

가정전문간호사의 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원의 직무만족도와의 관련성

박미미¹ · 한숙정²

삼육대학교 보건복지대학원¹, 삼육대학교 간호학과²

Relations of Job Satisfaction with Emotional Labor, Job Stress, and Personal Resources in Home Healthcare Nurses

Park, Mi Mi¹ · Han, Suk Jung²

¹Graduate School of Health Science & Social Welfare, Sahmyook University, Seoul

²Department of Nursing, Sahmyook University, Seoul, Korea

Purpose: The aim of this study is to identify effects of emotional labor, job stress and personal resources on job satisfaction in home healthcare nurses. **Methods:** The subjects were 149 home healthcare nurses working for home healthcare centers at 61 hospitals. Data were collected using a structured questionnaire from November 22, 2010 to February 28, 2011 and analyzed with descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson's correlation, Hierarchical multiple linear regression analysis. **Results:** The mean score of emotional labor level was 4.23 ± 0.95 , that of job stress level 3.39 ± 0.57 , that of personal resources 3.38 ± 0.36 , and that of job satisfaction 3.31 ± 0.40 . There were positive correlations among emotional labor, job stress, personal resources and job satisfaction. After age, educational level, job position, and work period in home health care, and traffic accident were controlled, the variables, emotional labor ($\beta = -.198, p = .034$) and personal resources ($\beta = .236, p = .005$) turned out to account for 13.3% of the job satisfaction. But job stress was not a statistically significant predictor. **Conclusion:** Home healthcare nurses were needed to minimize emotional labor and revitalize personal resources in order to maintain a comparatively high level of job satisfaction. Furthermore, it is necessary to carry out systematic education and an organizational management scheme into practice.

Key Words: Home care services, Stress, Psychological, Job satisfaction

서 론

1. 연구의 필요성

최근 만성퇴행성질환의 증가와 인구의 노령화 및 각종사고와 재해로 인하여 거동불편인구는 증가하고 있으나, 산업화

및 핵가족화 등으로 가족들의 수발능력은 감소함에 따라 국민들의 가정간호요구가 급증하고 있다. 가정간호는 의료서비스의 지속성을 유지하고 환자와 가족의 자기 관리능력을 향상시키며 가정전문간호사가 독자적으로 가정에서 포괄적인 서비스를 제공하는 제도이다(Ministry of Health & Welfare, 2010) 그러나 이들의 근무 장소의 특성상 가정이라는 환경이

주요어: 가정간호서비스, 감정노동, 스트레스, 직무만족도

Corresponding author: Han, Suk Jung

Sahmyook University, Department of Nursing, 815 Hwarang-ro, Nowon-gu, Seoul 139-742, Korea.
Tel: +82-2-3399-1591, Fax: +82-2-3399-1594, E-mail: hansj@syu.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 박미미의 석사학위논문 일부를 발췌한 것임.

- This article is based on a part of the first author's master's thesis from Sahmyook University.

투고일: 2012년 11월 13일 / **심사완료일:** 2013년 3월 20일 / **게재확정일:** 2013년 3월 22일

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.

대상자에게는 가장 편안한 환경을 제공할 수 있다는 장점이 있는 반면, 가정전문간호사 입장에서는 의료진이나 다른 동료 전혀 없는 상황에서 독자적으로 치료적 행위와 문제 해결을 해야 하며, 이를 위한 다양한 능력이 요구되기 때문에 직무 스트레스가 높다고 보고되었다(Kim, H. R., 2004; Kim, You, Kim, & Park, 2004)

감정노동은 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 외적으로 얼굴 표정이나 몸짓을 조절하려는 개인의 노력으로, 항공사, 보험회사 등 서비스업체 직원은 물론 변호사, 의사, 간호사 등 전문 직업에 종사하는 사람들도 육체노동과 정신노동 외에 이와 구별되는 또 하나의 감정노동을 수행하고 있다(Hochschild, 1983). 최근 의료계에서는 병원 간 경쟁 심화와 의료소비자들의 요구증대에 따라 병원직원들로 하여금 환자 응대 시 감정을 조절하고 특정한 감정 상태를 유지하도록 하는 전략들이 증가하고 있다(Song & Park, 2011). 간호사는 인간관계를 중심으로 한 접촉과 실천을 전제로 환자에게 능숙한 간호를 제공함과 동시에 의사, 동료간호사 및 타부서 직원들의 노력을 환자에게 집중시키게 하는 조정역할을 수행하기 때문에 간호사의 감정관리 노력은 간호업무의 한 영역으로 간주될 수 있다(Kim, 2009). 병원에서 환자에 대한 서비스를 향상시키고 환자의 만족도를 증대시키는 것을 중요한 요소로 생각하면서 환자에 대한 간호사의 친절을 더 많이 요구하게 되었다. 이로 인해 간호사들은 환자에 대한 서비스를 수행하면서 감정적인 표현을 조절하고 통제해야 하는 노력이 요구되고 이러한 감정노동은 직무 스트레스의 요인으로 작용할 수 있다(Ahn, Jung, & Kim, 2007).

업무상황에서 스트레스는 필연적이며 간호사의 역할 수행에 도움이 되기도 하며 어느 정도의 스트레스는 생존과 안녕에 필요한 역동적인 힘으로 인간이 살아가는 과정의 한 보편적인 현상이지만 상태가 오래 지속되면 신체적, 정신적 질환에 영향을 미치고 결국은 안녕을 위협하고 질병을 유발하게 된다(Song, 2007). 직무 스트레스가 많을 경우 간호사들은 자신의 직업에 대해 만족감이 없게 되어 효과적인 역할 수행을 기대하기 어려워며 전문직업인으로서의 발전을 꾀할 수 없고 그 결과 대상자에 대한 간호의 질이 저하되고 이직율은 증가하게 된다(Yoon, 2004). 어느 직장에서나 스트레스를 받을 수는 있지만 특히, 상호협동 작업을 통해 대상자에게 의료 서비스를 제공하여야 하는 병원 조직은 업무적 특성으로 인해 타 직종에 비해 상대적으로 직무 스트레스가 높다(Han, Kim, & Won, 2007). 특히, 가정전문간호사는 교통, 날씨와 작업 환경 등이 임상간호사들과는 다른 주요 스트레스 요인으로 제

시하고 있다(Yoon, 2003).

스트레스는 개인에 따라 스트레스 사건을 어떻게 지각하는가에 따라서 그리고 개인이 소유하는 스트레스 대처 자원에 따라 적응상태가 달라진다. 즉, 개인이 이용할 수 있는 개인적 자원과 환경적 자원에 따라서 사람들은 스트레스가 야기되는 부정적인 증상에 대해서 탄력성을 보이거나 취약성을 보이게 되는 것이다(Lee, 1995). 자원은 개인이 스트레스 상황에 있을 때 이용할 수 있는 도움의 원천으로 어려움을 약화시킬 수 있기 때문에 스트레스에 대한 인지수준과 밀접하게 관련되어 있다. 개인이 충분하고도 적절한 자원을 가졌다면 스트레스 상황을 문제시하거나 부정적인 영향을 주는 것으로 생각하지 않을 수도 있고 스트레스 상황에서의 부정적인 영향력을 줄이거나 적응을 쉽게 할 수 있다. 반면 자원이 부족할 경우 개인은 여러 가지 스트레스 상황에 잘 적응하지 못하고 보다 많은 어려움을 경험할 수 있다(Han, 2002).

양질의 간호는 간호사 개인에게 주어진 업무를 효율적, 긍정적으로 수행할 수 있도록 하는 직무만족에 의해 좌우된다(Kim, 1998). 질 높은 의료서비스의 제공은 환자만족도와 직결되므로 의료기관의 경쟁력을 높이기 위해서는 간호조직문화와 함께 조직내부 구성원의 만족도에 대한 관심이 무엇보다 중요하다(Kwon et al., 2011). 직무만족은 높은 근로의욕을 갖도록 할 뿐 아니라 자기 개발노력을 추구하고 조직목표 달성을 위한 공동 작업에 자발적인 참여의욕과 창의성을 불러일으켜 개인성과의 향상에 긍정적인 영향을 미친다(Kim, 2001). 따라서 우수인력을 유지시키고, 업무수행을 증진시키며 이직률을 줄여 결국 사기향상에 긍정적인 효과를 도출하기 위해서는 간호사가 자신의 직업에 만족할 수 있도록 하는 것이 매우 중요하다. 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 파악한다는 것은 조직 구성원들의 직무만족 수준을 높일 수 있는 방법을 찾을 수 있고 조직 관리자들에게 현실적인 지침을 제공할 수 있다. 간호사의 직무만족은 스스로 일에 대해 즐겁고 긍정적인 태도를 갖는 것을 넘어서 질적인 환자간호에 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러므로 간호사의 직무만족은 간호의 질적 향상과 타부서와의 원활한 관계 형성, 이직율의 감소 등으로 간호생산성에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(Woo & Koh, 2003). 새로운 지식과 전문 기술이 날로 증가하는 상황에서, 간호대상자의 간호요구, 감정노동과 직무 스트레스의 증가, 개인적 자원 활용의 저하 등으로 직무만족도에 영향을 주어 이직의도를 높일 수 있다(Er et al., 2004). 지금까지 가정전문간호사를 대상으로 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원 및 직무만족도를 같이 연구한 것은 없었다. 이에 본 연구에서는 가정전문간호사

의 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원을 파악하고 이러한 요인들과 직무만족도와의 관련성을 알아보고자 한다.

2. 연구목적

본 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 가정전문간호사들의 인가사회학적 특성을 파악한다.
- 가정전문간호사들의 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원과 직무만족도 정도를 파악한다.
- 가정전문간호사들의 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원과 직무만족도간의 상관관계를 파악한다.
- 가정전문간호사들의 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원과 직무만족도와의 관련성을 조사한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 가정전문간호사의 현 근무에 대한 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원이 직무만족도에 미치는 영향에 관한 단면조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 가정간호사업을 실시하고 있는 병원중심 가정간호기관의 가정전문간호사 중 연구목적에 이해하고 설문조사에 참여하기로 서면 동의한 자를 대상으로 하였다.

연구대상자 수는 G*Power 3.1 프로그램을 이용하여 유의수준 .05, 검정력 .95, 중간정도의 효과크기 .15를 기준으로 다중회귀분석에서 필요한 표본수에 따라 독립변수 8개를 포함하여 산출한 최소 표본수는 160명으로 나타났다. 탈락률과 불완전한 응답을 고려하여 1.2배인 총 192명에게 설문지를 배포하였고, 152명의 설문지가 수거되어 79.2%의 응답률을 보였는데 이중 불완전하게 응답한 3명의 설문지를 제외하고 최종 149명(77.6%)의 자료를 대상으로 분석하였다.

3. 연구도구

1) 감정노동

감정노동 측정도구는 Huh (2000)가 기업, 호텔, 병원, 백화점 등 다양한 직종의 대상자 225명을 대상으로 요인분석을

통해 타당도 검증을 거쳤고, 내적일관성을 측정한 결과 Cronbach's α 는 영역별로 .66~.90으로 높게 나타났다. 이 도구는 감정표현의 주의성과 감정적 부조화 2개의 하부척도로 구성되었다. 감정표현의 주의성은 직무에서 요구하는 감정표현 규범에 대한 주의(attentioness)의 수준으로 감정표현규범 준수 시 느끼는 강도(intensity)와 노력의 정도를 측정하는 것이다. 감정적 부조화는 조직에서 표현 되도록 요구되는 감정과 실제 느끼는 감정 사이의 갈등을 의미하는 것으로 대상자들의 실제 감정의 왜곡정도를 측정하는 것이다.

총 9문항으로 구성된 Likert 7점 척도로 감정표현의 주의성 5문항, 감정적 부조화 4문항이며, 각 문항은 '매우 아니다'(1점)에서 '매우 그렇다'(7점)로 점수가 높을수록 감정노동 수행정도가 높은 것을 의미하며 감정노동 점수 범위는 최소 9점에서 최대 63점이다. Kim (1998)의 연구에서는 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .86$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .83$ 이었다.

2) 직무 스트레스

직무 스트레스 측정도구는 Yoon (2003)이 문헌고찰과 델파이 기법을 통해 10명의 가정전문간호사로부터 직무수행 시 스트레스에 대한 사항에 대한 조사를 통해 도구문항을 구성한 후 전문가집단에게 내용타당도를 평가받았고, 도구개발 당시의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .91$ 이었다. 개발한 도구로 업무량 과중요인(5문항), 환자직접간호요인(4문항), 지식 및 기술의 부족요인(2문항), 부적절한 보상요인(3문항), 직무환경요인(5문항), 역할갈등요인(5문항), 대인관계상의 문제 요인(7문항), 의료한계에 대한 심리적 부담감 요인(2문항), 환자의뢰 문제 요인(1문항) 총 9개요인 34문항으로 이루어져 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로써 '아주 심하게 느낀다'(5점)에서 '전혀 느끼지 않는다'(1점)로 점수가 높을수록 직무 스트레스 정도가 높은 것을 의미하며 점수범위는 최소 34점에서 최대 170점이다. 한다. 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .94$ 였다.

3) 개인적 자원

삼성서울병원 정신과학교실에서 한국판 직무 스트레스검사로 Osipow와 Spokane (1992)의 이론적 모형에 근거하여 예비문항을 구성한 후 내용타당도와 안면타당도를 확보하고 요인분석을 통해 타당도 검증을 하였고, 내적일치도를 측정한 결과 Cronbach's $\alpha = .70 \sim .88$ 까지 나타났으며 검사-재검사 신뢰도 계수는 $r = .459 \sim .736$ 으로 나타났다. 본 도구는 직무역할(Occupational Role Questionnaire), 개인적 긴장

(Personal Strain Questionnaire), 개인적 자원(Personal Resource Questionnaire)의 3개 하위척도로 구성되어 있다. 그 중 개인적 자원 척도는 여가활동, 자기관리, 사회적 지지, 합리적/인지적 대처로 4가지 하부영역으로 구성되어 있고, 각 하부 영역은 10개의 문항으로 총 40개 문항으로 구성되어 있다.

여가활동은 개인의 규칙적인 여가활동을 통해서 기쁨을 얻고 이완하는 정도를 측정하고, 자기관리는 만성적인 스트레스를 해소하기 위해 규칙적인 자기관리 활동을 하는 정도를 측정한다. 사회적 지지는 개인이 주변 사람으로부터 지지와 도움을 받는다고 느끼는 정도 측정하고, 합리적/인지적 대처는 개인이 직무와 관련된 스트레스에 대해 합리적인 인지적 대처기술을 사용하는 정도를 측정한다(Lee, 1999).

본 연구에서는 삼성서울병원 정신과학교실에서 한국판 직무 스트레스검사로 표준화한 총 40문항의 개인적 자원으로 측정함을 의미하며, 각 문항은 Likert 5점 척도로서 '매우 그렇다'(5점)에서 '전혀 그렇지 않다'(1점)로 점수가 높을수록 스트레스에 대한 개인적 자원이 많은 것을 의미하며, 개인적 자원 점수범위는 최소 40점에서, 최대 200점이다. Lee (1999)의 연구에서는 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .89$ 였으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .88$ 이었다.

4) 직무만족도

직무만족도 측정도구는 Cho (2005)가 내용타당도를 검증받아 수정·보완한 19문항을 사용하였다. 본 도구의 구성은 보수 관계영역(2문항), 업무내용 관계영역(3문항), 전문적 지위 관계영역(4문항), 행정 관계영역(2문항), 의사·간호사 관계영역(2문항), 자율성 관계영역(4문항), 상호작용 관계영역(2문항)으로 7개 영역의 19문항으로 되어있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로서 '매우 만족'(5점)에서 '매우 불만족'(1점)으로 점수가 높을수록 직무에 만족하고 있음을 의미하며, 직무만족점수범위는 최소 19점에서 최대 95점이다. Cho (2005)의 연구에서는 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .85$ 였으며, 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha = .82$ 였다.

4. 자료수집

본 연구의 자료수집기간은 2010년 11월 22일부터 2011년 2월 28일까지이며, 자료수집은 2010년도 보건복지부에 등록된 전국 의료기관 가정간호사업기관 중 폐쇄한 5곳과 설문에 협조하지 않은 의료기관 12곳을 제외한 114개 가정간호기관 중 설문에 협조한 61개 기관(서울시 8, 경기도 16, 인천시 1,

대전시 3, 대구시 4, 부산시 4, 울산시 1, 광주시 2, 강원도 1, 충청도 2, 경상도 5, 전라도 14)의 가정전문간호사를 대상으로 이루어졌다. 먼저 대상자들에게 전화를 걸어 연구의 목적 및 연구참여의 자율성을 설명하고 수집된 자료를 연구의 목적으로만 사용하며 비밀이 보장됨을 약속한 후 연구참여에 구두 동의를 한 대상자에게 설문도구와 서면동의서를 배포하였다. 설문지 배포방식은 직접 방문하여 설문지를 배포하거나 반송 우표와 함께 설문지를 우송 후 반송우편으로 회수하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 인구사회학적 특성을 알아보기 위하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차로 분석하였다.
- 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원과 직무만족도 정도를 파악하기 위하여 평균, 표준편차로 분석하였다.
- 인구사회학적 특성에 따른 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원 및 직무만족도에 대한 차이를 검증하기 위하여 t-test와 ANOVA로 하였으며 사후 검정은 Scheffé' test로 분석하였다.
- 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원 및 직무만족도간의 관계를 알아보기 위하여 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원이 직무만족도와의 관련성을 조사하기 위하여 Hierarchical multiple linear regression으로 분석하였다.

연구결과

1. 대상자의 인구사회학적 특성

대상자는 모두 여성이었고, 연령분포는 31~58세로 평균 41.70 ± 5.65 세이였으며, 40~49세가 78명(52.3%)으로 가장 많았다. 대학졸업자가 69명(46.3%)으로 가장 많았고, 대학원 이상이 43명(28.9%)이었으며, 기혼자가 129명(86.6%)로 가장 많았다. 종교를 가진 대상자는 112명(75.2%)이었다.

정규직이 121명(81.2%)이었고, 직위는 일반 가정전문간호사가 94명(63.1%)이고 수간호사 이상이 31명(20.8%)이고 주임 가정전문간호사가 24명(16.1%)의 순이었다. 종합병원 소속 가정전문간호사가 111명(74.5%), 병원 소속이 36명

(24.2%)이었다. 가정간호 근무기간은 평균 5.33±3.62년이었고, 간호사 총 근무경력은 평균 16.88±5.27년이였다. 1주일 근무시간 평균은 40시간 근무가 94명(63.1%)이었고, 40시간 초과근무는 49명(32.9%)이었다. 연봉 평균은 3,595.97±1,007.53만원으로 3,000~4,000만원 미만이 64명(43%)이었고, 4,000만원 이상이 52명(34.9%)이었다. 소속기관의 가정간호사수 평균은 4.26±4.36명으로 2명 이하가 71명(47.7%)이었고, 1일 환자 방문수 평균은 5.97±1.92명, 1일 주행거리 평균은 57.30±32.83 km로 60 km 이상은 57명(38.3%)이었다. 89명(59.7%)이 가정간호 업무로 인한 교통사고 경험이 있었다(Table 1).

2. 대상자의 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원 및 직무만족도

대상자의 감정노동 정도는 7점 만점에 문항평균 4.23±0.95점으로 나타났다. 하부영역 중 감정표현의 주의성은 4.85±0.91점, 감정적 부조화는 3.45±1.20점으로 나타났다.

직무 스트레스 정도는 5점 만점에 문항평균 3.39±0.57점이었으며, 하부영역별로는 환자 직접간호 3.59±0.68점, 연계의 어려움 3.51±0.89점, 지식 및 기술 부족 3.45±0.85점, 의료한계에 대한 심리적 부담감 3.45±0.79점, 직무환경 3.41±0.74점, 대인관계 3.40±0.74점, 업무량 과중 3.37±0.77점, 역할갈등 3.28±0.73점, 행정적 보상의 결여 3.11±0.77점의 순으로 나타났다.

개인적 자원 정도는 5점 만점에 문항평균 3.38±0.36점으로 나타났다. 하부영역별로는 사회적 지지 3.85±0.54점, 합리적/인지적 대처 3.75±0.48점, 자기관리 3.01±0.46점, 여가활동 2.90±0.52점의 순으로 나타났다.

직무만족도 정도는 5점 만점에 문항평균 3.31±0.40점으로 나타났다. 하부영역별로는 전문적 지위관계 3.84±0.57점, 상호작용관계 3.60±0.67점, 자율성 관계 3.38±0.61점, 의사·간호사관계 3.18±0.77점, 업무내용관계 3.08±0.62점, 행정관계 2.93±0.75점, 보수관계 2.66±0.76점의 순으로 나타났다(Table 2).

3. 대상자의 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원 및 직무만족도간의 상관관계

유의한 상관관계를 보인 것을 중심으로 살펴보면 직무 스트레스의 경우 감정노동과 유의한 정적 상관관계($r = .47, p <$

Table 1. Characteristics of the Subjects (N=149)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Age (year)		41.70±5.65
	31~39	57 (38.3)
	40~49	78 (52.3)
	50~58	14 (9.4)
Education	Associate's	37 (24.8)
	Bachelor's	69 (46.3)
	Master's	43 (28.9)
Marital status	Not married	20 (13.4)
	Married	129 (86.6)
Religion	Have	112 (75.2)
	Don't have	37 (24.8)
Employment status	Full-time staff	121 (81.2)
	Non-regular workers	28 (18.8)
Position	Registered Nurse	94 (63.1)
	Charge	24 (16.1)
	≥ Head nurse	31 (20.8)
Type of hospital	Clinic	2 (1.3)
	Hospital	36 (24.2)
	General hospital	111 (74.5)
Home healthcare nurse career (year)		5.33±3.62
	< 1	15 (10.1)
	1~3	22 (14.8)
	3~5	38 (25.5)
	5~10	57 (38.2)
	> 10	17 (11.4)
Total career (year)		16.88±5.27
	< 10	9 (6.0)
	10~20	93 (62.4)
	> 20	47 (31.5)
Work duration (per week)		41.66±4.83
	< 40	6 (4.0)
	40	94 (63.1)
	> 40	49 (32.9)
Wage (10,000 won/year)		3,595.97±1,007.53
	< 3,000	33 (22.1)
	3,000~4,000	64 (43.0)
	> 4,000	52 (34.9)
No. of nurses (person)		4.26±4.36
	≤ 2	71 (47.7)
	≥ 3	78 (52.3)
Visiting patients (per day)		5.97±1.92
	< 5	28 (18.8)
	5~7	75 (50.3)
	> 7	46 (30.9)
Car mileage (km)		57.30±32.83
	≤ 40	35 (23.5)
	41~50	27 (18.1)
	51~60	30 (20.1)
	> 60	57 (38.3)
Traffic accident due to work	Yes	89 (59.7)
	No	60 (40.3)

Table 2. Emotional Labor, Job Stress, Personal Resources and Job Satisfaction

(N=149)

Variables	Categories	Min	Max	Total mean	Item-mean
				M±SD	M±SD
Emotional labor	Emotional attentiveness	6	35	24.24±4.53	4.85±0.91
	Emotional incongruence	4	26	13.80±4.80	3.45±1.20
	Total			38.04±8.53	4.23±0.95
Job stress	Workload overload	8	25	16.86±3.86	3.37±0.77
	Lack of administrative compensation	4	15	9.34±2.31	3.11±0.77
	Area of direct nursing of patients	7	20	14.38±2.70	3.59±0.68
	Lack of knowledge & skill	3	10	6.91±1.70	3.45±0.85
	Work environment	8	25	17.06±3.72	3.41±0.74
	Role conflict	9	25	16.41±3.64	3.28±0.73
	Interpersonal relationships	11	35	23.77±5.20	3.40±0.74
	Psychological burden on the medical limitations	3	10	6.91±1.56	3.45±0.79
	Difficulties of linkage	2	5	3.51±0.89	3.51±0.89
	Total			115.14±19.36	3.39±0.57
Personal resources	Recreation	16	41	29.05±5.17	2.90±0.52
	Self-care	17	42	30.15±4.62	3.01±0.46
	Social support	22	50	38.52±5.35	3.85±0.54
	Rational/cognitive coping	28	50	37.53±4.78	3.75±0.48
	Total			135.24±14.53	3.38±0.36
Job satisfaction	Payment	2	10	5.33±1.52	2.66±0.76
	Nursing performance	3	14	9.24±1.85	3.08±0.62
	Professional status	10	20	15.34±2.29	3.84±0.57
	Administration	2	10	5.85±1.49	2.93±0.75
	Nurse-doctor relations	2	10	6.36±1.54	3.18±0.77
	Independence	6	20	13.53±2.45	3.38±0.61
	Interaction	4	10	7.19±1.33	3.60±0.67
	Total			62.85±7.65	3.31±0.40

.001)를 보였고, 개인적 자원의 경우 감정노동과 유의한 부적 상관관계($r=-.25$, $p=.002$)를 보였다. 직무만족도의 경우 감정노동과 유의한 부적 상관관계($r=-.26$, $p<.001$)를 보였으며, 직무만족도와 개인적 자원은 유의한 정적 상관관계($r=.33$, $p<.001$)를 보였다(Table 3).

4. 대상자의 직무만족도에 미치는 영향요인

직무만족도에 미치는 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 위계적 다중선형회귀분석(Hierarchical Multiple Linear Regression)을 실시하였다. 우선 위계적 다중선형회귀분석하기에 앞서 다중선형회귀분석에 대한 여러 가지 가정들을 확인하였다. 먼저 독립변수들 간의 다중공선성을 평가한 결과, 분산팽창지수(Variance Inflation Factor, VIF)값이 1.149~1.649를 나타내 독립변수 간 다중공선성이 없는 것으로 나타났다. 또한, Durbin-Watson의 통계량 값은 1.788을 나타내 잔차의 상호독립성을 만족하고, 잔차의 정규성이나 등분산성은

표준화 예측값과 표준화 잔차의 산점도상에서 정규분포와 등분산 가정을 만족하여 다중회귀분석을 실시하기 위한 가정을 만족하였다.

모형 I에서는 본 연구에서 직무만족도와 통계적으로 유의한 통제변수들로 확인된 연령, 학력, 직위, 가정간호 근무기간, 교통사고 유무를 독립변수로 하여 회귀모형에 투입하였다. 이 중에서 명목변수인 학력은 3년제를 기준으로 4년제, 대학원 이상으로 직위는 일반간호사를 기준으로 주임간호사와 수간호사 이상으로 교통사고는 '유'를 기준으로 '무'를 더미변수화 하였다.

분석결과 모형 I은 통계적으로 유의하지 않았으며($F=2.07$, $p=.051$), 종속변수인 직무만족도의 총 변량의 약 4.8% 정도 설명할 수 있었다. 즉, 모형 I은 유의하지 않았기 때문에 직무만족도에 통제변수로 사용한 연령, 학력, 직위, 가정간호 근무기간, 교통사고 유무는 유의한 영향을 미치지 않았다.

모형 II에는 모형 I에 독립변수로 개인적 자원을 추가하였다. 분석결과 모형 II은 통계적으로 유의 하였으며($F=3.44$,

Table 3. Correlation among Emotional Labor, Job Stress, Personal Resources, and Job Satisfaction

(N=149)

Variables	Emotional labor	Job stress	Personal resources	Job satisfaction
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Emotional labor	1			
Job stress	.47 (<.001)	1		
Personal resources	-.25 (.002)	-.06 (.477)	1	
Job satisfaction	-.26 (.001)	-.06 (.451)	.33 (<.001)	1

$p=.001$), 독립변수들 중 유의한 독립변수는 개인적 자원으로 나타났다. 모형 II는 직무만족도를 약 11.6% 설명할 수 있었으며, 모형 I에서의 설명력보다 약 6.8% 정도 증가되었다.

모형 III에는 모형 II에 독립변수로 감정노동을 추가하였다. 분석결과 모형 III은 통계적으로 유의하였으며($F=3.61$, $p=.001$), 독립변수들 중 유의한 독립변수는 개인적 자원과 감정노동으로 나타났다. 모형 III은 직무만족도를 약 13.7% 설명할 수 있었으며, 모형 II에서의 설명력보다 약 2.1% 정도 증가되었다.

모형 IV에는 모형 III에 독립변수로 직무 스트레스를 추가하였다. 분석결과 모형 IV는 통계적으로 유의하였으나($F=3.28$, $p=.001$), 모형 III에서의 설명력보다 약 0.4% 정도 감소되었고, 직무 스트레스는 유의한 영향을 미치지 않았다. 그러나 개인적 자원과 감정노동은 여전히 유의한 영향력을 가지고 있었다. 종속변수인 직무만족도에 연령, 학력, 직위, 가정간호 근무기간, 교통사고 유무와 직무 스트레스는 유의한 영향을 주지 않지만, 즉, 감정노동이 높을수록 직무만족도는 낮아지며($\hat{\beta}=-.084$, $p=.034$), 개인적 자원이 높을수록 직무만족도는 높아지는 것으로 나타났다($\hat{\beta}=.262$, $p=.005$). 모형 IV는 직무만족도를 약 13.3% 설명할 수 있었다. 그러나 모형 IV에서 직무 스트레스 추가로 인해 설명력이 감소된 것은 직무 스트레스가 종속변수에 유의한 영향을 주지 않았고 추가된 변수가 1개 밖에 안 되기 때문이다.

위의 결과를 종합해 보면 연구대상자의 직무만족도에 대한 회귀모형은 유의하게 나타났으며($F=3.28$, $p=.001$), 수정된 결정계수(Adjusted R^2)는 .133이었다. 직무만족도에 대해 통계적으로 유의한 영향요인으로는 감정노동($\beta=-.198$), 개인적 자원($\beta=.236$)이었으며, 연령, 학력, 직위, 가정간호 근무기간, 교통사고 유무, 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원의 변수는 직무만족도에 13.3%의 설명력을 갖고 있는 것으로 나타났다(Table 5).

논 의

본 연구는 가정전문간호사의 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원 및 직무만족도 정도와 이들의 관계를 파악하고 직무만족도에 미치는 영향요인을 규명하기 위해 시도되었다.

본 연구에서 대상자의 연령이 평균 41.7세 여성, 기혼이 86.6%, 가정간호 근무기간이 평균 5년 3개월, 총 임상경력 평균이 16년 8개월로 나타났다. 이는 Yoon (2003)의 연구에서 평균연령이 39.9세, 기혼이 77.2%, 가정간호 근무기간이 평균 2년 10개월, 총 임상경력 평균 12년 6개월, Kim, H. R. (2004)의 연구에서 평균연령이 41.4세, 기혼이 85.8%, 가정간호 경력이 평균 2년 7개월, 총 임상경력의 평균 12년 3개월인 것과 비슷한 결과를 볼 수 있었다. 그러나 서울, 경기 지역 병원에 근무하는 임상간호사 496명을 대상으로 Han, Yoon, Kwon과 Song (2011)의 연구를 보면 연령이 평균 28.8세, 미혼이 70.8%, 총 근무기간 평균이 5년 7개월로 나타났다. 가정전문간호사가 임상간호사보다 평균 연령, 기혼자 비율 및 총간호사 근무기간이 비교적 낮은 이유는 기존의 가정전문간호사 대부분이 얼마간의 경력을 쌓은 후 가정전문간호사 자격증을 취득한 후에야 업무가 가능하며 최근에는 최소한 간호사경력 3년 후 석사과정을 이수해야 하기 때문인 것으로 생각된다.

대상자의 학력은 대학원 이상이 28.9%로 Yoon (2003)의 연구에서 대학원 이상 22%보다 높은 것으로 나타났다. 1990년에 처음으로 가정간호사교육과정이 1년 과정으로 개설되었고, 2006년 전문간호사 제도가 도입되면서 대학원 과정으로 개편되어 3년 이상의 실무경력이 있는 자로 2년 이상의 대학원과정을 이수하고 시험에 합격한 이후에 가정전문간호사로서 활동할 수 있어 최소한 5년 이상의 시간이 필요한 것에 기인한다고 하겠다.

대상자의 감정노동 정도는 7점 만점에 평균 4.23점이었는데, 본 연구와 동일한 도구를 가지고 가정전문간호사를 대상

Table 4. Factors Influencing Job Satisfaction (N=149)

Variables	Model I			Model II			Model III			Model IV						
	$\hat{\beta}$	β	t	p	$\hat{\beta}$	β	t	p	$\hat{\beta}$	β	t	p				
Age (year)	.004	.051	0.555	.580	.005	.070	0.796	.427	.004	.054	0.613	.541	.004	.053	0.607	.545
Education	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Associate's																
Bachelor's	-.011	-.013	-0.131	.896	.007	.009	0.092	.927	.010	.013	0.131	.896	.011	.014	0.145	.885
Master's	.172	.195	1.919	.057	.131	.148	1.499	.136	.112	.127	1.295	.197	.111	.126	1.280	.203
Position	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Registered nurse																
Charge	-.087	-.079	-0.931	.353	-.091	-.083	-1.012	.313	-.077	-.071	-0.871	.385	-.065	-.059	-0.714	.476
≥ Head nurse	.081	.082	0.902	.368	.059	.059	0.678	.499	.064	.065	0.744	.458	.076	.077	0.868	.387
Home health nurse career (months)	.001	.130	1.463	.146	.001	.084	0.974	.332	.001	.093	1.087	.279	.001	.093	1.088	.279
Traffic accident due to work	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref	ref
Yes																
No	-.011	-.014	-0.166	.868	-.014	-.017	-0.209	.835	-.018	-.023	-0.287	.774	-.005	-.006	-0.078	.938
Personal resources					.310	.279	3.450	.001	.262	.241	2.940	.004	.262	.236	2.862	.005
Emotional labor																
Job stress																
R ²			.093				.164				.189				.192	
Adjusted R ²			.048				.116				.137				.133	
F			2.07				3.44				3.61				3.28	
P			.051				.001				.001				.001	

Dummy=education, position, traffic accident, $\hat{\beta}$ =unstandardized coefficients; β =standardized coefficients; ref=reference.

으로 수행한 연구는 없었으나 서울, 경기 지역 병원에 근무하는 임상간호사를 대상으로 수행한 Han 등(2011)의 연구에서는 4.59점, Cha 등(2009)이 서울소재 일 종합전문요양기관의 간호사를 대상으로 한 연구에서 4.77점으로 본 연구보다 더 높았다.

가정전문간호사는 대상자의 거주지를 주기적으로 찾아가 개인과 가족, 환경의 복합적인 문제해결 및 간호요구 상담 등을 통해 대상자와의 유대관계가 높고 병원에 근무하는 임상간호사보다 적은 수의 환자를 대하기 때문에 감정노동이 다소 낮을 수 있다고 생각한다.

직무 스트레스는 5점 만점에 3.39점으로서, Yoon (2003)의 연구에서 3.46점과 Kim, H. R. (2004)의 연구에서 3.43점으로 본 연구보다 다소 높은 경향을 보였다. 같은 도구로 보건소 방문간호사를 대상으로 한 Park (2012)의 연구에서는 4.10점으로 나타나 본 연구보다 직무 스트레스가 더 높은 것으로 나타났다. Salmond & Ropis (2005)가 병원의 내·외과 간호사와 가정간호사의 직무 스트레스를 비교한 연구에서 직무 스트레스의 심한 정도는 두 군에 유의한 차이가 없었으나 직무 스트레스를 경험하는 빈도는 내·외과 간호사 군이 유의하게 높았다. Cha 등(2009)이 서울소재 일 종합전문요양기관의 간호사 대상으로 한 연구에서 3.12점으로 본 연구보다 낮았다. 다른 직종보다 높은 직무 스트레스를 보인 것은 가정전문간호사는 환자를 간호함에 있어 병원간호 업무와는 달리 주어진 시간에 방문이 예약된 가정을 모두 방문하여 간호서비스를 제공해야 하는 책임이 있고, 업무 수행 시 독자적인 판단력과 수행력으로 다양한 역할이 요구되며 결과에 대한 책임도 따르므로 이런 근무특성이 스트레스요인으로 작용하는 것으로 보인다. 또한, 가정전문간호사는 날씨가 좋지 않은 상황에서도 교통사고에 노출된 채 직접 자가 운전하여 환자 가정을 방문해야 하고, 응급상황에 처해있을 때 인적자원과 의료장비가 부족한 가정이라는 직무환경에서 본인의 전문지식과 기술에 의해서 신속한 판단과 능숙한 간호술을 보여야 하는 스트레스의 강도가 높은 간호영역이다.

직무 스트레스 대처방식을 측정하기 위한 개인적 자원은 5점 만점에 평균 3.38점으로, 본 연구와 동일한 도구를 가지고 가정전문간호사를 대상으로 한 연구는 없었으나, 임상간호사를 대상으로 실시한 Han 등(2011)의 연구결과에서 3.11점, Lee (1999)의 연구결과에서 교사 3.37점, 회사원 3.05점, 금융계 직원 3.02점 순으로 다른 직종보다 가정전문간호사가 개인적 자원이 다소 높음을 볼 수 있었다.

직무만족도는 5점 만점에 3.31점으로서, 동일한 도구로 가

정전문간호사를 대상으로 측정(Cho, 2005)의 연구에서 3.3점으로 유사하였다. 임상간호사보다 전문간호사의 경우 업무에 대한 자율성이 보장되고, 독자적이며 전문적인 간호를 수행할 수 있어 다른 직종에 비해 직무만족도가 높은 것으로 생각된다. 가정전문간호사를 대상으로 한 Cho (2005)의 연구에서 직무만족도의 하부요인 중 전문적 지위가 3.8점으로 가장 높았는데, 본 연구대상자에서 나타난 높은 직무만족도는 가정전문간호사로서 임상간호사와는 구분되는 전문직 지위가 부여되었기 때문이라고 생각된다.

감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원 및 직무만족도 간의 상관관계 분석 결과에 의하면 감정노동이 높을수록 직무 스트레스도 높은 것으로 나타났고, 개인적 자원이 높을수록 감정노동은 낮은 것으로 나타났다. 감정노동 정도가 낮을수록 또한 개인적 자원이 높을수록 직무만족도도 높은 것으로 나타났다. 이는 Han 등(2011)의 연구에서 감정노동은 개인적 자원에 유의한 부적 상관관계를 보였고, Shin과 Kang (2011)의 연구에서 감정노동은 직무 스트레스와 정적 상관관계를 보였고, Byun과 Yom (2009)의 연구에서 감정노동은 직무만족도와 부적 상관관계를 보인 것과 유사한 결과를 보였다. 반면 Huh (2000)의 호텔, 백화점, 레스토랑 등에서 근무하는 종업원을 대상으로 한 연구에서 감정노동의 특성이 종업원 직무만족과 정적 상관관계를 갖고 있다고 했는데 자신의 실제 감정을 감추면서 조직이 요구하는 감정표현규범을 준수하려는 노력을 하는 가운데 그에 따른 업무에 대한 성취감과 자부심 등을 느끼게 되고 직무수행과정에서 대인관계기술이나 자신감 등을 얻어 직무만족감과 정적 상관관계를 높인다고 하였다. 이는 Huh (2000)의 연구대상자들의 직종에 따라 요구되는 친절이 간호직종과 비교하여 훨씬 더 높은 강도로 요구되고 그런 태도가 능숙한 전문직업인으로 인식되는 면이 강하기 때문이라고 생각된다.

본 연구에서 개인적 자원은 직무 스트레스와 상관관계를 보이지 않았고, 직무만족도는 직무 스트레스와 상관관계를 보이지 않았다. 본 연구와 동일한 도구를 가지고 가정전문간호사를 대상으로 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원 및 직무만족도간의 상관관계를 연구한 것은 없었으나 Kim 등 (2004)은 본 연구와 다른 도구를 이용하여 가정전문간호사의 직접간호업무 스트레스와 직무만족도를 조사하였는데 유의하지 않아 본 연구와 일치하였다. Kim, Oh와 Park (2011)의 연구에서 직무 스트레스는 직무만족과 유의한 상관관계가 있었으며 직무 스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮아진다고 보고하였다. 일반적으로 모든 직무 관련 스트레스는 직무만

족도와 부적 상관관계에 있어 좋지 않은 것이라고 가정하나 스트레스가 언제나 직무만족에 부정적 영향만을 주는 것은 아니며 상당부분이 긍정적 영향도 줄 수 있다(Lee, 2001).

본 연구에서는 직무만족도에 대한 유의한 영향요인으로는 감정노동, 개인적 자원이었으며, 그중 개인적 자원이 가장 높은 영향요인으로 나타났다. 가정전문간호사를 대상으로 한 Kim, S. Y. (2004)의 연구에서는 학력이 전문대졸인 가정전문간호사가 대졸 이상인 가정전문간호사보다 직무만족도가 높고 총 간호사 근무경력과 가정전문간호사 경력이 높을수록 직무만족도에 영향요인으로 나타났다.

간호사는 병원조직에서 환자 및 가족, 방문객에 대한 대면인으로 개인적 자원 및 직무만족이 높은 사람은 근로의욕이 높으며, 자기개발 및 자발적 참여의욕 등이 높아 개인성과 향상 및 병원조직의 발전을 가져 올 것으로 생각된다. 즉, 가정전문간호사의 직무만족을 높이는 것은 환자간호의 질을 향상시키고 궁극적으로 대상자의 건강회복에 기여할 것이다.

따라서 본 연구를 통해 가정전문간호사의 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원 및 직무만족도를 파악함으로써 일상 생활 및 직무수행 과정에서 느끼는 감정노동과 직무 스트레스 요인으로부터 받는 피해를 최소화하기 위해 개인적 자원의 적절한 활용으로 직무만족도를 높이는 방안을 모색하는데 기초 자료로 활용하고 궁극적으로 가정전문간호사의 전문적 역할 정립과 가정간호의 질 향상에 기여하고자 한다.

본 연구의 제한점으로는 연구에서 사용된 도구가 가정전문간호사를 대상으로 타당도가 검증된 도구가 아니어서 반복 연구를 통해 검증될 필요가 있으며 직무만족도와 관련성이 있을 것으로 생각한 변수들 중 유의하지 않은 변인으로 인해 가정전문간호사의 직무만족도를 설명하는데 있어서 제한이 있었다.

결론 및 제언

본 연구는 가정전문간호사의 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원, 직무만족도간의 관련성을 확인하고 직무만족도에 영향하는 요인을 알아보려 시도되었다. 연구결과 가정전문간호사는 임상간호사보다 감정노동 정도는 낮고, 직무 스트레스, 개인적 자원 및 직무만족도는 높았다. 임상간호사와 비교해서 비교적 높은 직무만족도를 유지 및 강화하기 위한 중재방안의 개발이 요구되며 이를 위해 개인적 자원을 적절히 개발하고 활용할 수 있도록 지원하는 것이 필요하다. 또한, 직무와 관련된 높은 스트레스에 대처하기 위해서 전문성을 키울

수 있는 다양한 전문교육과 역량강화 프로그램 제공이 지속적으로 이루어져야 될 것으로 생각된다.

REFERENCES

- Ahn, J. Y., Jung, H. S., & Kim, H. A. (2007). The relationship between emotional labor and job stress of clinical nurses in a hospital. *Korean Academic Society of Occupational Health Nursing, 16*(2), 139-145.
- Byun, D. S., & Yom, Y. H. (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses-focused on emotional labor-. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 15*(3), 444-454.
- Cha, S. K., Shin, Y. S., Kim, K. Y., Lee, B. Y., Ahn, S. Y., Jang, H. S., et al. (2009). The degrees of emotional labor and the it's related factors among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 15*(2), 23-35.
- Cho, Y. Y. (2005). *The relationship among perception of ethical values, ethical conflicts, and job satisfaction of home care nurses*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Er, K. S., Hur, H. K., Kim, K. K., Cho, Y. J., Kim, E. H., & Kim, S. J. (2004). The relationship between job characteristics, job satisfaction, and intents to leave among hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 9*(2), 81-92.
- Han, A. K., Kim, O. S., & Won, J. S. (2007). A study on job stress and coping method by the personality types of clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 13*(2), 125-136.
- Han, O. J. (2002). *The effects of everyday strains and personal resources on psychological adjustment of the very old*. Unpublished master's thesis, Korea National University of Education, Cheongwon.
- Han, S. J., Yoon, O. S., Kwon, M. S., & Song, M. S. (2011). Comparison of emotional labor and job stress of hospital nursing staff. *Korean Academic Society of Occupational Health Nursing, 20*(1), 55-64.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Huh, J. H. (2000). *The study of relations among organization quality, emotional labor and employee job attitude*. Unpublished master's thesis, Hongik University, Seoul.
- Kim, B. N., Oh, H. S., & Park, Y. S. (2011). A study of nurses' resilience, occupational stress and satisfaction. *Korean Academic Society of Occupational Health Nursing, 20*(1), 14-23.
- Kim, H. H. (2001). *A study on married nurses' role conflict and their job satisfaction*. Unpublished master's thesis, Daejeon University, Daejeon.
- Kim, H. R. (2004). *A study on relationship between job stress and*

- burnout in home care nurses*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Kim, H. S., You, S. Y., Kim, M. J., & Park, C. S. (2004). Direct care stress and job satisfaction in home care nurses. *Korean Journal of Women Health Nursing*, 10(3), 261-265.
- Kim, I. S. (2009). 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*, 15(4), 515-526.
- Kim, S. Y. (1998). *A study on the job satisfaction of nurses in university hospitals*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Kim, S. Y. (2004). *A study on role perception level and job satisfaction level of home health care nurses*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Kwon, H. J., Suk, B. H., Chee, S. J., Ahn, Y. M., Kim, Y. J., Park, S. A., et al. (2011). The relationships between the types of nursing organizational culture, nurses' satisfaction with life, and job satisfaction. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 17(1), 57-69.
- Lee, H. H. (2001). *Study on the relationship between perceived stress and job satisfaction of polyclinic nurses in Korea*. Unpublished master's thesis, Kyungsung University, Busan.
- Lee, Y. J. (1995). *Study of the relationship of stress, social support, self-esteem and depression and anxiety*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul Women's University, Seoul.
- Lee, D. S. (1999). *A study of development and standardization to measure job stress in Korea*. Unpublished doctoral dissertation, Hallym University, Chuncheon.
- Ministry of Health & Welfare. (2010). *Work manual of medical institutions home nursing business*. Retrieved November 5, 2012, from http://www.mohw.go.kr/front/jb/sjb030301vw.jsp?PAR_MENU_ID=03&MENU_ID=030503&CONT_SEQ=237181&page=1.
- Osipow, S. H., & Spokane, A. R. (1992). *Occupational stress inventory: Manual-research version*. Lutz, FL: Psychological Assessment Resources Inc.
- Park, T. K. (2012). *Professionalism, job stress and job satisfaction of visiting nurses*. Unpublished master's thesis, Kyungpook National University, Daegu.
- Salmond, S., & Ropis, P. E. (2005). Job stress and general well-being: A comparative study of medical-surgical and home care nurses. *Medsurg Nursing*, 14(5), 301-309.
- Shin, M. K., & Kang, H. L. (2011). Effects of emotional labor and occupational stress on somatization in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17(2), 158-167.
- Song, I. S. (2007). *Job stress, personality, job satisfaction and health status of clinical nurses*. Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul.
- Song, M. R., & Park, K. J. (2011). Emotional labor experienced by ambulatory care nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17(4), 451-461.
- Woo, J. H., & Koh, M. S. (2003). The effectiveness organizational commitment, job satisfaction by clinical nurse's compensation justice. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 9(4), 585-597.
- Yoon, S. H. (2004). The effects of organizational managerial characteristics and job characteristics on job stress and job effectiveness: A survey on clinical nurses. *The Korean Journal of Psychology*, 7(3), 451-466.
- Yoon, Y. M. (2003). *Relationship between job stressors and psychosocial well being in home health nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.