

간호대학생이 임상실습 중 경험하는 간호사의 무례함, 대인불안이 감정노동에 미치는 영향

The Influence of Experience of Nurses' Incivility and Social Anxiety
on Emotional Labor in Nursing Students during Clinical Practice

염은이
청운대학교 간호학과

Eun-Yi Yeom(eyyeom@chungwoon.ac.kr)

요약

본 연구의 목적은 간호대학생이 임상실습 중 간호사로부터 경험하는 무례함, 대인불안이 임상실습 감정노동에 미치는 영향을 파악하기 위함이다. 자료 수집은 경기도, 충청도 소재의 대학에 재학 중인 간호대학생 161명을 대상으로, 2018년 11월 19일부터 12월 15일까지 자가 보고식 설문조사로 시행되었다. 수집된 자료는 기술통계, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient, stepwise regression로 분석하였다. 연구결과, 간호사로부터 경험하는 무례함은 대인불안, 감정노동과 양의 상관관계를 보였으며, 대인불안은 감정노동과 양의 상관관계가 나타났다. 대상자가 간호사로부터 경험하는 무례함, 대인불안이 임상실습 감정노동에 영향을 주는 요인으로 확인되었으며, 간호대학생의 감정노동에 대해 약 21.9%의 설명력을 나타냈다. 본 연구결과는 간호대학생이 간호사로부터 경험하는 무례함과 대인불안이 임상실습 감정노동 감소를 위해 고려해야 할 주요한 요인임을 제시하였다. 그러므로 실습현장에서의 무례함 문제에 대한 효율적인 관리 및 대처방안과 대인불안을 감소시키기 위한 전략개발이 필요할 것으로 사료된다.

■ 중심어 : | 간호대학생 | 무례함 | 대인불안 | 감정노동 | 임상실습 |

Abstract

This study examined effects of experience of nurses' incivility and social anxiety on emotional labor in nursing students during clinical practice. The participants were 161 nursing students in universities located in G province and C province. Data were collected from November 19 to December 15, 2018 through self reported structured questionnaire. Data analysis was performed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient, and stepwise regression. Experience of nurses' incivility correlated positively with social anxiety and emotional labor. Social anxiety was positively correlated with emotional labor. Participants' experience of incivility and social anxiety explained 21.9% of variance in emotional labor among nursing students. The findings indicate that experience of nurses' incivility and social anxiety are important factors to be considered in working to reduce emotional labor. Therefore, systematic programs to effectively manage and response the incivility problems in clinical practice and reduce social anxiety level should be developed.

■ keyword : | Nursing Student | Incivility | Social Anxiety | Emotional Labor | Clinical Practice |

I. 서 론

1. 연구의 필요성

간호대학생의 임상실습은 간호학 교육과정에서 많은 비중을 차지하고 있으며, 이를 통해 간호대학생은 간호의 지식, 기술, 태도를 임상현장 속에서 학습하고 간호사로서의 정체성을 확립하여 간호전문인으로 성장한다[1][2]. 그러나, 간호대학생은 다양한 실습현장의 낯설고 복잡한 대인관계 속에서 어려움을 겪고 있으며, 예비간호사로서 요구되는 행동과 태도를 보여 주어야 한다는 심적 부담감을 호소하고 있다[2][3]. 이에 간호대학생은 실습과정에서 자신의 감정 표출을 자제하는 훈련을 하고 예비간호사로서 기대되는 표현규칙에 맞게 감정을 조절하는 인위적인 노력, 즉 감정노동을 하는 것으로 나타났[4-6]. 간호대학생이 임상실습 중 경험하는 감정노동은 임상실습 스트레스, 소진 증가와 관련되며[5][7], 직업정체성과 역할수행에 대한 자신감을 저하시키고 간호직에 대한 회의를 초래하는 것으로 나타나[6][8], 실습교육뿐 아니라 간호전문인으로서의 성장에 있어 주요한 장애요인으로 주목받고 있다. 따라서 간호대학생의 감정노동과 관련이 있는 내외적 요인들을 파악하여 이를 해결할 수 있는 교육전략과 지원대책을 마련하는 것은 간호대학생의 성공적인 학업뿐만 아니라 예비간호사로서의 바람직한 전문직 사회화 측면에서도 매우 중요한 과제라고 할 수 있다.

간호대학생은 임상실습에서 다양한 형태의 무례함 또는 괴롭힘을 겪고 있는데, 특히 주로 간호사로부터 배타, 무시, 거절 등의 모욕적이고 예의 없는 행동을 경험하고 있다[9-11]. 간호대학생이 임상실습 중 간호사로부터 경험하는 무례함은 자존감 저하, 무력감 및 소진을 초래하고 간호전문직 역할정체성을 위협하는 등 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다[10-14]. 그러나, 간호대학생은 간호사로부터 경험하는 무례한 언행에 대해 억울하고 부당하게 느껴지는 자신의 감정을 억누르고 순종, 회피, 눈치 보기 등의 소극적 대처와 체념적 수용을 하는 것으로 보고되고 있다[10]. 또한, 임상실습 지도자의 사회적 지지가 낮을수록 간호대학생의 감정노동은 높아지는 것으로 나타나[15], 간호대

학생이 임상실습에서 간호사로부터 겪는 무례함 경험은 임상실습 감정노동에 영향을 미치는 요인으로 예측할 수 있다.

대인불안은 대인관계 속에서 자신에 대한 다른 사람의 평가를 걱정하고 부정적인 평가를 염려하는 것이다[16]. 대인불안은 낮은 자기 효능감[17], 부정적인 자아 존중감[18]과 관련이 있으며, 과음이나 약물남용, 우울, 자살 등의 문제를 초래하는 것으로 알려져 있다[19][20]. 또한, 대학생의 대인불안은 스트레스 상황에서 문제해결 중심의 효과적이며 적극적인 대처 행동을 저해하는 것으로 나타나[17][21], 대학생의 발달과업 수행과 사회생활 적응의 장애 요인으로 규명되고 있다. 따라서 타인의 시선에 민감하고 자신을 부정적으로 평가할지도 모른다는 대인불안은 간호대학생이 임상실습에서 환자나 의료진의 부당한 대우에 대해 자신의 감정 표현을 자제하고 규범적 행동을 수행하는 감정노동을 가중시키는 요인으로 작용할 수 있다. 특히 대인불안은 복잡하고 어려운 대인관계로 인한 갈등상황에 노출된 경험이 많을수록 불안수준이 높은 것으로 보고되고 있어[22], 학부시절부터 임상실습현장에서 다양한 대인관계의 갈등과 어려움을 겪고 있는 간호대학생의 대인불안 관리에 대한 관심이 증가되고 있고 있는 실정이다.

간호대학생의 감정노동에 대한 선행연구는 감정노동과 자아 존중감, 소진 및 실습만족도와와의 관계를 파악하는 연구들[5-8]과 환자, 보호자, 실습지도자의 관계에서의 감정적 부담[2][3][23]에 대한 연구가 수행되었다. 그러나, 실습교육에서 간호대학생의 역할모델로서 매우 중요한 의미를 지니는 간호사로부터 경험하는 무례함과 대인관계 형성의 주요 장애요인인 대인불안에 초점을 두어 감정노동을 살펴본 연구는 시행되지 않았다.

이에 본 연구는 간호대학생이 임상실습 중 간호사로부터 경험하는 무례함, 대인불안, 감정노동 수준을 파악하고, 이들 변수가 감정노동에 미치는 영향을 파악하여 간호대학생이 임상실습 중 경험하는 감정노동 관리방안 마련에 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구는 간호대학생이 임상실습 중 간호사로부터

경험하는 무례함, 대인불안, 감정노동의 수준과 이들 변수 간의 관련성을 파악하고 감정노동에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위함이다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 간호대학생이 임상실습 중 간호사로부터 경험하는 무례함, 대인불안이 감정노동에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

연구대상자는 경기, 충청에 소재하고 있는 3개 대학에서 2학기 이상의 임상실습을 종료한 3, 4학년 간호대학생이었다. 표본수는 간호대학생의 감정노동 관련 선행연구[7][8][15] 결과를 감안하여 G*power program 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 산출하였다. 다중회귀분석을 기준으로 예측변수 4개, 유의수준 .05, 검정력 .80, 효과크기 .10으로 하여 125명의 표본수가 산정되어 본 연구대상자인 161명은 충분한 것으로 파악되었다.

3. 연구도구

3.1 무례함

간호대학생이 임상실습 중 간호사로부터 경험하는 무례함을 측정하기 위해 Anthony와 Yastik[9]가 개발한 임상간호교육에서의 무례한 행동 측정도구(The Uncivil Behavior in Clinical Nursing Education Scale)를 조수옥과 오진아[24]가 번역하여 신뢰도와 타당도를 검증한 도구를 사용하였다. 이 도구는 베타 5문항, 델타 5문항, 거절 3문항으로 총 15문항으로 구성되어있다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 '전혀 경험하지 않음' 1점에서 '매우 자주 경험함' 5점으로 측정되며 점수가 높을수록 경험한 무례함의 정도가 높음을 의미한다. 조수옥과 오진아[24]의 연구에서의 Cronbach's α 는 .84이었고, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .92이었다.

3.2 대인불안

대인불안을 측정하기 위해 Leary[16]가 개발한 도구를 김남재[25]가 번안한 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 15문항으로 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '완벽하게 그렇다' 5점으로 측정되며, 점수가 높을수록 대인불안 정도가 높음을 의미한다. Leary[16]의 연구에서의 Cronbach's α 는 .89이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .88이었다.

3.3 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman[26]이 개발하고 김민주[27]가 번역하여 수정, 보완한 도구를 사용하였다. 이 도구는 하위요인인 감정노동의 빈도, 감정표현의 주의성, 감정의 부조화의 각각 3문항, 총 9문항으로 구성되었다. 각 문항은 1점 '전혀 그렇지 않다'에서 5점 '매우 그렇다'의 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미한다. 김민주[27]의 연구에서 Cronbach's α 는 .86이었고, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .75이었다.

4. 자료수집

연구대상자에게 본 연구의 목적과 내용, 수집된 자료의 익명성과 비밀 보장, 자발적 참여와 참여 철회 가능함을 설명하여 연구 참여에 동의한 자에 한하여 자료를 수집하였다. 자료수집기간은 2018년 11월 19일부터 12월 15일까지였으며, 수집된 총 168부 중 7부를 제외한 161부만을 최종분석에 사용하였다.

5. 자료 분석방법

수집된 자료는 SPSS/WIN 22.0을 사용하여 분석하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적·전공 관련 특성, 무례함, 대인불안, 감정노동은 실수, 백분율, 평균, 표준편차로 산출하였다.

둘째, 대상자의 일반적·전공 관련 특성에 따른 무례함, 대인불안과 감정노동의 차이를 파악하기 위해 t-test와 one-way ANOVA로 분석하였으며, 사후검정

은 Scheffé test로 확인하였다.

셋째, 대상자가 경험한 무례함, 대인불안과 감정노동 간의 관계를 파악하기 위해 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다.

넷째, 대상자가 경험한 무례함, 대인불안이 감정노동에 미치는 영향을 파악하기 위해 Stepwise regression을 시행하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적·전공 관련 특성

본 연구대상자 161명 중 여학생이 79.5%를 차지하고 있었으며, 3학년이 21.7%, 4학년이 78.3%였다. 성적은 '3.5 미만'이 50.9%, '3.5 이상'이 49.1%를 차지하였다. 간호학과 지원 동기는 '높은 취업률' 41.6%, '간호학에 대한 신념' 32.9%, '부모님 권유' 14.9%, '고교성적 고려' 10.6% 순으로 나타났다. 전공만족도는 '불만족' 8.1%, '보통' 37.9%, '만족' 54%로 나타났다[표 1].

표 1. 대상자의 일반적·전공 관련 특성 (N=161)

특성	범주	n(%)
성별	남자	33(20.5)
	여자	128(79.5)
학년	3학년	35(21.7)
	4학년	126(78.3)
성적	3.5미만	82(50.9)
	3.5이상	79(49.1)
간호학과	고교성적 고려	17(10.6)
지원동기	부모님 권유	24(14.9)
	높은 취업률	67(41.6)
	간호학에 대한 신념	53(32.9)
전공	불만족	13(8.1)
만족도	보통	61(37.9)
	만족	87(54.0)

2. 대상자가 경험한 무례함, 대인불안, 감정노동의 정도

대상자가 간호사로부터 경험한 무례함은 평균평점 5점 만점에 3.02점(SD=0.70)이었으며, 배타, 멸시, 거절 순으로 높게 나타났다. 대인불안은 평균평점 5점 만점

중 2.59점(SD=0.61)이었다. 감정노동은 평균평점 5점 만점 중 3.40점(SD=0.71)으로 감정노동의 빈도가 가장 높았으며, 감정표현의 주의성, 감정의 부조화 순으로 나타났다[표 2].

표 2. 대상자가 경험한 무례함, 대인불안, 감정노동의 정도 (N=161)

변수	범위	M±SD
무례함	1-5*	3.02±0.70
배타	1-5*	3.32±0.80
멸시	1-5*	2.94±0.79
거절	1-5*	2.64±0.81
대인불안	1-5*	2.59±0.61
감정노동	1-5*	3.40±0.71
감정노동의 빈도	1-5*	3.82±0.73
감정표현의 주의성	1-5*	3.29±1.05
감정의 부조화	1-5*	3.10±0.83

*평균평점

3. 대상자의 일반적·전공 관련 특성에 따른 무례함, 대인불안과 감정노동의 차이

대상자가 간호사로부터 경험한 무례함은 지원동기(F=3.44, p=.018), 전공만족도(F=4.77, p=.010)에 따라 유의한 차이가 있었다. 지원동기가 '고교성적 고려'군이 '간호학에 대한 신념'군보다, 전공에 대한 '불만족'군이 '만족'군에 비해 무례함을 높게 인식하는 것으로 나타났다. 대인불안은 성적(t=3.07, p=.003)에 따라 유의한 차이를 보였는데, 성적이 '3.5미만'인 대상자가 '3.5이상'인 대상자에 비해 대인불안 정도가 높았다. 감정노동은 전공만족도(F=3.59, p=.030)에 따라 유의한 차이가 있었는데, 전공에 대해 '불만족'인 경우가 '만족'인 경우에 비해 감정노동 수준이 높은 것으로 나타났다[표 3].

4. 대상자가 경험한 무례함, 대인불안과 감정노동 간의 관계

대상자가 간호사로부터 경험한 무례함 정도가 높을수록 대인불안 수준이 높으며(r=.191, p=.015), 감정노동 수준이 높은 것으로 나타났다(r=.417, p<.001). 대상자의 대인불안 정도가 높을수록 감정노동 수준이 높은 것으로 확인되었다(r=.309, p<.001)[표 4].

표 3. 대상자의 일반적·전공 관련 특성에 따른 무례함, 대인불안, 감정노동의 차이 (N=161)

특성/범주	무례함		대인불안		감정노동	
	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)
성별						
남자	2.83±0.62	-1.70	2.46±0.61	-1.43	3.22±0.67	-1.65
여자	3.06±0.71	(.091)	2.63±0.61	(.155)	3.45±0.72	(.101)
학년						
3학년	3.21±0.66	1.90	2.46±0.64	-1.44	3.27±0.61	-1.29
4학년	2.96±0.70	(.059)	2.63±0.60	(.153)	3.44±0.74	(.199)
성적						
3.5미만	3.04±0.77	0.45	2.73±0.67	3.07	3.46±0.74	0.96
3.5이상	2.99±0.62	(.651)	2.45±0.52	(.003)	3.35±0.69	(.338)
지원동기						
고교성적 고려 ^a	3.31±0.63		2.42±0.55		3.44±0.52	
부모님 권유 ^b	3.19±0.77	3.44*	2.69±0.46	1.83	3.71±0.91	2.03
높은 취업률 ^c	3.05±0.71	(.018)	2.69±0.67	(.144)	3.37±0.68	(.112)
간호학에 대한 신념 ^d	2.80±0.63	a>d	2.48±0.60		3.29±0.68	
전공만족도						
불만족 ^a	3.47±0.64	4.77*	2.83±0.66	1.55	3.71±0.63	3.59*
보통 ^b	3.10±0.78	(.010)	2.63±0.63	(.216)	3.52±0.82	(.030)
만족 ^c	2.89±0.62	a>c	2.53±0.59		3.27±0.61	a>c

*Scheffé test

표 4. 대상자가 경험한 무례함, 대인불안, 감정노동 간의 관계 (N=161)

변수	무례함	대인불안
	r (p)	r (p)
대인불안	.191(.015)*	
감정노동	.417(<.001)**	.309(<.001)**

표 5. 대상자가 경험한 무례함, 대인불안이 감정노동에 미치는 영향 (N=161)

변수	β	SE	Standardized β	t(p)	Adjusted R ²	F(p)
상수	1.546	0.280		5.522(<.001)		
무례함	0.378	0.072	0.372	5.218(<.001)	.219	23.37 (<.001)
대인불안	0.277	0.083	0.238	3.338(.001)		

5. 대상자가 경험한 무례함, 대인불안이 감정노동에 미치는 영향

일반적·전공 관련 특성 중 감정노동에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 확인된 변수인 전공만족도를 포함하여, 주요변수인 무례함, 대인불안을 독립변수로, 감정노동을 종속변수로 투입하여 단계적 회귀분석 하였다. 회귀분석의 가정을 검증한 결과, Durbin-Watson 통계량은 1.84로 2에 근접해 인접한 오차항의 자기상관성 문제가 없음을 확인하였고, 공차한계는 0.956~0.991

로 0.1 이상이었으며, 분산팽창인자(VIF)는 1.009~1.046로 기준치인 10 이하로 나타나 모든 독립변수의 다중공선성 문제는 없는 것으로 검토되었다. 분석 결과, 무례함($\beta=0.372$ $p<.001$), 대인불안($\beta=0.238$ $p=.001$) 순으로 대상자의 감정노동에 영향을 주는 요인으로 확인되었다. 이들 전체변수의 간호대학생의 임상실습에서 경험하는 감정노동에 대한 설명력은 약 21.9%로 나타났다($F=23.37$, $p<.001$). 분석 시 전공만족도는 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다[표 5].

IV. 논의

간호대학생은 위계적이며 경직된 간호실무현장 속에서 부당한 요구, 비인간적이며 냉담한 대우 등으로 어려움을 경험하고 있다. 이에 본 연구는 간호대학생이 임상실습 중 간호사로부터 경험하는 무례함, 대인불안이 감정도동에 미치는 영향을 파악하고자 시도되었다.

본 연구결과 대상자가 간호사로부터 경험한 무례함은 평균평점 3.02점(5점 만점)으로 나타났는데, 이는 동일한 도구를 사용한 조수옥과 오진아[24]의 연구에서의 3.03점과 비슷한 수준이며, 김지선[13]의 연구에서의 3.11점보다는 낮게 나타났다. 하위영역에서는 배타가 3.32점으로 가장 높았으며, 멸시, 거절 순으로 나타났는데 이는 선행연구[24]와 일치하는 결과이다. 또한 간호학생이 간호사로부터 귀찮고 하찮은 존재로 취급당하고 무시와 거절을 자주 경험하고 있다는 선행연구 결과와 그 맥을 같이 한다[9][11]. 국내 간호학생의 88%~98%가 임상실습 중에 간호사로부터 창피, 모욕, 무시를 당하며[13][14], 간호학생의 무례함 경험은 실습교육 전반과 간호전문직 사회화에 부정적인 영향을 미치는 점[10-14]을 고려할 때, 간호대학생이 간호사로부터 경험하는 무례함에 대한 심도 있는 탐색과 예방 및 대처전략에 대한 교육적 접근의 필요성을 제시한다. 또한 간호학생은 간호사로부터 경험하는 무례한 언행을 오랜 세월동안 변하지 않은 하나의 일상적인 현상으로 수용하고 있으며[10], 나아가 간호사의 무례한 언행을 학습하여 간호사가 된 이후 의도치 않게 학습된 부정적 행동을 자행하여 결과적으로 괴롭힘의 악순환 고리와 간호전문직의 부정적 문화를 형성하게 된다[10][28][29]. 이러한 점을 고려할 때, 간호대학생이 간호사로부터 경험하는 무례함은 환자, 보호자, 타 직종 직원들로부터 겪는 무례함 경험에 비해 그 의미와 영향이 매우 크다는 것을 시사한다. 특히 임상실습교육이 간호사 업무에 대한 역할 학습에 의존하며, 실습환경은 간호대학생이 통제하기 힘든 변수라는 점을 감안할 때, 간호교육자는 간호대학생이 간호사로부터 경험하는 무례함에 관심을 기울이고 적극적인 해결의지와 확고한 책임감을 가져야 할 것이다. 이에 간호대학생이 실습현장에서 경험하

는 무례함의 직·간접적 표현이나 행동 등에 대한 민감성을 높이고 정확한 인식을 가질 수 있도록 무례함에 관한 교육을 임상실습 이전부터 제공할 필요가 있다. 그리고 간호대학생이 겪는 무례함 경험이 학생에게 미치는 영향을 최소화하기 위해서는 무례함 상황에서의 효율적인 대처전략에 대한 훈련을 강화해야 할 것이다. 그리고 본 연구결과를 바탕으로 간호사들의 인식과 당면하고 있는 상황 등에 후속 연구가 필요하며, 간호인력 및 근무환경 개선 등을 포함한 실무적 측면의 해결 방안을 모색하는 것도 병행되어야 할 것이다. 또한 간호교육자는 보다 지지적이며 수용적인 실습교육환경이 조성될 수 있도록 간호사-학생의 상호작용에 대해 지속적으로 모니터링하고 산학연계의 통합적인 해결책을 강구하는 노력을 기울여야 할 것이다.

본 연구에서 학과 지원동기에서 '고교성적 고려'군이 '간호학에 대한 신념'군보다 무례함 경험에 대한 인식정도가 높게 나타난 결과는 자신의 적성을 충분히 고려하고 간호학을 선택한 동기가 분명한 경우 무례함에 대한 인식수준이 낮은 연구결과[24]와 연관 지어 이해할 수 있다. 또한 전공에 대한 '불만족'군이 '만족'군보다 무례함 경험에 대한 인식정도가 높게 나타났다. 따라서 진학동기에 근거한 전공만족도를 면밀히 파악하여 간호직과 간호사 이미지에 대해 보다 긍정적이며 희망적인 관점을 가질 수 있도록 개별적인 상담과 지지를 제공할 필요가 있겠다.

연구결과 대상자의 대인불안은 평균평점 2.59점(5점 만점)으로 나타났다. 이는 간호대학생을 대상으로 동일한 도구를 사용한 안효자와 정복례[18]의 2.56점과 비슷한 수준이며, 황선경과 이윤지[30]의 2.79점, 일반대학생을 대상으로 한 박순주와 배다은[17]의 2.67점보다 다소 낮게 나타났다. 그러나 간호학생은 학부과정에서부터 임상실습을 통해 복잡한 대인관계의 어려움과 갈등에 직면하게 됨으로써 대인불안 수준이 더욱 높아질 가능성이 있으므로[30], 간호대학생의 대인불안에 대한 지속적인 모니터링과 적절한 개입이 필요하다고 생각된다. 이를 위해서는 추후 간호대학생의 대인불안 수준, 속성, 인과관계 및 영향요인을 규명하는 연구가 수행되어야 할 것이다. 또한 간호대학생이 대인관계 갈등상황

에서 만족스런 대인관계를 이루고 사회적 지지기반을 확장할 수 있도록 대인관계 증진 프로그램을 개발하여 적용하는 것이 필요하겠다.

본 연구에서 성적에서 '3.5미만'군이 '3.5이상'군보다 대인불안 정도가 높게 나타났다. 이는 간호대학생의 부정적 평가에 대한 두려움과 시험불안이 사회불안과 정적상관관계를 보인 선행연구 결과[31]의 맥락에서 해석해 볼 필요가 있다. 즉, 간호대학생은 자신의 학업성취도 수준이 낮고 간호전문지식이 부족하다는 인식이 학과 내 경쟁위주의 학업분위기, 임상실습에서 다양한 대상자의 간호요구와 현장지도자의 퀴즈나 슬기 평가 등의 사회적 상황에 노출되면서 대인불안 수준을 높이고 있다고 해석할 수 있다. 따라서 학업성취도에 따른 대인관계 양상을 보다 면밀히 파악할 필요가 있으며, 대인불안이 높은 집단을 선별하여 특별한 사회적 상황에서 증가되는 자신의 불안을 인식하고 이를 조절할 수 있도록 훈련시키는 것이 간호대학생의 원활한 대인관계 형성과 현장적응에 도움이 될 것이다.

또한, 본 연구에서 대상자가 간호사로부터 경험한 무례함 정도가 높을수록 대인불안 수준이 높은 것으로 나타났다. 이는 부정적인 대인관계에서 오는 갈등과 스트레스 상황이 대인불안을 유발한다는 선행연구[22]를 지지하는 결과로 학부시절부터 임상현장의 부정적인 대인관계를 경험하는 간호대학생의 대인불안에 대한 보다 세심한 관심과 적극적인 중재가 필요함을 제차 시사하는 결과로 보여진다.

대상자의 감정노동은 평균평점 3.40점(5점 만점)으로 간호대학생을 대상으로 한 남문희와 이미련[8]의 3.44점, 염은이[6]의 3.48점과 유사한 수준으로 나타났으며, 강소영[5]의 3.17점보다 높게 나타났다. 하위영역에서 감정노동의 빈도가 3.82점으로 가장 높게 나타난 결과는 선행연구[5][6][8]와 일치한다. 이는 간호대학생이 임상실습에서 감정노동을 경험하며 입사 후 신규간호사의 역할 수행에 대한 부담감이 증가되고 실무부적응과 조기이직을 예견하는 인식을 갖는다는 점[6]과 신규간호사의 소진과 이직의 주요한 결정요인으로 감정노동이 주목되고 있는 현실[32]과 관련지어 파악해 볼 필요가 있다. 따라서 간호대학생을 대상으로 감정노동을

인식하는 상황, 감정노동을 겪게 한 대상자, 빈번한 실습시간대 등의 실태와 현황을 구체적으로 파악하여 감정노동의 문제를 해결할 수 있는 제도적, 행정적 전략을 마련할 필요가 있다. 또한 감정노동으로 인해 발생하는 간호대학생의 부정적인 감정과 스트레스 해소에 대한 교육적, 정서적 지원 프로그램이 제공되어야 할 것이다.

본 연구에서 전공만족도에 따라 간호대학생의 감정노동에 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 전공만족도가 '불만족'인 경우가 감정노동에 대한 인식정도가 가장 높은 것으로 나타난 결과는 선행연구[15]와 일치한다. 따라서 전공만족도가 낮은 집단을 선별하여 감정노동 수준 및 대처방법에 관심을 갖고 전문적인 지지를 해주어야 하겠다.

본 연구에서 간호사로부터 경험하는 무례함, 대인불안 순으로 간호대학생의 감정노동에 영향을 주는 것으로 나타났으며 21.9%의 설명력을 보였다. 이는 간호대학생은 간호사로부터 경험하는 무례한 행동에 대하여 성적이나 취업 등의 불이익에 대한 우려로 자신의 입장 표명을 꺼려하고 무조건적으로 순종하고 있다는 선행연구[10]를 뒷받침하는 결과이다. 또한, 간호대학생이 간호사로부터 경험한 무례함의 정도가 높을수록 문제로부터 거리를 두고 이를 회피하려는 행동이 증가하며, 무례함 경험과 회피중심대처가 간호대학생의 소진을 설명하는 영향요인으로 나타난 선행연구[14]와 유사한 맥락의 결과로 보여진다. 그리고 이러한 결과는 임상실습 지도자의 친절하며 긍정적인 지지가 간호대학생의 감정노동 감소와 밀접한 관계가 있으며, 사회적 지지가 감정노동의 부정적 영향을 감소시킨다는 보고[15]의 맥락에서 파악해 볼 필요가 있다. 즉, 간호대학생은 간호사로부터 무례함을 경험하며 실습현장의 사회적 환경에 대해 부정적인 인식을 하게 되고 이러한 인식은 간호사의 무례한 언행에 대한 적절하며 효과적인 대처를 저해하며 감정노동을 가중시키고 있다고 해석할 수 있다. 그리고 대상자의 대인불안이 감정노동에 영향을 미치는 요인으로 나타났는데, 이는 대학생의 대인불안 정도가 높을수록 소극적인 스트레스 대처방식이 증가한다[17]는 선행연구를 일부 지지하는 결과라고 할 수 있

다. 즉, 대인불안이 높은 사람은 적극적으로 문제에 직면하기 보다는 타인의 시선과 평가를 의식하여 자기표출을 통제하고 사회적 기대와 조직규범에 대한 동조행동이 증가됨으로써 감정노동에 영향을 준다고 사료된다. 따라서 간호대학생의 무례함 경험과 대인불안에 대한 관리 및 대처에 중점을 두어 임상실습 감정노동을 감소시킬 수 있을 것이라고 판단된다. 이에 실습현장의 무례함 문제에 대한 효율적인 관리방안을 마련하고 간호대학생의 효율적 대처능력 강화를 위한 체계적인 교육프로그램이 필요하겠다. 또한 간호대학생의 대인불안을 감소시키기 위한 교육적 전략을 마련하고 수행해야 할 것이며, 간호대학생이 겪는 부정적인 대인관계와 감정노동의 어려움을 돕는 정서적 지원 프로그램 및 행정적 지원 체계를 마련하는 것이 필요하겠다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 간호대학생이 임상실습 중 간호사로부터 경험하는 무례함, 대인불안과 이들 변수가 임상실습 중 간호대학생의 감정노동에 미치는 영향을 확인하고자 시도하였다. 연구결과 간호대학생의 감정노동에 무례함 경험과 대인불안 순으로 영향을 주는 것으로 나타났다. 이에 본 연구의 의의는 간호대학생의 무례함 경험에 대한 효과적인 대처와 관리방안 확립이 간호대학생의 감정노동 감소에 효과적임을 제시한 점에 있다. 또한, 간호대학생의 대인불안을 감소시킬 수 있는 교육프로그램이 임상실습 감정노동을 감소시키는 데 기여할 것을 시사한다.

따라서, 이상의 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 간호대학생의 임상실습 감정노동에 영향을 주는 내외적 요인에 대한 탐색을 통해 간호대학생의 임상실습 감정노동 예측모형을 구축하는 연구를 제언한다. 둘째, 간호대학생의 임상실습 감정노동에 영향을 미치는 무례함 경험의 세부 속성을 평가하여 임상실습 만족도 향상을 위한 교육중재에 적용할 것을 제언한다. 셋째, 간호대학생의 대인불안을 감소시키기 위한 교육 프로그램을 개발하고 그 효과를 파악할 필요가 있다.

참고 문헌

- [1] A. Löfmark and K. Wikblad, "Facilitating and obstructing factors for development of learning in clinical practice: A student perspective," *Journal of Advanced Nursing*, Vol.34, No.1, pp.43-50, 2001.
- [2] 손행미, "임상실습 경험 내러티브에 나타난 간호대학생의 자리매김," *한국간호교육학회지*, 제20권, 제1호, pp.129-137, 2014.
- [3] 김정선, 선정주, 김현숙, "간호대학생의 임상실습 체험," *질적연구*, 제10권, 제1호, pp.63-76, 2009.
- [4] K. Jack and C. Wibberley, "The meaning of emotion work to student nurses: A Heideggerian analysis," *International Journal of Nursing Studies*, Vol.51, No.6, pp.900-907, 2014.
- [5] 강소영, "간호학생의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 감성지능의 조절효과," *간호행정학회지*, 제21권, 제1호, pp.77-87, 2015.
- [6] 염은이, "졸업학년 간호대학생의 감정노동에 대한 인식," *한국산학기술학회논문지*, 제18권, 제5호, pp.177-189, 2017.
- [7] 이내영, 김소희, 김영선, "간호대학생의 감정노동, 임상실습 스트레스가 임상실습만족도에 미치는 영향," *수산해양교육연구*, 제28권, 제3호, pp.619-629, 2016.
- [8] 남문희, 이미련, "간호대학생의 임상실습 감정노동, 자아존중감, 실습만족도가 직업정체감에 미치는 영향," *한국간호교육학회지*, 제22권, 제4호, pp.527-536, 2016.
- [9] M. Anthony and J. Yastik, "Nursing students' experiences with incivility in clinical education," *Journal of Nursing Education*, Vol.50, No.3, pp.140-144, 2011.
- [10] 강지연, 정연진, 공경란, "정체성 위협: 임상실습 중 간호대학생의 무례함 경험에 관한 근거이론적 접근," *대한간호학회지*, 제48권, 제1호, pp.85-95, 2018.

- [11] 박광옥, 김종경, “간호대학생이 임상실습 시 겪는 무례함 경험,” *간호행정학회지*, 제23권, 제5호, pp.524-534, 2017.
- [12] M. Anthony, J. Yastik, D. A. MacDonald, and K. A. Marshall, “Development and validation of a tool to measure incivility in clinical nursing education,” *Journal of Professional Nursing*, Vol.30, No.1 pp.48-55, 2014.
- [13] 김지선, “간호대학생이 임상실습에서 경험하는 무례함, 대처, 진로정체감 및 소진의 관계,” *한국융합학회논문지*, 제8권, 제12호, pp.407-416, 2017.
- [14] 홍윤경, 김영혜, 손현미, “임상실습에서 간호대학생이 경험하는 간호사의 무례함, 대처가 소진에 미치는 영향,” *간호행정학회지*, 제22권, 제4호, pp.323-331, 2016.
- [15] 노윤구, “간호대학생의 실습 스트레스, 감정노동과 소진의 관계에서 사회적 지지의 영향,” *간호행정학회지*, 제23권, 제5호, pp.461-470, 2017.
- [16] M. R. Leary, “Social anxiousness: The construct and its measurement,” *Journal of Personality Assessment*, Vol.47, No.1, pp.66-75, 1983.
- [17] 박순주, 배다운, “대학생의 자기효능감 수준에 따른 대인불안과 스트레스 대처방식 차이,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제15권, 제10호, pp.305-315, 2015.
- [18] 안효자, 정복례, “간호학생의 자아존중감과 대인불안,” *한국간호교육학회지*, 제12권, 제2호, pp.224-228, 2006.
- [19] C. Neighbors, N. Fossos, B. A. Woods, P. Fabiano, M. Sledge, and D. Frost, “Social anxiety as a moderator of the relationship between perceived norms and drinking,” *Journal of Studies on Alcohol and Drugs*, Vol.68, No.1, pp.91-96, 2007.
- [20] R. C. Kessler, “The impairments caused by social phobia in the general population: Implications for intervention,” *Acta Psychiatrica Scandinavica*, Vol.108, pp.19-27, 2003.
- [21] 차경숙, 전원희, 홍성실, “간호대학생의 문제해결 능력과 사회불안,” *한국콘텐츠학회논문지*, Vol.14, No.7, pp.324-333, 2014.
- [22] A. H. Laidlaw, “Social anxiety in medical students: Implications for communication skills teaching,” *Medical Teacher*, Vol.31, pp.649-654, 2009.
- [23] D. Arieli, “Emotional Work and Diversity in Clinical Placements of Nursing Students,” *Journal of Nursing Scholarship*, Vol.45, No.2, pp.192-201, 2013.
- [24] 조수옥, 오진아, “간호학생이 임상실습에서 경험하는 무례함 한국어판 측정도구의 타당도와 신뢰도,” *한국간호교육학회지*, 제22권, 제4호, pp.537-548, 2016.
- [25] 김남재, “대인불안의 측정에 대한 연구,” *한국심리학회지: 임상*, 제14권, 제1호, pp.73-81, 1995.
- [26] J. A. Morris and D. C. Feldman, “The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor,” *Academy of Management Review*, Vol.21, No.4, pp.986-1010, 1996.
- [27] 김민주, “호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향,” *관광학 연구*, 제21권, 제2호, pp.129-141, 1998.
- [28] C. M. Clarke, D. J. Kane, D. L. Rajacich, and K. D. Lafreniere, “Bullying in undergraduate clinical nursing education,” *Journal of Nursing Education*, Vol.51, No.5, pp.269-276, 2012.
- [29] B. M. Tecza, B. K. Boots, P. M. Clay, K. S. Kirkman, B. C. Mains, E. E. Newton, A. Olney, and J. A. Bartlett, “Development of an instrument to measure civil and uncivil behaviors in the hospital clinical environment: Implications for nurse leaders,” *Journal of Nursing Administration*, Vol.45, No.7-8, pp.391-397, 2015.
- [30] 황선경, 이윤지, “간호대학생의 의사소통능력과

대인불안,” 한국간호교육학회지, 제21권, 제4호, pp.518-527, 2015.

[31] 조옥희, 황경혜, 임종미, “간호대학생의 평가두려움과 시험불안이 사회불안에 미치는 영향,” 한국콘텐츠학회논문지, Vol.17, No.7, pp.56-66, 2017.

[32] 임보미, 박종민, 김미진, 김수연, 맹정호, 이루리, 강경아, “중합병원근무 신규 간호사의 이직경험에 관한 현상학적 연구,” 한국직업건강간호학회지, 제24권, 제4호, pp.313-322, 2015.

저 자 소 개

염 은 이(Eun-Yi Yeom)

정회원



- 2006년 8월 : 이화여자대학교 간호학과(간호학석사)
- 2013년 8월 : 이화여자대학교 간호학과(간호학박사)
- 2013년 9월 ~ 현재 : 청운대학교 조교수

<관심분야> : 만성질환, 시뮬레이션 교육