

종합병원 간호사의 감정노동과 감성지능이 소진에 미치는 영향 요인

정승현¹ · 조인숙^{2†}

¹광주여자대학교 사회개발대학원 간호학과

²광주여자대학교 간호학과 교수

(2022년 9월 15일 접수: 2022년 12월 9일 수정: 2022년 12월 12일 채택)

Factors Influencing Emotional Labor and Emotional Intelligence on Burnout among Nurses at a General Hospital

Seung-Hyun Jeong¹ · In-Sook Jo^{2†}

¹Department of Nursing, Graduate School of Social Development, Gwangju Women's University

²Department of Nursing, Gwangju Women's University

(Received September 15, 2022; Revised December 9, 2022; Accepted December 12, 2022)

요약 : 본 연구는 종합병원 간호사의 감정노동과 감성지능이 소진에 미치는 영향요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다. 연구대상자는 종합병원에 근무하는 임상경력 6개월 이상인 간호사 150명이었다. 수집된 자료는 SPSS 21.0 프로그램을 이용하여 t-test, ANOVA, Scheffe's test, Pearson's correlation coefficient, Multiple regression analysis로 분석하였다. 대상자의 소진에 미치는 영향요인을 검증하기 위해 다중회귀분석 결과, 감성지능($\beta = -.441, p < .001$), 감정노동($\beta = .403, p < .001$), 현 직위는 책임간호사 이상 이($\beta = -.111, p < .018$), 지각된 건강상태는 건강한 경우($\beta = -.100, p < .029$) 순이었다. 또한 추정된 회귀모형의 적합도에 대한 F통계량은 35.51($p < .001$)으로 매우 유의하였고, 설명력은 79.7%인 것으로 나타났다. 따라서 간호사의 소진을 감소시키기 위해 감정노동을 줄이고 건강 및 감성지능을 향상 시킬 수 있는 방안을 모색하고 소진을 낮추기 위한 중재프로그램을 개발하는데 기초자료로 유용하게 활용될 것으로 사료된다.

주제어 : 종합병원, 간호사, 감정노동, 감성지능, 소진

Abstract : This study was conducted to identify the factors Influencing the burnout of general hospital nurses. Method: The study subjects were 150 nurses in three general hospital. The collected data were analyzed by t-test, ANOVA, Scheffe's test, Pearson's correlation coefficient, and Multiple regression analysis. Results: The factors affecting the burnout of the subjects, multiple regression analysis results showed that emotional intelligence($\beta = -.441, p < .001$), emotional labor($\beta = .403,$

[†]Corresponding author

(E-mail: chois@kwu.ac.kr)

$p < .001$), current position was more than responsible nurse ($\beta = -.111, p < .018$), and health status was healthy ($\beta = -.100, p < .029$).

In addition, the F statistics for the fitness of the estimated regression model were 35.51 ($p < .001$), which was very significant. The explanatory power was 79.7%. Conclusion: The results of this study showed that emotional intelligence of the general hospital nurse was the most influential factor on burnout, and the higher the position, the better the health status, the lower the emotional labor, the lower the burnout. Therefore, the results of this study suggest that it is necessary to find ways to reduce emotional labor and improve health and emotional intelligence in order to reduce burnout of nurses, and it is considered to be useful as basic data for developing intervention programs to lower burnout.

Keywords : General Hospital, Nurses, Emotional Labor, Emotional Intelligence, Burnout

1. 서론

최근 의료서비스는 소비자의 요구를 충족시키는 방향으로 나아가고 있으며, 의료소비자인 환자들이 병원의 의료서비스 평가에 결정적 영향을 미치고 있다[1]. 간호사는 이러한 의료소비자와 가장 가까이에서 직접적인 관계를 맺고 간호를 제공하고 있으며, 고객접점 서비스의 핵심적인 역할을 하고 있다[1]. 그러므로 병원에서는 간호사를 대상으로 친절교육을 실시하고 있고 감정표현과 행동의 규칙이 준수되고 있는지를 고객만족 조사를 통해 지속적으로 관리하고 있다[2]. 이러한 과정에서 간호사는 심각한 소진을 경험하거나 간호사로 역할을 이행하는 과정에서 어려움과 스트레스를 경험한다[3].

현재 종합병원의 수는 55.1%로 상급종합병원 수 19.4%보다 많으나 지속적인 질 개선을 위한 투자의 한계, 대형병원 쓸림으로 인해 내원환자 감소 및 부족한 인력 충원의 어려움이 있다[4]. 종합병원 간호사는 상급병원 간호사에 비해 임금 수준이 낮고, 근무환경이 열악하며, 병상수 대 간호사 수를 보면 상급종합병원은 0.92:1인데 비해, 종합병원은 1.59:1로 더 많은 환자를 담당하고 있고, 간호 업무 외에 타 부서의 업무까지 수행하므로 간호사의 소진정도가 더 심하다[4].

소진은 직무피로나 스트레스를 반복적으로 겪게 되는 부정적 경험으로, 전반적인 업무 환경이나 업무에 의해 정서적 지칩, 분노, 우울감, 무력감이 발생하는 개인의 에너지 고갈 상태이다[3]. 간호사는 넘쳐나는 업무, 역할의 다양성, 특히 간호업무의 특성상 다양한 배경을 가진 간호요구를 지닌 사람들과 대면해야 하고, 교대근무를 해야

하는 어려운 상황으로 인하여 다른 직업에 비해 소진에 쉽게 노출 될 수 있다[5]. 이러한 소진은 개인에게 실패감, 죄책감 등 심리적 손실과 부정적 직무태도를 유발하고, 의료서비스의 질을 저하시키며, 업무수행 능력 저하와 대상자의 만족도를 저하시키므로 간호사의 소진을 예방하거나 감소시키는 중재가 매우 중요하다[6].

감정노동은 개인이 효율적인 업무수행 또는 조직 내에서 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정과 조직에서 요구하는 감정표현에 있어서 차이가 존재할 때, 자신의 실제 감정을 통제 및 조절하려는 노력이다[7]. 간호사는 대상자의 서비스 만족도와 병원조직의 역할기대에 대한 만족도를 높이기 위해서 자신의 감정, 사고, 행동 등에 대해 통제를 받음으로써 감정노동을 경험하고, 환자 뿐만 아니라 직원, 의료진, 방문객과 자주 상호작용하면서 더 많은 감정노동을 경험한다[2]. 또한 간호사의 친절 서비스는 당연한 업무로 인식되어 있어 간호사는 자신의 내면의 감정을 드러내지 못하는 감정의 부조화로 인해 감정노동을 겪게 된다[8]. 간호사의 감정노동은 조직의 업무성과에 부정적 영향을 미치고 지속적인 감정노동의 경험은 소진에 영향을 미치는 요인이다[9]. 이러한 결과에 따라 감정노동은 감정의 부조화로 인해 육체적 및 정신적 감정 고갈을 겪는 개인뿐만 아니라 결근, 이직의도 등 조직적인 차원에서도 영향을 미치고 있으므로 감정노동을 관리할 필요가 있다[10].

소진을 완화하기 위한 현실적인 보상체계와 같은 직무 및 환경적 부분에 대한 변화가 필요하고 대인관계능력 향상과 감성지능이 요구되고 있다[11]. 감성지능은 감정노동 상황에서 자신과 타인

의 감정을 이해함으로써, 자신의 감정을 표현하고, 이를 효율적으로 조절할 줄 아는 능력이다[12]. 대상자에게 양질의 간호를 제공하고 신뢰감을 형성하며 대상자의 입장을 이해하고 효율적인 업무수행을 수행하기 위해서는 높은 감성지능이 필요하다[12]. 간호업무를 수행하는 과정에서 소진을 경험하는 간호사가 감성지능이 높으면 불쾌한 상황에 직면했을 때 감정적으로 폭발하는 것을 피하게 하며 바람직한 방향으로 행동하도록 하게 하여 소진을 낮춰 줄 수 있다[13]. 그러므로 감성지능은 감정노동이 심한 간호사에게 감정표현과 행동에 대한 부담을 줄어줄게 하고, 조직에 유해한 영향을 감소하게 해줄 뿐만 아니라, 조직 내 구성원들과 원만한 대인관계 형성을 통해 조직에 바람직한 성과를 가져오게 할 수 있다[12]. 이렇듯 감성지능은 소진에 유의한 영향을 미침을 확인할 수 있었으므로 이들 간의 관계 연구가 이루어질 필요가 있다.

따라서 본 연구는 간호사의 감정노동, 감성지능, 소진간의 관계를 확인하고 감정노동과 감성지능이 소진에 미치는 영향을 파악함으로써 간호사의 소진을 감소시킬 수 있는 방안을 마련하고 제 공하고자 시도하였다.

2. 연구방법

2.1. 연구설계

본 연구는 종합병원 간호사의 감정노동, 감성지능 및 소진간의 관계를 확인하고, 소진에 미치는 영향요인을 확인하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

2.2. 연구대상 및 방법

본 연구대상자는 G광역시와 J도에 소재한 3곳의 종합병원에 근무하는 임상경력 6개월 이상인 간호사를 대상으로 자료수집의 편의성과 접근성을 고려하여 편의 추출하였다. 본 연구의 목적을 충분히 이해하고 자발적으로 참여할 것을 서면으로 동의한 자를 대상으로 하였다. 대상자의 수는 G*power 3.1.9.2[14]를 이용하여 회귀분석에 필요한 효과크기 .15, 유의수준 .05, 일반적 특성 15개, 독립변수 3개, 검정력 .80을 적용한 결과 표본크기는 최소 총 150명이 필요한 것으로 나타났다. 탈락률 5%를 고려하여 총 158부의 설문지를 배포하여, 154부가 수집되었으며, 설문지 응답

내용이 불충분한 4부를 제외한 총 150부를 최종 분석에 사용하였다. 자료수집 방법은 연구자가 각 병원을 개별 방문하여 간호부에 연구목적을 설명하고 자료수집에 대한 승인을 받은 후 간호사를 대상으로 연구의 목적과 필요성을 설명하였으며 연구 참여에 동의한 경우에만 설문지를 배부하였다.

2.3. 연구도구

2.3.1. 소진

소진은 Maslach와 Jackson[15]이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 Yang과 Jung[16]이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 22문항으로 각 문항은 정서적 탈진 9문항, 비인격화 5문항, 자아성취 감소 8문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로, '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점의 척도로 측정되었으며, 점수의 범위는 최소 22점에서 최대 110점까지로 점수가 높을수록 감성지능 점수가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Yang과 Jung[16]의 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .91$, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .95$ 이었다.

2.3.2. 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman[17]의 연구를 기초로 Jung[7]이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 문항 내용은 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현에 대한 주의정도 3문항, 감정의 부조화 3문항, 감정표현에 대한 다양성 3문항으로 총 4개 하위영역 12문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로, '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점의 척도로 측정되었으며, 점수의 범위는 최소 12점에서 최대 60점까지로 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Jung[7]의 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .86$, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었다.

2.3.3. 감성지능

감성지능은 Wong과 Law[18] 개발한 감성지능 척도(WLEIS: Wong Law Emotional Intalligence Scale)를 Kim과 Yoo[18]이 번안하고, 수정·보완한 도구를 사용하였다. 문항 내용은 자기정서 인식 4문항, 타인정서 인식 4문항, 자기정서 조절

4문항, 자기 정서 활용 4문항으로 총 4개 영역 16문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로, '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점의 척도로 측정되었으며, 점수의 범위는 최소 16점에서 최대 80점까지로 점수가 높을수록 감성지능 점수가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim과 Yoo[19]의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .77$, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .94$ 이었다.

2.4. 자료처리

수집된 자료는 SPSS WIN 21.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자들의 감정노동, 감성지능 및 소진의 정도는 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였으며 일반적 특성에 따른 소진과의 차이는 t-test, ANOVA, Scheffe법을 이용하여 분석하였다. 변수간의 상관관계는 피어슨 상관분석(Pearson's correlation coefficient)과 소진에 미치는 영향요인은 Multiple regression으로 분석하였다.

3. 결과 및 고찰

3.1. 대상자의 감정노동, 감성지능 및 소진정도

본 연구대상자의 감정노동은 5점 만점에 평균 평점 3.45점이었다(Table 1). 요양병원 간호사를 대상으로 한 연구에서는 3.28점으로[20] 본 연구결과보다 낮았고, 간호간병통합서비스병동 간호사를 대상으로 한 연구에서는 3.66점으로[21] 본 연구결과보다 높았다. 즉 본 연구대상자인 종합병원 간호사의 감정노동은 간호간병통합서비스 병동 간호사의 감정노동보다는 낮았고 요양병원 간호사의 감정노동보다는 높았다. 이는 직접 간호가 많은 간호간병통합서비스 병동에 근무하는 간호사가 대상자와 많은 시간을 보내고 밀접한 관계를 유지하기 때문에 자신의 감정을 표현하고 관리하는 것에 심적인 부담을 느껴 감정노동의 강

도가 높은 것으로 사료된다. 양질의 간호를 위하여 참는 것으로 자신의 욕구를 억제하고 조직이 요구하는 친절함을 표현하는 간호사들은 감정노동이 높으므로 간호사들에게 자신의 감정을 자유롭게 표현할 수 있는 기회를 제공하고 업무시간에 일정한 휴식시간도 배정하여 감정노동으로 인한 부정적 영향을 최소화 할 수 있는 근무환경을 만들어져야 할 것이다.

본 연구대상자의 감성지능은 5점 만점에 평균 평점 3.10점이었다(Table 1). 중소병원 간호사 대상으로 한 연구에서는[22] 3.63점, 상급종합병원 간호사 대상으로 한 Park과 Park[23]의 연구에서도 3.66점, 대학병원간호사 대상으로 한 Lee[24]의 연구에서 3.46점으로 본 연구결과보다 높았다. 다수의 선행연구에서는 연령, 최종학력, 결혼상태, 직위, 임상경력, 근무부서에 따라 감성지능에 유의한 차이를 보였고[25], 간호사의 감성지능 수준은 일관되지 않은 결과를 보여 연구마다 조금씩 차이가 있음을 알 수 있었다. 또한 조사대상의 지역적 특성, 병원규모나 병원의 특성, 근무부서별, 대상자의 특성에 따라 다르게 나타날 수 있으므로 일관성 결과를 얻기 위해 추후 다양한 병원을 대상으로 비교해보는 연구가 지속적으로 이루어져야 할 필요가 있다.

본 연구대상자의 소진은 5점 만점에 평균평점 3.05점이었다(Table 1). 대학병원 간호사를 대상으로 한 Lee와 Kang[26]의 연구에서는 3.11점과 응급실 간호사를 대상으로 한 Yang과 Jung[16]의 연구에서는 3.24점으로 본 연구결과보다 높았다. 즉 본 연구대상자인 종합병원 간호사보다 대학병원과 응급실에 근무하는 간호사가 소진이 높았다. 이는 대학병원과 응급실에 근무하는 간호사는 종합병원에 근무하는 간호사보다 소진 정도가 더 높음을 의미하는 결과로 환자의 중증도가 더 높고, 업무량의 과중으로 인한 정서적으로나 신체적인 에너지의 소비가 높기 때문이라고 사료된다. 또한 연구대상자들의 근무환경이 다를 수 있으므로 신중한 해석이 필요하다. 따라서 병원 내에도

Table 1. Degree of Emotional Labor, Emotional Intelligence, and Burnout (N=150)

Variables	Possible Range	Mean \pm SD	Range	Average Mean \pm SD
Emotional labor	12~60	41.38 \pm 6.92	1~5	3.45 \pm 0.58
Emotional intelligence	16~80	49.57 \pm 10.44	1~5	3.10 \pm 0.65
Bun out	22~110	67.09 \pm 15.28	1~5	3.05 \pm 0.69

소진이 높을 것이라고 예상되는 특수부서의 간호사를 대상으로 연구가 확대되어야 할 필요가 있고 소진을 낮출 수 있는 전략과 대응방법의 모색이 필요하다.

3.2. 대상자의 특성에 따른 소진의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 소진은 연령($F=35.39, p<.001$), 종교($t=-3.99, p<.001$), 결혼($t=8.31, p<.001$), 교육($t=-3.24, p<.002$), 지각된 건강상태($F=3.26, p<.041$), 직위($t=2.22, p<.028$), 현 병원경력($F=9.25, p<.001$), 총 근무경력($F=23.73, p<.001$), 근무부서($t=3.50, p<.001$), 근무형태($t=5.55, p<.001$), 돌보는 환자 수($F=5.43, p<.005$), 부서이동 경험($t=-2.42, p<.019$), 직업 만족도($F=29.00, p<.001$), 향후 근무계획($F=38.70, p<.001$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다(Table 2).

대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이를 살펴보면 연령에서는 30세 미만이 31~40세 미만과 41세 이상 보다, 종교가 없는 경우는 있는 경우보다, 미혼인 경우, 4년제 대학 졸업자 이상으로서, 지각된 건강상태는 보통이고, 일반간호사로서, 총 근무경력은 10년 이상보다는 1년 이하, 1년~3년 이하와 3년~10년 이하가 높았다. 또한 일반병동에 근무하는 간호사가, 3교대 근무자가, 돌보는 환자수가 30명 이하에 비하여 30~50명과 50명이상에서, 부서 이동 경험이 있는 대상자가, 직업에 불만족인 경우와 향후 근무 계획에서는 몇 년만 더 하겠다가 소진이 높았다. 즉 연령이 낮고, 미혼이고, 지각된 건강상태가 좋지 않고, 임상경력이 낮고, 교대근무가 소진이 높다는 Byun과 Yom[8] 연구결과는 본 연구결과와 유사하였다. 이러한 결과는 연령과 경력이 낮고, 미혼인 일반간호사는 대부분 연령이 낮아서 임상경험이 적어 간호 지식과 기술이 부족하고, 간호 처치 등 업무가 미숙하여 소진이 높았을 것으로 보인다[27]. 학력에서는 4년제 대학 졸업자가 소진정도가 높았는데, 이는 임상간호사를 대상으로 한 Ko와 Lee[28]의 연구와 일치하는 것으로 학력이 높은 간호사일수록, 개인 성장과 자아실현을 위해 지속적으로 학문을 추구하게 됨으로 소진정도가 보다 높은 것으로 사료된다. 하지만, 3차병원과 2차병원 간호사를 대상으로 Lim 등[29]의 연구에서는 학력, 결혼에서 상이한 결과를 보여, 연구결과가 다양하게 보고되었다. 또한 근무 경력에 따라 차이를 보였다. 즉 근무경력이 낮으

면 업무 수행이 익숙하지 않아 스트레스가 증가하고 업무를 능숙하게 못했다는 상실감과 업무처리 노하우가 없어 힘든 상황이 많이 발생하고 경력이 많은 간호사에 비해 본인이 인지하는 소진을 일으키는 원인에 대해 잘 파악하고 대처하지 못하므로[26] 소진의 정도에 차이를 보인 것으로 생각된다. 그러므로 간호사의 경력 따라 차별화된 소진 예방을 위한 프로그램이나 교육이 필요한 것으로 사료된다. 따라서 본 연구를 포함한 여러 연구의 결과를 토대로 소진을 관리하기 위한 병원정책이나 간호 관리자들은 소진 정도가 높은 간호사집단의 소진 요인을 파악하여, 이에 대한 상담 및 개별화된 교육프로그램의 세분화가 요구된 중재전략이 필요하다고 사료된다.

3.3. 대상자의 감정노동, 감성지능 및 소진 간의 상관관계

대상자의 감정노동, 감성지능 및 소진과 간의 상관관계 결과는 다음과 같다. 감정노동은 감성지능($r=-0.626, p<.001$)과 통계적으로 유의한 음의 상관관계로 있었으며, 소진($r=0.793, p<.001$)과는 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 3). 소진은 감정노동과는 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 나타났다. 선행연구를 살펴보면 종합병원 및 대학병원 간호사를 대상으로 한 Lee와 Kim[30]의 연구결과와 종합병원 응급실 간호사를 대상으로 한 Kim 등[9]의 연구결과에서도 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타나 본 연구와 유사한 결과를 보여 주었다. 소진은 사람들과의 관계에서 좌절, 갈등을 느끼는 주된 원인이 될 수 있고, 소진으로 인해 자신의 건강도 해치며, 서비스의 질도 떨어지게 되어 결국 등 다양한 부정적인 문제를 초래한다[8]. 간호사는 다양한 대상자들과 잦은 접촉으로 인해 감정노동은 피할 수가 없고, 감정노동은 개인의 신체적, 정신적, 심리적으로 부정적 영향을 미쳐 소진을 가져오기 때문에 간호사의 감정노동으로 인한 소진 발생을 예방하기 위한 하나의 방법으로는 억제된 감정을 솔직히 표현할 수 있는 상담 및 따뜻한 마음으로 환자를 돌보는 감정관리 중재 프로그램을 개설하여 간호사들이 필요할 때마다 활용할 수 있는 지원이 필요할 것으로 사료된다.

소진은 감성지능과 유의한 음의 상관관계로, 감성지능이 높을수록 소진은 유의하게 낮은 것으로 나타났다. 암병동 간호사를 대상[31]한 선행연

Table 2. Differences in Burnout according to General Characteristics (N=150)

Variables	Categories	n(%)	Mean±SD	Mean±SD	F/t	p	Scheffe-test
Age (year)	≤30 ^a	66(44.0)	34.90±9.57	3.48±0.66	35.39	.001	a>b,c,
	31~40 ^b	35(23.3)		2.89±0.65			
	≥41 ^c	49(32.7)		2.59±0.35			
Religion	Yes	49(32.7)		2.74±0.67	-3.99	.001	
	No	101(67.3)		3.20±0.66			
Marital status	Single	82(54.7)		3.40±0.67	8.31	.001	
	Married & Other	68(45.3)		2.63±0.45			
Education level	Diploma	42(28.0)		2.80±0.51	-3.24	.002	
	≥Bachelor	108(72.0)		3.15±0.74			
Perceived health condition	Be very healthy ^a	15(10.0)		2.77±0.82	3.26	.041	c>a,b
	Be healthy ^b	93(62.0)		3.00±0.67			
	Be normal ^c	42(28.0)		3.25±0.66			
Postion	Staff nurse	128(85.3)		3.10±0.71	2.22	.028	
	≥Charge nurse	22(14.7)		2.75±0.54			
Current work experience (year)	<1 ^a	30(20.0)	4.03±56.74	3.09±0.68	9.25	.001	b>c,d
	1~<3 ^b	63(42.0)		3.33±0.74			
	3~<10 ^c	33(22.0)		2.78±0.56			
	≥10 ^d	24(16.0)		2.63±0.40			
Clinical career (year)	<1 ^a	7(4.7)	8.18±81.39	3.62±0.74	23.73	.001	a,b,c>d b>c
	1~<3 ^b	43(28.7)		3.54±0.69			
	3~<10 ^c	39(26.0)		3.07±0.61			
	≥10 ^d	61(40.6)		2.63±0.43			
Department	General ward	101(67.3)		3.17±0.71	3.50	.001	
Special department	Special department	49(32.7)		2.79±0.58			
Shift work	3 shifts	81(54.0)		3.31±0.72	5.55	.001	
	No-3shift	69(46.0)		2.75±0.52			
Monthly wage (10,000 won)	<250	75(50.0)	250.08±36.67	3.13±0.71	1.46	.148	
	≥250	75(50.0)		2.97±0.68			
Number of patients caring (person)	<30 ^a	46(30.7)	35.20±18.85	2.78±0.66	5.43	.005	a<b,c
	30~<50 ^b	56(37.3)		3.20±0.73			
	≥50 ^c	48(32.0)		3.13±0.62			
Departmental movement experience	Yes	30(20.0)		2.81±0.59	-2.42	.019	
	No	120(80.0)		3.11±0.71			
Job satisfaction	Satisfied ^a	45(30.0)		2.51±0.42	29.0	.001	a<b,c b<c
	Ordinary ^b	85(56.7)		3.21±0.69			
	Dissatisfaction ^c	20(13.3)		3.58±0.47			
Future work plan	I don't know ^a	73(48.7)		3.07±0.59	38.70	.001	b>a,c
	I'll do it for a few more years ^b	28(18.7)		3.78±0.62			
	I will be on retirement ^c	49(32.6)		2.60±0.48			

* $p<.05$ ** $p<.01$, *** $p<.001$

Table 3. Correlations among Emotional Labor, Emotional Intelligence, Burnout (N=150)

Variables	Emotional labor (r/p)	Emotional intelligence (r/p)	Burnout (r/p)
Emotional labor	1		
Emotional intelligence	-.626*** (.001)	1	
Burnout	.793*** (.001)	-.789*** (.001)	1

*** $p < .001$

구에서도 본 연구결과를 지지하였다. 이러한 결과는 감성지능이 자신과 타인의 감정을 적절하게 이용하여, 자신의 삶을 성공적으로 이끌 수 있도록 도와주고, 또 동료나 상사와 관계를 좋게 만들도록 해주어 직무만족도가 높아지고, 조직에 대한 긍정적인 영향을 준다[20]. 그러므로 주어지 힘든 상황에서 부정적인 감정에 빠질 수 있는 것으로부터 자신을 보호하여 소진을 덜 경험하게 된다고 판단된다. 반면 임상간호사를 대상으로 한 Baik과 Yom[25], 연구에서는 간호사의 감성지능과 소진의 관계에서 유의 하지 않는 연구결과를 보여 앞으로 다양한 대상자와 상황을 통한 반복 연구가 필요하고, 감성지능과 소진의 관계를 명확하게 분석할 필요가 있다.

3.4. 대상자의 소진에 미치는 영향요인

대상자의 소진에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 일반적 특성 중 소진에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 연령, 종교, 결혼상태, 직위, 학력, 지각된 건강상태, 현 근무지경력, 총 근무경력, 근무부서, 근무형태, 밤 근무 일수, 돌보는 환자 수, 부서이동경험, 만족도, 향후근무계획, 감정노동, 감성지능을 독립변수로 하여 회귀분석을 실시하였다. 소진에 대한 다중회귀분석의 기본가정과 다중공선성 진단을 한 결과, Durbin-Watson이 1.843이었으며, 다중공선성을 검정한 결과 공차한계(tolerance)는 0.24~0.82로 0.1이상으로 나타났고, 분산팽창인자(VIF)는 1.24~4.18로 10미만으로 나타나 다중공선성의 문제가 없는 것으로 확인되었다. 따라서 다중회귀분석을 시행하기 위한 기본가정은 충족되었다.

분석 결과, 소진에 영향을 주는 요인은 감성지능($\beta = -.44$, $p < .001$), 감정노동($\beta = .40$, $p < .001$), 현 직위가 책임간호사 이상인 경우($\beta = -.11$,

$p < .018$), 지각된 건강상태는 건강할 때였다($\beta = -.10$, $p < .029$). 독립변수들의 상대적인 영향력은 감성지능, 감정노동, 직위, 지각된 건강상태순이었다. 간호사의 감성지능은 높을수록 소진은 감소하였으며 감정노동이 높을수록 소진은 증가하였고 일반간호사에 비해 책임간호사 이상인 경우와 지각된 건강상태가 보통일 때 보다는 건강할 때가 소진이 낮았다. 추정된 회귀모형의 적합도에 대한 F통계량은 35.51($p < .001$)으로 매우 유의한 것으로 나타났으며, 설명력은 79.7%인 것으로 나타났다(Table 4).

본 연구대상자의 소진의 첫번째 영향요인은 감성지능이었다. 암병동 간호사를 대상으로 한 Moon[31]의 연구결과에서도 감성지능이 소진에 영향을 미친다고 하였는데 이는 본 연구결과와 일치했다. 이러한 결과는 감성지능이 높은 사람은 자신의 감성을 활용하여 다른 사람들과 좋은 관계를 맺게끔 도와주고, 갈등이 발생했을 때는 긍정적이고 탄력적인 대처를 하도록 도와준다[18]. 또한 소진을 예방하고, 조직에 대한 긍정적인 영향을 미치므로 조직성과도 높게 나온다[18]. 그러므로 소진을 많이 경험하는 간호사들에게 감성지능을 높여주는 것이 무엇보다 중요하다. 그리고 감성지능은 교육으로도 향상시킬 수 있으므로 정기적인 감성지능정도를 측정하여 감성지능 훈련프로그램을 적용한 교육을 실시한다면 감성지능 향상과 함께 소진 극복에 도움이 될 것으로 사료된다.

본 연구의 소진에 영향을 미치는 두번째 요인은 감정노동으로 나타났는데, Kim과 Choi[32]의 연구에서도 소진에 미치는 영향요인으로 감정노동이 68%의 설명력을 보였고, Kim 등[9]의 연구에서도 감정노동이 간호사 소진에 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구 결과를 지지하였다. 이러

Table 4. Factors Influencing the Burnout of the Subjects (N=150)

Variables	b	S.E	β	t	p	Tolerance	VIF	
(Constant)	2.98	.50		5.97	<.001			
Position* (≥Charge nurse)	-0.22	.09	-.11	-2.39	.018	.635	1.575	
Perceived health condition	be healthy	-0.23	.10	-.10	-2.21	.029	.670	1.493
Emotional labor		0.48	.07	.40	7.42	<.001	.461	2.169
Emotional intelligence		-0.47	.06	-.44	-7.94	<.001	.442	2.265

F=35.51(p<.001), Adj. R²=.797, Durbin-Watson=1.853

*Dummy variable(reference group): position(Staff nurse); perceived health condition(Be normal)

한 결과들을 통해 감정노동이 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다. 감정노동은 만성적 피로감, 우울과 스트레스, 좌절 및 무력감을 느끼게 되어 소진으로 이어진다[8]. 또한 간호사는 환자와 관계에서 감정노동이 불가피하므로 이에 적절히 대응하거나 적응할 수 있도록 이를 조절할 수 있는 구체적인 전략과 조직차원의 감정노동 관리프로그램이 필요하다[26].

본 연구의 소진에 영향을 미치는 세번째 요인은 현 직위로 나타났는데, Byun과 Yom[8]의 연구결과에서도 직위는 소진에 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구결과를 지지했다. 직위는 연령과 경력과도 연결되므로 직위가 낮은 간호사는 업무가 미숙하므로 힘든 상황이 많이 발생하고, 업무에 대한 두려움 및 대인관계 속에서 갈등을 경험하기 쉬우며, 직위가 높은 간호사는 다양한 실무경험으로 습득한 지식과 기술로 문제해결 능력이 뛰어나고, 소진의 원인에 대해 잘 파악하고 대처하며, 관리자로서의 책임감과 긍정적이고 원만한 사고를 가지고 있기 때문일 것으로 사료된다[8]. 따라서 간호사들 소진을 예방하기 위해서는 경력이 낮은 간호사와 경력이 많은 간호사와 연계한 멘토링 프로그램 등을 통해 지지체계를 구축할 필요가 있을 것이다.

본 연구결과와 소진에 미치는 영향요인의 마지막 예측요인은 지각된 건강상태이다. 종합병원 간호사를 대상으로 한 Lee 등[33]의 연구결과에서도 지각된 건강상태가 좋지 않을수록 소진에 영향을 미친다고 하였으며, 지각된 건강상태가 소진에 영향요인으로 나타났다. 즉 지각된 건강상태에

따라 소진에 견딜 수 있는 힘이 생기고, 업무 대처능력은 향상되어 만족도가 높아지며 이로 인하여 업무로 인한 소진은 감소된다[29]. 그러므로 간호사들의 지각된 건강상태를 향상하기 위해서는 간호사 건강관리 프로그램과 간호의 연속성 보장이 필요하고, 긍정적인 간호근무 환경을 조성할 필요가 있다[34]. 또한 간호사는 스스로도 건강관리에 관심을 가질 필요가 있고, 다양한 건강관리 프로그램을 개발하고 적용하여 그 효과를 확인할 후속 연구가 필요하다.

소진은 오랫동안 연구되어 왔지만, 여전히 해결되지 않은 과제이다. 복잡하고 빠른 사회변화에 따라 소진요인도 변하고 있으므로, 이에 맞게 간호사들이 갖추어야 심리적인 역량을 강화할 수 있도록 개인적인 면과 조직의 인식을 개선할 필요가 있고, 교육프로그램을 제공 할 필요가 있으므로 후속연구가 지속적으로 필요하다. 이상의 본 연구의 결과, 종합병원 간호사의 소진에 가장 영향을 주는 요인은 감성지능, 감정노동, 현 직위, 및 지각된 건강상태임을 확인할 수 있으므로, 소진을 극복하기 위한 방안 모색하고 중재프로그램을 개발하는데 기초자료로 유용하게 활용될 것이다.

4. 결론

본 연구는 간호사의 감정노동과 감성지능이 소진에 미치는 영향을 확인하기 위해 시도된 서술적 상관관계 연구로써, 소진을 감소하기 위해 간

호사의 감정노동, 감성지능이 소진에 미치는 영향을 분석하여 소진을 감소시키기 위한 프로그램 개발의 기초자료를 제공하고자 실시하였다.

연구결과 종합병원 간호사의 소진에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 감성지능으로 밝혀졌으며 감정노동, 직위와 지각된 건강상태가 소진에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이들 변수의 총 설명력은 79.7%였다. 본 연구는 두개 지역의 3개의 종합병원의 간호사들을 대상으로 일부에 국한된 조사를 하였으므로 연구결과를 일반화하는데 한계가 있지만, 종합병원 간호사의 소진을 감소시키기 위해서는 건강상태 및 감성지능을 역량을 개발하여 간호사의 감정노동을 감소시킬 수 있는 중재프로그램을 개발하고 적용할 필요가 있다고 사료된다.

본 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언한다.

첫째, 종합병원 간호사의 소진을 감소시키기 위해 감정노동을 감소시킬 수 있는 프로그램 개발과 연구가 필요하다.

둘째, 종합병원 간호사의 소진을 감소시키기 위해 건강 및 감성지능 역량을 개발하여 감정노동이 소진을 감소하기 위한 체계적인 교육 프로그램과 인력관리 방안의 개발을 제언한다.

References

1. S. J. Hwang, *Effects of Self-leadership of Nursing Staff on Professionalism*, Unpublished Master's Thesis, Keimyung University, Daegu, (2013).
2. Y. K. Yang, "A Study on Burnout, Emotional Labor, and Self-Efficacy in Nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.17, No.4 pp. 423-431, (2011).
3. H. N. Kang, *Emergency Nurse's Professional Quality of Life and Meaning of Caring*, Unpublished Master's Thesis, Seoul University, Seoul, (2017).
4. Hospital Nurses Association, *Investigation of Current Status of Hospital Nursing Staff Placement*, Hospital Nurses Association Business Report, (2022).
5. S. J. Moon, S. S. Han, "A Predictive Model on Turnover Intention of Nurses in Korea", *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.41, No.5 pp. 633-641, (2011).
6. C. Garrett, "The Effect of Nurse Staffing Patterns on Medical Errors and Nurse Burnout", *AORN Journal*, Vol.87, No.6 pp. 1191-1204, (2008).
7. E. S. Jung, *Effects of Clinical Nurses' Job Stress and Emotional Labor on Job Satisfaction*, Unpublished Master's Thesis, Catholic University, Seoul, (2014).
8. D. S. Byun, Y. H. Yom, "Factors Affecting the Burnout of Clinical Nurses -Focused on Emotional Labor", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.15, No.3 pp. 444-454, (2009).
9. M. R. Kim, E. J. Seo, S. H. Shin, "The Influence of the Emotional Labor, Professional Self-Concept, Self-Efficacy and Social Support of Emergency Room Nurse's Burnout", *The Korean Journal of Stress Research*, Vol.27, No.4 pp. 404-411, (2019).
10. M. H. Gang, M. J. Kwon, S. Y. Yoon, "Self-efficacy, Nursing Organizational Culture and Emotional Labor in Clinical Nurses", *The Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.21, No.3 pp. 266-273, (2012).
11. H. R. Ko, J. H. Kim, "Original Articles: The Relationships among Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, and Job Satisfaction of Clinical Nurse", *The Korean Academic Society of Nursing Education*, Vol.20, No.3 pp. 413-423, (2014).
12. T. P. LaBo, *The Relationship Between Leader-Member Exchange (Lmx) and Emotional Intelligence (Ei) In Public Schools: A Regression Approach*, Unpublished Master's Thesis, Barry University, Miami, (2005).
13. H. B. Hwang, *The Effects of Clinical Nurses' Emotional Intelligence on Psychological Burnout*, Unpublished Master's Thesis, Hanyang University, Seoul,

- (2012).
14. F. Faul, E. Erdfelder, A. G. Lang, A. Buchner, "G*Power 3: A Flexible Statistical Power Analysis Program for the Social, Behavioral, and Biomedical Sciences", *Behavior Research Methods*, Vol.39, No.2 pp. 175-191, (2007).
 15. C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter, "Job Burnout", *Annual review of psychology*, Vol.52, No.1 pp. 397-422, (2001).
 16. J. H. Yang, H. Y. Jung, "Relationship between Violence Response, Coping, and Burnout among Emergency Department Nurses", *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, Vol.16, No.13 pp. 103-111, (2009).
 17. J. A. Morris, D. C. Feldman, "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, Vol.21, No.4 pp. 986-1010, (1996).
 18. C. S. Wong, K. S. Law, "The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study", *The Leadership Quarterly*, Vol.13, No.3 pp. 243-274, (2002).
 19. C. S. Kim, T. Y. Yoo, "The Conceptual Distinction among Emotional Intelligence (EI), Cognitive Ability, and Personality and The Examination of the Incremental Validity of EI on Task Performance, Contextual Performance, and Adaptive Performance", *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, Vol.18, No.2 pp. 271-298, (2005).
 20. I. S. Hyeon, S. Y. Lee, "Mediating Effects of Burnout between Emotional Labor and Resilience for Nurses in Long-term Care Hospitals", *The Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, Vol.21, No.3, pp. 353-359, (2020).
 21. J. Y. Jung, M. J. Park, "The Effects of Emotional Labor, Resilience, and Nursing Work Environment on Turnover Intentions of Comprehensive Nursing Care Medical Service Nurses", *Journal of Digital Convergence*, Vol.17, No.3 pp. 281-290, (2019).
 22. Y. J. Kang, K. I. Jung, "Effects of Emotional Intelligence and Nursing Working Environment on Nursing Performance of Nurses Caring for Cancer Patients in Small and Medium Hospitals: The Mediating Effect of Communication Competence", *Asian Oncology Nursing*, Vol.19, No.4 pp. 233-241, (2019).
 23. S. H. Park, M. J. Park, "The Effects of Emotional Intelligence, Nursing Work Environment on Nursing Work Performance in Clinical Nurses", *Journal of Digital Convergence*, Vol.16, No.4 pp. 175-184, (2018).
 24. E. S. Lee, *The Effect of Emotional Intelligence, Gratitude Disposition and Disc Behavioral Types on Happiness of Nurses*, Unpublished Master's Thesis, Catholic University, Seoul, (2020).
 25. D. W. Baik, Y. H. Yom, "Effects of Social Support and Emotional Intelligence in the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Clinical Nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.18, No.3 pp. 271-280, (2012).
 26. E. Y. Lee, H. S. Kang, "The Influence of Emotional Labor and Resilience on Burn Out in Clinical Nurse", *Korean Academy Of Human Resource Management*, Vol.27, No.3 pp. 1-11, (2020).
 27. S. H. Kim, *The Effects of the Violence Experience and Emotional Labor of Hospital Nurse on the Burnout*, Unpublished Master's Thesis, Changwon National University, Changwon, (2018).
 28. C. M. Ko, A. Y. Lee, "The Mediating Effect of Emotional Dissonance in the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Clinical Nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.19, No.5 pp. 647-657,

- (2013).
29. H. J. Lim, M. H. Gang, K. G. Oh, "Nursing Activity, Job Stress, and Job Satisfaction of Nurses in Community Mental Health Facilities", *The Journal of Digital Policy and Management*, Vol.11, No.12 pp. 507-513, (2013).
 30. K. R. Lee, J. M. Kim, "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*, Vol.22, No.1 pp. 22-32, (2016).
 31. S. H. Moon, *Factors Affecting the Burnout of Nurses in Cancer Wards and Those in General Wards*, Chung-Ang University, Seoul, (2010).
 32. K. J. Kim, Y. J. Choi, "The Effects of Casino Employees' Emotional Labor on Physical Health and Mental Health", *Journal of Tourism and Leisure Research*, Vol.32, No.8 pp. 249-267, (2020).
 33. I. S. Lee, K. J. Kim, Y. J. Choi, "The Influence of Job Satisfaction and Perfectionism on Burnout in Clinical Nurses", *Journal of Korean Academic Society Home Care Nurse*, Vol.25, No.1 pp. 37-26, (2018).
 34. Y. E. Bang, B. H. Park, Y. J. Choi, "The Effects of Nursing Work Environment and Job Stress on Health Problems of Hospital Nurses", *Journal of Korean Occupation Health Nurse*, Vol.25, No.3 pp. 227-237, (2016).