

임상간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족도의 관계*

고 현 록¹⁾ · 김 정 희²⁾

서 론

연구의 필요성

복잡하고 급변하는 경영환경과 치열한 경쟁 상황 속에서 최근 병원 조직들은 대형화와 병원간의 경쟁심화 등으로 인하여 저비용 고효율의 경영혁신을 요구받고 있으며, 환자 중심의 의료서비스 제공과 서비스의 질을 향상시키고 조직의 업무성과를 증진시키는 것을 최우선 과제로 삼고 있다. 이러한 의료 환경의 변화는 병원의 경영 목표 달성과 직결되는 것으로 의료서비스업의 특성상 인적자원을 어떻게 효율적으로 활용하느냐의 문제를 의미하며, 따라서 병원 조직들은 인적자원관리를 통해 조직성과를 높이는 방안을 모색하고 있다(Mun, 2012). 병원조직은 다양한 전문 직종들이 함께 근무하기 때문에 직종 간 이질성이 높고 갈등 또한 높다. 그러므로 의료서비스를 제공하는 데에 있어 이러한 인적 구성의 다양성을 극복하고 구성원 간의 긴밀한 협력이 어느 조직보다 중요하다(Lee, S. J., 2013). 특히 간호사는 병원 전체 인력의 과반수이상을 차지하며, 환자와의 최접점에서 직접 서비스를 제공하며 환자만족을 위해 중요한 역할을 담당하는 인력으로, 간호사가 환자와 대면하여 서비스를 제공하는 동안 자신의 업무에 만족하며 질적인 간호활동을 수행하는 것은 병원의 성과와 직결된다고 할 수 있다(Kim, E. Y., 2011; Kim & Park, 2002; Mun, 2012).

최근 들어 경영학이나 인적자원관리 분야에서는 스트레스로

인해 나타나는 감정을 조절하고 통제하는데 중요한 역할을 하는 변인으로 ‘감성지능’에 대한 관심이 증가되고 있다. 감성지능이란 다양한 상황에 있어서 자신과 타인의 감정을 이해하고, 그 감정을 조절하며, 알고 있는 감정을 효율적으로 활용할 수 있는 능력이다(Wong & Law, 2002). Hwang, Lee와 Jeon (2011)에 따르면 오늘날 조직에서는 능력과 지식, 기술로 대변되는 이성적 국한되기 보다는 극심한 경쟁 속에서도 잘 인내하고 다른 사람을 이해하며 그들과 함께 팀을 이루어 문제를 해결하고 목표를 달성할 수 있는 높은 감성지능을 가진 인재를 필요로 하고 있다. 병원조직에서 간호사는 업무 특성상 환자의 관점을 이해하며 환자의 의료서비스 만족도를 높여주고, 보호자 혹은 타 의료직종의 사람들과 효율적인 의사소통을 하기 위해 지적인 능력 외에 자신과 타인의 감정에 대한 정확한 이해력과 진실한 공감능력을 갖고 있어야 하며, 자신의 감정을 통제할 수 있는 감성지능이 요구된다(Han, Oh, Lee, Cha, & Kang, 2009). 감성지능은 간호사의 의사소통능력을 향상시키고, 긍정적 갈등을 해결하며, 팀 효율성을 증진하고 협력을 향상시키고, 직무스트레스를 감소시키는 등 긍정적인 조직결과를 가져온다(Codier, Kooker, & Shoultz, 2008). Cooper와 Sawaf (1997)는 감성지능이 개인의 경력 개발과 업무에 관한 동기부여, 직무헌신과 조직몰입, 리더십 등에 영향을 미치기 때문에 조직의 인적자원 관리 방안으로 활용될 수 있다고 하였다.

또한 간호사는 다양한 건강요구를 가진 다양한 계층의 사람들과 끊임없이 접촉하고 조직 내 다양한 직종들과 협력하

주요어 : 감성지능, 대인관계능력, 직무만족, 간호사

* 이 논문은 제1저자 고현록의 석사학위논문 수정하여 작성한 것임.

1) 제주대학교병원 수간호사

2) 제주대학교 간호대학 교수(교신저자 E-mail: snukjh@jejunu.ac.kr)

투고일: 2014년 6월 16일 심사완료일: 2014년 8월 7일 게재확정일: 2014년 8월 7일

여 간호활동을 수행하기 위해서, 이러한 감성지능과 함께 대인관계능력이 요구된다. 대인관계능력은 다른 사람의 마음, 감정, 느낌을 잘 이해함으로써 다른 사람과 효과적이고 조화롭게 일을 할 수 있는 능력으로, 대인관계가 원만하게 형성될 때 정체감 확립, 건전한 성격발달, 자아 성취감, 행복감, 욕구만족 등이 이루어지고, 그렇지 못할 때는 불안, 우울, 욕구좌절, 소외 등 부정적인 심리상태를 유발할 수 있다(Park, 2008). 대인관계능력은 부족하면 불만을 유발하고 더 큰 문제와 갈등의 원인이 되기도 하지만 어떻게 대처하느냐에 따라 개인적 성장을 도와주는 에너지가 될 수 있다. 따라서 대인관계능력은 개인적 차원에서는 조직구성원의 환경적응과 만족감을 높이고, 조직 차원에서는 집단의 응집력과 직무만족 등에 영향을 미칠 수 있어, 조직의 원활한 운영을 위해서 매우 중요하다(Cheung & Choi, 2011).

선행 연구들에 따르면, 조직구성원의 감성지능과 대인관계능력은 직무만족에 영향을 미친다(Hwang et al., 2011; Lee, S. J., 2013; Mun, 2012). 즉 조직구성원의 높은 감성지능은 유연하고 긍정적인 사고를 유발하며 갈등을 잘 관리할 수 있게 함으로써 동료와 상사들과의 관계를 긍정적으로 유지할 수 있도록 하며 이러한 긍정적인 관계유지는 직무만족을 유도하게 된다(Cooper & Sawaf, 1997; Hwang et al., 2011; Jung, 2007). 또한 Lee, S. J. (2013)은 대인관계능력을 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 보고하였다. 이는 복잡하고 다양한 직무수행을 요구하는 현대 조직에서 자신이 갖고 있는 능력이나 자질만을 활용해서는 특정 직무를 성공적으로 수행하는데 한계가 있으며, 성공적인 직무수행을 위해서는 다양한 사람들과 교류하면서 다른 사람들과 개방적이고 진실한 자세로 의사소통을 하며 상호 간에 이해를 도모하고 친밀감을 느낄 수 있는 능력인 대인관계능력이 필요하기 때문이다(Morrison, 2002). 간호사를 대상으로 한 Mun (2012)은 대인관계능력 향상은 간호업무성과 향상과 직결되며, 감성지능의 증진을 통해 대인관계능력은 향상될 수 있다고 하였다. 따라서 다양한 건강요구를 지닌 환자와의 끊임없는 관계를 통하여 간호서비스를 제공하는 간호사의 감성지능과 대인관계능력은 간호사의 직무만족도와 관련이 있으며, 궁극적으로는 질적인 간호업무수행에 영향을 미칠 수 있을 것으로 생각된다.

그러나 지금까지 감성지능과 대인관계능력 관련 선행 연구들은 각각의 개념으로 경영학이나 교육심리학 분야를 중심으로 이루어져 왔으며, 리더나 관리자의 한 특성으로 간주하거나 리더십 발휘 과정에 초점을 둔 연구가 대부분이었고(Jung, 2007), 간호사를 대상으로 한 감성지능과 대인관계능력, 직무만족과의 관련성을 탐색한 연구는 거의 없었다. 이에 본 연구자는 간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족 수준을 확인하고 그 관련성을 파악하여 감성지능과 대인관계능력, 직무

만족 향상을 통한 간호조직에서의 인적자원관리를 위한 기초 자료를 제공하고자 하였다.

연구 목적

본 연구의 목적은 간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족도 수준을 확인하고 그 관계들을 파악하는 것이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상 간호사의 감성지능, 대인관계능력, 직무만족 수준을 파악한다.

둘째, 대상 간호사의 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 감성지능, 대인관계능력, 직무만족도의 차이를 파악한다.

셋째, 대상 간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족도의 상관관계를 파악한다.

넷째, 대상 간호사의 감성지능과 대인관계능력이 직무만족도에 미치는 영향을 파악한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족의 수준을 확인하고 그 관계들을 파악하기 위한 서술적 상관관계 연구(Descriptive correlational research)이다.

연구 대상자

J 지역 5개 종합병원에서 조사 당시 6개월 이상 근무하고 있으며 본 연구에 참여하기로 동의한 간호사를 대상으로 하였다. 최소 표본 크기는 G* power 3.1 프로그램을 이용하였으며, 유의수준 .05, 효과 크기 .15, 검정력 .80, 설명변수 11개로 지정하였을 때 필요한 표본 수는 123명이었다. 이에 선행 연구에서 응답율이 90%이상이었던 점과 탈락률을 고려하여 350명의 대상자를 임의표집 하였고, 총 350부의 설문지가 배포되어 346부가 회수되었다(회수율 98.8%). 설문지 작성이 불충분한 31부를 제외한 총 315부를 최종 분석에 사용하였다.

연구 도구

연구도구는 연령, 결혼상태, 학력, 현 병원 근무경력, 근무부서, 근무형태, 직위, 고용형태, 월 급여수준 등 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성 9문항, 감성지능 15문항, 대인관계능력 17문항, 직무만족 17문항으로 총 58문항으로 구성되었다.

● 감성지능

감성지능이란 자신과 타인의 감성을 이해하고, 자신의 감성을 조절하고 활용할 수 있는 능력을 의미한다(Wong & Law, 2002). 대상자의 감성지능 측정은 Wong과 Law (2002)가 개발한 감성지능 측정도구(Wong and Law Emotional Intelligence Scale [WLEIS])를 사용한 Hwang 등(2011)의 도구를 사용하였다. 이는 자기감성이해 4문항, 타인감성이해 3문항, 감성조절 4문항, 감성 활용 4문항 등 총 15문항, 4개 영역으로 구성되어 있으며, 각 문항은 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert형 척도로 점수가 높을수록 감성지능 정도가 높음을 의미한다. 개발 당시 Chronbach's alpha는 .87이었고, Hwang 등 (2011)의 연구에서 자기감성이해 .72, 타인감성이해 .78, 감성조절 .82, 감성 활용 .79이었다. 본 연구에서 Chronbach's alpha는 .85이었으며, 자기감성이해 .75, 타인감성이해 .71, 감성조절 .80, 감성 활용 .78이었다.

● 대인관계능력

대인관계능력이란 다른 사람의 마음, 감정, 느낌을 잘 이해함으로써 다른 사람과 효과적이고 조화롭게 일할 수 있는 능력을 의미한다(Mun, 2012). 대인관계능력 측정은 간호사를 대상으로 대인관계변화척도(Relationship Change Scale [RCS])를 번역하여 사용한 Mun (2012)의 도구를 사용하였다. 이는 의사소통 3문항, 신뢰감 3문항, 친근감 3문항, 민감성 2문항, 개방성 3문항, 이해성 3문항 등 총 17문항, 6개 영역으로 구성되어 있으며, 각 문항은 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert형 척도로 점수가 높을수록 대인관계능력이 높음을 의미한다. 개발 당시 Chronbach's alpha는 .86이었고, Mun (2012)의 연구에서는 .88, 본 연구에서는 .90이었다.

● 직무만족

직무만족이란 개인이 자신의 업무경험을 즐겁고 긍정적인 것으로 인식하는 직무에 대한 태도로써 개인적 특성과 조직요인, 직무요인, 환경요인 등 여러 측면과 관련된다. 측정은 미네소타 산업관계연구소의 단축형 Minnesota Satisfaction Questionnaire (short-form MSQ)를 수정·보완하여 사용한 Kim과 Park (2002)의 도구를 이용하여 측정하였다. 이 도구는 개발 당시 20문항이었으나 Kim과 Park (2002)이 간호사를 대상으로 총 17문항으로 구성하여 사용하였으며, 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert형 척도로 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 개발당시 Chronbach's alpha는 .90이었고 Kim과 Park (2002)의 연구에서는 .91이었으며, 본 연구에서는 .92이었다.

자료 수집 방법

자료 수집은 2013년 11월 자가보고 설문지를 이용하였으며 조사를 시행하기 전에 본 연구자가 해당 병원 간호부를 직접 방문하여 간호부서장에게 연구의 목적, 필요성 및 내용 등에 관하여 설명하고 간호부서의 협조를 구하였다. 연구 참여 동의서를 본 설문지와 별도로 작성하여 설문지와 함께 병원의 간호단위마다 배포하고 설문지는 작성이 끝남과 동시에 밀봉 가능한 개별 봉투에 넣어 타인이 열어볼 수 없게 밀봉하여 간호부를 통해 수거하였다. 본 설문지 작성에 소요되는 시간은 약 10분 정도이었으며 연구 협조에 대하여 소정의 답례품을 제공하였다.

자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 18.0 program을 이용하였다. 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성과 감성지능, 대인관계능력, 직무만족 정도는 서술적 통계 분석을 하였으며, 일반적 및 직무관련 특성에 따른 감성지능, 대인관계능력, 직무만족도의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였고 사후검정으로 Scheffe-test를 하였다. 감성지능과 대인관계능력, 직무만족도의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 구하였다. 또한 감성지능과 대인관계능력이 직무만족에 미치는 영향을 파악하기 위해 2단계 위계적 회귀분석을 하였다. 1단계에서는 단변량 분석에서 직무만족에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타난 일반적 및 직무적 특성을 투입하였고, 2단계에서는 간호사의 감성지능과 대인관계능력을 추가 투입하여 일반적 및 직무적 특성을 통제한 상태에서 간호사의 직무만족에 미치는 영향력을 분석하였다.

윤리적 고려

본 연구는 연구 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 기관윤리위원회의 승인을 받았고(No. 2013-31), 자료 수집을 위해 설문지 작성 전 연구의 참여가 자발적으로 이루어지며 대상자가 원하지 않을 경우 언제라도 철회가 가능하고, 수집된 자료는 연구 이외의 다른 목적으로 사용하지 않으며, 연구 종료시 수집된 자료는 파기할 것이라는 약속과 대상자의 익명성을 보장한다는 내용으로 구성된 연구 참여 동의서를 설문지와 별도로 준비하여 서명을 받은 후 본 설문조사를 실시하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성과 직무관련 특성

본 연구 대상자는 총 315명으로 연령은 평균 29.8세(범위: 21~52세)이었으며, 30-39세가 102명(32.4%)으로 가장 많았다. 결혼 상태에서는 미혼자가 195명(61.9%)으로 기혼자 120명(38.1%) 보다 더 많았다. 대상자의 89%가 3년제 졸업자(280명)이었으며 현 병원 근무 경력은 평균 6.8년(± 5.55)으로 1-3년 미만의 경력자가 86명(27.3%)으로 가장 많았다. 근무부서는 내과계 간호단위 97명(30.8%), 특수부서 76명(24.1%), 외과계 간호단위 59명(18.7%), 산·소아과 간호단위 47명(14.9%), 외래 등 기타 부서 36명(11.4%) 순이었다. 대상자의 72%는 교대 근무자(227명)이었고, 대상자의 대부분이 일반간호사 254명(80.6%)이었으며 정규직(284명, 90.2%)이었다. 월 급여는 평균 206.5만원(± 40.47)이었으며, 200만원이하가 217명(68.9%), 200만원을 초과한 경우가 98명(31.1%)이었다(Table 1).

대상자의 감성지능, 대인관계능력 및 직무만족의 정도

감성지능의 평균 점수는 3.42점(± 0.38)이었으며, 하위영역별로는 자기감성이해가 3.71점(± 0.47)으로 가장 높았고, 타인감성이해 3.53점(± 0.47), 감성활용 3.28점(± 0.55), 감성조절 3.19점(± 0.58) 순이었다. 대인관계능력의 평균 점수는 3.44점(± 0.41)이었으며, 하위영역별로는 친근감 3.53점(± 0.54), 이해성 3.52점(± 0.51)으로 높았고, 신뢰감 3.33점(± 0.59), 민감성 3.33점(± 0.60), 의사소통 3.32점(± 0.60), 개방성 3.27점(± 0.55) 순이었다. 직무만족도는 평균 3.04점(± 0.49)이었다(Table 2).

대상자의 일반적 및 직무관련 특성에 따른 감성지능, 대인관계능력과 직무만족의 차이

간호사들의 감성지능은 결혼상태($t=-3.49$, $p=.001$), 근무부서($F=6.50$, $p<.001$), 교대근무 여부($t=2.76$, $p=.006$), 직위($t=-2.77$, $p=.006$)에 따라 유의한 차이가 있었다. 즉 기혼자가 미혼자보다, 비교대 근무자가 교대 근무자보다, 책임·수간호사가 일반

<Table 1> General and Job-related Characteristics of the Subjects

(N=315)

Variables	Categories	n (%)	Mean \pm SD
Age (yr)	<25	83 (26.3)	29.8 \pm 6.81
	25~29	95 (30.2)	
	30~39	102 (32.4)	
	≥ 40	35 (11.1)	
Marital status	Unmarried	195 (61.9)	
	Married	120 (38.1)	
Education level	Diploma	280 (88.9)	
	\geq Bachelor	35 (11.1)	
Clinical experience in present hospital (yr)	<1	17 (5.4)	6.8 \pm 5.55
	1 \leq ~<3	86 (27.3)	
	3 \leq ~<5	66 (21.0)	
	5 \leq ~10	62 (19.7)	
	≥ 10	84 (26.7)	
Working unit	Medical unit	97 (30.8)	
	Surgical unit	59 (18.7)	
	OBGY & Ped. unit	47 (14.9)	
	Special unit*	76 (24.1)	
	Others**	36 (11.4)	
Shift work	No	88 (27.9)	
	Yes	227 (72.1)	
Position	Staff nurse	254 (80.6)	
	Charge/Head nurse	61 (19.4)	
Employed status	Regular	284 (90.2)	
	Irregular	31 (9.8)	
Monthly salary (10,000 won)	≤ 200	217 (68.9)	206.5 \pm 40.47
	> 200	98 (31.1)	

* Special unit = Operating room, Intensive care unit, & Emergency room

** Others = Outpatient clinic & Artificial kidney unit

<Table 2> Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, and Job Satisfaction of the Subjects (N=315)

Variables	Mean±SD	Range
Interpersonal relationship (total)	3.44±0.41	1-5
Intimacy	3.53±0.54	
Trust	3.33±0.59	
Openness	3.27±0.55	
Understanding	3.52±0.51	
Communication	3.32±0.60	
Sensitivity	3.33±0.60	
Emotional intelligence (total)	3.42±0.38	1-5
Use of emotion	3.28±0.47	
Regulation of emotion	3.19±0.58	
Self emotion appraisal	3.71±0.47	
Other's emotion appraisal	3.53±0.47	
Job satisfaction	3.04±0.49	1-5

간호사 보다 감성지능 정도가 높았다. 근무부서에 대한 사후 분석 결과, 산·소아과 간호단위와 외래 등 기타부서에 근무하는 간호사의 감성지능 정도가 내과계 간호단위와 특수부서

근무자 보다 유의하게 높았다. 반면에 30세 이상, 현 병원 5년 이상 근무자의 감성지능 수준은 높았으나 연령, 현 병원 근무경력에 따른 차이는 통계적으로 유의하지 않았으며, 학력, 고용형태, 월 급여에 따른 감성지능 정도 또한 유의한 차이가 없었다(Table 3). 대인관계능력은 결혼상태($t=-2.63, p=.009$), 근무부서($F=4.38, p=.002$), 교대근무 여부($t=3.15, p=.002$), 고용형태($t=2.02, p=.044$)에서 유의한 차이가 있었다. 즉 기혼자, 비교대 근무자, 정규직이 그렇지 않은 간호사 보다 대인관계능력 수준이 더 높았다. 근무부서에 대한 사후분석 결과, 외래 등 기타부서 근무 간호사의 대인관계능력 수준이 내과계 간호단위와 특수부서 근무자 보다 더 높았으며, 반면에 연령, 학력, 현 병원경력, 직위, 월 급여에 따른 대인관계능력 정도는 유의한 차이가 없었다(Table 3). 또한 대상자의 직무만족도는 결혼상태($t=-2.15, p=.032$), 현 병원 근무 경력($F=2.80, p=.026$), 직위($t=-3.62, p<.001$), 월 급여($t=-3.27, p=.001$)에서 유의한 차이가 있었다. 즉 기혼자, 월급여 200만원을 초과하는 간호사가 그렇지 않은 간호사 보다 높았으며, 현 병원 근무 경력이

<Table 3> Differences in Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, and Job Satisfaction by General and Job-related Characteristics (N=315)

Variables	Categories	Emotional intelligence		Interpersonal relationship		Job satisfaction	
		Mean±SD	t or F (p)	Mean±SD	t or F (p)	Mean±SD	t or F (p)
Age (yr)	<25	3.39±0.37		3.40±0.45		3.05±0.55	
	25-29	3.38±0.39	1.43	3.47±0.39	0.49	2.98±0.49	1.80
	30-39	3.46±0.40	(.235)	3.45±0.42	(.692)	3.04±0.45	(.147)
	≥40	3.50±0.34		3.47±0.36		3.21±0.47	
Marital status	Unmarried	3.36±0.38	-3.49	3.40±0.42	-2.63	3.00±0.48	-2.15
	Married	3.52±0.37	(.001)	3.52±0.40	(.009)	3.12±0.50	(.032)
Education level	Diploma	3.41±0.39	-0.87	3.45±0.42	0.88	3.05±0.51	0.47
	≥Bachelor	3.47±0.35	(.386)	3.38±0.38	(.380)	3.01±0.35	(.642)
Clinical experience in present hospital (yr)	<1	3.32±0.40		3.31±0.46		3.08±0.48 ^a	
	1≤~<3	3.39±0.36		3.41±0.43		3.08±0.49 ^b	2.80
	3≤~<5	3.37±0.40	1.50	3.45±0.43	0.89	2.89±0.50 ^c	(.026)
	5≤~<10	3.44±0.40	(.202)	3.45±0.39	(.470)	3.00±0.49 ^d	c<e
	≥10	3.50±0.37		3.49±0.38		3.15±0.47 ^c	
Working unit	Medical unit	3.38±0.41 ^a		3.38±0.44 ^a		2.99±0.52	
	Surgical unit	3.42±0.38 ^b		3.42±0.44 ^b	4.38	3.02±0.43	
	OBGY/Ped.	3.58±0.37 ^c	6.50 (<.001)	3.56±0.41 ^c	(.002)	3.23±0.45	2.36
	Special unit*	3.30±0.31 ^d	a, d<c, d<e	3.37±0.32 ^d	a, d<e	2.99±0.40	(.054)
	Others**	3.59±0.35 ^c		3.65±0.36 ^c		3.10±0.68	
Shift work	Non shift	3.52±0.37	2.76	3.56±0.39	3.15	3.14±0.55	1.92
	Shift	3.38±0.38	(.006)	3.40±0.41	(.002)	3.01±0.47	(.057)
Position	Staff nurse	3.39±0.38	-2.77	3.42±0.42	-1.73	2.99±0.50	-3.62
	Charge/head nurse	3.54±0.36	(.006)	3.52±0.39	(.083)	3.24±0.44	(<.001)
Employed status	Regular	3.43±0.39	1.68	3.46±0.41	2.02	3.06±0.49	1.33
	Irregular	3.31±0.32	(.093)	3.30±0.35	(.044)	2.93±0.50	(.185)
Monthly salary (10,000 won)	≤200	3.40±0.36	-1.65	3.42±0.41	-1.35	2.98±0.49	-3.27
	>200	3.48±0.43	(.101)	3.49±0.42	(.177)	3.18±0.48	(.001)

* Special unit = Operating room, Intensive care unit, & Emergency room

** Others = Outpatient clinic & Artificial kidney unit; a,b,c,d,e = Scheffe test

<Table 4> Correlations among Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, and Job Satisfaction (N=315)

Variables	Interpersonal relationship r (p)	Emotional intelligence r (p)
Emotional intelligence	.69 (<.001)	
Job satisfaction	.37 (.001)	.46 (<.001)

10년 이상인 간호사가 3-5년 경력자 보다 직무만족도가 더 높았다. 근무부서별로는 산·소아과 간호단위 근무자가 가장 높고 내과계 간호단위가 가장 낮았으나 통계적으로 유의하지 않았으며, 교대근무여부, 연령, 학력, 고용형태에 따른 직무만족도 또한 유의한 차이가 없었다(Table 3).

대상자의 감성지능, 대인관계능력 및 직무만족의 관계

대상 간호사의 감성지능, 대인관계능력과 직무만족 간의 상관관계는 Table 4와 같다. 간호사들의 감성지능은 대인관계능력($r=.69, p<.001$)과 직무만족도($r=.46, p<.001$)와 순 상관관계가 있었으며, 대인관계능력과 직무만족($r=.37, p=.001$) 또한 순 상관관계가 있었다. 즉 대상 간호사의 감성지능 정도가 높을수록 대인관계능력 수준 또한 높고, 감성지능과 대인관계능력 정도가 높을수록 직무만족도가 높았다.

대상 간호사의 감성지능과 대인관계능력이 직무만족도에 미

치는 영향을 파악하기 위하여, 위계적 회귀 분석을 하였다. 먼저 회귀분석의 가정에 대하여 분석하였으며, 그 결과, 오차의 자기상관 검정의 Dubin-Watson 통계량과 공차한계(tolerance), 분산팽창인자(variation inflation factor, VIF) 결과에서 오차의 자기상관성이 없고 다중공선성 문제도 없는 것으로 확인되어 회귀모형의 가정을 만족하였다. 직무만족에 대한 단변량 분석에서 유의한 차이를 보였던 결혼상태, 현 병원 근무경력, 직위와 함께 감성지능 4가지 하위개념과 대인관계능력의 6가지 하위개념을 독립변수로 투입하였다. 즉 병원 근무 경력은 연속변수로, 그리고 결혼상태(미혼=0, 기혼=1), 직위(일반간호사=0, 책임·수간호사=1), 월급여(200만원 이하=0, 200만원 초과=1)는 가변수 처리하여 감성지능과 대인관계능력과 함께 투입하여 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 간호사의 직무만족에 유의하게 영향을 미치는 일반적 특성 및 직무특성은 직위($\beta=.021, p=.006$)와 월급여($\beta=0.16, p=.024$)이었으며, 이는 직무만족에 대하여 5.6%의 설명력을 나타냈다. 또한 직위와 월급여를 통제한 상태에서 간호사의 감성지능과 대인관계능력을 투입하여 산출한 결과, 최종 회귀모형의 적합도가 적절하였고($F=9.22, p<.001$) 직위와 월급여, 감성지능의 감성조절과 감성활용, 대인관계능력의 친근감이 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 책임·수간호사, 월급여 200만원을 초과하는 경우, 감성조절과 감성활용 정도가 높고, 친근감이 높을수록 간호사의 직무만족도가 높은 것을 의미하며, 이들 변수들은 간호사의 직무만족도에 대하여 30.8%의 설명력을 나

<Table 5> Factors Affecting Job Satisfaction by Multiple Regression Analysis

(N=315)

Variables	Step I			Step II		
	β	t	p	β	t	p
Married status*	0.03	0.42	.675	-0.09	-1.49	.138
Clinical experience	-0.15	-1.65	.101	-0.08	-0.96	.339
Position*	0.21	2.76	.006	0.17	2.53	.012
Monthly salary*	0.16	2.28	.024	0.16	2.56	.011
Interpersonal relationship						
Intimacy				0.26	3.45	.001
Trust				0.07	1.11	.269
Openness				0.05	0.72	.473
Understanding				-0.11	-1.58	.114
Communication				-0.05	-0.83	.409
Sensitivity				-0.06	-0.92	.357
Emotional intelligence						
Use of emotion				0.29	4.87	<.001
Regulation of emotion				0.12	2.17	.031
Self emotion appraisal				0.08	1.29	.199
Other's emotion appraisal				-0.03	-0.52	.605
			$R^2=.077, \text{Adj. } R^2=.056$			
			$F=3.64 (p=.001)$			
				$R^2=.345, \text{Adj. } R^2=.308$		
				$F=9.22 (p<.001)$		

*=dummy variables; Marital status (Unmarried=0, Married=1), Position (Staff nurses=0, Charge & Head nurses=1), Monthly salary ($\leq 200=0, >200=1$)

타냈다(Table 5).

논 의

대상자의 감성지능 정도는 평균 3.42점으로 하위영역별로는 ‘감성활용과 감성조절’이 다른 하부 영역보다 상대적으로 낮았다. 이러한 결과는 21개 기업 종사자를 대상으로 한 Hwang 등(2011)과 Kim, B. H. (2011)의 연구에서 각각 평균 3.63점, 3.57점이었던 결과 보다 낮은 수준이었다. 이는 사고와 행동의 유연성 및 창조성이 강조되는 일반 기업체에 비해 간호사는 환자를 대상으로 하는 업무 특성상 절차와 규칙을 따르는 업무수행이 강조되고 지시와 감독을 받고 있기 때문에(Lee, H. J., 2013), 상대적으로 본 연구 대상 간호사들의 감성지능 정도가 낮을 수도 있다고 생각된다. 그러나 간호사를 대상으로 한 선행 연구들(Lee, S. J., 2013 ; Lee & Song, 2010 ; Mun, 2012)의 평균 3.50점, 3.41점, 3.30점과 하위영역 중 감성조절과 감성활용이 상대적으로 낮았던 결과와 유사하였다. 따라서 간호사의 감성지능 정도가 타 직종의 구성원들에 비하여 낮은 수준인지에 대한 직종간의 업무특성 등을 고려한 추후 반복 연구가 필요하다. 또한 Han 등(2009)에 따르면, 간호사는 업무의 특성상 환자의 관점을 이해하여 환자들의 의료서비스 만족도를 높여주고, 보호자 혹은 타 의료직종의 사람들과 효율적인 의사소통을 하기 위해 지적 능력 외에 자신과 타인의 감정에 대한 정확한 이해력과 진실한 공감능력을 갖고 있어야 하며 자신의 감정을 통제할 수 있는 감성지능이 요구된다. 따라서 본 연구 결과는 간호사에게서 효과적인 대처를 돕기 위한 감성지능 향상의 필요성을 시사하는 것으로(Lee, S. J., 2013), 특히 상대적으로 낮은 점수를 보인 감성조절과 감성활용에 관심을 두고 이를 향상시킬 필요성이 있음을 시사하는 것으로 생각된다. 한편 대상자의 대인관계능력은 평균 3.44점으로, 하부영역 별로는 친근감, 이해성, 신뢰감, 민감성, 의사소통, 개방성 순이었다. 이러한 결과는 직장인을 대상으로 한 Cheung과 Choi (2011)의 연구 결과(평균=3.15점) 보다 높은 수준으로, 간호사의 대인관계능력 수준이 평균 3.48~3.49점이며 하부영역 중 의사소통과 개방성 영역에서 낮은 점수를 보인다고 보고한 선행연구들의 결과와 유사하였다(Bae, 2008 ; Jeong & Kim, 2009 ; Mun, 2012). Cho (2005)에 따르면, 오늘날과 같이 빠르게 변화하고 경쟁이 치열한 사회에 살고 있는 현대인들에게 원만한 대인관계의 필요성은 지속적으로 강조되고 있는 바, 대인관계기술은 직장 내 인재가 갖추어야 할 핵심역량 중 하나로 평가된다. 특히 간호업무는 환자, 보호자와 치료적 관계를 수립하고, 다양한 의료인과 협조적인 인간관계를 통해 이루어지므로, 대인관계능력의 향상은 간호업무성과 향상과 직결되며, 간호사의 대인관계능력

은 환자가 평가하는 의료서비스 만족도에 영향을 미치므로(Woo, 2008), 질적인 업무수행을 위해서는 간호사의 감성지능과 함께 대인관계 향상시키는 방안이 필요할 것으로 생각된다. 본 연구 대상자들의 직무만족은 평균 3.04점으로 간호사를 대상으로 한 선행 연구들에서 2.91점~3.18점이었던 결과와 유사하였다(Kim & Park, 2002; Lee, H. J., 2013). Kim과 Park (2002)에 따르면, 직무만족도가 높은 간호사는 그 조직에 더 오래 근무하고 업무성과도 높고 환자의 만족도도 높아지며 그에 따라 대상자의 치료이행 수준도 증가한다. 반면에 병원조직의 주요 구성원인 간호사가 자신의 직무에 만족하지 못하면 업무효율성이 저하되고, 간호조직의 생산성에 기인하는 업무성과 저하와 이직률 증가라는 결과를 가져오게 되면서 병원은 질적 관리 및 경영에 어려움을 겪게 된다. 따라서 환자만족도를 향상시키고 이직률을 낮추며 조직의 생산성 향상을 위해서는 간호사들의 직무만족도 향상에 대하여 고려해야 할 것으로 생각된다.

일반적 및 직무관련 특성에 따른 감성지능 정도의 차이 분석 결과, 기혼자이거나 비교대 근무자, 책임·수간호사, 산·소아과 간호단위와 외래 등 기타부서 근무자가 그렇지 않은 간호사들 보다 감성지능 정도가 더 높았다. 이러한 결과는 간호사를 대상으로 한 선행 연구들에서 연령이 높을수록, 4년제 졸업자 이상에서, 기혼자, 책임간호사, 10년 이상 임상경력에서 감성지능 정도가 높았던 결과와 유사한 것이었다(Lee, S. J., 2013; Mun, 2012). 선행 연구에 따르면, 연령이 높을수록, 기혼자 혹은 근무 년수가 오래되고, 고학력일수록, 높은 직위에 있는 사람일수록 자신과 타인의 감성을 잘 이해하고 자신의 감성을 적절하게 통제하며 조절할 수 있다(Park, Park, & Moon, 2013). 따라서 본 연구 결과는 대부분의 기혼자들이 미혼자 보다 상대적으로 연령이 높고 근무 경력 또한 길다는 점과 관련이 있으며, 책임·수간호사의 경우, 축적된 업무경험과 간호단위 책임자이면서 동시에 간호조직의 중간관리자로서의 업무특성과 관련이 있는 것으로 생각된다. 또한 중환자실 등 특수부서나 내과계 간호단위 근무자가 외래 등 기타부서, 산소아과 간호단위 근무자 보다 감성지능이 낮았는데, 이는 이들 간호단위의 간호활동이나 업무량이 상대적으로 많고, 환자 상태의 불안정 및 위기상황에서 신속하고 정확한 의사결정을 해야 하기 때문에(Kim et al., 2010 ; Sung, 2006), 환자와 대인관계를 형성하고 자신과 타인의 감성을 구체적으로 이해하며, 감성을 조절하고 효율적으로 감성을 활용할 수 있는 시간적 여유가 상대적으로 제한적이라는 점과 관련이 있을 것으로 생각된다. 대인관계능력 또한 감성지능과 마찬가지로 기혼자이거나 비교대 근무자, 정규직 간호사와 산소아과 간호단위 및 외래 등 기타부서 근무자가 그렇지 않은 간호사들 보다 대인관계능력이 더 높았다. 이는 간호사를 대상으로

한 Mun (2012)과 Jeong과 Kim (2009)의 연구에서 연령이 높고, 임상경력 10년 이상인 경우, 기혼자, 급여가 높을수록 대인관계능력 정도가 높았던 결과와 유사하였다. 이는 지식적으로 준비됨이 의사소통에 있어서 자신감을 갖게 하며, 축적된 근무경험이 대인관계능력의 한 영역인 의사소통능력에 긍정적 영향을 준다고 보고한 Bae (2008)의 연구결과를 지지하는 것으로 생각된다. 직무만족도의 경우, 기혼자이거나 책임 수간호사, 월 급여 200만원을 초과하는 간호사가 그렇지 않은 간호사들 보다 직무만족도가 더 높았다. 기혼자인 경우, 미혼자보다 심리적으로 더 안정되어 있고 직무나 조직에 대한 책임감이 커지고 직위가 높으면 자신의 직업에 대한 애착과 자긍심을 가지게 된다(Woo, 2008). 또한 연령과 임상경력이 높아짐에 따라 숙련된 직무수행이 가능하게 되고, 승진을 통해 얻은 직위는 개인적 보상이 이루어진 것으로 자신의 직무에 대해 긍정적 가치를 가지게 되어 직무만족이 높아지는 것으로 보여진다(Lee, H. J., 2013). 또한 월 급여에 따라 직무만족도에서 차이가 있었던 바, 이는 간호사의 경제상태가 직무만족과 조직 성과에 영향을 미치며, 나아가 개별 간호사의 건강행위 및 우울 등에도 영향을 미친다는 선행 연구와 유사하였다(Kim et al., 2010 ; Kim & Park, 2012).

제 변수들 간의 상관관계 분석 결과, 간호사들의 감성지능 정도가 높을수록 대인관계능력과 직무만족도가 높았으며, 대인관계능력 정도가 높을수록 직무만족도 또한 높았다. 이러한 결과는 감성지능과 대인관계능력 간에 높은 상관관계가 있는 것으로 보고한 선행연구들의 결과(Lee, S. J., 2013; McQueen, 2004; Mun, 2012; Rosa, 2011)를 지지하는 것이었다. McQueen (2004)에 따르면, 감성지능은 성공적인 인간관계를 위해서 중요하다. 감성지능이 높은 구성원은 자신의 감성을 조절해 자신이 처한 환경에 대한 유연하고 긍정적인 사고를 하며, 동료들 간에도 정직하고 개방적인 의사소통이 가능하게 함으로써 동료들 간의 신뢰관계 및 팀워크 형성에도 도움이 되는 것으로 나타났다(Cooper & Sawaf, 1997). 또한 Rosa (2011)는 감성지능이 대인관계에 있어서 상대를 배려하고, 의사소통 과정에서의 충돌을 감소시키고, 대인관계에 긍정적인 요인으로 작용하여 인간행동에 많은 영향을 주므로 대인관계에 필수적인 역량이라고 하였다. 따라서 본 연구 결과, 감성지능이 낮은 간호사들이 대인관계능력 정도 또한 낮았던 점을 고려하면, 간호사의 대인관계능력을 향상시키기 위해서는 감성지능을 향상시키는 방안을 함께 고려해야 할 것으로 생각된다.

직무만족도를 설명하는 유의한 예측요인은 대인관계능력의 친근감, 감성지능의 감성활용과 조절과 직위, 월급여였으며, 감성활용과 친근감이 직무만족도를 설명하는 가장 강력한 예측요인으로 나타났다. 이러한 결과는 기업체 관리자의 감성리더십과 직무만족과의 상관관계가 있음을 보고한 Jung (2007)

의 연구나 간호사의 감성지능이 직무만족이나 업무수행에 영향을 미친다고 보고한 선행연구의 결과를(Guleryuz, Aydin, & Asan, 2008)을 지지하는 것으로, 감성지능과 대인관계능력이 직무만족에 영향을 미치는 주요 요인임을 확인할 수 있었다. 그러나 조선업체 직원을 대상으로 한 Kim, B. H. (2011)의 연구에서 감성지능의 하위요인 중 감성조절만이 직무만족에 대해 유의한 직접적 효과를 가지는 것으로 보고한 것과는 차이가 있었다. ‘감성활용’이란 개인의 기억 속에 있는 감성정보를 조직하고 활용함으로써 문제해결을 도와주고 감정을 개인의 성과와 건설적인 활동에 활용할 수 있는 능력을 의미하며, 대인관계능력의 ‘친근감’은 타인과의 친밀감을 의미한다. 따라서 본 연구 결과는 환자의 관점을 이해하고, 환자와의 친밀하고 치료적인 관계를 수립하며 다양한 의료인과의 효율적인 의사소통과 대인관계를 통하여 업무가 수행되는 간호업무 특성과 관련된 것으로 생각된다. 즉 단순히 자신과 타인의 감성을 이해하는 것을 넘어 환자나 타 의료인과의 협력적 대인관계에서 감성을 활용하여 환자의 의료서비스에 대한 만족도를 향상시키며 응급한 임상현장에서 당황하거나 흥분하지 않고, 신속히 문제를 해결할 수 있도록 감성을 다스리고 통제하는 능력이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 생각된다. 한편 책임·수간호사라는 직위가 직무만족에 영향을 주는 요인으로 나타났는데, Woo (2008)에 따르면, 직위가 높을수록 직무나 조직에 대한 책임감이 커지고 자신의 직업에 대한 애착과 자긍심을 가지게 되며, 승진을 통해 얻은 직위는 개인적 보상이 이루어진 것으로, 자신의 직무에 대해 긍정적 가치를 가지게 되어 직무만족이 높아지는 것으로 보여진다(Lee, H. J., 2013). 특히 책임·수간호사의 경우, 간호단위 내 행정적 의사결정과정에도 참여하면서 동시에 환자를 대상으로 간호를 수행해야 하는 직무특성과 관련이 있는 것으로 생각된다(Kim & Park, 2002). 또한 월 급여가 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났던 바, 이는 간호사의 경제상태가 직무만족과 조직성과에 영향을 미치며, 나아가 개별 간호사의 건강행위 및 우울 등에도 영향을 미친다는 선행 연구와 유사하였다(Kim et al., 2010; Kim & Park, 2012). 본 연구 대상과 동일 지역 간호사의 평균 임금수준이 전국 최하위 수준이라고 보고한 Kim 등 (2010)에 따르면, 월급여 수준은 간호사의 사회·심리적 건강상태와 우울에도 영향을 미칠 수 있다. 직무만족은 개인의 욕구와 조직으로부터 제공된 보상 간의 부합의 결과로 얻어진 상태로, 구성원이 조직에서 실제로 경험하는 것과 구성원이 조직에서 얻을 수 있는 보상에 대한 가치와 욕구가 서로 조화를 이룰 때 직무만족이 가능해진다. Kim과 Park (2012)에 따르면, 간호사들이 지각하는 보상부적절성은 단순한 경제적 보상 이외에 간호사의 높은 ‘직무요구’와도 관련된다고도 하였다. 따라서 간호사들의 직무만족도 향상을 위해서는 간호사의

업무수행과 그에 따른 현실적이고도 합당한 보상 등이 우선적으로 필요하다고 생각된다.

이상의 결과, 급여나 직위 등 직무환경 관련 변인과 함께 감성지능과 대인관계능력이 직무만족과 같은 직무태도에 영향을 미칠 수 있음을 확인하였다. 이는 병원의 주요 인적자원으로서 간호조직의 유효성을 높이고, 나아가 간호서비스의 질과 환자 만족도를 높이기 위해서는 간호사의 직무만족도 향상이 중요하며, 또한 간호사의 직무만족도를 향상시키기 위해서는 현실적이고 합당한 보상 등을 통한 직무환경의 향상과, 이와 함께 간호사들의 감성지능과 대인관계능력을 함께 향상시켜 직무만족에 영향을 미칠 수 있는 방안 마련이 필요함을 시사한다. 따라서 병원조직에서는 간호사의 역량을 개발하고 교육할 때 감성지능과 대인관계능력을 전문적 지식과 기술과 마찬가지로 중요한 요인 중의 하나로 고려해야 하며, 간호사의 감성지능과 대인관계능력을 강화시켜줄 수 있는 교육프로그램의 개발과 적용이 요구된다. 즉 일대일 코칭이나 행동유형 진단프로그램, 의사소통훈련 등과 같은 교육을 통하여 자신의 감성을 파악하고 타인의 감정을 이해하며 간호실무현장에서 동료와 대상자와의 대인관계에서 이를 활용하고 스스로를 동기부여 할 수 있도록 하는 지속적인 교육프로그램의 개발과 적용이 필요하다(Baek, 2010 ; Cheung & Choi, 2011 ; Choi, 2010 ; Wong & Law, 2002). 특히 본 연구에서 감성지능과 대인관계능력이 모두 상대적으로 낮았던 20대 간호사나 미혼자, 병원경력 5년차 미만의 간호사들의 직무만족도가 또한 낮았음을 고려하여, 이들을 대상으로 한 프로그램 개발과 적용이 우선적으로 필요하다. 여기에는 신규간호사의 유도훈련이나 직무 교육시 업무에 대한 교육과 함께 감성지능과 대인관계능력 향상 교육이나 멘토 프로그램 등도 도움이 되리라 생각되며, 장기적으로는 간호사경력개발과정에도 감성지능과 대인관계능력 향상 프로그램을 포함하는 것이 필요할 것으로 생각된다.

결론 및 제언

본 연구는 간호사의 감성지능과 대인관계능력이 직무만족에 미치는 영향을 파악하여 인적자원관리의 방안으로 간호사의 감성지능과 대인관계능력 향상을 위한 프로그램 개발의 기초 자료를 제공하고자 수행하였다. 연구결과 간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족도는 중간 수준이었고, 각 변수들 간에는 순 상관관계가 있으며, 감성지능과 대인관계능력이 월 급여와 직위와 같은 직무 특성 변인과 함께 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 병원조직의 효율적 인적자원관리 측면에서 간호사의 직무만족을 향상시키기 위해서는 월급여나 직위 등 직무·환경적 특성 이외에도 직무내용과 관

련된 감성 활용 및 조절, 대인관계능력 등 사회·심리적 변수 등에 대한 고려가 필요함을 시사한다. 그러므로 병원조직에서는 간호사의 직무만족도를 향상시키기 위해서 현실적인 보상 체계 마련 등과 같은 직무환경 변인의 향상 이외에, 감성지능의 향상과 함께 대인관계능력을 향상시키는 전략을 고려해야 하며, 특히 다른 하부영역들에 비하여 상대적으로 낮은 수준으로 나타났던 감성활용과 감성조절, 의사소통능력 향상에 초점을 둔 프로그램 개발이 요구된다. 또한 20대 간호사, 5년 미만의 경력 간호사, 일반간호사의 경우, 감성지능과 대인관계능력, 직무만족도가 모두 낮았던 점을 고려하여, 이들을 대상으로 하여 우선적으로 프로그램을 개발·적용하는 것이 필요할 것으로 생각된다. 향후 대상자들의 다양한 지역적 분포를 고려하여 대상자들을 확대한 반복연구와, 임상현장에서 간호사들이 자신의 감성을 파악하고 타인의 감정을 이해하며 간호실무현장에서 동료와 대상자와의 대인관계에서 이를 활용하고 스스로를 동기부여 할 수 있도록 하는 감성지능과 대인관계능력 향상, 의사소통능력 향상 프로그램을 개발하여 그 효과를 검증하는 연구를 제안한다.

본 연구는 임상간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족의 정도를 확인하고 그 관계를 파악하여 간호사의 직무만족도를 향상시키는 인적자원관리의 방안으로 간호사의 감성지능과 대인관계능력 관련 기초자료를 제공하였다는 점에 그 의의가 있다. 특히 간호사의 직무만족 관련 선행연구들에서 주로 다루어졌던 직무·환경적 특성이외에(Cheung & Choi, 2011; Lee, H. J., 2013; Sung, 2006) 간호사의 직무만족을 향상시키기 위해서는 직무내용과 관련된 감성활용 및 조절, 대인관계능력의 친밀감 등 사회심리적 변수 등에 대한 고려가 필요함을 시사한다는 데에 그 의의가 있다. 그러나 일 지역 병원 간호사를 대상으로 하여 표본추출의 편종이 있을 수 있고, 연구변수들에 대한 대상자들의 주관적 판단에 근거하여 횡단적 자료조사가 이루어져 연구결과의 일반화에는 제한점이 있다.

References

- Bae, J. Y. (2008). *The Relationships Among the Level of Communication Competence, the Types of Communication, and the Level of Nursing Performance*. Unpublished master's thesis, Kosin University, Busan.
- Baek, M. (2010). *Effects of Coaching Program on Nurses's Emotional Intelligence, Coaching Skills, Self-efficacy and Job Satisfaction*. Unpublished master's thesis, Chonnam National University, Gwangju.
- Cheung, K. J., & Choi, H. N. (2011). The effectiveness of an

- intensive nonviolent communication group counseling program on employees' interpersonal competence, interpersonal stress, and job satisfaction. *Journal of Human Understanding and Counseling*, 32(1), 1-16.
- Cho, D. Y. (2005). The relationship between self-direction in learning and interpersonal skills within teams. *The Journal of Research in Education*, 23, 223-242.
- Choi, J. H. (2010). *Relationship between nurse's emotional intelligence, communication competency and organizational commitment*. Unpublished master's thesis, Ajou University, Suwon.
- Codier, E, Kooker, B., & Shoultz, J. (2008) Measuring the emotional intelligence of clinical staff nurses: An approach for improving the clinical care environment. *Nursing Administration Quarterly*, 32(1), 8-14.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. New York, NY: Putnam Adult.
- Guleryuz G, Guney S, Aydin EM, & Asan O. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(11), 1625-1635.
- Han, K. S., Oh, Y. J., Lee, S. J., Cha, S. K., & Kang, H. C. (2009). Influencing factors on emotional competencies of nurse. *Korean Journal of Stress Research*, 17(1), 19-25.
- Han, S. Y., & Lee, Y. M. (2011). The effect of emotional intelligence on organization communication satisfaction and job satisfaction. *Journal of Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 12(12), 5493-5498.
- Hwang, P. J., Lee, I. S., & Jeon, M. K. (2011). The influence of employees' emotional intelligence on job satisfaction and organizational citizenship behavior. *Productivity Review* 25(3), 311-330.
- Jeong, S. J., & Kim, S. J. (2009). The relationship of communication types, interpersonal relation and depression for nurses in hospital setting. *Journal of Chonnam Research Institute of Nursing Science*, 14(1), 131-145.
- Jung, H. W. (2007). *An Empirical study on the effect on emotional intelligence on organizational effectiveness*. Unpublished master's thesis, Pusan National University, Busan.
- Kim, B. H. (2011). *The Relationship among Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Loyalty of Organization member*, Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Kim, E. Y. (2011). *A study on the impact relationship between communication and job satisfaction in a medical organization: Focusing on operating room nurses*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Kim, J. H., & Park, E. O. (2012). The effect of job-stress and self-efficacy on depression of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(2), 134-144.
- Kim, J. H., & Park, S. A. (2002). The Relationship between coping strategies and a nursing organizational effectiveness in staff nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 8(1), 97-105.
- Kim, J. H., Hyun, M. Y., Kim, Y. S., Kim, J. S., Nam, S. O., Song, M. S., et al. (2010). Psycho-social well-being, Health perception and Behavior among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(1), 26-36.
- Lee, H. J. (2013). *The Factors Influencing the Job Satisfaction of Nurses*. Unpublished master's thesis, Chonnam National University, Gwangju.
- 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. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(1), 17-25.
- Lee, S. J. (2013). *Emotional intelligence, Interpersonal relationship and Nursing performance among Clinical nurses*. Unpublished master's thesis, Ajou University, Suwon.
- McQueen, C. H. (2004). Emotional intelligence in nursing work. *Journal of Advanced Nursing*, 47(1), 101-109.
- Morrison, W. (2002). Newcomers' relationships: The role of social network ties during socialization. *Academy of Management Journal*, 45(6), 149-1160.
- Mun, E. G. (2012). *The Relationship among Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, Organizational Citizenship Behavior and Burnout of Hospital Nurses*. Unpublished master's thesis, Gyeongsang National University, Jinju.
- Park, S. M., Park, O. I., & Moon, H. (2013). The effect of emotional intelligence in the relationship between emotional labor and turnover intention to the general hospital nurses. *Health and Social Welfare Review*, 33(3), 540-564.
- Park, Y. H. (2008). *Effect of The Assertive Training Program on Assertive Behavior, Symptom of Stress and Interpersonal*

- Relationship of Intensive Care Unit Nurses*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Rosa, M. J. (2011). Emotional skill-key components in the interpersonal relationship. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 237-251.
- Sung, M. H. (2006). A comparative study on role conflict and job satisfaction between nurses in ICU and nurses in general ward. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 12(1), 104-112.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-27.
- Woo, K. H. (2008). *Relationship of Interpersonal Relation Tendency · Personality and Job Satisfaction · Organizational Commitment among Clinical Nurses*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.

The Relationships among Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, and Job Satisfaction of Clinical Nurses^{*}

Ko, Hyun Rok¹⁾ · Kim, Jeong-Hee²⁾

1) Head Nurse, Jeju National University Hospital

2) Professor, College of Nursing, Jeju National University

Purpose: The purpose of this study was to investigate the relations among emotional intelligence, interpersonal relationship, and job satisfaction among clinical nurses. **Methods:** Data were collected from 315 nurses who had worked for more than 6 months at five general hospitals by a self-reported questionnaire. The collected data were analyzed with descriptive statistics, t-test, ANOVA, Scheffe-test, Pearson's correlation, and hierarchial regression using SPSS 18.0 program. **Results:** The mean score of emotional intelligence was 3.42 and the score of self emotional appraisal was the highest. The mean score of interpersonal relationship was 3.44 and the score of intimacy was the highest. The mean score of job satisfaction was 3.04. Emotional intelligence and interpersonal relationship were positively correlated with the job satisfaction. Hierarchial multiple regression analysis showed that use of emotion was the main factor of affecting job satisfaction, which explained 30.8% of the variance for the nurses' job satisfaction together with intimacy, regulation of emotion, position, and monthly salary. **Conclusion:** These findings indicated that emotional intelligence and interpersonal relationship, especially use and control of emotion and intimacy contributed to nurses' job satisfaction. It is necessary to develop and implement the program for increasing emotional intelligence and interpersonal relationship for improving job satisfaction.

Key words : Emotional intelligence, Interpersonal relationship, Job satisfaction, Nurses

^{*} This manuscript is a revision of the 1st author's master's thesis from Jeju National University.

• Address reprint requests to : Kim, Jeong-Hee

College of Nursing, Jeju National University

Ara-1dong Jeju-si Jeju-do, 690-756

Tel: 82-64-754-3884 Fax: 82-64-702-2686 E-mail: snukjh@jejunu.ac.kr