

#### 저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

#### 이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

• 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

#### 다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건 을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer 🖃







# 임상 간호사의 감정노동과 직무 스트레스

연세대학교 보건대학원 역학건강증진학과 건강증진교육전공 주 경 희



# 임상 간호사의 감정노동과 직무 스트레스

지도 김희진 교수

이 논문을 보건학 석사학위 논문으로 제출함

2017년 12월 일

연세대학교 보건대학원 역학건강증진학과 건강증진교육전공 주 경 희



# 주경희의 보건학 석사학위 논문을 인준함

심사위원	31	79	겐	真金
심사위원	7	M	制	<b>10</b>
심사위원	0)	2)	W)	

연세대학교 보건대학원

2017년 12월 일



## 감사의 말씀

2015년 가을, 대학원 첫 시작이 기억납니다. 설레임과 두근거림으로 가득찬 수업의 시간이었습니다. 임상 간호사로 일하며 질병 중심으로만 환자를 보고 있다는 생각에 더 넓은 시각의 공부를 해야겠다고 다짐하고 지원했던 대학원이었습니다. 매 수업이 설레였고 많은 것을 느끼고 깨우치게 하는 시간들이었습니다. 임상 지식만이 가득했던 제게 질병 중심이 아닌 예방의학을 생각하고 의료 사회에서 윤리적인 부분을 고민하고 개발도상국의 보건학적인 시각을 틔우게 하는 등 폭 넓은 보건학적인 지식을 채울 수 있게 하여 주신 연세대학교 보건대학원 교수님들께 진심으로 감사드립니다.

논문 작성 시 방향 설정과 연구의 중요한 부분을 짚어주시고 아낌없는 조 언을 해 주신 김희진 교수님, 논문에서 키 포인트를 같이 고민 해 주시고 따 뜻한 격려를 해 주신 지선하 교수님, 항상 따뜻한 말로 용기 북돋아 주신 이 지영 박사님께 진심으로 감사드립니다.

대학원 시작을 응원 해 주시고 항상 따뜻한 미소로 잘할 수 있다고 격려해 주신 박소영 팀장님, 대학원 합격 시 축하한다며 열심히 하라고 응원 해주신 입원간호 1팀 오현숙 팀장님, 대학원 공부의 시간 동안 배려 해 주시고 응원의 말을 전해 준 세브란스 병원 191병동 정순덕 파트장님을 비롯한 병동식구들께도 감사드립니다.

대학원 진학을 결정하고 공부하는 동안 아낌없는 응원과 따뜻한 말로 위로 해 주신 부모님, 공부하는 내 고민 있을 때마다 같이 고민 해 주고 응원의 말



을 아끼지 않았던 동생 영진에게도 사랑과 감사하다는 말을 전하고 싶습니다. 대학원 5학기 동안 서로를 응원하고 힘이 되었던 동기 권효정, 홍금숙, 주세 화 선생님에게도 고맙다고 전하고 싶습니다.

마지막으로, 부족한 이 논문이 임상 간호사의 건강증진에 조금이나마 도움 이 될 수 있기를 소망합니다.

> 2017년 12월 주 경 희 올림



## 차 례

국문	- 요약 ···································
Ι.	서론
	1. 연구의 배경 및 필요성 1
	2. 연구의 목적
Π.	문헌고찰
	1. 감정노동 5
	2. 직무 스트레스6
	3. 감정노동과 직무 스트레스 연관성 8
Ш.	연구방법
	1. 연구모형10
	2. 연구대상
	3. 변수의 선정 및 정의12
	4. 분석방법14
IV.	연구결과
	1. 연구대상자의 일반적 특성15
	2. 감정노동 총점, 세부차원별 평균분석24
	3. 감정노동 세부 문항 분석28
	4. 직무 스트레스 총점, 세부차워별 평균분석



5. 직무 스트레스 세부 문항 분석3	4
6. 감정노동과 직무 스트레스 상관분석3	8
7. 감정노동과 직무 스트레스 간의 회귀분석4	1
V. 고찰 ···································	4
VI. 결론 ···································	9
참고문헌5	1
부록6	Ο
Abstract	7



# 표 차 례

〈丑 1〉	일반적 특성에 따른 감정노동의 양상18
〈丑 2〉	일반적 특성에 따른 직무 스트레스의 양상22
〈丑 3〉	감정노동 총점, 세부차원별 평균분석27
〈丑 4〉	감정노동 세부 문항 분석 29
〈丑 5〉	직무 스트레스 총점, 세부차원별 평균분석33
〈丑 6〉	직무 스트레스 세부 문항 분석35
〈丑 7〉	감정노동과 직무 스트레스 상관분석40
〈丑 8〉	감정노동과 직무 스트레스 간의 회귀분석43



## 그림차례

<그림 1>	감정노동 총점 분포에 따른 빈도 수2	5
<그림 2>	감정노동 세부차원별 점수 분포에 따른 빈도 수2	6
<그림 3>	직무 스트레스 총점 분포에 따른 빈도 수3	1
<그림 4>	직무 스트레스 세부차워별 점수 분포에 따른 빈도 수	2



## 국 문 요 약

## 임상 간호사의 감정노동과 직무 스트레스

배경 및 목적: 간호사는 의료기관에서 전문적이고 능숙한 실무 수행과 환자 응대 시 친절함에 대한 요구도가 높은 직무군 이다. 간호사에게 감정노동은 환자를 위한 돌봄이라는 이유로 당연시 여겨 문제의 심각성에 대한 인식이 낮다. 선행 연구에서는 감정노동과 직무 스트레스를 원인으로 소진, 직무 만족도, 이직 의도, 신체화증상 등 을 보고 있어 본질적인 감정노동과 직무 스트레스에 관한 연구는 부족하다. 본 연구는 감정노동과 직무 스트레스의 요인을 파악하고 관리할 수 있는 중재방안 마련을 위한 기초자료로 활용하기 위해 감정노동과 직무 스트레스의 관련성을 알아보았다.

연구방법: 서울시 소재 1개 상급종합병원 재직 중인 임상 간호사 171명을 대상으로 2017년 9월 25일부터 9월 29일까지 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 감정노동을 독립변수로 직무 스트레스를 종속변수로 하여 관련성을 분석하는 단면 연구를 실시하였다.

연구결과: 일반적 특성에 따른 감정노동의 양상은 고등학생 이하의 자녀 중 0세 이상 5세 이하 자녀 유무가 있는 이에 비해 없는 이가 감정노동이 높은 군인 경우가 많았다(p=0.039). 일반적 특성에 따른 직무 스트레스의 양상은 교육수준이 낮고(p=0.012), 현 직위가 책임간호사 이상(p=0.032), 출퇴근 소요시간이 1시간 이상으로 길면(p=0.041) 직무 스트레스가 높았다. 연구 참여



자의 감정노동은 평균 평점 3.55±0.58점(5점 만점)으로 중간 이상의 감정노 동 정도를 나타내었다. 감정노동 세부 문항 분석 시 감정노동빈도 영역 '나는 병원 고객이 나에게서 따뜻함과 친절을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다'가 4.10±0.62점으로 가장 높았다. 연구 참여자의 직무 스트레스는 평균 평점 3.67±0.54점(5점 만점)으로 중간 이상의 직무 스트레스 정도를 나타내 었다. 직무 스트레스 세부 문항 분석 시 보호자와 환자 영역에서 '환자나 보 호자의 불만 사항을 간호사의 잘못이 아님에도 간호사에게 투사할 때'가 4.41±0.80점, 의사와의 갈등 영역에서 '의사가 근무 중 신경질을 내며 화풀 이 할 때'가 4.33±0.89점, 역할 갈등 영역에서 '잡다한 일 때문에 간호업무가 바빠질 때'가 4.26±0.75점으로 나타났다. 감정노동과 직무 스트레스는 r= 0.496. p<0.001로 순상관관계를 나타냈다. 감정노동과 일반적 특성 중 업무 환경적 특성, 생활환경 특성, 인구학적 특성을 회귀모형에 투입하여 분석한 결과, 감정노동과 3교대 근무가 직무 스트레스에 영향을 주는 요인으로 나타 났고, 이 모형은 직무 스트레스를 29.2% 설명하였다. 3교대 근무는 β =0.210, p<0.01로 3교대 근무자가 주간 근무자보다 직무 스트레스와의 관련 성이 높았다.

결론: 다양한 지역, 병원 규모, 다양한 영역에서 일하는 간호사를 대상으로 반복, 비교연구가 필요하다. 또한 최근 간호사 대상으로 개발된 감정노동 측 정도구를 이용하여 더욱 자세한 감정노동의 원인을 알고 요인별 심층 연구를 병행하여 간호사의 감정노동을 조절할 수 있는 방안을 마련할 수 있도록 노력 해야 할 필요가 있다.

핵심어: 간호사, 감정노동, 직무 스트레스



## I. 서론

## 1. 연구의 배경 및 필요성

최근 급속하게 사회가 발전하면서 대형 의료기관의 신, 증설과 병원 간 경쟁이 치열해지고 이러한 변화에 생존, 발전하기 위해 각 병원마다 의료서비스 질적 개선, 환자 중심 의료서비스로 변화를 꾀하고 있는 실정이다(Kim, Hyun, & Kim, 2009). 의료수가제한으로 의료수익 증가는 둔화 되었고 의료기관 인증평가 제도 도입으로 고객중심으로 경영체제가 변했으며 소비자 또한의료서비스에 대한 권리의식이 향상되고 있다. 더불어 의료기관은 양적증가로경쟁이 심화되고 있다(김민호, 2007; 조성기, 박미숙, 2013). 이로 인해 의료기관에 근무하는 사람들은 전문적 업무수행과 환자, 보호자, 내원객 등과 소통하는 과정에서 종사자 감정보다는 고객중심 감정표현을 요구받게 된다. 이 결과 감정노동과 직무스트레스는 높은 수준으로 이르고 있다(윤세중, 2011; 조성기, 박미숙, 2013).

간호사는 의료기관에서 전문적이고 능숙한 실무수행과 환자 응대 시 친절함에 대한 요구도가 높은 직무군 이다(Shin, & Kang, 2011). 따라서 간호사는 현장에서 서비스 제공 시 요구하는 규범에 맞추어 대상자들이 우호적인 느낌을 갖을 수 있도록 실제 본인의 감정을 숨기고 왜곡하는 경우가 많다(Kim et al., 2013). 간호사는 병원에서 환자를 가장 가까이 대면하고 있으며 지속적이고 직접적인 서비스를 제공하면서 환자 회복과 만족을 위해 중요한 역할을 담당하고 있다(Han et al., 2011). 환자들이 인지하고 있는 간호 서비스는 병원의 전반적 의료서비스 품질에 직접적인 영향을 미치므로 병원의 생산성에



영향을 미치는 인력은 간호사이다(Lee, 2015). 미국 학자인 Hochschild(1983)는 감정노동을 '직무 수행을 효과적으로 하고 자신의 감정 을 조직 내 감정표현 규범에 맞추기 위해 조절하고 노력하여 조직 내에 적응 하는 것 '이라고 정의하였다. 간호사가 가지고 있는 감정노동은 직무수행 과 정 중 많은 비중을 차지하고 있지만, 이에 대한 중요성과 가치는 현재까지 제 대로 평가받지 못 하고 있고 비교적 근래에 와서야 관심이 커지고 있다(Cha et al., 2009; Yoon, 2011). 또한 간호사에게 감정노동은 환자를 위한 돌봄이 라는 이유로 당연시 여겨 문제의 심각성에 대한 인식이 낮은 상황이다(강현 아, 2002). 서비스 질 향상과 환자 만족에 대한 요구가 높아질수록 간호사에 게 감정표현을 조절하고 억제하는 노력이 점차 요구되고 있다(Bvun & Yom, 2009).

간호사가 느끼는 감정노동은 직무 스트레스(Job Stress)의 큰 원인으로 작용할 수 있는 부분이라고 할 수 있다(Ahn, Jung, & Kim, 2007). 구미옥과 김 매자(1984)는 직무 스트레스를 간호사가 업무로 인하여 생리적, 사회적, 심리적인 장애를 받을 정도로 부담을 느끼고 있는 상태라 하였다. 또한 직장 내에서 감정 노동이 직무 스트레스를 초래하고 증폭시키며, 직장 내 생활이외에도 개인적인 일상생활에도 영향을 미쳐 개인의 인간관계에 있어서 문제를 유발할수 있다고 하였다(Sandiford, & Seymour, 2002). Kim(2006)은 호텔중업원의 감정노동 결과에 대한 연구에서 감정노동 정도가 직무 스트레스에 유효한영향을 미쳐 감정노동 정도가 높을수록 직무 스트레스 또한 높다고 보고되었으나 간호사를 대상으로 감정노동과 직무 스트레스만을 가지고 한 연구는 부족하다. 선행 연구에서는 감정노동과 직무 스트레스를 원인으로 소진, 직무 만족도, 이직 의도, 신체화증상 등을 보고 있어 이 연구에서는 본질적인 감정노동과 직무 스트레스의 관련성을 파악하고자 한다.

과도한 직무 스트레스는 병원 조직의 생산성과 효율성을 저해하고 조직의



효과성 측면에도 부정적 영향을 미친다(Ko, & Yom, 2003). 또한 본인의 역할문제, 직무 만족도 등 정신적 건강에 위협을 가하는 것으로 보고되고 있다 (Donovan, 1987; House, 1986; Depue & Moneoe, 1986).

본 연구에서는 감정통제 요구가 증가되는 임상간호현장에서 간호사들의 감정노동을 평가 해 보고, 직무 스트레스에 미치는 영향을 확인함으로써 감정노동과 직무 스트레스의 관련성을 알아보고자 한다. 또한 이를 바탕으로 감정노동과 직무 스트레스의 중재 방안을 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.



## 2. 연구의 목적

본 연구는 서울시 소재 1개 상급종합병원 재직 중인 임상 간호사를 대상으로 감정노동과 직무 스트레스의 관련성을 알아보고자 함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 감정노동, 직무 스트레스 정도를 파악한다.

둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무 스트레스 차이를 분석한다.

셋째, 대상자의 감정노동과 직무 스트레스간의 상관관계를 파악한다.

넷째, 대상자의 감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향을 파악한다.



## Ⅱ. 문헌고찰

### 1. 감정노동 (Emotional Labor)

감정노동(Emotional labor)은 효율적인 직무수행이나 조직에서 적응을 위하여 본인이 겪게 되는 실제 감정과 조직이 필요로 하는 감정표현의 차이가 존재할 때 본인의 감정으로 조정하려고 하는 개개인적인 노력이다(Hochschild, 1983). Morris & Feldman(1996)은 감정노동이란 조직의 목표를 달성하기위해서 서로간의 상호작용 시 조직이 기대하는 감정을 표출하기 위한 노심,계획, 억제 정도를 이야기한다고 정의하면서 감정노동의 차원을 감정표현의 반도(Frequency of emotional display), 감정표현의 주의성(attentiveness to required display rules), 감정표현 규범의 다양성(variety of emotional required display rules), 감정적 부조화(emotional dissonance)라는 4가지수준으로 제시하였다.

근래 생활수준의 진화와 의학기술 발전으로 환자들은 병원 선정 시 의료의 절과 더불어, 접점부서 직원들의 공감과 배려를 표출하는 응대 또한 중요하게 생각하고 있다(송윤정, 2011). 또한 간호사는 환자에게 직접적인 간호를 행하는 전문직으로 병원 생산성과 간호 질을 결정하는데 중대한 영향력을 미치는 자리에 있다(Kim, 2007; Joung, Kim, 2006). 간호사는 업무의 속성상, 건강하지 못한 신체로 인한 심리적 불안이 증가되고, 일방적 요구도가 높은 환자와 지속적으로 상호작용을 하는 돌봄의 관계 속에서, 본인의 감정 상태가 부정적이고 고민되는 상황 속에 있다 할지라도 미소와 자상함을 표출해야 하기때문에 감정노동 정도가 심하다고 하였다(Lee, 2010). 또한, 간호 업무의 속성상 자립적으로 일을 할 수 없고, 함께 근무하는 동료와의 상대관계, 간호 대



상자 이외에도 타 부서와의 관계에서도 상당한 어려움을 호소하고 있다(Go, Gwon, & Park 2004). 그러나 간호사가 친절하고 상냥한 서비스를 제공하는 것을 당연시 여기면서 감정노동을 특정 노동으로 감지하고 있지 못해 업무수행 과정에서 동반되는 상당한 수준의 감정 관리와 이입이 낮게 평가 절하되고 있다(강현아, 2002; McQueen, 2004).

간호사의 감정노동은 바람직한 측면에서는 환자와의 신뢰관계 형성에 도움을 주고 전신적, 육체적 평안과 건강회복을 촉진시킨다(Mann, 2005). 반대로 바람직하지 못한 측면으로는 본인의 자발성으로부터 표현되지 않고 외부의 강세에 의해 강권되어 표출되는 경우 우울, 증가된 직무 스트레스와 이직의도, 및 유발되는 신체화증상 등 조직성과와 간호사 본인의 건강에 좋지 않은 결과를 불러올 수 있다(Kim, 2009; Shin, Kang, 2011; Lee, 2014). 대다수 감정노동 선행연구를 보면 직무 스트레스, 이직의도, 소진에 감정노동은 바람직하지 못 한 영향을 끼친다고 하였다(백다원, 염영희, 2012; 이순늠, 김정아, 2010; 한숙정 등, 2011). 높은 감정노동의 정도는 간호직에 대한 만족도 또한 감소되는 것으로 나타났다(박나경, 2015). 또한 간호사의 이직의도를 증가시키고 간호업무성적에 영향력을 줄 수 있다(Bartram et al., 2012). 감정노동분야 자체가 인간이라는 정형화되기 힘든 감정이라는 측면을 들여다보는 것이다(Park, 2007). 환자와 타 부서 협력 등 임상 현장 중심에 서 있는 간호사에게 감정노동은 지속적으로 모니터링 되어야 하는 부분이다.

#### 2. 직무 스트레스 (Job Stress)

Selye(1975)가 정의하길 스트레스를 어떤 기대에 대한 일반적인 신체적 반응이라고 하였고 변기진(2002)은 생리적, 사회적, 심리적 시스템에서 환경적



인 자극에 부과되고 자극과 개인의 내적 요구를 본인이 인지하는 상태로 본인의 적응능력을 초과할 경우 체험하는 현상이며, 그 반응이 적응적 또는 부적응적일 수도 있다고 하였다. 직무와 관련된 스트레스를 직무 스트레스라고 총칭한다. McGrath(1978)의 정의에 의하면 직무 스트레스는 개개인과 환경의상호작용을 내포하는 것이며 개인의 행동에 기회, 요구가 제약에 부딪히게 될때 발생하는 것이라 하였다. 또한 업무를 이행함에 있어 본인이 내면적 안정상태를 와해할 정도로 영향력을 주는 어떠한 요인, 복합적인 요소가 존재하는상태를 직무 스트레스라 하였다(Locke, 1976). 허미영(2011)은 직무 조건과업무 환경이 업무 수행 중 본인과의 상호 작용을 통하여 생리적, 신체적, 심리적 상태가 역기능적으로 달라지는 것이라고 하였다. 다양한 전문 직종 중 병원이란 의사, 간호사, 의료기사, 행정직 등 전문적이며 여러 직종 종사자들이상호 협력 체계를 통해 의료대상자에게 서비스를 제공하는 직무적 특성으로인해 다른 직종보다 직무 스트레스가 상대적으로 높다(Gardner, 1980; 한애경 등, 2007).

병원의 다양한 종사자 중 간호사는 대상자의 문제점을 최대한 빠른 시간 안에 해결해야 하므로 직무 수행 시 늘 긴장된 상황에 놓여 있으며, 일하는 시간 외, 상당한 시간을 새로운 정보 학습을 위해 투자해야 하기 때문에 직무스트레스가 높다(강현숙 등, 2002.) 국제 노동기구(International Labour Organization, 1995) 보고서에서도 간호사의 직무 스트레스는 다른 전문 직종에 비해 높은 것으로 분류되어 있다. 간호사의 과중된 업무량, 전문직으로의역할갈등, 부족한 지식과 기술, 어려운 인간관계, 심리적 부담감으로 느끼는의료의 한계, 적절치 못하다 느끼는 대우 및 보상, 환경적 요인 및 야간 근무, 물품의 분실 및 손상 등이 간호사의 스트레스 요인으로 작용한다고 구미옥, 김매자(1985)는 제시하였다. McAbee(1991)는 업무에 대한 스트레스가 심리적 질병에 영향을 미칠 수 있는 부분임을 강조하면서 과중된 업무량, 지지 받



지 못하는 업무 환경, 제한된 일의 기회와 부족한 조절력, 교대근무, 모호한 역할성 등이 스트레스와 관련된 요소로 제시하였다. 다수의 선행연구에서 간 호사의 직무 스트레스는 업무량과 관련되어진 스트레스가 가장 높게 나타났다 (권경자, 이승희, 2012; 송인숙, 2007; 주진희, 2009). 스스로 감당치 못할 어 려운 정도의 직무 스트레스에 지속적이고 반복적으로 노출되게 되면, 이로 인 하여 발생된 피로는 간호사를 신체, 정신, 정서적으로 탈진 상태에 빠뜨리게 된다(강설아, 2011). 또한 직무 상 저하된 효율 및 생산성을 야기하고, 내적으 로 소진되어버린 간호사들은 직무 이행 시 위축된 행동과 함께 잦은 실수를 보인다(Jie & Vickie, 2008). 많은 질병의 주워인으로 작용되기도 하고 임상 간호사의 간호조직의 목표달성을 이루기 위한 능력 발휘에 장애가 되며, 본인 의 신체 및 정신적 건강에 해로울 뿐만 아니라 간호직무 자체에도 중대한 문 제를 불러온다(Burton, 2004). Maloney(1992)는 직무 스트레스의 원인을 분 명히 파악하고 그 원인을 잘 통제하면 임상간호사의 스트레스의 적응에 도움 을 줄 수 있다고 하였다. 스트레스를 적절한 예방과 조절하는 것이 본인이 경 험하게 되는 소진을 완충시키는 주원인으로(윤금숙, 김숙영, 2010), 안전하고 양질의 높은 간호서비스를 환자에게 제공함에 있어 매우 중요한 역할을 한다 (조용애. 2009).

## 3. 감정노동과 직무 스트레스 연관성

우리나라 직업별 감정노동 실태조사에서 간호사와 조산사의 감정노동 점수는 5점 만점에 4.33점으로 감정노동 정도가 높게 나타났으며, 감정노동을 많이 시행하는 직업군일수록 업무의 자율성은 떨어지고 정신적 스트레스는 높다고 보고되었다(한상근, 2013). 또한 De castro(2003)는 간호사들이 직무 수



행 중 빈번이 감정노동을 겪는다고 하였다. 임상에서 일하는 간호사는 병원 조직의 성과 증진을 위해 환자와 감정적인 관계를 맺고 돌보면서 치료적 감정 노동을 겪고 있다(홍지연, 2015). 환자와 가장 가까운 거리에서 역할 수행을 하는 간호사는 업무 수행 시 본인의 감정을 억누르고 통제해야 하는 감정노동으로 인해 의료종사자 중 가장 높은 스트레스를 받고 있고(이영일, 2006), 감정노동자들은 본인이 실제 느끼는 감정과 관계없이 조직의 행동규범에 맞추어 자신의 실제 감정을 통제하고 꾸며내는 과정을 경험하며, 이러한 경험은 감정의 고갈과 부조화를 일으켜 직무 스트레스를 유발하는 요인으로 작용한다 (Hochschild, 1983; Ashforth & Humphrey, 1993).

Sandiford & Seymour(2002)는 감정노동이 직무 스트레스를 발생시킴과 동시에 증폭시킨다고 하며, 직장뿐만 아니라 개인의 일상에도 영향을 미쳐 문제가 발생할 수 있다고 하였다. Kim(2006)의 연구에서는 감정노동이 직무 스트레스에 유의한 영향을 미친다고 하며 감정노동 수준이 높을수록 직무 스트레스 또한 높다고 하였다. 이처럼 병원 서비스 향상, 환자 만족의 요구도 증가에 대응해야 하는 간호사에게 감정노동은 직무 스트레스의 원인으로 영향을 미칠 수 있는 중요한 부분이라 볼 수 있다(Ahn, 2007).

이로써 감정노동과 직무 스트레스의 관리가 매우 중요하다고 볼 수 있다.

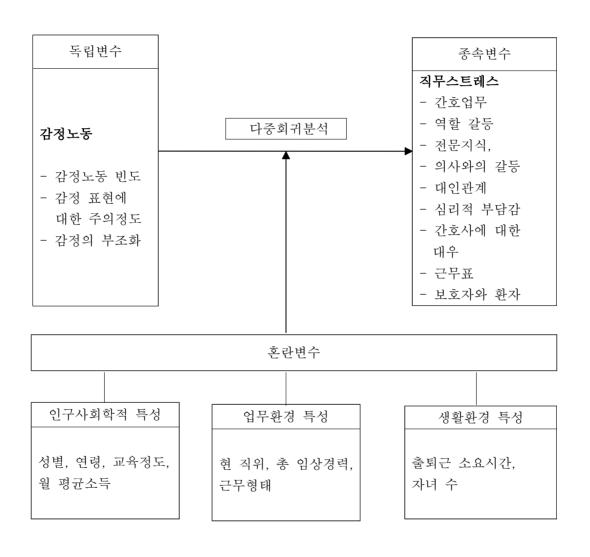
업무환경특성에 대한 연구 결과로 책임간호사가 수간호사에 비해, 현부서 근무경력이 13-60개월인 경우 1-12개월보다 직무 스트레스가 높았다(임순임, 조은아, 2014). 근무형태는 교대근무인 경우 직무 스트레스가 높았다고(안지영, 정혜선, 김형아, 2007) 보고되었으나 생활환경특성인 출퇴근 시간, 자녀수를 포함한 연구는 찾아보기 어려웠다.

본 연구는 업무 환경적 특성 직위, 경력, 근무형태를 포함한 생활환경 특성 출퇴근 시간, 자녀수를 포함하여 연구하고자 하였다.



## Ⅲ. 연구방법

## 1. 연구 모형





### 2. 연구대상

본 연구는 서울시에 소재하는 1개 상급종합병원(500병상 이상)에 근무하는 간호사 171명을 대상으로 하였다.

조사도구는 대상자의 일반적 특성, 감정노동, 직무 스트레스로 구성된 설문지이며, 연구 배경과 목적, 참여 기간, 연구 방법 및 참여하여 기대할 수 있는이익 및 위험, 불편, 보상, 연구 참여자 정보 수집 및 개인정보 기록에 대한비밀 보장, 참여/철회 자발성 등에 대하여 연세의료원 세브란스 병원 연구심의위원회(Institutional Review Board, IRB)의 승인을 받았다(Y-2017-0054).

연구자는 IRB 승인 이후 세브란스 병원 간호국을 방문, 대표자에게 연구의 취지를 설명하고 협조를 받아 병동을 포함한 특수부서 등 설문지를 배포하였다. 설문지 시작 전 서면으로 된 설명문을 같이 제공하였다. 설문 조사 기간은 2017년 9월 25일부터 9월 29일까지 시행하였다. 기간 동안 관심 있는 이는 설명문을 읽고 자필 동의서에 서명 후 연구에 참여 하였다. 설문 조사 기간 종료 후 연구 책임자는 설문지 일괄 수거하였다.

설명문에는 연구 제목, 연구 책임자, 연구 배경 및 목적, 연구 기간, 장소, 연구 방법, 연구에 참여하여 기대할 수 있는 이익, 예상되는 위험 및 불편, 참여에 따른 보상, 정보수집제공, 개인정보 및 기록에 대한 비밀보장, 참여철회의 자발성, 연락처를 제시하였다.

대상자 수는 G-power 3.1 프로그램 사용하여 다중회귀분석을 위해 유의수준 0.05, 검정력 0.95, 효과크기 0.15로 166명 산출 되었으나, 설문지 회수율 및 탈락률 10%를 고려하여 187명을 최종 대상자수로 결정 하였다.

187명 중 182명이 자발적으로 설문 조사에 참여, 설문지 검토 시 불성실 답변한 탈락 11부를 제외하여 총 171부의 설문지가 최종 분석에 사용되었다.



### 3. 변수의 선정 및 정의

#### 3.1 감정노동 (Emotional Labor)

이론적 정의: 감정노동이란 효율적인 직무수행이나 조직에서 적응을 위하여 본인이 겪게 되는 실제 감정과 조직이 필요로 하는 감정표현의 차이가 존재할 때 본인의 감정으로 조정하려고 하는 개개인적인 노력이다 (Hochschild, 1983).

조작적 정의 : 이 연구는 Morris & Feldman(1996)이 개발하고 김민주 (1998)가 번역한 감정노동 측정 도구를 이용하여 점수를 측정하였다. 이 도구는 감정노동의 빈도, 감정표현에 대한 주의정도, 감정노동 부조화 3개의 영역으로 구분, 9문항으로 구성되어 있으며 Likert 5점 척도로 표현하게 되어 있다. '매우 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 표시되며, 9개 문항총합을 기준으로 최소 9점에서 최고 45점으로 나타난다.

선행연구 감정노동 척도 신뢰도인 Cronbach's a 계수는 0.86이었고 본 연구에서 Cronbach's a 계수는 0.859로 나타났다.

#### 3.2 직무 스트레스 (Job Stress)

이론적 정의: 직무 스트레스란 직무 조건과 업무 환경이 업무 수행 중 본 인과의 상호 작용을 통하여 생리적, 신체적, 심리적 상태가 역기능적으로 달라 지는 것이다(허미영, 2011).



조작적 정의 : 이 연구는 구미옥, 김매자(1985)가 개발한 도구를 이한나 (2001)가 수정, 보완한 측정도구를 사용하였다. 9개 영역의 스트레스 요인 (간호업무, 역할갈등, 전문지식, 의사와의 갈등, 대인관계, 심리적 부담감, 간호사에 대한 대우, 근무표, 보호자와 환자) 43개 항목, 5점 척도로 구성되어 있으며 점수의 범위는 최소 43점에서 최대 215점으로 나타난다.

선행연구의 직무 스트레스 신뢰도 Cronbach's a 계수는 0.94이었고, 본 연구에서 Cronbach's a 계수는 0.950로 나타났다.



### 4. 분석방법

본 연구에 사용된 통계분석은 SPSS 21.0 ver. 프로그램을 사용하여 분석하였고, 통계적인 유의 수준은 P-value 0.05 미만으로 설명하였다. 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

가. 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동의 양상, 직무 스트레스의 양상은 Chi-square test를 시행하였다.

나. 감정노동, 직무 스트레스를 중위수로 구분한 후 높은 군과 낮은 군 간의 Independent t-test 분석을 시행하였다.

다. 감정노동, 직무 스트레스의 정도는 기술통계(평균, 표준편차, 최대값, 최소 값)을 시행하였다.

라. 각 변수간의 상관관계를 파악하기 위해서는 Pearson correlation coefficient를 사용하였다.

마. 감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향을 파악하기 위하여 다중회귀분석을 시행하였다.



## Ⅳ. 연구결과

## 1. 연구 대상자의 일반적 특성

본 연구 참여자의 일반적 특성으로 인구 사회학적 특성, 업무환경 특성, 생활환경 특성을 조사하였다.

인구 사회학적 특성으로 성별, 연령, 결혼여부, 종교, 교육정도, 월 평균소득을, 업무환경 특성으로 현 직위, 총 임상경력, 근무 형태, 근무 부서를, 생활환경 특성은 출퇴근 소요시간, 맞벌이 여부, 자녀 수, 0세 이상 고등학생 이하자녀유무, 고등학생이하자녀중 0세이상 5세이하자녀유무, 0세-만 5세이하자녀어린이집, 유치원, 종일제서비스이용유무, 0세-만 5세이하자녀보육및 양육서비스유형, 어린이집, 유치원, 종일제아이돌보미서비스이외 0세-만 5세자녀돌보는사람,어머니제외한정기적양육자유무,정기적양육자유형을조사하였다.

연구 참여자는 여성이 159명(93.0%), 남성이 12명(7.0%)이다. 연령대는 20 -30대에서 148명(86.5%)로 분포 되어 있으며 40세 이상은 23명(13.5%)이였다. 결혼 여부는 미혼이 111명(64.9%)이였고 교육정도는 4년제 대학 졸업이 128명(74.9%)이었다. 월 평균소득은 300-350만원이 79명(46.2%)로 나타났다. 현 직위는 일반 간호사가 140명(81.9%), 총 임상경력은 10년 이상이62명(36.3%), 1-3년 미만이 41명(24.0%)로 나타났다. 근무 형태는 3교대 근무가 131명(76.6%)이었으며 근무부서는 병동계가 83명(48.5%)으로 나타났다. 출퇴근 소요시간은 1 시간미만이 136명(79.5%)로 나타났고, 맞벌이가 58명(33.9%)이었다. 자녀 수 는 2명이 33명(19.3%), 0세 이상 고등학생 이하자녀 있는 이는 42명(24.6%), 고등학생 이하자녀 중 0세 이상 5세 이하자



너 있는 이가 27명(15.8%)이었다. 0세-만 5세 이하 자녀 중 어린이집, 유치원 또는 종일제 아이 돌보미 서비스 이용하는 이는 27명(15.8%)으로 나타났다. 0세-만 5세 이하 자녀가 이용하는 보육 및 양육 서비스는 어린이집이 12명(7%)였고, 어린이 집이나 유치원, 종일제 아이 돌보미 서비스 이용 시간 이외 0세-만 5세 이하 자녀를 돌보는 사람은 동거 또는 비동거 하고 있는 가족, 친지가 18명(17.5%)이었다. 아이들의 어머니를 제외하고 정기적으로 아이들을 돌보아 주는 사람이 있는 이가 25명(14.6%), 정기적 양육자 유형 중 비동거 하고 있는 가족, 친지가 17명(9.9%)로 나타났다.

#### 1.1 일반적 특성에 따른 감정노동의 양상

감정노동 점수는 중위수인 32점(45점 만점)을 기준으로 감정노동이 낮은 군과 높은 군으로 분류하여 조사하였고 그 결과는 <표 1>과 같다.

고등학생 이하 자녀 중 0세 이상 5세 이하 자녀 유무(p=0.039)가 감정노동 이 낮은 군과 높은 군 사이에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

그 이외의 일반적 특성에서는 통계적으로 유의한 사항은 없었다.

연구 참여자는 총 171명으로 인구 사회학적 특성을 보면 여성이 159명 중 89명(56%), 남성이 12명 중 4명(33.3%)이 감정노동 군 이다. 연령은 20대, 30대, 40대 이상으로 구분하였고, 40세 이상에서 감정노동이 높은 군이 15명 (65.2%)로 낮은 군 8명(34.8%)에 비해 2배 정도 많았으나 유의한 차이는 없었다. 교육정도는 3년제, 3년제를 졸업하고 학위를 취득하기 위한 RN BSN, 방통대 졸업을 그룹화 하고, 4년제 대학 졸업, 대학원 이상으로 구분하였고, 4년제 대학 졸업자가 128명이었고 그 중 69명(53.9%), 대학원 이상 9명 (60%), 3년제, RN BSN, 방통대 졸업 15명(53.6%)가 감정노동이 많았으나



유의한 차이는 없었다. 월 평균소득을 보면 300만원 미만, 300-400만원, 400만 원 이상 으로 구분하였고 300-400만원 소득자 중 59명(54.1%)가 감정노동이 높은 군에 속하였으나 유의한 차이는 없었다.

업무환경 특성을 살펴보면 현 직위는 일반 간호사, 책임 간호사와 수 간호사를 그룹화 하여 비교하였고 책임 간호사 이상 19명(61.3%), 일반 간호사 74명(52.9%)가 감정노동이 많았으나 유의한 차이는 없었다. 총 임상경력은 5년 미만과 5년 이상으로 비교, 5년 미만 경력 43명(53.1%)이, 5년 이상 경력 50명(55.6%)가 감정노동이 높았으나 유의한 차이는 없었다. 근무형태는 주간 근무와 3교대 근무로 비교, 주간 근무자는 21명(52.5%). 3교대 근무 72명(55.0%)가 감정노동이 많았으나 유의한 차이가 없었다. 근무부서는 병동, 특수부서(응급실, 수술실, 중환자실), 외래로 구분하여 비교, 병동 근무 47명(56.6%), 외래 근무 18명(56.3%), 특수부서 28명(50.0%)가 감정노동이 많았으나 유의한 차이는 없었다.

생활환경 특성을 살펴보면 출퇴근 소요시간은 1시간 이상이 24명(68.6%)이 1시간 미만 69명(50.7%)보다 감정노동이 많았으나 유의한 차이는 없었다. 자녀 수 는 1명, 2명, 3명으로 구분하였고 총 응답자 57명으로 자녀 수 1명이 11명(61.1%), 자녀 수 2명이 17명(51.5%)가 감정노동이 많았으나 유의한 차이는 없었다. 고등학생 이하 자녀 중 0세 이상 5세 이하 자녀 유무 응답자 58명 중 있다 16명(59.3%)에 비해 없다 21명(67.7%)이 p=0.039로 통계적으로 유의한 차이가 있었다.



표 1. 일반적 특성에 따른 감정노동의 양상

				감정노	동	
특 성		구분	낮은 군 (32점미만)	높은 군 (32점이상)	합계 N(%)	P-value
			N(%)	N(%)		
인	성별	여	70(44.0)	89(56.0)	159(93.0)	0.129
구		남	8(66.7)	4(33.3)	12(07.0)	
사	연령	20 - 29세	39(45.9)	46(54.1)	85(49.7)	0.492
회		30 - 39세	31(49.2)	32(50.8)	63(36.8)	
학		40세 이상	8(34.8)	15(65.2)	23(13.5)	
' 적	결혼여부	미혼	51(45.9)	60(54.1)	111(64.9)	0.906
		결혼	27(45.0)	33(55.0)	60(35.1)	
특 성	종교	기독교	30(48.4)	32(51.6)	62(36.3)	0.270
∕3		불교	7(58.3)	5(41.7)	12(07.0)	
		천주교	4(25.0)	12(75.0)	16(09.4)	
		무교	34(44.2)	43(55.8)	77(45.0)	
		기타	3(75.0)	1(25.0)	4(02.3)	
	교육정도	3년제, RNBSN,	13(46.4)	15(53.6)	28(16.4)	0.900
		방통대 졸업 4년제 대학 졸업	59(46.1)	69(53.9)	128(74.9)	
	이 러그ㅅㄷ	대학원 이상	6(40.0)	9(60.0)	15(8.8)	0.000
	월 평균소득	300만원 미만	12(50.0)	12(50.0)	24(14.0)	0.828
		300-400만원	50(45.9)	59(54.1)	109(63.7)	
۱۵	-1 -1 ol	400만원 이상	16(42.1)	22(57.9)	38(22.2)	0.004
업 무 환	현 직위	일반 간호사 책임간호사 이상	66(47.1) 12(38.7)	74(52.9) 19(61.3)	140(81.9) 31(18.1)	0.394
	총 임상경력	5년 미만	38(46.9)	43(53.1)	81(47.4)	0.746
경		5년 이상	40(44.4)	50(55.6)	90(52.6)	
특	근무형태	주간근무	19(47.5)	21(52.5)	40(23.4)	0.784
성		3교대 근무	59(45.0)	72(55.0)	131(76.6)	
	근무부서	병동	36(43.4)	47(56.6)	83(48.5)	0.724
		특수부서	28(50.0)	28(50.0)	56(32.7)	
		외래	14(43.8)	18(56.3)	32(18.7)	



표 1. 일반적 특성에 따른 감정노동의 양상(계속)

丑	1. 일반적 특	성에 따른 감정.	노농의 양상	<u>(계속)</u>	<u>-</u>	
-			ווא ד	감정노	. 농	
특 `		구분	낮은 군	높은 군	합계	
성		, –	(32점미만)	(32점이상)	N(%)	P-value
		-1(27, 454)	N(%)	N(%)		
생	출퇴근 소요시					
활		1시간 미만	67(49.3)	69(50.7)	136(79.5)	0.059
환		1시간 이상	11(31.4)	24(68.6)	35(20.5)	
경	맞벌이 여부(N	I=60)				
특		맞벌이	26(44.8)	32(55.2)	58(96.7)	0.885
		맞벌이 아님	1(50.0)	1(50.0)	2(3.3)	
성	자녀 수(N=57					
		1명	7(38.9)	11(61.1)	18(31.6)	0.785
		2명	16(48.5)	17(51.5)	33(57.9)	
	0세 이사 고드	3명 이상 학생 이하 자녀 유	3(50.0) 무(N-50)	3(50.0)	6(10.5)	
	0/11/9/18/12/8	있다	17(40.5)	25(59.5)	42(71.2)	0.382
		없다	9(52.9)	8(47.1)	17(28.8)	0.002
	고등학생 이하	자녀 중 0세 이상				
		있다	16(59.3)	11(40.7)	27(46.6)	0.039
		없다	10(32.3)	21(67.7)	31(53.4)	
	0세 - 만 5세	이하 자녀 어린이집	], 유치원, 종일	l제서비스 이용	유무 (N=30)	
		이용함	16(59.3)	11(40.7)	27(90.0)	0.804
		이용 안 함	2(66.7)	1(33.3)	3(10.0)	
	0세 - 만 5세	이하 자녀 보육 및		-형(N=23)		
		어린이집	10(83.3)	2(16.7)	12(52.2)	0.106
		유치원	3(60.0)	2(40.0)	5(21.7)	
		사설/	2(33.3)	4(66.7)	6(26.1)	
	പിചിച്ചി റ്ട്	직장보육시설	ાનો ગોમોર	ടിറിറവി ലി	⊏ നി ചിച്	
		]원, 종일제 아이 돌 · 。。	'모티 시미스 '	기외 0세 - 만	5세 사녀	
	돌보는 사람(N	l=28) - 자녀의 부모	7(70.0)	2(20.0)	10(25.7)	0.453
		사더의 구도 가족.친지	7(70.0) 10(55.6)	3(30.0) 8(44.4)	10(35.7) 18(64.3)	0.455
	어머니 제외	ブリコ・ゼイ 정기적 양육자 유무		0(44.4)	10(04.0)	
	, , , , , ,			10(50.0)	05(50.5)	0.750
		있다 없다	12(48.0) 9(52.9)	13(52.0)	25(59.5)	0.753
	정기적 양육자		9(32.9)	8(47.1)	17(40.5)	
	0/11/01/1		-(	- ( )		
		동거하고 있는	7(43.8)	9(56.3)	16(48.5)	0.598
		가족, 친지	0(50.0)	0(47.1)	17/51 5	
		비동거하고	9(52.9)	8(47.1)	17(51.5)	
		있는 가족, 친지				



#### 1.2 일반적 특성에 따른 직무 스트레스의 양상

직무 스트레스 점수는 중위수인 159점(215점 만점)을 기준으로 직무 스트레스가 낮은 군과 높은 군으로 분류하여 조사하였고 그 결과는 <표 2>와 같다.

교육정도(p=0.012), 현 직위(p=0.032), 출퇴근 소요시간(p=0.041)이 직무 스트레스 낮은 군과 높은 군 사이에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

그 이외의 일반적 특성에서는 통계적으로 유의한 사항은 없었다.

연구 참여자는 총 171명으로 인구 사회학적 특성을 보면 여성이 159명 중 83명(52.2%), 남성이 12명 중 3명(25.0%)이 직무 스트레스가 높았으나 유의한 차이는 없었다. 연령은 20대, 30대, 40대 이상으로 구분하였고, 40세 이상이 16명(69.6%), 30대 33명(52.4%), 20대 37명(43.5%)가 직무 스트레스가 높았으나 유의한 차이는 없었다. 교육정도는 3년제, 3년제를 졸업하고 학위를 취득하기 위한 RN BSN, 방통대 졸업을 그룹화 하고, 4년제 대학 졸업, 대학원 이상으로 구분하였고, 4년제 대학 졸업자 중 직무 스트레스 낮은 72명(56.3%)에 비해 3년제, RN BSN, 방통대 졸업 20명(71.4%), 대학원 이상 10명(66.7%)가 직무 스트레스가 높았으며 p=0.012로 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

업무환경 특성을 살펴보면 현 직위는 일반 간호사, 책임 간호사와 수 간호사를 그룹화 하여 비교하였고 책임 간호사 이상 21명(67.7%)이 일반 간호사 75명(53.6%)에 비해 직무 스트레스가 더 높았으며 p=0.032로 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 총 임상경력은 5년 미만과 5년 이상으로 비교, 5년 미만 경력 37명(45.7%)이, 5년 이상 경력 49명(54.4%)가 직무 스트레스가 높았으나 유의한 차이는 없었다. 근무형태는 주간 근무와 3교대 근무로 비교, 주간 근무자는 18명(45.0%). 3교대 근무 68명(51.9%)가 직무 스트레스가 높았으



나 유의한 차이는 없었다. 근무부서는 병동, 특수부서(응급실, 수술실, 중환자실), 외래로 구분하여 비교, 병동 근무 44명(53.0%), 특수부서 28명(50.0%), 외래 근무 14명(43.8%)가 직무 스트레스가 높았으나 유의한 차이는 없었다.

생활환경 특성을 살펴보면 출퇴근 소요시간은 1시간 이상이 23명(65.7%)이 1시간 미만 73명(53.7%)보다 직무 스트레스가 높았으며 p=0.041로 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 자녀 수 는 1명, 2명, 3명으로 구분하였고 총 응답자 57명 중 자녀 수 2명인 33명 중 21명(63.6%), 자녀 수 1명인 18명 중 10명(55.6%)가 직무 스트레스가 높았으나 유의한 차이는 없었다.



표 2. 일반적 특성에 따른 직무 스트레스 양상

<u> </u>	: 2. 일반석 특성에 따른 직무 스트레스 양상 직무스트레스					
특		구분	낮은 군	높은 군	합계	
성		1 4	(159점미만)	(159점이상)	N(%)	P-value
			N(%)	N(%)		
인	성별	여	76(47.8)	83(52.2)	159(93.0)	0.069
구		남	9(75.0)	3(25.0)	12(07.0)	
	연령	20 - 29세	48(56.5)	37(43.5)	85(49.7)	0.079
사		30 - 39세	30(47.6)	33(52.4)	63(36.8)	
회		40세 이상	7(30.4)	16(69.6)	23(13.5)	
학	결혼여부	미혼	59(53.2)	52(46.8)	111(64.9)	0.220
		결혼	26(43.3)	34(56.7)	60(35.1)	
적	종교	기독교	28(45.2)	34(54.8)	62(36.3)	0.750
특		불교	7(58.3)	5(41.7)	12(07.0)	
성		천주교	8(50.0)	8(50.0))	16(09.4)	
O		무교	39(50.6)	38(49.4)	77(45.0)	
		기타	3(75.0)	1(25.0)	4(02.3)	
	교육정도	3년제	8(28.6)	20(71.4)	28(16.4)	0.012
		,RNBSN, 방통대 졸업 4년제 대학	72(56.3)	56(43.8)	128(74.9)	
		졸업				
		대학원 이상	5(33.3)	10(66.7)	15(08.8)	
	월 평균소득	300만원 미만	12(50.0)	12(50.0)	24(14.0)	0.780
		300-400만원	56(51.4)	53(48.6)	109(63.7)	
		400만원 이상	17(44.7)	21(55.3)	38(22.2)	
업	현 직위	일반 간호사	75(53.6)	65(46.4)	140(81.9)	0.032
	한 기기	책임간호사	10(32.3)	21(67.7)	31(18.1)	0.002
무			10(02.0)	21(07.7)	01(10.1)	
환	초 이사거러	이상 5년 미만	44(54.2)	27(45.7)	01(47.4)	0.050
- 경	총 임상경력		44(54.3)	37(45.7)	81(47.4)	0.252
	근무형태	5년 이상 주간근무	41(45.6)	49(54.4)	90(52.6)	0.444
특	こてはは	구산근두 3교대 근무	22(55.0) 63(48.1)	18(45.0) 68(51.9)	40(23.4)	0.444
성	근무부서	3並내 근두 병동	39(47.0)	44(53.0)	131(76.6) 83(48.5)	0.672
-	レナナツ	등등 특수부서	28(50.0)	44(55.0) 28(50.0)	56(32.7)	0.072
		국구구시 외래	28(50.0) 18(56.3)	28(50.0) 14(43.8)	32(18.7)	
		커 네	10(00.3)	14(40.0)	02(10.7)	



표 2. 일반적 특성에 따른 직무 스트레스의 양상(계속)

丑	2. 일반적 특	투성에 따른 직무	- 스트레스의	양상(계속)		
				직무스트	레스	
특		구분	낮은 군	높은 군	합계	
성		下亡	(159점미만)	(159점이상)		P-value
			N(%)	N(%)	N(%)	
생	출퇴근 소요시	간 (N=171)				
활		1시간 미만	73(53.7)	63(46.3)	136(79.5)	0.041
환		1시간 이상	12(34.3)	23(65.7)	35(20.5)	0.011
	맞벌이여부(N	=60)				
경	7 L 1 11 (c)	맞벌이	25(43.1)	33(56.9)	58(96.7)	0.847
특		ᆽᆯᅱ 맞벌이 아님	1(50.0)	1(50.0)	2(03.3)	0.047
성	자녀 수(N=57		1(00.0)	1(00.0)	2(00.0)	
	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	1명	8(44.4)	10(55.6)	18(31.6)	0.103
		2명	12(36.4)	21(63.6)	33(57.9)	
		3명 이상	5(83.3)	1(16.7)	6(10.5)	
	0세 이상 고등	등학생 이하 자녀 유	-무(N=59)			
		있다	18(42.9)	24(57.1)	42(71.2)	0.768
		없다	8(47.1)	9(52.9)	17(28.8)	
	고등학생 이히	가 자녀 중 0세 이싱			07(40,0)	0.105
		있다	15(55.6)	12(44.4)	27(46.6)	0.125
	O세 — 마 5세	없다 이하 자녀 어린이	11(35.5) 지 유치의 조이	20(64.5) ]계서비스 이요.	31(53.4) 유무 (N-30)	
	아세 현 아세	이용함			27(90.0)	0.719
		이용임 이용 안 함	15(55.6) 2(66.7)	12(44.4) 1(33.3)	3(10.0)	0.713
	0세 - 만 5세	이하 자녀 보육 및			3(10.0)	
	0 11 2 9 11	어린이집	8(66.7)	4(33.3)	12(52.2)	0.559
		유치원	2(40.0)	3(60.0)	5(21.7)	0.003
		사설/	3(50.0)	3(50.0)	6(26.1)	
		직장보육시설				
	어린이집, 유치	치원, 종일제 아이 등	돌보미 서비스 여	이외 0세 - 만 5	5세 자녀	
	돌보는 사람(1	N=28)				
		자녀의 부모	6(60.0)	4(40.0)	10(35.7)	0.611
		가족.친지	9(50.0)	9(50.0)	18(64.3)	
	어머니 제외,	정기적 양육자 유두	-(N=42)			
		있다	12(48.0)	13(52.0)	25(59.5)	0.952
		없다	8(47.1)	9(52.9)	17(40.5)	
	정기적 양육지	ト 유형(N=33)				
	3 , , 3 ,	동거하고 있는	7(43.8)	9(56.3)	16(48.5)	0.598
		가족, 친지	1(10.0)	0(00.0)	10(10.0)	0.000
		가득, 선시 비동거하고	9(52.9)	8(47.1)	17(51.5)	
		있는 가족, 친지	3(02.3)	0(11.1)	11(01.0)	
		从亡 /[中, 신시				



## 2. 감정노동 총점, 세부차원별 평균분석

연구 대상자의 감정노동 총점, 세부차원별 평균분석 결과를 보면 <표 3>과 같다.

감정노동을 감정노동빈도, 감정표현에 대한 주의정도, 감정의 부조화 3개 영역으로 나누어 분석을 진행하였고, 최소값을 1점, 최대값을 5점으로 5점 척 도로 조사한 결과 감정노동빈도가 3.87±0.63점, 감정표현에 대한 주의 정도 가 3.43±0.60점, 감정의 부조화가 3.34±0.78점 순으로 나타났다.

감정노동 총점, 세부차원별 점수 기준을 그래프 하면 <그림 1>, <그림 2>와 같다.



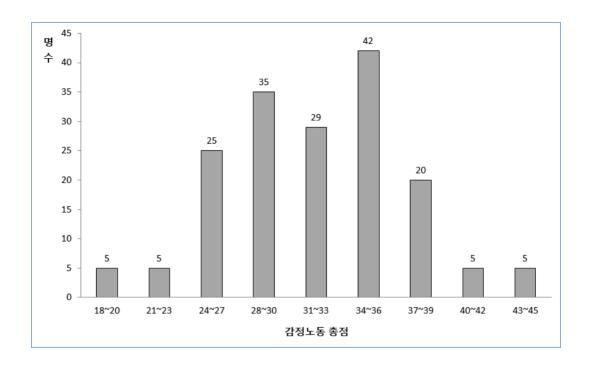


그림 1. 감정노동 총점 분포에 따른 빈도 수.

감정노동 총점은 9개 문항 최소값(9점)-최대값(45점)이다. 점수 기준 분석 결과 최소값 18점, 최대값 45점이므로 구간영역은 27로 3점으로 구분하여 그 래프 시행하였다.



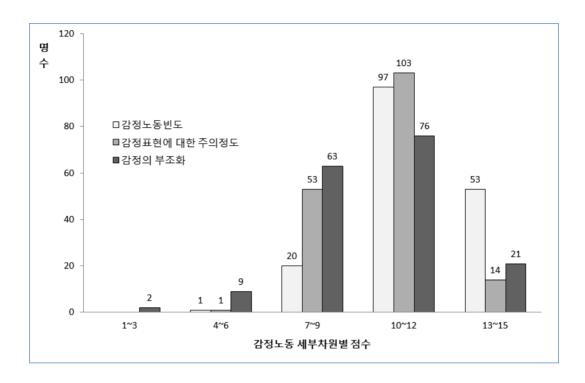


그림 2. 감정노동 세부차원별 점수 분포에 따른 빈도 수. 감정노동 세부차원 각 3문항으로 최소값(3점)-최대값(15점)이다. 구간영역 을 3점으로 구분하여 그래프 시행하였다.



표 3. 감정노동 총점, 세부차원별 평균분석(점수 기준)

	구분	문항수	N	최소값	최대값	평균	표준 편차
	감정노동 총점 평균	9	171	2.00 (18.00)	5.00 (45.00)	3.55 (31.95)	0.58 (5.21)
순위	세부차원						
1	감정노동빈도	3	171	2.00 (6.00)	5.00 (15.00)	3.87 (11.62)	0.63 (1.89)
2	감정표현에 대한 주의정도	3	171	2.00	5.00	3.43	0.60
3	감정의 부조화	3	171	(6.00)	(15.00) 5.00	(10.30)	(1.81)
J	심정의 구조와	J	1/1	(3.00)	(15.00)	(10.02)	(2.33)



## 3. 감정노동 세부 문항 분석

연구 대상자의 감정노동 측정 척도 결과를 보면 <표 4>와 같다.

착도 순위를 살펴보면 감정노동빈도 영역 '나는 병원 고객이 나에게서 따뜻함과 친절을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다' (4.10±0.62점), '나는병원에서 실제 감정을 표현하지 못 하는 경우가 많다' (3.93±0.87점), 감정표현에 대한 주의정도 영역 '나는 기분이 나쁠 때에도 병원 고객들에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다' (3.88±0.77점)으로 나타났다. 감정노동빈도 영역 '나는 병원 내에서 진짜로 웃는 경우보다 억지로 웃는 경우가 많다' (3.59±0.89점), 감정의 부조화 영역 '나는병원 고객들을 위하여 느끼는 실제 감정을 왜곡한다' (3.56±0.86점), '내가병원 고객들 대할 때 느끼는 실제 감정과 겉으로 표현하는 감정과는 상당히 차이가 있다' (3.50±0.88점), 감정표현에 대한 주의정도 영역 '나는병원 생활을 하면서실제 감정을 표현하지 못하는 것 때문에 힘들다' (3.38±0.84점), '나는병원 고객들을 미소로서 응대하는 것이 어렵다' (3.03±0.96점), 감정의 부조화 영역 '나는 겉으로 표현하는 행동과 실제 느끼는 감정이 다르기 때문에 혼란스러울 때가 있다' (2.95±0.97점)이었다.



표 4. 감정노동 세부 문항 분석

표 4. 삼성	성노농 세무	- 문항 분석	7			
영역	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	Mean±SD
감정노동	나는 병원이	서 실제 감정	을 표현하지 🧦	못 하는 경우가	· 많다	
빈도	2	11	27	88	43	3.93±0.87
	(1.2%)	(6.4%)	(15.8%)	(51.5%)	(25.1%)	
	나는 병원	고객이 나에게	서 따뜻함과 🤊	친절을 느낄 수	있도록 일부	러 노력할
	때가 많다					
	0	1	23	105	42	4.10±0.62
	(0.0%)	(0.6%)	(13.5%)	(61.4%)	(24.6%)	
	나는 병원	내에서 진짜로	웃는 경우보다	구 억지로 웃는	· 경우가 많다	-
	1	17	61	64	28	$3.59 \pm 0.89$
	(0.6%)	(9.9%)	(35.7%)	(37.4%)	(16.4%)	
감정표현에				표현하지 못 천		
대한	0	27	65	65	14	$3.38\pm0.84$
주의정도	(0.0%)	(15.8%)	(38.0%)	(38.0%)	(8.2%)	
	나는 병원	고객들을 미소	로서 응대하는	: 것이 어렵다		
	6	49	59	47	10	$3.03\pm0.96$
	(3.5%)	(28.7%)	(34.5%)	(27.5%)	(5.8%)	
	나는 기분이	] 나쁠 때에도		에게 표현하지	않으려고 최수	선을 다한다
	2	6	32	101	30	$3.88 \pm 0.77$
	(1.2%)	(3.5%)	(18.7%)			
감정의				실제 감정을		
부조화	2	18	52	80	19	$3.56 \pm 0.86$
	(1.2%)	(10.5%)	(30.4%)	(46.8%)	(11.1%)	
	내가 병원	고객들 대할	때 느끼는 /	실제 감정과 🤇	겉으로 표현	하는
	감정과는	상당히 차이기	가 있다			
	3	16	64	68	20	$3.50 \pm 0.88$
	(1.8%)	(9.4%)	(37.4%)	(39.8%)	(11.7%)	
	나는 겉으	로 표현하는	행동과 실제	느끼는 감정(	이 다르기 때	문에
	혼란스러울	는 때가 있다				
	10	46	65	41	9	2.95±0.97
	(5.8%)	(26.9%)	(38.0%)	(24.0%)	(5.3%)	



## 4. 직무 스트레스 총점, 세부차원별 평균분석

연구 대상자의 직무 스트레스 총점, 세부차원별 평균분석 결과를 보면 <표 5>와 같다.

직무 스트레스를 간호업무, 역할갈등, 전문지식, 의사와의 갈등, 대인관계, 심리적 부담감, 간호사에 대한 대우, 근무표, 보호자와 환자 9개의 영역으로 나누어 분석을 진행하였고, 최소값 1점, 최대값 5점으로 5점 척도로 조사한 결과 보호자와 환자 4.21±0.70점, 의사와의 갈등 4.09±0.82점, 간호업무 4.03±0.60점, 심리적 부담감 3.79±0.72점, 역할갈등 3.71±0.66점, 근무표 3.66±0.87점, 전문지식 3.57±0.73점, 대인관계 3.39±0.85점, 간호사에 대한 대우 2.91±0.78점 순으로 나타났다.

직무 스트레스 총점, 세부차원별 점수 기준을 그래프 하면 <그림 3>, <그림 4>와 같다.



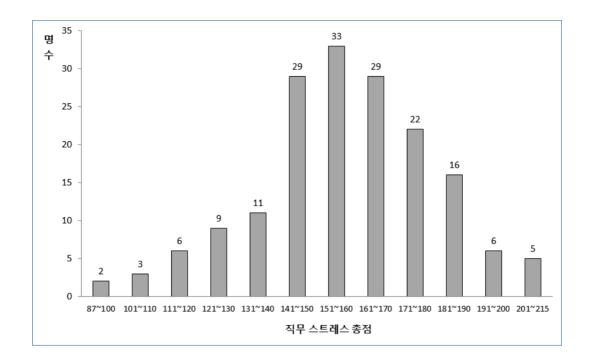


그림 3. 직무 스트레스 총점 분포에 따른 빈도 수.

직무 스트레스 총점은 9개 영역 43개 문항으로 최소값(43점)-최대값(215점)이다. 점수 기준 분석결과 최소값 87점, 최대값 215점이므로 구간영역은 128로 10점으로 구분하여 그래프 시행하였다.



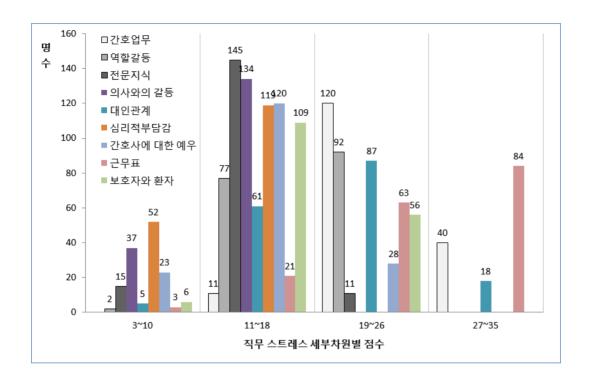


그림 4. 직무 스트레스 세부차원별 점수 분포에 따른 빈도 수. 직무 스트레스 세부차원 영역은 각 문항수마다 차이가 있어 최소값(3점)-최 대값(35점)이다. 구간영역을 8점으로 구분하여 그래프 시행하였다.



표 5. 직무 스트레스 총점, 세부차원별 평균분석(점수기준)

	구 분	문항수	N	최소값	최대값	평균	표준 편차
	식무 스트레스 총점	43	171	2.02 (87.00)	5.00 (215.00)	3.67 (157.96)	0.54 (23.07)
순위	세부차원						
1	보호자와 환자	4	171	1.50 (6.00)	5.00 (20.00)	4.21 (16.83)	0.70 (2.79)
2	의사와의 갈등	3	171	1.33 (4.00)	5.00 (15.00)	4.09 (12.26)	0.82 (2.46)
3	간호업무	6	171	2.00 (12.00)	5.00 (30.00)	4.03 (24.15)	0.60 (3.59)
4	심리적 부담감	3	171	1.00 (3.00)	5.00 (15.00)	3.79 (11.37)	0.72 (2.17)
5	역할갈등	5	171	2.00 (10.00)	5.00 (25.00)	3.71 (18.54)	0.66 (3.28)
6	근무표	7	171	1.00 (7.00)	5.00 (35.00)	3.66 (25.63)	0.87 (6.07)
7	전문지식	4	171	1.00 (4.00)	5.00 (20.00)	3.57	0.73 (2.91)
8	대인관계	6	171	1.00 (6.00)	5.00 (30.00)	(14.29) 3.39 (20.34)	0.85 (5.12)
9	간호사에 대한 대우	5	171	1.00 (5.00)	5.00 (25.00)	2.91 (14.55)	0.78 (3.90)



## 5. 직무 스트레스 세부 문항 분석

연구 대상자의 직무 스트레스를 측정 척도 결과를 보면 <표 6>과 같다.

착도 순위를 살펴보면 보호자와 환자 영역에서 '환자나 보호자의 불만 사항을 간호사의 잘못이 아님에도 간호사에게 투사할 때'가 (4.41±0.80점), 의사와의 갈등 영역에서 '의사가 근무 중 신경질을 내며 화풀이 할 때' (4.33±0.89점), 역할 갈등 영역에서 '잡다한 일 때문에 간호업무가 바빠질때' (4.26±0.75점)으로 나타났다. 간호업무 영역에서 '책임져야 할 일이 많을때' (4.22±0.70점), 전문지식 영역에서 '간호 업무 수행 시, 실수나 누락한 것을 발견할 때' (4.15±0.88점), 근무표 영역에서 '근무 외(보수교육, conference, 연수 등) 요구하는 일이 과중될 때' (4.02±0.97점), 심리적 부담감 영역에서 '회복기 중의 환자의 상태가 갑자기 나빠질 때' (3.98±0.85점), 대인관계 영역에서 '상사와의 관계가 좋지 않을 때' (3.66±1.00점), 간호사에 대한 대우 영역에서 '병원 내 간호인력 대우에 대한 스트레스' (3.56±1.02점)이었다.

하지만 보호자와 환자 영역에서 '환자와 보호자가 간호사에게 반말 등 무례한 행동을 할 때' (4.34±0.84점), '환자나 보호자가 무리한 요구를 할 때' (4.31±0.78점)으로 나타났다.



표 6. 직무 스트레스 세부 문항 분석

정의	立口	). 적구 스트데스 세구 군	양 군식					
한다         근무로 인해 피로를 느낄때         0         3         21         97         50         4.13±0.88           업무를 기가 하는 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한	영역		그렇지					Mean±SD
점	 가호	근무로 인해 피로를 느낄 때		3	21	97	50	4.13±0.68
부위로야 할 일이 많을 때         0         3         19         86         63         4.22±0.70           나는 인력의 결원상태에서         0         12         25         74         60         4.06±0.88           일해야 할 때         (0.0%)         (7.0%)         (14.6%)         (43.3%)         (35.1%)           내로운 업무에 임하게 될 때         (0.0%)         (7.0%)         (14.6%)         (43.3%)         (35.1%)           신규 간호사와 함께 일할 때         1         16         41         70         43         3.80±0.94           실한 기근무하는 간호사와 함께 일할 때         1         16         41         70         43         3.77±1.02           불 일 게으름 등으로 인해         (1.8%)         (10.5%)         (23.4%)         (36.8%)         (27.5%)           작신의 업무량이 당으질 때         1         15         68         66         21         3.53±0.84           간원         가시의 급대량이 당으질 때         1         15         68         66         21         3.53±0.84           간원         가시의 급대량이 장면질         0         26         56         67         22         3.49±0.90           간의         가시의 급대량이 전문적으로         0         18         48         67         38         3.73±0.92           간원         대분 </td <td></td> <td></td> <td>_</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>			_					
변화 한 때 이 12 2 25 74 60 4.08±2.08 2 14±0.74 4 25 84 58 4.14±0.74 4 25 84 58 4.14±0.74 4 25 84 58 4.14±0.74 6.00% (2.3%) (14.6%) (49.1%) (33.9%) (41.6%) (49.1%) (33.9%) (41.6%) (49.1%) (33.9%) (41.6%) (49.1%) (25.1%) (41.6%) (49.1%) (25.1%) (41.6%) (49.1%) (25.1%) (41.6%) (49.1%) (25.1%) (41.6%) (49.1%) (25.1%) (41.6%) (49.1%) (49.1%) (25.1%) (41.6%) (49.1%) (49.	н,	책임져야 할 일이 많을 때						4.22±0.70
현해야 할 때 (0.0%) (7.0%) (14.6%) (43.3%) (35.1%) (41±0.74) (41±0.7			(0.0%)	(1.8%)	(11.1%)	(50.3%)	(36.8%)	
대로운 업무에 임하게 될 때		간호 인력의 결원상태에서	0	12	25	74	60	4.06±0.88
변		일해야 할 때	(0.0%)	(7.0%)	(14.6%)	(43.3%)	(35.1%)	
변 전 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한 한		새로운 업무에 임하게 될 때	0		25	84	58	4.14±0.74
변이 근무하는 간호사의 사적인 3 18 40 63 47 3.77±1.02 불일 게이름 등으로 인해 (1.8%) (10.5%) (23.4%) (36.8%) (27.5%) 자신의 업무량이 많아길 때 ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' ' '			(0.0%)	(2.3%)	(14.6%)	(49.1%)	(33.9%)	
같이 근무하는 간호사의 사적인 본인 게으름 등으로 인해 기상에 (1.8%)         (10.5%)         (23.4%)         (36.8%)         (27.5%)         지구±1.02         본일 게으름 등으로 인해 (1.8%)         (10.5%)         (23.4%)         (36.8%)         (27.5%)         지구±1.02         본일 게으름 등으로 인해 (1.8%)         (10.5%)         (23.4%)         (36.8%)         (27.5%)         지구         지원         지원의 업무량이 많아질 때         대         1         15         68         66         21         3.53±0.84         22         3.49±0.90         (28.8%)         (39.8%)         (38.6%)         (12.3%)         (28.9%)         (39.2%)         (12.3%)         (29.2%)         (29.2%)         (29.2%)         (39.2%)         (12.9%)         (29.2%)         <		신규 간호사와 함께 일할 때	1	16	41	70	43	3.80±0.94
변환 이론과 실제의 간호업무의 1 15 68 66 21 3.53±0.84  전한 이론과 실제의 간호업무의 1 15 68 66 21 3.53±0.84  전한 지신의 역할이 전문적 0 26 56 67 22 3.49±0.90  지시의 역할이 전문적 0 26 56 67 22 3.49±0.90  지치기준에 맞지 않다고 느낄 (0.0%) (15.2%) (32.7%) (39.2%) (12.9%)  때  타 분야 의료진이 전문적으로 0 18 48 67 38 3.73±0.92  인정해 주지 않을 때 (0.0%) (10.5%) (28.1%) (39.2%) (22.2%)  집다한 일 때문에 간호업무가 0 3 23 70 75 4.26±0.75  바빠질 때 (0.0%) (1.8%) (13.5%) (40.9%) (43.9%)  과중한 업무 때문에 자신의 1 17 64 71 18 3.51±0.83  학문적 발전이 어려울 때 (0.6%) (9.9%) (37.4%) (41.5%) (10.5%)  전문 새로운 의료 기구에 대한 작동 3 18 66 66 18 3.45±0.88  지식 방법을 모를 때 (1.8%) (10.5%) (38.6%) (38.6%) (10.5%)  환자의 상태파악이 미흡할 때 3 9 40 80 39 3.83±0.89  한 업무 수행 시, 실수나 2 4 31 63 71 4.15±0.88  다한 것을 발견할 때 (1.2%) (2.3%) (18.1%) (36.8%) (41.5%)  전류한 것을 발견할 때 (1.2%) (2.3%) (18.1%) (36.8%) (41.5%)  전류한 것을 발견할 때 (1.2%) (2.3%) (18.1%) (36.8%) (41.5%)  전류한 것을 발견할 때 (1.2%) (2.3%) (18.1%) (36.8%) (41.5%)			(0.6%)	(9.4%)	(24.0%)	(40.9%)	(25.1%)	
자신의 업무량이 많아질 때         역할       이론과 실제의 간호업무의       1       15       68       66       21       3.53±0.84         간이를 느낄 때       (0.6%)       (8.8%)       (39.8%)       (38.6%)       (12.3%)         자신의 역할이 전문적       0       26       56       67       22       3.49±0.90         가치기준에 맞지 않다고 느낄       (0.0%)       (15.2%)       (32.7%)       (39.2%)       (12.9%)		같이 근무하는 간호사의 사적인	3	18	40	63	47	3.77±1.02
역할 이론과 실제의 간호업무의 1 15 68 66 21 3.53±0.84  같		볼 일 게으름 등으로 인해	(1.8%)	(10.5%)	(23.4%)	(36.8%)	(27.5%)	
갈등         차이를 느낄 때         (0.6%)         (8.8%)         (39.8%)         (38.6%)         (12.3%)           자신의 역할이 전문적         0         26         56         67         22         3.49±0.90           가치기준에 맞지 않다고 느낄         (0.0%)         (15.2%)         (32.7%)         (39.2%)         (12.9%)           다 분야 의료진이 전문적으로         0         18         48         67         38         3.73±0.92           인정해 주지 않을 때         (0.0%)         (10.5%)         (28.1%)         (39.2%)         (22.2%)           갑다한 일 때문에 간호업무가         0         3         23         70         75         4.26±0.75           바빠질 때         (0.0%)         (1.8%)         (13.5%)         (40.9%)         (43.9%)           과중한 업무 때문에 자신의         1         17         64         71         18         3.51±0.83           전문         새로운 의료 기구에 대한 작동         3         18         66         66         18         3.45±0.88           지식         방법을 모를 때         (1.8%)         (10.5%)         (38.6%)         (38.6%)         (10.5%)           환자의 상태파악이 미흡할 때         3         9         40         80         39         3.83±0.89           한국의 상태파악이 미흡할 때         (1.8%		자신의 업무량이 많아질 때						
자신의 역할이 전문적 0 26 56 67 22 3.49±0.90 가치기준에 맞지 않다고 느낄 (0.0%) (15.2%) (32.7%) (39.2%) (12.9%) 때  타 분야 의료진이 전문적으로 0 18 48 67 38 3.73±0.92 인정해 주지 않을 때 (0.0%) (10.5%) (28.1%) (39.2%) (22.2%) 잡다한 일 때문에 간호업무가 0 3 23 70 75 4.26±0.75 바빠질 때 (0.0%) (1.8%) (13.5%) (40.9%) (43.9%) 과중한 업무 때문에 자신의 1 17 64 71 18 3.51±0.83 학문적 발전이 어려울 때 (0.6%) (9.9%) (37.4%) (41.5%) (10.5%) 전문 새로운 의료 기구에 대한 작동 3 18 66 66 18 3.45±0.88 지식 방법을 모를 때 (1.8%) (10.5%) (38.6%) (38.6%) (10.5%) 환자의 상태파악이 미흡할 때 3 9 40 80 39 3.83±0.89 간호 업무 수행 시, 실수나 2 4 31 63 71 4.15±0.88 구락한 것을 발견할 때 (1.2%) (2.3%) (18.1%) (36.8%) (41.5%) 무락한 것을 발견할 때 (1.2%) (2.3%) (18.1%) (36.8%) (41.5%) 전품 검퓨터 조작을 잘 못 할 때 13 52 62 36 8 2.84±0.99	역할	이론과 실제의 간호업무의	1	15	68	66	21	3.53±0.84
가치기준에 맞지 않다고 느낄       (0.0%)       (15.2%)       (32.7%)       (39.2%)       (12.9%)         때       日본야 의료진이 전문적으로       0       18       48       67       38       3.73±0.92         인정해 주지 않을 때       (0.0%)       (10.5%)       (28.1%)       (39.2%)       (22.2%)         잡다한 일 때문에 간호업무가       0       3       23       70       75       4.26±0.75         바빠질 때       (0.0%)       (1.8%)       (13.5%)       (40.9%)       (43.9%)         과중한 업무 때문에 자신의       1       17       64       71       18       3.51±0.83         적문적 발전이 어려울 때       (0.6%)       (9.9%)       (37.4%)       (41.5%)       (10.5%)         전문       새로운 의료 기구에 대한 작동       3       18       66       66       18       3.45±0.88         지식       방법을 모를 때       (1.8%)       (10.5%)       (38.6%)       (38.6%)       (10.5%)       2         환자의 상태파악이 미흡할 때       3       9       40       80       39       3.83±0.89         간호 업무 수행 시, 실수나       2       4       31       63       71       4.15±0.88         구략한 것을 발견할 때       (1.2%)       (2.3%)       (18.1%)       (36.8%)       (41.5%)       (41.5%)	갈등	차이를 느낄 때	(0.6%)	(8.8%)	(39.8%)	(38.6%)	(12.3%)	
때       日 분야 의료진이 전문적으로       0       18       48       67       38       3.73±0.92         인정해 주지 않을 때       (0.0%)       (10.5%)       (28.1%)       (39.2%)       (22.2%)         잡다한 일 때문에 간호업무가       0       3       23       70       75       4.26±0.75         바빠길 때       (0.0%)       (1.8%)       (13.5%)       (40.9%)       (43.9%)         과중한 업무 때문에 자신의       1       17       64       71       18       3.51±0.83         학문적 발전이 어려울 때       (0.6%)       (9.9%)       (37.4%)       (41.5%)       (10.5%)         전문       새로운 의료 기구에 대한 작동       3       18       66       66       18       3.45±0.88         지식       방법을 모를 때       (1.8%)       (10.5%)       (38.6%)       (38.6%)       (10.5%)         환자의 상태파악이 미흡할 때       3       9       40       80       39       3.83±0.89         한국의 상태파악이 미흡할 때       3       9       40       80       39       3.83±0.89         간호 업무 수행 시, 실수나       2       4       31       63       71       4.15±0.88         구락한 것을 발견할 때       (1.2%)       (2.3%)       (18.1%)       (36.8%)       (41.5%)         건호 업무 수행 시, 실수나		자신의 역할이 전문적	0	26	56	67	22	3.49±0.90
타분야 의료진이 전문적으로       0       18       48       67       38       3.73±0.92         인정해 주지 않을 때       (0.0%)       (10.5%)       (28.1%)       (39.2%)       (22.2%)         잡다한 일 때문에 간호업무가       0       3       23       70       75       4.26±0.75         바빠질 때       (0.0%)       (1.8%)       (13.5%)       (40.9%)       (43.9%)         과중한 업무 때문에 자신의       1       17       64       71       18       3.51±0.83         학문적 발전이 어려울 때       (0.6%)       (9.9%)       (37.4%)       (41.5%)       (10.5%)         전문       새로운 의료 기구에 대한 작동       3       18       66       66       18       3.45±0.88         지식       방법을 모를 때       (1.8%)       (10.5%)       (38.6%)       (38.6%)       (10.5%)         환자의 상태파악이 미흡할 때       3       9       40       80       39       3.83±0.89         간호 업무 수행 시, 실수나       2       4       31       63       71       4.15±0.88         구락한 것을 발견할 때       (1.2%)       (2.3%)       (18.1%)       (36.8%)       (41.5%)         컨류터 조작을 잘 못 할 때       13       52       62       36       8       2.84±0.99		가치기준에 맞지 않다고 느낄	(0.0%)	(15.2%)	(32.7%)	(39.2%)	(12.9%)	
인정해 주지 않을 때		•						
잡다한 일 때문에 간호업무가       0       3       23       70       75       4.26±0.75         바빠질 때       (0.0%)       (1.8%)       (13.5%)       (40.9%)       (43.9%)         과중한 업무 때문에 자신의       1       17       64       71       18       3.51±0.83         한문적 발전이 어려울 때       (0.6%)       (9.9%)       (37.4%)       (41.5%)       (10.5%)       4.25±0.88         지식       방법을 모를 때       (1.8%)       (10.5%)       (38.6%)       (38.6%)       (10.5%)       4.15±0.88         자식       항법을 모를 때       (1.8%)       (10.5%)       (23.4%)       (46.8%)       (22.8%)         환자의 상태파악이 미흡할 때       3       9       40        80       39       3.83±0.89         간호 업무 수행 시, 실수나       2       4       31       63       71       4.15±0.88         구락한 것을 발견할 때       (1.2%)       (2.3%)       (18.1%)       (36.8%)       (41.5%)       (41.5%)         컴퓨터 조작을 잘 못 할 때       13       52       62       36       8       2.84±0.99		타 분야 의료진이 전문적으로	0	18	48	67	38	$3.73\pm0.92$
바빠질 때     (0.0%)     (1.8%)     (13.5%)     (40.9%)     (43.9%)       과중한 업무 때문에 자신의     1     17     64     71     18     3.51±0.83       학문적 발전이 어려울 때     (0.6%)     (9.9%)     (37.4%)     (41.5%)     (10.5%)       전문     새로운 의료 기구에 대한 작동     3     18     66     66     18     3.45±0.88       지식     방법을 모를 때     (1.8%)     (10.5%)     (38.6%)     (38.6%)     (10.5%)       환자의 상태파악이 미흡할 때     3     9     40     80     39     3.83±0.89       간호 업무 수행 시, 실수나     2     4     31     63     71     4.15±0.88       구락한 것을 발견할 때     (1.2%)     (2.3%)     (18.1%)     (36.8%)     (41.5%)       컴퓨터 조작을 잘 못 할 때     13     52     62     36     8     2.84±0.99			(0.0%)			(39.2%)	(22.2%)	
과중한 업무 때문에 자신의 1 17 64 71 18 3.51±0.83 학문적 발전이 어려울 때 (0.6%) (9.9%) (37.4%) (41.5%) (10.5%) 전문 새로운 의료 기구에 대한 작동 3 18 66 66 18 3.45±0.88 기식 방법을 모를 때 (1.8%) (10.5%) (38.6%) (38.6%) (10.5%) 환자의 상태파악이 미흡할 때 3 9 40 80 39 3.83±0.89 [1.8%] 산호 업무 수행 시, 실수나 2 4 31 63 71 4.15±0.88 구락한 것을 발견할 때 (1.2%) (2.3%) (18.1%) (36.8%) (41.5%) [2.8%] 건축 대를 조작을 잘 못 할 때 13 52 62 36 8 2.84±0.99		잡다한 일 때문에 간호업무가	0	3	23	70	75	4.26±0.75
학문적 발전이 어려울 때 (0.6%) (9.9%) (37.4%) (41.5%) (10.5%) 전문 새로운 의료 기구에 대한 작동 3 18 66 66 18 3.45±0.88 지식 방법을 모를 때 (1.8%) (10.5%) (38.6%) (38.6%) (10.5%) 환자의 상태파악이 미흡할 때 3 9 40 80 39 3.83±0.89 [1.8%] (5.3%) (23.4%) (46.8%) (22.8%) 간호 업무 수행 시, 실수나 2 4 31 63 71 4.15±0.88 구락한 것을 발견할 때 (1.2%) (2.3%) (18.1%) (36.8%) (41.5%) 컴퓨터 조작을 잘 못 할 때 13 52 62 36 8 2.84±0.99						(40.9%)		
전문 새로운 의료 기구에 대한 작동 3 18 66 66 18 3.45±0.88 지식 방법을 모를 때 (1.8%) (10.5%) (38.6%) (38.6%) (10.5%) 환자의 상태파악이 미흡할 때 3 9 40 80 39 3.83±0.89 (1.8%) (5.3%) (23.4%) (46.8%) (22.8%) 간호 업무 수행 시, 실수나 2 4 31 63 71 4.15±0.88 누락한 것을 발견할 때 (1.2%) (2.3%) (18.1%) (36.8%) (41.5%) 컴퓨터 조작을 잘 못 할 때 13 52 62 36 8 2.84±0.99			1	17	64	71	18	3.51±0.83
지식 방법을 모를 때 (1.8%) (10.5%) (38.6%) (38.6%) (10.5%) 환자의 상태파악이 미흡할 때 3 9 40 80 39 3.83±0.89 (1.8%) (5.3%) (23.4%) (46.8%) (22.8%) 간호 업무 수행 시, 실수나 2 4 31 63 71 4.15±0.88 누락한 것을 발견할 때 (1.2%) (2.3%) (18.1%) (36.8%) (41.5%) 컴퓨터 조작을 잘 못 할 때 13 52 62 36 8 2.84±0.99								
환자의 상태파악이 미흡할 때 3 9 40 80 39 3.83±0.89 (1.8%) (5.3%) (23.4%) (46.8%) (22.8%) 간호 업무 수행 시, 실수나 2 4 31 63 71 4.15±0.88 누락한 것을 발견할 때 (1.2%) (2.3%) (18.1%) (36.8%) (41.5%) 컴퓨터 조작을 잘 못 할 때 13 52 62 36 8 2.84±0.99			_					3.45±0.88
(1.8%)     (5.3%)     (23.4%)     (46.8%)     (22.8%)       간호 업무 수행 시, 실수나     2     4     31     63     71     4.15±0.88       누락한 것을 발견할 때     (1.2%)     (2.3%)     (18.1%)     (36.8%)     (41.5%)       컴퓨터 조작을 잘 못 할 때     13     52     62     36     8     2.84±0.99	지식							
간호 업무 수행 시, 실수나     2     4     31     63     71     4.15±0.88       누락한 것을 발견할 때     (1.2%)     (2.3%)     (18.1%)     (36.8%)     (41.5%)       컴퓨터 조작을 잘 못 할 때     13     52     62     36     8     2.84±0.99		환자의 상태파악이 미흡할 때	_	-	_	_		3.83±0.89
누락한 것을 발견할 때     (1.2%)     (2.3%)     (18.1%)     (36.8%)     (41.5%)       컴퓨터 조작을 잘 못 할 때     13     52     62     36     8     2.84±0.99								
컴퓨터 조작을 잘 못 할 때 13 52 62 36 8 2.84±0.99								4.15±0.88
								0.041.005
(7.6%) (30.4%) (36.3%) (21.1%) (4.7%)		검퓨터 조작을 잘 못 할 때						2.84±0.99
			(7.6%)	(30.4%)	(36.3%)	(21.1%)	(4.7%)	



표 6. 직무 스트레스 세부 문항 분석(계속)

选 6.	식두 스트레스 세루	군양 :	군식(계측	r)			
영역		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	약간 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다	Mean±SD
의사와	의사가 간호사의 역할,	0	18	44	55	54	3.84±0.98
의	능력을 인정하지 않을	(0.0%)	(10.5%)	(25.7%)	(32.2%)	(31.6%)	
· 갈등	때	(0.0.17)	(=0,,	(==,,,,,,	(/	(======	
20	의사가 자신의 업무 및	1	11	27	67	65	4.07±0.92
	책임을 남에게	(0.6%)	(6.4%)	(15.8%)	(39.2%)	(38.0%)	
	전가시킬 때						
	의사가 근무 중	2	6	19	50	94	4.33±0.89
	신경질을 내며 화풀이	(1.2%)	(3.5%)	(11.1%)	(29.2%)	(55.0%)	
	할 때						
대인	상사와의 관계가 좋지	3	20	46	64	38	3.66±1.00
관계	않을 때	(1.8%)	(11.7%)	(26.9%)	(37.4%)	(22.2%)	
	동료 간호사와의	6	20	49	52	44	3.63±1.09
	관계가 좋지 않을 때	(3.5%)	(11.7%)	(28.7%)	(30.4%)	(25.7%)	
	간호보조요원과 관계가	8	40	68	41	14	3.07±0.99
	좋지 않을 때	(4.7%)	(23.4%)	(39.8%)	(24.0%)	(8.2%)	
	타 부서와의 관계가	7	34	67	48	15	3.17±0.98
	좋지 않을 때	(4.1%)	(19.9%)	(39.2%)	(28.1%)	(8.8%)	
	타 분야 직원이	4	27	55	63	22	$3.42\pm0.98$
	간호사의 역할과	(2.3%)	(15.8%)	(32.2%)	(36.8%)	(12.9%)	
	능력을 인정하지 않을						
	때 동료 간호사와 견해	5	28	56	63	19	3.36±0.98
	장료 신호자와 신해 차이가 날 때	(2.9%)	(16.4%)	(32.7%)	(36.8%)	(11.1%)	5.50±0.96
심리적	간호 행위가 순조롭게	1	(10.4%)	30	91	41	3.95±0.81
부담감	진행되지 않을 때	(0.6%)	(4.7%)	(17.5%)	(53.2%)	(24.0%)	0.30±0.01
1 11 11	회복 가능성이 없는	3	25	63	56	24	3.42±0.96
	환자를 간호할 때	(1.8%)	(14.6%)	(36.8%)	(32.7%)	(14.0%)	9.12-9.09
	회복기 중의 환자의	1	7	36	76	51	3.98±0.85
	상태가 갑자기 나빠질	(0.6%)	(4.1%)	(21.1%)	(44.4%)	(29.8%)	
	때						
 간호사	동료 간의 진급 순서에	11	69	55	28	8	2.72±0.97
에	대한 스트레스	(6.4%)	(40.4%)	(32.2%)	(16.4%)	(4.7%)	
" 대한	승진의 기회가 적을 때	11	66	59	31	4	2.71±0.91
대우		(6.4%)	(38.6%)	(34.5%)	(18.1%)	(2.3%)	
" 1	학력에 대한 스트레스	19	68	52	25	7	2.60±1.00
		(11.1%)	(39.8%)	(30.4%)	(14.6%)	(4.1%)	



표 6. 직무 스트레스 세부 문항 분석(계속)

<u> </u>	적구 스트데스 세구	전혀	역(계측)		નો ગો ⊐	n) ¢	
영역		그렇지	그렇지 않다	약간 그렇다	대체로 그렇다	매우 그렇다	Mean±SD
		않다					
간호사	보수에 대한 스트레스	9	47	70	35	10	$2.94\pm0.96$
에		(5.3%)	(27.5%)	(40.9%)	(20.5%)	(5.8%)	
대한	병원 내 간호인력 대우에	3	20	65	44	39	$3.56 \pm 1.02$
대우	대한 스트레스	(1.8%)	(11.7%)	(38.0%)	(25.7%)	(22.8%)	
근무표	3교대 근무에 대한	14	16	44	54	43	3.56±1.19
	스트레스	(8.2%)	(9.4%)	(25.7%)	(31.6%)	(25.1%)	
	시간 외 초과 근무를 할	1	15	33	70	52	3.91±0.94
	때	(0.6%)	(8.8%)	(19.3%)	(40.9%)	(30.4%)	
	근무표 작성이 자신의	9	29	54	49	30	3.36±1.11
	희망대로 반영되지 않을	(5.3%)	(17.0%)	(31.6%)	(28.7%)	(17.5%)	
	TH)						
	밤 근무를 할 때	22	40	45	35	29	3.05±1.28
		(12.9%)	(23.4%)	(26.3%)	(20.5%)	(17.0%)	
	휴일 없이 오랫동안	5	15	36	58	57	3.86±1.07
	근무해야 할 때	(2.9%)	(8.8%)	(21.1%)	(33.9%)	(33.3%)	
	본인의 의사와 상관없이	5	15	38	56	57	3.84±1.07
	갑자기 근무표가 바뀔 때	(2.9%)	(8.8%)	(22.2%)	(32.7%)	(33.3%)	
	근무 외 (보수교육,	3	8	36	58	66	4.02±0.97
	conference, 연수 등)	(1.8%)	(4.7%)	(21.1%)	(33.9%)	(38.6%)	
	요구하는 일이 과중될 때						
보호자	환자와 보호자가	1	7	15	57	91	4.34±0.84
와	간호사에게 반말 등	(0.6%)	(4.1%)	(8.8%)	(33.3%)	(53.2%)	
환자	무례한 행동을 할 때						
	환자나 보호자가 무리한	1	4	16	70	80	4.31±0.78
	요구를 할 때	(0.6%)	(2.3%)	(9.4%)	(40.9%)	(46.8%)	
	간호사 아닌 다른	2	9	61	55	44	3.76±0.93
	호칭으로 부를 때	(1.2%)	(5.3%)	(35.7%)	(32.2%)	(25.7%)	
	환자나 보호자의 불만	1	4	17	50	99	4.41±0.80
	사항을 간호사의 잘못이	(0.6%)	(2.3%)	(9.9%)	(29.2%)	(57.9%)	
	아님에도 간호사에게						
	투사할 때						
	1 1 4 11						



## 6. 감정노동과 직무 스트레스 상관 분석

감정노동과 직무 스트레스의 상관관계 결과는 <표 7>과 같다.

감정노동과 직무 스트레스는 r= 0.496, p<0.001로 순상관관계를 나타냈다. 감정노동총점과 직무 스트레스 하위 영역과의 상관관계는 보호자와 환자 (r=0.564, p<0.001), 역할갈등(r=0.431, p<0.001), 간호업무(r=0.425, p<0.001), 근무표(r=0.391, p<0.001), 의사와의 갈등(r=0.375, p<0.001), 간호사에 대한 대우(r=0.314, p<0.001), 대인관계(r=0.278, p<0.001), 전문지식 (r=0.199, p<0.01), 심리적 부담감(r= 0.188, p<0.05) 순으로 나타났다.

감정노동 하위 영역인 감정노동빈도와 직무 스트레스 총점과의 상관관계는 r=0.395, p<0.001이었다.

감정노동빈도와 직무 스트레스 하위 영역과의 상관관계는 보호자와 환자 (r=0.474, p<0.001), 역할갈등(r=0.332, p<0.001), 간호업무(r=0.331, p<0.001), 의사와의 갈등(r=0.318, p<0.001),근무표(r=0.280, p<0.001), 대인 관계(r=0.240, p<0.01), 간호사에 대한 대우(r=0.212, p<0.01), 심리적 부담 감(r=0.198, p<0.01), 전문지식(r=0.189, p<0.05) 순으로 나타났다.

감정노동 하위 영역인 감정표현에 대한 주의정도와 직무 스트레스 총점과의 상관관계는 r= 0.393, p<0.001 이었다.

감정표현에 대한 주의정도와 직무 스트레스 하위 영역과의 상관관계는 보호자와 환자(r=0.455, p<0.001), 역할갈등(r=0.387, p<0.001), 간호업무(r=0.364, p<0.001), 근무표(r=0.310, p<0.001), 의사와의 갈등(r=0.252, p=0.001), 간호사에 대한 대우(r=0.248, p=0.001), 대인관계(r=0.191, p<0.05), 전문지식(r=0.161, p<0.05) 순으로 나타났다. 하지만 심리적 부담감은(r=0.140, p=0.069)로 통계적으로 유의하지 않았다.

감정노동 하위 영역인 감정의 부조화와 직무 스트레스 총점과의 상관관계는



r=0.486, p<0.001이었다.

감정의 부조화와 직무 스트레스 하위 영역과의 상관관계는 보호자와 환자 (r=0.525, p<0.001), 근무표(r=0.408, p<0.001),간호업무(r=0.402, p<0.001), 역할갈등(r=0.396, p<0.001), 의사와의 갈등(r=0.387, p<0.001), 간호사에 대한 대우(r=0.340, p<0.001), 대인관계(r=0.280, p<0.001), 전문지식(r=0.167, p<0.05), 심리적 부담감(r=0.152, p<0.05)순으로 나타났다.

보호자와 환자로 인하여 감정 노동이 심해질수록 직무 스트레스를 심하게 받고 있음을 알 수 있었다.



표 7. 감정노동과 직무 스트레스 상관분석

	감정노동 총점	감정노동빈도	감정표현에 대한 주의정도	감정의 부조화
직무 스트레스 총점	.496***	.395***	.393***	.486***
간호업무	.425***	.331***	.364***	.402***
역할갈등	.431***	.332***	.387***	.396***
전문지식	.199**	.189*	.161*	.167*
의사와의 갈등	.375***	.318***	.252**	.387***
대인관계	.278***	.240**	.191*	.280***
심리적 부담	.188*	.198**	.140	.152*
간호사에 대한 대우	.314***	.212**	.248**	.340***
근무표	.391***	.280***	.310***	.408***
보호자와 환자	.564***	.474***	.455***	.525***

<sup>\*\*\*.</sup> 상관관계가 0.001 수준에서 유의(양측).

<sup>\*\*.</sup> 상관관계가 0.01 수준에서 유의(양측).

\*. 상관관계가 0.05 수준에서 유의(양측).



#### 7. 감정노동과 직무 스트레스 간의 회귀분석

연구 대상자의 직무 스트레스에 대한 관련 요인을 확인하기 위한 다중회귀 분석(Multiple Linear Regression)을 사용하였다.

감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향을 분석하기 위해 주요 독립변수들을 순차적으로 다중회귀모형에 포함함으로써 변수 추가에 따른 영향을 살펴보았으며, 〈표 8〉과 같다.

다중공선성 분산팽창인자(variation inflation factor, VIF) 값이 1.000~4.169 로 측정되었다. 이 값은 10을 넘지 않은 값으로 독립 변수 간다중공선성 문제가 없다고 판단되었다. 또한 잔차의 독립성 검정을 위한 Durbin-watson 검정의 상관계수는 0에서 4까지의 값을 갖게 되는데 각 모형에서 기준 값인 2에 근접하여 잔차들간의 상관관계가 없다고 판단되었다.

독립변수 중 성별, 교육정도, 월 급여, 현 직위, 임상경력, 근무형태, 출퇴근 시간은 가변수(dummy variable)화 하여 처리하였다.

모형 I 유형은 독립변수인 감정노동을 회귀모형에 투입하여 분석한 결과, 감정노동(β=0.496,p<0.001)은 직무 스트레스에 영향을 주는 관련 요인으로 나타났으며, 직무 스트레스를 24.6% 설명하였다. 또한 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=55.243, p<0.001).

모형 Ⅱ 유형은 감정노동과 일반적 특성 중 업무 환경적 특성을 회귀모형에 투입하여 분석한 결과, 감정노동과 3교대 근무가 직무 스트레스에 영향을 주는 요인으로 나타났다. 3교대 근무는  $\beta$ =0.202, p<0.01로 3교대 근무자가 주간 근무자보다 직무 스트레스와의 관련성이 높았다. 이 모형은 직무 스트레스를 27.6% 설명하였고, 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=17.213, p<0.001).

모형 Ⅲ 유형은 감정노동과 일반적 특성 중 업무 환경적 특성, 생활환경 특



성, 인구학적 특성을 회귀모형에 투입하여 분석한 결과, 감정노동과 3교대 근무가 직무 스트레스에 영향을 주는 요인으로 나타났다. 3교대 근무는 β=0.210, p<0.01로 3교대 근무자가 주간 근무자보다 직무 스트레스와의 관련성이 높았다. 이 모형은 직무 스트레스를 29.2% 설명하였고, 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F=7.365, p<0.001).



표 8. 감정노동과 직무 스트레스 간의 회귀분석

모형		변수	В	SE	β	t	p	VIF
	in	ntercept	87.808	9.563	-	9.182	<0.001	-
Ι*		남정노동	2.196	. 295	0.496	7.433	22   <0.001	1.000
	R-square 0.246	6 Adj. R-square 0.2	42 F	55.243(sig	g. <0.001	) Durbi	n-Watson 2	.070
	in	ntercept	75.588	10.265	-	7.364	<0.001	-
	~	<b>남정노동</b>	2.224	. 290	.503	7.679	<0.001	1.007
	업무 환경적 특성	책임간호사	8.310	4.343	. 139	1.913	.057	1.243
	5년 이상		2.649	3.410	.058	.777	.438	1.287
		3교대 근무	10.977	3.815	.202	2.877	.005	1.158
	R-square 0.293	3 Adj. R-square 0.	276 F	17.213(si	ig. <0.00	1) Dur	bin-Watson	2.160
	in	ntercept	70.925	19.320	-	3.671	<0.001	_
	감정노동		2.152	. 295	.486	7.285	<0.001	1.070
	업무 환경적 특성	책임간호사	3.793	4.887	.064	.776	.439	1.609
I*		5년 이상	-2.878	5.252	062	548	.584	3.121
		3교대 근무	11.392	3.859	.210	2.952	.004	1.211
	생활환경 특성	1시간 이상	6.186	3.837	. 109	1.612	.109	1.087
	인구학적 특성	여성	4.617	6.069	.051	.761	.448	1.091
III		연령	.251	.464	.071	.540	.590	4.169
		3년제,RN BSN,방통대	6.594	6.568	.106	1.004	.317	2.680
		4년제 대학 졸업	-4.160	6.458	078	644	.520	3.562
		월 급여 300만원 미만	.029	6.630	.000	.004	.996	2.407
		월 급여 300-400만원 미만	-1.555	4.634	033	336	.738	2.252

<sup>\*</sup> 모형 I 감정노동

<sup>†</sup> 모형 Ⅱ 감정노동, 업무 환경적 특성

<sup>‡</sup> 모형 III 감정노동, 업무 환경적 특성, 생활환경 특성, 인구학적 특성

<sup>§</sup> 기준 dummy varialbe : 성별(남자), 교육정도(대학원 재학 이상), 월 급여(400만원 이상) 현 직위(일반간호사), 임상경력(5년 미만), 근무형태(주간근무), 출퇴근 시간(1시간 미만) Ⅱ 연령은 연속변수로 투입됨



## V. 고찰

본 연구는 임상 간호사 171명을 대상으로 감정노동과 직무 스트레스의 정도를 알아보고, 관련성을 조사하여 임상 간호사들의 감정노동과 직무 스트레스를 관리할 수 있는 중재방안 개발을 위한 기초자료로 제공함과 효율적인 업무수행에 도움이 되고자 하였다.

연구의 결과는 다음과 같다.

일반적 특성에 따른 감정노동의 양상은 고등학생 이하의 자녀 중 0세 이상 5세 이하 자녀 유무가 있는 군에 비해 없는 군이 p=0.039로 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

일반적 특성에 따른 직무 스트레스의 양상은 교육정도(p=0.012), 현 직위 (p=0.032), 출퇴근 소요시간(p=0.041)이 직무 스트레스 낮은 군과 높은 군 사이에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이 결과는 조용애 등(2009)의 연구에서 직무 스트레스가 간호사의 직위 및 임상경력에 따라 유의한 차이가 있다 중 직위 항목이 유사한 결과를 보였다.

연구 참여자의 감정노동은 평균 평점 3.55±0.58(5점 만점)으로 중간 이상의 감정노동 정도를 나타내었다. 같은 도구를 사용하여 임상 간호사를 대상으로 한 Byun과 Yom(2009)의 연구에서 3.21, Baik과 Yom(2012)의 연구에서 3.24, Kim(2013)의 연구에서 3.25보다 높았다. 이와 비교하여 치위생사들을 대상으로 한 Yoon과 Kim(2011)의 연구결과 2.74, 장애인 활동 보조인을 대상으로 한 Lee와 kim(2011)의 연구결과 2.81인 것을 볼 때 감정노동이 직종마다 다르게 결과를 나타낼 수 있으나 간호사의 감정노동은 타 직종에 비해비교적 높은 수준의 감정노동을 하고 있음을 볼 수 있다.



연구 대상자의 감정노동을 3개의 영역으로 나누어 분석, 감정노동빈도 영역 3.87±0.63, 감정표현에 대한 주의정도 3.43±0.60, 감정의 부조화 3.34±0.78으로 나타났다. 감정노동 측정 척도 순위를 살펴보면 감정노동빈도 영역 '나는 병원 고객이 나에게서 따뜻함과 친절을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다' 4.10±0.62로 가장 높았으며 감정의 부조화 영역 '나는 겉으로 표현하는 행동과 실제 느끼는 감정이 다르기 때문에 혼란스러울 때가 있다' 2.95±0.97이 가장 낮았다. 같은 도구를 사용하여 간호사를 대상으로 한 Yang(2011)의 연구에서 감정표현 빈도가 3.25, 감정의 부조화가 3.02로 나타난 결과와 비교 시 유사한 결과를 보인다. 이것은 직업적 특성상 인간의 생명과 직결되어 있고 실수가 있어서는 안 되는 정확한 간호를 수행하면서 심신 허약한 상태의 환자를 지속적으로 상호작용을 하는 돌봄의 관계에서 환자가 만족감과 평안함을 느낄 수 있도록 최고의 서비스를 제공하고자 하는 것으로 보인다.

연구 참여자의 직무 스트레스는 평균 평점 3.67±0.54(5점 만점)으로 중간이상의 직무 스트레스 정도를 나타내었다. 이경미(1997)가 일반 간호사를 대상으로 한 선행연구 한 4.31, 응급실 간호사를 대상으로 한 주진희(2009)의연구에서 4.01보다 낮았으며, 중환자실 간호사를 대상으로 한 양애선(2008)의연구에서는 3.64로 본 연구결과가 높은 것으로 나타났다.

연구 대상자의 직무 스트레스를 9개 영역으로 나누어 분석, 보호자와 환자 4.21±0.70, 의사와의 갈등 4.09±0.82, 간호업무4.03±0.60, 심리적 부담감 3.79±0.72, 역할 갈등 3.71±0.66, 근무표 3.66±0.87, 전문지식 3.57±0.73, 대인관계 3.39±0.85, 간호사에 대한 대우 2.91±0.78 순으로 나타났다. 연구 대상자의 직무 스트레스 척도 순위를 살펴보면 보호자와 환자 영역에서 '환자나 보호자의 불만 사항을 간호사의 잘못이 아님에도 간호사에게 투사할 때'가 4.41±0.80, 의사와의 갈등 영역에서 '의사가 근무 중 신경질을 내며 화풀이



할 때' 4.33±0.89, 역할 갈등 영역에서 '잡다한 일 때문에 간호업무가 바빠질 때' 4.26±0.75로 나타났다.

하지만 보호자와 환자 영역에서 '환자와 보호자가 간호사에게 반말 등 무례한 행동을 할 때' 4.34±0.84, '환자나 보호자가 무리한 요구를 할 때' 4.31±0.78로 나타났다.

본 연구에서는 직무 스트레스 중 보호자와 환자 영역이 가장 높은 직무 스트레스 요인으로 두 번째로 의사와의 갈등이 높은 직무 스트레스 요인으로 나타났으나 다른 선행연구(김영숙, 2011; 백경선, 2009; 주진희, 2009)에서는 의사와의 갈등이 가장 높은 직무 스트레스로 나타났다. 이것은 최근 급속도로 사회가 발전함에 따라 각 병원마다 의료 서비스 질적 개선, 환자 중심 의료서비스로 변화를 꾀하고 있고(Kim, Hyun, & Kim, 2009) 환자, 보호자 또한 의료 서비스를 받음에 있어 권리의식 향상(조성기, 박미숙, 2013)으로 환자, 보호자 서비스 요구도가 급증하여 나타난 결과로 판단된다.

감정노동과 직무 스트레스는 r= 0.496, p<0.001로 순상관관계를 나타냈다. 감정노동 하위 영역인 감정노동빈도, 감정표현에 대한 주의정도와 직무 스트레스 하위영역과의 상관관계에서는 보호자와 환자, 역할갈등, 간호업무 순으로 상관관계를 보이고 감정의 부조화 측면으로는 보호자와 환자, 근무표, 간호업무 순으로 상관관계를 보였다. 공통적으로 1 순위인 보호자와 환자 영역이높은 순상관관계를 보여 보호자와 환자로 인하여 감정 노동이 심해질수록 직무 스트레스를 심하게 받고 있음을 알 수 있었다. Kim(2006)의 연구에서 감정노동이 직무 스트레스에 유의한 영향을 미친다고 하며 감정노동 수준이 높을수록 직무 스트레스가 높다고 한 결과와 본 연구 결과와 유사한 결과를 보였다.

감정노동이 직무 스트레스에 미치는 영향을 분석하기 위해 주요 독립변수들을 순차적으로 다중회귀모형에 포함함으로써 변수 추가에 따른 영향을 살펴



보았으며, 독립변수인 감정노동을 회귀모형에 투입하여 분석한 결과, 감정노동 (β=0.496,p<0.001)은 직무 스트레스에 영향을 주는 관련 요인으로 나타났으며, 직무 스트레스를 24.6% 설명하였다.

감정노동변수와 일반적 특성 중 업무 환경적 특성을 회귀모형에 투입하여 분석한 결과, 감정노동과 3교대 근무가 직무 스트레스에 영향을 주는 요인으로 나타났다. 3교대 근무는 β=0.202, p<0.01로 3교대 근무자가 주간 근무자보다 직무 스트레스와의 관련성이 높았다. 이 모형은 직무 스트레스를 27.6% 설명하였다.

모형 Ⅲ 유형은 감정노동과 일반적 특성 중 업무 환경적 특성, 생활환경 특성, 인구학적 특성을 회귀모형에 투입하여 분석한 결과, 감정노동과 3교대 근무가 직무 스트레스에 영향을 주는 요인으로 나타났고, 이 모형은 직무 스트레스를 29.2% 설명하였다. 3교대 근무는 β=0.210, p<0.01로 3교대 근무자가주간 근무자보다 직무 스트레스와의 관련성이 높았다.

이는 감정노동이 직무 스트레스에 유의한 영향을 미친다는 것을 의미하고 근무형태 중 3교대 근무자가 주간 근무자에 비해 직무 스트레스를 많이 받음 을 알 수 있다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 연구 대상자가 서울 지역 1개 상급 종합병원에 근무하는 20-30대 미혼 간호사 응답자 비율이 많아 표본의 대표성에 한계가 있다.

둘째, 설문지를 이용한 자기기입방법을 통한 자료 수집으로 인터뷰와 같은 질적 접근을 하지 못 해, 보다 다양한 관련 요인을 파악할 수 없었다.

그러나 본 연구는 대상자 집단의 특성, 단면 연구 등 한계점을 가지고 있지 만 최근 감정노동과 직무 스트레스로 인한 소진, 우울감, 직무 만족도, 이직 의도, 프리젠티즘 등의 연구에서 감정노동과 직무 스트레스가 원인으로만 묶



여 있었던 부분을 감정노동을 독립 변수로, 직무 스트레스를 종속 변수로 접근하여 감정노동과 직무 스트레스의 요인을 파악하고 관리할 수 있는 중재방안 마련에 의미를 두었다. 향후 간호사의 감정노동을 중재할 수 있는 프로그램(심리상담, 감정노동과 관련된 교육, 정기적 휴양 프로그램 등)을 개발하여간호사로 일하는 시작 시점부터 프로그램을 적용하면 인력관리 측면에서도 효율적일 수 있다.

앞으로도 다양한 지역, 병원 규모, 다양한 영역에서 일하는 간호사를 대상으로 반복, 비교연구가 필요함을 제언한다. 또한 최근 이루어지는 간호사 대상으로 개발된 감정노동 측정도구를 이용하여 더욱 자세한 감정노동의 원인을 알고 요인별 심층 연구를 병행하여 간호사의 감정노동을 조절할 수 있는 방안을 마련할 수 있도록 노력해야 할 필요가 있음을 제언한다.



## Ⅵ. 결론

본 연구는 서울시 소재 1개 상급종합병원 재직 중인 임상 간호사를 대상으로 감정노동과 직무 스트레스의 관련성을 알아보기 위해 서술적 조사연구를 시행하였다.

연구 자료는 대상자의 일반적 특성, 감정노동, 직무 스트레스로 구성된 설문 지이며, 연세의료원 세브란스 병원 연구심의위원회(Institutional Review Board, IRB)의 승인을 받았다(Y-2017-0054).

연구자는 IRB 승인 이후 세브란스 병원 간호국의 협조를 받아 병동을 포함한 특수부서 등 설문지를 배포하였다. 설문 조사 기간은 2017년 9월 25일부터 9월 29일까지 시행하였고 총 171부의 설문지가 최종 분석에 사용되었다.

문헌고찰을 통하여 혼란변수로 작용할 수 있는 인구사회학적 특성, 업무 환경적 특성, 생활환경 특성을 통제한 후 감정노동이 직무 스트레스에 미치는 관련성을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 결과를 요약하면 다음과 같다.

일반적 특성에 따른 감정노동의 양상은 고등학생 이하의 자녀 중 0세 이상 5세 이하 자녀 유무가 있는 이에 비해 없는 이가 감정노동이 높은 군인 경우가 많았다(p=0.039). 일반적 특성에 따른 직무 스트레스의 양상은 교육수준이 낮고(p=0.012), 현 직위가 책임간호사 이상(p=0.032), 출퇴근 소요시간이 1시간 이상으로 길면(p=0.041) 직무 스트레스가 높았다. 연구 참여자의 감정노동은 평균 평점 3.55±0.58점(5점만점)으로 중간 이상의 감정노동 정도를 나타내었다. 감정노동 세부 문항 분석 시 감정노동빈도 영역 '나는 병원 고객이 나에게서 따뜻함과 친절을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다'가



4.10±0.62점으로 가장 높았다. 연구 참여자의 직무 스트레스는 평균 평점 3.67±0.54점(5점 만점)으로 중간 이상의 직무 스트레스 정도를 나타내었다. 직무 스트레스 세부 문항 분석 시 보호자와 환자 영역에서 '환자나 보호자의 불만 사항을 간호사의 잘못이 아님에도 간호사에게 투사할 때'가 4.41±0.80점, 의사와의 갈등 영역에서 '의사가 근무 중 신경질을 내며 화풀이 할 때'가 4.33±0.89점, 역할 갈등 영역에서 '잡다한 일 때문에 간호업무가 바빠질 때'가 4.26±0.75점으로 나타났다. 감정노동과 직무 스트레스는 r= 0.496, p<0.001로 순상관관계를 나타냈다. 감정노동과 일반적 특성 중 업무 환경적특성, 생활환경 특성, 인구학적 특성을 회귀모형에 투입하여 분석한 결과, 감정노동과 3교대 근무가 직무 스트레스에 영향을 주는 요인으로 나타났고, 이모형은 직무 스트레스를 29.2% 설명하였다. 3교대 근무는 β=0.210, p<0.01로 3교대 근무자가 주간 근무자보다 직무 스트레스와의 관련성이 높았다.

본 연구는 최근 감정노동과 직무 스트레스로 인한 소진, 우울감, 직무 만족도, 이직 의도, 프리젠티즘 등의 연구에서 감정노동과 직무 스트레스가 원인으로만 묶여 있었던 부분을 감정노동을 독립 변수로, 직무 스트레스를 종속 변수로 접근하여 감정노동과 직무 스트레스의 요인을 파악하고 관리할 수 있는 중재방안 마련에 의미를 두었다. 향후 간호사의 감정노동을 중재할 수 있는 프로그램(심리상담, 감정노동과 관련된 교육, 정기적 휴양 프로그램 등)을 개발하여 간호사로 일하는 시작 시점부터 프로그램을 적용하면 인력관리 측면에서도 효율적일 수 있다. 다양한 지역, 병원 규모, 다양한 영역에서 일하는 간호사를 대상으로 반복, 비교연구가 필요하다. 또한 최근 간호사 대상으로 개발된 감정노동 측정도구를 이용하여 더욱 자세한 감정노동의 원인을 알고 요인별 심층 연구를 병행하여 간호사의 감정노동을 조절할 수 있는 방안을 마련할수 있도록 노력해야 할 필요가 있다.



# 참고문헌

- 강설아. 테이핑요법이 간호사의 하지부종, 하지 통증 및 피로에 미치는 효과[석사학위논문]. 서울: 건국대학교; 2011.
- 강정숙. 임상간호사의 리질리언스가 직무 스트레스와 소진에 미치는 영향[석사학위 논문]. 인천: 인하대학교 대학원 일반 대학원; 2015.
- 강현숙, 홍경자, 탁영란, 김금순, 박호란, 곽월희, 김정은, 최정례. 전문직 여성의 직무 스트레스, 직업만족도, 건강, 대한간호학회지 2002;32(4):570-79.
- 강현아. 간호전문직 노동의 변화-감정노동의 강화. 경제와 사회 2002;(55):142-68.
- 구미옥, 김매자. 간호원이 근무중에 경험하는 스트레스 측정을 위한 도구개발 연구. 대한간호학회지 1984;14(2):28-37.
- 구미옥, 김매자. 임상간호사의 업무스트레스에 관한 분석적 연구. 대한간호학회지 1985;15(3):39-49.
- 권경자, 이승희. 임상간호사의 직무 스트레스와 스트레스 대처방식이 소진에 미치는 영향. 간호행정학회지 2012;18(4):383-93.
- 권미숙, 최연희, 박금화. 임상 간호사의 직무 스트레스와 프리젠티즘. 한국직업건강간호학회 2011;20(2):163-71.
- 김계표, 이지영, 유병철. 치과상담업무 종사자의 감정노동과 직무스트레스의 관계. 한국치위생학회지 2013;13(5):727-37.
- 김영숙. 간호사의 직무 스트레스가 소진과 이직의도에 미치는 영향[석사학위논문]. 서울: 경희대학교 대학원 행정대학원; 2011.
- 김민주. 호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향. 관광학연구 1998;21(2):129-44.
- 김민호. 의료서비스에서 고객지향요인이 서비스가치와 고객만족에 미치는 영향[박사학위논문], 부산: 고신대학교; 2007.



- 김종경, 김정희. 병원 간호사의 감정노동 관련 변인에 관한 메타분석. 기본간호학회지 2016;23(2):115-25.
- 김주현, 이용미, 정혜영, 추현심, 원수진, 권수영, 배혜진, 안혜경, 김은미, 장현정. 임상 간호사의 감정노동, 감성지능 및 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향. 기본간호학회지 2013;20(2):157-67.
- 남혜리. 병원 간호사의 감정노동 측정도구 개발[박사학위논문]. 강원: 강원대학교 대학원; 2017.
- 박나경, 이현경, 이태화, 박정숙. 간호사가 인지한 서번트 리더십, 의사소통 능력과 감정노동의 관계, 한국직업건강간호학회지 2015;24(2):57-66.
- 박상윤. 임상 간호사의 감정노동, 직무 스트레스 및 사회적 지지가 건강문제에 미치는 영향[석사학위논문]. 울산: 울산대학교 대학원; 2017.
- 백경선. 중환자실 간호사의 직무 스트레스가 소진에 미치는 요인[석사학위논문]. 서울: 경희대학교 행정대학원 사회복지학과; 2009.
- 백다원, 염영희. 임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적 지지와 감성지능의 효과. 간호행정학회지 2012;18(3):271-80.
- 변기진, 홍해숙. 응급실 간호사와 일반병동 간호사의 직무 스트레스와 직무만족도[석사학위 논문]. 대구: 경북대학교; 2002.
- 송윤정. 간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향[석사학위논문]. 경기도: 가톨릭대학교; 2011.
- 송인숙. 임상간호사의 직무 스트레스와 성격특성 및 직무만족, 건강상태의 관계에 관한 연구[석사학위 논문]. 서울: 중앙대학교 대학원; 2007.
- 안지영, 정혜선, 김형아. 일개 병원 임상간호사의 감정노동과 직무스트레스에 관한 연구. 한국산업간호학회지 2007;16(2):139-46.
- 양애선. 중환자실 신규 간호사의 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 관한 연구[석사학위논문]. 서울: 이화여자대학교 대학원 간호과학과; 2008.
- 어은정. 상급종합병원 간호사의 감정노동과 프리젠티즘간의 관련성[석사학위논문]. 서울: 고려대학교 교육대학원; 2017.



- 여대중, 이준형, 양윤준, 윤영숙, 이언숙, 김정일, 김성은, 김동준. 병원 종사자의 업무 에 따른 감정노동과 직무스트레스. 대한스트레스학회 2015;23(4):197-204.
- 윤금숙, 김숙영. 직무 스트레스와 소진이 간호사의 이직의도에 미치는 영향. 가호행정학회지 2010;16(4):507-16.
- 윤세중. 종합병원 간호사의 직무만족이 감정노동과 환자 및 내원객 응대 수준에 미치는 영향. 중앙간호논문집 2011;6(1):201-54.
- 윤소라. 암환자를 돌보는 간호사의 감정노동, 직무 스트레스 및 전문직 삶의 질 간의 관계[석사학위논문]. 부산: 고신대학교 대학원; 2017.
- 이광성, 권인선, 조영채. 대학병원 간호사들의 수면의 질과 직무 스트레스와의 관련성. 한국산학기술학회논문지 2011;12(8):3523-31.
- 이경미. 임상 간호사의 직무 스트레스와 조직몰입.[석사학위논문]. 부산: 고신대학교 보건대학원; 1997.
- 이순능, 김정아(2010). 간호사의 감정노동과 소진 및 직무몰입의 관계. 한국간호과학회 창립 40 주년 나이팅게일 서거 100 주년 기념 학술대회, 2010; 255.
- 이영일. 임상간호사의 직무스트레스가 자살 생각에 미치는 영향[석사학위논문]. 부산: 동아대학교 대학원; 2006.
- 이은연, 김주성. 간호사의 감정노동, 피로 및 근골격계 통증의 관계. 한국산학기술학회 논문지 2017;18(1):351-59.
- 이한나. 임상 간호사의 업무 스트레스에 관한 조사[석사학위논문]. 전라북도: 원광대학교 보건환경대학원; 2001.
- 임순임, 조은아. 임상간호사의 감정노동, 직무스트레스와 섭식태도와의 관련성. 한국산학기술학회논문지 2014;15(7):4318-28.
- 임현정, 박경숙, 반효정, 이나래, 이윤미, 이은숙, 전지원, 하서인. 임상 간호사의 감정노동과 사회적 지지가 소진에 미치는 영향. 디지털융복합연구 2017;15(1):255-66.
- 조성기, 박미숙. 간호장교의 감정노동과 업무스트레스가 신체화 증상에 미치는 영향.



- 군진간호연구 2013;31(2):77-90.
- 조용애. 중환자실 간호사를 위한 자기주장 프로그램의 효과[박사학위논문]. 서울: 서울대학교 간호학과; 2009.
- 조용애, 김금순, 김을순, 박한미, 유미, 임은옥, 현석경, 김정연. 중환자실 간호사의 직무 스트레스와 대응방법, 이직의도에 대한 연구. 임상간호연구 2009;5(3):129-41.
- 주진희. 응급실 간호사의 직무 스트레스가 조직유효성에 미치는 영향요인[석사학위 논문]. 서울: 경희대학교 행정대학원; 2009.
- 최유정. 병원내 콜센터 상담원의 감정노동 및 직무스트레스와 신체화 증상의 관련성 [석사학위논문], 서울: 연세대학교 보건대학원; 2014.
- 한애경, 김옥수, 원종순. 임상간호사의 성격유형에 따른 직무스트레스와 대응방법에 관한연구. 임상간호연구 2007;13(2):125-36.
- 한상근. 감정노동의 직업별 실태. 한국직업능력 개발원 2013;26.
- 한숙정, 권명순, 윤오순, 문미영. 보건간호사의 감정노동과 직무스트레스. 한국보건간 호학회지 2012;26(2):314-27.
- 한숙정, 윤오순, 권명순, 송명선. 임상간호사의 감정노동과 직무 스트레스 정도비교. 한국산업간호학회지 2011;20(1):55-64.
- 한순구. 산재병원 간호사의 직무 스트레스 및 직무 만족이 이직의도에 미치는 영향[석사학위논문]. 서울: 연세대학교 보건대학원; 2016.
- 허미영. 간호사의 직무스트레스, 직무만족도, 성격유형과 이직의도에 관한 연구[석사학위논문]. 경상북도: 영남대학교 행정대학원; 2011.
- 홍지연. 간호사의 감정노동 측정도구 개발[박사학위논문]. 서울: 이화여자대학교 대학 원; 2015.
- Ahn JY. The relationship between emotional labor and job stress of clinic nurses in a specialized hospital for cancer[Unpublished master's



- thesis]. Seoul: The Catholic University of Korea; 2007.
- Ahn JY, Jung HS, & Kim HA. The relationship between emotional labor and job stress of clinical nurses in a hospital. Korean J Occup Health Nurs 2007;16:139-46.
- Ashforth B & Humphrey R. Emotional labor in service roles: the influence of identity. Acad Manage Rev 1993;18:86-115.
- Bartram T, Casimir G, Djurkovic N, Leggat SG, & Stanton, P. Do perceived high performance work systems influence the relationship between emotional labour, burnout and intention to leave? A study of Australian nurses. J Adv Nurs 2012;8(7):1567-78.
- Burton WN, Pransky GH., Conti DJ, Chen CY, & Edington DW.

  The association of medical conditions and presenteeism. Korean J

  Occup Environ Med 2004;46:164-71.
- Byun DS, & Yom YH. Factors affecting the burnout of clinical nurses focused on emotional labor –. J Korean Acad Nurs 2009;15:444-54.
- Byun DS, Yom YH. "Factors affecting the burnout of clinical nurses: focused emotinal labor." J Korean Acad Nurs 2009;15(3):444-54.
- Baik DW, Yom YH, "Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses." J Korean Acad Nurs 2012;18(3):271-80.
- Cha SK, Shin YS, Kim KY, Lee BY, Ahn SY, Jang HS. "The degrees of emotional labor and the its related factors among clinical nurses."

  J Korean Clin Nurs Res 2009;15(2):23-35.
- De Castro, Arnold Brian (Butch). The effect of emotional labor on depression and job dissatisfaction among young workers[dissertation].

  Maryland: The Johns Hopkins University; 2003.
- Depue RA, Moneoe SM. Conceptualization and measurement of human disorder



- in life stress research: the problem of chronic disturbance. Psychol Bul 1986;99:36-51.
- Donovan R. Stress in the workplace: a framework for research and practice social casework. J Contemp Social Work(May) 1987:259-66.
- Gardener D. The nurses's dilemma: Mediating stress in critical care unit.

  Heart & lung, 1980;9(1):103-6.
- Go HJ, Gwon DK, Pack YS. A Study of Job Stress and Turnover Intention of Staff Nurses. Commandment Nursing Science 2004:8:69-77.
- Han SJ, Yoon OS, Kwon MS, Song MS. Comparison of Emotional Labor and Job Stress Of Hospital Nursing Staff. Korean J Occup Health Nurs 2011;20(1):55-64.
- Hochschild AR. The managed heart: Commercialization of human feeling (1st ed.). Berkeley: University of California Press. 1983.
- House JS. Occupational stress and health among men and women in the Tecumseh Community health study. J Health Soc Behav 1986;27:66-77.
- ILO. Stress at work. World Labour Reports, Geneva: International Labour Office, 1995;65-79.
- Joung MS, Kim KJ. A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. Korean J Hosp 2006;11(4):1-18.
- Jie Li & Vickie Ann Lambert. Job satisfaction among intensive care nurses from the People's Republic of Chiana. Int Nurs Rev 2008;55:34-9.
- Ko JW, Yom YH. The Role of Social Support in the Relationship between Job Stress and Job Satisfaction/Organizational Commitment among Hospital Nurses. J Korean Acad Nurs 2003;33(2):265-74.
- Kim IS. "The role of self-efficacy and social support in the relationship



- between emotional labor and burn out, turn over intention among hospital nurses." J Korean Acad Nursi 2009;15(4);515-26.
- Kim JH, Hyun MY, & Kim SY. Job stress, depression, social; support, and coping strategies of clinical nurse. Korean J Occup Health Nurs 2009;18:219-31.
- Kim JH, Lee YM, Joung HY, Choo HS, Won SJ, Kwon SY. "Effects of emotional labor, emotional intelligence and social support on job stress in clinical nurses." J Korean Acad Fundame Nurs 2013;20(2):157-67.
- Kim MJ. A comparative study of the consequences of emotional labor between Korea and U.S.A.: Focused on the relationship between the hotel employees' emotional labor and their job stress. Journal of Hotel Management 2006;15(1):35-57.
- Kim MR. Influential factors on turnover intention of nurses: The affect of nurse's organizational commitment and career commitment to turnover intention. J Korean Acad Nurs 2007;13(3):335-44.
- Lee BI. "The relationship between emotional working hour and muscle pain."

  Korean J Occup Health Nurs 2014;23(4)269-76.

  DOI: https://doi.org/10.5807/kjohn.2014.23.4.269
- Lee NY, Han JY, Huh MJ. Comparison of satisfaction and need on nursing service Perceived by the patients and nurses. Journal of the Korean Data& Information Science Society 2015;26(1):169-77. http://dx.doi.org/10.7465/jkdi.2015.26.1.16
- Lee S. Emotional Intelligence and Job Stress of Clinical Nurses in Local Public Hospitals. J Korean Acad Nurs 2010:16(4).
- Lee W, Kim DK. "A study on emotional labor affecting a burnout level of personal assistants focused on the mediating effects of job stress



- and job satisfaction." Social Sciences Research Review 2011;27(2):115-40.
- Locke EA. The nature and cause of job satisfaction. In Dunnette, M. D. ed.

  Handbook of industrial and ornization psychology. Chicago: Rand

  Mcnally. 1976.
- Maloney R. Job stress and Its consequences a group of intensive care an nonintensive care nurse. Advanced in Nursing Science 1992;31: 42-45.
- Mann S, Cowburn J. "Emotional labour and stress within mental health nursing." J Psychiatr Ment Health Nurs 2005;12(2);154-62.

  DOI: https://doi.org/10.1111/j.1365-2850.2004.00807.x
- McAbee R. Occupational stress and Burnout in the nursing. Profession: A Model for Prevention, Workplace Health & Safety, 1991;39(12);568-75.
- McGrath, JE. Stress and Behavior in Organizations, in Handbook of Industrial and Organizational Psychology, ed. Dunnette, M. D., Rand McNally, 1978;1352-1357.
- McQueen, AC. Emotional intelligence in nursing work. J Adv Nurs 2004;47(1):101-8.
- Morris, JA, & Feldman DC. The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor. Acad Management Rev 1996;21(4):986-1010.
- Park SU. Emotional labor research, the oretical, empirical research,

  Experimental Study on the reviews. The Graduate school of Korea

  University. 2007.
- Sandiford PJ, & Seymour D. Emotional labor in public house: Reflections on a pilot study. Journal of Hospitality & Tourism Research 2002;26(1):57-70.



- Seyle H. Confusion and controversy in the stress field. J Hum Stress 1975;1(2):37-44.
- Shin MK, Kang HL. "Effects of emotional labor and occupational stress on somatization in nurses." J Korean Acad Nurs 2011;17(2):158-67.

  DOI: https://doi.org/10.11111/jkana.2011.17.2.158
- Yang YK. "A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses."

  J Korean Acad Nurs 2011;17(4):423-31.
- Yoon SJ. "The effect of the general hospital nurses' job satisfaction on emotional labor and response level of patients." The chung-Ang Journal of Nursing 2011;15:73-80.



#### < 부 록 >

## 대 상 자 설 명 문

연구 제목 : 임상 간호사의 감정노동과 수면의 질

연구 책임자 : 주경희

본 연구는 임상 간호사의 감정노동과 수면의 질에 관한 연구입니다. 의료기관 내에서 능숙한 실무 수행 및 친절한 환자 응대에 대한 요구도가 높은 직업인 간호사를 대상으로 개인이 경험하는 감정노동으로 인한 직무스트레스의 요인을 파악하고 수면의 질과의 관련성을 파악하는 연구입니다. 귀하는 본 연구에 참여할 것인지 여부를 결정하기 전에, 설명서와 동의서를 신중하게 읽어보셔야 합니다. 이 연구가 왜 수행되며, 무엇을 수행하는지 귀하가 이해하는 것이 중요합니다.

이 연구는 자발적으로 참여 의사를 밝히신 분에 한하여 수행될 것입니다. 다음 내용을 신중히 읽어보신 후 참여 의사를 밝혀 주시길 바라며, 필요하다면 가족이나 친구들과 의논해 보십시오. 만일 어떠한 질문이 있다면 담당 연구원에게 문의 해 주시면 자세하게 설명해 줄 것입니다. 귀하의 서명은 귀하가 본 연구에 대해 그리고 위험성에 대해 설명을 들었음을 의미하며, 이 문서에 대한 귀하의 서명은 귀하께서 본 연구에 참가를 원한다는 것을 의미합니다.

#### 1. 연구의 배경과 목적

안녕하십니까? 저는 연세대학교 보건대학원 역학건강증진학과 건강증진교육 전공 석사과정생 주경희 입니다.

의료기관 내에서 능숙한 실무 수행 및 친절한 환자 응대에 대한 요구도가 높은 직업인 간호사는 서비스 제공하는 동안 대상자가 우호적인 느낌을 갖도록 자신의 감정을 숨기거나 왜곡해야 하는 경우가 많습니다. 간호사의 감정 노동이 외부의 힘에 나타나는 경우 우울감, 직무스트레스, 이직의도 증가 및 신체화 증상을 유발합니다. 수면은 삶의 기본적인 활동으로 인간이 신체적, 정신적 기능을 회복하고 건강을 유지하는데 필수적입니다. 수면 장애가



있는 간호사는 간호 업무의 수행능력 감소, 환자 간호의 질 저하, 간호 업무수행 시 여러 사고 발생의 위험도가 높습니다. 본 연구의 목적은 임상 간호사의 감정노동, 직무스트레스 요인을 파악하고 수면의 질 연관성을 알아보고자 하는 것입니다.

### 2. 연구에 참여하는 대상자의 수, 기간과 장소

이 연구는 총 187명의 대상자가 참여하며, 귀하께서 연구 참여에 동의하실 경우, IRB 승인을 득한 이후 17년 11월 15일까지 연구에 참여하시게 되며, 전체 연구기간은 IRB 승인을 득한 이후부터 17년 12월 31일까지 진행될 예 정입니다.

#### 제외기준

- 1) 수면제나 기타 약물을 복용하는 자
- 2) 스트레스나 수면에 영향을 미칠 수 있는 6개월 이내 대수술 받은 자
- 3) 임신 중인 간호사

### 3. 연구 방법

만일 귀하께서 참여 의사를 밝혀 주시면, 감정노동 측정도구 9 문항 ( 감정노동 빈도, 감정표현에 대한 주의 정도, 감정의 부조화 ), 직무스트레스 43 문항 ( 간호업무, 역할 갈등, 전문지식, 의사와의 갈등, 대인관계, 심리적 부담감, 간호사에 대한 대우, 근무표, 보호자와 환자 ), 수면의 질 ( 수면에 드는 시간, 깨어나는 시간, 수면 시간, 수면 문제, 수면의 질, 수면에 관련된 약 복용, 느끼는 졸음 빈도 ) 에 대한 설문을 시행할 것입니다.

설문 조사는 총 소요시간 약 30분 정도입니다.

#### 4. 연구에 참여 하여 기대할 수 있는 이익

귀하가 이 연구에 참여하는데 있어서 직접적인 이득은 없으며, 어떠한 금전적 보상도 없습니다. 그러나 귀하가 제공하는 정보는 감정노동과 수면의 질과의 연관성을 알아보는데 이해를 줄 것입니다.

#### 5. 연구에 참여 하여 예상되는 위험 및 불편

간호사의 감정노동과 수면의 질에 관한 조사연구로 예견되는 위험이나 불편 감은 없습니다.

만일 설문지 작성 중 문의 사항이 있으시면 담당 연구원에게 연락 주십시 오.



#### 6. 연구 참여에 따른 보상

귀하께서 이 연구에 참여함으로써 별도로 받으시게 될 사례비는 없습니다.

#### 7. 정보 수집 및 제공

연구에서 수집된 자료는 본 연구 목적으로만 사용할 예정이며 제 3 자에게 제공하지 않을 것입니다.

#### 8. 개인정보 및 기록에 대한 비밀보장

이 연구에서는 이름을 비롯한 개인정보를 수집하지 않습니다. 그러므로 연구 결과가 학회지나 학회에 공개 될 때 귀하의 이름과 다른 개인 정보는 사용 되지 않을 것입니다.

생명윤리법에 따라 인간 대상 연구의 기록은 연구 종료시점부터 3년간 보관되며 이후 병원의 수칙에 따른 개인정보 문건 폐기 방법과 동일한 방법으로 폐기될 것입니다.

#### 9. 참여/철회의 자발성

귀하는 언제든지 연구 참여에 대해 동의를 철회할 수 있으며, 이 경우, 연구 참여는 종료되고 연구진은 귀하에게 연구와 관련하여 추가적인 정보를 수집하 지 않을 것입니다.

만일, 동의를 철회하는 경우 이전까지 수집된 정보를 폐기하여 연구에 이용되지 않기를 원한다면 연구자에게 귀하의 의사를 전달해 주시기 바랍니다. 귀하는 본 연구에 참여하지 않을 자유가 있습니다. 또한, 귀하가 본 연구에 참여하지 않아도 귀하에게는 어떠한 불이익도 없습니다.

#### 10. 연락처

이 연구에 관하여 궁금한 점이 있거나 연구와 관련이 있는 상해가 발생한 경우에는 아래의 연구자에게 연락하여 주십시오.

연구자 성명: 주경희

연구자 주소: 03722 서울특별시 서대문구 연세로 50-1

☼ 02-2228-0191



### 24 시간 연락처: 010-8796-9540

대상자로서 귀하의 권리에 대하여 질문이 있는 경우에는 연구자에게 말씀하시 거나 다음의 번호로 문의하실 수 있습니다.

연세의료원 연구심의위원회 ☎ 02-2228-0454



## 대 상 자 동 의 서

연구제목: 임상 간호사의 감정노동과 수면의 질							
※ 아래 항목을 읽고 동의한다면, 좌측 상자 기호에 V 표시해 주시기 바랍니다.							
□ 본인은 이 설명문 위험성 등에 대한	을 읽었으며, 본 충분한 설명을	연구의 목적, 방법 듣고 이해하였습니	, 기대효교  다.	바, 가능한			
□ 이 연구목적으로 이해하였습니다.	개인(민감)정보 =	수집·이용·제공 등0	세 관한 설	명을			
□ 모든 궁금한 사항	에 대해 질문하	였고, 충분한 답변을	을 들었습니	- 다.			
□ 이 연구에 동의한	경우라도 언제:	든지 철회할 수 있 <del>.</del>	음을 확인	하였습니다.			
□ 본인은 설명문 및	작성된 동의서	사본 1부를 받게	될 것입니	다.			
□ 충분한 시간을 갖 자유로운 의사에			참여하기	를			
대상자 성명	서 명		서명 날짜				
'대리인' 또는 '대상지	나의 대리인' 이론	사고도 <i>함</i> .					
*대리인 성명 <i>(필요 시)</i>	서 명		서명날 짜				
(대상자와의 관계:		)					
참관인 성명 <i>(필요 시)</i>	서 명		서명 날짜				
설명한 연구자의 성명	서 명		서명 날짜				



# 증례기록서

연구 책임자 : 월 일 서명\_\_\_\_\_



### 일반적 특성

- 1. 귀하의 성별은 ?
  - ① 여자 ② 남자
- 2. 귀하의 연령은 ?

만 (

) 세

- 3. 귀하의 결혼 여부는 ?
  - ① 미혼 ② 결혼 ③ 기타
- 4. 귀하의 종교는 ?
  - ① 기독교 ② 불교 ③ 천주교
  - ④ 무교 ⑤ 기타
- 5. 귀하의 교육정도는 ?
  - ① 3년제 간호대 졸업
  - ② 4년제 대학 졸업
  - ③ RN BSN 또는 방통대 졸업
  - ④ 대학원 재학 이상
  - ⑤ 대학원 졸업
- 6. 귀하의 현 직위는 ?
  - ① 일반 간호사 ② 책임 간호사
  - ③ 수간호사 이상
- 7. 귀하의 총 임상경력은 ?
  - ① 1년 미만
  - ② 1년 이상 3년 미만
  - ③ 3년 이상 5년 미만
  - ④ 5년 이상 10년 미만
  - ⑤ 10 년 이상
- 8. 귀하의 근무형태는 ?
  - ① 주간 근무 ② 3교대 근무
  - ③ 기타

- 9. 귀하의 현재 근무부서는 ?
  - ① 내과계 병동 ② 외과계 병동
  - ③ 수술실 ④ 응급실 ⑤ 중환자실
  - ⑥ 기타
- 0. 귀하의 월 평균 소득은 ?
  - ① 200 만원 이상 250 만원 미만
  - ② 250 만원 이상 300 만원 미만
  - ③ 300 만원 이상 350 만원 미만
  - ④ 350 만원 이상 400 만원 미만
  - ⑤ 400 만원 이상
- 11. 귀하의 출. 퇴근 소요 시간은 ?
  - ① 30분 미만
  - ② 30분 이상 1시간 미만
  - ③ 1시간 이상 1시간 30분 미만
  - ④ 1시간 30분 이상
- 12. 귀하는 맞벌이 입니까?
  - ① 맞벌이 이다 ② 맞벌이 아니다
- 13. 결혼을 하고 자녀가 있다면 몇 명 입니까 ?
  - ① 1명② 2명③ 3명이상
- 14. 귀하는 0세 이상 고등학생 이하의 자녀가 있습니까 ?
  - ① 있다 ② 없다
- 15. 고등학생 이하의 자녀 중 0세 만 5세 이하 자녀가 있습니까?
  - ① 있다 ② 없다



- 16. 0세 만 5세 이하 자녀는 어린이 집이나 유치원 또는 종일제 아이 돌보미 서비스를 이용 하고 있습니까 ?
  - ① 이용 한다 ② 이용 하지 않는다

17. 0세 - 만 5세 이하 자녀가 이용하는 보육 및 양육 서비스는 다음 중 어디에 해당 합니까 ?

- ① 국공립 및 법인 어린이집
- ② 민간 어린이집
- ③ 사설 놀이방(개인 가정 운영)
- ④ 직장 보육시설(사업주 설치)
- ⑤ 정규 유치원(4 시간)
- ⑥ 시간 연장제 유치원(6시간)
- ⑦ 종일제 유치원(8시간)
- ⑧ 종일제 아이 돌보미 서비스
- 18. 어린이집이나 유치원, 종일제 아이 돌보미 서비스 이용 시간 외에 0세 - 만 5세이하 자녀를 누가 돌보고 있습니까?
  - ① 자녀의 부모
  - ② 동거하고 있는 가족, 친지
  - ③ 비동거하고 있는 가족, 친지
  - ④ 동거하고 있는 타인 (아이 돌보미, 가사 도우미
  - ⑤ 비동거하고 있는 타인 (아이 돌보미, 가사 도우미)

19. 아이들의 어머니를 제외하고 정기적으로 아이들을 돌봐주는 사람이 있습니까?

> (위에 답하신 탁아소, 유아원, 놀이방 시설 제외 )

- ① 있다 ② 없다
- 20. 그렇다면 누가 아이들을 돌보아 줍니까 ?
  - ① 동거하고 있는 가족, 친지
  - ② 비동거하고 있는 가족, 친지
  - ③ 동거하고 있는 타인 (아이 돌보미, 가사 도우미)
  - ④ 비동거하고 있는 타인 (아이 돌보미, 가사 도우미)



### Moris & feldman 기초한 김민주 감정노동 측정도구

	감정노동						
		설문문항	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1		나는 병원에서 실제 감정을 표현하지 못 하는 경우가 많다					
2	감정 노동 빈도	나는 병원 고객이 나에게서 따뜻함과 친절을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다					
3		나는 병원 내에서 진짜로 웃는 경우보다 억지로 웃는 경우가 많다					
4	감정	나는 병원생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못 하는 것 때문에 힘들다					
5	표현 에 대한 주의	나는 병원고객들을 미소로서 응대하는 것이 어렵다					
6	정도	나는 기분이 나쁠 때에도 병원 고객들에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다					
7	· 감정	나는 병원고객들을 위하여 내가 느끼는 실제 감정을 왜곡한다					
8	의 부조 화	내가 병원고객을 대할 때 느끼는 실제 감정과 겉으로 표현하는 감정과는 상당히 차이가 있다					
9		나는 겉으로 표현하는 행동과 실제 느끼는 감정이 다르기 때문에 혼란스러울 때가 있다					



### 임상 간호사의 직무스트레스 측정도구

### < 간호업무 >

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 근무로 인해 피로를 느낄 때					
2. 책임져야 할 일이 많을 때					
3. 간호 인력의 결원상태에서 일해야 할 때					
4. 새로운 업무에 임하게 될 때					
5. 신규 간호사와 함께 일할 때					
6. 같이 근무하는 간호사의 사적인 볼일 게으름 등으로 인해 자신의 업무량이 많아질 때					

### < 역할 갈등 >

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 이론과 실제의 간호업무의 차이를 느낄 때					
2. 자신의 역할이 전문적 가치기준에 맞지 않다고 느낄 때					
3. 타 분야 의료진이 전문적으로 인정해 주지 않을 때					
4. 잡다한 일 때문에 간호업무가 바빠질 때					
5. 과중한 업무 때문에 자신의 학문적 발전이 어려울 때					



### < 전문지식 >

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 새로운 의료 기구에 대한 작동방법을 모를 때					
2. 환자의 상태파악이 미흡할 때					
3. 간호 업무 수행 시, 실수나 누락한 것을 발견할 때					
4. 컴퓨터 조작을 잘 못할 때					

### < 의사와의 갈등 >

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 의사가 간호사의 역할, 능력을 인정하지 않을 때					
2. 의사가 자신의 업무 및 책임을 남에게 전가시킬 때					
3. 의사가 근무 중 신경질을 내며 화풀이 할 때					

### < 대인관계 >

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 상사와의 관계가 좋지 않을 때					
2. 동료 간호사와의 관계가 좋지 않을 때					
3. 간호보조요원과 관계가 좋지 않을 때					
4. 타부서와의 관계가 좋지 않을 때					
5. 타 분야 직원이 간호사의 역할과 능력을 인정하지 않을 때					
6. 동료 간호사와 견해 차이가 날 때					



### < 심리적 부담감 >

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 간호 행위가 순조롭게 진행되지 않을 때					
2. 회복 가능성이 없는 환자를 간호할 때					
3. 회복기 중의 환자의 상태가 갑자기 나빠질 때					

### < 간호사에 대한 대우 >

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 동료간의 진급 순서에 대한 스트레스					
2. 승진의 기회가 적을 때					
3. 학력에 대한 스트레스					
4. 보수에 대한 스트레스					
5. 병원내 간호인력 대우에 대한 스트레스					



### < 근무표 >

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 3교대 근무에 대한 스트레스					
2. 시간외 초과 근무를 할 때					
3. 근무표 작성이 자신의 희망대로 반영되지 않을 때					
4. 밤 근무를 할 때					
5. 휴일 없이 오랫동안 근무해야 할 때					
6. 본인의 의사와 상관없이 갑자기 근무표가 바뀔 때					
7. 근무 외(보수교육, conference, 연수 등) 요구하는 일이 과중될 때					

### < 보호자와 환자 >

문 항	매우 그렇다	대체로 그렇다	약간 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
1. 환자나 보호자가 간호사에게 반말 등 무례한 행동을 할 때					
2. 환자나 보호자가 무리한 요구를 할 때					
3. 간호사 아닌 다른 호칭으로 부를 때					
4. 환자나 보호자의 불만 사항을 간호사의 잘못이 아님에도 간호사에게 투사할 때					



### PSQI-K(Pittsburgh Sleep Quality Index Korea Version)

다음은 지난 1달(4주) 동안 당신의 일상적인 수면 습관에 관한 질문들입니다. 지난 1달 동안 대부분의 일상에서 가장 적절한 답변에 'V'표시 혹은 기록을 해 주시기

바랍니다.(반드시 모든 질문에 답하여 주시기 바랍니다.)

1. <b>지난 한달 동안,</b> 당신은 평소 몇 시에	보통 오전/ 오후 시 분에
잠자리에 들었습니까?	잠자리에 든다
2. <b>지난 한달 동안,</b> 당신은 밤에 잠자리에 들어서 잠이 들기까지 보통 얼마나 오래 걸렸습니까?	시간 분이 걸린다
3. <b>지난 한달 동안,</b> 당신은 평소 아침 몇	보통 오전/ 오후 시 분에
시에 일어났습니까?	일어난다
4. 지난 한달 동안, 당신이 실제로 잠잔 시간은 얼마나 됩니까? (이것은 당신이 잠자리에서 보낸 시간과 다를 수 있습니다.)	하루 밤에 시 분



다음 각 문항에서 가장 적절한 응답을 하나만 고르십시오.

모든 질문에 응답해 주시기 바랍니다.

5. 지난 한달 동안 당신은 아래의 이유로 잠자는데 얼마나 자주 문제가 있었습니까? (우측칸에 □ 표시 하세요.)	지난 한달 동안 없었다 (없다)	한주에 1번 보다 적게 (주 1회 미만)	한주에 1~2번 (주 1~2회)	한주에 3회 이상 (주 3회 이상)
a. 취침 후 30분 이내에 잠들 수 없었다.				
b. 한밤중이나 새벽에 깼다.				
c. 화장실에 가려고 일어나야 했다.				
d. 편안하게 숨 쉴 수가 없었다.				
e. 기침을 하거나 시끄럽게 코를 골았다.				
f. 너무 춥다고 느꼈다.				
g. 너무 덥다고 느꼈다.				
h. 나쁜 꿈을 꾸었다.				
i. 통증이 있었다.				
j.그 외에 다른 이유가 있다면, 기입 해주세요. (이유는?) 지난 한달 동안, 당신은 위에 기입한이유들 때문에 잠자는데 얼마나 자주어려움이 있었습니까?				



6. <b>지난 한달 동안</b> , 당신은 전반적으로 수면의 질이 어느 정도라고 평가하십니까?	8. <b>지난 한달 동안,</b> 당신은 운전하거나, 식사 때 혹은 사회활동을 하는 동안 얼마나 자주 졸음을 느꼈습니까?
□ 매우 좋음 □ 상당히 좋음 □ 상당히 나쁨 □ 매우 나쁨	□지난 한달 동안 없었다 □한 주에 1 번 보다 적게 □한 주에 1-2 번 정도
7. <b>지난 한달 동안,</b> 당신은 잠이 들기 위해 얼마나 자주 약을 복용했습니까?	□한 주에 3 번 이상
(처방약 또는 약국에서 구입한 약)	9. <b>지난 한달 동안,</b> 당신은 일에 열중하는데 얼마나 많은 문제가 있었습니까?
□지난 한달 동안 없었다 □한 주에 1 번 보다 적게 □한 주에 1-2 번 정도 □한 주에 3 번 이상	□ 전혀 없었다 □ 매우 조금 있었다 □ 다소 있었다 □ 매우 많이 있었다
	10. 당신은 다른 사람과 같은 잠자리에 자거나 집을 같이 쓰는 사람이 있습니까?
	□같은 잠자리에 자거나 집을 쓰는 사람이 없다 □집에 다른 방을 쓰는 사람이 있다 □방을 같이 쓰지만 같은 잠자리에서 자지 않는다 □같은 잠자리에 자는 사람이 있다



만일 같은 방을 쓰거나 같은 잠자리에서 자는 사람이 있다면, 그 사람에게 지난 한 달간, 당신이 다음과 같은 행동을 얼마나 자주 했는지 물어보십시오.	행동들이 있었으면 직접 기입	)
a) 심하게 코골기		
<ul><li>□ 지난 한달 동안 없었다</li><li>□ 한 주에 1 번 보다 적게</li><li>□ 한 주에 1-2 번 정도</li><li>□ 한 주에 3 번 이상</li></ul>	<ul><li>□ 지난 한달 동안 없었다</li><li>□ 한 주에 1 번 보다 적게</li><li>□ 한 주에 1-2 번 정도</li><li>□ 한 주에 3 번 이상</li></ul>	
b) 잠잘 때 숨을 한동안 멈추고 다시 숨쉬기	< 감사합니다 >	
<ul><li>□ 지난 한달 동안 없었다</li><li>□ 한 주에 1 번 보다 적게</li><li>□ 한 주에 1-2 번 정도</li><li>□ 한 주에 3 번 이상</li></ul>		
c) 잠잘 때 다리를 갑자기 떨거나 흔들기		
<ul><li>□ 지난 한달 동안 없었다</li><li>□ 한 주에 1 번 보다 적게</li><li>□ 한 주에 1-2 번 정도</li><li>□ 한 주에 3 번 이상</li></ul>		
d) 잠자다가 잠시 시간,장소,상황을 인식하지 못하거나 혼란스러워함		
<ul><li>□ 지난 한달 동안 없었다</li><li>□ 한 주에 1 번 보다 적게</li><li>□ 한 주에 1-2 번 정도</li><li>□ 한 주에 3 번 이상</li></ul>		



### **ABSTRACT**

# The Emotional Labor and the Job Stresses of the Clinical Nurses

Kyoung Hui Chu Graduate School of Public Health Yonsei University

(Directed by Professor Heejin Kimm, M.D., Ph.D)

### The Background and the Purpose

The job of being a nurse belongs to the occupational group regarding which the level of the demand for the professional and proficient, practical affairs performance and the friendliness when responding to the patients is high at the medical institution. Because of the reason that, to the nurses, the emotional labor is to take care of the patients, it has been considered as a matter of course, the awareness regarding the seriousness of the problem has been low. In a precedent study, it looked at the exhaustion, the level of job satisfaction, the intention to change the job, the somatization symptom, etc. with the emotional labor and the job stress as the causes. Hence, the researches on the essential, emotional labor and the job stress have been insufficient. This research took a look at the relationship between emotional labor and job stress in order to utilize it as a basic material for the preparation of an arbitration plan for understanding and managing the factors of emotional labor and job stress.



### The Research Method

With 171 clinical nurses who had been working at one upper grade general hospital located in the Seoul City as the subjects, a self-administered questionnaire survey had been carried out from September 25, 2017 until September 29, 2017. A cross-sectional study which analyzed the relationship by having emotional labor as an independent variable and by having job stress as a dependent variable was carried out.

#### The Results of the Research

Regarding the aspects of the emotional labor according to the special, general characteristics, there were the many cases (p=0.039) in which, compared to those who had a child whose age was from 0 years old to 5 years old, among the children who were in senior high school or lower, those who did not have such a child were in the group whose emotional labors were high. Regarding the aspects of the job stress according to the special, general characteristics, the level of education was low (p=0.012), the present position was responsible nurse or higher (p=0.032), the time required for commuting was 1 hour or more, and when it was long (p=0.041), the job stress was higher. The average score of the emotional labors of the research participants was 3.55 points  $\pm 0.58$  points(Out of the full score of 5 points), thereby showing the degree of the emotional labor that was in the middle or higher. When analyzing the detailed questions on the emotional labor, the domain of the emotional labor frequency 'There are many times when I intentionally endeavor so that the customers of the hospital can feel the warmth and the friendliness from me' was the highest at 4.10 points  $\pm$  0.62 points. The average score of the job



stresses of the research participants was 3.67 points  $\pm$  0.54 points (Out of the full score of 5 points), thereby representing the degree of the job stress that was higher than the middle. After analyzing the detailed questions on the job stress, it appeared that, in the domain of the guardians and the patients, 'When a matter of the dissatisfaction of the patient or a guardian is thrown over to the nurse although it is not a mistake of the nurse' was 4.41 points  $\pm 0.80$  points, in the domain of the frustrations with the doctor, 'When the doctor is fretful and vents his or her anger during work' was 4.33 points ± 0.89 points, and, in the domain of the role frustrations, 'When the nursing work becomes busy because of the odd jobs' was 4.26 points  $\pm$  0.75 points. The emotional labor and the job stress showed a pure correlation at r= 0.496, p<0.001. As a result of putting the emotional labor, the special, work environment characteristics, the special, living environment characteristics, and the special, demographic characteristics, among the special, general characteristics into the regression model and analyzing them, the emotional labor and the 3-shift work appeared as the factors that have the influences on the job stress. And this model explained 29.2% of the job stress. Regarding the 3-shift work, which was at  $\beta$ =0.210, p<0.01, the relationship of the 3-shift workers with the job stress was higher than with the daytime workers.

#### The Conclusion

The is the need for the repeated and comparative researches with the subjects of the diverse regions, the hospital size, and the nurses working in the diverse fields. Also, there is a need to endeavor in order to know the even more detailed causes of the emotional labors by using the emotional labor measurement tool that was developed recently with the nurses as the subjects and in order to prepare a plan



for adjusting the emotional labors of the nurses by carrying out an in-depth research by factor, at the same time.

Key words: Nurse, emotional labor, and job stress