

일 지역 중소병원 간호사의 감정노동과 회복탄력성이 직무만족에 미치는 영향

김미연*, 남혜리*, 이은미*
*가톨릭상지대학교 간호학과
e-mail:miyoun1130@naver.com

The Effect of Emotional Labor and Resilience on Job Satisfaction of Nurses in Small and Medium-Sized Hospitals.

Mi-Yeon Kim*, Hye-Ri Nam*, Eun-Mi Lee*
*Dept. of Nursing, Catholic Sangji College

요 약

목적: 지방 중소병원 간호사의 감정노동과 회복탄력성이 직무만족에 미치는 영향을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다. 방법: 편의표출에 의해 A시 소재 2기관의 병원 간호사를 대상으로 연구목적을 설명하고 연구에 동의한 대상자에게 자기기입식 설문을 이용하여 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 IBM SPSS statistics 21.0 프로그램을 이용하여 기술통계, t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficients, multiple regression 분석을 사용하였다. 결과: 감정노동과 직무만족은 정의 상관관계($r=.395, p<.001$), 회복탄력성과 직무만족도 정의 상관관계($r=.480, p<.001$)를 나타내었다. 회귀분석결과 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 회복탄력성($\beta=.26, p=.001$), 이직의도($\beta=.17, p=.015$), 간호직만족도($\beta=-.32, p<.001$)로 나타났으며, 40.4% 설명력이 확인되었다. 반면 감정노동($\beta=.12, p=.122$)은 영향을 미치지 않았다. 결론:

수 있다.

1. 서론

간호사는 의료기관에서 가장 중심역할을 수행하는 전문 인력으로 간호사의 인력이 충분히 확보되지 못하면 대상자 간호의 질을 저하시켜 병원의 경쟁력과 생산성에 직접적인 영향을 미치게 된다[1]. 간호사는 대상자 간호의 질에 책임을 지는 중요한 역할을 수행하고 대상자의 건강요구를 효과적으로 충족시키기 위해 간호사 자신의 직무에 만족하는 것이 중요하다[2].

직무만족은 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하게 되는 모든 감정의 균형 상태에서 기인되는 태도와 정서로 정의할 수 있다[3]. 간호사의 직무만족은 자신의 사기를 진작시키고 동시에 대상자에게 보다 나은 양질의 의료서비스를 제공하고, 자신의 직무환경에 긍정적인 태도를 가지게 하며, 효과적인 역할 수행을 할 수 있도록 한다[4]. 그동안 수행된 많은 선행연구 결과에서 간호사의 직무만족은 개인적 요인에 영향을 받는다[5]. 그 중 하나로 간호사의 감정노동이라고 할

수 있다. 감정노동은 개인의 감정을 통제하거나, 조직에서 조직원으로서 표현하는 감정과 자신의 실제 감정이 다를 경우 감정을 억제하게 되어, 감정의 불일치 또는 감정의 부조화를 경험하게 된다[6]. 감정노동은 서비스 만족도 향상에 긍정적인 효과가 있지만 서비스 제공자인 간호사의 입장에서는 자신의 감정을 인위적으로 통제함으로 인해 직무만족도 및 간호의 질 저하를 초래하고 신체적, 심리적 건강상태에 부정적 영향을 초래하기도 한다[7]. 이렇게 높은 강도의 감정노동을 수행해야 하는 직업의 특성으로 인해 개인의 심리적 안정을 향상시킬 수 있는 방안 탐색이 필요하다[8]. 긍정적으로 대처를 하면서 적절하게 적응하는 긍정적인 힘으로 회복탄력성을 들 수 있다[9].

회복탄력성은 개인이 역경이나 스트레스와 같은 부정적인 상황에 직면하였을 때 이에 적응하고 오히려 성장하도록 돕는 개인의 사회 심리적 특성을 의미하는 것으로[10], 삶의 도전을 통해 성장하고 극복할 수 있는 능력을 말한다[11]. 간호사에게 회복탄력성은 매일의 간호 업무를 통해 경험하게

되는 각종 어려움과 과중한 직무에도 불구하고 스트레스의 영향을 완화해 일정 수준 이상의 기능과 적응을 촉진하도록 한다[12]. 회복탄력성이 낮은 간호사는 간호현장에서 다양한 어려움과 과도한 직무스트레스로 인해 발생하는 부정적 정서를 견디지 못하고 소진을 경험하지만, 회복탄력성이 높은 간호사는 곤란한 상황을 극복하여 경험을 쌓고 전문가로 발전하는 등의 차이를 보였다[13]. 또한 회복탄력성이 높은 사람들은 직무 스트레스와 부정적 결과의 영향을 덜 받아서 직무 스트레스가 감소하고 직무몰입과 직무만족이 증가하며 정서적으로 안정되어 있다고 선행 연구 결과로 나타났다[14]. 따라서 회복탄력성은 환경과 교육 및 개인의 노력에 영향을 받아 역동적으로 변화할 수 있어[10], 간호사에게는 꼭 필요한 개인적 요인이라 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 지방 중소병원 간호사의 감정노동과 회복탄력성이 직무만족에 미치는 영향을 파악하고자 한다. 이를 바탕으로 지방 중소병원의 간호인력 확보를 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구방법

지방 중소병원 간호사의 감정노동과 회복탄력성이 직무만족에 미치는 영향을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

본 연구는 편의추출에 의하여 A시 소재의 2 기관의 병원 간호사를 대상으로 하였다. 현 재 병원에서 대상자를 간호하는 간호사를 연구대상자로 선정하였다. 연구대상자의 표본 수는 Cohen의 표본추출 공식에 따른 G*Power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 산출하였으며, 회귀분석을 위한 중간 효과크기(f)=0.15, 유의수준(α)= 0.05, 검정력(1- β)= 0.90을 적용할 때 적절한 표본 수는 108명이다. 이를 근거로 본 연구에서는 탈락자를 고려하여 180부 설문지 배포하여 164명의 자료를 최종분석에 이용하였다. 수집된 자료는 IBM SPSS statistics 21.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성은 기술통계, 대상자의 감정노동, 회복탄력성, 직무만족 차이는 t-test와 ANOVA, 사후검정으로는 Scheffe test를 이용하였다. 각 변수의 상관관계는 Pearson correlation coefficients, 직무만족에 영향을 미치는지 확인하기 위하여 Multiple regression analysis를 이용하여 분석하였다.

3. 연구결과

[표1] 대상자의 일반적 특성 (N=164)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
연령(year)		32.80±7.33
	≤30	83 (50.6)
	31~40	51 (31.1)
	41~50	28 (17.1)
	≥51	2 (1.2)
성별	Male	25(15.2)
	Female	139(84.8)
결혼상태	Single	88 (53.7)
	Married	73 (44.5)
	Others	3(1.8)
최종학력	College	40 (24.4)
	Bachelor	110 (67.1)
	Master degree	11 (6.7)
	≥ Graduate school	3(1.8)
총 임상경력 (year)		8.79±1.39
	<5	79 (48.2)
	5~<10	28 (17.1)
	10~<15	20 (12.2)
	15~<20	22 (13.4)
	≥20	15 (9.1)
근무부서	Medical general unit	20 (12.2)
	Surgical general unit	41 (25.0)
	Special part	52 (31.7)
	Other†	51 (31.1)
직위	Staff nurse	129 (78.6)
	Charge nurse	16 (9.8)
	Head nurse	19 (11.6)
근무형태	2 shifts	8 (4.9)
	3 shifts	113 (68.9)
	Fixed	39 (23.8)
	Others	4 (2.4)
이직경험	있다	73 (44.5)
	없다	91 (55.5)
이직의도	있다	49 (29.9)
	없다	115 (70.1)
간호직 만족도	매우만족	15 (9.1)
	만족	58 (35.4)
	보통	79 (48.2)
	불만족	9 (5.5)
	매우불만족	3 (1.8)

[표2] 감정노동, 회복탄력성, 직무만족의 관계 (N=164)

변수	감정노동 r(p)	회복탄력성 r(p)	직무만족 r(p)
감정노동	1		
회복탄력성	554 (<.001)	1	
직무만족	395 (<.001)	480 (<.001)	1

[표3] 직무만족에 미치는 영향

종속변수	독립변수	B	SE	β	t	p
직무만족	(Constant)	1.63	0.57		2.89	0.4
	감정노동	0.19	0.12	.12	1.55	1.22
	회복탄력성	0.36	0.11	.26	3.34	.001
	이직의도	0.28	0.11	.17	2.45	.015
	간호직만족도	-0.31	0.70	-.32	-4.40	<.001
$R^2=.404$, Adj. $R^2=.389$, $F=26.89$ $p<.001$						

4. 결론

본 연구는 지방 중소병원 간호사의 감정노동과 회복탄력성이 직무만족에 미치는 영향을 확인하기 위해 시도되었다. 간호사의 감정노동이 높을수록 직무만족이 높고 회복탄력성이 높을수록 직무만족도 높다는 상관관계 결과를 나타내었다. 이는 간호업무 중에 경험하는 감정노동이 높아도 직무만족이 높은 것은 감정노동을 적절하게 잘 조절할 수 있는 간호사가 많아 나타난 결과로 보인다. 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 회복탄력성, 이직의도 없음과 간호직만족도로 나타났다. 간호사의 직무만족도를 높이기 위해 회복탄력성을 향상시킬 수 있는 교육프로그램을 마련하여 실시해야 할 것이다. 그리고 이직의도가 없고, 간호직에 만족하는 간호사들이 많아질 수 있도록 근무환경이나 복리후생 제도에도 관심을 기울여야 하겠다. 간호사의 직무만족을 높여 간호 인력의 인적 자원관리 차원의 전략을 마련하는 데 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

참고문헌

[1] 강기노, “중소병원 간호사 이직의도 영향요인”, 간호행정학회지, 제 18권 2호. pp 155-165, 6월, 2012년.
 [2] 이병숙, 강성례, 김혜옥, “임상간호사의 직무만족 경험: 초점집단 연구방법 적용”, 대한간호학회지. 제 37권 1호, pp. 114-124, 2월, 2007년.
 [3] 변대식, 염영희, “임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인:감정노동을 중심으로”, 간호행정학회지, 제 15권 3호, pp. 444-454, 9월, 2009년.
 [4] 최진, 박현주, “학업을 병행하는 임상간호사의 전문직 자아개념, 자기효능감 및 직무만족도”, 간호행정학회지, 제 15권 1호, pp. 37-44, 3월, 2009년.
 [5] Adams, Ann, and Senga Bond. "Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics." Journal of advanced nursing 32.3 (2000): 536-543.
 [6] Brotheridge, Céleste M., and Alicia A. Grandey.

"Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work"." Journal of vocational behavior 60.1 (2002): 17-39.

[7] 고정미, 이애영, “임상간호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 감정부조화의 매개효과”, 간호행정학회지, 제 19권 5호, pp. 647-657, 12월, 2013년.

<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2013.19.5.647>

[8] Karimi, Leila, et al. "Emotional rescue: The role of emotional intelligence and emotional labour on well being and job stress among community nurses." Journal of advanced nursing 70.1 (2014): 176-186.

[9] Luther, S., D. Cicchetti, and B. Becker. "The Construct of Resilience: A Critical Evaluation and Guidelines for Future Work child Development, Vol. 71, No. 3 pp 543-562." (2000).

[10] Connor, Kathryn M., and Jonathan RT Davidson. "Development of a new resilience scale: The Connor Davidson resilience scale (CD RISC)." Depression and anxiety 18.2 (2003): 76-82.

[11] Kumpfer, Karol L., and Julia Franklin Summerhays. "Prevention approaches to enhance resilience among high risk youth: Comments on the papers of Dishion & Connell and Greenberg." Annals of the New York Academy of Sciences 1094.1 (2006): 151-163.

[12] Tusaie, Kathleen, and Janyce Dyer. "Resilience: A historical review of the construct." Holistic nursing practice 18.1 (2004): 3-10.

[13] Jackson, Debra, Angela Firtko, and Michel Edenborough. "Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: a literature review." Journal of advanced nursing 60.1 (2007): 1-9.

[14] 문인오, 박숙경, 정정미, “임상간호사의 회복탄력성이 직무열의와 소진에 미치는 영향”, 간호행정학회지, 제19권 4호, pp.525-535, 9월, 2013년.