

한국어판 간호사의 대인관계 감정관리 전략 척도의 타당도와 신뢰도

우희영¹, 한정원^{2*}

¹강원대학교 간호학과, ²고신대학교 간호학과

Validity and Reliability of a Korean version of Interpersonal Emotion Management Strategies Scale

Hee-Yeong Woo¹, Jeong-Won Han^{2*}

¹College of Nursing, Kangwon National University

²College of Nursing, Kosin University

요약 본 연구는 Little 등이 개발한 대인관계 감정관리 전략 척도를 한국어로 번역 및 수정하여 도구의 타당도와 신뢰도를 검증하는 방법론적 연구이다. 서울시와 경기도 소재의 4개의 상급병원에서 근무하는 간호사 189명을 대상으로 하여 내용 타당도, 구성 타당도, 동시 타당도 및 신뢰도 검증을 실시하였다. 본 연구에서 한국어판 대인관계 감정관리 전략 척도는 총 4개 요인으로 구성되었으며 상황조정 3문항, 주의배치 3문항, 인지변화 4문항, 감정적 반응 조정 5문항으로 최종 15문항이 확인되었다. 또한 동시 타당도 검증 결과 한국어판 대인관계 감정관리 전략 척도는 감정지능 척도의 상관관계에서 $r=.60(p<.001)$ 로 나타나 타당도 있는 도구임이 확인되었다. 신뢰도검증 결과는 상황조정 Cronbach's α .88, 주의배치 Cronbach's α .84, 인지변화 Cronbach's α .90, 감정적 반응 조정 Cronbach's α .86으로 확인되어 본 연구의 한국어판 도구는 신뢰가 높은 도구임이 검증되었다. 본 연구는 조직차원에서 임상 간호사들의 부정적인 감정을 효과적으로 조절할 수 있는 교육 프로그램 개발에 기초자료를 마련하였다는데 의의가 있다.

Abstract This study consisted of methodological research verifying the validity and reliability of the Korean version of the interpersonal emotion management (IEM) strategies scale after translating and modifying the scale developed by Little et al. The study verified the content validity, construct validity, concurrent validity and reliability based on 189 nurses working at four hospitals in the Seoul and Gyeonggi region. In this study, the Korean version of the IEM strategies scale was comprised of four factors, with a total of 15 questions that included three regarding situation modification, three regarding attention deployment, four regarding cognitive change, and five on modifying emotional response. Furthermore, verification of concurrent validity revealed that the Korean version of the IEM strategies scale was a valid tool as the correlation of the emotional intelligence scale appeared as $r=0.60$ ($p<.001$). The reliability verification showed four factors at Cronbach's $\alpha=0.84-0.90$, confirming that the Korean version of the tool in this study was very reliable. It is important to note that this study provided basic data for the development of educational programs that can effectively control the negative emotions of clinical nurses at the organization level.

Keywords : Emotion, Management, Reliability, Strategy, Validity

1. 서론

1.1 연구의 필요성

인간은 사회적 존재로 평생을 다양한 사람들과 끊임 없이 관계를 맺고 살아가야 하며, 인간이 사회에 적응하는데 있어서 대인관계는 한 개인이 성장하고 발달하는

*Corresponding Author : Han, Jeong Won(Kosin Univ.)

Tel: +82-51-990-2384 email: hjw0721@kosin.ac.kr

Received June 9, 2017

Revised (1st July 26, 2017, 2nd August 14, 2017)

Accepted August 17, 2017

Published August 31, 2017

중요한 원천이 된다[1]. 또한 원만한 대인관계를 형성하는 사람들로 구성된 조직은 효과적인 인적 관리를 통하여 조직의 성과를 효율적으로 향상시킬 수 있다[2]. 병원은 다양한 직종의 구성원들이 대상자들의 건강문제를 해결하고 지속적으로 접촉해야 하는 특성을 지니고 있기 때문에 구성원의 대인관계 능력이 중요한 업무 능력 중에 하나로 강조된다[3]. 특히 병원 인력 중 가장 많은 비중을 차지하는 간호사들은 다양한 개인적 특성과 문화적 배경을 지닌 대상자들을 24시간 접촉해야 하는 역할을 담당하고 있어 병원 조직에서는 간호사들의 대인관계와 관련된 역량을 중요한 인적관리 전략으로 고려하고 있다[4].

간호사에게 있어서 원만한 대인관계는 심리적 안정감과 소속감을 높여주고 업무에 대한 동기부여를 자극시켜 주지만, 간호사들은 조직의 다양한 구성원들과 대상자들의 욕구를 충족시키는 과정 속에서 필연적으로 대인관계 갈등을 경험하게 되고 이로 인해 발생한 부정적인 감정을 의도적으로 조절하고자 하는 노력을 하게 된다[5]. 구성원이 부정적인 감정을 조절하고자 하는 의식적 혹은 무의식적인 노력을 감정조절이라고 표현하며, Gross[6]는 감정조절 과정 모델을 통하여 개인의 감정조절은 부정적 감정에 영향을 미치는 것으로부터 주의를 돌리거나 다른 것에 주의를 기울이는 등의 주의 재배치, 부정적 감정 반응을 변경하기 위해 환경을 바꾸는 상황 변경, 특정 감정이 유발될 것 같은 상황에 선택적으로 접근하는 상황 선택, 자신의 감정 변화를 위해 상황을 재평가 하는 인지 변화, 행동적, 경험적, 생리적 요소들과 같은 감정 반응을 변화하기 위해 노력하는 반응 조절 과정을 통해 발생된다고 강조하였다[7]. 최근에 감정조절은 감정노동으로도 표현되며, 구성원이 부정적인 감정을 경험할 때 조직에서 요구하는 바람직한 감정 표현을 실제로 느낄 수 있도록 스스로 노력하는 내면행위와 자신이 실제 느끼고 있는 감정을 조직이 요구하는 바람직한 감정표현 규범을 따르기 위해 표정 및 행동을 꾸미는 표면행위로 구분할 수 있다[8].

간호사들이 원만한 대인관계를 유지하기 위해서는 대인관계에서 필연적으로 발생하는 부정적인 감정을 조절하는 것이 중요하며, 조직이 구성원들의 부정적인 감정 조절을 효과적으로 관리하면 개인차원에서는 심리적 안정을 통한 긍정적인 업무 분위기를 도출해 낼 수 있으며, 간호사들의 심리적인 안정감은 대상자들에게 전달되는

간호서비스에도 긍정적인 영향을 미침으로써 결과적으로 조직의 성과에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다[9]. 조직의 성과와 직접적인 관련이 있는 간호사들의 감정조절 능력을 높이기 위해서는 가장 우선시 되어야 하는 것이 간호사들의 감정 조절의 능력을 파악하는 부분이다. 현재 간호사들의 감정조절 혹은 감정노동과 관련된 측정 도구들을 살펴보면, Morris와 Feldman[10]이 개발한 감정노동 측정도구로 구성원이 경험하는 감정노동의 빈도, 감정표현에 대한 주의 정도, 감정 부조화의 하위 영역으로 구성되어 있으며, Brotheridge와 Lee[11]가 개발한 ELS(emotional labor scale)은 감정 노동의 다양성, 감정 노동의 빈도, 감정노동의 강도, 표면 행위, 내면 행위의 하위 영역으로 구성되어 있고, Wong과 Law[12]는 자기 자신과 다른 사람의 감성을 잘 지각하고 이해하며, 관리하는 능력을 의미하는 감성지능을 측정하는 도구를 개발하였다. 이는 자기감성 이해, 타인의 감성 이해, 감성 활용, 감성 조절의 하위 영역으로 구성되어 있다. 간호사들을 대상으로 한 선행연구들에서 간호사의 감정조절과 관련된 측정 도구들의 대부분은 Morris와 Feldman[10], Brotheridge와 Lee[11]가 개발한 측정도구들을 주로 활용하고 있으며, 감정조절에 대한 측정문항들은 병원을 이용하는 대상자들과의 관계 속에서 발생하는 부정적인 감정들을 조절하는 내용들로만 구성되어 있다. 그러나 간호사들이 병원조직에서 경험하는 대인관계는 병원을 이용하는 대상자뿐만 아니라 보호자, 의료인, 행정부서 직원 등 다양한 분야의 사람들과 접촉해야 하며[3], 이러한 다양한 대인관계는 간호사의 근무시간에 지속적으로 발생되기 때문에[4] 기존의 감정 조절과 관련된 측정도구들은 간호사가 경험하는 다양한 상황에 대한 부정적인 감정조절을 측정하는데 한계가 있다.

최근 Little, Klumper, Nelson과 Gooty[13]는 Gross[6]가 제시한 감정조절 과정 모델을 근거로 하여 구성원들의 다양한 대인관계에서 발생하는 부정적 감정들의 관리 전략을 측정할 수 있는 대인관계 감정관리 전략 척도(Interpersonal Emotion Management Strategies Scale)을 개발하였으며 타당도와 신뢰도가 높은 측정도구임이 입증되었다. 또한 Little 등[13]이 개발한 대인관계 감정관리 전략 척도는 대학의 종사자들을 대상으로 한 연구[14], 서비스 접점 지역의 종사자들을 대상으로 한 연구[15]에서도 대상자들의 부정적인 감정을 조절하는 대상자들의 능력을 측정하는 신뢰도 높은 도구임이

확인된 바 있다. 현재 한국은 간호사들의 감정조절의 중요성을 인지하고 있으나 이와 관련된 측정 도구가 마련되어 있지 않아 간호사들의 감정조절 능력을 향상시키고 원만한 대인관계를 유지하기 위한 전략을 수립하기 위해서는 이를 측정 할 수 있는 도구의 신뢰도와 타당도를 검증하는 것이 필요하다. 그러므로 본 연구에서는 Little 등[13]이 개발한 대인관계 감정관리 전략 척도를 한국어판으로 타당도와 신뢰도를 검증함으로써 간호사들의 부정적 감정을 조절, 전략을 수립할 수 있는 기초자료를 마련하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 한국어판 대인관계 감정관리 전략 척도의 타당도와 신뢰도를 검증하는 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 대인관계 감정관리 전략 척도의 내용 타당도를 검증한다.
- 둘째, 대인관계 감정관리 전략 척도의 구성 타당도를 검증한다.
- 셋째, 대인관계 감정관리 전략 척도의 동시 타당도를 검증한다.
- 넷째, 대인관계 감정관리 전략 척도의 내적 일관성 신뢰도를 검증한다.

2. 연구방법

2.1 연구 설계

본 연구는 Litte 등[13]이 개발한 대인관계 감정관리 전략 척도를 한국어로 번역 및 수정하여 도구의 타당도와 신뢰도를 검증하는 방법론적 연구이다.

2.2 연구 대상자

본 연구는 서울시와 경기도에 소재하는 4개의 상급병원에서 근무하는 간호사들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구대상자는 본 연구에 동의를 한 경우에만 연구대상자로 선정하였다. 본 연구에서는 요인분석이 주요 분석방법으로 활용되어지는데 타당도 분석에서 활용되는 요인분석을 실시하기 위해서 예상되는 문항 수의 최소 5-10배 이상의 응답자가 요구된다[16]. 따라서 본 연구의 예상되는 문항수가 20문항이므로 연구대상자는

100-200명이 적당하며, 본 연구에서는 표본 수를 200명으로 진행하여 이는 통계에 적절하다고 판단되었다.

2.3 연구 도구

2.3.1 대인관계 감정관리 전략 척도

대인관계 감정관리 전략 척도는 조직의 구성원들이 경험하는 다양한 대인관계에서 발생하는 부정적 감정들에 대한 관리 전략의 정도를 측정하는 것으로, Little 등[13]이 개발한 IEM strategies scale 총 20문항(4개의 하위영역) 7점 척도(전혀 그렇지 않다: 1점-매우 그렇다: 7점)로 점수가 높을수록 대인관계 감정관리 전략의 정도가 높음을 의미한다. Little 등[13]의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α .84-.92로 나타났다.

2.3.2 감성지능

감성지능 측정도구는 Wong과 Law[17]가 개발하고, Jung[18]이 수정 및 보완한 측정도구이며, 총 16문항(4개의 하위영역) 7점 척도(전혀 그렇지 않다: 1점 - 매우 그렇다: 7점)로 점수가 높을수록 감성지능의 정도가 높음을 의미한다. 도구의 개발당시 신뢰도는 Cronbach's α .83-.90으로 나타났으며, 본 연구에서는 Cronbach's α .84-.90로 나타났다.

2.4 자료수집 및 분석방법

본 연구는 대인관계 감정관리 전략 척도 개발자에게 도구 사용에 대한 승인 허락 메일을 받았으며, 도구의 번역은 미국에서 10년 이상 거주하고 한국어와 영어가 능통한 임상 간호관리사이면서 간호학 박사학위를 소유한 사람이 영어를 한국어로 번역하고, 번역된 한국어판을 다시 영어와 한국어가 능통한 미국 현지 간호사이면서 간호학 박사학위를 소유한 사람에게 역번역을 하였다. 간호학 교수 1인과 간호학 박사이면서 임상 간호사 2명이 번역된 항목들에 대해서는 문장구조와 의미의 유사성을 검토 하였다. 본 연구에서 모든 자료 분석은 SPSS 20.0 for windows (SPSS Inc, Korea)과 AMOS 21.0 (SPSS Inc, Korea)프로그램을 이용하여 분석하였으며, 대상자의 일반적인 특성은 실수와 백분율로 산출하고 타당도의 검증을 위해 내용 타당도, 구성 타당도, 동시 타당도를 확인하였다. 내용 타당도는 CVI(content validity index)를 측정하고, 구성 타당도를 확인하기 위해 탐색적 요인 분석과 확인적 요인 분석을 실시하였다. 동시 타

당도 검증을 위해서는 본 연구의 개발도구와 선행연구들에서 부정적 감정조절 전략의 내용과 가장 유사하면서 신뢰성 높게 사용되었던 감성지능 도구를 활용하여 상관관계를 분석하였다. 또한 신뢰도 검증을 위한 내적 일관성은 Cronbach's α 을 확인하였다. 총 200부의 설문지를 배부하였으며 설문지 회수율은 94.5%(189부)였으며 실제 분석에 사용된 자료도 총 189부의 설문지였다.

2.5 연구의 윤리적인 고려

본 연구는 K대학교 기관생명윤리위원회의 심의를 받은 후(KUIRB 2017-0023-01) 시행되었다. 참여 대상자들에게는 이해하기 쉬운 표현으로 연구목적과 수집된 자료가 오직 학술적인 목적으로만 사용될 것이며 모든 개인적인 정보는 자료를 확인하는 목적으로 활용되고 실제 분석과정에서는 참여 대상자들의 이름을 밝히지 않고 통계처리 될 것임을 고지하였다. 또한 대상자들에게 연구과정에서 언제든지 참여 철회를 요청할 수 있으며 요청에 따라 원하는 부분의 내용을 일부 또는 전체 삭제할 수 있음을 서면으로 공지하였다.

3. 연구 결과

3.1 대상자의 일반적 특성

Table 1. General characteristics of subject (N=189)

Variables	Category	n	(%)	M±SD
Age(yr)	≤25	43	22.8	34.0±9.4
	26-30	44	23.2	
	31-35	26	13.8	
	≥36	76	40.2	
Education	Associate degree	115	60.8	
	Over bachelor's degree	74	39.2	
Religion	Yes	90	47.6	
	None	99	52.4	
Marital status	Married	85	45.0	
	Unmarried & Others	104	55.0	
Total work experience (yr)	<2	48	25.4	8.6±7.2
	2-5	34	18.0	
	5-8	21	11.1	
	8-11	27	14.3	
Department work experience (yr)	>11	59	31.2	4.1±4.6
	<2	97	51.3	
	≥2	92	48.7	
Position of department	Staff nurse	145	76.7	
	Over charge Nurse	44	23.3	

M, mean; SD, standard deviation

본 연구의 대상자는 Table 1과 같다. 평균 연령은 34.0세이며, 학력은 3년제 간호대학 졸업자 115명(60.8%), 종교는 없음 99명(52.4%), 결혼 상태는 미혼 및 기타 104명(55.0%)으로 나타났다. 총 경력은 평균 8.6년, 부서 근무경력은 평균 4.1년으로 나타났으며, 직위는 평간호사가 145명(76.7%)으로 가장 많은 것으로 나타났다[Table 1].

3.2 타당도 검증

간호학 교수 1인과 간호학 박사이면서 임상 간호사 2명이 내용 타당도 검증을 시행한 결과 CVI는 .88-.95로 확인되었다.

구성 타당도는 탐색적 요인 분석과 확인적 요인분석의 두 단계로 시행되었다. 탐색적 요인 분석을 위해 Kaiser Meyer-Olkin(KMO)을 검정을 실시한 결과 .87로 확인되었으며, 상관계수 행렬이 요인분석에 적합한지를 알기 위해 Bartlett의 구형성 검정결과 $X^2=1620.46(p<.001)$ 로 본 자료가 요인분석에 적절한 자료임이 확인되었다. 요인분석은 주성분 분석(principal component analysis)을 사용하였으며, 요인회전 방식은 varimax 직각 회전을 사용하였다. IEM strategies scale의 총 20 문항으로 요인 분석을 실시한 결과 공통성이 .4이하인 5문항을 제거하고, 고유값(eigen value)이 1이상인 요인은 4개로 확인되었다. 요인별로 살펴보면, 상황조정에 해당하는 3문항, 주의배치에 해당하는 3문항, 인지변화에 해당하는 4문항, 감정적 반응 조정에 해당하는 5문항으로 총 15문항이 확인되었다[Table 2].

탐색적 요인분석을 실시하여 확인된 15문항은 Little 등[13]이 개발한 IEM strategies scale의 최종 20문항과 차이가 있는 것으로 나타나 추가적으로 확인적 요인분석을 시행하였다. 모형의 적합도를 확인한 결과 $X^2=116.65$ $df=.84$, $X^2/df=1.39(p=.011)$, AGFI(Adjusted goodness of fit index).97, GFI(Goodness of fit index).98, CFI(Comparative fit index) .98, RMSEA(Root mean square error of approximation) .04, NFI(Normed fit index) .95로 모형이 적합한 것으로 나타났다. 또한 표준화 계수의 값을 확인한 결과 각 요인의 문항은 .5이상의 값을 나타내고 있어 총 4개요인 15문항은 유의미한 것으로 확인되었다[Figure 1].

Table 2. Factors analysis of interpersonal emotional management strategies scale (N=189)

Item	Factors			
	1	2	3	4
1. I modify the elements of the situation that are having an undesired impact on others.	.86	.20	.16	.08
2. I work out plans to remove the negative aspects of situations.	.84	.19	.28	.10
3. I remove the negative aspects of the situation that are negatively impacting others.	.82	.20	.38	.14
4. When a situation is disturbing others, I focus their attention away from the troubling aspect of the problem.	.23	.84	.11	.09
5. I distract others' attention from the aspect of the problem causing their undesired emotions.	.19	.81	.25	.09
6. When I think a situation will cause an undesirable emotion in others, I distract them from focusing on the negative aspects of that situation.	.13	.72	.30	.10
7. I try to influence the emotions of others by changing how they think about the situation they are in.	.12	.17	.87	.03
8. When I want others to feel less negative emotion (such as sadness or anger), I change the meaning they are attaching to a situation.	.27	.13	.84	.03
9. When I want others to feel more positive emotion (such as joy or amusement), I change the meaning they are attaching to the situation.	.26	.19	.81	.05
10. When I want others to feel less negative emotion (such as sadness or anger), I put their problems into perspective.	.17	.21	.79	.01
11. When others are experiencing undesirable emotions, I tell them not to express them.	.03	.01	.01	.89
12. I encourage others to keep their emotions to themselves.	.08	.07	.01	.85
13. When others with whom I am interacting are 'venting' about a problem, I get them to stop.	.01	.10	.03	.82
14. When others are experiencing undesirable emotions, I suggest strategies for them to suppress these emotions.	.08	.02	.01	.75
15. I encourage others not to express their emotions.	.19	.18	.26	.61
Eigen Value	1.09	1.38	5.74	2.90
% of Variance	14.93	16.13	21.63	21.29
% of Cumulative	14.93	31.06	52.69	73.98
Cronbach's α	.88	.84	.90	.86

*Factor1=Situation modification, Factor 2=Attentional deployment, Factor 3=Cognitive change, Factor 4=Modifying the emotional response

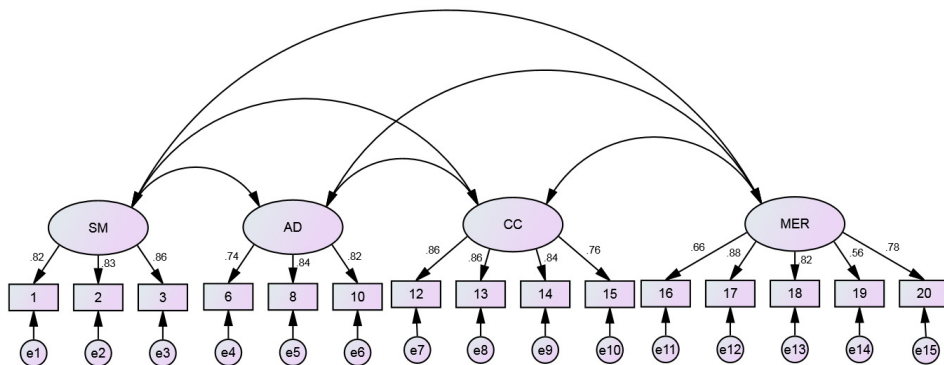


Fig. 1. Confirmatory analysis of IEM strategies scale

Table 3. Correlation between IEM strategies scale and emotional intelligence (N=189)

Variables	IEM strategies	emotional intelligence
IEM strategies	1	
emotional intelligence	.60*	1

* $p < .001$

동시 타당도(Concurrent Validity)는 한국어판 대인관계 감정관리 전략 척도와 감성지능의 상관관계를 분석한 결과, 두 측정도구간의 상관계수는 .60($p < .001$)으로 나타났다[Table 3].

3.3 신뢰도 검증

한국어판 대인관계 감정관리 전략 척도의 내적일관성을 확인한 결과 상황조정의 Cronbach's α 는 .88, 주의배치의 Cronbach's α 는 .84, 인지변화의 Cronbach's α 는 .90, 감정적 반응 조정의 Cronbach's α 는 .86으로 나타났다[Table 2].

4. 고찰

본 논문은 한국어판 대인관계 감정관리 전략 도구를 개발하기 위한 방법론적인 연구로 최종 분석된 4요인을 중심으로 논의하고자 한다.

첫째, 상황조정은 5문항 중 2문항이 제외되어 최종 3문항(“나는 타인에게 부정적인 영향을 미치는 환경적 요소들을 수정한다”, “나는 부정적인 상황적 측면들을 제거하기 위해 여러 가지 방법들을 계획한다”, “나는 타인에게 부정적인 영향을 미치는 환경적 요소들을 제거한다”)으로 확인되었다. 그러나 Little 등[13]의 연구와는 상이하게 감정적인 영향력을 바꾸기 위한 상황을 변경하거나 문제를 해결하기 위한 직접적 행동을 요구하는 문항들(“나는 어떤 상황에 대한 감정적인 영향력을 바꾸기 위해 상황 자체를 변경한다”, “나는 타인이 가지고 있는 문제들을 해결하기 위해 직접 행동한다”)은 제외되었다. 이는 한국인의 대인관계에 관한 선행연구[19]에서 나타난 특성을 반영한 것으로 마음과 행동에 대한 한국인들의 심리이론에서 행동은 스스로 나오는 것이 아니라 마음에 있어서 행동이 나온다는 믿음 및 해석 체계를 갖고 있기 때문인 것과 관련이 있으며, 이러한 심리적 특성이 간호사들의 대인관계에서 문제 해결을 위한 행동에 제약을 주는 것으로 생각된다. 그러나 이러한 행동은 대상자들의 효과적인 간호와 대인관계 감정관리 전략에 중요한 요인이므로 간호관리자들은 간호사들이 이러한 대인관계 감정관리 전략에 도움이 될 수 있도록 다양한 교육체계를 구축하는 일이 필요하다고 사료된다.

둘째, 주의배치는 5문항 중 2문항이 제외되어 최종 3문항(“나는 어떤 상황이 타인에게 부정적인 영향을 미칠 때, 그들의 주의를 돌리려고 노력 한다”, “나는 타인에게 바람직하지 못한 감정을 유발할 수 있는 측면들로부터 그들의 주의를 돌린다”, “내가 생각하기에 어떤 상황이 타인에게 부정적인 감정을 유발할 것으로 보일 때, 그들

이 부정적인 상황으로부터 초점을 돌리도록 돕는다”)으로 확인되었다. 그러나 Little 등[13]의 연구와는 상이하게 타인의 관심에 주의를 기울이거나 타인의 불편한 상황을 긍정적으로 바꾸려는 노력과 관련된 문항들(“나는 타인이 관심을 가지고 있는 상황과 관련된 대화에 집중한다”, “나는 어떤 상황이 타인에게 불편한 요소로 작용할 경우, 그들로 하여금 긍정적인 이야기를 하도록 격려한다”)은 제외되었다. 이는 한국인의 일반적인 대인관계에 관한 선행연구[20]에서 나타난 결과와 일치하는 것으로 한국인의 대인관계 양식은 아주 가까운 우리성-정 집단을 만드는 일에 초점을 두고 있으며, 우리성 집단 밖의 사람은 관심이나 배려 밖에 놓아 머나먼 제3자로 대하는 경향을 보이고 이는 우리와 타인 사이에 위치하는 사람들에게 대한 이웃 의식이나 동일 커뮤니티 구성원의 의식이 서구인에 비해 약한 것이 타인의 불편한 상황을 긍정적으로 바꾸려는 적극적인 노력에 영향을 미치는 것으로 볼 수 있다. 그러나 간호 업무에서 만나는 대상자들과의 대인관계에서는 이러한 요인들이 대상자들의 효과적인 회복에 중요한 영향을 미치게 되므로 간호관리자들은 간호사들이 한국인의 대인관계의 특성을 이해하고 타인의 불편한 상황을 긍정적으로 바꾸어주기 위한 노력이 필요함을 인식하도록 도와주어야 할 것이며, 이러한 노력을 통해 간호사의 대인관계 감정전략의 역량을 향상시킬 수 있는 경로를 마련해 주는 것이 필요하다고 본다.

셋째, 인지변화는 5문항 중 1문항이 제외되어 최종 4문항(“나는 타인이 현재 처해있는 상황에 대한 생각을 바꾸어 줌으로서, 그들의 감정에 좋은 영향을 미치려고 노력한다”, “나는 타인이 부정적인 감정(슬픔이나 분노)을 덜 느끼길 원할 때, 그들이 현 상황에 부여하는 의미를 바꿀 수 있도록 돕는다”, “나는 타인이 더 긍정적인 감정(기쁨이나 즐거움 등)을 느끼길 원할 때, 그들이 현 상황에 부여하는 의미를 바꿀 수 있도록 돕는다”, “나는 타인이 부정적인 감정(슬픔이나 분노)을 덜 느끼기를 원할 때, 그들이 현재의 문제에 집착하지 않고 시야를 넓힐 수 있도록 돕는다”)으로 확인되었다. 그러나 Little 등[13]의 연구와는 상이하게 타인의 시야를 넓히기 위한 노력과 관련된 문항(“나는 타인이 더 긍정적인 감정(기쁨이나 즐거움 등)을 느끼길 원할 때, 그들이 현재의 문제에 집착하지 않고 시야를 넓힐 수 있도록 돕는다”)은 제외되었다. 이는 한국간호사들을 대상으로 한 선행연구[5]와 일치하는 결과로 간호사들이 조직의 다양한 구성

원들과 대상자들의 욕구를 충족시키는 과정 속에서 필연적으로 대인관계 갈등을 경험하게 되고 이로 인해 발생된 부정적인 감정을 의도적으로 조절하고자 하는 노력을 하게 되는 것과 관련이 있는 것으로 생각된다. 부정적인 감정은 적극적으로 조절하기 위한 노력도 중요하지만 긍정적인 감정을 통해 더 나은 시야를 확보하도록 돕는 일도 중요하므로 간호사들이 이를 인식할 수 있는 기회가 마련되어야 할 것이다.

넷째, 감정적 반응조절은 Little 등[13]의 연구와 동일하게 총 5문항(“나는 타인이 바람직하지 못한 감정을 경험하고 있을 때, 그들에게 그러한 감정을 표출하지 말라고 권한다”, “나는 타인에게 자신의 감정을 밖으로 분출하지 말라고 권한다”, “나는 내가 대화하는 상대가 문제에 대한 감정을 분출 할 경우, 그들에게 그만 하라고 권한다”, “나는 타인이 바람직하지 못한 감정을 경험하고 있을 때, 그들이 그러한 감정을 억제할 수 있는 방법을 알려준다”, “나는 타인이 자신의 감정을 표출하지 않도록 격려한다”)이 본 연구에서도 확인되었다. 이러한 결과는 정혜진 등[21]의 선행연구에서 간호사들의 경우 내적통제성이 높은 경우가 많아 건설적인 방향으로 반응하려고하고 어려운 문제를 해결하려는 성향이 강하게 나타나는 데서 기인되는 것으로 볼 수 있다. 또한 간호사들은 다양한 부서와의 협업이 불가피하며, 질환자들과의 대인관계를 원만히 유지하기 위해 감정적 반응을 조절하는데 매우 중요한 역할을 하고 있음을 시사한다. 그러므로 간호 관리자들은 간호사들의 감정적 반응을 원만히 조절하기 위한 노력의 일환으로 교육 프로그램을 개발하고 이를 통해 간호사들을 지지하는 노력이 필요하다고 사료된다.

5. 결론

본 연구는 Little 등[13]이 개발한 대인관계 감정관리 전략 척도(IEM strategies scale)를 한국어판으로 검증하는 방법론적 연구로, 총 4개요인(상황조정, 주의배치, 인지변화, 감정적 반응조정) 15문항으로 분석되었으며, 신뢰도와 타당도가 높은 도구임이 검증되었다. 다양한 분야의 사람들과 대면해야 하는 간호사들의 감정 조절 능력을 향상시키고 부정적 감정을 조절 전략을 수립할 수 있는 기초자료를 마련하였다는데 의의가 있다.

References

- [1] W. J. Cho, W. J. Park, “Effect of Symptoms of Adult Attention Deficit Hyperactivity Disorder and Negative Ideation on Interpersonal Relations”, *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, vol. 25, no. 2, pp. 71-80, 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.12934/jkpmhn.2016.25.2.71>
- [2] J. E. Lee, “The Structural Modeling for Nurses’ Interpersonal Competence within an Organization”, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 21, no. 4, pp. 366-374, 2015.
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2015.21.4.366>
- [3] E. Y. Jung, S. Y. Ryu, “The Association Between Stress from Personal Relationships and Job Satisfaction in Hospitals Employees”, *Journal of the Korea Entertainment Industry Association*, vol. 10, no. 2, pp. 227-237, Apr. 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.21184/jkeia.2016.04.10.2.227>
- [4] E. J. Lim, Y. J. Yi, “Comparison of Operating Room Nurses and General Ward Nurses on Communicative Competence and Interpersonal Relationship Ability within the Medical Team”, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 20, no. 3, pp. 313-321, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.313>
- [5] J. H. Kim, J. S. Lee, “The Experience of Clinical Nurses’ Interpersonal Conflict”, *Journal Article published Qualitative Research*, vol. 14, no. 1, pp. 70-80, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22284/qr.2013.14.1.70>
- [6] J. J. Gross, “Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology”, *Journal of Personality and Social Psychology*, vol. 74, no. 1, pp. 224-237, 1998.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.74.1.224>
- [7] H. W. Kong, B. J. Jeon, H. S. Kim, “The moderating effects of psychological ownership on the relationship between emotional regulation and organizational citizenship behavior”, *Korean Academy of Organization and Management*, vol. 39, no. 3, pp. 59-85, 2015.
- [8] S. G. Han, “A Study on the Occupational Characteristics of Emotional Labor in Korea”, *Korea University Institute for Research on Labor and Employment*, vol. 32, no. 4, pp. 5-27, 2016.
- [9] M. H. Sung, W. J. Choi, H. K. Chun, “The Relationship of Negative Emotion, Emotion Suppression, and Job Satisfaction to Organizational Commitment in Hospital Nurses”, *The Korean journal of fundamentals of nursing*, vol. 18, no. 2, pp. 258-266, 2011.
- [10] J. A. Morris, D. C. Feldman, “The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor”, *Academy of Management Review*, vol. 21, no. 4, pp. 986-1010, Oct. 1996.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>
- [11] C. M. Brotheridge, R. T. Lee, “Development and validation of the Emotional Labour Scale”, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 76, no. 3, pp. 365-379, Sep. 2003.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1348/096317903769647229>

- [12] C. S. Wong, K. S. Law, "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude", *The Leadership Quarterly*, vol. 13, no. 3, pp. 243-274, Jun. 2002.
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/s1048-9843\(02\)00099-1](http://dx.doi.org/10.1016/s1048-9843(02)00099-1)
- [13] L. M. Little, D. Klumper, D. L. Nelson, J. Gooty, "Development and validation of the Interpersonal Emotion Management Scale", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 85, no. 2, pp. 407-420, Sep. 2011.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.2011.02042.x>
- [14] L. M. Little, J. Gooty, M. Williams, "The role of leader emotion management in leader - member exchange and follower outcomes", *The Leadership Quarterly*, vol. 27, no. 1, pp. 85 - 97, Feb. 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.leaqua.2015.08.007>
- [15] L. M. Little, D. Klumper, D. L. Nelson, A. Ward, "More Than Happy to Help? Customer-Focused Emotion Management Strategies", *Personnel Psychology*, vol. 66, no. 1, pp. 261-286, Nov. 2012.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/peps.12010>
- [16] A. L. Comrey, H. B. Lee, "A First Course in Factor Analysis", Lawrence Earlbaum Associates. Publishers: Hillsdale, New Jersey, 1992.
- [17] C. S. Wong, K. S. Law, "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude", *The Leadership Quarterly*, vol. 13, no. 3, pp. 243-274, Jun. 2002.
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/s1048-9843\(02\)00099-1](http://dx.doi.org/10.1016/s1048-9843(02)00099-1)
- [18] H. W. Jung, "Empirical study on the effect of emotional intelligence on organizational effectiveness" Unpublished master thesis, Pusan University, Pusan, 2007.
- [19] S. J. Choe U. C. Kim G. B. Kim, "Maum as the Basis of Trust and Distrust in interpersonal Relationships from Indigenous and Cultural Perspectives", *Korean Psychological Association*, vol. 9, no. 2, pp. 1-17, 2003.
- [20] S. J. Choi, U. C. Kim "Indigenous form of lamentation in Korea. Han: Conceptual, philosophical, and empirical analyse, *Institute of Social Sciences*, vol. 6, no. 1, pp. 185-205, 1993.
- [21] H. J. Jung, B. H. Shim, K. S. Lee, "The Effect of Reality Therapy Group Training on the Human Relations and the Internal Control of Nurses", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, vol. 9, no. 1, pp. 147-158, 2003.

우 희 영(Hee-Yeong Woo)

[정회원]



- 2011년 8월 : 경희대학교 행정대학원 의료행정학과 (행정학석사)
- 2015년 8월 : 경희대학교 일반대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2016년 9월 ~ 현재 : 강원대학교 (시간강사)

<관심분야>

간호경영, 리더십, 인사조직

한 정 원(Jeong-Won Han)

[정회원]



- 2011년 8월 : 경희대학교 행정대학원 의료행정학과 (행정학석사)
- 2014년 8월 : 경희대학교 간호과학대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 고신대학교 간호대학 교수

<관심분야>

대장암, 말초신경병증, 비만