

# 아동간호사의 감성지능이 직무만족도에 미치는 영향: 의사소통능력 및 환아 부모와의 파트너십 매개효과

이다건<sup>†</sup> · 최미영<sup>†</sup>

충북대학교 간호학과

## Effects of Emotional Intelligence on Job Satisfaction of Pediatric Nurses: The Mediating Effect of Communication Skills and Pediatric Nurse-Parent Partnership

Lee, Da Gyeon<sup>†</sup> · Choi, Mi-Young

Department of Nursing Science, Chungbuk National University, Cheongju, Korea

**Purpose:** This study aimed to identify the mediating effects of communication skills and pediatric nurse-parent partnership on the relationship between emotional intelligence and job satisfaction among pediatric nurses. **Methods:** A survey was administered to 205 pediatric nurses working in children's, general, and tertiary hospitals situated in Chungcheong province and Seoul. Data were collected in August and September 2022. The collected data were analyzed using SPSS Statistics version 26.0 along with the PROCESS macro program. **Results:** Emotional intelligence had a significant effect, and was a critical factor affecting the job satisfaction of pediatric nurses. Furthermore, communication skills and nurse-parent partnership had a serial double mediating effect. **Conclusion:** These findings underscore the significance of conducting job satisfaction improvement programs, including strategies for augmenting emotional intelligence, bolstering communication skills, and fostering nurse-parent partnership.

**Key words:** Job Satisfaction; Emotional Intelligence; Nurses, Pediatric; Parents

## 서 론

### 1. 연구의 필요성

100세 시대가 도래하면서 국민의 웰빙 추구하고 더불어 건강 관리에 관한 관심의 증가는 우리나라의 의료서비스를 양에서 질 중심으로 변화시키고 있다. 간호사는 의료기관에서 전체 의료인력의 53.4%를 차지하는 비중이 큰 직종으로[1] 환자와의 최접점

에서 양질의 서비스를 제공하는 중요한 역할을 한다[2]. 환자에게 양질의 건강 서비스를 제공하기 위해서는 고도의 기술력과 기본 간호부터 특수 간호까지 전문적이고 숙련된 간호가 요구되지만 간호사들이 직무를 수행하는 데 있어 큰 어려움은 전문직으로서의 자부심 결여와 전문성 및 기술 부족으로 확인되었다[3]. 환자의 건강 회복, 증진 및 유지를 책임지고 있는 간호사들은 전문적인 간호를 수행해야 하며, 이러한 전문적인 간호는 직무만족

주요어: 직무만족도, 감성지능, 아동간호사, 부모

<sup>†</sup>현재 소속: 청주성모병원 간호부

<sup>†</sup>Current affiliation: Department of Nursing, Cheongju Saint Mary's Hospital, Cheongju, Korea

Address reprint requests to : Choi, Mi-Young

Department of Nursing Science, Chungbuk National University, Chundae-ro 1, Seowon-gu, Cheongju 28644, Korea

Tel: +82-43-249-1798 Fax: +82-43-266-1710 E-mail: myb98@chungbuk.ac.kr

Received: March 14, 2023 Revised: June 19, 2023 Accepted: August 7, 2023 Published online October 31, 2023

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution NoDerivs License. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0>)

If the original work is properly cited and retained without any modification or reproduction, it can be used and re-distributed in any format and medium.

도가 높았을 때 향상된다[4].

아동간호사는 생물학적, 심리적, 사회적 특성이 다른 신생아부터 청소년까지 발달 수준이 다양한 아동의 특성에 대한 이해가 선행되어야 하고, 환자뿐만 아니라 환자의 입원으로 예민해져 있는 부모를 비롯한 가족들도 함께 돌보아야 하는 부담감을 갖고 있다[5]. 이로 인해 아동간호사는 다양한 정서적 긴장을 경험하게 되고, 직업에 대한 불만족, 직무스트레스, 정신건강 문제 및 소진의 위험에 노출되어 직무만족이 감소하고, 이러한 아동간호사의 직무만족도는 직·간접적으로 환자의 안전과 건강 결과에 영향을 미친다[6]. 소아병동 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스 및 이직의도를 연구한 선행연구에 따르면 일반병동 간호사와 비교하면 소아병동 간호사의 직무스트레스 및 이직의도가 높았고, 이직의도의 하위영역 중에서 직무만족 요인에서만 유의한 차이를 보였다[7]. 따라서 아동간호의 질 향상에 중요한 요건인 아동간호사의 직무만족도에 대한 고찰이 필요하고, 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대하여 파악하는 것이 중요하다.

간호사의 직무만족에 관한 문헌 분석 연구에서 직무만족과 관련하여 주요 예측변수 중의 하나가 감성지능이라고 하였다[8]. 감성지능이란 다양한 상황에서 자신과 타인의 감성을 이해하고 조절하며, 알고 있는 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력을 의미한다[9]. 감성지능은 간호사의 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로[10], 간호사의 높은 감성지능은 직무만족을 향상시켜 간호서비스의 질을 높인다고 보고되고 있다[11]. 아동간호에 있어 환자 부모와의 긍정적인 상호관계는 환자 치료 결과에 영향을 줄 수 있으므로 아동간호사는 자신 및 타인의 감성을 알고 이를 조절, 활용하는 능력인 감성지능의 역량을 갖추어야 한다. 간호사의 높은 감성지능은 간호현장의 인간 상호관계에서 전문적인 간호 서비스에 대한 깊은 이해와 정체성을 강화시키는 역할을 하며[12] 간호사의 감성지능이 높을수록 직무만족도 점수가 높은 것으로 나타났다[13]. 이처럼 감성지능은 직무만족도를 높이는 데 중요한 요소로서 아동간호사를 대상으로 감성지능과 직무만족도 사이의 관계를 파악해 보는 것은 의미가 있다고 생각된다.

간호사의 높은 감성지능은 의사소통능력을 높이는 것으로 보고되었다[14]. 특히, 아동간호사는 신체, 정서, 사회, 인지, 영적 발달 수준이 다양한 환자의 정서를 이해하고[15] 아동의 부모가 원하는 기대사항을 구체적으로 파악하여 간호를 제공하기 위해[16] 의사소통능력을 갖추어야 한다. 의사소통능력은 타인과 관계 시 의사소통의 수단들을 활용하여 상호작용을 얼마나 잘하는지를 의미한다[17]. 의사소통능력은 간호사와 대상자 간의 치료적 관계 수립을 통한 성공적인 간호업무성과에 필요한 필수적 요

소로서[4], 간호사의 직무만족도에 영향을 주는 중요한 요인으로 보고되고 있다[18]. 아동간호사의 의사소통능력 부족은 간호사와 환자 부모 간의 치료적 관계 형성에 장애를 주고 환자와 보호자에게 불안을 초래하며 부모에게 불편함을 주어 갈등의 원인이 될 수 있다[19]. 아동간호사들은 갈등 상황에서 효과적으로 대처하지 못하고 업무 부적응 및 직무스트레스가 높아져 직무만족에 좋지 못한 영향을 미친다[20]. 그러므로 아동간호사의 효과적인 의사소통능력은 직무스트레스를 감소시키고 직무만족도를 높이는 데 영향을 미칠 수 있는 중요한 요소이므로 아동간호사의 의사소통능력을 향상시킬 필요가 있다.

한편, 아동간호사의 의사소통능력은 간호사-환자 부모 파트너십 형성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[21]. 아동에게 양질의 간호를 제공하기 위한 기초는 아동간호사와 환자 부모의 협력적 관계로, 아동간호실무 영역에서 아동간호사와 환자 부모의 파트너십은 중요한 부분으로 강조되고 있으며[22] 아동간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 보고되고 있다[23,24]. 아동간호사와 환자 부모의 파트너십은 부모와 아동의 건강요구를 사정하고 부모가 아동의 건강관리에 참여하는 것을 격려하며, 부모에게 지속해서 정보를 제공하여 부모의 의견을 존중하고 복돋우며 상호협력하는 것을 의미한다[25]. 입원 아동의 부모는 아동의 상태를 간호사에게 전달하고, 양육 경험을 비롯한 아동과의 소통으로 아동의 간호 요구를 대변하는 신뢰할 수 있는 대상자로[26], 아동의 질병 치유에 도움을 줄 수 있다. 아동간호사는 부모에게 얻은 정보를 통하여 환자의 상태 및 발달에 맞는 전문가 입장에서 양질의 간호중재 및 효율적인 간호업무수행을 함으로써 간호사 자신의 직무에 만족감을 느낄 수 있다. 이처럼 간호사-환자 부모 파트너십은 아동간호사의 직무만족도를 높이는 데 중요한 요소임에도 불구하고, 이 변수들의 관계를 설명한 연구는 부족한 실정으로 아동간호사의 간호사-환자 부모 파트너십과 직무만족도 간의 관계를 파악하는 것은 의미가 있다고 생각된다. 이에 본 연구는 아동간호사를 대상으로 아동간호사가 지각하는 감성지능이 직무만족도에 미치는 효과를 규명하고 이들 간의 관계에서 의사소통능력과 간호사-환자 부모 파트너십의 영향관계를 파악함으로써 아동간호사의 직무만족도를 향상시킬 수 있는 효과적 전략을 세우기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 아동간호사가 지각하는 감성지능과 직무만족도와의 관계에서 아동간호사의 의사소통능력 및 간호사-환자 부모 파트너십의 매개효과를 검증하고자 한다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 특성 및 특성에 따른 직무만족도의 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 감성지능, 의사소통능력, 간호사-환아 부모 파트너십과 직무만족도의 정도를 파악한다.
- 3) 대상자의 감성지능, 의사소통능력, 간호사-환아 부모 파트너십과 직무만족도 간의 상관관계를 파악한다.
- 4) 대상자의 감성지능이 의사소통능력과 간호사-환아 부모 파트너십을 매개변수로 직무만족도에 미치는 영향을 파악한다.

## 연구 방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 아동간호사가 지각하는 감성지능과 직무만족도의 관계에서 의사소통능력과 간호사-환아 부모 파트너십의 매개효과를 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구 대상

본 연구는 충청 및 서울지역에 있는 상급종합병원, 종합병원, 아동전문병원의 소아청소년과에서 직접 환자간호를 수행하고 있는 경력 3개월 이상의 간호사를 편의표집 하였다. 대상자 선정기준은 North Carolina의 Pitt County Memorial Hospital의 임상등급 개발 모델을 기반으로 하여[27,28] 3개월 미만의 초보자의 경우 직무만족을 측정하는 데 타당성이 낮을 것으로 판단되어 상급초보자 미만인 3개월 미만의 간호사는 제외하였다. 표본크기 산출을 위해 G\*Power 3.1.9.4 프로그램(<https://www.psychologie.hhu.de/arbeitsgruppen/allgemeine-psychologie-und-arbeitspsychologie/gpower>)의 다중회귀분석 검정 방법을 이용하였다. 표본의 크기는 중간 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .95, 투입변수는 일반적 특성 10문항, 예측변수 3개 등 총 13개를 근거로 산출한 결과, 필요한 표본의 크기는 187명이었다. 이를 근거로 자료수집 과정에서 탈락률 10% 정도를 고려하여 총 210명을 대상으로 설문지 조사를 시행하였으나 자료 기제가 불충분한 자료 5부를 제외하고 총 205부를 최종 자료 분석에 이용하였다.

### 3. 연구 도구

본 연구에서 사용한 도구는 도구의 개발자나 번역자로부터 사용에 대한 허락을 받았다. 연구도구는 감성지능, 의사소통능력, 간호사-환아 부모 파트너십, 직무만족도를 측정하는 4개의 도구 75문항과 대상자의 특성을 파악하기 위한 10문항으로 구성되었다.

#### 1) 감성지능

감성지능은 다양한 상황에서 자신과 타인의 감성을 이해하고 조절하며, 알고 있는 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력을 말하며[9], 본 연구에서는 Wong과 Law [11]가 개발한 Wong and Law Emotional Intelligence Scale을 Jung [29]이 번역한 도구를 사용하였다. 이 도구는 자기감성 이해 4문항, 타인감성 이해 4문항, 감성조절 4문항, 감성활용 4문항의 총 16문항으로 측정한다. Likert 7점 척도로, '전혀 아니다'를 1점, '매우 그렇다'를 7점으로 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .87이었고, Jung [29]의 연구에서는 .89였으며, 본 연구에서는 .87이었다.

#### 2) 의사소통능력

의사소통능력은 언어적, 비언어적 표현을 통해 정보를 주고받아 타인을 이해하고 자신을 상대방에게 이해시키는 능력을 말한다[30]. 본 연구에서는 Slatore 등[31]의 연구결과를 토대로 Yang [32]이 개발한 중환자실 간호사의 치료적 의사소통 수행 수준 도구를 Park과 Oh [33]가 대상자 중심 의사소통 역량 수준을 측정하기 위해 수정·보완한 도구를 사용하였다. 이 도구는 생체 심리사회적 관점 영역 4문항, 인격체로서의 환자 영역 7문항, 권한과 책임의 분배 영역 3문항, 치료적 동맹 영역 5문항의 총 19문항으로 측정한다. Likert 6점 척도로, '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '항상 그렇다' 6점으로 점수가 높을수록 의사소통능력 수준이 높음을 의미한다. Park과 Oh [33]의 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .91이었으며, 본 연구에서는 .92였다.

#### 3) 간호사-환아 부모 파트너십

간호사-환아 부모 파트너십은 병원에 입원한 아동 간호에 대해 공동 목표를 세우고 상호이해를 바탕으로 한 간호수행 과정의 협력적 관계를 말하며[22], Choi와 Bang [22]이 개발한 아동간호사용 간호사-환아 부모 파트너십 측정도구를 사용하였다. 이 도구는 상호성 9문항, 조심성 2문항, 협력 3문항, 민감성 6문항, 정보공유 3문항, 의사소통 4문항과 전문 지식과 기술 7문항의 총 34문항으로 측정한다. Likert 5점 척도로, '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 간호사-환아 부모 파트너십이 좋음을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .96이었으며, 본 연구에서는 .95였다.

#### 4) 직무만족도

직무만족도는 자신의 직무에 대해 긍정적으로 혹은 부정적으로 느끼는 정도로서 조직에 있어 물리적이고, 사회적인 상황에

대한 감정적 반응이나 태도를 말한다[34]. 본 연구에서는 Song [35]이 간호사를 대상으로 직무만족도 측정을 위해 개발한 도구를 수정, 보완하여 사용하였다. 본 연구대상자인 아동간호사에게 적합한지 확인하기 위하여 아동간호학 교수 2인, 아동병동 경력 10년 이상 된 간호사 3인, 총 5명으로 구성된 전문가 집단의 내용타당도 검증을 실시하였다. 기존의 도구에서 업무환경 및 복리후생, 인사제도관련요인, 동료관계요인, 상사관계요인 영역을 제외한 직무 자체 관련 만족도 6문항이 내용타당도 지수 80% 이상으로 확인되어 최종 사용하였다. Likert 5점 척도로, '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 직무만족도 정도가 높은 것을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .84였으며, 본 연구에서는 .85였다.

#### 4. 자료수집 및 윤리적 고려

본 연구는 충북대학교의 생명윤리심의위원회의 승인(IRB 승인 번호: CBNU-202207-HR-0156)을 받은 후 2022년 8월 1일부터 9월 1일까지 자료를 수집하였다. 각 병원 간호부에 연구자가 직접 연구의 목적 및 내용을 설명하고 자료수집에 대한 허락을 받았으며, 아동 병동, 소아 및 신생아 중환자실의 부서장 협조를 받아 자발적으로 참여하고자 하는 아동간호사에게 서면동의서를 받은 후 자료수집을 진행하였다. 설명문에는 수집한 자료가 연구목적외로만 사용되고, 연구의 목적과 연구에 참여함으로써 얻어 예상되는 이익과 위험 등을 명시하였으며, 연구 도중 언제든지 참여를 철회할 수 있고, 연구대상자의 익명성과 비밀보장의 내용과 모든 자료는 연구 종료 후 폐기 처리됨을 기술하였다. 대상자의 프라이버시를 보호하기 위해 조사된 모든 설문지는 밀봉된 봉투에 넣어서 연구자가 직접 또는 우편을 이용하여 회수하였다. 설문에 참여한 대상자에게 소정의 사례품을 제공하였다.

#### 5. 자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS Statistic 26.0 program (IBM Corp., Armonk, NY, USA)과 PROCESS macro 프로그램(<https://www.processmacro.org/download.html>)을 사용하여 분석하였으며, 구체적인 자료분석 방법은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 특성 및 주요 변수들의 정도는 측정수준에 따라 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 등의 기술통계로 분석하였다.
- 2) 대상자의 특성에 따른 직무만족도의 차이 검증은 independent t-test, one-way ANOVA 및 Kruskal Wallis test로 분석하였고, 사후검증은 Scheffe test로 분석하였다.
- 3) 대상자의 감성지능, 의사소통능력, 간호사-환아 부모 파트너십, 직무만족도 간의 상관관계는 Pearson's correlation

coefficient를 이용하여 분석하였다.

- 4) 대상자의 감성지능이 의사소통능력과 간호사-환아 부모 파트너십을 매개변수로 직무만족도에 미치는 영향을 검증하였다. 다중공선성을 확인하고, 직접효과, 매개효과는 Hayes [36]의 PROCESS macro Model 6 (2 mediator)를 적용하여 분석하였다. 간접효과 검증은 95% 신뢰구간을 적용한 10,000회의 편향조정 부트스트래핑(bootstrapping)을 실행하였다.

## 연구 결과

### 1. 대상자의 특성 및 특성에 따른 직무만족도의 차이

대상자는 총 205명으로 모두 여성이었다. 대상자의 평균연령은  $31.64 \pm 6.92$ 세였으며, 20대의 비율이 102명(49.7%)으로 가장 높았다. 결혼상태는 미혼이 120명(58.5%)이었으며, 종교는 없는 경우가 135명(65.9%)이었다. 총 임상경력은 평균  $8.04 \pm 6.84$ 년이었으며, 현재 소아청소년과에서의 경력은 평균  $4.62 \pm 4.17$ 년이었다. 부서에 따른 비율은 아동 병동 근무자가 117명(57.1%)으로 소아 및 신생아 중환자실 근무자 88명(42.9%)보다 많았다. 대상자 특성에 따른 직무만족도에 대한 차이 검증 결과, 종교 유무( $t = 2.22, p = .028$ )에 따라 직무만족도에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 종교가 있는 경우가 없는 경우보다 직무만족도 점수가 통계적으로 유의하게 높았다(Table 1).

### 2. 대상자의 감성지능, 의사소통능력, 간호사-환아 부모 파트너십 및 직무만족도 정도

대상자의 감성지능 정도는 7점 만점에 평균  $4.84 \pm 0.72$ 점이었다고, 의사소통능력은 6점 만점에 평균  $4.17 \pm 0.67$ 점이었다. 간호사-환아 부모 파트너십은 5점 만점에 평균  $3.94 \pm 0.44$ 점, 직무만족도는 5점 만점에 평균  $3.45 \pm 0.59$ 점이었다(Table 2).

### 3. 대상자의 감성지능, 의사소통능력, 간호사-환아 부모 파트너십 및 직무만족도의 상관관계

대상자의 감성지능은 의사소통능력( $r = .55, p < .001$ ), 간호사-환아 부모 파트너십( $r = .44, p < .001$ ) 및 직무만족도( $r = .46, p < .001$ )와 통계적으로 유의한 상관관계가 있었다. 즉 감성지능이 높을수록 의사소통능력이 높았고, 간호사-환아 부모 파트너십이 좋았으며, 직무만족도가 높았다. 또한, 직무만족도는 의사소통능력( $r = .40, p < .001$ ), 간호사-환아 부모 파트너십( $r = .46, p < .001$ )과 통계적으로 유의한 정적 상관관계를 나타냈다(Table 3).

**Table 1.** Characteristics of Participants and Differences in Job Satisfaction by Characteristics of Participants (N = 205)

Variables	Categories	N (%) or M ± SD	Job satisfaction	
			M ± SD	t or F (p) Scheffé
Sex	Female	205 (100.0)	3.45 ± 0.59	
Age (yr)	≤ 29	102 (49.7)	3.49 ± 0.57	1.71 (.184)
	30~39	68 (33.2)	3.35 ± 0.58	
	≥ 40	35 (17.1)	3.55 ± 0.65	
		31.64 ± 6.92		
Marital status	Single	120 (58.5)	3.47 ± 0.62	0.44 (.662)
	Married	85 (41.5)	3.43 ± 0.54	
Education	College	32 (15.6)	3.36 ± 0.55	0.36 (.837)
	University	163 (79.5)	3.47 ± 0.59	
	≥ Master	10 (4.9)	3.47 ± 0.72	
Religion	Yes	70 (34.1)	3.58 ± 0.65	2.22 (.028)
	No	135 (65.9)	3.39 ± 0.55	
Monthly income (10,000 won)	< 300	67 (32.7)	3.51 ± 0.58	0.52 (.599)
	300~399	104 (50.7)	3.43 ± 0.54	
	≥ 400	34 (16.6)	3.39 ± 0.74	
Total clinical career (yr)	< 5	86 (42.0)	3.51 ± 0.56	1.64 (.181)
	5~9	51 (24.9)	3.35 ± 0.62	
	10~14	32 (15.6)	3.33 ± 0.52	
	≥ 15	36 (17.6)	3.56 ± 0.65	
	8.04 ± 6.84			
Career in pediatric unit (yr)	< 5	128 (62.4)	3.45 ± 0.57	1.53 (.465)
	5~9	52 (25.4)	3.40 ± 0.59	
	≥ 10	25 (12.2)	3.56 ± 0.68	
	4.62 ± 4.17			
Type of hospital	Tertiary hospital	115 (56.1)	3.41 ± 0.62	1.90 (.153)
	General hospital	52 (25.4)	3.59 ± 0.55	
	Children's hospital	38 (18.5)	3.40 ± 0.52	
Current work unit	Pediatric ward	117 (57.1)	3.47 ± 0.57	0.60 (.548)
	NICU or PICU	88 (42.9)	3.42 ± 0.62	

M = Mean; SD = Standard deviation; NICU = Neonatal intensive care unit; PICU = Pediatric intensive care unit.

**Table 2.** Level of Emotional Intelligence, Communication Skills, Pediatric Nurse-Parent Partnership and Job Satisfaction (N = 205)

Variables	Number of items	M ± SD	Range
Emotional intelligence	16	4.84 ± 0.72	2.44~6.50
Communication skills	19	4.17 ± 0.67	2.16~5.95
Pediatric nurse-parent partnership	34	3.94 ± 0.44	1.91~5.00
Job satisfaction	6	3.45 ± 0.59	1.83~5.00

M = Mean; SD = Standard deviation.

#### 4. 대상자의 감성지능과 직무만족도의 관계에서 의사소통 능력과 간호사-환아 부모 파트너십의 매개효과

변수의 매개효과를 검정하기 전에 다중회귀분석으로 가정을 검정한 결과, Durbin-Watson 검정 값은 1.82로 기준값인 1.8 < d < 2.2의 범위 안에 있어[37] 각 독립변수 간의 자기상관이 없었다. 변수에 대한 공차한계는 0.80으로 0.1 이상이었고, 분산 팽창인자(variance inflation factor) 값은 1.244로 10보다 작아 다중공선성의 문제는 없었다. 대상자의 감성지능과 직무만족도의 관계에서 의사소통능력과 간호사-환아 부모 파트너십의 매개효과(mediating effect)를 검정하기 위해 일반적 특성에서 직무

만족도에 유의한 영향을 미친 종교 유무를 통제요인으로 보정한 후, Hayes [36]가 제안한 PROCESS macro의 Model 6를 이용하여 직렬 이중매개모형으로 분석을 실시하였다(Table 4). 대상자의 감성지능은 의사소통능력에 직접적인 긍정적 영향( $\beta = .51$ ,

$p < .001$ )을 미쳤으며, 의사소통능력은 간호사-환아 부모 파트너십( $\beta = .39$ ,  $p < .001$ )에 직접적인 긍정적 영향을 미쳤다. 또한 간호사-환아 부모 파트너십은 직무만족도에 유의한 직접적 영향을 미쳤다( $\beta = .36$ ,  $p < .001$ ). 감성지능과 직무만족도의 관계에서 의

**Table 3.** Correlations among Emotional Intelligence, Communication Skills, Pediatric Nurse-Parent Partnership and Job Satisfaction (N = 205)

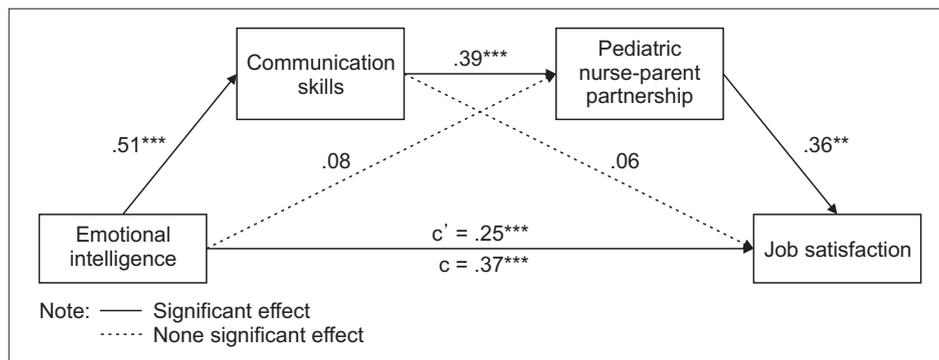
Variables	Emotional intelligence	Communication skills	Pediatric nurse-parent partnership	Job satisfaction
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Emotional intelligence	1			
Communication skills	.55 (< .001)	1		
Pediatric nurse-parent partnership	.44 (< .001)	.64 (< .001)	1	
Job satisfaction	.46 (< .001)	.40 (< .001)	.46 (< .001)	1

**Table 4.** Mediation Effect Analysis of Communication Skills and Pediatric Nurse-Parent Partnership in the Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction (N = 205)

Variables	Categories	$\beta$	SE	t	p	95% CI	
						LLCI	ULCI
Direct effect	X → M1	.51	.05	9.29	< .001	.40	.61
	X → M2	.08	.04	2.02	.050	.00	.16
	M1 → M2	.39	.04	9.12	< .001	.30	.47
	X → Y	.25	.06	4.24	< .001	.13	.36
	M1 → Y	.06	.07	0.80	.426	-.09	.20
	M2 → Y	.36	.10	3.48	.001	.16	.57
Indirect effect	Total	.13	.04 <sup>†</sup>			.06 <sup>††</sup>	.21 <sup>§</sup>
	Indirect 1: X → M1 → Y	.03	.04 <sup>†</sup>			-.05 <sup>††</sup>	.12 <sup>§</sup>
	Indirect 2: X → M2 → Y	.03	.02 <sup>†</sup>			-.01 <sup>††</sup>	.08 <sup>§</sup>
	Indirect 3: X → M1 → M2 → Y	.07	.02 <sup>†</sup>			.03 <sup>††</sup>	.12 <sup>§</sup>
Total effect	X → Y	.37	.05	7.43	< .001	.28	.47

X = Emotional intelligence; M1 = Communication skills; M2 = Nurse-parent partnership; Y = Job satisfaction; SE = Standard error; CI = Confidence interval; LLCI = Lower limit CI; ULCI = Upper limit CI.

<sup>†</sup>Boot SE; <sup>††</sup>Boot LLCI; <sup>§</sup>Boot ULCI.



c' = Direct effect; c = Total effect.  
 \*\* p < .01, \*\*\* p < .001

**Figure 1.** Causal relationship between variables determined using PROCESS macro.

사소통능력과 간호사-환아 부모 파트너십의 총효과( $\beta = .37, p < .001$ )가 아동간호사의 직무만족도에 미치는 직접적 영향( $\beta = .25, p < .001$ )보다 크게 나타나 매개효과를 확인할 수 있었다.

감성지능과 직무만족도의 관계에서 의사소통능력과 간호사-환아 부모 파트너십의 매개효과(간접효과)의 유의성을 확인하기 위해 10,000번 반복 추출하여 부트스트랩을 실시하였다. 아동간호사의 감성지능과 직무만족도의 관계에서 의사소통능력의 단순매개효과는 95% 부트스트랩 신뢰구간의 상한과 하한에 0을 포함하는 Indirect 1 ( $X \rightarrow M1 \rightarrow Y$ )의 .03 (-.05~.12)으로 나타나 통계적으로 유의하지 않았다. 아동간호사의 감성지능과 직무만족도의 관계에서 간호사-환아 부모 파트너십의 단순매개효과는 95% 부트스트랩 신뢰구간의 상한과 하한에 0을 포함하는 Indirect 2 ( $X \rightarrow M2 \rightarrow Y$ )의 .03 (-.01~.08)으로 나타나 통계적으로 유의하지 않았다. 아동간호사의 감성지능과 직무만족도의 관계에서 의사소통능력과 간호사-환아 부모 파트너십의 직렬이중매개효과는 95% 부트스트랩 신뢰구간의 상한과 하한에 0을 포함하지 않는 Indirect 3 ( $X \rightarrow M1 \rightarrow M2 \rightarrow Y$ )의 .07 (.03~.12)로 나타나 통계적으로 유의하였다(Figure 1).

## 논 의

본 연구는 아동간호사가 지각하는 감성지능과 직무만족도와의 관계에서 의사소통능력 및 간호사-환아 부모 파트너십의 매개효과를 파악함으로써 향후 아동간호사의 직무만족도를 향상시키기 위한 중재 및 방안을 모색하는 데에 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

본 연구결과 아동간호사의 감성지능은 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감성지능과 직무만족도의 관계에 대해서는 아동간호사를 대상으로 수행한 선행연구가 부족하여 직접 비교하기는 어려우나 국내 병원간호사를 대상으로 한 선행연구 [10,13]와 국외 선행연구 [38]에서 감성지능이 높을수록 직무만족도가 높게 나타나 본 연구결과와 유사하였다. 감성지능은 심리적 돌봄과 전문지식이 모두 요구되는 간호직에서 중요한 역할을 하므로 감성지능이 높은 간호사는 자신의 생각과 감정에 조화를 이루어 직무에 임할 수 있으므로 간호사의 직무만족도에 영향을 줄 수 있다 [39]. 특히, 아동간호사와 환아 부모의 관계에서 부모의 생각과 감정을 이해하고 적절하게 대응하는 능력인 감성지능은 환아 부모와의 지지적인 상호관계를 촉진하는 중요한 요소로 작용하고 [40] 대상자와의 긍정적 상호작용은 아동간호사의 직무만족도를 높일 수 있다. 따라서 아동간호사의 직무만족도를 높이

기 위해 감성지능을 강화하는 것은 상당히 중요하다고 생각한다. 아동간호사의 감성지능 향상을 위한 방안으로 선행연구에서 마음챙김 기반 스트레스 감소 프로그램을 통해 간호사의 감성지능이 증가하였다는 보고가 있어 [41] 감성지능 증진을 고려한 교육 프로그램 개발 및 감성지능 강화를 위한 감정표현 놀이, 감정 일기 쓰기, 명상 등 다각적인 방법의 적용이 필요할 것으로 생각된다.

또한, 본 연구에서 아동간호사의 감성지능과 직무만족도의 관계에서 의사소통능력은 단순매개효과가 없는 것으로 나타났다. 감성지능이 높을수록 의사소통능력 향상에 긍정적 영향을 미치는 직접효과가 있었으나 의사소통능력과 직무만족도의 관계에서는 직접효과가 없는 것으로 나타나 감성지능과 직무만족도의 관계에서 의사소통능력이 매개변수로 작용하지 않는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 아동간호사를 대상으로 감성지능, 의사소통능력과 직무만족도의 관계를 본 연구가 부족하여 직접적인 비교는 어려우나 대학병원 간호사를 대상으로 수행한 선행연구에서 [42] 감성지능이 의사소통능력에 영향을 미치는 요인으로 보고되어 본 연구결과와 유사하였다. 하지만 의사소통능력과 직무만족도의 관계에서는 종합병원 간호사를 대상으로 수행한 선행연구에서 의사소통능력이 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 [43] 본 연구결과와 차이가 있었다. 본 연구결과가 선행연구 [42]와 차이가 있었던 이유를 고찰해 보면, 본 연구 대상은 아동 병동 간호사와 더불어 소아 중환자실 및 신생아 중환자실 간호사가 포함되어 있어 신생아 및 소아 중환자실의 특성상 제한되어 있는 면회 시간에만 환아 부모와 의사소통이 이루어지고, 코로나19로 인한 아동 환자의 감소와의 대면 접촉이 줄어들면서 의사소통의 기회가 부족하게 되어 아동간호사의 의사소통능력을 통해 직무만족도에 긍정적 영향을 주지 못한 것으로 생각된다. 의사소통능력이 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 보고한 국외선행연구 [44]를 고려해 보았을 때 추후 반복연구를 통해 본 연구를 재확인할 필요가 있다. 효과적인 의사소통은 환아 및 환아의 가족을 돌보는 전략이자 [45] 아동간호사와 환아 및 환아 부모 간의 양질의 의료서비스를 제공하는 핵심 도구이므로 [46], 환아에게 최적의 간호를 제공하고 환아 부모와의 협력적 관계를 형성하여 아동간호사의 직무만족도를 높일 수 있다. 아동간호사의 의사소통능력은 필수적으로 함양해야 할 역량이지만 국내에서는 아동간호사의 의사소통능력을 향상시키기 위한 프로그램이 아직 미비한 상황이다. 국외에서는 브레인스토밍, 강의, 토론, 예시 제공 등의 내용으로 구성된 계획된 치료적 의사소통 프로그램을 통해 아동간호사의 치료적 의사소통능력이 향상되었다는 보고가 있어 [47] 아동간호사의 효과적인 의사소통능력 향상을 위해 잘 설계된 의사소통능력 훈련 프로그램 적용 및 의사

소통능력 향상 프로그램 개발과 교육받을 기회 제공이 필요할 것으로 보인다.

본 연구에서 아동간호사의 감성지능과 직무만족도의 관계에서 간호사-환아 부모 파트너십은 단순매개효과가 없는 것으로 나타났다. 간호사-환아 부모 파트너십은 직무만족도와 직접효과가 있는 것으로 나타났으나, 감성지능과 간호사-환아 부모 파트너십의 관계에서는 직접효과가 없는 것으로 나타나 감성지능과 직무만족도의 관계에서 간호사-환아 부모 파트너십이 매개변수로 작용하지 않는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 아동간호사를 대상으로 감성지능, 간호사-환아 부모 파트너십과 직무만족도의 관계를 본 연구가 부족하여 직접 비교는 어려우나 아동간호사를 대상으로 수행한 선행연구에서 간호사-환아 부모 파트너십이 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 결과가 나타나[23] 본 연구결과를 지지하였다. 또한, 감성지능이 간호사-환아 부모 파트너십에 미치는 영향 요인임을 확인한 연구는 없었으나, Mun과 Yoo [40]의 연구에서 두 변수 간의 정적 상관관계가 있는 것으로 나타나 본 연구결과와 차이가 있었다. 이러한 결과는 신생아 및 소아 중환자실 근무자의 경우 부서의 특성상 정해진 면회 시간에만 보호자와의 관계 형성이 이루어져 간호사의 감성지능이 환아 부모와의 파트너십에 영향을 미칠 시간이 부족하였을 것으로 사료되며, 본 연구의 대상자 중 신생아 중환자실 간호사가 42.9%의 비율을 차지하여 연구결과에 영향을 미쳤을 것으로 생각한다. 또한, 코로나19의 영향으로 아동 환자가 감소하여 환아 부모와의 관계 형성 기회가 줄어들었고, 아동 병동에 성인 환자의 입원이 많아지면서 아동과 성인 환자를 동시에 간호하고 있는 상황들로 인해 아동간호사의 환아 부모에 대한 감성적 접근이 충분히 이루어지지 않은 것에서 기인한 결과로 생각된다. 아동간호사의 감성지능, 간호사-환아 부모 파트너십, 직무만족도의 관계를 확인한 연구는 부족한 편이므로, 향후 추가 연구를 통해 이 변수들 간의 관계를 밝힐 필요가 있다.

본 연구에서 아동간호사의 감성지능과 직무만족도의 관계에서 의사소통능력과 간호사-환아 부모 파트너십의 직렬 이중매개효과가 있는 것으로 나타났다. 의사소통능력과 간호사-환아 부모 파트너십이 감성지능과 직무만족도의 관계에서 개별적인 단순매개효과는 없었지만 의사소통능력이 높을수록 간호사-환아 부모 간의 협력적인 파트너십이 형성되어 이를 통해 직무에 대한 감정을 긍정적으로 인식했을 때 직무만족도를 높이는 것으로 나타났다. 의사소통능력과 간호사-환아 부모 파트너십의 관계에서 직접효과가 확인되어, 아동간호사의 의사소통능력이 높을수록 간호사-환아 부모 파트너십이 높게 나타남을 확인할 수 있었다. 아동간호사를 대상으로 수행한 선행연구에서도 의사소통능력이 간

호사-환아 부모 파트너십에 영향을 미치는 요인으로 확인되어 [21] 본 연구결과를 지지하였다.

이상을 요약하면 아동간호사의 높은 감성지능은 의사소통능력을 향상시켜 대인관계 즉, 간호사-환아 부모 파트너십을 긍정적으로 형성하는 데 영향을 주어 직무만족도를 높일 수 있음이 확인되었다. 본 연구를 통해 아동간호사의 직무만족도에 대한 감성지능, 의사소통능력과 간호사-환아 부모 파트너십의 관계와 영향 정도를 알 수 있었고, 아동간호사의 감성지능과 직무만족도의 관계에서 의사소통능력과 간호사-환아 부모 파트너십이 직렬 이중매개변수임을 확인하였다.

본 연구의 결과를 바탕으로 아동간호사의 직무만족도를 향상시키기 위해서는 간호조직의 체계적인 접근을 통해 실무에 필요한 감성지능 개발과 의사소통능력 및 간호사-환아 부모 파트너십 향상 프로그램의 개발 및 적용이 필요하다. 또한, 본 연구는 선행연구에서 아동간호사의 감성지능, 의사소통능력, 간호사-환아 부모 파트너십, 직무만족도 간의 본질적인 관계를 살펴보았던 결과들을 통합한 것으로 아동간호사의 감성지능과 직무만족도의 관계에서 의사소통능력과 간호사-환아 부모 파트너십의 직렬 이중매개효과를 규명하였다는 점과 아동간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하여 직무만족도를 향상시키기 위한 방안을 마련하는 데 기초자료를 제공하였다는 점에서 의의가 있다. 본 연구에서 사용한 도구 중 간호사의 의사소통능력 도구 및 직무만족 도구는 구성타당도 및 준거타당도가 검증된 도구가 아니었으므로, 후속 연구에서는 측정도구의 타당도 및 신뢰도가 확인된 도구를 사용하여 반복연구를 하는 것이 고려될 수 있다.

## 결론

본 연구는 아동간호사의 감성지능과 직무만족도의 관계에서 의사소통능력 및 간호사-환아 부모 파트너십의 매개효과를 검증하여, 아동간호사의 직무만족도를 향상시키기 위한 방안을 모색하고자 실시되었다. 연구결과는 아동간호사의 감성지능은 직무만족도에 영향을 주었으며, 이 과정에서 의사소통능력과 간호사-환아 부모 파트너십은 감성지능이 직무만족도로 향하는 경로에서 유의한 직렬 이중매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 아동간호사의 직무만족도를 향상시키기 위해서는 아동간호사가 중요하게 인지하고 있는 감성지능을 증진하고, 의사소통능력 함양 및 환아 부모 간의 파트너십을 높이기 위한 프로그램이 개발되어야 하며, 개발된 프로그램이 직무만족도에 영향을 미치는지 검증하는 연구가 필요하다. 또한, 본 연구결과를 토대로 아동간호사의 감성지능과 직무만족도의 관계에서 매개 역할을

하는 다양한 요인들을 규명하고자 하는 시도를 제언한다.

## CONFLICTS OF INTEREST

The authors declared no conflict of interest.

## ACKNOWLEDGEMENTS

None.

## DATA SHARING STATEMENT

Please contact the corresponding author for data availability.

## AUTHOR CONTRIBUTIONS

Conceptualization or/and Methodology: Lee DG & Choi MY.

Data curation or/and Analysis: Lee DG.

Funding acquisition: None.

Investigation: Lee DG.

Project administration or/and Supervision: Lee DG & Choi MY.

Resources or/and Software: Lee DG & Choi MY.

Validation: Lee DG & Choi MY.

Visualization: Lee DG & Choi MY.

Writing original draft or/and Review & Editing: Lee DG & Choi MY.

## REFERENCES

- 2020 Medical aid statistics [Internet]. Wonju: Health Insurance Review & Assessment Service; c2021 [cited 2022 Jun 4]. Available from: <https://www.hira.or.kr/bbsDummy.do?pgmid=HIRAA020041000100&brdScnBltno=4&brdBltno=10453&pageIndex=1>.
- Seon YM, Chung KH. Effect of nurses' compassion competence on personal relations, job satisfaction and happiness. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*. 2019;9(9):489-500. <https://doi.org/10.35873/ajmahs.2019.9.9.042>
- Ministry of Health and Welfare (MOHW). 2020 Survey of health and medical personnel [Internet]. Sejong: Ministry of Health and Welfare; c2022 [cited 2022 Oct 23]. Available from: [http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR\\_MENU\\_ID=04&MENU\\_ID=0403&CONT\\_SEQ=372084](http://www.mohw.go.kr/react/al/sal0301vw.jsp?PAR_MENU_ID=04&MENU_ID=0403&CONT_SEQ=372084).
- Kim NR, Kim SE, Jang SE. The effects of communication ability, job satisfaction, and organizational commitment on nursing performance of intensive care unit nurses. *Journal of Korean Critical Care Nursing*. 2022;15(1):58-68. <https://doi.org/10.34250/jkccn.2022.15.1.58>
- Kaya A, İşler-Dalgıç A. Evaluating the job satisfaction of nurses working in pediatric clinics in terms of eleven dimensions and the influencing factors. *Florence Nightingale Journal of Nursing*. 2020;28(3):312-320. <https://doi.org/10.5152/FNJN.2020.19101>
- Shakeri F, Atashzadeh-Shoorideh F, Varzeshnejad M, Svetic Ciscic R, Oomen B. Correlation between ethical intelligence, quality of work life and caring behaviour of paediatric nurses. *Nursing Open*. 2021;8(3):1168-1174. <https://doi.org/10.1002/nop2.729>
- Kim AS, Park SJ. Nursing environment, job stress, and turnover intention of pediatric ward nurses and general ward nurses. *The Journal of the Korea Contents Association*. 2017;17(7):124-132. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2017.17.07.124>
- Jeong GS, Jung MS. Job satisfaction among Korean nurses: A literature review. *Journal of Muscle and Joint Health*. 2013;20(3):235-246. <https://doi.org/10.5953/JMJH.2013.20.3.235>
- Ko YJ. A study of the effect of emotional intelligence and job stress on the job satisfaction for nurses. *Journal of the Korean Data Analysis Society*. 2016;18(4):2245-2256.
- Jang R, Kang YS, Kim Y. The relationships in emotional intelligence, job satisfaction, and quality of nursing service in hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2016;17(6):326-337. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.6.326>
- Wong CS, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*. 2002;13(3):243-274. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- Akerjordet K, Severinsson E. Emotional intelligence in mental health nurses talking about practice. *International Journal of Mental Health Nursing*. 2004;13(3):164-170. <https://doi.org/10.1111/j.1440-0979.2004.0328.x>
- Jeong IJ, Park MK. Influence of social support on the job satisfaction of nurses in general hospitals: Mediating effect of emotional intelligence. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2020;29(4):333-341. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2020.29.4.333>
- Ha JY, Jeon SY. The effects of humanistic knowledge and emotional intelligence on communication skills of nurses. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*.

- 2016;22(3):264-273.  
<https://doi.org/10.5977/jkasne.2016.22.3.264>
15. Choi M, Bang K. Quality of pediatric nursing care: Concept analysis. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2010;40(6):757-764.  
<https://doi.org/10.4040/jkan.2010.40.6.757>
  16. Jeong E, Kwon IS. Nursing needs and nursing performance as perceived by caregivers with hospitalized children. *Child Health Nursing Research*. 2015;21(3):244-252.  
<https://doi.org/10.4094/chnr.2015.21.3.244>
  17. Shin JA, Cho Y. The development and effects of communication improvement education program for nurses and physicians in nursing care integrated service ward. *Korean Public Health Research*. 2020;46(1):17-31.  
<https://doi.org/10.22900/kpshr.2020.46.1.002>
  18. Page K, Graves N. A cross sectional study of organizational factors and their impact on job satisfaction and emotional burnout in a group of Australian nurses: Infection control practitioners. *BMC Health Services Research*. 2021;21(1):441. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06477-2>
  19. Williams LJ, Waller K, Chenoweth RP, Ersig AL. Stakeholder perspectives: Communication, care coordination, and transitions in care for children with medical complexity. *Journal for Specialists in Pediatric Nursing*. 2021;26(1):e12314.  
<https://doi.org/10.1111/jspn.12314>
  20. Jeoung JY, Kim CG. Impact of interpersonal relationship ability, job stress, and stress coping type on turnover intention of nurses in the early stage of their careers: Focusing on job stress. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2018;27(1):36-47. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2018.27.1.36>
  21. Kim J, Lee H. The influence of communication competence and self-efficacy of nurses at children's hospitals on partnership with parents. *Journal of East-West Nursing Research*. 2021;27(2):134-142.  
<https://doi.org/10.14370/jewnr.2021.27.2.134>
  22. Choi MY, Bang KS. Development and testing of a pediatric nurse parent partnership scale. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2013;43(2):194-202.  
<https://doi.org/10.4040/jkan.2013.43.2.194>
  23. Kim HY, Kweon YR. Effects of nurse-parent partnership and job stress on the job satisfaction in pediatric nurses. *Health Communication*. 2019;14(1):25-33.  
<https://doi.org/10.15715/kjhcom.2019.14.1.25>
  24. Shin KS, Kim HY. Effects of clinical decision-making on job satisfaction among pediatric nurses: The mediating effect of the nurse-parent partnership. *Child Health Nursing Research*. 2018;24(1):9-17. <https://doi.org/10.4094/chnr.2018.24.1.9>
  25. Coyne I, O'Neill C, Murphy M, Costello T, O'Shea R. What does family-centred care mean to nurses and how do they think it could be enhanced in practice. *Journal of Advanced Nursing*. 2011;67(12):2561-2573.  
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2011.05768.x>
  26. Kim YS, Oh JW, Kwag HJ. The effect of mother-nurse partnership, nurse's communication ability, and nursing support on quality of nursing care perceived by mothers of hospitalized children in the context of COVID-19 outbreak. *The Journal of Humanities and Social Science* 21. 2022;13(4):2595-2608. <https://doi.org/10.22143/HSS21.13.4.180>
  27. Dunnum LR, Respass RE. Neurosurgical staff development model: From concept to implementation. *Journal of Neuroscience Nursing*. 1990;22(2):83-88.  
<https://doi.org/10.1097/01376517-199004000-00005>
  28. Park JE, Kim SS. Development of a nursing competency scale according to a clinical ladder system for intensive care nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2013;19(4):501-512.  
<https://doi.org/10.1111/jkana.2013.19.4.501>
  29. Jung HW. An empirical study on the effect of emotional intelligence on organizational effectiveness [dissertation]. Busan: Pusan National University; 2007. p. 1-181.
  30. Rubin RB. Communication competence. In: Phillips GM, Wood JT, editors. *Speech Communication: Essays to Commemorate the 75th Anniversary of the Speech Communication Association*. Carbondale: Southern Illinois University Press; 1990. p. 94-129.
  31. Slatore CG, Hansen L, Ganzini L, Press N, Osborne ML, Chesnutt MS, et al. Communication by nurses in the intensive care unit: Qualitative analysis of domains of patient-centered care. *American Journal of Critical Care*. 2012;21(6):410-418. <https://doi.org/10.4037/ajcc2012124>
  32. Yang YL. Therapeutic communication among nurses in intensive care unit [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2013. p. 1-65.
  33. Park YS, Oh EG. Factors related to intensive care unit nurses' patient centered communication competency. *Journal of Korean Critical Care Nursing*. 2018;11(2):51-62.
  34. Schermerhorn JR, Hunt JG, Osborn RN. *Basic organizational behavior*. 2nd ed. Hoboken (NJ): J. Wiley; 1998. p. 63-76.
  35. Song MS. The analysis of the influence of nurses' task satisfaction factor and task satisfaction degree on the satisfaction of patients [master's thesis]. Daegu: Keimyung University; 2005. p. 1-53.
  36. Hayes AF. *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*. 2nd ed. New York (NY): Guilford Publications; 2017. p. 1-732.
  37. Lee IH. *EasyFlow regression analysis*. Seoul: Hannarae Publishing Co; 2014. p. 1-464.
  38. Mohammadi S, Yekta P. The effect of emotional intelligence on job satisfaction among staff nurses in intensive care units. *UCT Journal of Social Sciences and Humanities Research*.

- 2018;6(4):24-30.
39. Ghoreishi FS, Zahirrodine AR, Assarian F, Moosavi SG, Mehrizi MZZ. Evaluation of emotional intelligence and job satisfaction in employees of Kashan hospitals. *Nursing and Midwifery Studies*. 2014;3(1):e11977.
40. Mun HM, Yoo MS. Influence of self-efficacy, emotional intelligence, and nurse-parent partnership on the nursing competency of pediatric nurses. *Journal of Korean Academic Society of Home Health Care Nursing*. 2020;27(2):146-155. <https://doi.org/10.22705/jkashcn.2020.27.2.146>
41. Bea HJ, Eun Y. Effects of mindfulness-based stress reduction program for small and medium sized hospital nurses. *Stress*. 2019;27(4):455-463. <https://doi.org/10.17547/kjsr.2019.27.4.455>
42. Raeissi P, Zandian H, Mirzarahimy T, Delavari S, Zahirian Moghadam T, Rahimi G. Relationship between communication skills and emotional intelligence among nurses. *Nursing Management*. 2019;26(2):31-35. <https://doi.org/10.7748/nm.2019.e1820>
43. Kim B, Lee SY, An GJ, Lee G, Yun HJ. Influence of communication competency and nursing work environment on job satisfaction in hospital nurses. *Journal of Health Informatics and Statistics*. 2019;44(2):189-197. <https://doi.org/10.21032/jhis.2019.44.2.189>
44. Kounenou K, Aikaterini K, Georgia K. Nurses' communication skills: Exploring their relationship with demographic variables and job satisfaction in a Greek sample. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2011;30:2230-2234. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.435>
45. Ferreira LB, Oliveira JS, Gonçalves RG, Elias TM, Medeiros SM, Mororó DD. Nursing care for the families of hospitalized children and adolescents. *Revista de Enfermagem UFPE*. 2019;13(1):23-31.
46. Osei Appiah E, Appiah S, Kontoh S, Mensah S, Awuah DB, Menlah A, et al. Pediatric nurse-patient communication practices at Pentecost Hospital, Madina: A qualitative study. *International Journal of Nursing Sciences*. 2022;9(4):481-489. <https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2022.09.009>
47. Younis JR, Mabrouk SM, Kamal FF. Effect of the planned therapeutic communication program on therapeutic communication skills of pediatric nurses. *Journal of Nursing Education and Practice*. 2015;5(8):109-120. <https://doi.org/10.5430/jnep.v5n8p109>