

간호사의 정서지능과 직무스트레스*

- 지방공립의료원을 중심으로 -

이 숙¹

¹ 단국대학교 간호학과 부교수

* 이 연구는 2008년도 단국대학교 대학연구비의 지원으로 연구되었음.

* The present research was conducted by the research fund of Dankook University in 2008.

Emotional Intelligence and Job Stress of Clinical Nurses in Local Public Hospitals*

Lee, Sook¹

¹ Associate Professor, Department of Nursing, Dankook University

주요어

정서지능, 감성지능, 직무스트레스, 감정노동, 분노

Key words

Emotional Intelligence, Psychological Stress, Anger, Emotional Labor

Correspondence

Lee, Sook
Department of nursing,
Dankook University
San 29, Anseodong,
Dongnam-Gu, Cheonan
330-714, Korea
Tel: 82-41-550-3887
Fax: 82-41-550-3888
E-mail: sooklee@dku.edu

투 고 일: 2010년 10월 27일

수 정 일: 2010년 11월 30일

심사완료일: 2010년 11월 30일

Abstract

Purpose: This study was done to identify the relationship between emotional intelligence (EI) and job stress of clinical nurses in small to medium-sized hospitals. **Methods:** Data were collected from a convenience sample of 152 nurses working in 4 local public hospitals in one district. EI was measured with the scale developed by Law, Wong, & Song (2004), and job stress with the scale by Choi, Kang, & Woo (2006). Data were analyzed with PASW (SPSS) 18.0, using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Scheffe' test, Pearson correlation coefficients, and multiple regression. **Results:** There were significant differences in EI according to work time, in self-emotional appraisal according to salary, in regulation of emotion according to marital status, age, work time, and salary. There were also significant differences in job stress including somatization, depression and anger according to marital status, work time, and salary. Correlation between EI and job stress was negative. EI explained 17.3% of variance in job stress. **Conclusion:** The findings indicate that to decrease job stress, nursing managers need to develop EI, especially self-emotional appraisal and regulation of emotion for nurses in their twenties and for unmarried nurses.

서 론

1. 연구의 필요성

최근 공공성을 도모하는 지방 공립의료원은 병원경영의 정상화를 위해 의료원별 특성화 사업과 직원역량강화를 통한 경쟁력 확보에 노력하고 있다. 지방의 중소도시에 소재하고 있는 중소병원 규모의 공립의료원에 근무하는 간호사도 병원경영의 개선을 위해 새로운 업무 지식과 정보 습득을 지속적으로 요구받고,

소비자인 환자의 요구 또한 지속적으로 높아져 업무량과 강도가 증가하고 있으나, 근무환경과 보상, 직무 자율성 등의 변화는 느려서 직무스트레스가 높다(Ko & Kang, 2006; Yoon, 2009).

간호사는 업무의 특성상 건강의 악화로 심리적 불안이 가중되어 일방적 요구가 높은 환자와 끊임없이 상호작용을 하는 돌봄 관계속에서 자신의 정서상태가 부정적이고 갈등 상황 속에 있다 할지라도 미소와 친절함을 표현해야 하는 감정노동이 높아 간호사의 직무스트레스가 타 직종의 병원종사자들보다 높다(Byun & Yum, 2009; Gelsema, T. I., Van der doef, Janssen, Akerboom,

& Verhoeven, 2006). 그리고 국내 전체근로자의 평균 스트레스보다도 3배 정도 더 높은 것으로 나타났다(The Herald Business, 2010).

정서지능은 자신의 정서를 인식함으로써 정서를 관리할 수 있고, 상대방의 정서를 파악하고 이해하여, 대인관계를 유연하게 이끌어 갈 수 있는 능력을 말한다(Goleman, 1995). 이러한 능력은 좌절하거나 정서적으로 소진된 상황에서도 개인을 동기화시키고, 충동의 통제와 지연 만족을 가능하게 한다. 특히 정서지능은 스트레스 상태에서도 합리적인 사고를 유지하고 공감과 희망을 가지도록 하며, 직업적인 도전과 위협에 대처하는 능력으로서 학습이 가능하여 감정노동을 제공하는 서비스 직업군의 직무스트레스를 낮추어 주는 것으로 보고된다. 즉 감정노동을 하는 직장인의 정서지능이 높을수록 직무스트레스를 적게 경험하는 것으로 나타났다(Augusto Landa, Lopez-Zafra, Berrios Martos, & Aguilar-Luzon, 2008; Song & Kim, 2009), 정서지능이 개인의 직장생활에서 성공을 예측하는 요소로 지능지수나 전문성보다 두 배 정도 더 중요한 요소라 하였다(Moon, Kwak, Kang, & Choi, 2010). 간호학 문헌에서 정서지능은 2000년대 초반부터 타인을 이해하고 효과적인 관리자가 되기 위한 리더십의 중요한 요소이며(Hebert & Edgar, 2004), 치료적인 관계로 직접간호를 제공할 때 발생하는 간호사의 소진을 예방하고 건강을 보호하기 위한 대처방법으로써 탐색적 연구가 되어졌다(McQueen, 2004). 또한 정서지능은 간호교육과 간호실무에서 윤리적 의사결정과 비평적 사고, 근거기반 수행에 영향을 미쳐서 환자간호의 질과 결과에 영향을 줄뿐 아니라 간호사가 업무를 지속할 수 있게 하며(Roberts, 2010; Smith, Profetto-McGrath, & Cummings, 2009), 업무수행 능력을 높이는 것으로 보고되었다(Codier, Kooker, & Shultz, 2008).

한편 간호사의 직무스트레스 연구는 성격 및 부정적 정서 등의 개인과 직무 및 조직특성을 확인하여 직무스트레스 영향요인을 밝히고, 직무스트레스가 간호사의 소진과 이직의도에 영향요인으로 작용하고 있음이 확인되었다(Yoo & Choi, 2009). 또한 직무스트레스에 대처하는 보호적 요소로서 자기효능감과 정서지능이 직무스트레스를 완화시켜 양질의 간호를 제공하여 개인과 조직의 효과를 향상시킬 수 있고(Ko & Kang, 2006; Lee & Song, 2010), 영성(靈性)이 직무스트레스를 줄이는 것으로 보고되었다(Lee, 2010). 그러나, 보다 다양한 병원형태에서 일하는 임상간호사를 대상으로 정서지능과 직무스트레스의 관련성에 대한 연구의 필요성을 제언하고(Augusto Landa et al., 2008; Codier et al., 2008), 국내에서는 정서지능과 직무스트레스 관계에서 자기효능감의 매개효과가 보고 되었을뿐(Lee & Song, 2010) 감정노동을 해야 하는 간호사의 정서지능에 대한 연구가 미비하다. 또

한 국내문헌에서 사용되는 용어에 있어서도 국내문헌에서 감정지능(Yoo & Kim, 2008; Lee & Song, 2010)과 정서지능(Moon et al., 2010; Song & Kim, 2009; Tak, 2007)으로 혼용되어 사용되고 있다.

이에 본 연구에서는 환자와의 상호작용이 돌봄 관계가 되어야만 하는 업무특성 상 간호사의 정서표현을 조절하는 감정노동 강도가 높은 중소병원 간호사를 대상으로 훈련과 교육에 의해 변화하는 능력인 정서지능과 직무스트레스를 탐색하고, 직무스트레스에 대처하는 보호적 요소로서 정서지능의 각 영역과 직무스트레스의 관계성을 확인하여 정서지능에 대한 실증적 자료를 확보하며, 간호사의 직무스트레스 관리 프로그램 개발에 기초 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 중소병원 간호사의 정서지능과 직무스트레스에 대해 탐색하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 정서지능과 직무스트레스 정도를 확인한다.

둘째, 정서지능과 직무스트레스의 상관관계를 확인한다.

셋째, 정서지능이 직무스트레스에 미치는 영향을 확인한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 중소병원 간호사의 정서지능, 직무스트레스 정도와 정서지능과 직무스트레스의 관계를 알아보기 위한 서술적 조사 연구이다.

2. 연구 대상과 자료 수집

본 연구의 대상은 일개 도 지역의 전체 지방의료원 네 곳에 근무하고 있는 간호사를 대상으로 임의표집 하였다. 연구자가 각 의료원의 간호과를 방문하여 연구목적과 취지를 설명하고 협조를 구하였으며, 각 병동 수간호사들에게 다시 연구목적을 설명하고 각 병동 간호사들의 동의를 구한 후 연구 참여 동의서가 첨부된 설문지 200부를 배부하였다. 연구 대상자인 각 병동 간호사가 직접 연구 참여 동의서에 사인을 한 경우라도 동의하지 않은 내용이 있는 경우에는 참여하지 않을 수 있으며, 응답 내용은 연구 자료로서만 사용할 것과 각 의료원과 병동 및 개인의 응답 내용이 공개되지 않을 것을 설명하였다.

자료수집 기간은 2009년 9월 1일부터 2009년 9월 20일까지였

고 총 161부가 회수되어 80.5%의 응답률을 얻었다. 이들 중 응답내용이 누락된 9부를 제외한 152부를 최종분석 자료로 사용하였다. 본 연구대상자 수는 G*Power 3.1프로그램을 이용하여 분석하였을 때 상관관계 검증을 위해 선행연구를 참조하여 중간효과크기인 0.3, 유의수준 0.05, 검정력 0.95에 필요한 최소 대상자 수가 115명이었으므로 본 연구의 대상자 수는 적절한 것으로 사료된다.

3. 연구 도구

1) 정서지능

정서지능은 다양한 상황에 있어서 자신과 타인의 정서를 인식하여 이해하고, 정서를 활용, 조절하는 능력을 말하며, 본 연구에서는 Law, Wong와 Song(2004)이 신뢰성과 타당성을 검증하고, Jung(2007)이 번역하여 신뢰도를 검증한 도구를 사용하여 얻은 점수를 말한다. 이 도구는 네 가지의 하위영역으로 구성되어 있다. 첫째, 자기정서인식으로 자신의 정서를 이해하고 정서를 있는 그대로 표현할 수 있는 개인의 능력을 의미하며 자기가 가지고 있는 감정의 원인을 알고, 자신의 감정이 어떤 상태 인가를 이해하여, 자신이 행복한지 안전한지 잘 알고 있는 것을 의미한다. 둘째, 타인정서인식으로 다른 사람들의 정서를 인식하고 이해하는 능력으로 동료들의 행동으로부터 그들의 감정을 알 수 있고, 타인의 감정을 관찰할 수 있으며, 타인의 느낌과 감정에 민감하여 타인의 감정을 잘 이해하는 것을 의미한다. 셋째, 정서활용으로 개인의 기억 속에 있는 감정 정보를 조직하고 활용함으로써 문제 해결을 도와주고, 감정을 개인의 성과와 건설적인 활동에 활용할 수 있는 능력으로 항상 스스로 목표를 세우고 그것을 달성하기 위해 최선을 다하며, 자신이 유능한 사람이라고 인식하고, 스스로 동기부여하며, 자기 자신을 항상 최선을 다할 수 있게 격려하는 것을 의미한다. 넷째, 정서조절은 자신의 감정에 따라 즉시적인 행동을 하는 충동적인 행동보다는 자신의 감정을 주어진 상황에 따라 적합한 방향의 행동으로 나타낼 수 있는 능력으로 자신의 분노를 통제하고 어려움을 합리적으로 해결하며, 매우 화가 나더라도 바로 진정시킬 수 있는 감정 통제를 의미한다. 정서지능은 각 영역별 4문항씩 총 16문항의 7점 평정 척도로 측정하며, 각 문항은 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 7점까지 점수가 높을수록 정서지능 정도가 높음을 의미한다. Jung(2007)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α 값이 자기정서인식 .90, 타인정서인식 .89, 정서활용 .89, 정서조절 .88이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 자기정서인식 .86, 타인정서인식 .88, 정서활용 .75, 정서조절 .89로, 총 정서지능의 Cronbach's $\alpha = .90$ 이었다.

2) 직무스트레스

직무스트레스는 직무수행과 관련하여 받게 되는 스트레스 반응을 말하며, 본 연구에서는 Choi, Kang과 Woo(2006)가 한국인 근로자를 대상으로 스트레스 후에 나타나는 신체적, 정서적, 행동적, 인지적, 직무적 반응을 측정하는 스트레스 반응 측정도구를 사용하여 얻은 점수를 말한다. 이 도구는 4가지 하위영역으로 신체화반응 9문항, 우울반응 8문항, 분노반응 5문항, 직무반응 4문항으로 구성된 총 26문항의 5점 척도로 측정하며, 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 0점에서 '매우 그렇다' 4점까지로, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. Lee(2010) 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α 값이 신체화반응 .85, 우울반응 .86, 분노반응 .84, 직무반응 .69이었으며 총 직무스트레스는 Cronbach's $\alpha = .94$ 로 나타났다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α 값이 신체화반응 .90, 우울반응 .90, 분노반응 .89, 직무반응 .71이었으며, 총 직무스트레스의 Cronbach's $\alpha = .90$ 이었다.

4. 자료 분석 방법

수집된 자료의 분석은 PASW(SPSS) 18.0 프로그램을 사용하였다. Kolmogorov-Smirnov test로 정규성을 검증한 결과, 정서지능에서 $p = .200$ 와 직무스트레스에서 $p = .200$ 유의수준으로 정규성을 만족하여 모수통계 기법을 이용하였다. 대상자의 일반적 특성, 정서지능, 직무스트레스 정도는 실수와 백분율, 평균과 표준편차를 구하였다. 일반적 특성에 따른 정서지능, 직무스트레스의 차이는 t-test, ANOVA로 분석하였고, 사후검정은 Scheffe test를 실시하였다. 정서지능과 직무스트레스의 관계는 Pearson correlation coefficient를 사용하였고, 정서지능이 직무스트레스에 미치는 영향을 확인하기 위하여 직무스트레스에 차이를 보이는 요인들의 다중공선성 문제를 파악하기 위하여 분산팽창요인(VIF)이 10보다 작아 통계적으로 문제가 없음을 확인한 후에 multiple regression analysis를 사용하였다.

5. 연구의 제한점

본 연구는 일개 도에 위치한 200-300 병상규모의 지방공립의료원만을 임의표출 하였으므로 우리나라 전체 지방 중소병원 간호사에게 일반화 하는데 신중을 기하여야 한다.

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 연령의 경우 20대 46.7%, 30대 36.2%, 40대 13.2%, 50대 3.9%로 20대가 가장 많고, 성별은 여자가 94.1%로 대다수이며, 결혼상태에서 기혼 53.3%와 미혼 46.7%로 기혼자가 많고, 교육상태는 전문학사 71.1%, 학사이상 28.9% 이었다. 종교는 유 57.2%, 무 42.8%로 종교를 가진 사람이 많고, 이완활동을 하고 있지 않은 경우가 74.3%로 높았으며, 하루 수면시간은 8시간 이하가 35.5%, 8시간이상은 64.5%, 근무시간은 하루 8시간 근무가 28.9%, 하루 8시간 이상이 71.1%를 차지하였다. 월급액은 200만원 이하가 55.3%, 200-300만원이 34.9%로 200만원 이하를 지급받고 있는 경우가 가장 많았다.

2. 정서지능과 직무스트레스의 정도

대상자의 정서지능과 직무스트레스 정도를 측정한 결과는 <Table 1>과 같다. 총 정서지능 정도는 4.6 ± 0.67 이며 영역별로 살펴보면, 자기정서인식 5.0 ± 0.89 , 타인정서인식 4.6 ± 0.77 , 정서활용 4.6 ± 0.89 , 정서조절 4.2 ± 0.98 로 자기정서인식이 가장 높았다. 총 직무스트레스는 1.2 ± 0.70 이었으며, 영역별로는 분노반응 1.3 ± 0.93 , 신체화반응 1.2 ± 0.81 , 우울반응 1.1 ± 0.82 , 직무반응 0.9 ± 0.75 로 분노반응이 가장 높았다.

<Table 1> Emotional intelligence and job stress of the subjects

(N=152)

Variables	Mean	SD	Minimum	Maximum	Range
Emotional intelligence (EI)	4.6	0.66	2.88	6.38	1-7
Self Emotional Appraisal (SEA)	5.0	0.89	2.75	7.00	1-7
Other's Emotional Appraisal (OEA)	4.6	0.77	2.50	6.50	1-7
Use of Emotion (UOE)	4.5	0.89	2.00	7.00	1-7
Regulation of Emotion (ROE)	4.2	0.98	1.50	6.50	1-7
Job stress	1.2	0.70	0.04	3.04	0-4
Somatization	1.2	0.81	0.00	3.22	0-4
Depression	1.1	0.82	0.00	3.13	0-4
Anger	1.3	0.93	0.00	4.00	0-4
Job neglect	0.9	0.75	0.00	3.25	0-4

<Table 2> Differences in emotional intelligence by general characteristics

(N=152)

Variables	Categories	n(%)	Emotional Intelligence				
			Total	SEA	OEA	UOE	ROE
MS	Unmarried	71(46.7)	4.5 ± 0.72	4.9 ± 0.98	4.7 ± 0.84	4.5 ± 1.02	4.0 ± 1.02
	Married	81(53.3)	4.7 ± 0.12	5.1 ± 0.81	4.5 ± 0.71	4.6 ± 0.78	4.4 ± 0.92
	t (p)		.48(.491)	2.32(.130)	1.69(.196)	.13(.720)	6.25(.013)
Age (yrs)	≤29	71(46.7)	4.6 ± 0.68	5.0 ± 0.93	4.8 ± 0.83	4.5 ± 0.95	$4.0 \pm 0.98a$
	30-39	55(36.2)	4.5 ± 0.68	5.0 ± 0.92	4.4 ± 0.72	4.5 ± 0.84	4.2 ± 1.00
	40-49	20(13.2)	4.7 ± 0.53	5.1 ± 0.57	4.6 ± 0.66	4.7 ± 0.91	4.5 ± 0.80
	≥50	6(3.9)	5.2 ± 0.57	5.9 ± 0.72	4.7 ± 0.68	5.0 ± 0.77	$5.2 \pm 0.65d$
	F (p)		2.05(.109)	2.32(.077)	2.23(.087)	0.61(.609)	3.87(.011)
Mean=32.1 SD=7.78 Range=21-55							a<d

3. 대상자의 특성에 따른 정서지능의 차이

대상자의 특성에 따라 정서지능의 차이를 분석한 결과는 <Table 2>와 같다. 정서지능은 근무시간에서 차이가 있어 8시간 근무자의 정서지능이 8시간 이상 근무자보다 높은 것으로 나타났다. 그리고 정서지능의 하위영역별로 자기정서인식은 월수입에 따라 차이가 있고, 300만원 이상을 받는 경우가 200만원 이하를 받는 사람보다 정서지능이 더 높은 것으로 나타났다. 정서조절은 결혼상태, 연령, 근무시간, 월수입에서 차이가 있었다. 즉 기혼자가 미혼자보다, 50대 이상이 다른 연령보다, 8시간 근무자가 8시간 이상 근무자보다, 월수입 300만원 이상이 200만원 이하보다 정서조절이 더 높은 것으로 나타났다.

4. 대상자의 특성에 따른 직무스트레스의 차이

대상자의 특성에 따라 직무스트레스의 차이를 분석한 결과는 <Table 3>과 같다. 직무스트레스는 결혼상태, 근무시간, 월수입에서 차이가 있었다. 즉 미혼자가 기혼자보다, 8시간 이상 근무자가 8시간 근무자보다, 월수입이 200만원 이하에서 300만원 이상보다 직무스트레스가 더 높은 것으로 나타났다. 그리고 직무

〈Table 2〉 Differences in emotional intelligence by general characteristics

(N=152)

Variables	Categories	n(%)	Emotional Intelligence				
			Total	SEA	OEA	UOE	ROE
Gender	Male	9(5.9)	4.8±0.54	5.3±0.86	4.3±0.66	5.1±0.85	4.6±1.04
	Female	143(94.1)	4.6±0.67	5.0±0.90	4.6±0.78	4.5±0.89	4.2±0.98
	t (p)		1.31(.253)	1.10(.295)	1.22(.270)	3.41(.067)	1.87(.173)
Religion	Yes	87(57.2)	4.6±0.70	5.1±0.91	4.6±0.76	4.6±0.92	4.3±1.05
	No	65(42.8)	4.5±0.63	4.9±0.87	4.6±0.80	4.5±0.87	4.1±0.88
	t (p)		1.13(.289)	1.62(.206)	0.04(.848)	0.73(.395)	0.66(.419)
RA	Yes	39(25.7)	4.6±0.56	5.1±0.92	4.7±0.77	4.5±0.86	4.1±0.95
	No	113(74.3)	4.6±0.70	5.0±0.89	4.6±0.78	4.6±0.91	4.3±0.99
	t (p)		0.04(.835)	0.03(.861)	0.22(.641)	0.01(.909)	0.99(.321)
Education	College	108(71.1)	4.6±0.66	5.0±0.88	4.6±0.78	4.5±0.92	4.1±0.96
	≥university	44(28.9)	4.7±0.68	5.0±0.94	4.6±0.76	4.8±0.81	4.4±1.04
	t (p)		1.29(.258)	0.00(.952)	0.10(.747)	3.22(.075)	1.61(.206)
Work per day	8 hrs	44(28.9)	4.8±0.62	5.2±0.81	4.7±0.77	4.7±0.87	4.5±0.92
	>8hrs	108(71.1)	4.5±0.68	5.0±0.92	4.6±0.77	4.5±0.91	4.1±0.99
	t (p)		4.17(.043)	2.88(.092)	1.16(.284)	1.07(.303)	4.86(.029)
Income per months (1,000won)	≤2,000	84(55.3)	4.5±0.68	4.9±0.93a	4.7±0.79	4.5±0.94	4.0±0.97a
	≤3,000	53(34.9)	4.6±0.64	5.1±0.82	4.6±0.75	4.6±0.80	4.3±0.98
	>3,000	15(9.8)	5.0±0.60	5.7±0.67c	4.5±0.84	4.8±1.00	4.9±0.74c
	F (p)		3.02(.052)	5.02(.008)	0.36(.701)	0.83(.440)	5.52(.005)
				a<c			a<c
Sleep per day	6-8 hrs	54(35.5)	4.6±0.61	5.2±0.87	4.6±0.80	4.6±0.82	4.2±0.92
	> 8 hrs	98(64.5)	4.6±0.70	5.0±0.90	4.6±0.76	4.5±0.94	4.2±1.02
	t (p)		0.14(.705)	1.98(.162)	0.02(.879)	0.07(.791)	0.13(.718)

MS=marital status, RA=Relaxation activity, SEA=Self Emotional Appraisal, OEA=Others Emotional Appraisal, UOE= Use of Emotion, ROE= Regulation of Emotion

스트레스의 하위영역에 따른 차이를 살펴보면, 업무시간에 따라 신체화반응, 우울반응, 분노반응, 직무반응 모두에서 유의한 차이가 있었다. 즉 8시간 이상 근무자가 8시간 근무자보다 모든 직무스트레스 영역 점수가 높게 나타났다. 결혼상태에 따라서는 분노반응과 직무반응에서 유의한 차이로 미혼자가 기혼자보다 직무스트레스가 높게 나타났다. 월수입에 따라서는 신체화반응, 분노반응에서 유의한 차이로 200만원 이하가 300만원 이상보다 직무스트레스가 높았고, 직무반응에서는 200만원 이하가 200-300만원과 300만원 이상보다 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다.

5. 정서지능과 직무스트레스 간의 상관관계

대상자의 정서지능과 직무스트레스 간의 상관관계를 분석한 결과는 〈Table 4〉와 같다. 정서지능은 직무스트레스와 유의한 역상관관계를 나타내었다. 총 정서지능과 신체화반응, 우울반응, 분노반응, 직무반응 모든 직무스트레스 영역에서 유의한 역상관관계를 나타내었다.

정서지능의 하위영역인 자기정서인식은 총직무스트레스와 신

체화반응, 우울반응, 분노반응, 직무반응모두에서 유의한 역상관관계를 보였고, 정서조절도 총직무스트레스, 신체화반응, 우울반응, 분노반응, 직무반응 모든 직무스트레스 영역에서 유의한 역상관관계를 나타냈다. 정서활용은 총직무스트레스, 우울반응, 직무반응에서 유의한 역상관관계를 나타냈다. 그러나, 타인정서인식은 총직무스트레스와 모든 직무스트레스 하위영역에서 유의한 상관관계를 나타내지 않았다.

6. 정서지능이 직무스트레스에 미치는 영향

정서지능 하위요인들과 직무스트레스 하위요인들과의 상관관계를 분석한 결과 대체로 부적인 상관을 보이고 있지만 직무스트레스에 영향을 미치는 정서지능 하위요인의 설명력을 확인하기 위하여 직무스트레스 점수를 종속변인으로 하고 4개 정서지능 요인 점수를 독립변인으로 한 중다회귀분석을 실시하였다 〈Table 5〉. 그리고, 독립변수간의 다중공선성을 분석한 결과, 공차한계의 범위가 .60~.81, 분산팽창인자(VIF)가 1.22~1.66으로 나타나 다중공선성의 문제가 없는 것으로 파악되었다. 다중회귀

〈Table 3〉 Differences in job stress by general characteristics

(N=152)

Variables	Categories	n(%)	Job stress M±S.D.				
			Total	Somatization	Depression	Anger	Job neglect
MS	Unmarried	71(46.7)	1.3±0.67	1.3±0.78	1.2±0.87	1.4±0.98	1.1±0.72
	Married	81(53.3)	1.0±0.71	1.1±0.83	1.0±0.79	1.1±0.86	0.8±0.75
	t (p)		4.10(.045)	2.34(.128)	1.59(.210)	5.20(.024)	6.01(.015)
Age (yr)	≤ 29	71(46.7)	1.3±0.66	1.4±0.77	1.2±0.86	1.4±0.95	1.0±0.67
	30-39	55(36.2)	1.1±0.71	1.1±0.78	1.0±0.77	1.1±0.93	0.9±0.83
	40-49	20(13.2)	1.0±0.78	1.0±0.91	0.9±0.90	1.2±0.90	0.6±0.75
	≥ 50	6(3.9)	1.0±0.70	1.3±1.10	0.9±0.70	0.8±0.69	0.6±0.67
	F (p)		1.73(.163)	1.43(.236)	0.99(.402)	1.72(.165)	1.94(.126)
	Mean= 32.21 SD=7.78 Range= 21-55						
Gender	Male	9(5.9)	1.3±0.95	1.3±0.94	1.4±1.13	1.3±1.06	1.2±1.02
	Female	143(94.1)	1.1±0.69	1.2±0.81	1.1±0.81	1.3±0.93	0.9±0.73
	t (p)		0.52(.470)	0.01(.921)	0.90(.345)	0.01(.925)	1.45(.231)
Religion	Yes	87(57.2)	1.1±0.64	1.2±0.74	1.0±0.77	1.2±0.87	0.9±0.72
	No	65(42.8)	1.2±0.77	1.3±0.89	1.2±0.89	1.3±1.01	0.9±0.79
	t (p)		1.58(.210)	1.60(.208)	2.48(.117)	0.22(.641)	0.03(.861)
RA	Yes	39(25.7)	1.1±0.70	1.2±0.74	1.1±0.84	1.2±0.94	0.9±0.75
	No	113(74.3)	1.2±0.71	1.3±0.84	1.1±0.83	1.3±0.93	0.9±0.75
	t (p)		0.14(.710)	0.28(.596)	0.00(.970)	0.50(.480)	0.10(.752)
Education	College	108(71.1)	1.2±0.67	1.3±0.76	1.1±0.80	1.3±0.94	0.9±0.72
	≥ university	44(28.9)	1.0±0.78	1.1±0.92	1.0±0.89	1.2±0.93	0.8±0.82
	t (p)		1.39(.240)	1.96(.164)	0.64(.426)	0.87(.353)	0.79(.376)
Work per day	≤ 8 hrs	44(28.9)	0.8±0.56	0.8±0.67	0.7±0.60	0.9±0.84	0.6±0.55
	> 8 hrs	108(71.1)	1.3±0.69	1.4±0.81	1.3±0.85	1.4±0.93	1.0±0.78
	t (p)		22.64(<.001)	16.75(<.001)	17.87(<.001)	11.16(.001)	14.32(<.001)
Income per months (1,000won)	≤ 2,000	84(55.3)	1.3±0.73a	1.4±0.86a	1.2±0.86	1.4±0.97a	1.1±0.80a
	≤ 3,000	53(34.9)	1.0±0.64b	1.1±0.71b	1.1±0.79	1.1±0.88b	0.7±0.63b
	> 3,000	15(9.8)	0.8±0.55c	0.8±0.69c	0.8±0.74	0.8±0.72c	0.7±0.69c
	F (p)		4.45(.013)	4.04(.020)	1.30(.226)	4.00(.020)	4.63(.011)
			c<a	c<a		c<a	b<a
Sleep per day	6 -8 hrs	54(35.5)	1.2±0.67	1.4±0.81	1.1±0.73	1.4±0.87	0.9±0.71
	> 8 hrs	98(64.5)	1.1±0.72	1.2±0.80	1.1±0.88	1.2±0.96	0.9±0.78
	t (p)		1.07(.304)	2.74(.100)	0.03(.855)	1.78(.184)	0.15(.696)

MS=Marital status, RA=Relaxation activity

〈Table 4〉 Correlations of emotional intelligence and job stress

(N=152)

Emotional intelligence	Job stress				
	Somatization	Depression	Anger	Job neglect	Total
Self emotional appraisal	-.18 (.024)*	-.32 (.001)***	-.17 (.038)*	-.32 (.001)***	-.29 (.001)***
Others emotional appraisal	.03 (.705)	-.13 (.126)	.13 (.101)	-.11 (.191)	-.02 (.823)
Use of emotion	-.08 (.313)	-.30 (.001)***	-.14 (.094)	-.23 (.005)**	-.21 (.009)**
Regulation of emotion	-.23 (.001)**	-.33 (.001)***	-.37 (.001)***	-.34 (.001)***	-.38 (.001)***
Total	-.18 (.026)*	-.36 (.001)***	-.20 (.014)*	-.34 (.001)***	-.31 (.001)***

분석결과, 본 연구대상자의 직무스트레스에 영향을 미치는 정서지능 요인은 정서관리($\beta = -.324$, $p < .001$)와 자기정서인식($\beta = -.191$, $p = .049$)이었으며, 이들 변인들은 직무스트레스에 대해 17.3% 설명력이 있는 것으로 나타났다.

(Table 5) Influencing emotional intelligence factors on job stress (N=152)

Emotional intelligence	Job stress		
	β^*	t	p
Self emotional appraisal	-.191	-1.977	.049
Others emotional appraisal	.131	1.571	.118
Use of emotion	.012	.122	.903
Regulation of emotion	-.324	-3.564	<.001
R ² = .173, F = 7.707, P <.001			

* Standardized β

논 의

본 연구대상자는 기혼자가 53.3%로 미혼자보다 많고 20대와 30-40대의 비율이 47%로 비슷하게 분포하며, 월급여 200만원 이하가 55.3%를 차지하였는데, 지방 중소병원 간호사를 대상으로 한 Yoo와 Choi(2009)의 대상자 특성에서 기혼자보다 미혼자의 비율이 더 높고, 20대가 68.8%로 30-40대보다 많으며, 월급 200만원 이하가 93.7%로 보고하였다. 이는 지방중소병원이라 할지라도 본 연구대상자가 근무하는 지방의료원이 공립병원으로 사립병원보다 직업안정성이 높아 기혼의 30-40대 비율과 월급여에 차이가 나타난 것으로 사료된다.

본 연구에서 정서지능 정도는 7점 만점에 4.6점으로 지방 소재 대학병원 간호사를 대상으로 같은 도구로 연구한 Lee와 Song(2010)의 3.4점, Song과 Kim(2009)의 3.4점보다 높은 것으로 나타났다. 정서지능의 하위영역에 있어서도 자기정서인식 5.0점, 타인정서인식 4.6점, 정서활용 4.6점, 정서조절 4.2점으로 지방소재 다양한 병원규모의 간호사를 대상으로 한 Lee와 Song(2010)의 3.6점, 3.5점, 3.4점, 3.1점보다 모든 하위영역에서 높았고, 자기정서인식이 가장 높고, 타인정서인식, 정서활용, 정서조절 순으로 하위영역 순위는 일치하였다. 이는 지방의 대학병원 간호사의 정서지능이 서울소재 대학병원 간호사의 정서지능보다 높다고 보고되었는데(Lee & Song, 2010), 지방소재 대학병원 간호사보다 지방소재 의료원 간호사의 정서지능이 더 높음을 알 수 있었다. 이처럼 본 연구대상 간호사의 정서지능 점수가 높은 것은 수익성보다는 공익성이 우선하는 공공의료기관의 특성으로 인하여 서울보다는 지방이 성과위주의 경쟁경영이 최근에야 강조되었기 때문인 것으로 사료되며, 이는 직업과제연관 정서에서 부정적 정서보다 긍정적 정서가 높은 경우 직업수행과

유지가 높고 정서지능에 관여한다고 한 Moon 등(2010)을 토대로 추후 경력에 따른 긍정적 정서와 정서지능을 고려하여 심층 분석할 필요가 있다.

그리고 본 연구에서 간호사의 직무스트레스 정도는 평균 1.2점으로 다른 도구를 사용하여 측정된 간호사 대상의 연구들과 직접 비교는 어려우나, 동일도구를 사용하여 측정된 300인 이하 중소기업 종사자의 평균 0.9점보다 높았고, 하위영역에서 분노반응 1.3점, 신체화 반응 1.2점, 우울반응 1.1점, 직무반응 0.9점 순으로 나타나 분노반응이 가장 높은 점은 일치하였다(Lee, 2010). 간호사의 직무스트레스가 지역과 병원규모에 따라 차이가 있어 서울소재 종합병원보다 지방소재 종합병원이나 대학병원에서 더 높고, 지방소재 중소병원에서 가장 높다고 하였는데(Yoon, 2009) 본 연구 대상자인 지방소재 중소병원 간호사의 직무스트레스 점수는 제조업과 판매서비스직 등을 포함한 일반 중소기업 종사자보다도 높은 것으로 나타났다(Lee, 2010). 이는 보건의료노조 산하 79개 병원종사자 1만91명을 대상으로 진행한 설문조사결과 간호사의 정신적 스트레스가 다른 병원종사자보다 높고, 간호사의 87.8%가 간호직무는 화가 나도 감정을 숨겨야 하거나 항상 웃으면서 해야 하는 일이라 힘들다고 인식하며, 전체 노동자의 평균스트레스보다 3배나 높아(The Korea herald, 2010), 간호사가 직무스트레스가 높은 직업이라는 점을 지지하였다. 또한 직무스트레스 반응이 개인적 수준에서 분노감과 신체증상, 우울 반응으로 먼저 나타난 후에 조직 수준의 업무태만과 실수증가, 이직에 대한 생각이 증가하는 것으로 해석할 수 있는데, Lee, Chang, Kim, Roh, Park과 Won(2007)도 이직한 간호사의 직무스트레스 연구에서 직무과중 및 시간 압박감에서 오는 신체적 건강 문제가 이직자 집단에서 통계적으로 유의하게 높았음을 보고하여, 간호사의 이직을 줄이기 위해서 직무스트레스 반응으로 나타나는 개인적 분노나, 신체화 반응에 대한 예방적 관리가 전략적으로 이루어져야 함을 시사해 주고 있다.

대상자의 정서지능에 유의한 차이를 보이는 일반적 특성은 근무시간으로 8시간 이상 초과근무자가 8시간 근무자보다 정서지능이 낮은 것으로 나타나 간호사를 대상으로 근무시간에 따라 정서지능에 차이가 없음을 보고한 Lee와 Song(2010), Augusto Landa 등(2008)의 결과와는 차이가 있어 일관된 결과를 보이지 않았다. 정서지능의 하위영역에 있어서 자기정서인식은 월급에 따라 유의한 차이가 있었는데, 월급에 따른 차이를 직접 보고한 연구는 없었으나 서비스업 종사자를 대상으로 관리직이 비관리직보다 정서지능이 높음을 Tak(2007), Jung(2007)이 보고하였는데, 간호관리직의 월급이 비관리직보다 높은 점이 반영된 것으로 사료되며, 추후 다양한 간호사를 대상으로 월급에 따른 차이를 확인해 보아야 할 것이다. 또한, 정서조절은 연령에 따라 정

서지능에 유의한 차이를 보여 임상간호사(Codier et al., 2008), 보육교사(Song & Kim, 2009), 제조업체 근로자(Jung, 2007)를 대상으로 한 연구결과를 지지하였으나, 지방소재 대학병원 간호사를 대상으로 연구한 Lee와 Song(2010)은 유의한 차이는 아니었으나 연령이 높은 집단의 정서지능이 높은 것으로 보고하고 있어 추후 신규와 20대 간호사에 대한 정서지능 향상을 위한 프로그램이 적용되어야 할 것이다. 그리고, 정서조절에서 결혼상태에 따른 차이가 있어 기혼간호사가 자신의 기분이 타인에게 끼칠 영향을 고려하여 소속된 조직이 기대하는 정서 상태로 조절하는 정서조절능력이 높게 나타났으나 Lee와 Song(2010), Augusto Landa 등(2008)은 일반적 특성이 정서지능에 유의한 차이를 보이지 않은 것으로 보고하여 추후 더 많은 실증연구가 국내에서 이루어져 확인되어야 할 것이다.

대상자의 직무스트레스에 차이를 보이는 일반적 특성으로 월수입이 있었는데, 이는 서울과 경기지역 소재 간호사를 대상으로 한 Ko와 Kang(2006)의 결과를 지지하였으나, 지방소재의 다양한 병원형태에 근무하는 간호사를 대상으로 한 Yoon(2009)과 중소기업근로자를 대상으로 한 Lee(2010)의 보고와는 차이가 있었다. 근로시간에 있어서 8시간 근무자와 8시간 이상 근무자의 직무스트레스에 차이가 있었는데 한국 근로자를 대상으로 보고한 Cho 등(2008)의 결과를 지지하였다. 또한 결혼상태에 따라 미혼자의 직무스트레스가 기혼자의 직무스트레스보다 더 높게 나타나, Yoon(2009), Lee(2010)의 보고를 지지하였다. 그리고, 직무스트레스의 하위영역에 차이를 나타내는 대상자의 특성은 근무시간, 결혼상태, 월수입에서 차이가 나타났는데 8시간 이상 근무자가 신체화, 우울, 분노, 직무반응 모두에서 직무스트레스 점수가 더 높고, 미혼자의 분노와 직무 반응에서의 직무스트레스가 기혼자보다 높았다. 월수입이 200만원 이하 집단이 다른 집단보다 신체화, 분노, 직무반응에서 직무스트레스 점수가 높았는데 월급수준에 따른 차이를 보고한 Ko와 Kang(2006)의 결과를 지지하였으나, Yoon(2009), Lee(2010)와는 차이가 있었다. 이러한 결과는 직무스트레스의 관리에 있어 연장 업무시간을 줄이고, 지지체계가 부족한 미혼자에 대한 조직적 지원과 200만원 이하의 월급을 받고 있는 대상자들의 열악한 근무환경을 개선하는 것이 조직적 차원에서 함께 이루어져야 직무스트레스 관리가 되어짐을 알 수 있다. 또한, 월수입에 따른 직무스트레스의 차이에 있어서는 일관적인 보고가 이루어지고 있지 않으므로 더 많은 연구를 통해 확인되어야 할 것이다.

정서지능과 직무스트레스 간의 상관관계를 분석한 결과, 유의한 역상관관계($r = -.31$)로 나타났는데 지방소재 대학병원 간호사를 대상으로 한 Lee와 Song(2010), 보육교사를 대상으로 한 Song과 Kim(2009)의 연구에서도 역상관계를 보여주어 정서지능

이 높을수록 직무스트레스가 낮아진다는 결과와 일치한다. 정서지능과 직무스트레스 하위영역간의 상관관계를 분석하였을 때 정서지능은 직무스트레스의 모든 하위영역과 유의한 역상관관계를 보였다. 정서지능의 하위 영역에서도 자기정서지각과 정서조절은 직무스트레스의 모든 하위영역과 유의한 역상관관계를 보였는데 보육교사를 대상으로 한 Song과 Kim(2009)은 자기정서지각이 직무스트레스에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 보고하여 본 연구와 맥을 같이 한다. 정서활용은 우울과 직무반응과 유의한 역상관관계를 보였으나, 신체화와 분노반응과는 상관관계를 보이지 않았다. 한편 타인정서인식이 직무스트레스와 유의한 상관관계를 보이지 않은 점이 시사하는 바가 크다고 사료된다. 간호사의 타인정서인식에 해당되는 공감능력은 간호교육과정에서 대인관계 능력과 돌봄 능력을 증진하기 위해 강조하고 훈련시키는 부분이기 때문에(Roberts, 2010) 자신의 직무스트레스를 줄이는데 사용되기보다는 간호업무에 대한 감정도동에 사용되고 있는 것으로 사료되며 서비스업 종사자를 대상으로 연구한 Tak(2007)이 정서지능이 높을수록 불안과 심리적 소진이 높다고 보고한 점과 유치원 교사를 대상으로 연구한 Yoo와 Kim(2008)도 정서지능의 구성요소에 따라 직무스트레스를 적게 받을 수도 있을 뿐만 아니라 직무스트레스를 더 과중하게 받을 수도 있다고 보고한 점과 맥을 같이 한다. 간호사의 직무스트레스 관리를 위해 정서지능을 활용할 때 자기정서인식 즉 자기정서이해와 정서조절을 중심으로 이루어져야 함을 시사한다. 마지막으로 정서지능의 하위영역인 정서조절($\beta = -.324$, $p < .001$)과 자기정서인식($\beta = -.191$, $p = .049$)이 직무스트레스를 17.3% 설명하였다. 이는 보육교사를 대상으로 한 Song과 Kim(2009)에서도 업무관련 스트레스에서 정서조절이 유의한 수준($\beta = -.225$, $p < .05$)에서 부의 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 정서조절 점수가 높을수록 직무스트레스를 낮게 지각한다는 결과와 일치하였다. 또한 정서지능이 직무스트레스의 1.9%를 설명한 Lee와 Song(2010)의 연구에서는 자기효능감의 매개변수가 분석되어지고 정서지능의 하위영역에 따른 분석이 이루어지지 않아 직접적인 비교는 어렵지만 추후 정서지능의 하위영역이 함께 분석되어져 자기효능감과 관계가 확인되어야 할 것이다. 이러한 결과는 정서지능이 직무스트레스를 줄이는데 기여할 수 있으며, 병원 조직에서 간호사의 직무스트레스를 감소시키기 위해서는 자기정서인식을 높이고 정서조절 능력을 강화시킬 수 있는 정서적 멘토링(Moon et al., 2010)이나 심리지원 프로그램(Employee Assistance Program: EAP)을 개발하여야 하고, 근로시간을 줄이기 위해 힘써야 할 것이다. 따라서 본 연구에서 정서지능이 직무스트레스를 줄일 수 있는 요인임을 알 수 있었으며 이를 토대로 하나의 능력으로서 개발되어지는 정서지능 이론에 대한 후속 연구가 계속

될 것이다.

결 론

본 연구는 지방 중소병원 간호사가 지각하는 정서지능이 직무스트레스에 미치는 영향을 파악하여 효율적인 인적자원 관리를 위한 기초자료를 제공하기 위함이다. 본 연구결과 중소병원 간호사의 정서지능이 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 따라서 직무스트레스를 줄이기 위해서는 정서지능을 높이기 위해 자기정서인식과 정서조절 능력을 높이는 전략을 수립하여 20대의 미혼 간호사들에게 우선적으로 적용할 프로그램이 개발되어야 할 것이다. 또한 직무스트레스에 영향을 미칠 수 있는 정서지능의 하위 요소들과 감정노동에 대한 후속연구가 이루어져야 하며, 전체 근로자를 대상으로 개발된 정서지능 척도가 간호업무에 초점을 맞추어 간호사를 대상으로 개발되어져 할 필요가 있음을 제언한다.

REFERENCES

- Augusto Landa, J. M., Lopez-Zafra, E., Berrios Martos, M. P., & Aguilar-Luzon, M. C. (2008). The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey. *Int J Nurs Stud*, 45(6), 888-901.
- Byun, D. S., & Yom, Y. H. (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses-focused on emotional labor-. *J Korean Acad Nurs Admin*, 15(3), 444-454.
- Cho, J. J., Kim, Y. J., Chang, S. J., Fiedler, N., Koh, S. B., Crabtree, B. F., Kang, D. M., Kim, Y. K., & Choi, Y. H. (2008). Occupational stress and depression in Korean employees. *Int Arch Occup Environ Health*, 82(1), 47-57.
- Choi, S. M., Kang, T. Y., & Woo, J. M. (2006). Development and validation of modified form of the stress response inventory for workers. *J Korean Neuropsychiatr Assoc*, 45(6), 541-553.
- Codier, E., Kooker, B. M., & Shultz, J. (2008). Measuring the emotional intelligence of clinical staff nurses: an approach for improving the clinical care environment. *Nurs Adm Q*, 32(1), 8-14.
- Gelsema, T. I., Van der doef, M., Janssen, M., Akerboom, S., & Verhoeven, C. (2006). A longitudinal study of job stress in the nursing profession: causes and consequences. *J Nurs Manag*, 14(4), 289-299.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. NY: Bantam Books.
- Herbert, R., & Edgar, L. (2004). Emotional intelligence: A primal dimension of nursing leadership? *Nurs Leaders*, 17(4), 56-63.
- Jung, H. W. (2007). *An empirical study on the effect of emotional intelligence on Organizational effectiveness*. Unpublished master's thesis, Pusan National University, Busan.
- Ko, Y., & Kang, K. (2006). A study on the relationship between self-efficacy, collective-efficacy and job stress in the nursing staff. *J Korean Acad Nurs Admin*, 12(2), 276-286.
- Law, K. S., Wong, C., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for managements studies. *J Appl Psychol*, 89(3), 483-496.
- Lee, E. H., Chang, S. J., Kim, H. O., Roh, J., Park, E. J., & Won, J. U. (2007). Relationship between job stress and turnover of registered nurses in a university hospital. *Korean J Occup Environ Med*, 19(2), 93-104.
- Lee, K. H., & Song, J. S. (2010). The effect of emotional intelligence on self-efficacy and job stress of nurses-mediating role of self-efficacy-. *J Korean Acad Nurs Admin*, 16(1), 17-25.
- Lee, S. (2010). Spirituality and stress responses in small industry employees. *J Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs*, 19(2), 220-228.
- McQueen, A. C. (2004). Emotional intelligence in nursing work. *J Adv Nurs*, 47(1), 101-108.
- Moon, Y. L., Kwak, Y. J., Kang, M. S., & Choi, K. A. (2010). *Emotional intelligence*. Seoul: Hakjisa.
- Roberts, M. (2010). Emotional intelligence, empathy and the educative power of poetry: A deleuzo-Guattarian perspective. *J Psychiatr Ment Health Nurs*, 17(3), 236-241.
- Smith, K. B., Profetto-McGrath, J., & Cummings, G. G. (2009). Emotional intelligence and nursing: An integrative literature review. *Int J Nurs Stud*, 46(12), 1624-1636.
- Song, M. S., & Kim, S. Y. (2009). The relationship between emotional intelligence and Job stress as perceived by child care teachers. *J Future Early Child Edu*, 16(4), 99-119.
- Tak, J. K. (2007). Differences in both emotional intelligence and the relations of emotional intelligence to job stress and stress coping based on sex and job position. *Korean J Health psychol*, 12(2), 307-324.
- The Herald Business (2010). *The worst burden is always laughing, Nurses in Korea* (2010, September 29). The Herald Business, 10.
- Yoon, S. H. (2009). Occupational stress and depression in clinical nurses. *J Korean Acad Nurs Admin*, 15(3), 463-470.
- Yoo, S. J., & Choi, Y. H. (2009). Predictive factors influencing turnover intention of nurses in small and medium-sized hospitals in Daegu City. *J Korean Acad Nurs Admin*, 15(1), 16-25.
- You, H. K., & Kim, S. P. (2008). A study on the relationship between emotional intelligence, job stress, job satisfaction and job performance. *J Hum Resour Manag Res*, 15(4), 127-146.