

## 간호사의 감성지능에 따른 직무스트레스와 직무만족

<sup>1</sup>화순전남대학교병원 간호사 · <sup>2</sup>전남대학교 간호대학 교수  
박 초 롱<sup>1</sup> · 조 복 희<sup>2</sup>

### Job Stress and Job Satisfaction According to Emotional Intelligence of Nurses

Park, Cho-Long<sup>1</sup> · Cho, Bok-Hee<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Nurse, Chonnam National University Hwasun Hospital

<sup>2</sup>Professor, College of Nursing, Chonnam National University, Gwangju, Korea

#### > Abstract <

**Purpose:** This study, conducted as a descriptive comparative research, purposed to survey nurses' emotional intelligence, job stress, and job satisfaction and to examine the effect of emotional intelligence on job stress and job satisfaction.

**Method:** This study collected data using a questionnaire during the period from the 1st to 30th of July, 2015 from 238 nurses who consented to participate in the research sampled from nurses working at a university hospital in G Metropolitan City and another in H County, Jollanam-do.

**Result:** In the analysis of correlation among emotional intelligence, job stress, and job satisfaction, emotional intelligence was found to be in a negative correlation( $r = -.15, p = .017$ ) with job stress and in a positive correlation( $r = .42, p < .001$ ) with job satisfaction. according to the result of the emotional intelligence in job stress and job satisfaction analysis, the first and last quartiles(top 25% and bottom 25%)had only minor differences in job stress. however, there was a significant difference in job satisfaction for the first quartile( $t = -7.20, p < .001$ ).

**Conclusion:** Based on the results above, this research bears significance in that levels of and relationships among emotional intelligence, occupational stress and job satisfaction of nurses have been identified and that the necessity for the development of programs.

**Key words:** Nurse, Emotional Intelligence, Stress, Job Satisfaction

---

교신저자: 조복희, 전남대학교 간호대학, 광주광역시 동구 백서로 160, 전남대학교 간호대학, 전화: 062)530-4953,

팩스: 062)220-4009, E-mail: bhcho@jnu.ac.kr

본 논문은 주저자의 전남대학교 대학원 석사학위논문 요약본임

## I. 서 론

### 1. 연구의 필요성

최근 병원조직은 환자 및 보호자들의 의료서비스에 대한 만족도를 증가시키고 효율적인 의사소통을 위해 반복적으로 고객만족(CS, Customer Satisfaction)을 위한 교육을 시행하고 있으며, 수시로 부서별로 모니터링 및 평가를 하고 있다. 이에 환자, 보호자 및 다른 부서 의료진들과 끊임없는 상호 간의 감정교류를 하고 있는 간호사는 신체적 노동뿐만 아니라 감정적 노동을 경험하게 된다(Lee & Song, 2010). 이로 인해 간호사의 직무스트레스 증가와 직무만족도의 저하 등에 영향을 주어 환자를 간호하는데 있어 질적으로 저하되는 문제를 초래할 수 있다(Vitello-Cicciu, 2002).

스트레스로 인해 나타나는 감정을 조절하는 중요한 역할인 감성지능은 동적인 병원환경에서 일하는 간호사들에게도 요구되는 중요한 능력이다(Freshwater & Stickley, 2004). 감성지능은 자신과 타인의 감성을 다양한 상황에서 정확하게 인식하고 이해하며, 인식한 감성을 효과적으로 조정하고 활용할 수 있는 능력이다(Wong & Law, 2002). 감성지능이 높은 사람들은 감정이 개입되는 여러 상황에서 대처방식이 효과적이고(Benson, Ploeg, & Brown, 2010), 직무스트레스를 덜 느끼며(Nikolaou & Tsaoasis, 2002), 직무만족도가 높다고 하였으며(Sener, Demirel, & Sarlak, 2009), 감성지능이 간호사의 의사소통능력을 향상시키고, 팀 효율성을 증진시키며, 직무스트레스를 감소시키는 등 긍정적인 조직결과를 가져온다고 하였다(Codier, Kooker, & Shoultz, 2008).

감성지능과 직무스트레스의 관계에 대한 선행연구에서(Kim, 2014; Kim et al, 2013; Lee & Song, 2010; Lee, 2010)를 살펴보면, 감성지능이 높을수록 직무스트레스를 덜 받는 유의한 역상관관계를 나타내었다. 감성지능과 직무만족의 관계에 대한 연구(Ko & Kim, 2014; Han & Lee, 2011)에서는 감성지능이 높을수록 직무만족이 높은 순상관관계를 보였으며, 직무스트레스와 직무만족의 관계의 선행연구(Kang, 2010; Sung, Yoon, & Lee, 2007)에서는 직무스트레스가 높을수록 직무만족은 낮아지는 역상관관계를 나타내었다. 또한 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮아지는 역상관관계를 나타내는 많은 연구들을 메타분석한 Blegen(1993)의 연구에서 직무스트레스가 간호사의 직무만족에 가장 밀접한 관련이 있음을 제시하였다.

그동안 간호사의 감성지능과 직무스트레스의 관계, 감성지능과 직무만족의 관계(Ko & Kim, 2014; Han & Lee, 2011)를 밝히는 연구들이 시도되었고, 감성지능과 직무만족이 이직의도 등과 관련된 조직몰입(Joo & Han, 2013; Joung & Kim, 2006)에 미치는 영향에 대해 다양한 연구도 이루어져 왔다. 그러나 국내에 감성지능이 직무스트레스, 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구가 유치원교사를 대상으로 다뤄진 연구는 있었지만(You & Kim, 2008), 간호사 개인의 감성지능과 직무스트레스 그리고 직무만족 이 세 변수의 관계에 대한 연구는 미비하다.

간호대학생의 감성지능 수준에 따른 스트레스 정도 및 스트레스 대처방식의 차이에 대한 연구(Song & Chae, 2014)에서는 감성지능 수준의 상위 25% 그룹과 하위 25% 그룹으로 나누어 임상실습 스트레스, 지각된 스트레스,

스트레스 대처방식의 차이를 비교분석하였다. 그러나 간호사를 대상으로 감성지능 수준을 나눠 차이를 비교분석한 연구는 찾아보기 어려웠다. 이에 본 연구는 임상 간호사를 대상으로 감성지능, 직무스트레스, 직무만족 정도를 파악하고, 감성지능, 직무스트레스, 직무만족 간의 관련성을 규명하기 위해 감성지능 수준에 따른 직무스트레스, 직무만족의 차이를 확인하여 감성지능 향상 프로그램 개발과 간호사의 직무만족 향상으로 인한 간호조직의 인적자원관리를 위한 기초자료를 마련하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

본 연구는 간호사의 감성지능에 따른 직무스트레스 및 직무만족을 파악하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

가. 대상자의 감성지능, 직무스트레스 및 직무만족을 측정한다.

나. 대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능, 직무스트레스 및 직무만족의 차이를 파악한다.

다. 대상자의 감성지능, 직무스트레스 및 직무만족의 관계를 파악한다.

라. 대상자의 감성지능 수준에 따른 직무스트레스와 직무만족의 차이를 파악한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 간호사의 감성지능, 직무스트레스 및 직무만족 정도에 대해 알아보고, 감성

지능에 따른 직무스트레스와 직무만족의 차이를 검증하기 위한 서술적 비교연구이다.

### 2. 연구대상

본 연구는 G광역시 소재의 대학병원 1개와 전라남도 H군에 소재하는 대학병원 1개의 병원에서 재직 중인 간호사 중 연구 참여에 동의한 간호사를 대상으로 하였다. 최소 표본 크기는 Cohen의 표본 추출 공식에 따라 개발된 표본수 계산 프로그램인 G\*Power program 3.1.7에 의해 유의수준 .05, 중간효과크기 .15, 검정력 .80을 유지하기 위한 표본수는 118명이었다.

대상자의 탈락을 고려하여 총 250명의 대상자를 편의표집하였는데 외래를 제외한 내·외과 병동 및 기타 병동과 응급실에 5부씩 배부하였고, 수술실과 중환자실은 10부씩 배부하여 250부의 설문지를 회수하였다. 그 가운데 동의서에 이름을 기입하지 않거나 서명이 빠진 12부를 제외한 총 238부의 설문지가 본 연구의 분석대상이 되었다.

### 3. 연구도구

본 연구에서 사용한 도구는 대상자의 일반적 특성에 대한 6문항, 감성지능 16문항, 직무스트레스 30문항, 직무만족 10문항이었고 총 62문항으로 구성하였다.

#### 가. 감성지능

감성지능은 Wong과 Law(2002)가 개발한 WLEIS(Wong and Law Emotional Intelligence Scale)감성지능 척도를 이용하여 측정하였으며, 이 도구는 ‘자기감성 이해’ 4문항, ‘타인감

성 이해' 4문항, '감성 조절' 4문항, '감성 활용' 4문항으로 구성되어있다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않은 편이다' 2점, '보통이다' 3점, '그린 편이다' 4점, '매우 그렇다' 5점의 5점 Likert척도로 측정되며, 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 값은 자기감성 이해 .89, 타인감성 이해 .85, 감성조절 .76, 감성활용 .88이었으며, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값은 전체 문항의 신뢰도가 .88, 하위영역별로 자기감성 이해 .79, 타인감성 이해 .76, 감성조절 .76, 감성활용 .72이었다.

#### 나. 직무스트레스

직무스트레스는 Kim과 Gu(1984)가 개발하고 Lee(2010)가 수정·보완한 도구를 이용하여 측정하였으며, 이 도구는 총 30문항으로 11개의 하위 영역으로 구성되어있다. 하위 영역을 살펴보면 '의료한계에 대한 심리적 부담감'이 4문항, '근무형태'가 1문항, '전문직으로서의 역할갈등'이 4문항, '업무량 과중 및 갈등' 6문항, '전문지식과 기술부족' 2문항, '대인관계갈등' 7문항, '간호사고' 1문항, '승진' 2문항, '부적절한 보상' 1문항, '병원의 부적절한 물리환경' 1문항, '병원의 부적절한 행정' 1문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 느끼지 않는다' 1점, '약간 느낀다' 2점, '중간이다' 3점, '심하게 느낀다' 4점, '매우 심하게 느낀다' 5점의 5점 Likert척도로 구성되었다. 각 문항의 점수가 높을수록 직무스트레스가 많다는 것을 의미한다. 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .95이었으며, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .93이었다.

#### 다. 직무만족

직무만족은 Lee(1987)가 개발하고 Han(2000)이 수정·보완한 도구를 이용하여 측정하였으며, 이 도구는 자부심, 직무자체, 급여, 승진기회, 감독, 동료관계, 자기발전, 복지후생 제도 등에 관한 총 10문항으로 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점, '별로 그렇지 않다' 2점, '그저 그렇다' 3점, '대체로 그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점의 5점 Likert척도로 구성되었다. 각 문항의 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .79이었으며, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .86이었다.

### 4. 자료수집방법

본 연구의 자료수집은 2015년 7월 1일부터 7월 30일까지 자가보고 설문지를 이용하여 이루어졌는데 조사를 시행하기 전에 본 연구자가 해당 병원 간호부에 연락하고 직접 방문하여 간호부서장에게 연구목적, 연구의 취지 및 내용 등에 대해 구두 및 서면으로 설명하고 간호부서의 협조를 구하였다. 연구대상자 설명문 및 동의서를 설문지와 함께 간호부의 도움을 받아 병원의 간호단위마다 배포하고, 설문지는 작성이 끝남과 동시에 개별 봉투에 넣어 타인이 열어볼 수 없게 밀봉하였으며 간호부를 통하여 회수하였다. 본 설문지 작성에 소요되는 시간은 약 15분 정도이었으며 연구 협조에 대하여 소정의 답례품을 제공하였다.

### 5. 연구의 윤리적 측면

본 연구는 C대학병원 생명의학연구윤리심의위원회(IRB)에서 승인(CNUHH-2015-060)을 받고, 대상자가 속한 병원의 정해진 절차에 따라 협조 및 승인을 받았다. 그리고 대상자

의 윤리적 측면을 고려하여 대상자에게 설문의 목적과 방법, 익명성 보장에 관하여 설명한 내용을 알리고, 연구 참여에 대한 동의서에 동의 및 서명한 대상자에 한하여 설문조사를 하였다.

## 6. 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS win 23.0 프로그램으로 분석하였다.

가. 대상자의 일반적 특성과 감성지능, 직무스트레스 및 직무만족에 대해 실수와 백분율, 평균과 표준편차를 구하였으며, 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha값을 구하였다.

나. 대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능, 직무스트레스 및 직무만족의 차이는 t-test와

ANOVA로 분석하였으며, 사후검정은 Scheffe's test를 시행하였다.

다. 대상자의 감성지능, 직무스트레스 및 직무만족의 상관성은 Pearson's correlation 계수를 산출하여 분석하였다.

라. 대상자의 감성지능 수준 상위 25%와 하위 25% 그룹 간의 직무스트레스와 직무만족의 차이는 t-test로 분석하였다.

## III. 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 인구사회학적 특성은 다음과 같다(Table 1).

〈Table 1〉 General Characteristics of Participants (N = 238)

Variables	Categories	n (%)	M ± SD
Age (yr)			29.50 ± 6.03
	<30	137 (57.6)	
	≥30	101 (42.4)	
Marital status	Unmarried	161 (67.6)	
	Married	77 (32.4)	
Education	College	30 (12.6)	
	Bachelor	183 (76.9)	
	≥Master	25 (10.5)	
Religion	Yes	108 (45.4)	
	No	130 (54.6)	
Workplace	Medical ward	73 (30.7)	
	Surgical ward	71 (29.8)	
	Special Unit*	58 (24.4)	
	Others	36 (15.1)	
Clinical career (yr)			7.02 ± 5.93
	<5	101 (42.4)	
	≥5	137 (57.6)	

\* Emergency room, Intensive care unit, Operation room

대상자의 평균 연령은 29.5세(범위: 22~47세)로 30세 미만이 57.6%(137명)였고, 결혼 상태는 미혼이 67.6%(161명)로 기혼자보다 많았다. 최종학력은 4년제 간호대학 졸업자가 76.9%(183명)로 가장 많았으며, 다음이 전문대학 졸(12.6%), 대학원 석사과정 이상(10.5%)의 순이었다. 종교는 무교가 54.6%(130명)로 종교가 있는 경우보다 많았다. 현 근무부서는 내과 병동이 30.7%(73명)로 외과 병동보다 조금 많

았다. 평균 임상경력은 7.02년( $\pm 5.93$ )이며, 최대 임상경력은 26년이었고, 총 임상경력은 5년 이상이 57.6%(137명)로 가장 많았다.

## 2. 감성지능, 직무스트레스 및 직무만족의 정도

본 연구의 주요 변수인 감성지능, 직무스트레스 및 직무만족의 정도는 다음과 같다 (Table 2).

〈Table 2〉 Emotional Intelligence, Job Stress, and Job Satisfaction of the Subjects (N = 238)

Variables	M $\pm$ SD	Minimum	Maximum
Emotional Intelligence (EI)	3.41 $\pm$ 0.41	2.19	4.56
Self Emotional Appraisal (SEA)	3.65 $\pm$ 0.51	2.25	5.00
Other's Emotional Appraisal (OEA)	3.49 $\pm$ 0.54	2.00	4.75
Regulation of Emotion (ROE)	3.12 $\pm$ 0.58	1.75	4.75
Use of Emotion (UOE)	3.38 $\pm$ 0.50	2.25	5.00
Job Stress	3.44 $\pm$ 0.50	2.00	4.90
Job Satisfaction	3.28 $\pm$ 0.50	1.70	4.90

연구대상자의 감성지능은 5점 만점에 3.41 점( $\pm 0.41$ 점)이었으며, 4가지 영역별로 살펴보면 자기감성이 해 3.65점( $\pm 0.51$ 점), 타인감성이 해 3.49점( $\pm 0.54$ 점), 감성활용 3.38점( $\pm 0.50$ 점), 감성조절 3.12점( $\pm 0.58$ 점) 순이었다. 직무스트레스는 5점 만점에 3.44점( $\pm 0.50$ 점)이었으며, 직무만족은 5점 만점에 3.28점( $\pm 0.50$ 점)이었다.

## 3. 일반적 특성에 따른 감성지능, 직무스트레스 및 직무만족의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능, 직무스트레스 및 직무만족을 분석한 결과는 다음과 같다(Table 3). 감성지능은 교육수준( $F = 5.56, p = .004$ )에서 유의한 차이를 보였고, 집

단 간 유의한 차이를 확인하기 위해 Scheffe' 검정한 결과, 학력에 따른 감성지능의 차이는 대학원 졸이 전문대학졸보다 더 높은 것으로 나타났다. 직무스트레스는 연령( $t = -2.23, p = .027$ ), 임상경력( $t = -3.38, p < .001$ )에서 유의한 차이를 보였다. 직무만족은 연령( $t = -2.63, p = .009$ ), 결혼상태( $t = -2.26, p = .025$ ), 교육 수준( $F = 6.71, p = .001$ )에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났고, 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위해 Scheffe' 검정한 결과, 학력에 따른 직무만족의 차이는 대학원졸이 전문대학과 4년제졸보다 더 높은 것으로 나타났다.

## 4. 감성지능, 직무스트레스 및 직무만족의 관계

대상자의 감성지능, 직무스트레스 및 직무

〈Table 3〉 Differences in Emotional Intelligence, Job Stress, and Job Satisfaction by General Characteristics (N = 238)

		Emotional Intelligence		Job Stress		Job Satisfaction	
		M ± SD	t/F(p)	M ± SD	t/F(p)	M ± SD	t/F(p)
Age (yr)	<30	3.37 ± 0.39	-1.80(.073)	3.41 ± 0.51	-2.23(.027)	3.21 ± 0.50	-2.63(.009)
	≥30	3.47 ± 0.44		3.56 ± 0.52		3.38 ± 0.48	
Marital status	Unmarried	3.38 ± 0.37	-0.34(.184)	3.40 ± 0.48	-1.87(.062)	3.23 ± 0.48	-2.26(.025)
	Married	3.47 ± 0.49		3.53 ± 0.54		3.38 ± 0.52	
Education	College <sup>a</sup>	3.28 ± 0.45	5.56(.004)	3.64 ± 0.60	2.59(.077)	3.05 ± 0.45	6.71(.001)
	Bachelor <sup>b</sup>	3.40 ± 0.40	(a<c)	3.41 ± 0.48		3.28 ± 0.48	(a,b<c)
	≥Master <sup>c</sup>	3.64 ± 0.43		3.41 ± 0.54		3.54 ± 0.59	
Religion	Yes	3.46 ± 0.39	1.79(.075)	3.43 ± 0.46	-0.30(.764)	3.29 ± 0.48	0.33(.745)
	No	3.37 ± 0.43		3.45 ± 0.54		3.27 ± 0.52	
Workplace	Medical ward	3.47 ± 0.37	1.45(.236)	3.44 ± 0.54	0.31(.732)	3.30 ± 0.47	0.15(.860)
	Surgical ward	3.42 ± 0.46		3.48 ± 0.54		3.26 ± 0.48	
	Special Unit*	3.32 ± 0.42		3.46 ± 0.50		3.20 ± 0.57	
	Others	3.44 ± 0.41		3.48 ± 0.53		3.30 ± 0.47	
Clinical career (yr)	<5	3.39 ± 0.38	-0.72(.470)	3.33 ± 0.46	-3.38(<.001)	3.29 ± 0.46	0.26(.795)
	≥5	3.43 ± 0.45		3.58 ± 0.54		3.27 ± 0.53	

\* Emergency room, Intensive care unit, Operation room

〈Table 4〉 Correlations of Emotional Intelligence, Job Stress, and Job Satisfaction (N = 238)

Emotional Intelligence	Job Stress		Job Satisfaction
	r(p)	-.15(.017)	.42(<.001)

〈Table 5〉 Differences in Job Stress and Job Satisfaction by the level of Emotional Intelligence (N = 238)

Variables	Low group (n = 59)		High group (n = 67)	t(p)
	M ± SD	M ± SD		
Job Stress	3.57 ± 0.53	3.40 ± 0.56		1.77(.078)
Job Satisfaction	2.97 ± 0.45	3.56 ± 0.46		-7.20(<.001)

만족 간의 상관관계를 분석한 결과는 다음과 같다(Table 4). 감성지능은 직무스트레스와 유의한 역상관관계를 나타내었고( $r = -.15, p = .017$ ), 감성지능은 직무만족과 유의한 순상관계이었으며( $r = .42, p < .001$ ), 직무스트레스와 직무만족도는 유의한 역상관관계를 나

타내었다( $r = -.26, p < .001$ ). 즉, 감성지능이 높을수록 직무스트레스는 낮고, 직무만족은 높았다.

##### 5. 감성지능 수준에 따른 직무스트레스와 직무만족의 차이

대상자의 감성지능을 사분위수로 나누어 상위군(상위 25%)과 하위군(하위 25%)간에 직무스트레스와 직무만족의 차이를 분석한 결과는 다음과 같다(Table 5). 감성지능 수준이 높은 상위군의 감성지능점수는 3.69점 이상(67명)이었고, 하위군의 감성지능 점수는 3.11점 이하(59명)였다. 직무스트레스 정도를 살펴보면 감성지능 수준 상위군의 직무스트레스 정도와 하위군의 직무스트레스 정도는 유의한 차이가 없었으나, 상위군의 직무스트레스 정도는 평균 3.40점( $\pm 0.53$ ), 하위군의 직무스트레스 정도는 평균 3.57점( $\pm 0.56$ )으로 하위군의 직무스트레스 정도가 상위군의 직무스트레스 정도보다 더 높았다. 직무만족 정도를 살펴보면 감성지능 수준 상위군과 하위군 간의 직무만족 정도는 유의한 차이가 있었고( $t = -7.20, p < .001$ ), 상위군의 직무만족 정도가 평균 3.56점( $\pm 0.46$ ), 하위군의 직무만족 정도는 평균 2.97점( $\pm 0.45$ )으로 상위군의 직무만족 정도가 하위군의 직무만족 정도보다 더 높았다.

#### IV. 논 의

본 연구는 대학병원에 근무하고 있는 다양한 부서의 간호사를 대상으로 감성지능, 직무스트레스, 직무만족 수준 및 관계를 파악하고, 감성지능 수준에 따른 직무스트레스와 직무만족의 차이를 파악하여 간호조직의 인적자원관리에 도움을 줄 수 있는 감성지능 향상 프로그램 개발에 필요한 기초자료를 마련하기 위하여 시도되었다. 본 연구변수에 관한 선행연구결과를 통해 감성지능이 향상되면 직무스트레스를 감소시키고 직무만족을 도모

할 수 있을 것으로 사료되어 이를 위하여 직무스트레스가 심한 간호사 대상으로 감성지능에 대한 관심을 고취시킬 수 있는 근거자료를 확보해가는 노력을 기울여야 할 것이다.

본 연구에서, 대상자의 감성지능은 5점 만점에 3.41점으로 서울 소재 대학병원 간호사를 대상으로 한 Lee와 Woo (2015)의 간호사의 직무 배태성, 감성지능, 사회적지지, 이직의도 간의 구조적 관계에 대한 연구에서의 3.52점 보다 조금 낮은 것으로 나타났고, Kim 등 (2013)의 임상간호사의 감정노동, 감성지능 및 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 연구에서는 5점 만점에 3.41점, Ko와 Kim (2014)의 임상간호사의 감성지능과 대인 관계능력, 직무만족도의 관계에 대한 연구에서 3.42점으로 본 연구와 유사하였다. Lee와 Song (2010)의 간호사의 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향에 대한 연구에서는 서울 소재 대학병원 간호사의 감성지능이 지방의 대학병원 간호사의 감성지능 보다 더 낮아 이를 근거할 수 있는 연구가 계속되어야 한다고 하였는데 본 연구 결과는 위 연구와 반대로 지방 대학병원 간호사의 감성지능이 서울 소재 대학병원 간호사의 감성지능보다 낮게 나와 차이가 있었다. 이에 향후 지역에 따른 간호사의 감성지능에 대한 차이를 확실히 비교하여 볼 수 있는 후속 연구가 필요하다고 사료된다.

본 연구에서 감성지능의 4개의 하위영역별로 살펴보면, 자기감성이해가 3.65점, 타인감성이해가 3.49점, 감성활용이 3.38점, 감성조절이 3.12점 순이었다. 이 결과는 Ko와 Kim (2014)의 연구에서 자기감성이해 3.71점, 타인감성이해 3.53점, 감성활용 3.28점, 감성조절 3.19점으로 유사하였고, Lee와 Woo (2015)의

연구에서는 자기감성이해 3.72점, 감성조절 3.51점, 타인감성이해 3.46점, 감성활용 3.33점 순으로 본 연구와의 차이가 있었다. 본 연구의 대상자와 Ko와 Kim (2014)의 연구에서 감성지능 하위영역 중 자기감성이해와 타인감성이해 점수가 높았고, 감성활용, 감성조절의 점수는 낮았다. 이는 직무특성상 긴장 속에서 환자를 대상으로 정해진 매뉴얼과 지시, 감독 하에 간호가 대부분 이루어지기 때문에 자유롭게 감성을 활용, 조절하기에는 어려울 것으로 생각된다.

본 연구대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능의 차이를 보면 교육수준이 석사학위 이상이 전문대나 학사학위 소지자보다 5점 만점에 3.64점으로 높았다. 이 결과는 Lee와 Woo (2015)의 연구와 Kim 등(2013)의 연구에서 교육수준이 고학력일수록 감성지능이 높아 본 연구와 유사하였다. 이는 석사학위 이상을 취득하는 과정에서 개인의 성과와 건설적인 활동을 위해 스스로를 격려하고 최선을 다하는데 자신의 감정을 지속적으로 다스리고 조절하는 훈련이 이루어져서 감성지능이 보다 높은 것으로 생각된다.

본 연구에서 직무스트레스는 연령( $t = -2.23, p = .027$ ), 임상경력( $t = -3.38, p < .001$ )에서 유의한 차이를 보였다. 이 결과는 Lee와 Song (2010)의 연구에서 직무스트레스와 연령이 유의한 차이를 보인 것과 유사하였다. 이는 연령과 경력이 높을수록 임상적 경험이나 지식적인 면이 연령이나 경력이 낮은 경우보다 높아지면서 전문직으로서의 역할갈등에 마주하게 된다. 또한 간호업무 특성 상 간과할 수 없는 간호사고에 긴장하고 주의하는 상황이 이어지게 되어 스트레스가 증가하며, 낮은 연차에 비해 승진에 대한 부담감이나 갈등 등이

있어 직무스트레스가 높아진 것으로 생각된다.

본 연구에서 직무만족은 연령( $t = -2.63, p = .009$ ), 결혼상태( $t = -2.26, p = .025$ ), 교육수준 ( $F = 6.71, p = .001$ )에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이 결과는 중소병원 간호사를 대상으로 한 Ryu와 Ko (2015)의 연구와 유사하였는데 이는 병원 규모와 상관없이 연령, 결혼상태, 교육수준은 직무만족과 연관되어 있음을 시사하고 있다. 이는 대상자의 연령이 많을수록 경력이 쌓여감에 따라 직무에 대한 여유가 생기고, 기혼자인 경우 안정적인 가정이 임상간호사들의 감정의 밑바탕이 되어 직무에 대한 부담감이 줄어들며, 교육수준이 높을수록 전문지식 및 기술이 갖춰지는 것뿐만 아니라 개인적인 성과에 대한 성취감 및 능력에 대해 인정받는 등으로 직무에 대한 만족감이 높아지기 때문인 것으로 생각된다.

본 연구결과, 감성지능이 높을수록 직무스트레스가 낮아지는 역상관관계( $r = -.15, p = .017$ )로 나타나 Kim (2014), Kim 등(2013), Lee 와 Song (2010)및 Lee (2010)의 연구에서도 감성지능이 높을수록 직무스트레스를 덜 받는 유의한 역상관관계를 보고한 연구결과를 지지하였다. 이러한 연구결과들을 통해 감성지능을 높일 수 있는 교육프로그램을 개발 및 시행함으로써 직무스트레스를 줄이는 것이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구에서 감성지능은 직무만족과 유의한 순상관관계이었으며( $r = .42, p < .001$ ), 이는 Ko와 Kim (2014), Han과 Lee (2011)의 감성지능이 높을수록 직무만족이 높은 순상관계를 보고한 연구결과를 지지한다. 이 결과 또한 감성지능을 높일 수 있는 프로그램을 간호사 직무특성에 맞게 적용시키는 것이 간호

조직에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 생각된다.

본 연구에서 감성지능 수준에 따른 직무스트레스와 직무만족의 차이를 분석한 결과, 감성지능 수준 상위군의 직무만족 정도가 평균 3.56점( $\pm 0.46$ ), 하위군의 직무만족 정도는 평균 2.97점( $\pm 0.45$ )으로 상위군의 직무만족 정도가 하위군의 직무만족 정도보다 더 높았고 유의한 차이가 있었다( $t = -7.20, p < .001$ ). 이는 본 연구에서 감성지능과 직무만족의 상관관계 분석 결과 감성지능이 높을수록 직무만족도가 높은 것과 같은 결과이며, 감성지능이 높을수록 직무만족이 높게 나타난 선행연구 (Wong & Law, 2002)와도 일치한 결과이다. 그러나 감성지능 수준 상위군의 직무스트레스 정도는 하위군의 직무스트레스 정도와 유의한 차이가 없었는데 점수 차이로 보면 감성지능 수준이 높은 상위군의 직무스트레스 정도 평균이 3.40점으로 감성지능 수준 하위군의 직무스트레스 평균 3.57점 보다 직무스트레스 정도가 낮은 것으로 나타났다.

본 연구 결과에서 감성지능 수준에 따른 직무스트레스 차이는 유의하지 않았으나, 점수 차이가 있는 것과, 감성지능과 직무스트레스가 역상관관계를 나타낸 결과를 고려했을 때, 감성지능이 높을수록 직무스트레스를 적게 받는다는 선행연구들의 결과를 일부 지지하는 내용이었다(Kim, 2014; Lee & Song, 2010). 간호사의 감성지능, 직무스트레스, 직무만족 정도를 파악하는 것에 그치지 않고 간호사의 감성지능 수준에 따른 직무스트레스와 직무만족의 차이에 대한 연구가 미비했던 것을 고려하였을 때, 이상의 결과를 바탕으로 본 연구는 간호사의 감성지능, 직무스트레스, 직무만족의 관계를 파악할 수 있었고, 간호사

의 감성지능 수준에 따른 직무스트레스와 직무만족의 차이를 확인하여 감성지능을 높이기 위한 프로그램 개발 및 교육 전략의 필요성을 제시한 것에 의의가 있다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 다양한 부서의 간호사를 대상으로 감성지능, 직무스트레스, 직무만족도 수준 및 관계를 파악하고, 감성지능 수준에 따른 직무스트레스와 직무만족의 차이를 파악하였다. 연구대상자로 2015년 7월 1일부터 7월 30일까지 G광역시 소재의 대학병원 1개와 전라남도 H군에 소재하는 대학병원 1개의 병원에 재직하고 있는 간호사 중 연구참여에 동의한 238명을 대상으로 설문지를 이용하여 자료를 수집한 후 분석하였다.

본 연구결과는 다음과 같다.

대상자는 30세 미만이 57.6%(137명)로 대부분이었고, 결혼 상태는 미혼이 67.6%(161명)로 기혼자보다 많았다. 최종학력은 4년제 간호대학 졸업자가 76.9%(183명)로 가장 많았으며, 종교는 없는 경우가 54.6%(130명)로 종교가 있는 경우보다 많았다. 현 근무부서는 내과 병동이 30.7%(73명)로 외과 병동보다 조금 많았으며, 총 임상경력은 5년 이상이 57.6%(137명)로 가장 많았다.

대상자의 감성지능, 직무스트레스, 직무만족도는 중간정도의 수준이었다. 감성지능의 4 가지 영역별 중 자기감성이해가 가장 높았으며, 직무스트레스의 영역별 중 간호사고에 대한 직무스트레스가 가장 높았다.

일반적 특성에 따른 연구변수의 차이를 분석한 결과, 교육수준이 높을수록 감성지능이

높았고, 연령이 많고, 임상경력이 높을수록 직무스트레스가 높은 결과를 보였으며, 직무만족은 연령이 많을수록, 미혼자보다 기혼자가, 교육수준이 높을수록 직무만족이 높은 것으로 나타났다. 감성지능, 직무스트레스, 직무만족의 상관관계분석에서 감성지능이 높을수록 직무스트레스는 낮았고, 직무만족은 높았다.

대상자의 감성지능을 사분위수로 나누어 상위군(상위 25%)과 하위군(하위 25%)간에 직무스트레스와 직무만족의 차이를 분석한 결과, 감성지능 수준 상위군의 직무스트레스 정도는 하위군의 직무스트레스 정도와 유의한 차이가 없었으나, 감성지능 수준이 높은 상위군의 직무스트레스 평균점수가 하위군의 직무스트레스 평균점수보다 낮았다. 직무만족 정도는 감성지능 수준 상위군이 하위군보다 직무만족 정도가 더 높았고, 유의한 차이가 있었다.

결과를 정리해보면, 감성지능이 높을수록 직무스트레스가 낮아지고 직무만족이 높아지므로, 직무스트레스를 낮추고 직무만족을 높이기 위해 감성지능의 개발이 필요하다는 것을 알 수 있다. 인간을 대상으로 하고, 환자 및 보호자, 그리고 각 부서와의 의사소통이 이뤄지며, 전인간호를 수행하면서 간호사고를 늘 경계해야하는 간호사의 직업적 특성을 고려하여, 병원에서는 감성지능 개발 전략 및 감성지능 교육프로그램을 실시하는 것이 필요하다고 사료된다.

이러한 결과를 토대로 하여 다음과 같이 제언하고자 한다.

1. 본 연구는 G광역시와 H군에 소재한 대학병원 간호사를 대상으로 연구한 결과이므로 모든 간호사에게 일반화하는데 한계가 있다고 볼 수 있다. 따라서 광범위 병원간호사

를 대상으로 반복연구를 제언한다.

2. 간호사의 감성지능 향상을 위한 프로그램을 개발하고 그 효과를 검증할 수 있는 실험연구수행을 제언한다.

## 참고문헌

- Benson, G., Ploeg, J., & Brown, B. (2010). A cross-sectional study of emotional intelligence in baccalaureate nursing students. *Nurse Education Today*, 30(1), 49-53.
- Blegen, M. A. (1993). Nurses' job satisfaction: a meta-analysis of related variables. *Nursing Research*, 42(1), 36-41.
- Codier, E., Kooker, B. M., & Shoultz, J. (2008). Measuring the Emotional Intelligence of Clinical Staff Nurses An Approach for Improving the Clinical Care Environment. *Nursing Administration Quarterly*, 32(1), 8-14.
- Freshwater, D., & Stickley, T. (2004). The heart of the art: Emotional intelligence in nurse education. *Nursing Inquiry*, 11(2), 91-98.
- Han, S. J. (2000). A Study on the relationship between nursing organizational culture and organizational performance. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 8(3), 441-456.
- Han, S. Y., & Lee, Y. M. (2011). The Effect of Emotional Intelligence on Organization Communication Satisfaction and Job Satisfaction. *Journal of Korea Academia-*

- Industrial cooperation Society, 12(12), 5493-5499.
- Joo, Y. S., & Han, S. S. (2013). The Effects of Leader's Emotional Intelligence and Nurse's own Emotional Intelligence on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 19(1), 194-202.
- Joung, M. S., & Kim, K. J. (2006). A Study on the effect of emotional Labor and Leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Korean Journal of Hospital Management*, 11(4), 1-18.
- Kang, H. L. (2010). A Study of Occupational Satisfaction, Stress and Customer Orientation of Upper-scale General Hospital Nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 19(2), 268-277.
- Kim, M. J., & Gu, M. O. (1984). The Development of the Stresses Measurement Tool for Staff Nurses working in the Hospital. *The Journal of Nurses Academic Society*, 14(2), 28-37.
- Kim, Y. J. (2014). The Influence of a General Hospital Nurse's Emotional Labor, Emotional Intelligence on Job Stress. *Journal of Digital Convergence*, 12(9), 245-253.
- Kim, J. H., Lee, Y. M., Joung, H. Y., Choo, H. S., Won, S. J., Kwon, S. Y., Bae, H. J., Ahn, H. K., Kim, E. M., & Jang, H. J. (2013). Effects of Emotional Labor, Emotional Intelligence and Social Support on Job Stress in Clinical Nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 20(2), 157-167.
- Ko, H. R., & Kim, J. H. (2014). The Relationships among Emotional Intelligence, Interpersonal Relations, and Job Satisfaction of Clinical Nurses. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 20(3), 413-423.
- Lee, K. H., & Song, J. S. (2010). The Effect of Emotional Intelligence on Self-Efficacy and Job Stress of Nurses - Mediating Role of Self-Efficacy-. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(1), 17-25.
- Lee, S. (2010). Emotional Intelligence and Job Stress of Clinical Nurses in Local Public Hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(4), 466-474.
- Lee, S. J., & Woo, H. J. (2015). Structural Relationships among Job Embeddedness, Emotional Intelligence, Social Support and Turnover Intention of Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 21(1), 32-42.
- Lee, Y. H. (1987). Determinants of organizational performance in the christian hospitals. *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 20(1), 67-83.
- Lee, Y. H. (2010). *A study on Job Stress and Job Satisfaction of Nurses in Long-Term Care Hospital*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional

- intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 327-342.
- Ryu, Y. O., & Ko, E. (2015). Influence of Emotional Labor and Nursing Professional Values on Job Satisfaction in Small and Medium-sized Hospital Nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 22(1), 7-15.
- Sener, E., Demirel, O., & Sarlak, K. (2009). The effect of the emotional intelligence on job satisfaction. *Studies in Health Technology Informatics*, 146, 710-711.
- Song, J. E., & Chae, H. J. (2014). Differences in Stress and Stress Coping Strategies according to Emotional Intelligence in Nursing Students. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 20(4), 502-512.
- Sung, M. H., Yoon, H. O., & Lee, H. J. (2007). A Study on Relationship Between Job Stress, Burnout Experience and Job Satisfaction of Nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 16(2), 147-157.
- Vitello-Cicciu, J. M. (2002). Exploring emotional intelligence : Implications for nursing leaders. *The Journal of Nursing Administration*, 32(4), 203-210.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274.
- You, H. K., & Kim, S. P. (2008). A Study On The Relationship Between Emotional Intelligence, Job Stress, Job Satisfaction And Job Performance. *Journal of Human Resource Management Research*, 15(4), 127-146.

