



임상 간호사의 감정노동, 감성지능 및 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향

김주현¹⁾ · 이용미²⁾ · 정혜영³⁾ · 추현심⁴⁾ · 원수진⁵⁾
 권수영⁵⁾ · 배혜진⁵⁾ · 안혜경⁵⁾ · 김은미⁵⁾ · 장현정⁶⁾

서 론

연구의 필요성

최근 사회가 급속하게 발전함에 따라 대형 의료기관의 신. 증설과 병원간의 경쟁이 치열해지고 있으며, 이러한 변화에 대응하고 생존, 발전하기 위해 병원마다 의료서비스의 질적 개선 및 환자 중심의 의료서비스로 변화를 추구하고 있는 실정이다(Kim, Hyun, & Kim, 2009). 발전하는 의료 서비스의 환경 속에서 간호사는 병원경영의 개선을 위해 전문적 업무 지식과 정보 습득을 지속적으로 요구받고 있고, 소비자인 환자의 요구 또한 지속적으로 높아져 업무량과 강도가 증가하고 있으며(Ko & Kang, 2006), 다른 의료직과의 역할 갈등, 독자적인 간호수행에 대한 열망, 병원 관리직과의 갈등, 대인관계에서 오는 갈등 및 열악한 근무조건과 환경, 대상자들의 다양한 욕구 등으로 인한 심한 스트레스를 경험하게 된다(Han, Kim, Kim, & Lee, 2004). 간호사는 가장 스트레스가 높은 직업 중의 하나이며, 직무 스트레스에 시달리는 간호사는 양질의 간호업무를 제공하는 데에 어려움이 있다. 또한 직무 스트레스는 두통, 상기도 감염, 위장관 질환 및 불면증 등의 신체 건강뿐만 아니라 정신적 건강에도 부정적인 영향을 미치며, 직무만족을 저해하는 요인이 될 수 있다(Greenglass, Bruke, & Moore, 2003; Han et al., 2004).

이처럼 간호사는 업무의 특성상 일방적 요구가 높은 환자와 끊임없이 상호작용을 하는 돌봄 관계 속에서 감정상태가

부정적이고 갈등 상황 속에 있게 되지만, 환자와 대면하여 서비스를 제공하는 동안 감정을 억제해야 하는 일이 많다(Kang, 2002).

감정노동이란 조직의 목표를 달성하기 위해 자신이 실제 느끼는 감정과 감정 표현을 통제하는 것(Brotheridge & Lee, 2003)으로 직무를 수행함에 있어 감정적 표현의 노력을 의미하지만, 한편으로는 감정 왜곡의 측면을 포함하고 있어 근로자들로 하여금 진실된 감정을 외면하고 소외를 경험하게 하여 근로자의 심리적 안녕감에 유해하게 작용하고 있다(Hochschild, 1983). 최근에는 병원에서 환자에 대한 서비스를 향상시키고 환자의 만족도를 증대시키는 것을 중요한 요소로 생각하면서 환자에 대한 간호사의 친절을 더 많이 요구하게 되었으며, 간호사의 경우에는 일을 수행하는 과정에서 인내심, 세심한 배려, 부드러움, 친절함 등이 강조되기 때문에(Shin & Kang, 2011), 병원이나 근무하는 현장에서 요구하는 규범에 맞추어 실제 자신의 감정을 숨기거나 왜곡해야 하는 경우가 많다. 특히 고객감동을 추구하는 병원의 서비스중심 체제가 병원의 경쟁우위를 결정하는 주요 요인으로 부각됨에 따라 간호사에게 감정노동이 더 요구되고 있는 실정이다 (Kang, 2002).

이렇듯 서비스의 질적 향상과 환자 만족에 대한 요구가 높아짐에 따라 간호사에게 감정적인 표현을 조절하고 통제하는 노력이 요구되고 있어(Byun & Yom, 2009), 간호사의 감정노동은 직무스트레스의 원인으로 작용할 수 있는 중요한 부분이라고 할 수 있다(Ahn, Jung, & Kim, 2007).

주요어 : 간호사, 감정, 감성지능, 사회적 지지, 스트레스

1) 강원대학교 간호학과 교수, 2) 강원대학교 간호학과 조교수(교신저자 E-mail: rena@kangwon.ac.kr)

3) 송호대학교 간호과 조교수, 4) 한림성심대학교 간호학과 조교수

5) 강원대학교 간호학과 대학원생, 6) 강원대학교병원 간호사

접수일: 2013년 1월 12일 1차 수정일: 2013년 4월 20일 게재확정일: 2013년 5월 6일

한편, 최근 들어 직무스트레스를 감소시키기 위한 하나의 방안으로 감성지능에 대한 연구가 이루어지고 있는데, 감성지능은 자신과 타인의 감성을 파악하고 이해하여 대인관계를 유연하게 이끌어갈 수 있는 능력(Goleman, 1995)으로, 스트레스 상태에서 합리적인 사고를 유지하고 타인에 대해 공감할 수 있고 희망을 가지게 하며, 스트레스 여부를 판단할 때나 스트레스로 나타나는 감정을 통제하는 데 중요한 역할을 할 수 있다(Bae, 2012; Song & Kim, 2009). 따라서 감성지능은 환자를 돌보는 간호사가 직무스트레스를 어떻게 받아들이는 데에 중요한 변수가 될 뿐 아니라 간호사의 업무수행능력과도 관련 있는 변수라고 생각된다.

사회적 지지는 한 개인이 가진 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원으로 상사, 동료, 부하직원, 다른 구성원들이 이에 해당되며(Park, 1985), 이들로부터 받는 정보나 물질적 지지 등이 포함될 수 있다. 즉, 사회적 지지는 개인과 환경과의 상호작용에 있어서 심리적 반응을 조절하는 요인 중 하나로(Kim et al., 2009) 질병의 위험을 감소시키고, 간호사의 스트레스를 중재 또는 완화시키는 것과 관계가 있다(Han et al., 2004).

이렇듯 간호사의 직무스트레스와 관련된 변수로는 직무 자체의 특성뿐만 아니라 동료관계 및 스트레스를 지각하는 개인적인 특성들이 포함되지만, 지금까지의 연구들은 간호사의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로 인구학적 특성과 직무특성을 다룬 연구들이 대부분이며(Choi, Lee, & Park, 2003; Ko & Kang, 2006), 개인적인 특성 및 심리사회적인 관계 등의 측면을 함께 고려한 연구는 드문 실정이다.

따라서 본 연구에서는 직무스트레스와 개인적 특성인 심리적인 특성을 반영하는 감성지능과 직업의 특성과 관련된 감정노동 및 조직과 동료들의 지원과 같이 대인관계 및 사회적인 측면을 고려한 변수인 사회적 지지와의 관계를 확인하고, 관련 변수들이 임상간호사의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 파악하여 궁극적으로 추후 간호사의 직무와 관련된 스트레스를 중재하기 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

연구 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 감정노동, 감성지능, 사회적 지지 및 직무스트레스를 파악한다.
- 대상자의 감정노동, 감성지능, 사회적 지지와 직무스트레스와의 관계를 파악한다.
- 일반적 특성에 따른 직무스트레스를 파악한다.
- 대상자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

연구 방법

연구 설계

임상간호사의 직무스트레스 정도 및 관련 변수에 대해 확인하고 직무스트레스에 영향을 미치는 관련 요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

연구 대상

본 연구의 대상은 병상 수 450병상 이상인 종합병원으로 S시에 소재한 1개 종합병원과 C시에 소재한 1개 대학병원에서 근무하는 간호사 중 근무경력이 6개월 이상인 간호사로 본 연구에 참여하기를 동의한 간호사를 대상으로 S시에 소재한 종합병원에서 55명, C시에 소재한 대학병원에서 68명, 총 123명을 대상으로 편의 표집하였다.

3. 연구도구

● 감정노동

감정노동이란 대인 접촉 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획 및 통제 정도(Morris & Feldman, 1996)를 말하며, 본 연구에서는 Morris와 Feldman (1996)의 연구를 기초로 Kim (1998)이 만든 도구를 간호현장에 적합한 단어로 수정하였으며, 수정한 도구에 대해 간호학 전공 교수 2인이 수정한 문항의 표현이 간호현장에 적합한지와 어법의 적절성에 대해 도구의 타당성을 검증하였다. 이 도구는 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현의 주의 정도 3문항 그리고 감정적 부조화 3문항 등 총 3개 하위영역의 9개 문항으로 구성되어 있다. 본 도구는 ‘전혀 그렇지 않다’(1점)에서 ‘매우 그렇다’(5점)까지의 5점 척도로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미한다. Kim (1998)의 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .86$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .75$ 였다.

● 감성지능

감성지능은 자신과 타인의 감성을 파악하고 이해하여 대인관계를 유연하게 이끌어갈 수 있는 능력(Goleman, 1995)으로, 본 연구에서는 다양한 조직에 적용 가능하도록 Wong과 Law (2002)가 개발한 감성지능 측정도구를 Lim (2004)이 수정 보완한 도구로 사용하였다. 이 도구는 총 16개 문항으로 구성되어 있으며, 자기감성 이해, 타인감성 이해, 감성조절 및 감성활용의 하부 구성요소가 각 4문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘매우 그렇다’(5점)에서 ‘전혀 아니다’(1점)의 5점 척도로

구성되었으며, 점수가 높을수록 감성지능이 높은 것을 의미한다. 본 도구의 개발 당시 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .85$ 였다.

● 사회적 지지

사회적 지지는 Park (1985)이 개발한 사회적 지지 측정 도구를 사용하였다. 이 도구는 4가지 하위영역인 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지로 나누어 측정하는 것으로, 정서적 지지 9문항, 정보적 지지 7문항, 물질적 지지 2문항, 평가적 지지 5문항의 총 23문항으로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)의 5점 척도로 되어 있다. 최저 23점에서 최고 115점의 범위를 보이며, 점수가 높을수록 사회적 지지 정도가 높은 것을 의미한다. Park (1985)이 개발 당시 사회적 지지 도구는 Cronbach's $\alpha = .95$ 였으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .96$ 이었다.

● 직무스트레스

직무스트레스란 직무로 인해 생리적, 심리적, 사회적 장애를 받을 정도로 부담을 느끼는 상태(Gu & Kim, 1985)로, 본 연구에서는 Gu & Kim (1985)이 개발한 측정도구를 Ahn (2003)이 수정 보완한 도구로 사용하였다. 이 도구는 총 23개 문항으로 되어 있고, 업무량 과중 5문항, 전문지식, 기술 부족 3문항, 밤근무 1문항, 전문직 역할 4문항, 대우 보상의 적절성 4문항, 대인관계문제 6문항 등 6개 영역으로 이루어져 있으며, 각 문항은 5점 척도로 되어 있다. 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미하며, Ahn (2003)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .86$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .89$ 였다.

자료 수집 및 방법

자료수집기간은 2011년 10월부터 2011년 12월까지였으며 S시의 1개 종합병원과 C시의 1개 대학병원에 근무하는 일반간호사를 대상으로 설문지를 배포하였다. 설문지는 각 병원의 간호부와 부서 수간호사의 협조를 얻은 뒤 본 연구의 연구자가 직접 배포하였으며, 윤리적 측면을 고려하여 대상자에게 연구의 목적과 비밀 보장 및 연구 참여의 철회가능성에 대해 설명한 후 연구 참여 동의서를 받았으며 연구 참여에 대한 소정의 사례를 하였다. 대상자 수는 G*Power 3.1 프로그램을 사용하여 유의수준 .05, 검정력 95%, 효과크기는 선행연구를 참조하여 중간 효과크기인 0.15, 회귀분석을 기준으로 독립변수를 3개로 설정하였을 때 대상자수는 119명이었으나, 10% 정도의 탈락률을 고려하여 135부를 배포하였다. 그 중 불성실한 답변을 하거나 무응답 문항이 많은 설문지를 제외하고 총

123부를 분석하였다.

자료 분석 방법

본 연구는 SPSS 18.0의 프로그램으로 전산처리하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성은 빈도 및 백분율로, 각 변수의 정도는 평균과 표준편차를 구하였다.
- 대상자의 감정노동, 감성지능, 사회적 지지 및 직무스트레스간의 관계는 Pearson correlation을 구하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 감성지능 및 사회적지지, 직무스트레스의 차이는 t-test, ANOVA로 구하였으며, 사후검정은 Scheffe's test로 하였다.
- 대상자의 직무스트레스에 영향을 미치는 변수를 파악하기 위해 stepwise multiple regression을 구하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

대상자의 연령, 결혼상태, 종교, 교육수준, 직위, 근무경력 및 근무형태, 이직경험 및 횟수, 근무 기관 만족 등 일반적 특성에 대한 기술은 Table 1과 같다.

대상자의 연령은 평균은 28.7세였으며, 25세 이하가 38.2% (47명), 26-30세가 31.7% (39명), 31-35세가 21.1% (26명), 36세 이상이 8.9% (11명)의 순이었다. 결혼 상태는 미혼이 75.6% (93명)로 기혼자보다 많았고, 종교는 없는 사람이 52.0% (64명)이었다. 학력은 전문대 졸업이 65.9% (81명)로 가장 많았으며, 총 근무경력은 5년 미만이 49.6% (61명), 5년-10년이 30.1% (37명)로 5년 미만의 근무경력자가 가장 많은 수를 차지하였다. 근무부서는 내과계 25.2% (31명), 외과계 20.3% (25명), 수술실 12.2% (15명), 외래, 중환자실 및 응급실 순으로 나타났다. 일일 평균 담당하는 환자 수는 11-20명인 경우는 25.2% (31명), 21-30명은 22.0% (27명)이었으며, 31명 이상인 경우도 21.1% (26명)를 차지하였다. 현재 근무기관에 '만족하지 않는다'는 응답이 49.6% (61명), '만족한다'는 46.3% (57명)로 유사한 비율을 차지하였으며, 43.9% (54명)가 이직경험이 있었다. 간호직을 선택한 이유로는 '취업이 용이'가 48.0% (59명)로 가장 많았으며, '주위의 권유' 24.4% (30명), '적성과 흥미' 20.3% (25명)의 순으로 나타났다. 간호직에 종사할 예정기간은 '필요한 기간까지만 하겠다'가 43.9% (54명)로 가장 많았으며, '가능한 한 오래 근무할 예정'이 34.1% (42명)를 나타냈다.

Table 1. General Characteristics

(N=123)

Characteristics	Categories	n (%)	Mean \pm SD
Age (yr)	≤ 25	47 (38.2)	28.7 \pm 7.90
	26-30	39 (31.7)	
	31-35	26 (21.1)	
	≥ 36	11 (8.9)	
Marital status	Unmarried	93 (75.6)	
	Married	30 (24.4)	
Religion	Christian	32 (26.0)	
	Buddhist	14 (11.4)	
	Catholic	13 (10.6)	
	None	64 (52.0)	
Education level	College	81 (65.9)	
	University	31 (25.2)	
	Master	11 (8.9)	
Work period (yr)	< 5	61 (49.6)	
	5-10	37 (30.1)	
	10-20	24 (19.5)	
	No response	1 (0.8)	
Work place	Medical ward	31 (25.2)	
	Surgical ward	25 (20.3)	
	Intensive care unit	10 (8.1)	
	Emergency room	10 (8.1)	
	Operative room	15 (12.2)	
	Outpatient dept.	13 (10.6)	
	Others	19 (15.4)	
Type of work	Three shifts	104 (84.6)	
	Full-time	19 (15.4)	
Number of patients in charge of per day	≤ 10	28 (22.8)	
	11-20	31 (25.2)	
	21-30	27 (22.0)	
	≥ 31	26 (21.1)	
	Non response	11 (8.9)	
Institution satisfaction	Yes	57 (46.3)	
	No	61 (49.6)	
	No response	5 (4.1)	
Experience of turnover	Yes	54 (43.9)	
	No	69 (56.1)	
Number of turnovers	1 (once)	27 (22.0)	
	2 (twice)	5 (4.1)	
	3 (three times)	3 (2.4)	
	None	88 (71.5)	
Reason of selecting present job	Aptitude and interest	25 (20.3)	
	Recommendation of others	30 (24.4)	
	Opportunities for service	3 (2.4)	
	Easy to work	59 (48.0)	
	Others	6 (4.9)	
Expected period of work	Work as long as possible	42 (34.1)	
	Period of contract	54 (43.9)	
	Quit as soon as possible	12 (9.8)	
	Do not know exactly	15 (12.2)	

대상자의 감정노동, 감성지능, 사회적 지지 및 직무스트레스 정도

대상자의 감정노동, 감성지능, 사회적 지지 및 직무스트레스 정도는 Table 2와 같다.

감정노동은 5점 만점 중 평균 3.25점(± 0.47)이며, 각 영역별

Table 2. Degree of Emotional labor, Emotional intelligence, Social support and Job stress (N=123)

Variable	Minimum	Maximum	M (±SD)
Emotional labor	2.11	4.33	3.25 (±0.47)
Frequency of emotional display	2.00	5.00	3.40 (±0.60)
Attentiveness to required display rules	2.33	5.00	3.47 (±0.52)
Emotional dissonance	1.00	4.33	2.88 (±0.68)
Emotional intelligence	2.13	4.63	3.41 (±0.39)
Self emotion appraisal	1.00	5.00	3.73 (±0.53)
Other emotion appraisal	1.00	5.00	3.40 (±0.58)
Use of emotion	2.00	4.75	3.29 (±0.57)
Regulation of emotion	1.50	4.75	3.23 (±0.61)
Social support	1.87	5.00	3.42 (±0.59)
Emotional support	1.67	5.00	3.44 (±0.64)
Informative support	1.86	5.00	3.45 (±0.62)
Evaluative support	1.80	5.00	3.39 (±0.60)
Material support	1.50	5.00	3.22 (±0.72)
Job stress	2.70	4.96	3.68 (±0.46)
Role overload	2.40	5.00	3.90 (±0.54)
Role conflict	2.25	5.00	3.56 (±0.60)
Lack of skill	2.33	5.00	3.72 (±0.62)
Interpersonal environmental strain	1.67	5.00	3.55 (±0.64)
Inadequate treatment	2.00	5.00	3.71 (±0.71)
Night work	1.00	5.00	3.57 (±1.12)

로는 감정표현 주의 정도가 3.47점(±0.52)으로 가장 높았으며, 감정노동 빈도 3.40점(±0.60), 감정적 부조화 2.88점(±0.68) 순으로 나타났다. 감성지능 점수는 5점 만점 중 평균 3.41점(±0.39)으로 나타났으며, 자기감성이해 3.73점(±0.53), 타인감성이해 3.40점(±0.58), 감성활용 3.29점(±0.57), 감성조절 3.23점(±0.61) 순으로 나타났다.

대상자가 지각하는 사회적 지지는 5점 만점 중 3.42점(±0.59)으로 중간보다 높았으며, 그 중 정보적 지지가 평균 3.45점(±0.62)으로 가장 높고, 물질적 지지가 평균 3.22점(±0.72)으로 가장 낮게 나타났다. 직무스트레스 정도는 평균 3.68점(±0.46)으로 다른 변수들에 비해 비교적 높게 나타났으며, 이 중 업무량 과다가 3.90점(±0.54)로 가장 높게 나타났다.

대상자의 감정노동, 감성지능, 사회적 지지 및 직무스트레스간의 관계

대상자의 감정노동, 감성지능, 사회적 지지 및 직무스트레스 간의 상관성을 알아본 결과 대상자의 직무스트레스는 감정노동($r=.39, p<.001$)과 통계적으로 유의한 순상관관계를 나타냈다. 대상자의 감정노동은 감성지능($r=-.23, p=.012$)과 사회적 지지($r=-.26, p=.004$)와 통계적으로 유의한 역상관관계를 나타냈으며, 감성지능과 사회적 지지와의 관계는 유의한 순상관관계($r=.41, p<.001$)를 나타냈다(Table 3).

Table 3. Correlation Matrix of Variables (N=123)

Variable	Emotional labor	Emotional intelligence	Social support
	<i>r (p)</i>		
Emotional intelligence	-.23 (.012)		
Social support	-.26 (.004)	.41 (<.001)	
Job stress	.39 (<.001)	-.07 (.452)	-.16 (.083)

일반적 특성에 따른 대상자의 감정노동, 감성지능, 사회적 지지 및 직무스트레스의 차이

일반적 특성에 따른 감정노동, 감성지능, 사회적 지지 및 직무스트레스의 차이는 Table 4와 같다. 우선 감정노동은 현재 근무기관에 만족하는 경우($t=7.87, p=.006$)에서 높았으며, 연령($F=3.35, p=.021$)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 나타냈는데, 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위하여 Scheffe's test로 사후 검정한 결과 연령이 가장 높은 36세 이상의 집단이 25세 이하의 집단보다 감정노동 정도가 높았다.

감성지능은 결혼 유무($t=6.68, p=.011$), 종교($F=2.74, p=.046$), 교육수준($F=2.97, p=.050$), 근무부서($F=2.45, p=.028$), 현재 근무기관에 만족 유무($t=8.36, p=.005$)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였는데, 기혼자가 미혼자보다 감성지능 점수가 높았고, 종교의 경우는 불교가 교육수준은 석사학위 이상에서 가장 높았으며, 현재 근무기관에 만족하는 경우가 현재 근무

(N=117)

Table 4. Knowledge, Health Belief and Compliance by General Characteristics

Characteristics	Emotional labor		Emotional intelligence		Social support		Job stress		
	M±SD	t or F	ρ	M±SD	t or F	ρ	M±SD	t or F	ρ
Age (yr)	≤25	3.18±0.44 ^a		3.37±0.36		3.42±0.63	3.67±0.45		
	26-30	3.36±0.54 ^{ab}		3.38±0.32		3.35±0.47	3.68±0.50		
	31-35	3.09±0.37 ^{ab}	3.35	3.46±0.45	1.20	3.49±0.57	3.71±0.48	0.33	.805
	≥36	3.51±0.36 ^b	.021 (a<b)	3.60±0.53		3.41±0.85	3.67±0.43		
Marital status	Unmarried	3.24±0.49	0.23	3.36±0.35	6.68	3.37±0.56	3.68±0.47	1.80	.182
	Married	3.29±0.39		3.57±0.47		3.54±0.65	3.68±0.45		
Religion	Christian	3.16±0.44		3.43±0.43		3.38±0.60	3.59±0.47		
	Buddhist	3.14±0.39		3.67±0.54	2.74	3.68±0.73	3.78±0.54	1.20	.312
	Catholic	3.38±0.49	1.17	3.36±0.29		3.30±0.27	3.65±0.42		
	None	3.29±0.49		3.36±0.33		3.41±0.59	3.71±0.46		
Education level	College	3.22±0.48		3.42±0.37 ^{ab}		3.43±0.59	3.72±0.48		
	University	3.33±0.44	0.61	3.32±0.35 ^a	2.97	3.35±0.51	3.53±0.34	0.20	.815
	Master	3.21±0.47		3.65±0.51 ^b		3.46±0.84	3.79±0.58		
Work period (yr)	< 5	3.19±0.51		3.38±0.36		3.40±0.58	3.62±0.45		
	5-10	3.34±0.43	1.39	3.39±0.42	1.39	3.34±0.56	3.77±0.49	0.58	.562
	10-20	3.30±0.49		3.42±0.40		3.51±0.65	3.71±0.44		
Work place	Medical ward	3.27±0.52		3.41±0.32		3.37±0.51	3.68±0.50		
	Surgical Ward	3.34±0.48		3.27±0.26		3.39±0.68	3.75±0.54		
	Intensive care unit	3.26±0.42		3.52±0.35		3.22±0.62	3.66±0.38		
	Emergency room	3.21±0.58	3.16	3.30±0.59	2.45	3.51±0.60	3.40±0.30	0.93	.480
	Operative room	3.25±0.47		3.39±0.37		3.27±0.44	3.79±0.35		
	Outpatient dept.	3.33±0.39		3.42±0.31		3.51±0.76	3.38±0.41		
	Others	3.16±0.51		3.66±0.39		3.63±0.53	3.61±0.48		
Type of work	Three shifts	3.25±0.47	0.00	3.41±0.40	0.13	3.39±0.57	3.66±0.48	0.97	.326
	Full-time	3.25±0.46		3.44±0.33		3.53±0.67	3.81±0.37		
Number of patients in charge of per day	≤10	3.18±0.48		3.48±0.34		3.28±0.59	3.64±0.37		
	11-20	3.23±0.47	0.63	4.42±0.44	0.77	3.35±0.59	3.62±0.52	0.83	.479
	21-30	3.30±0.43		3.37±0.33		3.52±0.65	3.85±0.50		
	≥31	3.34±0.46		3.33±0.44		3.33±0.50	3.62±0.48		
Institution satisfaction	Yes	3.15±0.43	7.86	3.51±0.39	8.35	3.59±0.58	3.59±0.45	12.96	<.001
	No	3.39±0.46		3.31±0.35		3.21±0.54	3.79±0.46		
Experience of turnover	Yes	3.26±0.47	0.15	3.38±0.44	0.56	3.43±0.57	3.60±0.43	0.64	.801
	No	3.24±0.46		3.44±0.34		3.40±0.61	3.75±0.48		
Number of turnovers	1 (once)	3.33±0.46		3.29±0.42		3.29±0.52	3.60±0.42		
	2 (twice)	3.04±0.62	0.98	3.64±0.38	1.74	3.83±0.66	3.59±0.39	3.11	.058
	more than 3 (three)	3.48±0.42		3.52±0.45		3.80±0.20	3.80±0.45		
Reason of selecting the job	Aptitude and interest	3.12±0.52		3.48±0.39		3.48±0.59	3.73±0.62 ^a		
	Recommendation of others	3.25±0.46		3.44±0.38		3.52±0.74	3.60±0.34 ^a		
	Opportunities for Service	2.93±0.23	1.21	3.31±0.38	0.38	3.25±0.50	2.96±0.08 ^b	0.52	.720
	Easy to work	3.33±0.45		3.38±0.39		3.36±0.51	3.67±0.43 ^a		
	Others	3.32±0.48		3.37±0.46		3.30±0.75	4.00±0.33 ^a		
Expected period of work	Work as long as possible	3.18±0.53		3.52±0.38		3.49±0.57	3.50±0.44		
	Period of contract	3.27±0.45	0.67	3.30±0.35	2.84	3.40±0.57	3.78±0.48	0.56	.640
	Quit as soon as possible	3.39±0.35		3.45±0.48		3.27±0.68	3.86±0.34		
	Do not know exactly	3.25±0.45		3.47±0.40		3.33±0.68	3.70±0.43		

Table 5. Factors Predicting Job stress in Nurses

(N=123)

Variables	B	S.E.	β	R ²	t	F	p
Emotional labor	0.301	.085	.302	.142	3.537***		
Institution satisfaction (dissatisfaction)	-0.736	.249	-.245	.178	-2.962**	11.52	<.001
Reason of selecting job (opportunities for service)	0.181	.080	.196	.206	2.278*		

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

기관에 만족하지 못하는 경우보다 감성지능 점수가 높았던 반면 근무부서가 외과병동인 경우에 감성지능 점수가 가장 낮았다. 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위하여 Scheffe's test로 사후 검정한 결과, 4년제 대학을 졸업한 집단(3.32±0.35)에 비해 석사학위 이상(3.65±0.51)의 집단에서 감성지능이 더 높았다.

사회적 지지는 현재 근무기관에 만족 유무에 따라서만 통계적으로 유의한 차이($t=12.96, p<.001$)가 있었으며, 현재 근무기관에 만족하는 경우가 만족하지 않는 경우보다 사회적 지지 정도가 높았다.

직무스트레스는 현재 근무기관에 만족 유무($t=6.85, p=.010$), 간호직을 선택한 이유($F=2.71, p=.033$), 간호직에 종사할 예정 기간($F=2.88, p=0.39$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었으며, 현재 근무기관에 만족 하지 않는 경우가 현재 근무기관에 만족하는 경우보다, 직장을 가능한 빨리 그만 두었으면 한다에서 직무스트레스가 높았다. 사후 검정결과 봉사의 기회로 간호직을 선택한 집단이 다른 집단보다 직무스트레스 정도가 더 낮았다.

직무스트레스에 영향을 주는 요인

대상자의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 관련 변수들과 ANOVA에서 통계적으로 유의하게 나온 일반적 특성(현재 근무기관에 만족 유무, 간호직을 선택한 이유, 간호직에 종사할 예정기간)을 가변수로 변환하여 다중회귀분석을 한 결과는 Table 5와 같다. 독립변수들 간의 다중공선성 문제를 진단한 결과 상관계수는 .20~.31로 .80 이상인 변수가 없어서 예측변수들이 독립적임이 확인되었다. 또한 오차항에 대한 기본 가정을 검정한 결과 Durbin-Watson 통계량이 1.70으로 자기상관이 없었고, 다중공선성의 문제는 공차한계(tolerance)는 .88~.95로 0.1 이상으로 나타났으며, 분산팽창인자(VIF)도 로 기준인 10 이상을 넘지 않아 다중공선성의 문제가 없는 것으로 나타났다. 특히 잔차의 가정을 충족하기 위한 선형성(linearity), 오차항의 정규성(normality), 등분산성(homoscedasticity)의 가정도 만족하였으며, Cook's distance 값도 최대값인 .093으로 1.0을 초과하는 값도 없음이 확인되어

회귀분석 결과는 신뢰할 수 있는 것으로 판단되었다.

회귀분석 결과, 간호사의 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 변수는 감정노동, 현재 근무기관에 만족 유무(불만족) 및 간호직을 선택한 이유(봉사의 기회)로 나타났으며, 그 중 가장 많은 영향을 주는 변수는 감정노동이었다. 모형의 설명력을 나타내는 수정된 결정계수(Adjusted R²)는 .21로 설명력은 21%였다.

논 의

본 연구는 임상간호사의 감정노동, 감성지능 및 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향을 파악하여 간호사의 직무스트레스를 관리하고 증재하기 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

임상간호사의 감정노동은 5점 만점에 3.25점으로 평균보다 높았다. 이 결과는 Byun과 Yom (2009)의 임상간호사 소진에 대한 연구에서 나온 결과(3.21점)와 유사한 결과를 나타냈지만 종업원을 대상으로 한 Bae (2012)의 연구에서 감정노동의 평균이 3.60인 것에 비해서는 낮게 나타난 반면, 치위생사를 대상으로 한 Yoon과 Kim (2011)의 연구결과(2.74점)보다는 높은 수준을 보였다. 감정노동 정도는 직종에 따라 다른 결과를 나타냈으나, 간호사의 경우 다른 직종과 비교하더라도 중간수준 이상의 감정노동을 하고 있는 것을 알 수 있다. 또한, 감정노동의 하위영역 중 감정표현 주의 정도가 가장 높은 것으로 나타났는데, 이러한 결과는 다양한 환자들과 지속적으로 상호작용을 하는 동안 상황에 따라 자신의 감정을 조절해야 하며(Byun & Yom, 2009; Kim, 2009), 특히 의료기관의 고객 만족 및 서비스를 강화하는 전략 등이 간호사의 감정노동을 증가시키고 있는 것으로 사료된다. 즉 간호업무의 특성 상 정확한 간호업무를 수행이 요구될 뿐 아니라 환자를 정서적으로 지지하고 요구를 충족시키기 위해서 자신의 감정을 조절하는 과정에서 나타난 결과라고 사료된다.

임상간호사의 감성지능은 평균 3.41점으로 중간보다 높았으며, 그 중 자기감성 이해가 가장 높은 것으로 나타났다. 이는 중소병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 Lee (2010)의 연구 결과(7점 만점 중 4.6점)와 응급실 근무하는 간호사를 대

상으로 한 Cho와 Sung (2012)의 연구 결과(4점 만점 중 2.74)과 유사하였다. 또한 본 연구결과 본 연구대상의 간호사는 감성지능의 하위영역 중에서도 스트레스를 인식하거나 대처하는데 효과적인 자신의 감성이해가 높은 수준임을 알 수 있었다.

대상자의 사회적 지지는 5점 중 3.42점으로 평균보다 높았으며 그 중 정보적 지지가 가장 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 간호사를 대상으로 한 Kim (2009)의 연구(2.85점), 병원근무 간호사를 대상으로 한 Byun과 Yom (2009)의 연구결과(3.51점)등과 연구 간의 점수 차이는 다소 있으나 간호사가 지각하는 사회적 지지는 중간보다 높게 나타났음을 알 수 있다. 이러한 결과는 대상자가 일반 간호사이며, 경력이 짧은 경우가 상대적으로 많았기 때문에 업무와 환경에 적응하는데 필요한 정보적 지지가 가장 많았던 것으로 생각되며, 병원에서 간호사들을 대상으로 사회적 지지의 한 형태인 각종 교육이나 프리젠퍼 제도 실시 등을 통한 정보적 지지를 제공한 결과라고 생각된다.

대상자의 직무스트레스는 평균 평점 5점 만점에 3.68점으로 중간보다 높은 것으로 나타났으며, 이는 중소병원 간호사를 대상으로 한 Kim과 Kim (2011)의 연구에서 직무스트레스 정도가 3.61점인 연구결과와 유사한 결과를 나타냈다. 한편 타 직종의 직무스트레스와 비교해볼 때 측정된 도구가 달라 비교할 때 제한점은 있으나 호텔에서 일하는 종업원들을 대상으로 한 Bae (2012)의 연구에서 직무스트레스는 5점 척도 평균 2.65점으로 나타나 임상 간호사들의 직무스트레스 점수가 다른 군에 비해 높음을 알 수 있었으며, 간호사가 스트레스가 높은 직업 중에 하나라는 연구 결과(AbuAlRub, 2004)를 지지하였다. 이러한 결과는 과중한 업무와 근무 환경(Choi et al., 2003) 뿐만 아니라 타 직종과 달리 환자와 직접적인 상호작용을 통해 환자의 요구에 부합해야하고 환자의 생명을 다루는 간호직의 특수성이 스트레스를 가중시킨 원인이라고 생각된다.

각 변수간의 상관관계를 살펴본 결과 직무스트레스와 감정노동이 유의한 양의 상관관계를 나타냈는데, 이는 감정노동의 정도가 높을수록 스트레스 정도가 높아진다고 보고한 Ahn 등 (2007)의 연구결과와 일치하는 것으로, 이러한 결과는 조직규모에 맞춘 바람직한 감정표현을 많이 할수록, 감정표현 규범과 종사자 자신의 실제 감정 간의 차이가 많이 날수록 직무스트레스가 높아지고, 고객과의 감정표현의 빈도가 많을수록 오히려 직무스트레스를 적게 받는 것을 나타내주는 결과(Bae, 2012)와 같은 맥락으로 해석할 수 있다.

그러나 감성지능과 사회적 지지는 직무스트레스와 관계가 없는 것으로 나타났는데, 이는 감성지능이 스트레스 여부를 판단할 때나 스트레스로 나타나는 감정을 통제하는 데 중요한 역할을 하며, 감정노동을 하는 직장인의 경우 감성지능이 높을수록 직무스트레스를 적게 경험(Bae, 2012; Song & Kim,

2009)한다는 연구와 사회적 지지가 스트레스에 완충효과를 나타낸다(Han et al., 2004)는 연구결과와는 차이가 있다. 이러한 연구결과는 감성지능이나 사회적 지지는 간호사 직무 자체와 관련이 있는 변수들이라기 보다는 자신과 타인의 감성을 파악하고, 대인관계의 유연함을 나타내는 (Goleman, 1995) 개인적 성향이며, 대인관계나 동료와의 관계에 초점을 둔 변수이기 때문에 직무스트레스와 직접적인 관계가 없는 것으로 나타났으리라 사료되지만, 감성지능과 사회적 지지가 직무스트레스와의 연관성에 대한 기존 연구와의 차이점에 대해서 추후 반복 연구가 수행되어야 할 필요가 있겠다.

한편, 사회적 지지와 다른 변수들과의 관계에 있어서 사회적 지지가 높을수록 감성지능이 높게 나타난 반면, 사회적 지지와 감정노동은 음의 상관관계를 나타내어 사회적 지지가 높을수록 감정노동의 정도를 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 이는 타 의료진과의 의사소통을 요하는 간호업무의 특성상 직장 내 동료나 상사와의 관계나 그들로부터의 지지가 간호사의 감정노동 경험과 그로 인한 부정적인 심리적 반응에 영향을 미칠 수 있을 것이라는 점(Kim & Kim, 2011)과 직장이거나 가정으로부터의 사회적 지지는 간호사의 부정적 사회심리적 건강상태 정도를 낮춘다(Kim et al., 2009)는 연구결과와 같은 맥락으로 해석할 수 있다. 즉, 감성지능은 자신과 타인의 감성을 파악하고 이해하여 대인관계를 유연하게 이끌어갈 수 있는 능력(Goleman, 1995)으로 자신의 정서를 조절할 뿐 아니라 타인의 정서에 대해 조절된 반응을 보이는 것과 관련이 있으므로 병원 내에서 같이 근무하는 동료의 심리적 지지를 포함한 사회적 지지가 높을수록 감성지능이 높으리라 생각된다.

한편, 일반적 특성에 따른 감정노동은 연령이 높을수록, 현재 근무기관에 만족하지 못하는 경우에 더 높게 나타났다. 이러한 연구결과는 연령이 높을수록 병원에서의 대체로 근무기간이 길고 경력이 많은 것과 관련이 있으며, 경력이 쌓이면서 주어진 업무나 일에 대한 책임이 과중해지기 때문에 나타난 결과라고 사료된다. 또한 감정노동은 직무 만족과 관련 있는 근무 조건이나 병원의 규모, 조직 구성원의 특성 및 지역적 특성 등의 직무 환경을 반영하는 것이므로 현재 근무기관에 대한 만족 여부에 따라 차이가 나타났으리라 생각된다.

일반적 특성에 따른 감성지능은 미혼자보다 기혼자가 높았으며, 종교의 경우는 기독교가 가장 높았고, 현재 근무기관에 만족하는 경우와 교육수준이 높을수록 높게 나타난 반면, 외과병동에서 가장 낮게 나타났다. 이는 지방 의료원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 Lee (2010)의 연구는 기혼이 53.3%로 미혼과 비율이 비슷했던 반면, 본 연구에서는 미혼인 경우가 75.6%로 월등히 많고, 대상자의 나이가 적을 뿐 아니라 경력도 상대적으로 짧아 임상경험이 부족하고 정서적 갈

등에 대한 대처한 경험이 적어 익숙하지 않은 업무로 인해 심리적으로 불안정하여 나타난 결과라고 생각된다. 즉, 본 연구 대상자의 임상 경력은 47.3%가 5년 이하인 일반간호사로 경력과 전문 간호사로서의 업무능력과 정서조절에 대한 역량의 차이라고 사료된다. 한편, 본 연구결과에서 감성지능은 개인적인 성향이나 심리적인 특성임에도 불구하고 근무 부서나 근무 조건에 따라 차이가 있는 것으로 나타났는데, 이는 직무 자체가 주는 어려움이나 스트레스가 개인의 정서조절과도 관련이 있음을 반영하는 결과라고 생각된다.

사회적 지지는 현재 근무기관 만족 유무에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었으며, 현재 근무기관에 만족하는 경우가 만족하지 않는 경우보다 사회적 지지 정도가 높았는데, 사회적 지지는 대인관계나 동료로부터 얻는 자원으로 물질적 지지나 정보적 지지 등을 포함하므로 현재 근무기관에서 제공하는 프로그램이나 복지 등의 근무 환경 및 근무 조건에 만족하는 경우에 사회적 지지가 높았으리라 생각된다.

일반적 특성에 따른 임상간호사의 직무스트레스의 정도는 현재 근무기관에 만족하지 않는 경우와 직장을 가능한 빨리 그만 두기를 바란다고 응답한 경우에서 직무스트레스가 높았던 반면, 봉사의 기회로 간호직을 선택한 경우에서 다른 집단보다 직무스트레스 정도가 더 낮았다. 선행연구에서 결혼상태(Lee, 2010; Yoon & Kim, 2010), 임상경력(Yoon & Kim, 2010)과 같은 개인적 특성이나 급여(Lee, 2010; Yoon & Kim, 2010), 근무시간(Lee, 2010)과 같은 직무 관련 특성들이 스트레스에 영향을 주는 것으로 나타난 것처럼 본 연구에서도 근무 기관에 대한 만족 여부와 개인적인 특성에 따라 스트레스 정도가 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히 본 연구결과에서 개인적인 특성 중 또한 봉사의 기회를 간호직을 선택한 대상자가 다른 대상자들에 비해 직무스트레스가 낮게 나타났는데, 간호직의 선택에 있어서 자신의 가치관이나 소신을 가지고 간호직에 종사하는 경우가 경제적인 이유나 취업에 유리한 이유로 간호직을 선택한 경우보다 직무스트레스가 더 낮음을 알 수 있었다. 이러한 연구결과는 간호 직무 자체의 어려움이나 직무 자체가 주는 스트레스 뿐만 아니라 간호직에 대한 신념이나 가치관이 직무 스트레스와 관련이 있음을 나타낸다고 생각된다.

한편, 간호사의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 확인한 결과 감정노동이 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 감정노동이 높은 이직률, 정신적 소진과 신체화 증상의 원인이 되기도 하며, 감정노동으로 인해 많은 스트레스를 받게 되어 업무수행 과정에 긍정적 혹은 부정적으로 영향을 미치게 된다는 연구결과(Yoon & Kim, 2010)와 같은 맥락으로 해석될 수 있다. 또한 간호사들이 실제 감정을 억압하고 조직이 요구하는 감정노동을 수행함으로써 내적 감정과

외적 감정의 불일치가 발생하는 것으로 볼 수 있으며, 이러한 감정부조화가 직무스트레스를 일으킨다(Rafaeli & Sutton, 1987)고 해석할 수 있다.

그러나 감성지능이나 사회적 지지가 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로 나타나지 않았는데, 이는 감성지능과 사회적 지지가 직무스트레스와 관련이 있다는 기존의 연구(Han et al., 2004; Lee & Song, 2010)와는 달리 간호사 업무의 특성과 관련된 변수인 감정노동은 스트레스에 영향을 미치지만 개인적인 특성이나 사회적 지지가 대상자의 직무스트레스를 효과적으로 조정하지 못한다는 결과를 나타냈다. 이러한 결과는 직무스트레스는 스트레스를 지각하는 개인적인 특성이나 사람들과의 상호작용 및 대인관계 뿐만 아니라 전문적인 간호사 자체의 업무와 관련되기 때문에, 간호사는 전문적인 일을 수행하는 데에 있어서 간호사의 직무스트레스를 줄이기 위해서는 개인적인 특성을 고려하는 것도 중요하겠지만 근무 환경의 개선이나 병원 자체의 노력이 중요함을 시사한다고 볼 수 있겠다. 또한, 감정노동을 조절하는 것이 직무스트레스를 줄이는 데에 기여할 수 있으므로 추후 간호사를 위한 직무스트레스를 관리하는 프로그램을 제공할 때에는 감정노동에 효율적으로 대처할 수 있는 직무교육과 프로그램 개발이 필요하다고 여겨지며, 감정을 조절하는 능력을 강화시킬 수 있도록 조직 차원의 정서적 멘토링이나 심리지원 프로그램이 개발되어야 하겠다.

한편, 본 연구는 2개 지역의 일부 병원을 대상으로 연구 참여에 동의한 일반 간호사를 편의 표출하였으므로 표본 대상의 선택편중 가능성이 있어서 연구결과를 일반화 하는 데에는 어려움이 있으며, 병원 규모와 근무조건 등이 유사한 집단으로 하였기 때문에 대상자의 경력이나 연령이 유사하여 다양한 집단의 특성을 파악하기에는 한계점이 있다. 따라서 추후에는 직무 특성 및 개인적 특성이 다양한 집단을 표집하여 연구를 할 필요가 있겠다.

결론 및 제언

본 연구는 임상간호사를 대상으로 감정노동, 감성지능, 사회적지지 및 직무스트레스 정도를 파악하고 임상간호사의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 확인하여 궁극적으로 간호사의 직무와 관련된 스트레스를 증재하기 위한 기초 자료를 제공하기 위해 시도되었다.

본 연구 결과 간호사의 직무스트레스에 영향을 미치는 변수로는 감정노동과 기관 만족도(불만족), 간호직을 선택한 이유(봉사의 기회)로 나타났다. 본 연구는 간호사의 직무스트레스의 중요성을 인식하고 스트레스 영향요인을 직무 자체의 특성 및 심리사회적인 특성을 고려하여 파악한 점에서 간호

학적 연구로서의 의의를 지니며, 향후 직무스트레스와 관련된 요인을 관리할 수 있는 중재 프로그램개발에 있어 기초자료가 될 것으로 기대한다.

따라서 본 연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 다양한 병원 규모나 근무조건과 같은 업무의 특성 및 다양한 개인적인 특성에 따른 직무스트레스와 관련 변수를 파악하는 연구를 진행하는 것이 필요하겠다.

둘째, 간호사의 직무스트레스를 줄이기 위해 간호사의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로 나타난 감정노동을 줄이고 정신적 직무부담감의 감소 및 직무만족도를 향상시키고 관리하기 위한 중재 프로그램의 개발을 제언한다.

References

- AbuAlRub, R. F. (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 36, 73-78.
- Ahn, J. Y., Jung, H. S., & Kim, H. A. (2007). The relationship between emotional labor and job stress of clinical nurses in a hospital. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 16, 139-146.
- Ahn, M. K. (2003). *The effect of nurse's job stress on health practice behavior*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Bae, E. J. (2012). *Effects of emotional labor and emotional intelligence on job stress in the H hotel employees*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Byun, D. S., & Yom, Y. H. (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses - focused on emotional labor -. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15, 444-454.
- Cho, S. Y., & Sung, M. H. (2012). Factors influencing turnover intention in emergency department nurses. *Korean Journal of Fundamentals of Nursing*, 19, 503-510. <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2012.19.4.503>
- Choi, S. H., Lee, E. J., & Park, M. J. (2003). Relationship between work stress and job satisfaction experienced by nurses in medical insurance. *Korean Journal of Fundamentals of Nursing*, 10, 354-360.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York, NY: Bantam Books.
- Greenglass, E. R., Burke, R. J., & Moore, K. A. (2003). Reactions to increased workload: Effects on professional efficacy of nurses. *Applied Psychology*, 52, 580-597.
- Gu, M. O., & Kim, M. J. (1985). An analytical study of work stress among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 15(3), 39-49.
- Han, K. S., Kim, N. S., Kim, J. H., & Lee, K. M. (2004). Influencing factors on symptoms of stress among hospital staff nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 34, 1307-1314.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Kang, H. A. (2002). A study on change in nurses' job. *Economy and Society*, 55, 142-168.
- Kim, H. J., & Kim, J. H. (2011). Emotional labor, social support, and depressive symptoms of clinical nurses in a province. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20, 308-318. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.3.308>
- Kim, I. S. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turn over intention among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15, 515-526.
- Kim, J. H., Hyun, M. Y., & Kim, S. Y. (2009). Job stress, depression, social support, and coping strategies of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 18, 219-231.
- Kim, M. J. (1998). Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, 21(2), 129-141.
- Ko, Y., & Kang, K. (2006). A study on the relationship between self-efficacy, collective-efficacy and job stress in the nursing staff. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 12, 276-286.
- Lee, K. H., & Song, J. S. (2010). The effect of emotional intelligence on self-efficacy and job stress of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16, 17-25.
- Lee, S. (2010). Emotional intelligence and job stress of clinical nurses in local public hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16, 466-474.
- Lim, J. S. (2004). *A study on the relationship between the emotional intelligence, attitudes, and behavior of employees*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Park, J. W. (1985). *A study to development a scale of social support*. Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12, 23-37.
- Shin, M. K., & Kang, H. L. (2011). Effects of emotional labor and occupational stress on somatization in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17, 158-167.
- Song, M. S., & Kim, S. Y. (2009). The relationship between emotional intelligence and job stress as perceived by child care teachers. *Journal of Future Early Childhood Education*, 16(4), 99-119.

Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274. [http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)

Yoon, G. S., & Kim, S. Y. (2010). Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. *Journal of*

Korean Academy of Nursing Administration, 16, 507-516.

Yoon, S. U., & Kim, J. S. (2011). Relations between emotional labor and job stress among some dental hygienists. *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, 11, 179-188.

Effects of Emotional Labor, Emotional Intelligence and Social Support on Job Stress in Clinical Nurses

Kim, Joo Hyun¹⁾ · Lee, Yong-Mi²⁾ · Joung, Hye Young³⁾ · Choo, Hyun Sim⁴⁾ · Won, Su Jin⁵⁾
Kwon, Sue Young⁵⁾ · Bae, Hye Jin⁵⁾ · Ahn, Hye Kyung⁵⁾ · Kim, Eun Mi⁵⁾ · Jang, Hyun Jung⁶⁾

- 1) Professor, Department of Nursing, Kangwon National University
2) Assistant Professor, Department of Nursing, Kangwon National University
3) Assistant Professor, Department of Nursing, Songho College
4) Assistant Professor, Department of Nursing, Hallym Polytechnic University
5) Graduate student, Department of Nursing, Kangwon National University
6) Nurse, Kangwon National University Hospital

Purpose: The purpose of this study was to investigate the effects of emotional labor, emotional intelligence and social support on job stress in clinical nurses. **Methods:** Participants were 123 clinical nurses and data were collected from October to December, 2011 and analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficients and multiple regression with SPSS 18.0. **Results:** A positive correlation was found between job stress and emotional labor. Emotional labor showed a significant negative correlation with emotional intelligence and social support, whereas a positive correlation was found between emotional intelligence and social support. The strongest predictor of job stress was emotional labor. In addition, institution satisfaction (dissatisfaction) and the reason for selecting the job (opportunities for service) accounted for 21% of variance in job stress. **Conclusion:** The results of this study suggest that it is important to manage emotional labor as well as to improve job satisfaction in order to reduce job stress in clinical nurses.

Key words : Nurse, Emotions, Emotional intelligence, Social support, Stress

• Address reprint requests to : Lee, Yong-Mi
Department of Nursing, Kangwon National University
Kangwondaehak-gil 1, Chuncheon-city, angwon-do 200-701, Korea
Tel: 82-33-250-8889 Fax: 82-33-242-8840 E-mail: rena@kangwon.ac.kr