

중소병원 간호사의 의사소통 유형과 감정노동 및 직무스트레스

박지선¹, 박성주^{2*}

¹남부대학교 간호학과 대학원 학생, ²남부대학교 간호학과 부교수

Communication Type, Emotional Labor, and Job Stress of Nurses in Small and Medium-sized Hospitals

Ji-Sun Park¹, Sung-Ju Park^{2*}

¹Student, Graduate School, Department of Nursing Science, Nambu University

²Associate Professor, Department of Nursing Science, Nambu University

요 약 본 연구는 중소병원 간호사의 의사소통 유형과 감정노동 및 직무스트레스 간의 관계를 확인하고 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 시도된 서술적 조사연구이다. 연구 대상은 G광역시에 소재한 6개 중소병원 간호사 192명을 임의 표출하였다. 연구도구는 의사소통 유형, 감정노동, 직무스트레스 측정을 위한 구조화된 설문지를 사용하여 2019년 8월20일부터 9월10일까지 자료수집하였다. 연구결과, 대상자의 의사소통 유형은 평균 3.55±0.31점, 감정노동은 3.21±0.59점, 직무스트레스는 3.44±0.52점이었다. 직무스트레스는 의사소통 유형 중 친화적 의사소통과 통계적으로 유의한 음의 상관관계를, 감정노동과는 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였다. 직무스트레스에 영향을 주는 요인은 성별, 총 임상경력, 감정노동이었고 28.0%의 설명력을 보였다. 향후 간호사의 직무스트레스를 줄이기 위해서는 감정노동에 대한 효율적인 관리전략이 필요할 것으로 사료된다

주제어 : 정보제공적 의사소통유형, 권위적 의사소통유형, 친화적 의사소통유형, 감정노동, 직무스트레스

Abstract This is a descriptive research study to confirm the relationship between communication types, emotional labor, and job stress of nurses in small and medium-sized hospitals and to identify factors affecting job stress. The study was conducted on 192 nurses randomly selected from small and medium-sized hospitals located in G Metropolitan City. A structured questionnaire was used as a research tool for measuring communication types, emotional labor, and job stress, and the data were collected from August 20 to September 10, 2019. The results of the study are as follows. The subject's communication type averaged 3.55±0.31 points, emotional labor 3.21±0.59 points, and job stress 3.44±0.52 points. Job stress showed a statistically significant negative correlation with friendly communication among the types of communication, and a statistically significant positive correlation with emotional labor. Factors affecting job stress included gender, total clinical experience, and emotional labor, showing an explanatory power of 28.0%. It is considered that an efficient management strategy for emotional labor is needed to reduce the job stress of nurses in the future.

Key Words : Informative Communication Style, Authoritative Communication Style, Affective Communication Style, Emotional Labor, Job Stress

*This study was supported by research funds from Nambu University, 2020

*Corresponding Author : Sung-Ju, Park(psung3144@nambu.ac.kr)

Received October 21, 2021

Revised January 4, 2022

Accepted January 20, 2022

Published January 28, 2022

1. 서론

1.1 연구 필요성

중소병원은 국내 전체 병원의 81%를 차지하고 있으며, 이들 병원 중 60.6%는 간호사의 높은 이직률 때문에 간호사 인력 기준을 갖추지 못하고 있는 것으로 나타났다[1]. 직무스트레스는 직무 역할을 수행하는 과정에서 유발되는 스트레스를 의미하며[2], 이직을 예측할 수 있는 지표로 사용되는 이직의도의 가장 큰 영향요인이다[3]. 간호사의 직무스트레스는 간호업무 수행 과정에서 필연적으로 발생하지만 과도한 스트레스로 인하여 간호사의 정신적, 신체적 건강에 부정적인 영향을 미치게 되어 환자 간호의 질적 저하와 병원 조직의 생산성과 효율성을 떨어뜨리게 된다[4]. 종합병원 간호사의 의사소통 유형, 직무만족도, 비판적사고 성향이 직무스트레스와 유의한 정적 상관관계를 보인 연구[5]나 대학병원 간호사의 감정노동과 이직의도가 직무스트레스와 유의한 정적 상관관계[6]를 보인 연구 결과를 통해서 간호사 직무스트레스에 영향을 주는 요인으로 직무만족도, 비판적 사고 성향[5], 의사소통 능력[7] 및 감정노동[8] 등과 같은 요인들이 영향 변수로 확인되고 있다.

이들 요인 중 간호사의 의사소통은 병원 구성원들 간의 물리적 마찰을 감소시키고 업무의 효율성과 조직의 성과 뿐 아니라 직무만족도에도 영향을 주기 때문에 원활한 의사소통은 반드시 필요한 과정이다[9]. 간호사의 의사소통은 전달방식에 따라 상향적, 하향적, 수평적 의사소통으로 구분[10] 하거나, 정보제공적, 친화적, 권위적 의사소통으로 구분[11] 하여 측정되고 있다. 특히, 의사소통 유형 중 정보제공적 의사소통이나 친화적 의사소통을 사용할수록 직무스트레스가 낮게 나타났다는 연구 결과[5]에 비추어 볼 때 의사소통 유형과 직무스트레스간의 관련성을 확인할 필요성이 있다. 간호사가 환자나 의료팀 및 타 부서와 업무를 수행하는 과정에서 겪게 되는 감정노동은 환자의 건강회복과 관련된 긍정적 감정경험도 있지만 상실감과 부조화 같은 부정적 경험도 포함된다. 보건의료노동자의 89.5%가 근무 도중 감정노동을 겪고 있으며 감정노동의 강도가 높을수록 직무스트레스가 높아져[8] 결국 이직의도와 연결된 바와 같이 감정노동 역시 직무스트레스에 영향을 주는 변인으로 여겨진다. 위의 연구결과를 통해서 알 수 있듯이 간호사의 직무스트레스에 대한 선행연구들은 대부분 종합병원과 대학병원 간호사를 대상으로 하였고, 중소병원 간호사의 직무스트

레스에 영향을 주는 요인 중 의사소통과 감정노동과의 관련성에 대한 연구가 미미한 것을 알 수 있었다.

따라서 본 연구는 중소병원 간호사의 의사소통 유형과 감정노동 및 직무스트레스간의 관계를 파악하고 직무스트레스 영향요인을 확인하여 간호업무의 질적 향상을 위한 기초자료를 제공하는데 도움이 되고자 한다.

2. 연구 방법

2.1 연구 설계

본 연구는 중소병원 간호사의 의사소통 유형과 감정노동 및 직무스트레스 간의 관계를 확인하고 직무스트레스에 영향을 주는 요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구 대상 및 표집 방법

자료수집은 2019년 8월 20일부터 9월10일까지 시행되었으며, G 광역시에 소재한 6개 중소병원에 연구모집 공고문을 부착하고 자발적으로 연구에 참여하기로 동의한 간호사를 대상으로 설문지를 배부 및 수거하였다. 연구 대상자 수는 G-Power를 이용하여 유의수준 .05, 검정력 .95, 효과크기 .15, 예측변수 10개(일반적 특성 8개, 독립 변수 2개)를 투입한 결과 최소 표본 수 172명이 산출되었다. 탈락률 10%를 감안하여 195명을 연구 대상으로 선정하였으며 불충분한 응답을 제외한 192부를 최종 분석에 사용하였다.

2.3 윤리적 고려

연구진행을 위해 N대학 생명윤리심의위원회 승인(1041478-2019-HR-020)을 받았으며, 연구목적과 자발적 참여가 기술된 연구 참여 동의서에 동의한 자를 선정하였다. 자료수집은 무기명으로 진행되며, 언제든지 중단할 수 있음을 공지하였다. 수집된 자료는 개인정보보호법에 의해 안전하게 보관하였고 연구가 종료되면 모든 기록은 삭제됨을 고지하였다.

2.3 연구 도구

2.3.1 의사소통 유형

Jeong[11]이 간호사를 대상으로 개발한 총 18문항의 5점 척도로 구성된 도구이며 하위영역은 정보제공적, 친

화적, 권위적 의사소통으로 구분된다. 점수가 높을수록 해당 의사소통 유형의 성향이 강함을 의미한다. 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .86$ 이었다.

2.3.2 감정노동

Morris & Feldman[12]이 개발하고 Song & Park[13]이 간호사 대상으로 수정·보완한 도구를 사용하였다. 총 9문항으로 구성된 5점 척도로 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. Song & Park[13]의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .85$ 이었다.

2.3.3 직무스트레스

Kim & Gu[14]이 간호사를 대상으로 개발하고 Choi[16]이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 총 26문항으로 구성된 5점 척도로 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 개발 당시 Cronbach's $\alpha = .86$ 이었고 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .92$ 이었다.

2.4 자료 분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 22.0 프로그램을 사용하였다. 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로, 의사소통 유형, 감정노동 및 직무스트레스 정도는 평균과 표준편차를 구하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통 유형, 감정노동 및 직무스트레스 간의 차이는 t-test, ANOVA로 대상자의 의사소통 유형, 감정노동 및 직무스트레스 간의 상관관계는 Pearson's 상관분석으로 분석하였다. 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 다중회귀 분석을 하였다.

3. 연구 결과

3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 연령은 30세 미만과 30~39세가 각각 37.0%, 40세 이상 26.0%이었다. 성별은 여성 96.4% 남성 3.6%이었다. 결혼은 미혼 56.8%, 기혼 43.2%로 나타났다. 근무형태는 3교대 근무가 63.5%, 통상 근무 34.4%, 2교대 근무 2.1% 순이었다. 총 임상경력 1년~5년 미만과 10년 이상이 각각 33.9%이었고, 5년~10년 미만 21.9%, 1년 미만 10.4% 순이었다. 현 직위는 일반 간호사가 80.2%, 관리직 간호

사 11.5%, 책임 간호사 8.3% 순이었다. 현 근무부서는 일반병동 근무가 71.4%, 수술실 6.8%, 응급실 6.3%, 외래 5.7%, 중환자실 4.7% 순으로 나타났다.

Table 1. General characteristics (N=192)

Variables	Categories	n (%)
Age(years)	>30	71(37.0)
	30-39	71(37.0)
	40≥	50(26.0)
Gender	Male	7(3.6)
	Female	185(96.4)
Marital status	Single	109(56.8)
	Married	83(43.2)
Working pattern	2 shifted term	4(2.1)
	3 shifted term	122(63.5)
	Fixed term	66(34.4)
Total years of clinical experience	>1	20(10.4)
	1≤years<5	65(33.9)
	5≤years<10	42(21.8)
	10≤years	65(33.9)
Current position	General nurse	154(80.2)
	Charge nurse	16(8.3)
	Staff nurse	22(11.5)
Department	General ward	137(71.4)
	Intensive Care Unit(ICU)	9(4.7)
	Emergency Room(ER)	12(6.3)
	Operation Room(OR)	13(6.8)
	Outpatient department(OPD)	11(5.6)
	Others	0(5.2)
	Income (10,000 won)	>200
200-250	104(54.2)	
250-299	70(36.5)	
300≤	4(2.1)	

3.2 대상자의 의사소통 유형과 감정노동 및 직무스트레스 정도

대상자의 의사소통 유형과 감정노동 및 직무스트레스 정도는 Table 2와 같다. 의사소통 유형 점수는 정보제공적 의사소통 3.79±0.43점, 친화적 의사소통 3.53±0.45점, 권위적 의사소통 3.40±0.89점으로 나타났다. 감정노동은 평균 3.21±0.59점, 직무스트레스는 평균 3.44±0.52점이었다.

3.3 일반적 특성에 따른 의사소통 유형과 감정노동 및 직무스트레스 차이

일반적 특성에 따른 의사소통 유형과 감정노동 및 직

Table 2. Degree of the communication types, emotional labor and job stress (N=192)

Variables	M ± SD
Communication types	3.55 ± 0.31
Informative communication	3.79 ± 0.43
Friendly communication	3.53 ± 0.45
Authoritative communication	3.40 ± 0.89
Emotional labor	3.21 ± 0.59
Frequency of emotional display	3.40 ± 0.66
Attentiveness to the required display rules	3.21 ± 0.59
Emotional dissonance	3.10 ± 0.77
Job stress	3.44 ± 0.52
Patient and guardian	4.09 ± 0.83
Work stress	3.74 ± 0.66
Collision with a doctor	3.55 ± 0.77
Lack of expertise and skills	3.39 ± 0.70
Role conflict	3.33 ± 0.69
Conflict of interpersonal Relationship	3.30 ± 0.78
Psychological charge	3.10 ± 0.77
Treatment for nurses	2.93 ± 0.90

무스트레스의 차이는 Table 3과 같다. 의사소통 유형은 정보제공적 의사소통, 친화적 의사소통, 권위적 의사소통으로 구분하였다. 정보제공적 의사소통은 직위(F=5.61, p=.004)가 친화적 의사소통은 연령(F=3.20, p=.043), 결혼 상태(t=-2.16, p=.032), 근무형태(F=4.36, p=.014), 총 임상경력(F=4.59, p=.004), 직위(F=3.22, p=.042), 근무부서(F=2.45, p=.035)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 권위적 의사소통은 성별(t=-2.19, p=.030), 근무형태(F=4.70, p=.010), 근무부서(F=1.79, p=.151)에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 일반적 특성에서 감정노동은 통계적으로 유의한 차이를 보이는 변수는 없었다. 직무스트레스는 성별(t=-2.12, p=.035), 총 임상경력(F=4.35, p=.005)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

3.4 대상자의 의사소통 유형, 감정노동 및 직무스트레스 간의 상관관계

대상자의 의사소통 유형, 감정노동 및 직무스트레스 간의 상관관계는 Table 4와 같다. 대상자의 의사소통 유형 중 친화적 의사소통은 직무스트레스(r=-.16, p=.029)

Table 3. Difference of the communication types, emotional labor and job stress to general characteristics (N=192)

Variables	Categories	communication types						emotional labor		job stress	
		Informative communication		Friendly communication		Authoritative communication		M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)
		M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)				
Age (years)	>30 ^a	3.69±0.46	1.68	3.53±0.46	3.20	3.39±0.38	0.16	3.21±0.55	.16	3.40±0.54	1.02
	30-39 ^b	3.64±0.40	(.189)	3.44±0.42	(.043)	3.40±0.36	(.854)	3.24±0.59	(.853)	3.51±0.47	(.364)
	40≥ ^c	3.79±0.44		3.65±0.44	b<c	3.43±0.41		3.18±0.65		3.40±0.54	
Gender	Male	3.62±0.33	-0.42	3.43±0.47	-0.61	3.10±0.36	-2.19	3.21±0.59	-.03	3.04±0.56	-2.12
	Female	3.70±0.44	(.621)	3.53±0.45	(.544)	3.41±0.38	(.030)	3.21±0.59	(.974)	3.46±0.51	(.035)
Marital status	Single	3.65±0.45	-1.75	3.47±0.46	-2.16	3.39±0.37	-0.37	3.25±0.56	.92	3.43±0.53	-0.24
	Married	3.76±0.41	(.082)	3.61±0.42	(.032)	3.41±0.39	(.711)	3.12±0.62	(.359)	3.45±0.51	(.089)
Working pattern	2 shifted term ^a	3.83±0.36		3.79±0.42		3.04±0.28	4.70	3.03±0.25		3.00±0.35	
	3 shifted term ^b	3.67±0.43	0.66	3.46±0.44	4.36	3.36±0.37	(.010)	3.27±0.60	1.34	3.47±0.54	1.72
	Fixed term ^c	3.74±0.45	(.518)	3.64±0.43	(.014)	3.50±0.38	a<c	3.03±0.59	(.266)	3.42±0.48	(.182)
Total years of clinical experience	>1 ^a	3.76±0.35		3.83±0.35		3.44±0.42		3.11±0.56		3.08±0.63	
	1≤years<5 ^b	3.60±0.51	2.15	3.43±0.47	4.59	3.34±0.34	0.85	3.25±0.57	.40	3.47±0.47	4.35
	5≤years<10 ^c	3.69±0.33	(.096)	3.48±0.34	(.004)	3.45±0.36	(.469)	3.17±0.61	(.751)	3.41±0.45	(.005)
	10≤years ^d	3.79±0.43		3.57±0.47	a>b,c,d	3.42±0.42		3.24±0.61		3.54±0.52	a<b,c,d
Current position	General nurse ^a	3.65±0.43	5.61	3.75±0.47	3.22	3.40±0.37		3.23±0.59	.85	3.42±0.53	1.92
	Charge nurse ^b	3.88±0.35	(.004)	3.45±0.53	(.042)	3.32±0.37	0.45	3.28±0.50	(.430)	3.68±0.33	(.150)
	Staff nurse ^c	3.92±0.44	a<c	3.75±0.47	a,b<c	3.44±0.48		3.07±0.67		3.40±0.52	
	General ward ^d	3.67±0.44		3.49±0.42		3.36±0.37		3.26±0.56		3.43±0.51	
Department	ICU ^b	3.85±0.37		3.74±0.55		3.57±0.19		3.26±1.05		3.40±0.86	
	ER ^c	3.79±0.37	0.81	3.38±0.48	2.45	3.26±0.49	3.15	3.32±0.58	1.84	3.80±0.50	1.60
	OPD ^d	3.73±0.44	(.543)	3.76±0.41	(.035)	3.51±0.39	(.009)	2.83±0.38	(.107)	3.24±0.36	(.162)
	Others	3.85±0.48		3.79±0.52	c<d,e	3.70±0.31	a,c<e	3.17±0.67		3.46±0.37	
	>200	3.60±0.41		3.43±0.46		3.57±0.39		2.94±0.50		3.40±0.44	
Income (10,000 won)	200-250	3.67±0.46		3.79±0.34		3.50±0.36		3.40±0.70		3.42±0.58	
	250-299	3.65±.44	1.40	3.51±.44	1.71	3.44±.34	1.79	3.19±0.57	.55	3.37±0.51	1.88
	300≤	3.77±.43	(.244)	3.50±.44	(.166)	3.32±.43	(.151)	3.21±0.57	(.649)	3.55±0.49	(.135)
	300≤	3.92±.17		3.58±.35		3.40±.38		3.14±1.11		3.31±0.70	

와 유의한 음의 상관관계를, 감정노동은 직무스트레스 ($r=.50, p<.001$)와 유의한 양의 상관관계를 보였다.

Table 4. Correlation of the communication types, emotional labor and job stress (N=192)

Variables	Communication types			Emotional labor r(p)	job stress r(p)
	Informative Communication r(p)	Friendly Communication r(p)	Authoritative Communication r(p)		
Informative Communication	1				
Friendly Communication	.50 (<.001)	1			
Authoritative Communication	.17 (.020)	.25 (.001)	1		
Emotional labor	-.04 (.562)	-.11 (.133)	-.09 (.212)	1	
job stress	.05 (.492)	-.16 (.029)	-.13 (.859)	.50 (<.001)	1

3.5 직무스트레스의 영향 요인

다중회귀분석을 위한 가정 검증 결과 공차한계 0.98로 1.0이하로 나타났으며, 분산팽창지수(VIF)도 1.01로 10을 넘지 않아 다중공선성에 문제가 없는 것으로 확인하였다. 대상자의 직무스트레스에 영향요인을 분석하기 위해 다중회귀 분석한 결과 성별($\beta=.13, p=.041$), 총 임상경력($\beta=.03, p=.019$), 감정노동($\beta=.49, p<.001$)이 유의한 영향요인으로 28.0%의 설명력을 Table 5와 같이 보였다.

Table 5. Factors of job stress (N=192)

	B	S.E	β	t	p
Constant	1.78	.43		4.10	.000
Gender	.36	.17	.13	2.06	.041
Total years of clinical experience	.07	.03	.15	2.36	.019
Communication types (Friendly communication)	-.08	.10	-.06	-0.728	.467
Emotional labor	.43	.05	.49	7.98	<.001

$R^2=0.295, \text{Adj. } R^2=0.280, F=19.558(p<.001)$

4. 논의

본 연구는 중소병원 간호사의 의사소통 유형과 감정노

동 및 직무스트레스 간의 관계를 확인하고 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 시도되었다.

본 연구에서 중소병원 간호사의 의사소통 유형은 정보제공적 의사소통이 평균평점 3.79점으로 가장 높았고 친화적 의사소통 3.53점, 권위적 의사소통 3.40점 순이었다. 간호사의 의사소통 유형 중 정보제공적 의사소통 평균평점 4.00점, 친화적 의사소통 3.79점, 권위적 의사소통 2.27점 순으로 나타난 Jeong[11]의 연구나 정보제공적 의사소통 평균 22.2점, 친화적 의사소통 21.8점, 권위적 의사소통 16.8점 순으로 나타난 Park & Lee[5]의 연구에서 나타난 바와 같이 중소병원 간호사의 의사소통 유형은 정보제공적 의사소통이 가장 높았고, 권위적 의사소통 가장 낮은 점수를 보였다. 간호사의 의사소통 유형 중 정보제공적 의사소통 점수가 높은 것은 병원의 규모와 상관없이 간호업무의 대부분이 환자나 보호자에게 치료적 정보를 제공하기 위하여 친화적이거나 권위적인 의사소통보다는 정보제공적 의사소통을 더 많이 사용하기 때문인 것으로 사료된다. 그러나 의사소통 유형을 상향적, 하향적, 수평적 의사소통으로 구분[10]하거나, 정보제공적, 친화적, 권위적 의사소통으로 구분[11]하는 등 의사소통 유형을 구분하는 방법에 따라 결과의 차이가 있으므로 결과를 일률적으로 비교하기에는 어려움이 있어 간호사가 사용하는 다양한 의사소통 유형에 대한 반복연구가 필요하다. 본 연구에서 중소병원 간호사의 감정노동은 5점 만점에 평균 3.21점 이었다. 본 연구와 동일한 도구를 사용하여 중소병원 간호사의 감정노동을 측정 한 Jang & Chung[15]의 연구에서 3.22점, 종합병원 간호사를 대상으로 한 Kim[16]의 연구에서 3.37점, 요양병원 간호사를 대상으로 한 Kang & Kwon[17]의 연구에서 3.39점으로 중소병원 뿐 아니라 상급병원 및 특수 근무 부서에서 근무하는 간호사는 전반적으로 높은 감정노동을 경험하고 있었다. 간호사는 환자와의 상호작용 과정에서 자신이 느끼는 감정보다 간호서비스를 제공하기 위해 의식적인 행동을 해야 함으로서 스스로 느끼는 감정노동의 정도가 심한 것으로 여겨진다. 환자의 중등도가 높은 종합병원이나 환자와 긴밀한 간호가 제공되는 요양병원에 비해 중소병원 간호사의 감정노동 점수가 다소 낮지만, 중소병원 간호사 역시 종합병원이나 요양병원과 마찬가지로 대면 업무에 대한 비중이 높아짐에 따라 감정노동은 모든 간호사가 비슷하게 겪고 있는 결과라고 여겨진다. 본 연구에서 중소병원 간호사의 직무스트레스는 5점 만점에 평균 3.44점 이었다. 본 연구와 동일한 도구를 사용한 중소병원 간호사를 대상으로 한 Bae[18]의

연구에서도 간호·간병통합서비스 병동 3.56점, 일반병동이 3.45점으로 본 연구결과와 유사하였다. 간호사의 직무스트레스는 한국 직장 여성들의 평균 직무스트레스와 비교했을 때 상위 50% 수준으로 매우 높으며, 간호인력 부족과 관련된 잦은 교대 근무, 과도한 업무량과 환자나 보호자와의 갈등 등이 주된 원인이라고 하였다[3]. 특히 중소병원 간호사는 고도의 전문화된 의료서비스가 요구되고 있는 상황에서도 고객서비스를 우선으로 하는 병원 정책 뿐 아니라 상급종합병원을 경험한 환자들의 기대 수준이 높아져 일반적인 간호서비스에 불만을 나타내는 등 환자의 과도한 요구에도 반응을 해야 하기 때문에[19] 타 직종보다 높은 직무스트레스를 보인 것으로 사료된다.

중소병원 간호사를 대상으로 의사소통 유형, 감정노동 및 직무스트레스 간의 상관관계를 분석한 결과 직무스트레스는 감정노동과 양의 상관관계를, 친화적 의사소통과 음의 상관관계를 보여 감정노동이 많을수록 직무스트레스가 높아지며, 친화적 의사소통을 사용할수록 직무스트레스가 낮아지는 것으로 분석되었다. 직무스트레스에 감정노동이 유의한 양의 상관관계를 보인 대학병원 간호사를 대상으로 한 Park & Chung[20]의 연구결과는 본 연구 결과와 일치한 반면, 임상간호사를 대상으로 한 Ahn 등[8]의 연구에서 감정노동과 직무스트레스는 통계적으로 유의하지 않아 본 연구결과와 차이가 있었다. 이러한 차이는 병원 규모에 따른 연구대상자의 차이로 보여진다. 결과들을 종합해 볼 때 간호사의 직무스트레스와 간호사가 사용하는 의사소통 유형 간의 관련성에 대해 지속적으로 연구를 확대할 필요가 있고, 감정노동의 정도와 내용을 파악하여 프로그램 개발 및 중재안을 모색해 볼 것을 제안한다. 직무스트레스 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중 회귀분석을 한 결과 성별, 총 임상경력, 감정노동이 직무스트레스에 영향을 미치는 요인이었다. 향후 감정노동이 직무스트레스에 유의한 영향요인으로 나타난 연구결과를[20] 바탕으로 간호사의 감정노동을 업무의 한 부분으로 인식하고 업무 중에 발생하는 감정노동의 정도를 줄이기 위한 조직적 제도개선과 지원이 필요할 것으로 사료된다.

5. 결론 및 제언

본 연구 결과 간호사의 직무스트레스는 친화적 의사소통을 사용할수록 감소하였고, 감정노동이 높을수록 증가하였다. 또한 직무스트레스 영향요인으로는 성별, 총 임

상경력, 감정노동이었다. 대부분 간호사의 직무스트레스는 보호자와 환자 영역, 업무스트레스 영역, 의사와의 갈등 등과 같은 하위영역으로 분류하여 연구되었거나 자기효능감, 소진, 직무만족도, 감정노동 등과의 변수 관련성 연구는 이루어졌으나 의사소통 유형과의 관련성을 비교한 연구는 찾아보기 어려워 중소병원 간호사를 대상으로 의사소통 유형과 감정노동, 직무스트레스와의 관련성을 확인하는데 본 연구의 의의가 있다. 본 연구 결과를 토대로 다음과 같이 제언 및 제한점을 제시하고자 한다. 첫째, 간호사의 의사소통 유형에 대한 측정이 상향적, 하향적, 수평적 의사소통 도구[10]와 정보제공적, 친화적, 권위적 의사소통 도구[11]로 측정되므로 다양한 속성을 측정할 수 있는 도구의 개발 및 후속 연구의 필요성을 제언한다. 둘째, 본 연구는 G광역시에 소재한 중소병원 6곳에 근무하고 있는 간호사를 대상으로 하였으므로 연구 결과를 일반화하는 데는 제한 점이 있다. 또한 연구 대상을 확대하여 반복 연구의 필요성을 제언한다.

REFERENCES

- [1] J. S. Park, J. E. Kim, Y. T. Lee, J. W. Hwang, Y. K. Yoon, H. J. Kim. (2015). *2014 Medium and small sized hospital management support and policy development business Report*. Korea Health Industry Development institute.
- [2] S. K. Kim, D. H. Ahn. (2019). Divergent associations of the job stress, the job satisfaction and burnout subtypes. *The Korean journal of stress research*, 27(1), 9-16.
- [3] S. J. Kang. (2013). Mediating Effects of Empowerment, Job Stress, and Organizational Commitment in Relation-oriented Nursing Organization Culture and Turnover Intention of Clinical Nurses. *J Korean Acad Nurs Adm*, 19(3), 372-381.
- [4] M. H. Park, C. S. Choi. (2015). Emotional Leadership in the Relationship between Job Stress and Organizational Commitment of Hospital Nurses. *Crisisonomy*, 11(2), 133-155.
- [5] H. M. Park, H. S. Lee. (2011). Communication Style, Critical Thinking Disposition, Job Satisfaction and Job Stress in Hospital Nurses. *Perspectives in Nursing Science*, 8(2), 105-112.
- [6] J. H. Park, S. K. Chung. (2016). Emotional Labor, Communication Competence and Resilience on Nursing Performance in University Hospital Nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(10), 236-244.
- [7] A. K. Lee, J. Y. Yeo, S. W. Jung, S. S. Byun. (2013).

Relations on Communication Competence, Job-stress and Job-satisfaction of Clinical Nurse. *International Journal of Contents*, 13(12), 299-308.

- [8] J. Y. Ahn, H. S. Jung, H. A. Kim. (2007). The Relationship Between Emotional Labor and Job Stress of Clinical Nurses in a Hospital. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 16(2), 139-146.
- [9] K. J. Lee. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way th Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- [10] S. S. Han, S. B. Kwon, M. S. Kim, Y. S. Kim, H. J. Moon, S. H. An, S. M. Lee. (2006). *Nursing management*. Seoul: Soomoonsa.
- [11] S. Y. Jeong. (2013). Satisfaction of Patients by Nurse's Communication Styles. *Koan J Health Commun*, 8(1), 35-44..
- [12] A. J. Morris, D. C. Feldman. (1996). The dimensions antecedent and consequence of emotional labour. *Acad of Management Review*, 21, 986-1010.
- [13] M. R. Song, K. J. Park. (2011). Emotional Labor Experienced by Ambulatory Care Nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 17(4), 451-461.
- [14] M. J. Kim, M. O. Gu. (1984). The Development of the Stress Measurement Tool for Staff Nurses working in the Hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 14(2), 28-36.
- [15] M. O. Jang, K. H. Chung. (2017). Factors Affecting Customer Orientation of Nurses Working in Small and Medium-Sized Hospital. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 7(10), 731-743.
- [16] J. I. Kim. (2013). *Emotional labor, job stress, and fatigue of nurses*. master's thesis. Catholic Kwandong University, Gangwondo.
- [17] S. J. Kang, S. H. Kwon. (2015). The Effects of Emotional Labor and Job Involvement on Turnover Intention of Nurses in Long-term Care Hospitals. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 24(4), 290-301.
- [18] S. Y. Bae. (2018). *Comparison of Comprehensive Nursing Care Units Working Intention, Job Stress, and Turnover Intention among Nurses in Comprehensive Nursing Care Units and General Ward of Small and Medium Hospitals*. master's thesis. Ewha Womans University, Seoul.
- [19] S. J. Yoo, T. H. Choi. (2009). Predictive Factors Influencing Turnover Intention of Nurses in Small and Medium-Sized Hospitals in Daegu City. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 15(1), 16-25.
- [20] J. H. Park, S. K. Chung. (2016). Emotional Labor, Communication Competence and Resilience on

Nursing Performance in University Hospital Nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(10), 236-244.

박 지 선(Ji-Sun Park)

[정회원]



- 2020년 2월 : 남부대학교 간호학과(간호학석사)
- 현재 : 동아보건간호대학교 시간강사
- 관심분야 : 간호학, 기본간호학
- E-Mail : pjs3690@hanmail.net

박 성 주(Sung-Ju Park)

[정회원]



- 2000년 2월 : 전남대학교 간호학과(간호학석사)
- 2014년 2월 : 전남대학교 간호학과(간호학박사)
- 현재 : 남부대학교 간호학과 부교수
- 관심분야 : 간호학, 아동간호학, 교수 학습법
- E-Mail : psung3144@nambu.ac.kr