요양병원 간호사의 감정노동과 직무 스트레스가 소진에 미치는 예측 요인

김자숙¹ · 정선영² · 김수현¹ · 김자옥³

동강대학교 간호학과¹, 남원노인요양병원², 원광보건대학교 간호학과³

Predictors of Emotional Labor and Job Stress on Burnout of Nurses in Long-term Care Hospitals

Kim, Ja-Sook¹ · Jeong, Seon Young² · Kim, Su Hyun¹ · Kim, Ja Ok³

¹Department of Nursing, Dongkang College, Gwangju

²Department of Nursing, Namwon Geriatric Hospitals, Namwon

³Department of Nursing, Wonkwang Health Science University, Iksan, Korea

Purpose: The purpose of this study was to identify the predictors of burnout among nurses in long-term care hospitals. **Methods:** Data were collected from 133 nurses who worked in long-term care hospitals from January 9 to February 8, 2013. The self-report questionnaire was used to assess the level of emotional labor, job stress and burnout. The PASW Statistics 18.0 version program was used for data analysis. Data were analyzed using descriptive statistics, Pearson's correlation, t-test, ANOVA and multiple regression. **Results:** The most significant predictors of burnout were emotional labor, having a hobby, life satisfaction, marital status, job stress, satisfaction with ward work and health condition. These factors explained 57.0% of the variance for burnout. **Conclusion:** The study results indicate that it is important to reduce emotional labor, job stress and burnout of nurse in long-term care hospitals. Job redesign, modification of shift work systems, management of health and offering burnout prevention program would help achieve this results.

Key Words: Emotions, Stress, Burnout, Professional, Nurse

서 론

1. 연구의 필요성

2013년 전체인구에서 65세 이상 고령자가 차지하는 비율은 12.2%로 1970년 3.1%에서 지속적으로 증가하여 2030년 24.3%, 2050년 37.4% 수준에 이를 것으로 전망된다(Korean

Statistical Informations Service [KOSIS], 2013). 65세 이상 고령자 부모의 노후생계에 대하여 조사한 결과 '가족이 돌봐야 한다' 36.6%, '가족과 정부·사회 공동' 34.6%, '스스로 해결' 22.3% 순으로 보고되었다(KOSIS, 2013). 사회적 문제인 노인 돌봄을 해결하기 위한 하나의 방안으로 요양병원이 급팽창 하면서 2012년 신규로 개소한 요양병원은 249개소, 폐업한 요양 병원은 134개소, 2013년에는 신규 246개소, 폐업 117개소

주요어: 감정노동, 직무 스트레스, 소진, 간호사

Corresponding author: Kim, Ja Ok

Department of Nursing, Wonkwang Health Science University, 514 Iksan Daero, Iksan 570-750, Korea.
Tel: +82-63-840-1306, Fax: +82-63-840-1306, E-mail: jjaoki-93@wu.ac.kr

- 2014년도 원광보건대학교 교내 연구비 지원에 의해 수행되었음.

- This study was financially supported by the research fund of Wonkwang Health Science University in 2014.

투고일: 2014년 2월 6일 / 수정일: 2014년 3월 25일 / 게재확정일: 2014년 5월 20일

(Health Insurance Review & Assessment Service [HIRA], 2014)로 2013년 우리나라 요양병원 수는 1,232개소이다 (KOSIS, 2014). 이로 인하여 대상자와 보호자의 요양병원 선택 범위는 확대되었다. 2011년 요양병원에 근무하는 간호사 수는 9,405명으로 전체 간호사의 7.9%로 2007년 요양병원 간호 인력 5,531명보다 76.4%의 급격한 증가 추세를 보였다(HIRA, 2012). 그러나 현실적으로 요양병원 간호사 수는 매우 부족하여 간호조무사, 요양보호사가 간호업무를 보조하고 있는 실정이다.

요양병원 간호사는 질병관리자 역할 뿐만 아니라 가족을 대신한 돌봄 역할을 제공하면서(Kim, Lee, & Choi, 2013) 대상자와 가족에게 신뢰감과 안정적인 간호서비스를 수행하고 있다(Seo & Sung, 2011). 요양병원 대상자는 대부분 고령으로 만성질환, 치매, 외상상태로 직접 간호 서비스를 필요로 하고, 갑작스런 의식상실 등의 응급상황 발생, 욕창, 요실금, 장기적 유치도뇨 문제와 낙상으로 인한 골절이 초래될 수 있으므로 지속적인 관찰이 요구된다(Bang & Yun, 2010). 또한 대상자와 보호자는 요양병원 간호사에게 건강상태에 따른 설명, 설득, 경청을 요구하게 되는데(Kim, 2009), 간호사는 부족한 인력과 과다한 간호업무 중에서도 자신의 도덕적 양심과 전문직으로서 사회적으로 요구되어지는 윤리강령을 준수하면서 감정노동을 유지해야만 한다. Morris와 Feldman (1996)은 직무를 수행하는 동안 실제의 감정과 조직의 감정표현 규범에 의해 감정표현에 차이가 있을 때 자신의 실제 감정을 억제하여야 하는 상황을 감정적 노동이라고 정의하였다. 그리고 보건복지부에서는 요양병원의 의료 질 향상과 국민의 건강권을 지키기 위해 주기적으로 요양병원인증 평가를 실시하게 되면서 요양병원 간호사는 급격한 의료 환경 변화로 인한 감정노동과 직무 스트레스에 직면하게 된다.

감정노동은 정신적 소진으로 서비스 제공자에게 스트레스를 주어 본인의 건강과 조직의 업무 결과에도 영향을 미친다(Kim, 2009). 간호사는 감정노동을 통해서 환자의 육체적·정신적 안녕과 회복에 직접적인 영향을 주면서 환자와의 관계를 형성하게 된다(Mann & Cowburn, 2005). 그리고 Sung (2012)은 간호사는 다른 건강관리자에 비해서 업무 중에 감정표현의 기술과 정신적 노동이 요구될 뿐만 아니라 고객 만족까지 고려해야 하기 때문에 자주 감정노동을 접하게 되며 요양병원 간호사가 상급종합병원 간호사보다 감정노동이 높다고 하였다. Seo와 Sung (2011)에 의하면 감정노동은 직무만족과 음의 상관관계를 보였고, 직무만족은 직무 스트레스와 음의 상관관계를 나타냈다(Kim, Choi, & Sung, 2010).

따라서 감정노동이 증가 할수록 직무 스트레스가 증가하게 된다. Park, Lee, Cho와 Park (2009)의 연구에 의하면 요양병원 간호사는 낙상이나 안전사고 등의 이유로 법적인 의료분쟁이 발생할 때, 타부서와의 관계가 비협조적이거나 비합리적일 때, 간병 수발자인 요양보호사가 간호사의 지시 및 충고를 따르지 않을 때, 의사가 없는 상황에서 환자상태에 대한 즉각적 판단을 내려야 할 때와 같은 상황에서 스트레스를 많이 느끼는 것으로 보고되었다. Kennedy (2005)의 요양병원 간호사를 대상으로 연구한 결과 직무 스트레스가 높을수록 소진이 높게 나타났으며, Pines (2000)의 연구결과 간호사는 업무 특성상 스트레스가 매우 높기 때문에 소진의 위험에 특히 민감한 직업으로 인식되었다.

Maslach, Schaufeli와 Leiter (2001)는 소진이란 인간의 가치, 존엄성, 영혼, 의지가 침식된 상태를 말하며 정서적 탈진, 비인격화 그리고 성취도가 낮아진 상태라고 규정하였다. Lee, J. S. (2010)는 요양병원에 대한 주변의 낮은 인식, 일상의 돌봄 활동이 끊임없이 요구되고, 보호자의 지나친 간섭과 당직의가 없는 상황을 혼자 처리해야 하는 어려움, 비전문 인력을 관리하고 교육해야 하는 부담감 등으로 인해 쉽게 소진을 경험한다고 하였다. Garrett (2008)는 간호 인력이 부족하여 업무량이 과다한 경우 간호사의 소진경험이 다른 보건의료 직군의 소진 수준 보다 더 높다고 하였는데, Pines (2000)에 의하면 이러한 현상은 개인 차원으로 접근했던 스트레스 반응 현상과는 달리 조직의 관점에서 소진을 규명하려고 하는 경향을 보여주는 것이라고 하였다. 그리고 요양병원 간호사의 소진에 관심을 갖는 이유는 간호사가 제공하는 의료서비스의 질(Aiken, Clarke, & Sloane, 2002)과 환자 만족도에도 영향을 미치기 때문이다(Vahey, Aiken, Sloane, Clarke, & Vargas, 2004). 이에 요양병원의 양적 증가, 요양병원 간호사에 대한 사회적 요구증가, 부족한 간호 인력으로 직접 간호서비스 제공과 변화된 의료시장의 무한 경쟁에서 고객 감동까지 고려해야 하는 요양병원 간호사의 간호업무 중에서 발생하는 소진을 정확히 파악하고 관리하고자 한다. 또한 요양병원 간호사의 건강관리와 조직 관리를 위해서는 이들 변수간의 관계를 재조명하고 소진 예측 요인을 파악하는 것이 매우 중요하다.

그러나 현재까지 수행된 요양병원 간호사와 관련된 선행연구를 살펴보면 직무 스트레스와 소진(Kennedy, 2005), 소진 탄력성, 자아존중감과 이직의도(Kim et al., 2013), 간호역량(Kim et al., 2010), 이직의도에 영향요인(Park et al., 2009), 감정노동, 직무몰입 및 직무만족(Seo & Sung, 2011) 등으로 요양병원 간호사의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진의 세 가

지 변수를 함께 조사한 연구는 매우 미흡한 실정이다. 이에 본 연구는 요양병원 간호사의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진의 정도를 확인하고 이들 변수간의 상관관계를 파악하고, 소진 예측 요인을 확인하여 소진을 예방하기 위한 건강관리 프로그램과 간호인력 관리 전략을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 요양병원 간호사의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진 정도를 파악하고 감정노동, 직무 스트레스 및 소진과의 관계를 분석하며 소진 예측 요인을 규명하기 위한 것으로 구체적 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성을 파악한다.
- 대상자의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이를 비교한다.
- 대상자의 소진과 관련 변인 간의 관계를 규명한다.
- 대상자의 소진 예측 요인을 규명한다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 요양병원 간호사의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진을 파악하고 소진 예측 요인을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 G광역시와 C도의 요양병원 간호사 133명을 대상으로 하였다.

표본의 크기는 G*Power 3.12 프로그램을 이용하여 다중 회귀분석에 필요한 표본크기를 구한 결과 유의수준 .05, 검정력 .90, 효과크기 .15, 회귀분석에 이용한 독립변수 7개를 기준으로 했을 때 표본 수가 130명이었다. 이에 탈락률을 고려하여 140부의 설문지를 배포하였다. 설문지는 140부를 배부하여 134부가 회수되었으며, 이중 응답이 불성실한 설문지 1부를 제외한 총 133부(99%)를 최종적으로 분석에 사용하였다.

3. 연구도구

1) 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman (1996)의 연구를 토대로 Kim (1998)이 한국 성인의 특성에 맞게 사회 문화적 배경을 고려하여 개발한 측정도구를 이용하였다. 이는 도구의 개발 자료부터 승낙을 받은 후 사용하였으며, 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현의 주의성 3문항, 감정적 부조화 3문항의 총 9문항으로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '대체로 그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점의 5점 척도로 구성되었다. 감정노동의 점수범위는 최소 9점에서 최대 45점이다. 도구 개발 당시의 신뢰도는 Cronbach's α 는 .82였으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α 는 .80이었다.

2) 직무 스트레스

직무 스트레스는 Kim과 Gu (1984)가 개발하고 Lee, Y. H. (2010)가 수정·보완한 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 30문항으로 각 문항은 '전혀 느끼지 않는다' 1점, '약간 느낀다' 2점, '중간이다' 3점, '심하게 느낀다' 4점, '매우 심하게 느낀다' 5점의 5점 척도로 구성되었다. 직무 스트레스의 점수범위는 최소 30점에서 최대 150점으로 점수가 높을수록 직무 스트레스가 많다는 것을 의미한다. 도구 개발 당시의 신뢰도는 Cronbach's α 는 .90이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α 는 .93이었다.

3) 소진

소진은 Pines, Aronson과 Kafry (1981)가 개발하고 Peek (1983)이 번역하여 수정·보완한 도구를 사용하였다. 이 도구는 신체적 소진 6문항, 정신적 소진 7문항, 정서적 소진 7문항 등 총 20문항으로 '없다' 1점, '가끔' 2점, '보통' 3점, '자주' 4점, '항상' 5점의 5점 척도로 구성되었다. 소진의 점수범위는 최소 20점에서 최대 100점으로 점수가 높을수록 소진정도가 높은 것을 의미한다. Peek (1983)의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .86이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α 는 .89였다.

4. 자료수집

본 연구의 자료수집기간은 2013년 1월 9일부터 2월 8일까지 광주, 전남 지역에 있는 요양병원 간호사를 대상으로 조사를 실시하였다. 자료수집에 앞서 연구참여대상자를 윤리적으로

로 보호하기 위해 각 기관의 부서장에게 연구의 목적과 내용에 대해 설명하고 동의를 받은 후 연구를 수행하였다. 또한 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 연구대상자에게 연구의 목적과 방법을 설명하고 응답과 조사를 원하지 않는 경우에는 언제든지 철회할 수 있고, 회수된 자료는 익명으로 처리될 것이며, 연구의 목적으로만 자료를 사용할 것임을 설명하였고 연구대상자에게 서면 동의를 구한 후 설문조사를 실시하여 참여대상자를 최대한으로 보호하였다. 질문지는 대상자들이 직접 작성하도록 하였으며, 작성 시간은 약 30분 정도 소요되었다.

5. 자료분석

수집된 자료는 PASW Statistics 18.0 프로그램을 사용하여 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성은 빈도, 백분율, 평균 및 표준편차로 제시하였다.
- 대상자의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진 수준은 평균, 표준편차, 최대값 또는 최소값으로 제시하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도의 차이분석은 independent t-test와 one-way ANOVA로 분석하였으며, 사후 검정은 Sheffé test로 분석하였다.
- 대상자의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진 간의 상관관계는 Pearson's correlation으로 분석하였다.
- 대상자의 소진 예측 요인은 다중공선성 진단 후 단계적 회귀분석으로 분석하였다.

6. 연구의 제한점

본 연구는 광주, 전남 지역의 노인요양병원 간호사만을 대상으로 임의표출 하였고, 연구대상자의 병원 환경의 차이로 인해 발생할 수 있는 문제점을 완전히 배제할 수 없었으므로 연구결과를 일반화하는데 제한점이 있다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 연령은 20세 이상 29세 이하 21명(15.8%), 30세 이상 39세 이하 37명(27.8%), 40세 이상 49세 이하 50명(37.6%), 50세 이상 25명(18.8%)이고 평균 나이는 40.7 ± 9.94 세이었으며, 성별에서는 여성이 133명(100%)이었다. 결혼 상

태는 기혼 102명(76.7%), 미혼 31명(23.3%)이고, 종교는 있다 90명(67.7%), 없다 43명(32.3%)이고, 학력은 전문대졸 97명(72.9%)으로 가장 많았으며, 4년제 대학교졸업 이상은 대학원 1명 포함하여 36명(27.1%)이었다. 간호사로서 총 근무경력은 5년 미만 25명(18.8%), 5년 이상 10년 미만 40명(30.1%), 10년 이상 15년 미만 40명(30.1%), 15년 이상 28명(21.1%)이고 평균 근무경력은 9.7 ± 6.15 년이며, 현재 요양병원 근무경력 5년 미만 83명(62.4%), 5년 이상 10년 미만 44명(33.1%), 10년 이상 6명(4.5%)이고 평균 현재 요양병원 근무 경력은 3.6 ± 2.93 년이었다. 월수입은 200만원 이상 250만원 미만 121명(91.0%)으로 많았으며, 250만원 이상 300만원 미만이 12명(9.0%)으로 나타났고, 직위에서는 중간관리자 이상(책임간호사, 수간호사, 팀장, 부장) 27명(20.3%), 일반간호사 106명(79.7%)으로 나타났다. 병원 이직 경험은 있다 99명(74.4%), 없다 34명(25.6%)이고, 병동 이동 경험은 있다 44명(33.1%), 없다 89명(66.9%)이며, 삶의 만족도는 만족한다 20명(15.0%), 보통이다 108명(81.2%), 만족하지 않다 5명(3.8%)이었다. 근무 병동 만족도는 만족한다 29명(21.8%), 보통이다 100명(75.2%), 만족하지 않다 4명(3.0%)이고, 취미생활에서는 있다 56명(42.1%), 없다 77명(57.9%)이며, 건강상태는 건강하다 42명(31.6%), 보통이다 83명(62.4%), 건강하지 않다 8명(6.0%)으로 나타났고, 동거 가족 유무에서는 유 123명(92.5%), 무 10명(7.5%)으로 나타났다(Table 1).

2. 대상자의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진의 정도

대상자의 감정노동은 5점(45점) 만점에 최소 1.56점(14점), 최대 4.11점(37점)이며, 평균 2.91 ± 0.51 (26.23 ± 4.56)점, 하위영역으로는 표현의 빈도 3.06 ± 0.65 (9.20 ± 1.95)점, 표현의 주의성 3.11 ± 0.51 (9.34 ± 1.53)점, 감정의 부조화 2.57 ± 0.70 (7.70 ± 2.09)점으로 나타났다. 직무 스트레스는 5점(150점) 만점에 최소 1.70점(51점), 최대 4.43점(133점)이며, 평균 3.23 ± 0.54 (96.83 ± 16.10)점으로 나타났고 소진은 5점(100점) 만점에 최소 1.50점(30점), 최대 3.80점(76점)으로 평균점수는 2.68 ± 0.42 (53.62 ± 8.42)점으로 나타났다(Table 2).

3. 일반적 특성에 따른 소진의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 소진은 연령($F=7.91$, $p<.001$), 결혼상태($t=-3.86$, $p<.001$), 월수입($t=-2.32$, $p=.022$),

Table 1. General Characteristics

(N=133)

Characteristics	Categories	n (%)	M±SD
Age (year)	20~29	21 (15.8)	40.7±9.94
	30~39	37 (27.8)	
	40~49	50 (37.6)	
	≥ 50	25 (18.8)	
Gender	Female	133 (100.0)	
	Male	0 (0.0)	
Marital status	Married	102 (76.7)	
	Unmarried	31 (23.3)	
Religion	Yes	90 (67.7)	
	No	43 (32.3)	
Education	College graduate	97 (72.9)	
	≥ University graduate	36 (27.1)	
Duration of work as a nurse (year)	< 5	25 (18.7)	9.7±6.15
	5~9	40 (30.1)	
	10~14	40 (30.1)	
	≥ 15	28 (21.1)	
Duration of work in this hospital (year)	< 5	83 (62.4)	3.6±2.93
	5~9	44 (33.1)	
	≥ 10	6 (4.5)	
Monthly income (10,000 won)	200~249	121 (91.0)	
	250~299	12 (9.0)	
Position	> General nurse [†]	27 (20.3)	
	General nurse	106 (79.7)	
Hospital turnover experience	Yes	99 (74.4)	
	No	34 (25.6)	
Experience of change in assigned ward	Yes	44 (33.1)	
	No	89 (66.9)	
Life satisfaction	Satisfaction	20 (15.0)	
	Moderate	108 (81.2)	
	Dissatisfaction	5 (3.8)	
Satisfaction with work ward	Satisfaction	29 (21.8)	
	Moderate	100 (75.2)	
	Dissatisfaction	4 (3.0)	
Hobby	Yes	56 (42.1)	
	No	77 (57.9)	
Health condition	Healthy	42 (31.6)	
	Moderate	83 (62.4)	
	Unhealthy	8 (6.0)	
Cohabiting family	Yes	123 (92.5)	
	No	10 (7.5)	

[†] Charge, head, team, department manager nurse.

삶의 만족도($F=17.11$, $p<.001$), 근무 병동 만족도($F=16.29$, $p<.001$), 취미생활 유무($t=-5.24$, $p<.001$), 건강상태($F=15.10$, $p<.001$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 유의한 변수에 대해 사후 검정한 결과, 연령에서는 20세 이상 29세 이하 집단이 40세 이상 49세 이하 집단보다 소진이 높았

고, 30세 이상 39세 이하 집단이 40세 이상 49세 이하 집단보다 소진이 높은 것으로 나타났다. 결혼 상태에 따라서는 미혼 집단이 결혼한 집단 보다 소진이 유의하게 높았고, 월수입에 있어서는 월수입 250만원 이상 300만원 미만 집단이 200만원 이상 250만원 미만 집단보다 소진이 통계적으로 유의하게

Table 2. Degree of Emotional Labor, Job Stress, and Burnout

(N=133)

Variables	M±SD	Minimum	Maximum	Range
Emotional labor	2,91±0,51	1,56	4,11	1~5
	26,23±4,56	14,00	37,00	9~45
Frequency	3,06±0,65	1,00	4,67	1~5
	9,20±1,95	3,00	14,00	3~15
Attentiveness	3,11±0,51	2,33	5,00	1~5
	9,34±1,53	7,00	15,00	3~15
Dissonance	2,57±0,70	1,00	4,00	1~5
	7,70±2,09	3,00	12,00	3~15
Job stress	3,23±0,54	1,70	4,43	1~5
	96,83±16,10	51,00	133,00	30~150
Burnout	2,68±0,42	1,50	3,80	1~5
	53,62±8,42	30,00	76,00	20~100

높았다. 삶의 만족도를 사후 검정 결과 ‘보통이다’ 집단이 ‘만족 한다’ 집단보다 소진이 높았고, ‘만족하지 않다’ 집단이 ‘만족 한다’ 집단보다 소진이 높았다. 근무 병동 만족도를 사후 검정 결과 ‘보통이다’ 집단이 ‘만족 한다’ 집단보다 소진이 높았고, ‘만족하지 않다’ 집단이 ‘만족 한다’ 집단보다 소진이 높았다. 취미생활 유무에 따라서는 취미가 없는 집단이 취미가 있는 집단보다 통계적으로 유의하게 소진이 높았다. 건강상태를 사후 검정 결과 ‘보통이다’ 집단이 ‘건강하다’ 집단보다 소진이 높았고, ‘건강하지 않다’ 집단이 ‘건강하다’ 집단보다 소진이 높았다(Table 3).

4. 대상자의 감정노동, 직무 스트레스와 소진간의 상관관계

대상자의 감정노동, 직무 스트레스, 소진간의 상관관계는 다음과 같다. 대상자의 감정노동과 소진($r=.49, p<.001$)과는 유의한 양의 상관관계를 보였다. 즉 감정노동이 높을수록 소진이 높아지는 것으로 나타났다. 직무 스트레스와 소진($r=.38, p<.001$)과의 관련성을 살펴본 결과, 유의한 양의 상관관계를 보여 직무 스트레스가 높을수록 소진이 높아지는 것으로 나타났다.

대상자의 감정노동과 직무 스트레스($r=.35, p<.001$)와는 양의 상관관계를 보여 감정노동이 높을수록 직무 스트레스가 높아지는 것을 나타냈다(Table 4).

5. 대상자의 소진 예측 요인

단변량분석에서 소진에 통계적으로 유의한 차이를 보였던

감정노동, 직무 스트레스, 삶의 만족도, 취미생활, 연령, 병동 만족도, 건강상태, 월수입 및 결혼 상태를 독립변수로 투입하였고, 소진을 종속변수로 하여 단계별 회귀분석을 실시하였다.

산출된 노인요양병원 간호사의 소진의 회귀모형은 유의하였고($F=22.84, p<.001$), 독립변수에 대한 회귀분석의 가정을 검증하기 위하여 잔차의 등분산성, 정규분포성, 다중공선성을 진단 분석한 결과, 공차한계(tolerance)의 범위가 0.81~0.96로 0.1 이상이었으며, 분산팽창인자(Variation Inflation Factor, VIF)는 1.05~1.23로 기준치인 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제가 존재하지 않았다. 잔차 분석 결과, Durbin Watson 검정결과 1.93로 2에 가까워 모형의 오차항 간에 자기상관성이 없는 것으로 나타나 잔차와 등분산성과 정규분포성 가정을 만족하였다.

요양병원 간호사의 소진의 가장 큰 예측 요인으로서는 감정노동($\beta=.34$)으로 정적 상관관계가 있고 취미생활($\beta=-.21$)은 부적 상관관계, 삶의 만족도($\beta=.23$)는 정적 상관관계, 결혼상태($\beta=-.18$)는 부적 상관관계, 직무 스트레스($\beta=.17$), 병동만족도($\beta=.17$) 및 건강상태($\beta=.19$)는 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 소진(Adj. $R^2=.57, F=22.84, p<.001$)을 57.0% 설명하였다(Table 5).

논 의

본 연구에서는 요양병원 간호사의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진 정도를 파악하고 이들 간의 관계를 분석하며 소진 예측 요인을 파악하여 감정노동, 직무 스트레스 및 소진을 감

Table 3. Difference in Burnout by General Characteristics

(N=133)

Characteristics	Categories	Burnout	
		M±SD	t or F (p) Scheffé
Age (year)	20~29 ^a	2.91±0.39	7.91 (< .001) a > c, b > c
	30~39 ^b	2.84±0.37	
	40~49 ^c	2.50±0.38	
	≥ 50 ^d	2.61±0.45	
Marital status	Married	2.61±0.41	-3.86 (< .001)
	Unmarried	2.92±0.35	
Religion	Yes	2.65±0.39	-1.43 (.157)
	No	2.76±0.48	
Education	College graduate	2.68±0.44	-0.07 (.948)
	≥ University graduate	2.68±0.37	
Duration of work as a nurse (year)	< 5	2.72±0.49	0.39 (.761)
	5~9	2.72±0.35	
	10~14	2.63±0.42	
	≥ 15	2.67±0.47	
Duration of work in this hospital (year)	< 5	2.66±0.43	1.79 (.172)
	5~9	2.68±0.40	
	≥ 10	2.99±0.44	
Income (month, 10,000 won)	200~249	2.65±0.42	-2.32 (.022)
	250~299	2.95±0.40	
Position	> General nurse	2.78±0.47	1.40 (.165)
	General nurse	2.66±0.41	
Hospital turnover experience	Yes	2.67±0.44	-0.61 (.541)
	No	2.72±0.37	
Experience of change in assigned ward	Yes	2.68±0.41	-0.00 (.998)
	No	2.68±0.43	
Life satisfaction	Satisfaction ^a	2.23±0.38	17.11 (< .001) a < b, a < c
	Moderate ^b	2.76±0.38	
	Dissatisfaction ^c	2.85±0.19	
Satisfaction with work ward	Satisfaction ^a	2.35±0.39	16.29 (< .008) a < b, a < c
	Moderate ^b	2.76±0.38	
	Dissatisfaction ^c	3.15±0.45	
Hobby	Yes	2.48±0.40	-5.24 (< .001)
	No	2.83±0.38	
Health condition	Healthy ^a	2.44±0.43	15.10 (< .001) a < b, a < c
	Moderate ^b	2.76±0.36	
	Unhealthy ^c	3.11±0.41	
Cohabiting family	Yes	2.67±0.43	-0.89 (.375)
	No	2.90±0.31	

소시기기 위한 건강관리 증대 프로그램 개발과 효과적인 간호 인력 관리 전략을 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

요양병원 간호사의 감정노동은 총 45점 만점에 26.23점, 5점 만점에 평균 2.91점으로 중간보다 약간 높았으며, 이러한 결과는 노인요양병원 간호사를 대상으로 연구한 결과(Seo &

Sung, 2011) 23.38점 보다 3점 정도가 더 높게 나타났다. 이는 연구대상자의 지역적 차이와 시간적 흐름에 따른 의료 환경 변화로 인하여 요양병원 대상자와 보호자의 간호 요구도가 증가하였고 이에 간호사는 고객 만족 극대화에 부응하기 위한 노력으로 감정노동이 더 많아진 것으로 판단된다. 따라서 추

후 연구에서는 동일한 지역의 대상자를 표본으로 종단적 연구를 시도하여 시간적 의료 환경 변화에 의한 감정노동의 변화의 추이를 확인할 필요가 있다. 노인요양병원 간호사를 대상으로 조사한 Seo와 Sung (2011)의 연구결과에서는 연령, 교육정도, 종교, 노인요양시설 근무기간에서 유의한 차이가 있었던 것과는 다른 결과를 나타냈는데, 이는 지역적, 시간적, 대상자의 표본 집단 그리고 변수 간에 의한 차이라고 판단된다. 본 연구에서는 감정노동은 월수입이 낮은 집단보다 높은 집단에서, 삶의 만족도가 낮을수록, 근무 병동 만족도에서는 ‘만족 한다’ 집단보다 ‘보통이다’ 집단에서 감정노동이 더 높게 나타났다. 이러한 결과는 월수입이 높은 사람일수록 책임감이 더 따르는 판단과 업무를 수행하는 중간관리자로 월수입이 적은 일반간호사보다 정신적인 감정노동이 높게 나타났다. 그리고 본인의 삶의 만족도가 높은 사람은 감정적으로 더 안정적인 상태에 있기 때문에 감정노동에 쉽게 노출이 되지 않을 뿐만 아니라 감정노동에 노출이 되더라도 스스로 해결할 수 있는 힘이 있을 것이다. 하위영역별로는 표현의 주의성이 가장 높게 나타났고, 감정적 부조화가 가장 낮게 나타나서

Seo와 Sung (2011)의 감정표현의 빈도가 가장 높고, 감정적 부조화가 가장 낮게 나타난 연구결과와는 다소 차이가 있었다. 그러나 문항별 분석을 보면 ‘나는 기분이 나쁠 때에도 고객들에게 표현하지 않으려고 최선을 다 한다’가 감정노동이 가장 높았으며, 가장 낮은 문항은 ‘내가 표현하는 행동과 나의 실제 감정 때문에 혼란스러울 때가 있다’로 나타나서 이는 Lee, J. S. (2010)의 연구결과와 일치하였다.

대상자의 직무 스트레스는 5점 만점에 평균 3.23점으로 보통보다 높은 것으로 나타나 요양병원 간호사가 직무 스트레스를 상당히 경험하고 있음을 알 수 있었다. 이는 Lee, Y. H. (2010)의 요양병원 간호사 연구결과 3.38점과 거의 유사하였으며 Kwon과 Lee (2012)의 임상간호사를 대상으로 조사한 2.86점 보다는 높은 수치이다. Lee, Y. H. (2010)의 문항별 분석결과에서도 낙상, 투약사고 등의 간호사고가 발생했을 때가 가장 직무 스트레스가 높은 것으로 나타나서 본 결과와 동일하였다. 본 연구결과 직무 스트레스가 높은 문항들은 간호사고가 발생했을 때, 응급상황 시 의료진 인력이 부족할 때, 하는 일에 비해 시간의 근무수당, 위험수당, 급여수단이 부족할 때, 의사가 없는 상황에서 환자상태에 대한 즉각적인 판단을 내려야 할 때, 간호 인력이 부족한 상태에서 일해야 할 때로 나타났다. 따라서 요양병원에서도 상급종합병원에서 갖추고 있는 투약오류 방지 또는 신고 시스템을 도입하여 간호사고를 미리 예방할 수 있는 시스템을 도입해야 할 필요가 있다. 또한 연구대상자의 직무 스트레스는 감정노동과 마찬가지로 월수입이 낮은 집단보다 높은 집단에서, 근무 병동 만족도에서는 ‘만족 한다’ 집단보다 ‘보통이다’ 집단에서 직무 스트레스가 더 높게 나타났다. 앞에서 언급한 것처럼 월수입이 높은

Table 4. Correlation among Emotional Labor, Job Stress, and Burnout (N=133)

Variables	Emotional labor	Job stress	Burnout
	r (p)	r (p)	r (p)
Emotional labor	1	.35 (< .001)	.49 (< .001)
Job stress		1	.38 (< .001)
Burnout			1

Table 5. Predictors on Burnout of Participants (N=133)

Variables	B	SE	β	R ²	Adj. R ²	t	p
Emotional labor	.28	.05	.34	.24	.24	5.44	< .001
Hobby [†]	-.18	.05	-.21	.39	.38	-3.35	.001
Life satisfaction [‡]	.25	.07	.23	.44	.43	3.74	< .001
Marital status [§]	-.18	.06	-.18	.49	.48	-3.02	.003
Job stress	.13	.05	.17	.52	.50	2.70	.008
Satisfaction with work ward	.42	.14	.17	.54	.52	2.91	.004
Health condition [¶]	.16	.06	.19	.60	.57	2.97	.004
Adj. R ² = .570, F = 22.84, p < .001							

[†] Dummy variable (1: Yes, 0: No); [‡] Dummy variable (1: Satisfaction, Moderate, 0: Dissatisfaction); [§] Dummy variable (1: Married, 0: Unmarried);

^{||} Dummy variable (1: Satisfaction, Moderate, 0: Dissatisfaction); [¶] Dummy variable (1: Healthy, Moderate, 0: Unhealthy).

집단은 책임간호사 이상의 집단으로 Kim 등(2010)에 의하면 간호행위 및 의료행위에 대한 무거운 책임감과 역할 과다로 인한 업무 부담감으로 인한 직무 스트레스를 받는다고 보고하였다. 따라서 요양병원 간호사를 대상으로 응급상황에 대한 위기관리 보수교육을 지속적으로 실시하여 응급상황에 대한 대처 능력을 향상시킬 수 있도록 하고 안전사고와 법적 소송 문제에 대해서도 대형병원처럼 요양병원 차원에서 하나의 연합된 범무팀을 구성하여 이러한 민·형사 문제를 해결할 수 있는 법적인 장치를 둬으로써 모호한 직무에서 오는 스트레스는 감소시킬 수 있을 것으로 생각된다. 또한 요양병원에서 의료분쟁이 발생할 경우 정부에서 관리·감독하는 한국의료분쟁조정중재원 같은 공공기관을 환자나 가족이 이용할 수 있도록 홍보하여 서로의 재원을 낭비하지 않고 환자와 의료진간에 합의점을 찾도록 노력해야 한다.

대상자의 소진은 5점 만점에 평균 2.68점으로 나타났으며, Kwon과 Lee (2012)의 임상간호사를 대상으로 조사한 연구에서 6점 만점에 2.63점으로 본 연구결과보다 낮은 점수를 보여 요양병원 간호사의 소진정도가 더 높다는 것을 알 수 있었다. 본 연구에서 소진은 연령, 결혼상태, 월수입, 삶의 만족도, 근무 병동 만족도, 취미생활, 건강상태에서 유의한 차이를 보였다. Maslach 등(2001)에 의하면 젊은 사람일수록, 미혼일수록, 교육수준이 높을수록, 자아존중감이 낮을수록 소진이 더 높다고 하여 본 연구와 일치하였다. 연령에서 나이가 20대, 30대인 집단이 40대 집단보다 소진정도가 높았고, 결혼상태에서는 미혼이 기혼보다 소진 정도가 높은 것으로 나타나서 Kwon과 Lee (2012)의 연구결과와도 동일하였다. 임신한 간호사를 대상으로 한 Kim과 Lee (2013)의 연구결과 근무 병동 만족도가 높은 집단이 낮은 집단 보다 소진 정도가 낮았고, 건강상태에서는 건강하지 않은 집단이 건강한 집단보다 소진 정도가 높게 나와서 본 연구결과와 일치하였다. 이는 나이가 어릴수록 임상경력이 적은 관계로 임상에서 발생하는 다양한 문제에 대해서 시행착오를 경험하게 되면서 더 많은 소진을 느끼고, 기혼인 경우는 본인이 책임져야 할 배우자와 자식이라는 확고한 가족적 지지체계가 확립되어 있기 때문에 병원에서 받는 소진을 삶의 만족 또는 복잡한 개인사 등의 다른 요인들을 통하여 감소된 것으로 생각된다. 그러므로 병원에서 받았던 직무 스트레스나 소진을 감소하고 새로운 에너지를 생성하기 위해서는 본인의 성격이나 개인적 상황에 맞는 취미생활을 갖도록 하는 것이 소진을 예방하고 관리하는데 필수적이다. 건강상태에서는 건강한 집단이 보통이다, 건강하지 않다 집단보다 소진 정도가 낮은 것은 정서적 고갈의 한 형태인 소진

은 대상자의 몸 건강상태에 의해서 스스로 견뎌 낼 수 있는 힘이 만들어진다고 사료된바 추후 연구에서는 소진을 감소시킬 수 있는 취미활동과 건강관리 프로그램 등의 중재를 적용하여 이들의 효과를 확인해 볼 필요가 있겠다.

대상자의 감정노동, 직무 스트레스, 소진간의 상관관계에서는 감정노동이 높을수록 소진이 높아지고, 직무 스트레스가 높을수록 소진이 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 간호사를 대상으로 연구한 Lee, J. S. (2010)의 감정노동과 소진의 관계가 양의 상관관계가 있다는 보고와 일치한다. 그리고 Kwon과 Lee (2012)의 임상간호사를 대상으로 한 직무 스트레스와 소진의 연구결과에서도 양의 상관관계가 보고되어 본 연구결과와 동일하게 나타났다. 따라서 요양병원 간호사들의 소진을 감소시키기 위해서는 무엇보다 앞부분에서 설명한 감정노동과 직무 스트레스를 감소하기 위한 교육 프로그램 개발, 인력관리 문제 해결 등의 다양한 병원 조직적 차원의 관리가 선행되어야 한다. June과 Byun (2009)은 세계적으로 병원의 구조조정이 급속히 추진되면서 조직요인이 간호사의 건강과 환자간호의 질에 미치는 영향의 중요성이 대두되었고, 이에 따라 간호사의 소진과의 관련성이 재인식되고 있다고 하였다.

대상자의 일반적 특성과 감정노동 및 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향을 단계별 회귀분석을 한 결과 소진에 가장 유의하게 설명한 변인은 감정노동 23.7%였고 그 다음이 취미생활, 삶의 만족도, 결혼상태, 직무 스트레스, 병동만족도 및 건강상태 순으로 이들 변인에 의한 설명력은 57.0%였다. 요양병원 간호사는 전문직으로서 대상자에게는 감정을 표현하지 않으려고 노력하면서 본인은 극심한 감정노동에 시달리고 있는 것으로 나타났으며 이로 인해서 소진이 초래된다. Gershon 등(2007)에 의하면 간호 인력의 부족, 지지 부족, 비협조적인 의사-간호사 관계, 부정적인 조직 분위기 등이 간호사의 소진을 증가시킨다고 하였다. June과 Byun (2009)에 의하면 소진에 영향을 주는 요인은 크게 개인 요인과 상황 요인으로 구별되는데, 개인요인 중에는 인구사회학적으로 연령, 결혼상태, 학력, 종교가 비교적 많이 사용되는 변수이고 상황 요인은 업무특성과 조직특성으로 구분되어 업무 스트레스가 높을수록, 업무량이 많을수록 소진이 높았다. Byun (2013)의 연구에서는 감성교육·감성경영 프로그램의 변화를 추구하여 이러한 교육을 통해 고객의 기쁨을 자신의 기쁨으로 내면화 시키도록 하고 직무에 대한 자율성과 권한, 긍정적 피드백 제공 등 긍정적인 마음으로 업무에 할 수 있는 조직 환경을 조성해야 한다. Kwon과 Lee (2012)는 소진을 감소시키기 위

해 적정 간호 인력을 확보하기 위한 다양한 노력을 통해 간호사의 업무 부담을 경감시킬 필요가 있으며, 간호사들이 소진되지 않고 일할 수 있도록 적절한 물품과 장비의 지원, 안전한 근무환경 등의 행정적 지원이 뒷받침 되어야 한다고 하였다.

이상의 연구결과를 종합해 볼 때 요양병원 간호사의 소진을 감소시키기 위해서는 소진에 가장 큰 설명력을 보이는 감정노동을 경감시키는 것이 무엇보다 중요하다고 사료된다. 스스로 본인의 일에 대한 자긍심과 긍지의 마음을 갖도록 노력하고 조직차원에서는 새로운 조직문화를 형성하여 즐거운 마음에서 근무 할 수 있는 병원환경 조성이 강구되어야 한다. 또한 새로운 조직 문화를 창조하기 위해서는 형식적인 교육이 아닌 인문학적 자기 성찰을 기반으로 한 감정노동 관련 교육을 통하여 대상자의 내면화를 추구하여 본인 스스로 감정노동을 경감시키고자 하는 노력이 요구된다. 그리고 직무 스트레스를 감소하기 위한 하나의 방안으로 각종 응급상황에 대처할 수 있는 실무중심의 현장교육과 환자 수 대 간호사 수의 적정 인력 관리가 필요하다.

결론 및 제언

본 연구에서는 요양병원 간호사의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진 정도를 파악하고 이들 간의 관계를 분석하며 소진 예측 요인을 파악하여 감정노동, 직무 스트레스 및 소진을 감소시키기 위해서 다양한 건강관리 프로그램 개발과 효과적인 간호인력 관리 전략을 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 연구결과 요양병원 간호사의 감정노동과 직무 스트레스는 소진과 양의 상관관계를 보였으며, 감정노동, 취미생활, 삶의 만족도, 결혼상태, 직무 스트레스, 병동만족도 및 건강상태는 소진을 57.0% 설명하고 있음을 알 수 있었다.

이를 바탕으로 요양병원 간호사의 감정노동, 직무 스트레스 및 소진을 감소시키며 취미생활, 삶의 만족도와 병동만족도를 높이고 건강상태를 증진하기 위한 간호중재 방안을 강구해야 할 것이다. 또한 감정노동이 소진 예측 요인으로 파악된 바 요양병원 간호사의 감정노동을 관리하기 위한 전략이 필요할 것으로 사료된다. 본 연구는 요양병원 간호사 일부를 대상으로 하였기 때문에 일반화하기에는 제한점이 있으며 이상의 결과에 기초하여 다음과 같은 제언을 한다.

첫째, 요양병원 간호사의 소진을 감소시키기 위해서 인문학을 활용한 감정노동관리 중재 프로그램 개발을 제언한다.

둘째, 요양병원 간호사의 감정노동에 대한 구체적인 내용을 확인하기 위해서 질적 연구를 제언한다.

REFERENCES

- Aiken, L. H., Clarke, S. P., & Sloane, D. M. (2002). Hospital staffing, organization, and quality of care: Cross-national finding. *International Journal for Quality Health Care*, 14(1), 5-13.
- Bang, E. J., & Yun, S. Y. (2010). Health needs of the elderly in long-term care facilities: Using RAI-MDS-FC. *Journal of Korean Academy Community Health Nurse*, 21(2), 263-272.
- Byun, B. J. (2013). *Factors affecting the exhaustion of the nurse in the senior hospital*. Unpublished master's thesis, Daegu Haany University, Daegu.
- Garrett, C. (2008). The effect of nurse staffing patterns on medical errors and nurse burnout. *AORN Journal*, 87(6), 1191-1204.
- Gershon, R. R., Stone, P. W., Zeltser, M., Faucett, J., MacDvitt, K., & Chou, S. S. (2007). Organizational climate and nurse health outcomes in the United States: A systematic review. *Industrial Health*, 45(5), 622-636.
- Health Insurance Review & Assessment Service. (2012). *Health insurance medical institution situation statistics data book (2007-2011)* [Data file]. Retrieved June 12, 2012, from http://www.hira.or.kr/co/searchCms.do?catid=14hi1_31&collection=cms&startCount=0&pgmid=HIRAA020045010000&field=subject&search_word=%282007-2011%29
- Health Insurance Review & Assessment Service. (2014). *Medical institution open-closed situation (2009-2013)* [Data file]. Retrieved May 09, 2014, from http://www.hira.or.kr/co/searchCms.do?catid=14hi1_31&collection=cms&pgmid=HIRAA020045010000&startCount=&field=subject&search_word=2009-2013
- June, K. J., & Byun, S. W. (2009). Nurse's burnout research throughout the past 10 years in Korea. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 15(3), 305-313.
- Kennedy, B. R. (2005). Stress and burnout of nursing staff working with geriatric clients in long-term care. *Journal of Nursing Scholarship*, 37(4), 381-382.
- Kim, H. J., Lee, H. R., & Choi, S. O. (2013). Resilience to burnout, self-esteem and turnover intention of nurses in long-term care hospitals. *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 15(3), 218-226.
- Kim, I. S. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turn over intention among hospital nurse. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(4), 515-526.
- Kim, J. S., & Lee, Y. S. (2013). Study on fatigue, stress and burnout of pregnant nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 22(3), 208-217.
- Kim, M. J. (1998). Effects of the hotel employees' emotional labor

- upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, 21(2), 129-141.
- Kim, M. J., & Gu, M. O. (1984). Development of the stress measurement tool for staff nurses working in the hospital. *The Journal of Nurses Academic Society*, 14(2), 28-37.
- Kim, S. J., Choi, M. S., & Sung, K. W. (2010). Variables affecting competency of nurses in nursing homes. *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 12(1), 29-39.
- Korean Statistical Informations Service. (2013, September 30). *2013 Elder statistics*. Retrieved September 30, 2013, from http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/1/index.board?bmode=read&aSeq=308688
- Korean Statistical Informations Service. (2014). *Subject statistics: Medical institution situation* [Data file]. Retrieved January 24, 2014, from http://kosis.kr/statisticsList/statisticsList_01List.jsp?vwcd=MT_ZTITLE&parmTabId=M_01_01#SubCont
- Kwon, K. J., & Lee, S. H. (2012). Occupational stress and coping styles as factors affecting the burnout of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(4), 383-393.
- Lee, J. S. (2010). *A phenomenological study on the burnout experience for nurses in geriatric hospital*. Unpublished master's thesis, Catholic University of Pusan, Busan.
- Lee, Y. H. (2010). *A study on job stress and job satisfaction of nurses in long-term care hospital*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Mann, S., & Cowburn, J. (2005). Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12(2), 154-162.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Park, Y. O., Lee, K. J., Cho, E. H., & Park, H. J. (2009). Factors affecting turnover intention of nurses in long-term care facilities for elderly people. *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 11(1), 81-89.
- Peek, E. H. (1983). *A study of the correlation between burnout and job satisfaction levels among nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Pines, A. M. (2000). Treating career burnout: A psychodynamic existential perspective. *Journal of Clinical Psychology*, 56(5), 633-642.
- Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York, NY: Free Press.
- Seo, Y. S., & Sung, K. W. (2011). Relation of emotional labor, job involvement, and job satisfaction for nurses in long-term care facilities. *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 13(3), 196-203.
- Sung, K. W. (2012). Comparison between nursing home nurses and hospital nurses for emotional labor and job satisfaction. *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 14(1), 40-49.
- Vahey, D. C., Aiken, L. H., Sloane, D. M., Clarke, S. P., & Vargas, D. (2004). Nurse burnout and patient satisfaction. *Medical Care*, 42(Suppl 2), 57-66.