

임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적지지와 감성지능의 효과*

백 다 원¹ · 염 영 희²

¹ 워싱턴대학교 간호대학 박사과정생, ² 중앙대학교 적십자간호대학 교수

* 이 논문은 제 1저자의 석사학
위논문의 축약본입니다.
* This article is a short form
of the first author's master's
thesis.

Effects of Social Support and Emotional Intelligence in the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Clinical Nurses*

Baik, Da Won¹ · Yom, Young-Hee²

¹ Doctoral Student, College of Nursing, Washington University

² Professor, Red Cross College of Nursing, Chung-Ang University

주요어

감성지능, 사회적지, 감정,
소진

Key words

Emotional intelligence,
Social support, Emotion,
Burnout

Correspondence

Yom, Young-Hee
Red Cross College of Nursing,
Chung-Ang University
221 Heukseok-dong,
Dongjak-gu, Seoul, Korea
156-756
Tel: 82-2-820-5700
Fax: 82-2-824-7961
E-mail: yhyom@cau.ac.kr

투 고 일: 2012년 4월 30일
수 정 일: 2012년 7월 26일
심사완료일: 2012년 9월 7일

Abstract

Purpose: The purpose of this study was to identify the effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. **Methods:** The sample for this study consisted of 382 nurses from four hospitals located in Seoul or Gyeonggi Province. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, ANOVA, Scheffé test, Pearson Correlation, Hierarchical Multiple Regression, and Path Analysis. **Results:** It was found that: (a) emotional labor had a positive effect on burnout, while social support and emotional intelligence had negative effects on burnout; (b) social support and emotional intelligence moderated the relationship between emotional labor and burnout, and (c) social support mediated the relationship between emotional labor and burnout, whereas emotional intelligence did not. **Conclusion:** The results of the study indicate that high levels of support had a buffering effect and mitigated the negative effects of the emotional labor on burnout. Therefore, strategies to enhance social support for nurses are needed and further research needs to be done to refine this study.

서 론

1. 연구의 필요성

최근 의료 서비스는 의료인 중심에서 의료소비자 중심으로 옮

겨감에 따라 대상자의 요구를 충족시키려는 노력이 이루어지고 있다. 이로 인해 병원들은 의료소비자인 고객을 더 많이 확보하기 위해서 다양한 의료경영전략들을 제시하고 있으며, 특히 우수한 의료서비스를 제공함으로써 고객 만족도를 높이려는 경향이 있다. 따라서 고객 점점 의료인인 간호사들은 질 높은 의료

서비스를 위해 의료기술이나 전문성만을 요구받는 것뿐만 아니라, 그들의 태도나 감정에 의해 영향을 받아 고객과 직원의 상호작용에 영향을 미치게 된다(Kim, 2012). 즉 개인적인 특성이나 느낌으로만 여겨지던 '감정'이 이제 의료소비자의 병원 선택을 좌우하는 '핵심 의료서비스'가 된 것이다. 따라서 의료기관은 간호사 등의 의료진에게 계속적으로 친절교육을 학습시키고, 고객 만족에 대한 지속적인 조사를 통해 적절한 감정표현과 행동의 규칙이 준수되고 있는지를 감독하고 있다(Kim, 2009). 이러한 과정에서 간호업무의 수행과정이나 결과는 물론, 간호사 개인의 사고, 감정, 의도 등도 통제 대상이 되었다(Yang, 2011). 즉 대상자를 대하면서 자신의 본래의 감정을 숨기고 항상 미소를 지어야 하고, 밝은 표정으로 고객을 대하며 대상자가 우호적인 느낌을 갖도록 자신의 감정 표현을 관리할 필요가 있으며, 분노와 실망과 같은 부정적인 감정표현을 억압해야 한다(Kang & Kim, 2008).

자신의 감정을 조절하여 고객과의 대면 접촉 시 조직이 규정하고 있는 감정 표현을 해야 하는 스트레스를 감정노동이라고 한다(Hochschild, 1983). 이는 의료 서비스 품질의 중요한 지표이고 의료 기관의 이윤 창출에 결정적인 영향을 미친다. 따라서 감정노동은 일종의 직무특성이며, 직무를 수행하는 근로자는 감정노동을 경험하지 않을 수 없고, 그러한 근로자는 지속적인 직무성과를 나타내는데 방해를 받기 때문에 감정조절 교육은 개인의 차원에서 벗어나 적극적으로 관리되어야 한다(Choi, 2008).

이와 같은 강도 높은 정서적인 인적 서비스 업무를 수행하는 과정에서 간호사들은 정서적인 피로감과 직무소진 등을 경험하게 되며, 이러한 현상과 관련하여 대처방안에 대한 선행연구가 진행되어왔다. Byun과 Yom(2009)은 간호사의 감정노동이 증가할수록 직무소진도 증가함을 제시하였고, Yoon(2010)은 감정노동에 따른 감정의 부조화와 이로 인한 정서적 소진은 적절한 시기에 조절되지 못할 경우 직무 불만족, 조직몰입 저해 등 개인적인 직무성과를 저해하는 결과를 나타내었다. 나아가 감정노동으로 인한 소진을 경험할 때, 소진을 낮추기 위한 자아효능감과 사회적지지와 역할을 연구한 Kim(2009)은 간호사의 소진이 증가될 때 동료나 상사의 높은 사회적지지는 직무소진을 낮출 수 있다고 하였다.

반면 최근 몇 년간 심리학과 경영학의 연구에서 피로감과 스트레스로 인해 나타나는 감정을 조절하는데 중요한 역할을 하는 변인으로 '감성지능'이 등장하기 시작하였다(Lim, 2004). 감성지능이란 자신의 감성적 충동을 다스릴 수 있고, 상대방의 감성을 읽을 수 있으며, 희망을 버리지 않고 인간관계를 부드럽게 이끌어 갈 수 있는 능력이다(Goleman, 1995). Benson 외(2010)에 의하면 감성지능이 높은 사람들의 특징은 감정이 개입되는 다양한

상황에서 효과적인 대처방식을 보이는 것이라고 하였으며, 감정노동이 심한 직업인 간호사에게 감정노동과 관련된 직무소진에 따른 효과적인 대처를 돕기 위해 개인의 감성지능의 증진은 매우 중요하다고 볼 수 있다(Kim et al, 2011).

간호사를 대상으로 연구된 감정노동에 관한 선행연구로 감정노동의 결과변수에 미치는 영향인 소진, 직무스트레스, 직무만족도, 직무몰입, 이직의도 등과 관련된 연구가 대부분 이루어지면서 최근 간호사의 감정노동에 관한 관심이 높아지고 있다. 그러나 대부분 감정노동의 주 효과(main effect)를 대부분 연구하였기 때문에 간호사의 감정노동이 어떤 관계변수의 작용을 통해서 결과변수인 소진에 영향을 미치는지와 관련된 연구, 즉 간호사의 직무소진을 낮추기 위한 사회적지지와 감성지능의 역할인 조절효과(moderating effect) 또는 매개효과(mediating effect)에 대한 연구는 드문 실정이다.

따라서 본 연구에서는 간호조직 내에서 간호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 간호사들의 사회적지지와 감성지능의 역할을 규명하고자 한다. 구체적으로 사회적지지와 감성지능이 감정노동과 소진과의 관계를 조절하는지 혹은 매개하는지를 파악함으로써, 간호사 개인의 심리적 안녕과 병원 조직의 발전을 조화시킬 수 있는 인적자원관리의 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 임상 간호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 사회적지지와 감성지능의 효과를 파악하는 것이다.

이를 위한 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 임상간호사의 감정노동, 사회적지지, 감성지능 및 소진의 정도를 파악한다.
- 2) 임상간호사의 일반적 특성에 따른 소진의 차이를 분석한다.
- 3) 임상간호사의 감정노동, 사회적지지, 감성지능 및 소진 간의 상관관계를 파악한다.
- 4) 임상간호사의 감정노동과 소진 간의 관계에서 사회적지지와 감성지능의 직접효과, 조절효과 및 매개효과를 파악한다.

개념적 기틀

본 연구에서는 임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적지지와 감성지능이 이들 관계에 어떤 영향을 미치는지 살펴보고자 하였으며 특히, 사회적지지와 감성지능의 직접효과, 조절효과 및 매개효과를 검증하고자 한다.

감정노동과 소진과의 연구에서 감정노동이 높으면 소진 수준도 높게 나타났다(Byun, Yom, 2009; Yoon, 2010). 조직 내의

사회적지지를 잘 활용하면 감정노동으로 인한 소진을 효과적으로 완화시킬 수 있다고 보고되었다(Kim,2009). 감정적 노동이 강하게 요구되어지는 직무상황에서도 감성지능이 높은 사람은 감정을 효과적으로 조절할 수 있어 감정부조화를 작게 느낄 것이며, 향후의 경력개발이나 관리를 위해 현재의 만족을 유보하고 합리적 사고를 함으로써 감정노동의 부정적 결과를 약화시킬 가능성이 있다(Kang & Lee, 2011). 즉, 감정노동을 경험하는 서비스 종사자 중에서 감성지능이 높은 사람이 감성지능이 낮은 사람들에 비해 상대적으로 감정노동의 부정적인 결과인 소진을 약화시킬 것으로 예측할 수 있다.

이와 같이 문헌고찰로부터 도출된 본 연구의 개념적 기틀은 <Figure 1>과 같다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 임상간호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 사회적지지와 감성지능의 직접효과, 조절효과 및 매개효과를 검증하는 서술적 인과 관계성 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 서울시에 소재한 2개의 대학병원과 경기도에 소재

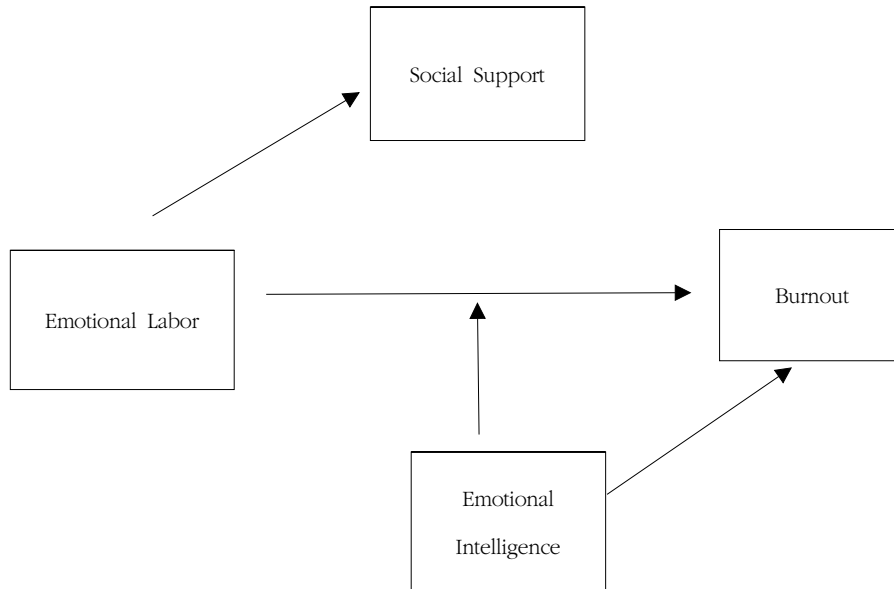
한 1개의 대학병원과 1개의 민간종합병원에서 근무하는 간호사 382명을 대상으로 하였다. 본 연구의 통계적 검정력 분석 (statistical power analysis)을 통해 최소 필요 표본 수를 결정하기 위해 G* Power 3.0을 이용하여 분석하였다. 회귀분석 검증을 위해 선행연구를 참조하여 중간효과크기인 0.15, 유의수준 0.05, 검정력 0.95의 수준으로 표본 수를 구한 결과 최소 필요 표본 수는 153명이었으며, 본 연구의 표본 수는 최소 표본 수에 적절한 것으로 사료된다. 또한 다변량 통계 분석의 경우 적어도 200명에서 400명 정도의 대상자 수를 선정하는 것이 바람직하다는 것에 근거하였다(Kim, 2001).

3. 연구 도구

본 연구의 연구도구는 구조화된 자기보고식 질문지를 이용하였고, 질문지의 내용은 대상자의 일반적 특성 9문항, 감정노동 8문항, 소진 22문항, 사회적지지 4문항 및 감성 지능 16문항으로 총 59문항으로 구성되었다.

1) 감정노동

감정노동이란 대인 접촉 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획 및 통제정도를 말한다(Morris & Feldman, 1996). 본 연구에서는 Morris와 Feldman(1996)의 연구를 기초로 Kim(1998)이 개발한 측정도구를 사용하였다. 이 도구는 감정노동의 하위요인인 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현의



<Figure 1> Conceptual model

주의성 3문항 및 감정적 부조화 3문항의 총 9문항으로 구성되어 있으나, 본 연구에서는 신뢰도 계수가 낮은 감정표현의 주의성 1문항을 삭제하여 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현의 주의성 2문항 및 감정적부조화 3문항으로 총 8문항을 사용하였다. Likert형 5점 척도로써 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정되었다. 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높은 것을 의미한다. Kim(1998)의 도구개발 당시 Cronbach's α 는 .86이었고, 본 연구에서는 전체문항의 Cronbach's α 는 .85이었으며, 하위 요인별로는 감정표현의 빈도 .69, 감정표현의 주의성 .67 및 감정적 부조화 .76이었다.

2) 소진

소진이란 대인관계를 주로 하는 조직구성원들이 겪는 정서적 고갈, 비인간화, 자아성취감 저하의 총체적 현상을 말한다(Maslach, 1982). 본 연구에서 소진은 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 Choi와 Jeong(2003)이 번안하여 사용한 측정도구를 사용하였다. MBI는 경험하는 소진의 양상에 따라 정서적 고갈, 비인간화 및 자아성취감 저하의 3개의 하위요인으로 구성되어 있다. MBI는 정서적 고갈 9문항, 비인간화 5문항 및 자아성취감 저하 8문항의 총 22문항의 7점 Likert 척도로써 '전혀없음' 0점에서 '매일' 6점으로 측정되었으며 자아성취감 저하의 경우 8개의 긍정적인 문항을 역환산하여 처리하였다. 따라서 점수가 높을수록 소진의 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 전체문항에 대한 Cronbach's α 는 .76이었으며, 하위 요인별로는 정서적 고갈 .90, 비인간화 .79 및 자아성취감 저하 .71이었다. 본 연구에서 전체문항의 Cronbach's α 는 .89이었으며, 하위 요인별로는 정서적 고갈 .90, 비인간화 .83 및 자아성취감 저하 .84이었다.

3) 사회적지지

사회적지지는 대상자로 하여금 자신이 돌봄과 사랑을 받고 있다고 믿게 하고 긍지를 갖도록 하여 의사소통과 책임을 갖는 조직망 속의 일원이라는 것을 믿게 하는 정보를 말한다(Cobb, 1976). 본 연구에서 사회적지지는 Price와 Mueller(1981)가 개발하고 Ko(1999)가 번안하여 사용한 상사의 지지 측정도구를 사용하였다. 본 도구는 4문항으로 구성하여 Likert형 5점 척도로써 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정되었다. 부정적인 문항은 역환산하여 처리하였으며, 점수가 높을수록 사회적지지가 높음을 의미한다. Son과 Ko(2006)의 연구에서 Cronbach's α 는 .85이었고, 본 연구에서는 .82이었다.

4) 감성지능

감성지능이란 자신과 타인의 감정을 평가하고 표현할 줄 아는 능력, 자신과 타인의 정서를 효과적으로 조절할 줄 아는 능력 및 자신의 삶을 계획하고 성취하기 위해서 그러한 정서를 활용할 줄 아는 능력이다(Salovey & Mayer, 1990). 본 연구의 감성지능은 Wong과 Law(2002)가 개발한 도구를 Lim(2004)이 수정 번안한 도구로 측정되었다. 이 도구는 감성지능의 하위요인인 자기의 감성이해 4문항, 타인의 감성이해 4문항, 감성의 활용 4문항 및 감성의 조절 4문항으로 총 16문항으로 구성되어있고, Likert형 7점 척도로써 '전혀 동의하지 않는다' 1점에서 '전적으로 동의한다' 7점으로 측정되었으며, 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 감성지능의 요인별 신뢰도가 .80이상으로 나타났으며, Lim(2004)의 연구에서 요인별로 Cronbach's α 는 자기의 감성이해 .85, 타인의 감성이해 .85, 감성의 활용 .81 및 감성의 조절 .91로 나타났다. 본 연구에서의 전체 문항의 신뢰도는 .93, 하위 영역별로 Cronbach's α 는 자기의 감성이해 .92, 타인의 감성이해 .85, 감성의 활용 .85 및 감성의 조절 .88이었다.

4. 자료 수집

본 연구의 자료수집 기간은 2011년 9월 1일부터 9월 22일까지였으며, 서울시에 소재한 2개의 대학병원과 경기도에 소재한 1개의 대학병원과 1개의 민간종합병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 설문지를 배포하였다.

본 연구의 설문지는 연구대상 병원을 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명하고 간호부의 협조를 얻었다. 연구자가 직접 설문지를 배포하였으며 작성 전에 연구의 목적을 설명하고 서면 동의한 간호사를 대상으로 자가 보고 형식으로 직접 작성하도록 하였다. 본 설문지는 연구의 목적과 응답의 비밀보장과 참여의 자발성과 동의를 요청하는 안내문이 함께 제공되었다. 총 390부의 설문지가 배포되었으나 384부가 회수되어 98.5%의 응답률을 얻었다. 미응답 항목이 많아 분석에 사용하기 곤란한 2부를 제외하고 최종적으로 382부를 분석에 사용하였다.

5. 분석 방법

수집된 자료는 SPSS/WIN 19.0과 AMOS 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 1) 대상자의 감정노동, 사회적지지, 감성지능 및 소진의 정도를 기술통계로 분석하였다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 소진을 기술통계로 분석하였고, 그 차이는 t-test, ANOVA, 사후검증은 Scheffé로 분석하였다.

- 3) 대상자의 감정노동, 소진, 사회적지지, 감성지능간의 상관관계는 Pearson's Correlation으로 분석하였다.
- 4) 감정노동과 소진의 관계에서 사회적지지와 감성지능의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 다중 회귀분석(Hierarchical Multiple Regression)을 실시하였으며, 이들 관계에서 매개효과를 검증하기 위해 AMOS를 사용하여 경로분석을 하였다.

위계적 다중 회귀분석의 구체적 절차는 다음과 같다.

- 1) 결과변수(소진)를 통제변수(연령, 결혼 상태, 근무병원, 근무부서)에 먼저 회귀시킨다.
- 2) 결과변수(소진)를 감정노동 변수에 회귀시킨다.
- 3) 결과변수(소진)를 사회적지지 변수에 회귀시킨다.
- 4) 결과변수(소진)를 감성지능 변수에 회귀시킨다.
- 5) 감정노동과 사회적지지, 감정노동과 감성지능 변수 간의 상호작용항을 우선 만들고 결과변수(소진)를 각각의 상호작용항에 회귀시킨다.

회귀분석과 같은 다변수 분석 시에 명세화의 오류(specification error)로 인한 모수 추정치의 왜곡을 피하기 위해서 일반적으로 인구학적 변수들을 통제변수로 사용하였다. 그 이유는 거의 모든 경우 인구학적 변수들이 탐구 중인 사회현상과 관련을 맺고 있기 때문이다(Ko, Yom, 2003). 본 연구에서는 사회적지지와 감성지능의 효과를 검증하기 위하여 회귀분석과 Amos 경로분석에서 연령, 결혼 상태, 근무병원 및 근무부서의 네 변수를 통제변수로 사용하였다. 이는 소진의 정도가 연령, 결혼 상태, 근무병원 및 근무부서에 따라 달리 나타날 가능성이 있기 때문에 통제변수로 사용하였다. 분석을 위하여 결혼 상태는 미혼은 0, 기혼은 1의 값을 갖도록 더미변수로 전환시켰다. 근무병원은 대학병원은 0, 민간종합병원은 1을 갖도록 하였고, 근무부서는 내과계와 외과계 부서는 0, 특수 및 기타 부서는 1의 값을 갖도록 더미변수로 전환시켰다.

연구 결과

1. 연구 대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성으로 성별은 여성 376명(98.4%), 남성 6명(1.6%)으로 여성이 많았다. 연령은 21~24세 70명(18.3%), 25~29세 134명(35.1%), 30~34세 74명(19.4%), 35~39세 45명(11.8%), 40세 이상 59명(15.4%), 순으로 25~29세가 가장 많았다. 결혼 상태는 미혼 244명(63.9%), 기혼 138명(36.1%)으로 미혼이 많았다. 최종학력은 전문대학 졸업자가 199명(52.1%)으로 가장 많았고, 4년제 간호대학 졸업자 145명(38.0%), 대학원졸업 이상 38명(9.9%)으로 나타났다. 근무병원은 대학병원 303명(79.3%), 민간종합병원 79명(20.7%)으로 대학병원 근무자가 많았다. 근무부서는 내과계 101명(26.4%), 외과계 106명(27.7%), 특수 및 기타부서(소아과, 산과, 정신과, 수술실, ICU계, 응급실, 외래 및 특실) 175명(45.9%)순으로 나타났다. 근무형태는 교대근무 294명(77.0%), 상근근무 88명(23%)으로 교대근무가 많았다. 직위는 일반간호사 306명(80.1%), 책임간호사이상 76명(19.9%) 순으로 나타났으며, 총 임상경력 5~9년(24.9%)로 가장 많았고 평균 총 임상경력 8년 1개월로 나타났다.

2. 대상자의 감정노동, 사회적지지, 감성지능 및 소진 정도

대상자의 감정노동, 소진, 사회적 지지 및 감성지능 정도는 <Table 1>과 같다.

대상자의 감정노동은 5점 기준으로 평균 3.24±0.60점, 사회적 지지는 5점 기준으로 평균 3.43±0.69점으로 나타났다. 대상자의 감성지능은 7점 기준으로 평균 4.84±0.72점, 소진은 6점 기준으로 평균 2.61±0.77점으로 나타났다.

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 정도 차이 분석

대상자의 일반적 특성에 따른 소진을 분석한 결과는 <Table 2>과 같다. 대상자의 소진은 모든 일반적 특성의 모든 항목에서 유의한 차이가 나타났다. 연령에서는 21~24세에서 소진이 가장 높았으며, 25~29세, 30~34세, 35~39세, 40세 이상 순으로 나타났다. 사후분석 결과 21~24세는 35~39세와 40세 이상에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 40세 이상은 21~24세와 25~29

<Table 1> Descriptive Statistics and Correlations among Emotional Labor, Social Support, Emotional Intelligence and Burnout

(N=382)

	M±SD	Emotional Labor r(ρ)	Social Support r(ρ)	Emotional Intelligence r(ρ)	Burnout r(ρ)
Emotional Labor	3.24±0.60	1			
Social Support	3.43±0.69	-.193(<.001)	1		
Emotional Intelligence	4.84±0.72	-.086(.093)	.331(<.001)	1	
Burnout	2.61±0.77	.566(<.001)	-.348(<.001)	-.323(<.001)	1

(Table 2) Difference of Burnout by General Characteristics

(N=382)

Characteristics	Categories	Burnout	
		M±SD	F or t (p) Scheffé
Age (years)	21-24 ^a	2,89±0,66	10,978
	25-29 ^b	2,77±0,74	(<.001)
	30-34 ^c	2,57±0,77	
	35-39 ^d	2,39±0,76	a>d,e
	≥ 40 ^e	2,15±0,71	a,b,c>e
Marriage	Single	2,75±0,75	4,889
	Married	2,36±0,74	(<.001)
Education	College ^a	2,65±0,72	14,390
	University ^b	2,72±0,78	(<.001)
	Graduate school ^c	2,01±0,66	a,b>c
Type of hospital	University Hospital	2,68±0,74	3,459
	General Hospital	2,35±0,81	(.001)
Type of unit	Medical ^a	2,83±0,71	13,216
	Surgical ^b	2,75±0,71	(<.001)
	Critical care and Other Unites ^c	2,40±0,78	a,b>c
Shift	All Three	2,75±0,73	6,902
	Day Only	2,15±0,71	(<.001)
Position	Staff Nurse	2,70±0,76	4,528
	≥ Charge Nurse	2,26±0,70	(<.001)
Total career (years)	< 1 ^a	2,92±0,59	7,421
	1-2 ^b	2,84±0,66	(<.001)
	3-4 ^c	2,82±0,78	
	5-9 ^d	2,55±0,74	b,c>e
	≥ 10 ^e	2,36±0,78	

세, 30~34세에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다(F=10,978, $p<.001$). 결혼 상태에서는 미혼이 기혼보다 소진이 높았다($t=4,889$, $p<.001$). 최종학력에서는 4년제 간호대학이 소진이 가장 높았고, 전문대학, 대학원졸업이상 순으로 낮게 나타났으며 사후 분석 결과 대학원졸업이상인 전문대학과 4년제 간호대학과 통계적으로 유의한 차이를 보였다(F=14,390, $p<.001$). 근무병원에서는 대학병원 간호사의 소진이 민간종합병원 간호사의 소진보다 유의하게 높았다($t=3,459$, $p=.001$). 근무부서에서는 내과계의 간호사가 다른 부서의 간호사에 비해 소진 정도가 가장 높았고, 외과계, 특수 및 기타 근무부서 순으로 나타났으며, 사후분석 결과 특수 및 기타부서 간호사의 소진은 내과계와 외과계의 간호사보다 통계적으로 유의한 차이를 보였다(F=13,216, $p<.001$). 근무형태에서는 교대근무(2,75±0,73)가 상근근무(2,15±0,71)보다 소진 정도가 높았고 통계적으로 유의한 차이를 보였다($t=6,902$, $p<.001$). 직위에서는 일반간호사가 책임간호사 이상보다 소진이 높았고 통계적으로 유의한 차이를 보였다($t= 4,528$, $p<.001$). 임상경력력은 1년 미만에서 소진이 가장 높았으며, 1~2년, 3~4년, 5~9년, 10년 이상 순으로 나타났으며, 사후분석 결과 총 경력

10년 이상은 1~2년, 3~4년보다 통계적으로 유의한 차이를 보였다(F=7,421, $p<.001$).

4. 대상자의 감정노동, 소진, 사회적지지 및 감성지능 간의 상관관계

대상자와 관련된 관련 변수 간의 상관관계는 (Table 1)과 같다. 분석 결과, 본 연구의 종속변수인 소진은 모든 변수 간에 상관관계를 보였다. 소진은 감정노동과 양(+)의 상관관계를 보였으며, 사회적 지지와 감성지능과는 음(-)의 상관관계를 보였다. 그 중 소진과의 상관관계에서 감정노동이 가장 상관 정도가 높았고($r=.566$, $p<.001$), 사회적 지지($r=-.348$, $p<.001$), 감성지능($r=-.323$, $p<.001$) 순으로 나타났다.

5. 감정노동과 소진과의 관계에서 사회적지지와 감성지능의 조절효과

감정노동과 소진과의 관계에서 사회적지지와 감성지능의 조절

(Table 3) Summary of Hierarchical Multiple Regression with Burnout

Variable	Model 1 $\beta(p)$	Model 2 $\beta(p)$	Model 3 $\beta(p)$	Model 4 $\beta(p)$	Model 5 $\beta(p)$
Age	-.206(.001)	-.181(<.001)	-.167(.001)	-.143(.003)	-.129(.006)
Marriage	-.089(.135)	-.104(.030)	-.110(.018)	-.105(.020)	-.115(.011)
Type of hospital	-.156(.001)	-.067(.090)	-.050(.187)	-.051(.167)	-.052(.153)
Type of unit	-.162(.001)	-.162(<.001)	-.152(<.001)	-.154(<.001)	-.154(<.001)
Emotional Labor (EL)		.545(<.001)	.506(<.001)	.503(<.001)	.204(.404)
Social Support (SS)			-.219 (<.001)	-.163(<.001)	.275(.181)
Emotional Intelligence (EI)				-.176(<.001)	-.721(<.001)
EL×SS					-.543(.027)
EL×EI					.849(.005)
Adjusted R ²	.149	.438	.484	.510	.520
F statistic	F(4,377) = 17.659 <.001	F(5,375) = 60.584 <.001	F(6,375) = 60.481 <.001	F(7,374) = 57.573 <.001	F(9,372) = 46.779 <.001

효과를 검증하기 위하여 본 연구의 분석에서 제시한 절차에 따라 위계적 회귀분석을 한 결과는 (Table 3)과 같다.

먼저 (Table 3)에 제시된 Model 1, Model 2, Model 3, Model 4의 R²를 상호 비교해보면, 4개의 통제변수는 소진 정도를 14.9% 설명(F=4,377, p<.001)하였고, 감정노동 변수는 소진 정도를 추가적으로 29%를 설명(F=5,375, p<.001)하였다. 또한 사회적지지 변수는 4.5% (F=6,375, p<.001), 감성지능 변수는 2.6%를 추가적으로 각각 설명(F=7,374, p<.001)하였다. 다섯 번째 단계에서 추가된 감정노동과 사회적지지, 감정노동과 감성지능 각각의 상호 작용항 2개는 소진 변수를 1% 더 추가적으로 설명(F=9,372, p<.001)하였으며, 이는 통계적으로 유의한 결과를 나타냈다(Model 5). 이러한 결과에서 사회적지지와 감성지능은 소진에 직접적인 영향을 미치며 감정노동과 소진의 조절 작용을 하는 것으로 나타났다. 그러나 사회적지지($\beta=-.543, p=.027$)는 소진에 대한 감정노동의 부정적인 영향을 완충시키는 효과를 나

타냈고, 감성지능($\beta=.849, p=.005$)은 소진에 대한 감정노동의 부정적인 영향을 역완충시키는 것으로 나타났다.

Model 4를 중심으로 소진에 영향을 주는 변수들을 살펴보면, 통제변수들 중에서 연령($\beta=-.143, p=.003$), 결혼 상태($\beta=-.105, p=.020$), 근무부서($\beta=-.154, p<.001$)는 소진에 통계적으로 유의한 음(-)의 변수이며, 사회적지지($\beta=-.163, p<.001$)와 감성지능($\beta=-.176, p<.001$)도 소진에 통계적으로 유의한 음(-)의 변수임을 나타냈다. 즉, 연령이 많을수록, 기혼일수록, 내·외과 병동을 제외한 부서에서 근무하는 간호사의 소진정도가 낮음을 의미한다. 반면에 감정노동($\beta=.503, p<.001$)은 소진에 통계적으로 유의한 양(+)적인 변수로 나타났다.

6. 사회적지지와 감성지능의 매개효과 검증

(Figure 1)에서 제시된 사회적지지와 감성지능의 매개효과를

(Table 4) Standardized Direct, Indirect and Total Effects

Variable		Effects		
Endogeneous	Exogeneous	Direct $\beta(p)$	Indirect $\beta(p)$	Total $\beta(p)$
Burnout	Age	-.145(.002)	-.056(.205)	-.203(.004)
	Type of hospital	-.052(.196)	-.091(.002)	-.201(.003)
	Marriage	-.106(.035)	.016(.635)	-.090(.139)
	Type of unit	-.156(.002)	.000(.945)	-.156(.002)
	Emotional Labor	.510(.002)	.046(.004)	.556(.002)
	Social Support	-.166(.002)		-.166(.002)
	Emotional Intelligence	-.178(.002)		-.178(.002)
Social Support	Emotional Labor	-.193(.002)		-.193(.002)
Emotional Intelligence	Emotional Labor	-.078(.162)		-.078(.162)

검증하기 위해서 4개의 통제변수와 감정노동 변수가 결과변수인 소진에 대해서 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라, 사회적지지와 감성지능을 통해서 간접적으로도 영향을 미친다는 가정 하에 인과모형을 구성하여 Amos를 이용하여 경로분석을 하였다. 참고로 경로모형의 분석 결과 χ^2 는 45.32, df 는 10, GFI는 .973, AGFI는 .901, NFI는 .923, IFI는 .939, CFI는 .937, RMSEA는 .096으로 파악되었다.

소진에 대한 각 변수들의 직접효과, 간접효과 및 총 효과를 추정한 결과는 <Table 4>와 같다.

감정노동 변수와 사회적지지 변수 및 감성지능 변수에 초점을 맞추어 분석한 결과를 살펴보면, 감정노동 ($\beta=.510$)은 소진의 양(+)의 직접효과를, 그리고 사회적지지($\beta=-.166$)와 감성지능($\beta=-.178$)이 소진의 음(-)의 직접효과를 나타내었다. 감정노동은 사회적지지($\beta=-.193$)에 유의한 음(-)의 직접효과를 나타내었지만, 감성지능에는 직접적인 영향을 미치지 못했다. 반면에 간접효과를 살펴보면, 감정노동($\beta=.046$)은 소진에 유의한 양(+)의 간접효과를 나타냈다. 참고로 매개효과모형에 포함된 변수들은 소진 변이를 50.6% 설명하였다.

종합하면 사회적지지와 감성지능은 소진에 직접적인 영향을 미쳤으며, 사회적지지는 간호사의 감정노동과 소진 간의 관계를 매개하였으나 감성지능은 이들 간의 관계를 매개하지 못하였다.

논 의

본 연구에서 대상자의 소진 평균은 2.61±0.77점(6점)으로 같은 측정도구를 사용한 Min(2010)의 유아교육기관 교사의 소진의 평균은 2.41±0.58점(6점)으로 본 연구 결과보다 낮았으나, 이는 간호사의 소진 정도가 다른 직업군의 소진에 비해 결코 적지 않으며, 간호업무 수행에 있어서 소진 정도가 크다는 것을 나타낸다.

대상자의 소진은 일반적 특성인 연령, 결혼 상태, 최종학력, 근무병원, 근무부서, 근무형태, 직위 및 임상경력의 모든 변수에서 유의한 차이를 보였다. 연령이 낮고 미혼인 간호사가 소진이 높게 나타났는데 이는 Byun과 Yom(2009)의 연구결과를 지지한다. 최종학력은 대학원 이상(2.01±0.66)인 간호사가 소진 정도가 가장 낮았고, 전문대학(2.65±0.72), 4년제 간호대학(2.72±0.78) 순으로 높게 나타났으며 이는 Yoon과 Kim(2010)의 연구에서 대학원 이상의 간호사의 소진이 가장 낮은 결과와 일치하지만, 4년제 간호대학, 전문대학 순으로 나타난 결과와 상이한 차이가 있었다. 이러한 결과는 대학원 이상의 간호사의 소진 정도가 가장 낮은 것으로 보아 개인의 성장과 자아실현을 위한 기회가 많을수록 소진을 적게 경험하게 되기 때문(Byun, Yom, 2009)일 수

도 있지만, 전문대학에서 4년제 간호대학으로 간호사의 학력이 높아지는 것이 개인의 성장과 자아실현에 직접적인 영향을 주지 않을 수도 있고, 오히려 4년제 간호대학과 전문대학 간호사의 차별성이 없는 직무환경으로 인해서 소진이 증가할 수도 있을 것으로 판단된다. 임상경력에서는 1년 미만인 간호사가 평균 2.92±0.59로 소진이 가장 높았는데, 이는 Byun과 Yom(2009)의 연구에서 3년 이상에서 6년 미만인 간호사가 가장 소진이 높게 나타난 결과와 다소 차이가 있었다. 근무부서 중 내과계 병동이 평균 2.83±0.71(6점)로 다른 근무부서에 비해 소진 정도가 가장 높게 나타났고, Byun과 Yom(2009)의 연구에서도 내과계 병동이 평균 2.64±0.94(6점)로 소진이 가장 높은 부서였다. 이러한 결과는 내과계 병동은 다른 부서에 비해서 환자의 중증도가 심하고 보호자의 요구사항이 많으며 타 부서와의 많은 의사소통 등의 이유로 소진 정도가 심할 수 있기 때문이다. 근무형태는 교대 근무와 상근 근무간의 통계적으로 유의한 차이가 있었고, 이는 Yang(2011)의 연구에서 상근 근무가 대부분 이루어지는 수술실(2.88±0.53)과 외래(3.05±0.47)순으로 소진의 정도가 가장 낮게 나타난 것과 일치한다. 또한 Yoon과 Kim(2010)의 연구에서 교대 근무가 상근 근무보다 소진 정도가 유의하게 높게 나온 결과와 일치하였고 교대 근무로 인해 간호사의 건강과 생체리듬을 저해함으로써 소진을 더 심하게 느끼는 것으로 사료된다.

상관관계 분석에서 대상자의 감정노동, 사회적지지 및 감성지능은 소진과 유의한 상관관계를 보였다. 즉, 감정노동이 높을수록 소진이 높아지며, 사회적지지와 감성지능이 높을수록 소진이 낮아지는 결과를 나타냈다. 이러한 결과는 Byun과 Yom(2009)의 연구에서 감정노동이 높을수록 소진이 높아진 것으로 나타난 연구결과와 일치하였다. 또한 Kim(2009)의 연구에서 사회적지지가 소진에 유의한 음(-)의 상관관계를 보인 결과와 유사하였다. 이와 같은 연구들을 종합하면 간호사가 경험하는 소진의 정도를 감소시키거나 예방하기 위해서는 감정노동을 완화시키고 사회적지지를 높이기 위한 방법이 필요함을 시사한다. 더불어 간호관리자는 간호사의 개인적 차원의 감정이 아닌 직무로서의 감정노동을 이해해야하고(Yang, 2011), 감정노동을 최소화하기 위한 전략을 모색해야 할 것이며, 상사와 동료 간의 지지와 격려 등과 같은 상담 프로그램을 통해 긍정적인 조직문화를 만들으로써 직무 소진을 완화시킬 수 있을 것이다.

본 연구의 중요한 목적은 감정노동과 소진과의 관계에서 사회적지지와 감성지능의 역할을 실증적으로 탐구하는데 있었다. 사회적지지와 감성지능은 소진에 직접적인 영향을 미치며, 이들은 감정노동과 소진과의 관계에서 조절작용을 하였고, 사회적지지는 소진에 대한 감정노동의 부정적인 영향을 완충시키는 효과를, 감성지능은 소진에 대한 감정노동의 부정적인 영향을 역완충시

키는 효과로 나타났다. 사회적지지의 조절효과와 관련하여 사회복지사를 대상으로 한 Song(2006)의 연구에서도 사회적지지의 완충효과를 나타냈다. 이는 간호사나 사회복지사의 직업적 특성으로 인해 감정노동을 많이 겪는 직업이지만 조직 내의 동료나 상사의 사회적지지를 받으면 감정노동으로 인한 소진을 완화시킬 수 있을 것으로 생각된다.

본 연구의 결과와 달리, 간호사를 대상으로 한 Kim(2009)의 감정노동과 소진과의 관계연구에서는 간호사의 사회적지지의 조절효과의 타당성은 나타나지 않았다. 이는 Kim(2009)의 연구에서는 본 연구와 동일한 감정노동과 소진의 관계에서 사회적지지의 조절효과를 연구하였으나, 본 연구 결과와는 다른 결과가 나타났다. 이는 간호사를 대상으로 한 조직 내의 사회적지지의 효과를 검증하는 연구가 거의 없는 실정이기 때문으로 사료된다. 하지만 본 연구를 통해 간호사의 사회적지지가 감정노동으로 인한 소진을 조절하는 효과를 확인함으로써, 간호사의 지지체계의 구축과 의료 기관 내의 지지 프로그램의 활성화, 더 나아가 긍정적인 조직문화의 구축이 필요하다고 판단된다. 그러나 본 연구의 결과만으로 일반화시키기 어려우므로 표본 집단의 다양성이 확보된 상태에서 표준화된 척도로 사회적지지의 효과성과 관련된 반복연구의 필요성이 제기된다.

본 연구에서 개념적 기틀에서 제시한 감정적 노동을 경험하는 감성지능이 높은 사람은 감정을 효과적으로 조절할 수 있기 때문에 감정노동으로 인한 부정적 결과를 약화시킬 가능성이 있다 (Kang & Lee, 2011)는 것과는 달리, 감정노동과 관련된 소진을 역완충시키는 조절작용을 하였다. 은행원을 대상으로 한 Hong(2007)의 연구에서도 일치하는 결과가 나타났는데, 높은 감성지능을 지닌 종업원은 업무량, 감정적 요구, 인지적 요구 및 보상이 증가할수록, 소진에 더욱 민감하게 반응하게 된다고 하였으며, 이는 감성지능이 높을수록 오히려 감정노동의 부정적 영향이 더 커져 소진을 더 많이 경험하게 되는 것을 나타낸다. 그러므로 간호사 및 간호관리자는 간호사의 감성지능이 감정노동을 많이 경험하는 간호업무에 어떠한 영향을 미치는가에 관한 관심과 연구가 필요할 것이며, 나아가 간호 행정, 관리의 인적자원관리의 자료로써 활용될 수 있을 것으로 사료된다.

본 연구의 감성지능의 매개효과에 대한 검증결과를 보면 감정노동은 감성지능에 직접 영향을 미치지 못했으므로 본 연구의 감정노동과 소진과의 관계에서 감성지능의 매개효과는 파악되지 않았다. 간호사를 대상으로 한 감성지능과 관련된 선행 연구가 거의 없는 실정이므로 본 연구의 결과에 대한 반복연구가 필요하다. 또한 간호 연구자들의 간호사의 감성지능과 관련된 이해와 관심이 더욱 요구되며, 간호사를 대상으로 한 감성지능 관련 연구뿐만 아니라, 그 역할검증과 관련된 추후연구가 필요할 것

으로 사료된다.

따라서 본 연구 결과를 종합하면 임상간호사의 감정노동에 의한 소진 정도를 사회적지지와 감성지능에 의해서 소진 정도가 낮춰진다면, 좁은 의미의 효과로는 간호사의 사기가 높아지고 이직률이 낮아질 것이며 긍정적인 조직문화가 확립됨으로써, 간호서비스의 질과 간호의 효율성이 높아질 것이다. 넓은 의미로는 내부고객만족도는 물론, 외부고객만족도가 높아지는 결과가 나타날 것이며, 더 나아가 사회 속의 경쟁력을 확보한 의료기관으로서 롤모델을 제시할 수 있을 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 임상간호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 사회적지지와 감성지능의 직접효과, 조절효과 및 매개효과를 검증하는 서술적 인과 관계성 조사연구이다. 본 연구 결과 임상간호사의 감정노동이 높을수록 사회적지지가 낮을수록 감성지능이 낮을수록 소진이 높았으며, 감정노동과 소진과의 관계에서 사회적지지와 감성지능의 조절효과가 확인되었으며, 이는 간호사의 사회적지지가 높을수록 감정노동의 부정적인 영향이 줄어 소진이 낮아지지만, 감성지능이 높을수록 오히려 감정노동의 부정적인 영향이 더 커져 소진을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 따라서 임상간호사의 소진을 완화시키기 위해서 상사의 지지 등 사회적지지를 높이는 방안의 마련이 필요하며, 특히 조직차원에서의 사회적지지 프로그램을 구축시키고, 이와 관련된 프로그램의 홍보와 활성화, 피드백 관련 프로그램까지 연계시켜서 적극적인 간호사의 사회적지지를 높이는 방안이 이루어져야 할 것이다. 또한 간호사가 느끼는 감정노동이 개인의 성격이나 느낌으로만 간주되어지는 것이 아니라, 간호사의 직무특성으로 받아들여 조직 내에서의 감정관리 시스템의 구축이 필요할 것이다.

이에 본 연구결과를 기반으로 임상간호사의 사회적지지와 감성지능을 효율적으로 높이기 위한 프로그램의 개발과 실시 후에 간호사의 소진과 관련된 추후 연구가 필요하고, 서울과 경기도 일부 병원의 간호사를 대상으로 하였기 때문에 다른 지역의 확대를 통한 반복적인 연구를 제안한다. 또한 임상간호사의 사회적지지와 감성지능과 관련된 연구가 거의 전무하기 때문에 추후 반복 연구를 통해 일반화된 모형의 구축이 필요하며, 이를 바탕으로 간호실무와 행정에서 간호사의 인적관리의 효과성과 관련된 연구도 제안한다.

REFERENCES

- Benson, G., Ploeg, J., & Brown, B. (2010). A cross sectional study of emotional intelligence in baccalaureate nursing students. *Nurse Education Today*, 30(1), 49-53.
- Byun, D. S., & Yom, Y. H. (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses : Focused on emotional labor. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 15(3), 444-454.
- Choi, H. S., Lim, H. C., & Jeong, M. G. (2008). The determinants of employees' emotional labor in call centers. *Journal of Korean Corporation Management Associator*. 27, 53-68.
- Choi, H. Y., & Jeong, N. U. (2003). Perfectionism tendency, social support, and burnout among counselors, *Korean Journal of Health Psychology*, 8(2), 279-300.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. San Francisco: University of California Press Berkeley.
- Hong, C. C. (2007). *The moderating role of emotional intelligence in burnout process*. Unpublished doctoral dissertation, Yeungnam University, Gyeongsan, North Kyeungsang Province.
- Kang, J. H., & Kim, M. J. (2008). A study on the difference of emotional labor and its consequence according to the interaction styles with customer. *Journal of Korean Academic Society of Hospitality Administration*, 17(1), 157-174.
- Kang, S. Y., & Lee, C. H. (2011). The effect of emotional labor on burn-out of employees in social welfare organization according to their emotional intelligence. *Journal Social Science*, 37(2), 53-73.
- Kim, I. S. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burnout, turnover intention among hospital nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 15(4), 515-526.
- Kim, K. S. (2001). *Analysis structural equation modeling*. Seoul: SPSS Academy.
- Kim, M. J. (1998). Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job - related attitudes. *Journal of the Tourism Sciences Society of Korea*, 21(2), 129-141.
- Kim, J. H., Song, J. E., Lee, S. K., Heo, S. K., Sung, Y. H., & Lee, J. E. (2011). The effect of emotional intelligence on organizational performance in clinical nurses-A preliminary study for an education program of organizational performance-. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 17(1), 80-89.
- Kim, S. H. (2012). The relationship of internal marketing with job satisfaction and service quality: the evidence from lodging industry. *The Journal of Korean Academic Society of Hospitality Administration*, 21(1), 61-82.
- Ko, J. W. (1999). The effects of personality traits on job satisfaction. *Korean Journal of Sociology*, 33(2), 359-387.
- Ko, J. W., & Yom, Y. H. (2003). The role of social support in the relationship between job stress and job satisfaction/organizational commitment among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 33(2), 265-274.
- Lim, J. S. (2004). *A study on the relationship between the emotional intelligence, attitudes, and behavior of employees*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Min, H. Y. (2010). 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*, 31(4), 1-14.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents and consequences of emotional labor, *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). *Professional turnover: The case of nurses*. New York: SP Medical and Scientific Books.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Son, K. A., & Ko, J. W. (2006). The moderating effect of organizational commitment on the relations between job stress and job satisfaction among teachers. *The Journal of Educational Administration*, 24(3), 99-118.
- Song, Y. M. (2006). Moderate effects in social supports of social workers between role qualities and job stress. *Journal of Social Welfare Development*, 12(3), 251-272.
- Yang, Y. K. (2011). A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 17(4), 423-431.
- Yoon, G. S., & Kim, S. Y. (2010). Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 16(4), 507-516.
- Yoon, S. Y. (2010). Aviation, space and ocean: a study on the emotional labor, burnout and turnover intention of airline call center workers. *The Journal of Korea Navigation Institute*, 14(1), 1-10.
- Wong, C. S. & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274.