

간호사의 직무 스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 간호사가 지각한 수간호사의 감성리더십의 매개효과

장문정¹ · 이은남² · 이용환³

동아대학교 대학원¹, 동아대학교 간호학과², 고신대학교 보건의대학원³

Effect of Nurses' Job Stress on Job Satisfaction: Mediating Effect of Head Nurses' Emotional Leadership Perceived by Nurses

Jang, Moon Jung¹ · Lee, Eun Nam² · Lee, Yong Hwan³

¹Doctoral Student, Department of Nursing, Dong-A University

²Department of Nursing, Dong-A University

³Department of Preventive Medicine, Kosin Medical College

Purpose: The purpose of this study was to identify the mediating effect of head nurses' emotional leadership as perceived by nurses in the relationship between nurses' job stress and job satisfaction. **Methods:** Study participants were 278 staff nurses currently working at two university hospitals in Busan, Korea. SPSS/WIN 21.0 program was used for data analysis to analyze descriptive statistics, t-test, correlation, and stepwise multiple regression. The significance level was set at $p < .05$. **Results:** Nurses' job satisfaction had a significant correlation with job stress ($r = -.31$, $p < .001$) and emotional leadership of nurse managers as perceived by nurses ($r = .53$, $p < .001$). Also, head nurses' emotional leadership experienced by nurses had a partial mediating effect in the relationship between nurses' job stress and job satisfaction. **Conclusion:** The results of this study show that the nurse managers' emotional leadership has an important influence on nurses' job stress and job satisfaction. Therefore, head nurses' emotional leadership is very important for effective human resource management and the hospital should offer education and training to booster head nurses' leadership by developing emotional intelligence to promote staff job satisfaction.

Key Words: Nurse administrator, Emotional intelligence, Leadership, Job stress, Job satisfaction

서론

1. 연구의 필요성

의료기술의 발달과 의료기관의 양적인 증가로 병원환경은 경쟁적으로 변화되었고 국민들의 의식수준이 향상됨에 따라 의료서비스에 대한 관심과 요구가 증가하고 있다. 병원조직은

이러한 환경변화에 대응하기 위해 첨단 의료기술과 최고의 의료서비스를 제공하고자 노력을 하고 있다[1]. 병원조직에서 가장 중추적인 역할을 하고 있는 간호조직도 의료소비자들의 다양한 요구에 따라 간호서비스의 질적 변화를 시도하고 있으며 간호 업무의 효율성을 극대화시킬 수 있는 새로운 전략을 모색하고 있다[2]. 간호사는 24시간 직접적인 간호서비스를 제공하므로 간호인력의 효율적인 관리는 간호서비스의 질 향상

주요어: 수간호사, 감성지능, 리더십, 직무 스트레스, 직무만족

Corresponding author: Lee, Eun Nam

Department of Nursing, Dong-A University, 3 Dongdaeshin-dong, Seo-gu, Busan 602-714, Korea.
Tel: +82-51-240-2864, Fax: +82-51-240-2947, E-mail: enlee@dau.ac.kr

Received: Oct 21, 2014 | Revised: Dec 19, 2014 | Accepted: Jan 21, 2015

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

과 직접적인 관련이 있고 이는 곧 조직의 생산성과 직결된다고 할 수 있다. 간호조직에서 인적관리의 중추적 역할을 하는 것이 바로 간호 단위 수간호사의 리더십이다[1,2]. 수간호사의 리더십은 간호조직에서 간호사가 양질의 간호서비스를 제공하도록 긍정적인 영향력을 행사하며 간호조직의 효율성을 높이고 간호사의 직무만족에 영향을 준다[3].

수간호사의 리더십에 관한 연구에서, 수간호사가 간호사의 감정적 측면에서 개별화된 배려와 인간적이고 온정적인 유대감으로 상호작용할 때 간호사의 직무만족이 높다[1,4,5]고 하였다. Duxbury 등[4]도 수간호사의 지도성 유형과 간호사의 직무만족에 관한 연구에서 수간호사가 배려적일 때 간호사의 직무만족이 높다고 하였으며, 간호사와 수간호사 간의 상호작용에서 긍정적인 인지를 할수록 직무만족은 높다[6]고 하였다. 간호사의 직무만족 영향요인 연구에서 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 주요 예측변수 중의 하나가 감성지능과 관련이 있다[7] 하였다. Cote와 Miners[8]는 조직 구성원의 감성지능은 업무수행능력 및 조직의 성과와 관련이 있으므로 구성원의 감성을 효율적으로 관리할 수 있는 높은 감성지능을 가진 수간호사의 역할이 중요하다고 강조하였다.

Goleman 등[9]에 의해 감성리더십의 중요성이 대두되면서 여러 사회분야에서 그 영향에 대한 관심이 증가하고 있다. 오늘날 수간호사의 리더십은 상의하달식의 관리 스타일에서 간호사와의 인간적인 접근 즉, 업무와 관련된 긍정적인 인간관계 형성과 상호간의 개방적 의사소통 능력을 촉진하는 감성적 리더십으로 발전하고 있다[10]. 감성지능과 리더십에 관한 연구에서 감성지능은 관리자의 특성으로서 작용하며, 리더십을 발휘하는 과정에서 감성지능을 활용하며, 이는 부하의 지각과 조직의 성과에 영향을 미친다[11]고 하였다. 감성리더십은 수간호사와 간호사 간의 관계의 질을 결정짓는 중요한 요소로 작용하고, 수간호사의 역할에 있어서 효율적인 인적관리 뿐 만아니라 실제 수간호사가 성취하고자 하는 과업을 잘 수행할 수 있도록 만들어 준다[12,13]. 또한 수간호사의 감성리더십은 간호사로부터 긍정적 정서를 이끌어 내어 업무에 몰입하게 하고 직무만족에 영향을 미치며 간호업무수행에 영향을 주어 조직의 생산성을 향상시킨다[14-16].

오늘날 의료소비자들은 양질의 간호서비스를 기대하고 있고 간호사들은 이러한 의료소비자들의 신체, 사회, 심리, 정서, 영적욕구를 충족시켜야 하며 다양한 전문직종과 협조해야 하므로 업무를 통해 받게 되는 스트레스가 다른 전문직보다 훨씬 심각하다[17]. 스트레스는 간호사의 직무만족에 영향을 주는 주요 예측변수 중의 하나[18]로 간호사의 정서적 기능을

약화시키고 간호사의 업무수행과 업무집중력을 교란[9]시켜 환자 안전사고를 유발할 수 있다. 간호사는 하루 일과 중 대부분의 시간을 병원에서 보내고 있으며 그 과정에서 발생하는 수간호사 또는 동료와의 갈등이나 업무환경에서 발생하는 스트레스는 간호사의 직무만족에 부정적인 영향으로 작용할 수 있다[19]. 선행연구에서 사고의 유연성과 직원의 정서적 만족에 중점을 두는 관계 및 변화지향적 리더십은 간호사의 직무부담이라는 심리적 압박에 긍정적으로 작용하여 간호사의 직무 스트레스를 감소시킨다 하였다[19,20]. Goo[21]의 호텔직원을 대상으로 한 감성리더십과 스트레스에 관한 연구에서 관리자와 조직구성원 간의 관계관리와 관리자 자신의 감정관리가 부하직원의 업무 스트레스를 감소시킨다고 하였다. 감성리더십은 조직구성원들 간의 관계의 질을 결정짓는 중요한 요인[13]이며, 간호조직과 같이 조직 구성원간의 상호의존성이 높고 인간관계에 기반을 두는 조직일수록 높은 감성과 사회적 역량을 가진 관리자가 요구되고 있다[6]. Segal[22]은 감성리더십을 발휘하는 관리자는 직원들이 진실로 무엇을 원하는지를 경청하고 직원들로 하여금 스트레스 상황을 허심탄회하게 표현할 수 있도록 격려하여 직원들의 스트레스를 경감시키는데 도움을 준다고 하였다. 또한 관리자와 구성원 간의 긍정적인 의사소통을 통해 조직구성원들의 스트레스 상황을 완화시켜 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 환경을 조성하므로 관리자의 감성리더십이 중요하다고 강조하였다.

현재까지 교육, 행정, 경영 등의 사회 각 분야에서는 효과적인 인적 관리를 위해 감성지능을 매개로 한 카리스마적, 변혁적 리더십, 감성리더십과 직무만족, 직무 스트레스와의 관계를 규명하는 연구들이 시행되고 있으나, 보건의료직을 대상으로 한 감성리더십에 대한 연구는 매우 적은 실정이다. 그러므로 인적 의존도가 높은 간호조직에서 수간호사의 감성리더십이 간호사의 직무 스트레스와 직무만족에 어떤 영향을 미치는지 알아볼 필요가 있다.

따라서 본 연구는 간호사의 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에서 간호사가 지각한 수간호사의 감성리더십의 매개효과를 규명하고자 한다. 그리하여 간호사의 직무 스트레스를 완화시키고 직무만족을 향상시킴으로 간호조직 내에서 효율적인 인적관리 전략을 마련하는 데 이론적 기틀을 제시하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 간호사의 직무 스트레스와 직무만족과의

관계에서 간호사가 지각한 수간호사의 감성리더십의 매개효과를 규명하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성을 파악한다.
- 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십, 직무 스트레스 및 직무만족도를 파악한다.
- 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십, 직무 스트레스와 직무만족간의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에서 간호사가 지각한 수간호사의 감성리더십의 매개효과를 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 간호사의 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에서 간호사가 지각한 수간호사의 감성리더십의 매개효과를 확인하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 2012년 5월 6일부터 2012년 5월 31일까지 B광역시 소재한 2개의 상급종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 연구대상자의 선정기준은 병원근무경력이 1년 이상, 3교대 근무를 하며, 현재 수간호사와 6개월 이상 근무한 간호사로 본 연구목적에 이해하고 자발적으로 참여하기로 동의한 간호사이다. 다중회귀분석을 위한 표본의 수는 G*Power 3.1.7 프로그램을 이용하여 산출하였다. 양측 검정 유의수준 $\alpha = .05$, 효과크기 = .04, 독립변수 2개를 포함하였을 때 검정력 .85를 유지하기 위한 표본수는 277명으로 대상자수는 충족되었다. 탈락률을 고려하여 설문지 320부를 직접 배부하여 305부(95.3%)를 회수하였으며 응답이 미비한 설문지 27부를 제외한 278부를 최종 통계분석 자료로 활용하였다.

3. 연구도구

1) 감성리더십

본 연구에서 감성 리더십은 Goleman 등[9]이 개발한 측정도구를 Lee 등[15]이 우리나라 병원 상황에 맞게 수정한 도구를 사용하여 측정하였으며, 자기인식 능력(3문항), 자기관리 능력

(6문항), 사회적인식 능력(3문항), 관계관리 능력(6문항)의 총 18개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 척도(전혀 그렇지 않다=1, 그렇지 않다=2, 보통이다=3, 그렇다=4, 매우 그렇다=5)로 측정되며, 점수가 높을수록 자신과 타인의 감정을 잘 이해하고 조절하며, 긍정적 결과를 얻기 위해 감성적 정보를 효과적으로 활용하는 리더십을 의미한다. Lee 등[15]의 연구에서의 Cronbach's α 는 .96이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .92였다.

2) 직무 스트레스

본 연구에서 직무 스트레스를 측정하기 위해 Kim과 Gu[23]가 개발한 것으로 Lee[24]가 수정·보완한 도구를 사용하였으며, 업무량, 업무책임, 전문직으로서의 역할 갈등, 전문지식, 기술부족, 인간관계, 의료의 한계에 대한 심리적 부담, 타 직종에 비해 적절한 대우를 받지 못할 때, 부적절한 물리적 환경, 밤 근무 등에 대한 총 15문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 척도(전혀 느끼지 않는다=1, 별로 느끼지 않는다=2, 약간 느낀다=3, 심하게 느낀다=4, 아주 심하게 느낀다=5)로 측정되었으며, 점수가 높을수록 직무 스트레스정도가 높음을 의미한다. 도구개발당시의 Cronbach's α 는 .95로 나타났으며, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .88이었다.

3) 직무만족

직무만족을 측정하기 위해 Han[25]이 개발한 도구를 사용하였으며, 조직에 대한 자부심, 적성, 관리운영방침, 업무처리 방식, 급여수준, 승진의 기회, 직속상사의 영향력, 동료와의 관계, 교육기회, 복지후생제도 등 총 10문항으로 구성하였다. 각 문항은 5점 척도(전혀 그렇지 않다=1, 그렇지 않다=2, 보통이다=3, 그렇다=4, 매우 그렇다=5)로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. Han[25]의 연구에서의 Cronbach's α = .79였으며, 본 연구에서의 Cronbach's α = .86이었다.

4. 자료수집

연구대상 병원의 간호부를 방문하여 연구목적과 방법을 설명하고 허락을 받은 후 2012년 5월 6일부터 2012년 5월 31일까지 자료수집을 실시하였다. 설문지는 연구자가 직접 배부하였으며, 대상자는 동봉된 연구참여 동의서를 작성한 후 설문지에 응답하도록 하였다. 설명문에는 정해진 연구목적 이외의 다른 목적으로는 사용되지 않을 것을 명시하였고, 연구참여

과정 중 원치 않으면 언제든지 취소할 수 있으며, 비밀 보장과 무기명으로 처리됨을 기술하였다. 모든 설문지에 간호사의 이름은 기재하지 않았으며, 모든 자료는 비밀보호가 유지되도록 자료의 익명성을 유지하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성은 백분율과 빈도분석을 실시하였다.
- 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십, 직무 스트레스와 직무만족 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십, 직무 스트레스와 직무만족간의 상관관계는 Pearson correlation으로 분석하였다.
- 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에서 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny[26]가 제시한 절차에 따라 3단계로 나누어 회귀분석을 실시하였으며 Sobel test를 사용하여 매개효과 유의성 검증을 실시하였다. 매개효과 검증을 위해 회귀분석의 첫 번째 단계에서 직무 스트레스가 감성리더십에 유의한 영향을 미쳤는지, 두 번째 단계에서 직무 스트레스가 직무만족에 유의한 영향을 미쳤는지, 세 번째 단계에서 감성리더십이 직무만족에 유의한 영향을 미치고 직무만족에 대한 직무 스트레스의 영향이 두 번째 회귀분석에서보다 반드시 감소하였는지를 확인하였다.

Table 1. General Characteristics of Subjects (N=278)

Variables	Categories	n (%)
Gender	Female	268 (96.4)
	Male	10 (3.6)
Age (year)	≤ 25	39 (14.0)
	26~30	117 (42.1)
	31~35	69 (24.8)
	≥ 36	53 (19.1)
Marital status	Married	102 (36.7)
	Single	176 (63.3)
Education	Diploma	112 (40.3)
	Bachelor	136 (48.9)
	Master	30 (10.8)
Work unit	Medical	123 (44.1)
	Surgical	78 (28.1)
	Others	77 (27.8)
Clinical career	< 6	136 (49.0)
	≥ 6	142 (51.0)
Present experience (year)	< 6	181 (65.1)
	≥ 6	97 (34.9)
Times of transfer (year)	0	185 (66.4)
	1	46 (16.6)
	2	15 (5.4)
	3	16 (5.8)
	≥ 4	15 (5.8)
Position	Staff nurse	256 (92.1)
	Charge nurse	22 (7.9)
Annual income (10,000 won)	< 3,000	37 (13.4)
	3,000~< 4,000	143 (51.4)
	4,000~< 5,000	71 (25.5)
	≥ 5,000	27 (9.7)

연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

전체 연구대상자는 총 278명이며, 성별은 여성이 268명(96.4%)으로 대부분을 차지하였고, 연령은 26~30세가 117명(42.1%)로 가장 많았으며, 결혼여부는 미혼이 176명(63.3%)으로 나타났다. 학력은 4년제 졸업이 48.9%(136명), 3년제 졸업이 40.3%(112명)로 나타났고, 근무부서는 내과계가 44.1%(123명)였다. 근무경력은 6년 미만이 49.0%(136명)였고, 현 근무부서에서의 근무경력은 6년 미만이 65.1%(181명)이었으며, 부서 이동횟수는 없는 경우가 66.4%(185명)로 가장 많

았다. 직위는 일반간호사가 92.1%(256명)로 대부분이었고, 급여수준은 년 소득이 3,000~4,000만원인 경우가 51.4%(143명), 4,000~5,000만원이 25.5%(71명), 3,000만원 미만 13.4%(37명), 5,000만원 이상이 9.7%(27명) 순이었다(Table 1).

2. 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십, 직무 스트레스 및 직무만족 정도

대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십정도는 평균평점이 3.34 ± 0.55 점이었다. 감성리더십의 하위영역 중 자기인식 능력은 3.61 ± 0.56 점으로 가장 높게 나왔으며, 가장 낮은 영역은 관계관리 능력으로 3.16 ± 0.59 점이었다. 한편 대상자의

지각한 직무 스트레스의 평균평점은 3.55 ± 0.50 점이었으며, 직무만족의 평균평점은 3.01 ± 0.51 점이었다(Table 2).

3. 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십, 직무 스트레스와 직무만족간의 상관관계

대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십, 직무 스트레스와 직무만족간의 상관관계를 분석한 결과, 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십은 직무만족과 양의 상관관계를 보였으며 ($r = .53, p < .001$), 직무 스트레스와 직무만족은 유의한 음의 상관관계를 보였다($r = -.31, p < .001$). 감성리더십의 하위영역인 자기인식 능력($r = .31, p < .001$), 자기관리 능력($r = .47,$

$p < .001$), 사회적 인식능력($r = .46, p < .001$)과 관계관리 능력($r = .48, p < .001$) 모두는 직무만족과 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 대상자가 지각한 감성리더십은 직무 스트레스와 음의 상관관계를 보였으며($r = -.16, p = .008$), 감성리더십의 하위영역 중 사회적 인식능력($r = -.12, p = .038$)과 관계관리 능력($r = -.21, p < .001$)은 직무 스트레스와 유의한 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 3).

4. 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에서 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십의 매개효과

본 연구에서 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에서 대상자 지각한 수간호사의 감성리더십의 매개효과를 검증하기 위하여, Baron과 Kenny[24]의 3단계 회귀분석방법에 따라 검증한 결과, 1단계에서 독립변수인 직무 스트레스가 매개변수인 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십과 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 나타내었으며($\beta = -.16, p = .008$), 2단계에서도 독립변수인 직무 스트레스가 종속변수인 직무만족에 대해서도 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 나타내었다($\beta = -.33, p < .001$). 마지막으로 직무 스트레스와 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십을 예측요인으로 하고 직무만족을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시한 결과, 감성리더십($\beta = .54, t = 9.98, p < .001$)과 직무 스트레스($\beta = -.24, t = -4.80,$

Table 2. The level of Head Nurse's Emotional Leadership Perceived by Nurses, Job Stress and Job Satisfaction (N=278)

Variables	M±SD
Emotional leadership	3.34±0.55
Self-awareness	3.61±0.56
Self-management	3.47±0.50
Social-awareness	3.56±0.56
Relationship-management	3.16±0.59
Job stress	3.55±0.50
Job satisfaction	3.01±0.51

Table 3. Correlations between Head Nurse's Emotional Leadership Perceived by Nurses, Job Stress and Job Satisfaction (N=278)

Variables	Emotional leadership	Self awareness	Self management	Social awareness	Relationship management	Job stress	Job satisfaction
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Emotional leadership	1						
Self awareness	.70 (<.001)	1					
Self management	.88 (<.001)	.52 (<.001)	1				
Social awareness	.81 (<.001)	.55 (<.001)	.61 (<.001)	1			
Relationship management	.90 (<.001)	.48 (<.001)	.68 (<.001)	.66 (<.001)	1		
Job stress	-.16 (.008)	-.04 (.462)	-.01 (.093)	-.12 (.038)	-.21 (<.001)	1	
Job satisfaction	.53 (<.001)	.31 (<.001)	.47 (<.001)	.46 (<.001)	.48 (<.001)	-.31 (<.001)	1

$p < .001$) 모두가 직무만족의 유의한 예측요인으로 나타났으며, 독립변수인 직무 스트레스의 직무만족에 대한 영향력이 2 단계보다 감소하였다. 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십의 매개효과 크기에 대한 유의성 검증을 위해 Sobel test를 실시한 결과, 직무 스트레스와 직무만족의 관계에서 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십의 부분적 매개효과를 확인하였다($Z = -2.61, p = .009$)(Table 4).

논 의

본 연구에서 간호사가 지각한 수간호사의 감성리더십 정도는 5점 만점 중 평균 평점이 3.34점으로 나타났는데, 이는 간호사가 지각한 수간호사의 감성리더십을 조사한 Kim과 Jung[27]의 연구에서 3.60점이었던 것보다 낮게 나왔으나, 일반 기업체를 대상으로 관리자의 감성리더십의 정도를 연구한 Kim과 Jung[14]의 3.26점, Kim[16]의 3.32보다 높은 수준이다. 이는 일반직종과는 달리 간호라는 직업특성상 신뢰, 봉사, 사랑, 인간애 등의 감성에 근간을 두는 업무환경으로부터 기인한 것으로 여겨진다. 본 연구에서는 감성 리더십의 하위영역 중 자기인식능력이 가장 높게 나타났으며, 관계관리 능력은 가장 낮게 나타나, 간호사가 인지하는 수간호사는 자신의 가치, 조직의 목표, 꿈이 무엇인지 제대로 이해하고 자신의 감정을 명확하게 이해하는 감성지능을 적극적으로 활용하고 있다고 여기는 반면, 상대방의 감정을 잘 이끌어 내어 함께 공감하고 협동과 변화를 촉진하여 효과적으로 유대감을 형성하는 긍정적 감성활용 능력은 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 따라서 수간호사는 다른 사람의 감정을 효과적으로 관리하고 공

정적 공감대를 형성할 수 있는 감성영역을 더욱 강화할 필요가 있다 하겠다.

간호사가 지각한 수간호사의 감성리더십과 간호사의 직무 스트레스와 직무만족간의 상관관계를 분석한 결과, 간호사가 지각한 수간호사의 감성리더십은 간호사의 직무만족과 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 선행연구에서 권위지향적 리더십을 발휘하는 수간호사보다 개별적 배려를 하는 인간중심적인 리더십을 발휘하는 수간호사가 간호사의 직무만족에 긍정적인 영향을 준다[1]고 하였다. 관리자의 감성리더십과 간호사의 직무만족에 관한 Lee 등[15]의 연구에서, 관리자의 감성리더십 하위영역 중 자기관리 능력, 사회적인식 능력과 관계관리 능력이 간호사의 직무만족에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 일반기업체 직원을 대상으로 리더의 감성리더십과 팀원의 직무만족에 관한 Kim[16]의 연구에서는 리더의 사회적 인식 능력과 관계관리 능력이 팀원의 직무만족에 영향을 주는 것으로 나타났다. 비록 대상자는 다르지만 인간을 대상으로 서비스를 제공한다는 측면에서 본 연구의 결과와 유사하다 하겠다. 이상의 결과에서 상호의존성이 높고 인간적인 접촉이 많은 병원환경에서 간호사는 타인의 감정을 명확히 이해하고 효과적으로 관리하고 긍정적인 인간관계와 다른 사람의 감정을 배려하는 관리자에게서 직무만족을 느낀다는 것을 알 수 있다. 즉, 수간호사의 감성활용 능력이 조직구성원들의 직무만족을 향상시키는데 도움이 되리라고 여겨진다. 따라서 수간호사는 자신의 감정을 효과적으로 관리하고 다스리는 능력 뿐만 아니라 조직구성원들의 감정을 헤아리고 긍정적 공감대를 형성하는 것이 중요하다고 생각한다. 감성리더십은 후천적 학습과 훈련으로 개발이 가능하다[9]. 그러므로 수간호사는 조

Table 4. Mediating Effect of Head Nurse's Emotional Leadership Perceived by Nurses in the Relationship between Nurse's Job Stress and Job Satisfaction (N=278)

Variables	β	t	p	Adjusted R ²	F	p
1. Job stress ↔ Emotional leadership	-.16	-2.69	.008	.02	7.22	.008
2. Job stress ↔ Job satisfaction	-.33	-5.58	< .001	.10	31.18	< .001
3. Job stress, Emotional leadership ↔ Job satisfaction				.33	70.65	< .001
Emotional leadership ↔ Job satisfaction	.54	9.98	< .001			
Job stress ↔ Job satisfaction	-.24	-4.80	< .001			

Sobel test: $Z = -2.61, p = .009$.

직 내 간호사와의 관계에서 공감을 불러일으킬 수 있는 감성 역량을 강화하고 긍정적 감성 활용을 최대한 발휘하여 양질의 간호 서비스를 제공할 수 있도록 감성리더십에 대한 다양한 교육 프로그램 개발과 지속적인 훈련이 필요하다고 사료된다.

간호사가 지각한 수간호사의 감성리더십은 간호사의 직무 스트레스와 역 상관관계를 나타냈고, 간호사가 지각한 수간호사의 감성리더십의 하위영역 중 사회적 인식 능력과 관계관리 능력이 간호사의 직무 스트레스와 유의한 역상관계가 있는 것으로 나타났다. 간호사를 대상으로 수간호사의 감성리더십과 간호사의 직무 스트레스에 관한 선행연구가 없어 직접 비교하기는 어렵지만, 서비스종사자를 대상으로 한 관리자의 리더십유형에 관한 연구[19]에서 팀웍과 인간적인 배려를 강조하는 관계 및 변화 지향적 리더십을 발휘하는 관리자는 조직구성원의 직무 스트레스에 부정적 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 호텔직원들을 대상으로 상사의 감성리더십과 직무 스트레스와의 관계를 조사한 연구[21]에서 상사들의 직원과의 관계관리 능력과 사회적 인식 능력은 조직구성원의 업무 스트레스에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 다른 서비스직종과 마찬가지로 간호직도 인간관계를 기반으로 하는 직업이라는 측면에서 본 연구결과와 유사할 것으로 사료된다. 수간호사는 자신의 감정을 인지하고 관리하기보다 간호사들의 감정이나 정서적 갈등을 잘 이해하고 간호사들과 긍정적 관계를 유지하며 병원조직 내에서의 관계를 효율적으로 관리, 중재하는 것이 간호 근무환경에서 발생하는 간호사들의 스트레스를 경감시킬 수 있는 방안임을 시사해준다. 또한 간호사를 대상으로 수간호사의 감성리더십과 간호사의 직무 스트레스와의 관계를 조사한 연구가 미흡한 시점에서 본 연구가 이에 대한 연구를 시도했다는 점에서 의의가 있다고 사료되나 연구의 일반화를 위해 후속연구가 필요하다고 여겨진다.

간호사의 직무 스트레스와 직무만족 간에는 유의한 역 상관관계를 보였는데, 이는 간호사의 직무 스트레스와 직무만족에 관한 선행연구에서 간호사의 직무 스트레스가 높을수록 직무만족이 낮아진다는 결과[18, 28]를 지지하였다. 간호사의 직무 스트레스는 업무로부터의 소외감과 위축현상을 느끼게 하고 타인에 대하여 부정적 정서를 갖게 된다. 직장에서의 스트레스는 행동과 정서적 변화를 초래하여 잦은 실수와 판단력 약화로 업무수행능력이 떨어져 간호서비스의 질과 조직의 생산력을 떨어뜨리게 된다. 또한 정서적으로는 불안, 긴장성 두통, 식욕저하, 안절부절찬 태도 및 불면증까지 일으켜 간호사의 신체적, 정신적 건강에까지 악 영향을 미친다[17]. 간호사들은 매 순간 응급상황에 대비해야 하고 환자의 임종과정을

함께 해야 하며 의료소비자들은 높은 수준의 간호서비스를 요구하고 있는 실정이다. 게다가 병원조직은 새로운 변화를 추구하면서 직원들에게 원가 절감 측면에서 대대적인 조직 개편을 시도하고 있다[29]. 이러한 병원환경의 급격한 변화는 간호사들의 심적 부담감으로 작용하여 직무 스트레스는 증가하고 직무만족도는 감소하게 된다. 그러므로 병원 관리자들은 다양한 간호환경으로부터 초래되는 간호사의 직무 스트레스는 낮추고 직무만족을 높일 수 있는 방안 마련이 필요하다 하겠다.

간호사의 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에서 간호사가 지각한 수간호사의 감성리더십 매개효과를 검증한 결과 간호사가 지각한 수간호사의 감성리더십이 부분적 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 수간호사의 감성역량과 사회적 역량이 간호사의 직무 스트레스는 낮추고 직무만족은 높일 수 있는 방안임을 간접적으로 시사함을 알 수 있다. 수간호사의 감성리더십을 매개로 한 선행연구가 없어 직접 비교하기는 어렵지만, 위탁급식업체에 근무하는 직원을 대상으로 관리자의 감성리더십 효과성을 검증한 결과 관리자의 감성리더십은 직원의 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다[14]고 하였다. 또한 기혼직장여성을 대상으로 직장갈등과 직무만족과의 관계에서 상사의 감성리더십의 매개효과를 검증한 결과 상사의 감성리더십이 직장갈등과 직무만족의 관계에 부분적 매개 효과를 주는 것으로 나타나[30] 본 연구결과와 일치하였다. 즉, 수간호사의 감성리더십은 간호사의 직무 스트레스를 효과적으로 관리하여 직무만족을 향상시키는 전략이 될 수 있으며 나아가 조직의 업무 효율성을 높이는데 도움이 되리라 생각한다. 본 연구는 간호사의 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에서 간호사가 지각한 수간호사의 감성리더십의 매개효과를 처음으로 검증하였는데 큰 의의가 있다고 사료된다.

최근 관리자의 인적관리 차원에서 화두가 되는 이슈 중 하나가 감성리더십이다. 논리적이고 이성적 측면을 강조해 오던 기존의 리더십 개념에서 관리자들과의 정서적 느낌과 같은 감정적 요소들이 조직 관리에 매우 중요한 의미로 대두되고 있다. 수간호사의 감성역량이 간호사의 태도, 직무 스트레스와 직무만족에 영향을 미치고 있음을 감안할 때, 간호사들과의 관계에서 그 중심축에 있는 수간호사의 리더십은 중요하다 할 수 있다[14]. 감성은 사람들의 타고난 능력에 따라 다르지만 후천적으로 그 능력을 향상시킬 수 있는 법을 습득할 수 있고 실천적 중요성을 갖는다는 점에서 관심을 가질 필요가 있다. 인적 의존도가 높은 간호조직에서의 수간호사의 감성적 리더십은 간호사의 직무 스트레스 관리와 직업에 대한 애착심을 갖게 하여 직무만족을 향상시켜[1] 결국 간호서비스의 질과 조직성

과에도 영향을 준다. 그러므로 본 연구결과를 토대로 수간호사의 감성적 역량과 사회적 역량을 강화할 수 있는 교육 프로그램의 개발과 실천전략이 필요할 것으로 생각된다.

결론

본 연구는 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에서 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십의 매개효과를 검증하여 수간호사의 효율적인 인적관리를 위한 근거자료를 제시하기 위하여 시도되었다. 본 연구에서 직무 스트레스, 직무만족, 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십간의 상관관계를 분석한 결과 모두 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에서 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십의 부분적 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이상의 연구결과를 토대로 다음과 같이 제안하고자 한다.

첫째, 감성리더십은 후천적 학습이 가능하므로 지속적이고 반복적인 교육과 훈련을 통해 감성활용 능력을 향상시킬 수 있다는 장점이 있다. 고객만족을 지향하는 의료 환경에서 훈련을 통해 개인을 변화시키고 조직구성원의 직무만족과 간호서비스의 질을 높일 수 있는 감성리더십 코칭 교육 프로그램의 개발과 효과검정 연구를 제안한다.

둘째, 본 연구는 일개 시의 종합병원 간호사를 대상으로 하였으므로 연구결과의 일반화를 위해연구대상을 확대하고 다양한 변수를 활용하여 반복 연구할 것을 제안한다.

REFERENCES

- Kim BM, Lee YM, Yoon SH, Choi EO. Study of the head nurses' leadership and the organizational effectiveness as perceived by staff nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2007;13(3):373-383.
- Kim MS, Han SJ, Kim JA. Subjectivity of leadership behavior for nurse manager in hospital. *Journal of Korean Academic of Nursing*. 1999;29(5):1072-1086.
- Min S, Kim HS, Oh SJ. The relationship between nursing performance and leadership styles of head nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2000;6(1):31-54.
- Duxbury ML, Armstrong GD, Drew DJ, Henly SJ. Head nurse leadership style with staff nurse burnout and job satisfaction in neonatal intensive care units. *Nursing Research*. 1984;33(2):97-101.
- Shin YJ, Lee BS. The influence of leadership of head nurses on job satisfaction and job performance of staff nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2000;6(3):405-418.
- Chang CH, Park SA. The relationships between the hospital's organizational pattern for nursing, organizational characteristics perceived by nurses and their job satisfaction. *Journal of Nurses Academic Society*. 1993;23(3):397-416.
- Jeong GS, Jung MS. Job satisfaction among Korean nurses: A literature review. *Journal of Muscle and Joint Health*. 2013; 20(3):235-246. <http://dx.doi.org/10.5953/JMJH.2013.20.3.235>
- Cote S, Miners CTH. Emotional intelligence, cognitive intelligence, and job performance. *Administrative Science Quarterly*. 2006;51(1):1-28. <http://dx.doi.org/10.2189/asqu.51.1.1>
- Goleman D, Boyatzis R, McKee A. *Primal leadership: Learning to lead with emotional intelligence*. Boston: Harvard Business School Press; 2004.
- McCallin A, Bamford A. Interdisciplinary teamwork: Is the influence of emotional intelligence fully appreciated? *Journal of Nursing Management*. 2007;15(4):386-391. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2007.00711.x>
- Humphrey RH. "The many faces of emotional leadership." *The Leadership Quarterly*. 2002;13(5):493-504. [http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00140-6](http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00140-6)
- Day DV. Leadership development: A review in context. *The Leadership Quarterly*. 2000;11(4):581-613. [http://dx.doi.org/doi:10.1016/S1048-9843\(00\)00061-8](http://dx.doi.org/doi:10.1016/S1048-9843(00)00061-8)
- Wong CS, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*. 2002;13:243-274. [http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- Kim HA, Jung HY. A Verification on the effectiveness of middle managers' emotional leadership in food service management companies. *Journal of the Korean Society of Food Science and Nutrition*. 2007;36(4):488-498.
- Lee BH, Choi MK, Moon SS, Jung MS, Kim JH. The relationship between emotional intelligence in leadership and organizational performance of nurses in general hospitals. *Korean Journal of Health Policy & Administration*. 2011;21(2):309-328. <http://dx.doi.org/10.4332/KJHPA.2011.21.2.309>
- Kim IB. The influence of the emotional leadership on job satisfaction and organizational commitment [master's thesis]. Seoul: Chung-Ang University; 2009.
- Lee SW. Job stress in nursing. *Taehan Kanho*. 1984;23(2):25-29.
- Lee HN, Lee SY, Lee MA. A study of nurses' job satisfaction. *Journal of East-West Nursing Research*. 2009;15(2):91-101.
- Kang MS, Song BS. Structural relationships from leader types to job stress and contextual performance. Paper presented at: 2009 Fall Conference of Korean Academy of Organization and Management; 2009 November 28; Jeonju.
- Lee MY, Kim KH. Influence of head nurses' transformational leadership on staff nurse's psychological well-being, stress and

- somatization -focused on the mediating effect of positive psychological capital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 2012;18(2):166-175.
<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2012.18.2.166>
21. Goo JD. A study on the relationship between emotional leadership and job stress, turnover propensity. *Journal of Tourism Sciences*, 2007;31(5):375-392.
 22. Segal J. Good leaders use "emotional intelligence". Emotionally intelligent leadership is a skill that can be learned and taught throughout life. *Health Progress*, 2002;83(3):44-46.
 23. Kim MJ, Gu MO. The development of the stress measurement tool for staff nurses working in the hospital. *The Journal of Nurses Academic Society*, 1984;14(2):28-37.
 24. Lee YJ. An analysis of the factors affecting general hospital nurses' intention to leave the job [master's thesis]. Seoul: Hanyang University: 2003.
 25. Han SJ. A study on the relationship between nursing organizational culture and organizational performance [dissertation]. Seoul: Ewha University: 2001.
 26. Baron RM, Kenny DA. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1986;51(6):1173-1182.
 27. Kim MH, Jung MS. The effect of head nurse's emotional leadership on nurse's job satisfaction & organizational commitment. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 2010;16(3):336-347.
<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2010.16.3.336>
 28. Park OI, Park HR, Kim JS. A study on the job stress and job satisfaction of nurses. *Korean Public Health Research*, 2006; 32(2):105-112.
 29. Ko YK. The level of stress of dimensional job stress of hospital nursing staff. *Korean Journal of Stress Research*, 2009;17(3): 227-236.
 30. Lee SJ. The mediation effect of emotional leadership between work-family conflict and life satisfaction. *Journal of Women's Studies*, 2011;21(2):81-112.