

간호사의 대인관계문제, 감정노동이 전문직 자아개념에 미치는 영향

염은이
청운대학교 간호학과

The Influence of Interpersonal Problems, Emotional Labor on Professional Self-Concept among Clinical Nurses

Eun-Yi Yeom

Department of Nursing, Chungwoon University

요약 본 연구의 목적은 간호사의 대인관계문제, 감정노동, 전문직 자아개념의 정도와 관계를 확인하고 이들 변수가 전문직 자아개념에 미치는 영향을 파악하기 위함이다. 충청도 소재 1개 병원에 재직 중인 간호사 150명을 대상으로, 2016년 8월 2일부터 8월 30일까지 자가 보고식 설문조사로 시행되었다. 연구결과, 대인관계문제 평균점수는 2.57점으로 사람들에게 향함의 점수가 가장 높았으며, 감정노동은 3.50점으로 감정노동 빈도가 가장 높았다. 전문직 자아개념의 평균점수는 2.54점으로 의사소통의 점수가 가장 높게 나타났다. 대인관계문제는 감정노동($r=0.392, p<0.001$)과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 전문직 자아개념은 대인관계문제($r=-0.452, p<0.001$)와 감정노동($r=-0.376, p<0.001$)과 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 대상자의 전문직 자아개념에 대인관계문제($\beta=-0.377, p<0.001$)가 가장 큰 영향력을 나타내는 변수였으며, 연령(40세 이상)($\beta=0.435, p<0.001$), 연령(30세 이상 40세 미만)($\beta=0.278, p<0.001$), 학력($\beta=0.157, p=0.012$), 감정노동($\beta=-0.153, p=0.025$) 순으로 영향을 주는 것으로 나타났으며, 이들 전체 변수는 전문직 자아개념에 대해 약 44%의 설명력을 나타냈다($F=24.38, p<0.001$). 그러므로 대인관계문제 및 감정노동을 감소시키기 위한 전략이 간호사의 전문직 자아개념 향상을 위해 도움이 될 것으로 사료된다.

Abstract This study was conducted to identify the degree and correlation among clinical nurses' interpersonal problems, emotional labor and professional self-concept and to examine the effects of interpersonal problems and emotional labor on professional self-concept. Data were collected through a self reported structured questionnaire of 150 clinical nurses using convenient sampling methods from August 2, 2016 to August 30, 2016. The mean score of interpersonal problems was 2.57 and the score of moving toward people was the highest. The mean score of emotional labor was 3.50 and the score of emotional expression frequency was highest. The mean score of professional self-concept was 2.54 and the score of communication was highest. Interpersonal problems were positively correlated with emotional labor($r=0.392, p<0.001$), while professional self-concept was negatively correlated with interpersonal problems($r=-0.452, p<0.001$) and emotional labor($r=-0.376, p<0.001$). Stepwise regression showed that interpersonal problems had the greatest effect on professional self-concept($\beta=-0.377, p<0.001$), followed by Age(yr) ≥ 40 , Age(yr) $>30 \leq 40$, education level and emotional labor. These variables together explained 44% of the professional self-concept among clinical nurses($F=24.38, p<0.001$). In conclusion, strategies for reducing interpersonal problems and emotional labor should be developed to improve professional self-concept of clinical nurses.

Keywords : Emotions, Interpersonal Relations, Labor, Nurses, Self Concept

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

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

Received April 5, 2017

Revised (1st May 22, 2017, 2nd June 5, 2017)

Accepted June 9, 2017

Published June 30, 2017

1. 서론

1.1 연구의 필요성

간호사는 전인간호를 통해 양질의 간호를 제공하고 환자의 전반적인 치료과정을 책임져야 하는 의료전문인으로 간호직에 대한 확고한 신념과 태도가 매우 중요하다. 간호에 대한 신념이나 태도를 말하는 전문직 자아개념은 전문직업인으로서 자기 자신에 대한 정신적 지각이며, 간호사가 자신의 업무에 대해 갖고 있는 느낌과 견해를 말한다[1]. 간호사의 확고한 전문직 자아개념은 간호수행능력[2-3], 조직몰입[4] 및 직무만족[4-6]의 정도를 높여 의료현장에서 다양한 의료전문인과 조화를 이루며, 효율적인 간호업무를 수행하고, 간호사의 사회적 위치를 공고히 하는데 중요한 역할을 한다. 특히, 간호사는 간호에 대한 분명한 신념과 철학으로 자신들이 겪는 여러 가지 현실적 장벽을 극복하며[7] 전문직 자아개념이 간호사의 재직의도를 설명하는 가장 주요한 요인으로 나타나[3] 간호사의 긍정적인 전문직 자아개념은 성공적인 전문직 역할 수행과 조직성공에 주요한 변수로 다루어지고 있다. 따라서 간호사의 전문직 자아개념의 수준 및 영향요인을 파악하여 간호사가 간호직에 대한 올바른 신념과 태도를 향상시키도록 관리하는 것은 간호 조직차원의 주요 과제라고 할 수 있다.

간호사는 환자와 가족, 상사, 동료, 의사, 여러 보건인력, 타부서 직원 등과의 매우 다양한 인간관계 속에서 원활한 대인관계를 유지하는 일이 매우 중요하다. 그러나, 간호사는 이들과 긍정적인 대인관계를 형성하고 유지하는데 어려움을 겪거나, 관계적 부적응 문제를 해결하기 위해 적극적으로 노력하기보다는 회피적 방법으로 대응하고 있다[8-9]. 간호사의 대인관계문제는 갈등, 자괴감, 괴리감, 자존감, 자신감 상실 등의 부정적인 심리상태와 총체적 소진을 유발하고 결국 간호직에 대한 의미 및 동기 상실을 초래한다[9]. 간호사의 대인관계능력은 긍정적인 전문직 자아개념과 관련이 있으며[10], 대인관계능력이 좋은 간호사는 자신의 간호업무에 대해 즐겁고 긍정적으로 인식하며 만족감이 높다[11]. 특히, 전문직 자아개념의 발달은 타인으로부터 인정받고 수용되는 양질의 대인관계 속에서 형성되는 자아전환 과정의 역동적인 속성이 있으므로[12] 간호사의 대인관계문제는 전문직 자아개념에 영향을 미치는 요인으로 예측할 수 있다.

이와 더불어 간호는 간호대상자와의 치료적 관계상에서

서 환자의 돌봄과 건강목표 달성에 도움이 되는 상징적인 감정표현인 감정노동이 필수적인 부분으로 인지되고 있으며[13], 간호사에게 감정노동은 일상적이며, 타 보건의료 전문직보다 높은 수준의 감정노동을 경험하는 것으로 보고되고 있다[14]. 간호사의 감정노동은 심리적인 위축, 불안[15], 우울[16], 소진 및 직무스트레스[17]를 초래하고, 직무만족과 간호서비스 질을 저하시키는 것으로 나타나고 있다[17-18]. 간호사는 감정노동이 누적됨에 따라 간호전문직에 대한 회의와 자신의 역할 혼란과 직업정체성 상실을 경험하게 되고[8, 19] 감정노동에 따른 스트레스를 해소할 방법을 찾지 못한 채 이직을 선택하고 있다[15].

간호사의 전문직 자아개념과 관련된 국내연구를 살펴보면 자아탄력성, 자기효능감[20], 전문직 자율성[21], 간호수행능력[2-3] 및 조직몰입[4] 등과의 관련성을 다루거나, 전문직 자아개념이 우울[10], 직무만족도[5], 재직의도[3], 이직의도[22-23] 등에 미치는 영향을 파악한 연구가 대부분으로 전문직 자아개념의 영향요인에 대한 규명은 부족하다. 특히, 본 연구에서처럼 간호업무에 있어 어려움과 갈등의 주요요인이 되는 대인관계문제, 감정노동에 초점을 두어 간호사의 주요 내적자원인 전문직 자아개념을 살펴본 연구는 시행되지 않았다. 이에 본 연구는 간호사의 대인관계문제, 감정노동 및 전문직 자아개념에 대해 파악하고, 이들 변수가 전문직 자아개념에 미치는 영향을 파악하여 효율적인 간호사 인사관리 정책을 마련하는 데 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 간호사의 대인관계문제, 감정노동 및 전문직 자아개념 정도를 파악하고, 대인관계문제, 감정노동이 전문직 자아개념에 미치는 영향을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상

본 연구의 대상자는 충남 소재의 2차 종합병원에 근무 중인 간호사를 대상으로 편의표집하였다. 본 연구에서 필요한 대상자 수는 Linear multiple regression을 기준으로 G*power program[24]에 의해 유의수준 .05, 효

파크기 .10(medium)로 예측변수 4개를 포함하였을 때, 검정력 .80을 유지하기 위한 최소한의 표본 수는 125명으로 나타나, 본 연구대상자인 150명은 충분한 것으로 파악되었다.

2.3 연구도구

2.3.1 대인관계문제

대인관계문제는 Horowitz 등[25]이 개발한 대인관계문제검사(Inventory of Interpersonal Problems: IIP)를 Hong 등[26]이 단축형으로 표준화한 한국형 대인관계문제검사 단축형 원형 척도(Short form of the Korea Inventory of Interpersonal Problems Circumplex Scale; KIIP-CS)를 사용하여 측정하였다. 본 도구는 총 40문항으로 사람들에게 향함(비주장성, 과순응성, 자기희생), 사람들에게 맞섬(통제지배, 자기중심성, 과관여), 사람들에게 멀어짐(냉담, 사회적 억제)의 3개 영역(8개 하부요인)으로 구성되어 있다. ‘사람들에게 향함’은 타인을 자신보다 강하고 우월하다고 여겨 타인에게 의존하고자 하며, 타인으로부터 끊임없는 인정과 관심을 받고자 하는 순응적 성향을 의미한다. ‘사람들에게 맞섬’은 타인에 대한 우월감을 느끼려는 욕구가 강하며 타인을 지배하고 공격하는 경향을 말한다. ‘사람들에게 멀어짐’은 타인과 관계를 맺고자 하는 감정을 부정하고 감정표현을 억제하며 자신만의 세계에서 혼자 시간을 보내려는 고립적인 성향이다. 각 문항은 5점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 점수가 높을수록 대인관계문제 수준이 높은 것을 의미한다. Hong 등[26]의 연구에서 Cronbach's α 는 .61~.89이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .88~.90으로 전체 Cronbach's α 는 .94였다.

2.3.2 감정노동

감정노동은 직무수행 과정에서 조직의 목표를 달성하기 위하여 실제로 느끼는 감정을 통제하려는 노력과 사회적으로 바람직한 특정한 감정을 표현하려고 노력하는 행위를 말한다[27]. 감정노동은 Morris와 Feldman[28]이 개발하고 Kim[27]가 번역한 도구를 사용하여 측정하였다. 본 도구는 총 9문항으로 하위영역으로는 감정노동의 빈도(3문항), 감정표현의 주의성(3문항), 감정의 부조화(3문항)로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 측정되며, 점수가 높

을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미한다. Kim[27]의 연구에서 Cronbach's α 는 .86이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .87이었다.

2.3.3 전문직 자아개념

전문직 자아개념은 Arthur[1]가 개발한 Professional self concept of nurses instrument (PSCNI)를 Noh와 Sohng[29]가 번안한 도구를 사용하여 측정하였다. 본 도구는 총 27문항으로 전문직 실무(16문항), 만족감(7문항), 의사소통(4문항)의 3개의 영역으로 구성되어 있다. 각 문항은 4점 척도로 ‘그렇지 않다’ 1점에서 ‘그렇다’ 4점까지이며, 점수가 높을수록 전문직 자아개념이 높음을 의미한다. 개발당시 Cronbach's α 는 .85이었고, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .88이었다.

2.4 자료수집

자료수집기간은 2016년 8월 2일부터 8월 30일까지이며, 구조화된 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다. 자료수집 시, 연구대상자에게 연구의 목적과 내용을 설명하고 연구의 목적을 이해하고 연구에 참여할 것을 서면으로 동의한 자만을 연구대상자에 포함시켰다. 수집된 자료는 익명으로 처리되고 연구목적 이외에는 절대 사용하지 않으며 연구종료 후 폐기처분 된다는 것과 대상자가 원하면 언제든지 철회할 수 있음을 설명하여 대상자 자신의 자율적인 의사로 참여하는 것을 확인한 뒤, 서면으로 연구참여 동의를 받았다. 연구자가 설문지를 배부하고 연구 대상자가 직접 설문지에 응답하도록 하였으며, 자료수집에는 평균 15분 정도 소요되었다. 수집된 총 162부의 설문지 중 설문 내용이 미흡한 12부를 제외한 150부를 분석에 사용하였다.

2.5 자료분석 방법

수집된 자료는 IBM SPSS Statistics 19.0을 사용하여 분석하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적 특성과 직무 관련 특성, 대인관계문제, 감정노동과 전문직 자아개념 정도는 실수, 백분율, 평균, 표준편차로 산출하였다.

둘째, 대상자의 일반적 특성과 직무 관련 특성에 따른 대인관계문제, 감정노동과 전문직 자아개념의 차이를 파악하기 위해 t-test와 one-way ANOVA로 분석하였으며, 사후검정은 Scheffé test로 확인하였다.

셋째, 대상자의 대인관계문제, 감정노동과 전문직 자아간의 관계를 파악하기 위해 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다.

넷째, 대상자의 대인관계문제, 감정노동이 전문직 자아개념에 미치는 영향을 파악하기 위해 Stepwise regression을 시행하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적·직무 관련 특성

본 연구에서 대상자의 연령은 30세 미만이 44.7%로 가장 많았으며, 30세 이상 40세 미만이 34.7%, 40세 이상이 20.6%였다. 성별은 여자가 96.0%로 대부분이었으며, 미혼이 53.3%로 나타났다. 대상자의 42.7%가 종교를 가지고 있었으며, 학력은 전문대학 졸업이 46.7%, 4년제 대학 졸업 이상이 53.3%를 차지하였다. 대상자의 61.3%가 병동, 27.3%가 특수부서, 11.3%는 외래부서에 근무하였다. 직위는 일반간호사가 86.7%로 가장 많았으며, 임상경력은 15년 이상이 24.0%, 5년 이상 10년 미만이 21.3%, 10년 이상 15년 미만이 19.3%를 차지하였다 [Table 1].

3.2 대상자의 대인관계문제, 감정노동과 전문직 자아개념의 정도

대상자의 대인관계문제는 평균평점 5점 만점에 2.57점(SD=0.48)이었으며, 사람들에게 향함, 사람들에게 멀어짐, 사람들에게 맞섬 순으로 나타났다. 감정노동은 평균평점 5점 만점 중 3.50점(SD=0.62)이었으며, 감정노동 빈도, 감정표현의 주의성, 감정의 부조화 순이었다.

Table 1. General and Job-related characteristics of the subject (N=150)

Characteristics	Categories	n (%)
Age(yr)	<30	67(44.7)
	30 ≤ ~<40	52(34.7)
	≥40	31(20.7)
Gender	Male	6(4.0)
	Female	144(96.0)
Marital status	Unmarried	80(53.3)
	Married	70(46.7)
Religion	No	86(57.3)
	Yes	64(42.7)
Education level	3-yr diploma	70(46.7)
	≥Bachelor	80(53.3)
Working unit	Ward	92(61.3)
	OPD	17(11.3)
	Special unit	41(27.3)
Position	Staff nurse	130(86.7)
	Charge nurse	9(6.0)
	Head nurse	11(7.3)
Clinical career(yr)	<1	28(18.7)
	1 ≤ ~<5	25(16.7)
	5 ≤ ~<10	32(21.3)
	10 ≤ ~<15	29(19.3)
	≥15	36(24.0)

전문직 자아개념은 평균평점 4점 만점에 2.54점(SD=0.34)로 나타났으며, 의사소통, 전문적 실무, 만족감 순이었다[Table 2].

3.3 대상자의 일반적·직무 관련 특성에 따른 대인관계문제, 감정노동과 전문직 자아개념의 차이

대상자의 일반적·직무관련 특성에 따라 대인관계문제는 연령(F=3.65, $p=.028$), 직위(F=3.73 $p=.026$)에 따라 유의한 차이를 보였다. 감정노동은 종교($t=2.36$, $p=.020$), 임상경력(F=3.83, $p=.005$)에 따라 통계적으로

Table 2. Interpersonal problems, emotional labor and professional self-concept of the subjects (N=150)

Variables	Range	M±SD
Interpersonal problems	1-5	2.57±0.48
Moving toward people	1-5	2.90±0.56
Moving against people	1-5	2.24±0.49
Moving away from people	1-5	2.58±0.67
Emotional labor	1-5	3.50±0.62
Emotional expression frequency	1-5	3.59±0.96
Emotional expression attentiveness	1-5	2.69±0.71
Emotional dissonance	1-5	2.32±0.76
Professional self-concept	1-4	2.54±0.34
Professional practice	1-4	2.61±0.39
Satisfaction	1-4	2.23±0.58
Communication	1-4	2.78±0.38

유의한 차이를 보였다. 전문직 자아개념은 연령 ($F=21.44, p<.001$), 결혼여부($t=-3.87, p<.001$), 학력 ($t=-2.88, p=.005$), 직위($F=13.72, p<.001$), 임상경력 ($F=7.55, p<.001$)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다[Table 3].

3.4 대상자의 대인관계문제, 감정노동과 전문직 자아개념간의 관계

대상자는 대인관계문제 수준이 높을수록 감정노동 수준이 높은 것으로 나타났으며($r=.392, p<.001$), 대인관계문제 수준이 높을수록($r=-.452, p<.001$), 감정노동 수준이 높을수록 ($r=-.376, p<.001$) 전문직 자아개념 수준이 낮은 것으로 확인되었다[Table 4].

3.5 대상자의 대인관계문제, 감정노동이 전문직 자아개념에 미치는 영향

일반적·직무 관련 특성 중 전문직 자아개념에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 확인된 변수인 연령, 결혼여부, 교육정도, 직위, 임상경력을 포함하여, 주요변수인 대인관계문제, 감정노동을 독립변수로, 전문직 자아개념을 종속변수로 투입하여 단계적 회귀분석을 실시하였다. 명목형 변수인 연령, 직위, 임상경력은 Dummy 변수로 전환하여 분석한 결과, 대인관계문제($\beta=-0.377, p<.001$)가 가장 강력한 영향변수였으며, 연령(40세 이상)($\beta=0.435, p<.001$), 연령(30세 이상 40세 미만)($\beta=0.278, p<.001$), 학력($\beta=0.157, p=.012$), 감정노동($\beta=-0.153, p=.025$) 순으로 대상자의 전문직 자아개념에 영향을 주는 요인으로 확인되었다. 이들 전체변수의 간호사의 전문직 자아개념에 대한 설명력은 약 44.0%로

Table 3. Difference of interpersonal problems, emotional labor and professional self-concept by general and job-related characteristics of the subjects (N=150)

Characteristics /Categories	Interpersonal problems		Emotional labor		Professional self-concept	
	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)
Age(yr)						
<30 ^a	2.54±0.46	3.65 (.028)	3.54±0.57	3.04 (.051)	2.40±0.26	21.44 (<.001)
30≤~<40 ^b	2.70±0.41		3.59±0.57		2.55±0.28	
≥40 ^c	2.43±0.57		3.27±0.75		2.82±0.38	
Gender						
Male	2.71±0.47	0.71 (.478)	3.56±0.53	0.22 (.830)	2.46±0.29	-0.55 (.583)
Female	2.57±0.48		3.50±0.62		2.54±0.34	
Marital status						
Unmarried	2.55±0.46	-0.51 (.613)	3.57±0.57	1.43 (.156)	2.44±0.29	-3.87 (<.001)
Married	2.59±0.50		3.43±0.67		2.65±0.35	
Religion						
No	2.60±0.45	0.71 (.481)	3.60±0.61	2.36 (.020)	2.53±0.33	-0.31 (.758)
Yes	2.54±0.51		3.37±0.61		2.55±0.34	
Education level						
3-yr diploma	2.59±0.47	0.43 (.668)	3.58±0.67	1.46 (.146)	2.46±0.27	-2.88 (.005)
≥Bachelor	2.56±0.49		3.43±0.57		2.61±0.37	
Working unit						
Ward ^a	2.55±0.50	0.39 (.675)	3.49±0.65	0.10 (.903)	2.52±0.37	1.25 (.289)
OPD ^b	2.59±0.35		3.46±0.62		2.66±0.25	
Special unit ^c	2.62±0.47		3.54±0.56		2.52±0.29	
Position						
Staff nurse ^a	2.60±0.47	3.73 (.026)	3.53±0.59	2.55 (.082)	2.49±0.31	13.72 (<.001)
Charge nurse ^b	2.65±0.45		3.53±0.64		2.62±0.21	
Head nurse ^c	2.20±0.46		3.10±0.81		3.00±0.33	
Clinical career(yr)						
<1 ^a	2.51±0.40	1.32 (.267)	3.41±0.51	3.83 (.005)	2.42±0.28	7.55 (<.001)
1≤~<5 ^b	2.53±0.41		3.36±0.44		2.46±0.29	
5≤~<10 ^c	2.62±0.58		3.85±0.66		2.46±0.34	
10≤~<15 ^d	2.72±0.42		3.52±0.59		2.50±0.29	
≥15 ^e	2.49±0.50		3.35±0.38		2.78±0.34	

^aScheffe test

Table 4. Correlations among interpersonal problems, emotional labor and professional self-concept (N=150)

Variables	Interpersonal problems	Emotional labor
	r (p)	r (p)
Emotional labor	.392(<.001)	
Professional self-concept	-.452(<.001)	-.376(<.001)

나타났다($F=24.38, p<.001$). 분석 시 결혼여부, 직위, 임상경력은 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다 [Table 5].

4. 논의

간호사의 대인관계문제와 감정노동은 간호직에 대한 회의와 만족감 저하, 역할 혼란을 초래하는 등 부정적인 전문직 자아개념 형성과 관련이 있다. 따라서 이는 간호사의 성공적인 전문직 역할 수행과 조직성과에 중요한 역할을 하는 전문직 자아개념과 함께 고려해 봐야 할 문제이다. 이에 본 연구는 간호사의 대인관계문제, 감정노동이 전문직 자아개념에 미치는 영향을 파악하고자 시도 되었다.

본 연구결과 대상자의 대인관계문제는 평균평점 2.57점(5점 만점)으로 중간정도의 수준으로 나타났는데, 이는 간호사가 조직 내의 대인관계문제로 인한 갈등과 스트레스가 높다는 선행연구 결과[8-9]와 유사한 맥락의 결과이다. 하위영역에서는 사람들에게 향함, 사람들에게 멀어짐, 사람들에게 맞섬 순으로 나타났는데, 비주장성, 과순응성, 자기희생의 요소로 구성되는 ‘사람들에게 향함’ 영역의 점수가 가장 높게 나타난 결과는 간호사가 대인관계에서 타인과의 관계에 초점을 둔 나머지 자신의 욕구나 의사를 적절하게 표현하기 어렵고 지나치게 다른 사람의 요구에 대해 민감하고 책임을 지려고 하는 등의

문제를 경험하고 있다고 해석할 수 있다. 또한 사회적 억제, 냉담의 요소로 구성되는 ‘사람들에게 멀어짐’ 영역의 점수는 대학생을 대상으로 한 An[30]의 연구에서의 2.21점보다 높은 수준으로 나타났다. 이는 간호사의 인관관계 갈등에 대한 주된 해결방법이 회피이며 대인관계 문제가 이직의 중요한 원인이 된다는 연구결과[9]를 뒷받침한다. 따라서 이러한 대인관계문제를 가진 사람들은 사회적으로 매우 위축되어 제한적인 관계를 유지하고 타인에게 친밀감과 애착을 느끼고 표현하기 어렵고 안정된 자존감을 유지할 수 없다는 견해[31]와 연관 지어 볼 때, 간호사가 병원조직의 다양한 타인과의 관계 속에서 불안, 회피 등의 비사회적인 경향을 보이고 있다고 해석할 수 있다. 또한, 문제해결을 위해 적극적으로 노력하기 보다는 회피적 방법으로 대응하여 대인관계문제가 장기화, 내면화 되어질 가능성을 시사한다. 나아가 이는 간호사가 대인관계의 어려움과 갈등으로 결국 이직하게 되는 현상[9, 32]의 연장선에서 파악할 필요가 있으므로 이를 개선하기 위한 노력이 절실하다고 사료된다. 간호사의 대인관계문제는 이직이나 스트레스의 주요요인이며 조직 내에서의 대인관계갈등 수준이 심화되면서 여러 부작용이 나타나고 있지만[8-9] 실질적인 해결책을 찾는 것이 어려운 현실이다[8]. 따라서 간호사의 대인관계문제를 유발하는 요인들을 구체적으로 파악하고 대인관계문제의 유형을 면밀히 분석하는 연구가 시행되어야 할 것이다. 그리고 간호 관리자는 간호조직 내에서 대인관계 문제로 인한 어려움에 세심한 관심을 기울이며 대인관계

Table 5. The Influence of interpersonal problems, emotional labor on professional self-concept (N=150)

Variables	B	SE	Standardized β	t(p)	Adjusted R^2	F(p)
Constant	3.314	0.147		22.476(<.001)	.440	24.38 (<.001)
Interpersonal problems	-0.266	0.048	-0.377	-5.573(<.001)		
Age(yr)(≥ 40) [*]	0.360	0.056	0.435	6.477(<.001)		
Age(yr)($30 \leq \sim < 40$) [*]	0.195	0.047	0.278	4.149(<.001)		
Education level	0.105	0.042	0.157	2.540(.012)		
Emotional labor	-0.083	0.037	-0.153	-2.259(.025)		

^{*}Dummy coded

문제의 중요성 및 해결방안에 대한 인식을 강화할 필요가 있으며, 간호사의 대인관계문제에 도움을 줄 수 있는 교육 프로그램과 적극적인 중재가 시급하다고 사료된다.

대인관계문제는 '30세 이상~40세 미만'이 '40세 이상'의 대상자에 비해, 일반간호사가 수간호사에 비해 대인관계문제 수준이 높은 것으로 나타났다. 이는 30대의 일반간호사가 간호활동이나 업무량이 상대적으로 많고 다양한 직종과 매우 활발하게 직접적인 접촉을 하는 점이 대인관계의 갈등과 어려움의 문제로 직결되어 대인관계문제 수준이 높은 것으로 보여진다. 그러나 이에 대한 선행연구가 없어 이를 비교할 수 있는 추후 연구가 필요하다. 그리고 연령과 직위를 고려하여 대인관계능력이 취약한 간호사 집단을 선별하여 대인관계문제 해결을 도울 수 있는 개별적인 지도와 훈련 및 집중적인 관리 전략이 모색되어야 할 것이다.

본 연구결과 대상자의 감정노동은 평균평점 3.50점(5점 만점)으로 중간이상의 수준을 나타냈다. 종합병원 간호사를 대상으로 한 Lee와 Kim[18]의 3.26점보다 높으며, Noh와 Na[16]의 3.57점과 유사한 수준으로 나타났다. 하위영역으로는 감정노동의 빈도, 감정표현의 주의성, 감정적 부조화 순으로 나타났다는데 이는 선행연구결과[16, 18]와 일치하였다. 그리고 본 연구에서 대인관계문제 하위영역 중 '사람들에게 향함(비주장성, 과순응성, 자기희생)'의 점수가 가장 높은 결과와 연관 지어 볼 때, 간호사는 환자중심의 조직분위기와 위계지향적인 문화에 전문직으로서의 책임감까지 더해져 감정노동이 가중되고 있다는 주장[15, 32]을 지지하는 결과로 보여진다. 간호사는 환자의 요구를 수용하기 위해 밑바닥에서 치밀어 오르는 감정을 억누르고[19] 희생과 봉사의 정신으로 감정노동 상황의 문제를 해결한다[15]. 또한 간호사가 환자의 경험을 공감하고 간호전문인의 역할 수용을 통해 환자의 감정을 내면화하고 상대에게 긍정적 감정을 자발적으로 표현한다[15, 19]는 점은 간호직이 돌봄 전문직 문화의 특성과 직업선택의 동기측면에서 다른 서비스 직종과 엄격하게 구별되는 특성[33]에서 기인한다고 할 수 있다. 따라서 간호사의 감정노동 경험을 자신의 변화와 사고의 전환을 통해 긍정적 방향으로 재구성하는 노력을 기울여야 하며, '서비스로서의 감정'을 요구하는 사회적 기대와 간호전문직의 소명 및 조직규범의 적절한 선에 대한 합의가 병행되어야 할 것이다. 한편, 간호사의 감정노동에 대한 연구 성과가 꾸준히 축적됨에도 불구하고

고 간호사의 감정적 측면을 지원하는 병원 시스템이 전무하며[34], 간호사들은 감정노동 상황에서 병원 측의 도움이나 보호를 전혀 받지 못한 채 고스란히 홀로 감당하는 외로움을 경험하고 있다[15, 19]. 뿐만 아니라 감정노동 상황에서 긴급 콜센터 등의 즉각적이며 물리적인 도움을 제공하는 제도적 방안이 필요하다[19]는 주장이 꾸준히 제기되는 점은 감정노동을 여전히 간호사 개인적 차원의 문제로 인식하며 감정노동 상황에 대한 실질적인 대응지침과 보고체계 등이 부족한 현실을 반영하고 있다. 따라서 간호사의 감정노동 경험에 근거한 효과적인 대응방안과 대처프로그램 등의 제도적 정책을 공고히 마련하는 것이 절실한 시점이라고 사료된다. 또한 간호사에게 감성교육, 감정조절 등의 교육 프로그램을 제공하며 감정노동 경험을 서로 교류할 수 있는 기회를 마련하는 것이 감정노동 정도를 감소시키고 이에 따른 소진 및 스트레스를 긍정적으로 해소하는 데 도움이 될 것이다. 본 연구에서 대인관계문제와 감정노동이 정적 상관관계를 보인 결과는 대인관계문제와 감정노동 하부요인의 상관관계 및 영향을 규명하는 연구를 보다 심층적으로 수행할 필요성을 제시한다. 이러한 연구는 간호사 감정노동에 대한 다양한 연구들로 밝혀진 열악한 근무환경, 불명확한 업무경계, 경직된 조직문화 등의 주요 환경적 요인들[15, 19]에 영향을 미치는 개인의 내적요인을 확인할 수 있어 이에 대처할 수 있는 실질적인 방법들을 구체적으로 개발할 수 있을 것이다.

연구대상자의 전문직 자아개념 점수는 평균평점 2.54점(4점 만점)으로 중간정도의 수준을 나타냈다. 이는 Sung과 Choi[3]의 2.50점과 Oh, Lee와 Sung[22]의 연구에서 동일한 도구로 측정된 2.60점과 비슷한 수치이다. 그러나, 11개국 간호사를 대상으로 한 선행연구[35]에서 한국간호사가 2.84점으로 가장 낮은 수준으로 나타났는데, 이는 전통적인 유교문화권에서 여성이 대다수인 간호사가 독자적인 역할이 충분하지 못하기 때문에 유럽이나 서구의 간호사에 비해 전문직 자아개념 정도가 낮다는 견해[20]를 뒷받침하는 결과이다. 특히, 본 연구에서 하위영역 중 만족감이 가장 낮은 점수를 보인 것은 선행연구결과[3]와 일치하는 것으로 간호사의 업무성취감, 즐거움 및 보람에 대한 인식이 부정적임을 시사한다. 또한, 이러한 결과는 간호사의 전문직 자율성에 대한 낮은 인식이 전문직 자아개념을 저하시키며[21] 간호사의 자율성이 직무만족에 영향을 미치는 주요 변수[5]라는 점

에서 우리사회가 오랜 기간 해결하지 못하고 있는 간호 업무의 독자성 부족문제와 분리하여 생각할 수 없을 것으로 보여진다. 따라서 간호사가 수행하는 업무의 자율성, 전문성 등을 면밀히 파악하여 간호전문직으로서 자부심과 보람을 가질 수 있도록 근무환경을 제공해야 할 것이다. 또한, 간호의 독자적인 영역을 확보하고 자율성을 증진시킬 수 있는 정책 마련에 지속적인 노력을 기울여야 할 것이며, 자기계발의 기회를 보장하고 간호전문 단체의 활동을 지원하는 보상들이 다양하고 충분히 제공될 필요가 있다.

본 연구에서 일반적·직무관련 특성 중, 연령, 결혼여부, 학력, 직위, 임상경력에 따라 간호사의 전문직 자아개념에 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 연령이 많은 집단이 적은 집단에 비해, 기혼자가 미혼자에 비해, 수간호사가 일반간호사, 주간호사에 비해, 근무경력이 많은 집단이 적은 집단에 비해 간호전문직관이 높게 나타났는데, 이는 선행연구 결과[6]와 일치하였다. 4년제 이상 졸업자가 전문대학 졸업자에 비해 전문직 자아개념이 높은 것으로 나타났는데, 학력이 높을수록 전문직 자아개념이 높다[6]는 선행연구결과와 유사하였다. 이러한 결과는 전문직 자아개념이 자아전환 과정의 역동적인 속성을 지니고 있어[12] 교육과 지속적인 직업 활동을 통해 향상될 수 있음을 반영하는 결과로 해석할 수 있다. 따라서 간호사들의 연령, 학력, 직위, 근무경력 등에 따른 전문직 자아개념의 수준과 전문직 간호사로서의 포부와 열정에 관심을 가지며, 특히 경력이 짧고 학력이 낮은 일반 간호사에게 전문직업적 인식 및 능력 함양을 위한 교육이나 훈련이 집중적으로 제공될 필요가 있겠다. 또한 간호사의 체계적인 경력개발 제도를 마련하여 전문직 발전의 기회와 능력을 발휘할 기회를 보장하고, 이를 적극적으로 지지하는 제도 확립이 필요하다.

본 연구에서 대인관계문제, 연령, 학력, 감정노동 순으로 간호사의 전문직 자아개념에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 이들 변수는 전체 변량의 44.0% 설명하는 것으로 나타났다. 특히 대인관계문제는 간호사의 전문직 자아개념을 예측하는 중요한 요인으로 확인되었다. 이러한 결과는 대인관계문제가 간호직에 대한 회의감과 부정적인 태도 형성을 설명하는 영향요인으로 나타난 선행연구[9]와 유사한 맥락의 결과로, 간호사의 전문직 자아개념 향상을 위해서는 대인관계문제 감소에 중점을 두어 관리하는 것이 필요하다고 사료된다. 또한, 연령과 학력

을 고려하여 전문직 자아개념이 취약한 간호사 집단을 선별하여 올바른 전문적 정체성과 자아개념 확립을 강화할 수 있도록 지원하는 제도적 전략을 수립하고 수행해야 할 것이다. 더불어 관계중심적인 업무환경에서 감당해야 할 감정노동에 대한 고민 및 문제 해결에 대해 교육적, 정서적, 제도적 지지를 제공하는 것이 간호사의 전문직 자아개념 향상에 도움이 될 것이다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 간호사를 대상으로 대인관계문제, 감정노동이 간호사의 전문직 자아개념에 미치는 영향을 확인하기 위해 시도되었다.

연구결과 간호사의 전문직 자아개념에 대인관계문제가 가장 큰 영향력을 나타내는 변수로 파악되었으며, 연령, 학력, 감정노동 순으로 전문직 자아개념에 영향을 주는 것으로 나타났다. 이에 대인관계문제와 감정노동을 감소시키기 위한 전략 마련이 간호사의 전문직 자아개념 향상을 위해 도움이 될 것으로 사료된다. 뿐만 아니라, 연령이 적고 학력수준이 상대적으로 낮은 간호사에 대한 전문직 자아개념 향상을 위한 지원 대책이 필요함을 알 수 있다.

따라서, 본 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 본 연구결과에 근거하여, 추후연구에서는 간호사의 전문직 자아개념에 영향을 주는 다양한 요인들에 대한 포괄적인 이해와 탐색을 통해 간호사의 전문직 자아개념을 예측하는 모형을 구축하는 연구를 제언한다. 둘째, 간호사의 전문직 자아개념을 강화시키기 위한 교육전략 및 프로그램을 개발하고 그 효과를 검증할 필요가 있다. 셋째, 대인관계문제와 감정노동에 대한 면밀한 연구를 통해 간호사의 조화로운 관계형성과 효율적인 간호업무수행을 위한 인력관리 중재에 적용할 것을 제언한다.

References

- [1] D. Arthur, "The development of an instrument for measuring the professional self concept of nurses", Unpublished master's thesis, University of Newcastle, Australia, 1990.

- [2] Y. J. Kim, H. K. Song, M. A. Lee, "Perceived relationship among professional self-concept, head nurse's leadership, and nursing clinical competency by clinical nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 17, no. 1, pp. 96-105, 2011.
DOI: <http://doi.org/10.1016/j.anr.2013.04.004>
- [3] M. H. Sung, E. Y. Choi, "The relationships between professional self-concept, nursing performance and retention intention of emergency department nurses", *Journal of the Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, vol. 19, no. 2, pp. 244-252, 2012.
- [4] W. K. Kim, K. H. Chung, "The relationship between professional self-concept, organizational commitment and job satisfaction in clinical nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 14, no. 3, pp. 287-296, 2008.
- [5] J. A. Park, J. H. Yeo, "Effect of professional autonomy and professional self-concept on job satisfaction of emergency Nurses", *Journal of Korean Critical Care Nursing*, vol. 8, no. 1, pp. 62-70, 2015.
- [6] E. J. Park, J. Y. Han, N. Y. Jo, "Effects of professional self-concept, self efficacy on the job satisfaction in general hospital nurses", *Journal of the Korean Data & Information Science Society*, vol. 27, no. 1, pp. 191-201, 2016.
DOI: <http://doi.org/10.7465/jkdi.2016.27.1.191>
- [7] H. Y. Cheong, S. H. Yun, "Process of overcoming turnover intention in career nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 19, no. 3, pp. 414-426, 2013.
DOI: <http://doi.org/10.1111/jkana.2013.19.3.41>
- [8] 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.
- [9] 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://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.4.313>
- [10] E. Y. Yeom, H. O. Jeon, "Relations of burnout, interpersonal relations, professional self-concept and depression in clinical nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 14, no. 6, pp. 2869-2879, 2013.
DOI: <http://doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.6.2869>
- [11] H. R. Ko, J. H. Kim, "The Relationships among emotional intelligence, interpersonal relationship, and job satisfaction of clinical nurses", *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, vol. 20, no. 3, pp. 413-423, 2014.
DOI: <http://doi.org/10.5977/jkasne.2014.20.3.413>
- [12] D. Arthur, "Measuring the professional self-concept of nurses: A critical review", *Journal of Advanced Nursing*, vol. 17, no. 6, pp. 712-719, 1992.
DOI: <http://doi.org/10.1111/j.1365-2648.1992.tb01969.x>
- [13] 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.
- [14] S. G. Han, "A study on the occupational characteristics of emotional labor in Korea", *Journal of Labor Research*, vol. 32, pp. 5-27, 2016.
- [15] S. Y. Kim, H. Y. Jung, Y. M. Kim, "Emotional labor experienced of ward nurses", *Journal of Korean Society of Occupational and Environmental Hygiene*, vol. 26, no. 3, pp. 377-387, 2016.
DOI: <http://doi.org/10.15269/JKSOEH.2016.26.3.377>
- [16] 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://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.3.153>
- [17] 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.
- [18] 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://doi.org/10.4040/jkan.2016.46.3.364>
- [19] 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.
- [20] D. H. Moon, "Relationship between ego resilience, self efficacy and professional self-concept of nurse in early stage nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 17, no. 8, pp. 646-653, 2016.
DOI: <http://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.8.646>
- [21] S. H. Kim, N. H. Kim, "The effects of rehabilitation hospital nurses' professional autonomy and self-efficacy on professional self-concept", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 17 no. 1, pp. 165-174, 2016.
DOI: <http://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.1.165>
- [22] E. J. Oh, S. Y. Lee, K. M. Sung, "Interpersonal relations, hope, professional self-concept and turnover intention according to adult attachment styles in early stage nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 19, no. 4, pp. 491-500, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2013.19.4.491>
- [23] S. H. Shin, H. R. Choi, S. M. Kim, "Impact on the degree of labor turnover of professional self-concept and emotional labor : A case of female children's hospital nurses", *Journal of the Korea Contents Association*, vol. 16, no. 5, pp. 375-383, 2016.
DOI: <http://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.05.375>
- [24] F. Faul, E. Erdfelder, A. G. Lang, A. Buchner, "G*POWER 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences", *Behavior Research Methods*, vol. 39, no. 2, pp. 175-191, 2007.
- [25] L. M. Horowitz, S. E. Rosenberg, B. A. Bear, G. Ureno, V. S. Villaseñor, "Inventory of interpersonal problems: Psychometric properties and clinical applications", *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, vol. 56, no. 6, pp. 885-892, 1988.

DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-006X.56.6.885>

- [26] S. H. Hong, E. Y. Park, Y. H. Kim, J. H. Kwon, Y. R. Cho, Y. K. Kim, "Short form of the Korean inventory of interpersonal problems circumplex scales(KIIP-SC)", *The Korean Journal of Clinical Psychology*, vol. 21, no. 4, pp. 923-940, 2002.
- [27] M. J. Kim, "Effects of the hotel employee's emotional labor upon the Job - related attitudes", *Journal of Tourism Sciences*, vol. 21, no. 2, pp. 129-141, 1998.
- [28] J. A. Morris, D. C. Feldman, "The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor", *Academy of Management Review*, vol. 21, no. 4, pp. 986-1010, 1996.
DOI: <https://doi.org/10.5465/AMR.1996.9704071861>
- [29] C. H. Noh, K. Y. Sohng, "Survey on the relationship self-esteem and professional self-concept of nurses", *Journal of the Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, vol. 4, no. 1, pp. 61-71, 1997.
- [30] E. H. An, "The effect of separation-individuation in university students on interpersonal problems : the mediating effect of automatic thoughts", Unpublished master's thesis, Catholic University, Seoul, 2012.
- [31] S. H. Hong, "Interpersonal problems of CNUE students", *Journal of Student Life Research*, vol. 12, pp. 73-81, 2004.
- [32] E. J. Yeun, H. J. Kim, "Development and testing of a nurse turnover intention scale (NTIS)", *Journal of Korean Academy of Nursing*, vol. 43, no. 2, pp. 256-266, 2013.
DOI: <http://doi.org/10.4040/jkan.2013.43.2.256>
- [33] 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.
DOI: <https://doi.org/10.4040/jkan.2005.35.7.1333>
- [34] Y. Sawbridge, A. Hewison, "Thinking about the emotional labor of nursing-supporting nurses to care", *Journal of Health Organization and Management*, vol. 27, no. 1, pp. 127-133. 2013.
- [35] D. Arthur, S. Pang, T. Wong, M. F. Alexander, J. Drury, H. Eastwood, I. Johansson, K. Jooste, M. Naude, C. H. Noh, A. O'Brien, K. Y. Sohng, G. R. Stevenson, M. T. Sy-Sinda, S. Thorne, D. Van der Wal, S. Xiao, "Caring attributes, professional self concept and technological influences in a sample of Registered Nurses in eleven countries", *International Journal of Nursing Studies*, vol. 36, no. 5, pp. 387-396, 1999.
DOI: [https://doi.org/10.1016/S0020-7489\(99\)00035-8](https://doi.org/10.1016/S0020-7489(99)00035-8)

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