

간호사의 감성지능과 간호업무성과

이경완 · 박금숙 · 김영희*¹

원광보건대학교 간호학과

Emotional Intelligence and Nursing performance of Clinical Nurses

Lee Gyoung Wan, Park Keum Sook, Kim Young Hee.

Professor, College of Nursing, Wonkwang Health Science University

ABSTRACTS

Purpose: This study was done to identify the relationship between emotional intelligence and nursing performance of clinical nurses in hospitals. Methods: Data were collected from a convenience sample of 396 nurses who work for a university in a city. The Questionnaire measured the level of emotional intelligence, nursing performance of nurses. The data were analyzed with PASW (SPSS) 18.0, using t-test, ANOVA, Scheffe' test, Pearson correlation coefficients, and multiple regression. Results: The mean score of emotional intelligence was 3.44(±.39), nursing performance was 3.59(±.42). There were significant differences on emotional intelligence to age, education level, current position, total clinical career, job satisfaction. And there were significant differences on nursing performance to age, marital status, education level, current position, total clinical career, job satisfaction. It was significant positive correlation between emotional intelligence and nursing performance. The emotional intelligence and age explained 32.7% of variance in nursing performance. Conclusion: The findings indicate that to increase nursing performance, nursing managers need to develop emotional intelligence, especially use emotion and regulation of emotion for nurses.

Key words : nurse, emotional intelligence, nursing performance

©교신저자 : 김영희

Address : 전북 익산시 익산대로 514

원광보건대학교 간호학과

Telephone : 010-3683-5673

E-mail : hiheel223@wu.ac.kr

I. 서론

1. 연구의 필요성

병원은 수많은 직종의 사람들이 서로 부딪혀 가며 일하는 공간으로 서로간의 갈등, 스트레스 등은 피할 수 없다. 그 중 간호사는 병원인력의 30-40%를 차지할 뿐 만 아니라, 환자와 가장 밀접한 상태에서 일하고 있는 부서이기 때문에 병원조직에서 매우 중요한 위치에 있다¹⁾. 또한, 병원에서 간호사의 발이 닿지 않는 곳이 없을 정도로 그 범위가 큰 부서로서, 간호사는 환자의 관점을 이해하여 환자들의 의료서비스 만족도를 높여주어야 하고, 타 의료 직종에 있는 다양한 사람들과의 관계에 노출되어 있어 이로 인한 수많은 감정을 경험하기 때문에 감정을 통제할 수 있는 감성능력이 요구되어지고 있다.

최근 몇 년간 심리학과 경영학의 연구에서 피로감과 스트레스로 인해 나타나는 감정을 조절하는데 중요한 역할을 하는 "감성지능"이 주목받기 시작했다²⁾. 감성지능에 대한 연구는 Salovey & Mayer가 감성지능의 개념을 처음 소개한 이후 1990년대 후반부터 활발하게 진행되었다³⁾. 특히 개인의 성공을 좌우하는데 있어 감성이 중요한 역할을 하며, 리더가 조직구성원 각자의 감성을 정확히 이해하고 조정하는 것이 매우 중요한 의미를 가지게 됨에 따라 감성지능에 대한 관심이 고조되었다⁴⁾. 감성지능의 개념을 대중화시키는데 공헌을 한 Goleman은 비즈니스 세계에서 감성적 연결의 중요성을 강조하면서, 오늘날 우리들은 우리가 얼마나 영리한가, 혹은 전문적 지식이 얼마나 많은가에 의해서만이 아니라, 우리자신과 상대방을 얼마나 잘 알고 있는가라는 새로운 척도로 평가되고 있다고 하였다⁵⁾.

감성지능은 긍정적 감정 성향으로 자기 자신은 물론 주위의 다른 사람들의 감성을 정확하게 이해하며, 자신의 감성을 활용하고

조절할 줄 아는 능력으로, 좌절상황에서도 개인을 동기화 시키고 자신을 지켜낼 수 있게 하며 충동의 통제와 지연에 대한 긍정적 수용태도를 가능하게 한다⁶⁾. 또한 Goleman은 감성지능을 내적, 외적으로 그리고 타문화 간에 상호작용하는 능력에 관한 것이라고 주장하고 있는데, 실제로 최근 들어 간호조직에서는 간호사의 대인관계 능력이 업무성과에 영향을 미치는 요인으로 보고 있다⁵⁾. 그러므로 간호사는 다양한 환경에서 간호업무를 잘 수행하기 위해서는 자신이 가진 지적능력 외에도 자신과 타인의 감성을 이해하고 감성을 조절하며 알고 있는 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력이 필요한 것이다.

간호업무 성과는 업무에 대한 전문성을 바탕으로 업무를 얼마나 잘 수행했는지 보는 지표이며 간호업무 성과에 대한 중요성은 간호의 질적 향상과 간호 전문직 발전의 중요한 핵심과제로 대두 되었고, 보건 의료 전반에 걸쳐 질적인 면에 더욱 관심이 집중되어 지고 있다⁹⁾. 이러한 변화에 따라 좋은 간호 서비스의 제공을 위해서는 환자의 요구에 맞는 간호, 과학적 지식에 근거한 간호가 필요하며 이들의 능력을 발전시키고 나아가 간호조직의 능력을 향상시켜야 할 것이다¹⁰⁾.

최근 의료소비자인 대상자들은 간호사에게 질 높은 간호뿐만 아니라 그들이 자신에게 공감해 주는 것을 간호의 일환으로 받아들인다. 이는 과거와는 달리 전문적인 기술과 더불어 감성까지도 간호의 대상으로 보는 것이다. 때문에 간호사가 환자의 감성을 정확하게 이해하여 훌륭한 의사소통을 하고, 어떠한 상황에서도 자신을 동기화 시켜 양질의 간호를 제공하고 효율적인 간호업무를 수행해 나가기 위해서 높은 감성지능이 요구되어 지는 것이다¹¹⁾. 또한 간호는 다양한 정서 표현과 정서적 노출이 요구되는 직종이고 간호사들이 소진되거나 이직을

하게 되는 가장 큰 원인중의 하나가 스트레스와 인간관계라는 결과를 볼 때 간호사의 감성지능이나 정서상태가 간호업무나 조직생활과 밀접한 관계가 있다고 할 수 있다(12).

감성지능이 조직에서의 개인에 미치는 영향에 관한 연구는 최근에서야 미국을 중심으로 이루어 지고 있는 추세이고, 감성지능과 직무만족, 조직몰입, 지각된 사회적 지지와 유의한 순 상관관계가 보고되고 있다(13). 그러나 지금까지 감성지능 연구는 이론적인 연구가 주를 이루고 있으며, 국외 연구에 비해 국내연구는 주로 경영학, 교육심리학이나 사회심리학에 국한되어 이루어지고 있고, 그 대상도 리더의 감성경영의 경제적 가치, 유아의 감성지능의 발달과 연관한 내용이 대부분으로 간호사를 대상으로 한 감성지능 관련 연구는 많이 부족한 실정이다.

따라서 본 연구는 임상 간호사들이 지각하는 감성지능이 간호 업무 성과에 미치는 영향을 밝혀냄으로써, 감성지능을 이용하여 보다 효율적인 간호업무성과를 생성하기 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 간호사의 감성지능이 간호 업무성과에 미치는 영향을 알아보기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다

1. 대상자의 일반적 특성을 파악한다.
2. 대상자의 감성지능, 간호 업무성과 정도를 파악한다.
3. 대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능, 간호 업무성과 차이를 파악한다.
4. 대상자의 감성지능과 간호 업무성과의 관계를 파악한다.
5. 대상자의 감성지능이 간호 업무성과에 미치는 영향을 파악한다.

3. 용어정의

1) 감성지능

감성지능이란 다양한 상황에 있어서 자신과 타인의 감성을 이해하고, 감성을 조절하고, 알고 있는 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력을 의미한다(6). 본 연구에서는 Wong과 Law가 개발한 감성지능측정도구 Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) 을 황필주가 번안하여 사용한 도구로 측정된 점수이다(6),14).

2) 간호업무성과

간호업무 성과란 간호사가 업무에 대한 전문성을 바탕으로 간호의 질적 향상을 위해 역할을 합리적으로 수행하여 간호조직의 목표를 능률적으로 수행하는 정도이며, 본 연구에서는 박성애가 개발한 간호 업무수행평가도구에서 제시한 독자적 간호업무 성과, 비독자적 간호업무 성과, 대인관계업무 성과에 대한 간호업무 수행정도를 측정된 점수이다(9)15).

II. 연구방법

1.연구의 설계

본 연구는 간호사의 감성지능이 간호 업무성과에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사 연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상은 지방 소재의 일 개 대학병원에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 임의표집 하였다.

3. 연구도구

1) 감성지능

감성지능 측정은 Wong과 Law가 개발한 감성지능 측정도구 Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS)를 황필주가 번안한 도구로 4개의 하위영역 총 16 문항으로 자기감성의 평가 4문항, 타인감성

의 평가 4문항, 감성의 조절 4문항, 감성의 활용 4문항으로 구성되었다.14) 각 문항은 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert형 척도로 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 개발당시 신뢰도는 Cronbach's α 은 .870이었으며, 황필주의 연구 결과 신뢰도 Cronbach's α 는 .880이었으며 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α .874였다.

3) 간호업무성과

간호업무 성과는 박성애가 개발한 간호업무수행 평가도구에서 제시한 독자적 간호업무성과, 비독자적 간호업무 성과, 대인관계업무 성과에 대한 간호업무 수행정도를 측정하는 것으로 5점 척도로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 간호업무 성과가 높은 것을 의미한다.9) 박성애의 연구에서 Cronbach's α 는 .960 이었으며 본 연구에서 Cronbach's α 는 .947이었다

4. 자료수집 방법

본 연구의 자료 수집은 2013년 6월 18일부터 6월 28일까지였으며, 연구자가 간호부를 방문하여 연구목적과 취지를 설명하고 협조를 구하였으며, 각 병동 수간호사들에게 다시 연구목적을 설명하고 각 병동의 간호사들의 동의를 구한 후 설문지 430부를 배부하였다. 동의를 한 경우라도 설문에 응답하지 않을 수 있고 연구 설문에 응답 하던 중 동의하지 않은 내용이 있을 경우 중단할 수 있으며, 응답 내용은 연구 자료로서만 사용할 것과 각 병동 및 개인의 응답 내용이 공개되지 않을 것을 설명하였다. 15개의 병동 및 5개의 특수부서, 1개의 외래병동으로 총 430부가 배포 되어 그중 420부가 회수되어 97.7%의 응답률을 얻었다. 이들 중 응답내용이 누락된 24부를 제외한 396부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

5. 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS Win 18.0 프로그램을 이용하여 전산통계 처리하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

1) 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 산출하였다.

2) 대상자의 감성지능, 간호 업무성과는 평균과 표준편차, 최소값, 최대값을 구하였다

3) 일반적 특성에 따른 감성지능, 간호 업무성과는 t-test 와 ANOVA를 이용하여 분석하였고, 사후 검증은 Scheffè test를 이용하여 분석하였다.

4) 대상자의 감성지능, 간호 업무성과의 관계는 Pearson's correlation coefficient를 이용하였다.

5) 대상자의 감성지능이 간호 업무성과에 미치는 영향을 파악하기위해 multiple regression analysis를 사용하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자는 총 396명으로 본 연구 대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 성별의 경우 여성이 393명(99.2%), 남성이 3명(0.8%)으로 여성이 대다수이며, 연령은 20세에서 29세가 212명(53.3%), 30세에서 39세가 99명(25%), 40세 이상이 83명(21%)이었다. 결혼상태는 기혼이 226명(57.1%), 미혼이 170명(42.9%)이었고, 최종학력은 3년제 졸업자가 224명(56.6%), 4년제 졸업자가 137명(34.6%), 대학원 재학 이상이 34명(8.6%)이었고, 직위는 일반간호사가 355명(89.6%)으로 대다수를 차지했으며, 책임간호사가 22명(5.6%), 수간호사 이상이 19명(4.8%)이었다. 근무부서는 병동이 228명(57.6%), 특수부서가 154명(38.9%), 외래가 13명(3.3%)이었고, 총 임상경력은 5년 미만이 188명(47.5%), 5년에서 10년이 66명(16.7%), 11년에서 15년이

45명(11.4%), 16년에서 20년이 34명(8.6%), 21년에서 25년이 46명(11.6%), 25년 이상의 근무 경력자가 15명(3.8%)이었으며, 현재 근무하는 병동의 근속 기간은 1년 미만이 102명(25.8%), 1년 이상 2년 미만이 72명(18.2%), 2년 이상 3년 미만이 73명(18.4%), 3년 이상 4년 미만이 44명(11.1%), 4년 이상 5년 미만이 45명(11.4%), 5년 이상이 59명(14.9%)이었다.

2. 대상자의 감성지능, 간호업무성과 정도

대상자의 감성지능, 간호업무성과 정도는 <표 2>와 같다

대상자의 감성지능은 총 평점 5점 중 3.44 ± 0.39 점이었고, 하부요인별로는 자기감성 이해는 평균 3.61 ± 0.48 점, 타인감성이해는 3.47 ± 0.47 점, 감성조절은 3.27 ± 0.52 점, 감성활용은 3.40 ± 0.52 점으로 자기감성이해가 가장 높게 나왔으며, 타인감성이해, 감성활용, 감성조절 순으로 나타났다.

대상자의 간호업무성과 정도는 총 평점 5점 중 3.59 ± 0.42 점 이었고, 하부요인별로는 독자적 간호업무성과가 3.40 ± 0.43 점, 비독자적 간호업무성과가 3.72 ± 0.49 점, 대인관계가 3.70 ± 0.50 점으로 비독자적 간호업무성과가 가장 높게 나왔으며, 그 다음으로 대인관계, 독자적 간호업무성과 순으로 나타났다.

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능 차이는 <표 3>과 같다.

대상자의 감성지능은 연령, 최종학력, 현재 직위, 근무부서, 총 임상경력에서 유의한 차이가 있었다. 연령에서는 40세 이상이 다른 연령층보다 감성지능이 높은 것으로 나타났다($F=10.198, p=.000$). 학력은 4년제 대학 졸업자와 대학원 이상의 학력을 가진 대상자가 3년제 대학 졸업자 보다 감성지능이 높은 것으로 나타났다($F=6.651, p=.000$), 직위의 경우는 책임간호사가 일반간호사보다 높은 것으로 나타났다($F=7.012, p=.001$). 또한 총

임상경력 16년에서 25년의 임상경력이 있는 대상자가 5년 미만으로 근무한 대상자보다 감성지능이 높았다($F=5.636, p=.000$). 반면, 연령, 종교, 결혼 상태, 현 병동 근무 기간에 대해서는 유의한 차이가 없었다.

4. 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과 차이는 <표 3>와 같다.

대상자의 간호업무성과는 연령, 결혼상태, 최종학력, 현재직위, 총 임상경력에서 유의한 차이가 있었다. 연령의 경우 40세 이상에서 간호업무성과가 높은 것으로 나타났고($F=28.414, p=.000$), 기혼자가 미혼자보다 높고($t=-4.672, p=.000$), 4년제 대학 졸업자와 대학원 이상의 학력을 가진 경우가 3년제 졸업자보다 간호업무성과가 높은 것으로 나타났다($F=8.805, p=.000$). 직위에서는 책임간호사, 수간호사 이상이 일반간호사보다 높았고($F=17.521, p=.000$), 임상경력에서는 21년 이상의 임상경력을 가진 대상자가 10년 미만의 대상자보다 간호업무성과가 높은 것으로 나타났다($F=11.100, p=.000$). 반면, 성별, 종교, 근무부서, 현 병동 근무기간에서는 유의한 차이가 없었다.

5. 대상자의 감성지능, 간호업무성과 간의 관계

대상자의 감성지능, 간호업무성과 간의 관계는 <표 4>와 같다. 대상자의 감성지능과 간호업무성과를 분석한 결과 유의한 순상관관계가 있는 것으로 나타났다($r=.507, p=.000$). 또한 총 감성지능과 독자적 업무성과($r=.474, p=.000$), 비독자적 업무성과($r=.428, p=.000$), 대인관계업무($r=.481, p=.000$)등의 모든 간호업무성과 영역에서 유의한 순상관관계가 있는 것으로 나타났다.

6. 대상자의 간호업무성과에 영향을 미치는

는 요인

간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 감성지능과 일반적 특성 중 간호업무성과에 유의한 차이를 보였던 연령, 학력, 결혼상태, 현재직위, 임상경력을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 독립변수 중 명목척도는 더미 변수로 전환하여 다중회귀분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 5>와 같다. 간호업무성과에 유의한 영향요인으로는 감성지능($\beta=.457, p=.000$), 연령($\beta=.262, p=.000$)으로 나타났으며, 이들 변인 들은 간호업무성과에 대해 32.7%의 설명력이 있는 것으로 나타났다($F=88.604, p=.000$). 또한 그중 간호업무성과에 가장 영향력이 있는 변수는 감성지능이었다.

IV. 논의

본 연구는 간호사의 감성지능이 간호업무성과에 미치는 영향을 알아보기 위한 연구이다. 본 연구에서의 감성지능 정도는 3.44점으로 지방소재 대학병원 간호사를 대상으로 연구한 이경희와 송정수의 연구에서의 3.41점과는 유사하나, 문은경의 3.50점 보다 낮았고, 서울시 소재 종합병원의 간호사를 대상으로 한 김경숙 연구에서의 3.58점보다도 낮은 것으로 나타났다^{12)16),17)}, 또한 21개 기업 및 기타 조직의 종사원을 대상으로 한 황필주의 연구에서의 3.63점보다도 낮은 것으로 나타났다.¹⁴⁾ 날로 어려워지는 경영환경으로 인해 기업들은 치열한 경쟁상황에 처하게 되었으며 중요한 생존전략의 요소로 인적자원에 초점을 맞추고 있는 시점에서 병원도 예외가 아니며 인적자원관리에 대한 관심이 증가하고 있고 인적자원관리를 통해 조직유효성을 높이는 방안이 모색되어지고 있다¹⁷⁾. 이러한 점에서 간호조직은 병원 내에서 단일부서로는 최대 규모로서 간호사에 대한 효율적인 인적자원관리가 관심이 모아지고 있다. Cooper 와 Sawaf는 감성

지능이 개인의 경력개발과 조직 유효성에 결정적인 역할을 하는데 특히 업무에 관한 동기부여, 직무헌신과 조직몰입, 리더십 등에 중요한 영향을 미치고 있음을 강조하고 있어 조직유효성을 높이기 위한 인적자원관리 방안으로 활용될 수 있음을 시사하였다¹⁸⁾. 특히 간호사는 업무의 특성상 환자의 관점을 이해하여 환자들의 의료서비스 만족도를 높여주고, 보호자, 타 의료 직종과의 감정을 조절하고 효율적인 의사소통을 하기 위해 지적 능력외에 감정을 조절하고 효율적으로 활용할 수 있는 감성지능이 요구되어진다¹¹⁾. 따라서 양질의 간호업무를 수행하기 위한 간호사들의 감성지능을 높일 수 있는 프로그램의 개발을 통한 추후 연구가 필요할 것으로 사료되어진다.

감성지능의 하위영역별 결과를 살펴보면 본 연구의 경우 자기감성이해 3.61점, 타인감성이해 3.47점, 감성활용 3.4점, 감성조절 3.27점의 순이었는데 이는 이경희와 송정수의 연구에서 자기감성이해 3.63점, 타인감성이해 3.47점, 감성활용 3.39점, 감성조절 3.13점의 순으로 나온 결과와 김경숙과 문은경의 같은 도구로 측정된 감성지능의 하위영역별 순위 결과와 일치하였다^{12),16),17)}. 이와 같은 결과는 간호사가 조직에서 근무시간에 일하는 동안 개인의 행동이 감정과 기분에 좌우되는 경우가 많을 수밖에 없는 것이 현실이고 많은 업무와 다양한 인간관계 속에 노출되어 있는 간호사들의 스트레스 관리를 위해서 하위영역 중 자기감성 이해가 가장 높은 수준으로 나온 것은 긍정적인 현상이라 할 수 있겠다. 그러나 감성지능의 하위영역중 감성의 조절과 감성의 활용이 낮았으므로 이들 영역의 감성지능을 증가시킬 필요가 있음으로 보여진다.

본 연구에서의 간호업무성과 정도는 3.59점으로 동일한 도구를 사용하여 서울시 소재 종합병원의 간호사를 대상으로 한 김경숙의 연구에서의 3.84점, 김영신의 연구에서

의 3.86점, 박지연의 연구에서의 3.73점에 비해 낮았고, 지방소재 대학병원의 간호사를 대상으로 한 최은정의 연구에서의 3.71점보다도 낮았다(12),19),20),21). 이는 지방의 작은 중소도시에 있는 의료기관보다 서울소재 종합병원이나 대학병원, 지방의 광역시에 소재한 대학병원과 환자를 간호하는 업무의 자율성이나 전문성 등에서 차이가 나는 것으로 사료되며 어떤 요인으로 이러한 격차가 발생하게 되었는지 추후 연구가 더 필요할 것으로 사료된다. 간호업무성과를 영역별로 살펴보면 ‘비독자적’ 영역이 3.72점으로 가장 높았고 ‘대인관계’ 영역은 3.70점, ‘독자적’ 영역은 3.40점 순으로 나타났다. 이 결과는 김영신, 송지영의 연구 결과와 일치하였다(19),22). 이는 ‘비독자적’ 영역이 가장 높은 수준을 보임으로써 간호업무가 지시처방, 반복적인 간호업무 등 수동적인 업무에 많이 치우쳐져 이루어지고 있다는 점을 보여주고 있고 간호전문성을 확립하고 책임감과 권한을 높이기 위해서는 독자적 영역수준을 높이기 위한 노력이 필요하다고 생각된다.

대상자의 일반적 특성에 따른 감성차이를 살펴보면 연령, 최종학력, 현재직위, 총임상경력에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다는데, 이러한 결과는 간호사를 대상으로 감성지능을 연구한 김경숙, 문은경의 선행연구를 지지하였다(12),17). 구체적으로 살펴보면 연령이 증가할수록, 학력이 높을수록 감성지능이 더 높았는데 이는 Goleman이 감성지능은 경험과 학습을 통하여 연령이 높아짐에 따라, 또는 성숙되어 감에 따라 높아지게 된다는 주장을 지지하는 결과로 사료되어진다(5). 임상경력 또한 경력이 높을수록 감성지능이 높았으나 25년 이상인 경우는 감성지능이 약간 감소하는 경향을 보였다. 이 또한 연령과 무관하지 않은 것으로 보여지고 수간호사보다 책임간호사가 감성지능이 높은 것은 정서지능이 16-49세까지 지속적으로 증가하다가 50세 감소하는 경향을

보이기 때문에 보여 진다. 그리고 직위의 경우 일반간호사보다 책임간호사나 수간호사인 경우가 더 감성지능이 높았는데 이는 간호사의 경우 초기에는 담당한 환자에 국한된 업무에 몰두하는 것으로 시작하여 경력이 높아짐에 따라 간호단위의 관리 업무 및 리더의 역할을 수행하게 됨에 따라, 경력이 높아질수록 정서의 사용이 더 많아지고, 그 결과 감성지능이 높게 나타난 것으로 보여 진다. 그러나 나이가 어린 간호사의 감성지능이 유의하게 낮기 때문에 이들의 조직생활에 관심을 가질 필요가 있다고 하겠다.

대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과를 살펴보면 40세 이상, 기혼, 최종학력이 4년제 졸업자와 대학원재학이상인 경우, 직위가 수간호사 이상, 총 임상경력 21년 이상인 그룹에서 더 높은 간호업무성과를 보였다. 이는 연령이 많을수록, 기혼, 경력이 많을수록, 학력이 높을수록 간호업무성과가 높다고 보고한 강수정, 최은정, 오은희와 정복례의 선행연구결과를 지지하였다(21),23),24). 이러한 결과는 나이가 들어가고 경력이 늘어남에 따라 정서적으로나 사회적으로 안정되어 간호사의 기본 업무에 전념할 수 있고, 학위 등 공부를 계속하는 간호사의 경우 간호의 지식과 기술이 향상되어 간호업무성과의 증진에 도움이 되기 때문으로 생각되어진다. 그러므로 경력자에게는 지속적인 업무 효율성 유지를 위한 교육 프로그램이 개발되어야 하고, 비교적 경력이 적은 간호사를 위한 교육도 필요할 것으로 보여 진다.

감성지능과 간호업무성과 간의 상관관계를 분석한 결과, 유의한 순상관관계($r=.525, p=.000$)를 보였고, 감성지능의 하부요인들과 간호업무성과와의 관계 또한 유의한 순상관관계를 보여 간호사의 감성지능이 높을수록 간호업무성과가 높은 것으로 나타났다. 이는 서울시 소재 종합병원의 간호사를 대상으로 한 김경숙의 연구와 일치하였고,

감성지능이 직무성과에 긍정적인 영향을 미친다고 한 Goleman, 김경숙, 최은주의 연구 결과를 지지하는 결과라 보여진다5),12),25). 또한 본 연구에서는 이러한 간호업무성과에 유의하게 영향을 미치는 요인을 살펴 본 결과 감성지능($\beta=.457, p=.000$)과 연령($\beta=.262, p=.000$)으로 나타났으며, 이들 변인 들은 간호업무성과에 대해 32.7%의 설명력을 보였다. 이러한 연구결과는 업무수행능력이란 업무수행을 위한 지식과 기술 및 능력으로서, 개인의 정서가 업무수행에 대한 동기유발, 리더쉽 발휘, 집단구성원간의 집단역동과정, 직무에 대한 구성원들의 헌신과 몰입 등과 같은 작업장에서의 다양한 활동에 중대한 영향을 미치고 있는 주요 요인이라고 주장한 Ashforth 와 Humphrey의 주장을 뒷받침하는 결과라 사료되어진다26). 또한 Cote & Miners의 조직구성원들이 높은 감성지능을 가지고 있기 때문에 효과적으로 업무수행을 할 수 있다는 연구결과와 감성지능이 직무만족과 조직성과에 유의한 영향을 미친다는 황필주의 연구결과를 지지하였으며 훌륭한 업무성과를 창출할 수 있는 종사원을 예측 판별하는데 있어서 감성지능은 중요한 요인이며 실제로 입사 후 회사생활이나 승진 그리고 조직 내의 적응 등에 있어서의 성공여부는 개개인의 감성지능에 달려있다고 한 Goleman의 주장을 뒷받침 하고 있다5)14),27).

간호는 가장 일선에서 환자로 하여금 자신의 삶으로 복귀할 수 있도록 도움을 주는 사람 중심의 관계를 필요로 함으로 간호사는 환자의 취약함과 불안감을 충족시켜야 한다28). 이에 환자와의 좋은 신뢰감을 형성하고 환자와 공감하며 이들과 소통을 해야 하는 간호업무에 있어서 전문적인 능력과 감수성의 성숙 즉, 감성지능은 중요하다고 할 수 있다. 또한 다양한 타 직종의 사람들과 효율적인 대인관계를 하기 위해서는 지적 능력 외에 자신과 타인의 감정에 대한 정확

한 이해력과 공감능력을 갖고 있어야하는 감성능력이 필요하다고 하겠다. 따라서 간호사들의 효과적인 간호업무 수행을위해 감성지능을 증진시킬 수 있는 프로그램의 개발이 이루어져야 할 것으로 사료되어진다.

이상의 결과를 종합해 볼 때 감성지능이 간호조직성과를 평가할 수 있는 간호업무성과에 정(+의 영향을 주는 것으로 나타났으며 앞으로 감성적 지능이 강조되는 점을 감안할 때 감성지능에 대한 교육이나 프로그램 개발과 간호조직의 유효성을 위한 방안으로 감성지능에 대한 지속적이고 다양한 방법에서의 연구가 계속되어져야 할 것이다.

V. 결론

본 연구는 간호사들이 지각하는 감성지능이 간호 업무 성과에 미치는 영향을 파악하고, 감성지능을 이용하여 보다 효율적인 업무 성과를 생성하기 위한 기초 자료를 제공하기 위함이다. 연구 대상자는 지방소재의 대학병원에서 근무하는 396명을 대상으로 하였으며, 측정도구는 감성지능, 간호업무 성과를 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS Win 18.0프로그램을 이용하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차, t-test, ANOVA, 사후 검증인 Scheffè test, Pearson's correlation, multiple regression으로 분석하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1) 감성지능 정도는 3.44 ± 0.39 로 영역별로 살펴보면, 자기감성이해가 3.61 ± 0.48 점, 타인 감성이해가 3.47 ± 0.47 점, 감성활용이 3.40 ± 0.52 점, 그리고 감성조절이 3.27 ± 0.52 점의 순이었다. 대상자의 간호업무성과 정도는 3.59 ± 0.42 점으로 독자적 간호업무성과가 3.40 ± 0.43 점, 비독자적 간호업무성과가 3.72 ± 0.49 점, 대인관계가 3.70 ± 0.50 점으로 비독자적 간호업무성과가 가장 높게 나왔으며, 대인관계, 독자적 간호업무성과 순으로 나타

났다.

2) 일반적 특성에 따른 감성지능은 연령, 최종학력, 현재 직위, 근무부서, 총 임상경력에서 유의한 차이가 있었고, 일반적 특성에 따른 간호업무성과는 연령, 결혼상태, 최종학력, 현재직위, 총 임상경력에서 유의한 차이가 있었다.

3) 감성지능과 간호업무성과와의 관계를 분석한 결과 감성지능과 간호업무성과는 $r=.507$, $p=.000$ 로 유의한 순상관관계를 보였다.

4) 감성지능이 간호업무성과에 미치는 영향을 파악한 결과 유의한 영향요인으로는 감성지능, 연령으로 32.7%의 설명력을 보였으며, 가장 영향력이 있는 변수는 감성지능이었다.

이상의 본 연구결과를 토대로 감성지능은 간호업무성과에 유의한 순상관관계가 있으며, 감성지능은 간호업무 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구의 결과를 기초로 간호사의 감성지능과 간호업무성과 정도를 측정하고, 감성지능 개발과 관련된 프로그램을 개발하여 효과를 검증하는 연구가 필요하다.

둘째, 본 연구는 지방의 대학병원 간호사를 대상으로 하였으므로, 일반화를 위해서는 표본 확대와 추적 연구를 시행할 것을 제언한다.

셋째, 간호업무성과를 높일 수 있는 매개요인에 대한 추가적인 연구가 더 필요하다.

VI. 참고문헌

1. 양열. 직무스트레스와 이직의도: 감성지능과 신뢰의 역할. 창원: 창원대학교 석사학위 논문.2009.

2. 백다원. 임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적 지지와 감성지능의 효과. 서울: 중앙대학교 석사학위논문.2012.

3. Salovey, P. & Mayer, J. D. Emotional intelligence. *Imagination, cognition, and personality*.1990; 9: 185-211.

4. 이영균, 최현묵. 리더의 감성지능과 조직성과의 관계에 관한 연구. *한국지방자치연구*. 2011; 13(3):65-88.

5. Goleman, D. *Working with Emotional Intelligence*. New York : Bantam Books.1997.

6. Wong, C., & Law, K.S. The effect of leader and follow emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*.2002; 13(3):243-274.

7. 이지영, 지진호. 직무요구-소진과정에서 감성지능의 조절효과-관광업체 종사원을 중심으로: 직무요구-소진과정에서 감성지능의 조절효과. *인적자원관리연구 학회지*. 2007; 14(4): 277-294.

8. Mrayyan, M.T., & Al-Faouri, I. Predictors of career commitment and job performance of Jordanian nurses. *J. Nurs Manag*. 2008; 16(3): 246-256.

9. 박성애. 간호단위 조직 내 리더쉽과 간호업무수행의 관련성에 관한 연구. 서울: 서울대학교 박사학위논문.1998.

10. 심미영. 수간호사의 변혁적-거래적 리더쉽과 간호사의 직무만족, 조직 몰입 및 간호업무성과에 관한 연구. 강릉: 관동대학교 석사학위논문. 2005.

11. 최지현. 간호사의 감성지능과 의사소통능력, 조직몰입간의 관계. 서울: 아주대학교 석사학위논문.2010.

12. 김경숙. 간호사의 정서지능과 간호업무성과, 조직몰입. 이직의도 분석. *한국간호과학회 학술대회*.Vol.2006 No,11:123-123.

13. 김주형 외. 임상간호사의 감성지능이 조직성과에 미치는 영향. *한국간호교육학회*

지.2011; 17(1): 80-89.

14. 황필주. 조직구성원들의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 서울: 서강대학교 석사학위논문. 2007.

15. 윤언자. 조직특성이 업무수행의 효율성에 미치는 영향에 관한 연구. 대구: 대구대학교 박사학위논문.1995.

16. 이경희, 송정수. 간호사의 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향.-자기효능감의 매개효과 검증. 간호행정학회지. 2010; 16(1):17-25.

17. 문은경. 간호사의 감성지능과 대인관계능력, 조직시민행동, 소진간의 관계. 진주: 경상대학교 석사학위논문. 2012.

18. Cooper,R.K, & Sawaf, A. Executive EQ:Emotional intelligence in leadership and organizations.New York: Grosset/Putnam.1997.

19. 김영신. 임상간호사의 자율성. 직무스트레스와 간호업무성과와의 관계. 서울: 한양대학교 석사학위논문. 2012.

20. 박지연. 간호사의 임파워먼트 수준과 직무스트레스 및 간호업무성과에 관한 연구. 서울: 중앙대학교 석사학위논문.2003.

21. 최은정. 대학병원 간호사의 직무 스트레스와 대처유형이 간호업무 성과에 미치는 영향. 인제: 인제대학교 석사학위논문. 2010.

22. 송지영. 간호사의 자율성이 임파워먼트 및 간호업무성과에 미치는 영향. 서울: 한국 방송통신 대학교. 석사학위논문.2009.

23. 강수정. 수간호사의 리더쉽 유형에 따른 일반간호사의 조직몰입 및 간호업무성과. 서울: 한양대학교 석사학위논문. 2004.

24. 오은희, 정복례. 병원 간호사의 임파워먼트가 간호업무성과, 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. 간호행정학회지. 2011; 17(4): 391-401.

25. 최은주. 간호사의 감성지능이 조직몰입과 조직성과에 미치는 영향. 서울:삼육대학교 석사학위논문. 2011.

26. Ashforth,B.E. & Humphrey, R.H.. Emotional labor in service roles: the influence of identity. Acad. Manage Rev.1993; 18(1):88-115.

27. Cote, S & Miners, CTH. Emotional intelligence, cognitive intelligence and gab performance. Admin. Sci. Quart. 2006; 51: 1-28.

28. Humelvoll, J. K. & Severinsson, E.. Nursing staff's perceptions of persons suffering from mania in acute psychiatric care. J. Adv Nurs. 2001; 38: 416-424.

<Table 1> General characteristic of the subjects

<N= 396 >

| Variables | Categories | n(%) |
|-------------------------------------|----------------|-----------|
| Sex | male | 3(8) |
| | female | 393(99.2) |
| Age(year) | 20-29 | 212(53.5) |
| | 30-39 | 99(25.0) |
| | ≥40 | 83(21.0) |
| Religion | Yes | 248(62.6) |
| | No | 147(37.1) |
| Marital status | Married | 226(57.1) |
| | Single | 170(42.9) |
| Education level | 3 year college | 224(56.6) |
| | Bachelor | 137(34.6) |
| | ≥Master's | 34(8.6) |
| Current position | Staff nurse | 355(89.6) |
| | Charge nurse | 22 (5.6) |
| | ≥Head nurse | 19 (4.8) |
| Working unit | General ward | 228(57.6) |
| | Special ward | 154(38.9) |
| | Outpatient | 13(3.3) |
| Total period of clinical career(yr) | below 5 | 188(47.5) |
| | 5-10 | 66(16.7) |
| | 11-15 | 45(11.4) |
| | 16-20 | 34(8.6) |
| | 21-25 | 46(11.6) |
| | ≥25 | 15(3.8) |
| Total period of current ward (yr) | below 1 | 102(25.8) |
| | 1-2 | 72(18.2) |
| | 2-3 | 73(18.4) |
| | 3-4 | 44(11.1) |
| | 4-5 | 45(11.4) |
| | ≥5 | 59(14.9) |

<Table 2> Emotional intelligence and nursing performance of the subjects

<N= 396 >

| Variables | | Minimum | Maximum | Mean±SD |
|-------------------------------|--|---------|---------|-----------|
| Emotional intelligenc e | Self emotional appraisal | 2.0 | 5.0 | 3.61±0.48 |
| | Other's emotional appraisal | 1.5 | 5.0 | 3.47±0.47 |
| | Regulation of emotion | 1.5 | 4.75 | 3.27±0.52 |
| | Use of emotion | 2.0 | 5.0 | 3.40±0.52 |
| | Total | 2.19 | 4.94 | 3.44±0.39 |
| Nursing performan ce | Independent Nursing performance | 2.0 | 4.56 | 3.40±0.43 |
| | Dependent Nursing performance | 2.0 | 5.0 | 3.72±0.49 |
| | Interpersonal relationship Nursing performance | 2.20 | 5.0 | 3.70±0.50 |
| | Total | 2.17 | 4.83 | 3.59±0.42 |

<Table 3> Emotional intelligence and nursing performance of the subjects according to general characteristics

<N= 396 >

| Variables | Categories | Emotional intelligence | | Nursing performance | |
|------------------|--------------------------------|------------------------|------------------|---------------------|-------------------|
| | | Mean (SD) | t/F (p) | Mean (SD) | t/F (p) |
| Sex | male | 3.44 (0.36) | 0.370 (.712) | 3.96 (0.58) | 1.519 (.130) |
| | female | 3.52 (0.39) | | 3.60 (0.42) | |
| Age (year) | 20-29 ^a | 3.39 (0.37) | 10.198 (.002) | 3.50 (0.40) | 28.414 (<.001) |
| | 30-39 ^b | 3.41 (0.41) | | 3.55 (0.43) | |
| | ≥40 ^c | 3.60 (0.38) | | 3.88 (0.33) | |
| Scheffè | | a,b<c | | a,b<c | |
| Religion | Yes | 3.49 (0.38) | -0.109 (.914) | 3.61 (0.44) | 0.961 (.339) |
| | No | 3.51 (0.53) | | 3.51 (0.47) | |
| Marital status | Single | 3.41 (0.37) | -1.803 (.072) | 3.51 (0.40) | -4.672 (<.001) |
| | Married | 3.47 (0.41) | | 3.70 (0.42) | |
| Education level | 3 year college ^a | 3.37 (0.37) | 6.651 (<.001) | 3.50 (0.38) | 8.805 (<.001) |
| | Bachelor ^b | 3.51 (0.37) | | 3.68 (0.45) | |
| | ≥Master's ^c | 3.61 (0.44) | | 3.80 (0.39) | |
| Scheffè | | a<b,c | | a<b,c | |
| Current position | Staff nurse ^a | 3.41 (0.38) | 7.012 (.001) | 3.55 (0.41) | 17.521 (<.001) |
| | Charge nurse ^b | 3.69 (0.50) | | 3.87 (0.32) | |
| | ≥Head nurse ^c | 3.60 (0.35) | | 4.02 (0.25) | |
| Scheffè | | a<b | | a<b,c | |

| | | | | | |
|--------------------------------------|----------------------|----------------|------------------|----------------|-------------------|
| Working unit | General | 3.41 (0.40) | | 3.59 (0.41) | |
| | Special | 2.69 (0.40) | 2.348 (.097) | 3.58 (0.43) | 0.198 (.820) |
| | Outpatient | 3.59 (0.41) | | 3.66 (0.46) | |
| Total period of clinical career (yr) | below 5 ^a | 3.38 (0.36) | | 3.48 (0.39) | |
| | 5-10 ^b | 3.39 (0.40) | | 3.55 (0.41) | |
| | 11-15 ^c | 3.40 (0.41) | 5.636 (<.001) | 3.61 (0.43) | 11.100 (<.001) |
| | 16-20 ^d | 3.62 (0.42) | | 3.74 (0.47) | |
| | 21-25 ^e | 3.64 (0.38) | | 3.87 (0.33) | |
| | ≥25 ^f | 3.52 (0.33) | | 3.98 (0.34) | |
| Scheffè | | a<d,e | | a,b<e,f | |
| Total period of current ward (yr) | below 1 | 3.49 (0.38) | | 3.58 (0.43) | |
| | 1-2 | 3.40 (0.37) | | 3.52 (0.42) | |
| | 2-3 | 3.36 (0.39) | 1.552 (.173) | 3.55 (0.39) | 1.725 (.128) |
| | 3-4 | 3.52 (0.37) | | 3.57 (0.38) | |
| | 4-5 | 3.44 (0.44) | | 3.66 (0.40) | |
| | ≥5 | 3.43 (0.40) | | 3.71 (0.47) | |

<Table 4> Correlations of emotional intelligence and nursing performance

<N= 396 >

| Variable | nursing performance | |
|------------------------|---------------------|-------|
| | r | p |
| emotional intelligence | .507 | <.001 |

<Table 5> Influencing factors on nursing performance

<n=396>

| variables | B | SE | β | t | p | R ² | F(p) |
|------------------------|-------|------|---------|--------|-------|----------------|---------------|
| constant | 1.429 | .168 | | 8.517 | <.001 | | 88.604(<.001) |
| emotional intelligence | .505 | .048 | .457 | 10.425 | <.001 | .261 | |
| Age | .013 | .002 | .262 | 5.971 | <.001 | .327 | |

