

# 아동병원 간호사의 감정노동, 자기효능감이 입원아동 부모와의 파트너십에 미치는 영향\*

윤수진<sup>1)</sup> · 노준희<sup>2)</sup>

## 서론

### 연구의 필요성

최근 의료기관의 대형화와 양적 증가로 병원간의 경쟁이 치열해지고, 의료기술의 발전과 생활수준의 향상으로 환자의 욕구가 증대되어 의료 환경은 환자중심 서비스로 패러다임이 변화되고 있다[1]. 의료서비스의 많은 부분을 간호사가 제공하기 때문에 간호 만족도는 환자가 병원을 선택하는 기준이 되며 병원 서비스 평가에 영향을 미친다[2]. 이로 인해 간호사는 환자에게 직접간호 서비스를 제공하면서 환자 만족을 위해 적절한 감정을 표현하고 통제하도록 요구되어, 간호사의 감정노동은 업무수행 중 경험하게 되는 필연적인 부분으로 인식되고 있다[3].

감정노동이란 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 자신의 감정을 조절하려는 노력[4]으로, 간호사는 고객 만족도를 높이기 위해 대상자와 공감하고 긍정적 유대관계를 형성하여야 하며[5] 친절함, 배려심 등이 강조되어, 높은 수준의 감정노동을 경험하고 있다[6,7]. 과도한 감정노동은 직무스트레스를 높이고[7], 업무성과 감소와 신체적 정서적 소진과 이직의도를 높여[8], 조직 발전에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 반면, 감정노동은 환자에 대한 공감을 촉진시키는 요소로 간호사가 내면행위를 통해 환자와의 긍정적 유대관계 형성과 관계를 유지하는데 도움이 되며, 직무 성취감과 자기효능감에 긍정적인 영향을 주는 것으로 보고된 연구

결과도 있다[9]. 아동병원에 근무하는 간호사는 아동 뿐 만 아니라 부모의 요구와 기대사항을 구체적으로 파악하여 간호를 수행하여야 한다[10]. 또한 부모와 협력적 관계형성을 위해 지속적인 상호작용과 의사소통 과정 중에 자신의 감정을 조절해야 하며, 정맥수액요법 시 아동과 부모의 비협조, 정맥주사를 한번에 성공해야 한다는 부담감[11]으로 타 부서에 근무하는 간호사보다 감정노동 정도가 더 높은 것으로 나타났다[12].

한편, 감정노동으로 인한 여러 가지 문제들을 조절해주는 요인으로 자기효능감이 있다[13]. 자기효능감이란 개인이 특수한 상황에서 특정한 결과를 산출하는데 요구되는 일련의 조치를 실행해 낼 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음을 말한다[14]. 자기효능감이 높은 사람은 자아탄력성과 감정조절 능력이 높으며[13], 간호업무 수행 시 개개인의 활동에 동기를 부여하고, 환자를 이해하고 감정적 조화를 위해 노력하는 내면행위를 더 많이 수행한다[15]. 또한 아동병원 간호사의 높은 자기효능감은 부모와의 협력적 관계인 파트너십을 긍정적으로 인식하고, 아동의 질병회복에 긍정적인 영향을 미친다[16].

파트너십은 개인 또는 그룹이 자발적 합의하에 상호 협조와 책임감을 전제로 공동된 목표를 가지고 활동하는 협력관계를 의미하며[17], 간호사와 부모와의 긍정적 파트너십은 서로를 임파워먼트 시키며, 아동에게 최적의 간호를 제공하여 더 나은 건강결과와 아동간호의 질을 향상시키기 위한 중요한 요인 중 하나이다[18]. 입원기간동안 부모는 언어적 표현

**주요어** : 간호사, 부모, 감정노동, 자기효능감, 파트너십

\* 이 논문은 제1저자 윤수진의 우석대학교 석사학위논문 일부를 발췌한 것이다.

1) 온누리아동병원 간호과장(<https://orcid.org/0000-0003-4723-3285>)

2) 우석대학교 간호학과 부교수(교신저자 E-mail: [junhee0802@woosuk.ac.kr](mailto:junhee0802@woosuk.ac.kr))(<https://orcid.org/0000-0001-6763-3310>)

투고일: 2018년 3월 12일 수정일: 2018년 3월 26일 게재확정일: 2018년 4월 15일

이 미숙한 자녀의 대리인 역할, 돌봄 제공자, 정보제공자로서 아동간호의 많은 부분에 참여하고 있어[19], 간호사와 부모는 아동의 건강 문제를 해결하기 위해 공동 목표를 세우고, 아동에 대한 정보와 책임을 공유하며, 서로간의 이해와 공감적 의사소통을 바탕으로 한 파트너로서의 의미를 지닌다[18]. 그동안 아동병원 간호사와 입원아동 부모와의 파트너십과 관련된 선행연구는 대부분 파트너십에 대한 개념[18]이나 파트너십의 영향요인으로 개인적 특성 변수인 임파워먼트, 자기효능감, 임상 의사 결정능력, 간호전문직관에 관한 연구[16,19]가 대부분이었다. 특히 아동병원에 근무하는 간호사의 감정노동과 입원아동 부모와의 파트너십과의 관계를 규명한 연구는 매우 부족한 실정이다. 또한 간호사와 부모와의 협력적 관계는 아동의 입원생활 적응과 아동의 질병회복에 기여하는 요소로 간호사와 부모와의 파트너십 영향요인을 파악해보는 것은 중요한 의미를 가진다.

이에 본 연구는 아동병원 간호사의 감정노동, 자기효능감, 입원아동 부모와의 파트너십의 정도를 알아보고, 이들 간의 관계와 파트너십의 영향요인을 파악해 봄으로써 아동에게 양질의 간호를 제공하기 위한 중재개발 프로그램에 기초자료를 제공하고자 한다.

## 연구 목적

본 연구는 아동병원의 병동에서 근무하는 간호사를 대상으로 감정노동, 자기효능감, 부모와의 파트너십의 정도와 관계를 파악하고, 파트너십에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위한 연구로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성을 확인한다.
- 대상자의 감정노동, 자기효능감, 부모와의 파트너십의 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 자기효능감, 부모와의 파트너십의 차이를 파악한다.
- 대상자의 감정노동, 자기효능감, 부모와의 파트너십간의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 감정노동과 자기효능감이 부모와의 파트너십에 미치는 영향요인을 파악한다.

## 연구 방법

### 연구 설계

본 연구는 아동병원의 병동에서 근무하는 간호사를 대상으로 간호사의 감정노동, 자기효능감, 파트너십의 정도와 관계를 파악하고, 아동병원 간호사와 입원아동 부모와의 파트너십

에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위한 서술적 상관관계 조사연구이다.

### 연구 대상

본 연구의 대상은 J도 2개시, D, G광역시에 소재한 9개 아동병원의 병동에서 근무하는 간호사로서 그 중 연구의 목적을 이해하고 참여에 동의한 간호사를 대상으로 하였다. 대상자의 표본 수는 G\*Power 3.1.9 프로그램을 이용하여 검정력 (1-β) .90으로 설정하고, 다중회귀분석 시 효과크기(effect size)는 중간단계인 .15, 유의수준(α)은 .05, 예측변수는 16개로 선정하였을 때, 최소 표본 수는 175명으로 산출되었다[20]. 탈락률 20%를 고려하여 총 220부의 설문지를 배부하였고, 응답이 누락된 설문지 12부를 제외한 208부를 최종분석에 사용하였다.

### 연구 도구

#### 1) 감정노동

본 연구에서 감정노동은 Hong [21]이 개발한 간호사의 감정노동 측정 도구로 측정하였다. 세부내용을 살펴보면 전문직 감정조절 노력 7문항, 대상자 중심 감정억제 5문항, 규범에 의한 감정가장 4문항으로 총 16문항이다. 각 문항의 점수는 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 점수가 높을수록 환자에 대한 간호사의 감정노동 정도가 높음을 의미한다. 도구 개발당시 신뢰도는 Cronbach’ α = .81이었고 본 연구에서 Cronbach’ α = .86이었다.

#### 2) 자기효능감

본 연구에서 자기효능감은 Sherer 등[22]이 개발한 도구를 Oh [23]가 번역한 도구로 측정하였다. 총 17문항으로 각 문항의 점수는 ‘확실히 그렇지 않다’ 1점에서 ‘확실히 그렇다’ 5점으로, 부정적 문항은 역산 처리하여 측정하였으며, 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 신뢰도는 Cronbach’ α = .86이었으며 Oh [23]의 연구에서 신뢰도는 Cronbach’ α = .88 이었다. 본 연구에서 Cronbach’ α = .89이었다.

#### 3) 입원아동 부모와의 파트너십

본 연구에서 입원아동 부모와의 파트너십은 Choi와 Bang [18]이 개발한 아동간호사와 환자 부모의 파트너십 측정도구로 측정하였다. 세부내용을 살펴보면 상호성 9문항, 전문적 지식과 기술 7문항, 민감성 6문항, 협력 3문항, 의사소통 4문항, 정보공유 3문항, 조심성 2문항으로 총 34문항이다. 각 문항의 점수는 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 점수가 높을수록 아동병동에 근무하는 간호사와 입원아동

부모와의 파트너십이 긍정적임을 의미한다. 도구 개발당시 신뢰도는 Cronbach'  $\alpha = .96$ 이었고 본 연구에서 Cronbach'  $\alpha = .94$ 이었다.

### 자료 수집 방법

자료수집 기간은 2017년 1월 15일부터 2월 15일까지였으며, 자료수집에 앞서 연구자가 J도 2개시와 D, G광역시에 소재한 아동병원을 방문하여 해당병원 부서장 또는 수간호사에게 연구의 목적과 진행 방법을 설명하고 자료수집에 대한 협조와 동의를 받은 후 자료수집을 진행하였다.

### 자료 분석 방법

본 연구의 자료 분석은 SPSS/WIN 22.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 구체적인 분석 방법은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성, 감정노동, 자기효능감, 부모와의 파트너십의 정도는 실수와 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 자기효능감, 부모와의 파트너십의 차이는 t-test, ANOVA로 분석하였고, ANOVA 분석 후 사후 검정 평균비교는 Scheffe's로 분석하였다.
- 대상자의 감정노동, 자기효능감, 부모와의 파트너십간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- 대상자의 파트너십에 영향을 미치는 요인은 multiple regression으로 분석하였다.

### 윤리적 고려

본 연구는 W대학교 IRB(WS-2016-12-009) 승인을 받은 후 수행하였다. 또한 설문지에는 연구의 목적과 방법, 익명 보장과 연구결과는 연구이외의 다른 목적으로 사용하지 않는다는 것, 필요시 원하지 않을 경우 언제든지 연구 참여를 철회할 수 있다는 설명문을 제시하고, 연구대상자에게 서면동의를 받았고, 본인도 소지할 수 있게 하였다. 비밀을 보장하기 위해 설문지를 낱개 봉투에 넣어 배부한 후 밀봉을 하여 제출하도록 하고 설문에 응한 대상자에게 감사의 인사로 소정의 답례품을 제공하였다.

## 연구 결과

### 대상자의 일반적 특성

대상자는 총 208명으로 모두 여성이었고, 연령은 평균 31.23± 5.73세로 30세 미만이 96명(46.2%)으로 가장 많았다.

결혼 상태는 미혼인 경우가 107명(51.4%)으로 기혼인 경우 101명(48.6%)보다 많았고, 자녀가 없는 간호사가 128명(61.5%)으로 나타났다. 종교가 없는 경우는 112명(53.8%)이며, 최종학력은 전문학사가 114명(54.8%)으로 나타났다. 총 임상 경력은 평균 93.74±62.79개월로, 85개월 이상 경력이 100명(48.1%)으로 가장 많았고, 소아병동 경력은 평균 53.75±47.00개월로, 13개월~60개월의 경력이 100명(48.1%)으로 가장 많았다. 직위는 일반 간호사가 182명(87.5%)으로, 근무형태는 3교대 근무가 147명(70.7%)으로 가장 많았으며, 월 급여는 200~250만원 미만인 경우가 135명(64.9%)으로 가장 많았다. 근무 시 담당 아동 수는 15명 이상이 164명(78.8%)으로 나타났으며, 전담 주사팀이 없는 경우가 98명(47.1%)으로 가장 많았으며, 직무만족도에서는 만족 93명(44.7%), 보통 84명(40.4%), 불만족 31명(14.9%)순으로 응답하였다(Table 1).

### 대상자의 감정노동, 자기효능감, 입원아동 부모와의 파트너십

감정노동 정도는 5점 만점에 평균 3.50±0.45점으로 나타났다. 하위영역별 평균점수를 살펴보면 전문직 감정조절 노력 3.82±0.49점, 대상자 중심 감정억제 3.32±0.72점, 규범에 의한 감정가장 3.16±0.61점 순으로 나타났다.

자기효능감은 5점 만점에 평균 3.60±0.46점으로 나타났다. 입원아동 부모와의 파트너십 수준은 5점 만점에 평균 3.79±0.40점으로 나타났다. 하위영역별 평균점수를 살펴보면 민감성 3.97±0.48점, 정보공유 3.96±0.51점, 전문지식과 기술 3.84±0.48점, 조심성 3.72±0.60점, 상호성 3.72±0.54점, 의사소통 3.63± 0.52점, 협력 3.58±0.62점 순으로 나타났다(Table 2).

### 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 자기효능감, 입원아동 부모와의 파트너십 차이

대상자의 감정노동은 결혼상태( $t=-2.73, p=.007$ ), 자녀유무( $t=2.37, p=.019$ ), 종교( $t=2.11, p=.036$ ), 월 급여( $F=3.89, p=.010$ ), 직무만족도( $F=11.30, p<.001$ )에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 사후검정 결과 기혼자(3.58±0.48점), 종교가 있는(3.57±0.44점) 경우, 월 급여가 300만원 이상(3.88±0.64점), 직무만족도는 만족인 경우(3.65±0.44점)에 감정노동이 유의하게 높게 나타났다.

자기효능감의 경우 연령( $F=4.86, p=.009$ ), 결혼상태( $t=4.09, p<.001$ ), 자녀유무( $t=3.60, p<.001$ ), 총 임상경력( $F=5.54, p=.005$ ), 소아병동 경력( $F=4.09, p=.018$ ), 직위( $t=-3.62, p=.001$ ), 월 급여( $F=4.02, p=.008$ )에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 사후검정 결과 40대 이상(3.66±0.36점), 기혼자(3.73±0.42점),

&lt;Table 1&gt; General Characteristics of the Subjects

(N=208)

Variables	Category	n(%)	Mean±SD
Gender	Female	208(100.0)	
Age (year)	<30	96(46.2)	31.23±5.73
	30-40	88(42.3)	
	>40	24(11.5)	
Marital status	Single	107(51.4)	
	Married	101(48.6)	
Children	Yes	80(38.5)	
	No	128(61.5)	
Religion	Yes	96( 6.2)	
	No	112(53.8)	
Education level	college	114(54.8)	
	≥University	94(45.2)	
Total work experience (month)	≤36	44(21.2)	93.74±62.79
	37-84	64(30.8)	
	≥85	100(48.1)	
Work experience in pediatric nurses (month)	≤12	37(17.8)	53.75±47.00
	13-60	100(48.1)	
	≥61	71(34.1)	
Position	Staff nurse	182(87.5)	
	≥Head nurse	26(12.5)	
Shift work	3 duty	147(70.7)	
	fixed	40(19.2)	
	other	21(10.1)	
Monthly income (10,000won)	<200	15( 7.2)	
	200-249	135(64.9)	
	250-299	51(24.5)	
Number of assigned children per duty	≥300	7( 3.4)	
	<15	44(21.2)	
	≥15	164(78.8)	
Dedicated vein injection team	Entirely	28(13.5)	
	None	98(47.1)	
	Parital	82(39.4)	
Job satisfaction	Satisfaction	93(44.7)	
	Moderate	84(40.4)	
	Dissatisfaction	31(14.9)	

자녀가 있는 경우(3.74±0.41점), 총 임상경력 8년 이상(3.71±0.43점), 소아병동 경력 6년 이상인 경우(3.72±0.46점)에 유의하게 높게 나타났다. 또한 주간호사 이상(3.83±0.32점), 월 급여는 300만원 이상인 경우(4.13±0.45점)에 자기효능감이 유의하게 높게 나타났다.

대상자의 입원아동 부모와의 파트너십은 결혼상태( $t=3.86$ ,  $p<.001$ ), 자녀유무( $t=3.29$ ,  $p=.001$ ), 소아병동경력( $F=3.81$ ,  $p=.024$ ), 직위( $t=-2.12$ ,  $p=.035$ ), 근무형태( $F=4.28$ ,  $p=.015$ ), 월 급여( $F=4.36$ ,  $p=.005$ ), 직무만족도( $F=4.20$ ,  $p=.016$ )에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 사후검정 결과 기혼자(3.89±0.37점), 자녀가 있는 경우(3.90±0.38점), 소아병동 경력이 6년 이상(3.87±0.42점)인 경우가 유의하게 높게 나타났다. 또한 주간호사 이상

(3.94±0.39점), 근무형태에서는 상근적인 경우(3.95±0.37점), 월 급여가 300만원 이상인 경우(4.19±0.49점), 직무만족도는 만족(3.87±0.41점)인 경우가 파트너십 점수가 유의하게 높게 나타났다(Table 3).

#### 대상자의 감정노동, 자기효능감, 입원아동 부모와의 파트너십간의 상관관계

대상자의 입원아동 부모와의 파트너십은 감정노동( $r=.43$ ,  $p<.001$ ), 자기효능감( $r=.47$ ,  $p<.001$ )과 유의한 양의 상관관계를 보였다. 또한 감정노동과 자기효능감( $r=.24$ ,  $p=.001$ )은 유의한 양의 상관관계를 나타냈다(Table 4).

<Table 2> Descriptive statistics of Emotional Labor, Self-Efficacy, Nurse-Parent Partnership (N=208)

Category	Mean±SD	Min	Max	Range
Emotional labor	3.50±0.45	3	5	1~5
Emotional modulation efforts	3.82±0.49	2	5	1~5
Patient-focused emotional suppression	3.32±0.72	2	5	1~5
Emotional pretense by norms	3.16±0.61	2	5	1~5
Self-efficacy	3.60±0.46	2	5	1~5
Partnership	3.79±0.40	3	5	1~5
Sensitivity	3.97±0.48	3	5	1~5
Sharing information	3.96±0.51	2	5	1~5
Professional knowledge and skill	3.84±0.48	3	5	1~5
Caution	3.72±0.60	2	5	1~5
Reciprocity	3.72±0.54	2	5	1~5
Communication	3.63±0.52	2	5	1~5
Cooperation	3.58±0.62	2	5	1~5

<Table 3> Emotional Labor, Self-Efficacy, Nurse-Parent Partnership Based on General Characteristics (N=208)

Variables	Category	Emotional labor		Self-efficacy		Partnership	
		M±SD	t or F(ρ) Scheffe	M±SD	t or F(ρ) Scheffe	M±SD	t or F(ρ) Scheffe
Age(year)	<30	3.44±0.45		3.51±0.46	4.86**	3.73±0.43	
	30-40	3.51±0.46	2.42	3.65±0.44	(.009)	3.81±0.38	2.98
	>40	3.66±0.36	(.091)	3.79±0.44	a<c	3.94±0.33	(.053)
Marital status	Single	3.41±0.40	-2.73**	3.48±0.46	-4.09**	3.68±0.40	-3.86**
	Married	3.58±0.48	(.007)	3.73±0.42	(<.001)	3.89±0.37	(<.001)
Children	Yes	3.59±0.46	2.37*	3.74±0.41	3.60**	3.90±0.38	3.29**
	No	3.44±0.43	(.019)	3.51±0.46	(<.001)	3.72±0.40	(.001)
Religion	Yes	3.57±0.44	2.11*	3.63±0.46	0.788	3.81±0.40	0.65
	No	3.44±0.45	(.036)	3.58±0.46	(.437)	3.77±0.41	(0.514)
Education level	college	3.47±0.42	-0.88	3.56±0.44	-1.44	3.78±0.37	-0.32
	≥University	3.53±0.48	(.382)	3.65±0.47	(.151)	3.80±0.44	(.747)
Total work experience (month)	≤36	3.45±0.44		3.54±0.53	5.54*	3.74±0.44	
	37-84	3.47±0.44	0.80	3.48±0.40	(.005)	3.72±0.40	2.17
	≥85	3.54±0.46	(.452)	3.71±0.43	b<c	3.85±0.37	(.117)
Work experience in pediatric nurses (month)	≤12	3.39±0.45		3.48±0.46	4.09*	3.65±0.41	3.81
	13-60	3.49±0.43	1.67	3.56±0.43	(.018)	3.77±0.38	(.024)
	≥61	3.56±0.48	(.190)	3.72±0.46	a<c	3.87±0.42	a<c
Position	Staff nurse	3.48±0.45	-1.22	3.57±0.46	-3.62**	3.76±0.40	-2.12*
	≥Head nurse	3.60±0.44	(.225)	3.83±0.32	(.001)	3.94±0.39	(.035)
Shift work	3 duty	3.47±0.44		3.57±0.46		3.75±0.40	4.28*
	fixed	3.63±0.43	2.74	3.71±0.42	1.60	3.95±0.37	(.015)
	other	3.38±0.53	(.067)	3.63±0.48	(.205)	3.70±0.39	c<b
Monthly income (10,000won)	<200	3.50±0.39		3.64±0.36		3.83±0.36	
	200-249	3.43±0.41	3.89**	3.55±0.45	4.02**	3.73±0.42	4.36**
	250-299	3.61±0.50	(.010)	3.65±0.46	(.008)	3.87±0.32	(.005)
	≥300	3.88±0.64	b<d	4.13±0.45	a,b,c<d	4.19±0.49	b<d
Number of assigned children per duty	<15	3.45±0.53	-0.62	3.64±0.50	0.58	3.88±0.43	1.71
	≥15	3.51±0.43	(.536)	3.59±0.44	(.560)	3.76±0.39	(.088)
Dedicated vein injection team	Entirely	3.58±0.40		3.61±0.43		3.86±0.32	
	None	3.53±0.49	1.86	3.63±0.45	0.57	3.81±0.40	1.27
	Parital	3.42±0.41	(0.159)	3.56±0.47	(.567)	3.73±0.42	(.284)
Job satisfaction	Satisfaction	3.65±0.44	11.30**	3.63±0.43		3.87±0.41	4.20*
	Moderate	3.37±0.43	(<.001)	3.60±0.47	0.36	3.71±0.34	(.016)
	Dissatisfaction	3.38±0.40	b,c<a	3.55±0.49	(.699)	3.73±0.49	b<a

\* p<.05, \*\* p<.01

&lt;Table 4&gt; Correlation among the Emotional Labor, Self-Efficacy, Nurse-Parent Partnership (N=208)

Variables	Partnership r( $\rho$ )	Emotional labor r( $\rho$ )	Self-efficacy r( $\rho$ )
Partnership	1		
Emotional labor	.43** ( $<.001$ )	1	
Self-efficacy	.47** ( $<.001$ )	.24** (.001)	1

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

&lt;Table 5&gt; Affecting factors on Nurse-Parent Partnership (N=208)

Variables	B	S.E.	$\beta$	t	$\rho$	VIF
(상수)	1.70	.32	.00	4.99	$<.001$	.000
Marital status	-.08	.08	-.10	-0.95	.344	3.170
Children	-.02	.09	-.03	-0.27	.785	3.335
Work experience in pediatric nurses	.00	.00	.01	-0.18	.859	1.338
Position	.07	.11	.06	0.65	.517	2.346
Shift work	.06	.08	.06	0.68	.500	2.697
Monthly income	.15	.11	.15	1.37	.171	3.406
	-.09	.17	-.06	-0.50	.617	3.586
	-.11	.14	-.14	-0.80	.427	8.722
	-.07	.14	-.07	-0.46	.647	7.102
Job satisfaction	.02	.03	.05	0.81	.417	1.173
Emotional labor	.26	.06	.29	4.51	$<.001$	1.229
Self-efficacy	.33	.06	.37	5.88	$<.001$	1.193

F=8.89,  $p<.001$   
R<sup>2</sup>=.353, Adj R<sup>2</sup>=.314, Durbin-Watson=2.004

### 입원아동 부모와의 파트너십에 미치는 영향

아동병원 간호사의 일반적 특성과 감정노동 및 자기효능감이 부모와의 파트너십에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

대상자의 결혼상태, 자녀유무, 직위, 근무형태, 월 급여 변수는 가변수(dummy variable)로 처리하였다. 또한 Durbin-Watson을 이용하여 오차의 자기상관을 검정한 결과 2.004로 자기상관성이 없었으며, 분산 팽창 계수(Variation Inflation Factor, VIF) 값의 범위가 1.193~8.722로 기준치 10 미만이므로 모든 변수는 다중공선성의 문제가 없는 것으로 확인되었다. 다음으로 영향력분석을 Cook's distance 통계량을 이용하여 분석한 결과 1.0을 초과하는 값은 없었다. 잔차 분석결과 모형의 선형성(linearity), 오차항의 정규성(normality), 등분산성(homoscedasticity)이 확인되어 본 연구의 모형은 회귀분석을 위한 가정을 모두 충족시켰다. 따라서 회귀모형을 분석을 분석한 결과 회귀모형은 유의한 것으로 나타났다(F=8.89,  $p<.001$ ).

본 연구결과 입원아동 부모와의 파트너십에 영향을 미치는 요인은 감정노동( $t=4.51$ ,  $p<.001$ ), 자기효능감( $t=5.88$ ,  $p<.001$ )으로 나타났으며, 그 중 가장 많은 영향을 주는 요인은 자기효

능감( $\beta=.37$ )으로 나타났다. 이 변수들의 전체 설명력은 31.4% (F= 8.89,  $p<.001$ )로 나타났다(Table 5).

### 논 의

본 연구는 아동병원 간호사의 감정노동, 자기효능감, 입원 아동 부모와의 파트너십 정도를 알아보고, 이들 간의 관계와 파트너십의 영향요인을 파악하여, 간호사와 부모와의 파트너십을 향상시켜 아동에게 양질의 간호를 제공하기 위해 필요한 기초자료를 제공하고자 시행되었다.

아동병원 간호사의 감정노동은 5점 만점에서 평균 3.50±0.45점으로 중간 이상 수준으로 나타났다. 연구도구의 상이함으로 직접적인 비교는 어렵지만 대학병원과 종합병원의 소아병동 및 아동병원 간호사를 대상으로 한 연구[7]에서의 3.40±0.65점, 아동병원 간호사를 대상으로 한 연구[24]에서의 3.47±0.47점과는 비슷한 수준으로 나타났다. 이러한 결과는 아동간호의 대상은 아동뿐만 아니라 아동의 처치 및 시술에 참여하는 부모가 간호대상에 포함되어, 부모와의 의사소통과 지속적인 상호작용 중에 자신의 감정을 조절해야 하는 아동간호의 상황적 특성이 반영된 결과로 생각된다.

감정노동의 하위영역별 평균점수를 살펴보면, ‘전문직 감정 조절 능력’ 영역의 점수가 평균  $3.82 \pm 0.49$ 점으로 가장 높게 나타났고, ‘규범에 의한 감정가장’ 영역이  $3.16 \pm 0.61$ 점으로 가장 낮게 나타났다. 간호사의 감정노동은 대상자에게 실제로 마음속에 없는 감정을 느끼는 척 하는 표면적 행위보다는 전문직으로서 환자에게 초점을 맞추어 자신의 감정을 조절하기 위해 노력하는 내면행위를 많이 하는 점을 고려해볼 때 [15,21], 아동병원 간호사는 아동의 발달적 특성에 대한 이해가 선행되어 아동과 부모의 입장을 이해하여, 감정적으로 건디기 힘든 상황에도 아동과 부모에게 공감하고 신뢰감을 줄 수 있도록 자신의 감정과 태도를 조절하고 노력하는 것에서 나타난 결과로 유추할 수 있다.

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동은 결혼상태, 자녀유무, 종교유무, 월 급여 및 직무만족도 수준에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 이는 아동병원 간호사를 대상으로 한 Jeong와 Jeong [24]의 연구에서 기혼인 경우, 종교가 있는 경우와 월 급여가 높을수록 감정노동 정도가 높았던 연구결과와 유사하다. 특히 감정노동의 하위영역 중 ‘전문직 감정조절 노력’은 대상자의 나이가 40세 이상인 경우, 기혼인 경우, 자녀가 있는 경우, 총 임상경력과 소아병동 경력이 많은 경우, 수간호사 이상인 경우, 상근직으로 근무하는 경우, 월 급여가 300만원 이상인 경우, 직무에 만족하는 간호사가 전문직 감정조절 노력의 점수가 높게 나타났다. 간호사는 경력이 쌓이면서 환자에 대한 이해의 폭이 넓어지고 환자와의 관계에서 해결하고 조율하는 일이 간호사의 역할로 수용되어 자신의 감정과 조직에서 강요한 감정사이의 갈등에서 벗어난다 [25]. 즉, 간호사는 소아병동 경력이 많아짐에 따라 아동간호에 대한 지식과 숙련된 기술로 아동과 부모의 요구에 적합한 간호를 제공하여 직무에 대한 만족감이 높아지고 결혼 후 자신의 자녀를 돌보게 되면서 아동과 부모에 대한 이해의 폭이 넓어지면서 자신의 감정을 아동과 부모를 위해 치료적으로 잘 활용하여 전문직 감정조절 노력 수준이 높은 것으로 생각된다.

대상자의 자기효능감은 5점 만점에서 평균  $3.60 \pm 0.46$ 점으로 중간이상의 수준으로 나타났다. 이는 아동간호사를 대상으로 한 연구[19]에서  $3.64 \pm 0.49$ 점과 비슷한 수준으로 나타났다. 또한 본 연구에서 자기효능감은 40세 이상, 기혼자, 자녀가 있는 경우, 수간호사 이상, 총 임상경력과 소아병동 경력이 많을수록, 월 급여가 많을수록 자기효능감은 높게 나타났다. 이러한 결과는 대상은 다르나 보건소 의료직 종사자를 대상으로 한 연구[6]에서 연령이 증가함에 따라 업무에 능숙해지고 전문성이 증가하여 특정과업을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신감과 성취감이 상승된 연구결과와 유사하다. 반면에 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구[13]에서 간호사의 연령, 직

위, 임상경력 및 월 급여에 따른 자기효능감은 차이가 없다고 보고한 연구결과와는 상이하였다. 자기효능감은 전문직으로서 사명감을 가지고 간호업무를 수행하는데 있어, 예상할 수 없는 다양한 상황에서 힘든 상황을 극복하는 능력으로, 추후 다양한 규모와 환경의 간호사를 대상으로 자기효능감이 대상자의 일반적 특성에 따라 차이를 보이는지에 대해 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것으로 보인다.

본 연구에서 간호사와 부모와의 파트너십은 5점 만점에서 평균  $3.70 \pm 0.40$ 점으로 나타났으며 이는 종합병원의 소아병동과 아동병원 간호사를 대상으로 한 연구[26]에서의  $3.72 \pm 0.42$ 점과 유사한 결과이다. 이러한 결과는 아동은 성인과 달리 성장발달 과정 중에 반복된 입원으로 간호사와 부모 간의 라포가 어느 정도 형성되었기 때문이라고 생각되며 입원 횟수가 많을수록 간호사와 부모의 파트너십 수준이 높게 나타난 연구결과[27]와 같은 맥락으로 볼 수 있다. 대상자의 일반적 특성에 따른 부모와의 파트너십은 기혼인 경우, 자녀가 있는 경우, 수간호사 이상, 소아병동 경력이 많은 경우, 상근직 근무자, 월 급여가 많으며 직무에 만족할수록 부모와의 파트너십이 높은 것으로 나타났다. 이는 대학병원과 종합병원의 소아병동에 근무하는 간호사를 대상으로 한 연구[19]와 유사한 결과이다. 즉, 간호사는 임상경력 중 특히 소아병동 경력이 많아지면서 아동의 질병과 치료에 대한 전문적인 지식과 기술뿐 아니라 부모와의 의사소통 능력이 향상되어 파트너십 수준이 높게 나타난 것으로 생각된다.

대상자의 부모와의 파트너십과 관련요인 간의 상관관계를 분석한 결과 파트너십은 감정노동과 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 본 연구에서 감정노동은 환자를 이해하며 환자와 긍정적 관계 형성을 위해 자신의 감정을 조절하고 관리하는 전문직 감정조절 노력과 감정의 부조화를 조절하기 위해 자신의 감정을 억제하고 인내하는 속성을 가진 도구로 측정되었다[21]. 간호사의 감정노동과 부모와의 파트너십과의 관련성을 선행연구에서 거의 찾아 볼 수 없어 본 연구의 결과를 감정노동의 하위영역 중 전문직 감정조절 노력과 파트너십의 하위영역 중 상호성, 의사소통, 정보공유와의 관계 연구결과를 통해 이들 간의 관계를 유추해 보았다. 간호사는 타인의 감정을 이해하고 자신의 감정을 조절하는 능력이 높을수록 대인관계 능력이 높게 나타나[5], 전문직 감정조절 능력은 타인과의 의사소통 과정에서 충돌을 감소시킴으로써 대인관계 향상에 필수적인 역량이라고 보고된 연구[28]와 유사한 결과로 볼 수 있다. 따라서 간호사의 감정조절 능력을 향상시키기 위한 방안으로 무조건 친절을 강조하는 교육보다는 자신의 감정을 이해하고, 감정조절 및 감정 활용 능력과 타인의 감정을 이해하는 능력을 향상시키는 내면화된 프로그램을 통해 간호사의 감정노동은 환자의 치료를 위해 피할 수

없는 업무의 일부분으로 전문직 분야에서 감정조절 과정이라는 인식의 전환이 필요할 것으로 생각된다.

대상자의 자기효능감과 감정노동은 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였다. 이는 자기효능감이 높은 간호사일수록 조직에서 요구하는 감정을 실제로 느끼기 위해 노력하는 정도가 높게 나타난 선행연구[15]와 유사한 결과이다. 또한 간호 대학생을 대상으로 한 연구[29]에서 자기효능감이 높을수록 자신의 감정을 조절하고 환자를 위해 치료적으로 감정을 활용하는 정도가 높게 나타난 연구결과와 같은 맥락이다. 대상자의 자기효능감과 부모와의 파트너십은 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타냈다. 이는 아동을 돌보는 간호사를 대상으로 한 연구[7,16]에서 자기효능감이 높을수록 부모와의 파트너십 수준이 높게 나타난 선행연구 결과와 유사하다. 따라서 자기효능감을 향상시키기 위해서 간호사 스스로 직무교육에 참여하고 지속적인 자기개발을 통해 업무에 대한 성취감을 갖도록 해야 하며, 조직적 차원에서는 직장 내 멘토링 제도의 활성화를 통해 긍정적 관계형성과 개인 및 집단별 교육 프로그램의 개발 및 적용이 필요하다고 보인다.

본 연구결과 입원아동 부모와의 파트너십에 영향을 미치는 요인은 감정노동, 자기효능감으로 나타났으며, 전체 설명력은 31.4%로 나타났다. 특히 부모와의 파트너십에 가장 많은 영향을 미치는 요인은 자기효능감( $\beta=.37$ )이었다. 따라서 감정노동을 적절하게 관리하지 못하면 개인의 신체적, 정신적 건강에 악영향을 미칠 뿐만 아니라 조직에도 부정적 영향을 초래할 수 있기 때문에 자기감정조절, 명상, 음악치료 등 자신에게 적합한 감정노동 조절 방법을 선택하여 실천하는 것이 필요하다. 또한 임상현장에서 예기치 못한 상황을 유연하게 잘 대처하기 위해서 자기효능감은 필수적인 요소이다. 정확하고 신속한 업무수행은 간호사 개인에게는 자기효능감을 향상시킬 수 있고, 환자와 보호자에게는 신뢰감을 줄 수 있다. 정맥주사 시뮬레이션, 대인관계 기술, 의사소통 교육, 동료나 관리자의 격려 등 업무에 대한 자신감을 가질 수 있도록 하여야 하며, 직무스트레스가 높을수록 자기효능감이 낮아지는 것[30]을 감안하여 불 때 동호회, 부서 친목모임 등 구성원들과의 긍정적인 관계형성을 통해 스트레스 수준을 감소시키는 노력을 해야 할 것이다.

이상의 연구결과를 통하여 아동병원 간호사의 감정노동과 자기효능감은 부모와의 파트너십에 영향을 미치는 요인임을 확인하였다. 그러나 본 연구가 일부 지역의 아동병원 간호사를 대상으로 진행되었다는 점을 감안할 연구결과를 일반화하기에는 제한점이 있다.

## 결론 및 제언

본 연구는 아동병원에 병동에서 근무하는 간호사를 대상으로 간호사의 감정노동, 자기효능감, 파트너십의 정도와 관계를 파악하고, 간호사와 부모와의 파트너십에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위한 서술적 상관관계 조사연구이다 이를 근거로 간호사와 부모와의 파트너십을 향상시켜 아동에게 양질의 간호를 제공하기 위해 필요한 기초자료를 제공하고자 수행되었다.

본 연구 결과 아동병원 간호사와 부모와의 파트너십은 감정노동, 자기효능감과 유의한 양의 상관관계를 보였으며 자기효능감과 감정노동은 유의한 양의 상관관계를 나타냈다. 대상자의 부모와의 파트너십에 영향을 미치는 요인으로는 감정노동, 자기효능감으로 나타났으며, 그 중 가장 많은 영향을 주는 요인은 자기효능감으로 나타났다. 이 변수들의 전체 설명력은 31.4%로 나타났다.

본 연구는 아동에게 최적의 간호를 제공하는데 중요한 간호사와 부모와의 파트너십을 향상시키기 위한 방안으로 감정노동과 자기효능감이 관계가 있는 것을 확인하였고, 이를 바탕으로 간호사와 부모와의 파트너십을 향상시키기 위한 직·간접적인 간호중재 프로그램 개발을 위한 기초자료를 제공하였다는데 의의가 있다.

이상의 연구의 결과를 통해 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 아동간호의 업무 특성을 반영한 간호사-부모와의 파트너십의 중요성을 인식하고 증진시키기 위해 간호사와 부모를 대상으로 직무교육이나 부모 교육을 정기적으로 확대하여 실시할 것을 제언한다. 둘째, 간호실무현장에서 간호사의 감정을 조절하는 노력과 자기효능감 증진을 위한 프로그램을 적용하여 간호사가 어려운 업무 상황에 적응하고 잘 대처할 수 있는 신념과 긍정적 감정노동을 생성하고 표출하도록 하여 부모와의 파트너십을 향상시킬 수 있는 다양한 노력이 필요하다고 사료된다. 셋째, 본 연구는 일 지역의 아동병원 간호사를 대상으로 하였으므로 연구 결과를 전체 아동 간호사에게 일반화하기에는 한계가 있으므로 대학병원 및 종합병원 아동간호사를 대상으로 반복적인 후속연구를 제언한다. 넷째, 아동간호 실무에서 간호사-부모와의 파트너십은 간호사만의 노력으로만 형성되는 것이 아니라 부모와의 체계적이고 지속적인 상호관계에서 형성되는 것으로 향후 간호사와 부모를 대상으로 파트너십의 정도와 영향요인에 대해 비교연구를 수행해 볼 것을 제언한다.



## Conflicts of Interest

The authors declared no conflict of interest.

## References

- Lee KJ, Lee E. The relationship of emotional labor, empowerment, Job burnout and Turnover Intention of clinical Nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2011;20(2):130-142. <http://10.5807/kjohn.2011.20.2.130>.
- Baik DW, Yom YH. Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical Nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2012;18(3): 271-280.
- Kim JK, Kim JH. Meta analysis of variables related to emotional labor of hospital Nurses. *The Korean Journal of Fundamentals of Nursing*. 2016;23(2):115-125. <https://doi.org/10.7739/jkafn.2016.23.2.115>.
- Morris JA, Feldma DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*. 1996;21(4):986-1010.
- Ko HR, Kim JH. The relationships among emotional intelligence, interpersonal relationship, and job satisfaction of clinical nurses. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*. 2014;20(3):413-423. <https://doi.org/10.5977/jkasne.2014.20.3.413>.
- Choi HK, Ha YM, Yang SK. Relationships among emotional labor, self efficacy, and burnout of employees in public health centers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2016;25(1):75-82. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.1.75>.
- Hong EY, Yang YJ. Factors affecting job Stress of pediatric nurses focusing on self-efficacy, emotional labor, pediatric nurse-parent partnership. *Child Health Nursing Research*. 2015;21(3):236-243. <https://doi.org/10.4094/chnr.2015.21.3.236>.
- Wi SM, Yi YJ. Influence of emotional labor on job satisfaction, intent to leave, and nursing performance of clinical nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2012;18(3):310-319.
- Zapf D, Holz M. On the positive and negatives effects of emotion work in organizations. *European of work and Organizational Psychology*. 2006;15(1):1-28. <https://doi.org/10.1080/13594320500412199>.
- Jeong E, Kwon IS. Nursing needs and nursing performance as perceived by caregivers with hospitalized children. *Child Health Nursing Research*. 2015;21(3):244-252. <https://doi.org/10.4094/chnr.2015.21.3.244>.
- Kang JM, Kim WS, Cho HH. Effects of social capital, labor intensity and incivility on job burnout in pediatric nurses. *Child Health Nursing Research*. 2017;23(1):61-69. <https://doi.org/10.4094/chnr.2017.23.1.61>.
- Jeong Yh, Lee CS, Choe HN, Park JY. Emotional labor, job satisfaction and turnover Intention of nurses in the regional general hospital. *The Korea Contents Association*. 2016;17(1): 699-715. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.01.708>.
- Lee OG. The effect of hospital nurses' emotional labor, self-efficacy and reward on organizational commitment. [master's thesis]. Gimhae: Kaya University; 2016.
- Bandura, A. Self-efficacy: Toward a unifying theory behavioral change. *Psychological Review*. 1977;84(2):191-215. <http://dx.doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>.
- Kim JH, Park YS. Effects of emotional labor and self-efficacy on psychosocial stress of Nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2015;21(1): 111-121. <https://doi.org/10.11111/jkana.2015.21.1.111>.
- Cho EJ, Bang KS. Nursing professionalism, self-efficacy and nurse parent partnership in pediatric nurses. *Child Health Nursing Research*. 2013;19(2):94-101.
- Houghton Mifflin Harcourt. *American heritage dictionary*. Boston: MA; 2006.
- Choi, MY, Bang KS. Development and testing of a pediatric nurse parent partnership scale. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2013;43(2):194-202.
- Choi MY, Kim JS. Associated factors in pediatric nurse parent partnership. *Child Health Nursing Research*. 2014; 20(3): 176-184.
- Faul F, Erdfelder E, Buchner A, Lang AG. Statistical power analyses using G\*Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Methods*. 2009;41: 1149-1160. <https://doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149>.
- Hong, JY. Development and validation of the emotional labor scale for nurses. [dissertation], Seoul: Ewha Womans University; 2016. p. 1-135.
- Sherer M, Maddux J, Mercandante B, Prentice-Dunn S, Jacobs B, Rogers R. The self-efficacy scale: Construction and validation. *Psychological Reports*. 1982;51:663-671.
- Oh HS. Health promoting behaviors and quality of life of korean women with arthritis. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 1993;23(4):617-630. <https://doi.org/10.4040/jnas.1993.23.4.617>.
- Jeong MR, Jeong E. Influence of vitality on nursing professionalism, emotional labor among pediatric nurses. *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction*. 2017;17(1):699-715.
- Song MR, Park KJ. Emotional labor experienced by ambulatory care nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2011;17(4):451-461. <https://doi.org/10.11111/jkana.2011.17.4.451>.
- Yu MO. Stress coping styles and nurse-parents partnership. *The Korean journal of stress research*. 2016;24(1):47-56.
- Bae SY. The sffect of child's mother and nurse partnership on the anxiety and quality of pediatric Nursing care of hospitalized child's mother. [master's thesis]. Changwon: Changwon National University; 2015.
- Rosa, M. J. Emotional skill-key components in the interpersonal relationship. *Journal of Public Administration*

- and Governance. 2011;1(1):237-251. <https://doi.org/10.5296/jpag.v1i1.737>.
29. Rice, E. W. Predictors of successful clinical performance in associate degree nursing students. *Nurse Education Today*. 2015;40(4):207-211. <https://10.0.4.73/NNE.00000000000>.
30. Kim JH, Park EO. The effect of job-stress and self-efficacy on depression of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2012;21(2):134-144. <https://10.5807/kjohn.2012.21.2.134>.

## The Influence of Emotional Labor and Self-Efficacy of Nurses at Children's Hospital on their Partnership with Parents\*

Youn, Su Jin<sup>1)</sup> · Noh, Jun Hee<sup>2)</sup>

1) Director of Nursing, Onnurichild hospital, Iksan  
 2) Associate Professor, Department of Nursing, Woosuk University

**Purpose:** To identify the relationship between emotional labor, self-efficacy, and partnership with parents in nurses working at children's hospital, and to examine the factors that influence partnership of nurses with parents. **Methods:** Participants were 208 nurses working at nine children's hospitals in D and G metropolitan cities in J province. Data were collected using structured self-report questionnaires. **Results:** Partnership with parents showed a significant positive correlation with emotional labor ( $r=.43, p<.001$ ) and self-efficacy ( $r=.47, p<.001$ ). Furthermore, emotional labor and self-efficacy had influence on partnership with parents. The total explanatory power of this model was of 31.4%. **Conclusion:** Considering that children's parents and other family members usually stay with them in hospitals, a concrete system needs to be developed to manage the emotional labor of nurses. Ultimately, direct and indirect intervention programs, with emotional labor and self-efficacy at the core, should be developed and implemented to enhance the partnership of nurses and parents.

**Key words :** Nurses, Parents, Emotion, Self- efficacy, Partnership

\* This manuscript is based on a part of the authors's master's thesis from Woosuk University.

• Address reprint requests to : Noh, Jun Hee  
 Woosuk University  
 443, Samnye-ro, Samnye-eup, Wanju-gun, Jeollabuk-do, 55338, Republic of Korea  
 Tel: 82-63-290-1750 Fax: 82-63-290-1548 E-mail: junhee0802@woosuk.ac.kr