



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.


저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

간호학 석사학위 논문

노인요양병원 간호사의 감정노동과
소진 및 직무만족도의 관계



아주대학교 대학원

간호학과

안은미

노인요양병원 간호사의 감정노동과 소진 및 직무만족도의 관계

지도교수 김 용 순

이 논문을 간호학 석사학위 논문으로 제출함.

2013년 2월

아주대학교 대학원

간호학과

안은미

안은미의 간호학 석사학위 논문을 인준함.

심사위원장

김용순(인)

심사위원

송미숙(인)

심사위원

김춘자(인)

아주대학교대학원

2012년 12월 14일

감사의 글

논문을 마무리 하면서 뒤를 돌아보니 허전하기도 하고 뭔가 부족한 것 같은 느낌이 들면서 가슴이 뭉클 해 집니다. 많은 고민들과 함께 공부를 하면서 한계를 느낀 적도 있었으나 옆에서 응원해주신 분들이 있었기에 이렇게 하나의 결실을 맺게 되었습니다.

무엇보다 항상 제 편이 되어 주고 지지해준 사랑하는 가족들에게 너무 고맙고 감사한 마음을 전하고 싶습니다.

논문을 쓸 수 있도록 지도해 주신 김용순 교수님과 심사해주신 송미숙 교수님, 김춘자 교수님께 진심으로 감사드립니다. 또한 아낌없이 배려해 주신 박병남 선생님과 동료들에게도 감사드립니다.

대학원 생활을 너무나 신나고 즐겁게 보낼 수 있도록 도와준 동기들 이경숙, 함정화, 최정순, 박경미, 주경원, 김보민, 김진희, 김묘연 선생님에게도 감사하다는 말을 전합니다.

학교에서 보낸 시간들은 저에게 많은 영향을 미쳤고 소중한 추억으로 남게 되었습니다. 많은 분들에게 신세를 졌고 사랑을 받았습니다.

앞으로 어떠한 길이 제 앞에 나타나더라도 언제나 제 편이 되어 힘을 주시고 바르게 생각하고 행동할 수 있도록 가르쳐주신 부모님과 가족에게 누가 되지 않는 사람이 되도록 노력하겠습니다.

2012년 12월

안은미 올림

노인요양병원 간호사의 감정노동과 소진 및 직무만족도의 관계

본 연구는 노인요양병원 간호사의 감정노동과 소진 및 직무만족도의 관계를 파악하는 서술적 상관관계 연구이다.

연구대상은 경기도에 소재한 8개, 서울에 소재한 2개의 노인요양병원에 근무하는 간호사 203명이며 자료수집기간은 2012년 10월 18일부터 2012년 10월 25일까지로 각 병원 간호부에 협조를 구한 후 승인을 받고 실시하였다.

본 연구에서 감정노동은 Morris와 Feldman(1996)이 개발하고 김민주(1998)가 번역한 도구, 소진은 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 최혜윤(2002)이 번역한 도구, 직무만족도는 Slavitt, Stamps, Piedmont와 Hasse(1978)가 개발하고, 박성애와 윤순영(1992)이 번역한 도구를 수정·보완하여 사용한 도구로 이용하여 측정하였다. 수집된 자료는 SPSS window 18.0프로그램을 이용하였으며 빈도와 백분율, 평균과 표준편차, Pearson's Correlation Coefficient, t-test와 one-way ANOVA으로 분석하였다.

본 연구결과는 다음과 같다.

1. 대상자의 감정노동의 전체 평균평점은 $3.04 \pm .57$ 점으로 최대 5점으로 나타났으며 감정노동의 하부 영역별로 보면 감정표현의 주의성 $3.24 \pm .57$ 점, 감정표현의 빈도 $3.15 \pm .65$ 점, 감정적 부조화 $2.72 \pm .72$ 점 순으로 나타났다.
2. 대상자의 소진은 전체 평균평점 $2.19 \pm .88$ 점으로 최대 6점으로 나타났으며 소진의 하부영역별로 보면 정서적 고갈이 2.66 ± 1.17 점, 그 다음은 비인간화 1.94 ± 1.29 점,

자아성취감 저하 $1.82 \pm .93$ 점 순으로 나타났다.

3. 대상자의 직무만족도는 전체 평균평점 $3.02 \pm .42$ 점으로 최대 7점으로 나타났으며, 직무만족도의 하부영역별로 보면 상호작용이 $3.57 \pm .62$ 점, 그 다음은 전문직업적 수준 $3.31 \pm .53$ 점, 의사·간호사 관계 $3.23 \pm .87$ 점, 업무요구 $2.97 \pm .53$ 점, 행정 $2.83 \pm .61$ 점, 자율성 $2.82 \pm .56$ 점, 보수 $2.32 \pm .66$ 점 순으로 나타났다.
4. 대상자의 감정노동과 소진은 통계적으로 유의한 양적 상관관계($r=.554, p<.001$)가 있는 것으로 나타났고, 감정노동과 직무만족도($r=-.410, p<.001$), 소진과 직무만족도($r=-.510, p<.001$)간에는 각각 통계적으로 유의한 음적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.
5. 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동은 연령($p<.001$), 결혼상태($p=.001$), 담당 환자 수($p=.038$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.
소진은 연령($p<.001$), 결혼상태($p<.001$), 종교($p=.041$), 임상경력($p<.001$), 현 근무지 경력 ($p=.027$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.
직무만족도는 종교($p=.044$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

이상의 연구결과를 보면 노인요양병원 간호사의 감정노동과 소진이 높을수록 직무만족도는 낮게 나타났다. 따라서 직무만족도를 높이기 위해서는 노인요양병원에 근무하는 간호사의 감정노동과 소진에 대한 근본적인 이해와 인식이 필요하며 감정노동과 소진을 관리하는 할 수 있는 중재 프로그램 개발과 실행을 통하여 간호 인력 및 조직의 효율적인 관리에 기여할 수 있을 것으로 사료된다.

핵심어 : 노인요양병원 간호사, 감정노동, 소진, 직무만족도

차 례

국문요약	i
차례	iii
표 차례	V
부록 차례	V
<hr/>	
I. 서론	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구의 목적	3
3. 용어의 정의	4
II. 문헌고찰	5
1. 감정노동과 직무만족도에 대한 문헌고찰	5
2. 소진과 직무만족도에 대한 문헌고찰	9
III. 연구방법	13
1. 연구설계	13
2. 연구대상	13
3. 연구도구	14
4. 자료수집방법 및 절차	15
5. 자료분석방법	16
6. 연구의 제한점	16

IV. 연구 결과	17
1. 대상자의 일반적 특성	17
2. 대상자의 감정노동	19
3. 대상자의 소진	22
4. 대상자의 직무만족도	25
5. 대상자의 감정노동과 소진 및 직무만족도의 관계	28
6. 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동과 소진 및 직무만족도 차이검증 ...	29
V. 논의	32
VI. 결론 및 제언	37
참고문헌	39
부록	42
ABSTRACT	50

표 차 례

<표 1> 대상자의 일반적 특성 분포	18
<표 2> 대상자의 영역별 감정노동 점수	19
<표 2-1> 대상자의 문항별 감정노동 점수	21
<표 3> 대상자의 영역별 소진 점수	22
<표 3-1> 대상자의 문항별 소진 점수	24
<표 4> 대상자의 영역별 직무만족도	25
<표 4-1> 대상자의 문항별 직무만족도	27
<표 5> 대상자의 감정노동과 소진 및 직무만족도와의 관계	28
<표 6> 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동과 소진 및 직무만족도 차이검증	31

부 록 차 례

부록 1. 설문지	42
-----------------	----

I. 서 론

1. 연구의 필요성

요양병원을 이용하는 환자들은 대부분 노인계층이며 혼자 힘으로 생활을 영위해 나가는 것이 어려워 대부분 간호사나 간병인 등의 지속적인 도움이 필요하다. 요양병원의 양적 확대와 노인 요양서비스에 대한 수요 증가에 대해 적절히 대응하기 위해서는 일반 급성기 병원과는 다른 노인의료복지시설의 전문성 확보와 더불어 서비스 질을 높이기 위한 노력이 요구된다(최혜경 등, 2005).

조직의 구성원으로서 간호사는 환자와 대면하여 서비스를 제공하는 동안 감정을 억제해야 하는 일이 많은 직무를 수행하고 있으며(유숙희, 2004), 환자의 권리가 향상되고 의료 기관의 경쟁이 치열해짐에 따라 간호전문직 업무를 수행하는 간호사에게 감정노동이 더욱 강조되는 추세이다(박현주, 2009).

감정노동은 일종의 직무 특성이라고 할 수 있으며 그 직무를 수행하는 한 근로자는 감정노동을 경험하지 않을 수 없고, 직무스트레스가 지속적인 직무성과 창출을 저해하기 때문에 적극적으로 관리 되어야 한다(임효창, 2008). 그러나 간호사가 친절한 서비스를 제공하는 것은 당연한 일로 여겨지며 직무수행과정에서 많은 비중을 차지하는 감정관리 측면의 중요성은 낮게 평가하고 있는 것으로 나타났다(차선경 등, 2009).

간호는 환자와 상호작용을 해야 하는 직업의 특성과 함께 사회적으로 용납되는 감정을 표현하기 위해 감정노동이 필요하며 직원, 의료진, 방문객과 자주 깊이 상호작용을 하면 할수록 간호사는 더 많은 감정적 소진의 가능성이 많아진다(Alison et al., 2008). 간호사의 소진 상태는 직업에 대한 긍정적인 확신을 약화시키고 효과적인 역할 수행을 저하시키는 주원인이 된다. 결국 소진이 해결되지 못하면 간호사 개인에게 실패감, 죄책감, 후회감등 심리적 손실을 주며 또한 높은 소진은 간호사의 직무만족 및 간호 업무 수행정도를 저하시키면서 업무 스트레스를 높이는 악순환을 초래한다(이현정, 2000).

간호사의 직무만족은 무엇보다 자신의 직업에 대한 만족감으로 간호사의 개인 삶과 질에서 맥락을 같이 하며, 간호사는 남에게 도움을 주는 전문 직업인이기 때문에 자신의 직업에 대한 만족감이 있을 때 더욱 효과적인 역할 수행을 기대할 수 있으므로 간호사의 직무만족은 매우 중요시 되고 있다(박영희, 2010).

따라서 직무만족은 간호사의 이직과 간호사가 제공하는 환자간호의 질에 직접적인 영향을 주는 변수로서 간호행정가나 관리자들이 간호조직의 생산성 향상을 위해 가장 중요하게 고려해야 할 변수 중 하나이다(이해정, 황선경, 2002).

간호사를 대상으로 한 선행연구를 살펴보면 직무특성과 감정노동이 개인의 심리적 안녕에 미치는 영향에 관한 연구(오홍석, 2001), 감정노동이 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 연구(정명숙, 2006), 간호사의 성격, 감정노동과 직무태도에 관한 연구(박인아, 2008), 간호사의 감정노동과 영향요인에 관한 연구(차선경 등, 2009), 간호사의 감정노동과 소진 및 직무몰입의 관계(이순늬, 2010), 임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적 지지와 감정지능의 효과(백다원, 2012) 등이 있다. 선행연구 대부분이 종합병원 및 대학병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 한 반면 노인요양병원에 근무하는 간호사들의 감정노동과, 소진 및 직무만족도에 관련된 연구는 거의 알려져 있지 않은 실정이다.

이에 본 연구에서는 노인요양병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 감정노동과 소진 및 직무만족도와의 관계를 파악하고 직무만족도를 높이고 감정노동과 소진을 관리할 수 있는 중재 프로그램을 개발하여 간호 인력 및 조직 관리에 활용하는 기초자료를 제공하고자 본 연구를 시도하였다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 노인요양병원 간호사의 감정노동과 소진, 그리고 직무만족의 상관관계를 파악하기 위한 것으로, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 감정노동과 소진 및 직무만족도를 파악한다.
- 2) 대상자의 감정노동과 소진 및 직무만족도의 상관관계를 파악한다.
- 3) 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동과 소진 및 직무만족도의 차이를 파악한다.



3. 용어의 정의

1) 감정노동

- (1) 이론적 정의 : 감정노동이란 개인이 효과적 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되는 감정표현의 차이가 존재할 때, 자신이 경험하는 감정을 조절하려고 하는 개인적 노력을 뜻한다(Hochschild, 1979).
- (2) 조작적 정의 : 본 연구에서는 Morris와 Feldman(1996)이 개발한 감정노동 도구를 김민주(1998)가 번역한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

2) 소진

- (1) 이론적 정의 : 소진이란 대인관계를 주로 하는 조직구성원들이 겪는 정서적 고갈, 비인간화 및 자아성취감 저하의 총체적 현상을 말한다(Maslach, 1982).
- (2) 조작적 정의 : 본 연구에서는 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 최혜운(2002)이 번역한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

3) 직무만족

- (1) 이론적 정의 : 직무만족은 개인이 자신의 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻는 경험을 평가한 결과로부터 얻게 되는 유쾌하고 긍정적인 정서를 말한다(Locke, 1976).
- (2) 조작적 정의 : 본 연구에서는 Slavitt, Stamps, Piedmont와 Hasse(1978)가 개발, 박성애와 윤순녕(1992)이 번역한 도구를 바탕으로 수정·보완한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

II. 문헌고찰

1. 감정노동과 직무만족도에 대한 문헌고찰

간호사는 병원 내에서 환자와 가장 많은 시간을 직접적이면서 지속적으로 접촉하고 있으며, 업무특성상 신체적 또는 정신적 고통을 지니고 있는 환자를 대면하면서 자신보다는 상대의 감정을 우선적으로 고려하여 돌봄이라는 간호를 제공하는 임무를 지니고 있다(유숙희, 2004).

이 같은 현실에 비해 감정노동을 또 다른 업무형태로 인식하지 못하고 있기 때문에 간호사가 간호를 수행하는 과정에서 감정 관리에 대한 부담감은 높아지고 있으며 그 중요성은 낮게 평가되고 있는 실정이다. 따라서, 환자를 최적의 건강 상태로 유지하도록 돕는 것이 간호의 궁극적 목적이라면 간호사 자신의 직업에 대한 만족이 매우 중요한 일이다(김숙녕, 1998).

직무만족은 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 지닌 개인의 심리상태이며 직무만족이 높은 사람은 근로의욕이 높고 자기 개발을 위한 노력을 지속하고 있어서 조직의 목표달성을 위한 공동 작업에 자발적인 참여의욕과 창의성을 발휘하여 개인성과의 향상에도 긍정적인 결과를 가져온다(신유근, 2005).

특히 간호사의 직무만족은 간호사의 이직과 간호사가 제공하는 환자간호의 질에 직접적인 영향을 주는 변수로서 간호행정가나 관리자들이 간호조직의 생산성 향상을 위해 가장 중요하게 고려해야 할 변수중 하나이다(이해정, 황선경, 2002).

감정노동의 선행연구를 살펴보면 Morris와 Feldman(1996)의 연구에서 감정노동의 하위차원인 감정부조화가 감정적 고갈을 경험하게 되고 신체적 및 정신적 문제를 야기하여 직무만족과 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다고 주장하였다.

차선경 등(2009)은 종합병원에 근무하는 간호사 300명을 대상으로 간호사의 감정노동에 영향을 미치는 요인으로 감정노동은 Brotheridge와 Lee(1988)가 개발하고 이복임(2006)이 수정·보완한 도구를 사용하여 측정하였고 감정노동은 평균 3.41점으로 나타났다. 간호사의 감정노동은 A형 성격 유형과 통계적으로 유의한 양적 상

관관계가 있는 것으로 나타났다($r=.158, p<.01$). 직무스트레스의 하부영역과의 관계에서 양적 직무부담감($r=.181, p<.01$), 정신적 직무부담감($r=.209, p<.001$), 역할갈등($r=.114, p<.01$)과 통계적으로 유의한 양적 상관관계가 나타났다. 일반적 특성에 따른 감정노동은 총 임상경력, 근무형태, 근무부서, 거주형태에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

이순남(2010)은 대학병원에 근무하는 234명의 간호사를 대상으로 감정노동과 소진 및 직무몰입의 관계 연구에서 감정노동은 Morris와 Feldman(1996)이 개발하고 김민주(1998)가 번역한 도구를 사용하였으며 소진은 Pines, Aronson과 Kafry(1981)가 개발한 도구를 픽은희(1993)가 번역한 도구로, 직무몰입은 Kanungo(1982)가 개발하고 김정아(1997)가 수정한 도구를 사용하여 측정하였다. 감정노동은 평균 3.29점, 소진은 평균 3.04점으로 나타났다. 연구결과 감정노동과 소진은 유의한 양적 상관관계($r=.415, p<.001$)가 나타났고 직무몰입과는 통계적으로 유의한 음적 상관관계($r=-.555, p<.001$)가 있는 것으로 나타났다. 간호사의 감정노동의 하위영역인 감정노동의 빈도($r=-.411, p<.001$), 감정표현에 대한 주의 정도($r=-.512, p<.001$) 및 감정의 부조화($r=-.525, p<.001$)는 통계적으로 유의한 음적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

대학병원 간호사 201명을 대상으로 한 함미정(2011)의 감정노동과 소진에 대한 경로분석 연구에서 감정노동은 Morris와 Feldman(1996)이 개발하고 김민주(1998)가 번역한 도구를 사용하였으며, A형 행동유형은 Borner(1969)가 개발하고 이복임(2006)이 수정·보완한 도구를 사용하여 측정하였다. 감정노동은 평균 3.52점이었고 주관적 건강상태($r=-.167, p<.05$), 보수만족도($r=-.382, p<.01$), 자존감($r=-.212, p<.01$), 업무자율성($r=-.347, p<.01$)과 통계적으로 유의한 음적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 업무부담($r=.346, p<.01$)은 통계적으로 유의한 양적 상관관계가 나타났다.

소진은 주관적 건강상태($r=-.400, p<.01$), 자존감($r=-.440, p<.01$), 보수만족도($r=-.331, p<.01$), 업무자율성($r=-.421, p<.01$)과 통계적으로 유의한 음적 상관관계가 있는 것으로 나타났고 업무부담($r=.397, p<.01$), 감정노동($r=.557, p<.01$)과는 각각 통계적으로 유의한 양적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

같은 감정노동 도구를 사용하여 종합병원 이상에서 근무하는 간호사 382명을 대상으로 한 백다원(2012)의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적 지지와 감성지능의 효과 연구에서 소진 측정도구는 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)도구를 최혜윤(2002)이 번역한 도구로 사용하였다. 감정노동은 평균 3.24점, 소진은 평균 2.61점으로 나타났다. 감정노동($r=.556$, $p<.001$)이 높을수록 소진이 높아지며 사회적 지지($r=-.348$, $p<.001$)와 감성지능($r=-.323$, $p<.001$)이 높을수록 소진은 낮아지는 것으로 나타났다.

직무만족도의 선행연구를 살펴보면 Wandelt(1981)는 간호사의 직업에 대한 불만족 요인으로 고정된 근무, 부적합한 봉급, 전문인으로서의 인정결여, 교육의 기회부족으로 나타났고, Rosenow(1983)연구에서는 간호사의 의사결정 판단 기회의 결여, 전문직과 관료직의 갈등 경험, 각 환자의 개별적 간호계획을 세우고 수행할 수 있는 시간적 여유의 부족으로 Self Care에 대한 개인별 불가능이 요인으로 나타났다.

이윤희(2010)는 요양병원 간호사의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구로 10개의 요양병원에 근무하는 간호사 273명을 대상으로 하였다. 직무스트레스는 김매자와 구미옥(1985)이 개발한 도구를 수정·보완하였고, 직무만족도는 Slavitt, Stamps, Piedmont와 Hasse(1978)가 개발하고, 박성애와 윤순녕(1992)이 번역한 도구를 수정·보완하여 측정하였다. 연구 결과 직무스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮게 나타났고($r=-.379$, $p=.033$), 일반적 특성에 따른 직무만족도는 연령, 수입에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

감정노동과 직무만족도의 관계에 관한 선행연구를 살펴보면 정명숙(2006)은 간호사 396명을 대상으로 한 감정노동이 조직유효성에 미치는 변수에 대한 연구에서 감정노동은 Morris와 Feldman(1996)이 개발한 도구를 김민주가 번역한 도구로 고동우 등(2001), 최정순(2003)이 사용한 도구를 이용하였다. 직무만족은 Taylor와 Bowers(1972)가 개발한 직무만족척도를 이명하(1997)가 번역한 도구로 사용하였다. 직무만족과 유의한 영향을 미치는 변수로는 감정노동($\beta=.274$, $P<.001$), 리더의 감성지능($\beta=.373$, $P<.001$)으로 나타났다. 감정노동의 수준이 높을수록 직무만족과 조직몰입의 저하를 가져온다고 하였다.

같은 감정노동 도구를 사용한 박인아(2008)는 종합병원 간호사 252명을 대상으로 간호사의 성격, 감정노동의 직무태도에 미치는 영향에 대한 연구에서 외향적 성격일수록 개방적($r=.332, p<.01$)이며 직무만족($r=.228, p<.01$)과 조직몰입($r=.164, p<.05$)이 높다고 했으며 감정표현의 빈도가 높을수록, 주의성($r=.486, p<.01$)과 감정의 부조화($r=.256, p<.01$)가 높아지는 것으로 나타났다. 감정표현의 주의성은 직무만족($r=-.194, p<.01$)과, 조직몰입($r=-.275, p<.01$)에 통계적으로 유의한 음적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

중소병원 간호사 230명을 대상으로 한 김진규(2011)의 중소병원 간호사의 감정노동과 직무만족 및 이직의도와의 관계 연구에서는 Morris와 Feldman(1996)이 개발한 도구를 김민주(1998)가 번역한 감정노동 도구를 사용하여 측정하였으며 직무만족은 Torres(1998)가 개발한 도구를 최희정(1997)이 20문항으로 수정한 측정도구를 사용하였다. 감정노동은 평균 3.16점, 직무만족은 평균 2.97점으로 나타났다. 감정노동이 높을수록 직무만족은 낮아지고($r=-.34, p<.001$), 이직의도를 증가시키는 것으로 나타났다($r=.31, p<.001$).

같은 감정노동 도구를 사용하여 대학병원에 근무하는 간호사 185명을 대상으로 한 송윤정(2011)의 연구에서는 간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향으로 직무만족 측정도구를 JDI(Job Descriptive Index)에서 개발한 직무만족 측정항목을 박영주(2002)가 수정·보완한 도구로 사용하였다.

감정노동은 평균 3.31점, 직무만족은 평균 3.21점으로 나타났고 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 대한 결과 통계적으로 유의한 차이가 나타났다($F=9.490, p<.001$). 감정노동의 하위요인 중 감정표현에 대한 주의정도($\beta=-.269, p<.01$)가 전체 직무만족에 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 간호사의 감정노동의 감정표현에 대한 주의정도가 높을수록 전체적인 직무만족이 낮아지는 것으로 나타났다.

이상의 선행연구를 살펴본 결과 감정노동과 소진은 유의한 상관관계가 있으며 감정노동은 간호사에게 부정적인 영향을 주어 감정노동이 높을수록 직무만족도는 낮아지는 것으로 나타났다.

2. 소진과 직무만족도에 대한 문헌고찰

소진이란 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 스트레스 증후군으로 신체적, 정서적, 정신적으로 탈진상태가 일어나는 것이라고 하였고 신체적 탈진은 무기력, 만성적 피로, 허약감, 권태를, 정서적 탈진은 우울, 좌절, 무력감을, 정신적 탈진은 자아개념의 저하, 업무에 대한 불만족 등으로 나타난다(Pines, Aronson, Kafry, 1981).

소진 현상은 어느 집단내의 한 개인에게 발생했을 때 그 파급효과가 매우 강하여 집단 내 다른 사람들에게 영향을 미치게 되고 급기야는 집단소진으로 발생하게 되는데 높은 소진은 간호사의 직무만족 및 간호업무 수행정도를 저하시킬 뿐만 아니라 업무 스트레스를 높이는 악순환을 초래(이현정, 2000)하게 됨으로 소진증상의 조기 발견, 예방 및 이에 대한 조속한 조치는 매우 중요하게 다루어져야 한다.

소진에 관한 선행연구를 살펴보면 강소영(2006)의 임상간호사의 자기 효능감 및 지각한 사회적 지지와 심리적 소진관계 연구에서 대학병원에 근무하는 간호사 176명을 대상으로 심리적 소진은 Pines 등(1981)이 개발한 도구 20문항을 사용하여 측정하였다. 연구결과 심리적 소진은 결혼상태, 연령, 임상경력, 근무부서에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

변대식(2009)의 대학병원 간호사 279명을 대상으로 임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인 연구에서 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 최혜윤(2002)이 번역한 도구를 사용하여 소진을 측정한 결과 평균 2.54점으로 나타났다. 소진에 영향을 미치는 요인은 직무만족($\beta=-.527$), 감정노동($\beta=.248$), 및 자기효능감($\beta=-.182$)이 총 소진 변이의 54.5%를 설명하였다. 구체적으로 직무만족은 소진 변이의 44.4%를 설명하였고, 감정노동은 6.3%, 자기효능감은 2.8%를 추가적으로 설명하였다.

대상자의 일반적 특성에 따른 소진은 연령, 결혼상태, 최종학력, 임상경력, 직위에서 유의한 차이가 나타났고, 직무만족은 연령, 결혼상태, 최종학력, 임상경력, 직위에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

소진과 직무만족도의 관계에 관한 선행연구에서 송명숙(1998)은 신장실간호사의 직무만족도 예측 요인으로 신장실에 근무하는 1년 이상 간호사 225명을 대상으로 하였으며 이 연구의 도구는 Slavitt 등(1978)이 개발한 직무만족 측정도구를 번역하여 수정·보완한 후 사용하였고, 소진 측정도구는 Pines 등(1981)이 개발한 도구를 홍근표(1984)가 번역한 도구로 사용하였다. 직무만족도는 평균 3.06점으로 나타났다. 신장실 간호사가 지각하는 소진경험정도와 직무만족도와 관계는 소진경험정도가 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다($r=-.546, p<.001$).

일반적 특성에 따른 직무만족도에서 종교가 삶에 영향을 미치는 정도에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났고 따라서 종교가 삶에 영향을 주는 간호사가 직무만족도가 높은 것으로 나타났다($F=3.268, p<.05$). 간호직과 관련된 특성에 따른 직무만족도는 근무유형, 직위, 신장실 간호사 1인당 환자 수, 전문직 발전을 위한 기회, 간호직에 대한 만족 여부 등에 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

대학병원에 근무하는 간호사 414명을 대상으로 한 김은주(2002)의 간호사의 소진 경험과 직무만족과의 관계 연구에서 소진은 Pines 등(1981)이 개발한 도구를 홍근표(1984)가 번역한 도구로 수정·보완하여 사용하였고 직무만족은 Slavitt 등(1978)이 개발한 도구를 김숙자(1992)가 번역하여 수정·보완한 도구로 사용하여 측정하였다. 직무만족은 평균 2.46점, 소진은 평균 2.22점으로 나타났고, 직무만족이 높을수록 소진은 낮은 것으로 나타났다($r=-.600, p<.05$). 일반적 특성에 따른 소진은 연령, 결혼상태, 근무경력, 현 근무병동, 직책, 퇴근 후 가사분담, 현 근무성적에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났고 직무만족은 현 근무병동, 현 근무성적에서 유의한 차이가 나타났다.

같은 소진 도구를 사용한 프리셉터 간호사의 성격에 따른 직무만족과 소진에 관한 이경미(2007)연구에서는 대학병원 프리셉터 간호사 240명을 대상으로 하였으며 직무만족 측정도구는 Minnesota Satisfaction Questionnaire 중 단축형 설문지를 이상금(1996)이 번역한 도구로 사용하였고 직무만족은 평균 62.75점, 소진은 79.75점으로 나타났다. 프리셉터 간호사의 직무만족과 소진은 통계적으로 유의한 음적 상관관계로 직무만족이 높을수록 소진이 낮게 나타났다($r=-.339, p<.001$).

최경진(2007)은 간호사 소진 영향요인 연구에서 340명의 대학병원 간호사를 대상으로 하였고 소진 측정도구는 Demerouti(1999)가 개발한 OLBI(Oldenberg Burnout Inventory)를 김민용(2004)이 번역한 도구로 사용하였다. 직무만족은 Slavitt 등(1978)이 개발한 도구를 김숙녕 등(2000)이 사용한 도구로 수정·보완하여 측정하였다. 소진은 평균 2.98점이었고 직무만족은 평균 2.85점으로 나타났다. 소진에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로는 직무스트레스($\beta=.493$)로 나타났고 직무만족($\beta=-.289$)이 그 다음으로 큰 영향을 미치는 요인으로 나타났다.

성미혜(2008)는 종합병원이상의 응급실에 근무하는 간호사 153명을 대상으로 간호사의 폭력경험, 소진 및 직무만족도의 관련성에 대한 연구에서 소진은 Pines 등(1981)이 개발한 소진 척도를 홍근표(1984)가 번역한 도구로 사용하였고 직무만족 측정도구는 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 최영진(2003)이 사용한 도구로 측정하였다. 소진은 평균 2.54점, 직무만족도는 평균 2.81점으로 나타났다. 소진은 직무만족도와 통계적으로 유의한 음적 상관관계가 있는 것으로 나타났다($r=-.492$, $p<.001$). 대상자의 일반적 특성에 따른 소진은 성별, 총 임상경력, 응급실경력에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

암병동 간호사와 일반병동 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인에 대한 문성희(2010)의 연구에서는 간호사 269명으로 대상으로 소진은 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 최혜윤(2002)이 번역한 도구를 사용하였고, 감정노동은 Morris와 Feldman(1996)이 개발하여 김민주(1998)가 번역한 도구를 사용하여 측정하였다. 직무만족도 측정도구는 Brayfield와 Rothe(1951)의 연구를 바탕으로 고종욱(1991)이 번역한 도구를 사용하여 측정하였다. 소진은 평균 2.79점이었고, 감정노동은 3.06점, 직무만족도는 평균 2.96점으로 나타났다. 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인은 일반병동 간호사의 경우 직무만족도($\beta=-.441$), 감정노동($\beta=.400$), 연봉($\beta=-.237$)이며 암병동 간호사는 직무만족($\beta=-.552$), 감정노동($\beta=.288$), 경력($\beta=.156$)으로 나타났다. 간호사의 소진에 가장 큰 영향을 주는 요인은 직무만족으로 소진변이의 일반병동 간호사 34.4%, 암병동 간호사 54.2%를 설명하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진에서 일반병동 간호사는 결혼상태, 경력, 연봉, 평균

환자 수 및 침상 수에서 유의한 차이를 보였고, 암병동 간호사는 연령, 경력, 연봉 및 평균 환자 수에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

이상의 선행연구를 살펴본 결과 소진은 정서적으로 부담이 되는 상황에서 계속되는 업무의 결과로서 간호사에게 부정적인 영향을 초래하여 소진이 높을수록 직무만족도는 낮아지는 것으로 나타났다.



Ⅲ. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 노인요양병원에 근무하는 있는 간호사의 감정노동과 소진 및 직무만족도의 관계를 알아보기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 경기도에 소재한 8개, 서울에 소재한 2개의 노인요양병원에 근무하고 있는 간호사를 대상으로 하였다. 본 연구목적에 이해하고 동의한 220명을 대상으로 설문지를 배부하였으며 그 중 213부(96%)를 회수하였으며 미응답 항목이 많아 분석하기 곤란한 10부를 제외하고 총 203부를 최종분석에 사용하였다.

본 연구를 위한 표본수를 설정한 근거는 G power 3.1version 프로그램을 이용해 유의수준 .05, 효과크기 .30, 검정력 .95로 하였을 때 산출된 표본 수는 134명으로 본 연구의 대상자수는 절적한 것으로 생각된다.

3. 연구도구

1) 감정노동

감정노동의 측정도구는 Morris와 Feldman(1996)이 개발한 감정노동 도구를 김민주(1998)가 번역한 도구를 사용하여 측정하였다. 본 도구는 감정노동의 빈도, 감정 표현에 대한 주의 정도, 감정의 부조화의 3개의 하위영역으로 총 9개 문항으로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점까지 Likert 척도로써 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. 김민주(1998)의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha .86이었고, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha .82이었다.

2) 소진

소진은 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 최혜윤(2002)이 번역한 도구를 사용하여 측정하였다. 본 도구는 소진의 양상에 따라 정서적 고갈, 비인간화 및 자아성취감 저하의 3개의 하위영역으로 구성되어 있으며 정서적 고갈 9문항, 비인간화 5문항, 자아성취감 저하 8문항의 총 22문항이다. 7점의 Likert 척도로써 '전혀 없음', 0점에서 '매일' 6점으로 점수가 높을수록 소진이 높음을 의미한다. 최혜윤(2002)연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha .76이었고, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha .89이었다.

3) 직무만족도

직무만족도의 측정도구는 Slavitt, Stamps, Piedmont와 Hasse(1978)가 개발하고, 박성애와 윤순녕(1992)이 번역한 도구를 수정·보완하여 측정하였으며 본 도구는 보수, 자율성, 전문직업적 수준, 업무요구, 상호작용, 의사·간호사와의 관계, 행정부분의 7개 하위영역으로 구성되어 있으며 총 30문항이다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점의 Likert 척도로써 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 박성애와 윤순녕(1992)의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha .91이었고, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha .87이었다.

4. 자료수집방법 및 절차

본 연구의 진행은 먼저 A병원 의학연구 윤리심의 위원회(Institutional Review Board)의 심의 결과 심의승인(AJIRB-MED-SUR-12-265)을 받았다. 자료수집기간은 2012년 10월 18일부터 2012년 10월 25일까지로 경기도에 소재한 8개, 서울에 소재한 2개의 노인요양병원의 간호부에 연구의 목적과 취지를 설명하고 협조를 구한 후 간호부 파트장의 도움을 얻어 설문지를 배부하였다.

본 설문지는 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 연구 목적과 진행과정, 사생활 보장 및 비밀유지, 자유의사에 의한 연구 참여 및 철회에 대한 안내문을 함께 제공하였으며 자가보고 형식으로 노인요양병원에 근무하는 간호사가 직접 작성하도록 하였다. 설문지는 연구자가 각 병원에서 직접 회수하였다.

5. 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 부호화하여 SPSS for Window 18.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 서술통계를 이용하여 빈도와 백분율, 평균 및 표준 편차로 구하였다.
- 2) 대상자의 감정노동, 소진, 직무 만족도는 평균 및 표준편차로 구하였다.
- 3) 대상자의 감정노동, 소진, 직무만족도의 관계는 Pearson's Correlation Coefficient로 분석하였다.
- 4) 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 소진, 직무만족도 차이검증은 t-test와 one-way ANOVA로, 사후검증은 Scheffe로 분석하였다.

6. 연구의 제한점

본 연구는 대상자 선정에 있어서 경기도에 소재한 8개, 서울에 소재한 2개의 노인요양병원에 국한되어 연구 결과를 일반화하여 확대 해석하는 데는 신중을 기하여야 한다.

IV. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 대상자의 일반적 특성인 연령, 결혼상태, 종교, 학력, 직위, 임상경력, 현 근무지 경력, 임금, 담당 환자 수에 대해 살펴본 결과는 <표 1>과 같다.

대상자의 평균 연령은 39.4세로 이들의 연령별 분포는 40-49세가 37.4%로 가장 많았으며 그 다음은 30-39세 24.6%, 29세 이하 20.7%, 50세 이상군이 17.2%의 순으로 나타났다. 결혼 상태는 기혼이 전체 65.5%, 미혼이 34.5%였고, 종교가 있는 대상자는 57.1%, 종교가 없는 대상자는 42.9%로 나타났다.

학력에서는 전문대졸이 71.9%로 가장 많았고 그 다음으로 대졸 22.7%, 대학원 이상이 15.4% 순으로 나타났다. 직위에서는 일반간호사가 79.8%로 가장 많았으며 책임간호사 13.3%, 수간호사 이상이 6.9% 순으로 나타났다.

임상경력은 평균 105.6개월로서 이들의 임상경력 분포는 9년 이상군이 46.8%로 가장 많았고 그 다음으로 3년-6년 미만군이 19.2%, 3년 미만 군이 18.2%, 6년-9년 미만군이 15.8%로 순으로 나타났다.

현 근무지의 경력은 평균 32.3개월로 1년-3년 미만군이 46.8%, 3년 이상군이 34%, 1년 미만군이 19.2%의 순으로 나타났다. 임금은 200-250만원 미만 55.7%, 200만원 미만 35%, 250만원 이상 19.4% 순이었으며, 담당 환자 수는 20-40명 미만이 49.8%로 가장 많았으며, 20명 미만 35.5%, 40명 이상군이 14.8%순으로 나타났다.

<표 1> 대상자의 일반적 특성 분포

(N=203)				
특성	구분	N	%	M±SD
연령	29세 이하	42	20.7	39.40±9.84(세)
	30-39세	50	24.6	
	40-49세	76	37.4	
	50세 이상	35	17.2	
결혼 상태	미혼	70	34.5	
	기혼	133	65.5	
종교	유	116	57.1	
	무	87	42.9	
학력	전문대졸	146	71.9	
	대졸	46	22.7	
	대학원 이상	11	5.4	
직위	일반간호사	162	79.8	
	책임간호사	27	13.3	
	수간호사 이상	14	6.9	
임상경력	3년 미만	37	18.2	105.60±70.13(개월)
	3-6년 미만	39	19.2	
	6-9년 미만	32	15.8	
	9년 이상	95	46.8	
현 근무지경력	1년 미만	39	19.2	32.30±29.0(개월)
	1-3년 미만	95	46.8	
	3년 이상	69	34.0	
임금	200만원 미만	71	35.0	
	200-250만원 미만	113	55.7	
	250만원 이상	19	9.4	
담당 환자 수	20명 미만	72	35.5	
	20-40명 미만	101	49.8	
	40명 이상	30	14.8	

2. 대상자의 감정노동

1) 대상자의 영역별 감정노동 점수

대상자의 감정노동을 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의성, 감정적 부조화 영역에 따라 세분하여 측정한 결과는 <표 2>와 같다.

대상자의 감정노동은 전체 평균평점 $3.04 \pm .57$ 점이고 최대 5점으로 나타났으며, 이를 하위영역별로 살펴보면 감정표현의 주의성이 $3.24 \pm .57$ 점으로 가장 높았고, 감정표현의 빈도 $3.15 \pm .65$ 점, 감정적 부조화 $2.72 \pm .79$ 점 순으로 나타났다.

<표 2> 대상자의 영역별 감정노동 점수

영역	문항수	최소값	최대값	(N=203)
				M±SD
감정표현의 빈도	3	1	5	3.15±.65
감정표현의 주의성	3	1	5	3.24±.57
감정적 부조화	3	1	5	2.72±.79
전체 평균평점	9	1	5	3.04±.57

2) 대상자의 문항별 감정노동 점수

대상자의 감정노동은 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의성, 감정의 부조화 영역에서 문항별 점수를 살펴본 결과는 <표 2-1>과 같다.

감정표현의 빈도에서 ‘고객이 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다’가 $3.43 \pm .83$ 점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 ‘나는 직장 생활을 잘하기 위해 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다’ $3.40 \pm .79$ 점, ‘나는 직장 내에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다’가 $2.61 \pm .93$ 점 순으로 나타났다.

감정표현의 주의성에서는 ‘나는 기분이 나쁠 때에도 고객들에게 표현하지 않으려고 최선을 다 한다’가 $3.81 \pm .68$ 점, ‘직장 생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 생각한다’가 $3.19 \pm .95$ 점, ‘고객들을 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다’가 $2.73 \pm .97$ 점의 순으로 나타났다.

감정의 부조화에서는 ‘고객을 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 감정과는 상당한 차이가 있다’가 $2.90 \pm .90$ 점, 그 다음으로는 ‘나는 고객들을 위하여 실제 감정을 왜곡 한다’가 $2.76 \pm .97$ 점, ‘내가 표현하는 행동과 나의 실제 감정 때문에 혼란스러울 때가 있다’가 $2.50 \pm .89$ 점의 순으로 나타났다.

<표 2-1> 대상자의 문항별 감정노동 점수

(N=203)	
문 항	M±SD
감정표현의 빈도	3.15±.65
나는 직장 내에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.	2.61±.93
고객이 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다.	3.43±.83
나는 직장 생활을 잘하기 위해 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다.	3.40±.79
감정표현의 주의성	3.24±.57
직장 생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 생각한다.	3.19±.95
나는 기분이 나쁠 때에도 고객들에게 표현하지 않으려고 최선을 다 한다.	3.81±.68
고객들을 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다.	2.73±.97
감정의 부조화	2.72±.79
고객을 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 감정과는 상당한 차이가 있다.	2.90±.90
내가 표현하는 행동과 나의 실제 감정 때문에 혼란스러울 때가 있다.	2.50±.89
나는 고객들을 위하여 실제 감정을 왜곡한다.	2.76±.97
전체 평균평점	3.04±.57

3. 대상자의 소진

1) 대상자의 영역별 소진 점수

대상자의 소진을 정서적 고갈, 비인간화, 비인간화 영역에 따라 세분하여 측정된 결과는 <표 3>과 같다.

대상자의 소진은 전체 평균평점 $2.19 \pm .88$ 점이고 최대 6점으로 나타났으며, 이를 하위영역별로 살펴보면 정서적 고갈이 2.66 ± 1.17 점으로 가장 높았고, 그 다음은 비인간화 1.94 ± 1.29 점, 자아성취감 저하 $1.82 \pm .93$ 점 순으로 나타났다.

<표 3> 대상자의 영역별 소진 점수

영역	문항수	최소값	최대값	(N=203)
				M±SD
정서적 고갈	9	0	5	2.66 ± 1.17
비인간화	5	0	6	1.94 ± 1.29
자아성취감 저하	8	0	6	$1.82 \pm .93$
전체 평균평점	22	0	5	$2.19 \pm .88$

2) 대상자의 문항별 소진의 점수

대상자의 소진을 정서적 고갈, 비인간화, 자아성취감 저하 영역에서 문항별 점수를 살펴본 결과는 <표 3-1>과 같다.

정서적 고갈에서는 ‘나는 하루 일과가 끝날 때면 녹초가 된다’가 3.60 ± 1.52 점으로 가장 높게 나타났으며 ‘나는 나의 일로 인해 좌절감을 느낀다’가 1.97 ± 1.64 점으로 가장 낮게 나타났다.

비인간화에서는 ‘나는 일로 인해 내가 감정적으로 메말라지는 것 같아 걱정스럽다’가 2.56 ± 1.87 점으로 가장 높았으며, ‘나는 어떤 환자에게서 무슨 일이 일어나든 별로 개의치 않는다’가 1.11 ± 1.35 점으로 가장 낮게 나타났다.

자아성취감저하는 ‘나는 매우 활기에 차 있다고 느낀다’가 2.24 ± 1.56 점으로 가장 높았으며 ‘나는 환자와 친밀하게 일하고 나면 매우 흐뭇하다’가 1.25 ± 1.27 점으로 가장 낮게 나타났다.

<표 3-1> 대상자의 문항별 소진 점수

(N=203)	
문 항	M±SD
정서적 고갈	2.66±1.17
나는 일 때문에 정신적으로 지쳐 있다고 느낀다.	3.36±1.56
나는 하루 일과가 끝날 때면 녹초가 된다.	3.60±1.52
나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 해야 한다고 생각하면 기운이 빠진다.	2.88±1.73
하루 종일 사람들과 함께 일을 한다는 것은 나에게 정말 힘든 일이다.	2.00±1.56
나는 나의 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태이다.	2.53±1.76
나는 나의 일로 인해 좌절감을 느낀다.	1.97±1.64
나는 내 일을 지나치게 열심히 한다는 느낌이 든다.	3.26±1.67
사람들을 직접 대면하면서 일한다는 것이 나에게서 매우 큰 스트레스가 된다.	2.21±1.65
나는 내가 속수무책인 것처럼 느껴질 때가 있다.	2.15±1.48
비인간화	1.94±1.29
나는 일부 환자에 대해서 인격이 없는 물체처럼 대하고 있다고 느낀다.	1.69±1.66
나는 이 일을 시작한 이후로 사람들에게 점점 더 둔감해졌다.	2.35±1.78
나는 일로 인해 내가 감정적으로 메말라지는 것 같아 걱정스럽다.	2.56±1.87
나는 어떤 환자에서 무슨 일이 일어나든 별로 개의치 않는다.	1.11±1.35
나는 환자들이 자신의 문제의 일부 책임을 나에게 돌리고 있다고 느낀다.	2.01±1.68
자아성취감저하	1.82±.93
나는 환자의 기분을 쉽게 이해할 수 있다.*	1.48±1.34
나는 환자의 문제를 효과적으로 다룬다.*	1.69±1.36
나는 나의 일을 통해 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다.*	1.99±1.35
나는 매우 활기에 차 있다고 느낀다.*	2.24±1.56
나는 환자에게 편안한 분위기를 쉽게 조성해 줄 수 있다.*	1.70±1.33
나는 환자와 친밀하게 일하고 나면 매우 흐뭇하다.*	1.25±1.27
나는 이 일을 통해 가치 있는 많은 일들을 성취해 왔다.*	2.08±1.53
나는 내 일에서 감정적인 문제들을 매우 침착하게 다룬다.*	2.15±1.50
전체 평균점	2.19±.88

*역환산문항

4. 대상자의 직무만족도

1) 대상자의 영역별 직무만족도

대상자의 직무만족도는 보수, 자율성, 전문직업적 수준, 업무요구, 상호작용, 의사 간호사 관계, 행정 영역에 따라 세분하여 측정된 결과는 <표 4>와 같다.

대상자의 직무만족도는 전체 평균평점 3.02±.42점이고 최대 7점으로 나타났으며, 상호작용이 3.57±.62점으로 가장 높았고, 그 다음으로는 전문직업적 수준 3.31±.53 점, 의사·간호사 관계 3.23±.87점, 업무요구 2.97±.53점, 행정 2.83±.61점, 자율성 2.82±.56점, 보수 2.32±.66점의 순으로 나타났다.

<표 4> 대상자의 영역별 직무만족도

영역	문항수	최소값	최대값	(N=203)
				M±SD
보수	3	1	5	2.32±.66
자율성	3	1	5	2.82±.56
전문직업적 수준	8	1	5	3.31±.53
업무요구	5	1	4	2.97±.53
상호작용	3	2	5	3.57±.62
의사·간호사 관계	1	1	5	3.23±.87
행정	7	2	7	2.83±.61
전체 평균평점	30	2	4	3.02±.42

2) 대상자의 문항별 직무만족도

대상자의 직무만족도는 보수, 자율성, 전문직업적 수준, 업무요구, 상호작용, 의사 간호사 관계, 행정 영역에서 문항별 점수에 대해 살펴본 결과는 <표 4-1>과 같다.

보수에서 ‘우리 병원의 보수규정은 적당하고 합리적이다’가 2.34 ± 0.76 점으로 가장 높게 나타났고, ‘내 직종의 업무를 고려할 때 현재의 보수는 적당하다’가 2.30 ± 0.73 점으로 가장 낮게 나타났다. 자율성에서 ‘나는 필요이상의 감독을 받고 있다’ 3.03 ± 0.84 점으로 가장 높았고, ‘우리병원에서는 간호사의 발전을 위해 많은 기회를 준다’가 2.62 ± 0.86 점으로 가장 낮았다.

전문직업적 수준에서는 ‘나의 업무는 무엇이든지 의심할 여지없이 중요하다’가 3.73 ± 0.72 점으로 가장 높았고, ‘나는 다시 기회가 주어져도 이 직업을 가질 것이다’가 2.90 ± 1.04 점으로 가장 낮게 나타났다. 업무 요구에서는 ‘근무량과 근무시간은 나의 능력에 적당하다’ 3.12 ± 0.79 점으로 가장 높았고, ‘나의 업무시간은 환자 개인에게 질적으로 좋은 간호를 제공하기에 적당하다’가 2.83 ± 0.77 점으로 가장 낮았다.

상호작용에서는 ‘내가 근무하는 부서의 간호사들은 일이 바쁠 때 서로 돕는 것을 주저하지 않는다’ 3.74 ± 0.80 점으로 가장 높았으며 ‘내가 근무하는 부서는 간호사와 의사 사이에 좋은 팀워크를 이루고 있다’가 3.29 ± 0.81 점으로 낮게 나타났고, 관계에서 ‘의사들도 대체로 간호사가 하고 있는 일을 이해하며 인정한다’가 3.23 ± 0.87 점으로 나타났다.

행정에서는 ‘간호 행정자는 대체로 일반적인 문제나 조치에 대해 간호사와 의논한다’가 3.17 ± 0.26 점으로 가장 높았고, ‘간호사가 행정적인 의사결정에 참여할 기회가 많다’가 2.41 ± 0.81 점으로 가장 낮게 나타났다.

<표 4-1> 대상자의 문항별 직무만족도

(N=203)

문 항	M±SD
보수	2.32±.66
현재 나의 보수는 만족스럽다.	2.31±.76
우리병원의 보수규정은 적정하고 합리적이다.	2.34±.76
내 직종의 업무를 고려할 때 현재의 보수는 적당하다.	2.30±.73
자율성	2.82±.56
우리병원은 직무수행에 많은 자율성을 인정해준다.	2.82±.84
우리병원에서는 간호사의 발전을 위해 많은 기회를 준다.	2.62±.86
나는 필요이상의 감독을 받고 있다고 느낀다*	3.03±.84
전문직업적수준	3.31±.53
사회에서나 병원에서 타직종과 비교할 때 간호직은 전문직으로 인정받고 있다.	3.28±.88
간호사로서 내가 하는 일은 중요하다는 점에서 추후의 의심도 없다.	3.68±.83
나의 직종에서 현재 내게 맡겨진 업무에 만족한다.	3.18±.78
나는 다시 기회가 주어져도 이 직업을 가질 것이다.	2.90±1.04
나의 업무를 통하여 지적인 자극과 만족을 얻는다.	3.19±.74
나의 업무는 무엇이든지 의심할 여지없이 중요하다.	3.73±.72
업무시간이 매우 빠르게 지나간다.	3.60±.79
현재 수준의 수입이 타 직장에서 보장된다면 직장을 옮길 생각이 있다.*	2.93±1.05
업무요구	2.97±.53
사무적인 일로 보내는 시간이 많아 환자에게 제공해야 할 간호업무에 지장을 준다.*	2.96±.88
나는 환자를 직접 돌보는데 필요한 시간만큼 시간을 내고 있다.	2.99±.82
간호제공 시 발생하는 환자의 문제에 대해 동료들이나 다른 직종과 의논할 전체 시간과 기회가 충분하다.	2.96±.73
나의 업무시간은 환자 개인에게 질적으로 좋은 간호를 제공하기에 적당하다.	2.83±.77
근무량과 근무시간은 나의 능력에 적당하다.	3.12±.79
상호작용	3.57±.62
내가 근무하는 부서는 간호사와 의사 사이에 좋은 팀워크를 이루고 있다.	3.29±.81
내가 근무하는 부서의 간호사들은 일이 바쁠때 서로 돕는 것을 주저하지 않는다.	3.74±.80
내가 근무하는 부서의 간호사들은 학력과 지위에 무관하게 좋은 팀워크를 이루며 협조하고 있다.	3.68±.80
의사-간호사와의 관계	3.23±0.87
의사들도 대체로 간호사가 하고 있는 일을 이해하며 인정한다.	3.23±.87
행정	2.83±.61
간호사가 행정적인 의사결정에 참여할 기회가 많다.	2.41±.81
업무처리과정에서 타 직종과의 문제발생시 즉시 해결할 수 있는 행정체제가 마련되어 있다.	2.73±.82
병원은 나의 직종 뿐 아니라 전체 직원의 복지에 많은 지원과 배려를 해준다.	2.59±.74
전반적으로 병원의 각 부서는 환자의 요구를 최우선 순위로 하여 조직된 것 같은 느낌이 든다.	3.11±.79
간호 행정자는 대체로 일반적인 문제나 조치에 대해 간호사와 의논한다.	3.17±2.26
병원행정과 간호부서의 행정사이에 커다란 차이가 없다.	2.83±.78
병원에서 간호업무가 조직되고 수행되는 방법에 대해 대체로 만족한다.	2.95±.73
전체 평균평점	3.02±.42

*역환산문항

5. 대상자의 감정노동과 소진 및 직무만족도의 관계

대상자의 감정노동과 소진 및 직무만족도와의 상관관계에 대해 살펴본 결과는 <표 5>와 같다.

대상자의 감정노동과 소진은 통계적으로 유의한 양적 상관관계($r=.554, p<.001$)가 있는 것으로 나타났고, 감정노동과 직무만족도($r=-.410, p<.001$), 소진과 직무만족도($r=-.510, p<.001$)간에는 각각 통계적으로 유의한 음적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 5> 대상자의 감정노동과 소진, 직무만족도와의 관계

	r (p)		
	감정노동	소진	직무만족도
감정노동	1		
소진	.554 (.000)	1	
직무만족도	-.410 (.000)	-.510 (.000)	1

(N=203)

6. 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동과 소진 및 직무만족도 차이검증

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동과 소진 및 직무만족도의 차이검증에 대해 살펴본 결과는 <표 6>과 같다.

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동은 연령, 결혼상태, 담당환자 수에 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

연령에 따른 감정노동은 29세 이하 $3.36 \pm .56$ 점, 30-39세 $3.02 \pm .57$ 점, 40-49세 $2.99 \pm .53$ 점, 50세 이상 $2.76 \pm .50$ 점의 순으로 나타났으며 29세 이하군이 30세 이상군보다 감정노동이 통계적으로 유의하게 높았다($F=8.300, p<.001$).

결혼 상태에 따른 감정노동은 미혼이 $3.22 \pm .53$ 점으로 기혼 $2.94 \pm .57$ 점보다 높았고 통계적으로 유의한 차이가 나타났다($t=3.471, p=.001$).

담당환자 수에 따른 감정노동은 40명 이상 $3.18 \pm .66$ 점, 20-40명 미만 $2.96 \pm .55$ 점, 20명 미만 $2.96 \pm .54$ 점의 순으로 나타났고 40명 이상군이 40명 미만군보다 감정노동이 통계적으로 유의하게 높았다($F=3.334, p=.038$).

대상자의 일반적 특성에 따른 소진은 연령, 결혼상태, 종교, 임상경력, 현 근무지 경력에 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

연령에 따른 소진에서 29세 이하가 $2.88 \pm .75$ 점, 30-39세 $2.29 \pm .87$ 점, 40-49세 $1.90 \pm .75$ 점, 50세 이상 $1.88 \pm .84$ 점의 순서로 나타났고 29세 이하군이 30세 이상군보다 소진이 통계적으로 유의하게 높았다($F=15.802, p<.001$).

결혼 상태에 따른 소진은 미혼이 $2.69 \pm .82$ 점으로 기혼 $1.93 \pm .80$ 점보다 높았고 통계적으로 유의한 차이가 나타났다($t=6.411, p<.001$).

종교에 따른 소진은 종교가 없는 경우가 $2.34 \pm .88$ 점으로 종교가 있는 경우 $2.08 \pm .90$ 점보다 높았고 통계적으로 유의한 차이가 나타났다($t=2.052, p=.041$).

임상경력에 따른 소진은 3년 미만 $2.51 \pm .85$ 점, 3-6년 미만 $2.53 \pm .94$ 점, 6-9년 미만 $2.12 \pm .75$, 9년 이상 $1.95 \pm .84$ 점 순으로 나타났으며 9년 이상이 9년 미만군보다 소진이 통계적으로 유의하게 낮았다($F=6.378, p<.001$).

현 근무지 경력에 따른 소진은 3년 이상 $2.42 \pm .84$ 점, 1년-3년 미만 $2.09 \pm .88$, 1년

미만 2.04±.89점의 순서로 통계적으로 유의하게 나타났으나(F=3.666, p=.027) 집단
뚜렷한 차이는 보이지는 않았다.

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 종교가 있는 경우가 3.07±.44점, 없는
경우가 2.95±.38점으로 종교가 있는 경우에서 직무만족도가 높았고 통계적으로 유의
한 차이가 나타났다(t=2.023, p=.044).



<표 6> 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동과 소진 및 직무만족도 차이검증

(N=203)

특성	구분	N	감정노동			소진			직무만족도	
			M±SD	t or F (p)	Scheffe	M±SD	t or F (p)	Scheffe	M±SD	t or F (p)
연령	29세이하 ^a	42	3.36±.56	8.300	a>b	2.88±.75	15.802	a>b	2.89±.44	2.184
	30-39세 ^b	50	3.02±.57	(.000)	a>c	2.29±.87	(.000)	a>c	3.03±.46	(.091)
	40-49세 ^c	76	2.99±.53		a>d	1.90±.75		a>d	3.04±.36	
	50세이상 ^d	35	2.76±.50			1.88±.84			3.12±.43	
결혼 상태	미혼	70	3.22±.53	3.471		2.69±.82	6.411		2.95±.44	-1.775
	기혼	133	2.94±.57	(.001)		1.93±.80	(.000)		3.06±.40	(.077)
종교	유	116	2.98±.58	-1.738		2.08±.90	-2.052		3.07±.44	2.023
	무	87	3.12±.55	(.084)		2.34±.84	(.041)		2.95±.38	(.044)
학력	전문대졸	146	3.03±.56	.097		2.20±.88	.036		3.00±.40	0.310
	대졸	46	3.06±.54	(.908)		2.18±.84	(.964)		3.05±.40	(.734)
	대학원이상	11	2.98±.74			2.14±1.09			3.06±.62	
직위	일반간호사	162	3.03±.59	.203		2.23±.89	.799		3.00±.42	1.899
	책임간호사	27	3.09±.46	(.816)		2.08±.90	(.451)		3.00±.35	(.152)
	수간호사이상	14	2.98±.46			1.98±.78			3.23±.48	
임상 경력	3년미만 ^a	37	3.17±.62	1.982		2.51±.85	6.378	a>d	3.09±.44	2.348
	3-6년미만 ^b	39	3.12±.53	(.118)		2.53±.94	(.000)	b>d	2.90±.42	(.074)
	6-9년미만 ^c	32	3.07±.52			2.12±.75			2.93±.33	
	9년이상 ^d	95	2.94±.56			1.95±.84			3.07±.42	
현근무 지경력	1년미만 ^a	39	2.97±.64	.493		2.04±.89	3.666		3.07±.44	.742
	1-3년미만 ^b	95	3.04±.54	(.612)		2.09±.88	(.027)		3.03±.40	(.477)
	3년이상 ^c	69	3.08±.56			2.42±.84			2.97±.42	
임금	200만원미만	71	2.92±.57	2.285		2.14±.88	.166		3.05±.44	1.524
	200-250만원미만	113	3.10±.53	(.104)		2.22±.86	(.847)		2.98±.39	(.220)
	250만원이상	19	3.08±.72			2.22±1.05			3.13±.48	
담당 환자 수	20명미만 ^a	72	2.96±.54	3.334		2.22±.90	1.059		3.03±.43	.942
	20-40명미만 ^b	101	2.96±.55	(.038)	b<c	2.23±.91	(.349)		2.99±.37	(.392)
	40명이상 ^c	30	3.18±.66			1.98±.71			3.10±.51	

V. 논 의

본 연구는 노인요양병원 간호사의 감정노동과 소진 및 직무만족도의 관계를 파악하는 서술적 상관관계 연구이다.

본 연구의 결과 대상자의 감정노동은 평균 3.04점이였다. 임상간호사를 대상으로 동일한 측정도구를 사용한 선행연구를 살펴보면 변대식(2009)의 연구에서 감정노동이 평균 3.21점, 암병동 간호사와 일반간호사를 비교한 문성희(2010)의 연구에서는 감정노동이 암병동 간호사가 평균 3.28점, 일반병동 간호사는 평균 3.06점으로 나타났다. 김진규(2011)의 중소병원 간호사를 대상으로 한 연구에서 감정노동은 평균 3.16점, 백다원(2011)의 임상간호사의 감정노동 연구에서 감정노동은 평균 3.24점으로 본 연구와 비교했을 때 감정노동이 높게 나타났다. 따라서 노인요양병원 간호사의 감정노동이 종합병원 이상에서 근무하는 간호사의 감정노동보다 다소 낮음을 알 수 있다.

이는 종합병원 및 대학병원의 의료기관 경쟁이 치열해지고 환자는 높은 양질의 의료서비스를 요구함으로써 간호사의 친절서비스를 강조할 뿐만 아니라 종합병원 이상에서 근무하는 간호사는 다양한 질환의 환자를 간호하는데 있어서 많은 의학적 지식 수행과 자신의 업무에 있어서 오는 부담감으로 인해 감정노동이 더 높은 것으로 사료된다.

노인요양병원에 근무하는 간호사의 감정노동의 강도 또한 중간수준 이상의 결과로 나타난 것은 노인요양병원의 양적 확대와 노인 요양서비스에 대한 수요 증가로 인하여 직업적 책임감과 사명감에 부응하기 위해 노력하는 과정에서 오는 심적 부담감을 반영한 것이며 앞으로 다양한 지역의 노인요양병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 반복 연구가 필요하다고 사료된다.

감정노동의 하위 영역별로는 감정표현의 주의성이 평균 3.24점으로 가장 높았고 감정의 빈도 평균 3.15점, 감정적 부조화 평균 2.72점의 순으로 나타났다. 임상 간호사를 대상으로 한 변대식(2009)의 연구에서는 감정표현의 빈도가 평균 3.27점, 이순남(2010)의 연구에서 평균 3.48점으로 가장 높았고, 백다원(2012)의 연구에서는 감정

표현의 빈도가 평균 3.58점으로 가장 높게 나타났으며 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의성, 감정적 부조화 순으로 본 연구결과와 차이를 보였다.

이는 종합병원 이상에서 근무하는 간호사는 환자뿐만 아니라, 타부서 직원, 의료진, 방문객과 등 다양한 집단과 직접적인 상호작용을 하면서 사회적으로 용납되는 감정표현 빈도가 높아질 수밖에 없음을 반영하는 결과로 사료되며 노인요양병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 지속적인 반복연구가 필요하다 .

대상자의 소진에 대한 평균은 2.19점이였다. 동일한 측정도구를 사용한 임상간호사를 대상으로 한 변대식(2009)의 연구에서 소진은 평균 2.54점, 암병동 간호사와 일반병동 간호사를 대상으로 한 문성희(2010)의 연구에서는 일반병동 간호사가 평균 2.79점, 암병동 간호사는 평균 2.90점으로 나타났다. 백다원(2012)의 연구에서는 소진의 평균이 2.61점으로 본 연구 결과보다 높게 나타났다. 따라서 노인요양병원에서 근무하는 간호사의 소진정도가 낮게 나타난 것은 종합병원 이상에서 근무하는 간호사보다 조직구성원과 대인관계에서 오는 갈등이 비교적 낮기 때문으로 사료된다. 또한 임상 간호사를 대상으로 한 선행연구에서 다양한 정도 차이를 보이는 것은 각기 다른 근무환경과 정서적 경험에 따라 소진 정도에 차이가 있는 것으로 사료되어 반복적인 연구가 필요하다.

소진의 하위영역별로는 정서적 고갈이 2.66점으로 가장 높았고 그 다음으로 비인간화 1.94점, 자아성취감 저하 1.82점 순으로 나타났다. 변대식(2009), 문성희(2010), 백다원(2012)의 연구와 일치하는 결과를 보였다. 정서적 고갈이 가장 높게 나타난 것은 인간의 생명을 다루는 직업적 특성으로 지속적인 정신적 부담감에서 오는 결과로 사료된다.

대상자의 직무만족도에 대한 평균은 3.02점이였다. 동일한 측정도구를 사용한 선행연구와 비교하면 요양병원 간호사를 대상으로 한 이윤희(2010)의 연구에서 평균 3.12점, 신장실 간호사를 대상으로 한 송명숙(1998)의 연구에서 평균 3.06점으로 본 연구 결과보다 높게 나타났다. 다른 측정도구를 사용하여 응급실 간호사를 대상으로 한 성미혜(2008)의 연구에서 직무만족도는 평균 2.81점, 전준희(2010)의 임상간호사를 대상의 한 연구에서는 평균 3.01점, 중소병원 간호사를 대상으로 연구한 김진

규(2011)는 평균 2.97점으로 본 연구 결과보다 낮게 나타났다. 이러한 선행연구에서 다양한 연구결과의 차이를 보이는 것은 각 병원의 인력자원의 공급과 근무환경 및 시스템의 차이에서 오는 결과로 사료되며, 직무만족도를 향상시키기 위해서는 구체적인 방안을 마련하여 지속적으로 관리하는 것이 필요하다고 본다.

직무만족도 하부영역별로 상호작용이 평균 3.57점으로 가장 높았고 그 다음이 전문직업적 수준 평균 3.31점, 의사 간호사 관계 업무요구 평균 2.97점, 행정 평균 2.83점, 자율성 평균 2.82점, 보수 평균 2.32점 순으로 나타났다. 이윤희(2010)연구에서는 상호작용, 의사 간호사 관계, 전문직업적수준, 자율성, 업무요구, 행정, 보수 순으로 나타나 유사한 결과를 보였다.

대상자의 감정노동과 소진 및 직무만족도 관계를 검증한 결과 감정노동과 소진은 통계적으로 유의한 양적 상관관계($r=.554$)가 있는 것으로 나타났고, 감정노동과 직무만족도($r=-.410$), 소진과 직무만족도($r=-.510$)간에는 각각 통계적으로 유의한 음적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

임상 간호사를 대상으로 한 정명숙(2006), 박인아(2008), 김진규(2011), 송윤정(2011)의 연구에서 감정노동과 직무만족도는 통계적으로 유의한 음적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 김은주(2002), 최경진(2007), 변대식(2009)의 연구에서 소진과 직무만족도는 통계적으로 유의한 음적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

또한 변대식(2009), 이순늬(2010), 백다원(2012)의 간호사를 대상으로 한 연구에서 감정노동과 소진은 통계적으로 유의한 양적 상관관계가 있는 것으로 나타나 본 연구 결과와 일치한다. 따라서 감정노동과 소진은 밀접한 상관관계가 있으며 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동은 연령, 결혼상태, 담당 환자 수에 따라 통계적으로 유의하게 나타났다. 연령에서 29세 미만인 간호사가 30세 이상군보다 감정노동이 높게 나타났고 결혼 상태에서는 기혼보다 미혼인 간호사가 감정노동이 높은 것으로 나타났다.

담당 환자 수에서 40명 이상군에서 40명 미만군보다 감정노동이 높게 나타났다. 이는 차선경 등(2009), 이순늬(2010)의 연구결과에서 1일 돌보는 환자수가 많은 외

래 간호부서의 감정노동이 높은 것으로 나타났고 본 연구결과와 유사하다.

박인아(2008), 변대식(2009), 함미정(2011)의 연구에서는 일반적 특성에 따른 감정노동이 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타나 본 연구결과와 차이를 보였다. 따라서 감정노동에 영향을 미치는 일반적 특성의 보다 다양한 변수를 고려하여 이를 검증하는 반복연구가 필요하다고 사료된다.

대상자의 일반적 특성에 따른 소진은 연령, 임상경력, 현 근무지 경력, 결혼상태, 종교에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 연령에서 29세 이하가 30세 이상군보다 소진이 유의하게 높게 나타났고 임상 간호사를 대상으로 한 문성희(2010)의 연구에서는 25세 미만의 간호사가, 백다원(2012)은 21세-25세 미만군에서 소진이 가장 높게 나타나 본 연구결과와 유사하다.

임상경력에 따른 소진은 임상경력이 3년 미만군이 3년 이상군보다 높게 나타났다. 이는 강소영(2006)의 연구에서 2년이상-5년미만 간호사, 이순늬(2010)의 연구에서 1년이상-3년미만 간호사가 소진이 높게 나타난 결과와 유사하다. 이는 연령이 높아짐에 따라 많은 임상경력을 쌓게 되고 업무에 대해 숙달되면서 업무수행 능력의 향상으로 인한 결과로 사료된다.

현 근무지 경력에서는 3년 이상에서 소진이 높게 나타났다. 최경진(2007)의 연구에서 4년 미만군이 4년 이상군보다 소진이 높게 나타나 본 연구 결과와 차이가 있어 앞으로 대상자 수를 확대하여 지속적인 반복연구가 필요하다고 사료된다.

결혼 상태는 미혼이 기혼보다 소진이 높게 나타났고 변대식(2009), 이순늬(2010), 백다원(2012)의 연구결과와 일치한다. 이는 기혼이 미혼보다 심리적으로 안정되어 있고 정서적 갈등에 대한 경험과 가족의 정서적 지지로 소진을 적게 경험한다고 볼 수 있다.

종교는 종교가 없는 경우에서 있는 경우보다 소진이 높은 것으로 나타났고 임상 간호사를 대상으로 한 김은주(2002)의 연구와 일치한다.

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 종교에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 종교가 있는 경우가 없는 경우보다 직무만족도가 유의하게 높게 나타났다. 이는 임상간호사를 대상으로 한 김은주(2002), 신장실 간호사를 대상으로 한 송

명숙(1998)의 연구결과와 일치한다.

변대식(2009)의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 연령, 결혼상태, 최종학력, 임상 경력, 직위에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 요양병원 간호사를 대상으로 한 이윤희(2010)의 연구결과에서는 연령, 수입에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 중소병원 간호사를 대상으로 김진규(2011)의 연구에서는 연령, 결혼상태, 총 근무경력, 직위, 근무형태, 급여에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 따라서 직무만족도에 영향을 미치는 일반적 특성의 다양한 변수를 검증하는 지속적인 연구가 필요하다고 사료된다.

이상의 결과를 통해 감정노동과 소진이 높을수록 직무만족도는 낮아지는 것으로 나타났다. 또한 상대적으로 연령이 낮고 경력이 짧은 간호사의 경우 감정노동과 소진이 높은 것으로 나타나 이들에게 세심한 배려와 관심이 필요하다고 사료된다. 따라서 노인요양병원 간호사의 직무만족도를 높이기 위해서는 감정노동과 소진에 대한 근본적인 이해와 인식이 필요하며, 감정노동과 소진을 효율적으로 관리 할 수 있는 중재 프로그램 개발이 요구된다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 노인요양병원에 근무하는 간호사의 감정노동과 소진 및 직무만족도의 상관관계를 파악하고 직무만족도를 높이고 감정노동과 소진을 관리할 수 있는 중재 프로그램을 개발하여 간호 인력 및 조직 관리에 활용하는 기초자료를 제공하고자 본 연구를 시도하였다.

경기도에 소재한 8개, 서울에 소재한 2개의 노인요양병원에 근무하고 있는 간호사 203명을 대상으로 하였고, 자료수집기간은 2012년 10월 18일부터 2012년 10월 25일 까지였다.

연구도구는 감정노동은 Morris와 Feldman(1996)이 개발하고 김민주(1998)가 번역한 도구를 사용하였으며 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha .82이었다. 소진은 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 최혜운(2002)이 번역한 측정도구를 사용하였고 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha .89이었다. 직무만족도의 측정도구는 Slavitt, Stamps, Piedmont와 Hasse(1978) 등이 개발하고, 박성애와 윤순영(1992)이 번역한 도구를 수정·보완하여 측정하였으며 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha .87이었다.

수집된 자료는 SPSS window 18.0프로그램을 이용하였으며 빈도와 백분율, 평균과 표준편차, Pearson's Correlation Coefficient, t-test와 one-way ANOVA로 사용하였다.

대상자의 감정노동은 전체 평균평점은 $3.04 \pm .57$ 점으로 최대 5점으로 나타났으며 감정노동의 하부 영역별로 보면 감정표현의 주의성 $3.24 \pm .57$ 점, 감정표현의 빈도 $3.15 \pm .65$ 점, 감정적 부조화 $2.72 \pm .72$ 점 순으로 나타났다.

소진은 전체 평균평점 $2.19 \pm .88$ 점으로 최대 6점으로 나타났으며 소진의 하부영역별로 보면 정서적 고갈이 2.66 ± 1.17 점, 그 다음은 비인간화 1.94 ± 1.29 점, 자아성취감 저하 $1.82 \pm .93$ 점 순으로 나타났다.

직무만족도는 전체 평균평점 $3.02 \pm .42$ 점으로 최대 7점으로 나타났으며, 직무만족도의 하부영역별로 보면 상호작용이 $3.57 \pm .62$ 점, 그 다음은 전문직업적 수준

3.31±.53점, 의사 간호사 관계 3.23±.87점, 업무요구 2.97±.53점, 행정 2.83±.61점, 자율성 2.82±.56점, 보수 2.32±.66점 순으로 나타났다.

대상자의 감정노동과 소진은 통계적으로 유의한 양적 상관관계($r=.554$, $p<.001$)가 있는 것으로 나타났고, 감정노동과 직무만족도($r=-.410$, $p<.001$), 소진과 직무만족도($r=-.510$, $p<.001$)간에는 각각 통계적으로 유의한 음적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동은 나이, 결혼상태, 담당 환자 수에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났고 소진은 나이, 결혼상태, 종교, 임상경력, 현 근무지 경력에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 직무만족도는 종교에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

본 연구결과를 통하여 노인요양병원 간호사의 감정노동과 소진이 높을수록 직무만족도는 낮은 것으로 나타났다. 직무만족도를 높이기 위해서는 노인요양병원에 근무하는 간호사의 감정노동과 소진에 대한 근본적인 이해와 인식이 필요하다.

따라서 간호사의 감정노동과 소진을 관리하는 할 수 있는 중재 프로그램의 개발과 실행을 통하여 간호 인력 및 조직의 효율적인 관리가 필요하다고 사료된다.

이상의 연구결과를 통하여 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 보다 다양한 지역의 노인요양병원에 근무하는 간호사를 대상으로 다양한 변수를 고려한 반복연구를 제언하다.

둘째 직무만족도를 높이고 감정노동과 소진에 대해 효율적으로 관리할 수 있는 중재 프로그램 개발이 요구된다.

참 고 문 헌

- 강소영(2006). *임상간호사의 자기 효능감 및 지각한 사회적 지지와 심리적 소진의 관계*. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 김민주(1998). 호텔 종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향. *관광학연구*, 21(2), 129-141.
- 김은주(2002). *간호사의 소진경험과 직무만족과의 관계*. 경희대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 김진규(2011). *중소병원 간호사의 감정노동과 직무만족 및 이직의도와의 관계*. 부산가톨릭대학교 생명과학대학원 석사학위논문, 부산.
- 김숙녕(1998). *대학부속병원 간호사의 직무만족도에 관한 연구*. 경희대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 문성희(2010). *암병동 간호사와 일반병동 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인*. 중앙대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 박성애, 윤순녕(1992). 직무만족측정 도구개발. *대한간호학회지*, 22(3), 316-324.
- 박인아(2008). *간호사의 성격, 감정노동이 직무태도에 미치는 영향*. 한양대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 박영희(2010). *요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향*. 대구한의대학교 석사학위논문, 대구.
- 박현주(2009). 임상간호사의 정서노동, 정서표현과 소진. *간호행정학회지*, 15(2), 225-232.
- 백다원(2012). *임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적 지지와 감성지능의 효과*. 중앙대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 변대식(2009). *임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인*. 중앙대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 성미혜(2008). 응급실 간호사의 폭력경험, 소진 및 직무만족도간의 관련성, *임상간호연구*, 14(2), 83-92.

- 송명숙(1998). *신장실 간호사의 직무만족도와 소진경험 정도와의 관계*. 고신대학교 보건대학원 석사학위논문, 부산.
- 송윤정(2011). *간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향*. 가톨릭대학교 행정대학원 석사학위논문, 서울.
- 신유근(2005). *인간존중의 경영; 조직행위론적 접근*. 서울: 다산출판사.
- 오홍석(2001). *간호사의 직무특성과 감정노동이 개인의 심리적 안녕에 미치는 영향에 관한 연구*. 진주산업대학교 대학원 석사학위논문, 진주.
- 유숙희(2004). 조직관리 특성과 직무특성이 직무스트레스 및 조직효과성에 미치는 영향-임상간호사를 중심으로. *한국 심리 학회지*, 17(3), 451-466.
- 이경미(2007). *프리셉터 간호사의 성격특성에 따른 직무만족과 소진*. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 이순늬(2010). *간호사의 감정노동과 소진 및 직무몰입의 관계*. 한양대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 이윤희(2010). *요양병원 간호사의 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구*. 한양대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 이해정, 황선경(2002). 간호사의 이직의도 판별예측인자. *간호행정지*, 8(3), 381-392.
- 이현정(2000). *수술실 간호사와 일반병동 간호사의 업무스트레스, 소진경험 비교연구*. 전남대학교 대학원 석사학위논문, 전남.
- 임효창(2008). 감정노동의 원인과 결과 및 감성경영 실행방안. *임금연구*, 가을호, 36-44.
- 정명숙(2006). *감정노동이 조직유효성에 미치는 영향*. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 차선경, 신이수, 김경영, 이보영, 안수연, 장향순, 권은정, 김덕희(2009). 간호사의 감정노동과 영향요인에 관한 연구. *임상간호연구*, 15(2), 23-35.
- 최경진(2007). *간호사의 소진 영향요인*. 경희대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 최혜경, 백지은, 서은영(2005). 노인들의 인식을 통한 한국적인 성공적 노화의 개념. *한국가정관리학회지*, 23(2), 1-10.

- 최혜윤(2002). *상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진*. 가톨릭대학교 심리상담 대학원 석사학위논문, 서울.
- 함미정(2011). *간호사의 감정노동과 소진에 대한 경로분석연구*. 경상대학교 대학원 석사학위논문, 진주.
- Alison, M. T., Jeanne, M., Claire, C. C., Jane, A. L., Meg J., Audery, L. N., Barbra, A. S., & Victoria L. S. (2008). Mental health effects of nursing work. *Personal Safety for Nurses*, 39(1), 13-14.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotional work, feeling rules and social structure, *American journal of sociology*, 85(3), 551-575.
- Locke, E. A., (1976). *The nature and Causes of Job Satisfaction in Handbook of Industrial and Organization Psychology*, ed. Marvin D. Dunnette. Chicago: Rand Macnally.
- Maslach. C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Morris, J. A., & Feldman. D. C. (1996). The Dimension, Antecedents and Consequences of Emotional Labor, *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout from Tedium to Personal Growth*, New York: A Division of Macmillian Publishing Co.
- Rosenow A.M. (1983). Professional Nursing Practice in the Bureaucratic Hospital Revisited. *Nursing Outlook*, 112, 34-39.
- Slavitt, D. B., Stamps, P. L., Piedmont E. B., & Hasse, A. M. (1978). Measurement of work satisfaction among health profession. *Nurses*, 27(2), 114-120.
- Wandelt M.A., Pierce P.M. & Widdowson RR. (1981). Why Nurses Leave Nursing and What can be done about it. *Journal of Nursing Administration*, 10(5), 72-77.

부록1.

연구 설명문

연구제목 : 노인요양병원 간호사의 감정노동과 소진 및 직무만족도의 관계

이 설명문은 귀하에게 본 연구에 대한 정보를 제공하기 위해 작성되었습니다. 아래의 정보를 신중히 읽어 보시고, 본 연구에 대한 참여결정을 하시길 바라며, 궁금하신 점이 있으면 언제든지 연구 담당자에게 문의를 하시면 답변을 얻으실 수 있습니다. 우리나라는 평균 수명의 연장으로 고령화 현상이 진행되면서 요양관련 서비스를 제공하는 기관이나 병원들이 증가하고 있으며 그 수요 증가에 대응하기 위해 전문성과 더불어 서비스의 질을 높이기 위해 많은 노력이 필요합니다.

따라서 본 연구의 목적은 노인요양병원 간호사의 감정노동과 소진 및 직무만족도의 관계를 알아보고 간호조직의 인력관리 및 조직의 효율적 관리를 위한 기초 자료를 제공하기 위한 것입니다.

본 연구의 참여 결정은 귀하의 자발적인 의사로 이루어지는 것입니다. 연구는 10개의 요양병원에 근무하는 220명의 간호사가 참여할 것입니다. 연구 참여에 동의하지 않으시면 설문지를 작성하지 않으셔도 됩니다. 연구에 참여하기로 하여 설문지에 응한 이후에 언제든지 연구 참여를 취소하실 수 있으며 이로 인한 불이익은 전혀 없습니다.

설문지 내용은 일반적 특성 10문항, 감정노동 9문항, 소진 22문항, 직무만족도 30문항으로 총 71문항으로 구성되어 있으며 설문지를 작성하는데 소요되는 시간은 15분정도 예상됩니다. 귀하가 응답하신 내용은 익명으로 처리될 것이며, 연구의 일부로 귀하의 간략한 정보(직위, 월수입 등)를 수집하게 됩니다. 이러한 정보는 연구담당자가 사용하게 됩니다. 귀하의 신원을 파악할 수 있는 기록은 비밀로 보장될 것이며, 어느 부서의 누구인지, 어떤 사람인지 나타나지 않을 것입니다. 연구 이외의 목적으로는 사용되지 않을 것을 약속드립니다.

또한 연구결과가 논문으로 출판될 경우 귀하의 신원은 비밀상태로 유지될 것입니다. 귀하는 언제든지 연구 담당자에게 통보하여 연구 참여에 대한 동의를 취소할 수 있습니다. 귀하

가 동의하신 것을 철회하면 연구 담당자는 귀하의 정보를 더 이상 사용할 수 없게 됩니다.

귀하의 솔직하고 성의 있는 답변은 본 연구를 위해 매우 소중한 자료로 활용될 것입니다. 연구 참여를 설문지 조사에 응하는 동안 발생가능한 손상이나 위험은 전혀 없습니다. 설문도중에 불편한 사항이 발생하면 언제든지 연구자에게 문의하실 수 있으며 빠르고 적절한 조치를 취하여 가능한 불편감이나 피해를 최소화할 것입니다.

연구 담당자	안 은 미
	(010-2524-2143, 031- 219-7740)
	E-mail : ampm0607@hanmail.net

연구대상자로서의 귀하의 권리에 대하여 질문이 있다면, 이 연구의 일반적인 사항들을 논의할 수 있는 기관연구심의실 또는 담당자에게 연락하십시오.

아주대학교병원 IRB(기관연구윤리심의실) 전화번호 : 031-219-4502, 5569, 4061



2012년 10월
아주대학교대학원 안은미 드림

I. 다음 제시하는 문항은 일반적인 사항에 관한 것입니다.
해당란에 √ 표시하여 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 연령은? (만 세)

2. 귀하의 결혼 유무는? ①미혼 ②기혼

3. 귀하의 종교는?

①기독교 ②천주교 ③불교 ④무교 ⑤기타

4. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

①전문대졸 ②대졸 ③대학원이상 졸업 (재학 중 포함)

5. 귀하의 직위는 어떻게 되십니까?

①일반간호사 ②책임간호사 ③수간호사 이상

6. 귀하의 총 임상경력은 어떻게 되십니까? ()년 ()개월

7. 귀하의 현 근무지 경력은 어떻게 되십니까? ()년 ()개월

8. 귀하의 평균 임금은 어떻게 되십니까?

①200만원 미만 ②200만원-250만원 ③250만원-300만원 ④300만원 이상

9. 귀하가 담당하는 환자 수는 어떻게 되십니까? (평균 명/1일)

10. 귀하의 하루 평균 근무 시간은? (평균 /시간)

II. 다음은 귀하의 감정보동을 측정하기 위한 것입니다. 귀하가 각각의 문항에 대해 동의하는 정도를 해당란에 √ 표시 해주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 직장 내에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.					
2. 고객이 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다.					
3. 나는 직장 생활을 잘하기 위해 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다.					
4. 직장 생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 생각한다.					
5. 나는 기분이 나쁠 때에도 고객들에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다.					
6. 고객들을 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다.					
7. 고객을 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 감정은 상당한 차이가 있다.					
8. 내가 표현하는 행동과 나의 실제 감정 때문에 혼란스러울 때가 있다.					
9. 나는 고객들을 위하여 실제 감정을 왜곡한다.					

Ⅲ. 다음은 귀하의 소진을 측정하기 위한 것입니다. 귀하가 각각의 문항에 대해 동의하시는 정도를 해당란에 √ 표시 해주십시오.

문 항	전혀 없음	일년 에 몇번 이하	한달 에 한번 이하	한달 에 몇번 정도	일주 일에 한번 정도	일주 일에 몇번	매일
1. 나는 일 때문에 정신적으로 지쳐 있다고 느낀다.							
2. 나는 하루 일과가 끝날 때면 녹초가 된다.							
3. 나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 해야 한다고 생각하면 기운이 빠진다.							
4. 나는 환자의 기분을 쉽게 이해할 수 있다.							
5. 나는 일부 환자에 대해서 인격이 없는 물체처럼 대하고 있다고 느낀다.							
6. 하루 종일 사람들과 함께 일을 한다는 것은 나에게 정말 힘든 일이다.							
7. 나는 환자의 문제를 효과적으로 다룬다.							
8. 나는 나의 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태이다.							
9. 나는 나의 일을 통해 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다.							
10. 나는 이 일을 시작한 이후로 사람들에게 점점 더 둔감해졌다.							
11. 나는 일로 인해 내가 감정적으로 메말라지는 것 같아 걱정스럽다.							
12. 나는 매우 활기에 차 있다고 느낀다.							
13. 나는 나의 일로 인해 좌절감을 느낀다.							
14. 나는 내 일을 지나치게 열심히 한다는 느낌이 든다.							
15. 나는 어떤 환자에게는 무슨 일이 일어나든 별로 개의치 않는다.							

문항	전혀 없음	일년 에 몇번 이하	한달 에 한번 이하	한달 에 몇번 정도	일주 일에 한번 정도	일주 일에 몇번	매일
16. 사람들을 직접 대면하면서 일한다는 것이 나에게 는 매우 큰 스트레스가 된다.							
17. 나는 환자에게 편안한 분위기를 쉽게 조성해 줄 수 있다.							
18. 나는 환자와 친밀하게 일하고 나면 매우 흐뭇하다.							
19. 나는 이일을 통해 가치 있는 많은 일들을 성취해 왔다.							
20. 나는 내가 속수무책인 것처럼 느껴질 때가 있다.							
21. 나는 내 일에서 감정적인 문제들을 매우 침착하게 다룬다.							
22. 나는 환자들이 자신의 문제의 일부 책임을 나에게 돌리고 있다고 느낀다.							

IV. 다음은 귀하의 직무만족도를 측정하기 위한 것입니다. 귀하가 각각의 문항에 대해 동의하는 정도를 해당란에 √ 표시 해주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 현재 나의 보수는 만족스럽다.					
2. 우리병원의 보수규정은 적정하고 합리적이다.					
3. 나의 직종의 업무를 고려할 때 현재의 보수는 적당하다.					
4. 우리병원은 직무수행에 많은 자율성을 인정해준다.					
5. 우리병원에서는 간호사의 발전을 위해 많은 기회를 준다.					
6. 사회에서나 병원에서 타직종과 비교할 때 간호직은 전문적으로 인정받고 있다.					
7. 간호사로서 내가 하는 일은 중요하다는 점에서 추호의 의심도 없다.					
8. 사무적인 일로 보내는 시간이 많아 환자에게 제공해야 할 간호업무에 지장을 준다.					
9. 나는 필요이상의 감독을 받고 있다고 느낀다.					
10. 나는 환자를 직접 돌보는데 필요한 시간만큼 시간을 내고 있다.					
11. 간호 제공시 발생하는 환자의 문제에 대해 동료들이나 다른 직종과 의논할 전체 시간과 기회가 충분하다.					
12. 나의 업무시간은 환자 개인에게 질적으로 좋은 간호를 제공하기에 적당하다.					
13. 내가 근무하는 부서는 간호사와 의사 사이에 좋은 팀워크를 이루고 있다.					
14. 의사들도 대체로 간호사가 하고 있는 일을 이해하며 인정한다.					
15. 내가 근무하는 부서의 간호사들은 일이 바쁠 때 서로 돕는 것을 주저하지 않는다.					

문 항	전혀 그렇 지않 다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
16. 내가 근무하는 부서의 간호사들은 학력과 지위에 무관하게 좋은 팀워크를 이루며 협조하고 있다.					
17. 간호사가 행정적인 의사결정에 참여할 기회가 많다.					
18. 업무처리과정에서 타 직종과의 문제발생시 즉시 해결할 수 있는 행정체제가 마련되어 있다.					
19. 병원은 나의 직종 뿐 아니라 전체 직원의 복지에 많은 지원과 배려를 해준다.					
20. 전반적으로 병원의 각 부서는 환자의 요구를 최우선 순위로 하여 조직된 것 같은 느낌이 든다.					
21. 간호 행정자는 대체로 일반적인 문제나 조치에 대해 간호사와 의논한다.					
22. 병원행정과 간호부서의 행정사이에 커다란 차이가 없다.					
23. 병원에서 간호업무가 조직되고 수행되는 방법에 대해 대체로 만족한다.					
24. 나의 직종에서 현재 내게 맡겨진 업무에 만족한다.					
25. 근무량과 근무시간은 나의 능력에 적당하다.					
26. 나는 다시 기회가 주어져도 이 직업을 가질 것이다.					
27. 나의 업무를 통하여 지적인 자극과 만족을 얻는다.					
28. 나의 업무는 무엇이든지 의심할 여지없이 중요하다.					
29. 업무시간이 매우 빠르게 지나간다.					
30. 현재 수준의 수입이 타 직장에서 보장된다면 직장을 옮길 생각이 있다.					

- ABSTRACT -

The Relationship between Emotional labor, Burnout, Job satisfaction of Nurses at Long term care hospital

Eun Mi An

Department of Nursing Science
The Graduate School, Ajou University

(Supervised by Professor Yong Soon Kim, RN., Ph.D.)

The purpose of study was to explore the relationship between emotional labor, burnout and job satisfaction among nurses working in term care hospital.

This study was a descriptive correlational study. Total 203 nurses participated from 10 long-term care facilities in Seoul and Gyeonggi-do. Data were collected after obtaining cooperation and approval from Nursing department during October, 2012. All participants completed three self-administered questionnaires. One was emotional labor scale developed by Morris & Feldman(1996) and translated by Kim, Min-Ju(1998) and others were Maslach Burnout Inventory(MBI) developed by Maslach & Jackson(1981) and translated by Choi, Hye-yoon(2002), and Job Stress Scale developed by Slavitt et al.(1978) and translated by Park, Sung-ae & Yoon, Soon-nyeong(1992). Data were analyzed by descriptive statistics, Pearson correlation, independent t-test, and One-way ANOVA in SPSS window 18.0 program.

The major findings of the study were as follows:

1. The mean scores for emotional labor was $3.04 \pm .57$ out of 5 point scale. Among the sub-domains, the score for attentiveness to required display rules was the highest with $3.24 \pm .57$, followed by frequency of emotional display with $3.15 \pm .65$, and emotional dissonance with $2.72 \pm .72$.
2. The mean scores for burnout was $2.19 \pm .88$ out of 6 point scale. Among the sub-domains, emotional exhaustion was the highest with 2.66 ± 1.17 , followed by depersonalization 1.94 ± 1.29 , and reduced personal accomplishment $1.82 \pm .93$.
3. The mean scores for job satisfaction was $3.02 \pm .42$ out of 7 point scale. Among the sub-domains, interaction was the highest with $3.57 \pm .62$ where as payment was the lowest with $2.32 \pm .66$.
4. The emotional labor had a statistically significant positive correlation with the burnout ($r=.554$, $p<.001$), on the other hand, a negative correlation with the job stress ($r=-.410$, $p<.001$). There was a statistically significant negative correlation burnout between job satisfaction ($r=-.510$, $p<.001$).
5. The nurses emotional labor score showed statistically significant differences according to age ($p<.001$), marital status ($p=.001$), and the number of patients assigned ($p=.038$). The nurses burnout score showed statistically significant differences according to age ($p<.001$), marital status ($p<.001$), religion ($p=.041$), total work experience ($p<.001$), and current work experience ($p=.027$). The nurses job satisfaction score showed statistically significant differences according to religion ($p=.044$).

According to the results of this study, an increased level of emotional labor and burnout among long term care hospital nurses, as associated with a higher level of job stress. Therefore, it is important for hospital and nursing administrators to address the factors contributing to emotional labor and burnout, with emphasis on job satisfaction and work organization to alleviate the burden of psychosocial factors in this setting. In addition, developing and evaluating nursing interventions to reduce emotional labor and burnout should be conducted.

Key words : long term care hospital nurses, emotional labor, burnout,
job satisfaction

