

# 마인드맵이 감정노동과 소진에 미치는 효과: 암전문병원 외래간호사를 중심으로

이진아<sup>1</sup> · 박석원<sup>1</sup> · 김경지<sup>1</sup> · 백현옥<sup>1</sup> · 전은영<sup>2</sup>

국립암센터 간호본부<sup>1</sup>, 대구대학교 간호학과<sup>2</sup>

## Effects of the Mind Map for Emotional Labor and Burnout: A Survey of Nurses in Outpatient Departments of Cancer Hospitals

Lee, Jin A<sup>1</sup> · Park, Seok Won<sup>1</sup> · Kim, Kyeong Ji<sup>1</sup> · Paik, Hyun Ok<sup>1</sup> · Jeon, Eunyoung<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Nursing, National Cancer Center

<sup>2</sup>Department of Nursing, Daegu University

**Purpose:** The purpose of this research was to develop and evaluate the effect of a mind map for relief of emotional labor and burnout among nurses in outpatient departments in cancer hospitals. **Methods:** We developed a mind map to reduce emotional labor and burnout. A quasi-experimental study was used with a nonequivalent control group pretest-posttest design. Data were collected from December 2012 to April 2013. Participants were 35 nurses working in the outpatient department of a cancer hospital. The experimental group participated in the mind map program bi-weekly for 10 weeks. Data were analyzed using  $\chi^2$ -test, Mann-Whitney U test, paired t-test, and Wilcoxon sign rank test with the SPSS 21.0 program. **Results:** The physical burnout and total burnout scores decreased significantly in the intervention group which took the mind map program. **Conclusion:** Findings indicate that the mind map is an effective intervention to reduce burnout in outpatient department nurses.

**Key Words:** Emotional labor, Burnout, Mind map

## 서 론

### 1. 연구의 필요성

최근 빠른 속도로 발전하는 정보통신기술 및 인터넷의 발달, 의료 소비자인 환자들의 의식 수준 향상으로 인해 의료 소비 패턴 또한 질적으로 급변하고 있다. 이에 병원들은 변화하는 환경과 무한경쟁 체제에서 생존하기 위해 다양한 경영전략을 세우고 있다. 이 중 가장 중요한 부분으로 인식되는 것이 고객 만족 또는 고객 감동을 지향하는 의료서비스 부분이다. 병

원은 의료서비스를 향상시키기 위해 조직이 정한 감정표현 규범을 익힐 수 있도록 공식적인 친절교육 및 자체적인 고객만족도 조사 등을 통해 의료인 및 직원을 교육하고 있다.

이 중 외래는 환자가 처음 내원할 때 접하게 되는 장소로 이곳에서 받은 느낌은 병원에 대한 이미지를 결정짓는 중요한 요인이 된다[1]. 실제로 외래 환자를 대상으로 한 병원 만족도 및 병원선택 동기에 관한 연구에서 환자만족도에 가장 많이 영향을 미치는 요인은 친절도인 것으로 나타나 외래간호사의 친절성이 병원 선택에 영향을 미치는 것으로 보고되었다[2,3]. 외래간호사는 환자들의 요구에 부응하는 밝은 표정과 미소,

**주요어:** 감정노동, 소진, 마인드맵

Corresponding author: Jeon, Eunyoung

Department of Nursing, Daegu University, 33 Seongdang-ro, 50-gil, Nam-gu, Daegu 705-714, Korea.  
Tel: +82-53-650-8392, Fax: +82-53-650-8389, E-mail: jeoney@daegu.ac.kr

Received: Aug 17, 2015 | Revised: Sep 15, 2015 | Accepted: Dec 9, 2015

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

적극적인 응대, 공손한 말투 등과 같은 감정표현 규범이 강조되는 환경에서 근무하고 있고, 외래진료의 흐름이 순조롭게 유지될 수 있도록 하기 위해 감정을 억제하고 미소를 짓는 등의 표면행위를 많이 하고 있는 상황이다. 그런데 간호사가 자신의 감정을 정형화된 방식으로만 표출하도록 강요받으면 우울, 스트레스와 같은 부정적인 심리를 경험하게 된다.

감정노동은 조직원이 경험하는 감정과 조직이 허용하는 감정표현 규범사이에 차이가 존재할 때, 조직원이 자신의 감정이나 감정표현을 규범에 맞게 표현하도록 조절하는 개인적인 노력으로[4], 이러한 감정노동은 실제 감정과 규범이 조화를 이룰 경우 그 강도가 낮아지지만, 외부의 힘에 의해 개인의 감정 표출이 어려울 경우 정서에 부정적인 영향을 미쳐 우울, 스트레스와 같은 다양한 심리적 결과를 초래할 수 있으며[5], 이러한 부정적 심리상태가 감당하기 어려운 정도이거나 이를 반복적 또는 지속적으로 경험할 경우 결국 소진에 이르게 된다.

소진이란 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 업무 스트레스 반응의 한 형태로 부정적인 자아개념 및 부정적인 근무태도, 환자에 대한 관심소실 등의 현상을 포함하는 신체적, 정신적, 정서적 탈진 증후군이다[6]. 병원에서 근무하는 간호사의 경우 대상자의 중증도에 따라라도 소진 정도에 차이가 나타났는데, 중증도가 높은 암 환자를 돌보는 암병동 간호사는 일반병동 간호사에 비해 소진 정도가 높으며[7], 감정노동 및 소진이 초래되는 상황에 지속적으로 놓이게 될 경우 간호사 자신 뿐 아니라 의료서비스의 질과 조직의 성과에도 부정적인 영향을 미치게 된다. 즉, 감정노동 정도는 간호사의 소진에 영향을 미치므로, 감정노동의 강도와 빈도를 낮추는 전략이 모색되어야 하며 이와 더불어 감정관리 프로그램 개발이 필요하다. 특히, 표면적인 감정표현을 통제하기 위한 교육이 아니라 병원이 요구하는 감정 표현 규범과 간호사들의 내적감정 및 사고가 일치할 수 있도록 노력하는 것이 요구된다[8-10].

마인드맵은 영국의 심리학자 Buzan[11]이 두뇌이론을 바탕으로 고안해 낸 학습이론으로 읽고 생각하고 분석하고 기억하는 것들을 마음속에 지도로 그리는 방법으로 생각의 지도라 할 수 있다. 마인드맵은 주로 교육학 분야에서 학습효과를 높이는데 활용되어 왔으며, 또한 마인드맵이 스트레스와 우울, 주관적 안녕감 등을 향상시키며, 자신의 문제점을 스스로 발견하고 문제를 해결해 나아가는데 효과가 있음이 확인되었다[12,13]. 마인드맵은 내적 요인과 외적 요인간의 갈등을 균형 있는 관점을 유지하도록 조정해주는 역할을 하므로 개인이 적극적으로 주도적으로 자신의 스트레스를 관리할 수 있는 방법

이다[13]. 실제로 마인드맵을 이용하여 고혈압 환자의 불안감을 간호중재로 수행한 결과, 마인드맵을 수행한 그룹은 불안과 혈압이 모두 감소한 것으로 보고되어 개인의 스트레스 관리를 위한 방안으로 마인드맵이 효과적인 것으로 보고되었다[14]. 또한 간호사의 소진 감소를 위한 중재로 마인드맵을 제안한 Shaun과 Sandra[15]는 간호사가 소진을 경험 할 때 자신의 내면을 성찰해 봄으로써 내적갈등과 스트레스 조절이 가능하다고 하였다.

감정노동으로 인하여 소진을 경험하고 있는 간호사를 위한 관리 방안으로 중재가 필요함에도 불구하고 현재까지 진행된 연구로는 조사연구가 대부분으로 간호학적 중재 연구는 찾아보기 어려운 실정이다. 이에 본 연구는 암전문병원 외래 간호사를 대상으로 감정노동 및 소진의 정도를 파악하고, 감정노동 및 소진 감소를 위한 중재 프로그램으로서 마인드맵의 활용가능성을 검토하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 일 암전문병원 외래 간호사를 대상으로 감정노동과 소진 정도를 파악하고, 마인드맵이 감정노동과 소진에 미치는 효과를 확인하고자 한다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 일반적 특성 및 직업 관련 특성에 따른 감정노동과 소진의 차이를 파악한다.
- 마인드맵이 감정노동에 미치는 효과를 확인한다.
- 마인드맵이 소진에 미치는 효과를 확인한다.

## 3. 연구가설

마인드맵이 암전문병원 외래 간호사의 감정노동과 소진에 미치는 효과를 검증하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설 1. 마인드맵에 참여한 실험군은 참여하지 않은 대조군보다 감정노동 점수가 낮을 것이다.
- 가설 2. 마인드맵에 참여한 실험군은 참여하지 않은 대조군보다 소진 점수가 낮을 것이다.

## 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 마인드맵이 외래간호사의 감정노동과 소진에 미

치는 효과를 파악하기 위하여 비동등성 대조군 전후 설계를 이용한 유사 실험연구이다.

## 2. 연구대상

경기도 소재 일 암전문병원 외래에 근무하는 간호사 중, 본 연구의 목적을 이해하고 참여하기로 동의한 자를 대상으로 하였다. 표본수의 결정은 간호사의 감정노동과 관련된 변인의 메타분석 연구[16]를 참조하여 G\*Power (3.1.5) 프로그램을 이용하여 두 그룹의 Wilcoxon-Mann-Whitney 검정에서 유의수준( $\alpha$ ) .05, 효과크기(effect size) 1.0, 검정력 .80으로 했을 때 필요한 대상자 수는 실험군, 대조군 각각 14명으로 총 28명이었다. 본 연구에서는 외래에서 근무하는 간호사 총 41명 중, 책임연구자 1인 및 마인드맵 지도사 과정을 이수한 3인을 제외한 37명 전수를 대상으로 실험군과 대조군으로 배정하였다. 두 집단의 배정은 난수표를 이용하였으며, 실험군에 22명, 대조군에 15명이 배정되었고, 연구 진행 과정에서 실험군과 대조군 각각 1명이 탈락하여 최종 분석 대상자는 실험군 21명, 대조군 14명으로 총 35명이었다.

## 3. 연구도구

### 1) 감정노동

감정노동은 개인이 경험하는 실제 감정과 조직이 요구하는 감정 표현 규범에 차이가 존재할 때, 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 외적으로 얼굴 표정이나 몸짓을 조절하려는 개인의 노력이다[4]. 본 연구에서는 Brotheridge와 Leel[17]가 개발한 감정노동도구를 Jung[18]이 번역하고, Jeon[19]이 수정·보완한 도구를 사용하여 측정하였다. 총 19문항의 1~5점 척도로 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Jeon[19]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .78이고, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .79였다.

### 2) 소진

소진은 스트레스를 감당하지 못할 때 나타나는 업무 스트레스 반응의 한 형태로 부정적인 자아개념 및 근무태도, 환자에 대한 관심소실 등의 현상을 포함하는 신체적, 정신적, 정서적 탈진 증후군이다[6]. 본 연구에서는 Malakh-Pines, Aronson과 Kafry[20]가 개발하고 Hong[21]이 번역한 도구를 사용하여 측정하였다. 신체적 소진, 정서적 소진, 정신적 소진 각 7문항씩 총 21문항의 1~5점 척도로 구성되어 있으며, 점수가 높

을수록 소진정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Hong[21]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .92였으며, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ 는 .93이었다.

## 4. 연구진행 및 자료수집

연구의 참여대상자를 윤리적으로 보호하기 위해 본 연구기관의 의생명연구심의위원회(IRB No. NCCRE-12-007)의 승인을 받아 연구를 수행하였다. 연구대상자는 본 연구의 목적을 이해하고 참여하기로 동의한 자로 연구목적과 절차 및 자발적 참여와 철회 가능성, 수집된 자료는 익명으로 하여 연구 목적으로만 사용할 것임을 설명한 후 연구참여에 대한 서면 동의를 받았다. 자료수집기간은 2012년 12월 10일부터 2013년 4월 30일까지였으며 구체적인 일정은 다음과 같다.

### 1) 사전 조사

사전 조사는 일반적 특성 및 직업 관련 특성, 감정노동, 소진에 대한 설문지를 대상자가 직접 기록하도록 하였으며, 중재 프로그램 시행전에 대조군과 실험군에게 설문조사를 시행하였다.

### 2) 마인드맵 개발 및 적용

마인드맵이란 좌뇌와 우뇌의 기능을 정확히 파악한 후, 그 기능들을 효과적으로 활용할 수 있도록 도와주는 학습방법으로 Buzan[11]이 두뇌이론을 바탕으로 고안해 낸 학습이론이다. 마인드맵은 학습 외에도 기억력 및 업무능력 향상 등 여러 분야에서 활용되고 있다. 뿐만 아니라 개인의 생각 속으로 깊이 들어가서 내적 자아를 효과적으로 개발하고 자신을 성찰하는 것에도 효과가 있는 프로그램이다.

본 연구에서는 마인드맵 지도사 과정을 이수한 3인이 감정노동과 소진 및 마인드맵 관련 선행연구[13,14]와 의과대학 학생에게 마인드맵 교육을 1회 30분 실시한 것[22] 장애아동 어머니의 스트레스를 경감시키기 위하여 주 2회, 총 14회 진행한 것[12]에 기초하여, 감정노동과 소진을 해소시키기 위한 마인드맵을 한국부잔센터(BuzanKorea)의 자료를 받아 매회 120분씩 2주에 1회, 총 5회 진행하였다. 연구자는 각 회차 당 핵심주제를 제시하고 프로그램을 진행하였으며, 핵심 주제를 상징하는 단어나 그림을 중심 이미지로 그리고, 중심 이미지로부터 방사상으로 선을 그어 발달된 각각의 핵심 단어를 연결하며 자유롭게 연상하고 체계화 시킨 후, 매 회차마다 2명의 간호사가 자신의 맵을 발표하게 하고 프로그램을 종료하였다.

선행연구[1]에서 외래간호사의 감정노동 경험의 구조는 ‘밑바닥에서부터 치밀어 올라오는 감정을 억누름’, ‘오로지 홀로 감당해야 함에 외로움을 느낌’, ‘간호전문직과 서비스의 경계에 대해 갈등함’, ‘내·외적 자원들을 동원하여 마음을 다스림’, ‘경력이 쌓이면서 강요된 감정과의 갈등에서 벗어남’의 5개 구성요소로 도출되었다. 이를 토대로 마인드맵의 핵심 주제를 다음 5가지로 명료화하고, 연구자는 각 회차 당 핵심 주제를 제시하고 프로그램을 진행하였다. ‘감정을 억누름’, ‘외로움’, ‘갈등’, ‘마음 다스림’, ‘갈등에서 벗어남’으로 명료화한 5가지 핵심 주제를 바탕으로 그것을 상징하는 단어나 그림을 중심 이미지로 그리게 되며, 중심 이미지로부터 방사상으로 선을 그어 발상된 각각의 핵심 단어를 연결하며 자유롭게 연상하고 체계화하게 된다. 이를 통해 개인의 생각 속으로 깊이 들어가서 내적 자아를 효과적으로 통찰하여, 감정을 표현하고 나아가 감정노동의 긍정적 효과를 높여 줄 수 있도록 하였다.

### 3) 사후 조사

총 5회의 마인드맵이 종료된 후, 감정노동 및 소진에 대한 설문지를 이용하여 사전 조사와 동일한 방법으로 실험군과 대조군에게 사후 조사를 실시하였다. 대조군에게는 윤리적인 부분을 고려하여 실험군의 중재가 종료된 후 유인물을 통해 마인드맵을 소개하였다.

## 5. 자료분석

본 연구의 자료분석은 SPSS 21.0 통계 프로그램을 이용하였다. 대상자의 동질성 검증을 위해서  $\chi^2$ -test, Mann-Whitney U test를 실시하였다. 중재 프로그램의 효과를 검증하기 위해서 정규분포를 보인 변수는 paired t-test를 실시하였으며, 정규분포를 보이지 않은 변수는 Wilcoxon sign rank test, Mann-Whitney U test를 실시하였다.

## 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성 동질성 검정

연구대상자는 총 35명으로 실험군 21명, 대조군 14명이었다. 일반적 특성 즉, 연령, 결혼상태, 종교, 교육정도에서 통계적으로 유의한 차이가 없었으며, 직업 관련 특성 즉, 근무경력, 외래근무기간, 외래근무사유, 매일 담당하는 환자수, 부서

내 지지받는 동료유무, 간호직 선택동기에서 통계적으로 유의한 차이가 없어 동질한 대상자인 것으로 나타났다(Table 1).

### 2. 대상자의 감정노동과 소진 동질성 검정

마인드맵 중재 전 실험군과 대조군의 동질성을 검정하기 위하여 감정노동 및 소진 점수 차이를 분석한 결과, 감정 노동은 실험군이  $57 \pm 4.16$ 점, 대조군이  $67.86 \pm 4.14$ 점으로 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 소진 또한 실험군이  $58.24 \pm 10.89$ 점, 대조군이  $64.71 \pm 8.25$ 으로 통계적으로 유의한 차이가 없었다. 또한 신체적 소진, 정신적 소진, 정서적 소진 모든 영역에서 실험군과 대조군간에 통계적으로 유의한 차이가 없었다(Table 2).

### 3. 가설검정

#### 1) 가설 1

“마인드맵에 참여한 실험군은 참여하지 않은 대조군보다 감정노동 점수가 낮을 것이다”라는 가설을 검정한 결과 통계적으로 유의한 차이가 없어 가설 1은 기각되었다(Table 3).

#### 2) 가설 2

‘마인드맵에 참여한 실험군은 참여하지 않은 대조군보다 소진 점수가 낮을 것이다’라는 가설을 검정한 결과, 실험군이 대조군에 비해 소진점수가 감소하였으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $U=75.00$ ,  $p=.015$ ). 이를 paired t-test로 검증한 결과 실험군은 58.24점에서 마인드맵 중재후 54.10점으로 감소하여 통계적으로 유의한 차이가 있는 반면에( $t=2.44$ ,  $p=.024$ ), 대조군은 실험전후에 통계적으로 유의한 차이가 없어 가설 2는 지지되었다.

소진의 하위요인들 중 신체적 소진의 경우 두 그룹 간에 차이가 있었으나( $U=69.50$ ,  $p=.008$ ), 각 집단간의 전후 차이에서는 두그룹 모두 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 정신적 소진은 두 그룹 간에는 차이는 없었으나, 실험군은 18.24점에서 16.62점으로 감소하여 실험 전후에 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $t=2.38$ ,  $p=.027$ )(Table 3).

## 논 의

본 연구는 암센터 외래에 근무하는 간호사들의 감정노동과 소진을 감소시키기 위한 중재방안으로 마인드맵 적용효과를



**Table 1.** Homogeneity Test of General Characteristics between Experimental and Control Group

(N=35)

Variables	Categories	Exp. (n=21)	Cont. (n=14)	$\chi^2$	<i>p</i>
		n (%)	n (%)		
Age (year)	< 35	16 (76.2)	9 (64.3)	0.58	.474
	≥ 35	5 (23.8)	5 (35.7)		
Marital status	Single	10 (47.6)	3 (21.4)	2.56	.162*
	Married	11 (52.4)	11 (78.6)		
Religion	Yes	12 (57.1)	10 (71.4)	3.58	.488*
	No	9 (42.9)	4 (28.6)		
Education level	Diploma	6 (28.6)	3 (21.4)	0.71	.738
	Bachelor	9 (42.9)	8 (57.1)		
	≥ Master	6 (28.6)	3 (21.4)		
Total length of career (year)	< 5	1 (4.8)	5 (35.7)	5.49	.068
	5~9	11 (52.4)	4 (28.6)		
	≥ 10	9 (42.9)	5 (35.7)		
Length of career in outpatient clinic (year)	< 3	16 (76.2)	10 (71.4)	2.56	.526*
	≥ 3	5 (23.8)	4 (28.6)		
Reason for work in outpatient clinic	Voluntary	14 (66.7)	10 (71.4)	0.32	.533*
	Involuntary	7 (33.3)	4 (28.6)		
Number of assigned patients per day	< 50	15 (71.4)	7 (50.0)	1.65	.199
	≥ 50	6 (28.6)	7 (50.0)		
Supporters within the department	Yes	17 (81.0)	12 (85.7)	0.16	.544*
	No	4 (19.0)	2 (14.3)		
Motivation for nursing	Willingness	16 (76.2)	13 (92.9)	1.10	.366*
	Unwillingness	5 (23.8)	1 (7.1)		

\*Fisher's exact test; Exp.=Experimental group; Cont.=Control group.

**Table 2.** Homogeneity Test of Dependent Variables between Experimental and Control Group

(N=35)

Variables	Categories	Exp. (n=21)	Cont. (n=14)	U	<i>p</i>
		M±SD	M±SD		
Emotional labor		67.57±4.16	67.86±4.14	143.50	.843*
Burnout	Total	58.24±10.89	64.71±8.25	88.50	.068*
	Physical burnout	21.52±4.23	24.14±2.95	81.00	.053*
	Mental burnout	18.24±4.40	20.93±3.93	94.50	.074*
	Emotional burnout	18.48±3.07	19.64±2.46	98.50	.244*

\*Mann-Whitney U test; Exp.=Experimental group; Cont.=Control group.

검증하였다. 본 연구결과 마인드맵은 외래 간호사의 소진경감에 효과적인 것으로 분석되었다. 암센터 외래 간호사는 일반 병동 간호사보다 소진정도가 높는데 이는 근무시간 내내 지속적이고 반복적으로 환자, 보호자들과 직접 대면하고 끊임없이 상호작용하는 외래 업무 특성과 더불어 암 환자 스스로가 재발 및 죽음에 대한 공포 등 부정적인 정서를 경험하기에 다른 환자에 비해 간호요구도가 높기 때문이다[23]. Wilson[13]은 마인드맵은 내적 요인과 외적 요인간의 갈등 간에 균형있는

관점을 지니도록 시도하는 과정이며 개인이 적극적이고 주도적으로 자신의 스트레스를 관리할 수 있는 방법이라고 하였다. 마인드맵은 하나의 주제어를 가지고 단어나 이미지를 표현하여 유사한 것 또는 인과과정을 연계시키면서 생각을 조직화하게 하는 방법이다. 즉, 마인드맵을 통하여 자신의 현재 상황과 감정상태를 점검할 수 있으며 자아에 대한 통찰력을 통하여 문제를 구체화할 수 있으며 문제해결을 위한 대안 개발 등을 시도할 수 있으므로[23]마인드맵은 간호사의 소진경감을

Table 3. Effects of Mind Map on Emotional Labor and Burnout

(N=35)

Variables	Categories	Groups	Pre M±SD	Post M±SD	Pre-Post t or Z (p)	U	p
Emotional labor		Exp. Cont.	67.57±4.16 67.86±4.14	66.38±4.21 67.36±4.97	1.164 (.258)* 0.416 (.685) <sup>†</sup>	138.00	.778 <sup>‡</sup>
Burnout	Total	Exp. Cont.	58.24±10.89 64.71±8.25	54.10±6.54 61.50±9.78	2.448 (.024)* 1.716 (.110) <sup>†</sup>	75.00	.015 <sup>‡</sup>
	Physical burnout	Exp. Cont.	21.52±4.23 24.14±2.95	20.05±3.12 23.43±3.87	2.016 (.066)* 1.145 (.273) <sup>†</sup>	69.50	.008 <sup>‡</sup>
	Mental burnout	Exp. Cont.	18.24±4.40 20.93±3.93	16.62±2.57 19.21±4.22	2.389 (.027)* 1.977 (.070) <sup>†</sup>	91.00	.061 <sup>‡</sup>
	Emotional burnout	Exp. Cont.	18.48±3.07 19.64±2.46	17.43±2.31 18.86±2.56	2.038 (.055)* 1.246 (.235) <sup>†</sup>	109.50	.210 <sup>‡</sup>

\*paired t-test; <sup>†</sup> Wilcoxon sign rank test; <sup>‡</sup> Mann-Whitney U test; Exp.=Experimental group; Cont.=Control group.

위한 중재방안으로 효과적인 것으로 판단된다.

한편, 본 연구결과 마인드맵이 감정노동에는 영향이 없는 것으로 나타났는데, 이는 Cha[10]의 연구에서 정신적 직무부담이 감정노동에 영향력 있는 1순위 변수라는 연구결과와 간호사의 소진 영향 요인을 분석한 Kim 등[24]의 연구에서 업무스트레스가 소진에 유의한 상관관계를 갖는다는 결과에 근거해 볼 때, 마인드맵이 평일 외래 업무가 끝난 후 120분간 진행된 점이 실험군으로 하여금 비록 연구에 참여하기는 했으나 업무의 연속선상으로 받아들여짐으로써 또 하나의 업무 스트레스 요인 및 직무 부담이 된 것으로 해석할 수 있다. 또한 본 연구의 마인드맵 적용기간은 2주 간격으로 10주간 총 5회 진행된 것에 비해, Kim[12]의 마인드맵을 이용하여 장애아동 어머니의 스트레스를 경감시킨 프로그램은 주 2회, 총 14회 진행한 것을 비추어볼 때 본 연구에서 적용한 프로그램 기간을 수정할 필요가 있는 것으로 판단된다. 즉 본 연구에 참여한 대상자들은 본 연구와 관련된 프로그램 시간 외에는 마인드맵을 추가로 적용할 기회가 없었기에 개인별 자기 성찰을 통한 내면의 긍정적 변화를 망각하게 하여 결과에 유의한 영향을 미치지 못한 것으로 사료된다. 이와 더불어 마인드맵을 활용한 가사분석활동이 장애아동어머니의 양육 스트레스에 유의미한 영향을 준다는 것을 확인한 Kim[12]연구에서는 연구대상자들이 마인드맵으로 나타낸 맵토론의 시간을 가졌으나, 본 연구에서는 매 회차 당 2명의 간호사가 자신의 맵을 발표하고 프로그램을 종료하는 차이를 보였다. 이것은 맵토론의 시간을 가짐으로써, 장애아동어머니라는 공통된 그룹의 특성을 배경으로 언어적 비언어적 의사소통을 통해 신체적 정신적 정서적 스트레스가 자연스럽게 공유되고 대상자들 간 상호지지되어

결과에 긍정적인 영향을 주었던 것으로 생각되며, 향후 마인드맵 적용시에는 맵토론 시간을 갖는 것이 감정노동 경감에 도움이 될 것으로 사료된다. 즉, 본 연구에서 마인드맵이 감정노동 점수를 실험군에서 약간 경감하였지만 통계적으로 유의하지는 않았기에 이와 같이 마인드맵 진행 방법 또는 실시 회수를 본 연구설계보다 더 증가시킨 반복연구가 필요하다.

감정노동은 환자와의 치료적 관계에서 매우 중요하지만, 감정노동이 강해지고 오래 지속되면 소진의 위험을 초래한다. 이에 여러 선행연구에서 감정노동과 소진을 조절할 수 있는 중재 프로그램의 필요성을 언급하고 있으나[25], 감정노동과 소진을 경감시키기 위한 프로그램을 개발하거나 적용한 연구는 거의 찾아볼 수 없다. 간호분야에서 마인드맵은 환자 간호 및 건강 증진 활동 계획 수립, 질병 과정 도식화, 감별 진단 내리기, 환자와 의료진을 대상으로 질병에 대한 교육 등의 구조화된 계획 수립이나 학습 효과를 위한 중재로 주로 이용되고 있으나[26,27] 감정노동이나 소진 등 신체, 정신, 정서적 증상을 위한 중재로 이용한 연구는 드문 실정인데, 본 연구에서는 암전문병원 외래 간호사를 대상으로 일반적 특성 및 직업 관련 특성에 따른 감정노동과 소진 정도를 파악하고, 외래간호사의 소진을 조절할 수 있는 프로그램으로서 마인드맵의 활용 가능성을 검토한 것에 그 의의가 있다.

본 연구에서는 감정노동과 소진에 영향을 주는 중재 프로그램으로 마인드맵을 활용하였으나, 앞서 언급한 대로 다음과 같은 제한점이 있었다. 첫째, 실험군이 마인드맵을 충분히 익히지 못한 상태에서 프로그램이 시작되었다. 프로그램 초기인 1회, 2회 차에는 마인드맵을 작성하는 방법에 대한 질문이 많았고, 핵심 주제를 자유롭게 연상하고 체계화하는 것에 대해

여 어려움을 호소하였다. 3회 차부터 작성법을 거의 익혔고, 자신의 생각을 이미지화하는 것도 수월해졌다. 둘째, 실험군이 외래 근무 후 신체적 정신적 정서적으로 지친 상태에서 프로그램이 진행되었다. 이러한 제한점은 마인드맵 자체가 실험군에게 스트레스 요인으로 작용했을 가능성이 클 것으로 생각된다. 셋째, 회당 120분의 시간 외에, 또 프로그램이 종료된 이후에 마인드맵을 적용할 기회가 마련되지 않았다. 이러한 제한점을 근거로 향후 파지효과(retention effect)를 기대할 수 있도록 12회 이상의 토론시간을 병행한 마인드맵 프로그램의 구성이 필요하다고 생각된다.

## 결 론

본 연구는 암전문병원 외래에 근무하는 간호사를 대상으로 감정노동과 소진 정도를 파악하고, 마인드맵이 감정노동과 소진에 미치는 효과를 검토하고자 실시되었다. 연구결과, 마인드맵이 소진을 감소시켜 암센터 외래근무 간호사를 위한 소진 경감 증제로 유의미한 것으로 나타났다. 반면에 감정노동에는 효과가 없는 것으로 나타나 12주 이상 충분한 시간을 갖고 마인드맵을 활용하는 반복연구를 실시할 것을 제언하는 바이다.

또한 대상자의 일반적 특성 및 직업 관련 특성과 감정노동과의 관계에서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 반면, 소진은 자발적으로 지원하여 외래에서 근무하게 된 경우, 부서 내 마음을 나누고 지지가 가능한 동료가 없는 경우 점수가 높게 나타났다, 특히 신체적 소진보다 정신적 소진에 높은 것으로 확인되었다.

이상의 결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 마인드맵이 감정노동 경감에 미치는 효과를 분석하기 위하여 주 2회, 8주 이상의 마인드맵 프로그램을 개발하여 반복 연구하는 것이 필요하다.

둘째, 소진을 경감시키기 위해서는 부서 내에 함께 일하는 동료 간 마음을 나누고 서로 지지하는 조직 문화 구축을 위한 방안을 모색하는 것이 필요하다.

셋째, 암전문병원 간호사의 감정노동과 소진의 경험적 구조에 대한 질적 연구를 시행하여, 이를 토대로 암 환자를 돌보는 간호사의 실정에 맞는 증재 개발이 요구된다.

## REFERENCES

1. Song MR, Park KJ. Emotional labor experienced by ambulatory care nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2011;17(4):451-461.  
<http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2011.17.4.451>
2. Kim EO, Jo SY. The relationship among motives for the selection of a hospital, satisfaction with services in a hospital and the revisit intention of outpatients. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2004;10(1):145-159.
3. Rhee HS. Analysis of out-patient satisfaction to revisit in general hospitals. *Journal of Allied Health Research* 2007;33(1): 53-61.
4. Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents, and consequence of emotional labor. *Academy of Management Review*. 1996;21(4):986-1010.  
<http://dx.doi.org/10.5465/AMR.1996.9704071861>
5. Kim SH, Lee MA. Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(3):332-341. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2014.20.3.332>
6. Clark CC. Burnout: assessment and intervention. *The Journal of Nursing Administration*. 1990;10(9):39-43.
7. Moon SH. Factors affecting the burnout of nurses in cancer wards and those in general wards [master's thesis]. Seoul: Chungang University; 2010.
8. Ahn JY. The relationship between emotional labour and job stress of clinic nurses in a specialized hospital for cancer [master's thesis]. Seoul: Catholic University; 2007.
9. Byun DS, Yom YH. Factors affecting the burnout of clinical nurses: Focused on emotional labor. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(3):444-454.
10. Cha SK, Shin YS, Kim KY, Lee BY, Ahn SY, Jang HS, et al. The degrees of emotional labor and its related factors among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2009; 15(2):23-35.
11. Buzan T, Abbott S. The ultimate book of mind maps: Unlock your creativity, boost your memory, change your life. London: Thorsons; 2005.
12. Kim J. The effects of lyric analysis using a mind-map on parenting stress in disabled children's mothers [master's thesis]. Seoul: Myongji University; 2010.
13. Wilson A. Mapping the mind in relational psychoanalysis: Some critiques, questions, and conjectures. *Psychoanalytic Psychology*. 1995;12(1):9. <http://dx.doi.org/10.1037/h0079607>
14. Haiying D, Song H. Study of the influence on reducing anxiety by mind map for patients with hypertension. *Journal of Nurses Training*. 2011;18:1638-1640.
15. Kinghorn S, Gaines S. Palliative nursing: improving end of life care. 2nd ed. London: Baillière Tindall; 2007.
16. Kim SH, Ham YS. A Meta-analysis of the Variables related to the Emotional Labor of Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2015;21(3):263-276.  
<http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2015.21.3.263>

17. Brotheridge CM, Lee RT. Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2003;76(3):365-379.  
<http://dx.doi.org/10.1348/096317903769647229>
18. Jung AR. A study on the influencing of casino dealer's job stress on emotional labor [master's thesis]. Seoul: Sejong University; 2009.
19. Jeon JH. The influence of emotional labor on burnout and job satisfaction [master's thesis]. Daegu: Kyungpook National University; 2010.
20. Malakh-Pines A, Aronson E, Kafry D. Burnout: from tedium to personal growth. New York: Free Press; 1981.
21. Hong KP. An analytic study on burnout in relation with personal and job related characteristics and social support [dissertation]. Seoul: Yonsei University; 1985.
22. Farrand P, Hussain F, Hennessy E. The efficacy of the 'mind map' study technique. *Medical Education*. 2002;36(5):426-431.  
<http://dx.doi.org/10.1046/j.1365-2923.2002.01205.x>
23. Bae SI. Comparison of burnout, emotional labor, and job satisfaction of nurses between cancer ward and general ward [master's thesis]. Incheon: Gachon University; 2014.
24. Kim HK, Ji HS, Ryu EK, Lee HJ, Yun SE, Jeon MK, et al. Factors influencing on burnout of the nurses in hospitals. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2005;10(2):7-18.
25. Friedman L. The barren prospect of a representational world. *The Psychoanalytic Quarterly* 1980;49(2):215-233.
26. Spencer JR, Anderson KM, Ellis KK. Radiant thinking and the use of the mind map in nurse practitioner education. *The Journal of Nursing Education* 2013;52(5):291-293.  
<http://dx.doi.org/10.3928/01484834-20130328-03>
27. Walker D, Adebajo A, Heslop P, Hill J, Firth J, Bishop P, et al. Patient education in rheumatoid arthritis: The effectiveness of the ARC booklet and the mind map. *Rheumatology* 2007;46(10):1593-1596.  
<http://dx.doi.org/10.1093/rheumatology/kem171>