

간호학생의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 감성지능의 조절효과

강 소 영

부산가톨릭대학교 간호대학 간호학과

Impact of Nursing Students' Emotional Labor on Burnout during Nursing Practice in a Hospital: Moderating Effect of Emotional Intelligence

Kang, So-Young

Department of Nursing, Catholic University of Pusan

Purpose: This study was done to: (a) identify levels of emotional labor that nursing students perceived when caring for patients in the hospital during their nursing practicum, (b) examine the impact of emotional labor on burnout, and (c) identify the possible moderating effect of emotional intelligence on the relationship between emotional labor and burnout for nursing students. **Methods:** A descriptive study was conducted with a sample of 171 students enrolled in a 4-year undergraduate nursing program in one university located in Korea, and had a practicum experience at least one semester before the study began. Data were collected with self-report questionnaire, and analyzed with SPSS 21.0 program, using hierarchical multiple regression. **Results:** Mean score for emotional labor was 3.17 with a range of 1 to 5. For nursing students, emotional labor significantly affected burnout in the nursing practicum ($F=15.763, p<.001$), and explained 30.1% of the variance in burnout. The degree of emotional intelligence acted as a moderator on the relationship between emotional labor and burnout at significant level ($F=15.345, p<.001$). **Conclusion:** This research shows that nurse managers as well as nurse educators need to pay attention to nursing students' emotional labor during nursing practicum in the care units of hospitals.

Key Words: Emotional labor, Burnout, Nurses, Intelligence, Students

서 론

1. 연구의 필요성

대학생 200만 명이 배출되는 현시대에서 간호교육제도 최근 간호학과와 신설 및 증설로 2005년 115개였던 학과수가

2011년 현재 183개로 증가하였고, 현재 간호학과 재학생만 65,000명에 달하고 있다[1]. 이 같은 예비간호사의 양적 팽창 이면에 매년 간호학과 재학생 10% 이상이 학교를 떠나는 암울한 현실이 공존하고 있다[2].

간호학생이 겪는 학업이수의 어려움 중에는 학사과정에서 필수적으로 수행해야 하는 1,000시간의 '임상실습'이 있다[1].

주요어: 감정노동, 소진, 간호사, 지능, 학생

Corresponding author: Kang, So-Young

Department of Nursing, Catholic University of Pusan, 57 Oryundae-ro, Geumjeong-gu, Busan 609-757, Korea.
Tel: +82-51-510-0771, Fax: +82-51-510-0747, E-mail: kang0026@cup.ac.kr

- 2014년도 부산가톨릭대학교 교내학술연구비 지원에 의해 수행되었음.

- This paper was supported by RESEARCH FUND offered from the Catholic University of Pusan.

Received: Nov 3, 2014 | Revised: Dec 21, 2014 | Accepted: Dec 23, 2014

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.

임상실습교육을 위해 간호학생은 익숙한 강의실을 벗어나 학교 밖 다양한 간호실무현장에서 매일 낮선 환자와 의료진을 만나야 한다. 또한 짧은 실습기간에 환자와 치료적 관계를 형성하며 간호실무를 직·간접적으로 학습 및 수행하고, 수행 정도를 학업성취도로 평가받게 된다[3]. 환자와 관계형성에 있어서의 어려움, 예비간호사로서 기대하는 행동과 태도를 보여주어야 한다는 부담감, 학습한 지식을 환자에게 적용할 때의 미숙함과 실수에 대한 불안이 간호학생으로 하여금 긴장감을 유발시키고, 심적 부담이 되어 신체·정신적 소진을 발생하게 한다[3]. 실습과정에서 경험하는 소진은 신규간호사로 간호현장에 진출하였을 때 자신의 역할 수행에 또 다른 부담으로 작용하게 된다[3].

간호란 간호대상자와의 상호관계를 통해 대상자의 건강욕구를 충족시켜 나가는 역동적인 도움의 과정이라 했던 간호이론가 올란도의 주장처럼[4], 간호사는 환자의 건강목표 달성에 도움을 주고자 치료적 관계상에서 환자상태나 간호상황을 객관적으로 관찰하고 이성적으로 판단해야 한다. 이를 위해 간호사는 상황에 휩쓸리지 않는 평정심을 갖추고 감정의 중립성을 지키려 한다[5]. 즉, 간호사 자신의 내부에서 일어나는 느낌이나 감정은 억제하고, 업무수행에 방해가 되는 자신의 감정은 외부로 표출하는 것 자체를 자제하며, 때로는 환자의 건강에 도움이 될 수 있는 감정으로 자신의 감정 자체를 바꾸어 표현하게 된다. 이처럼 간호사는 사회가 기대하는 역할과 전문직 규범에 맞는 바람직한 감정으로 자신의 감정을 바꾸고 표현하려는 노력, 즉 감정노동(emotional labor)을 하고 있다.

1980년대 Hochschild[6]는 감정(emotion/affection)을 ‘사회적 교환가치를 지닌 자원’이라는 새로운 관점으로 접근하여 감정노동개념을 일종의 사회현상으로 소개하였다. 그 후 Morris와 Feldman[7]을 포함한 사회학자 및 조직심리학자들이 1990년대에 걸쳐 감정노동 및 관련 이론을 정립하였고, 그 이론을 토대로 현재까지 다양한 학문분야에서 감정노동에 관한 연구들이 활발히 이루지고 있다[8,9]. Hochschild[6]은 다른 사람에게 자신의 감정을 표현하는 규칙(표현규칙)이나 사회적 기대 때문에 자신의 감정에 인위적인 변화를 가하는 행위를 하는 것을 일종의 ‘노동’이라고 정의하면서, 자신의 내면 감정과 달리 표현규칙에 따라 감정을 표현하는 행동(표면행동)과 바람직한 행동을 표현하기 위해 의식적으로 자신의 감정을 변화시키려는 실제적인 노력행동(내면행동)으로 구분하여 설명하였다. Hochschild의 개념을 토대로 Morris와 Feldman[7]은 감정노동을 대인간 상호작용과정상에서 목적달성이나 사회가 기대하는 적절한 감정을 표현하기 위한 노력, 계

획 통제로 정의하고, 감정노동의 빈도, 강도, 감정의 부조화로 설명하였다.

간호사에게 있어 감정노동은 돌봄행위와 불가분의 관계로 발생하는 현상으로[10], 간호직을 높은 수준의 감정노동을 감당해야 하는 군으로 분류하고 있다[11]. 감정노동은 감정표현 규칙에 따라 긍정적·중립적·부정적 감정노동으로 구분하였는데, 간호사는 객관적이고 공정한 입장에서 전문적 지식과 기술을 수행해야 하기 때문에 중립적 감정노동에 해당한다고 하였다[9,10]. 2000년대부터 감정노동에 대한 국내·외 간호연구가 본격화되었고, 현재까지 간호사의 감정노동뿐만 아니라 감정노동으로 인해 발생하는 심리적 안녕, 직무 관련 태도나 행위와 같은 요인으로까지 연구범위를 확대해 나가고 있다[11-15].

감정노동에 대한 간호학적 접근에 있어서 새롭게 주목해야 할 점이 Grandey[16]의 주장이다. Grandey는 감정노동은 특정 역할을 수행하기 위해 자신의 감정을 조절하고 적절한 감정을 표현하는 인위적인 행위이기 때문에, 관찰을 통해 또는 일련의 훈련과정을 통해 학습될 수 있다고 하였다. 즉, 간호사 옆에서 실무행위를 학습하는 간호학생 역시 간호사의 감정관리를 관찰하면서 환자에게 보여주는 표현규칙을 습득하게 된다. 특히 간호학생은 간호사의 임무와 역할을 직접 수행하는 실습과제를 통해 학업수행성취도를 평가받게 된다[17]. 이 때문에 간호학생은 좀 더 좋은 평가를 받기 위해, 프리셉터인 간호사가 보여준 대로 자신의 감정을 통제하며 상황에 맞게 환자에게 감정노동행위를 하게 된다. 이 같은 이론적 맥락에서 볼 때, 감정노동은 간호서비스라는 직무를 수행하는 간호사에게만 있는 것이 아니라, 그 직무수행을 학습하는 간호학생에게도 경험되는 현상이라 하겠다. 최근 들어 보고되고 있는 간호학생의 감정노동 수준과 경험에 대한 국외 간호연구결과들[5,18]은 이를 반영하고 있다고 하겠다.

감정노동으로 인해 사람들은 소진(burnout)된다고 Hochschild를 비롯한 이론가들은 주장하고 있다. Hochschild[6]은 조직이나 사회가 요구하는 표현규칙에 맞게 감정을 조절하려는 노력 그 자체가 스트레스로 작용하여 이로 인해 소진된다고 하였고, Morris와 Feldman[7]은 진실로 느끼는 감정과 표현해야 하는 감정사이의 부조화로 인해 개인의 정체성에 혼란이 일어나고 감정적 소진이 일어난다고 하였다. 특히 Grandey[16]는 감정노동 통합모델을 통해 소진을 감정노동으로 인해 발생하는 결과물이라고 하였다. 즉, 소진은 전문직(helping profession)종사자에게 전형적으로 보이는 스트레스결과로, 임무수행을 위해 고객과 상호작용과정에서 감정까지 개입하게 되고, 이렇게 사용된 감정자원이 다시 채워지지 않게

되었을 때 소진이 발생한다고 하였다. 이 같은 감정노동-소진 관계는 다수의 간호연구들[12,13,15,19-21]로 확인되었는데, 기존 연구들 대부분이 환자를 돌보고 있는 간호사로 한정되어 수행되었다. 간호학생을 대상으로 한 선행연구들[3,5,18]에서 간호학생의 감정노동을 보고하기도 하였고, 실습으로 인한 간호학생의 소진, 자존감 저하, 무력감, 더 나아가 학업 중단과 같은 결과가 발생하는 것을 볼 때, 간호학생의 감정노동 경험 시 소진 발생여부를 살펴볼 필요가 있다.

감정노동과 관련하여 최근 들어 주목받고 있는 개념이 ‘감성지능’이다. Mayer와 Salovey[22]는 감성지능을 좌절상황에서 자신을 동기화시키고 지켜낼 수 있게 하며 기분상태나 스트레스로 인하여 합리적인 사고를 억누르지 않게 하면서 타인에 대해 공감할 수 있고 희망을 버리지 않게 하는 인간의 또 다른 능력이라 규정하였다. Wong과 Law[23]는 Mayer와 Salovey[22]의 감성지능이론을 보완하여 자기감성 이해, 타인감성 이해, 감성 활용, 그리고 감성 조절로 분류하여 개념을 발전시켰다. Grandey[16]는 감정노동이론을 통해 감정을 이해하고 표현하고 조절하는 능력인 감성지능은 표현규칙에 따라 감정을 관리하는 감정노동과 관계가 있고, 감정노동으로 인해 발생하는 소진에 미치는 정도가 감성지능에 따라 달라질 수 있다고 주장하면서 이에 관한 실증적 연구를 제안하였다. 최근 선행연구들을 통해 감성지능이 소진에 미치는 영향요인일 뿐 아니라 감정노동과 소진관계에 영향을 미치는 조절효과도 있음을 보고하고 있다[19,20,24,25]. 특히 Bae와 Kim[25]에서는 감성지능이 감정노동과 소진의 관계를 완충시키는 효과가 있다고 주장한 반면에, Baik과 Yom연구[19]는 감성지능이 소진에 대한 감정노동의 부정적인 영향을 역완충시키고 있다고 보고해 조절효과에 대한 상반된 결과를 보이고 있다. 따라서 감성지능의 조절효과를 파악하여 감정노동과 소진관계상에서 완충여부를 확인할 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 임상실습 시 간호학생이 인지하는 감정노동과 감성지능정도를 파악하고, 감정노동과 감성지능이 소진에 미치는 영향을 미치는지 살펴보고, 감성지능이 감정노동과 소진관계상에서 조절효과가 있는지 여부를 파악하고자 한다. 이를 통해 간호현장에서 임상실습 시 간호학생이 경험하는 소진을 완화시키기 위한 감정노동관리 또는 감성지능향상을 위한 간호교육 프로그램 개발에 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 간호현장에서 임상실습을 수행하면서 간호학생

이 인지하는 감정노동이 실습에서의 소진에 미치는 영향을 파악하고 감정노동과 소진관계에서 감성지능의 조절효과여부를 규명하기 위해 시도되었으며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 임상실습 시 간호학생이 인지하는 감정노동, 감성지능, 그리고 소진 정도를 파악한다.
- 임상실습 시 간호학생의 일반적 특성에 따른 감정노동, 감성지능, 소진의 차이를 파악한다.
- 임상실습 시 간호학생의 감정노동, 감성지능과 소진의 관계를 파악한다.
- 임상실습 시 간호학생의 감정노동, 감성지능이 그들이 인지하는 소진에 미치는 영향을 파악한다.
- 간호학생의 감정노동이 소진에 영향을 미치는데 감성지능의 조절효과를 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 임상실습 시 간호학생의 감정노동이 소진에 미치는 영향과 감성지능의 조절효과를 파악하기 위한 서술적 조사 연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 편의표집에 의하여 선정된 B시에 소재한 4년제 대학교 간호학과에 재학 중인 학생으로 최소 1학기 15주 이상 간호학 전공실습 경험을 갖고 있으며, 본 연구에 참여하기를 동의한 학생으로 하였다. 다중회귀분석을 위해 감정노동과 소진 관련 선행연구결과를 감안하여 효과크기.30, 검정력 .95, 유의수준 .05으로 하여 G*Power 3.1.2 프로그램을 이용하여 134명이 표본수가 산정되었다. 탈락률을 고려하여 총 설문지 180부를 배부하여 177부를 수거하였다. 본 연구의 대상자 수는 자료분석에 필요한 대상자 수의 기준을 충족하였다.

3. 연구도구

구조화된 설문지를 이용하였고, 일반적 특성 11문항, 감정노동 8문항, 감성지능 15문항, 소진 22문항 등 총 56문항으로 구성되어있다.

1) 감정노동(emotional labor)

감정노동은 과제/임무 수행을 위한 상호작용과정에서 사회적으로 요구되는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획 통제를 의미하며, 감정표현의 빈도, 주의정도, 그리고 감정적 부조화로 구성되어있다. 감정표현의 빈도는 조직에서 요구되는 감정표현을 얼마나 자주 경험하는 가를 말하며, 감정표현의 주의정도란 요구되는 감정표현을 위하여 자신의 감정을 관리하는데 주의를 기울이는 정도를 의미한다. 감정적 부조화는 자신이 경험하는 실제의 감정 상태와 조직 내에서 효과적인 과제수행을 위해 요구되는 감정표현 사이에 차이가 존재할 때 발생하게 된다[7].

본 연구에서 감정노동은 Morris와 Feldman연구[7]를 기초로 Kim[26]이 개발하여 간호사를 대상으로 Baik[27]이 최종 사용한 도구를 사용하여 측정하였다. 이 도구는 감정노동의 하위요인인 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현의 주의정도 2문항, 감정적 부조화 3문항, 총 8개의 문항으로 구성되어 있다. 이들 각 항목은 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'를 Likert식 5점 척도를 이용하여 점수를 측정하였고, 점수의 범위는 문항 평점 최저 1점에서 최고 5점으로 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미한다. Baik[27]에서 전체문항의 신뢰도 Cronbach's α 는 .85였고, 하위영역 Cronbach's α 범위는 .69~.76이었다. 본 연구에서는 전체문항 신뢰도 Cronbach's α 는 .83이었고 하위영역 Cronbach's α 범위는 .75~.77이었다.

2) 감성지능(emotional intelligence)

다양한 상황에 있어서 자신과 타인의 감정을 잘 이해하고, 자신의 감정을 잘 조정하고, 알고 있는 감정을 효율적으로 활용할 수 있는 능력을 말하며, 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 그리고 감성활용으로 구성되어 있다[23]. 본 연구에서는 Wong과 Law[23]가 개발한 측정도구를 Baik[27]이 사용한 측정도구를 사용하였다. 감성지능의 하위요인인 자기감성 이해 4문항, 타인감성 이해 4문항, 감성 활용 3문항, 그리고 감성 조절 4문항으로 총 15 문항으로 구성되어 있다. 이들 각 항목은 '전혀 동의하지 않는다'에서 '전적으로 동의 한다'를 Likert식 7점 척도를 이용하여 점수를 측정하였고, 점수의 범위는 문항 평점 최저 1점에서 최고 7점으로 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 간호사를 대상으로 한 Baik[27]의 연구에서 Cronbach's α 값은 .93이었고 본 연구에서의 도구 신뢰도 Cronbach's α 값은 .90이었다.

3) 소진(burnout)

일정기간에 걸쳐 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 계속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로 감정적 고갈, 비인격화, 그리고 자아성취감이 저하되는 현상을 말한다[28]. 본 연구에서는 소진을 Maslach와 Jackson[28]이 개발한 MBI (Maslach Burnout Inventory)를 Heo[29]가 사용한 측정도구를 사용하였다. 이 도구는 소진의 하위요인인 정서적 고갈 9문항, 비인간화 5문항 및 자아성취감 저하 8문항으로 총 22문항으로 구성되어 있다. 이들 각 항목은 '전혀 없음'에서 '매일'을 Likert식 7점 척도를 이용하여 점수를 측정하였고, 점수의 범위는 문항 평점 최저 0점에서 최고 6점으로, 자아성취감 저하의 경우 8개의 긍정문항을 역환산하여 처리할 것이며 점수가 높을수록 소진의 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 간호사를 대상으로 한 Heo[29]의 연구에서 Cronbach's α 값은 .86이었고 본 연구에서의 도구 신뢰도 Cronbach's α 값은 .87이었다.

4. 자료수집

자료수집기간은 2013년 9월 16일부터 10월 7일까지였으며, B광역시 소재 4년제 대학교 간호학과에 재학 중인 학생을 대상으로 하였다. 본 연구를 시행하기에 앞서 생명윤리심의위원회(IRB NO:CUPIRB-2013-023)의 승인을 받았다. 연구참여 동의서에는 연구목적, 대상자의 익명성, 비밀보장 및 연구철회 등의 내용이 포함되었다. 연구대상자와의 접촉을 통한 자료수집 전 과정은 연구보조자에 의해 이루어졌다. 즉, 연구보조자는 2주간의 간호학 전공실습을 마친 연구대상자의 강의실을 방문하여 연구목적과 내용에 대해 설명한 뒤 설문지를 직접 배포하고, 연구대상자에게 설문에 대한 응답을 하기 전에 연구 설명서를 읽도록 하였다. 대상자들은 본 연구의 목적과 방법을 충분히 이해하고 설문참여에 자발적으로 동의하였다. 연구보조자는 대상자의 개인정보보호를 위해 동의서와 설문지를 분리하여 수거하였고, 수거된 설문지 정리 및 코딩을 수행하였다. 배포된 설문지 180부 중 177부가 회수되어 응답률은 98.3%였다. 이중 무응답과 불성실 응답을 한 6부를 제외한 171부를 분석자료로 최종적으로 사용하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로, 각 변

수의 분포는 평균과 표준편차로 분석하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 변수정도차이는 independent t-test, analysis of variance로, 사후 검증은 Scheffé test로 분석하였다. 제 변수들의 상관관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였고, 감정노동의 영향요인은 위계적 다중회귀분석방법(multiple regression, hierarchical)으로 분석하였다. 또한 감성지능의 조절효과는 Baron과 Kenny[30]가 제시한 절차에 따라 분석하였다.

연구결과의 정확성을 높이기 위해 다중회귀분석과정상에서 응답자의 감정노동정도에 영향을 미칠 수 있는 일반적 특성변수들에서 연령, 실습기간, 학업성취도를 통제변수로 투입하였다. 연령과 실습기간은 연속변수로 투입하였고, 학업성취도는 평균평점단위로 하여 3.0 미만은 1, 3.0~3.5 미만은 2, 3.5~4.0 미만은 3, 그리고 4.0 이상은 4의 연속값으로 취하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 평균연령은 23.5 ± 2.64 세이었으며, 23세 미만이 44.4%였고 24세 이상이 28.7%였다. 여성이 94.7%였고, 편입한 학생이 16.4%였다. 종교는 무교 41.5%, 가톨릭 35.1%의 순으로 많았고, 임상실습경험이 2학기 이상이었던 학생이 전체 중 42.7%였다. 취득평점 3.0~3.5점이 39.8%로 가장 많았으며, 3.5~4.0점, 4.0점 이상이, 3.0점 미만 순이었다.

2. 간호학생의 감정노동, 감성지능, 소진정도

간호실습현장에서 간호학생이 인식하는 감정노동은 5점 만점에서 평균 3.17 ± 0.61 점이었으며, 하위영역별 평균값은 '감정표현의 빈도' 3.50 ± 0.73 점, '감정표현의 주의정도' 3.38 ± 0.66 점, '감정적 부조화' 2.69 ± 0.75 점이었다. 감성지능은 점수범위 1~7점상에서 평균 4.93 ± 0.68 점이었고, 간호학생의 소진정도는 7점 만점 중 평균 3.38 ± 0.70 점이었다(Table 2).

3. 일반적 특성에 따른 감정노동, 감성지능, 소진의 차이

대상자의 일반적 특성에 따라 감정노동, 감성지능, 소진의 차이를 분석한 결과, 감정노동은 간호학생의 연령, 성별, 간호학과 편입여부, 종교, 실습기간과 학업성취도에 따른 차이에

Table 1. General Characteristics of Respondents (N=171)

Characteristics	Categories	n (%) or M \pm SD
Age (year)	< 23	76 (44.4)
	23	46 (26.9)
	≥ 24	49 (28.7)
		23.5 ± 2.64
Gender	Female	162 (94.7)
	Male	9 (5.3)
Transfer student	Yes	28 (16.4)
	No	143 (83.6)
Religion	Catholic	60 (35.1)
	Christian	23 (13.5)
	Buddhist	17 (9.9)
	None	71 (41.5)
Practicum periods	> 2 semesters	98 (57.3)
	≤ 2 semesters	73 (42.7)
		2.07 ± 1.37
GPA score (≤ 4.5)	> 4.0	21 (12.3)
	3.5~4.0	64 (37.4)
	3.0~3.5	68 (39.8)
	< 3.0	18 (10.5)

GPA=Grade point average.

서 유의하지 않았다. 감성지능의 경우 실습기간이 2학기 이상인 간호학생이 실습기간이 2학기 미만인 간호학생에 비해 감성지능이 유의하게 높았다($t=-3.84, p<.001$). 소진에 있어서도 실습기간 2학기 미만과 2학기 이상 간호학생간에 유의한 차이가 있었고($t=2.42, p=.017$), 실습기간이 2학기 미만인 학생들이 소진정도가 높았다(Table 3).

4. 제 변수의 상관관계

감정노동 및 하위요인, 감성지능과 소진간의 상관관계를 분석한 결과, 감정노동은 소진과 유의한 정(+)의 상관관계가 있었고($r=.58, p<.001$), 감정노동의 세 가지 하위요인도 소진과 유의한 상관관계를 나타냈다. 감성지능은 감정노동과의 상관관계에서 유의하지는 않았지만($r=-.11, p>.05$), 소진과 유의한 부(-)의 상관관계가 있었다($r=-.40, p<.001$)(Table 2).

5. 간호학생의 감정노동과 감성지능이 소진에 미치는 영향

감정노동과 감성지능이 소진에 미치는 영향, 그리고 감정노동과 소진관계에서 감성지능의 조절효과를 파악하기 위해, Kolmogorov-Smirnov 검정을 이용하여 각 변수의 정규성을 검정하였는데 자료의 부적절성에 대한 증거는 없었다(감

정노동 $Z=1.12$, $p=.160$, 감성지능 $Z=0.62$, $p=.832$, 소진 $Z=0.72$, $p=.684$). 잔차의 독립성을 확인했는데, 더빈 왓슨 (Durbin-Watson) 통계량값이 2에 가깝기 때문에 자기상관 관계가 존재하지 않았다(Table 3). 또한 공차한계범위가 .53~.96으로 .1 이상으로 보여 독립변수간의 상관관계, 즉 다중공선성 문제는 존재하지 않았다. 회귀모형 가정인 정규분포성과 잔차의 등분산성 조건을 충족하여 다중회귀분석을 실시하였다.

감성지능의 조절효과 여부를 파악하기 위해 Baron과 Kenny[30]의 절차에 따라 분석하였다. 첫 번째 단계에서는 통제변수를, 두 번째 단계에서는 통제변수와 독립변수를, 그리고 세 번째 단계에서는 독립변수의 영향을 통제한 후 조절변수가 어떠한 영향을 주는가 보기 위해 두 번째 단계의 변수들과 함

께 조절변수를 투입하였다. 마지막 단계에서는 독립변수와 조절변수를 통제한 후 독립변수와 조절변수의 상호작용변수(독립변수 \times 조절변수)를 종속변수에 회귀분석하였다.

소진의 위계적 회귀분석을 실시한 결과 대상자의 일반적 특성 중 연령, 실습기간, 그리고 학업성취도를 통제변수로 포함하고 있는 Model 1은 소진의 4.2%를 설명하고 있었고, 간호학생의 연령실습기간이 소진에 유의한 영향을 주는 요인이었다($\beta=-0.189$, $p<.05$)(Table 4). 통제변수와 독립변수인 감정노동 하위요인, 그리고 소진을 종속변수로 한 모형(Model 2)은 통계적으로 유의하였으며($F=15.763$, $p<.001$), 통제변수를 제외한 감정노동은 소진의 30.1%를 설명하고 있었다. 감정노동 하위요소에서 감정적 부조화($\beta=0.378$, $p<.001$)와 감정표현의 빈도($\beta=0.209$, $p<.05$)가 간호학생의 소진에 유

Table 2. Descriptive Statistics and Correlation Coefficient among Variables

(N=171)

Variables (range)	M \pm SD	1	1-1	1-2	1-3	2	3
1. Emotional labor (1-5)	3.17 \pm 0.61	1.00	1.00	1.00	1.00		
1-1. Frequency of emotional display	3.50 \pm 0.73	.86***	.50***	.50***			
1-2. Attentiveness to required display rules	3.38 \pm 0.66	.73***	.63***				
1-3. Emotion dissonance	2.69 \pm 0.75	.88***					
2. Emotional Intelligence (1-7)	4.93 \pm 0.68	-.11	-.13	.3	-.12	1.00	
3. Burnout (1-7)	3.38 \pm 0.70	.58***	.49***	.37***	.56***	-.40***	1.00

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

Table 3. Differences in Variables according to Characteristics of Participants

(N=171)

Variables	Categories	Emotional labor		Emotional intelligence		Burnout	
		M \pm SD	t or F (p)	M \pm SD	t or F (p)	M \pm SD	t or F (p)
Age (year)	< 23	3.23 \pm 0.64	1.99	4.87 \pm 0.62	0.62	3.44 \pm 0.71	1.35
	23	3.22 \pm 0.57	(.140)	4.94 \pm 0.55	(.538)	3.43 \pm 0.67	(.262)
	\geq 24	3.02 \pm 0.57		5.01 \pm 0.85		3.25 \pm 0.70	
Gender	Female	3.16 \pm 0.59	-0.86	4.91 \pm 0.67	-1.27	3.39 \pm 0.68	0.58
	Male	3.33 \pm 0.86	(.393)	5.21 \pm 0.81	(.204)	3.25 \pm 0.93	(.561)
Transfer student	Yes	3.14 \pm 0.50	-0.21	4.96 \pm 0.84	0.22	3.40 \pm 0.48	0.18
	No	3.17 \pm 0.63	(.831)	4.92 \pm 0.64	(.829)	3.38 \pm 0.73	(.856)
Religion	Catholic	3.10 \pm 0.62	1.09	4.85 \pm 0.69	1.25	3.27 \pm 0.73	2.48
	Christian	3.29 \pm 0.55	(.354)	4.93 \pm 0.78	(.295)	3.39 \pm 0.63	(.063)
	Buddhist	3.01 \pm 0.54		5.21 \pm 0.70		3.13 \pm 0.71	
	None	3.22 \pm 0.62		4.93 \pm 0.61		3.54 \pm 0.66	
Practicum periods	> 2 semesters	3.24 \pm 0.59	1.88	4.77 \pm 0.65	-3.84	3.49 \pm 0.69	2.42
	\leq 2 semesters	3.07 \pm 0.61	(.062)	5.15 \pm 0.65	(<.001)	3.24 \pm 0.68	(.017)
GPA	> 4.0	3.02 \pm 0.50	0.99	5.14 \pm 0.85	1.51	3.35 \pm 0.74	1.40
	3.5~4.0	3.12 \pm 0.62	(.398)	4.99 \pm 0.61	(.215)	3.27 \pm 0.74	(.246)
	3.0~3.5	3.22 \pm 0.59		4.81 \pm 0.69		3.51 \pm 0.62	
	< 3.0	3.29 \pm 0.73		4.92 \pm 0.58		3.37 \pm 0.75	

GPA=Grade point average.

의한 영향을 주고 있었다.

통계변수, 감정노동 하위요인들과 감성지능을 독립변수로, 종속변수를 소진으로 한 모형(Model 3)도 통계적으로 유의하였다($F=20.205, p<.001$). 감성지능도 소진에 영향을 미치는 유의한 요인으로 나타났다($\beta=-0.337, p<.001$), 통계변수와 독립변수인 감정노동을 제외한 감성지능은 소진의 9.9%를 설명하고 있었다.

6. 간호학생의 감정노동과 소진관계에서 감성지능의 조절효과

간호학생의 감성지능에 감정노동과 소진관계에서 조절효과를 검증하기 위해 간호학생의 감정노동(감정표현의 빈도, 주의정도, 감정적 부조화)과 감성지능의 상호작용 변수를 추가적으로 투입한 Model 4의 설명력은 45.8%로 1.6% 추가적으로 증가하였고, 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F=15.345, p<.001$). 추가적으로 투입한 상호작용 변수들 중에는 간호학생의 감정표현의 빈도($\beta=-1.586, p<.05$)와 감정적 부조화 요인($\beta=-1.572, p<.05$)이 통계적으로 유의한 것으로 나타나, 감성지능은 간호학생의 감정표현의 빈도와 소진이 관

계, 그리고 감정적 부조화와 소진의 관계를 조절하고 있음이 확인되었다.

논 의

본 연구는 간호현장에서 간호학생이 인지하는 감정노동과 소진의 정도와 간호학생의 감성지능을 파악하고, 감정노동과 감성지능이 소진에 영향 및 감정노동과 소진관계상에서 감성지능의 조절효과여부를 살펴보고자 시도되었으며, 그 결과를 논의해보면 다음과 같다.

환자간호를 실습하는 과정에서 간호학생이 겪는 감정노동은 5점 만점 중 평균 3.17점이었다. 이 같은 결과는 간호학생에게도 감정노동을 경험하고 있다고 보고한 연구[5,18]와 일치하고 있다. Oh[20]은 종합병원 간호사의 감정노동정도를 3.31 ± 0.48 점으로, Park 등[31]은 3.21점, Byun과 Yom[14]는 대학병원 간호사의 감정노동을 3.21점, 대학병원 및 종합병원 간호사를 대상으로 한 Kim[12]은 2.61점으로 보고하였다. 간호학생의 감정노동수준을 보고한 선행연구가 없어 간호사 대상 연구결과들과 비교해 보았을 때, 간호사에 비해 감정노동의 정도는 다소 낮지만, 간호학생도 간호사와 마찬가지로

Table 4. Results of Hierarchical Regression Analysis

(N=171)

Variables	Dependent variable			
	Burnout			
	Model 1	Model 2	Model 3	Model 4
	β (t)	β (t)	β (t)	β (t)
Control variables				
Age	-0.111 (-1.467)	-0.002 (-0.038)	0.028 (0.466)	0.016 (0.263)
Practicum period	-0.189 (-2.487)*	-0.131 (-2.073)*	-0.038 (-0.632)	-0.047 (-0.775)
GPA	0.062 (0.820)	-0.012 (-0.194)	-0.039 (-0.670)	-0.025 (-0.427)
Independent variables (Emotional labor)		0.209 (2.458)*	0.177 (2.257)*	1.597 (2.597)*
Frequency of emotional display (FE)		0.069 (0.919)	0.112 (1.604)	0.105 (0.195)
Attentiveness to required display rules (AD)		0.378 (4.508)***	0.357 (4.615)***	1.136 (1.816)
Emotion dissonance (ED)				
Emotional intelligence (EI)			-0.337 (-5.485)***	-0.302 (-0.876)
Moderating variables				
FE x EI				-1.586 (-2.327)*
AD x EI				-0.278 (-0.418)
ED x EI				-1.572 (-2.399)*
R ²	.059	.366	.465	.490
Adj. R ²	.042	.343	.442	.458
F	3.476*	15.763***	20.205***	15.345***
VIF	1.009~1.014	1.035~1.816	1.044~1.873	1.284
Durbin-Watson	0.790	1.134	1.344	

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

중간수준 이상의 감정노동을 하고 있음을 의미한다. 간호학생의 경우, 학생신분이기 때문에 표면적으로 간호단위조직에서 공식적으로 부여된 임무나 책임이 없어 환자에게 필요한 또는 상황에 맞는 감정이 무엇인지 살피고 이를 표현하려는 노력을 의도적으로 기울일 필요가 없다고 주장할 수도 있다. 그러나 간호학생이 수행하고 있는 학업과정 내면을 살펴보면, 학생이기 때문에 오히려 일정기간 집중적으로 간호사의 태도와 행동을 관찰하게 되고, 자신의 의지나 선호, 또는 자율적 판단없이 관찰한 환자간호를 간호지식과 접목하여 일련의 과제로 간호사로부터 습득한 표현규칙을 그냥 따라하거나 수행하게 된다. 이 같은 학습과정에서 간호학생은 감정노동을 경험하게 된다고 사료된다. 이에 본 연구는 감정노동은 관찰을 통해 또는 훈련과정을 통해 학습되고 습득될 수 있다는 Grandey[16]의 주장을 지지하고 있음을 시사하는 바이다.

다만 임상현장에서 간호사보다 간호학생이 느끼는 감정노동의 정도가 상대적으로 다소 낮은 것은 각기 다른 임무에서 비롯된다 하겠다. 즉 간호사의 경우, 본연의 임무인 환자간호를 위하여 근무시간 내내 환자나 의료인과 접촉하며 자신의 지적, 정신적, 육체적 노력을 다하는 과정에서 경험하는 감정노동의 정도는 크다 하겠다. 이에 반해 간호학생의 경우, 본연의 임무는 임상에서 이루어지고 있는 환자간호를 직접적 또는 간접적으로 경험하여 체득하는 것이기 때문에 간호수행을 위한 환자나 의료인과의 교류는 학습의 일부분에 불과하고 따라서 간호사에 비해 감정노동은 한정적일 수밖에 없기 때문에 이 같은 결과가 도출되었다 사료된다.

본 연구는 간호학생의 경우 감정노동의 하위요인 중 ‘감정표현의 빈도’가 3.50점으로 가장 높은 것으로 나타났다. 이 같은 결과 역시 간호사를 대상으로 보고한 감정노동 선행연구결과들과 일치하고 있다[15,20]. 간호학생이 경험하는 감정노동 중 ‘감정표현의 빈도’가 ‘감정표현의 주의정도’나 ‘감정적 부조화’ 요인보다 높은 것은 간호사와 마찬가지로 예비간호사로서 환자간호 시 보여주어야 하는 감정을 자주 의도적으로 표현하며 임상실습을 하고 있음을 의미한다.

간호학생의 감성지능은 7점 만점 중 평균 4.93점이었는데 이 같은 결과는 동일도구를 사용하여 간호학생의 감성지능을 4.76점으로 보고한 Shin[32]과 간호사의 감성지능을 4.56점이라 보고한 Oh[20], 4.57점으로 보고한 Park 등[31]의 연구들과 중간 이상의 수준으로 거의 거의 일치하고 있다. 이는 예비간호사이든 간호사이든 환자간호를 위해 감정적인 공감대 속에서 정서적 교류를 통해 환자와의 관계를 형성하고 있기 때문에 감성지능이 일정수준 갖추고 있다 사료된다.

특히, 본 연구에서는 연령별 감성지능정도 차이는 유의하지 않았으나($F=0.62, p=.538$), 실습기간에 따라 감성지능에서 유의한 차이를 보였고, 특히 실습경험을 많이 했던 간호학생이 적게 했던 간호학생보다 감성지능정도가 유의하게 높은 것($t=-3.84, p<.001$)으로 나타났다. 6개월 미만, 6~11개월, 그리고 1년 이상 실습기간별로 간호학생의 감성지능차이가 유의하지 않았다고 보고한 Shin[32]과는 일치하지 않았지만, 근무기간별로 간호사의 감성지능이 유의한 차이가 있었다고 보고한 Park 등[31], 그리고 Baik[27]과 일치하고 있다. 이 같은 결과는 감성지능을 자신이나 타인의 감정 상태를 이해하고 수용하며, 자신의 감정을 상황에 맞게 효과적으로 조절하고 문제해결이나 과업 수행 시 이를 활용할 수 있는 일종의 역량이라 본다면, 감성지능은 개인의 사회성 정도나 대인관계의 경험에 따라 좌우되며 또한 개발되어질 수 있지 않을까 사료되고, 이에 관한 차후연구가 필요하다.

본 연구를 통해 임상실습을 하면서 경험하는 감정노동으로 인해 간호학생은 소진되고 있음이 밝혀졌다($F=15.763, p<.001$). 이는 Hochschild[6], 그리고 Morris와 Feldman[7]의 주장과 일치하고 있고, Grandey의 감정노동 통합모델[16]을 뒷받침해주는 연구결과라 하겠다. 즉, 환자와 관계를 형성하며 간호 실무를 체득해야 하는 간호학생에게 있어서도 감정은 개인적 특성이나 사회문화적 현상을 넘어선 그 이상의 가치를 지니고 있다는 것이다. 간호학생은 사회적인 약자를 돌보는 전문직(helping profession)에 종사하기 위해 그 학습과정에서 자신의 감정을 자제하는 훈련을 하고, 임상현장에서 예비간호사로서 요구되는 표현규범을 맞추기 위한 자신의 감정자원을 전환하여 사용하는 인위적인 노력을 하게 되는데, 이 같은 감정적 노력으로 인해 간호학생은 정서적 고갈이나 정신적 탈진을 경험하게 된다는 것이다. 간호학생이 효과적으로 학업과제를 수행하기 위해 또는 임상현장에서 실습환경에 적응하기 위해 감정을 관리하려는 개인적 노력이 일련의 정서적 스트레스로 작용하여 학업에 대한 이상이나 에너지, 목적, 관심을 점차적으로 잃어버리게 스스로 소진되게 됨을 의미한다. 이는 간호사의 감정노동이 소진에 영향력 있는 변수임을 보고한 Byun과 Yom[14]과 감정노동과 소진과의 유의한 연관성을 보고한 연구결과들[19,27]과 일치한다.

특히 본 연구에서 감정노동 하위요인 중 감정적 부조화($\beta=.378, p<.001$)와 감정표현의 빈도($\beta=.209, p<.05$)가 간호학생의 소진에 유의한 영향을 미치고 있었다. 즉, 간호학생이 자신의 감정과 상관없이 임상현장에서 요구하는 표현규칙에 따라 감정을 자주 표현할 때, 또는 자신의 내면에 있는 감정

상태와 요구되는 감정 간의 충돌 즉 '감정적 부조화'를 경험할 때 정서적 탈진상태에 이르게 한다는 것이다. 본 연구대상자가 교육 과정 상에 있는 학생이라는 점을 감안해 볼 때, 자신이 인식하고 있는 내면의 감정과는 상이한 외적인 표정이나 느낌을 표현하는 것이 또 다른 학업 스트레스로 작용하고 있음을 의미한다. 간호학생은 임상현장에서 실습이라는 학업과제를 성공적으로 수행해야 한다는 스트레스 이외에도 자신의 실제 감정과는 상관없이 현장에서 요구되는 감정을 지니고 이를 표현해야 하는 부담을 가지고 학업을 하고 있으며, 이 같은 고통은 학생 스스로를 고갈 상태에 이르게 한다. 따라서 간호현장에서 간호사 뿐 아니라 간호학생의 감정노동에 관한 관리자의 관심이 필요하고, 간호학생의 성공적인 학업수행을 위해 간호실습에 있어서 학생의 감정노동을 관리할 수 있는 방안이 필요함을 시사하는 바이다.

본 연구를 통해 밝혀진 또 하나의 결과는 간호학생의 감성지능이 소진이 영향을 미치는 직접적인 요인이라는 점이다($\beta = -0.337, p < .001$). 이는 감정노동-감성지능-소진의 개념관계를 설정한 Grandey모델[16]을 실증적으로 지지하고 있으며, 선행연구결과들[19,20,24,25]과 일치하고 있다. 간호사를 포함한 다른 직종 직원들과 마찬가지로, 간호학생도 역시 자신의 감정에 대해 잘 알거나 다른 사람이 표현하는 기분을 충분히 이해할 수 있고, 자신의 감정을 상황에 맞게 조절할 수 있으며, 때로는 자신의 감성을 이입시켜 상대와의 관계를 풍요롭게 할 수 있는 높은 감성지능을 갖고 있으면 실습과정에서 적게 소진이 된다는 것이다.

감성지능은 또한 감정노동과 소진관계를 유의하게 조절하고 있었다($F = 15.345, p < .001$). 이 같은 본 연구결과는 은행원을 대상으로 Grandey[16]가 주장한 감정노동-감성지능-소진 이론 관계를 검증한 Bae와 Kim[25]결과와 일치하고 있고, 이론과 다소 상반된 결과를 보여 추후연구를 제안했던 간호사 대상 Baik와 Yom[19]연구를 보완해 줄 수 있는 결과라 하겠다. Bae와 Kim[25]이 주장한대로, 본 연구결과는 간호학생의 감성지능이 감정노동으로 인한 소진정도를 완충시키는 효과가 있음을 시사하는 것으로, 감성지능이 높을수록 간호학생은 임상실습을 하면서 경험하는 감정노동으로 인해 느끼는 소진정도가 적게 되고, 감성지능이 낮은 학생일수록 감정노동 때문에 더 소진된다고 느끼게 됨을 의미한다. 특히, 본 연구를 통해 감성지능은 감정규칙에 맞게 표현하는 감정강도(감정표현의 빈도)가 높아 발생하는 소진과 개인의 감정과 요구하는 감정이 일치되지 않아(감정적 부조화) 이로 인해 발생하는 소진을 줄이는데 효과적인 것으로 나타났는데, 표면행동과 내면행

동으로 인한 소진관계에 감성지능이 조절한다는 Bae와 Kim[25] 결과와 맥을 같이하고 있다. 이 같은 결과는 간호사 양성 단계에서부터 교육훈련 프로그램을 통해 감성지능을 높게 된다면, 간호학생이 간호학 교육과정의 필수요건인 임상실습에서 예비간호사로 보여주어야 할 감정적 노력이나 감정의 부조화로 인해 느끼는 갈등을 줄일 수 있게 되고, 감정노동으로 인해 발생하는 학업소진의 부정적인 영향도 완충할 수 있게 됨을 시사한다. 더 나아가 계발된 감성지능은 간호사가 되어 환자를 간호하면서 겪게 되는 감정노동 강도를 줄이고 이로 인한 업무상 소진을 완화시키는데 기여할 수 있게 되리라 사료된다.

결론

본 연구는 B광역시 소재 4년제 간호학과에 재학 중인 학생 171명을 대상으로 2013년 9월 16일부터 10월 7일까지 감정노동, 소진 및 감성지능 설문도구를 사용하여 자료를 수집하여 임상실습 시 간호학생이 인지하는 감정노동과 감성지능의 정도를 파악하였고, 감정노동이 소진에 미치는 영향과 감정노동과 소진 관계상에서 감성지능의 조절효과를 살펴봄으로써, 임상실습시 겪는 간호학생의 소진을 줄이기 위해 감정노동 및 감성지능의 중요성을 인지하고, 간호학생의 감정노동관리 및 감성지능계발을 위한 기초자료를 제공하고자 시도하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

- 대상자의 감정노동점수는 5점 만점 중 평균 3.17점이었으며, 감정노동 영역 중에 감정표현의 빈도가 3.50점으로 가장 높았다.
- 대상자의 감성지능점수는 7점 만점 중 평균 4.93점이었으며, 소진점수는 7점 만점 중 평균 3.38점이었다.
- 감정노동은 연령, 성별, 간호학과 편입여부, 종교, 실습기간과 학업성취도에 따른 차이에서 유의하지 않았으나, 간호학생의 실습기간에 따라 감성지능과 소진에서 유의한 차이가 있었다.
- 간호학생의 감정노동과 소진 간에는 유의한 정의 상관관계가 있었으며, 하위 세 가지 요인들 또한 소진과 유의한 정의 상관관계가 있었다. 감성지능이 높을수록 소진이 낮아지는 유의한 관계를 보였다.
- 대상자의 감정노동은 소진에 유의한 영향을 미치는 요인이었고 설명력은 30.1%였으며, 특히 감정표현빈도와 감정적 부조화가 소진에 영향을 주는 감정노동의 하위요인이었다. 감성지능 역시 소진에 유의한 영향을 미치고 있

었고, 설명력은 9.9%였다.

- 간호학생의 감성지능이 감정노동과 소진관계를 유의하게 조절하고 있었고, 소진의 설명력은 1.6%였다.

본 연구를 통하여 임상실습 시 간호학생은 중간 이상의 감정노동을 경험하고 있으며, 감정노동이 소진을 증가시키고 감성지능이 소진을 감소시키는 영향요인이었고, 감성지능이 간호학생이 경험하는 감정노동으로 인해 발생하는 소진 영향을 감소시키는 조절효과가 있음을 확인하였으며, 이는 Grandey [16]의 감정노동통합모델을 실증적으로 지지하는 결과를 하겠다. 본 연구는 일 대학교 간호학과 재학중인 간호학생을 대상으로 횡단적 조사연구로서, 결과를 일반화하는데 제한점을 갖는다. 그러나 본 연구결과를 토대로 간호현장에서 간호관리자는 간호사 뿐 아니라 예비간호사인 간호학생의 감정노동에 대한 인식과 관심을 기울여야 하고, 성공적인 학습수행을 위해 소진을 완화시키기 위한 방안으로 환자와의 관계상에서 표현되는 감정노동을 관리할 수 있는 방안과 간호학생의 감성지능을 개발할 수 있는 프로그램 개발이 필요함을 시사하는 바이다. 또한 간호현장에서 간호사 뿐 아니라 간호학생 대상의 감성지능 및 감정노동 관련 역량강화 프로그램을 개발하여 그 효과를 파악할 수 있는 추후연구를 제안하는 바이다.

감사의 글(acknowledgements)

본 연구를 위해 문헌고찰 및 자료수집 관련 도움을 주신 서다미, 신하영, 김다솜, 정민영님의 노고에 진심으로 감사드립니다.

REFERENCES

1. Song JH, Kim MW. Study on clinical education for nursing in hospitals in Korea. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*. 2013;19(3):251-264. <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2013.19.2.251>
2. Korean Educational Development Institute, Statistical year-book of education 2013. Annual turnover of students (undergraduate course) [Internet]. Seoul; Korean Educational Development Institute. [cited 2014 October 1]. Available from: <http://kess.kedi.re.kr/eng/publ/view?survSeq=2013&menuSeq=3894&publSeq=2&itemCode=02&menuId=0&language=en#>
3. Ha NS, Han KS, Choi J. The relationship of perceived stress, ways of coping, and stress response of nursing students. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 1998;28(2):358-368.
4. Kang BO, Ji SA. Experiences and process of patients' healing relation with nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 1995;1(1):112-131.
5. Msiska G, Smith P, Fawcett T. Exposing emotional labour experienced by nursing students during their clinical learning experience: A Malawian perspective. *International Journal of Africa Nursing Sciences*. 2014;1:43-50. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijans.2014.07.001>
6. Hochschild AR. *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley; University of California Press; 1983.
7. Morris JA, Feldman DD. Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*. 1997;9(3):257-274.
8. Lee YH. Antecedent and consequences of emotional labor in head coaches of NCAA Division I program [dissertation]. Ohio: The Ohio State University; 2012.
9. Kim YJ. Influence of burnout on the relationship of emotional labor and customer orientation: Focusing on airlines employees. Gyeonggi-do, Kyungwon University; 2010.
10. Zamanzadeh V, Valizadeh L, Sayadi L, Taleghani F, Howard F, Jeddian A. Emotional labour of caring for hematopoietic stem cell transplantation patients: Iranian nurses' experiences. *Asian Nursing Research*. 2013;7:91-97. <http://dx.doi.org/10.1016/j.anr.2013.04.004>
11. Yang FH, Chang CC. Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment among clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2008;45:879-887. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.02.001>
12. 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. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(4):515-526.
13. Yang YK. A study of burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2011;17(4):423-463. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2011.17.4.423>
14. 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.
15. Park HJ. Emotional labour, emotional expression and burnout of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(2):225-232.
16. Grandey AA. Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2000;5:95-110. <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
17. Park KS, Hwang YY, Choi EH. The study of the nursing students' lived experience of clinical practice at the intensive care unit. *Korean Journal of Adult Nursing*. 2003;15(3):373-382.
18. Jack K, Wibberley C. The meaning of emotion work to student nurses: A Heideggerian analysis. *International Journal of*

- Nursing Studies, 2014;51:900-907.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2013.10.009>
19. Baik DW, Yom YH. Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2012;18(3):271-280.
<http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2012.18.3.271>
 20. Oh SE. Emotional intelligence, emotional labor and burnout of clinical nurse [master's thesis]. Suwon: Ajou University; 2013.
 21. Ahn EM. The Relationship between Emotional labor, Burnout, Job satisfaction of nurses at long term care hospital[master's thesis]. Suwon: Ajou University; 2013.
 22. Mayer JD, Salovey P. What is emotional intelligence? In Salovey P, Sluyter DJ.(Eds.) *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. 1997; New York: Basic Books, 3-31.
 23. Wong C, Law KS. The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*. 2002;13:243-274.
[http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
 24. Ahn SA, Yea CJ, Yeom DM. The impact of nurses' job demands, job resources, emotional labor and emotional intelligence on burnout. *Social Science Research Review*. 2011; 27(4):25-43.
 25. Bae BR, Kim NG. The influences of service provider's emotional labor on burnout and customer orientation: Moderating effects of emotional intelligence. *Journal of Industrial Economics and Business*. 2012;25(1):497-521.
 26. Kim MJ. Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*. 1998; 21(2):129-141.
 27. Baik DW. The effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses[master's thesis]. Seoul: Chung-Ang University; 2012.
 28. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 1981;2:99-113.
<http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>
 29. Heo YM. Factors affecting the burnout of nurses in cancer wards [master's thesis]. Jinju: Gyeongsang National University; 2013.
 30. Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 1986;51(6):1173-1182.
<http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
 31. Park SM, Park OI, Moon H. The effect of the emotional intelligence on the relationship between emotional labor and turnover intention of the general hospital nurses. *Health and Social Welfare Review*. 2013;33(3):540-564.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1468-2397.2012.00900.x>
 32. Shin EJ, Park YS. Emotional intelligence, ego resilience, stress in clinical practice of nursing students. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2013;14(11):5636-5645. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.11.5636>