

간호사의 소진, 감정노동 및 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향

전 수 영

경북대학교 대학원 · 강동병원

Influences of Burnout, Emotional labor, and Positive Psychological Capital on Job Satisfaction of Nurses

Jun, Soo Young

Graduate School of Kyungpook National University · Kangdong Hospital

Purpose: The purpose of this study was to understand job satisfaction, burnout, emotional labor and positive psychological capital and to identify the factors that influence on job satisfaction in the hospital nurses. **Methods:** This study was conducted through a survey of 274 nurses at two hospitals in the D city, Korea. Data were collected in September 7 to September 23, 2016 using structured questionnaires which included general characteristics, burnout, job satisfaction, positive psychological capital and emotional labor. Data were analyzed using descriptive statistics, ANOVA, and stepwise multiple regression test with SPSS/MIN 22.0. **Results:** The score for job satisfaction was 3.03 out of 5. Job satisfaction was significantly correlated with burnout, emotional labor and positive psychological capital. The factors influencing job satisfaction were age, burnout, emotional labor and positive psychological capital. The predict variables accounted for 37.5% of job satisfaction. **Conclusion:** The results of this study show that factors influencing job satisfaction are burnout, emotional labor and positive psychological capital. Therefore, it is necessary to develop intervention programs to improve job satisfaction of nurses for emotional labor reduction and positive psychological capital improvement.

Key Words: Job satisfaction, Burnout, Emotional labor, Positive psychological capital, Nurse

이론

1. 연구의 필요성

우리나라 의료기관에서 과반수를 차지하는 간호사는 환자 치료 및 회복에 직접적인 영향을 미치는 직종으로 간호사의 인력 관리는 의료기관 인력 관리에서 중요한 부분이다[1]. 간호사들은 다양한 보건의료팀, 환자 및 보호자들과의 대인관계를 통해

상호작용을 하며 업무를 수행한다. 간호의 업무특성 상 새로운 업무에 대한 지식과 정보를 습득해야 하며, 과다한 업무에 비해 제한된 직무자율성과 승진 기회 부족 등으로 타 직종에 비해 훨씬 높은 스트레스에 노출되어 있다[2]. 또한, 환자의 생명과 직결되는 업무 수행 중 판단과 의사결정에 더 자주 노출됨으로써 뒤따르는 책임감과 정신적 부담감이 소진으로 나타난다[3].

최근 연구에 의하면 간호사들의 소진 경험은 타 보건의료직 중 보다 높은 것으로 나타났으며[3], 여러 나라의 간호사들의

주요어: 직무만족, 소진, 감정노동, 자본, 간호사

Corresponding author: Jun, Soo Young

Graduate School of Kyungpook National University, 680 Gukchaebosang-ro, Jung-gu, Daegu 41944, Korea.
Tel: +82-53-420-4926, Fax: +82-53-421-2758, E-mail: sy0340@naver.com

Received: Feb 12, 2017 | **Revised:** Mar 14, 2017 | **Accepted:** Mar 15, 2017

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.

소진 측정을 한 연구에 의하면 소진의 정도는 일본, 미국, 캐나다, 뉴질랜드, 영국, 러시아, 독일 순으로 나타났으며[4], 일본과 우리나라를 비교한 연구에 의하면 우리나라 간호사의 소진 점수는 일본보다 더 높은 것으로 나타났다[5].

의료기관의 생산성 향상 및 양질의 간호 제공을 위해서는 간호조직의 효과적 인력 관리가 이루어져야 하며 인력관리 측면에서 소진을 예방하고 직무만족을 높이는 것은 필수적이다. 최근 문제시 되고 있는 간호사의 인력부족 같은 조직요인은 간호사의 소진을 더 심해지게 하고, 간호사의 소진으로 인해 환자만족도 저하, 간호오류의 증가, 이직도의 증가를 초래한다[6]. 이런 점에서 간호사의 소진에 대한 중요성을 인식하고 소진이 초래하는 결과와 소진을 증가 및 감소시키는 요인이 무엇인지 파악하고 중재하는 방안이 필요하다.

간호사들이 소진을 경험하더라도 직무만족의 정도가 다르다는 점을 고려하면, 소진과 직무만족간의 관계에서 어떤 요인이 영향을 미치고, 그 효과크기가 얼마정도인지를 파악하여 적극 개입할 필요가 있다. 선행연구를 살펴보면 소진과 직무만족에 유의한 영향을 미치는 요인으로 감정노동[2,3]과 긍정심리자본을 제시하였다[7,8]. 간호사들은 환자들의 끊임없는 요구, 명확하지 않은 업무 구분, 간호사 역할의 모호함에서 간호업무직과 서비스의 경계에 대해 반복적인 갈등을 하며 감정노동을 경험하게 된다. 이러한 감정노동에 과중하게 직면하여도 긍정적 정서 유지를 위해서는 상황을 보다 낙관적으로 바라보고 원래의 상태로 복원하려는 긍정심리자본이 있는 직무만족을 높일 수 있다고 하였다[9].

현재까지 간호사들을 대상으로 직무만족에 대한 연구는 활발히 이루어졌지만 각각의 연구수준에 대한 단순한 관계 위주의 분석으로 간호사의 직무만족에 미치는 영향을 제한적으로 설명할 수밖에 없었다. 간호사의 직무만족이 단편적인 요인에 의해 영향을 받는 것이 아니라 여러 가지 요인에 의해 동시에 영향을 받을 수 있다는 가설 하에 부정적인 요인과 긍정적인 요인을 동시에 고려하였다. 이에 본 연구에서는 직무만족과 소진관계에서 부정적인 요인인 감정노동과 긍정적인 요인인 긍정심리자본을 동시에 설정함으로써, 직무만족과 소진관계에서 감정노동과 긍정심리자본의 영향을 확인한다면, 이후 간호인력관리 측면에서 조직이 좀 더 중점적으로 개입해야 할 요소가 무엇인지 확인할 수 있을 것이다. 그 결과를 토대로 간호사의 감정노동 관리를 위한 중재 프로그램 개발의 기초자료를 마련하고 간호사의 심리적 안녕감, 행복감 등의 정서적 건강과 간호인력 관리의 효율성을 향상시키는 데 필요한 긍정심리자본 향상을 위한 적극적인 중재 프로그램 개발에 기여하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 간호사의 직무만족, 소진, 감정노동 및 긍정심리자본의 정도를 파악하고 직무만족과 소진관계에서 부정적 측면의 감정노동과 긍정적 측면의 긍정심리자본의 영향효과를 분석하고자 한다. 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 직무만족, 소진, 감정노동 및 긍정심리자본의 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족의 차이를 분석한다.
- 대상자의 직무만족, 소진, 감정노동 및 긍정심리자본의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 간호사의 소진, 감정노동 및 긍정심리자본이 직무만족에 미치는 영향요인을 파악하기 위한 횡단적 서술적 조사 연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 D시 소재 종합병원에서 근무하고 있는 여성 간호사를 표적 모집단으로 선정하였다. 연구 모집단은 연구참여에 동의하고 병원의 규모, 정책, 간호의 표준 및 평가지침이 비슷한 2개의 종합병원으로 선정하였다. 본 연구대상자는 환자와 보호자를 직접 대면하지 않는 수술실, 중앙공급실, 간호부 등의 지원부서를 제외하고 일반 병동, 중환자실, 응급실 및 외래에 근무하는 일반간호사 290명을 편의표집하였다. 본 연구에 필요한 대상자수는 G*Power 3.1 프로그램을 이용하였으며, 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 0.95,의 수준으로 최소 표본 수는 194명이 산출되었다. 최초 290부의 설문지를 배부하여 279부를 회수하여 회수율 96.2%였으며 그 중 부적절한 5부를 제외하고 총 274부를 최종 분석대상으로 하였다.

3. 연구도구

1) 직무만족(Job satisfaction)

직무만족은 Stamps, Piedmont, Slavitt와 Haase [10]가 개발한 보건의료전문가의 직무만족 측정도구를 Han과 Mun

[11]이 간호 실제상황을 고려하여 수정·보완하여 내용타당도를 검증받은 도구를 이용하였다. 이 도구는 보수, 전문직 수준, 간호사와 의사관계, 행정, 자율성, 업무요구, 상호작용의 하위영역으로 구성되어 있다.

총 20문항으로 보수 2문항, 전문직 수준 3문항, 간호사와 의사관계 2문항, 행정 3문항, 자율성 3문항, 업무요구 4문항, 상호작용 3문항으로 구성되어 있다. Likert 5점 척도로 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점으로 측정되며 측정의 범위는 20~100점으로 측정점수가 높을수록 직무만족 정도가 높음을 의미한다. 연구도구의 신뢰도는 개발 당시 Cronbach's α 값이 .91이었으며, Han과 Mun [11]의 연구에서는 Cronbach's α 값이 .77이었고, 본 연구에서 Cronbach's α 값이 .78이었다. 그리고 이메일을 통하여 원저자에게 직무만족의 도구를 사용하도록 허락 받았다.

2) 소진(Burnout)

소진은 Maslach와 Jackson [12]이 개발한 MBI-ISS (Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey)를 Yoon과 Kim [13]이 간호사를 대상으로 내용타당도를 검증한 한글판 MBI 도구로 측정하였다.

본 도구는 총 22문항으로 정서적 고갈 9문항, 비인간화 8문항, 개인성취감 저하 8문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 “전혀 느끼지 않는다” 0점, “1년에 2~3회 느낀다” 1점, “1~3개월에 1회” 2점, “1개월에 2~3회” 3점, “1주에 1회” 4점, “1주에 2~6회” 5점, “매일 6점 이상” 6점 척도로 구성되어 있으며, 점수범위는 0~132점으로 측정점수가 높을수록 소진이 높음을 의미한다.

연구도구의 신뢰도는 개발 당시 Cronbach's α 값이 .76이었으며, Yoon과 Kim [11]의 연구에서는 Cronbach's α 값이 .83이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 값이 .89였다. 그리고 이메일을 통하여 원저자에게 소진의 도구를 사용하도록 허락 받았다.

3) 감정 노동(Emotional labor)

감정노동은 Morris와 Feldman [14]이 개발한 감정노동 측정도구를 Kim [15]이 한국인 상황을 고려하여 수정·보완하고 변안-역변안 과정을 거친 후 내용타당도와 신뢰도를 검증받은 도구로 측정하였다. 이 도구는 감정노동 빈도, 감정표현의 주의성, 감정의 부조화의 하위영역으로 구성되어 있다.

총 9문항으로 감정노동 빈도 3문항, 감정표현의 주의성 3문항, 감정의 부조화 3문항으로 구성되어 있다. Likert 5점 척도

로 “전혀 그렇지 않다” 1점부터 “매우 그렇다” 5점으로 측정되며 측정의 범위는 9~45점으로 측정점수가 높을수록 감정노동의 강도가 높음을 의미한다.

연구도구의 신뢰도는 개발 당시 Cronbach's α 값이 .82였으며, Kim [15]의 연구에서는 Cronbach's α 값이 .86이었고 본 연구에서는 Cronbach's α 값이 .85였다. 그리고 이메일을 통하여 원저자에게 감정노동의 도구를 사용하도록 허락받았다.

4) 긍정심리자본(Positive psychological capital)

긍정심리자본은 Luthans, Avolio, Avey와 Norman [16]이 개발한 긍정심리자본 척도 (Luthans와 Choi [17]가 한국인 상황을 고려하여 수정·보완하고 변안-역변안 과정을 거친 후 내용타당도와 신뢰도를 검증받은 도구)로 측정하였다. 이 도구는 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력의 4가지 하위영역으로 구성되어 있다.

총 24문항으로 4 하위영역별 6문항으로 구성되어 있다. Likert 6점 척도로 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 6점으로 측정되며, 총점의 범위는 24점~144점으로 측정점수가 높을수록 긍정심리자본의 수준이 높음을 의미한다.

연구도구의 신뢰도는 개발 당시 Cronbach's α 값이 .89였으며, Lee와 Choi [17]의 연구에서는 Cronbach's α 값이 .93이었고 본 연구에서는 Cronbach's α 값이 .93이었다. 그리고 이메일을 통하여 원저자에게 긍정심리자본의 도구를 사용하도록 허락을 받았다.

4. 자료수집

본 연구의 자료수집은 K대학교의 생명윤리심의위원회의 심의(IRB 승인번호 2016-0104)를 거쳐 승인을 받은 후 진행되었다.

자료수집은 2016년 9월 7일부터 9월 23일까지 이루어졌다. 연구자가 본 연구에 참여하기로 한 기관의 간호부를 방문하여 간호부장에게 연구목적과 취지를 설명하고 협조를 구하고 허락을 받은 후, 직접 해당부서에 가서 부서장을 방문하여 연구목적과 자료수집방법을 설명하고 협조승인을 받고 이루어졌다. 본 연구의 목적과 취지, 익명성의 보장, 연구참여자의 권리에 대해 연구자가 설명하였고, 또한 설문조사가 진행되는 동안 언제든지 연구에 참여 의사를 철회할 수 있고, 연구철회로 인한 어떤 불이익도 받지 않을 것을 설명하였다. 또한 수집된 자료는 익명으로 연구의 목적으로만 사용할 것을 설명하였다. 연구에 자발적 참여를 동의한 응답자는 연구참여 동의서에 자필 서명 후 설문에 응답하도록 하였다. 설문 결과의 노출 방지를 위해

작성 후 밀봉하여 제출하도록 하였다. 설문지 작성에는 약 10분-15분 정도 소요되었다. 설문조사에 응답한 자에게는 소정의 사례품을 제공하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 22.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성, 직무만족, 소진, 감정노동 및 긍정심리자본의 정도는 빈도, 백분율, 평균 및 표준편차 등의 기술통계 방법을 사용하여 분석하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족의 차이를 확인하기 위해 t-test와 ANOVA, 사후 검증은 Scheffé를 사용하여 분석하였다.
- 대상자의 직무만족, 소진, 감정노동 및 긍정심리자본 간의 관계를 파악하기 위해 Pearson correlation coefficient를 사용하여 분석하였다.
- 대상자의 직무만족에 대한 소진, 감정노동 및 긍정심리자본의 영향력을 검증하기 위해 위계적 다중회귀분석을 사용하여 분석하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 인구학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 대상자의 연령은 25~29세가 25.2%로 가장 많았으며, 결혼상태는 미혼이 52.6%, 학력은 4년제 졸업이 59.9%, 종교는 무교가 59.5%로 가장 많았다. 총 임상경력도 1년 미만~5년 이하가 25.2%, 6년 이상~10년 이하가 24.1%, 11년 이상이 23.4%, 11년 이상~15년 이하가 15.0%, 1년 미만인 12.8% 순으로 나타났다. 현 근무형태는 3교대 근무가 74.5%로 가장 많았으며, 현 근무부서는 병동이 29.2%, 외래 22.6%, 중환자실 25.5%, 응급실 22.6%로 나타났다. 현 부서 임상경력도 1년 미만이 35.8%로 가장 많았으며, 1년 이상~3년 미만이 32.5%, 3년 이상~5년 미만은 17.9%, 5년 이상은 13.9% 순으로 나타났다(Table 1).

2. 대상자의 직무만족, 소진, 감정노동, 긍정심리자본 정도

대상자의 직무만족은 5점 만점에 평균 3.03 ± 0.35 점, 소진

은 6점 만점에 평균 2.50 ± 0.77 점, 감정노동은 5점 만점에 평균 3.42 ± 0.54 점, 긍정심리자본은 6점 만점에 평균 4.04 ± 0.52 로 나타났다. 각 변수별 왜도는 절대값이 모두 1 이하로 정규분포에 있으며, 첨도는 절대값 모두 3 이하를 정상분포성을 충족한다(Table 2).

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족 정도는 연령($F=5.96, p<.001$), 총 임상경력($F=9.62, p<.001$), 현 부서 임상경력($F=4.11, p=.007$)에서 유의한 차이가 있었다. 사후 검증 결과 대상자의 직무만족은 연령에서 20~29세군이 가장 높게 나타났으며, 총 임상경력에서 1년 미만이 가장 높게 나타났으며, 현 부서 임상경력에서도 1년 미만에서 가장 높게 나타났다(Table 1).

4. 대상자의 직무만족, 소진, 감정노동, 긍정심리자본의 상관관계

대상자의 직무만족, 소진, 감정노동 및 긍정심리자본과의 상관관계를 분석한 결과, 모든 변수 간에 상관관계를 보였다($p<.01$)

직무만족과 소진, 직무만족과 감정노동, 소진과 긍정심리자본, 감정노동과 긍정심리자본은 음(-)의 상관관계로 나타났으며, 소진과 감정노동, 직무만족과 긍정심리자본은 양(+)의 상관관계로 나타났다.

본 연구의 종속변수인 직무만족과 다른 변수와의 상관관계 분석 결과, 소진이 상관정도가 가장 높게 나타났으며($r=-.47, p<.01$), 긍정심리자본($r=.46, p<.01$), 감정노동($r=-.35, p<.01$) 순으로 나타났다(Table 3).

5. 직무만족에 대한 소진, 감정노동, 긍정심리자본의 영향력

직무만족에 대한 소진, 감정노동, 긍정심리자본의 영향력을 검증하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

첫 단계에서 결과변수인 직무만족을 일반적 특성에 회귀시켰고(Model 1), 두 번째 단계에서는 소진에 회귀시켰고(Model 2), 세 번째 단계에서는 감정노동과 긍정심리자본에 회귀시켰다(Model 3).

회귀분석을 실시하기 전 각 모델간의 공선성과 잔차들 간

Table 1. Job Satisfaction according to General Characteristics

(N=274)

Characteristics	Categories	n (%)	Job satisfaction	
			M±SD	t or F (p)
Age (year)	20~24 ^a	54 (19.7)	3.18±0.33	5.96 ($< .001$) a > c, d
	25~29 ^b	69 (25.2)	3.00±0.31	
	30~34 ^c	43 (15.7)	2.94±0.30	
	35~39 ^d	50 (18.2)	2.91±0.35	
	≥ 40 ^e	58 (21.2)	3.10±0.37	
Marital status	Unmarried	144 (52.6)	3.05±0.36	.89 (.371)
	Married	130 (47.4)	3.01±0.33	
Education background	College	65 (23.7)	3.00±0.33	.35 (.708)
	University	164 (59.9)	3.04±0.35	
	Graduate school	45 (16.4)	3.07±0.37	
Religion	None	163 (59.5)	3.00±0.35	1.01 (.402)
	Christian	33 (12.0)	3.03±0.30	
	Catholic	30 (10.9)	3.11±0.31	
	Buddhist	48 (17.5)	3.04±0.36	
Total clinical career (year)	< 1 ^a	34 (12.8)	3.03±0.24	9.62 ($< .001$) a > b, c, d e < c
	1~5 ^b	69 (25.2)	3.04±0.32	
	6~10 ^c	66 (24.1)	2.88±0.28	
	11~15 ^d	41 (15.0)	2.97±0.38	
	≥ 16 ^e	64 (23.4)	3.08±0.37	
Present working type	3 shift	20 (7.4)	3.00±0.33	2.29 (.103)
	Fixed work	70 (25.5)	3.11±0.38	
Present working department	Ward	80 (29.2)	3.03±0.33	1.58 (.194)
	Intensive care unit	70 (25.5)	2.97±0.36	
	Emergency room	62 (22.6)	3.03±0.31	
	Outpatient department	62 (22.6)	3.10±0.38	
Present working department career (year)	< 1 ^a	98 (35.8)	3.12±0.33	4.11 (.007) a > c
	1~3 ^b	89 (32.5)	2.99±0.34	
	3~5 ^c	49 (17.9)	2.94±0.35	
	≥ 5 ^d	38 (13.9)	3.01±0.35	

a,b,c,d,e=Scheffé test.

Table 2. Levels of Emotional Labor, Job Burnout, Job Satisfaction and Positive Psychological Capital of Participants (N=274)

Variables	M±SD	Min	Max	Range	Skewness	Kurtosis
Job satisfaction	3.03±0.35	1.85	4.00	0~5	-.13	.31
Burnout	2.50±0.77	0.64	4.68	0~6	-.09	-.20
Emotional labor	3.42±0.54	2.22	5.00	0~5	.19	-.01
Positive psychological capital	4.04±0.52	2.13	5.38	0~6	-.19	.14

의 상관관계를 보면 3가지 모델의 Durbin Watson 통계량은 1.750~1.865로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않으므로 잔차의 독립성을 만족하였고, 잔차의 정규성과 등분산 가정도 만족하였다. 독립변수간의 다중공선성 검정시, 분산팽창지수(VIF)가 1.094~9.613로 기준인 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제도 없는 것으로 나타났다.

그 결과 Model 1의 설명력은 8%이고, 모형은 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하게 나타났다($F=1.83, p=.038$). Model 1에서 직무만족에 영향을 미치는 요인으로는 연령($t=-2.42, p=.016$)으로 나타났다. 이는 연령이 증가할수록 직무만족은 0.38만큼 낮아진다는 것을 알 수 있다.

Model 2의 설명력은 32%이고, 모형은 유의수준 5%에서 통

Table 3. Relationship of Job Satisfaction, Burnout, Emotional Labor, and Positive Psychological Capital

(N=274)

Variables	Job satisfaction	Burnout	Emotional labor	Positive psychological capital
Job satisfaction	1.00			
Burnout	-.47*	1.00		
Emotional labor	-.35*	.48*	1.00	
Positive psychological capital	.46*	-.65*	-.24*	1.00

* $p < .01$.

계적으로 유의하게 나타났다($F=8.87, p<.001$). Model 2에서 직무만족에 영향을 미치는 요인으로는 연령($t=-2.89, p=.004$), 소진($t=-9.59, p<.001$)으로 나타났다. 이는 연령이 증가할수록 직무만족은 0.39 만큼 낮아지고 소진이 증가할수록 직무만족은 0.53 만큼 낮아진다고 할 수 있다.

Model 3의 설명력은 37%이고, 모형은 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하게 나타났다($F=9.63, p<.001$). Model 3에서 직무만족에 영향을 미치는 요인으로는 연령($t=-2.86, p=.005$), 소진($t=-3.50, p=.001$), 감정노동($t=-2.02, p=.044$), 긍정심리자본($t=4.22, p<.001$)으로 나타났다. 이는 연령이 증가할수록 직무만족은 0.37 만큼 낮아지고 소진이 증가할수록 직무만족은 0.27 만큼 낮아진다고 할 수 있다. 또한 감정노동이 증가할수록 직무만족은 0.12만큼 낮아지고, 긍정심리자본이 증가할수록 직무만족은 0.28만큼 높아진다고 할 수 있다.

따라서 연령, 소진 및 감정노동은 직무만족에 유의한 음(-)의 변수이며, 긍정심리자본은 유의한 양(+)의 변수이다. 즉, 연령이 낮을수록, 소진과 감정노동의 정도가 낮을수록, 긍정심리자본이 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다(Table 4).

결론

본 연구는 간호사의 직무만족과 소진 관계에서 감정노동과 긍정심리자본이 미치는 영향력을 규명하고자 하였다.

본 연구대상자의 직무만족의 평균은 3.03 ± 0.35 점으로, 동일한 측정도구를 사용한 선행연구와 비교 시 서울소재 종합병원 간호사들을 대상으로 한 Hwang [18]의 연구결과 비슷하였으나, 비슷한 규모의 서울소재 종합병원 간호사들을 대상으로 한 Kim [19]의 연구결과보다는 높게 나타났다. 이는 병원별, 직무환경, 대상자의 일반적 특성 등이 직무만족에 영향을 미칠 수 있음을 제시하였다.

본 연구대상자의 소진의 평균은 2.50 ± 0.77 점이었다. 동일한 측정도구를 사용한 선행연구와 비교하면 본 연구결과는 종합병원의 간호사를 대상으로 한 Chung과 Han [2]의 연구결과

와 비슷하며 카운셀러를 대상으로 한 Choi [20]의 연구결과와 유아교육기관 교사를 대상으로 한 Min [21]의 연구결과보다 높게 나타나 이는 타직종에 비해 간호사의 소진의 정도가 높은 것으로 나타났다. 간호사의 소진은 직무만족 저하를 일으키고 환자와 병원 조직에 부정적 영향을 미치므로 소진의 발생을 예방하거나 감소시키는 활동은 간호사의 직업적 성장을 돕고 간호전문직이 지속되는데 중요한 일이다.

본 연구대상자의 감정노동의 평균은 3.42 ± 0.54 점으로 종합병원 간호사들을 대상으로 한 Song [22]의 연구결과와 비슷하며, 노인주간, 장기보호시설 종사자들을 대상으로 한 Lim 등 [23]의 연구결과와 요양병원 간호사들을 대상으로 한 Kim, Song, Lim과 Kim [24]의 연구결과보다는 높게 나타났다. 이는 종합병원에 종사하는 간호사들이 경험하는 감정노동의 정도가 다른 기관보다 높으며, 병원 규모, 대면하는 환자수 등이 감정노동 정도에 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

본 연구대상자의 긍정심리자본의 평균은 4.04 ± 0.52 점으로, 종합병원 간호사들을 대상으로 한 Ko, Park과 Lee [7]의 연구결과 보다 높게 나타났으며, 호텔 종사자를 대상으로 한 Park, Seong과 Lee [25]의 연구결과보다도 더 높았다. 본 연구대상자는 타 기관에 비해 긍정심리자본의 정도가 높았으며, 이를 잘 유지하기 위해 긍정심리자본 강화와 중재 프로그램의 개입이 필요하다. 긍정심리자본은 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 중요한 요인으로 긍정심리자본은 타고난 것이 아니라 학습이나 훈련을 통한 조직적 개입에 의해 변화가 가능한 것으로 임상간호사의 소진을 감소시키기 위한 방안으로 긍정심리자본을 강화하기 위한 조직적 노력과 관리방안이 요구된다.

본 연구대상자의 직무만족은 소진과 상관관계 정도($r=-.47, p<.001$)가 가장 높게 나타났으며, 그 다음 긍정심리자본($r=.46, p<.001$), 감정노동($r=-.35, p<.01$) 순이었다. 간호사의 직무만족과 소진은 음(-)의 상관관계를 보였다. 본 연구결과는 임상간호사의 소진이 높을수록 직무만족은 저하되었다는 Kim과 Seomun [26]의 연구결과와 일치하였고, 소진이 높아진 호스피스병동 간호사들은 호스피스 간호에 만족감이 저하되었다

Table 4. The Influence Burnout, Emotional Labor and Positive Psychological Capital of on Job Satisfaction

Variables			Model 1					Model 2					Model 3				
			B	SE	β	t	p	B	SE	β	t	p	B	SE	β	t	p
(Constant)			3.19	0.10		30.21	<.001	3.79	0.11		34.43	<.001	2.99	0.25		11.55	<.001
Age			-0.09	0.03	-.38	-2.42	.016	-0.09	0.03	-.39	-2.89	.004	-0.09	0.03	-.37	-2.86	.005
Marital	Married	ref															
	Unmarried		0.00	0.05	.01	0.01	.995	0.03	0.05	.04	0.65	.515	0.03	0.04	.05	0.76	.444
Education	College	ref															
	University		-0.01	0.05	-.02	-0.23	.812	-0.01	0.04	-.01	-0.25	.801	-0.02	0.04	-.02	-0.39	.696
	Graduate school		-0.01	0.07	-.01	-0.04	.965	-0.01	0.06	-.01	-0.14	.885	-0.02	0.06	-.03	-0.43	.661
Religion	None	ref															
	Christian		0.10	0.06	.09	1.52	.128	0.07	0.05	.07	1.36	.174	0.09	0.05	.08	1.68	.093
	Catholic		0.11	0.06	.11	1.67	.095	0.09	0.05	.08	1.61	.108	0.08	0.05	.07	1.40	.161
	Buddhist		0.04	0.05	.05	0.82	.410	0.01	0.05	.01	0.21	.832	0.03	0.04	.03	0.61	.541
Total clinical career (year)			0.01	0.01	.22	1.36	.173	0.01	0.05	.19	1.17	.247	0.01	0.01	.19	1.44	.149
Present working type	3 shift	ref															
	Fixed work		0.14	0.14	.18	1.01	.310	0.07	0.12	.10	.63	.522	0.08	0.12	.11	0.72	.467
Present working department	Ward	ref															
	OPD		0.01	0.14	.01	0.02	.981	0.01	0.12	.01	0.12	.903	0.01	0.12	.01	0.08	.931
	ICU		-0.03	0.06	-.03	-0.50	.617	-0.01	0.05	-.01	-0.01	.988	0.01	0.05	.01	0.22	.822
	ER		0.00	0.05	.00	0.00	1.000	0.08	0.05	.10	1.63	.103	0.07	0.04	.08	1.46	.144
Present working department career (year)			-0.01	0.01	-.10	-1.56	.119	-0.01	0.01	-.09	-1.64	.102	-0.01	0.01	-.07	-1.31	.188
Burnout								-0.23	0.02	-.53	-9.59	<.001	-0.12	0.03	-.27	-3.50	.001
Emotional labor													-0.08	0.03	-.12	-2.02	.044
Positive psychological capital													0.18	0.04	.28	4.22	<.001
			$R^2=.08$, Adj. $R^2=.04$ $F=1.83$ ($p=.038$)					$R^2=.32$, Adj. $R^2=.29$ $F=8.87$ ($p<.001$)					$R^2=.37$, Adj. $R^2=.34$ $F=9.63$ ($p<.001$)				

는 Chung과 Han [2]의 연구결과와도 일치하였다. 이에 소진이 직무만족에 부정적 영향을 미친다는 선행연구[21]에서 소진은 직무만족과 감정노동에 부정적 영향을 주며, 이 중 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 변수라고 밝혀졌다. 간호사의 소진이 지속되면 간호사 개인의 신체적·정신적 건강을 해칠 뿐 아니라 업무에 대한 의욕상실과 간호 대상자에 대한 무관심을 초래하며 간호업무에 대한 만족도를 저하시킨다[26]. 또한 간호사의 직무 관련 소진은 감정노동과는 양(+)의 상관관계가 있어 감정노동의 강도가 높아질수록 소진도 함께 높아지는 경향이 있었다는 Yang [3]의 연구결과와도 일치하였고, 긍정적이고 낙관적인 사고를 가진 간호사가 직무만족이 높다는 Lee 등[23]의 연구결과를 지지하였다. 감정노동과 직무만족은 유의한 상관관계가 있는 것으로 감정노동이 완화되면, 간호사들의 직무만족도가 향상되어 건강한 조직문화가 형성되어질 것이다. 국

내의 선행연구에서 긍정심리자본을 높게 가진 직원들은 직무에 대해 상대적으로 높은 만족도를 갖는다고 보고되고 있다 [8,17,25]. 조직구성원들이 자기 업무에서 충분한 만족감을 느꼈다면 직장에서 보람을 가지며 일하게 될 것이며, 직무만족이 높은 사람은 업무환경에 대하여 긍정적 태도를 가지게 된다. 이는 자신에 대한 긍정적 인지상태가 직무만족뿐만 아니라 더 나아가 조직 구성원들의 조직 내 삶에 대한 만족인 주관적 안녕감에도 유의하게 영향을 미친다는 것이다. 긍정적 심리상태는 조직 내에서 만족감뿐만 아니라 구성원 개인의 전반적 삶에 대한 행복에도 긍정적 영향을 미칠 수 있다는 점에서 긍정심리자본의 중요성과 의의가 있다[27]. 간호업무 측면에서의 긍정심리자본은 간호업무 수행 시 창의성을 바탕으로 보다 혁신적으로 업무를 수행하며, 간호사의 부정성을 감소시켜 긍정성을 높임으로써 간호사의 심리적, 신체적 건강에 유의한 영향을 미치

며, 심리적 안녕감을 증가시켜 스트레스 감소에도 효과가 있음이 입증되었다[28]. 긍정심리자본은 간호업무 수행과 목표달성을 위해 필요한 긍정적 인지와 동기부여를 촉진함으로써 업무나 환자에 대한 부정적 태도를 감소시켜 소진을 감소시킬 수 있는 중요한 요인이다[7,23]. 간호업무 중 끊임없이 긴장감과 스트레스 상황에 노출되는 간호사들에게 긍정적 심리 환기와 심리적 여유를 제공하기 위해서는 긍정심리자본의 형성이 필요하며 간호사의 채용과 선발 이후에도 다양한 제도나 교육 및 훈련을 통해 간호사의 긍정심리자본을 지속적으로 개발하고 관리해야 할 필요성이 있다.

본 연구대상자의 직무만족에 미치는 영향력을 살펴보면, 직무만족에 대한 설명력이 일반적 특성 변수를 회귀식에 투입하였을 때 8.4%에서 소진 변수를 추가 투입하였을 때 32.4%로 증가하였으며, 마지막 감정노동과 긍정심리자본을 추가 투입하였을 때 37.5%로 증가하였다. 간호사의 일반적 특성 중에서 연령이 직무만족에 유의하게 영향 미치는 예측요인으로 확인되었는데 이는 간호사의 임상적 경험이 많을수록 간호업무의 조직몰입이 낮았다는 연구결과[9]와 일치하였다. 임상경험이 적은 간호사일 경우 간호업무의 빠른 적응을 위해 노력하면서 얻은 성취감에 대한 만족감으로 이어질 것으로 생각된다.

또한 소진과 직무만족간의 감정노동과 긍정심리자본이 유의하게 영향 미치는 예측요인으로 확인되었다.

간호사의 감정노동과 관련된 변인에 대한 타분식 연구는 살펴보면 감정노동 관련 변인 중 직무변인과 관련된 변인으로는 직무만족이 가장 효과크기가 크며, 위험변인으로는 소진이 효과크기가 가장 높은 것으로 나타났다[29]. 간호업무의 특성 상 인간의 생명을 다루는 직업으로 정확한 업무수행이 요구되며, 신체적·정신적으로 힘든 대상자를 따뜻하게 돌봐야 한다는 전문적 책임감과 변화하는 의료환경에서 대상자의 환자고객만족을 극대화하기 위해 부응하기 위한 전략 과정에 감정노동이 발생하게 된다[3]. 간호사의 감정노동은 피할 수 없는 상황이며 감정노동으로 인하여 직무만족을 감소시키는 부정적 결과를 초래하게 됨으로 의료기관내 인력관리 차원에서 간호사의 감정노동에도 지속적 인식과 관심을 가져야 할 것이다. 환자중심, 환자만족을 위해서 친절교육이 중요하나, 그 교육이 단지 환자에만 초점이 맞춰지고 업무를 수행하는 간호사의 감정과 감정관리가 바탕이 되지 않는다면 일시적으로 변화된 행동이나 태도의 변화는 다시 감정노동을 일으키고 이로 인해 업무수행하는 간호사는 소진을 겪고 이런 부정적 영향은 다시 환자관리에게 돌아가는 악순환이 될 것이다.

긍정심리자본에 관한 선행연구[30]를 살펴보면 조직에서

원하는 구성원의 행동, 태도 및 성과와 관련이 있음이 밝혀짐으로써 긍정심리자본은 조직구성원들의 내부 역량 강화를 위한 하나의 핵심개념으로 고려할 수 있을 것이다. 긍정심리자본은 조직 구성원이 개인의 업무나 목표달성을 위해 필요한 긍정적 인지상태와 동기부여를 촉진함으로써, 조직구성원이 조직에 유효한 태도, 행위와 성과에 공헌할 수 있다고 하였다[20, 30] 국내 종합병원은 무한 경쟁에 대비할 새로운 인적자원개발의 패러다임으로 긍정심리자본에 대한 관심이 많아지고 있다.

따라서 간호사의 감정노동이 완화되고 긍정심리자본이 강화되면 간호사의 신체적, 정신적, 사회적 건강증진으로 직무만족도가 향상되고 이에 따른 질적·외부·고객만족도는 더욱 향상되어 간호사들의 건강과 조직문화향상으로 간호의 질이 향상될 것이다[3,20].

본 연구결과를 토대로 간호사의 직무만족에 부정적 영향을 미치는 감정노동과 소진을 완화시키고 긍정심리자본을 강화시켜야 함을 인식하고 이에 적극적으로 개입할 필요가 있음을 시사하였다.

결론

본 연구는 간호사의 직무만족, 소진, 감정노동 및 긍정심리자본의 정도를 파악하고, 소진과 직무만족 관계에 있어 감정노동과 긍정심리자본과의 영향을 규명함으로써, 간호사들의 직무만족 향상을 통해 간호사의 신체적, 정신적 건강을 도모하고, 나아가 의료기관 내 효율적인 간호인력 관리와 간호업무의 효율성과 생산성 증진을 위한 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

본 연구결과를 요약하면, 간호사의 직무만족에 영향 미치는 크기는 긍정심리자본 변수가 가장 컸으며 그 다음 소진 변수와 감정노동 변수 순으로 나타났다. 즉, 간호사의 직무만족에 가장 중요하게 영향 미치는 예측변수로는 긍정심리자본이었다.

이러한 본 연구결과를 바탕으로 간호사의 인력관리 차원에서 간호사들에 긍정심리자본을 강화시킬 수 있는 교육훈련 프로그램을 제공하여 직무에 대한 긍정적 태도와 정서를 갖게 되어 직무 관련 소진을 최소화시켜 직무만족을 높일 수 있을 것이다. 또한 간호사들의 업무 특성상 감정노동은 피할 수 없는 상황으로 간호서비스의 질을 향상시키기 위해 간호사의 감정노동 해소에 대한 관리방안과 이에 따른 중재 프로그램 개발과 기관의 지속적 노력이 절대적으로 필요하다. 즉, 간호업무 수행 중 발생하는 감정의 차이를 줄여주고, 조직이 요구하는 태도에 대해 간호사 스스로 인식하고 내면화할 수 있는 중재 개발이 필

요하다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같이 제언한다.

첫째, 본 연구는 일부 병원만을 대상으로 하였으므로 간호사 전체에게 일반화하는 데에는 신중을 기해야 하므로 추후 연구에서는 보다 의료기관의 다양한 규모와 지역을 대상으로 확대하여 반복연구를 할 필요가 있다.

둘째, 의료기관의 특수한 직무환경 속에서 간호사의 긍정심리자본을 강화할 수 있는 임상심리 중재 프로그램 개발과 그 효과를 검증할 수 있는 추후연구가 필요하다.

셋째, 본 연구는 자가보고 형식의 설문지를 통해 대상자의 주관적 인식을 조사하였기 때문에 사회적으로 바람직한 방향을 응답했을 가능성이 있으므로 추후 조사에서는 간호사를 대상으로 직접 관찰법이나 심층면접 또는 내용분석 등을 통한 질적 연구로서의 접근 시도를 제언한다.

REFERENCES

1. Park BH, Seo SK, Lee TJ. Structure of nurse labor market and department of hospital nursing staffing levels. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2013;43(1):39-49. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2013.43.1.39>
2. Chung BY, Han JY. Influential factors related to job satisfaction in hospital 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/10.1111/jkana.2014.20.3.322>
3. Yang, YK. A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2011;17(4):423-427. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2011.17.4.423>
4. Poghosyan L, Aiken LL, Sloane DM. Factor structure of the Maslach burnout inventory: An analysis of data from large scale cross-sectional survey of nurses from eight countries. *International Journal of Nursing Studies*. 2009;46(7):894-902. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2009.03.004>
5. Kang JH, Kim CW. Evaluating applicability of Maslach Burnout Inventory among university hospital nurses. *Korean Journal Adult Nursing*. 2012;24(1):31-37. <http://dx.doi.org/10.7475/kjan.2012.24.1.31>
6. June KJ, Byun SY. Nurse's burnout research throughout the 10 years in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(3):305-313.
7. Ko JY, Park SK, Lee MH. Factors affecting burnout among clinical nurses according to positive psychological capital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2013;19(2):304-314. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2013.19.2.304>
8. Kim JY, Kim MS. The effects of positive psychological capital on employee job satisfaction and affective commitment. *Korea Association of Business Education*. 2011;26(3):117-148.
9. Kim S, Wang MA. A study on emotional labor, positive resources and job burnout in clinical Nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2015;16(2):1273-1283. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.2.1273>
10. Stamps PL, Piedmont EB, Slavitt DB, Haase AM. Measurement of work satisfaction among health professionals. *Medical Care*. 1978;16(4):337-352. <http://www.jstor.org/stable/3763453>
11. Han CB, Mun HJ. A study on role conception and job satisfaction of clinical nurses. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 1996;2(1):115-124.
12. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*. 1981;2(2):99-113.
13. Yoon GS, Kim SY. Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. *Journal of Korean Academy Nursing Administration*. 2010;16(4):507-516. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2010.16.4.507>
14. Morris J, Feldman DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*. 1996;21(4):986-1010. <http://dx.doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>
15. Kim MJ. Effects of the hotel employee's emotional labor upon job related attitudes. *Journal of Tourism*. 1998;21(2):129-141.
16. Luthans F, Avolio BJ, Avey JB, Norman SM. Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*. 2007;60(3):541-572. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>
17. Lee DS, Choi YD. A study on antecedents and consequences of positive psychological capital in organizations. *Korean Management Review*. 2010;39(1):1-28.
18. Hwang JH. Nurses' working career, level of emotional labor, and job satisfaction [master's thesis]. Seoul: Sunshin Woman's University graduate school; 2016. p. 1-65.
19. Kim SW. The influence of emotional labor on job satisfaction in university hospital nurses: A case study at K university hospital [master's thesis]. Seoul: Kyung Hee University; 2016. p. 1-103.
20. Choi HY. Perfectionism tendency, social support, and burnout among counselors [master's thesis]. Seoul: The Catholic University of Korea; 2002. p. 1-96.
21. Min HY. The relationship between depression, colleagues/supervisor's emotional support levels and burnout experienced by teachers in kindergartens and childcare centers. *Journal of Korean Association of Child Studies*. 2010;31(4):1-14.
22. Song MS. Influence of emotional labor on job involvement, job satisfaction, and turnover intention of clinical nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2014;15(6):3741-3750. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.6.3741>
23. Lee SM, Park JY, Lee KM, Shin EH, Park JM, Nam HA, et al.

- The convergence effects of commitment of organization and positive psychological capital in nurse on burnout. *Journal of Digital Convergence*. 2016;14(6):335-345.
<http://dx.doi.org/10.14400/IDC.2016.14.6.335>
24. Kim JS, Jeong SY, Kim SH, Kim JO. Predictors of emotional labor and job stress on burnout of nurses in long-term care hospitals. *Journal of Korean Gerontological Nursing*. 2014;16(2): 130-140. <http://dx.doi.org/10.17079/jkgn.2014.16.2.130>
 25. Park SK, Seong OH, Lee HR. The effect of hotel employees' psychological capital on job satisfaction-focused on the mediating effect of organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Korea Journal of Business Administration*. 2010;23(5):2565-2584.
 26. Kim MR, Seomun GA. Relationships among burnout, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention to resign in hospital nurses. *Journal of Korean Occupation Health Nursing*. 2013;22(2):93-101.
<http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2013.22.2.93>
 27. Park MY, Chang YC, Lee KH. A study on the effects of positive psychological capital of employee engagement and career satisfaction: Focused on the employee organization of hospital in Seoul area by multi-group analysis. *Korean Journal of Business Administration*. 2015;28(12):3095-3130.
<http://dx.doi.org/10.18032/kaaba.2015.28.12.3095>
 28. Lee MY, Kim KH. Influence of head nurses' transformational leadership on staff nurse's psychological well-being, stress and somatization-focused on the mediating effect of positive psychological capital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2012;18(2):166-175.
<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2012.18.2.166>
 29. Kim SH, Han YS. A meta-analysis on 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/10.11111/jkana.2015.21.3.263>
 30. Luthans F, Avey JB, Avolio BJ, Peterson SJ. The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human Resource Development Quarterly*. 2010;21(1): 41-67. <http://dx.doi.org/10.1002/hrdq.20034>