

졸업학년 간호대학생의 감정노동에 대한 인식

염은이
청운대학교 간호학과

Awareness of Emotional Labor of Nursing College Students in Graduation Year

Eun-Yi Yeom

Department of Nursing, Chungwoon University

요약 본 연구의 목적은 졸업학년 간호대학생의 감정노동에 대한 인식을 이해하여 기술하기 위함이다. 연구참여자는 충남 소재 1개 간호대학에 재학 중인 졸업학년 간호대학생 11명이었다. 자료수집 기간은 2016년 9월 5일부터 11월 25일까지였으며, 자료수집은 심층면담을 통해 자료가 포화될 때까지 이루어졌다. 모든 면담내용은 녹음하여 참여자가 말한 그대로 필사하였으며, 수집된 자료는 Colaizzi의 현상학 연구방법을 적용하여 분석하였다. 연구결과 21개의 주제가 확인되었으며, 10개의 주제모음과 5개의 범주가 도출되었다. 졸업학년 간호대학생이 인식하는 감정노동에 대한 5개의 주요 범주는 ‘비합리적인 상황으로 인한 혼란’, ‘간호직에 대한 회의’, ‘간호사의 힘든 처지에 대한 공감’, ‘간호사의 언행을 학습’ 그리고 ‘미래를 위한 준비’로 구성되었다. 본 연구결과는 간호대학생의 임상실습 감정노동 관리를 위한 효과적인 간호교육 프로그램 개발의 근거를 제공하여 간호 실습교육의 내실화와 질적 향상에 기여할 것이다. 그리고 간호대학생의 감정노동 경험을 보다 심층적으로 탐색하는 연구와 간호대학생의 감정노동 인식에 영향을 주는 다양한 요인과 발생 문제에 대한 심도 있는 연구가 필요할 것으로 사료된다.

Abstract The aim of this study was to understand and describe the awareness of the emotional labor of nursing college students in a graduation year. The participants were eleven students in nursing colleges. The data were collected from September 5, 2016 to November 25 through in-depth interviews until it was saturated. All interviews were recorded and transcribed as they were spoken. Colaizzi's phenomenological method was used for data analysis. In this study, twenty-one themes, ten theme clusters and five categories were generated. The five categories consisted of 'Confused by irrational circumstances,' 'Skepticism on nursing occupation,' 'Empathy for the nurse's difficult situation,' 'Learning nurses' words and behavior', and 'Preparing for the future.' These results will contribute to the qualitative improvement of nursing practice education by providing the grounds for an effective educational strategy development that manages the emotional labor of Nursing students from clinical practice. In-depth studies on the experience of nursing students' emotional labor and studies on various factors affecting the awareness of emotional labor in nursing students and problems will be required.

Keywords : Awareness, Emotions, Labor, Nursing, Students

1. 서론

1.1 연구의 필요성

간호교육의 목표는 이론교육과 실습교육을 통해 질적

간호를 제공할 수 있는 능력을 가진 간호사를 양성하는데 있다. 특히 간호학 교과과정에서 많은 비중을 차지하고 있는 임상실습은 간호의 지식, 기술, 태도를 실제 현장을 통해 학습하는 중요한 학습기회로[1], 이를 통해 간

*Corresponding Author : Eun-Yi Yeom(Chungwoon University)

Tel: +82-41-630-3433 email: eyeyeom@chungwoon.ac.kr

Received January 19, 2017

Accepted May 12, 2017

Revised (1st February 10, 2017, 2nd February 13, 2017)

Published May 31, 2017

호대학생들은 간호의 가치관, 간호사의 이미지, 간호사로서 업무를 수행할 수 있는 자신감 등을 획득하여 간호전문인으로 성장하는 발판이 된다[2-3]. 그러나, 간호대학생은 익숙한 강의실과는 달리 짧은 기간 동안 다양한 간호현장의 환자와 의료진을 만나야 하는 임상실습과정에서 다른 어떤 경우보다 심한 긴장과 불안감을 느끼고 있다[3-4]. 특히, 간호대학생은 낯설고 복잡한 인간관계, 환자와의 관계형성, 기본간호 제공에 대한 환자거부 등으로 인해 어려움을 겪고 있으며, 예비간호사로서 기대되는 행동과 태도를 보여 주어야 한다는 심적 부담감을 호소하고 있다[3-5].

간호는 간호대상자와의 치료적 관계상에서 환자의 돌봄과 건강목표 달성에 도움이 되는 상징적인 감정표현인 감정노동이 필수적인 부분으로 인지되고 있으며[6], 간호사에게 감정노동은 일상적이며, 타 보건 의료 전문직보다 높은 수준의 감정노동을 경험하는 것으로 보고되고 있다[7]. 간호사가 감정노동을 많이 경험하면 할수록 직무스트레스, 소진[8], 이직의도는 높아지고[9], 직무만족[8], 간호서비스 질[9], 간호업무성과는 저하되는 것으로 나타나[10] 간호사 인사관리 및 간호조직 관리의 주요 변수로 확인되고 있다.

감정노동은 특정 역할을 수행하기 위해 자신의 감정을 조절하고 적절한 감정을 표현하는 인위적인 행위이기 때문에, 관찰을 통해 또는 일련의 훈련과정을 통해 학습될 수 있다[11]. 간호대학생은 간호사 옆에서 실무행위를 학습하는 과정에서 일정기간 집중적으로 간호사의 태도나 행동을 관찰하게 되고 이러한 관찰을 통해 간호사로터 습득한 행동과 표현규칙을 자신의 의지, 선호 및 자율적 판단 없이 그냥 따라하거나 수행하게 된다. 최근 간호대학생 역시 실습과정에서 자신의 감정을 자제하는 훈련을 하고 예비간호사로서 요구되는 표현규범에 맞추기 위해 감정자원을 전환하여 사용하는 인위적인 노력을 하는 것[12-14]으로 나타났다. 특히, 간호대학생이 임상실습에서 경험하는 감정노동은 전공 및 실습만족도 저하와 관련이 되며[15-16], 이는 나아가 간호대학생의 소진과 직업정체성 혼란을 초래하는 것으로 나타나[12, 16] 최근 간호실습교육의 주요한 장애요인으로 주목받고 있다.

따라서 간호대학생의 성공적인 학습수행을 위해 다양한 간호실무 현장에서의 간호대학생의 감정노동에 대한 관심과 탐구가 필요하다. 국내 간호대학생의 감정노동에 대한 선행연구는 감정노동과 자아존중감, 소진, 전공 및

실습만족도와와의 관계를 파악하는 연구들[12, 15-16]이 소수 수행되었다. 그리고, 간호대학생의 임상실습에 관한 선행연구들을 살펴보면, 환자, 보호자, 실습지도자의 관계에서의 감정적 부담[3-4, 17]이 간호대학생의 임상실습 불만족과 스트레스를 구성하는 매우 주요한 개념임에도 불구하고 이를 주제로 한 심층적인 연구가 거의 수행되지 않아 간호대학생의 감정노동에 대한 이해가 매우 부족한 실정이다. 특히, 임상실습에서의 부정적인 경험은 간호대학생이 신규간호사로 간호현장에 진출하였을 때 자신의 역할수행에 대한 또 다른 부담으로 작용하며[18], 신규간호사의 감정노동은 소진과 이직의 주요한 결정요인으로 규명되고 있다[19-20]. 따라서 간호대학생이 졸업 후 신규간호사로서 실무적응을 성공적으로 할 수 있도록 돕기 위해서는 대학의 교육과정에서부터 감정노동 관리에 대한 체계적인 준비가 필요함을 고려할 때, 졸업학년 간호대학생이 간호사의 감정노동에 대해 어떠한 인식을 가지고 있는지를 탐색해 보는 것은 매우 중요하다고 볼 수 있다.

현상학적 연구방법은 참여자의 내면세계를 성찰하고 탐구하는 방법으로 있는 그대로의 현상의 본질을 파악하여 경험과 인식의 의미를 기술하는 특성[21]이 있으므로 간호대학생의 시각에서 학생이 지각한 감정노동의 의미를 충실하게 기술하고 본질을 밝히고자 하는 본 연구의 목적에 적합한 연구방법론이다. 이에 본 연구는 졸업학년 간호대학생이 인식하는 감정노동의 본질과 의미에 대한 기술을 통해 간호대학생의 감정노동을 관리하기 위한 전략과 방안을 마련하기 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

1.2 연구 목적

본 연구의 목적은 간호대학생의 감정노동에 대한 인식을 사회적 맥락과 연관하여 이들의 시각에서 심층적이고 포괄적으로 탐구하고자 하는 것이다. 따라서 본 연구에서 다루고자 하는 연구문제는 “간호대학생이 인식하는 감정노동의 의미와 본질은 무엇인가?”이다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 간호대학생을 대상으로 감정노동의 본질과 의미 구조를 밝히는 현상학 연구방법을 적용한 질적 연

구이다.

2.2 연구대상 및 윤리적 고려

본 연구에서는 충남 소재의 간호대학 1개를 선정하여 이 중 졸업학년 간호대학생을 편의 표집하였다. 연구 참여자들은 본 연구의 목적과 절차에 대한 설명을 들은 후, 연구 참여에 자발적으로 동의한 총 11명으로 모두 여성이었으며, 연령은 22세부터 26세 사이였다.

본 연구는 C대학의 연구윤리심의위원회의 승인을 받았다(1041566-201512-HR-006-01). 연구자는 참여자와의 1차면담에서 연구의 목적 및 방법을 설명하고, 연구 참여에 대한 자발적 동의와 연구참여를 중단할 수 있는 권리가 있음을 설명하였다. 또한 자료에 대한 비밀유지를 위한 익명성, 면담내용에 대해 녹음을 실시할 것이고, 녹음된 자료는 3년간 보관 후 처분할 것임을 설명하였으며, 서면으로 된 연구참여 동의서에 서명을 받았다.

2.3 자료수집

자료수집기간은 2016년 9월 5일부터 11월 25일까지였으며, 자료수집은 면대면 심층면담을 통해 이루어졌다. 참여자와의 심층면담은 최소 2회에서 최대 3회 이루어졌으며, 소요시간은 1시간에서 1시간 30분 정도였다. 장소는 참여자의 편의성을 고려하여 수업 시작 전이나 마친 후 교수 연구실 또는 세미나실에서 이루어졌다. 초기의 면담 질문은 “간호사의 감정노동에 대해서 어떻게 생각하십니까?” “실습현장에서 관찰 혹은 경험한 감정노동 상황에 대해 예를 들어 말씀해 주시겠습니까?”, “그때의 느낌이나 기분을 자세히 설명해 주시겠습니까?” 등이었다. 2차면담에서는 보완이나 확인을 하는 질문으로 “감정노동 상황이 임상실습에 어떠한 영향을 미쳤습니까?”, “감정노동에 대처하기 위해 어떻게 해야 한다고 생각하십니까?” 등이었다. 연구자는 면담을 종료한 직후, 녹음 내용을 수차례 반복하여 들으면서 그대로 필사하였다.

2.4 자료분석

본 연구는 Colaizzi[21]의 방법을 적용하여 자료를 분석하였다. 1단계는 면담 당일에 녹음내용을 반복하여 들으면서 참여자의 진술을 그대로 필사하였다. 2단계는 면담기록을 수차례 읽어 조사하려는 현상과 관련이 있는 구절이나 문장을 찾았으며, 그 의미를 탐구하여 143개의

의미 있는 진술이 확인되었다. 3단계는 의미 있는 진술을 참여자의 언어로 요약하여 재진술로 구성하였다. 4단계는 143개의 재진술로부터 40개의 도출된 의미로 이끌어냈다. 재진술과 도출된 의미의 타당성을 비교하였으며, 40개의 의미에서 공통된 의미를 찾아 주제로 조직하고, 이를 범주화하는 과정을 거쳤다. 5단계는 도출된 의미에서 21개의 주제(themes)를 도출하였으며, 이를 10개의 주제모음(theme clusters)과 5개의 범주(categories)로 조직하였다. 6단계는 간호대학생의 감정노동에 대한 인식을 확인된 주제와 주제모음, 범주와 관련시켜 명확한 진술로 통합적으로 기술하였다. 7단계는 참여자 11명에게 본 연구자가 도출한 결과에 대해 동의하는지를 묻는 절차를 거쳤다.

2.5 엄밀성 확보

본 연구에서는 Lincoln과 Guba[22]의 엄밀성 평가기준에 따라 사실적 가치(truth value), 적용성(applicability), 일관성(consistency), 중립성(neutrality)을 기준으로 평가하였다. 사실적 가치를 확보하기 위해 연구자는 참여자 11명 모두에게 면담자료와 분석한 결과를 제시하여 연구자의 분석내용과 일치하는지에 대한 동의를 얻었다. 적용성 확보를 위해 자료가 포화될 때까지 자료수집을 지속하였으며, 자료분석 후 본 연구에 참여하지 않은 졸업학년 간호대학생 2명에게 연구결과를 제시하고 공감함을 확인하였다. 일관성 확보를 위해 질적 연구경험이 있는 간호학 교수 1인에게 의뢰하여 자료 분석과 주제 범주화에 관해 자문을 받았고 분석단계에서 도출된 의미에서 주제, 주제모음, 범주의 상위단계로 맞게 구성하였는지 점검을 받았다. 중립성을 유지하기 위해 연구자는 자료수집과 분석 과정에서 간호대학생의 감정노동에 대한 연구자의 가정과 선입견, 편견 등을 고려하였으며, 이러한 내용이 참여자와의 면담과정 중에 들어가지 않도록 지속적으로 성찰하였다.

3. 연구결과

본 연구는 Colaizzi[21]의 방법으로 간호대학생의 감정노동에 대한 인식을 확인할 수 있었다. 원 자료에서 추출한 143개의 의미 있는 진술에서 40개의 구성된 의미, 21개의 주제와 10개의 주제모음, 5개의 범주를 도출하

였다[표 1].

3.1 자료범주에 대한 결과

범주 1. 비합리적인 상황으로 인한 혼란

참여자들은 실습중 환자나 보호자들이 간호사에게 큰 소리로 욕을 하거나 신체적인 위협을 가하며 불만을 호소하는 상황에 놀라고 어리둥절하여 어찌할 바를 몰랐다. 또한 상대방의 난폭하고 과격한 언행에 겁이 나고, 학생들의 시선이 간호사의 상황을 더욱 난처하게 할 것이라는 생각으로 조용히 자리를 피하게 되었다. 또한, 참여자들은 객관적으로 타당한 상황이 아님에도 간호사에게 무례하고 부적절한 언행을 하는 상대방을 이해할 수 없었으며 심지어 욕설과 폭력을 가하는 것이 못마땅하고 언짢아 화가 치밀었다. 나아가 폭력에 대한 적극적이고 신속한 통제나 대처가 이루어지지 않는 상황이 이상하게 인식되었다.

주제모음 1. 비상식적인 상황에 당황함

‘비상식적인 상황에 당황함’은 ‘어찌할 바를 모름’, ‘자리를 피함’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 환자나 보호자들이 갑작스럽게 소리를 지르거나 욕설과 폭행을 가하는 상황이 너무 생소하고 뜻밖의 일이라 가슴이 두근거렸다. 참여자들은 놀란 가슴을 안고 속수무책으로

상황을 바라만 보다가 무섭고 두려운 마음이 생기고, 학생이 지켜보는 것으로 간호사가 더 민망하고 기분이 상할까를 우려하여 자리를 피하게 된다고 하였다.

환자분이 휠체어 타고 나오시더니 한 선생님께 자기 가 약속이 있으니까 병원 밖에 나갔다 오겠다고 하시더라고요. 진짜 그냥 막무가내로 꼭 나가야한다고 계속 나간다. 안 된다 이 말만 오가다가 그 환자분이 갑자기 ‘네가 뭔데 나보고 나가지 말라고 하나’면서 사람들이 많은 병동에서 계속 반말로 화내고 소리 지르고 손만 안 나갔다 뿐이지 거의 때릴 듯이 그러는데, 진짜 너무 당황스럽고 무서웠어요.(참여자 2)

그런 상황을 우리가 쳐다보는 것이 선생님들이 더 무안하고 민망할까봐 자리를 피하게 돼요.(참여자 6)

주제모음 2. 부당한 상황을 이해할 수 없음

‘부당한 상황을 이해할 수 없음’은 ‘타당한 이유가 없음’, ‘욕설과 폭행이 지나침’, ‘폭력상황을 제어하지 않음’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 상대방의 요구가 정당하지도 않고 간호사는 아무 잘못이 없으며, 도리어 자신들에게 도움을 주려고 하는 간호사에게 반말과 욕설, 위협적인 행동을 하는 상대가 밉다고 호소하였다. 상대방의 무례한 언행에 화가 난 참여자들은 실습기간 내

Table 1. Categorizing

(N=11)

Categories	Theme Clusters	Themes
Confused by irrational circumstances	Taken aback by an unusual situation	Not knowing what to do
		Avoiding the situation
	Unable to understand the unfair situation	No good reason for such situation
		Excessive swearing and assault
Skepticism on nursing occupation	Disappointed with social status of nursing occupation	No attempts to control violence
		Ambiguous boundaries between professional and service jobs
	Disappointed with the relationship with fellow nurses	Nurses dealing with dissatisfaction on doctors
		Surprised by the hurtful words between nurses
Empathy for the nurse's difficult situation	Feeling sorry for nurses handling everything on her own	Repulsed by the frigid atmosphere between nurses
		Feel sorry for the victimized nurses
	Worried about their own future with their future overlapping with the nurse's difficulties	Distressed to see the nurses who are intimidated
		Unable to avoid emotional labor
Learning nurses' words and behavior	Imitating nurses' emotional expression	Unsure of being able to handle emotional labor
		Suppressing negative emotional expressions
	Paying attention to required emotions	Being friendly
		Looking at others' emotional state
Preparing for the future	Reflecting on the nature of nursing	Trying to understand the others' positions
		Reflecting on the meaning of care
	Devising management measures	Looking back at the sense of responsibility
		Making an effort to improve coping capabilities
		Seeking ways to relief stress

내 그들에게 가고 싶지 않은 마음이 생긴다고 토로하였다. 그리고 참여자들은 폭력상황을 보다 신속히 적극적으로 대처하지 않는 것에 대해 의문을 가졌다.

신규선생님이 왜 물을 드셨냐고 아까 급식 유지해 달라고 하지 않았냐고 하니깐 그 환자분이 막 화를 내면서 “언제 그랬냐, 그런 말을 했으면 내가 먹었겠냐, 간호사가 말하는 표정이며 말투며 재수가 없다. 어디서 저런 걸 배운 거야”라고 하시는 거예요. 일단 당시에는 그 환자분이 너무 미웠어요. 응급실에 오시자마자 꼭 자기 집 안방인 것처럼 반말로 이것저것 시키시는데... 환자분이 밉다고 생각이 드니까 환자분 가까이에서 가고 싶지도 않고, 뭘 해드리고 싶지도 않고 그냥 빨리 가셨으면 하는 생각만 들었어요.(참여자 10)

막 간호사 선생님들한테 알콜솜 통 던지고 발길질도 하고 그러는데 주위 사람들도 별다른 대처를 하지 않아요. 빨리 보완요원이나 경찰이라도 와야 한다는 생각이 들더라고요.(참여자 6)

범주 2. 간호직에 대한 회의

참여자들은 환자와 보호자들이 간호사의 ‘백의의 천사’ 이미지를 떠올리고 간호사에게 전문성보다는 이에 부합된 친절과 서비스를 요구하고 있다고 인식하였다. 또한 환자, 보호자들이 간호사에게 의사에 대한 불만을 표출하면서 무례한

언행도 서슴지 않다가도 의사 앞에서는 공손한 태도로 변하는 모습을 일상적으로 접하면서 간호전문직의 사회적 위상에 회의를 가지게 되고 미래 간호사로서 깊은 좌절감을 느꼈다. 한편, 참여자들은 선배간호사의 비인간적인 질책과 나무람을 후배간호사가 고스란히 참고 견디는 상황을 자주 보면서 간호조직의 부당하고 냉담한 문화를 경험하였다. 이에 참여자들은 인간이해와 사랑을 기본자질로 강조하는 간호사의 상호관계가 자신들이 기대했던 것과는 다름에 크게 낙심하였으며, 이러한 간호조직 문화에 강한 거부감과 문제의식을 갖게 되었다.

주제모음 1. 간호직의 사회적 지위에 실망함

‘간호직의 사회적 지위에 실망함’은 ‘전문직과 서비스직의 경계가 모호함’, ‘간호사가 의사에 대한 불만을 응대함’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 환자나 보호자들이 간호사에 대해 전통적인 천사 이미지를 가지고 있

으며, 고객이 대접받고 있다는 인식을 위한 비전문적인 서비스나 친절을 과하게 요구한다고 인식하였다. 특히 환자, 보호자들은 의사와 관련된 불만사항도 모두 간호사에게 큰 소리로 항의하다가도 상황의 주요 해결자라고 할 수 있는 의사 앞에서는 무례한 언행을 커녕 도리어 공손하게 대하는 모습을 빈번히 보게 되었다. 이에 참여자들은 간호사에 대한 사회적 인식의 현 주소와 의사와의 차이를 절감하며 간호직의 사회적 지위에 대한 실망감을 떨칠 수가 없었다.

환자들은 간호사한테 생각하시는 이미지가 있는 거 같아요. 백의의 천사, 무조건 친절하고 화도 안 내고 나긋나긋하고.. 그 분들이 생각하는 데서 어긋나면 화를 내시는 것 같아요.(참여자 1)

갑자기 간호사 선생님께 와서 ‘응급실에서 5시간 동안 기다렸는데, 달랑 이 약 하나 주고 마는 거냐, 환자가 저렇게 아픈데 약 한 봉지? 장난하냐, 지금? 의사 나오라고 해!’ 라고 다짜고짜 소리를 지르고 난리도 아니었어요. 간호사한테 계속 소리를 지르다가 정작 의사가 오면 아무 소리도 못해요.(참여자 6)

주제모음 2. 동료간호사의 상호관계에 낙심함

‘동료간호사의 상호관계에 낙심함’은 ‘간호사 간 상처를 주는 언행에 놀람’, ‘간호사간 냉담한 분위기에 대한 거부감’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 선배간호사가 후배간호사의 실수를 환자나 학생들 앞에서 공개적으로 나무라고 나아가 무시하거나 수치심을 주어도 후배간호사는 이를 무조건 참아내야 하는 것을 여러 차례 목격하였다. 또한 참여자들은 실습을 거듭하면서 동정심 없는 차가운 분위기가 특히 신규간호사가 경험하는 간호조직의 문화임을 자연스럽게 깨달아가고 있었다. 이에 참여자들은 인간이해와 사랑을 실천하는 간호사의 상호관계가 배려나 동정심 없이 냉담한 것에 실망하였으며, 간호업무만으로도 고된 직업인데, 왜 간호사간 이렇게까지 서로 힘들게 해야 하는지에 대해 자문하며 부정적이며 비판적인 시각을 표출하였다.

신규선생님께서 환자 앞에서 실수를 하셨는데 선배간호사가 환자 앞에서 “너한테 시키느니 내가 그냥 하지. 신규가 아니라 상전이네.” 라고 말씀하셨는데 신규선생님은 당황해 하시다가 아무 말도 못하고 자신이 하던 일

을 계속하시더라고요. 환자는 듣고 있다가 다른 간호사가 자신을 담당했으면 좋겠다고 말했어요. 신규선생님이 실수를 하셨더라도 환자 앞에서 대놓고 무시하는 선배간호사의 행동이 정말 잘못이라는 생각이 들었어요.(참여자 7)

아직 정말 이해가 가지 않는 건 간호사간의 감정노동이에요. 타인에 대한 배려에 대해 정말 많이 공부하고 잘 아는 사람이 간호사라 생각했

었는데, 왜 저렇게까지 상처 주는 말을 하는지, 혼날 일은 혼내고, 혼난 뒤 후배를 사랑으로 대할 수는 없는 것인지 정말 궁금해요.(참여자 3)

학생간호사 때부터 태움의 문화에 익숙해져 가면 무의식적으로 습관으로 자리 잡혀 악순환되는 게 현실인 것 같아요. 누구도 이 상황을 개선하려는 의지가 보이지 않았어요.(참여자 4)

범주 3. 간호사의 힘든 처지에 대한 공감

참여자들은 환자, 보호자의 부당한 요구, 무례한 언행, 선배 간호사의 차가운 질책 등이 앞으로 간호사로 일하면서 내가 겪게 될 일임, 즉 미래의 나의 모습이라는 생각에 두려움을 느꼈다. 그리고 간호사가 얼마나 힘든 직업임을 새삼 느끼게 되었다고 토로하였다. 또한 감정노동에 대한 대처방법이 난감하였으며 앞으로 간호사로 일하면서 이에 대한 어려움을 견뎌낼 수 있을지에 대한 걱정이 깊어지게 되었다.

주제모음 1. 홀로 감당하는 간호사가 안쓰러움

‘홀로 감당하는 간호사가 안쓰러움’은 ‘간호사가 일방적으로 당해 안타까움’, ‘간호사가 주눅 들어 있어 마음이 아픔’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 상대방의 부당함과 무례함에 대해 한마디의 항변도 못하고 무조건 자신의 잘못이라고 사과하는 간호사의 일상적인 모습에 안타까움을 느꼈다. 특히, 참여자들은 상황이 지난 후에 간호사의 표정이 어둡고 업무에 집중하지 못하는지 계속 실수를 하며 흐르는 눈물을 채 닦지도 못하고 병실로 뛰어가야 하는 간호사의 모습에 한없이 마음이 아파왔다.

막 소리 지르고 난동 피우던 환자 분에게 선생님은 계속 죄송하다고만 했어요. 그리고 그 분이 들어가자마자 선생님이 텅텅 떨면서 우는 거 보고 진짜 너무 마음이 아프더라고요.(참여자 9)

신규선생님이 차지 선생님한테 혼나고 복도에서 눈물을 흘리시는 모습을 보았던 적이 있는데 그 와중에도 눈물을 닦고 표정은 밝게 유지하며 병실로 들어가시더라고요. 눈물도 채 닦지 못한 채 업무를 위해 병실로 들어가는 신규선생님이 불쌍하고 안타까웠어요.(참여자 9)

주제모음 2. 미래의 나의 모습이 그려져 걱정됨

‘미래의 나의 모습이 그려져 걱정됨’은 ‘감정노동은 피할 수 없음’, ‘감정노동을 감당할 자신이 없음’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 감정노동은 간호사로서 피할 수 없는 일이며 간호사가 항상 밝은 모습과 친절을 유지한다는 것이 얼마나 어려운 일인지를 인식하게 되었다. 그리고 참여자들은 예민하고 무례한 상대 앞에서 주눅 들고 다가가는 것조차 주저되는 자신의 현재 모습을 떠올리면서 이를 감당해 나갈 수 있을지에 대해 자문하며 간호사 역할수행에 대한 자신감이 점점 저하되었다. 또한 감정노동이 심한 간호사의 직업을 오래 지속할 수 있을지에 대한 의구심과 걱정이 늘어갔다.

‘아, 나도 저렇게 해야 하구나’ 하는 생각이 제일 먼저 들어요. ‘나도 저렇게 다 참아가며, 혼자 다 해내면서 나의 감정을 숨겨야 하는구나. 내가 잘 할 수 있을까, 견딜 수 있을까’ 그러면서 떨리기도 하고 앞으로 닥칠 나의 미래에 모습이기에 두렵다는 감정이 먼저 다가와요.(참여자 11)

이전에는 병원에서 간호사로서 역할을 훌륭하게 해내고 싶었는데, 실습하면서 특히 신규선생님들의 상황을 보니 오래 버티지 못할 것 같고 금방 그만둘지도 모르겠다는 생각이 들었어요.(참여자 2)

범주 4. 간호사의 언행을 학습

참여자들은 임상실습을 하는 간호대학생으로서 환자와 만나는 것이 가장 자신 없고 부담스러운 일 중의 하나였는데, 특히 예민하고 까칠한 환자에게 다가가는 것은 학생들을 더욱 긴장시키고두렵게 만들었다. 또한 참여자들은 실습학생의 신분과 문제발생 시의 불이익 등을 염두에 둘 수밖에 없는 처지임을 토로하였다. 이에 참여자들은 실습도중 환자, 보호자, 간호사에게 부당한 요구나 대우를 경험할 경우에 자신들도 화나고 억울한 감정들을 속으로 억누르는 간호사의 모습을 모방하여 상황이 확대되지 않도록 주의를 기울였다. 또한, 참여자들은 상

대방의 기분을 미리 살피고 이에 맞추려 눈치를 보게 되었으며, 의도적으로 심신이 피로하고 아픈 상황에 처한 환자와 보호자의 입장에서 생각하고자 노력을 기울였다.

주제모음 1. 간호사의 감정표현을 모방함

‘간호사의 감정표현을 모방함’은 ‘부정적인 감정표현을 억누름’, ‘친근하게 대함’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 자신의 간호행위에 대한 환자의 강한 거부와 기분을 상하게 하는 요구 등의 상황에서 두렵고 비참한 기분이 들어도 간호사들이 하는 것처럼 웃는 얼굴로 대하며 무조건 죄송하다고 응대하게 되었다. 그리고 참여자들은 환자와 좋은 관계를 맺는 것의 필요성을 인식하며 사적인 관심과 일상적인 대화를 통해 환자에게 친근하게 다가가고자 노력하였다.

어느 곳으로 실습을 가던지 웃으면서 인사부터 했어요. 웃으면서 인사하면 보호자 분들도 좋아하시고 환자 분들도 좋아하셔서 일단 웃으면서 인사했죠. 그리고 ‘체온은 조금 전에 재더니 왜 또 재서 애를 깨우냐’, ‘팔 아프니까 혈압 재지 마라’, ‘이불이 왜 더 없냐’고 화를 내셔도 정말 죄송하다고 죄송하다고 말씀드리고 그랬어요. (참여자 9)

주제모음 2. 요구되는 감정에 주의를 기울임

‘요구되는 감정에 주의를 기울임’은 ‘상대방의 감정 상태를 살핌’, ‘상대방의 입장을 이해하고자 노력함’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 예민하거나 화를 자주 내는 환자의 기분과 감정을 미리 살피고 이에 맞추어 행동하게 되었다. 그리고 참여자들은 환자와 보호자는 부정적 생각과 감정을 쉽게 갖게 되며, 이로 인해 이성적 판단도 어려울 것이라 인식하며 상대방의 부적절한 언행을 고통으로 인한 상황으로 이해하고 수용하고자 노력하였다.

평소 화를 잘 내시는 분들은 계속 눈치를 봐서 기분도 괜찮아 보인다면 살갑게 다가가고, 화가 나 보이면 말을 더 줄이고 할 일만 빨리 하고 더 나긋나긋하게 해요. 최대한 신경을 건드리게 않게 노력하는 거죠. (참여자 1)

환자가 저에게 부당하게 화를 내거나 사소한 일을 요구하는 등 무시하는 행동을 하면, ‘환자가 얼마나 불편하면 저렇게 행동할까, 내 도움이 얼마나 필요할까’라고 생

각하면 기분이 뭐 그렇게 상하지는 않아요. (참여자 5)

범주 5. 미래를 위한 준비

참여자들은 간호의 본질은 심신이 취약한 대상자에게 돌봄을 제공하는 것이므로 그들의 어려움과 고통에 공감하는 것이 필요하다고 피력하며 감정노동 속에서 간호의 본질과 보람을 추구하고자 하였다. 또한 선배 간호사의 다소 과하다고 생각되는 질책도 환자의 생명과 보호에 대한 막중한 책임감에서 비롯된다고 인식하였으며, 환자의 요구에 적절히 대처하고 선배에게 야단을 듣지 않기 위해서는 간호 전공지식과 기술에 대한 학습이 절실히 필요함을 느꼈다. 그리고 참여자들은 의사소통과 감정조절 능력의 향상을 위한 노력을 다짐하였으며, 감정노동으로 인해 발생하는 분노, 좌절감, 소외감 등의 부정적인 감정과 업무 스트레스를 해소하기 위한 방안 모색의 필요성에 대한 인식도 갖게 되었다.

주제모음 1. 간호의 본질을 성찰함

‘간호의 본질을 성찰함’은 ‘돌봄의 의미를 되새김’, ‘책임의식을 돌아봄’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 간호의 본질은 고통 속에 있는 환자와 보호자를 돌보는 것이며 그들의 예민한 반응과 과한 요구도 그들의 입장에서 이해하고 수용하는 것이 필요하다고 인식하였다. 또한, 간호사간의 엄격한 문화 역시 생명을 다루는 일을 수행하는 속에 발생하는 것으로 이해하고자 하였다. 이에 신규간호사의 미숙한 업무능력이 이러한 상황을 악화시킬 것이라고 생각하면서 많은 간호지식과 능숙한 간호술에 대한 자신들의 노력이 이에 대한 대비책이 될 것이라고 인식하였다.

진정으로 마음에서 우러나오는 게 아니라 그냥 어쩔 수 없이 해야 한다는 생각을 하면 좀 마음이 무거워요. 제가 추구하고 지금까지 배운 간호.. 그리고 돌봄에 대한 보람... 같은 것을 생각하면서 감정노동을 바라봐야 한다고 생각해요. (참여자 6)

가장 중요한 것은 공감이라고 생각해요, 사람 대 사람 으로서 얼마나 힘들까하는 마음으로 대하고 도와드리고 싶고 함께 잘 해보자는 입장에서 하는 것이 좋다고 생각해요. (참여자 5)

간호사는 생명을 다루는 직업이라는 점에서 초반부터 엄격하게 할 필요는 있어요. 환자에게 불만이 생기거나

동료간호사에게 혼나지 않으려면 제가 수행하는 간호업무 좀 더 꼼꼼하게 실수하지 않도록 해야겠다고 생각했어요. 정말 공부를 열심히 해서 많은 전문지식과 기술이 있어야 상황에 잘 대처할 수 있을 것 같아요.(참여자 11)

주제모음 2. 관리방안을 구상함

‘관리방안을 구상함’은 ‘대처능력 향상’을 위해 노력함, ‘스트레스 해소방법을 모색함’의 주제로 구성되었다. 참여자들은 감정노동의 상황에 잘 대처하기 위해서는 공감적이며 긍정적인 의사소통 능력의 필요성을 절감하였으며, 자신의 감정을 통제하고 다스리는 능력 또한 매우 중요하다고 인식하였다. 또한 취미활동과 동기 모임 등의 자원을 활용해 스트레스를 해소하는 것이 필요함을 인식하게 되었다.

간호사가 상대에게 말투, 내용을 어떻게 하느냐에 따라 상황을 해결하는 것이 달라져요. 간호사는 좋은 감정으로 자신의 의견을 긍정적으로 전달하고 상대가 좋은 감정을 가질 수 있도록 말하는 능력이 필요하다고 느꼈어요.(참여자 11)

감정노동을 할 수 밖에 없다면 감정노동으로 인한 스트레스를 해소할 수 있는 방법을 찾는 것이 더 효율적일 것 같아요. 취미생활을 한다든가 같은 고민을 가지고 있는 동기간호사와 정기적으로 모임을 가진다든지 하는 활동이 좋을 것 같다고 생각해요.(참여자 8).

3.2 간호대학생의 감정노동에 대한 인식의 본질적 구조

참여자들은 임상실습을 하면서 환자나 보호자들이 간호사에게 고성과 반말, 욕설 등의 언어적인 폭력과 신체적인 위협을 가하며 불만을 호소하는 상황에 당황스러워 어찌할 바를 몰랐다. 또한 상대방의 난폭하고 과격한 언행이 두렵기도 하고, 지켜보는 타인의 시선이 간호사의 상황을 더욱 난처하게 할 것이라는 생각에 마음이 불편하여 자리를 피했다. 또한, 참여자들은 상대방의 무례하고 부적절한 언행뿐만 아니라, 위협과 폭력에 대한 신속한 대처와 강력한 대응이 이루어지지 않는 상황을 이해할 수 없었으며, 언어적, 신체적 폭력을 가하는 상대방이 못마땅하고 언짢아 화가 치밀었다. 참여자들은 실습을 거듭하면서 환자, 보호자들이 간호사에게 기대하는 역할이 간호 전문성보다는 ‘백의의 천사’ 이미지에 부합되는

친절과 서비스라고 인식하였다. 또한, 환자, 보호자가 간호사에게 의사에 대한 불만을 무례하게 항의하다가도, 의사에게는 공손한 태도로 변하는 현장을 일상적으로 접하면서 참여자들은 간호전문직의 사회적 위상에 회의를 가지게 되고 미래 간호사로서 깊은 좌절감을 느꼈다. 한편, 참여자들은 선배간호사의 비인간적인 질책을 후배간호사가 고스란히 참고 견디는 상황을 자주 보면서 간호사간의 상호관계가 타인에 대한 배려와 이해, 협력을 기반으로 한 공정하고 정의로운 협력적인 관계가 아닌 것에 실망하였으며, 경직되고 냉담한 간호조직 문화에 대해 거부감과 비판의식을 갖게 되었다. 참여자들은 대상자의 부당한 요구, 무례한 언행, 선배간호사의 차가운 질책 등이 자신에게 곧 닥칠 미래라는 생각에 두려움이 밀려왔으며, 간호사 일이 새삼 힘겹고 어렵게 느껴져 마음이 무거웠다. 이에 참여자들은 자신이 감정노동을 감당할 수 있을지, 간호직을 잘 해낼 수 있을지, 임상에서 오래 버틸 수 있을지에 대한 걱정스런 고민이 깊어지게 되었다. 한편, 참여자들은 실습도중 대상자에게 무시당하거나 부당한 상황에 처했을 때, 실습과정을 통해 간호사들로부터 학습한 대로 화나고 억울한 감정을 감추고 긍정적인 감정을 표현하고자 노력하였다. 그리고 참여자들은 환자의 기분을 살피고 정서적인 요구를 미리 알아채려 노력하였으며 취약한 상황 속에 있는 상대방의 상황과 입장을 헤아려 간호대학생으로서 느껴야 하고 느끼고 싶은 감정을 만들어내려고 애를 썼다. 이러한 과정을 통해 참여자들은 궁극적으로 돌봄과 치료적 공감의 의미를 되새기며 감정노동에 내재되어 있는 간호의 본질과 보람을 추구하게 되었다. 또한, 간호사간의 냉엄한 상호관계도 생명에 대한 강한 책임감으로 인해 발생하는 상황임을 수용하면서 간호사의 풍부한 전공지식과 능숙한 간호술에 대한 철저한 준비가 필요함을 느끼게 되었다. 그리고 참여자들은 긍정적이며 치료적인 의사소통과 감정조절 능력의 중요성을 인식하며 능력 향상을 위한 노력을 다짐하였으며, 감정노동으로 인해 발생하는 부정적인 감정과 스트레스 해소 방안을 모색하면서 자신들의 머지않은 미래를 위한 구체적인 계획을 강구하게 되었다.

4. 논의

본 연구는 간호대학생의 감정노동에 대한 인식을 탐

색하여 기술하고자 현상학적 연구방법을 이용하여 분석하였고 그 결과 ‘비합리적인 상황으로 인한 혼란’, ‘간호직에 대한 회의’, ‘간호사의 힘든 처지에 대한 공감’, ‘간호사의 언행을 학습’, ‘미래를 위한 준비’의 5가지 범주가 나타났다.

본 연구의 첫 번째 범주는 ‘비합리적인 상황으로 인한 혼란’으로 나타났다. 참여자들은 비상식적이며 객관적으로 타당하지 않은 상황을 이성적으로 수용할 수 없었으며 상대방의 부당함, 무례함, 위협성에 당황하고 겁이 나고 화도 치밀었다. 간호대학생들이 임상현장에서 감정노동의 상황을 바라보며 경험하는 두려움, 공포, 분노는 간호사의 느끼는 신체적 위협에 대한 불안과 분노감정[23]에 근거하여 유추해 볼 수 있을 것이다. 또한 참여자들은 간호사에 대한 언어적, 신체적 위협과 폭력에 신속한 대처와 강력한 대응이 이루어지지 않는 것을 의아해 하였는데, 이는 간호사의 약 98.1%가 최근 1년간 언어적, 신체적 폭력경험이 있음에도 불구하고[24] 간호사들은 ‘아무 일 없었던 듯이 그냥 업무를 수행’하는 대처양식을 가장 많이 사용하며 병원폭력을 언제든지 발생할 수 있는 당연한 사건으로 용인하거나 묵인하는 소극적인 태도를 보인다는 선행 연구결과[25-27]를 반영한다. 또한, ICN은 간호사의 폭력에 대한 불관용 원칙아래 강력한 제재 조치를 취해야 한다고 밝힌 바 있으나[28], 병원 내 조직적이며 적극적인 대처 프로그램이 미흡하며 법적으로 대처할 수 있는 정책적 보호 장치가 부족하다는 주장[24-25]과도 연관 지어 볼 수 있다. 따라서 이것은 간호사의 감정노동 상황 속에서 간호대학생이 경험하는 혼란과 공포 감정 등에 대해 인식하고 간호대학생에게 세심하고 정서적인 지지를 제공해야 함을 시사하고 있다. 그리고 간호대학생의 경험에 근거한 효과적인 대응방안과 교육전략 모색이 필요하며 폭력예방 및 대처 프로그램 개발, 감정조절 프로그램 개발 시 간호대학생에 대한 고려가 필요할 것으로 사료된다. 나아가 간호사들이 병원폭력 상황에서 감정관리를 위한 노력이 단순히 개인적 차원의 것인지에 대한 심도 있는 논의가 필요하다고 사료하며, 간호사에게 감정노동을 요구하는 사회적 기대와 조직규범의 적절한 선에 대한 합의가 진행되어야 할 것이다. 특히 간호사들이 병원폭력에 표준화된 폭력대응지침과 보고체계를 충실히 이행하며 적극적인 대처를 하는 것이 미래 간호사인 간호대학생의 학습과 추후 간호사로서 감정노동 대처에 바람직한 영향을

줄 것으로 사료된다.

본 연구의 두 번째 범주인 ‘간호직에 대한 회의’에서 참여자들은 사회가 간호사에게 기대하는 이미지와 역할이 전문성보다는 친절과 미소, 비전문적인 서비스 제공자라고 인식하였다. 또한, 참여자들은 환자와 보호자들의 태도 변화를 통해 의사와 간호사에 대한 대중의 인식 차이가 매우 크다는 것을 깨닫게 되면서 간호사의 역할과 사회적 지위에 대한 실망감과 좌절감을 느꼈다. 이는 간호사가 환자의 끝도 없는 요구에 친절과 서비스의 수준을 고민하며 간호사로서 역할 정체성에 대해 자문하며[23], 간호사가 처방에 의한 수행자로만 인식되거나 친절한 간호사 이미지와 희생, 서비스만을 강조하는 속에서 간호전문직의 한계를 느끼고 감정노동을 경험한다는[29] 선행연구결과의 연장선에서 이해할 수 있다. 간호대학생의 임상실습 스트레스와 간호사에 대한 부정적인 이미지는 간호전문직관 형성에 영향을 미치는[30-31]점을 고려할 때, 간호대학생이 감정노동 현장 속에서 인식하는 전문직 역할 기대와 자긍심 저하에 대해 관심을 가지고 이를 사전에 방지하고 개선할 수 있는 방안을 모색해 나가야 할 것이다. 또한, 간호대학생이 간호사를 향한 상대방의 부적절한 행동이 간호사에 대한 비하나 부족한 자질이 반영된 결과로 생각하지 않고 상황을 객관화하는 인식을 갖도록 지도하는 것이 필요하다고 사료된다. 한편 참여자들은 간호사간의 부당하고 비인간적인 대우로 인해 발생하는 상황이 후배간호사의 감정노동을 배가시키는 주요한 요인이라고 인식하며 배려와 사랑이 부족한 간호조직의 문화에 대해 반감과 비판의식을 가지고 있었다. 이것은 경력간호사가 간호대학생에게 좋지 않은 역할모델로 각인되고 있음을 보여주는 결과이며, 간호계의 뿌리 깊은 일명 ‘태움’의 문화에 대해 깊이 자성하고 성찰해야 함을 시사하는 결과로 보여진다. 특히 이는 간호대학생이 실습현장에서 임상지도교수나 간호관리자보다 경력간호사를 통해 주로 배움을 얻으며[32], 간호사가 간호대학생의 학습결과에 직접적인 영향을 주는 문지기(gatekeeper)와 같은 역할을 하는 존재[33]라는 연장선에서 의미를 파악할 필요가 있다. 또한 간호대학생의 간호사에 대한 평가를 공식화해야 한다는 견해[3]가 제기되는 것과도 같은 맥락에서 이해될 수 있는 바, 임상실습교육에 대한 간호사의 좋은 역할모델을 개발하는 것이 필요하다고 사료된다. 또한, 조직구성원들 간의 협력관계가 중요하며, 간호조직의 지지적이며 관계지향적인 문화

는 대인관계를 유연하게 이끌어 감정노동을 적게 느끼게 한다는 선행 연구결과[34]에 근거할 때, 간호사가 좀 더 타인에 대한 배려와 이해를 기반으로 하는 호혜적인 관계 속에서 직무를 수행할 필요가 있다는 주장[9]을 지지하는 결과이다. 그러므로 학교와 실습기관은 간호대학생이 가진 긍정적인 조직문화에 대한 인식을 강화하는 프로그램을 통해 바람직한 조직문화정착을 위한 토대를 구축해야 한다. 또한 간호대학생에게 바람직한 조직문화와 임상실습환경을 제공하여 이들의 성공적인 사회화를 도와야 한다는 강한 책임감을 가지고 긴밀한 산학협력 체계에 대한 방안이 모색되어야 한다. 아울러 간호조직은 간호사간의 상호작용과 갈등에 대한 세심한 주의와 관심을 기울이고 간호사들이 공정하고 정의로써 협력적인 관계를 가질 수 있도록 근무환경을 조성할 필요가 있으며 이를 정착시킬 수 있는 제도적 장치를 마련하려는 노력이 병행되어야 할 것이다.

본 연구의 세 번째 범주인 ‘간호사의 힘든 처지에 대한 공감’에서 참여자들은 한 학기가 지난 후 임상현장에서 자신들의 모습을 그리면서 간호현장을 바라보고 있었다. 이에 간호사의 어려움이 피부로 직접 느껴졌으며 자신이 감당해야 할 일들과 이를 극복할 수 있을지에 대한 걱정이 늘어만 갔다. 즉, 감정노동을 하는 간호사의 힘든 상황에 대한 간호대학생의 공감은 입사 후 자신의 능력 발휘에 대한 자신감을 저하시키고 부정적용과 조기이직을 예견하는 심리상태가 됨을 확인할 수 있었다. 간호대학생이 졸업학년이 되면 자신의 역할을 바라보는 현실적인 요소들을 생각하게 되며[35], 마지막 임상실습에서 간호대학생은 간호사 역할에 대한 부담감, 한계 인식, 자신감 저하 등을 경험하게 된다[36]. 특히 간호대학생의 임상실습동안 부정적인 경험과 스트레스가 신입간호사의 이직의도에 영향을 미치며[18], 감정노동은 신규간호사의 이직에 직접적, 결정적인 영향을 미친다[19-20]는 보고로 유추해 볼 때, 간호대학생이 감정노동으로 인해 졸업 후 자신의 업무에 미리 압도당하는 경험은 실무적용의 부정적인 요소로 작용될 것으로 예견할 수 있다. 그러나 이러한 해석은 단지 추측에 불과하므로 후속연구를 통해 졸업학년 간호대학생이 인식하는 감정노동에 대한 부정적인 감정들이 입사 후 실무부적응과 사직에 어떤 과정으로 영향을 미치는지를 보다 자세히 규명하는 것이 필요하다. 이는 졸업학년 간호대학생이 미래 간호사로서의 역할을 재조명하고 직업정체성을 향상시킬 수 있는 실질

적인 교육전략들을 개발할 수 있게 할 것이다. 아울러 간호교육자는 간호대학생의 간호업무 수행자신감을 저하시키는 실습환경에 대해 주의를 기울이고 간호대학생이 재학기간 중에 간호직에 대해 보다 희망적이며 미래지향적인 관점을 가질 수 있도록 다양한 학습전략과 직업적응 프로그램을 개발해 지도할 필요가 있겠다. 또한 졸업후에도 학생들의 어려움을 상담하고 조언을 주는 환경을 구축하고 활성화하는 노력을 병행해 나가야 할 것이다.

본 연구의 네 번째 범주는 ‘간호사의 언행을 학습’으로 나타났다. 참여자들은 부당하고 무시당하는 상황에 처했을 경우 부정적인 감정을 통제하고 무조건적으로 사과와 미소로 환자의 기대에 맞게 말하고 행동함을 확인할 수 있었다. 그리고 환자의 상황을 의도적으로 이해하면서 자신들이 느껴야 하고 느끼고 싶은 감정을 만들어 내려는 노력을 기울였다. 참여자들은 자신들의 이러한 행위는 실습과정에서 관찰한 간호사의 표현양식, ‘을’과 같은 실습학생 신분에 대한 인식, 환자와의 문제 상황 발생 시 받게 될 평가에 대한 불이익 등에서 기인한다고 언급하였다. 이러한 결과는 감정노동은 관찰과 일련의 훈련과정을 통해 학습되고 습득되며[11], 간호대학생 역시 간호사의 감정 관리를 관찰하면서 환자에게 보여주는 표현규칙을 습득하게 된다는 견해[12]에 근거하며, 간호대학생도 실습과정 중에 간호사가 경험하는 수준의 감정노동을 경험하고 있다[12-16]는 연구결과들을 지지한다. 국내 간호대학생을 대상으로 한 감정노동 연구가 부족하며, 간호대학생의 임상실습 감정노동이 전공만족도, 실습만족도 및 직업정체감 저하와 관련이 되고[15-16] 학업에 대한 이상, 목적, 관심을 상실하여 학생 스스로를 정서적 고갈상태에 이르게 한다[12]는 최근의 보고는 간호대학생의 감정노동에 대한 심도 있는 탐색의 필요성과 중요성을 제시하고 있다. 따라서 간호대학생이 누구와, 언제, 무엇 때문에 감정노동을 경험하고 그 결과가 어떠한지를 심도 있게 탐색하는 연구와 간호대학생의 감정노동 인식에 영향을 주는 내외적 요인을 확인하고 발생하는 문제들을 규명하는 연구 수행을 제안한다. 이를 통한 간호대학생의 임상실습 경험에 대한 보다 명확한 이해는 간호대학생의 실습만족도 향상과 실습교육의 질 향상을 위해 매우 중요할 것이라 판단된다.

본 연구의 다섯 번째 범주인 ‘미래를 위한 준비’는 참여자들은 취약한 존재에 대한 돌봄과 공감, 생명에 대한 책임감을 되새기며 감정노동을 수용하고자 하는 자세를

취하였다. 또한 감정노동을 관리하기 위해 필요한 능력과 지지자들을 모색하는 노력을 통해 미래를 준비하고 있었다. 이러한 결과는 간호직이 돌봄 전문직 문화의 특성과 직업선택의 동기측면에서 다른 서비스 직종과 엄격하게 구별되며[37], 상대에게 긍정적 감정을 자발적으로 더 표현하고 내면화가 용이하며 구성원들은 업무수행 중 직업이 가진 의미와 업무수행과정에서의 보람에 집중하는 경향이 있다[38]는 보고와 연관 지어 이해할 수 있다. 이는 간호대학생이 감정노동을 환자의 경험을 공감하고 간호전문직의 역할 수용을 통해 자기 자신이 있는 그대로 반응할 수 있는 내면을 만든다는 것으로 해석되는 결과이며, 이러한 인식의 강화를 통해 감정노동의 정도와 감정노동으로 인한 탈인격화 및 소진 등의 문제를 줄일 수 있다고 유추할 수 있는 바 매우 고무적인 결과로 보여진다. 또한 참여자들이 감정노동의 효율적인 관리를 위한 다양한 능력과 자원을 모색한 결과는 간호교육과정에서 감정노동 관련 주제토론, 감정노동 상황에서 사용되고 있는 언어표현 분석 등의 학습활동을 포함하는 의사소통 프로그램, 역할극이나 문제상황 해결 등의 학습활동을 통한 대인관계 프로그램 등의 개발 필요성을 제시한다고 사료된다. 그리고 임상실습의 전 과정을 통해 선후배간, 동기간 감정노동에 대한 서로의 경험을 교류할 수 있는 기회를 제공하여 감정노동으로 인한 부정적인 감정들과 스트레스를 긍정적으로 해소하는 방안을 훈련시켜 나가야 할 것이다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 졸업학년 간호대학생을 대상으로 간호사의 감정노동에 대한 인식을 살펴보고, 그 의미와 본질을 탐구하는데 목적이 있다. 본 연구를 통해 감정노동에 대한 간호대학생의 인식은 ‘비합리적인 상황으로 인한 혼란’, ‘간호직에 대한 회의’, ‘간호사의 힘든 처지에 대한 공감’, ‘간호사의 언행을 학습’, ‘미래를 위한 준비’임을 확인하였다. 졸업학년 간호대학생의 감정노동에 대한 인식에 대한 이해와 관점은 간호대학생의 임상실습 감정노동 관리를 위한 효과적인 교육전략 개발의 근거를 제공하여 간호실습교육의 내실화와 질적 향상에 기여할 것이다.

본 연구결과를 토대로 다음의 제언을 하고자 한다. 첫째, 본 연구결과에서 나타난 간호대학생의 감정노동 경

험에 대해 보다 심층적으로 탐색하는 후속 연구가 시행되어야 한다. 둘째, 간호대학생의 감정노동에 대한 인식에 영향을 주는 내외적 요인과 발생하는 문제들을 규명하는 연구를 제언한다. 셋째, 간호대학생의 임상실습 감정노동에 대한 어려움을 해결하고 이를 관리할 수 있는 체계화된 간호교육 프로그램 개발이 필요하다.

References

- [1] J. J. Yang, "Nurses' image perceived by student nurses before and after their first clinical practice", *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, vol. 9, no. 1, pp. 64-72, 2003.
- [2] A. Lööfmark, K. Wikblad, "Facilitating and obstructing factors for development of learning in clinical practice: A student perspective", *Journal of Advanced Nursing*, vol. 34, no. 1, pp. 43-50, 2001.
DOI: <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2001.3411739.x>
- [3] H. M. Son, "Analysis of positioning in the nursing students' narrative of the experiences of clinical practice", *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, vol. 20, no. 1, pp. 129-137, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2014.20.1.129>
- [4] J. S. Kim, J. J. Sun, H. S. Kim, "Clinical Practice Experiences of Nursing Students", *Journal of Qualitative Research*, vol. 10, no. 1, pp. 63-76, 2009.
- [5] N. S. Ha, K. S. Han, J. Choi, "The relationship of perceived stress, ways of coping, and stress response of nursing students", *Journal of Korean Academy of Nursing*, vol. 28, no. 2, pp. 358-368, 1998.
- [6] V. Zamanzadeh, L. Valizadeh, L. Sayadi, F. Taleghani, F. Howard, A. Jeddian, "Emotional labour of caring for hematopoietic stem cell transplantation patients: Iranian nurses' experiences", *Asian Nursing Research*, vol. 7, no. 2, pp. 91-97, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.anr.2013.04.004>
- [7] S. G. Han, "A study on the occupational characteristics of emotional labor in Korea", *Journal of Labor Research*, vol. 32, pp. 5-27, 2016.
- [8] Y. S. Kim, E. Y. Chung, J. N. Kim, Y. J. Seo, "The effect of emotional labor on job stress, burnout and job satisfaction of hospital nurses", *Korean Public Health Research*, vol. 40, no. 4, pp. 75-88, 2014.
- [9] M. A. Lee, E. J. Kim, "Influences of hospital nurses' perceived reciprocity and emotional labor on quality of nursing service and intent to leave", *Journal of Korean Academy of Nursing*, vol. 46, no. 3, pp. 364-374, 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2016.46.3.364>
- [10] J. H. Park, S. K. Chung, "Influence of emotional labor, communication competence and resilience on nursing performance in university hospital nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 17, no. 6, pp. 618-628, 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.10.236>

- [11] A. A. Grandey, "Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 5, no. 1, pp. 95-110, 2000.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- [12] S. Y. Kang, "Impact of nursing students' emotional labor on burnout during nursing practice in a hospital: Moderating effect of emotional intelligence", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 21, no. 1, pp. 77-87, 2015.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2015.21.1.77>
- [13] G. Msiska, P. Smith, T. Fawcett, "Exposing emotional labour experienced by nursing students during their clinical learning experience: A Malawian perspective", *International Journal of Africa Nursing Sciences*, vol. 1, pp. 43-50, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijans.2014.07.001>
- [14] K. Jack, C. Wiberley, "The meaning of emotion work to student nurses: A Heideggerian analysis", *International Journal of Nursing Studies*, vol. 51, no. 6, pp. 900-907, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2013.10.009>
- [15] M. H. Nam, H. O. Kim, "Relations between clinical practice emotional labor, self esteem and major satisfaction of among nursing students", *Journal of Digital Convergence*, vol. 14, no. 1, pp. 263-273, 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.14400/JDC.2016.14.1.263>
- [16] M. H. Nam, M. R. Lee, "The effect of emotional labor of clinical practice, self-esteem and clinical practice satisfaction on professional identity in nursing students", *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, vol. 22, no. 4, pp. 527-536, 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2016.22.4.527>
- [17] D. Arieli, "Emotional Work and Diversity in Clinical Placements of Nursing Students", *Journal of Nursing Scholarship*, vol. 45, no. 2, pp. 192-201, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.1111/jnu.12020>
- [18] H. L. Lai, T. C. Peng, F. M. Chang, "Factors associated with career decision in Taiwanese nursing students: A questionnaire survey", *International Journal of Nursing Studies*, vol. 43, no. 5, pp. 581-588, 2006.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2005.07.012>
- [19] G. L. Kim, H. J. Lee, Y. S. Cho, M. H. Kim, "The experience of turnover decision making in new graduate nurses", *Journal of Qualitative Research*, vol. 14, no. 1, pp. 23-33, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.22284/qj.2013.14.1.23>
- [20] B. M. Im, J. M. Park, M. J. Kim, S. Y. Kim, J. H. Maeng, L. L. Lee, K. A. Kang, "A phenomenological study on the turnover experience of novice nurses working in general hospital", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, vol. 24, no. 4, pp. 313-322, 2015.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.4.313>
- [21] P. E. Colaizzi, *Psychological research as the phenomenologist views it existential phenomenological alternative for psychology*, New York: Oxford University Press, 1978.
- [22] Y. S. Licoln, E. G. Guba, *Effective Evaluation(4th ed.)*. San Francisco: Jossey-Bass. 1985.
- [23] M. R. Song, K. J. Park, "Emotional labor experienced by ambulatory care nurses", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, vol. 17, no. 4, pp. 451-461, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2011.17.4.451>
- [24] J. H. Noh, Y. K. Na, "Effects of violence experience, emotional labor, and job stress on clinical nurses' depression", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, vol. 24, no. 3, pp. 153-161, 2015.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.3.153>
- [25] M. J. Kang, I. S. Park, "Types of violence and coping methods experienced by general hospital nurse", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, vol. 21, no. 1, pp. 92-104, 2015.
- [26] A. Kvas, J. Seljak, "Unreported workplace violence in nursing", *International Nursing Review*, vol. 61, no. 3, pp. 344-351, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/inr.12106>
- [27] E. H. Ha, J. Y. Cho, "Coping styles toward hospital violence in clinical nurses: An application of Q methodology", *Korean Journal of Adult Nursing*, vol. 25, no. 3, pp. 263-274, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.7475/kjan.2013.25.3.263>
- [28] ICN. Position Statement; Abuse and violence against nursing personnel Internet]. Geneva: ICN;2006[cited 2013 February 14]. Available from: http://www.icn.ch/images/stories/documents/publications/position_statements/C01_Abuse_Violence_Nsg_Personnel.pdf.
- [29] J. H. Kim, J. S. Lee, "The experience of clinical nurses' interpersonal conflict", *Journal of Qualitative Research*, vol. 14, no. 1, pp. 70-80, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.22284/qj.2013.14.1.70>
- [30] K. M. Lim, E. J. Jo, "Influence of satisfaction with clinical practice and image of nurses on nursing professionalism of nursing students", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 17, no. 4, pp. 556-566, 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.4.556>
- [31] S. S. Hong, M. J. Park, "The effects of clinical practice stress and helplessness on nursing professionalism among nursing students", *Journal of the Korea Contents Association*, vol. 14, no. 12, pp. 369-377, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2014.14.12.369>
- [32] H. Y. Lee, H. S. Lim, M. Y. Kim, "The clinical practice of newly graduated nurses who are resigned", *Journal of Qualitative Research*, vol. 12, no. 1, pp. 36-48, 2011.
- [33] J. D. Brammer, "RN as gatekeeper: gatekeeping as monitoring and supervision", *Journal of Clinical Nursing*, vol. 17, no. 14, pp. 1868-1876, 2008.
DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1365-2702.2008.02376.x>
- [34] J. Y. Lee, H. R. Nam, "Effects of work environment, organizational culture and demands at Work on emotional labor in nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 22, no. 2, pp. 119-128, 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2016.22.2.119>
- [35] R. A. Day, P. A. Field, I. E. Campbell, L. Reutter, "Students' evolving beliefs about nursing: From entry to graduation in a four-year baccalaureate programme",

- Nurse Education Today*, vol. 25, no. 8, pp. 636-643, 2005.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2005.09.003>
- [36] C. Cooper, L. B. Taft, M. Thelen, "Preparing for practice: Students' reflections on their final clinical experience", *Journal of Professional Nursing*, vol. 21, no. 5, pp. 293-302, 2005.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2005.07.002>
- [37] B. H. Kong, "A Philosophical inquiry into caring in nursing-Based on ricoeur's narrative ethics", *Journal of Korean Academy of Nursing*, vol. 35, no. 7, pp. 1333-1342, 2005.
- [38] C. M. Brotheridge, A. A. Grandey, "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work", *Journal of Vocational Behavior*, vol. 60, no. 1, pp. 17-39, 2002.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>

염 은 이(Eun-Yi Yeom)

[정회원]



- 1992년 2월 : 이화여자대학교 간호과학과(간호학사)
- 2006년 8월 : 이화여자대학교 간호과학과(간호학석사)
- 2013년 8월 : 이화여자대학교 간호과학과(간호학박사)
- 2013년 9월 ~ 현재 : 청운대학교 간호학과 조교수

<관심분야>

만성질환, 시뮬레이션 교육