

간호·간병통합서비스병동 간호사의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향: 감성지능의 조절 및 매개효과

이유림¹ · 이윤미² · 장소은³

¹ 인제대학교 해운대백병원 간호사

² 인제대학교 간호대학·건강과학연구소 교수

³ 포항대학교 간호학과 조교수

Factors Influencing Professional Quality of Life in Intensive Care Unit Nurses of University Hospitals

Lee Yu Lim¹ · Lee, Yun Mi² · Jang So Eun³

¹ Registered Nurse, Inje University Haeundae Paik Hospital

² Professor, College of Nursing · Institute of Health Science Research, Inje University

³ Assistant Professor, Department of Nursing, Pohang University

Purpose: This study aims to identify job stress, emotional intelligence, and exhaustion of the nurses in comprehensive nursing service units and then verify the moderating and mediating effects of emotional intelligence on the relationship between job stress and exhaustion. **Methods:** Participants are 118 nurses working in two general hospitals. The collected data are analyzed using the SPSS WIN 27.0 and AMOS 18.0 programs by assessing frequency and percentage, mean and standard deviation, independent t-test and one-way ANOVA, Scheffé test, Pearson correlation coefficient, and hierarchical multiple regression analysis and bootstrapping. **Results:** Exhaustion has a statistically significant positive correlation with job stress ($r=.40, p<.001$) and a statistically significant negative correlation with emotional intelligence ($r=-.26, p=.004$). A partial mediating effect of emotional intelligence is found between job stress and exhaustion, however, there is no moderating effect. **Conclusion:** It is expected that to reduce the exhaustion of nurses in comprehensive nursing service units, it is necessary to assess job stress and emotional intelligence, and strengthen emotional intelligence along with job stress intervention.

Key words: Nursing services, Nurse, Job stress, Emotional intelligence, Burn out

투고일: 2023. 1. 6 1차 수정일: 2023. 2. 14 게재확정일: 2023. 2. 18

주요어: 간호서비스, 간호사, 직무 스트레스, 감성 지능, 소진

* 이 논문은 제 1저자 이유림의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임

Address reprint requests to: Jang, So Eun <https://orcid.org/0000-0001-7091-6899>

Assistant Professor, Department of Nursing, Pohang University. 60 Sindeok-ro, Buk-gu, Pohang-si, Gyeongsangbuk-do 37555, Korea

Tel: +82-54-245-1334, Fax: +82-54-245-1330, E-mail: jse@pohang.ac.kr

I. 서론

1. 연구의 필요성

현대사회는 핵가족화 및 맞벌이 부부의 증가, 가족 기능의 축소와 인구 고령화, 만성질환 증가 등으로 인하여 가족 간병의 부담이 증가되고 있다[1]. 2013년 7월부터 가족 간병 부담을 감소시키고 환자 안전보장과 높은 수준의 의료서비스를 제공하고자 ‘포괄 간호서비스’가 추진되었고, 2016년부터 ‘간호·간병통합서비스’로 명칭이 바뀌어 시행되고 있다[2]. 간호·간병통합서비스는 적정 간호인력을 배치하여 팀간호 체계를 도입하는 전문간호 행위 및 병동 환경 개선 등으로 보호자 없이 전인 간호를 제공할 수 있는 환경의 입원서비스를 말한다[3]. 간호·간병통합서비스의 제공으로 환자 측면에서는 높은 수준의 의료서비스로 만족도가 증가, 병동 환경의 개선으로 의료 재이용 의사가 높아졌으며 환자 안전 지표인 낙상, 욕창, 감염 발생 감소 등 양질의 긍정적인 변화를 가져왔다[4]. 반면에 핵심인력의 주축인 간호사 측면에서는 보호자 또는 개인 간병인 없이 가장 가까이에서 24시간 환자를 간호하여야 하므로 업무증가로 인한 부담감과 간호사의 역할 중요성 강조로 직무스트레스가 가중되는 등 부정적인 부분도 나타났다[5]. 이로 인해 간호·간병통합서비스 병동 간호사가 일반 병동 간호사보다 평균 직무스트레스 점수가 높은 것으로 나타났다[6,7].

또한 가족과 간병인을 통한 간병에 익숙한 환자와 보호자들의 불신과 간호서비스 범위를 벗어난 요구 등으로 인해 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무 스트레스들이 소진으로 이어지는 사례가 많아지고 있다[6,8]. 기존의 간호사 수행업무가 변화되고 업무의 책임감이 증가 되어 과도한 직무스트레스 느끼게 되는 것은 업무 태도 및 자아개념을 부정적으로 갖게 하여 소진을 초래할 수 있다[9]. 간호사의 소진은 직업만족도에 영향을 미치며 간호사가 제공하는 의료서비스의 질과 환자 만족도에도 영향을 준다[10]. 따라서 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무스트레스와 소진을 감소시킬 수 있는 중재와 전략이 필요하며 이를 위한 다양한 노력이 필요할 것으로 생각된다.

스트레스를 조절하는 데에 중요한 역할을 하는 변수인 감성지능은 자기 자신은 물론이며 타인의 감성과 정서를 정확하게 이해하고, 감성과 정서를 이용하여 행동을 조절할 줄 아는 능력을 의미한다[11]. 감성지능은 조직의 관리와 발전에 중요한 핵심적인 요인으로 간호업무 과정에서 발생하는 스트레스에 대처하고 동료들과의 관계를 형성하고 직무만족을 느낄 수 있는 긍정적인 심리이다[12]. 감성지능이 높은 간호사는 간호 상황에서 향상된 의사소통능력으로 직무스트레스를 감소시켜 질 높은 간호서비스를 제공할 수 있다[13]. 결과적으로 감성지능은 간호의 질과 병원의 수준을 높임으로 간호생산성 향상을 통해 소진을 감소시킬 수 있다[14]. 따라서 감성지능은 개인의 노력으로 향상시킬 수 있는 개념이므로 직무스트레스와 소진의 변수들 간에 조절과 매개효과를 확인함으로써 감성지능을 높이는 근거가 될 수 있을 것이다.

선행연구에 의하면 감성지능은 요양병원 간호사의 직무스트레스와 이직의도간의 관계에서 조절 효과가 있었고[15], 전문간호사의 완벽주의와 소진의 관계에서도 조절효과가 있는 것으로 나타났으며[16]. 종합병원 간호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향에서도 감성조절과 사회지능이 효과가 있는 것으로 나타났다[17]. 이러한 관련성 내에서 감성지능의 기능을 확인하는 것은 감성지능의 역할 활용에 대한 근거를 제공할 수 있을 것이다. 선행연구들을 통해 감성지능은 간호간병 간호사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 조절 및 매개효과를 할 것으로 생각되며 조직관리와 발전에 중요한 핵심인 감성지능의 기능을 규명하는 것은 감성지능을 활용하는 것에 대한 정보 제공에 기여할 수 있을 것이다. 하지만 높은 직무스트레스를 겪고 있는 간호·간병통합서비스 간호사를 대상으로 소진을 감소시키기 위해 직무스트레스와 소진과의 관계에서 감성지능의 조절 및 매개효과에 대한 연구는 거의 없는 실정으로 이에 본 연구는 간호·간병통합서비스병동 간호사를 대상으로 직무스트레스, 감성지능, 소진의 정도와 이들 변수 간의 관계를 파악하고, 직무스트레스가 소진에 미치는 영향에서 감성지능의 조절 및 매개효과를 확인하여 조직 관리와 발전에 중요한 핵심적인 요인인 감성지능을 높이는 중재를 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무스트레스, 감성지능과 소진의 관계를 파악하고, 직무스트레스가 소진에 미치는 영향에서 감성지능의 조절 및 매개효과를 검증하는 것으로 구체적 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성을 파악한다.
- 2) 대상자의 직무스트레스, 감성지능, 소진의 정도를 파악한다.
- 3) 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이를 파악한다.
- 4) 대상자의 직무스트레스, 감성지능, 소진 간의 상관관계를 파악한다.
- 5) 대상자의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향에서 감성지능의 조절 및 매개효과를 파악한다.

II. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무스트레스, 감성지능과 소진 정도를 확인하고 직무스트레스가 소진에 미치는 영향에서 감성지능의 조절 및 매개효과를 검증하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구 대상

본 연구는 B 광역시에 소재한 500병상 이상의 2개 종합병원 간호·간병통합서비스 병동에서 근무하는 간호사를 편의표집하였다. 구체적인 대상자 선정기준은 간호·간병통합서비스 병동에서 6개월 이상 근무한 간호사를 대상으로 본 연구의 목적을 이해하고 연구에 참여에 자발적으로 동의한 자이다. 연구 목적에 적절한 대상자 산출을 위해 G*Power 3.1.9.7 프로그램을 이용하였다. 효과크기 .15, 검정력 .80, 유의수준 .05, 예측 변수 10개(성별, 연령, 종교, 결혼상태, 최종학력, 총 임상경력, 간호·간병통합서비스 병동경력, 월 급여, 직무스트레스, 감성지능)를 기준으로 한 결과 다중회귀

분석을 위한 최소 표본의 수는 118명이었다. 탈락률 15%를 고려하여 총 142부를 배부하여 100%의 회수율을 보였으나, 이 중 불성실한 응답을 한 24부를 제외하여 총 118부를 최종 통계분석에 사용하였다.

3. 연구 도구

1) 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 종교, 결혼상태, 교육 정도, 총 임상경력, 간호·간병통합서비스 병동 경력, 월 급여로 총 8개의 문항으로 구성하였다.

2) 직무스트레스

직무스트레스는 Kim과 Gu [18]가 간호사를 대상으로 개발한 직무스트레스 측정도구를 Moon [19]이 수정·보완한 도구로 승인을 받은 후 사용하였다. 본 도구는 전문지식 및 기술 부족, 상위직과의 갈등, 직원 간의 갈등, 의사와의 업무상 갈등, 역할갈등, 업무량 과중의 총 30개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 없다' 1점에서 '매우 자주 있다' 5점 척도로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것을 의미한다. Kim과 Gu [18]의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.94$ 이었고, Moon [19]의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.91$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.90$ 이었다.

3) 감성지능

감성지능은 Wong과 Law [11]가 개발한 감성지능 측정 도구인 Wong and Law Emotional Intelligence Scale(WLEIS)를 Hwang [12]이 변안한 도구로 승인을 받은 후 사용하였다. 본 도구는 자기 감성 이해, 타인 감성 이해, 감성 조절, 감성 활용의 총 16개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점 척도로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. Wong과 Law [11]의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.87$ 이었으며, Hwang [12]의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.88$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.80$ 이었다.

4) 소진

소진은 Maslach와 Jackson [20]이 Maslach Burnout Inventory scale(MBI) 도구를 개발하고 Choi와 Jeong [21]이 심리상담사를 대상으로 변안한 도구로 승인을 받은 후 사용하였다. 본 도구는 정서적고갈, 비인간화, 자아성취감 저하의 총 22문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 없다' 0점에서 '매일' 6점 척도로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 소진이 높음을 의미한다. Maslach와 Jackson [20]의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.76$ 이었고, 간호사를 대상으로 시행된 Cho 등[14]의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.90$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.70$ 이었다.

4. 자료수집 방법

본 연구의 자료수집 전 I대학교 생명윤리위원회(Institutional Review Board, IRB) 승인(승인번호 : 2021-12-007-011)을 받아 실시하였다. 자료수집 기간은 2022년 3월 21일부터 3월 28일까지로, B 광역시에 소재한 2개 종합병원 간호부에 연구자가 직접 찾아가 연구의 목적 및 필요성을 설명하고 연구 허가를 받은 후 설문지 배부를 진행하였다. 연구 참여에 동의하였어도 본인 의사에 따라 언제든지 철회 가능하며, 이로 인해 받게 되는 불이익은 없음을 설명하였다. 설문지 작성에는 약 15분 정도 소요되며, 대상자의 비밀 유지를 위해 응답한 설문은 밀봉하여 회수 봉투에 넣도록 하였다. 설문지 완료된 후 연구자가 간호부를 직접 방문하여 설문지를 회수하였으며 설문에 참여한 자에게 소정의 사례품을 제공하였다. 회수된 설문지는 코드화하여 잠금 장치가 되는 컴퓨터에 자료를 저장하고 분석하였으며 모든 자료는 연구자가 관리하였다.

5. 자료 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS/WIN 27.0 program과 AMOS 18.0 program을 사용하여 분석하였고 구체적인 방법은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 평균, 표준편차, 백분율로 분석하였다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이는 inde-

pendent t-test와 one way ANOVA로 분석하였고 사후검정은 Scheffé test로 분석하였다.

- 3) 대상자의 직무스트레스, 감성지능, 소진 간의 관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다.
- 4) 대상자의 직무스트레스와 소진의 관계에서 감성지능의 조절효과는 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression)으로 분석하였다.
- 5) 대상자의 직무스트레스와 소진의 관계에서 감성지능의 매개효과는 Baron과 Kenny [22]의 3단계 기법에 의한 위계적 다중회귀분석을 실시하였으며, 부트스트래핑(bootstrapping) 기법을 이용하여 매개효과의 유의성을 검증하였다.

III. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 여성이 113명(95.8%), 평균 연령은 29.3세이였으며, 26세 이상 30세 이하가 62명(52.5%)이었다. 종교는 없음이 85명(72.0%), 결혼상태는 미혼이 91명(77.1%)이었다. 교육 정도는 대졸이 96명(81.4%)이었으며, 임상경력력은 평균 6년 5개월이었으며, 5년 이상 10년 미만이 46명(39.0%)이었다. 간호·간병통합서비스 병동 경력력은 평균 3년 1개월이었으며, 2년 이상 5년 미만이 57명(48.3%)이었다. 월 급여는 평균 347만원 이었으며, 300만원 이하가 42명(36.2%)이었다(Table 1).

2. 대상자의 직무스트레스, 감성지능, 소진의 정도

대상자의 직무스트레스는 5점 만점에 평균 3.00 ± 0.45 점, 감성지능은 5점 만점에 평균 3.56 ± 0.35 점, 소진은 6점 만점에 평균 2.85 ± 0.70 점으로 나타났다(Table 2).

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이는 성별($t=2.07, p=.041$), 연령($F=5.41, p=.006$)에서 통계적으로

Table 1. Difference in Exhaustion according to Participants' Characteristics

(N=118)

Variables	Categories	n (%) or Mean±SD	Exhaustion	
			Mean±SD	t/F(p)
Gender	Male	5(4.2)	3.47±.60	2.07
	Female	113(95.8)	2.82±.69	(.041)
Age(years)		29.25±5.02		
	≤25 ^a	27(22.9)	2.49±.72	5.41
	26~30 ^b	62(52.5)	2.90±.65	.006
	≥31 ^c	29(24.6)	3.06±.68	b,c>a*
Religion	Yes	33(28.0)	2.81±.70	-.37
	No	85(72.0)	2.86±.70	(.713)
Marital status	Unmarried	91(77.1)	2.82±.74	-.86
	Married	27(22.9)	2.95±.54	(.394)
Education	College degree ^a	19(16.1)	3.04±.63	.99
	Bachelor's degree ^b	96(81.4)	2.82±.72	(.375)
	Master's degree ^c	3(2.5)	2.61±.07	
Period of total clinical career (years)		6.48±4.89		
	<2 ^a	16(13.6)	2.58±.73	1.45
	2~<5 ^b	36(30.5)	2.77±.63	(.232)
	5~<10 ^c	46(39.0)	2.95±.79	
	≥10 ^d	20(16.9)	2.96±.55	
Comprehensive nursing care service wards career (years)		3.09±1.79		
	<2 ^a	34(28.8)	2.72±.76	2.69
	2~<5 ^b	57(48.3)	2.80±.60	(.072)
	≥5 ^c	27(22.9)	3.11±.78	
Monthly salary (10,000 won)		347.14±61.24		
	≤300 ^a	42(36.2)	2.96±.72	.82
	301~350 ^b	39(33.6)	2.76±.69	(.486)
	351~400 ^c	17(14.7)	2.91±.72	
	≥401 ^d	18(15.5)	2.71±.65	

* Scheffé test

유의한 차이가 있었으며, 성별은 '남자'가 '여자'보다 더 높았고, 연령은 '26~30세'와 '31세 이상'이 '25세 이하'보다 유의하게 더 높은 것으로 나타났다(Table 1).

4. 대상자의 직무스트레스, 감성지능, 소진과의 상관관계

대상자의 직무스트레스와 감성지능($r=-.20$, $p=.033$), 소진과 감성지능($r=-.26$, $p=.004$)은 음의 상관관계가 있었고, 직무스트레스와 소진($r=.40$, $p<.001$)간에는 양의 상관관계가 있었다(Table 2).

5. 대상자의 직무스트레스와 소진의 관계에서 감성지능의 조절효과

직무스트레스와 소진의 관계에서 감성지능의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 회귀분석을 실시하였다. 모델 1에는 일반적 특성 중 소진에 유의한 차이를 보인 성별, 연령을 투입하였으며, 모델 2에는 독립변수인 직무스트레스를 투입하였다. 모델 3에는 모델 2에 추가로 감성지능을 투입하였고, 마지막 모델 4에는 모델 3에 추가로 직무스트레스와 감성지능을 중시화시킨 뒤 상호작용변수를 투입하였다.

Table 2. Descriptive Statistics and Correlations of the Research Variables

(N=118)

Variables	Job stress	Emotional intelligence	Exhaustion	Mean±SD	Min-max (range)
	r(<i>p</i>)				
Job stress	1			3.00±0.45	1.83-4.37 (1~5)
Emotional intelligence	-.20 (.033)	1		3.56±0.35	2.69-4.69 (1~5)
Exhaustion	.40 (<i><.001</i>)	-.26 (.004)	1	2.85±0.70	1.05-5.23 (0~6)

SD=Standard deviation

분석 전 오차항 간 자기상관이 있는지 Durbin-Watson statistic를 통해 확인한 결과 2.012로 2 근방의 값으로 나타나 오차항 간 자기상관은 없었다. 표준화 잔차를 통해 오차항의 분포를 정규분포로 가정할 수 있는지를 알아보기 위하여 표준화 잔차를 구한 결과에서 한 경우를 제외하고 모두 ±3이내의 값을 나타내었으며, 제외된 한 개의 값도 3.302로 나타나 ±3에 가까운 값을 보여 주어 오차항의 분포를 정규분포로 가정할 수 있었다. 투입된 독립변수 간 다중공선성에 대해 공차한계와 분산팽창인자를 구한 결과 공차한계는 .914~.995, 분석팽창인자는 1.005~1.094로 독립변수간 다중공선성은 문제는 없었다.

모델 1에서 통제 변인 가운데 성별이 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=.18, p=.045$) 설명력은 6.1%이었다($F=3.74, p<.027$). 모델 2에서 직무

스트레스는 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=.39, p<.001$), 설명력은 20.8%이었다($F=10.00, p<.001$). 모델 3에서 조절변수인 감성지능은 소진에 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta=-.18, p=.032$) 설명력은 24.0%이었다($F=8.92, p<.001$). 그러나 모델4에 추가로 투입한 중심화 된 상호작용변수는 유의하지 않았다($\beta=-.02, p=.821$). 따라서 직무스트레스와 소진 간의 관계에서 감성지능의 조절 효과는 없었다(Table 3).

6. 대상자의 직무스트레스와 소진의 관계에서 감성지능의 매개효과

직무스트레스가 소진에 미치는 영향에서 감성지능의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny [22]의

Table 3. Moderating Effect of Emotional intelligence

(N=118)

Variables	Model 1					Model 2					Model 3					Model 4				
	B	SE	β	t	ρ	B	SE	β	t	ρ	B	SE	β	t	ρ	B	SE	β	t	ρ
Gender-Female	.64	.31	.18	2.03	.045	.64	.29	.19	2.23	.028	.63	.28	.18	2.21	.029	.62	.29	.18	2.18	.031
Age	.02	.01	.16	1.77	.080	.02	.01	.12	1.42	.159	.02	.01	.11	1.31	.192	.02	.01	.11	1.32	.190
Job stress(A)						.61	.13	.39	4.61	<i><.001</i>	.55	.13	.35	4.18	<i><.001</i>	.56	.14	.36	4.13	<i><.001</i>
Emotional intelligence(B)											-.36	.17	-.18	-2.17	.032	-.36	.17	-.18	-2.13	.035
A×B																-.09	.40	-.02	-.23	.821
R ²			.061					.208					.240					.240		
Adj-R ²			.045					.188					.213					.206		
R ² variation			-					.147					.032					.000		
F(<i>p</i>)			3.74(<i><.027</i>)					10.00(<i><.001</i>)					8.92(<i><.001</i>)					7.09(<i><.001</i>)		

Durbin-Watson=2.012, Tolerance=.914~.995, VIF=1.005~1.094

B=Unstandardized estimates; SE=Standardized error; β =Standardized estimates

3단계 절차를 이용한 다중회귀분석을 실시하였다. 대상자의 일반적 특성 중 소진에 유의한 차이를 보인 성별(여자 기준)과 연령을 통제하여 감성지능의 매개효과를 검증하였다. 분석 전 종속변수의 자기 상관을 확인한 결과 Durbin-Waston statistic가 2.012로 2에서 크게 벗어나지 않아 자기 상관의 문제는 없는 것으로 나타났다. 오차항의 분포가 정규분포로 가정이 가능한지를 확인하기 위하여 표준화 잔차를 구한 결과 하나의 값(3.329)을 제외하고는 모두 ± 3 에 가까운 값을 보여 오차항의 분포를 정규분포로 가정할 수 있었다. 독립변수 간 다중공선성이 있는지 확인하기 위하여 공차한계와 분산팽창인자를 통해 알아본 결과 공차한계는 .953~.998, 분산팽창인자는 1.002~1.049로 다중 공선성의 문제는 없었다.

1단계에서는 직무스트레스가 감성지능에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta = -.20, p = .033$), 설명력은 3.8%이었다($F = 4.64, p = .003, R^2 = .038, \text{Adj-R}^2 = .030$). 2단계에서는 직무스트레스가 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta = .39, p < .001$), 설명력은 20.8%이었다($F = 10.00, p < .001, R^2 = .208, \text{Adj-R}^2 = .188$). 3단계에서는 직무스트레스와 감성지능을 동시에 투입했을 때 직무스트레스는 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta = .35, p < .001$), 감성지능도 소진에 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며($\beta = -.18, p = .032$), 설명력은 24.0%이었다($F = 8.92, p < .001, R^2 = .240, \text{Adj-R}^2 = .213$).

직무스트레스와 소진과의 관계에서 감성지능의 매개효과가 있는지 알아본 결과 2단계에서는 직무스트레스가 소진에 유의한 영향을 미쳤으며($F = .39, p < .001$), 3단계에서도 직무스트레스가 소진에 유의한 영향을 미치는 것($F = .35, p < .001$)으로 나타났으나 그 영향 효과는 약간 감소하였다. 따라서 감성지능은 직무스트레스와 소진의 관계를 부분 매개한다고 할 수 있다. 매개효과 유의성을 AMOS를 이용한 부트스트래핑기법을 이용하여 검증한 결과 95%의 신뢰구간(.08~.10)이 0을 포함하지 않아 매개효과는 유의한 것으로 나타났다(Table 4).

IV. 논의

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 간호사를 대상으로 직무스트레스, 소진, 감성지능 정도를 파악하고 직무스트레스와 소진에 미치는 영향에서 감성지능의 조절 및 매개효과를 확인하고자 시도되었다.

대상자의 직무스트레스는 평균 평점 5점 만점에 3.00점으로 나타났다. 병동 유형별로 직무 스트레스를 조사한 Lee와 Koh [7]의 연구에서 일반병동 간호사의 경우 평균 2.37점, 포괄간호서비스 병동 간호사의 평균 2.39점, 안심병동 간호사의 2.45점보다 높은 결과이며, 간호·간병통합서비스 병동과 일반병동 간호사의 업무스트레스를 비교한 Kim, Park과 Seo [6]의 연구

Table 4. Mediation Effect Analysis of Emotional intelligence

(N=118)

Path		β	t(ρ)	R ² (Adj-R ²)	F(ρ)
Step I	X → M	-.20	-2.15 (.033)	.038 (.030)	4.64 (.003)
Step II	X → Y	.39	4.61 (<.001)	.208 (.188)	10.00 (<.001)
Step III	X → Y	.35	4.18 (<.001)	.240 (.213)	8.92 (<.001)
	M → Y	-.18	-2.17 (.032)		
Indirect effect	X → M → Y	Effect .036	p .017	Boot 95% CI .01~.15	

*Adjusted variables : Age, Gender

Durbin-Watson=2.012, Tolerance=.953~.998, VIF=1.002~1.049

X=Job stress; M=Emotional intelligence; Y=Exhaustion; SE=Standard error; CI=Confidence interval

에서 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무스트레스 점수 3.23점보다는 낮고, 일반병동 간호사의 2.97점보다는 높은 점수로 나타났다. 이는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 업무 특성상 그동안 간병인 또는 가족 중심의 간병 문화에 익숙한 환자와 보호자의 과도한 간호서비스를 요구하고, 간호제공자에 대한 불신으로 간호·간병통합서비스 병동 간호사가 많은 스트레스를 받고 있다는 연구[23]를 뒷받침할 수 있는 근거라 생각된다. 또한 간호·간병서비스 제도의 시행으로 담당 환자 수가 줄어들어 업무부담이 감소할 것이라 생각했지만 일반병동에서 수행되지 않았던 개인위생, 식사보조 등의 단순 생활보조 업무 등의 간접간호 영역들이 직접간호업무 안으로 포함되면서 다양하고 여전히 높은 업무량과 간호 보조 인력간에 획일화되지 않은 업무분담 등의 역할갈등으로 직무스트레스가 높아진 것이라 생각된다[24]. 이는 간호사의 업무량 감소를 위한 전략이 요구됨을 알 수 있는데 이를 위해 병원 차원에서는 간호사 인력 확보를 위한 지속적인 노력과 3교대뿐 아니라 탄력적인 유연근무제 도입을 적극적으로 추진하여 업무부담을 줄이는 것이 필요하겠다. 또한 환자와 보호자의 인식개선, 적정 간호수가체계를 개발을 통한 간호사와 간호 보조인력의 명확한 업무규정과 간호사의 근무환경 개선으로 직무스트레스를 감소시키는 방안에 대한 지속적인 노력도 필요하겠다. 특히 간호·간병서비스 병동 간호사의 선행연구 대부분이 종합병원 규모의 병원으로 환자의 중증도와 근무부서의 특성을 고려하여 대학병원, 상급종합병원, 중소병원 간에 업무량의 차이를 반영할 필요가 있다 사료된다.

대상자의 감성지능은 평균 평점 5점 만점에 3.56점이었다. 동일한 도구를 이용하여 종합병원 간호사를 대상으로 한 Kim [25]의 연구의 3.45점, 대학병원의 간호사를 대상으로 한 Lee, Park과 Kim [26]의 3.44점과 유사한 결과이다. 직업적인 특성상 간호사는 업무상황이 감성에 미치는 영향이 크게 나타나므로 높은 감성지능이 요구됨에도 선행연구[15,27] 결과를 비추어 보았을때 감성활용과 감성조절의 점수가 상대적으로 낮은 이유는 간호사들이 업무에서 본인이 느끼고 겪는 감정을 이해하는 수준은 높은 편이지만 감정을 잘 조절하여 이를 실제 현장에서 효율적으로 활용하는 감성조절의 훈련이 상대적으로 부족하다는 것으로 파악된다. 간호대학생을 대상으로 개발한 감성지능 향상프로그램을

신규간호사에 맞게 수정·보완하여 적용한 Moon 등 [28]의 연구에서 양적 자료분석에서는 실험군과 대조군 간에 유의한 차이를 나타내지는 못했으나 질적 자료분석에서 자신의 감정을 알게 되고 표현하고 조절함으로써 감성지능이 향상되고, 병원에서 스트레스가 줄어들었다는 긍정적인 결과를 나타내었다. 이와 같이 간호사의 감성지능을 향상시킬 수 있는 프로그램은 있지만 간호·간병통합서비스 병동 간호사들을 위한 감성교육 프로그램은 전무하다. 따라서 간호·간병통합서비스 병동 간호사들에게 감성지능 향상 프로그램을 적용한 연구와 전인간호를 제공하는 간호간병통합서비스 병동 간호사를 위한 교육을 추가한 감성지능을 높이는 다양한 프로그램의 개발과 실시가 중요하겠다.

간호사의 소진은 평균 평점 6점 만점에 2.85점으로 동일한 도구를 이용하여 본 연구의 대상자와 유사하게 종합병원의 간호·간병서비스 병동 간호사를 대상으로 한 Kim 등[8]의 2.64점보다 높게 나타났으며, 종합병원의 임상 간호사를 대상으로 한 Cho 등[14]의 2.69점보다도 상대적으로 높게 나타났다. 이는 연차가 높아지면서 업무의 적응은 되었지만 여전히 많은 업무량과 더불어 맡게 되는 관리자의 역할 등으로 인한 책임감, 부담감과 같은 감정 소모가 많아진 것이라 생각된다. 또한 간호사의 간호업무 특성상 환자의 상태에 따라 즉각적인 대응을 해야만 하는 직무스트레스와 함께 다양한 요구를 하는 환자와 보호자들과 지속적으로 접촉해야 하는 업무 상황과 보호자나 간병인의 부재로 환자와의 상호작용시간이 많아짐으로 환자들의 부정적인 감정을 함께 공감하게 되는 것과 관련된다[29]. 그러므로 소진에 적용되어 연구되고 있는 마음 챙김 스트레스 감소 프로그램, 감정노동 대처능력 증진 프로그램, 집단 미술치료 등과 같은 프로그램을 간호·간병서비스 병동 간호사에게 적용하여 소진을 낮추기 위한 노력이 필요하겠다.

대상자의 일반적 특성 중 소진에 유의한 차이를 보이는 특성은 성별과 연령이었다. 소진은 남성이 여성보다 높게 나타나 성별 간에 유의한 차이를 보이지 않은 Kim 등[8]의 연구와는 다른 결과이며, 간호·간병통합서비스 병동 간호사를 대상으로 성별에 따른 소진에 관한 연구가 미흡한 실정으로 비교가 어렵다. 그러나 현재 남자간호사의 근무가 응급실, 중환자실 등의 특수부서로 국한되다 절대적인 숫자가 증가함에 따라 일반병

동으로 확대되는 추세로[30] 간호·간병통합서비스 병동에서도 남자간호사의 역할이 확장 될 수 있기 때문에 추후 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 성별에 따른 소진 차이를 재탐색해볼 필요가 있다고 생각된다. 연령은 26~30세와 31세 이상이 25세 이하보다 높게 나타나 Kim 등[8]의 연구, Lee와 Chang[31]의 연구 결과와 유사하였고, 동일한 도구를 사용하여 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 Cho 등[14]의 연구에서는 30세 미만에서 소진이 가장 높은 것으로 나타났다. 선행연구에 참여한 간호사들은 20~30대의 연령대가 가장 많았는데 이를 바탕으로 차별화된 프로그램을 적용하여 연령대별로 소통하고 공감할 수 있도록 지지하고 유도함으로써 간호사들의 소진을 효과적으로 관리할 필요가 있다고 생각된다.

간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향에서 감성지능의 조절효과를 확인한 결과 감성지능의 조절효과는 없는 것으로 나타났다. 즉 직무스트레스가 소진에 미치는 영향이 감성지능의 높고 낮음에 따라 달라지지 않는 것을 의미한다. 본 연구와 선행연구 Moon과 Kim [32]의 연구, Cho 등 [14]의 연구에서 감성지능은 소진에 영향을 주는 변수인 것이 확인되었으며 전문간호사에게 감성지능은 소진에 직접적인 영향을 미치는 변수였으나, 사회적으로 부과된 완벽주의와 소진사이에서는 감성지능의 조절효과가 확인되지 않은 Noh, Park과 Im [16]의 연구와도 일부 일치하였으나, 요양병원 간호사의 의사소통능력, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서의 감성지능의 조절효과가 유의한 것으로 나타난 Kang, Kwon과 Kim [15]의 연구와는 다른 결과를 나타냈다. 특히 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 감성지능 조절효과를 확인하는 연구는 없어 앞으로 간호·간병통합서비스 병동 간호사를 대상으로 한 감성지능의 조절효과를 확인하기 위한 추후 반복 연구가 필요하겠다.

직무스트레스가 소진에 미치는 영향에서 감성지능의 매개효과를 확인한 결과 부분매개 효과가 있는 것으로 확인되었다. 즉 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 감성지능이 높고 낮음에 따라 직무스트레스가 소진에 영향을 미치는 것이 아니라 감성지능이 직무스트레스와 소진과의 사이에서 매개 역할을 하여 소진이 다를 수 있음을 시사한다. 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무스트레스가 소진에서 감성지능의 조절 및 매개효과

에 관한 선행연구는 없지만 종합병원 간호사를 대상으로 한 Kim [25]의 연구에서 공감능력과 간호업무성과와의 관계에서 감성지능이 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났으며, Kang과 Bae [33]의 연구에서도 간호사의 감정노동과 심리적 안녕감 사이에 감성지능이 부분 매개효과가 있는 것으로 나타나 본 연구와 일치하였다. 감성지능이 높은 간호사는 감정노동이 심하게 요구되는 스트레스 상황에서도 감정을 긍정적으로 조절하여 바람직하게 대처하므로[32], 직무스트레스를 완화하여 소진을 감소시킬 수 있을 것으로 생각된다. 따라서 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무스트레스를 완화시키기 위해서 감성지능을 향상 시킬 수 있는 전략이 개발되어 적용된다면 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 소진이 감소 될 것으로 생각된다.

본 연구는 표본 추출을 위한 대상자 선정에 있어서 지역적으로 B 광역시에 국한되었고, 간호·간병통합서비스 병동이 있는 의료기관을 연구자 임의 선정하였으므로 연구 결과를 일반화하여 해석하는 데에는 제한점이 있으나 선행연구가 부족한 상황에서 직무스트레스가 소진에 미치는 영향에 감성지능이 부분 매개효과가 확인되었다는 점에서 큰 의의가 있다. 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무스트레스를 감소시킬 수 있는 중재를 개발하고 조직 관리와 발전에 중요한 핵심적인 요인인 감성지능을 강화시킬 수 있는 교육 및 프로그램이 개발되어 소진이 감소된다면, 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 효율적인 간호인력 관리와 근무환경이 개선될 것이라 기대한다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 감성지능의 조절 및 매개효과를 파악하여 감성지능 증진에 따른 소진을 감소시키기 위한 기초자료를 제공하고자 연구되었다. 본 연구결과에서 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 감성지능은 부분 매개효과는 있으나 조절효과는 없었다. 즉, 감성지능이 직무스트레스와 소진 사이에서 매개역할을 하여 소진에 영향을 주는 것으로 나타났지만, 감성지능의 정도에 따라 직무스트레스가 소진에 미치는 영향이 달라지지 않

음을 알 수 있었다. 따라서 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 소진을 감소시키기 위해서 대상자의 직무스트레스와 감성지능을 사정하고, 직무스트레스를 완화시키기 위한 중재와 더불어 감성지능을 증진시키는 중재가 필요하겠다.

본 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다. 간호연구 측면에서 간호·간병통합서비스 병동 간호사들의 감성지능과 관련이 있는 다양한 변인들을 적용하여 독립변인, 매개변인, 조절변인들을 파악하여 매개효과와 조절효과를 확인할 수 있는 후속 연구가 필요하다. 간호 실무 측면에서는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 직무 스트레스 관리를 위해 한국의 병원 시스템에 적합한 통합적인 교육이 필요하며, 중재 프로그램 개발과 그의 효과를 검증하는 연구를 제언한다. 간호교육 측면에서는 간호·간병통합서비스 병동 간호사의 감성지능을 높일 수 있는 교육프로그램 개발 및 적용함으로써 간호사의 직무스트레스와 소진을 낮추는 영향을 파악하여 검증하는 중재연구 및 실험연구가 필요함을 제언한다.

ORCID

Lee Yu Lim : <https://orcid.org/0000-0003-4678-7331>

Lee, Yun Mi : <https://orcid.org/0000-0002-3860-0365>

Jang, So Eun : <https://orcid.org/0000-0001-7091-6899>

REFERENCES

- Hwang NM. Expansion of comprehensive nursing service for medical service hospital. Issue & Focus, Korea Institute for Health and Social Affairs, 2015. Report No.: ISSN 2092-7117.
- Ministry of Health and Welfare (KR). In tertiary hospitals, the burden of nursing care costs is greatly reduced [Internet]. Sejong: Ministry of Health and Welfare; 2016 [updated 2016, March 3; cited 2021, January 3]. Available from: http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&CONT_SEQ=330282
- National Health Insurance Service. Standard operating guidelines for nursing and nursing integrated services [Internet]. Wonju-si: National Health Insurance Service; 2016 [cited 2021 July 1]. Available from: https://khna.or.kr/bbs/bbs/board.php?bo_table=community&wr_id=7757
- Kim JH, Kim SJ, Park ET, Jeong SY, Lee EH. Policy issues and new direction for comprehensive nursing service in the national health insurance. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2017; 23(3):312-22. <https://doi.org/10.1111/jkana.2017.23.3.312>
- Lee YM, Lee HH, Jung JH, Yang JK, Lee JE, Kim SK. A study about compassion fatigue, compassion satisfaction and burnout in comprehensive nursing care and general ward nurses. Journal of Korean clinical nursing research. 2018;24(2):188-96. <https://doi.org/10.22650/JKCNR.2018.24.2.188>
- Kim YS, Park JA, Seo EK. A comparative study on the job stress, burnout and nursing performance of nurses in comprehensive nursing care service wards and nurses in general wards. The Korean Journal of Stress Research. 2019;27(1):46-52. <https://doi.org/10.17547/kjsr.2019.27.1.46>
- Lee NS, Koh MS. Comparative study for the clinical nurses' work satisfaction, job stress and turnover intention in general ward, comprehensive nursing care service ward, and anshim unit. Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society. 2015; 16(1):516-26. <http://doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.1.516>
- Kim MS, Shin DS, Choi YJ, Lee JE, Lee YJ. The influence of compassion fatigue, compassion satisfaction and nursing organizational culture on burnout in integrated nursing care units nurses. The Journal of the Korea Contents Association. 2021; 21(9):684-95. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2021.21.09.684>
- Im JA, Ko Y. Factors affecting turnover intention of nurses in comprehensive nursing care service wards: focusing on occupational stress, emotional labor, and burnout. Korean Journal of Occupational Health Nursing. 2021;39(3):110-19. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2021.30.3.110>
- Aiken LH, Clarke SP, Sloane DM, Sochalski J, Silber JH. Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse exhaustion and job dissatisfaction. Journal of American Medical Association. 2002;288(16):1987-93. <https://doi.org/10.1001/jama.288.16.1987>
- Wong CS, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. The Leadership Quarterly. 2002;13(3):243-74. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- Hwang PJ. A Study on the Effect of Emotional Inte-

- lligence on Organizational Effectiveness of Organizational Members. [master's thesis] Seoul: Sogang University; 2007. p. 1-134.
13. Kim JS. Influence of attitude toward the elderly, emotional intelligence on geriatric nursing service quality of nurses in comprehensive nursing care unit. *Health and Nursing*. 2019;31(2):37-46. <http://dx.doi.org/10.29402/HN31.2.4>
 14. Cho HK, Choi YJ, Jeon MK, Jung GH. Factors affecting nursing productivity of clinical nurses: focused on emotional intelligence and burnout. *The Korea Contents Society*. 2015;15(9):307-16. <http://doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.09.307>
 15. Kang YS, Kwon YC, Kim YA. The effect of communication competency and job stress of long term care hospital nurses on turnover intention focused on control effect of emotional intelligence. *Journal of Digital Convergence*. 2018;16(12):449-57. <https://doi.org/10.14400/JDC.2018.16.12.449>
 16. Noh GO, Park KS, Im YS. A study on the mediating effect of emotional intelligence between perfectionism and burnout in advanced practice nurses (APN). *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2016;22(2):109-18. <https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.2.109>
 17. Lee KR, Kim JM. Effects of emotional labor on burnout in nurses: focusing on the moderating effects of social intelligence and emotional intelligence. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2016;22(1):22-32. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2016.22.1.22>
 18. Kim MJ, Gu MO. The development of the stresses measurement tool for staff nurses working in the hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 1984;14(2):28-37.
 19. Moon JH. Organizational culture, job stress and turnover intention among nurses in small and medium sized hospitals. [master's thesis] Seoul: Hanyang University; 2012. p. 1-66.
 20. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*. 1981;2(2):99-113.
 21. Choi HY, Chung NW. Perfectionism tendency, social support, and burnout among counselors. *The Korean Journal of Health Psychology*. 2003;8(2):279-300.
 22. Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1986;51(6):1173.
 23. Lee JM. A comparative study on job stress and turnover intention of nursing and nursing integrated service ward nurses and general ward nurses. *Journal of Social Science*. 2016;33(1):1-48.
 24. Choi HN, Lee MH. Comparing the emotional labor, job stress, and nursing performance of nurses in the comprehensive nursing care ward and the general ward. *Journal of Korean Academic Society of Home Care Nursing*. 2018;25(2):139-46. <https://doi.org/10.22705/jkashcn.2018.25.2.139>
 25. Kim YS. Mediation effect of emotional intelligence between empathic ability and nursing performance of nurses. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*. 2019;9(12):545-56. <http://doi.org/10.35873/ajmahs.2019.9.12.049>
 26. Lee GW, Park KS, Kim YH. Emotional intelligence and nursing performance of clinical nurses. *The Journal of the Korea Institute of Korean Medical Informatics*. 2014;20(1):9-24.
 27. Jang RJ, Kang YS, Kim YM. The relationships in emotional intelligence, job satisfaction, and quality of nursing service in hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2016;17(6):326-37. <http://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.6.326>
 28. Moon EK, Lee OS, Kim MJ, Sim BH. Effects of emotional intelligence improvement program for new graduate nurses on emotional intelligence and job stress-Mixed Methods Research-. *Journal of Digital Convergence*. 2022;20(4):419-31. <https://doi.org/10.14400/JDC.2022.20.4.419>
 29. Kang JS, Lim JY. The influence of clinical nurses' resilience on job stress and burnout. *The Journal of the Korea Contents Association*. 2015;15(1):263-73. <http://doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.11.263>
 30. Kim JH, Park KW, Kim JK, Yun HJ, Lee JH, Cho EK, et al. An adaptation experience of male nurses at general nursing unit. *Journal of Korean academy of nursing administration*. 2016;22(5):496-506. <http://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.5.496>
 31. Moon H, Kim JY. The influence of clinical nurses' emotional intelligence and job stress on burnout. *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*. 2018;12(2):173-81. <https://doi.org/10.21184/jkeia.2018.2.12.2.173>
 33. Lee ELZ, Chang SS. Factors influencing depression of nurses among comprehensive nursing care service

- ward, Korean Journal of Occupational Health Nursing, 2016;25(4):340-51. <http://doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.4.340>
34. Kang SM, Bae SH. The mediating effect of emotional intelligence on the relationship between emotional labor and psychological well-being of clinical nurses. Journal of muscle and joint health, 2015;22(3):185-94. <https://doi.org/10.5953/JMJH.2015.22.3.185>