

## 임상간호사의 정서노동, 정서표현과 소진

박 현 주<sup>1)</sup>

### 서 론

#### 연구의 필요성

최근 의료서비스의 향상 및 질적 개선을 위한 노력이 활성화되면서 의료인들은 대상자의 신체적 돌봄뿐만 아니라 정서적 반응에도 관심을 기울이게 되었다. 이러한 노력의 일환으로 의료현장에서는 친절운동이 전개되고 있으며 이는 환자와의 접촉이 가장 밀접하고 빈번하게 이루어지는 간호사에게 더욱 요구되고 있다.

서비스업 종사자들에게 있어 자신의 감정 조절과 관련된 개념으로 정서노동이 있으며 정서노동이란 개인 간 상호작용이 이루어지는 동안 조직적으로 요구되는 정서를 표현하기 위해 필요한 노력, 계획, 통제를 의미한다(Morris & Feldman, 1996). 정서노동은 표면행위와 내면행위로 구분되며 표면행위는 정서표현 행동을 가장함으로써 조직이 요구하는 표현규범에 따르는 것을 말하고, 내면행위는 단순히 얼굴표정, 몸짓, 목소리를 바꾸는 것이 아니라 내적인 감정까지도 변화를 주기 위하여 적극적으로 노력하는 수행방식이다(Hochschild, 1983). 표면행위는 부정적인 정서를 억압하도록 요구받는 상황과 정적인 상관이 있는 반면 내면 행위는 긍정적인 정서를 표현해야 하는 조직의 표현규범을 따라야 할 때, 또는 정서표현 강도가 높고 다양한 표현을 해야 하는 직무특성과 정적인 상관이 있다고 보고되었다(Shin, Yi, Heo, & Kim, 2006). 이러한 정서적 노동은 소비자로서의 환자의 권리가 향상되고 의료기관간의 경쟁이 치열해짐에 따라 보살핌이라는 간호전문직

업무를 수행하는 간호사에게 더욱 강조되고 있다. 특히 간호사는 서비스업 중에서도 신체적, 정신적으로 고통 받는 대상자에 대한 온정을 바탕으로 보살핌과 무조건적인 봉사가 요구되는 만큼 돌봄 행위는 기본적으로 감정적 노력이 요구된다고 볼 수 있다.

정서노동은 자신의 정서를 밖으로 표출하는 정서표현성의 문제와 밀접하게 관련되며 정서 표현성에 대한 연구에서는 자신이 느끼는 기분, 정서 및 감정이 어떤 것인지를 명확히 알고 자신의 느낌을 자신의 내면과 상황적 요구에 맞도록 적절히 표현하는 것은 개인의 생활을 심리적, 신체적으로 건강하게 하는데 기여한다고 하였다(Goleman, 1995; Salovey & Mayer, 1990). 또한 대인관계에서도 표현을 잘 하는 사람들이 표현을 잘 못하는 사람들에 비해 다른 사람들로부터 더 많은 사랑을 받고(Depaulo, 1992), 눈에 잘 띄며(Sullins, 1989), 타인의 정서에 많은 영향을 끼친다고 보고되었다(Riggio & Friedman, 1982; Hahn, 1997 재인용). 그러나 다른 한편으로 정서의 표현은 조절되고 자제되어야 하는 대상으로 간주되고 하며, 개인이 표현적인가, 비표현적인가가 문제가 되는 것이 아니라 정서표현에 대한 목표가 사회규범이나 다른 목표와 갈등이 생겼을 때 우울증, 강박증, 신체화 장애, 불안과 같은 심리적인 문제를 일으킬 수 있다(King & Emmons, 1990).

정서노동에서 감정적 조화를 경험한 노동자들은 심리적 안녕과 자아효능감이 높아져 과업에서 높은 성과를 올리게 되는 반면(Ashforth & Humphrey, 1995), 감정노동을 수행하는 노동자들은 진정한 자아에 대한 손상을 입게 되어 심각한 자기 소외를 경험한다고 보고되었다(Mumby & Putman, 1992).

주요어 : 임상간호사, 정서노동, 정서표현, 소진

1) 동국대학교 간호학과 시간강사(교신처자 E-mail; phj7281@hanmail.net)

투고일: 2009년 4월 30일 수정일: 2009년 6월 12일 심사완료일: 2009년 6월 23일

간호사를 대상으로 한 연구에서 간호사는 대상자로부터 느끼는 감정과 느끼도록 허락되는 감정 간의 불협화음(Hochschild, 1983)을 경험하며, 조직의 정서표현규범에 의한 감정표현의 빈도와 다양성, 표면적 행위는 감정적 고갈을 촉진시키고 직무만족을 떨어뜨리는 반면 심층적 행위는 직무만족을 향상시키는 것으로 보고되었다(Oh, 2004). 또한 감정노동의 수준이 높을수록 감정표현의 주의성과 감정의 부조화도 높아져 조직 몰입과 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나(Park, 2008; Jung & Kim, 2006), 정서노동과 정서표현의 문제가 간호사의 업무 스트레스 및 소진과 밀접한 관련이 있음을 알 수 있다.

이제 간호사의 정서노동은 원활한 업무수행 및 대인관계의 촉진을 위하여 필요한 요소가 되었으며 정서노동의 형태가 대상자와 간호사 자신의 신체, 정서적 안녕에도 영향을 미치고 있지만 업무와 관련하여 간호사의 정서적 측면에 대한 관심이 부족하며 간호사의 소진에 있어서도 정서노동 및 정서표현의 문제와 관련시켜 조사한 연구가 없다.

이에 본 연구에서는 간호사의 정서노동, 정서표현, 소진 정도를 파악하고 상관성을 분석하여 간호사의 소진을 예방할 수 있는 간호중재 방안으로 정서노동 및 정서표현성의 개념을 제안하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

### 연구 목적

- 대상자의 일반적 특성을 파악한다.
- 대상자의 정서노동, 정서표현, 소진 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 정서노동, 정서표현, 소진 정도를 파악한다.
- 대상자의 정서노동, 정서표현, 소진간의 상관관계를 파악한다.

### 연구 방법

#### 연구 대상

연구대상은 광역시 1곳과 경북 3개의 시에 위치한 1개 3차 병원과 3개의 2차 병원에 근무하는 임상경력 1년 이상의 간호사 및 1개 대학의 간호학사 학위 특별과정(RN-BSN)중인 간호사를 편의표집 하였다.

#### 연구 도구

##### ● 정서노동

기존 연구자들의 개념적 정의를 바탕으로 Lee와 Min(1999)이 개발한 도구를 사용하였다. 질문지는 고객접점에서 업무를 수

행하는 정도인 '정서표현 업무수행' 6문항, 업무수행이나 조직에 필요한 정서표현을 하기 위해 일부러 노력하거나 관리하는 정도인 '정서표현 관리' 4문항, 정서에 주의를 기울이는 정도를 의미하는 '정서에 대한 주의 집중' 6문항, 조직 장면에서 얼마나 다양한 정서를 표현해야 하는지를 측정하는 '정서표현의 다양성' 4문항, 고객지향적인 정서표현 빈도를 의미하는 '정서표현 빈도' 6문항, 자신의 내면과 다른 감정을 표현해야 하는 경우가 얼마나 자주 있는지를 측정하는 '내적 감정과 다른 정서의 표현 정도' 4문항으로 6개의 하위영역, 총 30문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도(1=전혀 아니다, 2=거의 아니다, 3=반반이다, 4=상당히 그렇다, 5=매우 그렇다)로 점수가 높을수록 정서노동의 점수가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 개발 당시 Cronbach's  $\alpha=.93$ 이었고 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=.88$ 이었다.

##### ● 정서표현

Kring, Smith and Neale(1994)이 개발한 정서표현성 척도(Emotional Expressivity Scale: EES)를 Hahn(1997)이 번안한 도구를 사용하였다. 질문지는 17문항으로 내용은 본인이 지각하는 정서표현의 정도와 이에 대한 타인의 평가로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=약간 그렇다, 3=보통 그렇다, 4=상당히 그렇다, 5=매우 그렇다)로 점수가 높을수록 정서표현을 잘하는 것으로 평가된다. Hahn(1997)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha=.92$ 였으며 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=.79$ 이었다.

##### ● 소진

Pines 등(1981)이 개발하고 Pick(1983)이 번역하고 한국 실정에 맞게 수정. 보완한 도구를 사용하였다. 질문지는 신체적 소진 6문항, 정서적 소진 7문항, 정신적 소진 7문항으로 3개의 하위영역, 총 20문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도(1=없다, 2=가끔, 3=보통, 4=자주, 5=항상)로 점수가 높을수록 소진 정도가 높음을 의미하며 긍정적인 문항은 역환산하였다. 도구의 신뢰도는 Pick(1983)의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=.86$ 이었고 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=.88$ 이었다.

#### 자료 수집 방법 및 절차

자료 수집은 연구자가 직접 1개 3차 병원과 3개의 2차 병원을 방문하여 연구의 목적을 설명하고 간호부서장의 허락을 받은 후 설문지를 배부 및 회수하였다. 상급자에게 자신의 설문지가 노출될 것을 우려하여 발생할 수 있는 문제를 줄이기 위하여 설문지는 개별 봉투에 넣어 봉한 후 수거하였다. 또한 대상자와의 만남을 용이하게 하고 설문 참여의 자율성을 취

하기 위하여 간호학사 학위 특별과정생(RN-BSN)의 수업이 있는 날 직접 1개 학교를 방문하여 담당교수의 허락을 받은 후, 연구의 목적을 설명하고 자발적으로 참여하기를 동의한 대상자에게 설문지를 배부 및 회수하였다. 자료수집 기간은 2008년 7월 2일부터 17일까지였으며 회수된 183부 중 불성실하게 답변된 5부를 제외한 178부의 설문을 연구대상으로 하였다.

### 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS win 12.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 산출하였다.
- 대상자의 정서노동, 정서표현, 소진 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 정서노동, 정서표현, 소진의 차이는 t-test와 ANOVA, 사후검정은 Tukey test로 분석하였다.
- 대상자의 정서노동, 정서표현, 소진간의 관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.

### 연구 결과

#### 대상자의 일반적 특성

대상자의 연령은 21-25세가 36.5%로 가장 많고, 26-30세가 34.8%의 순이었으며, 평균연령은 29.81세였다. 결혼 상태는 미혼이 64.0%였고, 종교가 있는 경우가 70.2%, 학력은 전문대졸이 56.7%였다. 임상경력은 평균 7.25년으로 1-5년이 53.9%로 가장 많았고, 6-10년이 25.8%였으며, 직위는 일반간호사가 94.4%였고, 근무부서는 일반병동이 54.5%, 특수부서가 33.7% 순이었다. 직무만족도는 그저 그렇다가 55.6%로 가장 많고, 만족이 30.3%의 순이었으며, 업무량에 대한 만족도는 그저 그렇다가 40.4%, 만족이 32.6%였고, 인간관계 만족도는 만족이 61.8%, 그저 그렇다가 23.6%로 나타났다<Table 1>.

#### 대상자의 정서노동, 정서표현, 소진 정도

대상자의 정서노동은 5점 만점에 평균평점 3.34(±.41)점이었고, 정서표현은 5점 만점에 평균평점 3.49(±.51)점이었으며 소진 정도는 5점 만점에 평균평점 2.94(±.58)점이었다. 영역별로는 정서노동에서 정서표현 업무수행이 평균평점 3.39(±.51)점, 정서표현 관리 3.21(±.66)점, 정서에 대한 주의 집중 3.36(±.55)점, 정서표현의 다양성 3.38(±.56)점, 정서표현의 빈도 3.55(±.63)점, 내적감정과 다른 정서의 표현정도 3.14(±.65)점이었고, 소

<Table 1> General characteristics of the subjects

		(N=178)		
Variables	Items	N	%	Mean±SD
Age(Yr)	21-25	65	36.5	29.81±6.5
	26-30	62	34.8	
	31-35	22	12.4	
	36-40	12	6.7	
	41-45	17	9.6	
Marital status	Unmarried	114	64.0	
	Married	64	36.0	
Religion	Yes	125	70.2	
	No	53	29.8	
Education level	College	101	56.7	
	University	69	38.8	
	Over graduate school	8	4.5	
Clinical career (Yr)	1-5	96	53.9	7.25±6.1
	6-10	46	25.8	
	11-15	18	10.1	
	15-19	10	5.6	
	≥20	8	4.5	
Current position	Staff nurse	168	94.4	
	Head nurse	10	5.6	
Working unit	Inpatient depart	97	54.5	
	Special depart*	60	33.7	
	Outpatient depart	21	11.8	
	Very satisfaction	2	1.1	
Level of job satisfaction	Satisfaction	54	30.3	
	Not so bad	99	55.6	
	Dissatisfaction	23	12.9	
	Very dissatisfaction	.	.	
	Very satisfaction	3	1.7	
Satisfaction of work load	Satisfaction	58	32.6	
	Not so bad	72	40.4	
	Dissatisfaction	40	22.5	
	Very dissatisfaction	5	2.8	
	Very satisfaction	7	3.9	
Satisfaction of interpersonal relations	Satisfaction	110	61.8	
	Not so bad	42	23.6	
	Dissatisfaction	19	10.7	
	Very dissatisfaction	.	.	

\* Special depart: Intensive care unit, Emergency room, Artificial kidney room, Special laboratories

진에서는 신체적 소진이 평균평점 3.13(±.72)점, 정서적 소진 2.97(±.63)점, 정신적 소진 2.73(±.61)점이었다<Table 2>.

#### 대상자의 일반적 특성별 정서노동, 정서표현, 소진의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 정서노동과 정서표현, 소진을 분석한 결과 정서노동과 정서표현에서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진에서는 연령 (F=13.82, p=.000), 결혼상태(t=2.578, p=.011), 종교(t=2.606, p=

<Table 2> Mean score of emotional labour, emotional expression and burnout (N=178)

Variables	Sub-category	Mean	SD	Min	Max
Emotional labour	Performance for emotional expression	3.39	.51	1.67	5.00
	Management of emotional expression	3.21	.66	1.75	5.00
	Attention on emotion	3.36	.55	1.50	4.83
	Diversity of emotional expression	3.38	.56	1.75	4.75
	Frequency of emotional expression	3.55	.63	1.00	5.00
	Degree of emotional expression against internal feeling	3.14	.65	1.75	5.00
	Total	3.34	.41	1.69	4.63
Emotional expression		3.49	.51	1.76	4.53
Burnout	Physical burnout	3.13	.72	1.33	5.00
	Emotional burnout	2.97	.63	1.29	4.43
	Mental burnout	2.73	.61	1.00	4.14
	Total	2.94	.58	1.41	4.33

<Table 3> Emotional labour, emotional expression and burnout according to characteristics of subjects (N=178)

Variables	Items	Emotional labour		Emotional expression		Burnout	
		M±SD	t or F/p	M±SD	t or F/p	M±SD	t or F/p
Age(Yr)	21-25 <sup>a</sup>	3.36±.39	.122(.974)	3.46±.53	.740(.566)	2.94±.50	13.82(.000)**
	26-30 <sup>b</sup>	3.34±.45		3.50±.53		3.25±.48	b>a>c,d,e
	31-35 <sup>c</sup>	3.30±.31		3.60±.49		2.72±.59	
	36-40 <sup>d</sup>	3.31±.43		3.63±.41		2.63±.60	
	41-45 <sup>e</sup>	3.31±.51		3.38±.49		2.35±.47	
Marital status	Unmarried	3.34±.41	-.025(.980)	3.47±.56	-.814(.417)	3.03±.56	2.578(.011)*
	Married	3.34±.42		3.53±.41		2.80±.59	
Religion	Yes	3.30±.38	1.936(.056)	3.51±.47	-.760(.448)	2.87±.60	2.606(.010)*
	No	3.44±.47		3.45±.60		3.11±.49	
Education level	College	3.32±.34	.206(.814)	3.55±.49	1.561(.213)	2.92±.51	3.028(.051)
	University	3.36±.52		3.44±.53		3.03±.63	
	Over graduate school	3.30±.29		3.30±.58		2.53±.68	
Clinical career(Yr)	1-5 <sup>a</sup>	3.35±.44	.390(.816)	3.48±.50	.290(.884)	3.04±.52	7.585(.000)**
	6-10 <sup>b</sup>	3.33±.36		3.54±.56		3.09±.53	a,b>c,d,e
	11-15 <sup>c</sup>	3.37±.34		3.50±.42		2.58±.62	
	16-19 <sup>d</sup>	3.18±.29		3.52±.65		2.41±.53	
	≥20 <sup>e</sup>	3.36±.71		3.35±.36		2.48±.59	
Current position	Staff nurse	3.34±.40	.471(.118)	3.51±.51	1.883(.310)	2.97±.57	2.966(.711)
	Head nurse	3.28±.64		3.20±.40		2.43±.54	
Working unit	Inpatient depart <sup>a</sup>	3.36±.41	.407(.666)	3.48±.50	2.815(.063)	3.00±.55	6.586(.002)*
	Special depart <sup>b</sup>	3.30±.43		3.43±.50		2.99±.56	a,b>c
	Outpatient depart <sup>c</sup>	3.34±.39		3.73±.51		2.53±.58	
Level of job satisfaction	Very satisfaction <sup>a</sup>	3.17±.25	.168(.918)	3.79±.12	.934(.425)	3.27±.05	24.390(.000)**
	Satisfaction <sup>b</sup>	3.32±.39		3.42±.56		2.48±.51	a>c,d>b
	Not so bad <sup>c</sup>	3.35±.46		3.54±.48		3.11±.50	
	Dissatisfaction <sup>d</sup>	3.34±.28		3.45±.52		3.30±.39	
	Very dissatisfaction <sup>e</sup>						
Satisfaction of work load	Very satisfaction <sup>a</sup>	3.01±.30	2.309(.060)	3.88±.36	1.122(.348)	2.34±.57	9.697(.000)**
	Satisfaction <sup>b</sup>	3.40±.46		3.48±.50		2.68±.57	e>d>c>b>a
	Not so bad <sup>c</sup>	3.33±.34		3.54±.44		2.99±.53	
	Dissatisfaction <sup>d</sup>	3.25±.39		3.38±.65		3.20±.40	
	Very dissatisfaction <sup>e</sup>	3.70±.83		3.61±.26		3.68±.82	
Satisfaction of inte personal relations	Very satisfaction <sup>a</sup>	3.28±.34	.440(.725)	3.37±.68	.159(.923)	2.48±.95	7.826(.000)**
	Satisfaction <sup>b</sup>	3.35±.40		3.50±.49		2.83±.54	c,d>b,a
	Not so bad <sup>c</sup>	3.29±.32		3.49±.52		3.22±.49	
	Dissatisfaction <sup>d</sup>	3.40±.67		3.52±.55		3.15±.49	
	Very dissatisfaction <sup>e</sup>						
Total		3.34±.41		3.49±.51		2.94±.58	

\*\*p <.001, \*p <.05

.010), 임상경력(F=7.585, p=.000), 근무부서(F=6.586, p=.002), 직무만족도(F=24.390, p=.000), 업무량에 대한 만족도(F=9.697, p=.000), 인간관계 만족도(F=7.826, p=.000)에서 유의한 차이를 보였다. Tukey 검증결과 26-30세 사이의 연령군에서 소진정도가 가장 높고, 임상경력이 낮은 군이 높은 군보다, 일반병동과 특수부서의 간호사가 외래 간호사보다 소진 정도가 높은 것으로 나타났다. 직무만족도에서는 만족군이 매우만족과 불만족군보다 소진정도가 높고, 업무량에 대한 만족도와 인간관계 만족도가 낮은 군이 높은 군보다 소진정도가 높은 것으로 나타났다<Table 3>.

### 정서노동, 정서표현, 소진간의 관계

정서노동과 정서표현, 소진간의 상관관계를 분석한 결과 대상자의 정서노동은 정서표현( $r=.153, p=.041$ )과 순상관 관계가 있고, 정서표현은 소진( $r=-.167, p=.026$ )과 부적상관관계가 있었다<Table 4>.

<Table 4> Correlaton among emotional labour, emotional expression, and burnout (N=178)

	Emotional labour	Emotional expression	Burnout
Emotional labour	1.00	.153*	.083
Emotional expression		1.00	-.167*
Burnout			1.00

\* p <.05

## 논 의

최근 의료서비스의 향상 및 총체적 돌봄에 대한 노력이 활성화되면서 대상자의 신체적, 정서적 돌봄뿐만 아니라 간호사 자신의 감정조절과 관련된 정서노동이 요구되고 있다. 본 연구는 임상간호사의 정서노동과 정서표현, 소진 정도와 제 변수간의 상관성을 알아보고자 시도되었으며, 간호사의 정서표현이 소진과 상관성이 있음을 규명하였다는데 그 의의가 있었다.

본 연구결과 대상자의 정서노동 정도는 최대평점 5점에 대해 3.34점(±.51)이었으며 간호사를 대상으로 다른 도구를 사용한 Park(2008), Hyun(2008)의 연구에서는 각각 29.87점(총점 45점), 2.61(4점)으로 간호사들의 정서노동 정도가 중등도 이상인 것으로 나타났다. 본 연구와 다른 도구를 사용한 노인시설 종사자(Park, 2006)와 항공사 승무원에 대한 연구(Cho, 2008)에서 정서노동 정도는 각각 2.92점(5점), 4.07점(5점)으로 간호사의 정서노동 정도가 노인시설 종사자보다는 높고, 항공사 승무원보다는 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 각 직

종마다 관계하는 대상자와의 상호작용 및 정서적 관계형성의 정도에 따른 차이가 작용했을 것이라 사료된다. 즉, 노인시설 종사자들의 경우 장기 입원한 노인들과의 지속적인 상호작용으로 인간적 교류의 과정이 보다 많이 작용할 수 있으며 간호사 또한 대상자의 입원기간 동안 친분을 가지게 되고, 외래 환자의 경우에는 반복적인 교류과정에서 서로를 알게 되어 좀 더 내면적인 행위가 가능한 반면 승무원의 경우는 짧은 기간 동안 집중적인 서비스가 필요하고 일회적인 교류가 많아 정서노동의 강도가 더욱 높아질 수 있다. 영역별로는 정서표현의 빈도, 정서표현 업무수행, 정서표현의 다양성, 정서에 대한 주의집중, 정서표현 관리, 내적감정과 다른 정서의 표현 정도 순으로 Hyun(2008) 연구의 감정노동의 빈도, 감정표현의 주의정도, 감정적 부조화 순서와 유사하고, Park(2008) 연구의 감정의 부조화, 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의성 순서와는 약간 다른 결과를 보이고 있다. Park(2008)과 Hyun(2008)의 연구에서는 정서노동을 세 개의 하부영역으로 나누어서 측정된 점이 본 연구와 달랐지만 이상의 연구결과들을 통해서 볼 때 간호사들의 정서노동 중에는 정서표현의 빈도가 높다는 것을 알 수 있다. 즉 간호사는 근무동안 다양한 대상자와 접촉하면서 매 순간 자신의 감정에 주의를 기울이며 고객 지향적인 정서를 표현하는 정서노동을 하고 있다.

본 연구에서 대상자의 일반적 특성별 정서노동 정도는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났으며 이는 간호사와 노인시설 종사자를 대상으로 한 Park(2008), Park(2006)의 연구결과와 동일하다. 그러나 간호사를 대상으로 한 Hyun(2008)의 연구에서는 일반병동 간호사와 정규직 간호사의 정서노동 정도가 더욱 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 우선 간호사들이 정서노동을 간호업무의 구성요소로 인식하지 않고 있다는 것을 의미하며 또한 정서가 개인의 기본적 소양에 바탕을 두고 있지만 현대사회에서 점차 조직성과를 위한 정서표현의 규범이 요구되고 있는 만큼 직무 환경도 정서노동의 영향변수가 될 수 있음을 시사한다. 따라서 간호사들의 정서노동에 대한 인식정도와 정서노동에 영향을 미치는 다양한 요인에 대한 탐색이 필요하다고 사료된다.

대상자의 정서표현 정도는 최대평점 5점에 대해 3.49점(±.51)이었으며 복지기관 종사자를 대상으로 같은 도구를 사용한 Kim(2004)의 연구에서는 65.22점(총점 102점), 다른 도구를 사용하여 대학생과 대학원생을 대상으로 한 Huh(2005)의 연구와 대학생과 직장인을 대상으로 한 Jeong(2004)의 연구에서는 각각 71.63점(총점 112점), 60.03점(총점 119점)으로 타 기관 종사자 및 대학생들에 비해 간호사들이 정서표현을 더욱 잘하는 것을 알 수 있다. 이는 일반적으로 여자가 남자보다 정서표현성이 높다는 연구결과(King & Emmons, 1990 ; Kim, 2007)에서도 알 수 있듯이 여성이 많은 간호사 집단이

타 직종에 비해 정서표현성이 높다고 볼 수 있다. 또한 간호 전문직의 윤리적인 차원에서 볼 때 Kong(2003)은 간호사는 환자의 얼굴에 대한 주의 깊은 응시, 가까이 다가섬, 접촉, 대화 등을 통해 일어나는 감응은 바로 그들의 요구를 이해하고 수용하여 이에 대한 도덕적 응답과 책임을 져야 하는 도덕적 당위성을 지니게 된다고 하였으며 여기에서 간호사의 정서표현은 바로 대상자의 요구에 대한 도덕적 응답이 될 수 있기 때문에 전문직간호사는 대상자에 대한 정서적 표현을 회피할 수가 없다. 뿐만 아니라 간호사의 업무는 다양한 보건의료 직종과 연결되어 있으며 대상자와 타 의료 직종과의 사이에서 중재역할을 해야 하기 때문에 다양한 정서적 표현을 해야 하는 위치에 놓여있다.

대상자의 일반적 특성별 정서표현 정도는 본 연구에서는 유의한 차이가 없었으나 Huh(2005)의 연구에서는 성별, 학력, 연령, 종교 유무에 따라 정서표현성에 유의한 차이가 있는 것으로 나타나 직장인과 대학생 및 대학원생간의 정서표현성의 차이를 시사하고 있다. 즉, 근무 현장에서 간호사의 감정표현은 고객만족 및 조직의 이미지 창출 측면에 더욱 관심이 주어지고 있으며 간호사들도 조직의 표현규범에만 익숙하여 진정한 자신의 정서 인식과 표현보다는 근무동안 부정적 정서를 억압하므로써 갈등 상황을 회피하려는 경향이 많아 이는 업무스트레스의 원인이 될 수 있다고 사료된다.

대상자의 소진 정도는 최대평점 5점에 대해 2.94점(±.58)으로 간호사를 대상으로 같은 도구를 사용한 Kim(2005)의 2.89점(5점), 노인시설 종사자를 대상으로 다른 도구를 사용한 Park(2006)의 2.61점(5점)보다 높고, 간호사를 대상으로 같은 도구를 사용한 Kim(2007)의 3.04점(5점) 보다는 낮았다. 영역별로는 신체적 소진의 정도가 가장 높아 Kim(2005), Kim(2007) 연구의 결과와 일치함을 확인하였다. 일반적 특성에 따른 소진 정도에서는 연령, 결혼상태, 종교, 임상경력, 근무부서, 직무만족도, 업무량에 대한 만족도, 인간관계 만족도에서 유의한 차이를 보였으며 이들 요인 중 연령, 임상경력, 직무만족도는 Kim(2005), Kim(2007) 연구에서도 공통적으로 확인되었다. 이러한 결과는 연령과 임상경력이 낮을수록 익숙하지 않은 업무로 인한 스트레스로 소진 정도가 높아지며 또한 직무만족도가 낮을수록 소진 정도가 높아 이는 간호에 대한 부정적인 인식과 간호사의 이직 의사를 촉진시키는 요인이 될 것이다.

각 변수간의 상관관계에서는 정서노동 정도가 높을수록 고객지향적 정서표현의 정도도 높으며 또한 정서표현을 잘 할수록 소진은 낮은 것으로 파악되어 부정적 정서 억제가 소진에 정적인 영향을 미치며(Han & Park, 2006), 정서표현 갈등과 정서표현 불능증은 신체적 기능이상과 높은 상관성이 있다는 연구결과(Huh, 2005)와 정서표현성의 문제에서 같은 맥락이라

고 볼 수 있다. 결국 개인은 부정적인 정서보다 긍정적인 정서표현을 더욱 많이 하고 있으며(Kim, 2007; Jeong, 2004), 자신의 생각이나 가치와 일치되는 정서의 표현이 신체, 심리적 안녕에 효과적임을 알 수 있다. 최근에는 고객만족을 위한 친절교육이 무엇보다도 중요시되고 있으나 교육이 단지 고객중심의 일방적인 친절을 요구할 뿐 자신의 감정인식 및 표현과 관련된 인성교육이 바탕이 되지 않는다면 피상적으로 변화된 태도는 결국 감정의 부조화를 초래하고 이로 인한 갈등과 스트레스로 소진이 증가할 것이다.

이상의 연구결과를 통하여 볼 때 임상간호사들은 업무와 관련하여 고객지향적인 다양한 정서를 자주 표현하고 자신의 정서에도 주의를 기울이는 정서노동을 수행하고 있으나 정서노동이 개인의 감정인식에 따라 혼란되어질 수 있는 노동의 요소라는 인식이 부족함을 알 수 있었다. 또한 자신이 느끼는 정서를 상황에 맞게 잘 표현하는 것이 업무에서의 소진정도를 감소시킬 수 있는 방법임을 알 수 있었다. 그러나 본 연구의 한계점으로 이러한 결과들이 변수간에 유의한 차이점을 나타내지 않았고 상관관계 또한 낮았다는 점이며 이는 연구결과를 통하여 정서노동과 정서표현이 조직풍토에 기반한 간호영역에서는 아직 인식이 부족한 개념이며, 간호전문직의 업무를 적절하게 표현해 줄 수 없는 도구의 제한점도 작용했으리라 사료된다. 따라서 전문적이고 자율성을 인정하는 조직문화에 바탕한 지속적인 인성교육을 통하여 간호사들의 자발적이고 효율적인 정서표현을 증진시킬 수 있는 방향으로의 관심과 간호전문직의 특수성을 표현할 수 있는 정서노동에 대한 도구개발이 필요하다고 본다.

## 결론 및 제언

본 연구는 임상간호사의 정서노동, 정서표현, 소진정도를 파악하고 제 변수간의 상관성을 분석하여 간호사의 소진을 예방할 수 있는 간호중재 방안으로 정서노동의 개념을 제안하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 시도하였다. 자료 수집은 2008년 7월 2일부터 17일까지 연구자가 직접 병원과 간호학사 학위 특별과정생(RN-BSN)의 수업이 있는 날 학교를 방문하여 해당 부서장의 허락을 받은 후, 연구의 목적을 설명하고 참여하기를 동의한 대상자에게 설문지를 배부 및 회수하였고, 회수된 183부 중 불성실하게 답변된 5부를 제외한 178부의 설문을 대상으로 하였다. 연구도구는 Lee와 Min(1999)이 개발한 정서노동 측정도구와 Kring, Smith와 Neale(1994)이 개발하고 Hahn(1997)이 번안한 정서표현성 척도(Emotional Expressivity Scale: EES), Pines(1981) 등이 개발하고 Pick(1983)이 번안 및 수정, 보완한 소진 측정도구를 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS win 12.0 프로그램을 이용하여 빈도와 백분

을, 평균과 표준편차, t-test와 ANOVA, Tukey test, Pearson correlation coefficient로 분석하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

- 대상자의 정서노동 정도는 평균평점 3.34(±.41)점, 정서표현은 평균평점 3.49(±.51)점, 소진은 평균평점 2.94(±.58)점이었다. 영역별로는 정서노동에서는 정서표현 업무수행과 정서표현의 다양성이 각각 3.38(±.51)점, 3.38(±.56)점으로 가장 높았고, 소진에서는 신체적 소진이 3.13(±.72)점으로 가장 높게 나타났다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 정서노동과 정서표현 정도는 유의한 차이가 없었다. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도는 연령, 결혼상태, 종교, 임상경력, 근무부서, 직무만족도, 업무량에 대한 만족도, 인간관계 만족도에서 유의한 차이를 나타내었다.
- 변수간의 상관관계 분석 결과 대상자의 정서노동은 정서표현( $r=.153, p=.041$ )과 순상관 관계가 있고, 정서표현은 소진( $r=-.167, p=.026$ )과 부적상관관계가 있는 것으로 나타났다.

이상의 연구결과 임상간호사의 정서노동 정도는 중정도 이상이며 정서표현이 높을수록 소진이 감소하는 것으로 파악되었다. 따라서 간호사들의 정서노동 과정에서 정서표현 억압 및 갈등으로 인해 발생하는 소진을 감소시키기 위하여 간호조직 내에서 정서표현에 대한 관심과 연구가 요구된다.

본 연구를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

- 간호사의 정서노동과 관련된 개인 및 기관의 정서변인에 대한 연구가 필요하다.
- 간호사의 소진 예방을 위한 정서표현 방법에 대한 연구가 필요하다.
- 간호전문직의 특수성을 표현할 수 있는 정서노동에 대한 도구개발이 필요하다.

## References

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1995). Emotion in the workplace: A reappraisal. *Human Relations*, 48, 97-125.

Cho, J. W. (2008). *A study on emotional labor, servant leadership and job attitudes of the airline cabin crew*. Unpublished master's thesis, The Korean Aerospace University, Gyeonggi.

Depaulo, B. M. (1992). Nonverbal behavior and self-presentation. *Psychol Bulletin*, 111, 203-243.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. NY; Bantam Books.

Hochschild, A.(1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

Hahn, J. W. (1997). *The influence of emotional expressivity on*

*physical health and subjective well-being*. Unpublished master's thesis, Seoul University, Seoul.

Huh, S. E. (2005). *Relationship between emotional experience, emotional awareness emotional expression and somatization*. Unpublished master's thesis, Sungshin Women's University, Seoul.

Han, T. Y., & Park. J. A.(2006). The relationships between emotional display rule and nurse's job attitudes: Mediation effects of negative emotion suppress and inauthenticity. *J Korean Acad Nurs Admin*, 12(2), 213-224.

Hyun, S. I.(2008). *Emotional labor, emotional competence and customer-orientation in hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.

Jeong, E. I.(2004). *A study on subjective well-being according to emotional expressiveness and coping style*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.

Joung, M. S., & Kim, K. J. (2006). A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *J Soc Hosp Admin*, 11(4), 1-18.

King, L. A., & Emmons, R. A. (1990). Conflict of emotional expression: psychological and physical correlates. *J Pers Soc Psychol*. 58, 864-877.

Kong, B. H. (2003). Sensibility and ethics of responsibility for the other in nursing: Based on E. Levinas's ethics. *J Korean Acad Nurs Admin*, 9(3), 329-335.

Kim, W. S. (2004). *A study on relationship among emotional expressiveness, ego defense mechanism, coping style*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.

Kim, M. J. (2005). *Relationship among spiritual well-being, work stress and burnout of nurses in oncology unit*. Unpublished master's thesis, Kosin University, Busan.

Kim, S. J. (2007). *An investigation on the burnout degree and coping strategies of some clinical nurses working in seoul*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.

Kim, J. Y. (2007). *The relationship among emotional expressiveness, self-concealment, cognitive emotion regulation and psychological well-being*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.

Kring, A. M., Smith, D. A., & Neale, J. M. (1994). Individual difference in dispositional expressiveness: Development and validation of the emotional expressivity scale. *J Pers Soc Psychol*, 102, 507-517.

Lee, J. I., & Min, K. H. (1999). The effects of emotional labour upon felt-emotions, expressed emotions, and their discrepancies. *J Soc and Pers Psychol* 13(2), 149-171.

Mumby, D. K., & Putman, L. L. (1992). The politics of emotion: A feminist readings of bounded rationality. *Acad Manage Rev*, 17, 465-486.

Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents and Consequence of emotional labor. *Acad Manage Rev*, 21(4), 986-1010.

Oh, H. S. (2004). *A study on the influence of nurse's job*

- characteristics and emotional labor on individual's psychological well-being.* Unpublished master's thesis, Jinju National University, Jinju.
- Pick, E. H. (1983). *Correlation study between degree of nurses's burnout experience and job satisfaction.* Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Park, J. H. (2006). *A study on the influence of workers' emotional labor on their burnout in the nursing for the old.* The Sam-Yourk University of Korea, Seoul.
- Park, I. A. (2008). *The effect of nurses' personality, emotional labor on job attitude.* Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Pines, A. M., & Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout from tedium to personal growth.* A division of macmillian publishing co. Inc: 202-222.
- Riggio, R. E., & Friedman, H. S. (1982). The interrelationships of self monitoring factor, personality trait, and nonverbal social skills. *J Nonverbal Behavior*, 7, 33-45.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence, *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Shin, K. H., Yi, R., Heo, C. G., & Kim, J. Y. (2006). The role of big five personality and job enviroment variables in prediction of emotional labor: Hotel employee case in US. *J Indust and Organ Psychol*, 19(1), 105-124.
- Sullins, E. S. (1899). Perceptual salience as a function of nonverbal expressiveness. *Pers & Soc Psychol Bulletin*, 15, 584-595.

## Emotional Labour, Emotional Expression and Burnout of Clinical Nurses

Park, Hyun Joo<sup>1)</sup>

1) Department of Nursing, College of Medicine, Dongguk University

**Purpose:** The purpose of this study was to investigate the relationship among emotional labour, emotional expression and burnout of clinical nurse. **Method:** Data was collected from convenient sample of 178 nurses in 4 cities. The questionnaire measured the level of emotional labour, emotional expression and burnout of clinical nurse. The data were analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, and Pearson's correlation coefficient. **Result:** The mean score of emotional labour was 3.34(±.41), emotional expression was 3.49(±.51), burnout was 2.94(±.58). There were significant differences on burnout according to age, marital status, religion, clinical career, working unit, level of job satisfaction, satisfaction of work load, satisfaction of interpersonal relations. There was a significant positive correlation between emotional labour and emotional expression. The emotional expression was a significant negative correlation with burnout. **Conclusions:** From the studies reviewed, it can expect the positive effect to decrease the burnout of clinical nurses when the nurse administrators who have concern about nurses' emotional expression. These findings would be significant resource to promote understanding about emotional labour for nurses.

**Key words :** Clinical nurse, Emotional labour, Emotional expression, Burnout

• Address reprint requests to : Park, Hyun Joo

Department of Nursing, College of Medicine, Dongguk University  
708 Seokjang-dong, Gyeongju-city, Gyeongsangbook-do 780-714, Korea.  
Tel: 82-54-770-2617 Fax: 82-54-770-2616 E-mail: [phj7281@hanmail.net](mailto:phj7281@hanmail.net)