

임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인*

- 감정노동을 중심으로 -

변 대 식¹⁾ · 엄 영 희²⁾

서 론

연구의 필요성

간호사들은 일방적인 건강요구를 가진 다양한 계층의 사람들과 끊임없이 접촉해야 하고(Kim, 2004), 나날이 새로워지는 업무에 대한 지식과 정보를 습득해야 하며 또한 과다한 업무에 비해 상대적으로 제한된 직무자율성과 승진 기회의 부족 등으로 인해 간호사는 타 직종에 비해 훨씬 높은 스트레스원에 노출된다.

이러한 스트레스가 감당하기 어려운 정도이거나 이를 반복 또는 지속해서 경험하게 되면 간호사들은 결국 소진을 경험하게 된다. 소진(burnout)이란 인간관계에서 지속적이고 반복적으로 받게 되는 정신적 압박의 결과로서 정서적, 정신적, 신체적 탈진 및 고갈 상태를 의미한다(Maslach, 1976). 소진은 개인의 건강과 안녕 뿐만 아니라 서비스의 질을 저해하는 요인으로서 소진의 발생을 예방하거나 감소시키기 위해 소진에 영향을 미치는 관련요인이 무엇인지 파악하는 것은 중요하다.

현재까지 간호사의 소진에 관한 관련요인 연구를 검토해 보면 직무만족과 소진과의 관계를 분석한 Kim 등(2005)의 연구에서 직무만족이 소진에 유의한 변수로 확인되었으며 45.3%의 설명력을 보였다. 또한 자기효능감과 소진에 관한 Chang(2003)과 Kang(2006)의 연구에서 자기효능감이 높을수록 소진을 덜 느낀다고 하였으며, You(1992)의 연구에서는 사회적 지지도가 높을수록 소진정도가 낮은 것으로 나타났다.

그러나 이상의 연구들은 소진에 관련된 변수들을 포괄적으로 다루지 못하고 있으며 특히 감정노동과 소진과의 관계를 다룬 연구는 매우 적게 수행되었다.

반면, 서비스 분야에서는 소진에 영향을 미치는 변수로 감정노동이 꾸준히 연구되어왔다. 감정노동(emotional labor)이란 개인적으로 지치고 힘든 상황에서 기업의 목표와 기대에 부응하기 위해서 자신의 내부 감정과 갈등을 일으키며 억지스러운 미소와 감정을 표현하는 종사원의 노력을 말한다(Park, 2001). Abraham(1998)은 감정노동의 하나의 차원인 감정적 부조화가 소진을 일으킴을 주장하면서 둘 사이의 인과관계를 확인하였는데, 감정적 부조화의 유해한 영향은 소진을 촉진시키며 그 강도에 있어서는 단순한 불만족의 감정을 능가한다고 주장하였다. 즉, 조직이 정한 감정표현규범에 따라 구성원들이 감정노동을 경험하는 경우 외적으로 표현해야 하는 감정과 실제 경험하는 감정이 다르게 되기 때문에 감정적 부조화를 경험하게 되고 이로 인해 정서적 고갈 등의 소진을 유발한다는 것이다. 국내에서는 Park(2001)의 연구에서 호텔종사원의 감정노동이 소진에 유의한 영향을 미친다고 하였고, Yi(2004)의 연구에서도 노인전문요양시설 생활지도원이 감정노동을 높게 수행할수록 소진 수준이 높아지는 것으로 나타났다.

최근 간호사를 대상으로 감정노동과 소진을 연구한 Park(2009)의 연구에서 감정노동과 소진은 유의한 상관성이 없었으나 정서표현이 높을수록 소진이 감소하는 것으로 나타났다. 이는 감정노동 과정에서 정서표현 억압 및 갈등으로 인해 소

주요어 : 소진, 감정노동, 자기효능감, 사회적 지지, 직무만족

* 본 연구는 하연간호장학기금의 지원으로 수행되었음

1) 중앙대학교 대학원 간호학과(교신저자 E-mail: morphine4u@naver.com)

2) 중앙대학교 간호학과 교수

투고일: 2009년 7월 27일 수정일: 2009년 8월 14일 심사완료일: 2009년 9월 14일

진이 발생할 수 있음을 시사하는 것이다.

최근에 와서는 병원에 기업조직의 경영전략이 도입되면서 병원의 경쟁력을 강화하고 이윤을 확보하기 위해 ‘의료서비스’를 강조하게 되었다. 특히, 간호사의 의료 서비스는 병원들 사이에서 경쟁력의 중요한 요소가 되고 있어 간호사들을 대상으로 친절 교육을 실시하는 등 적절한 감정 표현과 행동의 규칙이 준수되고 있는지 감독이 이루어지고 있다(Kang, 2002). 그러나 아직까지 의료계에서는 간호사의 이러한 감정노동에 대해 관심을 갖지 못하고 있는 실정이며, 간호사가 친절하게 환자를 돌보는 것은 당연한 직업적 의식이나 봉사정신 등의 개인적인 차원으로만 인식하고 있어 간호사의 업무수행과정에서 나타나는 감정노동에 대한 이해가 부족하다(Hyun, 2008).

최근 고객만족도를 증대시키기 위한 의료기관의 전략으로 인해 간호사의 감정노동 수준이 증가하고 있으며(Hyun, 2008), 이러한 감정노동이 소진을 초래할 수 있음에도 불구하고 간호사의 감정노동에 관한 연구는 미흡한 실정이다. 나아가 감정노동과 소진과의 관계를 중심으로 연구한 시도는 소수에 불과하다.

따라서 본 연구에서는 선행연구에서 소진과 주요하게 관련된 변수로 밝혀진 직무만족, 자기효능감, 사회적 지지와 최근 소진 관련요인으로 그 중요성이 부각되고 있는 감정노동을 선택하여 간호사의 소진에 미치는 영향을 포괄적으로 파악함으로써 소진을 감소시키기 위한 전략을 마련하여 궁극적으로는 효율적인 간호 인력관리와 서비스의 질 개선에 활용하고자 한다.

연구 목적

본 연구의 목적은 임상간호사의 소진에 영향을 미치는 관련요인을 파악하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성을 파악한다.
- 대상자의 감정노동, 자기효능감, 사회적 지지, 직무만족 및 소진의 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 자기효능감, 사회적 지지, 직무만족 및 소진의 차이를 파악한다.
- 대상자의 감정노동, 자기효능감, 사회적 지지, 직무만족 및 소진 간의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 소진에 영향을 미치는 관련요인을 파악한다.

용어 정의

- 소진
소진이란 대인관계를 주로 하는 조직구성원들이 겪는 정서

적 고갈, 비인간화, 자아성취감 저하의 총체적 현상을 말한다(Maslach, 1982). 본 연구에서는 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 Choi(2002)가 번안한 도구로 측정할 것이다.

● 감정노동

감정노동이란 대인 접촉 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획 및 통제정도를 말한다(Morris & Feldman, 1996). 본 연구에서는 Morris와 Feldman(1996)의 연구를 기초로 Kim(1998)이 개발한 도구로 측정할 것이다.

● 자기효능감

자기효능감이란 개인이 특정 과업에서 요구하는 행동을 성공적으로 수행해 낼 수 있는 능력을 보유하고 있다고 생각하는 개인의 믿음을 말한다(Bandura, 1977). 본 연구에서는 Sherer 등(1982)이 개발한 일반적 자기효능감 측정도구를 Oh(1993)가 번안한 도구로 측정할 것이다.

● 사회적 지지

사회적 지지란 대상자로 하여금 자신이 돌봄과 사랑을 받고 있다고 믿게 하고 긍지를 갖도록 하여 의사소통과 책임을 갖는 조직망 속의 일원이라는 것을 믿게 하는 정보를 말한다(Cobb, 1976). 본 연구에서는 사회적 지지의 두 차원인 상사의 지지와 동료의 지지를 Price와 Mueller(1981)가 개발하고 Ko(1999)가 번안한 도구로 측정할 것이다.

● 직무만족

직무만족이란 개인이 자신의 직무 또는 직무를 통해서 얻은 경험을 평가한 결과로부터 얻게 되는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 말한다(Locke, 1976). 본 연구에서는 Brayfield와 Rothe(1951)가 개발한 직무만족 측정도구에서 6문항을 선정하여 Ko(1999)가 번안한 도구로 측정할 것이다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 임상간호사의 소진에 영향을 미치는 관련요인을 파악하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

연구 대상

본 연구의 대상은 서울시에 소재한 2개 대학부속병원과 경기도에 소재한 1개 대학부속병원에 근무하는 간호사를 대상

으로 본 연구에 참여하기를 동의한 간호사 279명을 임의 표출하였다.

연구 도구

본 연구에 사용된 도구는 구조화된 질문지를 사용하였으며 질문지의 구성은 일반적 특성 8문항, 감정노동 8문항, 자기효능감 17문항, 사회적 지지 8문항(상사의 지지 4문항, 동료의 지지 4문항), 직무만족 6문항, 소진 22문항 등 총 69문항으로 구성되어 있다.

● 소진 측정도구

소진은 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI를 Choi(2002)가 번안하여 사용한 측정도구를 사용하였다. 본 도구는 총 22문항으로 정서적 고갈(9문항), 비인간화(5문항), 자아성취감 저하(8문항)의 3개의 하위요인으로 구성되어 있다. 7점 Likert 척도로써 '전혀없음' 0점에서 '매일' 6점으로 측정되었으며 긍정적인 문항은 역환산하여 처리하였다. 점수가 높을수록 소진이 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 전체문항에 대한 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.76$ 이었으며, 하위요인별로는 정서적 고갈 .90, 비인간화 .79, 자아성취감 저하 .71이었다. 본 연구의 신뢰도는 전체문항이 Cronbach's $\alpha=.90$ 이었으며, 하위요인별로는 정서적 고갈 .88, 비인간화 .81, 자아성취감 저하 .86이었다.

● 감정노동 측정도구

감정노동은 Morris와 Feldman(1996)의 연구를 기초로 Kim(1998)이 개발한 측정도구를 사용하였다. 이 도구는 감정노동의 하위요인인 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현의 주의성 3문항, 감정적 부조화 3문항의 총 9문항으로 구성되어 있으나, 본 연구에서는 감정표현의 주의성에서 신뢰도 계수가 낮은 1문항을 삭제하여 총 8문항을 사용하였다. Likert형 5점 척도로써 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정되었다. 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높은 것을 의미한다. Kim(1998)의 도구개발 당시 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었고, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.81$ 이었다.

● 자기효능감 측정도구

자기효능감은 Sherer 등(1982)에 의해 개발된 일반적 자기효능 측정도구를 Oh(1993)가 번안하여 사용한 측정도구를 사용하였다. 본 도구는 총 17문항의 Likert형 5점 척도로써 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정되었으며 부정적인 문항은 역환산하여 처리하였다. 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 도구 개발 당시의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었으며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's α

$=.86$ 이었다.

● 사회적 지지 측정도구

사회적 지지의 두 차원인 상사의 지지와 동료의 지지는 Price와 Mueller(1981)가 개발하고 Ko(1999)가 번안하여 사용한 측정도구를 사용하였다. 본 도구는 상사의 지지 4문항, 동료의 지지 4문항의 총 8문항의 Likert형 5점 척도로써 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정되었다. 부정적인 문항은 역환산하여 처리하였으며, 점수가 높을수록 사회적 지지가 높음을 의미한다. Son과 Ko(2007)의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 가 상사의 지지 .85, 동료의 지지 .78이었고, 본 연구의 신뢰도는 상사의 지지 .80, 동료의 지지 .73으로, 전체 사회적 지지의 Cronbach's α 는 .75이었다.

● 직무만족 측정도구

직무만족은 Brayfield와 Rothe(1951)가 개발한 직무만족 측정도구에서 6문항을 선정하여 Ko(1999)가 번안하여 사용한 측정도구를 사용하였다. 본 도구는 6문항의 Likert형 5점 척도로써 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정되었으며 부정적인 문항은 역환산하여 처리하였다. 점수가 높을수록 직무만족이 높은 것을 의미한다. 도구 개발 당시 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.83$ 이었고, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.81$ 이었다.

자료 수집 방법

자료수집 기간은 2009년 1월 7일부터 1월 20일까지였으며, 서울시와 경기도에 소재한 3개 대학부속병원에 근무하는 간호사를 대상으로 설문지를 배포하였다. 병원 간호부의 협조를 얻은 후 연구자가 직접 설문지를 배포하였으며 작성 전에 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 연구의 목적을 설명하고 연구 참여 동의서를 받은 후 자료를 수집하였다. 연구 참여 동의서에는 연구목적, 대상자의 익명성, 비밀보장 및 연구철회 등의 내용이 포함되었고 이에 대해 연구자가 직접 설명하였다. 총 290부의 설문지가 배포되었으나 284부가 회수되어 97.9%의 응답률을 얻었다. 미응답 항목이 많아 분석에 사용하기 곤란한 5부를 제외하고 최종적으로 279부를 분석에 사용하였다.

자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS WIN 16.0 프로그램을 이용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성 및 연구변수는 서술적 통계로 분석하

었다.

- 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였으며 사후검증은 Duncan으로 분석하였다.
- 대상자의 감정노동, 자기효능감, 사회적 지지, 직무만족 및 소진 간의 상관관계는 Pearson's Correlation으로 분석하였다.
- 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 단계적 다중 회귀분석을 사용하여 분석하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

대상자의 성별은 여성이 277명(99.3%)이었고, 연령은 21세~26세가 88명(31.5%)으로 가장 많고, 27세~30세가 80명(28.7%)의 순이었으며, 평균연령은 30.3세였다. 결혼상태는 미혼이 175명(62.7%)이었고, 종교를 가진 대상자가 174명(62.4%), 최종학력은 전문대학 졸업자가 136명(48.7%)이었다. 근무부서는 내과계가 84명(30.1%), 외과계가 73명(26.2%) 순이었다. 직위는 일반간호사가 238명(85.3%)이었고, 임상경력은 평균 91.9개월로 6년 이상~10년 미만이 84명(30.1%)으로 가장 많았고, 3년 미만이 74명(26.5%)으로 나타났다<Table 1>.

<Table 1> Characteristics of the subject (N=279)

Variables	Category	n(%)	M±SD
Gender	Female	277 (99.3)	
	Male	2 (0.7)	
Age(Yr)	21~26	88 (31.5)	30.3±6.21
	27~30	80 (28.7)	
	31~35	65 (23.3)	
	≥36	46 (16.5)	
Marital status	Single	175 (62.7)	
	Married	104 (37.3)	
Religion	Have	174 (62.4)	
	None	105 (37.6)	
Education level	3yr college	136 (48.7)	
	Bachelor	119 (42.7)	
	≥Master	24 (8.6)	
Working unit	Medical	84 (30.1)	
	Surgical	73 (26.2)	
	OBGY/PED	32 (11.5)	
	ICU/ER	33 (11.8)	
	Others	57 (20.4)	
Position	Staff Nurse	238 (85.3)	
	Charge Nurse	29 (10.4)	
	≥Head Nurse	12 (4.3)	
	<3	74 (26.5)	
Clinical career(Yr)	≥3~<6	57 (20.4)	91.9±71.9
	≥6~<10	84 (30.1)	
	≥10	64 (22.9)	

대상자의 감정노동, 자기효능감, 사회적 지지, 직무만족 및 소진

대상자의 감정노동은 5점 만점에 평균평점 3.21±.52점 이었고, 자기효능감은 5점 만점에 평균평점 3.55±.41점 이었다. 사회적 지지는 5점 만점에 평균평점 3.51±.49점 이었고, 하위차원인 동료의 지지는 평균평점 3.61±.60점, 상사의 지지는 평균평점 3.40±.65점 이었다. 직무만족은 5점 만점에 평균평점 3.18±.57점 이었다. 소진은 6점 만점에 평균평점 2.54±.81점 이었고, 하위요인별로는 정서적 고갈이 평균평점 3.03±1.09점, 비인간화가 2.42±1.19점, 자아성취감 저하가 2.07±.92점으로 정서적 고갈이 가장 높게 나타났으며, 비인간화, 자아성취감 저하의 순으로 나타났다<Table 2>.

<Table 2> Mean of the emotional labor, self-efficacy, social support, job satisfaction, and burnout (N=279)

Variables	M±SD	Min	Max
Emotional labor	3.21± .52	1.89	5.00
Self-efficacy	3.55± .41	2.41	4.59
Social support	3.51± .49	1.75	4.75
• Colleagues' support	3.61± .60	1.50	5.00
• Supervisor's support	3.40± .65	1.00	5.00
Job satisfaction	3.18± .57	1.50	4.83
Burnout	2.54± .81	0.36	4.59
• Emotional exhaustion	3.03±1.09	0.67	5.78
• Depersonalization	2.42±1.19	0.00	5.80
• Reduced personal accomplishment	2.07± .92	0.00	4.75

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 자기효능감, 사회적 지지, 직무만족 및 소진 차이 분석

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동은 모든 항목에서 유의한 차이를 보이지 않았다. 대상자의 일반적 특성에 따른 자기효능감에서는 연령(F=3.340, p=.020), 결혼상태(t=-2.342, p=.020), 최종학력(F=5.638, p=.004), 임상경력(F=3.132, p=.026)에서 유의한 차이를 보였다. Duncan 검증결과 27~30세 군과 36세 이상 군이 21~26세 군 보다 자기효능감이 높았으며, 기혼이 미혼 보다 자기효능감이 높았다. 최종학력에서는 대학원 졸업 이상이 전문대학과 간호대학 보다 자기효능감이 높았으며, 임상경력에서는 10년 이상인 군이 3년 미만과 3년 이상~6년 미만인 군 보다 자기효능감이 높은 것으로 나타났다. 대상자의 일반적 특성에 따른 사회적 지지 중 상사의 지지는 모든 항목에서 유의한 차이를 보이지 않았고, 동료의 지지는 근무부서(F=2.454, p=.046)에서만 유의한 차이를 보였다. 사후 검증 결과 내과계가 기타 부서 보다 동료의 지지가 높은 것으로 나타났다. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족에서는

<Table 3> Degree of the emotional labor, self-efficacy, social support, job satisfaction, and burnout according to characteristics of the subjects (N=279)

Variables	Category	Emotional labor		Self-efficacy		Supervisor's support		Colleagues' support		Job satisfaction		Burnout	
		M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)
Age(Yr)	21~26a	3.10±.53	0.529	3.44±.39	3.340	3.44±.61	0.487	3.57±.65	0.260	2.97±.49	14.525	2.83±.69	10.236
	27~30b	3.16±.61	(.662)	3.61±.40	(.020)	3.37±.59	(.692)	3.64±.62	(.854)	3.11±.56	(.000)	2.60±.79	(.000)
	31~35c	3.18±.55		3.57±.39	b,d>a	3.35±.82		3.62±.59		3.25±.56	d>a,c	2.43±.80	a>c,d
	≥36d	3.07±.55		3.63±.42		3.47±.55		3.64±.45		3.60±.54	c>a	2.07±.87	c>d
Marital status	Singlea	3.14±.56	0.436	3.51±.40	-2.342	3.43±.60	0.815	3.60±.63	0.417	3.09±.55	-0.336	2.69±.76	4.069
	Marriedb	3.11±.57	(.663)	3.63±.41	(.020)	3.36±.72	(.416)	3.63±.54	(.677)	3.33±.58	(.001)	2.29±.85	(.000)
Religion	Havea	3.16±.57	1.154	3.55±.42	-0.160	3.43±.65	0.747	3.60±.60	-0.289	3.20±.58	0.802	2.57±.82	0.779
	Noneb	3.08±.54	(.250)	3.56±.39	(.873)	3.37±.65	(.455)	3.63±.58	(.773)	3.14±.56	(.423)	2.49±.80	(.436)
Education level	3yr collegea	3.13±.56	0.438	3.48±.42	5.638	3.40±.68	0.025	3.63±.62	0.122	3.03±.53	13.274	2.75±.72	9.242
	Bachelorb	3.11±.56	(.646)	3.59±.39	(.004)	3.41±.61	(.976)	3.59±.59	(.885)	3.26±.54	(.000)	2.38±.81	(.000)
	≥Masterc	3.23±.60		3.75±.31	c>a,b	3.43±.71		3.63±.49		3.60±.68	c>a,b b>a	2.19±1.03	a>b,c
Working unit	Medicala	3.21±.61	2.403	3.58±.40	0.576	3.47±.63	1.148	3.73±.55	2.454	3.12±.62	1.194	2.64±.94	1.268
	Surgicalb	3.23±.58	(.050)	3.57±.42	(.680)	3.28±.74	(.334)	3.64±.65	(.046)	3.12±.53	(.314)	2.63±.72	(.283)
	OBGY/PEd	3.05±.51		3.49±.39		3.37±.71		3.63±.67	a>e	3.20±.59		2.38±.82	
	ICU/ERd	2.96±.46		3.49±.40		3.42±.45		3.57±.49		3.25±.47		2.51±.62	
	Otherse	3.03±.51		3.55±.41		3.48±.61		3.42±.56		3.30±.59		2.40±.82	
Clinical career (Yr)	<3a	3.05±.51	1.571	3.47±.40	3.132	3.45±.61	1.178	3.53±.66	1.375	2.97±.52	16.168	2.78±.70	11.896
	≥3~<6b	3.26±.66	(.197)	3.47±.43	(.026)	3.29±.64	(.319)	3.58±.58	(.251)	3.03±.50	(.000)	2.84±.73	(.000)
	≥6~<10c	3.12±.52		3.61±.37	d>a,b	3.37±.75		3.72±.62		3.18±.54	d>a,c	2.45±.80	a,b>c,d
	≥10d	3.12±.57		3.63±.41		3.50±.55		3.60±.48		3.56±.55	c>a	2.12±.85	c>d
Position	Staff Nursea	3.15±.56	0.842	3.54±.40	2.172	3.42±.64	0.430	3.60±.60	0.240	3.12±.56	12.205	2.62±.77	12.785
	Charge Nurseb	3.01±.54	(.432)	3.57±.49	(.116)	3.32±.73	(.651)	3.68±.50	(.787)	3.39±.54	(.000)	2.32±.91	(.000)
	≥Head Nursec	3.08±.61		3.78±.35		3.31±.61		3.65±.65		3.85±.39	c>a,b	1.51±.64	a,b>c

연령($F=14.525, p=.000$), 결혼상태($t=-0.336, p=.001$), 최종학력($F=13.274, p=.000$), 임상경력($F=16.168, p=.000$), 직위($F=12.205, p=.000$)에서 유의한 차이를 보였다. 사후검증 결과 36세 이상 연령군이 21~26세와 31~35세 군 보다 직무만족이 높았고, 31~35세 군은 21~26세 군 보다 직무만족이 높았다. 기혼이 미혼 보다 직무만족이 높았으며, 최종학력에서는 대학원졸업 이상이 전문대학과 간호대학 보다 직무만족이 높았다. 임상경력에서는 10년 이상인 군이 3년 미만과 6년 이상~10년 미만인 군 보다 직무만족이 높았으며, 6년 이상~10년 미만인 군은 3년 미만인 군 보다 직무만족이 높았다. 직위에서는 수간호사 이상이 일반간호사와 책임간호사 보다 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진에서는 연령($F=10.236, p=.000$), 결혼상태($t=4.069, p=.000$), 최종학력($F=9.242, p=.000$), 임상경력($F=11.896, p=.000$), 직위($F=12.785, p=.000$)에서 유의한 차를 보였다. 사후검증 결과 21~26세 연령군이 31~35세와 36세 이상 연령군 보다 소진정도가 높았고, 31~35세 연령군은 36세 이상 군 보다 소진정도가 높았다. 미혼이 기혼 보다 소진정도가 높았으며, 최종학력에서는 전문대학이 간호대학과 대학원졸업 이상 보다 소진정도가 높은 것으로 나타났다. 임상경력에서는 3년 미만, 3년 이상~6년 미만인 군이 6년 이상~10년 미만, 10년 이상인 군 보다 소진정도가 높았고, 직위에서는 일반간호사와 책임간호사가 수간호사 이상 보다 소진이 높은 것으로 나타났다 <Table 3>.

대상자의 감정노동, 자기효능감, 사회적 지지,

직무만족 및 소진 간의 상관관계

본 연구의 종속변수인 소진은 모든 변수 간에 상관관계를 보였다($p<.05$). 소진은 감정노동과 양(+)의 상관관계를 보였으며, 자기효능감, 사회적 지지 및 직무만족과는 음(-)의 상관관계를 보였다. 그 중 직무만족이 가장 상관정도가 높았고($r=-.668, p=.000$), 감정노동($r=.462, p=.000$), 자기효능감($r=-.403, p=.000$), 상사의 지지($r=-.285, p=.000$), 동료의 지지($r=-.198, p=.001$) 순으로 나타났다. 소진 하위요인별로 보면 정서적 고갈과 비인간화는 동료의 지지를 제외한 모든 변수 간에 상관관계를 보였으며, 자아성취감 저하는 모든 변수 간에 상관관계를 보였다 <Table 4>.

대상자의 소진에 영향을 미치는 관련요인

간호사의 소진에 영향을 미칠 것으로 생각되는 변수인 연령, 결혼상태, 최종학력, 임상경력, 직위, 감정노동, 자기효능감, 상사의 지지, 동료의 지지, 직무만족을 포함하여 분석한 결과는 <Table 5>와 같다. 직무만족($\beta=-.470$), 감정노동($\beta=.268$), 자기효능감($\beta=-.173$) 및 연령($\beta=-.131$)이 소진에 유의한 영향을 미쳤으며 총 소진 변이의 54.8%를 설명하였다. 구체적으로 직무만족은 소진 변이의 44.4%를 설명하였고, 감정노동은 6.3%, 자기효능감은 2.8%, 연령은 1.3%를 추가적으로 설명하였다.

소진의 하위영역 별로 살펴보면, 직무만족($\beta=-.445$)과 감정노동($\beta=.285$)이 정서적 고갈에 유의한 영향을 미쳤으며 정서적 고갈 변이의 35.9%를 설명하였다. 구체적으로 직무만족이

<Table 4> Correlation between the emotional labor, self-efficacy, social support, job satisfaction, and burnout (N=279)

	Emotional labor	Self-efficacy	Supervisor support	Colleague support	Job satisfaction	Burnout	Emotional exhaustion	Depersonalization	Reduced personal accomplishment
Emotional labor	1								
Self-efficacy	-.215 (.000)	1							
Supervisor's support	-.268 (.000)	.218 (.000)	1						
Colleagues' support	-.169 (.005)	.218 (.000)	.257 (.000)	1					
Job satisfaction	-.332 (.000)	.317 (.000)	.333 (.000)	.163 (.006)	1				
Burnout	.462 (.000)	-.403 (.000)	-.285 (.000)	-.198 (.001)	-.668 (.000)	1			
• Emotional exhaustion	.433 (.000)	-.251 (.000)	-.163 (.006)	-.091 (.127)	-.540 (.000)	.864 (.000)	1		
• Depersonalization	.478 (.000)	-.344 (.000)	-.234 (.000)	-.116 (.053)	-.573 (.000)	.883 (.000)	.803 (.000)	1	
• Reduced personal accomplishment	.162 (.007)	-.368 (.000)	-.285 (.000)	-.265 (.000)	-.442 (.000)	.568 (.000)	.121 (.044)	.272 (.000)	1

<Table 5> Result of multiple stepwise regression analysis for burnout (N=279)

Variables	R ² (Adj. R ²)	R ² (Adj. R ²) Change	β	p
Burnout				
• Job satisfaction	.446(.444)	.446(.444)	-.470	.000
• Emotional labor	.511(.507)	.065(.063)	.268	.000
• Self-efficacy	.540(.535)	.030(.028)	-.173	.000
• Age	.554(.548)	.014(.013)	-.131	.004
Emotional exhaustion				
• Job satisfaction	.291(.289)	.291(.289)	-.445	.000
• Emotional labor	.364(.359)	.072(.070)	.285	.000
Depersonalization				
• Job satisfaction	.329(.326)	.329(.326)	-.372	.000
• Emotional labor	.422(.418)	.093(.092)	.324	.000
• Self-efficacy	.440(.434)	.018(.016)	-.134	.005
• Age	.453(.445)	.013(.011)	-.125	.012
Reduced personal accomplishment				
• Job satisfaction	.195(.192)	.195(.192)	-.219	.000
• Self-efficacy	.253(.247)	.058(.055)	-.197	.000
• Age	.282(.274)	.029(.027)	-.222	.000
• Colleagues' support	.310(.300)	.028(.026)	-.148	.005
• Supervisor's support	.324(.312)	.014(.012)	-.132	.017

정서적 고갈 변이의 28.9%를 설명하였으며 감정노동이 추가적으로 7.0%를 설명하였다. 또한 직무만족($\beta=-.372$), 감정노동($\beta=.324$), 자기효능감($\beta=-.134$) 및 연령($\beta=-.125$)은 비인간화에 유의한 영향을 미쳤으며 비인간화 변이의 44.5%를 설명하였다. 구체적으로 직무만족이 비인간화 변이의 32.6%를 설명하였으며 감정노동이 9.2%, 자기효능감이 1.6%, 연령이 1.1%를 추가적으로 설명하였다. 마지막으로 직무만족($\beta=-.219$), 자기효능감($\beta=-.197$), 연령($\beta=-.222$), 동료의 지지($\beta=-.148$) 및 상사의 지지($\beta=-.132$)는 자아성취감 저하에 유의한 영향을 미쳤으며 자아성취감 저하 변이의 31.2%를 설명하였다. 구체적으로 직무만족이 자아성취감 저하 변이의 19.2%를 설명하였으며 자기효능감이 5.5%, 연령이 2.7%, 동료의 지지가 2.6%, 상사의 지지가 1.2%를 추가적으로 설명하였다<Table 5>.

논 의

본 연구는 임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하여 간호사의 소진을 조기에 발견하여 예방하기 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

본 연구 결과 대상자의 감정노동 평균은 3.21±.52점(5점)으로 같은 측정도구를 사용한 Hyun(2008)의 연구에서 감정노동 평균 2.61점(4점) 보다 높았다. 노인시설 종사자(Yi, 2004)와 서비스 직원(Han, 2008)에 대한 연구에서 감정노동 평균은 각각 2.72점(5점), 3.45점(5점)으로 간호사의 감정노동 정도가 노인시설 종사자 보다는 높고, 서비스 직원 보다는 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 각 직종마다 관계하는 대상자와의 상호작용 정도에 따른 차이가 있을 것으로 사료된다. 즉, 노

인시설 종사자는 장기입원한 노인들과 지속적인 상호작용을 맺고 있어 심리적으로 여유가 있는 반면 서비스 직원들은 고객층이 다양하고 이들의 욕구 역시 다양하며, 계속 변화하므로 고객의 요구와 필요에 맞추어 자신의 감정을 조절해야 하는 일이 많기 때문에 감정노동의 강도가 높아질 수 있다. 간호사 역시 다양한 환자들과 지속적으로 상호작용을 하며 상황에 따라 자신의 감정을 조절하는 경우가 많아 높은 수준의 감정노동을 수행하고 있는 것으로 나타났다.

대상자의 자기효능감 평균은 3.55±.41점(5점) 이었고, 사회적 지지 평균은 3.51±.49점(5점) 이었다. 사회적 지지의 하위 차원인 동료의 지지 평균은 3.61±.60점, 상사의 지지 평균은 3.40±.65점으로 동료의 지지가 더 높은 것으로 나타났다. 교사를 대상으로 본 연구와 같은 측정도구를 사용한 Son과 Ko(2007)의 연구에서 상사의 지지에 대한 평균 3.36점(5점), 동료의 지지에 대한 평균 3.46점으로 본 연구와 같이 동료의 지지가 더 높은 것으로 나타나 상사보다 직무상 더 많은 접촉이 있는 동료들로부터 받는 사회적 지지를 더 높게 느끼는 것으로 나타났다.

대상자의 소진 평균은 2.54±.81점(6점)으로, Park(2002)의 연구에서 소진의 평균 4.01점(7점)과 Kim(2002)의 연구에서 소진의 평균 3.56점(7점) 보다 낮았다. 이처럼 간호사를 대상으로 한 선행연구에서 어느 정도 차이를 보이는 것은 간호사들이 각기 다른 병원 환경에서 다른 정서와 상황을 경험하기 때문인 것으로 사료된다. 또한 본 연구에서는 소진 범위를 0-6점으로 측정하였으나 Park(2002)과 Kim(2002)의 연구에서는 1-7점으로 측정하였기 때문에 직접적으로 비교하기는 어렵다고 생각한다. 그러나 본 연구에서 소진의 하위요인별로는

정서적 고갈, 비인간화, 자아성취감 저하의 순위로 나타났는데 이는 Park(2002)의 연구결과와 일치한다. 즉, 정서적 고갈은 다양한 계층의 사람들과 끊임없이 접촉해야 하는 간호사 및 서비스 종사자들이 가장 전형적으로 경험하는 소진의 차원이라고 할 수 있다.

대상자의 일반적 특성에 따른 소진은 연령, 결혼상태, 최종 학력, 임상경력, 직위에서 유의한 차이를 보였다. 연령이 낮고 미혼인 간호사가 소진이 높았는데 이는 여러 선행연구의 결과와 일치하는 것이며, Maslach(1976)가 기혼자가 미혼자보다 일반적으로 나이가 많고 정서적 갈등에 대한 경험이 많아 심리적으로 안정되어 있고, 또한 가족이 정서적으로 지지해 주므로 소진경험정도가 미혼자에 비해 낮다고 한 결과와도 일치하는 것이다. 학력이 높은 간호사가 학력이 낮은 간호사보다 소진이 낮았는데 이는 Kim(2004)의 연구와 일치하는 것이며, 이러한 결과는 개인의 성장과 자아실현을 위한 기회가 많을수록 소진을 적게 경험하게 되기 때문으로 사료된다. 임상경력에서는 3년 이상~6년 미만인 간호사가 소진이 가장 높았는데 이는 Kang(2006)의 연구에서 임상경력이 2년 이상~5년 미만인 간호사가 소진이 가장 높았다는 결과와 유사하다. 직위에서는 일반간호사의 소진이 높았는데 이는 직위가 낮은 간호사는 자신의 일에 익숙하지 않고, 자신이 무엇을 성취해야 하는지가 확실하지 않으며 성과에 대한 피드백이 모호하여 소진이 높은 것으로 판단된다. 따라서 본 연구에서 소진 정도가 높게 나타난 집단, 즉 연령이 낮고, 미혼이며, 학력과 임상경력 및 직위가 낮은 간호사 집단의 소진 요인을 구체적으로 파악하여 소진 예방을 위한 전문적인 교육 및 관리 프로그램을 개발해야 할 필요가 있다고 판단된다.

상관관계 분석에서, 대상자의 감정노동, 자기효능감, 사회적 지지, 직무만족은 소진과 유의한 상관관계를 보였다. 즉, 감정노동이 높을수록 소진이 높아지며 자기효능감, 사회적 지지, 직무만족이 높을수록 소진이 낮아지는 결과를 나타냈다. 이러한 결과는 Kim(2004), Chang(2003), You(1992) 등의 연구에서 직무만족, 자기효능감, 사회적 지지가 높을수록 소진이 낮은 것으로 나타난 결과와 유사하며, 노인시설 종사자를 대상으로 한 Yi(2004)의 연구에서 감정노동이 높을수록 소진이 높아지는 것으로 나타난 결과와 일치하였다. 이는 소진을 감소 또는 예방시키기 위해서는 감정노동을 낮추고 자기효능감, 사회적 지지 및 직무만족을 높이기 위한 방법이 필요함을 시사한다. 감정노동의 부정적인 요소를 최소화시키기 위해서는 간호사들을 대상으로 한 친절교육이 표현행위를 통제하기 위한 외적 강제수단에만 머무르지 말고 그들의 감성을 다루는 감성교육 프로그램으로 바뀌어야 할 것이다. 이러한 교육을 통해 고객의 기쁨을 자신의 기쁨으로 내면화 시키고, 자기효능감과 자아성취감을 높여 소진을 감소시킬 수 있을 것이다. 또한 상사

와 동료들이 서로 격려하고 인정해 주는 조직문화를 형성하고 상담 프로그램의 개발을 통해 직무스트레스를 줄이고 직무만족을 높임으로써 소진을 완화시킬 수 있을 것이라 사료된다.

회귀분석 결과, 소진에 영향을 미치는 요인은 직무만족($\beta = -.470$), 감정노동($\beta = .268$), 자기효능감($\beta = -.173$) 및 연령($\beta = -.131$)으로 총 소진 변이의 54.8%를 설명하였다. 구체적으로 직무만족은 소진 변이의 44.4%를 설명하였고, 감정노동은 6.3%, 자기효능감은 2.8%, 연령은 1.3%를 추가적으로 설명하였다. 소진의 하위영역 별로 살펴보면, 정서적 고갈에 영향을 미치는 요인은 직무만족($\beta = -.445$)과 감정노동($\beta = .285$)으로 정서적 고갈 변이의 35.9%를 설명하였다. 구체적으로 직무만족이 정서적 고갈 변이의 28.9%를 설명하였으며 감정노동이 추가적으로 7.0%를 설명하였다. 비인간화에 영향을 미치는 요인은 직무만족($\beta = -.372$), 감정노동($\beta = .324$), 자기효능감($\beta = -.134$) 및 연령($\beta = -.125$)으로 비인간화 변이의 44.5%를 설명하였다. 구체적으로 직무만족이 비인간화 변이의 32.6%를 설명하였으며 감정노동이 9.2%, 자기효능감이 1.6%, 연령이 1.1%를 추가적으로 설명하였다. 자아성취감 저하에 영향을 주는 요인은 직무만족($\beta = -.219$), 자기효능감($\beta = -.197$), 연령($\beta = -.222$), 동료의 지지($\beta = -.148$) 및 상사의 지지($\beta = -.132$)로 자아성취감 저하 변이의 31.2%를 설명하였다. 구체적으로 직무만족이 자아성취감 저하 변이의 19.2%를 설명하였으며 자기효능감이 5.5%, 연령이 2.7%, 동료의 지지가 2.6%, 상사의 지지가 1.2%를 추가적으로 설명하였다.

이러한 결과는 Kim(2002)의 연구에서 소진 정도를 설명해 주는 요인으로 직무만족, 직무스트레스, 강인성에 의해 28.7%가 설명되었는데 이중 직무만족이 19.9%로 가장 많은 설명력을 보여 본 연구결과와 일치하였다. 또한, Kim 등(2005)의 연구에서는 소진 영향요인으로 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스, 연령이 총 소진 변이의 59.6%를 설명하였는데 이중 직무만족이 45.3%로 가장 많은 설명력을 보여 본 연구와 일치하였다. 직무만족이란 직업에 대한 신념과 긍정적인 지각으로서 그러한 신념과 자긍심이 흔들리게 되면 직무수행에 따른 생산성과 효율성이 낮아질 것이고 그에 따라 자신에 대한 무력감이나 의욕상실 또는 좌절 등을 경험하게 될 것이다. 이러한 추론은 직무만족에 따라 소진 정도가 변화될 수 있음을 시사하는 것으로, 업무로 인한 소진을 감소시키기 위해서 직업에 대한 자긍심과 만족감을 높일 수 있는 전략 개발이 필요하다고 판단된다.

본 연구를 통해 감정노동이 간호사의 소진에 영향을 미치는 새로운 변수로 밝혀졌는데 그동안 간호사들이 감정노동을 수행하는 주체임에도 불구하고 자신들의 이러한 노동을 감정노동으로서 인식하지 못하고 있으며 간호사가 친절한 서비스

를 제공하는 것은 당연한 일로 여겨졌다(Kang, 2002). 최근 시행된 Park(2009)의 연구에서 간호사가 경험하는 감정노동과 소진 간에 유의한 차이점을 나타내지 않았던 결과는 이러한 감정노동에 대한 인식 부족도 작용했으리라는 것을 유추해 볼 수 있다. 그러나 이미 호텔종사원(Park, 2001)과 노인시설 종사자(Yi, 2004)를 대상으로 한 연구에서는 감정노동이 소진에 유의한 영향을 미친다는 것을 입증한 바 있다. 이번 연구를 통해 간호사 역시 높은 수준의 감정노동을 수행하고 있으며, 간호사가 감정노동을 높게 수행할수록 소진 수준이 높아진다는 것을 입증하였다고 할 수 있겠다.

자기효능감 역시 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 Chang(2003)과 Kang(2006)의 연구에서 자기효능감과 사회적 지지가 모두 소진에 영향을 미치지만 자기효능감이 사회적 지지보다 더 많은 설명력을 갖는다는 결과와 유사하다. 따라서 자기효능감을 발달시킬 수 있는 개인 및 집단별 교육 프로그램의 개발과 적용 등이 필요할 것으로 본다. 일반적 특성에서는 연령이 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 Park(2002), Kim 등(2005)의 연구결과와 일치하였다. 따라서 연령이 낮은 간호사를 대상으로 소진 중재 프로그램을 개발하는 방안이 필요할 것으로 사료된다.

회귀분석 결과, 소진의 하위영역인 정서적 고갈과 비인간화는 전체 소진 영향요인과 유사한 결과를 보였으나 자아성취감 저하는 다른 양상을 보였다. 즉, 자아성취감 저하는 감정노동과는 관련이 없는 것으로 나타났으며 사회적 지지, 즉 동료의 지지와 상사의 지지의 영향을 받는 것으로 나타났는데, 이는 Cho(1999)의 연구에서 상사, 동료 및 가족의 지지가 자아성취감 저하와는 부적 상관관계를 나타낸 결과와 관련이 있다. 자아성취감 저하는 정서적 고갈과 비인간화가 장기화될 경우, 자신이 더 이상 조직에서 원하는 존재가 아니라는 사실을 지각하면서 나타나는 것으로 알려져 있다. 따라서 상사 및 동료가 지지적인 관계를 유지하고 상호 커뮤니케이션 활동을 활성화하여 사회적 지지 체계를 강화함으로써 자아성취감 저하의 수준을 낮추는 것이 필요할 것으로 보인다.

이상의 결과를 종합하여 볼 때 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인은 직무만족, 감정노동, 자기효능감, 일반적 특성 중 연령으로 나타났으며 이들 4가지 요인으로 간호사의 소진을 54.8% 설명할 수 있었다.

본 연구의 의의는 간호사의 소진에 대한 연구가 대부분 소진 관련 요인을 부분적으로 파악하는 연구였으나 본 연구에서는 소진 영향요인을 포괄적으로 다루었다는 점이다. 특히, 소진 영향요인에 감정노동을 포함함으로써 간호사와 관련된 선행연구의 불충분과 의료계에서 감정노동이라는 개념조차 명확하지 못한 현실에서 앞으로 간호사의 감정노동에 대한 논의가 본격적으로 전개될 수 있는 기반을 제시한다는 점에서

본 연구의 의의가 있다고 하겠다. 최근 많은 기업에서 감성경영 프로그램을 도입하고 있는데, 감성경영은 인간의 감성을 자극하여 조직 내의 분위기를 인간적이고 유연하게 만들며, 활발한 의사소통을 가능하게 하는 등의 효과를 가지고 있다. 이제 의료계에서도 감정노동으로 인해 나타나는 소진을 줄이고 즐거운 일터를 만들기 위해 감성경영 프로그램의 도입 등 새로운 조직문화를 구축하기 위한 노력이 필요하다고 사료된다. 따라서 본 연구 결과가 병원의 새로운 조직 문화를 구축하는 데 기여할 것으로 기대한다.

결론 및 제언

본 연구의 목적은 임상간호사의 소진에 영향을 미치는 관련요인을 파악하는데 있다. 연구 대상자는 서울시와 경기도에 소재한 3개 대학부속병원에 근무하는 간호사 279명을 대상으로 하였으며 자료수집 기간은 2009년 1월 7일부터 1월 20일까지 실시하였다. 측정도구는 소진, 감정노동, 자기효능감, 사회적 지지, 직무만족을 사용하였고 수집된 자료는 빈도, 백분율, 평균, 표준편차, t-test, ANOVA, 사후검증인 Duncan, Pearson's Correlation, 단계적 다중 회귀분석으로 분석하였다. 연구결과는 다음과 같다.

- 대상자의 감정노동은 평균평점 3.21±.52점, 자기효능감은 평균평점 3.55±.41점, 사회적 지지는 평균평점 3.51±.49점(동료의 지지 평균평점 3.61±.60점, 상사의 지지 평균평점 3.40±.65점), 직무만족은 평균평점 3.18±.57점, 소진은 평균평점 2.54±.81점 이었다. 소진 하위요인별로는 정서적 고갈이 평균평점 3.03±1.09점, 비인간화가 2.42±1.19점, 자아성취감 저하가 2.07±.92점으로 정서적 고갈이 가장 높게 나타났으며, 비인간화, 자아성취감 저하의 순으로 나타났다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동은 모든 항목에서 유의한 차이를 보이지 않았다. 대상자의 일반적 특성에 따른 자기효능감에서는 연령, 결혼상태, 최종학력, 임상경력에서 유의한 차이를 보였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 사회적 지지 중 상사의 지지는 모든 항목에서 유의한 차이를 보이지 않았고, 동료의 지지는 근무부서에서만 유의한 차이를 보였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족에서는 연령, 결혼상태, 최종학력, 임상경력, 직위에서 유의한 차이를 보였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진에서는 연령, 결혼상태, 최종학력, 임상경력, 직위에서 유의한 차이를 보였다.
- 상관관계분석에서 소진은 감정노동이 높을수록, 자기효능감, 사회적 지지 및 직무만족이 낮을수록 소진이 높았다.
- 간호사의 소진에 유의한 영향을 미치는 요인은 직무만족, 감정노동, 자기효능감 및 연령인 것으로 확인되었으며, 이들 요인은 총 소진 변이의 54.8%를 설명하였다. 이중 간호사의

소진에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 직무만족으로 소진 변이의 44.4%를 설명하였고, 감정노동은 6.3%, 자기효능감은 2.8%, 연령은 1.3%를 추가적으로 설명하였다.

소진의 하위영역 별로는, 직무만족(28.9%)과 감정노동(7.0%)이 정서적 고갈에 유의한 영향을 미쳤으며 정서적 고갈 변이의 35.9%를 설명하였다. 또한 직무만족(32.6%), 감정노동(9.2%), 자기효능감(1.6%) 및 연령(1.1%)은 비인간화에 유의한 영향을 미쳤으며 비인간화 변이의 44.5%를 설명하였다. 마지막으로 직무만족(19.2%), 자기효능감(5.5%), 연령(2.7%), 동료의 지지(2.6%) 및 상사의 지지(1.2%)는 자아성취감 저하에 유의한 영향을 미쳤으며 자아성취감 저하 변이의 31.2%를 설명하였다.

종합하면 직무만족, 감정노동, 자기효능감 및 연령이 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인으로 확인되었으며 이 중 직무만족이 가장 큰 영향을 미쳤다. 특히 본 연구를 통해 감정노동이 소진에 영향을 미치는 새로운 변수로 밝혀졌다. 따라서 간호사의 감정노동을 줄일 수 있는 조직차원의 감성교육 프로그램의 실행을 통해 새로운 조직문화를 구축하는 것이 바람직할 것으로 사료된다.

본 연구 결과를 토대로 하여 아래와 같이 제언하고자 한다.

- 본 연구는 일부 병원의 간호사를 대상으로 하였으므로 본 연구결과를 일반화 하는 데에는 신중을 기하여야 한다.
- 본 연구에서는 자기효능감과 사회적 지지를 독립변인으로 하여 소진에 미치는 주효과를 검증하였으나, 향후 연구에서는 감정노동이라는 변인을 주요 독립변인으로 하여 감정노동과 소진 간의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 완충효과를 검증하는 연구를 시행할 것을 제언한다.
- 본 연구를 기초로 소진이 높을 것으로 예상되는 암 병동 간호사, 전문 간호사, 중환자실 간호사 등으로 연구대상을 확대하여 연구를 시행할 것을 제언한다.

References

Abraham, R. (1998). Emotional dissonance in organizations: A conceptualization of consequences, mediators and moderators. *Leadership & Organization Development Journal*, 19(3), 137-146.

Bandura, E. A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychol Rev*, 84(2), 191-215.

Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *J Appl Psychol*, 35, 307-311.

Chang, K. B. (2003). *The relation between the perceived social support, self-efficacy and the nurse offices's burnout*. Unpublished master's thesis, Catholic University, Gyenggi-do.

do.

Cho, I. H. (1999). A study on burnout of hotel employees. *Journal of Tourism Sciences*, 22(3), 277-294.

Choi, H. Y. (2002). *Perfectionism tendency, social support, and burnout among counselors*. Unpublished master's thesis, Catholic University, Gyenggi-do.

Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosom Med*, 38, 300-314.

Han, J. H. (2008). *A study on the impact of the emotional labor on burnout of service employees*. Unpublished master's thesis, Pukyong National University, Busan.

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

Kang, H. A. (2002). Change of nursing profession labor. *Economy and Society*, 55, 142-168.

Kang, S. Y. (2006). *The effect of self-efficacy and social support on nurses' burnout in Korea*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.

Kim, H. K., Ji, H. S., Ryu, E. K., Lee, H. J., Yun, S. E., Jeon, M. K., & Kim, H. J. (2005). Factors influencing on burnout of the nurses in hospitals. *Clinical Nursing Research*, 10(2), 7-18.

Kim, H. O. (2004). *The association among job Stress, job satisfaction and burnout of the clinical nurses in some large-sized hospitals*. Unpublished master's thesis, Chosun University, Gwangju.

Kim, M. J. (1998). Effects if the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, 21(2), 129-132.

Kim, Y. O. (2002). A study of factors predicting burnout in hospital staff nurses. *J Korean Acad Adult Nurs*, 14(4), 591-601.

Ko J. W. (1999). The effects of personality traits on job satisfaction. *The Korean Journal of Sociology*, 33(2), 359-387.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction, in M.D. Dunnette(Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*(pp, 1297-1349). Chicago : Rand McNally.

Maslach, C. (1976). Burnout. *Hum Behav*, 5(9), 16-22.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.

Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

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

Oh K. S. (1993). *Nursing concept guidebook*. Seoul: Yonsei University.

Park, C. S. (2002). Factors influencing on burnout experience in working nurses at hospital. *Korean J Women Health Nurs*, 8(4), 550-558.

Park, H. J. (2001). *A study on the influence of the emotional*

- labor on the employee burnout in the hotel industry. Unpublished master's thesis, Kyonggi University, Gyenggi-do.
- Park, H. J. (2009). Emotional labor, emotional expression and burnout of clinical nures. *J Korean Acad Nurs Admin*, 15(2), 225-232.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). *Professional turnover: The case of nurses*. SP Medical and Scientific Books, New York.
- Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W. (1982). The self-efficacy scale: Construction and validation. *Psychol Rep*, 51, 663-671.
- Son, K. A., & Ko, J. W. (2007). The moderating effect of social support on the relations between teachers' job stress and job satisfaction, and organizational commitment. *The Journal of Educational Administration*, 25(4), 73-94.
- Yi, Y. C. (2004). *A study on the influence of care wokers' emotional labor on their burnout in the skilled nursing home for the old*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- You, C. Z. (1992). *A study of correlation between social support, stress, and burnout levels among general hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Chungnam National University, Daejeon.

Factors Affecting the Burnout of Clinical Nurses - Focused on Emotional Labor -

Byun, Dae-Sik¹⁾ · Yom, Young-Hee²⁾

1) Department of Nursing, Graduate School, Chung-Ang University, 2) Professor, Department of Nursing, Chung-Ang University

Purpose: This study was to identify the factors that influence the burnout of clinical nurses. **Methods:** Subjects were 279 nurses in 3 university hospitals at Seoul and Gyunggi province. Data were collected with self-administered questionnaires and analyzed using SPSS 16.0 by applying t-test, ANOVA, Pearson correlation, and Stepwise multiple regression. **Result:** There are significant differences between burnout and demographic characteristics, such as, age, marital status, education level, clinical career, and position. All variables except emotional labor were negatively correlated with burnout. The emotional labor was positively correlated with burnout. Job satisfaction, emotional labor, self-efficacy, and age had significant influence on nurses' burnout. The explained variances for burnout was 54.8% and job satisfaction was the most significant factor of burnout of nurses. **Conclusion:** Emotional labor is found to be a new factor that influences burnout. Therefore, it is necessary to establish new organizational culture through emotional education programs at the organizational level to reduce nurses' emotional labor.

Key words : Burnout, Emotional labor, Self-efficacy, Social support, Job Satisfaction

• Address reprint requests to : Byun, Dae-Sik
710-603, Gakri Iaan Apt. Ochang-eup, Cheongwon-gun, Chungcheongbuk-do, Korea
Tel: 82-070-7501-8774 E-mail: morphine4u@naver.com