



응급실 간호사의 감정노동, 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향

김미로¹ · 서은주² · 신성희²

¹강북삼성병원 간호본부, ²경희대학교 간호과학대학

The Influence of the Emotional Labor, Professional Self-Concept, Self-Efficacy & Social Support of Emergency Room Nurse's Burnout

Miro Kim¹, Eunju Seo², Sung Hee Shin²

¹Department of Nursing, Kangbuk Samsung Hospital, Seoul, ²College of Nursing Science, Kyung Hee University, Seoul, Korea

Key messages

본 연구는 응급실 간호사의 소진 정도를 파악하고 감정노동, 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지가 응급실 간호사의 소진에 미치는 영향을 확인하기 위해 시도되었다. 서울 8개 병원 응급실 간호사 130명에게 조사하였고 수집된 자료는 SPSS Version 24.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였다. 연구 결과 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 주요 요인은 전문직 자아개념($\beta = -.45, p < .001$), 감정노동($\beta = .44, p < .001$), 자기 효능감($\beta = -.14, p = .040$) 순으로 나타났다. 이에 응급실 간호사의 소진 경감을 위해 감정관리 프로그램, 긍정적 자아개념 형성, 장기간 근무 할 수 있는 간호계의 정책적 방안과 사회적 지지체계 구축 등의 중재 프로그램 개발 및 적용이 필요하다.

중심단어: 감정노동, 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지, 소진

This manuscript is based on a part of the first author's master's thesis from Kyung Hee University.

Received November 15, 2019

Revised December 18, 2019

Accepted December 19, 2019

Corresponding author

Sung Hee Shin

College of Nursing Science, Kyung Hee University, 26 Kyunghee-daero, Dongdaemun-gu, Seoul 02447, Korea
Tel: +82-2-961-0917
Fax: +82-2-961-9398
E-mail: sunghshin@khu.ac.kr

ORCID:

Miro Kim
(<https://orcid.org/0000-0003-0017-7925>)
Eunju Seo
(<https://orcid.org/0000-0002-5123-4822>)
Sung Hee Shin
(<https://orcid.org/0000-0003-4113-3953>)

Copyright © 2019 by stress. All rights reserved.

Abstract

Background: The purpose of this study was to investigate the effects of emotional labor, professional self-concept, self-efficiency and social support on burnout of emergency room nurses by verifying the level of burnout of them. Through this, we will reduce the turnover and secure professional manpower and they will provide basic data on efficient manpower management.

Methods: The subjects of this study were 130 emergency room nurses of eight hospitals in Seoul. The collected data were analyzed by the SPSS Version 24.0 program using the percentage, mean and standard deviation, t-test, ANOVA, Scheffe test, Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis.

Results: The level of emotional labor of emergency room nurses was higher than that of other nurses. Professional self-concept, self-efficiency and social support have a negative correlation with burnout and there is a positive correlation between professional self-concept, self-efficiency and social support. The major factors influencing burnout were professional self-concept, which was a significant negative influence factor, emotional labor was a significant positive influence and self-efficiency showed a significant negative influence factor.

Conclusions: To reduce the burnout of emergency room nurses, an emotional management program, positive self-concept formation for emergency room nurses are needed. In addition, it is necessary to develop and apply a variety of intervention programs to build policy for long-term working nurse and social support systems.

Key Words: Emotional stress, Self-concept, Self-efficacy, Social support, Psychological burnout

서론

응급실은 심폐소생술을 요하는 중증응급환자부터 비응

급 환자를 포함한 경한 증상의 환자까지 다양한 환자를 수용하는 곳이다. 응급실 간호사는 환자의 중증도를 파악하여 생명이 위급한 환자에게 빠른 처치를 제공해야 하며,

간호업무를 신속하고 정확하게 수행함으로써 다양한 환자의 간호요구를 충족시켜야 한다(Noh HK, 2007). 특히 응급실은 타 부서와 달리 신속한 치료와 고도의 간호 기술을 요구하고 있고, 항상 긴장 상황에서 위험한 환경적 요인들에 노출된 상태로 근무하며 어려움을 수반하는 상황이 빈번히 발생하여 그로 인해 응급실 간호사는 스트레스와 소진을 자주 경험하게 된다(Kim YO, 2012).

우리나라 인구의 약 20%에 해당되는 1천 34만 여명이 전국 의료기관의 546개소의 응급실을 이용했다(Emergency Medical Statistics Annual Report, 2015). 이 중 지역 응급의료 센터급 이상의 146개 응급기관을 이용한 환자수의 80.6%가 응급환자이며 19.3%가 비응급 환자이다(National Emergency Medical Information Network Statistical Yearbook, 2015).

이처럼 응급실은 응급 및 비응급 환자의 내원으로 인한 업무과중과 입원 대기 환자의 정체 등으로 간호사의 업무 부담이 크다(Jo HN, 2011). 이러한 환자나 보호자와 직접적인 대면을 많이 하는 응급실 간호사는 각종 불만에 노출되고 언어폭력의 대상이 되기도 하는데 대면 서비스를 제공하는 전문직으로서 자신의 감정을 억누르고 대상자를 대해야 하므로 실제 자신의 감정을 숨기면서 업무에 임해야 한다(Park KA, 2013). 이러한 문제 등에 장기간 지속적이고 반복적으로 노출되면 점차 의욕을 잃고 직무 만족도도 저하되며 부정적인 업무 태도 및 대상자에 대한 관심 감소 등으로 이어질 수 있고 이는 곧 신체적, 정신적, 정서적으로 탈진 상태에 이르는 소진을 경험하게 된다(Kim SJ, 2011).

소진이란 개인이 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 신체적, 정서적, 정신적으로 탈진상태가 일어나는 것으로(Jeong SI *et al.*, 2006), 전문 직업인이 직업에서 경험하는 스트레스 등이 가중되어 이를 더 이상 감당하지 못할 때 자신의 직업에 대한 이상이나 열정, 목적의식과 관심을 점차적으로 상실해 가는 반응을 일으킨다. 지속적으로 소진 상태가 유지되면 결과는 개인에게만 국한되지 않고 조직에까지 영향을 미쳐, 직무 만족을 약화 시키고 직업에 대한 긍정적인 확신과 효과적인 역할 수행을 저하시키는 원인이 된다. 이는 나아가 이직률을 상승시키는 등 효율적인 인력관리의 손실을 초래하여 조직에까지 문제를 야기시킬 수 있어 적절한 대책이 필요하며(Ki SJ, 2012), 소진 증상의 조기 발견, 예방 및 이에 대한 조속한 조치는 매우 중요하게 다루어져야 한다(Lee EH, 1987).

응급실 간호사의 일반적 특성에 따른 소진에 대한 선행 연구를 살펴보면 다음과 같다. Jeung EH(2011)의 응급실 간호사의 폭력과 관련된 사회심리적 스트레스와 소진에 관한 연구에서는 연령, 종교, 학력에 따른 소진 정도는 유의한 차이를 보이지 않았고 결혼여부와 응급실 근무경력이 관련 변수로 나타났다. 기혼자가 미혼인 경우보다 소진 정도가 높은 것으로 나타났고 근무경력이 3년 이상인 경우가 3년 미만인 경우보다 소진 정도가 높게 나타났다. 또

한 임상간호사를 대상으로 한 Byun DS(2009)의 연구에서는 미혼이며, 연령, 학력, 임상경력 및 직위가 낮은 간호사에서 소진 정도가 높은 것으로 나타났다. Han YJ(2015)의 연구에서 소진의 정도는 연령, 결혼여부, 교육수준, 종교, 직위, 간호사 경력, 응급실 경력 모두 통계적으로 유의하지 않다고 나타났다. 이와 같이 응급실 간호사의 일반적 특성에 따른 소진 정도는 연구자에 따라 약간의 차이를 보이며 각각의 연구에서 병원환경과 지역적 상황에 따라 다양하게 나타남을 확인할 수 있다.

임상 간호사 대상 소진 관련 선행연구에서 감정노동, 자기 효능감, 사회적 지지, 직무만족은 소진과 유의한 상관관계가 있고(Byun DS, 2009), 장기이식 코디네이터 대상의 연구에서 전문직 자아개념은 감정노동과 소진에 영향을 주며(Yang YK *et al.*, 2012), 노인병원 간호사 대상 연구에서 전문직 자아개념이 높을수록 소진은 낮아진다고 하였다(Jo EJ, 2006).

감정노동은 조직에서 요구하는 목표를 달성하기 위해 자신의 느낌과 감정 표현들을 규제하는 과정(Grandey, 2000)이다. 응급실 간호사는 갑작스런 사고나 질병 등으로 인해 흥분한 환자나 보호자에 의해 타당하지 않은 이유로 큰 소리로 화를 내거나 간호사를 무시하는 상황을 자주 경험하고, 폭력에 대한 두려움과 수치심 등으로 심리적으로 위축되지만(Yang YK, 2011), 병원 정책에 따라 자신의 실제 감정을 숨겨야 하는 일이 빈번히 발생한다. 특히 조직이 정한 감정표현 규범에 따라 구성원들이 감정노동을 하는 경우 감정 부조화를 경험하게 되며(Jang JG, 2011), 이로 인해 감정소진 및 직무소진을 유발할 가능성이 매우 높다(Lee KJ *et al.*, 2011).

전문직 자아개념은 전문직 간호사로서 자신의 업무에 대한 스스로의 느낌과 견해를 말한다(Arthur, 1992). 전문직 자아개념이 높은 간호사는 자신에 대한 자아개념과 자존감, 자신감이 향상되어 직무만족도가 높고, 간호 전문직의 발전에 기여하는 반면, 전문직 자아개념이 낮은 간호사는 직무만족도가 낮아 전문직 역할 수행을 하는데 장애요인이 된다(Arthur, 1990; Seo DH, 2002).

자기 효능감은 바람직한 결과를 얻기 위한 방법으로 어떠한 행동을 할 수 있다는 능력에 대한 자신감을 의미(Bandura, 1997)하고, 사회적 지지는 자신이 돌봄과 사랑을 받고 있다고 믿게 하고 긍지를 갖도록 하며 의사소통과 책임을 갖는 조직장 속의 일원이라는 것을 믿게 하는 정보를 말한다(Cobb, 1976). 간호사를 대상으로 연구에서 자기 효능감과 사회적 지지가 높으면 소진은 낮아지고(Choi KJ *et al.*, 2013), 또한 사회적 지지가 높을수록 감정노동의 정도를 낮게 인식하고(Kim JH *et al.*, 2013), 감정노동의 부정적인 영향이 줄어 소진이 낮아진다고 하였다(Baik DW *et al.*, 2012).

또한 감정노동과 소진과의 연구에서 감정노동과 소진은 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났고(Byun DS, 2009; Go JS, 2010; Kim SO *et al.*, 2015), 간호사의 감정노

동, 소진과 조직몰입의 상관관계 연구에서도 감정노동은 소진을 증가시키고 조직몰입은 감소시키는 것으로 밝혀졌다(Lee SN, 2010). 또한 장기이식 코디네이터 대상의 연구에서 전문직 자아개념은 감정노동과 소진에 영향을 주며(Yang YK *et al.*, 2012), 노인병원 간호사 대상 연구에서 전문직 자아개념이 높을수록 소진은 낮아진다 하였다(Jo EJ, 2006). 자기 효능감과 사회적 지지와 소진과의 연구에서 간호사 대상의 선행 연구를 보면 자기 효능감과 사회적 지지가 높으면 소진은 낮아지고(Choi KJ *et al.*, 2013), 자기 효능감은 감정노동과 유의한 부적 상관관계가 있다(Hong EY, 2014). 또한 사회적 지지가 높을수록 감정노동의 정도를 낮게 인식하고(Kim JH *et al.*, 2013), 감정노동의 부정적인 영향이 줄어 소진이 낮아진다 하였다(Baik DW *et al.*, 2012).

이에 본 연구에서는 응급실 간호사의 소진 정도를 파악하고 소진에 영향을 미치는 여러 요인 중 감정노동, 전문직 자아개념, 자기 효능감과 사회적 지지를 중심으로 응급실 간호사의 소진에 미치는 영향을 파악하여 소진을 경감시키는 중재 방안을 개발하고 이를 통해 전문 인력 확보 등 효율적인 인력 관리 부분에 대한 기초자료를 제공하고자 한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 응급실 간호사의 감정노동, 전문직 자아개념, 자기 효능감과 사회적 지지가 소진에 미치는 영향을 파악하기 위한 횡단적 인과관계 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 서울 소재 종합병원 8 곳의 응급실에서 근무하고 있는 경력 6개월 이상의 간호사부터 책임 간호사까지 총 130명을 대상으로 하였다. 행정적인 업무를 담당하는 수간호사와 새로운 환경과 기본 업무에 적응중인 6개월 미만의 신규 간호사는 연구 대상에서 제외하였다. 본 연구의 표본 크기는 표본산출 프로그램인 G-Power 3.1 프로그램을 이용하여 독립변수 5개, 유의수준 .05, 중간 효과 크기 .15, 검정력(1-β)을 90%로 산출한 결과인 최소 116명을 만족하는 수이다.

자료 수집 기간은 2016년 8월 20일부터 9월 20일까지였다. 자료 수집은 서울 8개 병원 응급실 간호사를 대상으로 사전에 서면 동의서를 받은 후 실시하였다. 자료 수집의 일부는 간호본부 승인을 받은 후 간호 관리자에게 연구의 배경과 목적을 설명하고 임의 표집을 통해 자기 보고식 설문지와 소정의 선물을 함께 배부한 후 추후 재방문 및 우편을 통해 회수하였고, 일부는 타 병원 응급실 간호사에게 연구의 배경과 목적을 설명하고 자기 보고식 설문지와 소정의 선물을 함께 배부하고 대리 회수하였다. 설문지 작성에는 약 10~15분 정도 소요 되었으며, 총 130개 설문

지를 배포 후 회수(100%)하였으며 불성실한 설문지 11개를 제외한 119개의 설문지를 최종 분석에 이용하였다. 본 연구는 경희대학교 기관윤리심의위원회의 승인을 받아 진행하였다(IRB 승인 번호: KHSIRB-15-016(RA)).

3. 연구 도구

본 연구 도구는 구조화된 설문지를 사용하였으며, 설문지 내용은 대상자의 일반적 특성(12문항), 감정노동(9문항), 전문직 자아개념(27문항), 자기 효능감(17문항), 사회적 지지(8문항), 소진(22문항) 총 95문항으로 구성되었다. 각 연구도구는 원저자 또는 번안자에게 이메일을 통하여 사용허락을 받았고, 소진 도구인 Maslach Burnout Inventory (MBI)는 Mind Garden을 통해 구매하여 사용하였다.

1) 소진

소진이란 인간관계에서 지속적이고 반복적으로 받게 되는 정신적 압박의 결과로서, 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 신체적, 정서적, 정신적으로 탈진 및 고갈 상태가 일어나는 것을 의미한다(Aronson *et al.*, 1983).

소진 측정도구는 Maslach *et al.*(1981)이 개발한 MBI (Maslach Burnout Inventory)를 정신 의료사회사업가 대상 연구를 위해 Jang ES(1995)이 번역하고 이를 응급실 간호사 대상의 연구를 위해 Jung HY(2008)이 수정·보완한 도구를 사용하였다. MBI는 총 22문항으로, 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점까지 5점 Likert형 척도로, 점수 범위는 22~110점이며 긍정문항은 역산하였으며 점수가 높을수록 소진 정도가 높음을 의미한다. Jung HY(2008)의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.91$, Han YJ(2015)의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.90$, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.93$ 이었고, 하부 영역은 Cronbach's $\alpha=.77\sim.95$ 이었다.

2) 감정노동

감정노동이란 서비스를 거래하는 상황에서 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제를 의미한다(Morris *et al.*, 1996). 감정노동은 Morris *et al.* (1996)의 연구를 기초로 호텔종업원 대상의 연구를 위해 Kim MJ(1998)가 개발한 도구를 사용해 측정된 것이다. 총 9문항으로 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점까지 5점 Likert형 척도로, 점수 범위는 9~45점이며 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. 본 도구의 Kim MJ(1998)의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었고 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.80$ 이었다.

3) 전문직 자아개념

간호사의 전문직 자아개념은 간호사가 전문 직업인으로서 자신의 업무에 대해 가지고 있는 스스로의 느낌과 견해를 의미한다(Arthur, 1990).

전문직 자아개념 측정 도구는 Arthur(1992)가 개발한 간호사의 전문직 자아개념 측정도구를 Sohng KY *et al.* (1996)가 번안하고, Kim SY(2002)이 수정·보완하여 수술실 간호사 대상으로 연구한 도구로 측정하였다. 총 27 문항으로 각 문항은 '그렇지 않다' 1점에서부터 '그렇다' 4점까지 4점 Likert형 척도로, 점수 범위는 27~108점이며 부정적인 문항은 역산으로 처리하였고, 점수가 높을수록 전문직 자아개념이 높은 것을 의미한다. 본 도구의 Kim SY(2002)연구에서는 Cronbach's α =.82이었고, 본 연구에서 Cronbach's α =.90이었다.

4) 자기 효능감

자기 효능감은 바람직한 결과를 얻기 위한 방법으로 어떠한 행동을 할 수 있다는 능력에 대한 자신감을 의미한다 (Bandura, 1997).

자기 효능감 측정도구는 Sherer *et al.*(1982)에 의해 개발된 일반적 자기효능 측정도구(General Self-efficacy Scale)를 Oh HS(1993)가 번안하여 여성 관절염 환자 대상으로 사용한 측정도구를 이용하였으며 총 17문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부

터 '매우 그렇다' 5점까지 5점 Likert형 척도로, 점수 범위는 17~85점이며 부정적인 문항은 역산으로 처리하였고, 점수가 높을수록 자기 효능감이 높음을 의미한다. 본 도구의 Cronbach's α 는 개발 당시 .71이었고, Oh HS(1993)의 연구에서는 Cronbach's α =.80, Byun DS(2009)의 임상 간호사 대상의 연구에서는 Cronbach's α =.86이며, 본 연구에서는 Cronbach's α =.90이었다.

5) 사회적 지지

사회적 지지란 대상자로 하여금 자신이 돌봄과 사랑을 받고 있다고 믿게 하고 긍지를 갖도록 하여 의사소통과 책임을 갖는 조직망 속의 일원이라는 것을 믿게 하는 자원을 말 한다(Cobb, 1976).

사회적 지지는 Peeter *et al.*(1995)이 비서직을 대상으로 개발하여 Kim MY(2004)이 번안한 도구를 Choi KJ(2007)이 간호사의 실정에 맞게 수정, 보완한 도구로 총 8개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점까지 5점 Likert형 척도로, 점수 범위는 8~40점이며 점수가 높을수록 사회적 지지가 높음을 의미한다. 본 도구의 Cronbach's α 는

Table 1. The degree of burnout according to general characteristics of emergency room nurses (N=119)

Characteristics	Categories	N	%	M±SD	t or F	p
Gender	Male	9	7.6	2.80±0.84	-0.74	.459
	Female	110	92.4	2.96±0.58		
Age (year)	≤25	42	35.3	2.95±0.53	1.48	.224
	26~30	48	40.3	3.06±0.65		
	31~35	12	10.1	2.75±0.46		
	≥36	17	14.3	2.77±0.69		
Marital status	Single	95	79.8	2.99±0.61	1.61	.110
	Married	24	20.2	2.77±0.56		
Education level	3-year College	18	15.1	3.25±0.40	2.21	.090
	Bachelor	65	54.7	2.87±0.61		
	College transfer	18	15.1	3.02±0.66		
	≥Master	18	15.1	2.85±0.63		
Position	Staff nurse	101	84.9	2.97±0.59	1.02	.309
	Charge nurse	18	15.1	2.81±0.65		
Clinical experience (year)	<1	13	11.0	2.88±0.58	1.42	.231
	1~2	37	31.1	2.93±0.63		
	3~4	23	19.3	3.16±0.57		
	5~9	23	19.3	3.00±0.56		
	≥10	23	19.3	2.75±0.62		
Carrier experience in ER (year)	<1	21	17.7	2.75±0.67	1.30	.274
	1~2	43	36.1	2.94±0.57		
	3~4	30	25.2	3.13±0.61		
	5~9	16	13.4	2.94±0.53		
	≥10	9	7.6	2.85±0.62		
Night working	Yes	111	93.3	2.97±0.60	1.43	.155
	No	8	6.7	2.65±0.64		
Religion	Yes	49	41.2	2.90±0.63	-0.66	.514
	No	70	58.8	2.98±0.58		
Monthly income (10,000 won)	<200	3	2.5	2.32±0.69	1.31	.275
	200~249	19	16.0	2.97±0.51		
	250~299	60	50.4	3.00±0.61		
	≥300	37	31.1	2.90±0.63		
Type of ER	Emergency center	109	91.6	2.96±0.62	0.75	.453
	Emergency room	10	8.4	2.81±0.45		

Kim MY(2004)의 연구에서 .79이었고, Choi KJ(2007)의 연구에서는 Cronbach's α =.87이며, 본 연구에서는 Cronbach's α =.83이었다.

4. 자료 분석 방법

본 연구를 위해 수집된 자료는 부호화 하여 SPSS Version 24.0 통계 프로그램을 이용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적인 특성은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 2) 대상자의 감정노동, 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지와 소진 정도는 기술통계를 이용하여 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 3) 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도는 t-test와 ANOVA로 분석하고, 사후 검정은 Scheffe test로 분석하였다.
- 4) 대상자의 감정노동, 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지와 소진 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다.
- 5) 대상자의 감정노동, 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향은 Multiple regression analysis를 이용하여 분석하였다.

결 과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같았다. 본 연구의 대상자 성별은 여자가 110명(92.4%), 남자가 9명(7.6%)이었고, 연령은 평균이 28.9세로 26세 이상 30세 이하가 48명(40.3%)으로 가장 많았으며 그 중 30세 이하가 90명으로 전체 75.6%를 차지하였다. 미혼이 95명(79.8%)이었고, 학력은 간호대(학과) 졸업이 65명(54.7%)이었으며, 직위는 일반간호사가 101명(84.9%)으로 대부분을 차지하였다. 총 근무 경력의 평균은 5년 9개월이며 1~3년 미만이 37명(31.1%)으로 가장 많았고, 1년 미만이 13명(11.0%), 3~5년 미만과 5~10년 미만, 10년 이상이 각각 23명(19.3%)으로 나타났다. 응급실 총 경력은 평균 3년 7개월이며, 1~3년 미만이 43명(36.1%)으로 가장 많았고, 1년 미만이 21명(17.7%), 3~5년 미만이 30명(25.2%), 5~10년 미만이 16명(13.4%), 10년 이상이 9명(7.6%)이었

다. 근무형태는 3교대 근무가 대부분으로 111명(93.3%)이었고, 응급실 유형으로 지역응급의료센터 근무자가 109명(91.6%)이었다. 종교는 무교가 70명(58.8%)이었고, 급여는 250~300만원 미만자가 60명(50.4%)이었다.

2. 대상자의 감정노동, 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지, 소진 정도

대상자의 감정노동, 사회적 지지, 전문직 자아개념, 자기 효능감, 소진 정도는 Table 2와 같았다. 감정노동은 5점 만점에 3.61점(± 0.56)으로 나타났다. 전문직 자아개념은 4점 만점에 2.65(± 0.35)점이고, 자기 효능감은 5점 만점에 3.56(± 0.48)점이며, 사회적 지지는 5점 만점에 3.68(± 0.50)점이고, 소진은 5점 만점에 2.95(± 0.60)점으로 나타났다.

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도

대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도는 Table 1과 같았다. 연령에 따라 26~30세 이하가 3.06점으로 31~35세 이하의 2.75점보다 약간 높았으나 유의한 차이는 없었고($F=1.48, p=.224$), 학력에 따른 소진의 정도는 전문대졸이 3.25점으로 대학원 재학 또는 졸업의 2.85점 보다 소진 정도는 높았으나 유의한 차이는 없었다($F=2.21, p=.090$). 근무 경력에 따른 소진 정도는 총 경력 3~5년 미만이 3.16점으로 1년 미만자의 2.88점과 10년 이상자의 2.75점 보다 높았으나 유의한 차이가 없었고($F=1.42, p=.231$), 응급실 경력으로도 3~5년 미만자가 3.13점으로 1년 미만의 2.94점과 10년 이상자의 2.85점보다 약간 높았으나 유의한 차이는 없었다($F=1.30, p=.274$).

4. 대상자의 감정노동, 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지와 소진 간의 상관관계

대상자의 감정노동, 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지와 소진 간의 상관관계는 Table 3과 같다. 감정노동과 소진 간에는 정적 상관관계가 있는 것으로 나타나($r=.58, p<.001$) 감정노동이 높을수록 소진이 높다 할 수 있으며, 사회적 지지($r=-.28, p=.002$)와 전문직 자아개념($r=-.65, p<.001$), 자기 효능감과 소진 간의 관계($r=-.46, p<.001$)는 부적상관관계로 나타나, 사회적 지지,

Table 2. Emotional labor, professional self-concept, self-efficacy & social support, burnout of emergency room nurse (N=119)

Variables	M \pm SD	Min	Max	Likert
Burnout	2.95 \pm 0.60	1.18	4.18	5
Emotional labor	3.61 \pm 0.56	1.78	4.89	5
Professional self-concept	2.65 \pm 0.35	1.67	3.67	4
Self-efficacy	3.56 \pm 0.48	1.94	4.76	5
Social support	3.68 \pm 0.50	2.50	5.00	5

Table 3. Correlations of factors related to burnout of emergency room nurses (N=119)

	Burnout r (p)	Emotional Labor r (p)	Professional Self- Concept r (p)	Self- Efficacy r (p)
Burnout	1			
Emotional labor	.58 (<.001)	1		
Professional self-concept	-.65 (<.001)	-.25 (.006)	1	
Self-efficacy	-.46 (<.001)	-.14 (.131)	.53 (<.001)	1
Social support	-.28 (.002)	-.11 (.241)	.24 (.010)	.20 (.026)

전문직 자아개념, 자기 효능감이 높으면 소진은 낮아진다 할 수 있다. 감정노동과 전문직 자아개념 간의 관계는 유의한 부적 상관관계($r = -.25, p = .006$)로 감정노동이 높으면 전문직 자아개념이 낮다고 할 수 있으나, 감정노동과 사회적 지지($r = -.11, p = .241$)와 감정노동과 자기 효능감($r = -.14, p = .131$)과의 관계에서는 유의한 상관관계가 없는 것으로 나타났다.

5. 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인

대상자의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 감정노동, 사회적 지지, 전문직 자아개념, 자기 효능감을 독립변인으로 하여 회귀분석을 실시하였다. Table 4에서와 같이 회귀 분석의 가정은 다중 공선성 진단, 잔차, 특이값으로 나누어 진단하였다. 회귀분석의 가정을 검정한 결과 Durbin-Watson 통계량이 1.84로 자기상관이 없었고, 공차한계(Tolerance)는 0.67~0.93으로 1.0 이하로 나타났으며, 분산팽창인자(variance inflation factor : VIF)는 1.07~1.49로 10이상을 넘지않아 다중 공선성의 문제는 없음을 확인하였다. 특히 잔차 분석 결과 모형의 선형성(linearity), 오차항의 정규성(normality), 등분산성(homoscedasticity)의 가정도 만족하였으며 특이 값을 검토하기 위한 Cook's distance값도 1.0을 초과하는 개체가 없는 것으로 나타나 회귀분석의 결과는 타당한 것으로 확인되었다.

대상자의 소진에 영향을 미치는 요인의 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며($F = 50.54, p < .001$), 모형의 설명력을 나타내는 결정계수(R^2)는 .64로 나타났다. 소진에 영향을 미치는 주요 요인은 전문직 자아개념($\beta = -.45, p < .001$), 감정노동($\beta = .44, p < .001$), 자기 효능감($\beta = -.14, p = .040$) 순으로 나타났다(Table 5).

고 찰

본 연구의 목적은 응급실에 근무하는 간호사의 감정노동, 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향을 파악하기 위하여 시도되었다. 이를 위해 응급실 간호사를 대상으로 해당 변인들의 관련성으로 살펴 보았고, 다중회귀분석을 통해 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하였다. 그 결과, 응급실 간호사의 감정노동과 소진은 정적 상관관계가 있으며 응급실 간호사의 감정노동과 소진 정도는 타 부서보다 높은 것으로 나타났다. 전문

직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지는 소진과 부적 상관관계가 있으며, 전문직 자아개념과 자기 효능감, 사회적 지지 간에는 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 구체적인 결과와 그에 대한 논의는 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 응급실 간호사의 소진 정도는 응급실 간호사 대상의 동일한 도구를 사용한 전라도 소재 병원의 Jeung EH(2011)의 연구, 부산 광역시 소재 병원의 Jung HY(2008)의 보다는 낮으나, 서울 및 경기도 소재 병원의 Han YJ(2015)의 소아 환자를 돌보는 응급실 간호사 대상의 연구와는 비슷하게 나타났다. 같은 도구를 사용한 정신과 간호사의 소진 정도를 연구한 Lee NH(2011)의 연구결과와 임상 간호사를 대상으로 한 Byun DS(2009)의 연구결과보다는 높게 나타났다.

이처럼 선행연구에서와 같이 응급실 간호사의 소진 정도가 타 부서에서 근무하는 간호사들보다 높은 점수를 보이는 것은 응급실은 응급 및 비응급 환자의 내원으로 인한 업무과중과 대기 환자의 정체로 인한 각종 스트레스 상황에 장시간 노출됨으로써 나타나는 결과임을 확인하였다. 또한 같은 응급실이지만 병원의 위치 등 지역적인 특성과 병원 환경의 차이로 인해 간호사의 소진 정도에 차이가 있는 것으로 사료된다.

이와 같이 응급실 간호사가 경험하는 소진 현상은 병원 환경 내에서 노출되는 다양한 스트레스 상황들과 관련이 있으며, 특히 응급실 간호사는 신체 및 언어폭력의 대상이 되기도 한다는 Park KA(2013)의 연구와도 동일한 결과를 보였다. 이러한 스트레스가 지속되어 감당하기 어려운 단계에 이르면 부정적 자아개념 및 업무 태도, 환자에 대한 무관심 등을 포함한 신체적, 정신적 탈진 상태에 이르게 되어 결국은 간호직을 이직하게 만든다. 따라서 응급실 간호사의 소진은 간호직을 성공적으로 수행하게 만드는 중요한 변인이므로 응급실 간호사의 소진을 감소시키기 위해 간호실무에서 간호업무 환경을 개선시키고 심리적인 안정감을 줄 수 있는 지속적이고 효과적인 관리가 반드시 필요하다 하겠다.

둘째, 본 연구에서 응급실 간호사의 감정노동 정도는 같은 응급실 간호사 대상의 Kim HO(2013)의 연구와 Park AL(2014)연구보다 높았고, 종합병원 간호사를 대상으로 한 Baik DW *et al.*(2012)의 연구, Byun DS *et al.*(2009)의 연구보다 높은 수준으로 나타났다. 이는 간호부

Table 4. Regression analysis on factors affecting the burnout of emergency room nurses (N=119)

Variables	Tolerance	VIF	Durbin-Watson
Emotional Labor	0.93	1.07	1.84
Professional Self-Concept	0.67	1.49	
Self-Efficacy	0.71	1.41	
Social Support	0.93	1.07	

Table 5. Factors affecting the burnout of emergency room nurses (N=119)

Variables	B	S.E.	β	t	p
	4.38	0.46	.44	9.50	<.001
Emotional Labor	0.47	0.06		7.56	<.001
Professional self-concept	-0.78	0.12	-.45	-6.47	<.001
Self-efficacy	-0.18	0.09	-.14	-2.07	.040
Social support	-0.12	0.07	-.10	-1.76	.081

$R^2 = .64, F = 50.54, p < .001.$

서 중 응급실 간호사의 감정노동 점수가 가장 높았다는 Wi SM *et al.*(2012)와 Lee SN(2010)의 연구와 유사한 결과이다. 이는 응급실 간호사가 타 부서의 간호사보다 급박한 임상적 상황에 노출된 환자 및 보호자를 친절하게 응대해야 하는 점에서 높은 감정노동을 경험하고 있음을 나타내며, 같은 응급실이라도 지역적 특성 및 병원 간의 정책 차이 등으로 감정노동 점수의 차이가 있는 것으로 사료된다. 또한 본 연구에서 응급실 간호사의 감정노동과 소진 간에는 정적 상관관계가 있는 것으로 나타나 Byun DS(2009), Go JS(2010), Yang YK(2011), Kim SO *et al.*(2015)의 선행연구와도 동일한 결과를 보였고, 간호사의 감정노동과 소진 및 조직몰입의 상관관계에 대한 연구에서도 감정노동은 소진을 증가시키고 조직몰입을 감소시키는 것으로 밝혀졌다(Lee SN, 2010). 이상에서와 같이 감정노동은 개인의 신체적, 정서적, 육체적으로 부정적인 영향을 미쳐 소진을 증가시키고 이로 인해 조직몰입을 감소시키는 등 개인 및 조직에 까지 영향을 미치므로 감정노동을 낮추어 소진을 경감시키기 위한 연구가 필요하다.

셋째, 응급실 간호사의 전문직 자아개념 정도는 같은 대상의 Park AL(2014)의 연구와는 비슷한 결과를 나타냈으며, 장기이식 코디네이터를 대상으로 한 Yang YK *et al.*(2012)의 연구결과 보다는 낮은 결과를 보였다. 이는 병원규모와 분야별 전문직종 간의 차이로 볼 수 있으며 특히 장기 이식 코디네이터는 타 임상 간호사에 비해 전문 지식과 기술을 바탕으로 업무 수행 시 스스로 판단하며 결정하고 이에 따른 만족감 등이 기인하는 것으로 사료된다. 응급실 간호사의 자기 효능감은 같은 도구를 사용한 간호사 대상 연구인 Yang YK(2011)와 Byun DS *et al.*(2009)의 결과보다는 조금 높았다. 본 연구에서 사회적 지지는 같은 도구를 사용한 종합병원 간호사 대상의 Choi KJ(2007)연구보다 높았으며 이는 비교적 높은 수준의 중간 이상의 결과를 보였고, 간호사 대상의 선행연구들의 결과들과도 그 정도가 유사하였다(Jeong SI *et al.*, 2006; Byun DS, 2009). 이처럼 응급실 간호사의 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지 정도는 선행연구와도 비슷한 결과를 보였다. 본 연구에서 이 세 변인들은 서로 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났고 이는 병원이라는 특수 환경에서 간호실무를 수행함에 있어 그 정도의 변화가 나타날 수 있으며 서로 상관관계가 깊은 변인들임을 확인하였다.

넷째, 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 주요 요인은 전문직 자아개념으로 유의한 부적 영향요인으로 나타났고, 감정노동은 유의한 정적 영향으로 나타났으며, 자기 효능감은 유의한 부적 영향요인으로 나타났으며 이 요인들은 응급실 간호사의 소진을 64.0% 설명하였다. 선행연구에서도 전문직 자아개념이 높을수록 자기 효능감을 높이고(Choi EY *et al.*, 2000; Jang HJ *et al.*, 2007), 직무 만족도를 높여(Choi EY *et al.*, 2000), 소진 정도를 낮춘다(Jo EJ, 2006) 하였다. Yang YK *et al.*(2012)의 장기이식 코디네이터 대상의 연구에서도 감정노동, 소진,

전문직 자아개념의 관계는 전문직 자아개념이 감정노동과 소진에 영향을 주는 변수로 볼 수 있다 하였다. 또한 보험심사 간호사 대상의 연구(Kim KH, 2008)에서 자기 효능감, 사회적 지지가 높을수록 소진이 유의하게 낮은 것으로 나타나 본 연구와 동일한 연구결과를 보였으므로 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지는 간호사의 직무 스트레스와 소진을 줄이는 중요한 변인으로 확인되었다.

또한 본 연구에서 사회적 지지와 소진은 부적 상관관계가 있다는 Jeong SI *et al.*(2006)의 연구와 동일한 결과로 나타났다. 이에 사회적 지지는 심리적 적응에 도움을 주고 좌절을 극복하여 문제해결에 대한 도전을 받아들이도록 하고 각종 스트레스 및 긴장감을 완화시켜 소진을 완화시키는 변수로 확인 되었다. 따라서 응급실 간호사의 사회적 지지 강화가 소진 정도를 낮추어 줄 수 있는 좋은 중재 방안이라고 사료된다.

결론적으로 본 연구결과를 종합하여 정리하면 다음과 같다. 응급실 간호사의 소진과 감정노동의 수준은 타 부서의 간호사들 보다 높았다. 또한 감정노동은 소진과 유의한 정적 영향요인으로 나타났다. 이에 간호사 개인에게 발생하는 소진 현상은 파급효과가 매우 강하여 그 집단 내의 다른 사람들에게도 영향을 미치고 급기야는 집단 소진으로 확산(Jeon JH, 2010)되는 등 조직 유효성에 부정적인 영향을 주는 중요 인자임을 확인할 수 있었다. 그러므로 지속적인 감정노동으로 인한 소진을 예방하기 위해 조직 차원에서의 감정관리 중재 프로그램의 적용과 교육이 필요하다. 또한 그리고 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지는 소진과 부적 상관관계가 있으며, 전문직 자아개념과 자기 효능감, 사회적 지지 간에는 정적 상관관계가 있으므로 응급실 간호사의 전문직 자아개념, 자기 효능감, 사회적 지지를 향상시키는 중재 프로그램이 개발되어야 할 것으로 보인다. 자기 효능감이 높은 사람은 보다 도전적인 목표를 선호하고, 목표달성을 위해 더 많은 노력을 투자하므로(Bandura, 1997), 간호현장에서 자기 효능감 강화 전략의 필요성에 대한 인식이 고취되어야 할 것이다. 사회적 지지 또한 소진을 경감시키는 중요한 변인으로 나타났으므로 간호현장에서 상사 및 동료의 사회적 지지 강화 프로그램의 지속적인 적용 및 확대가 중요할 것으로 사료된다.

이상의 본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언을 하고자 한다. 첫째, 간호현장에서 응급실 간호사의 감정노동의 경감과 전문직 자아개념의 향상은 소진을 감소시키는 중요한 요인들로 볼 수 있다. 이에 응급실 간호사의 감정노동을 경감시키는 교육 프로그램의 지속적인 개발과 적용이 필요하며 전문직 자아개념의 향상을 위해서는 전문직으로서 긍정적 자아개념 형성과 체계적인 교육 및 이를 통한 실무능력 개발과 장기간 근무 할 수 있는 간호계의 정책적 방안 등 다양한 중재 프로그램 개발 및 적용이 필요하다. 둘째, 연구적 측면에서 본 연구는 상관관계 분석에서 사회적 지지와 소진 간에는 유의한 부적 상관관계가 있

으나, 다중 회귀 분석에서는 사회적 지지가 소진에는 영향력이 없는 변인으로 나타났다. 이는 간호사 대상의 선행연구인 Choi KJ(2007)의 연구에서 사회적 지지가 소진에 유의한 영향을 미치는 주요 요인이라 한 것과는 다르게 나와 사회적 지지가 소진의 영향요인임을 확인하기 위한 반복 연구를 통해 이를 확인할 필요가 있다. 또한 간호사가 업무 중 경험하게 되는 스트레스와 소진은 병원환경과 위치한 지역적 상황에 따라 다양하게 나타난다. 이에 본 연구는 서울 소재 일부 병원의 응급실 간호사를 대상으로 하였으므로 본 연구 결과를 일반화 하는 것은 신중해야 하며, 향후 응급실 간호사 대상으로 한 소진을 변수로 다양한 영향요인을 포함한 후속연구가 필요하다. 셋째, 본 연구에서 전문직 자아개념과 감정노동, 자기 효능감이 응급실 간호사의 소진에 영향을 미치는 가장 중요한 요인들로 나타났다. 이에 임상적 측면에서 응급실 간호사의 소진의 경감 및 예방을 위해 간호부서에서 이를 고려한 조직 및 병원 차원에서 융통성 있는 인력배치, 안전한 근무환경 확보, 조직적인 지지체계 수립 등 중재 프로그램의 적용이 필요하다.

Conflicts of interest

The authors declared no conflict of interest

References

- Aronson E, Kafry D, Pines AM. (1983). Burn out : From tedium to personal growth. *Child and Youth Services Review*, 5(3): 305-307.
- Arthur D. (1990). The development of an instrument for measuring the professional self-concept of nurse, Unpublished master's thesis, University of Newcastle, Australia.
- Arthur D. (1992). Measuring the professional self-concept of nurse: a critical review. *Journal of Advanced Nursing*, 17: 712-719.
- Baik DW, Yom YH. (2012). Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(3):271-280. <http://doi.org/10.11111/jkana.2012.18.3.271>
- Bandura A. (1997). Self-Efficacy: The exercise of control. New York: Freeman and company.
- Byun DS. (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses : Focused on emotional labor. (Master's thesis). Chung-Ang University, Seoul. <http://uci.or.kr/G901:A-0005508823>
- Byun DS, Yom YH. (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses - focused on emotional labor-. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(3):444-454. Retrieved from <http://www.riss.kr/link?id=A82316212>
- Choi EY, Kim GH. (2000). A study on the professional self-concept, self-efficacy and job satisfaction of nephrology nurses. *Adult Nursing Journal*, 12(3):345-355. <http://uci.or.kr/G901:A-0002759675>
- Choi KJ, Han SS. (2013). The Influence of the job stress, job satisfaction and social support of clinical Nurse's burnout. *Journal of East-West Nursing Research*, 19(1):55-61. <http://doi.org/10.14370/jewnr.2013.19.1.055>
- Choi KJ. (2007). The Factors that affect burnout of nurses. (Master's thesis). Kyung Hee University, Seoul. <http://uci.or.kr/G901:A-0005335631>
- Cobb S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314
- Emergency Medical Statistics Annual Report. (2015). National Emergency Medical Center [Internet]. Available from: https://www.e_gen.or.kr/nemc/business_statistic_research.do
- Go JS. (2010). The effect of emotional labor on clinical nurses' burnout. (Master's thesis). Yonsei University, Seoul. <http://uci.or.kr/G901:A-0005552646>
- Grandey A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 95-110. <http://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Han YJ. (2015). Burnout and job stress in emergency room nurses caring for pediatric patients. (Master's thesis). Aju University, Suwon. <http://uci.or.kr/G901:A-0005901429>
- Hong EY. (2014). Factors affecting nurse's health promoting behavior: Focusing on self-efficacy and emotional labor. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 23(3):154-162. <http://doi.org/10.5807/kjohn.2014.23.3.154>
- Jang ES. (1995). A Study on burnout and work environment of mental medical social workers. (Master's thesis). Soongsil University, Seoul. <http://uci.or.kr/G901:A-0004674714>
- Jang HJ, Yang SO, Lee MO. (2007). Professional self-concept and self-efficacy according to the need for advanced practice nurse among Korean nurses. *The Korean Journal of Fundamentals of Nursing*, 14(1):110-119. <http://uci.or.kr/G901:A-0002306870>
- Jang JG. (2011). A study on the dynamics of emotional labor. (Doctoral thesis). Korea University, Seoul. <http://uci.or.kr/G901:A-0005582869>
- Jeon JH. (2010). The Influence of emotional labor on burnout and job satisfaction among clinical nurses. (Master's thesis). Kyungbuk National University, Daegu. Retrieved from <http://www.riss.kr/link?id=T12171838>
- Jeong SI, Lee EN, Song YS. (2006). The main & buffering effects of perceived social support on burnout of insurance review nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 12(3): 482-490. Retrieved from <http://www.riss.kr/link?id=A76516717>
- Jeung EH. (2011). Psychosocial stress and burnout related to violence in emergency room nurses. (Master's thesis). Chonnam National University, Gwangju. Retrieved from <http://www.riss.kr/link?id=T12330713>
- Jo EJ. (2006). The relationship between the professional self-concept and burnout of nurses in elderly hospital. (Master's thesis). Koshin University, Busan. <http://uci.or.kr/G901:A-0005327551>
- Jo HN. (2011). The relationship of job stress, hardiness and burnout among emergency room nurses. (Master's thesis). Chonnam National University, Gwangju. <http://uci.or.kr/G901:A-0005638617>
- Jung HY. (2008). Study on relationship among violence experience, coping and burnout of emergency department nurses. (Master's thesis). Inje University, Gimhae. <http://uci.or.kr/G901:A-0005383255>
- Ki SJ. (2012). A study on the moderation effect of social intelligence in the burnout process of the youth counsellor. (Doctoral thesis). Chosun University, Gwangju. <http://uci.or.kr/G901:A-0005726784>
- Kim HO. (2013). A study on the emotional labor of emergency room nurses. (Master's thesis). Eulji University, Daejeon. <http://uci.or.kr/G901:A-0005739163>
- Kim JH, Lee YM, Joung HY et al. (2013). Effects of emotional labor, emotional intelligence and social support on job stress in clinical nurses. *The Korean Journal of Fundamentals of Nursing*, 20(2):157-167. <http://doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.2.157>
- Kim KH. (2008). The relationship of self-efficacy and social support on burnout of insurance review nurses. (Master's thesis). Hanyang University, Seoul. Retrieved from <http://www.riss.kr/link?id=T11402727>
- Kim MJ. (1998). Effects of hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Korea Tourism Journal*, 21(2):129-141. Retrieved from <http://www.riss.kr/link?id=A3079827>
- Kim MY. (2004). A study on the relationship between job tension and exhaustion. (Master's thesis). Chungbuk National University, Cheongju. <http://uci.or.kr/G901:A-0005128863>
- Kim SJ. (2011). Influence of nurse practitioners' job stress on job satisfaction and exhaustion. (Master's thesis). Public Administration Kyung Hee University, Seoul. <http://uci.or.kr/G901:A-0005588596>
- Kim SO, Wang MS. (2015). A study on emotional labor, positive resources and job burnout in clinical nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 16(2):1273-1283. <https://doi.org/10.5762/kais.2015.16.2.1273>
- Kim SY. (2002). A study on the professional self-concept, critical thinking tendency and nursing performance of operating room nurses. (Master's thesis). Korea University, Seoul. <http://uci.or.kr/G901:A-0005056975>
- Kim YO. (2012). The comparison between ICU nurses and ER nurses in burnout, job satisfaction, and coping type. (Master's thesis). Kyung Hee University, Seoul. Retrieved from <http://www.riss.kr/link?id=T12907315>
- Lee EH. (1987). The relationship between the degree of stress according to nursing work and the type of coping method and the degree of burnout. The Catholic University of Medicine, Seoul. 40(1):361-368. <http://uci.or.kr/G901:A-0000694865>
- Lee KJ, Lee Eliza. (2011). The relationship of emotional labor, empowerment, job burnout and turnover intention of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(2):130-142. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.2.130>
- Lee NH. (2011). A study on the relationship between burnout, job stress and self-efficacy in psychiatric nurses. (Master's thesis). Ewha Womans University, Seoul. Retrieved from <http://www.riss.kr/link?id=T12452281&outLink=K>
- Lee SN. (2010). Relation among emotional labor, burnout and job involvement of nurses. (Master's thesis). Hanyang University, Seoul. <http://uci.or.kr/G901:A-0005525402>
- Maslach C, Jackson SE. (1981). The measurement of experienced burnout : *Journal of Occupational Behaviour*, 2:99-113
- Morris JA, Feldman DC. (1996). The dimensions antecedent and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21:986-1010.
- National Emergency Medical Information Network Statistical Yearbook. (2015). National Emergency Medical Center [Internet]. Available from: https://www.e_gen.or.kr/nemc/business_statistic_research.do
- Noh HK. (2007). A study on the violence experience, emotional response and job satisfaction of emergency department nurses. (Master's thesis). Kongju National University, Kongju. Retrieved from <http://www.riss.kr/link?id=T11535421>
- Oh HS. (1993). Health promoting behaviors and quality of life of Korean women with arthritis. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 23(4):617-630. <http://doi.org/10.4040/jnas.1993.23.4.617>
- Park AL. (2014). Factors affecting turnover intention of emergency room nurses. (Master's thesis). The Catholic University, Daegu. <http://uci.or.kr/G901:A-0005811612>
- Park KA. (2011). The psychosocial stress, hardiness, burnout and turnover intention of emergency department room nurses. (Master's thesis). Inje University, Gimhae. <http://uci.or.kr/G901:A-0005735999>
- Peeters MCW, Buunk BP, Schaufeli WB. (1995). Social interactions, stressful events and negative affect at work: A micro-analytic approach. *European Journal of Social Psychology*, 25:391-401, 663-671.
- Seo DH. (2002). The professional self-concept and job satisfaction of psychiatric mental health nurses and general psychiatric nurses. (Master's thesis). Chonnam National University, Gwangju. Retrieved from <http://www.riss.kr/link?id=T8818541>
- Sherer M, Maddux JE, Mercadante B et al. (1982). The self-efficacy scale: Construction and validation. *Psychological Reports*, 51.
- Sohng KY, Noh CH. (1996). An analytical study of the professional self-concept of hospital nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 26(1): 94-106. <http://doi.org/10.4040/jnas.1996.26.1.94>
- Wi SM, Yi YJ. (2012). Influence of emotional labor on job satisfaction, intent to leave, and nursing performance of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(3):310-319. <http://doi.org/10.11111/jkana.2012.18.3.310>
- Yang YK. (2011). A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17(4):423-431. <https://doi.org/10.11111/jkana.2011.17.4.423>
- Yang YK, You HS. (2012). The mediating and moderating effect of professional self-concept in relationship between emotional labor and burnout of organ transplantation coordinators. *Journal of Korean Academy Fundamental Nursing*, 19(2):158-167. <http://doi.org/10.7739/jkafn.2012.19.2.158>