



외래 간호사의 감정노동, 의사소통능력, 감성지능 및 사회적 지지가 소진에 미치는 영향

김지혜¹ · 장애경²

¹서울아산병원 외과간호1팀, 간호사, ²경희대학교 간호과학대학, 부교수

Effects of Emotional Labor, Communication Competency, Emotional Intelligence and Social Support on Burnout among Nurses in Outpatient Department

Kim, Ji-Hye¹ · Chang, Ae-Kyung²

¹Registered Nurse, Surgical Nursing Team, Asan Medical Center, Seoul, Republic of Korea; ²Associate Professor, College of Nursing Science, Kyung Hee University, Seoul, Republic of Korea

Purpose: Based on the results of Grandey's Emotion Regulation Process Model and previous studies, this study was conducted to identify the relationship between emotional labor, communication competency, emotional intelligence, social support, and burnout, and to identify factors affecting burnout of nurses in outpatient department. **Method:** The participants were 190 nurses with more than six months of experience working at the outpatient department of a general hospital in Seoul. Data were collected from April 5 to May 28, 2021, and analyzed using SPSS/WIN 25.0. **Results:** Significant variables affecting burnout were emotional labor, communication competency, emotional intelligence, education, and total clinical experience. Social support showed a statistically significant negative correlation with burnout, but did not affect burnout. Burnout showed a statistically significant a positive correlation with emotional labor, and showed a negative correlation with communication competency, emotional intelligence and social support. We found a negative correlation between burnout and subjective health status. Emotional labor had a positive effect on burnout. Emotional intelligence, clinical experience for more than 10 years, communication competency, and education for masters or higher negatively affected burnout, respectively. They accounted for 49.2% of the total variance of burnout. **Conclusion:** Based on the results of this study, it is necessary to reduce emotional labor, one of the major predictors of burnout for outpatient care. In order to prevent emotional labor that results in burnout, an integrated program that improves emotional intelligence and communication competency should be developed.

Key Words: Burnout, Emotional labor, Emotional intelligence, Social support, Nurses

주요어: 소진, 감정노동, 감성지능, 사회적 지지, 간호사

* 이 논문은 제1저자의 석사학위 논문의 축약본임

IRB 승인기관 및 번호: 서울아산병원 임상연구심의위원회 [IRB No: AMC IRB Approval no. 2021-0457]

Corresponding author: Ae-Kyung Chang (<https://orcid.org/0000-0002-6679-7310>)

College of Nursing Science, Kyung Hee University, 26-6, Kyungheedaero, Dongdaemun-gu, Seoul 02453, Republic of Korea

Tel: +82-2-961-9589 Fax: +82-2-961-9398 E-mail: akchang@khu.ac.kr

Received: 24 October 2022 Revised: 16 November 2022 Accepted: 16 November 2022



This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution NoDerivs License. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/>)
If the original work is properly cited and retained without any modification or reproduction, it can be used and re-distributed in any format and medium.

서론

1. 연구의 필요성

환자들의 의료기관에 대한 만족은 최첨단 의료기술이나 전문성뿐만 아니라 의료진의 친절성 및 태도가 포함되어 의료소비자의 병원 선택을 좌우하는 핵심 의료서비스에 감정이 중요한 요인으로 작용하고 있다[1]. 특히 간호 서비스의 질은 제공받은 간호의 질과 상관없이 간호사가 친절하게 대할 때 환자는 만족감을 느끼게 된다[2].

간호사는 환자의 신체적 간호 요구뿐만 아니라 사회심리적 요구를 충족시키는 전인 간호를 제공함에 있어[3] 전문가로서 자신의 감정을 숨기며 그 역할을 수행하는 것이 바람직하다고 기대되어 왔는데, 이는 병원에 내원한 환자의 첫인상에 중요한 작용을 하는 외래간호사에게 더욱 강조되고 있다[4].

외래간호사는 짧은 시간 내에 많은 환자들의 다양한 요구를 만족시켜 외래 진료가 잘 이루어질 수 있도록 해야 한다는 심리적 압박감 등으로 인해 높은 스트레스를 경험한다[4]. 이러한 업무 스트레스에 반복적으로 노출될 경우 소진을 일으킬 수 있는데, 간호사의 소진 관련 선행 연구결과에 의하면 외래간호사의 소진[4]은 응급실 간호사보다는 낮은 수준[5]이었지만 임상간호사[1] 및 중환자실 간호사[6]보다 높은 수준으로 보고되었다.

2019년 전국 보건의료노동자 실태조사에 따르면 타 직종에 비해 간호사가 감정노동을 더 심하게 겪는 것으로 조사되었는데, 이와 같이 높은 강도의 정서적 대인 서비스 업무수행 과정에서 간호사들은 감정노동을 경험하게 되고 이는 소진으로 이어지게 된다[7]. 간호사의 감정노동(Emotional labor)은 소진의 주요 예측요인으로[8] 감정노동 정도가 높을수록 간호사의 정신적인 소진과 피로상태가 높음이 보고되었다[9].

의사소통능력(Communication Competency)은 외래 간호사에게 필수적인 요건이라고 할 수 있는데, 외래 간호 환경에서의 의료 서비스는 간호 술기를 직접 제공하는 병동과는 달리 환자교육 및 상담, 진료실 지원 등 대부분이 의사소통을 매개로 수행되고 있기 때문이다[10]. 의사소통능력은 소진의 또다른 영향요인으로 간호사의 의사소통능력이 낮을수록 감정노동을 더 경험하고 직무스트레스가 높아져 소진으로 이어지는 것으로 나타났다[9].

감성지능(Emotional Intelligence)이란 자신의 충동적인 감성을 잘 다스릴 수 있고, 상대방의 감성을 헤아려 대인관계를 부드럽게 이어갈 수 있는 능력이다[11]. 임상간호사를 대상으로 한 연구에서 간호사의 감성지능의 증진은 감정노동과 직무소진에 따른 효과적인 대처를 돕고[11], 감성지능이 높을수록 소진의 감소에 영향을 주는 것으로 나타나 감성지능이 소진의 주요 예측요인으로

보고되었다[12].

사회적 지지는 소진의 영향요인으로 높은 수준의 소진을 경험하고 있다 하더라도 동료나 상사의 지원을 받게 되면 소진과 관련된 증상이 더 적게 나타난다고 보고되었는데[13], 간호사의 소진이 증가될 때 동료나 상사의 높은 사회적 지지가 직무소진을 낮출 수 있음을 시사한다[14].

소진과 감정에 대한 이론 중 하나인 Grandey의 감정조절과정모델[15]에 의하면 감정노동이란 조직목표 달성을 위하여 느낌과 감정표출들을 조절하는 과정으로, 개인적 요인과 조직적 요인이 감정노동에 영향을 주고 감정노동 수행에 따른 개인적 결과로 소진이나 직무만족으로 이어짐을 제시하였다. 이 과정에서 감정노동에 영향을 주는 개인적 요인에는 성별, 감정표현능력, 감성지능, 정서 등이 포함되며, 조직적 요인에는 직무자율성, 상사지지, 동료지지 등이 포함된다. 따라서 본 연구에서는 감정조절과정모델(Emotion Regulation Process Model)을 근거로 감정노동에 초점을 두고 의사소통능력, 감성지능의 개인적 요인과 사회적지지(동료지지, 상사지지)의 조직적 요인이 소진에 미치는 영향을 확인하고자 하였다.

지금까지 간호사의 소진 관련 연구 중 외래간호사를 대상으로 진행된 연구는 매우 부족한 실정이며, 외래간호사의 소진에 대한 연구결과는 거의 밝혀지지 않았다. 따라서 외래간호사의 소진을 경감하고 예방하기 위해 감정노동, 의사소통능력, 감성지능, 사회적 지지와 소진의 관계를 확인하고 소진에 영향을 미치는 요인들에 대한 파악을 통하여 조직 및 인적 자원 관리 차원에서의 소진 예방 전략을 제시하는데 주된 목적이 있다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 외래간호사를 대상으로 감정노동, 의사소통능력, 감성지능, 사회적 지지 및 소진의 정도와 이들 간의 관계를 파악하며, 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위함이다.

- 1) 대상자의 감정노동, 의사소통능력, 감성지능, 사회적 지지 및 소진의 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 정도를 파악한다.
- 3) 대상자의 감정노동, 의사소통능력, 감성지능, 사회적 지지 및 소진 간의 상관관계를 파악한다.
- 4) 대상자의 감정노동, 의사소통능력, 감성지능 및 사회적 지지가 소진에 미치는 영향을 확인한다.

이론적 배경

본 연구는 Grandey[15]의 감정조절과정모델(Emotion Regulation

Process Model)과 Hwang[16]의 선행연구를 바탕으로 감정노동, 의사소통능력, 감성지능 및 사회적 지지(동료지지, 상사지지)를 독립변수로 하였고, 소진을 종속변수로 정하고 개념적 기틀을 구성하였다(Figure 1, Figure 2).

사 중 선정 기준에 부합하는 대상자를 임의로 표집하며 구체적인 대상자 선정 및 제외기준은 다음과 같다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 외래간호사의 감정노동, 의사소통능력, 감성지능, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향을 확인하기 위한 서술적 조사 연구이다.

2. 연구 대상

연구대상자는 서울시 소재의 종합병원 외래에 근무하는 간호

1) 연구대상자 포함기준

- ① 외래에 근무하는 간호사로 정규직, 기간직을 포함한다.
- ② 외래 근무경력 6개월 이상인 자
- ③ 본 연구의 목적을 이해하고 본인이 서면으로 연구에 참여하기로 동의한 자

2) 연구대상자 제외기준

- ① 현재 외래에 근무하지 않는 자
- ② 외래 근무경력 6개월 미만인 자

본 연구의 대상자 수 산정을 위해 G-power3.1 프로그램[17]을 이용하였다. 다중회귀분석을 위해 유의수준 .05, 검정력 .95, 효과크

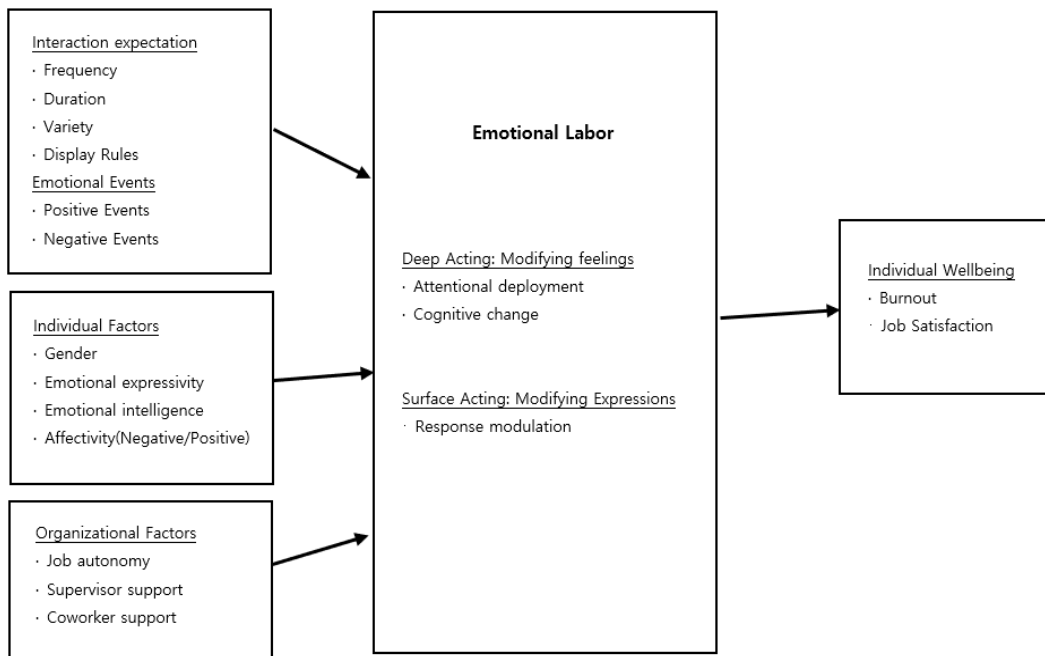
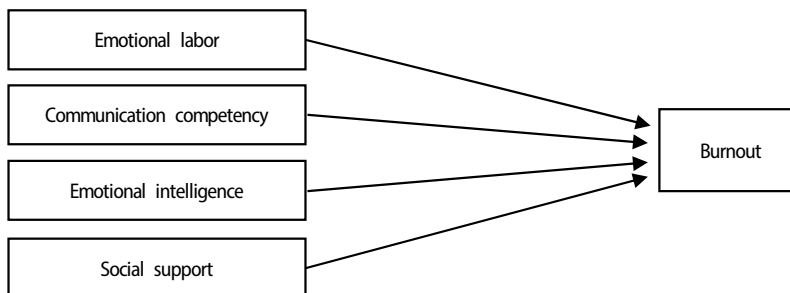


Figure 1. Grandey's Emotion Regulation Process Model (2000)



기는 중간크기인 .15로 하였으며 성별, 연령, 종교, 배우자 유무, 최종학력, 근무부서, 총 경력, 현 부서경력, 직위, 주관적 건강상태, 의사소통관련 교육 유무, 감성지능관련 교육 유무를 포함한 예측변수의 수를 12개로 하여 산정한 결과 필요한 표본 수는 최소 184명이었다. 효과크기는 본 연구의 독립변수를 이용해 회귀분석한 선행연구가 없었으므로 Cohen이 제시한 중간효과크기를 이용하였다. 탈락률을 고려하여 총 222명에게 설문지를 배부한 후 206부가 회수되었으며, 회수율은 92.8%였다. 이 중 통계 처리에 부적합한 16부를 제외한 총 190부를 최종 분석에 사용하였다.

3. 연구 도구

본 연구는 양적연구를 위한 결과 변수 측정을 위하여 구조화된 설문지를 사용하였다.

감정노동, 의사소통능력, 감성지능, 사회적 지지 도구는 e-mail을 통해 도구 개발자와 변안자로부터 도구의 사용을 허락받았다.

1) 일반적 특성

본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 소진에 영향을 줄 수 있는 요인을 대상자의 개인적 요인, 직무관련 요인으로 구분하여 성별, 연령, 종교, 배우자 유무, 최종학력, 근무부서, 총 경력, 현 부서경력, 직위, 주관적 건강상태, 의사소통관련 교육 유무, 감성지능 관련 교육 유무 등을 조사하였다.

2) 소진(Burnout)

Maslach와 Jackson[18]이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)의 저작권을 갖고 있는 미국의 Mind Garden site를 통해 한국어 버전의 라이선스를 구입하여 사용하였다. 총 22문항, 7점 Likert 척도(range 0-6)로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 소진 정도가 높은 것을 의미한다. Maslach와 Jackson[18]의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.76$ 이었고, 간호사를 대상으로 한 Lee[19]의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었다. 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha=.89$ 이었다.

3) 감정노동(Emotional Labor)

Morris & Feldman(1996)이 개발하고 Kim[20]이 번역한 감정노동 측정 도구를 이용하여 점수를 측정하였다. 이 도구는 감정노동의 빈도, 감정표현에 대한 주의정도, 감정노동 부조화 3개의 영역으로 구분, 9문항으로 구성되어 있으며 Likert 5점 척도로 표현하게 되어 있다. 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. Kim [20]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었다. 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha=.80$ 이었다.

4) 의사소통능력(Communication Competence)

Rubin, Martin, Bruning & Power(1991)에 의해 개발된 의사소통 능력 구성 개념에 7가지 개념을 추가하여 Hur[21]가 수정·개발한 포괄적 대인 의사소통 능력척도(Global Interpersonal Communication Competency Scale: GICC-15) 15문항을 사용하였다. GICC-15는 총 15문항, 각 항목은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 구성된 5 점 Likert 척도이며 평균 점수가 높을수록 의사소통 능력이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Hur[21]가 개발한 당시의 Cronbach's $\alpha=.72$ 이었으며, 외래간호사를 대상으로 한 Kim[22]의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었다. 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었다.

5) 감성지능(Emotional Intelligence)

Wong과 Law[11]가 개발한 Wong and Law Emotional Intelligence Scale(WLEIS)을 Jeong[23]이 번안한 도구로 사용하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 7점으로 구성된 Likert 척도로 측정되며, 점수범위는 16점에서 112점이다. 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 개발당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.87$ 이었고, 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha=.91$ 이었다.

6) 사회적 지지(Social Support)

사회적 지지를 측정하기 위해 House(1981)가 개발한 측정도구를 참고하여 Berry, Parasuraman와 Zeithaml(1994) 그리고 Redman와 Mathews(1998)의 연구를 기초로 Jeong[24]이 국내 실정에 맞게 수정하여 만든 도구를 사용하였다. 측정 문항은 총 9문항으로 3문항은 상사의 지지, 3문항은 동료의 지지, 3문항은 조직의 지지와 관련된 문항으로 점수가 높을수록 사회적 지지가 높은 것을 의미한다. 하위 요인별로는 상사지지 Cronbach's $\alpha=.84$, 동료지지 .88, 조직지지 .89으로 신뢰도가 확보되었음을 확인하였다. 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha=.88$ 이었다.

4. 자료수집

자료수집은 연구 시작 전 연구대상자의 소속기관인 서울아산병원 임상연구심의위원회로부터 연구목적, 연구방법, 비밀보장 및 자료관리, 연구대상자 설명문 및 동의서, 설문지에 대한 승인을 받아 병원 간호부의 협조를 얻어 진행하였다. 자료수집 기간은 2021년 4월 5일부터 5월 28일까지 시행하였으며 자료수집을 위해 연구대상 의료기관의 외래를 연구자가 직접 방문하여 자기 보고식 설문지를 배부하였다. 대상자는 연구참여 동의 시 동의서에 자필 서명하고 설문에 응답하도록 하였고 작성된 설문지는 동봉한 서류에 밀봉하여 연구자가 직접 회수하였다.

5. 연구의 윤리적 고려

본 연구는 연구대상자의 윤리적 보호를 위하여 자료수집 시행 전 연구대상자의 소속기관인 서울아산병원 임상연구심의위원회의 최종 승인(AMC IRB Approval no. 2021-0457)을 받은 후 자료 수집을 시작하였다. 연구설명문 및 동의서는 연구 참여로 인한 이득과 손실, 개인정보보호와 비밀보장, 자발적 동의와 자율 의지에 의한 연구철회 가능성 및 이로 인한 불이익이 없음과 연구목적 이외 다른 목적으로 사용하지 않는다는 내용을 명시하였다. 연구 참여에 동의한 대상자들에게는 연구의 목적과 방법, 절차를 설명

하고 응답을 원하지 않는 경우는 언제라도 철회할 수 있고 회수된 자료는 익명으로 처리됨을 알려주었다.

6. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 25.0을 이용하여 전산통계 처리하였으며, 구체적인 방법은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.

Table 1. General and Work-related Characteristics of Participants

(N=190)

Characteristics	Categories	n(%)	M±SD
Age (yr)	≤29	37 (19.5)	35.79±6.52
	30~39	98 (51.6)	
	40~49	51 (26.8)	
	≥50	4 (2.1)	
Gender	Female	185 (97.4)	
	Male	5 (2.6)	
Religion	Christian	57 (30)	
	Buddhism	11 (5.8)	
	Catholic	22 (11.6)	
	None	100 (52.6)	
	Others	0 (0)	
Education level	College	8 (4.2)	
	Bachelor	143 (75.3)	
	≥Master	39 (20.5)	
Spouse	Yes	117 (61.6)	
	No	73 (38.4)	
Perceived health status (score)			6.36±1.90
Job position	Staff nurse	173 (91.1)	
	Charge nurse	17 (8.9)	
Total clinical experience (yr)	0.5~≤5	20 (10.5)	12.55±6.57
	5~ <10	53 (27.9)	
	≥10	117 (61.6)	
Outpatient department career (yr)	0.5~≤5	127 (66.8)	3.80±4.20
	5~ <10	43 (22.6)	
	≥10	20 (10.5)	
Working department	Medical	74 (38.9)	
	Surgical	95 (50)	
	Others	21 (11.1)	
Experience of education regarding communication	Yes	165 (86.8)	
	No	25 (13.2)	
Experience of education regarding emotional intelligence	Yes	84 (44.2)	
	No	106 (55.8)	

M=Mean; SD=Standard deviation; yr=year

- 2) 대상자의 감정노동, 의사소통능력, 감성지능, 사회적 지지, 소진 정도는 평균 및 표준편차로 분석하였다.
- 3) 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도 차이는 independent t-test, one-way ANOVA를 실시하고, 사후 검정은 Tukey test로 분석하였다.
- 4) 대상자의 감정노동, 의사소통능력, 감성지능, 사회적 지지, 소진의 상관관계는 Pearson's Correlation Coefficients를 이용하여 분석하였다.
- 5) 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인은 다중 회귀 분석 (multiple regression analysis)으로 분석하였다.

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성과 업무관련 특성

연구대상자는 여자가 97.4%(185명), 남자가 2.6%(5명)였다. 대상자의 연령은 평균 36세로 30~39세가 51.6%(98명)로 가장 많았으며, 기혼이 61.6%(117명) 많았고, 직위는 일반간호사가 91.1%(173명)가 가장 많았다. 총 경력은 평균 13년으로 10년 이상이 61.6%(117명)로 가장 많았으며, 외래 경력은 평균 4년으로 6개월~5년 미만인 66.8% (127명)이 가장 많았다. 의사소통과 관련된 교육 경험이 있는 경우가 86.8%(165명)이었던 반면 감성지능과 관련된 교육 경험이 있는 경우는 44.2%(84명)로 나타나 의사소통과 관련된 교육 경험이 비교적 많음을 알 수 있었다(Table 1).

2. 대상자의 소진, 감정노동, 의사소통능력, 감성지능, 사회적 지지 정도

대상자의 소진 평균 평점은 7점 만점에 2.62±.79점으로 나타났다. 감정노동 평균 평점은 5점 만점에 3.37±.56점, 의사소통능력은 5점 만점에 3.61±.37점, 감성지능은 7점 만점에 5.04±.70점이었으며, 사회적 지지의 평균 평점은 5점 만점에 3.93±.42점으로 나타났다 (Table 2).

3. 대상자의 특성에 따른 소진의 차이

소진은 연령($p<.001$), 종교($p=.002$), 최종학력($p<.001$), 배우자 유무($p=.002$), 감성지능 교육 유무($p<.001$), 총 경력($p<.001$)에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 반면 성별과 의사소통 교육 유무에 따른 유의한 차이는 없었다(Table 3).

4. 연구 변수 간 상관관계

각 변수들 간의 상관관계를 파악한 결과 소진은 감정노동($r=.531, p<.001$)과 유의한 양(+)의 상관관계가 있었으며, 의사소통능력($r=-.394, p<.001$), 감성지능($r=-.463, p<.001$), 사회적지지($r=-.235, p=.001$)와 유의한 음(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 4).

5. 대상자의 감정노동, 의사소통능력, 감성지능, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향

소진에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 감정노동, 의사소통능력, 감성지능, 사회적 지지와 일반적 특성 중 소진에 차이를 보인 연령, 종교, 최종학력, 배우자 유무, 총 경력을 더미변수로 전환하여 다중회귀분석을 실시하였다. 외래간호사 소진의 영향요인으로 감정노동($\beta=.44, p<.001$), 감성지능($\beta=-.24, p<.001$), 총 경력 10년 이상($\beta=-.20, p=.001$), 의사소통능력($\beta=-.15, p=.022$), 최종학력 석사 이상($\beta=-.14, p=.016$) 순으로 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 사회적 지지는 소진에 유의한 영향을 미치지 않았다. 이 변수들의 소진 설명력은 49.2%이었다(Table 5).

논 의

본 연구는 Grandey[15]의 감정조절과정모델(Emotion Regulation Process Model)과 선행연구를 바탕으로 종합병원 외래간호사의 감정노동, 의사소통능력, 감성지능, 사회적 지지 및 소진의 정도를 파악하고 이 변수들 간의 관계를 파악하며, 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 시도되었다. 연구 결과에 따른 주요 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

Table 2. Descriptive Statistics of Study Variables

(N=190)

Variables	M±SD	Min.	Max.	Range	Skewness	Kurtosis
Burnout	2.62±.79	15	101	0~6	-.105	-.184
Emotional labor	3.37±.56	18	44	1~5	.146	-.136
Communication competency	3.61±.37	39	67	1~5	-.540	-.147
Emotional intelligence	5.04±.70	31	104	1~7	-.697	1.35
Social support	3.93±.42	17	45	1~5	-.916	3.87

M=Mean; SD=Standard deviation, Min=Minimum, Max=Maximum

Table 3. Differences in Burnout according to General and Work-related Characteristics (N=190)

Characteristics	Categories	n (%)	M±SD	t or F(p)	Tukey HSD
Age (yr)	≤29 ^a	37 (19.5)	64.51±16.64	10.42 (<.001)	a,b>c,d
	30~39 ^b	98 (51.6)	60.28±16.11		
	40~49 ^c	51 (26.8)	49.27±16.50		
	≥50 ^d	4 (2.1)	33.75±17.45		
Gender	Female	185 (97.4)	57.68±17.34	-0.439 (.661)	
	Male	5 (2.6)	54.20±23.27		
Religion	Christian ^a	57 (30)	53.05±15.85	5.20 (.002)	a,b<c,d
	Buddhism ^b	11 (5.8)	45.00±16.09		
	Catholic ^c	22 (11.6)	57.82±16.41		
	Noned	100 (52.6)	61.51±17.63		
Education level	College ^a	8 (4.2)	62.50±19.35	9.05 (<.001)	a,b>c
	Bachelor ^b	143 (75.3)	60.08±16.24		
	≥Master ^c	39 (20.5)	47.46±18.05		
Spouse	Yes	117 (61.6)	54.47±17.91	3.20 (.002)	
	No	73 (38.4)	62.59±15.54		
Job position	Staff nurse	173 (91.1)	57.66±17.80	0.189 (.850)	
	Charge nurse	17 (8.9)	56.82±13.78		
Total clinical experience (yr)	0.5~≤5 ^a	20 (10.5)	60.35±12.95	9.55 (<.001)	b>c
	5~ <10 ^b	53 (27.9)	66.45±16.00		
	≥10 ^c	117(61.6)	53.56±17.45		
Outpatient department career (yr)	0.5~≤5	127 (66.8)	58.97±16.35	2.79 (.064)	
	5~ <10	43 (22.6)	57.44±20.48		
	≥10	20 (10.5)	49.15±15.48		
Working department	Medical	74 (38.9)	56.66±19.34	0.515 (.599)	
	Surgical	95 (50)	57.55±15.95		
	Others	21 (11.1)	61.05±17.31		
Experience of education regarding communication	Yes	165 (86.8)	56.88±17.63	-1.43 (.153)	
	No	25 (13.2)	62.24±15.74		
Experience of education regarding emotional intelligence	Yes	84 (44.2)	52.14±18.92	3.87 (<.001)	
	No	106 (55.8)	61.91±14.92		

M=Mean; SD=Standard deviation; yr=year, HSD=Honestly Significant Difference

Table 4. Correlations between the Study Variables (N=190)

Variables	Burnout	Emotional labor	Communication competency	Emotional intelligence	Social support
	r (p)				
Burnout	1				
Emotional labor	.531** (<.001)	1			
Communication competency	-.394** (<.001)	-.142 (.051)	1		
Emotional intelligence	-.463** (<.001)	-.215** (.003)	.605** (<.001)	1	
Social support	-.235** (.001)	-.242** (.001)	.248** (.001)	.231** (.001)	1

**p<.001

Table 5. Factors Affecting Burnout

(N=190)

Variables (*dummy reference)	B [†]	S.E.	β [‡]	t	p	Tolerance	VIF
Constant	72.19	11.42		6.32	<.001		
Emotional labor	1.55	.19	.44	8.33	<.001	.948	1.06
Emotional intelligence	-.38	.10	-.24	-3.65	<.001	.613	1.63
Communication competency	-.47	.20	-.15	-2.32	.022	.631	1.59
Total clinical experience (*≥10yr)	-7.10	2.01	-.20	-3.54	.001	.853	1.17
Education level (*≥Master)	-5.93	2.43	-.14	-2.44	.016	.847	1.18

Durbin-Watson's d=1.83 ((1.67 ≤ d ≤ 1.80), adj R²=.492, F=37.67, p<.001

[†]Unstandardized regression coefficient; [‡]Standardized regression coefficient; S.E.=Standard Error; VIF=Variance inflation factor

첫째, 외래간호사의 소진은 6점 만점에 평균 2.62±.79점으로 중간 이하의 수준으로 나타났다. 이는 같은 도구를 사용한 응급실 간호사의 연구[5] 평균 3.10점과 중환자실 간호사의 연구[6] 평균 2.85점보다는 낮았으나 수도권 소재 삼급종합병원 전체 임상간호사의 연구[1,25] 평균 2.61점과 비슷한 수준이었다. 이는 외래는 응급실이나 중환자실보다 중증환자가 적고, 위급한 상황에 노출이 덜하며, 본 연구대상자의 일반적 특성상 상대적으로 다양한 업무 경험이 축적된 근무경력 10년 이상인 간호사가 많은 비중을 차지하고 있다는 점이 반영된 결과라고 생각된다.

둘째, 외래간호사의 감정노동은 5점 만점에 평균 3.37±.56점으로 중간 이상의 수준으로 나타났다. 같은 도구를 사용하여 서울 소재 종합병원 8곳의 응급실간호사를 대상으로 한 연구[7] 평균 3.61점보다 낮았지만, 서울시와 경기도 소재 임상간호사를 대상으로 한 연구[8] 평균 3.19점과 지방 소재 종합병원에 근무하는 전체 임상간호사를 대상으로 한 연구[12] 평균 3.21점, 중환자실 간호사를 대상으로 한 연구[26] 평균 3.24점보다 약간 높게 나타났다. 외래의 경우 외래 진료 프로세스 및 진료 지연에 대한 불만, 병원의 시설 등 병원의 전반적인 문제 등을 외래간호사에게 일방적이고 공격적인 태도로 투사하여도 문제해결을 위해 참고 수용할 수밖에 없는 환경에서 임상간호사나 중환자실 간호사보다 감정노동이 더 높게 나타난다고 판단된다. 선행연구에서 감정노동의 정도는 직종에 따라 상이한 결과가 나타났으나 간호사의 경우 타 직업군과 비교하더라도 중간 이상 수준의 감정노동을 하고 있는 것을 알 수 있다[8,12]. 이는 지속적으로 외래에 방문하는 다양한 환자와 상호작용을 하는 과정에서 상황에 따라 자신의 감정을 조절해야 하며[1,4], 특히 병원에서 고객 만족을 위한 서비스를 강화하는 전략 등이 간호사의 감정노동을 더욱 증가시키고 있는 것으로 해석된다.

셋째, 외래간호사의 의사소통능력은 5점 만점에 평균 3.61±.37점으로 중간 이상으로 나타났다. 같은 도구를 사용한 중환자실

간호사의 의사소통능력 평균 3.37점[26], 수술실간호사의 의사소통능력은 평균 3.37점, 병동간호사의 평균 3.53점[27]에 비해 높은 점수를 보였다. 외래는 업무 특성 상 평소 환자 및 보호자, 의료진, 타 부서 직원 등 다양한 여러 형태의 대인관계속에서 상대방의 반응을 관찰하고 끊임없이 상호작용해야 하는 업무 환경에 더 많이 노출되고 있다. 그 결과 좀 더 효율적인 의사소통을 하기 위한 여러 경험들이 본 연구대상자의 의사소통능력에 반영되었다고 생각되며, 또한 일반적 특성에서 본 연구 대상자의 약 86%가 의사소통능력 관련 교육을 받은 것과도 관련이 있을 것으로 판단된다.

넷째, 외래간호사의 감성지능은 7점 만점에 평균 5.04±.70점으로 중간보다 다소 높은 수준으로 나타났다. 같은 도구를 사용하여 종합병원 전체 간호사를 대상으로 한 연구[12] 평균 3.43점, 종합병원 임상간호사를 대상으로 한 연구[14] 평균 3.41점 보다 높았고, 정신과 간호사를 대상으로 한 연구[28] 평균 4.95점과 유사한 수준이었다. 이는 라포(rapport)가 형성된 환자, 보호자와의 관계에 있는 임상간호사보다 외래간호사는 짧은 시간안에 반복적으로 진료 안내 및 의사의 진료지원 등의 업무를 수행하며 매일 다양한 환자, 보호자와 접촉 시간이 짧은 상호작용 속에서 업무를 하면서 공감, 문제해결, 타인과 자기감성 이해 등의 감성지능 요소를 발휘[10]해야 하는데, 이러한 외래 실무 환경이 반영된 결과라고 사료된다.

다섯째, 외래간호사의 사회적 지지는 5점 만점에 평균 3.93±.42점으로 중간 이상 수준으로 나타났다. 본 연구에서 사용한 측정 도구를 동일하게 이용한 선행연구가 드물어 정확한 비교는 어려우나, 수도권 소재 종합병원 전체간호사를 대상으로 한 연구[1] 평균(중간 이상 수준), 정신과 간호사를 대상으로 한 연구[28] 평균(중간 이상 수준), 응급실 간호사를 대상으로 한 연구[7] 평균(중간 이상 수준)과 유사하였다. 이는 간호 업무의 특성 상 환자에게 간호를 제공하기 위해서는 동료 간의 상호 의존성이 높고

전문 분야로서 동료 간의 협력을 통한 경험적 공감대가 크기 때문에[29] 간호사의 업무특성에 관계없이 사회적 지지는 비슷한 수준을 나타낸 것으로 보인다.

여섯째, 본 연구에서 외래간호사의 소진에 영향을 미치는 요인은 감정노동, 감성지능, 총 경력, 의사소통능력, 최종학력 순으로 나타났다. 이는 임상간호사를 대상으로 한 선행연구[8]와 응급실 간호사를 대상으로 한 연구[5]에서 감정노동이 소진의 주요 예측 요인으로 나타난 결과와 일치하였다. 간호사들이 실제 감정을 억압하고 조직이 요구하는 감정표현을 하는 감정노동을 수행함으로써 내적 감정과 외적 감정이 일치되지 않는 것으로 볼 수 있으며, 이러한 감정부조화가 직무스트레스를 일으켜 소진으로 이어진다[8]고 해석할 수 있겠다. 강도 높은 감정노동이 오래 지속되거나 반복되면 소진으로 이어질 수 있기 때문에 간호사들의 소진을 예방하고 건강을 보호할 수 있는 적합한 전략은 반드시 필요하다[30]. 바람직한 감정노동 감소 중재방안으로 자기주장훈련이나 비폭력 의사소통 프로그램이 보고되었고, 이 전략은 간호사의 의사소통능력 및 인간관계를 향상시키고 감정조절로 인한 분노수준을 감소시켰다[22]. 따라서 외래간호사의 업무 특성과 요구가 반영된 적절한 중재방안이 필요할 것으로 사료된다. 또한, 감성지능이 높을수록 소진을 감소시킨다고 한 연구[12] 결과처럼 본 연구에서도 감성지능은 소진에 영향을 미치는 주요 요인으로 확인되었다. 감성지능이 높은 사람은 감정을 효과적으로 통제할 수 있기 때문에 감정노동을 경험하더라도 감정노동으로 인한 부정적 결과를 최소화할 가능성이 있다[8]고 나타난 결과를 지지하였다. 감성지능은 대인관계능력과 소진을 낮추는데 관련이 높은 요인임이 확인되었는데, 감성지능이 높은 경우 다양한 여러 상황에서 감정적, 충동적으로 반응하기 보다는 부정적 감정을 조절하여 효과적인 대처할 수 있게 된다고[12] 알려져 외래간호사의 소진에 유의한 영향요인으로 작용했을 것이라 판단된다. 이러한 감성지능은 개인적인 성향이나 심리적인 특성임에도 불구하고 훈련되고 개발될 수 있다는 점에서 교육적 개입의 필요성이 강조되고 있다[11,22]. 이스라엘의 중앙간호사 대상 선행연구[9]에서 의사소통능력의 자기효능성이 정서적 피로 발생에 완충 작용을 하여 의사소통능력이 높을수록 소진 상태를 감소시킨다고 보고되었는데, 이는 본 연구결과와 일치한다. 또한, 국내 중환자실 간호사를 대상으로 한 연구에서 의사소통능력이 낮을수록 소진이 높아져 간호사의 의사소통능력에 대한 중요성이 보고되었다[6]. 의사소통능력이 높은 경우 의사소통능력에 대한 자신감으로 대상자와 인간관계 형성을 통해 보다 효과적인 간호를 수행할 수 있으며 의사소통을 통해 갈등에 더 잘 대처하는 것으로 보고[10]되고 있어 본 연구 결과 외래간호사의 소진

감소에 유의한 영향을 미치는 요인으로 나타난 것으로 사료된다. 간호사의 의사소통능력과 소진과의 연관성은 아직 충분히 연구되지는 않았으나, 의사소통 훈련을 통해 의사소통능력의 자기효능감을 높이고 구성원들 간의 냉소주의와 정신적 소진을 경감시킴으로써 간호사의 직무소진도 감소될 수 있다고 하였다[9]. 본 연구에서 소진에 유의한 영향을 미친 요인 중 감성지능과 의사소통능력 사이에는 서로 높은 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 여러 선행 연구에서 감성지능과 긍정적 의사소통은 유의한 상관관계가 있음이 밝혀진 연구[28]를 지지하였다. 감성지능이 대인관계능력을 높이고 소진을 낮추는데 관련성이 높은 요인임이 확인되었으며[25] 특히, 의사소통에 가장 영향을 미치는 요인은 감성지능으로[10] 타인에 대한 이해 및 공감을 주요 요소로 하는 감성지능이 높을수록 다양한 인간관계 속에서 업무를 수행하는 간호사의 의사소통능력 향상에 도움을 주어[10,28] 소진 감소에 영향을 준 것으로 사료된다.

한편, 본 연구에서 사회적 지지가 높을수록 소진이 감소하는 양의 상관관계가 있음이 나타났으나 사회적 지지가 소진에 직접적으로 유의한 영향을 미치지 않았다. 이는 임상간호사의 사회적 지지가 소진에 유의한 영향요인으로 확인된 선행연구[1,7,8,14]의 결과와는 차이를 보였다. Baik과 Yom의 연구[1]에서는 감정노동과 소진과의 관계에서 간호사의 사회적 지지가 높을수록 감정노동의 부정적인 영향이 줄어들어 소진을 덜 경험하게 됨으로써 사회적 지지의 조절효과가 나타났다. 이와 같은 차이는 선행연구[1,7,8,14]에서 사회적 지지가 조절변인 및 매개변인으로 설정된 점과 달리 본 연구에서는 사회적 지지가 독립변인으로 설정되었다는 점과 본 연구대상자의 간호 업무 특성에서 발생한 결과의 차이라고 해석된다. 선행연구의 경우 임상간호사를 대상으로 여러 명의 간호사가 함께 팀을 이루어 순환되는 업무를 하면서 서로에게 지지를 제공하는 환경이었으나 외래는 3교대로 순환되는 근무 형태가 아니며 외래 진료실 지원이나 접수, 환자 설명 업무 등을 할 때 인계를 주고받는 방식이 아닌 주로 혼자 업무를 수행하는 경우가 대부분이다. 간호 조직은 업무의 특성상 전문성이 높은 집단으로 업무수행 시 발생하는 여러 가지 어려움은 가족이나 친구의 도움만으로 해결할 수 없기에 동료에 대한 의존도가 높을 수밖에 없다[29]. 그러나 사회적 지지가 소진에 유의한 영향을 미치지 못한 본 연구 결과에서 독립적인 업무 수행이 많은 외래간호사에게는 상사, 동료, 조직의 사회적 지지보다는 감성지능이나 의사소통능력과 같은 개인적 요인이 소진에 더욱 직접적으로 유의하게 작용한다고 해석된다.

결론

본 연구는 Grandey[15]의 감정조절과정모델(Emotion Regulation Process Model)과 선행연구를 바탕으로 외래간호사의 감정노동, 의사소통능력, 감성지능, 사회적 지지 및 소진의 정도를 확인하고 이 변수들 간의 관계를 파악하며, 소진에 영향을 미치는 요인을 확인함으로써 외래간호사의 소진을 감소시키기 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 본 연구결과 종합병원 외래간호사의 소진은 평균 2.62점/6점으로 낮은 편이었으며, 대상자들의 소진은 의사소통능력, 감성지능, 사회적 지지와는 역 상관관계, 감정노동과는 순 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 감정노동, 감성지능, 의사소통능력, 총 경력, 최종학력은 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 사회적 지지는 소진에 통계적으로 유의미한 역 상관관계는 있었지만 소진에 유의한 영향을 주지 않았다. 본 연구 수행 시 특정병원에 한정된 대상자를 선정하였으므로 본 연구의 결과를 일반화하기에는 한계가 있다.

이러한 한계점에도 불구하고 본 연구는 Grandey의 감정조절과정모델[15]을 통해 외래간호사의 의사소통능력, 감성지능이 소진에 직접적인 영향을 미치는 주요 영향 요인이라는 것과 의사소통능력과 감성지능이 외래간호사의 감정조절과정인 감정노동에 유의한 영향으로 작용하여 결과적으로 소진을 예측할 수 있다는 것을 밝혔다는 점에서 의의가 있다. 특히, 외래간호사 대상 소진 연구를 찾아보기 힘든 국내 연구 실정에서 소진에 대해 개인적 측면 조직적 측면으로 접근한 분석을 통해 외래간호사의 소진에 영향을 미치는 주요 요인을 검증하고 외래간호사의 소진에 대처하는 방안에 대한 기초자료를 제공하는 데 의미가 있다고 할 수 있겠다.

본 연구결과를 근거로 다음과 같이 제언한다. 첫째, 본 연구에서 소진에 유의한 영향요인으로 나타나지 않았던 외래간호사의 사회적 지지 수준을 파악하는 선행연구가 부족하므로 추후 외래간호사의 사회적 지지에 대해 다른 연구 도구를 사용한 접근 및 사회적 지지의 조절효과 또는 매개효과에 대한 비교연구를 제언한다. 둘째, 본 연구의 결과를 기반으로 외래간호사의 소진 주요 영향 요인인 감정노동을 낮추고, 감정노동이 소진으로 이어지지 않도록 감성지능, 의사소통능력을 높일 수 있는 프로그램이 개발되고 그 중재를 적용한 효과를 검증하는 연구를 제언한다.

ORCID

Kim, Ji-Hye <https://orcid.org/0000-0002-6511-4733>

Chang, Ae-Kyung <https://orcid.org/0000-0002-6679-7310>

REFERENCES

1. Baik DW, Yom YH. Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration*. 2012;18(3):271-80. <https://doi.org/10.11111/jkana.2012.18.3.271>
2. Lee MA, Kim EJ. Influences of hospital nurses perceived reciprocity and emotional labor on quality of nursing service and intent to leave. *The Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2016;46(3):364-74.
3. Han HY, Lee JY, Jang IS. The moderating effects of social support between emotional labor and job satisfaction in clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2015;24(4):331-9. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.4.331>
4. Kim NR. The relationship between anger experience, anger expression and burnout of outpatient nurse [master's thesis]. Seoul: Sungkyunkwan University; 2018. pp. 1-74.
5. Eo YS, Kim MS. Relationship among emotional labor, emotional leadership and burnout in emergency room nurses-comparison of employee-Focused emotional labor and job-focused emotional labor. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2017; 18(9):136-45. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.9.136>
6. Son YJ, Lee YA, Sim KR, Gong SS, Park YS. Influence of communication competence and burnout on nursing performance of intensive care units nurses. 2013;20(3):278-88. <https://doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.3.278>
7. Kim MR, Seo EJ, Shin SH. The influence of the emotional labor, professional self-concept, self-efficacy and social support of emergency room nurse's burnout. *Korean Journal of Stress Research* 2019;27(4):404-11. <https://doi.org/10.17547/kjsr.2019.27.4.404>
8. Yom YH, Son HS, Lee HS, Kim MA. The relationship between physical discomfort, burnout, depression, social supports and emotional labor of clinical nurses in Korea. *Journal of Korean Clinical Nursing Research* 2017;23(2):222-35. <https://doi.org/10.22650/JKCN.2017.23.2.222>
9. Emold C, Schneider N, Meller I, Yagilet Y. Communication skills, working environment and burnout among oncology nurses. *European Journal of Oncology Nursing*. 2011;15(4):358-63. <https://doi.org/10.1016/j.ejon.2010.08.001>
10. Ha JY, Jeon SY. The effects of humanistic knowledge and emotional intelligence on communication skills of nurses. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*. 2016;22(3):264-73. <https://doi.org/10.5977/jkasne.2016.22.3.264>
11. Wong C, Law K. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*. 2002;13(3):243-74.
12. 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.
13. Pengilly JW, Dowd ET. Hardiness and social support as moderators of stress. *Journal of Clinical Psychology*. 2000;56(6):813-20. [https://doi.org/10.1002/\(sici\)1097-4679\(200006\)56:6<813::aid-jclp10>3.0.co;2-q](https://doi.org/10.1002/(sici)1097-4679(200006)56:6<813::aid-jclp10>3.0.co;2-q)
14. Choi KJ, Han SS. The influence of the job stress, job satisfaction and social support of clinical nurse's burnout. *Journal of East-West Nursing Research*. 2013;19(1):55-61.

- <https://doi.org/10.14370/jewnr.2013.19.1.055>
15. Grandey AA. Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2000;5(1):95-110. <https://doi.org/10.1037//1076-8998.5.1.95>
 16. Hwang WJ, Park EH. Developing a structural equation model from Grandey's emotional regulation model to measure nurses' emotional labor, job satisfaction, and job performance. *Applied Nursing Research*. 2022;64. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151557>
 17. Faul F, Erdfelder E, Buchner A, Lang AG. Statistical power analyses using G*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*. 2009;41(4):1149-60. <https://doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149>
 18. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*. 1981;2(2):99-113.
 19. Lee SK. The relationships of emotional labor, interpersonal problem, burnout and turnover intention of nurses [master's thesis]. Seoul: Ewha womans University; 2016. pp. 1-82.
 20. Kim MJ. Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*. 1998;21(2):129-41.
 21. Hur GH. Construction and validation of a global interpersonal communication competence scale. *Korean Journal of Journalism and Communication Studies*. 2003;47(6):380-408.
 22. Kim YJ. The effects of emotional intelligence and communication competency on nursing performance of outpatient nurses [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2016. pp. 1-82.
 23. Jeong HR, Choi HJ, Park MS. The reliability and validity of Korean version of Wong and Law Emotional Intelligence Scale (K-WLEIS). *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2020;50(4): 611-20. <https://doi.org/10.4040/jkan.20109>
 24. Jeong CH. A Study on the effect of emotional labor on the job stress and job burnout of social work civil servants of SMG-focused on the regulation effect of social support [dissertation]. Seoul: University of Seoul; 2014. pp. 1-201.
 25. 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. <https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.1.22>
 26. Song HS, Choi J, Son YJ. The relationship between professional communication competences and nursing performance of critical care nurses in South Korea. *International Journal of Nursing Practice*. 2017; 23(5):e12576. <https://doi.org/10.1111/ijn.12576>
 27. Lim EJ, Yi YJ. Comparison of operating room nurses and general ward nurses on communicative competence and interpersonal relationship ability within the medical team. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(3):313-21.
 28. Kang HS, Kim YY. Influence of the emotional intelligence, communication competence and stress coping on turnover intention in psychiatric nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2016; 17(1):141-51. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.1.141>
 29. Lee SY, Kim DH. The effect of emotional labor, job stress and social support on nurses job satisfaction. *The Korean Journal of Stress Research*. 2019;27(3):215-23. <https://doi.org/10.17547/kjsr.2019.27.3.215>
 30. Giménez-Espert MDC, Castellano-Rioja E, Prado-Gascó VJ. Empathy, emotional intelligence, and communication in Nursing: The moderating effect of the organizational factors. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. 2020;28:e3333. DOI:10.1590/1518-8345.3286.3333