

## 일개 병원 임상간호사의 감정노동과 직무스트레스에 관한 연구\*

### The Relationship Between Emotional Labor and Job Stress of Clinical Nurses in a Hospital

안 지 영\*\* · 정 혜 선\*\*\* · 김 형 아\*\*\*

#### I. 서 론

감정노동이란 외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위해 느낌을 관리하는 것으로 조직이 요구하는 감정표현의 규범, 친절, 미소 등을 통해 자신의 감정을 조절, 통제하는 것을 말한다(Hochschild, 1983). 감정노동이란 용어가 처음으로 제시되기 이전까지는 감정을 노동의 한 요소로 인식하지 못하였지만 이제 감정노동은 상품화된 노동력의 일부로서 노동과정에서 투입해야 할 요소로 인식되고 있다(이복임, 2006). 감정노동에 종사하는 업종은 주유소, 편의점, 슈퍼마켓, 호텔, 패스트푸드점, 항공사, 보험회사 등의 서비스업체에 근무하는 직원에서부터 변호사, 의사, 간호사 등의 전문직 종사자 및 내부고객과의 접촉기회가 잦은 일반기업의 중간관리자에 이르기까지 감정표현이 직무의 일부를 이루는 여러 직업에 걸쳐 널리 분포되어 있는 것으로 알려져 있다(김상표와 윤세준, 2002).

Hochschild(1983)에 의하면 감정노동은 직무를 수행함에 있어 감정적 표현 노력의 의미뿐만 아니라 감정 왜곡의 측면을 포함하고 있어서 그 자체가 직무스트레스의 원인으로 작용하며, 근로자들로 하여금 진실된 감정을 외면하고 소외를 경험하게 하여 근로자의 심리적 안녕감에 유해하게 작용하고 있다. 백화점 판매사원을

대상으로 한 조수경(2005)의 연구에서도 감정노동 점수가 높을수록 직무스트레스로 인한 신체적 불편감이 커진다고 하여 감정노동이 직무스트레스에 중요한 영향을 미치는 요인으로 나타난 바 있다. 또한 감정노동은 개인의 성격이나 직무태도뿐만 아니라 조직의 성과에도 부정적인 영향을 미친다고 알려져 있어 감정노동과 직무스트레스와의 관련성 파악이 조직효율성을 강화하기 위한 측면에서 매우 중요한 부분이 되었다.

Hochschild(1983)의 보고에 의하면 사람들과의 접촉이 많고, 근로자의 감정상태가 다른 사람에 의해 유도되어 질 때, 그리고 고용주가 보상이나 벌을 통해 근로자의 감정을 통제할 때 높은 감정노동을 경험하게 된다고 하였다. 이 평가기준에 근거하여 높은 수준의 감정노동이 요구되는 직업에는 웨이터, 비행기 승무원, 간호사 등을 들 수 있다.

이 중 특히 간호사의 경우에는 여성적 특질, 즉 인내심, 세심한 배려, 부드러움, 친절함 등이 일을 수행하는 과정에서 강조되는 업무로서, 최근에는 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 있으

\* 본 연구는 2006년도 한국산업간호학회 연구지원사업으로 수행되었음.

\*\* 원자력병원

\*\*\* 가톨릭대학교 의과대학 예방의학교실(교신저자 정혜선 E-mail: hyesun@catholic.ac.kr)

며, 이로 인해 높은 직무스트레스를 경험하게 되었다(강현아, 2002). 이처럼 직무스트레스가 높은 임상간호사를 대상으로 직무스트레스에 대해 연구한 국내논문은 1981년부터 2002년까지 총 107편에 이른다(최서란과 정혜선, 2004). 그러나 이 중 감정노동이 원인이 되어 나타난 임상간호사의 직무스트레스를 분석한 연구는 한 편도 없었다. 또한 감정노동과 관련된 선행연구들을 살펴보면, 판매직원(박홍주, 1994; 이복임, 2006; 조수경, 2005), 보험사 직원(박민선, 2002), 서비스 종사자(김수연, 2001; 안준수, 1998; 이복임 등, 2004)들을 대상으로 한 연구가 수행되어 왔으나, 간호사를 대상으로 감정노동과 이에 따른 직무스트레스를 분석한 연구는 거의 없다.

병원의 서비스 향상과 환자만족의 요구증가에 대처해야 하는 간호사에게 감정노동은 직무스트레스의 원인으로 작용할 수 있는 중요한 부분이다. 이에 본 연구에서는 임상간호사에게 나타나는 감정노동 정도와 직무스트레스 정도를 살펴보고 감정노동과 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 분석함으로써 간호사들의 업무능력 향상에 기여하고자 수행되었다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 임상간호사의 감정노동과 직무스트레스 정도를 파악한다. 둘째, 임상간호사의 감정노동과 직무스트레스 간의 상관관계를 분석한다. 셋째, 임상간호사의 인구학적 특성, 사회심리적 특성에 따른 감정노동 및 직무스트레스를 파악한다. 넷째, 임상간호사의 감정노동과 직무스트레스에 영향을 미치는 제 요인을 분석한다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구 대상

연구대상은 서울 시내 소재 일개 병원에 근무하는 임상간호사 250명 전수를 대상으로 하였다. 대상자 중 조사에 응답한 인원은 220명이었으며(회수율 88%), 이 중 부실하게 응답한 18명의 자료를 제외하고 202명의 자료를 최종 분석대상으로 하였다.

### 2. 자료 수집 방법

자료 수집은 2006년 1월 30일부터 2월 10일까지 시행되었으며, 간호부를 통하여 연구목적을 설명하고

동의를 얻은 후, 간호사들에게 설문지를 배부하여 조사에 참여하기를 희망한 대상자가 자기기입식으로 작성하게 하였다.

### 3. 조사도구

설문지는 연구 대상자의 인구학적 특성, 사회심리적 특성, 감정노동, 직무스트레스에 관한 항목으로 구성하였다.

인구학적 특성은 연령, 결혼상태, 종교, 학력, 근무경력, 근무부서, 근무형태, 직업의 안정성 등에 관한 8개 문항으로 구성하였다.

사회심리적 특성은 주관적 건강상태, 성격 특성, 자기효능감에 관한 문항으로 구성하였다. 주관적 건강상태는 5점 척도의 1문항으로 분석 시에는 매우 건강하다와 건강하다 및 보통이다라고 응답한 경우를 '건강하다'로, 매우 건강하지 못하다와 건강하지 못하다라고 응답한 경우를 '건강하지 못하다'로 구분하여 분석하였다. 성격특성은 A형 성격인지 B형 성격인지를 알아보는 자기평가 설문지로 1990년에 기다노 등이 개발한 10개 문항의 5점 척도를 김성환(2002)이 사용한 것을 이용하였다. A형 성격은 강한 성취동기를 나타내고 시간에 대한 압박감이 높으며 공격적인 성격을 뜻한다. B형 성격은 서두르지 않고, 태평하며, 덜 경쟁적인 성격으로 문제의식을 느끼지 않는 성격을 뜻한다(Matthews, 1982). 성격 유형 분류는 상위 40%를 A형 성격유형으로 하고, 나머지는 B형 성격유형으로 분류하였다. 본 연구에서 성격특성에 관한 문항의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.73$  이었다. 자기효능감을 측정하는 문항은 Sherer와 Maddux(1982)가 개발한 일반적 상황에서의 자기효능감 척도를 박계화(1995)의 연구에서 사용한 도구를 이용하였다. 이 척도는 13문항의 5점 척도로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 응답자의 자기효능감 점수를 분석하여 중앙값 이상인 경우를 자기효능감이 높은 경우로, 중앙값 미만인 경우를 자기효능감이 낮은 경우로 구분하였다. 자기효능감 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.78$  이었다.

감정노동에 관한 문항은 허지훈(2000)의 연구에서 사용하였던 설문문항을 수정, 보완하여 사용하였다. 이 도구는 4점 척도로 구성된 8개 문항으로, 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높음을 의미한다. 감정노동에 관

한 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.76$  이었다.

직무스트레스는 장세진 등(2004)이 개발한 '한국형 직무스트레스 측정도구' 단축형 24문항을 사용하였다. 이 도구는 직무요구도, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절, 조직문화 등의 7개 하부영역으로 구성된 4점 척도로서 점수가 높을수록 직무스트레스 정도가 높은 것을 의미한다. 직무스트레스 점수는 일부 문항을 역변환 처리하여 각 영역별로 점수를 합산한 후 100점으로 환산하여 산출하였다. 직무스트레스 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.83$  이었다.

#### 4. 분석방법

대상자들의 특성별 분포는 실수와 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다. 인구학적 특성 및 사회심리적 특성에 따른 감정노동 정도와 직무스트레스는 t-test로 분석하였다. 감정노동과 직무스트레스와의 관계는 상관관계분석을 실시하였다. 감정노동과 직무스트레스에 영향을 미치는 요인은 multiple stepwise regression을 이용하여 분석하였다.

### Ⅲ. 연구 결과

#### 1. 연구대상자의 특성

##### 1) 연구대상자의 인구학적 특성

연구대상자의 연령은 20-30세 미만이 70.8%이었으며, 기혼이 63.4%이었다. 종교는 없는 경우가 54.0%로 많았으며, 학력은 전문대졸이 53.0%로 많았다. 근무경력 5년 미만이 55.9%이었고, 근무부서는 병동이 72.8%이었으며, 근무형태는 교대근무가 80.2%이었다. 직업의 안정성은 안정적이라는 응답이 59.9%이었다(표 1).

##### 2) 연구대상자의 사회심리적 특성

연구대상자의 주관적 건강상태는 건강하다고 응답한 경우가 75.2%로 가장 많았다. 성격유형은 점수의 40% 이상인 3.50점 이상을 A형 성격으로 구분하였는데, A형 성격인 경우가 17.3%, B형 성격인 경우가 85.7%이었다. 자기효능감은 중앙값인 3.36점을 기준으로 높은 경우와 낮은 경우로 구분하였는데, 중앙값 이상으로 자기효능감이 높은 경우가 52.5%이었다(표 2).

〈표 1〉 연구대상자의 인구학적 특성

변수	구분	명	%
연령	20-30세 미만	143	70.8
	30세 이상	59	29.2
결혼상태	기혼	128	63.4
	미혼	74	36.6
종교	있다	93	46.0
	없다	109	54.0
학력	전문대졸	107	53.0
	4년제졸	95	47.0
근무경력	5년 미만	113	55.9
	5년 이상	89	44.1
근무부서	병동	147	72.8
	외래·특수부서	55	27.2
근무형태	교대근무	162	80.2
	비교대근무	40	19.8
직업의 안정성	안정적	121	59.9
	불안정적	81	40.1

〈표 2〉 연구대상자의 사회심리적 특성

변수	구성	명	%
주관적 건강상태	건강하지 않다	50	24.8
	건강하다	152	75.2
성격특성	A형 성격(상위 40% 이상)	35	17.3
	B형 성격(상위 40% 미만)	167	85.7
자기효능감	낮다(중앙값 미만)	96	47.5
	높다(중앙값 이상)	106	52.5

#### 2. 연구대상자의 감정노동과 직무스트레스

연구대상자의 감정노동은 4점 만점에 2.43점으로 나타났다.

연구대상자의 직무스트레스는 100점으로 환산하여 평균 49.84점이었다. 대상자의 세부영역별 직무스트레스 점수를 살펴보면, 조직체계에 대한 직무스트레스 점수가 58.37점으로 가장 높았고, 직무요구 57.71점,

〈표 3〉 연구대상자의 감정노동과 직무스트레스

변수	평균±표준편차
감정노동	2.43± 0.34
직무스트레스	49.84± 9.36
조직체계	58.37±13.60
직무요구	57.71±13.96
직무자율	55.36±12.88
보상부적절	54.35±15.59
관계갈등	41.91±15.11
직무불안정	41.17±14.41
조직문화	39.96±11.97

직무자율 55.36점, 보상부적절 54.35점, 관계갈등 41.91점, 직무불안정 41.17점, 조직문화 39.96점의 순이었다(표 3).

### 3. 연구대상자의 특성에 따른 감정노동 및 직무스트레스

#### 1) 연구대상자의 인구학적 특성에 따른 감정노동 및 직무스트레스

연구대상자의 인구학적 특성 중 감정노동에 유의한 차이를 나타낸 변수는 근무부서인 것으로 나타났는데, 근무부서가 외래·특수부서인 경우 감정노동 점수가 유의하게 높았다.

인구학적 특성 중 직무스트레스에 유의한 차이를 나타낸 변수는 결혼상태, 종교, 근무부서, 근무형태로, 결혼상태가 미혼인 경우, 종교가 없는 경우, 근무부서가 병동인 경우, 근무형태가 교대근무인 경우에서 직무스트레스가 유의하게 높았다(표 4).

#### 2) 연구대상자의 사회심리적 특성에 따른 감정노동 및 직무스트레스

사회심리적 특성 중 감정노동에 유의한 차이를 나타낸 변수는 주관적 건강상태, A형 성격으로서, 주관적 건강상태가 건강하지 않다고 응답한 경우, A형 성격에 해당되는 경우 감정노동 점수가 유의하게 높았다.

사회심리적 특성 중 직무스트레스에 유의한 차이를 나타낸 변수는 주관적 건강상태, 자기효능감으로서, 주관적 건강상태가 건강하지 않은 경우, 자기효능감이 중앙값 미만으로 낮은 경우에서 직무스트레스가 유의하게 높았다(표 5).

### 4. 감정노동과 직무스트레스 간의 상관관계

감정노동과 직무스트레스 간의 상관관계는 상관계수가 0.127로 감정노동 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것으로 나타났으나, 통계적으로 유의하지는 않았다.

감정노동과 직무스트레스의 세부영역 간의 상관관계

〈표 4〉 연구대상자의 인구학적 특성에 따른 감정노동 및 직무스트레스

변수	구분	감정노동		직무스트레스	
		평균±표준편차	p	평균±표준편차	p
연령	20-30세 미만	2.45±0.36	0.165	50.46± 9.04	0.132
	30세 이상	2.37±0.29		48.33± 9.21	
결혼상태	기혼	2.39±0.37	0.180	47.95± 9.47	0.025
	미혼	2.45±0.33		50.93± 8.76	
종교	있다	2.39±0.37	0.228	48.22±10.07	0.020
	없다	2.39±0.31		51.22± 8.01	
학력	전문대졸	2.39±0.33	0.076	50.40± 8.58	0.349
	4년제졸	2.48±0.36		49.20± 9.69	
근무경력	5년 미만	2.46±0.37	0.125	49.92± 9.79	0.751
	5년 이상	2.39±0.30		49.50± 8.82	
근무부서	병동	2.40±0.33	0.044	51.67± 8.97	0.000
	외래·특수부서	2.51±0.38		44.94± 8.18	
근무형태	교대근무	2.44±0.35	0.264	50.89± 8.66	0.001
	비교대근무	2.38±0.32		45.57± 9.76	
직업의 안정성	안정적	2.41±0.34	0.384	50.12± 9.23	0.721
	불안정적	2.46±0.35		49.65± 9.07	

〈표 5〉 연구대상자의 사회심리적 특성에 따른 감정노동과 직무스트레스

변수	구분	감정노동		직무스트레스	
		평균±표준편차	p	평균±표준편차	p
주관적 건강상태	건강하지 않다	2.52±0.47	0.027	53.71±9.75	0.000
	건강하다	2.40±0.28		48.43±8.87	
성격특성	A형 성격	2.55±0.42	0.022	51.61±8.47	0.193
	B형 성격	2.40±0.32		49.34±9.50	
자기효능감	낮다	2.43±0.37	0.885	53.00±7.95	0.000
	높다	2.43±0.35		46.78±9.58	

〈표 6〉 감정노동과 직무스트레스 간의 상관관계

		직무 스트레스	직무 요구	직무 자율	관계 갈등	직무 불안정	조직 체계	보상 부적절	조직 문화
감정노동	r	0.127	0.337	-0.039	-0.049	0.079	0.023	0.030	0.227
	p	0.072	0.000	0.578	0.487	0.265	0.747	0.667	0.001

는 직무요구(r=0.337, p=0.000)와 조직문화(r=0.227, p=0.001)에서 유의한 상관관계가 있었다. 즉 감정노동 점수가 높을수록 직무요구와 조직문화에 대한 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다(표 6).

5. 감정노동 및 직무스트레스에 영향을 미치는 요인

감정노동에 유의한 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위하여 대상자의 인구학적 특성과 사회심리적 특성을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과 주관적 건강상태, 근무부서, 성격특성이 유의한 요인으로 도출되었다. 즉 주관적 건강상태가 건강하지 않다고 응답한 경우, 근무부서가 외래·특수부서인 경우, 성격특성이 A형 성격인 경우 감정노동 점수가 높은 것으로 나타났다.

직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 요인을 살펴 보기 위하여 대상자의 인구학적 특성과 사회심리적 특성 및 감정노동을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 그 결과 자기효능감, 근무부서, 주관적 건강상태가 유의한 요인으로 도출되었다. 즉 자기효능감이 낮은 경우, 근무부서가 병동인 경우, 주관적 건강상태가 건강하지 않다고 응답한 경우에 직무스트레스가 높았다.

IV. 논 의

본 연구는 일개 병원에 근무하는 임상간호사의 감정노동 및 직무스트레스 정도를 파악하고, 이에 영향을

미치는 요인을 분석한 것이다.

본 연구결과 연구대상자의 감정노동 점수는 4점 만점에 2.43점으로 나타났다. 본 연구와 동일한 도구를 사용하였으나 척도와 문항 수에서 일부 차이가 있어 직접 비교에는 어려운 점이 있는 박민선(2002)의 생명보험 산업을 중심으로 한 감정노동에 관한 실증연구에서 감정노동의 수준은 4점 척도로 환산 시 2.26점으로 나타나, 본 연구대상자의 감정노동 점수가 더 높았다. 이는 임상간호사의 감정노동 수준도 서비스직과 유사하게 높은 수준임을 시사하는 것이다.

본 연구대상자의 직무스트레스 점수는 100점 만점에 49.84점으로 나타났다. 이는 생산·판매직, 사무·관리직, 연구직을 대상으로 한 이윤경(2006)의 연구에서 직무스트레스가 46.10점이라고 한 결과보다 높은 것으로, 본 연구 대상자인 임상간호사의 직무스트레스 수준이 높은 것임을 나타내는 것이다. 장세진 등(2004)의 연구에서 제시한 한국인 표준 점수는 50.1점을 넘을 경우 직무스트레스가 상위 50%에 해당된다고 하였는데 본 연구대상자의 직무스트레스 점수는 이에 아주 근사한 49.84점으로 나타났다. 직무스트레스의 세부영역 중에는 직무 불안정과 조직체계가 상위 50%에 해당될 정도로 높은 것으로 나타났으며, 특히 관계갈등은 한국인 표준의 상위 25%에 해당하는 것으로 나타나 관계갈등으로 인한 직무스트레스가 상대적으로 높은 것으로 나타났다.

본 연구대상자의 감정노동과 직무스트레스 간의 상관관계를 분석한 결과 감정노동과 직무스트레스와의 관계는 유의하지는 않았지만, 감정노동의 점수가 높을수

〈표 7〉 감정노동 및 직무스트레스에 영향을 미치는 요인

구 분	변 수	β	Partial R <sup>2</sup>	p
감정노동	주관적 건강상태(건강하지 않다)	0.175	0.064	0.001
	근무부서(외래·특수부서)	0.168	0.039	0.007
	성격특성(A형 성격)	0.161	0.021	0.022
		R <sup>2</sup> =0.124	F=5.327	p=0.000
직무스트레스	자기효능감(낮다)	0.333	0.111	0.000
	근무부서(병동)	0.274	0.073	0.000
	주관적 건강상태(건강하지 않다)	0.163	0.026	0.012
		R <sup>2</sup> =0.210	F=24.931	p=0.000

록 직무스트레스 정도가 높게 나타난 양의 상관관계를 보였다. 이는 감정노동의 정도가 높을수록 스트레스 정도가 높아진다고 보고한 안준수(1998)의 연구 결과와 일치하는 것으로, 근로자들이 실제 감정을 억압하고, 조직이 요구하는 감정노동을 수행함으로써 내적 감정과 외적 감정의 불일치가 발생하는 것으로 볼 수 있으며, 이러한 감정부조화가 직무스트레스를 일으킨다고 해석할 수 있다(Rafaeli와 Sutton, 1987). 직무스트레스의 세부영역 중에서는 직무요구와 조직문화 영역에서 감정노동과 통계적으로 유의한 차이를 보였는데 이는 감정노동에 대한 점수가 높을수록 직무에 대한 요구를 크게 느끼고, 조직문화를 불안정하게 인식하는 것이라고 할 수 있다.

연구대상자의 인구학적 특성 중 근무부서가 외래·특수부서인 경우에서 감정노동 점수가 높게 나타났다. 이는 외래·특수부서에서 근무하는 간호사의 경우 대상자와 상호 작용하는 과정이 많아 질 높은 서비스를 제공하기 위해 감정을 조절하고 관리하도록 요구받고 있기 때문에(조수경, 2005; 최서란, 2004) 감정노동 점수가 높게 나타난 것으로 사료된다.

연구대상자의 사회심리적 특성 중 주관적 건강상태가 건강하지 않다고 응답한 경우, 성격특성이 A형 성격인 경우 감정노동 점수가 높게 나타났다. 이는 주관적인 건강상태가 건강하지 않다고 느끼는 것이 감정노동에 영향을 미친 것으로 사료된다. A형 성격인 경우 감정노동의 정도가 높아진 것은 서비스직을 대상으로 한 이복임(2006)의 연구결과와 일치하는 것이다. A형 성격의 경우 모든 일을 완벽하게 수행하고자 하는 특성 때문에 자신의 감정노동의 정도가 높은 것으로 생각된다.

연구대상자의 인구학적 특성 중 결혼상태가 미혼인 경우에서 직무스트레스가 높았고 통계적으로 유의하게 나타났다. 이는 박진주(2006)의 연구결과와 일치하는 것으로 기혼자가 미혼자보다 일반적으로 나이가 많고 정서적 갈등에 대처한 경험이 많아 심리적으로 안정되어 있고, 또한 가족이 정서적으로 지지해 주는 경우가 많아서 직무스트레스 정도가 미혼자에 비해 낮게 나타난 것으로 사료된다. 종교가 없는 경우에서 직무스트레스가 유의하게 높았는데, 종교를 가지고 있는 간호사의 직무만족도가 높다고 한 이민순(2004)의 연구결과와 유사하였다. 근무형태가 교대근무이고 근무부서가 병동인 경우 직무스트레스가 유의하게 높았다. 이는 생체리듬이 일정하게 유지되지 못하는 교대근무로 인해 건강

상태가 나빠질 수 있어 직무스트레스가 높아진 것으로 생각된다. 교대근무를 하는 경우 직무만족도가 감소되었다는 정수경(2004)의 연구와 유사한 것으로 보인다.

연구대상자의 사회심리적 특성 중 주관적 건강상태가 건강하지 않다고 응답한 경우, 자기효능감이 낮은 경우 직무스트레스가 유의하게 높았다. 미국 NIOSH(1986)의 보고서에 의하면 건강상태가 좋지 않으면 직장인들은 직무만족도가 떨어지고 그로 인해 직무스트레스가 높아진다고 하였다. 따라서 임상간호사들의 건강상태를 잘 유지할 수 있도록 하기 위하여 건강관리 방안을 마련하는 것이 필요하다고 사료된다. 또한 자기효능감이 낮은 경우 직무스트레스가 유의하게 높았는데, 이는 한금선(1995)의 연구에서도 자기효능감이 낮은 경우 스트레스가 높다고 한 결과와 유사한 것이다.

연구대상자의 감정노동에 유의하게 영향을 미친 요인은 주관적 건강상태, 근무부서, 성격특성인 것으로 나타났다. 즉 주관적 건강상태가 건강하지 않다고 느낀 경우, 근무부서가 외래·특수부서인 경우, 성격특성이 A형 성격인 경우 감정노동 정도가 높은 것으로 나타났다. 이는 자신의 건강상태가 건강하지 않다고 느끼는 경우 다른 사람에게 의도적으로 친절한 행동을 해야 하는 것에 대해 더 많은 부담을 느끼기 때문이라고 추정되며, 병동보다 외래나 응급실 등의 특수부서에 근무하는 경우 환자나 보호자를 더 많이 접하게 되어(최서란, 2004) 감정노동 수준이 높아진 것이라고 추정된다. 또한 성격특성이 A형인 경우 모든 일에 예민하고 심각하게 반응하는 경향이 있기 때문에(이복임, 2006) 감정노동 점수가 높게 나타났다고 생각한다. 본 연구에서 감정노동을 많이 느끼는 것으로 나타난 주관적 건강상태, 근무부서, 성격특성 등을 고려하여 감정노동 수준을 조절하고 관리할 수 있는 방안을 마련하는 것이 필요하다고 생각된다.

연구대상자의 직무스트레스에 유의한 영향을 미친 요인은 자기효능감, 근무부서, 주관적 건강상태인 것으로 나타났다. 즉 자기효능감이 낮은 경우, 근무부서가 병동인 경우, 주관적 건강상태가 건강하지 않다고 응답한 경우 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다. 자기효능감은 어떤 일을 수행할 수 있는 자신감을 의미하는 것으로(김영임 등, 2007) 자기효능감이 낮은 경우 업무에 대한 자신감 상실로 이어져 직무스트레스가 높아진 것으로 사료된다. 근무부서가 병동인 경우에는 교대근무로 인하여 직무스트레스가 높아진 것으로 보이며,

주관적 건강상태가 건강하지 않다고 응답한 경우는 신체적 불건강으로 인한 체력저하 등으로 직무스트레스를 높게 인식하는 것으로 사료된다. 본 연구에서 직무스트레스에 영향을 미친 요인으로 나타난 자기효능감, 근무부서, 주관적 건강상태를 고려하여 임상간호사의 직무스트레스를 감소시키고 예방하기 위한 프로그램을 개발하는 것이 필요하다고 생각된다.

## V. 결 론

본 연구는 일개 병원에 근무하는 임상간호사를 대상으로 감정노동 정도와 직무스트레스 정도를 파악하고, 감정노동과 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 분석한 것이다. 본 연구를 위해 2006년 1월 30일부터 2월 10일까지 서울시 소재 일개 병원에 근무하는 간호사 202명을 대상으로 자기기입식 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

1. 연구대상자의 감정노동은 4점 만점에 2.43점으로 나타났으며, 직무스트레스는 100점 만점에 평균 49.84±9.36점으로 나타났다.
2. 감정노동과 직무스트레스와의 상관관계 분석 결과 감정노동 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것으로 나타났으나 유의한 결과를 보이지는 않았다. 직무스트레스의 세부영역별로 감정노동과의 상관관계는 직무요구와 조직문화 영역에서 유의한 상관관계가 있었다. 즉 감정노동 점수가 높을수록 직무요구와 조직문화에 대한 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다.
3. 연구대상자의 감정노동에 유의한 영향을 미친 요인은 주관적 건강상태, 근무부서, 성격특성이었다. 즉 주관적 건강상태가 건강하지 않다고 느끼는 경우, 근무부서가 외래 및 특수부서인 경우, 성격특성이 A형 성격인 경우 감정노동이 높은 것으로 나타났다. 직무스트레스에 유의한 영향을 미친 요인은 자기효능감, 근무부서, 주관적 건강상태인 것으로 나타났다. 자기효능감이 낮은 경우, 근무부서가 병동인 경우, 주관적 건강상태가 건강하지 않다고 응답한 경우에서 직무스트레스가 높았다.

이상의 연구결과를 통해 일개 병원 임상간호사의 감정노동 점수와 직무스트레스 점수가 높은 것으로 나타났으므로 이를 감소시키기 위한 전략을 마련하는 것이

필요하겠다. 특히 감정노동과 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타난 직무요구와 조직문화 영역에 대한 다각적인 관리방안을 마련하여 감정노동의 수준을 낮추고, 직무스트레스를 완화할 수 있는 방안을 마련하는 것이 필요하다고 사료된다.

## 참 고 문 헌

- 강현아 (2002). 간호전문직 노동의 변화. 한국산업사회학회지, 55, 142-168.
- 김상표, 윤세준 (2002). 감정노동-인간감정의 상업화에 대한 평가와 대안의 모색. 연세경영연구, 39(2), 205-234.
- 김성환 (2002). 직무스트레스에 관한 실증적 연구. 제주대학교 석사학위논문.
- 김수연 (2001). 서비스직 근로자의 감정노동과 우울수준의 관련성에 관한 연구. 연세대학교 석사학위논문.
- 김영임, 정혜선, 배경희 (2007). 건강증진 이론과 적용. 에피스테메.
- 박계화 (1995). 건강개념, 자기효능감, 강인성과 건강증진생활양식과의 관계 연구-서울지역의 군장병을 대상으로. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 박민선 (2002). 감정노동에 관한 실증연구-생명보험산업을 중심으로-. 경상대학교 석사학위논문.
- 박진주 (2006). 암병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족연구. 한양대학교 석사학위논문.
- 박홍주 (1994). 판매여직원의 감정노동에 관한 일 연구 - 서울시대 백화점 사례를 중심으로. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 안준수 (1998). 서비스 종사원의 감정노동에 따른 스트레스에 관한 연구. 경기대학교 석사학위논문.
- 이민순 (2004). 자녀가 있는 기혼간호사의 역할갈등과 직무만족도. 가톨릭대학교 산업보건대학원 석사학위논문.
- 이복임 (2006). 감정노동 종사자의 건강모형. 서울대학교 박사학위논문.
- 이복임, 정혜선, 김순례, 이경용 (2004). 서비스직 근로자의 우울에 영향을 미치는 요인 - 감정노동 종사자의 직무스트레스를 중심으로. 지역사회간호학회지, 15(4), 566-576.
- 이윤경 (2006). 근무시간에 따른 직무스트레스 차이 비교. 가톨릭대학교 보건대학원 석사학위논문.

## The Relationship between Emotional Labor and Job Stress of Clinical Nurses in a Hospital

Ahn, Ji Young\* · Jung, Hye-Sun\*\*  
Kim, Hyeong A\*\*

**Purpose:** The purpose of this research is to understand the relationship between emotional labor and job stress for clinical nurses. **Method:** The information for this research has been gathered in method of questionnaire for 202 nurses working in a hospital from January 30 to February 10, 2006. **Results:** The emotional labor for clinical nurses showed 2.43 on a scale of 4 and the job stress showed 49.84 out of 100. The correlation between the emotional labor and job stress showed that the emotional labor was higher, job stress was also higher. The result was that the factors that influenced the emotional labor were health status in a subjective point of view, working department, and the personality. The factors that influence job stress were self-efficacy, working department, and health status in a subjective point of view. **Conclusion:** The result of the research showed that emotional labor and job stress for clinical nurses were high and the strategy for reduction in those two areas is needed. Especially, diversified plans for job demand and occupational climate in an area of job stress that is correlated to emotional labor will be needed to minimize the emotional labor and job stress.

Key words : Emotional labor, Job stress,  
Clinical nurse

- 장세진, 강동목, 강명근, 고상백, 김성아, 김수영, 김정연, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재범, 손미아, 우종민, 이철갑, 정진주, 조정진, 채창호 (2004). 한국인 직무스트레스측정 도구의 개발 및 표준화 연구(2차년도). 한국산업안전공단 연구용역 보고서.
- 정수경 (2004). 교대여부에 따른 기혼간호사의 역할갈등과 직무만족도 비교 분석. 가톨릭대학교 산업보건대학원 석사학위논문.
- 조수경 (2005). 백화점 판매사원의 감정노동과 직무스트레스 반응에 관한 연구. 가톨릭대학교 산업보건대학원 석사학위논문.
- 최서란 (2004). 임상간호사의 직무스트레스 요인과 반응에 관한 메타분석. 가톨릭대학교 산업보건대학원 석사학위논문.
- 최서란, 정혜선 (2004). 임상간호사의 직무스트레스에 관한 국내논문분석. 산업간호학회지, 13(1), 40-47.
- 한금선 (2005). 대학생의 자기효능감, 건강증진 행위와 스트레스 증상과의 상관관계. 대한간호학회지, 35(3), 585-592.
- 허지훈 (2000). 조직특성, 감정노동, 종업원 직무태도 간의 관계에 관한 연구. 홍익대학교 석사학위논문.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling.* Berkeley University of California Press.
- Matthews, K. A. (1982). Psychological Perspectives on the type A behavior pattern. *Psychol Bull*, 91, 293-323.
- NIOSH (1986). *A Proposed National Strategy for the Prevention of Work Related Psychological Disorder.* Cincinnati, OH.
- Rafaeli, A., & Sutton R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Acad Manage Rev*, 12(1), 23-37.
- Sherer, M., & Maddux, J. E. (1982). The self efficacy scale: construction & validation. *Psychol Rep*, 51, 663-667.

\* Korea Cancer Center Hospital

\*\* Department of Preventive Medicine, College of Medicine, The Catholic University of Korea