

# 전문간호사의 완벽주의와 소진의 관계에서 감성지능의 조절효과

노기옥<sup>1</sup> · 박경숙<sup>2</sup> · 임영순<sup>1</sup>

중앙대학교 대학원<sup>1</sup>, 중앙대학교 적십자간호대학<sup>2</sup>

## A Study on the Mediating Effect of Emotional Intelligence between Perfectionism and Burnout in Advanced Practice Nurses (APN)

Noh, Gie Ok<sup>1</sup> · Park, Kyung Sook<sup>2</sup> · Im, Young Soon<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Graduate School, Chung-Ang University

<sup>2</sup>Red Cross College of Nursing, Chung-Ang University

**Purpose:** The aim of this study was to analyze relationships between perfectionism, burnout, and emotional intelligence in APN and to identify the mediating effect of emotional intelligence on the relationship between perfectionism and burnout. **Methods:** A structured self-report questionnaire was used to measure perfectionism, burnout, and emotional intelligence. Data were collected from 121 APN working in five advanced general hospitals and two general hospitals. Data were analyzed using descriptive statistics, Independent t-test, One-way ANOVA, Mann-Whitney U test, Pearson correlation and Hierarchical multiple regression with the SPSS/WIN 22.0 program. **Results:** Mean scores for each variable were: perfectionism 3.57 (on a 5-point scale), burnout 3.32 (on a 7-point scale), and emotional intelligence 5.00 (on a 7-point scale). Self-oriented perfectionism had a positive correlation with burnout, as did socially prescribed perfectionism. Emotional intelligence was a significant variable reducing burnout, as it also had a reverse buffering effect on the relationship between self-oriented perfectionism and burnout. Explanatory power of the final model based on variables was 34%. **Conclusion:** The results of this study suggest a mediating direction regarding burnout by demonstrating that emotional intelligence plays a direct and reverse buffering role to self-oriented perfectionism, which can be used to reduce burnout in APN.

**Key Words:** Advanced practice nurse, Perfectionism, Burnout, Professional, Emotional intelligence

## 서 론

### 1. 연구의 필요성

간호는 전문직으로서 병원에서 근무하고 있는 간호사의 간호조직문화에서는 몇 가지 특징적인 부분을 확인할 수 있다.

그 첫 번째 문화적 주제는 ‘간호사로서의 투철한 사명감’이며, 두 번째는 ‘실수가 용납되지 않는 완벽주의 지향’이었다[1]. 이처럼 병원 현장에서 근무하는 간호사는 환자에 대한 책임감과 함께 사명감을 가지게 되며, 업무 수행에 있어 완벽주의적 성향을 갖게 되는 것이다. 특히 완벽주의 성향은 탁월한 업무능력 성과를 보이는 간호사에게 강하게 나타나는 것으로 보고되

**주요어:** 전문간호사, 완벽주의, 소진, 감성지능

**Corresponding author:** Park, Kyung Sook

Red Cross College of Nursing, Chung-Ang University, 84 Heukseok-ro, Dongjak-gu, Seoul 156-756, Korea.

Tel: +82-2-820-5676, Fax: +82-2-820-7961, E-mail: kspark@cau.ac.kr

- 본 연구는 2016년 중앙대학교 간호학과 박사원우회 연구비 지원으로 수행되었음.

- This study was supported by Chung-Ang University Doctoral Graduates of Nursing, Research Fund in 2016.

**Received:** Jul 31, 2015 | **Revised:** Oct 15, 2015 | **Accepted:** Oct 19, 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.

고 있다[2]. 그러므로 다양한 임상결과, 만족도, 시간 효율성, 재정효과 등의 성과지표를 제시하며[3], 분야별로 특수한 상급 간호 실무를 수행하고 있는 전문간호사 집단에서는 더 높은 수준의 완벽주의 성향이 나타날 것으로 예측할 수 있다. 완벽주의는 결점이 없는 상태를 추구하는 것으로 초기 연구에서는 완벽주의에 대한 정의를 도달할 수 없는 불가능하고 엄격한 기준을 세우는 것으로 특성화되는 부정적인 성향이라고 하였다. 그러나 완벽주의에 대한 다차원적인 세부영역(자기지향, 타인지향, 사회적으로 부과된 완벽주의)에서의 다양한 시각적 분석이 시행되면서 최근 연구에서는 타인에 의해 높은 기준이 부과된다고 믿는 사회적으로 부과된 완벽주의는 삶의 만족에 부정적인 영향을 미치는 반면, 자신의 수행을 엄격하게 평가하면서 스스로 높은 기준을 부여하는 자기지향 완벽주의는 삶의 만족을 증진시킨다는 긍정적인 결과도 함께 보고하고 있다[4].

전문간호사는 일반 간호사와 차별화된 고난도의 상급간호실무를 수행하며, 병원 내에서 폭 넓은 인간관계를 형성하면서 다양한 업무 영역을 감당해야 하는 상황에 직면하는 경우가 많다. 이와 같은 과중한 업무와 전문성에 대한 주변으로부터의 높은 성과기대, 부족한 인력은 직무만족도에 부정적인 결과를 초래하였으며[5], 낮은 직무만족도는 업무수행에서의 소진(burnout)을 높이는 요인이 된다[6]. 소진은 직업건강 즉 정신건강과 신체건강을 측정하는데 중요한 역할을 하며, 조직몰입과 같은 직무태도나 이직의도에 영향을 미치게 되므로 실무에서는 조직 내 근로자가 소진을 보이는 경우 직무태도의 변화나 이직이 발생할 수 있다는 것을 예측하고 대비할 수 있어야 한다[7]. 또한 소진된 상태에서는 비효율적인 업무수행으로 인하여 생산성의 저하를 야기할 수 있고 자신뿐 아니라 동료나 직무수행 중 만나는 대상자도 부정적으로 대하게 되므로[8] 소진을 낮추기 위한 현장에서의 적극적인 노력이 있어야 한다. 완벽주의 성향 또한 세부 영역에 따라 긍정적 혹은 부정적으로 소진에 직접적인 영향을 미치는 요소인 것으로 보고되고 있다[9,10]. 특히 완벽주의의 부정적 결과는 업무적 특성 요인 보다 소진에 더 큰 영향을 끼치는 것으로 보고되고[7] 있으므로 소진을 감소시키기 위해서는 업무 수행에서의 환경적인 어려움에 대한 조정과 함께 개인의 성격적 특성에 대한 고려를 포함한 심리적인 접근이 필요하다.

선행연구에서는 소진이 간호조직 내에서 정서적 건강과 생산성 향상을 저해하는 것으로 보고하고 있으며, 감성지능을 이러한 소진 경감에 유용한 심리적 부분의 하나로 언급하고 있다[11]. 타인의 감정에 대한 정확한 이해력과 진실한 공감능력을 가지며, 자신의 감정을 통제할 수 있는 감성지능은 환자를 돌

보는 간호사에게 특별히 더 요구되는 부분이라고 하였으며[12], 감성지능이 조직에서의 개인에게 미치는 영향에 관한 연구[13,14]에서는 감정노동과 소진 그리고 직무배태성과 이직 의도와의 관계 속에서 감성지능이 조절변수로 작용하고 있음을 제시하였다. 그러나 아직까지 간호사를 대상으로 완벽주의 성향을 확인하고자 시도된 연구는 찾아보기 어렵다. 이러한 시점에서 대학생, 연구원, 교사 등을 대상으로 한 연구를 통해 완벽주의 성향과 소진의 관련성이 입증된[10,15,16] 만큼, 좀 더 높은 완벽주의 성향을 보일 것으로 예상되는 전문간호사 집단에서 소진의 수준과 관련성을 확인해 보고자 한다. 또한 이러한 관련성 내에서 조절역할을 하는 변수로 작용할 것으로 기대되는 감성지능의 기능을 규명하는 것은 감성지능의 역할 활용에 대한 정보를 제공하는데 기여할 수 있을 것이다.

이에 본 연구에서는 전문간호사의 완벽주의 성향과 소진에 대해서 파악하고 그 사이에서의 감성지능의 조절기능을 확인함으로써 소진에 대한 중재 프로그램을 개발하고 효율적인 간호 인력관리 전략을 세우기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구에서는 전문간호사의 완벽주의(자기지향, 사회적으로 부과된 완벽주의), 소진, 감성지능 정도와 관계를 파악하고 완벽주의와 소진의 관계에서 감성지능이 미치는 조절효과를 확인하고자 하며, 그 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 전문간호사의 완벽주의(자기지향, 사회적으로 부과된 완벽주의), 소진, 감성지능의 정도를 확인한다.
- 전문간호사의 일반적인 특성에 따른 소진의 차이를 확인한다.
- 전문간호사의 완벽주의(자기지향, 사회적으로 부과된 완벽주의)와 소진, 감성지능 간의 관계를 확인한다.
- 전문간호사의 완벽주의(자기지향, 사회적으로 부과된 완벽주의)와 소진 간의 관계에서 감성지능의 조절효과를 확인한다.

## 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 전문간호사의 완벽주의(자기지향, 사회적으로 부과된 완벽주의)와 소진, 감성지능 간의 상관성을 확인하기 위한 상관성 조사연구이다.

## 2. 연구대상

본 연구는 자료수집을 허가 받은 서울 소재 5개 상급종합병원과 1개 종합병원 그리고 경기도 소재 1개 종합병원에서 근무하는 전문간호사를 편의 추출하여 자료를 수집하였다. 대상자의 구체적인 선정기준과 제외기준은 다음과 같다.

### 1) 포함기준

- 국가에서 정하는 전문간호사 자격을 취득하고 근무하고 있는 병원에서 전문간호사로 직책을 인정받아 전문간호 업무를 수행하고 있는 자
- 언어적 의사소통이 가능한 자
- 한글을 이해하고 읽을 수 있는 자
- 설문지의 내용과 연구목적에 이해하고 연구참여에 동의한 자

### 2) 제외기준

- 연구참여에 동의하지 않는 자
- 국가에서 정하는 전문간호사 자격을 취득하지 않고 전문간호사 직책을 받아 전문간호 업무를 수행하고 있는 자
- 국가에서 정하는 전문간호사 자격을 취득하였으나 전문간호사 직책을 받지 않았고, 전문간호 업무를 수행하고 있지 않은 자

대상자 수는 G\*Power 3.1.9 프로그램을 이용하여 적정 표본수를 산출하였다. 본 연구의 종속변수인 소진에 대한 선행연구[8,13]에서 유의미한 변수가 각각 8개, 10개로 확인되었던 것을 참조하여 대상자 수 산정 시 예상 독립변수는 9개로 가정하였다. 회귀분석을 위해 유의수준 .05, 중간 효과크기 .15, 검정력 80%, 독립변수 9개를 기준으로 하였을 때 필요한 최소 표본수는 114명이었다. 따라서 본 연구의 대상자 수 121명은 이 조건에 충족되었다.

## 3. 연구도구

구조화된 자가보고형 설문지를 사용하였으며, 설문지는 총 62문항으로 완벽주의의 24문항, 소진 10문항, 감성지능 16문항, 일반적 사항 12문항으로 구성되어 있다. 국내에서 간호사 직군을 대상으로 완벽주의의 도구가 처음 적용되며, 연구에서 사용된 소진 측정도구도 처음 번역하여 사용하는 것이므로 설문에 대한 타당성을 확인하기 위해 설문지를 구성한 후 연구대상자인 전문간호사 5명에게 사전예비조사를 실시하고 타당도를 검

증하였다.

### 1) 완벽주의

완벽주의는 완벽함을 추구하며, 자신이나 타인에게 과도하게 높은 수행기준을 설정하거나 실수에 민감하게 반응하는 다차원적 성격기질을 말한다[17]. 본 연구에서는 Hewitt 등[18]이 개발한 다차원적 완벽주의 척도(Multidimensional Perfectionism Scale)를 Han[19]이 번역한 것을 Ha와 Kwon[20]이 요인분석 한 척도에서 자기지향 완벽주의와 사회적으로 부과된 완벽주의 차원에 해당하는 문항을 선별하여 Kim과 Hong[4]이 Likert 5점 척도로 변환한 도구를 이용하여 측정된 점수를 의미한다. 도구는 '일단 일을 시작하면 다 끝마칠 때까지는 쉬지 않는다.', '나는 가능한 한 완벽하려고 애쓴다.' 등 자기지향 완벽주의 15문항, '나의 주변 사람들은 내가 모든 일들을 성공시키기를 기대한다.', '사람들은 내게 완벽하기를 기대한다.' 등 사회적으로 부과된 완벽주의 9문항을 포함한 총 24문항으로 구성되어 있다. 문항들 중에는 5개의 역문항이 포함되어 있다. 이 문항에 대한 역산을 통해 측정된 전체 점수가 높을수록 완벽주의 성향이 강한 것을 의미한다. 도구 개발 당시 Cronbach's  $\alpha$  는 자기지향 완벽주의 .86, 사회적으로 부과된 완벽주의 .87이었으며, Likert 5점 척도로 변환한 도구를 이용했던 Kim과 Hong[4]의 연구에서는 .86과 .67이었고, 본 연구에서는 .88과 .74였다.

### 2) 소진

소진이란 대인적인 접촉이 많은 조직구성원들이 장시간 스트레스 요인에 노출됨으로써 겪게 되는 부정적인 심리현상을 의미한다[21]. 본 연구에서는 Malakh-Pines와 Aronson[22]의 Burnout Measure (BM)에서 제시된 3 가지 정서적, 신체적, 인지적 구성요인을 하나의 개념으로 통합한 Malakh-Pines[23]의 Burnout Measure, Short Version (BMS)을 번역하여 측정된 점수를 의미한다. 도구는 10개의 문항으로 구성된 7점 Likert 척도로 최저 10점에서 최고 70점이며, 점수가 높을수록 소진의 정도가 높은 것이다. 도구의 번역은 일차적으로 연구자가 시행한 후 영문학을 전공하고 간호대학교에서 간호영어와 의학용어를 교육하고 있는 교수 1인에게 번역된 내용이 타당함을 확인 받았다. 이후 영어권 국가에서 대학교를 졸업한 후 한국의 간호대학에 편입하여 졸업한 간호사 1인의 역번역을 통해 내용의 타당도를 검증하여 사용하였다. 도구 개발 당시 Cronbach's  $\alpha$  는 .86이었으며, 본 연구에서는 .90이었다.

### 3) 감성지능

감성지능이란 다양한 상황에 있어서 자신과 타인의 감성을 이해하고 감성을 조절하며 인식한 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력을 말한다[24]. 본 연구에서는 다양한 조직에 적용하여 실증분석이 가능하도록 Wong과 Law[24]가 개발한 감성지능 척도인 WLEIS (Wong and Law Emotional Intelligence Scale)를 Jung과 Kim[25]이 번역한 것을 Choi[26]가 수정·보완한 도구로 측정된 점수를 의미한다. 도구는 7점 Likert 척도로 문항을 살펴보면 ‘나는 대부분의 경우 내가 느끼고 있는 어떤 감정의 원인에 대해 잘 알고 있다.’, ‘나는 내 노여움을 통제할 수 있고 내가 겪는 어려움을 합리적으로 잘 해결할 수 있다.’ 등을 포함한 총 16문항으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 감성지능이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서와 같은 도구를 사용한 Choi[26]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .90이었으며, 본 연구에서도 역시 .90이었다.

### 4. 자료수집

본 연구를 수행하기 전에 연구계획 및 설문가능성에 대해 연구자 소속대학의 기관생명윤리위원회의 승인(1041078-201501-HRSB-005-01)을 받았다. 자료수집은 2015년 2월 23일부터 5월 22일까지 3개월 동안 진행하였다. 병원에서 전문간호사와 관련된 부서의 협조를 얻은 후 연구자가 직접 연구에 대한 목적을 설명하고 설명문과 설문지를 배포하였다. 자발적 동의에 의해 설문지를 작성할 수 있도록 하고 대상자가 원하지 않을 경우에 즉시 설문조사를 중지할 수 있음을 안내하였다. 설문지는 비밀보장을 위하여 밀봉을 위한 봉투를 함께 배부하고 7일 후 재방문하여 설문지를 수거하거나 우편을 통해 작성된 설문지를 회수하였다. 서울 소재 5개 상급종합병원과 1개 종합병원 그리고 경기도 소재 1개 종합병원에 총 145부의 설문지가 배포되었고, 그 중 125부가 회수되어 86.2%의 회수율을 보였다. 회수된 설문지 중 반 이상 미응답 항목이 있는 4부를 제외한 121부를 결과분석에 사용하였다.

### 5. 자료분석

본 연구에 수집된 자료는 SPSS/WIN 22.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성, 완벽주의(자기지향, 사회적으로 부과된 완벽주의), 소진 및 감성지능의 정도는 빈도와 백분율 그리고 평균과 표준편차 등 기술통계로 분석하였다.

- 완벽주의(자기지향, 사회적으로 부과된 완벽주의), 소진, 감성지능 각각의 도구에 대한 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  계수로 분석하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이는 독립표본 T검증, 일원배치분산분석을 이용하여 분석하였다. 일반적 특성에 따른 구분 시 특성에 따른 대상자의 수가 편중되어 정규분포를 가정할 수 없는 경우에는 비모수 통계인 만-휘트니 U검증을 이용하여 분석하였다.
- 대상자의 완벽주의(자기지향, 사회적으로 부과된 완벽주의), 소진 및 감성지능의 상관관계는 피어슨 상관관계로 분석하였다.
- 대상자의 완벽주의(자기지향, 사회적으로 부과된 완벽주의)와 소진의 관계에서 감성지능의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 소진에 대한 독립변수들의 설명력 및 조절력을 파악하기 위해 다음의 회귀분석의 가정을 검정하였다. Durbin Watson으로 오차의 자기상관을 검정하였고, 공차한계(tolerance)와 분산팽창지수(Variance Inflation Factor, VIF)값을 이용해 다중공선성을 검정하였다. 또한 잔차분석을 통해 모형의 선형성(Linearity), 오차항 정규성(Normality) 및 등분산성(Homoscedasticity)을 확인하였다.

## 연구 결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 연령은 평균  $39.4 \pm 5.8$ 세로 40세 이상이 63명(52.1%)으로 과반수 이상이였다. 결혼상태를 통해 확인된 배우자 유무에서는 배우자가 있는 기혼이 84명(69.4%)으로 많았고, 학력은 석사 112명(92.6%), 박사 9명(7.4%)으로 모두 석사학위 이상이였다. 대상자 중 66명(54.5%)이 종교를 가지고 있었고, 근무유형은 상근근무가 89명(73.6%)으로 많았으며, 근무형태는 117명(96.7%)이 정규직이였다. 전문간호 분야는 종양 전문간호사가 43명(35.5%)으로 가장 많았고, 가정전문간호사 26명(21.5%), 중환자전문간호사 20명(16.5%)의 순이였다. 소속부서로는 간호부 소속인 경우가 88명(72.7%)으로 많았지만, 업무지시는 간호부와 진료부에서 동시에 받고 있다는 응답이 57명(47.1%)으로 가장 많았다. 1일 평균 근무시간은  $9.6 \pm 1.3$  시간으로 9시간보다 더 오랜 시간 동안 근무한다고 응답한 대상자가 69명(57%)이였다. 간호사로 근무한 경력은 평균  $200.1 \pm 69.6$ 개월이었으며, 120개월(10년) 이상의 근무경력을 가진



경우가 102명(84.3%)으로 대부분이었다. 전문간호사로서 근무 경력은 평균 82.6±57.5개월로 전문간호사로서 5년 넘게 근무하고 있는 경우가 66명(54.5%)이었다(Table 1).

## 2. 대상자의 완벽주의(자기지향, 사회적으로 부과된 완벽주의), 소진 및 감성지능 정도

대상자의 완벽주의(자기지향 완벽주의와 사회적으로 부과

**Table 1.** Differences in the Burnout by General Characteristics

(N=121)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD	Burnout	
			M±SD	t or Z or F (p)
Age (year)		39.4±5.8		0.91
	21~39	58 (47.9)	3.40±0.85	(.363)
	≥ 40	63 (52.1)	3.25±0.92	
Marital status	Unmarried	37 (30.6)	3.40±0.84	0.67
	Married	84 (69.4)	3.29±0.91	(.506)
Educational level	Master's degree	112 (92.6)	3.37±0.89	-2.24
	≥ Doctorate	9 (7.4)	2.73±0.69	(.025)*
Religion	Yes	66 (54.5)	3.31±0.90	-0.11
	No	55 (45.5)	3.33±0.88	(.916)
Shift work	Daytime work	89 (73.6)	3.21±0.89	-2.37
	Shift, duty	32 (26.4)	3.63±0.81	(.019)
Employed status	Full time	117 (96.7)	3.33±0.89	-0.39
	Part time	4 (3.3)	3.08±0.86	(.695)*
Area of APN certification	Oncology APN	43 (35.5)	3.34±0.81	0.59
	Home care APN	26 (21.5)	3.52±0.90	(.738)
	Critical care APN	20 (16.5)	3.15±0.92	
	Clinical APN	12 (9.9)	3.31±1.25	
	Psychiatric-Mental Health APN	10 (8.3)	3.39±0.75	
	Pediatrics APN	6 (5.0)	3.13±0.70	
	Gerontology APN	4 (3.3)	2.83±0.97	
Assigned department	Medical department	4 (3.3)	3.55±0.90	0.46
	Nursing department	88 (72.7)	3.27±0.87	(.711)
	Both	22 (18.2)	3.49±1.01	
	Other	7 (5.8)	3.37±0.77	
Department providing direction	Medical department	4 (3.3)	3.35±0.97	0.14
	Nursing department	53 (43.8)	3.26±0.86	(.937)
	Both	57 (47.1)	3.37±0.93	
	Other	7 (5.8)	3.37±0.77	
Work duration per day (hour)		9.6±1.3		-1.31
	≤ 9	52 (43.0)	3.20±0.90	(.192)
	> 9	69 (57.0)	3.41±0.87	
Total career (month)		200.1±69.6		2.23
	61~120	19 (15.7)	3.76±0.92	(.088)
	121~180	34 (28.1)	3.35±0.68	
	181~240	35 (28.9)	3.24±0.91	
	> 240	33 (27.3)	3.13±0.97	
APN career (month)		82.6±57.5		0.68
	1~12	10 (8.3)	3.56±0.68	(.564)
	13~36	24 (19.8)	3.45±0.88	
	37~60	21 (17.4)	3.36±1.09	
	> 60	66 (54.5)	3.23±0.85	

\*Mann-Whitney U test; APN=Advanced practice nurse.

된 완벽주의), 소진 및 감성지능 정도에 대한 결과는 Table 2와 같다. 완벽주의 전체의 문항 평균은 5점 기준에  $3.57 \pm 0.44$ 점이였다. 세부 영역으로 자기지향 완벽주의는 평균  $3.65 \pm 0.49$ 점, 사회적으로 부과된 완벽주의는 평균  $3.42 \pm 0.48$ 점이였다. 소진과 감성지능은 7점 기준으로 소진은 평균  $3.32 \pm 0.89$ 점이였고, 감성지능은 평균  $5.00 \pm 0.69$ 점으로 나타났다(Table 2).

### 3. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이를 분석한 결과는 Table 1과 같다. 전문간호사의 소진은 학력과 근무유형에 따라 유의한 차이를 보였다. 학력에서는 석사인 경우 소진의 평균이  $3.37 \pm 0.89$ 점으로 박사에서의  $2.73 \pm 0.69$ 점보다 유의하게 높았다( $Z = -2.24, p = .025$ ). 또한 근무유형에서는 당직제나 교대 근무인 경우 소진점수가 평균  $3.63 \pm 0.81$ 점으로 상근에서의 평균  $3.21 \pm 0.89$ 점보다 유의하게 높았다( $t = -2.37, p = .019$ ).

### 4. 대상자의 완벽주의, 감성지능, 전문간호사 근무경력 및 소진의 관계

대상자의 완벽주의(자기지향, 사회적으로 부과된 완벽주

의), 감성지능과 소진의 상관관계에 대한 결과는 Table 3과 같으며, 본 상관관계 분석의 변인에는 일반적 특성 중 시간 경과에 따라 감소되는 소진양상을 보인 전문간호사 근무경력을 함께 포함하였다. 연구의 종속변수인 소진은 다른 모든 변수와 유의한 상관관계를 보였다. 즉 자기지향 완벽주의가 높을수록 소진점수가 높았으며( $r = .36, p < .001$ ), 사회적으로 부과된 완벽주의에 대해서도 강한 양(+)의 상관관계를 보였다( $r = .43, p < .001$ ). 반면 감성지능과 전문간호사 근무경력과는 음(-)의 상관관계를 보여 감성지능이 높을수록 소진은 유의하게 감소되며( $r = -.20, p = .024$ ), 전문간호사 근무경력이 많을수록 소진 점수가 유의하게 낮았다( $r = -.22, p = .012$ ). 또한 자기지향 완벽주의가 높을수록 사회적으로 부과된 완벽주의도 높은 것으로 나타났다( $r = .58, p < .001$ )(Table 3).

### 5. 대상자의 완벽주의와 소진의 관계에서 감성지능의 조절효과

대상자의 자기지향 완벽주의 및 사회적으로 부과된 완벽주의와 소진 간의 관계에서 감성지능의 조절효과를 검증한 결과는 Table 4와 같다. 조절변수의 기능을 확인하는 과정에서 다중공선성의 문제가 발생하지 않도록 하기 위해 소진에 대한 독립변수인 자기지향 완벽주의와 사회적으로 부과된 완벽주의 그리고 감성지능에 대한 점수는 모두 표준화하여 분석에 이용하였다. 소진에 영향을 미치는 독립변수의 설명력 및 감성지능의 조절력을 파악하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 5단계의 Model을 이용하여 분석을 시행하였으며, 먼저 회귀분석의 가정에 대한 검정결과로 Durbin-Watson은 1.976으로 2에 근접하여 오차의 자기상관은 없었다. 다음으로 공차한계와 분산팽창지수(VIF)값을 이용한 다중공선성을 확인한 결

**Table 2.** Means, Standard Deviations (N=121)

Variables	M±SD	Range
Perfectionism	3.57±0.44	1~5
Self-oriented perfectionism	3.65±0.49	1~5
Socially prescribed perfectionism	3.42±0.48	1~5
Burnout	3.32±0.89	1~7
Emotional intelligence	5.00±0.69	1~7

**Table 3.** Correlations among Variable

(N=121)

Variables	APN career	Perfectionism	Self-oriented perfectionism	Socially prescribed perfectionism	Emotional intelligence	Burnout
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
APN career	1					
Perfectionism	.08 (.371)	1				
Self-oriented perfectionism	.09 (.318)	.94 (< .001)	1			
Socially prescribed perfectionism	.04 (.636)	.82 (< .001)	.58 (< .001)	1		
Emotional intelligence	.03 (.713)	.12 (.189)	.12 (.181)	.08 (.361)	1	
Burnout	-.22 (.012)	.43 (< .001)	.36 (< .001)	.43 (< .001)	-.20 (.024)	1

APN=Advanced practice nurse.

과 공차한계는 0.63~0.98로 모두 0.1 이상이었고, 분산팽창지수(VIF) 값은 1.04~1.57로 10보다 크지 않아 모든 변수는 다중공선성의 문제가 없었다. 영향력 분석을 위한 Cook's Distance가 1.0 이상인 개체는 없었으며, 잔차에 대한 분석 결과 오차항의 정규성 및 등분산성과 모형의 선형성이 확인되었다. 분석에 이용된 일반적 특성 중 학력은 석사인 경우 0, 박사인 경우 1, 그리고 상근유무는 상근인 경우 0, 당직제나 교대근무인 경우 1의 값으로 더미변수화 하였다.

회귀모형을 분석한 결과 Model 1은 일반적 특성 중 소진과 유의한 관련성을 나타낸 학력과 상근유무 변수와 시간경과에 따른 상관성을 보인 전문간호사 근무경력에 대한 결과로 이들을 통제변수로 이용하였다. 소진에 대한 모형의 설명력은 7%였으며, 통계적으로 유의하였다( $F=4.35, p=.006$ ). Model 2에는 자기지향 완벽주의를 독립변수로 추가하여 소진에 대한 유의한 양(+)의 변수임이 확인되었으며( $\beta=.37, p<.001$ ), 설명력은 20%로 증가되며 모형은 통계적으로 유의하였다( $F=8.91, p<.001$ ). Model 3은 사회적으로 부과된 완벽주의를 변수로 추가하였으며, 설명력은 27%로 증가되었고 모형은 통계적으로 유의하였다( $F=9.92, p<.001$ ). 모형에서 사회적으로 부과된 완벽주의는 소진을 높이는 유의한 변수였다( $\beta=.32, p=.001$ ). Model 4에는 감성지능을 변수에 추가하여 설명력이 총 32%로 증가되었고, 감성지능은 소진을 낮추는 유의한 변수임을 확인할 수 있었으며( $\beta=-.24, p=.003$ ), 모형 또한 통계적으로 유의하였다( $F=10.40, p<.001$ ). 마지막으로 Model 5에는 소진에 대한 감성지능의 조절효과를 확인하기 위해 자기지향 완벽주의와 사회적으로 부과된 완벽주의 각각에 감성지능을 곱한 변

수를 추가하였다. 소진에 대한 모형의 설명력은 2%가 증가되어 34%가 되었고, 모형은 통계적으로 유의하였다( $F=9.03, p<.001$ ). 모형에서 감성지능은 소진에 대한 자기지향 완벽주의의 부정적 영향을 역완충시키는 조절효과를 보였으나( $\beta=.23, p=.010$ ), 사회적으로 부과된 완벽주의에 대한 유의한 조절작용을 하지는 않았다(Table 4).

## 논 의

전문간호사는 분야별 영역에서 일반간호사와는 차별되는 고도의 상급간호 실무를 수행해야 한다. 또한 의료진을 포함한 다양한 인간관계 속에서 명확하지 않은 역할범위를 가지면서도 성과지표 제시에 대한 지속적인 요구를 받고 있어 업무수행 과정에서 완벽주의 성향을 갖게 되며, 이는 직무수행에서의 소진에 영향을 미친다. 본 연구에서는 전문간호사의 완벽주의, 소진, 감성지능의 수준을 알아보고 완벽주의와 소진의 관계에서 감성지능의 조절변인으로서의 역할을 확인하여 직무만족을 저하시키고 이직의도를 증가시킬 수 있는 소진을 낮추기 위한 전략개발의 기초자료를 제공하고자 하였다.

대상자의 소진과 관련된 주요 변수인 완벽주의 중 자기지향 완벽주의의 평균은 5점 만점 기준에 3.65점(73% 수준)이었고, 사회적으로 부과된 완벽주의는 3.42점(68% 수준)이었다. 이는 여대생을 대상으로 동일한 측정도구를 사용했던 Lee와 Kim[27]의 연구에서 확인된 자기지향 완벽주의 평균 2.91점보다 높았고, 7점 척도로 구성된 동일 측정도구를 이용하여 유아교사의 완벽주의를 확인한 Kim과 Hwang[16]의 연구에서의

**Table 4.** Result of Hierarchical Regression on Burnout

(N=121)

Variables	Model 1 $\beta$ (p)	Model 2 $\beta$ (p)	Model 3 $\beta$ (p)	Model 4 $\beta$ (p)	Model 5 $\beta$ (p)
Educational level	-.12 (.177)	-.09 (.294)	-.10 (.202)	-.11 (.167)	-.12 (.136)
Shift work	.17 (.061)	.16 (.056)	.13 (.115)	.08 (.300)	.11 (.164)
APN career	-.18 (.047)	-.22 (.009)	-.22 (.007)	-.22 (.006)	-.23 (.004)
SP		.37 (<.001)	.18 (.065)	.21 (.032)	.19 (.042)
SPP			.32 (.001)	.33 (.001)	.34 (<.001)
EI				-.24 (.003)	-.29 (<.001)
SP $\times$ EI					.23 (.010)
SPP $\times$ EI					-.13 (.137)
Adjusted R <sup>2</sup>	.07	.20	.27	.32	.34
F (p)	4.35 (.006)	8.91 (<.001)	9.92 (<.001)	10.40 (<.001)	9.03 (<.001)

SP=Self-oriented perfectionism; SPP=Socially prescribed perfectionism; EI=Emotional intelligence.

자기지향 완벽주의 3.88점(55% 수준), 사회적으로 부과된 완벽주의 4.37점(62% 수준)보다도 점수의 수준이 높아 전문간호사에게 더 강한 완벽주의 성향이 있다는 것을 알 수 있었다.

소진은 일반적 특성 중 학력과 근무유형에 따라 유의한 차이를 보여, 학력이 높은 경우와 상근직 근무유형에서 소진이 낮았다. 또한 상관관계 분석을 통해 확인한 결과 전문간호사 근무경력에 길수록 소진이 낮은 것을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 종합병원 간호사의 소진을 확인한 Han 등[8]의 연구, Byun과 Yom[28]의 연구결과와 학력과 근무경력에 따른 차이에서 부분적으로 일치하며, 근무유형의 경우 병동의 일반간호사와 책임간호사 및 수간호사의 소진 정도에 있어 일반간호사의 소진 수준이 높다는 것을 비추어 볼 때 본 연구에서의 결과와 유사점을 찾을 수 있다. 전문간호사의 소진 정도는 7점 만점에 평균 3.32점으로 확인되었는데, 이 점수는 동일한 도구를 사용한 국내 연구가 없어 비교가 어렵지만 도구개발 당시 Malakh-Pines와 Aronson[22]이 이스라엘의 간호사와 경찰공무원, 대학원생을 대상으로 확인했던 2.80점 보다 높은 것으로 전문간호사의 소진이 적지 않음을 보여주고 있다. 본 연구의 대상자 선정기준에 따른 전문간호사는 비교적 안정적인 근무형태를 가지며, 기관으로부터 전문간호사 직책을 인정받은 상태에서 업무하고 있음에도 불구하고 일정수준의 소진을 나타내고 있다. 그러므로 전문간호사와 관련한 소진에는 업무 현장에서의 환경적인 요소 이외의 관련 요인들이 있음을 이해해야 하며, 이러한 요인들을 도출하기 위한 반복적인 연구가 필요할 것이다.

대상자의 감성지능의 평균은 5.00점으로 7점 만점 기준에 71.4% 수준으로 같은 측정도구를 이용하여 간호사를 대상으로 수행한 Han과 Lee[12]의 연구에서 4.69점, Choi[26]의 연구에서 4.66점이었던 것 보다 높았다. 그러나 간호사는 직업적 특성 상 업무 수행 중에 감성이 미치는 영향이 크게 작용하므로 높은 감성지능이 요구되는 반면에, 선행연구[29,30] 결과를 비추어 보면 다른 직업군보다 감성지능 수준이 비슷하거나 낮은 편이었다. 본 연구에서의 전문간호사는 일반간호사보다도 더 높은 감성지능을 보였는데, 이는 전문간호사의 업무가 간호 대상자와 좀 더 긴 시간 동안 깊이 있는 라포를 형성하며 이루어지는 특성을 갖기 때문인 것으로 사료된다.

변인들 간의 상관관계 분석에서 대상자의 자기지향 완벽주의 및 사회적으로 부과된 완벽주의는 소진과 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 반대로 감성지능은 유의한 음의 상관관계가 있었다. 간호사를 대상으로 완벽주의를 확인하고 소진과의 관련성을 입증한 선행연구가 없어 정확한 비교는 어렵지만 대학생을 대상으로 한 Karimi 등[10]의 연구에서 완벽주의가 높은

학생은 낮은 학업소진을 보였으며, 연구원을 대상으로 시행된 Sur[15]의 연구에서는 자기지향 완벽주의와 소진은 음의 상관관계, 사회적으로 부과된 완벽주의와 소진은 양의 상관관계를 보여 본 연구에서의 결과와 일치하지 않았다. 반면에 유아교사를 대상으로 진행된 Kim과 Hwang[16]의 연구에서는 자기지향 완벽주의와 사회적으로 부과된 완벽주의 모두 소진과 양의 상관관계를 보여 결과가 일치하였다. 전문간호사라는 업무적 특성에는 교육자로서의 역할이 상당히 크게 자리를 잡고 있어 교사와 유사점이 좀 더 있을 것으로 생각된다. 또한 전문간호사에게 형성된 완벽주의 성향은 환자와의 관계, 타 의료진 및 직종과의 관계 속에서 이루어지므로 자기지향 완벽주의의 방향성이 사회적으로 부과된 완벽주의와 일관되게 작용하게 되어 나타난 결과인 것으로 해석된다. 감성지능과 소진의 관련성은 간호사를 대상으로 시행한 대부분의 연구에서 본 연구와 동일한 결과를 보였다[11,13]. 이와 같은 연구결과를 요약하면 전문간호사가 경험하는 소진의 정도를 낮추거나 예방하기 위해서는 업무에 있어서의 완벽주의를 완화시키고 감성지능을 높이기 위한 통합적 접근이 필요한 것이다.

본 연구에서는 특별히 변수들 간의 직접적인 관련성 이외에 완벽주의와 소진의 사이에서 감성지능이 소진에 조절효과를 갖는지 분석하고자 하였다. 연구결과에서 감성지능은 소진에 직접적인 영향을 미치며, 소진에 대한 자기지향 완벽주의의 부정적인 영향을 역완충시키는 조절효과를 가지고 있음이 확인되었다. 그러나 사회적으로 부과된 완벽주의에 대한 감성지능의 조절효과는 유의하지 않았다. 감성지능은 간호사를 대상으로 수행된 Baik과 Yom[13]의 연구에서 감정노동과 소진의 사이에서 역완충적인 조절효과를 보였으며, Jeon과 Yom[14]의 연구에서도 역시 직무배태성과 이직의도의 관계를 역완충시키는 조절기능을 나타내 본 연구의 결과와 같은 효과를 보였다. 이러한 측면에서 본 연구의 결과를 다시 분석하면, 전문간호사에게 있어서 감성지능은 소진을 낮추는 직접적인 기능을 가지고 있지만 자기지향 완벽주의가 높은 수준으로 형성되어 있는 경우에는 오히려 감성지능이 자기지향 완벽주의를 자극하여 소진을 높이는 역할을 하게 되는 것이다. 그러므로 전문간호사의 소진을 효과적으로 낮추기 위해서는 감성지능만을 높이기 위해 노력하기보다 스스로의 역량 발휘를 통한 성취경험의 기회를 늘려주고, 업무의 역할 규명을 명확히 해주는 등 자기지향 완벽주의를 낮추는 것과 동시에 감성지능을 적정 수준으로 유지하여 조절해 줄 수 있도록 하는 방안을 고려해야 할 것이다.

본 연구의 의의는 첫째, 국내에서 간호사 직업군을 대상으로 완벽주의 성향을 처음 확인하였고 소진과의 관련성을 입증하



였다는데 있다. 그리고 둘째, 소진과 관련될 수 있는 또 다른 변수인 감성지능의 영향력을 확인하였고, 감성지능이 자기지향 완벽주의와 소진 사이에서 역완충적인 조절효과를 나타낸다는 것을 확인하였다는 점에서 전문간호사의 소진에 대한 중재 개발을 위한 기초자료를 제공하였다는데 있다. 그러나 본 연구는 5개 상급종합병원과 2개 종합병원에 근무하는 전문간호사만을 대상으로 편의 추출하여 자료를 수집하였으므로 연구결과를 일반화하는데 신중을 기하여야 한다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같은 내용을 제언하고자 한다. 먼저 전문간호사의 높은 완벽주의 성향이 소진에 부정적인 영향을 미쳤던 것과 관련해 대상자를 간호사 전체 영역으로 확대하여 완벽주의와 소진의 수준을 확인해 볼 필요가 있다. 또한 완벽주의와의 관련성이 입증된 또 다른 조절변인을 추가하여 소진에 대한 영향력을 확인함으로써 좀 더 효과적인 중재 방안을 제시할 수 있을 것이다. 마지막으로 연구결과에서 확인된 것과 같이 완벽주의 자체를 낮추기 위한 접근과 감성지능을 적절하게 유지하도록 하는 중재를 함께 적용하는 것이 가장 효과적으로 소진을 낮출 수 있으므로 이러한 내용을 포함한 중재를 개발 및 적용하여 소진에 미치는 효과를 확인하는 연구를 제언한다.

## 결론

본 연구는 전문간호사의 자기지향 완벽주의, 사회적으로 부과된 완벽주의, 감성지능과 소진의 수준과 관계를 확인하고 각 변수들 사이에서의 직접효과와 완벽주의와 소진의 관계 사이에서 감성지능의 조절효과를 확인하기 위해 수행되었다. 연구결과 전문간호사의 완벽주의는 70% 이상의 수준에 해당하는 점수를 보일만큼 높았다. 자기지향 완벽주의와 사회적으로 부과된 완벽주의는 전문간호사의 소진에 직접적인 영향을 미치는 변수였으며, 감성지능은 소진에 직접적인 영향을 미치는 변수이면서 동시에 자기지향 완벽주의와 소진 간의 관계를 조절하는 변수로 작용하였다. 하지만 사회적으로 부과된 완벽주의와 소진 사이에서의 감성지능의 조절효과는 확인되지 않았고, 감성지능의 조절효과를 포함한 최종 모형은 소진 변이의 34%를 설명하였다. 결과적으로 전문간호사의 소진을 감소시키기 위해서는 완벽주의 개념에 대한 이해를 바탕으로 과도한 업무 성과에 대한 요구를 줄이고 완벽주의 성향을 낮출 수 있는 전략을 개발함과 동시에 적정 수준의 감성지능 유지를 위한 노력을 경주해야 할 것이다.

## REFERENCES

1. Kim YJ. Field research on the nursing organizational culture in hospital setting [Dissertation]. Seoul: Ewha Womans University; 2013.
2. Zhang L, Liu B, Ren H, Liu YF, Zhang Y. The personality profile of excellent nurses in China: the 16PF. *Contemporary Nurse*. 2013;43(2):219-224.  
<http://dx.doi.org/10.5172/conu.2013.43.2.219>
3. Burns SM, Quatrara B. Selecting advanced practice nurse outcome measures. In: Kleinpell RM, editor. *Outcome assessment in advanced practice nursing*. 2nd ed. New York: Springer; 2009. p. 73-92.
4. Kim HJ, Hong HY. Mediating effect of indecisiveness for the relationship between perfectionism and life satisfaction in university students. *Korean Journal of Youth Studies*. 2010;17(10):23-47.
5. Kim SD. Job satisfaction and job performance of advanced practice nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2013;14(12):6146-6154.  
<http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.12.6146>
6. Chung BY, Han JY. Influential factors related to job satisfaction in hospice nurses: Focus on emotional labor and burnout. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(3):322-331.  
<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.322>
7. Park HI, Nam SK, Yang EJ. Relationships of burnout with job attitudes and turnover intention among Koreans: A meta-analysis. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*. 2011;24(3):457-491.
8. Han JH, Yang IS, Yom YH. An empirical study on burnout in clinical nurses: Focused on bullying and negative affectivity. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2013;19(5):578-588.  
<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2013.19.5.578>
9. Kwon SH. The effects of job characteristics factors, individual perfectionism and efficacy on job burnout: Focused on the cases of National Health Insurance Corporation. *Korean Public Management Review*. 2008;22(4):307-328.
10. Karimi Y, Bashipur M, Khabbaz M, Hedayati AA. Comparison between perfectionism and social support dimensions and academic burnout in students. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2014;159:57-63.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.12.328>
11. Ahn SA, Yea CJ, Yeum 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.
12. Han SY, Lee YM. The effect of emotional intelligence on organization communication satisfaction and job satisfaction. *Journal*

- nal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society. 2011;12(12):5493-5499.
13. 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>
14. Jeon JH, Yom YH. Roles of empowerment and emotional intelligence in the relationship between job embeddedness and turnover intention among general hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(3):302-312. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2014.20.3.302>
15. Sur JM. The influence of R&D researchers' perfectionism on burnout: Focusing on the mediated effect of self-efficacy. *Korean Psychological Journal of Culture and Social Issues*. 2012; 18(2):261-278.
16. Hwang HI, Kim EJ. Effect of perfectionism and emotional experiences of early childhood teachers on teachers' burnout. *The Journal of Eco-Early Childhood Education*. 2015;14(1): 195-218.
17. Flett GL, Hewitt PL, editors. *Perfectionism: Theory, research, and treatment*. Washington, DC: APA Books; 2002.
18. Hewitt PL, Flett GL, Turnbull-Donovan W, Mikail SF. The multidimensional perfectionism scale: Reliability, validity and psychometric properties in psychiatric samples. *Psychological Assessment: A Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 1991;3(3):464-468.  
<http://dx.doi.org/10.1037/1040-3590.3.3.464>
19. Han KY. *Multidimensional perfectionism: concept, measurement and maladjustment [dissertation]*. Seoul: Korea University; 1994.
20. Ha OR, Kwon JH. Mental health and role satisfaction of working mothers: Role conflict, perfectionism, and family/spouse support. *The Korean Journal of Clinical Psychology*. 2006;25(3):675-696.
21. Maslach C. *Burnout: The cost of caring*. Los Altos, CA: Malor Books; 1982.
22. Malakh-Pines A, Aronson E. *Career burnout*. New York: Free Press; 1988.
23. Malakh-Pines A. The burnout measure, short version. *International Journal of Stress Management*. 2005;12(1):78-88.
24. Wong CS, Law SL. The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*. 2002;13:243-274.
25. Jung HW, Kim CH. A study on the effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior - Moderating effect of leader-member exchange (LMX). *Journal of Human Resource Management Research*. 2007;14(3):167-186.
26. Choi JH. *Relationship between nurse's emotional intelligence, communication competency and organizational commitment [master's thesis]*. Suwon: Ajou University; 2010.
27. Lee YR, Kim NJ. A study on the mediating effects of job-stress on the relationship between the female college students' self-oriented perfectionism and binge eating. *The Journal of the Korea Contents Association*. 2015;15(1):233-241.  
<http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.01.233>
28. Byun DS, Yom YH. Factors affecting the burnout of clinical nurses: Focused on emotional labor. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2009;15(3):444-454.
29. Tak JK. Differences in both emotional intelligence and the relations of emotional intelligence to job stress and stress coping based on sex and job position. *The Korean Journal of Health Psychology*. 2007;12(2):307-324.
30. Kong F, Zhao J. Affective mediators of the relationship between trait emotional intelligence and satisfaction in young adults. *Personality and Individual Differences*. 2013;54:197-201. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2012.08.028>