



임상간호사의 감성지능이 조직성과에 미치는 영향*

- 조직성과 증진 교육프로그램을 위한 기초연구 -

김주형¹⁾ · 송주은²⁾ · 이순규³⁾ · 허수경⁴⁾ · 성영희⁵⁾ · 이정은⁶⁾

서 론

연구의 필요성

효율적인 조직 관리에서 인력관리는 매우 중요하며, 이 중 간호사는 환자관리에 있어서 중추적인 역할을 수행하는 전문 인력이므로(반영란, 2008), 간호 인력의 효율적 관리는 조직성과에 있어 매우 중요한 측면이라고 할 수 있으며, 이를 위해 임상간호사를 대상으로 조직성과를 증진시키기 위하여 어떠한 핵심역량을 증진시킬지에 대한 이해는 전략적인 교육프로그램 마련을 위해 매우 중요하다고 할 수 있다.

간호사는 흔히 감정적 고조와 어려움이 큰 곳에서 질병으로 고통 받고 있는 환자 및 가족들에게 돌봄을 제공하면서 의뢰서비스 요구를 직접적으로 만족시켜야 할 뿐 아니라(Heffernan, Quinn-Griffin, McNulty, & Fitzpatrick, 2010), 점점 증가하는 소비자 및 기관의 요구와 환자들의 중증도 증가 등으로 인해 강도 높은 신체적, 감정적 노동을 감당해야 하는 요구에 직면해 있으며(이경희, 송정수, 2010), 그로 인해 분노, 불안, 우울 등의 부정적 감정을 흔히 경험하는 것으로 보고된다(이주일, 2003). 그럼에도 불구하고 간호사는 자신이 경험하게 되는 감정 상태와는 관계없이 자신에게 요구되는 상황이나 규범에 맞추어 부정적 감정의 표현을 자제하고, 친절이나 감사와 같은 긍정적인 감정의 표현을 많이 하도록 요구됨에 따라 감정적인 노동을 하게 될 뿐만 아니라 감정의 조절 및

표현에 있어서도 어려움을 느끼게 된다(김창희 등, 2009; 이주일, 2003). 간호사의 이러한 직무관련 특성은 나아가 간호사의 소진, 알코올이나 약물남용, 정신 신체적 질병 등의 개인적 문제를 야기할 뿐만 아니라, 스트레스와 직무갈등, 결국과 이직 및 퇴직 등의 조직적 문제도 야기함으로써, 궁극적으로 환자간호의 질 저하 등의 문제를 유발할 수 있다(Vitello-Cicciu, 2002). 따라서 간호사가 업무환경에서 경험하는 감정노동 및 부정적 정서의 관리능력 향상을 통한 효과적 대처는 간호사의 개인 및 직무관련 스트레스를 줄임으로서 나아가 개인의 건강 측면에서 뿐 아니라 조직성과의 측면에서도 중요한 문제라고 할 수 있으나, 스트레스가 많은 간호사들을 대상으로 스트레스의 효과적인 관리를 위한 교육은 소홀한 실정이며, 간호사의 직무스트레스 및 대인관계 스트레스의 감소를 위한 전략마련이 중요하다는 점이 강조되고 있으나, 과연 이를 위해 조직적 차원의 노력 이외에 개인적 차원에서 어떤 역량을 증진시키는 것이 효과적인 것인지에 대한 연구는 제한적인 실정이다.

한편 최근 들어 의학, 간호학을 비롯한 다른 학문분야에서 정신건강 및 전문직 수행의 관점에서 감성지능의 중요성이 강조되고 있는데(Birks, McKendree, & Watt, 2009), 감성지능(emotional intelligence)이란 자신과 타인의 감정을 인지하고, 자신을 동기화하며, 자신과 타인과의 관계에 있어서 감정을 잘 관리할 수 있는 능력으로서(Sener, Demirel, & Sarlak, 2009; Salovey & Mayer, 1990), 구체적으로 자신의 감정을 인식하는

주요어 : 감성지능, 조직성과, 임상간호사

* 본 연구는 2007년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(KRF-2007-531-200079).

1) 연세대학교 간호대학 겸임교수, 2) 단국대학교 간호학과 조교수(교신저자 E-mail: songje@dankook.ac.kr)

3) Nurse & Peace 코칭센터 전문코치, 4) 삼성서울병원 간호사

5) 성균관대학교 임상간호대학원 교수, 6) 연세대학교 간호대학 연구원

투고일: 2011년 2월 17일 심사완료일: 2011년 3월 25일 게재확정일: 2011년 3월 29일

능력, 자신의 감정을 조절하는 능력, 충동억제와 긍정적 사고로 자신을 동기화 하는 능력, 타인을 감정적으로 인식하는 능력, 감정이입을 통해 대인관계를 다루는 능력 등의 5단계 과정을 통해 만족스러운 삶을 살 수 있도록 돕는 능력이라고 하였다(Goleman, 1995). 비록 감성지능이 감정적 자극이 있을 때 어떠한 기전으로 효과적 대처에 이르도록 돕는지에 대한 기전에 대해서는 명확히 밝혀지지는 않았으나(Fisher et al., 2010), 흔히 감정이 개입되는 다양한 상황에서 즉각적, 감정적으로 반응하기 보다는 이를 해석, 재해석, 조절하도록 도움으로서, 불안이나 우울 등의 부정적 정서의 감소에 기여하는 것으로 설명되며(Fisher et al., 2010), 나아가 긍정적 사고로 자신을 동기화 하는 능력(Goldman, 1995)을 통하여 희망이나 만족 등의 긍정적 정서를 증가시킴으로서 효과적 대처를 증진시킬 수 있을 것이라고 본다.

연구에 따르면 높은 감성지능을 소지한 사람은 근무환경과 관련된 스트레스를 덜 느끼고(Nikolaou & Tsaousis, 2002), 직무에 대한 만족도가 높다고 하였으며(Sener et al., 2009), 감성지능이 조직몰입을 높이고 이직의도를 낮추는데 기여하는 것으로 설명된 바 있으며(정현영, 2006; Codier, Kamilara, Kooker, & Shultz, 2009), 상위 경영층으로 갈수록 관리자의 핵심역량으로서 감성지능이 더욱 더 중요하다고 설명하였다(Goleman, Boyatzis, & Mckee, 2002). 또한 감성지능이 높은 사람들의 가장 큰 특징은 감정이 개입되는 다양한 상황에서 효과적인 대처방식을 보이는 것이라는 점을 고려할 때(Benson, Ploeg, & Brown, 2010), 감성노동이 큰 직업으로 분류되는 간호사에서 효과적인 대처를 돕기 위한 감성지능의 증진은 매우 중요하다고 볼 수 있으며, 이것이 나아가 조직성과에도 긍정적 효과를 가지는 지를 규명한다면 조직성과 증진교육프로그램의 핵심이 개인의 감성지능의 증진에 있음을 지지하는 근거가 될 것이라고 본다.

한편 조직성과에 대한 감성지능의 영향을 규명함에 있어 조직성과의 주요 영향요인을 함께 통제하여 분석하고자 선행연구의 분석을 통해 조직성과의 주요 예측요인을 살펴본 결과, 직무만족(반영란, 2008; 이원희 등, 2009; 정정희, 2008; 정현영, 2006; Humphreys, Brunsen, & Davis, 2005; Nikolaou & Tsaousis, 2002), 조직몰입(정명숙, 김광점, 2006; 정정희, 2008; 정현영, 2006; 이원희 등, 2009; Humphreys et al., 2005), 이직의도(정현영, 2006) 등의 직무관련 변수들이 조직성과의 주요한 예측요인으로 설명되고 있었다. 또한 최근 일 연구에서 이러한 직무관련 변수 외에 간호사의 부정적 정서인 분노를 얼마나 잘 통제하는 지가 조직성과의 유의한 예측요인으로 설명된 바 있는데(이원희 등, 2009), 간호사가 작업 현장에서 가장 흔히 경험하는 감정으로 설명되는 분노(이주일, 2003)를 조절하고 통제하는 능력은 감성지능과 유의한 관

련성이 있을 것임이 예상되나, 이들 변수 간의 관련성을 직접적으로 규명하고 있는 실증적인 연구는 드물며, 분노와 감성지능 등의 개인의 감정적 특성이 동시에 고려되고, 직무관련 특성들을 함께 고려하여 분석했을 때에도 간호사의 감성지능이 병원의 조직성과에 유의한 영향변수로서 설명될 수 있는지를 분석한 연구는 드물다.

따라서 본 연구에서는 간호사의 감성지능이 조직성과에 미치는 영향을 규명함에 있어, 선행연구를 통해 조직성과에 대한 주요한 예측요인으로 설명되는 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등의 직무관련 변수 뿐 아니라, 분노표현의 감정관련 변수를 함께 고려하여 조직성과에 대한 감성지능의 효과를 분석하고자 한다. 본 연구의 결과를 통해서 간호사의 감성지능과 분노표현 및 직무관련 변수들과의 관련성을 규명하고, 나아가 감성지능이 조직성과의 유의한 영향요인임이 규명된다면, 이는 간호사의 감성지능의 증진이 조직성과 증진을 위해 매우 중요하며, 감성지능의 증진을 위한 간호중재프로그램 개발이 이루어져야 함을 시사 할 뿐 만 아니라, 개인과 조직의 건강이 개인의 감성지능의 증진에서 출발해야 함을 보여주는 의미 있는 자료가 될 것이라고 본다.

연구 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 간호사의 감성지능과 분노표현, 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 조직성과 정도를 파악한다.
- 둘째, 간호사의 일반적 특성에 따른 감성지능과 조직성과의 차이를 분석한다.
- 셋째, 간호사의 감성지능과 분노표현, 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 조직성과와의 관련성을 규명한다.
- 넷째, 간호사의 감성지능이 조직성과에 미치는 영향을 규명한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 간호사들의 감성지능과 조직성과 및 조직성과의 주요 관련변수들을 조사하고, 감성지능이 조직성과에 미치는 영향을 규명하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

연구 대상

본 연구의 대상자는 서울 소재한 3차 종합병원 중 설문조사에의 협조가 가능한 3개의 종합병원에 근무 중인 간호사

중에서 연구 참여에 동의한 180명의 간호사를 대상으로 선정 하되, 직무만족, 조직몰입 등의 직무관련 변수 및 조직성과에서의 차이가 보고되는 수간호사 이상의 간호 관리자(이원희 등, 2009)와 부정적 감정의 관리프로그램 참여경험 등은 감성 지능의 수준에 영향을 미칠 수 있음을 고려하여(정정희, 2008) 본 연구의 대상에서는 제외하였다. 본 연구대상자의 선정기준 과 제외기준을 충족하고 연구 참여에 동의한 간호사를 각 병 원마다 60명씩 선정하여 총 180명의 간호사가 연구대상자로 선정되었으며, 이 중에서 불성실하게 응답한 18명의 설문지를 제외하고 162명의 자료가 최종 연구대상자로 선정되었다.

본 연구에서는 조직성과에 대한 감성지능의 효과를 규명함 에 있어서, 조직성과의 영향요인으로서 감성지능 외에 분노표 현(분노억제, 분노표현, 분노통제)과 직무만족, 조직몰입, 이직 의도가 포함되었으며, 이외에 단변량 분석을 통해서 조직성과 에 대한 유의한 차이가 있는 것으로 설명된 일반적 특성을 가변수화하여(2년 미만군(기준군), 3-5년 경력군, 6-8년 경력 군, 9년 이상 경력군) 분석을 실시하였으므로, 총 10개의 독립 변수가 회귀분석에 포함되었다. G*power 3.0 program에 의하 여 적정 표본수를 산정해 본 결과, 다중회귀분석에서 예측요 인(predictor)의 숫자가 10개 일 때, 유의수준 .05, 중간효과크 기 .15, 검정력 .80을 유지하기 위해 요구되는 표본수는 118명 이다. 따라서 본 연구의 분석에 사용된 162명의 대상자 크기 는 본 연구의 분석방법을 위한 표본수를 충족하였다고 본다.

연구 도구

● 감성지능

감성지능이란 자기 자신과 다른 사람의 감성을 잘 지각하 고 이해하며, 관리하는 능력을 의미하며(Salovey & Mayer, 1990), 본 연구에서 감성지능은 Salovey와 Mayer(1990)가 정 서지각(emotional perception), 정서적 사고 촉진(emotional function of thought), 정서이해(emotional understanding), 정서 관리(emotional management)로 나누어 설명한 이론을 바탕으 로 하여 Wong과 Law(2002)가 개발한 도구를 정현영(2006)이 수정 보완한 도구로 측정되었다. 총 16개 문항에 대해 Likert 7점 척도로 측정하여서 최소 16점에서 최대 112점까지의 점 수범위를 가지며, 점수가 높을수록 감성지능정도가 높아서 자 신과 타인의 정서에 대한 이해와 관리능력정도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 내적일관성 신뢰도 Cronbach's alpha는 .90 이었다.

● 분노표현

분노표현이란 분노를 경험한 결과로 나타나는 행동반응으로 서, 분노감정을 억누르는 분노억제(anger expression - in), 분

노감정을 공격적이고 언어적 폭력으로 표현하는 분노표출 (anger expression - out), 분노를 조절하고 관리하려고 노력하 는 분노통제(anger expression - control) 등을 의미하며(Spielberger et al., 1985), 본 연구에서 분노표현방식은 Spielberger 등 (1985)이 제작한 STAXI(State Trait Anger Expression Inventory)를 전검구, 한덕웅, 이장호 및 Spielberger(1997)가 수 정하고 표준화한 한국판 분노척도(STAXI-K)를 이용하여 측정 되었다. 본 도구는 분노억제, 분노표출, 분노통제의 하부척도 에 대해 각각 8문항으로 구성되어 있으며, 각 문항에 대해 Likert 4점 척도로 측정하여서, 각 하부척도 별로 최소 8점에 서 32점까지의 점수범위를 가진다. 도구 해석은 분노억제 하 부척도의 점수가 높을수록 분노감정을 참거나 억압하는 표현 방식을 가지는 것으로, 분노표출 하부척도의 점수가 높을수록 분노감정을 주위의 다른 사람이나 주변 환경에 많이 표출하 는 것으로, 분노통제 하부척도의 점수가 높을수록 분노표현을 조절하려는 개인적 시도를 많이 하는 것을 의미한다. 본 연구 에서는 내적일관성 신뢰도 Cronbach's alpha는 분노억제 .77, 분노표출 .80, 분노통제 .78 이었다.

● 직무만족

직무만족이란 개인의 직무 또는 직무경험의 평가로부터 나 타나는 긍정적 상태로부터, 직무 그 자체와 개인이 발견하는 보상, 충족, 만족, 또는 불만족, 좌절 등의 심리적 측면과 보 상적인 측면을 종합한 물리적, 심리적 만족에 대한 인식의 정 도로써(Locke, 1976), 본 연구에서 직무만족은 정현영(2006)의 도구를 이원희 등(2009)이 수정보완한 도구로 이용하여 측정 되었다. 본 도구는 직무자체, 작업조건, 상사, 동료, 급여 및 승진기회에 대한 만족의 총 6개 항목에 대해 Likert 5점 척도 로 측정하여서 최소 6점에서 최대 30점까지의 점수범위를 가 지며, 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 내적일관성 신뢰도 Cronbach's alpha는 .78이었다.

● 조직몰입

조직몰입이란 개인이 조직과 동일시하고 공헌하는 것에 대 한 상대적 강도로써(Mowday, Steers, & Porter, 1979), 본 연구 에서 조직몰입은 Mowday 등(1979)이 개발하고, 정현영(2006) 이 보완한 도구를 이원희 등(2009)이 수정 보완한 도구를 이 용하여 측정되었다. 본 도구는 총 15개 문항에 대해 Likert 5 점 척도로 측정하여서 최소 15점에서 최대 75점까지의 점수 범위를 가지며, 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 내적일관성 신뢰도 Cronbach's alpha는 .88이었다.

● 이직의도

이직의도란 자발적으로 조직을 이탈하려는 개인의 의사를 의미하며(Bluedorn, 1982), 본 연구에서 이직의도는 정현영(2006)의 이직의도 측정도구를 이용하여 측정되었다. 본 도구는 이직의향 단계, 이직모색 단계, 동일업종으로의 구체적 이직 실천단계, 타 업종으로의 구체적 이직 실천단계의 4문항에 대해 Likert 5점 척도로 측정하여서 최소 4점에서 최대 20점까지의 점수범위를 가지며, 점수가 높을수록 현재의 직장을 떠나고 싶은 이직의도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 내적일관성 신뢰도 Cronbach's alpha는 .77이었다.

● 조직성과

조직성과란 조직이 특정한 것을 실행하여 이루어 내거나 최종적으로 이루어낸 결과물을 의미하며(Brewer & Seldon, 2000), 본 연구에서 조직성과는 Brewer와 Seldon(2000)의 조직성과 도구를 정현영(2006)이 번안한 도구를 이원희 등(2009)이 수정 보완한 도구를 이용하여 측정되었다. 본 도구는 조직의 능률성(efficacy), 효과성(effectiveness), 공정성(fairness)의 측면을 평가하도록 구성되었다. 총 12문항으로 구성되어 있으며, 각 문항에 대해 Likert 5점 척도로 측정하여서 최소 12점에서 최대 60점까지의 점수범위를 가지며, 점수가 높을수록 조직성과가 높음을 의미한다. 본 연구에서 내적일관성 신뢰도 Cronbach's alpha는 .83이었다.

자료 수집 방법

본 연구의 자료 수집은 2008년 4월부터 5월까지 서울에 소재한 3개 종합병원에서 이뤄졌다. 자료수집에 앞서 먼저 병원 내의 임상연구심의위원회(Institutional Review Board, IRB)에서 심의과정을 통과한 후, IRB 승인서류를 바탕으로 각 병원의 간호부에 협조 공문과 연구진행에 대한 허락을 받은 후 진행되었다. 연구대상자 모집을 위해 연구의 목적과 의의, 연구방법 등을 포함하는 연구참여 모집공고문을 공지하였으며, 모집공고를 통해 3개의 병원에서 각각 60명씩을 선착순으로 모집하여 총 180명을 모집하였다. 이 때 연구에 참여하기를 희망한 180명의 간호사에게 연구의 목적과 의의, 참여 보상 등에 대한 설명을 포함하는 설명문과 동의서를 배부하여 연구참여 동의서(Written Informed Consent)에 서명을 받은 후, 구조화된 설문지를 이용하여 자료 수집을 실시하였다. 본 연구는 감성지능 증진 교육프로그램 운영을 위한 사전 횡단적 조사자료를 분석한 연구로서, 180부의 설문지 중에서 불완전하게 작성된 18부를 제외하고 총 162부의 자료가 본 연구의 최종분석에 사용되었다(90.0%).

자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 14.0 Window 프로그램을 이용하여, 일반적 특성은 실수와 백분율을 산출하였고, 연구의 주요변수의 서술적 통계는 평균과 표준편차로, 주요변수간의 상관관계는 Pearson correlation coefficient, 일반적 특성에 따른 감성지능과 조직성과의 차이는 t-test, one way ANOVA와 scheffe 사후검정 분석하였다. 마지막으로 감성지능이 조직성과에 미치는 영향은 단계적 다중회귀분석으로 분석하였다.

본 연구의 자료가 회귀분석에 적합한지를 진단하기 위하여 회귀분석 이전에 다중공선성 여부를 확인한 결과, 공차한계(tolerance)의 범위가 0.549~0.829로 0.1이상이었으며, 분산팽창인자(VIF)는 1.206~1.822로 기준치인 10을 넘지 않았으며, 상태지수(CI)는 1.000~21.462로 30미만인 것으로 나타나 자료의 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타나 단계적 다중회귀분석을 실시하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성 분포

본 연구 대상자의 인구학적 특성에서 연령은 20대가 118명(72.8%)으로 가장 많았고, 최종학력은 ‘대졸’이 118명(72.8%)로 가장 많았다. 또한 결혼 상태는 미혼이 113명(69.8%)으로 기혼(49명, 30.2%)보다 많은 것으로 나타났다. 또한 대상자의

<Table 1> General characteristics of study sample

(N=162)		
Characteristics	Categories	n(%) [*]
Age (yr)	20 era	118(72.8)
	30 era	42(25.9)
	40 era	2(1.3)
Education level	Junior college	34(21.0)
	University	118(72.8)
	Graduate school	10(6.2)
Marital status	Married	49(30.2)
	Unmarried	113(69.8)
Working place	General ward	90(55.9)
	Intensive care unit	27(16.8)
	Operative room	16(9.9)
	Out patient department	17(10.6)
	Others	11(6.8)
Length of employment	↓ 2 years	17(10.5)
	3~5 years	70(43.2)
	6~8 years	42(25.9)
	↑ 9 years	33(20.4)
Current position	Staff nurse	127(78.4)
	Charge nurse	35(21.6)

* valid percent

업무관련 특성에서 현 근무부서는 ‘일반병동’이 90명(55.9%)으로 가장 많았고, 근무연수는 3년 이상 5년 미만이 70명(43.2%)로 가장 많았다. 현재의 직위는 일반간호사가 127명(78.4%)으로 책임간호사(35명, 21.6%)보다 많은 것으로 나타났다<Table 1>.

간호사의 감성지능, 분노통제, 직무만족, 직무몰입, 이직의도, 조직성과의 점수분포

본 연구의 종속변수인 조직성과의 평균점수는 60점 만점에 39.72점(표준편차 5.97)이었고, 주요 관심변수인 감성지능은 112점 만점에 78.06점(표준편차 10.75)이었다. 또한 조직성과의 영향변수로서 함께 고려되어 분석된 분노억제는 32점 만점에 16.86점(표준편차 3.91), 분노표출은 14.69점(3.51점), 분노통제는 18.99점(표준편차 3.36점)으로 나타났다. 또한 직무

만족은 30점 만점에 18.25점(표준편차 3.39점), 조직몰입은 75점 만점에 50.41점(표준편차 8.01점)으로 나타났으며, 이직 의도는 20점 만점에 12.36점(표준편차 3.37점)인 것으로 나타났다<Table 2>.

일반적 특성에 따른 감성지능과 조직성과의 차이

간호사의 일반적 특성에 따른 감성지능 정도를 분석한 결과 특별한 차이를 보인 일반적 특성은 없었으나, 일반적 특성에 따른 조직성과의 차이를 분석한 결과 근무연수에 따른 조직성과의 차이가 유의한 것으로 나타났다. 사후검정을 통해 분석한 결과, 2년 미만의 간호사군이 3-5년의 경력을 가진 간호사군에 비해 조직성과 점수가 유의하게 높은 것으로 나타났다<Table 3>.

<Table 2> Descriptive statistics of study variables

(N=162)

Variables	Possible range	Mean ±SD	Minimum	Maximum
Dependent variable				
Organizational performance	12 ~ 60	39.72± 5.97	25	54
Independent variables				
Emotional intelligence	10 ~ 112	78.06±10.75	40	104
Anger expression - In	8 ~ 32	16.86± 3.91	9	30
Anger expression - Out	8 ~ 32	14.69± 3.51	9	26
Anger expression - Control	8 ~ 32	18.99± 3.36	10	29
Job satisfaction	6 ~ 30	18.25± 3.39	11	27
Job commitment	15 ~ 75	50.41± 8.01	31	72
Turnover intention	4 ~ 20	12.36± 3.37	4	20

<Table 3> Differences of emotional intelligence and organizational performance by general characteristics

(N=162)

General characteristics	n	Emotional intelligence		Organizational performance	
		Mean ±SD	t or F (p)	Mean ±SD	t or F (p)
Age (yr)	20 era	118	77.84±11.19	0.150 (.861)	39.42±6.00
	30 era	42	78.76± 9.29		40.40±6.00
	40 era	2	76.00±19.80		42.50±0.71
Education level	Junior college	34	78.24±10.61	0.72 (.287)	41.35±5.61
	University	118	77.91±10.98		39.38±6.12
	Graduate school	10	79.20± 9.17		38.20±4.57
Marital status	Married	49	78.31±11.84	0.195 (.846)	40.12±6.01
	Unmarried	113	77.95±10.29		39.54±5.97
Working place	General ward	90	78.91±10.29	0.972 (.425)	39.87±6.45
	Intensive care unit	27	78.30± 9.36		40.89±5.58
	Operative room	16	78.63± 9.53		38.69±4.10
	Out patient dept.	17	76.65±11.00		39.76±5.83
Length of employment	Others	11	72.45±17.64	0.723 (.540)	37.55±5.30
	1. ↓ 2 years	17	80.12± 9.89		42.29±4.47
	2. 3~5 years	70	76.70± 9.38		38.43±6.10
	3. 6~8 years	42	78.67±13.44		39.76±5.57
Current position	4. ↑ 9 years	33	79.09±10.18	-1.698 (.091)	41.06±6.33
	Staff nurse	127	77.31±10.65		39.67±6.01
	Charge nurse	35	39.67±10.81		39.89±5.88

연구의 주요변수들 간의 상관관계

본 연구의 주요 관심변수인 감성지능과 연구변수와의 관련성을 규명한 결과, 감성지능이 높을수록 분노억제가 낮고($r=-.361, p<.001$), 분노통제는 높으며($r=.311, p<.001$), 직무만족($r=.369, p<.001$)과 조직몰입($r=.367, p<.001$) 정도가 높고, 이직 의도는 낮은 것으로 나타났으며($r=-.229, p=.003$), 조직성과는 높은 것으로 나타났다($r=.363, p<.001$).

한편 본 연구의 종속변수인 조직성과와 주요 탐색변수들 간의 관련성을 분석한 결과, 감성지능이 높을수록($r=.363, p<.001$), 분노억제($r=-.162, p=.042$)와 분노표출($r=-.158, p=.045$)이 낮을수록, 직무만족($r=.549, p<.001$)과 조직몰입이 높을수록($r=.551, p<.001$), 이직의도가 낮을수록($r=-.341, p<.001$) 조직성과는 높은 것으로 나타났다<Table 4>.

감성지능이 조직성과에 미치는 영향

본 연구에서는 감성지능이 조직성과에 미치는 영향을 분석하고자 하였으며, 이를 규명함에 있어서 감성지능 이외에도 조직성과의 주 영향요인으로 설명되는 분노억제, 분노표출, 분노통제, 직무만족, 직무몰입, 이직의도를 통제변수(confounders)로서 함께 독립변수로 포함하여 다중회귀분석을 실시함으로써 감성지능이 조직성과에 미치는 효과를 확인하고자 하였다. 또한 단변량 분석에서 조직성과 정도에 유의한 차이를 보였던 근무연수 역시 통제를 위해 가변수 처리(2년 미만군(기준군), 3-5년 경력군, 6-8년 경력군, 9년 이상 경력군)한 후 함께 독립변수로 포함하여 조직성과에 대한 단계적 다중회귀분석을

실시하였다.

분석결과 감성지능은 직무만족, 조직몰입과 함께 조직성과의 유의한 영향변수로서 회귀모델에 포함되었으며, 이들 변수는 조직성과 변동의 38.0%를 설명하는 것으로 나타났다<Table 5>.

논 의

본 연구는 대학병원에 근무하는 임상간호사의 감성지능이 조직성과에 미치는 영향을 규명함에 있어, 임상간호사가 가장 흔히 경험하는 분노의 감정적 특성 뿐 아니라 직무만족, 조직몰입 및 이직의도 등의 직무관련 특성을 함께 고려하여 회귀분석을 실시함으로써 조직성과에 대한 감성지능의 영향을 규명하고자 하였고, 이를 바탕으로 조직성과 증진을 위한 교육적 중재프로그램의 방향이 개인의 감성적 능력의 증진에 있음을 설명하는 근거를 제시하고자 시도되었다.

회귀분석 결과 감성지능은 직무만족, 조직몰입과 함께 조직성과에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 설명됨으로서, 간호사의 조직성과를 증진시키기 위한 교육적 중재 프로그램의 하나로서 감성지능의 증진이 중요함이 지지되었다. 이제껏 전문직 간호사를 대상으로 하여 조직성과의 관련 변수로서 개인의 감정적 특성이 다뤄진 경우가 제한적이었음을 고려할 때 본 연구에서 감성지능의 효과가 규명된 것은 의미 있는 결과라고 보여 진다. 본 연구의 이러한 결과는 간호사는 아니었으나 위탁급식업체 종업원을 대상으로 한 정현영(2006)의 연구에서 감성지능이 조직성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 설명한 결과를 지지하는 결과이며, 뛰어난 성과를 내

<Table 4> Correlation among study variables

(N=162)

Variables	EI r(p)	AE-I r(p)	AE-O r(p)	AE-C r(p)	JS r(p)	JC r(p)	TI r(p)	OP r(p)
EI	1							
AE-I	-.361(<.001)	1						
AE-O	-.153(.052)	.348(<.001)	1					
AE-C	.311(<.001)	-.018(.822)	-.341(<.001)	1				
JS	.369(<.001)	-.160(.043)	-.097 (.220)	.026(.738)	1			
JC	.367(<.001)	-.088(.267)	-.123(.121)	1.107(.173)	.650(<.001)	1		
TI	-.229(.003)	.095(.230)	.178(.024)	-.129(.102)	-.527(<.001)	-.603(<.001)	1	
OP	.363(<.001)	-.162(.041)	-.158(.045)	.088(.265)	.549(<.001)	.551(<.001)	-.341(<.001)	1

EI: Emotional Intelligence, AE-I: Anger Expression - In, AE-O: Anger Expression - Out, AC: Anger Control, JS: Job Satisfaction, JC: Job Commitment, TI: Turnover Intention, OP: Organizational Performance

<Table 5> Effect of emotional intelligence on organizational performance in the clinical nurses

(N=162)

Factors	B	Std. error	t(p)	F(p)	Adjusted R ²
Constant	12.378	3.109			
Job satisfaction	0.554	0.150	3.694(<.001)	33.455(<.001)	0.380
Job commitment	0.225	0.062	3.601(<.001)		
Emotional intelligence	0.076	0.038	2.062(.041)		

는 종업원을 예측하는데 있어서 감성지능은 이성적 능력과 비교하여 두 배 이상 더 중요하다고 설명한 Goleman 등 (2002)의 주장을 지지하는 결과라고 본다. 감성지능이 개인의 감정을 이성적으로 깨닫고 조절할 수 있도록 돕는 능력이라는 점과, 개인이 경험하는 상황을 긍정적 혹은 부정적으로 해석하고 받아들이는 데 기여함으로써 효과적인 대처를 돕는 능력이라는 점(Fisher et al., 2010; Weiss & Cropanzano, 1996) 등을 고려하여 해석해 볼 때, 감성지능이 환자간호의 일선에서 많은 감정노동을 하는 것으로 설명되는 간호사들의 부정적 감정은 줄이고 긍정적 감정을 높이는데 기여하여 개인의 효과적인 대처를 향상시킴으로서(Fisher et al., 2010), 직무와 관련된 다양한 특성들과 나아가 조직성과에도 긍정적인 기여를 한 것이라고 추측해 볼 수 있겠다. 따라서 추후에는 이러한 긍정적, 부정적 정서를 모두 포함하여 감성지능이 개인의 감정적 특성을 거쳐 직무관련 특성에 영향을 미치고, 나아가 조직성과에 미치는 감성지능의 기전을 규명하기 위한 연구를 시도해 본다면, 현상의 이해를 돕는데 있어서 의미 있는 기여를 할 수 있을 것이라고 본다.

또한 본 연구의 회귀분석 모형에 포함된 다른 요인들이 감성지능이 조직성과에 미치는 영향관계에서 매개변수의 역할을 할 수 있기 때문에 감성지능이 조직성과에 미치는 직접적인 영향력이 희석되었을 가능성이 있을 수 있음에도 불구하고, 감성지능이 조직성과의 유의한 예측요인으로 회귀모형에 포함되었음은 매우 중요한 연구결과라고 본다. 최근 이원희 등 (2009)이 개인의 감정특성 중 분노통제가 조직성과에 유의한 영향을 미치는 요인으로 설명한 바 있으나, 본 연구에서는 이원희 등(2009)의 연구와는 달리 분노 외에 감성지능의 변수를 함께 독립변수로 포함하여 조직성과에 대한 예측요인을 분석한 결과, 분노통제 보다 감성지능이 조직성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구의 이러한 결과는 다음의 두 가지 경우로 해석해 볼 수 있으리라 사료되는데, 첫 번째는 감성지능이 분노통제 보다 조직성과에 대한 상대적 기여도가 더 큰 변수일 가능성이며, 그로 인해 감성지능을 독립변수로 포함하지 않고 회귀분석을 하였을 때에는 분노통제가 조직성과에 유의한 예측요인으로 회귀모형에 포함되었으나, 감성지능을 독립변수로서 분노통제와 함께 회귀분석을 하였을 때는 분노통제의 상대적 영향력이 감성지능에 비해 작아짐으로서 회귀모형에서 제외될 수 있는 가능성을 고려해 볼 수 있겠다. 또한 두 번째는 분노통제와 감성지능 간에 상호작용 효과(interaction effect)가 있을 가능성을 고려해 볼 수 있겠다. 즉, 분노통제가 조직성과에 미치는 영향이 감성지능에 의해 변화될 수 있음을 고려해 보아야 하는데, 분노통제와 조직성과 간에 유의한 관련성이 존재하기는 하나, 이것이 감성지능의 수준에 따라서 달라질 수 있을 가능성도 있다고 본다. 따

라서 감성지능과 분노 간의 상호작용 효과를 분석하는 등의 개념 간 관련성 규명을 위한 보다 심도 깊은 연구가 필요하다고 본다.

또한 본 연구에서 조직성과의 예측요인으로 직무만족이 회귀모형에 포함되었는데, 이는 직무만족이 조직성과 또는 업무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 설명한 여러 선행연구의 결과(반영란, 2008; 이원희 등, 2009; 정정희, 2008; 정현영, 2006; Humphreys et al., 2005; Nikolaou & Tsaousis, 2002)를 지지하는 결과로서, 조직성과를 위해서는 일차적으로 간호사의 직무만족의 증진이 중요함이 본 연구를 통하여 재확인되었다. 따라서 병원의 효율성 강조와 감정노동으로 인해 직무스트레스가 큰 간호사를 대상으로 직무만족을 증진시키기 위한 조직적 차원의 노력 뿐 아니라(이원희 등, 2009), 본 연구에서 밝혀진 바와 같이 감성지능을 증진시키기 위한 교육적 중재를 제공한다면 이는 간호사의 직무여건에서 직무스트레스의 감소에도 기여함으로써 궁극적으로 조직성과의 증진에 기여할 것이라고 본다.

다음으로 조직성과의 예측요인으로 조직몰입이 회귀모형에 포함되었는데, 이는 조직몰입이 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 설명한 여러 선행연구의 결과(이원희 등, 2009; 정정희, 2008; 정명숙, 김광점, 2006; 정현영, 2006; Humphreys et al., 2005)를 지지하는 결과이다. 따라서 간호사의 조직몰입을 증진시키기 위한 전략의 마련은 현대와 같이 조직성과 관리가 강조되는 시점에서 매우 중요한 접근이라고 사료되며, 조직몰입은 간호사의 직무만족을 높일 때 증진될 수 있을 뿐만 아니라(정현영, 2006), 감성지능이 증진될 때 조직몰입이 증가하는 것으로 나타난 본 연구의 상관관계 결과를 고려할 때, 감성지능의 증진은 개인의 정서 뿐 아니라 직무만족과 조직몰입에도 긍정적 효과를 줌으로서, 나아가 조직성과의 증진에 기여할 수 있음이 지지되었다고 본다.

또한 본 연구에서 회귀분석 전에 주요 변수들 간의 상관관계를 분석해 본 결과, 감성지능이 높을수록 부적응적인 분노표출방식으로 설명되는 분노역제는 덜 사용하며, 적응적인 분노표출방식으로 설명되는 분노통제는 더 잘 하는 것으로 나타나, 감성지능이 높은 간호사는 분노의 감정을 경험할 때 이를 보다 긍정적인 방식으로 표출하는 것으로 설명되었다. 따라서 감성지능은 간호사의 분노경험 시 바람직한 적응적 표현을 증진시키는 매우 중요한 정서라고 설명할 수 있으며, 감성지능을 증진시키기 위한 간호중재 전략은 분노 등의 부정적 정서의 효과적 통제와 표현을 가능하게 하는데 의미 있는 기여를 할 수 있음이 실증적 자료를 통해서 지지되었다고 본다. 또한 감성지능이 높을수록 직무만족과 조직몰입 정도가 높고, 이직의사는 낮은 것으로 나타났으며, 본 연구의 이러한 결과는 감성지능이 직무만족, 직무몰입, 조직성과에 유의한

영향을 미침을 보고하고 있는 선행연구(이경희, 송정수, 2010; 정명숙, 김광점, 2006; 정현영, 2006; Humphreys et al., 2005; Nikolaou & Tsaousis, 2002)를 지지하는 결과이다. 따라서 단 순서비스 직과는 구분되는 전문적인 지식과 기술을 요구하는 전문직 간호사 군에서도 감성지능이 병원조직의 직무관련 변수들에 긍정적인 영향관계에 있음이 확인되었으며, 따라서 감성지능을 증진시키기 위한 간호중재 전략은 직무관련 특성들을 긍정적으로 변화시킴으로서 나아가 조직성과의 증진에도 기여할 수 있는 매우 중요한 전략임이 설명되었다.

Mann(2005)은 가장 지속적으로 광범위한 감정노동이 요구되는 직업중의 하나가 간호이므로, 간호사는 반드시 감정노동의 효과적인 관리 및 수행을 위한 훈련을 받아야 한다고 하였으며, McQueen(2004)은 간호사의 감정 관리의 목적은 환자에게 최고의 결과를 촉진하기 위함이라고 주장하면서, 간호사에게 있어 감정노동의 관리를 위한 훈련이 매우 중요함을 강조하였다. 또한 본 연구의 회귀분석 결과로부터 환자의 건강 관리를 목적으로 하는 병원조직의 성과를 증진시키기 위해서는 간호사의 조직몰입과 직무만족을 증진시키기 위한 중재가 우선됨을 알 수 있었으나, 조직몰입과 직무만족에 영향을 미치는 직무관련 경험을 긍정적 혹은 부정적으로 받아들이는 데에 감성지능과 같은 개인 특성이 개입됨을 고려할 때, 간호 전문직에서 고도의 전문지식을 높이려는 노력과 더불어 감성지능과 같은 감성적 잠재력을 개발하려는 노력이 매우 근본적이고도 시급하다고 할 수 있으며, 이를 위한 감성지능 중재 프로그램의 개발과 적용이 매우 중요하리라고 본다.

한편 본 연구의 일반적 특성에 따른 조직성과의 차이를 분석한 결과, 2년 미만의 간호사군이 3-5년의 경력을 가진 간호사군에 비해 조직성과 점수가 유의하게 높은 것으로 나타나, 근무경력에 따른 조직성과의 차이가 없는 것으로 나타난 이원희 등(2009)의 연구결과나, 재직기간이 5년 이상군이 5년 미만군에 비해 간호업무성과가 높은 것으로 나타난 반영란(2007)의 선행연구 결과와는 차이가 있었다. 이렇듯 경력에 따른 조직성과의 차이는 연구마다 결과의 차이가 있으므로 해석에 신중을 기해야 할 것 이라고 보며, 보다 많은 대상군의 간호사를 대상으로 한 반복연구를 통하여 재확인해 볼 필요가 있다고 본다. 이러한 결과는 향후 조직성과 증진을 위한 중재그룹의 선별에 대한 기초자료를 제공할 수 있을 것이라고 본다.

결론 및 제언

본 연구는 조직성과의 영향요인으로서 감성지능의 효과를 규명함으로써 조직성과 증진을 위해 간호사의 감성지능 증진 교육이 중요함의 근거를 마련하고자 하였으며, 이를 위해 선

행연구로부터 조직성과의 유의한 예측요인으로 설명되는 직무만족, 조직몰입, 이직의도 등의 직무관련 특성 뿐 아니라, 분노표현 등의 개인의 감정관련 변수를 포함하여 감성지능이 조직성과에 미치는 영향에 대한 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석 결과 감성지능은 직무만족, 조직몰입과 함께 조직성과의 유의한 예측요인으로 설명되었으며, 이들은 조직성과 변동의 38.0%를 설명하였다. 즉, 감성지능은 본 연구에 포함된 대부분의 변수들과 상관관계가 있었으며, 다른 변수를 통제변수로서 포함시켜 회귀분석을 실시했을 때에도 조직성과에 대해 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구의 이러한 결과로부터 향후 간호 조직의 성과를 증진시키기 위해서는 조직몰입과 직무만족에 대한 중재가 필요하며, 조직몰입과 직무만족에 영향을 미치는 감성지능과 같은 간호사의 감성적 잠재력을 개발하는 간호중재의 개발과 적용이 필요하다고 결론내릴 수 있다.

본 연구는 서울에 소재한 대학병원 간호사를 대상으로 한 연구결과이므로 전체 간호사에게 결과를 적용함에 있어서 신중을 기해야 한다. 따라서 추후 중소병원을 비롯한 다양한 병원현장의 보다 많은 간호사를 대상으로 감성지능과 조직성과와의 관련성 규명을 위한 반복연구를 실시할 것을 제안한다. 또한 본 연구에서는 감성지능이 조직성과에 미치는 직접적 효과를 규명하였으나, 감성지능이 본 연구의 주요변수들과 유의한 상관이 있으며, 개인의 내적 정서가 직무와 관련된 특성들에 영향을 미칠 것이라고 이해되므로, 감성지능이 본 연구의 변수들에게 미치는 직, 간접적 영향을 규명함으로써, 감성지능이 조직성과에 미치는 기전을 규명하기 위한 공변량 구조분석연구를 제안한다. 또한 간호사의 분노경험 등의 부정적 정서의 효과적 조절을 위한 감성지능 증진프로그램을 개발하여 간호사의 감정적 특성 및 직무관련 특성에 미치는 영향을 규명하는 추후 연구를 제안한다.

참고문헌

- 김창희, 양승순, 김연자, 손연정, 유미애, 송주은 (2009). 간호사의 이직의도 구조모형. *간호행정학회지*, 15(4), 550-562.
- 반영란 (2008). *간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 직무만족이 간호업무성과에 미치는 영향*. 중앙대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 이경희, 송정수 (2010). 간호사의 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 16(1), 17-25.
- 이원희, 송주은, 김주형, 김희정, 이주미, 김은영 (2009). 간호사의 특성분노 및 분노표현이 직무만족, 조직몰입, 조직성과에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 15(4), 539-549.
- 이주일 (2003). 조직 장면에서의 분노, 불안, 우울 정서. *한국*

- 심리학회지 산업 및 조직, 16(3), 19-58.
- 전겸구, 한덕웅, 이장호, Spielberg, C. D. (1997). 한국판 STAXI 척도 개발 : 분노와 혈압. *한국심리학회지 건강*, 2(1), 60-78.
- 정명숙, 김광집 (2006). 감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *병원경영학회지*, 11(4), 1-18.
- 정정희 (2008). *임상간호사의 업무생산성 구조모형*. 중앙대학교 대학원 박사학위논문, 서울.
- 정현영 (2006). *위탁급식업체 종사자의 감성리더쉽과 감성지능이 조직성과에 미치는 영향*. 연세대학교 대학원 박사학위논문, 서울.
- Benson, G., Ploeg, J., & Brown, B. (2010). A cross sectional study of emotional intelligence in baccalaureate nursing students. *Nurse Education Today*, 30(1), 49-53.
- Birks, Y., McKendree, J., & Watt, I. (2009). Emotional intelligence and perceived stress in healthcare students: a multi-institutional, multi-professional survey. *BioMed Central Medical Education*, 17(9), 61.
- Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human Relations*, 35(2), 135-153.
- Brewer, G. A., & Seldon, C. S. (2000). Why elephants gallop : assessing and predicting organizational performance in federal agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10(4), 685-711.
- Codier, E., Kamikawa, C., Kooker, B. M., & Shoultz, J. (2009). Emotional intelligence, performance, and retention in clinical staff nurses. *Nursing Administration Quarterly*, 33(4), 310-6.
- Fisher, J. E., Sass, S. M., Heller W., Silton, R. L., Edgar, J. C., Stewart, J. L., & Miller, G. A. (2010). Time course if processing emotional stimuli as a function of perceived emotional intelligence, anxiety, and depression. *Emotion*, 10(4), 486-497.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). The emotional reality of teams. *Journal of Organizationl Excellence*, 21(2), 55-65.
- Hefferman, M., Quinn-Griffin, M. T., McNulty, S. R., & Fitzpatrick, J. J. (2010). Self compassion and emotional intelligence in nurses. *International Journal of Nursing Practice*, 16(4), 366-373.
- Humphreys, J., Brunsen, B., & Davis, D. (2005). Emotional structure and commitment: implications for health care management. *Journal of Health Organization and Management*, 19(2), 120-129.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In Dunnette, M. D. (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Mann, S. (2005). A health care model of emotional labour: an evaluation of the literature and development of a model. *Journal of Health Organization and Management*, 19, 4-5.
- McQueen, A. C. H. (2004). Emotional intelligence in nursing work. *Journal of Advanced Nursing*, 47(1), 101-108.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 223-247.
- Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10, 327-342.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Sener, E., Demirel, O., & Sarlak, K. (2009). The effect of the emotional intelligence on job satisfaction. *Studies in Health Technology Informatics*, 146, 710-711.
- Spielberger, C. D., Johnson, E. H., Russel, S. F., Crane, R. J., Jacobs, G. A., & Worden, T. J. (1985). *The experience and expression of anger: Construction and validation of an anger expression scale*. In Chesney M. A., & Rosenman R. (Eds.), *Anger and hostility in cardiovascular and behavioral disorders*. (pp 5-30). Washington DC: Hemisphere.
- Vitello-Cicciu, J. M. (2002). Exploring emotional intelligence : Implications for nursing leaders. *The Journal of Nursing Administration*, 32(4), 203-210.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of structure, cause and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-273.

The Effect of Emotional Intelligence on Organizational Performance in Clinical Nurses*

- A Preliminary Study for an Education Program of Organizational Performance -

Kim, Joohyung¹⁾ · Song, Ju-Eun²⁾ · Lee, Soon Kyu³⁾
Heo, Su Kyoung⁴⁾ · Sung, Young Hee⁵⁾ · Lee, Jung Eun⁶⁾

1) Adjunct Professor, College of Nursing, Yonsei University, 2) Assistant Professor, Department of Nursing, Dankook university

3) Professional Coach, Nurse & Peace Coaching Center, 4) Staff Nurse, Department of Nursing, Samsung Medical Center

5) Professor, Graduate School of Clinical Nursing Science, Sungkyunkwon University

6) Research Assistant, College of Nursing, Yonsei University

Purpose: The purpose of this study was to discover the effect of emotional intelligence on organizational performance in clinical nurses regarding anger expression, job satisfaction, job commitment, and turnover intention. **Methods:** Data were collected by self-administered questionnaires from 162 clinical nurses in three university hospitals in 2008, and analyzed by the SPSS 14.0 Window program, using descriptive statistics, pearson correlation, and stepwise multiple regression. **Results:** Emotional intelligence showed a statistically significant association with each of anger expression-in, anger expression-control, job satisfaction, job commitment, turnover intention, and organizational performance. The multiple regression analysis also showed that organizational performance was statistically significant with job satisfaction, job commitment, and emotional intelligence respectively. 38.0% of the variation of organizational performance was explained by these variables. **Conclusion:** Emotional intelligence significantly affected organizational performance together with job satisfaction and job commitment. From this result, it could be concluded that nursing interventions for emotional intelligence have a positive effect on improving organizational performance. Further studies are needed to develop nursing intervention programs for emotional intelligence and test its effects on organizational performance.

Key words : Emotional Intelligence, Performance, Nurses

* This research was supported by Basic Science Research Program through the National Research Foundation of Korea (NRF) funded by the Ministry of Education, Science and Technology (No. KRF-2007-531-200079).

• Address reprint requests to : Song, Ju-Eun

Department of Nursing, College of Medicine, Dankook University

Anseo-dong, Chonan-City, Chungnam 330-714, Korea

Tel: 82-41-550-3987 Fax: 82-41-559-7902 E-mail: songje@dankook.ac.kr