



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

碩士學位論文

임상간호사의 감성지능과  
대인관계능력, 직무만족도

濟州大學校 大學院

看護學科

高賢錄

2014年 2月

# 임상간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족도

指導教授 金貞姬

高賢錄

이 論文을 看護學 碩士學位 論文으로 提出함

2014年 2 月

高賢錄의 看護學 碩士學位 論文을 認准함

審査委員長 송효정 ①

委 員 김민영 ①

委 員 김정희 ①

濟州大學校 大學院

2014年 2 月

# The Clinical Nurses' Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, and Job Satisfaction

Hyun-Rok Ko  
(Supervised by professor Jeong-Hee Kim)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the  
degree of Master of Nursing

2014. 2 .

This thesis has been examined and approved.

.....  
Thesis director, Hyo Jeong Song, Prof. of Nursing  
.....  
.....

.....  
Department of Nursing

GRADUATE SCHOOL

JEJU NATIONAL UNIVERSITY

# 목 차

## I. 서론

- 1. 연구의 필요성 ..... 1
- 2. 연구의 목적 ..... 3
- 3. 용어의 정의 ..... 4

## II. 연구방법

- 1. 연구설계 ..... 6
- 2. 연구대상 ..... 7
- 3. 연구도구 ..... 7
- 4. 자료수집 및 분석방법 ..... 9

## III. 연구결과

- 1. 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성 ..... 11
- 2. 대상자의 감성지능, 대인관계능력 및 직무만족의 정도 ..... 13
- 3. 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 감성지능,  
대인관계능력과 직무만족의 차이 ..... 14
- 4. 대상자의 감성지능, 대인관계능력 및 직무만족의  
상관관계 ..... 19
- 5. 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성과 감성지능,  
대인관계능력이 직무만족도에 미치는 영향요인 ..... 20

|                  |    |
|------------------|----|
| IV. 논의 .....     | 22 |
| V. 결론 및 제언 ..... | 30 |
| 참고문헌 .....       | 34 |
| Abstract .....   | 39 |
| 부록 .....         | 42 |

## 표 목 차

|  |    |
|--|----|
| <Table 1> General and Job-related Characteristics of the Subjects<br>.....                                     | 12 |
| <Table 2> Level of Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, and Job Satisfaction<br>.....           | 13 |
| <Table 3> Differences in Emotional Intelligence by General and Job-related Characteristics<br>.....            | 16 |
| <Table 4> Differences in Interpersonal Relationship by General and Job-related Characteristics<br>.....        | 17 |
| <Table 5> Differences in Job Satisfaction by General and Job-related Characteristics<br>.....                  | 18 |
| <Table 6> Correlations among Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, and Job Satisfaction<br>..... | 20 |
| <Table 7> Factors Affecting Job Satisfaction by Multiple Regression Analysis<br>.....                          | 21 |

## 그림 목차

|  |   |
|--|---|
| <Figure 1> Conceptual framework of this study<br>..... | 6 |
|--|---|

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성

복잡하고 급변하는 경영환경과 치열한 경쟁 상황 속에서 최근 기업들은 중요한 생존 전략의 요소로 인적자원관리에 초점을 맞추고 있다(성영희, 황문숙, 김경숙과 전나미, 2010). 병원 조직 또한 대형화나 고급화, 가속화되는 병원 간 경쟁 심화 등으로 인하여 저비용 고효율의 병원 경영혁신을 통한 새로운 의료서비스를 제공해야 하는 어려운 상황에 처해 있으며(박희자, 2010), 의료서비스의 질을 향상시키고 조직의 업무성과를 증진시키는 것을 최우선 과제로 삼고 있다. 이러한 의료환경의 변화는 서비스업의 특성상 인적자원을 어떻게 효율적으로 활용하느냐의 문제로 병원의 경영 목표를 달성하는 것과 직결되기 때문에 인적자원관리에 대한 관심은 계속 증가되고 있고, 병원 경영층 또한 인적자원관리를 통해 조직유효성을 높이는 방안을 모색하고 있다(문은경, 2012). 특히 간호인력의 경우 병원 전체 인력의 과반수 이상을 차지하고 있으며, 환자와의 최접점에서 업무를 수행하고 있어 병원 조직의 유효성을 달성하는 데에 간호사의 역할과 영향력은 한층 더 중요해졌으며 따라서 간호조직의 유효성을 높이는 것이 곧 병원조직 전체의 성과와 직결된다고 할 수 있다(성영희 등, 2010).

황필주(2007)에 따르면, 현대 조직에서는 능력과 지식, 기술로 대변되는 이성에 국한되지 않고, 극심한 경쟁 속에서도 잘 인내하며, 다른 사람을 이해하고 그들과 함께 팀을 이루어 문제를 해결하고 목표를 달성할 수 있는 높은 감성지능을 가진 인재를 필요로 하고 있다. 감성지능이란 다양한 상황에 있어서 자신과 타인의 감성을 이해하고, 그 감성을 조절하고, 알고 있는 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력으로(Wong & Law, 2002) 간호사는 업무의 특성상 환자의 관점을 이해하여 환자들의 의료서비스 만족도를 높여주고, 보호자 혹은 타 의료직종의 사람들과 효율적인 의사소통을 하기 위해 지적 능력 외에 자신과 타인의 감정에



대한 정확한 이해력과 진실한 공감능력을 갖고 있어야 하며 자신의 감정을 통제할 수 있는 감성지능이 요구된다(한금선, 오연재, 이숙자, 차선경과 강현철, 2009). Cooper와 Sawaf (1997)는 감성지능이 개인의 경력 개발과 업무에 관한 동기부여, 직무현신과 조직몰입, 리더십 등에 영향을 미치므로써 조직 유효성을 높이기 위한 인적자원 관리 방안으로 활용될 수 있음을 시사하였다.

또한 간호사가 건강요구를 가진 다양한 계층의 사람들과의 끊임없는 접촉과 조직 내 다양한 직종들과 의사소통하며 간호활동을 수행하기 위해서는 감성지능과 함께 대인관계능력 또한 요구된다. 대인관계란, 사회조직 내에서 두 사람이 상호 접촉하는 관계로 대인관계가 원만하게 형성될 때 정체감 확립, 건전한 성격 발달, 자아 성취감, 행복감, 욕구만족 등이 이루어지고, 그렇지 못할 때는 불안, 우울, 욕구좌절, 소외 등 부정적인 심리상태를 유발할 수 있다(박영희, 2008). 즉 개인의 대인관계능력은 부족하면 불만을 유발하고 더 큰 문제와 갈등의 원인이 되기도 하지만 어떻게 대처하느냐에 따라 개인적 성장을 도와주는 에너지가 될 수 있다. 따라서 대인관계능력은 조직구성원 개인적 차원에서는 환경적응과 만족감을 높이고, 조직 차원에서는 집단의 응집력과 직무만족 등 조직 유효성에 영향을 미칠 수 있어, 조직의 원활한 운영을 위해서는 인적자원 관리에서 매우 중요하다(정경진, 2010).

한편 감성지능과 대인관계능력 관련 선행 연구들에 따르면, 감성지능과 대인관계능력이 조직구성원의 직무만족이나 이직의도, 조직몰입 등 조직의 유효성에 영향을 미치는 것으로 나타났다(이화용과 장영철, 2004; 황필주, 2007; 문은경, 2012; 이수진, 2013). 정현우(2007)의 연구에서는 감성지능 요인 중 자기감성이해, 감성조절, 감성활용이 직무만족에 영향을 주었고 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용이 조직몰입에 영향을 주었으며, 정현영(2005)은 감성리더십이 조직몰입에 정적인 상관관계를 보고하였다. 또한 윤혜신(2013)과 황회복(2012)의 연구에서는 감성지능은 대인관계능력의 하나인 의사소통능력과도 상관관계가 있는 것으로 보고하였다. 직무만족 관련 선행 연구들에서는 대인관계능력을 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 보고하였다(이수진, 2013). 이는 복잡하고 다양한 직무수행을 요구하는 현대 조직에서 자신이 갖고 있는 능력이나 자질만을 활용해서는 특정 직무를 성공적으로 수행하는데 한계가 있으며 성공적인 직무수행을

위해서는 다양한 사람들과 교류하면서 다른 사람들과 개방적이고 진실한 자세로 의사소통을 하며 상호 간에 이해를 도모하고 친밀감을 느낄 수 있는 능력을 일컫는 대인관계능력을 필요로 하기 때문이다(Morrison, 2002). 또한 대인관계능력은 과업의 성과, 조직몰입, 이직의도에 영향을 미친다(임만수, 2008). 간호사를 대상으로 한 연구에서 문은경(2012)은 대인관계능력 향상은 간호업무성과 향상과 직결되며, 감성지능의 증진을 통해 대인관계능력을 향상시킬 수 있다고 하였다. 따라서 다양한 건강요구를 지닌 환자와의 끊임없는 관계를 통하여 간호서비스를 제공하는 간호사의 감성지능과 대인관계능력은 질적인 간호업무 수행에 영향을 미칠 수 있으며, 간호사의 직무만족도를 향상시키고 궁극적으로는 간호사의 이직의도를 낮출 수 있을 것으로 생각된다.

그러나 지금까지 감성지능 관련 선행 국내 연구들은 주로 경영학이나 교육심리학 분야에서 리더를 대상으로 한 감성경영 관련 연구가 대부분이며(정현우, 2007), 간호사를 대상으로 한 감성지능 관련 연구 또한 직무만족, 직무스트레스 등 조직유효성 변수들과의 관련성에 대한 연구가 주로 이루어져 왔고, 대인관계능력 등을 포함한 연구는 거의 없다.

이에 본 연구자는 임상간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족의 정도를 확인하고 그 관계들을 파악하여 인적자원관리의 방안으로 간호사의 감성지능과 대인관계능력을 높이는 프로그램 개발을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 임상간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족의 정도를 확인하고 그 관계들을 파악하기 위한 연구이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 간호사의 감성지능, 대인관계능력, 직무만족 정도를 파악한다.

둘째, 간호사의 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 감성지능, 대인관계능력, 직무만족도의 차이를 파악한다.

셋째, 간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족도의 상관관계를 파악한다.  
넷째, 간호사의 감성지능과 대인관계능력이 직무만족도에 미치는 영향을 파악한다.

### 3. 용어의 정의

#### 1) 감성지능

- (1) 이론적 정의: 자신과 타인의 감성을 이해하고, 자신의 감성을 조절하고 활용할 수 있는 능력을 의미한다(Wong & Law, 2002).
- (2) 조작적 정의: 본 연구에서는 Wong과 Law (2002)가 개발한 감성지능 측정도구(Wong and Law Emotional Intelligence Scale [WLEIS])를 황필주(2007)가 번안하여 사용한 도구로 측정된 점수이다.

#### 2) 대인관계능력

- (1) 이론적 정의: 다른 사람의 마음, 감정, 느낌을 잘 이해함으로써 다른 사람과 효과적이고 조화롭게 일할 수 있는 능력을 의미한다(Gardner, Kornhaber, and Wake, 1996).
- (2) 조작적 정의: 본 연구에서는 Guerney (1977)가 개발한 대인관계변화척도(Relationship Change Scale [RCS])를 문은경(2012)이 간호사를 대상으로 사용한 도구로 측정된 점수이다.

#### 3) 직무만족

- (1) 이론적 정의: 개인이 자신의 업무경험을 즐겁고 긍정적인 것으로 인식하

는 직무에 대한 태도로써 개인적 특성과 조직요인, 직무요인, 환경요인 등 여러 측면과 관계된다(신유근, 1998).

- (2) 조작적 정의: 본 연구에서는 미네소타 산업관계연구소의 Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) 번역하여 사용한 이상금(1996)의 도구를 김정희(2000)가 수정·보완하여 사용한 도구로 측정한 점수이다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구 설계

본 연구는 임상간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족의 정도를 확인하고 그 관계들을 파악하기 위한 서술적 상관관계 연구(descriptive correlational research)이다. 본 연구의 개념 틀은 다음과 같다.

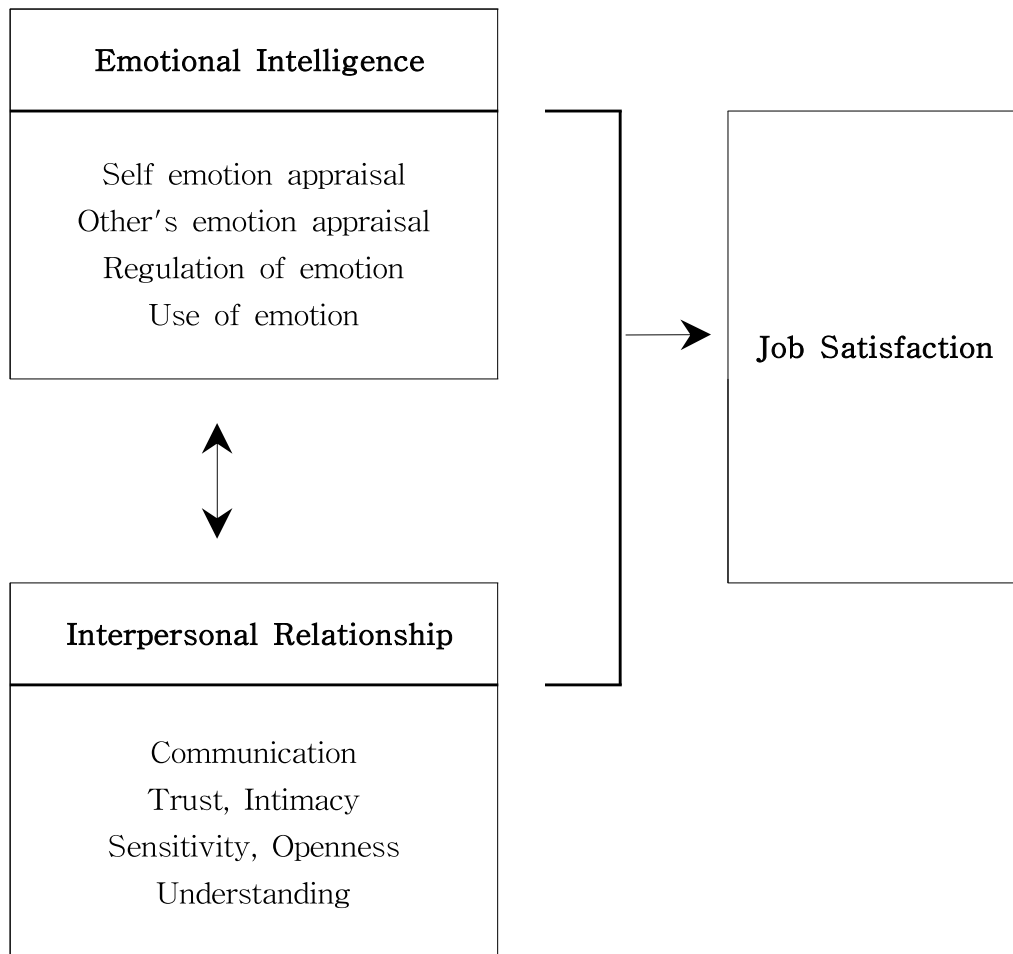


Figure 1. Conceptual framework of this study

## 2. 연구대상

### 1) 연구 대상자

본 연구의 대상자는 J 지역 소재 5개 종합병원 근무 간호사들 중 본 연구에 참여하기로 동의한 6개월 이상의 임상경력이 있는 간호사를 대상으로 하였다. 남자 간호사의 경우, 연구변수들에 대한 차이를 분석할 수 있는 충분한 수의 표본을 확보하기 어렵고, 성별에 따른 직무만족 등에서 차이가 없다는 선행연구(문은경, 2012; 윤혜신, 2013; 최은주, 2011)에 근거하여 본 연구 대상자에서 제외되었다.

### 2) 연구표본 크기 및 대상자 수

본 연구의 대상자 수를 결정하기 위하여 G\* power 3.1 프로그램을 이용하였으며, 유의수준 .05, 효과크기 .15, 검정력 .80으로 하였을 때 최소 표본크기는 270명이었다. 선행연구(이수진, 2013)에서 응답율이 90%이상이었다는 점과 탈락률을 고려하여 350명의 대상자를 임의표집 하였고, 각 병원별 대상자 수는 병원별 간호사 수를 고려하여 할당하였다(A병원 500명상 이상, 간호사 수 455명, 설문지 130부 배포; B병원 500명상 이상, 간호사 수 303명, 설문지 90부 배포; C병원 300명상 미만, 간호사 수 190명, 설문지 50부 배포; D병원 300명상 미만, 간호사 수 177명, 설문지 50부 배포; E병원 300명상 미만, 간호사 수 86명, 설문지 30부 배포). 총 350부의 설문지가 배포되었으며 346부가 회수되었다(회수율 98.8%). 설문지 작성이 불충분한 31부를 제외한 총 315부를 최종 분석에 사용하였다.

## 3. 연구 도구

본 연구에서 사용한 연구도구는 구조화된 자가보고형 설문지로 일반적 특성 및 직무관련 특성 9문항, 감성지능 15문항, 대인관계능력 17문항, 직무만족 17문

항으로 총 58문항으로 구성되었다.

### 1) 일반적 특성 및 직무관련 특성

대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성은 연령, 결혼상태, 학력, 현 병원경력, 근무부서, 근무형태, 직위, 고용형태, 월 급여수준 등 9문항으로 구성되었다.

### 2) 감성지능

대상자의 감성지능은 Wong과 Law (2002)가 개발한 감성지능 측정도구 (WLEIS)를 황필주(2007)가 번안하여 사용한 도구를 이용하여 측정하였다. 이 도구는 4개의 하위영역, 자기감성이해 4문항, 타인감성이해 4문항, 감성조절 4문항, 감성 활용 4문항 등 총 16 문항으로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert형 척도로 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 본 연구에서는 문항분석을 통하여 문항간의 상관관계가 낮은 타인감성이해 4문항 중 '나는 다른 사람들의 기분과 느낌에 민감한 편이다' 1개 문항을 제외한 총 15문항을 사용하였다. 개발 당시 Chronbach's alpha는 0.87이었고, 황필주(2007)의 연구에서의 Chronbach's alpha는 자기감성이해 0.72, 타인감성이해 0.78, 감성조절 0.82, 감성 활용 0.79이었다. 본 연구에서 Chronbach's alpha는 0.85이었으며, 자기감성이해 0.75, 타인감성이해 0.71, 감성조절 0.80, 감성 활용 0.78이었다.

### 3) 대인관계능력

대상자의 대인관계능력은 Guerney (1977)의 대인관계변화척도(RCS)를 문은경 (2012)이 간호사를 대상으로 사용한 도구를 이용하여 측정하였다. 이 도구는 6개의 하위영역, 의사소통 3문항, 신뢰감 3문항, 친근감 3문항, 민감성 2문항, 개방성 4문항, 이해성 3문항 등 총 18문항으로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert형 척도로 점수가 높을수록 대인관계능력이 높음을 의미한다. 본 연구에서는 문항분석을 통하여 문항간의 상관관계가 낮은 '다른 사람이 나에게 대한 부정적인 느낌을 표현할 때 나는 그것을 사실 그대로 받아들인다' 1개 문항을 제외한 총 17문항을 사용하였다. 개발 당시 Chronbach's alpha

는 0.86이었고, 간호사를 대상으로 한 문은경(2012)의 연구에서 Chronbach's alpha는 0.88이었다. 본 연구에서 Chronbach's alpha는 0.90이었다.

#### 4) 직무만족

대상자의 직무만족도는 미네소타 산업관계연구소의 Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)를 번역하여 간호사를 대상으로 사용한 이상금(1996)의 도구를 김정희(2000)가 수정·보완하여 사용한 도구를 이용하여 측정하였다. 이 도구는 총 17문항으로 구성되어 있고, 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert형 척도로 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 개발당시 Chronbach's alpha는 0.90이었고, 김정희(2000)의 연구에서 Chronbach's alpha는 0.85이었다. 본 연구에서 Chronbach's alpha는 0.92이었다.

### 4. 자료수집 및 분석방법

#### 1) 예비조사

도구의 신뢰도 및 타당도 확보 등을 위해 간호사 10명에게 예비조사를 시행하였고 그 결과를 토대로 문항들을 더 이해하기 쉽고 명확한 문장으로 수정, 보완하였다.

#### 2) 자료수집 절차

본 연구의 자료 수집은 2013년 11월 6일~12일까지 자가보고식 설문지를 이용하여 시행하였다. 조사를 시행하기 전에 본 연구자가 해당 병원 간호부를 직접 방문하여 간호부서장에게 연구의 목적, 필요성 및 내용 등에 관하여 설명하고 간호부서의 협조를 구하였다. 각 병원의 간호단위마다 연구 참여 동의서가 포함된 구조화된 설문지를 배포하고 설문지는 작성이 끝남과 동시에 밀봉 가능한 개별 봉투에 넣어 타인이 열어볼 수 없게 부착하여 간호부를 통해 수거하였다. 본 설문지 작성에 소요되는 시간은 약 10분 정도이며 연구 협조에 대하여 소정의 답



례품을 제공하였다.

### 3) 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 18.0 program을 이용하여 분석하였으며, 구체적인 분석 방법은 다음과 같다.

- (1) 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성과 감성지능, 대인관계능력, 직무만족 정도는 서술적 통계를 이용하여 분석하였다.
- (2) 대상자의 일반적 특성과 직무관련 특성에 따른 감성지능, 대인관계능력, 직무만족의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였으며 사후검정으로 Scheffe-test를 하였다.
- (3) 대상자의 감성지능, 대인관계능력 및 직무만족도의 상관관계는 피어슨 상관관계수(Pearson's correlation coefficient)를 구하였다.
- (4) 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성과 감성지능, 대인관계능력이 직무만족도에 미치는 영향요인을 파악하기 위해 단계적 다중회귀분석(stepwise multiple regression analysis)을 실시하였다.

### 4) 연구의 윤리적 고려

본 연구는 연구 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 제주대학교 기관윤리위원회(Institutional Review Board)의 승인을 받았고(No. 2013-31), 자료 수집을 위해 설문지 작성 전 연구의 참여가 자발적으로 이루어지고, 연구 대상자가 원하지 않을 경우 언제라도 철회가 가능하며, 수집된 자료는 연구 이외의 다른 목적으로 사용하지 않을 것이라는 약속과 대상자의 익명성을 보장한다는 내용으로 구성된 연구참여 동의서에 서명을 받은 후 설문조사를 실시하였다.

### Ⅲ. 연구결과

#### 1. 대상자의 일반적 특성과 직무관련 특성

본 연구의 대상자는 총 315명으로 평균 연령은 29.8세( $\pm 6.8$ ; 범위=21~52세)이었으며, 30-39세가 102명(32.4%)으로 가장 많았고, 25-29세 95명(30.3%), 24세 이하 83명(26.3%), 40세 이상 35명(11.1%) 순이었다. 미혼자는 195명(61.9%)으로 기혼자 120명(38.1%)보다 많았으며, 최종학력은 3년제 졸업자가 280명(88.9%)으로 4년제 대학 이상 졸업자 35명(11.1%) 보다 더 많았다. 근무부서는 내과계 간호단위 84명(26.7%), 중환자실 등 특수부서 76명(24.1%), 외과계 간호단위 59명(18.7%), 외래 등 기타 부서 48명(15.2%), 산·소아과 간호단위 47명(14.9%) 순으로 나타났다. 현 병원에서의 경력은 평균 6.8년( $\pm 5.6$ )이었으며, 1-3년 미만의 경력자가 86명(27.3%)으로 가장 많았고, 10년 이상 84명(26.7%), 3-5년 미만 66명(21.0%), 5-10년 미만 62명(19.7%), 1년 미만 17명(5.4%) 순이었다. 근무형태는 3교대 근무자가 227명(72.1%)으로 대부분을 차지하였고 비교대 근무자가 88명(27.9%)이었으며, 일반간호사 254명(80.6%), 책임·수간호사 61명(19.4%)이었다. 고용형태는 정규직 284명(90.2%), 비정규직 31명(9.8%)이었고, 평균 월 급여는 206.5만원( $\pm 40.47$ )이었으며, 200만원 이하 217명(68.9%), 201만원 이상 98명(31.1%)이었다<Table 1>.

Table 1. General and Job-related Characteristics of the Subjects

| (N=315)  |                   |            |             |
|--|-------------------|------------|-------------|
| Variables  | Categories        | N (%)      | Mean±SD     |
| Age (yr)   | <25               | 83 (26.3)  | 29.8±6.8    |
|  | 25-29             | 95 (30.2)  |             |
|  | 30-39             | 102 (32.4) |             |
|  | ≥40               | 35 (11.1)  |             |
| Marital status                                     | Unmarried         | 195 (61.9) |             |
|  | Married           | 120 (38.1) |             |
| Education level                                    | Diploma           | 280 (88.9) |             |
|  | ≥Bachelor         | 35 (11.1)  |             |
| Clinical experience<br>in present hospital<br>(yr) | <1                | 17 (5.4)   | 6.82±5.55   |
|  | 1-<3              | 86 (27.3)  |             |
|  | 3-<5              | 66 (21.0)  |             |
|  | 5-<10             | 62 (19.7)  |             |
| Working unit                                       | ≥10               | 84 (26.7)  |             |
|  | Medical unit      | 84 (26.7)  |             |
|  | Surgical unit     | 59 (18.7)  |             |
|  | OBGY & Ped. unit  | 47 (14.9)  |             |
|  | Special unit*     | 76 (24.1)  |             |
| Shift work   | Others**          | 48 (15.2)  |             |
|  | Non shift         | 88 (27.9)  |             |
| Position   | Shift             | 227 (72.1) |             |
|  | Staff Nurse       | 254 (80.6) |             |
| Employed status                                    | Charge/Head Nurse | 61 (19.4)  |             |
|  | Regular           | 284 (90.2) |             |
| Monthly salary<br>(10,000 won)                     | Irregular         | 31 (9.8)   | 206.5±40.47 |
|  | ≤200              | 217 (68.9) |             |
|  | ≥201              | 98 (31.1)  |             |

\*Special unit = Operating room, Intensive care unit, & Emergency room

\*\*Others = Outpatient clinic, Artificial kidney unit, & Mixed unit

## 2. 대상자의 감성지능, 대인관계능력 및 직무만족의 정도

대상자의 감성지능, 대인관계능력, 직무만족의 정도는 <Table 2>와 같다. 전체 감성지능의 평균 점수는 3.42점( $\pm 0.38$ )이었으며, 하위영역별로는 자기감성이 해가 3.71점( $\pm 0.47$ )으로 가장 높았고, 타인감성이해 3.53점( $\pm 0.47$ ), 감성활용 3.28점( $\pm 0.55$ ), 감성조절 3.19점( $\pm 0.58$ ) 순이었다.

전체 대인관계능력의 평균 점수는 3.44점( $\pm 0.41$ )이었으며, 하위영역별로는 친근감 3.53점( $\pm 0.54$ ), 이해성 3.52점( $\pm 0.51$ )으로 높았고, 의사소통 3.33점( $\pm 0.60$ ), 신뢰감 3.33점( $\pm 0.60$ ), 민감성 3.33점( $\pm 0.60$ ), 개방성 3.27점( $\pm 0.55$ ) 순이었다.

직무만족의 평균 점수는 3.04점( $\pm 0.49$ )이었다.

Table 2. Level of Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, and Job Satisfaction

| (N=315)                    |                           |                 |       |
|----------------------------|---------------------------|-----------------|-------|
|                            | Variables                 | Mean $\pm$ SD   | Range |
| Emotional Intelligence     | Self emotion appraisal    | 3.71 $\pm$ 0.47 | 1-5   |
|                            | Others' emotion appraisal | 3.53 $\pm$ 0.47 |       |
|                            | Use of emotion            | 3.28 $\pm$ 0.55 |       |
|                            | Regulation of emotion     | 3.19 $\pm$ 0.58 |       |
|                            | Total                     | 3.42 $\pm$ 0.38 |       |
| Interpersonal Relationship | Intimacy                  | 3.53 $\pm$ 0.54 | 1-5   |
|                            | Understanding             | 3.52 $\pm$ 0.51 |       |
|                            | Communication             | 3.33 $\pm$ 0.60 |       |
|                            | Trust                     | 3.33 $\pm$ 0.60 |       |
|                            | Sensitivity               | 3.33 $\pm$ 0.60 |       |
|                            | Openness                  | 3.27 $\pm$ 0.55 |       |
|                            | Total                     | 3.44 $\pm$ 0.41 |       |
| Job Satisfaction           |                           | 3.04 $\pm$ 0.49 | 1-5   |

### 3. 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 감성지능, 대인관계능력과 직무만족의 차이

대상 간호사들의 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 감성지능 정도의 차이에 대한 분석 결과, 결혼상태( $t=-3.49$ ,  $p=.001$ ), 근무부서( $F=10.16$ ,  $p<.001$ ), 근무형태( $t=2.76$ ,  $p=.006$ ), 직위( $t=-2.77$ ,  $p=.006$ )에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 즉 기혼자가 미혼자보다, 비교대 근무자가 3교대 근무자보다, 책임·수간호사가 일반간호사보다 감성지능 정도가 유의하게 높았다. 근무부서에 대한 사후분석 결과, 산·소아과 간호단위와 외래 등 기타부서가 내과계 간호단위와 특수부서보다 통계적으로 유의하게 높았다. 연령별로는 30세 이상에서, 현 병원 5년 이상 경력자의 감성지능 수준이 높았으나 통계적으로 유의하지 않았으며, 학력, 고용형태, 월 급여에 따른 감성지능 정도 또한 유의한 차이가 없었다<Table 3>.

일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 대인관계능력 차이에 대한 분석 결과, 결혼상태( $t=-2.63$ ,  $p=.009$ ), 근무부서( $F=7.37$ ,  $p<.001$ ), 근무형태( $t=3.15$ ,  $p=.002$ ), 고용형태( $t=2.02$ ,  $p=.044$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 즉 기혼자가 미혼자보다, 비교대 근무자가 3교대 근무자보다, 정규직이 비정규직보다 대인관계능력 수준이 높은 것으로 나타났다. 사후분석 결과, 근무부서는 외래 등 기타부서가 내과계 간호단위와 특수부서보다 통계적으로 유의하게 높았다. 반면 연령, 학력, 현 병원경력, 직위, 월 급여에 따른 대인관계능력 정도는 유의한 차이가 없었다<Table 4>.

일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 직무만족 차이에 대한 분석 결과, 결혼상태( $t=-2.15$ ,  $p=.032$ ), 현 병원경력( $F=2.80$ ,  $p=.026$ ), 근무부서( $F=10.16$ ,  $p=.016$ ), 직위( $t=-3.62$ ,  $p<.001$ ), 월 급여( $t=-3.27$ ,  $p=.001$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 즉 기혼자가 미혼자보다, 책임·수간호사가, 월 급여 201만원 이상의 간호사가 그렇지 않은 간호사보다 직무만족 정도가 유의하게 높았다. 사후분석 결과, 현 병원경력 10년 이상인 경력자가 3-5년 경력자보다 직무만족 정도가 유의하게 높았다. 근무부서는 산·소아과 간호단위가 가장 높았고 내과계 간호단위가

가장 낮았으나 사후분석 결과는 유의하지 않았다. 비교대 근무자가 3교대 근무자보다 직무만족 정도가 높았으나 통계적으로 유의하지 않았으며, 연령, 학력, 고용 형태에 따른 직무만족 정도 또한 유의한 차이가 없었다<Table 5>.

Table 3. Differences in Emotional Intelligence by General and Job-related Characteristics

(N=315)

| Variables                                    | Categories        | Emotional Intelligence |       |                     |
|--|-------------------|------------------------|-------|---------------------|
|  |                   | Mean±SD                | t/F   | <i>p</i>            |
| Age (yr)                                     | <25               | 3.39±0.37              | 1.43  | .235                |
|  | 25-29             | 3.38±0.39              |       |                     |
|  | 30-39             | 3.46±0.40              |       |                     |
|  | ≥40               | 3.50±0.34              |       |                     |
| Marital status                               | Unmarried         | 3.36±0.38              | -3.49 | .001                |
|  | Married           | 3.52±0.37              |       |                     |
| Education level                              | Diploma           | 3.41±0.39              | -0.87 | .386                |
|  | ≥Bachelor         | 3.47±0.35              |       |                     |
| Clinical experience in present hospital (yr) | <1                | 3.32±0.40              | 1.50  | .202                |
|  | 1-<3              | 3.39±0.36              |       |                     |
|  | 3-<5              | 3.37±0.40              |       |                     |
|  | 5-<10             | 3.44±0.40              |       |                     |
|  | ≥10               | 3.50±0.37              |       |                     |
| Working unit                                 | Medical unit      | 3.32±0.37 <sup>a</sup> | 10.16 | <.001<br>(a<b, b>c) |
|  | Surgical unit     | 3.42±0.38              |       |                     |
|  | OBGY & Ped. unit  | 3.58±0.37 <sup>b</sup> |       |                     |
|  | Special unit*     | 3.30±0.31 <sup>c</sup> |       |                     |
|  | Others**          | 3.63±0.38 <sup>b</sup> |       |                     |
| Shift work                                   | Non shift         | 3.52±0.37              | 2.76  | .006                |
|  | Shift             | 3.38±0.38              |       |                     |
| Position                                     | Staff Nurse       | 3.39±0.38              | -2.77 | .006                |
|  | Charge/Head Nurse | 3.54±0.36              |       |                     |
| Employed status                              | Regular           | 3.43±0.39              | 1.68  | .093                |
|  | Irregular         | 3.31±0.32              |       |                     |
| Monthly salary (10,000 won)                  | ≤200              | 3.40±0.36              | -1.65 | .101                |
|  | ≥201              | 3.48±0.43              |       |                     |

\*Special unit = Operating room, Intensive care unit, & Emergency room

\*\*Others = Outpatient clinic, Artificial kidney unit, & Mixed unit

abc=Post hoc, Scheffe test

Table 4. Differences in Interpersonal Relationship by General and Job-related Characteristics

(N=315)

| Variables                                    | Categories        | Interpersonal Relationship |       |                |
|--|-------------------|----------------------------|-------|----------------|
|  |                   | Mean±SD                    | t/F   | p              |
| Age (yr)                                     | <25               | 3.40±0.45                  | 0.49  | .692           |
|  | 25-29             | 3.47±0.39                  |       |                |
|  | 30-39             | 3.45±0.42                  |       |                |
|  | ≥40               | 3.47±0.36                  |       |                |
| Marital status                               | Unmarried         | 3.40±0.42                  | -2.63 | .009           |
|  | Married           | 3.52±0.40                  |       |                |
| Education level                              | Diploma           | 3.45±0.42                  | 0.88  | .380           |
|  | ≥Bachelor         | 3.38±0.38                  |       |                |
| Clinical experience in present hospital (yr) | <1                | 3.31±0.46                  | 0.89  | .470           |
|  | 1-<3              | 3.41±0.43                  |       |                |
|  | 3-<5              | 3.45±0.43                  |       |                |
|  | 5-<10             | 3.45±0.39                  |       |                |
|  | ≥10               | 3.49±0.38                  |       |                |
| Working unit                                 | Medical unit      | 3.33±0.42 <sup>a</sup>     | 7.37  | <.001<br>(a<b) |
|  | Surgical unit     | 3.42±0.44                  |       |                |
|  | OBGY & Ped. unit  | 3.56±0.41 <sup>b</sup>     |       |                |
|  | Special unit*     | 3.37±0.32 <sup>a</sup>     |       |                |
|  | Others**          | 3.67±0.38 <sup>b</sup>     |       |                |
| Shift work                                   | Non shift         | 3.56±0.39                  | 3.15  | .002           |
|  | Shift             | 3.40±0.41                  |       |                |
| Position                                     | Staff Nurse       | 3.42±0.42                  | -1.73 | .083           |
|  | Charge/Head Nurse | 3.52±0.39                  |       |                |
| Employed status                              | Regular           | 3.46±0.41                  | 2.02  | .044           |
|  | Irregular         | 3.30±0.35                  |       |                |
| Monthly salary (10,000 won)                  | ≤200              | 3.42±0.41                  | -1.35 | .177           |
|  | ≥201              | 3.49±0.42                  |       |                |

\*Special unit = Operating room, Intensive care unit, & Emergency room

\*\*Others = Outpatient clinic, Artificial kidney unit, & Mixed unit

abc=Post hoc, Scheffe test



Table 5. Differences in Job Satisfaction by General and Job-related Characteristics

|  |                   | (N=315)                |       |               |
|--|-------------------|------------------------|-------|---------------|
| Variables                                    | Categories        | Job Satisfaction       |       |               |
|  |                   | Mean±SD                | t/F   | p             |
| Age (yr)                                     | <25               | 3.05±0.55              | 1.80  | .147          |
|  | 25-29             | 2.98±0.49              |       |               |
|  | 30-39             | 3.04±0.45              |       |               |
|  | ≥40               | 3.21±0.47              |       |               |
| Marital status                               | Unmarried         | 3.00±0.48              | -2.15 | .032          |
|  | Married           | 3.12±0.50              |       |               |
| Education level                              | Diploma           | 3.05±0.51              | 0.47  | .642          |
|  | ≥Bachelor         | 3.01±0.35              |       |               |
| Clinical experience in present hospital (yr) | <1                | 3.08±0.48              | 2.80  | .026<br>(a<b) |
|  | 1-<3              | 3.08±0.49              |       |               |
|  | 3-<5              | 2.89±0.50 <sup>a</sup> |       |               |
|  | 5-<10             | 3.00±0.49              |       |               |
|  | ≥10               | 3.15±0.47 <sup>b</sup> |       |               |
| Working unit                                 | Medical unit      | 2.95±0.51              | 3.10  | .016          |
|  | Surgical unit     | 3.02±0.43              |       |               |
|  | OBGY & Ped. unit  | 3.23±0.45              |       |               |
|  | Special unit*     | 2.99±0.40              |       |               |
|  | Others**          | 3.12±0.64              |       |               |
| Shift work                                   | Non shift         | 3.14±0.55              | 1.92  | .057          |
|  | Shift             | 3.01±0.47              |       |               |
| Position                                     | Staff Nurse       | 2.99±0.50              | -3.62 | <.001         |
|  | Charge/Head Nurse | 3.24±0.44              |       |               |
| Employed status                              | Regular           | 3.06±0.49              | 1.33  | .185          |
|  | Irregular         | 2.93±0.50              |       |               |
| Monthly salary (10,000 won)                  | ≤200              | 2.98±0.49              | -3.27 | .001          |
|  | ≥201              | 3.18±0.48              |       |               |

\*Special unit = Operating room, Intensive care unit, & Emergency room

\*\*Others = Outpatient clinic, Artificial kidney unit, & Mixed unit

abc=Post hoc, Scheffe test

#### 4. 대상자의 감성지능, 대인관계능력 및 직무만족의 상관관계

대상 간호사들의 감성지능, 대인관계능력과 직무만족 간의 상관관계는 Table 6과 같다. 간호사들의 감성지능은 대인관계능력( $r=.69, p<.001$ )과 강한 순 상관관계가 있었으며 직무만족( $r=.46, p<.001$ )과도 순 상관관계가 있었다. 또한 간호사의 대인관계능력과 직무만족( $r=.37, p<.001$ )은 순 상관관계가 있었다. 즉 본 연구 대상 간호사들은 감성지능 정도가 높을수록 대인관계능력 정도가 높았고, 간호사들의 감성지능과 대인관계능력 정도가 높을수록 직무만족도가 높았다.

직무만족과 감성지능 하위영역, 즉 감성활용( $r=.44, p<.001$ ), 감성조절( $r=.35, p<.001$ ), 자기감성이해( $r=.31, p<.001$ ), 타인감성이해( $r=.20, p<.001$ )와 순 상관관계가 있었다.

직무만족과 대인관계능력 하위영역, 즉 친근감( $r=.42, p<.001$ ), 신뢰감( $r=.31, p<.001$ ), 개방성( $r=.29, p<.001$ ), 이해성( $r=.23, p<.001$ ), 의사소통( $r=.22, p<.001$ ), 민감성( $r=.22, p<.001$ )과 순 상관관계가 있었다.

Table 6. Correlations among Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, and Job Satisfaction

|           |                           | (N=315)     |             |
|-----------|---------------------------|-------------|-------------|
| Variables |                           | JS          | EI          |
|           |                           | r (p)       | r (p)       |
| IR        | Total                     | .37 (.001)  | .69 (<.001) |
|           | Intimacy                  | .42 (.001)  |             |
|           | Trust                     | .31 (.001)  |             |
|           | Openness                  | .29 (.001)  |             |
|           | Understanding             | .23 (.001)  |             |
|           | Communication             | .22 (.001)  |             |
|           | Sensitivity               | .22 (.001)  |             |
| EI        | Total                     | .46 (<.001) |             |
|           | Use of emotion            | .44 (.001)  |             |
|           | Regulation of emotion     | .35 (.001)  |             |
|           | Self emotion appraisal    | .31 (.001)  |             |
|           | Other's emotion appraisal | .20 (.001)  |             |

IR=Interpersonal Relationship; JS=Job Satisfaction; EI=Emotional Intelligence

### 5. 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성과 감성지능, 대인관계능력이 직무만족도에 미치는 영향 요인

대상 간호사들의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여, 일반적 특성 및 직무관련 특성에서 통계적으로 유의한 차이를 보였던 결혼상태, 직위, 현 병원경력, 근무부서, 월 급여 등과 감성지능의 하위영역 4개와 대인관계능력의 하위영역 6개를 독립변수로 하여 단계적 다중회귀분석을 실시하였다. 현 병원 경력, 월 급여는 연속변수로, 결혼상태, 직위와 부서는 dummy 변수로 처리하였다. 독립변수에 대한 회귀분석의 가정을 검정하기 위하여 다중공선성, 잔차, 특이값을 확인한 결과, 공차한계(tolerance)가 0.722~0.979로 0.1이상으로 나타났고,

분산팽창인자(variance inflation factor, VIF)는 1.022~1.385로 기준이 되는 10을 넘지 않아 독립변수 간 다중공선성의 문제가 없었다. 분석 결과, 간호사의 직무 만족에 유의하게 영향을 미치는 주요요인은 감성지능의 감성활용( $\beta=0.27$ ,  $t=4.84$ ,  $p<.001$ )이었으며, 이는 감성지능의 감성조절, 대인관계능력의 친근감과 책임·수간호사 직위와 함께 대상 간호사의 전체 직무만족도를 27.3% 설명하였다 ( $F=30.38$ ,  $p<.001$ )<Table 7>.

Table 7. Factors Affecting Job Satisfaction by Multiple Regression Analysis  
(N=315)

| Variables             | B    | SE   | $\beta$ | t (p)        | Adj R <sup>2</sup> | F (p)         |
|-----------------------|------|------|---------|--------------|--------------------|---------------|
| Use of emotion        | 0.24 | 0.05 | 0.27    | 4.84 (<.001) | .273               | 30.38 (<.001) |
| Intimacy              | 0.22 | 0.05 | 0.24    | 4.22 (<.001) |                    |               |
| Position*             | 0.17 | 0.06 | 0.14    | 2.77 (.006)  |                    |               |
| Regulation of emotion | 0.10 | 0.05 | 0.12    | 2.11 (.036)  |                    |               |

\*Ref.=Staff Nurse

## IV. 논의

### 1. 감성지능, 대인관계능력, 직무만족 정도

본 연구 대상자들의 감성지능 정도는 평균 3.42점으로 중간 수준 이상이었으며 하위영역별 평균은 자기감성이해 3.71점, 타인감성이해 3.53점, 감성활용 3.28점, 감성조절 3.19점으로 감성조절과 활용이 다른 영역보다 낮았다. 이 같은 결과는, 같은 도구를 사용하여 지방소재 대학병원 간호사를 대상으로 한 문은경(2012)과, 이경희와 송정수(2010)의 연구에서 각각 평균 3.50점, 3.41점으로, 감성조절과 활용 정도가 다른 영역들보다 낮았던 결과들과 유사하였던 반면에, 다른 도구를 사용한 경기지역 종합병원 간호사를 대상으로 한 이수진(2013)의 연구나 최지현(2010)의 연구, 서울지역 종합병원 간호사를 대상으로 한 최은주(2011)의 연구에서 감성지능 점수가 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절과 활용 순으로 높았고, 전체 감성지능의 평균을 각각 4.62점(5점 척도 환산 시 3.30점), 4.66점(5점 척도 환산 시 3.32점), 4.58점(5점 척도 환산 시 3.27점)으로 보고한 결과 보다는 높은 수준이었다. 또한 21개 기업 종사원을 대상으로 한 황필주(2007)의 연구에서는 평균 3.63점, 김부희(2011)의 연구에서는 평균 3.57점으로 나타나 본 연구대상 간호사의 감성지능이 타 직업을 대상으로 한 연구보다는 낮은 수준이었다. 이 결과는 사고와 행동의 유연성 및 창조성이 강조되는 일반 기업체에 비해 간호사는 환자를 대상으로 하는 업무 특성상 절차와 규칙을 따르는 업무수행이 강조되고 지시와 감독을 받고 있기 때문이라고 생각되지만(이하진, 2013), 이를 근거할 수 있는 지속적인 연구가 필요할 것으로 생각된다.

Goleman (1995)에 따르면, ‘감성지능이란 좌절상황에서도 개인을 동기화 시키고 자신을 지켜낼 수 있게 하고, 충동의 통제와 지연만족을 가능하게 하며, 기분상태나 스트레스로 인해 합리적인 사고를 억누르지 않게 하고, 타인에 대해 공감

할 수 있으며 희망을 버리지 않는 능력'으로, 감성지능은 현실적인 자신감, 개인적인 정직성, 개인의 강점과 약점에 대한 지식, 변화나 어려운 시기에 있어서의 탄성력, 자신의 사기진작, 인내심 및 다른 사람들과 잘 지내는 요령 등과 같은 개인적인 능력의 기본이 된다(Cherniss & Adler, 2000). 또한 한금선 등(2009)에 따르면, 특히 간호사는 업무의 특성상 환자의 관점을 이해하여 환자들의 의료서비스 만족도를 높여주고, 보호자 혹은 타 의료직종의 사람들과 효율적인 의사소통을 하기 위해 지적 능력 외에 자신과 타인의 감정에 대한 정확한 이해력과 진실한 공감능력을 갖고 있어야 하며 자신의 감정을 통제할 수 있는 감성지능이 요구된다. 따라서 본 연구 대상자들의 감성지능은 중간 이상의 수준으로 선행연구들과 유사하거나 서울경기 소재 병원 간호사의 감성지능 보다는 높았으나 타 직종 대상자보다는 낮게 나타나, 간호사들의 감성지능, 특히 감성지능의 하위영역 중 감성조절, 감성활용이 낮았던 점을 고려하여 이들 영역의 감성지능에 관심을 두고 증가시킬 필요가 있겠다.

본 연구 대상자들의 대인관계능력은 평균 3.44점으로 중간 수준 이상이었으며, 친근감, 이해성, 의사소통, 신뢰감, 민감성, 개방성 순이었다. 이러한 결과는 직장인을 대상으로 한 정경진(2010)의 연구 결과(평균=3.15점) 보다 높은 수준이었으며, 간호사를 대상으로 한 연구에서 평균 3.48~3.49점, 의사소통과 개방성 영역에서 낮은 점수를 보인다고 보고한 선행연구와 유사한 결과이었다(문은경, 2012; 정수정, 2007). 또한 간호사 대상의 '의사소통능력' 관련 선행 연구들에서 간호사들의 의사소통능력이 평균 3.33~3.48점으로 유사하였다(배주영, 2008; 이현숙, 2007; 최지현, 2010).

정태영(2011)에 따르면, 오늘날과 같이 빠르게 변화하고 경쟁이 치열한 사회에 살고 있는 현대인들에게 원만한 대인관계의 필요성이 지속적으로 강조되고 있는 바, 대인관계기술은 직장 내 인재가 갖추어야 할 핵심역량 중 하나로 평가된다(조대연, 2005). 즉, 개인적 차원에서는 환경적응과 만족을 위해, 조직 차원에서는 집단의 응집력과 개개인의 직무만족에 기인한 조직유효성 및 조직의 원활한 운영을 위해 인적자원관리에서 필수적인 사항이다(정경진, 2010). 간호업무는 환자, 보호자와 치료적 관계를 수립하고, 다양한 의료인과 협조적인 인간관계를 통해

이루어지므로, 대인관계능력의 향상은 간호업무성과 향상과 직결되며, 특히 간호사의 대인관계능력은 환자가 평가하는 의료서비스 만족도에 영향을 미친다(우경화, 2008). 따라서, 본 연구결과 대인관계능력의 하위영역 중 친근감, 이해성에서 높은 점수를 보였던 반면에 의사소통, 신뢰감, 민감성, 개방성에서 낮은 점수를 보인 점을 고려하여, 간호사의 대인관계능력, 특히 의사소통능력을 향상시키는 방안이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구 대상자들의 직무만족은 평균 3.04점으로 조선업체 직원을 대상으로 한 김부희(2011)의 연구 결과인 3.56점 보다는 낮은 수준이었으나, 간호사를 대상으로 한 선행 연구들에서 2.91점~3.18점(박선하, 2012; 윤영란, 2012; 윤혜신, 2013; 이하진, 2013)이었던 결과와 유사한 수준이었다.

직무만족이란 자기직무에 대한 호의적 태도를 말하는 것으로 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 개인의 심리상태를 의미한다(신유근, 2005). 박성애, 이은주와 김정희(2000)에 따르면, 직무만족도가 높은 간호사는 그 조직에 더 오래 근무하고 업무성과도 높고 환자의 만족도도 높아지며 그에 따라 대상자의 치료이행 수준도 증가한다. 반면에 병원조직의 주요 구성원인 간호사가 자신의 직무에 만족하지 못하면 업무효율성이 저하되고, 간호조직의 생산성에 기인하는 업무성과 저하와 이직률 증가라는 결과를 가져오게 되면서 병원은 질적 관리 및 경영에 어려움을 겪게 된다(장인순와 박승미, 2011). 따라서 본 연구 대상 간호사의 직무만족도는 간호사를 대상으로 한 선행 연구들의 결과들과 유사하였으나 다른 직종의 대상자보다는 낮게 나타나 간호사들의 직무만족도를 향상시킬 수 있는 방안 마련이 필요할 것으로 생각된다.

## **2. 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 감성지능, 대인관계능력, 직무만족도 차이**

대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 감성지능 정도의 차이에 대한

분석 결과, 기혼자, 비교대 근무자, 책임·수간호사, 산·소아과 간호단위와 외래 등 기타부서 근무자가 그렇지 않은 간호사들 보다 감성지능 정도가 더 높았다. 이러한 결과는 간호사를 대상으로 한 선행 연구들에서 연령이 많을수록, 4년제 졸업자 이상에서, 기혼자, 책임간호사, 10년 이상 임상경력에서 감성지능 정도가 높았던 결과와 유사한 것이었다(문은경, 2012; 이수진, 2013). 선행 연구들에 따르면, 연령이 많을수록, 기혼자나, 근무년수가 오래되고, 고학력일수록, 높은 직위에 있는 사람일수록 자신과 타인의 감성을 잘 이해하고 자신의 감성을 적절하게 통제하며 조절할 수 있다(박수미, 2013; 백다원, 2012; 이숙, 2010). 따라서 본 연구 결과는 대부분의 기혼자들이 미혼자 보다 상대적으로 연령이 많고 임상경력 또한 높다는 점과 관련이 있으며, 책임·수간호사의 경우, 축적된 업무경험과 간호단위 책임자이면서 동시에 간호조직의 중간관리자로서의 업무특성과 관련이 있는 것으로 생각된다(박성애, 등 2000). 또한 중환자실 등 특수부서나 내과계 간호단위 근무자가 외래 등 기타부서, 산·소아과 간호단위 근무자 보다 감성지능이 낮았는데, 이는 이들 간호단위 업무량이 상대적으로 많고(김정희, 1997), 환자 상태의 불안정 및 위기상황에서 신속하고 정확한 의사결정을 해야 하기 때문에(성미혜, 2006), 환자와 대인관계를 형성하고 자신과 타인의 감성을 구체적으로 이해하며, 감성을 조절하며 효율적으로 감성을 활용할 수 있는 시간적 여유가 상대적으로 제한적이라는 점과 관련이 있을 것으로 생각된다.

McQueen (2004)은 간호사의 감성지능은 업무과정에서 발생하는 스트레스에 대처하고 직무에 만족하고 조직생활에서 동료들과의 인간관계를 잘 형성하고, 위협적인 상황에서 나타날 수 있는 부정적 심리현상을 극복하게 한다고 하였다. 또한 백명(2010)은 코칭 프로그램을 통해 경청, 질문 및 피드백 등의 코칭스킬과 코칭대화를 익힘으로써 자신과 타인을 이해하는 인식의 영역을 넓히는 것이 가능하며 간호 실무현장에서 동료와 대상자와의 대인관계를 원활히 하기 위해 감성을 조절하고 활용할 수 있는 능력을 향상시키는데 효과적인 프로그램이라고 하였다. 따라서, 상대적으로 감성지능 정도가 낮았던 20대 간호사, 미혼자, 1년 미만의 경력 간호사들의 임상 수행활동을 눈여겨 볼 필요가 있으며, 신규교육이나 직무교육 시 경청이나 질문과 피드백 등 코칭스킬 및 대화를 포함한 프로그램 적용을 통하여 이들의 감성지능과 대인관계능력을 향상시키는 방안을 고려할



수 있을 것으로 생각된다.

대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 대인관계능력 정도의 차이에 대한 분석 결과, 기혼자, 비교대 근무자, 정규직 간호사와 산·소아과 간호단위 및 외래 등 기타부서 근무자가 그렇지 않은 간호사들 보다 대인관계능력이 더 높았다. 이 같은 결과는 간호사를 대상으로 한 문은경(2012)과 정수정(2007)의 연구에서 연령이 많고, 임상경력 10년 이상인 경우, 기혼자, 급여가 높을수록 대인관계능력 정도가 높았던 결과와 유사하였다. 이는 지식적으로 준비됨이 의사소통에 있어서 자신감을 갖게 하며, 축적된 근무경험이 의사소통능력에 긍정적 영향을 준다고 보고한 배주영(2008)의 연구결과를 지지하는 것으로 생각된다.

간호업무는 환자나 보호자와 치료적 관계를 수립하고 다양한 의료인과의 협조적인 인간관계를 통하여 이루어지므로 대인관계능력의 향상은 간호업무성과와 직결된다. 또한 선행 연구들에 따르면, 간호조직 내 효율적인 의사소통능력은 간호업무성과에 있어서 매우 중요하다. 즉 의사소통능력은 간호업무성과와 순 상관 관계를 나타내며(배주영, 2008), 간호사의 직무만족에 긍정적인 영향을 미쳤다(김은영, 2011). 정경진(2010)은 직장인 24명을 대상으로 한 연구에서, 의사소통 훈련 프로그램으로 대인관계능력이 향상된다고 하였으며, 최설희(2012)는 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력 등의 긍정심리자본을 보유하고 개발하는 것이 대인관계능력에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 따라서 대인관계능력 정도가 낮았던 미혼자나 경력이 낮은 간호사를 대상으로 한 대인관계능력 향상 프로그램 마련이 필요할 것으로 생각된다. 특히 본 연구 결과, 대인관계능력의 하위영역들 중 의사소통에서 낮은 점수를 보고하였던 점을 고려하여 의사소통 훈련 프로그램을 통해 대인관계능력 향상에 도움을 줄 수 있는 방안 모색도 함께 고려할 수 있을 것으로 생각된다.

대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 직무만족도의 차이에 대한 분석 결과, 기혼자, 책임·수간호사, 월 급여 201만원 이상인 간호사가 그렇지 않은 간호사들 보다 직무만족도가 더 높았다. 기혼자인 경우, 미혼자보다 심리적으로 더 안정되어 있고 직무나 조직에 대한 책임감이 커지고 직위가 높으면 자신의 직업에 대한 애착과 자긍심을 가지게 된다(우경화, 2008). 또한 연령과 임상경력

이 높아짐에 따라 숙련된 직무수행이 가능하게 되고, 승진을 통해 얻은 직위는 개인적 보상이 이루어진 것으로 자신의 직무에 대해 긍정적 가치를 가지게 되어 직무만족이 높아지는 것으로 보여진다(이하진, 2013). 특히 책임·수간호사의 경우, 간호단위 내 행정적 의사결정과정에도 참여하면서 동시에 환자를 대상으로 실제 간호를 수행하는 직무특성과 관련이 있는 것으로 생각된다(박성애 등, 2000).

### 3. 감성지능과 대인관계능력 및 직무만족 간의 상관관계

대상 간호사들의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족 간의 상관관계 분석 결과, 간호사들의 감성지능 정도가 높을수록 대인관계능력과 직무만족 정도가 높았으며, 대인관계능력 정도가 높을수록 직무만족도가 높았다. 이러한 결과는 감성지능과 대인관계능력 간에 높은 상관관계가 있는 것으로 보고한 여러 선행연구들의 결과를 지지하는 것으로(문은경, 2012; 이수진, 2013; McQueen, 2004; Rosa, 2011), 감성지능이 대인관계능력에 영향을 미치는 중요한 요소임을 확인할 수 있었다. 즉 McQueen (2004)에 따르면, 감성지능은 성공적인 인간관계를 위해서 중요하다. 감성지능이 높은 구성원은 자신의 감성을 조절해 자신이 처한 환경에 대한 유연하고 긍정적인 사고를 하며, 동료들 간에도 정직하고 개방적인 의사소통이 가능하게 함으로써 동료들 간의 신뢰관계 및 팀워크 형성에도 도움이 되는 것으로 나타났다(Cooper & Sawaf, 1997; 김경수, 김공수, 김인숙, 양동민과 김태준, 2010). 또한 Rosa (2011)는 감성지능이 대인관계에 있어서 상대를 배려하고, 의사소통 과정에서의 충돌을 감소시키고, 대인관계에 긍정적인 요인으로 작용하여 인간행동에 많은 영향을 주므로 대인관계에 필수적인 역량이라고 하였다. 따라서 본 연구 결과, 감성지능 정도가 낮은 간호사들이 대인관계능력 정도 또한 낮았던 점을 고려하면, 간호사의 대인관계능력을 향상시키기 위해서는 감성지능을 향상시키는 방안을 함께 고려해야 할 것으로 생각된다.

또한 감성지능과 직무만족 간에 순 상관관계가 있는 것으로 나타났는데 이는

기업체 관리자의 감성리더십과 직무만족과 순 상관관계가 있음을 보고한 정현영(2005)과 정현우(2007)의 연구 결과와 일치한 것으로, 수간호사의 감성지능이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고한 김명화(2008)와 정명숙, 김광점(2006)의 연구결과나, 간호사의 감성지능이 직무만족에 영향을 미친다고 보고한 선행연구들과 유사한 것이었다(윤영란, 2012; 윤혜신, 2012; 최영옥, 2012; Guleryuz 등, 2008).

다중회귀분석을 한 결과, 직무만족에 가장 영향을 미치는 요인은 감성활용이었으며, 친근감, 감성조절, 직위 등과 함께 전체 변이의 27.3%를 설명하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조선업체 직원을 대상으로 한 김부희(2011)의 연구에서 감성지능의 하위요인 중 감성조절만이 직무만족에 대해 유의한 직접적 효과를 가지는 것으로 보고한 것과는 차이가 있었다. 이는 환자의 관점을 이해하며, 환자와의 치료적 관계를 수립하고 다양한 의료인과의 효율적인 의사소통과 인간관계를 통하여 업무가 수행되는 간호업무 특성과 관련된 것으로 생각된다. 즉, 단순히 자신과 타인의 감성을 이해하는 것을 넘어 환자나 타 의료인과의 협력적 대인관계에서 감성을 활용하여 환자의 의료서비스에 대한 만족도를 향상시키며 응급한 임상현장에서 당황하거나 흥분하지 않고, 신속히 문제를 해결할 수 있도록 감성을 다스리고 통제하는 능력이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 생각된다. 윤영란(2012)에 따르면, 감성 활용을 잘하는 간호사들은 직무수행 시 겪을 수 있는 스트레스에 직면해도 최선을 다하도록 자기 자신을 격려하고 효과적인 대처방안을 모색함으로써 직무만족에 긍정적 영향을 미친다. 또한 본 연구결과 책임·수간호사라는 직위가 직무만족에 영향을 주는 요인으로 나타났는데, 우경화(2008)에 따르면, 직위가 높을수록 직무나 조직에 대한 책임감이 커지고 자신의 직업에 대한 애착과 자긍심을 가지게 되며, 승진을 통해 얻은 직위는 개인적 보상이 이루어진 것으로 자신의 직무에 대해 긍정적 가치를 가지게 되어 직무만족이 높아지는 것으로 보여진다(이하진, 2013). 특히 책임·수간호사의 경우, 간호단위 내 행정적 의사결정과정에도 참여하면서 동시에 환자를 대상으로 간호를 수행해야하는 직무특성과 관련이 있는 것으로 생각된다(박성애 등, 2000).

직무만족이란 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적 만족상태를 의

미하며(신유근, 1998), 직무만족이 높은 사람은 근로의욕이 높으며 자기개발을 위한 노력을 지속적으로 하여 개인성과의 향상에도 긍정적인 결과를 가져온다(신유근, 2005). 직무만족도가 높은 간호사는 그 조직에 더 오래 근무하고 업무성과도 높았다(박성애 등, 2000). 기업을 대상으로 한 연구(이화용 등 2004; 정현우, 2007; 황필주, 2007)에서 감성지능이 직무만족과 성과에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 또한 한상영, 이영미(2011)는 간호사 대상 연구에서 감성지능이 조직 커뮤니케이션 만족과 직무만족도와 순 상관관계를 보였고, 조직 커뮤니케이션 만족이 직무만족도와 유의미한 상관관계를 보여, 이는 간호사들은 감성지능이 높을수록 조직 내에서 상호 소통이 잘 이루어지고 있으며 직업에도 만족도가 높음을 의미한다고 했다. 즉 감성지능과 대인관계능력은 직무만족과 같은 직무태도에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으며, 특히 간호사의 높은 감성지능은 의료진과의 신뢰 관계 형성 및 화합을 도모하여 최고의 의료서비스를 제공하고 구축하는 병원을 만드는데 중요한 요소로 생각된다.

따라서 병원의 주요 인적자원으로서 간호조직의 유효성을 높이고, 나아가 간호서비스의 질과 환자 만족도를 높이기 위해서는 간호사들의 감성지능과 대인관계능력을 향상시켜 직무만족에 영향을 미칠 수 있는 방안 마련이 필요하다. 특히 본 연구 결과에서 대상자들의 감성지능의 하위영역 중 감성활용과 조절 영역의 점수가 가장 낮았던 반면에, 동시에 직무만족에 영향을 주는 주요요인이었음을 고려하면, 간호사들이 자신과 타인의 감성을 이해하는 것과 함께 자신의 감성을 업무수행에 활용하고 조절할 수 있도록 하는 훈련 프로그램이 필요할 것으로 생각된다. 또한 대인관계능력과 함께 감성지능이 낮았던 20대 간호사, 현 병원경력 5년차 미만 간호사, 일반 간호사를 대상으로 한 감성지능과 대인관계능력 향상 전략이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구는 임상간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족의 정도를 확인하고 그 관계를 파악하여 간호사의 직무만족도를 향상시키는 인적자원관리의 방안으로 간호사의 감성지능과 대인관계능력 관련 기초자료를 제공하였다는 점에 그 의의가 있다. 특히 간호사의 직무만족 관련 선행연구들에서 주로 다루어졌던 직무·환경적 특성이외에(봉영숙, 2007; 성미혜, 2006; 이하진, 2013, 정경진, 2010)

간호사의 직무만족을 향상시키기 위해서는 직무내용과 관련된 감성활용 및 조절, 대인관계능력의 친밀감 등 사회심리적 변수 등에 대한 고려가 필요함을 시사한다는 데에 그 의의가 있다. 그러나 일 지역 병원 간호사를 대상으로 하여 표본추출의 편중이 있을 수 있고, 연구변수들에 대한 대상자들의 주관적 판단에 근거하여 횡단적 자료조사가 이루어져 연구결과를 일반화 하는 데에는 제한점이 있다.

## V. 결론 및 제언

### 1. 결론

본 연구의 목적은 간호사의 감성지능과 대인관계능력이 직무만족에 미치는 영향을 파악하여 인적자원관리의 방안으로 간호사의 감성지능과 대인관계능력 관련 기초자료를 제공함에 있다.

연구의 대상자는 J 지역 소재 5개 종합병원 근무 간호사 315명을 대상으로 자료수집은 2013년 11월 6일~12일까지 자가보고식 설문지를 이용하여 이루어졌다.

연구도구는 감성지능 측정은 Wong과 Law (2002)가 개발한 감성지능 측정 도구(WLEIS)를 황필주(2007)가 번안하여 사용한 도구를 사용하였다. 대인관계능력은 Guerney (1977)의 대인관계변화척도(RCS)를 문은경(2012)이 간호사를 대상으로 사용한 도구를 이용하여 측정하였으며, 직무만족도 측정은 미네소타 산업관계 연구소의 Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)를 번역하여 사용한 이상금(1996)의 도구를 김정희(2000)가 수정·보완하여 사용한 도구를 사용하였다.

자료분석은 SPSS 18.0 program을 이용하여 Chronbach's alpha, 서술적 통계 분석과 t-test, ANOVA, Scheffe-test, Pearson's correlation coefficient, Stepwise multiple regression으로 분석하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

- 1) 대상자의 감성지능, 대인관계능력, 직무만족도의 평균은 다음과 같다.
  - (1) 감성지능의 평균은  $3.42 \pm 0.38$ 점이었으며 하위영역의 평균은 자기감성이해  $3.71 \pm 0.47$ 점, 타인감성이해  $3.53 \pm 0.47$ 점, 감성 활용  $3.28 \pm 0.55$ 점, 감성 조절  $3.19 \pm 0.58$ 점이었다.
  - (2) 대인관계능력의 평균은  $3.44 \pm 0.41$ 점이었으며, 하위영역의 평균은 친근감  $3.53 \pm 0.54$ 점, 이해성  $3.52 \pm 0.51$ 점으로 가장 높았으며, 의사소통  $3.33 \pm 0.60$ 점, 신뢰감  $3.33 \pm 0.60$ 점, 민감성  $3.33 \pm 0.60$ 점, 개방성  $3.27 \pm 0.55$ 점 순이었다.
  - (3) 직무만족의 평균은  $3.04 \pm 0.49$ 점이었다.
  
- 2) 대상자의 일반적 특성과 직무관련 특성에 따른 감성지능, 대인관계능력, 직무만족의 차이는 다음과 같다.
  - (1) 감성지능은 결혼상태( $t=-3.49, p<.001$ ), 근무부서( $F=10.16, p=.001$ ), 근무형태( $t=2.76, p=.006$ ), 직위( $t=-2.77, p=.006$ )에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 즉 기혼자가 미혼자보다, 비교대 근무자가 3교대 근무자보다, 책임·수간호사가 일반간호사보다 감성지능 정도가 유의하게 높았다.
  - (2) 대인관계능력은 결혼상태( $t=-2.63, p=.009$ ), 근무부서( $F=7.37, p<.001$ ), 근무형태( $t=3.15, p=.002$ ), 고용형태( $t=2.02, p=.044$ )에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 즉 기혼자가 미혼자보다, 비교대 근무자가 3교대 근무자보다, 정규직이 비정규직보다 대인관계능력 수준이 높은 것으로 나타났다. 사후 분석 결과, 근무부서는 외래 등 기타부서가 내과계 간호단위와 특수부서보다 통계적으로 유의하게 높았다.
  - (3) 직무만족은 결혼상태( $t=-2.15, p=.032$ ), 현 병원경력( $F=2.80, p=.026$ ), 근무부서( $F=10.16, p=.016$ ), 직위( $t=-3.62, p<.001$ ), 월 급여( $t=-3.27, p=.001$ )에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 즉 기혼자가 미혼자보다, 책임·수간호사가 일반간호사보다, 월 급여 201만원 이상 간호사가 그렇지 않은 간호사보다 직무만족 정도가 유의하게 높았다.

3) 대상자의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족의 상관관계를 분석한 결과, 감성지능은 대인관계능력( $r=.69, p<.001$ ), 직무만족( $r=.46, p<.001$ )과 유의한 순상관관계가 있으며, 대인관계능력은 직무만족( $r=.37, p<.001$ )과 유의한 순상관관계가 있는 것으로 나타났다.

4) 간호사의 직무만족에 유의하게 영향을 미치는 주요요인은 감성지능의 감성활용이었으며( $\beta=0.27, t=4.84, p<.001$ ), 이는 감성지능의 감성조절, 대인관계능력의 친근감과 책임·수간호사 직위와 함께 대상 간호사의 전체 직무만족도를 27.3% 설명하였다( $F=30.38, p<.001$ ).

본 연구의 결과를 통하여 감성지능과 대인관계능력이 직무만족도를 높이는 관련성이 높은 요인임이 확인되었다. 따라서 간호사의 감성지능과 대인관계능력을 향상시키고 더불어 직무만족도를 높일 수 있도록 감성지능을 높이는 프로그램 개발과 적용이 필요하다.

## 2. 제언

본 연구를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

1) 연구 결과의 일반화를 위해 다양한 병원을 대상으로, 더 많은 수의 간호사를 대상으로 감성지능과 대인관계능력에 대한 반복 연구가 필요하다.

2) 직무만족도를 향상시키기 위해서는 간호사의 감성지능 향상과 함께 대인관계능력을 향상시키는 것을 고려해야 한다.

3) 또한 간호사의 감성지능과 대인관계능력, 특히 감성지능의 감성활용과 조절, 대인관계능력의 친근감과 의사소통능력을 향상시키는 프로그램 개발과 감성

지능과 대인관계능력이 모두 낮았던 20대 간호사, 병원경력 5년차 미만 간호사, 일반간호사를 대상으로 한 프로그램 적용이 필요하다.



## 참고문헌

- 김경수, 김공수, 김인숙, 양동민, 김태준 (2010). *감성지능 개발을 통한 삶의 질 향상*. 서울: 집문당. 110.
- 김명화 (2008). *수간호사의 감성리더십이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향*. 석사학위논문, 경상대학교, 진주.
- 김부희 (2011). *조직구성원의 감성지능, 직무만족, 조직몰입, 조직충성간의 관계 규명*. 석사학위논문, 이화여자대학교, 서울.
- 김은영 (2011). *의료조직 내 의사소통과 직무만족과의 영향관계에 관한 연구*. 석사학위논문, 가톨릭대학교, 서울.
- 김정희 (1997). *임상간호사의 직무만족도와 이직의도에 관한 연구*. 석사학위논문, 고신대학교, 부산.
- 김정희 (2000). *제조업 근로자의 직업성 스트레스 모형 구축*. 박사학위논문, 서울대학교, 서울.
- 김정희, 박성애 (2002). 일반간호사의 대처전략이 조직유효성에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 8(1), 97-105.
- 김정희, 현미열 (2005). 임상간호사의 직무 스트레스와 직무만족도에 대한 사회적 지지의 조절효과. *산업간호학회지*, 14(2), 108-117.
- 문선모 (1980). 인간관계훈련 집단상담의 효과에 관한 일연구. *경상대학교 논문집*, 19(2), 195-204.
- 문은경 (2012). *간호사의 감성지능과 대인관계능력, 조직시민행동, 소진간의 관계*. 석사학위논문, 경상대학교, 진주.
- 박수미 (2013). *종합병원 간호사의 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 조절효과*. 석사학위논문, 순천대학교, 순천.
- 박선하 (2012). *병원 간호사의 갈등관리 유형에 따른 의사소통 능력, 직무만족도에 관한 연구*. 석사학위논문, 이화여자대학교, 서울.
- 박성애, 이은주, 김정희 (2000). 일 종합병원 간호사의 지각된 간호조직특성과 직

- 무만족. *간호행정학회지*, 6(3). 347-356.
- 박영희 (2008). *자기주장훈련 프로그램이 중환자실 간호사의 주장행동과 스트레스 증상, 대인관계에 미치는 영향*. 석사학위논문, 고려대학교, 서울.
- 박희자 (2010). *감성리더십 프로그램이 수간호사의 감성리더십과 조직몰입, 직무만족에 미치는 효과*. 박사학위논문, 경상대학교, 진주.
- 배주영 (2008). *병원간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형과 간호업무성과의 관계*. 석사학위논문, 고신대학교, 부산.
- 백다원 (2012). *임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적 지지와 감성지능의 효과*. 석사학위논문, 중앙대학교, 서울.
- 백 명 (2010). *코칭 프로그램이 간호사의 감성지능, 코칭스킬, 자기효능감 및 직무만족에 미치는 효과*. 박사학위논문, 전남대학교, 광주.
- 봉영숙 (2007). *임상간호사의 직무만족도에 영향 미치는 요인*. 석사학위논문, 전남대학교, 광주.
- 성미혜 (2006). *중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 역할갈등과 직무만족도 비교연구*. *간호행정학회지*, 12(1), 104-112.
- 성영희, 황문숙, 김경숙, 전나미 (2010). *전문간호사의 정서지능이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향*. *간호행정학회지*, 16(3). 259-266.
- 신유근 (1998). *현대경영학*. 서울: 다산출판사.
- 신유근 (2005). *인간존중의 경영: 조직행위론적 접근*. 서울: 다산출판사.
- 어운선 (2010). *외식업체 직원의 감성지능과 창의성, 조직몰입간의 구조적 관계-조직문화의 조절효과를 중심으로-*. 박사학위논문, 세종대학교, 서울.
- 우경화 (2008). *임상간호사의 대인관계 성향, 성격특성과 직무만족, 조직몰입간의 관계*. 석사학위논문, 한양대학교, 서울.
- 이경희, 송정수 (2010). *간호사의 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향*. *간호행정학회지*, 16(1), 17-25.
- 이보혜 (2009). *종합병원에 근무하는 간호인력의 감성리더십 유효성 연구*. 석사학위논문, 고려대학교, 서울.
- 이상금 (1996). *간호사가 지각한 자율성, 그룹 결속력과 직무만족도, 조직몰입, 직무동기, 재직 의도와의 관계*. 석사학위논문, 서울대학교, 서울.

- 이수진 (2013). *임상 간호사의 감성지능, 대인관계 능력과 업무성과와의 관계*. 석사학위논문, 아주대학교, 수원.
- 이 숙 (2010). 간호사의 정서지능과 직무스트레스. *간호행정학회지*, 16(4), 466-474.
- 이하진 (2013). *간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인*. 석사학위논문, 전남대학교, 광주.
- 이현숙 (2008). *병원 간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입간의 관계*. 석사학위논문, 단국대학교, 서울.
- 이화용, 장영철 (2004). 변혁적 리더십이 조직의 유효성에 미치는 영향에 관한 연구, *인사관리연구*, 28(4), 215-247.
- 임만수 (2008). *직장내 대인관계능력 향상에 관한 연구*. 석사학위논문, 동아대학교, 부산.
- 윤영란 (2012). *감성지능, 직무만족, 자기효능감이 조직시민행동에 미치는 영향: 간호사를 중심으로*. 석사학위논문, 울산대학교, 울산.
- 윤혜신 (2013). *간호사의 감성지능, 조직몰입, 직무만족과의 관계*. 석사학위논문, 한양대학교, 서울.
- 장인순, 박승미 (2011). 병원규모에 따른 간호사의 조직문화유형과 직무만족 비교 연구. *한국직업건강간호학회지*, 20(1). 1-13.
- 정경진 (2010). *직장인 의사소통 프로그램이 대인관계 및 대인관계 스트레스와 직무만족에 미치는 효과*. 석사학위논문, 숙명여자대학교, 서울.
- 정명숙, 김광점 (2006). *감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향*. 석사학위논문, 가톨릭대학교, 서울.
- 정수정 (2007). *임상간호사의 의사소통 유형과 대인관계 및 우울과의 관계*. 석사학위논문, 전남대학교, 광주.
- 정태영 (2011). *기업 관리자의 평생교육 코칭리더십과 조직구성원의 문제해결능력 및 대인관계능력 간의 구조적 관계*. 석사학위논문, 아주대학교, 수원.
- 정현영 (2005). *위탁급식업체 종사자의 감성리더십과 감성지능이 조직성공에 미치는 영향*. 박사학위논문, 연세대학교, 서울.
- 정현우 (2007). *조직구성원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구*.

- 박사학위논문, 부산대학교, 부산.
- 정호균, 한희섭 (2010). 레스토랑 종사자의 감성지능이 고객지향성에 미치는 영향. *한국관광학회 제67차 학술심포지엄*, 797-813.
- 조광제 (1989). *간호사 직무만족도와 사회적 지지도의 상관관계*. 석사학위논문, 연세대학교, 서울.
- 조대연 (2005). 학습의 자기주도성과 팀내 대인관계기술의 관계. *교육문제 연구*, 23, 223-242.
- 최설희 (2012). *S기업 구성원의 긍정심리자본과 유머감각이 대인관계능력에 미치는 영향*. 석사학위논문, 고려대학교, 서울.
- 최영옥 (2012). *간호사의 감성지능, 직무만족, 고객지향성의 상관관계*. 석사학위논문, 경희대학교, 서울.
- 최은주 (2011). *간호사의 감성지능이 조직몰입과 조직성과에 미치는 영향*. 석사학위논문, 삼육대학교, 서울.
- 최지현 (2010). *간호사의 감성지능과 의사소통 능력, 조직몰입간의 관계*. 석사학위논문, 아주대학교, 수원.
- 한금선, 오연재, 이숙자, 차선경, 강현철 (2009). 간호사의 감성역량에 영향을 미치는 요인. *스트레스 연구*, 17(1), 19-25.
- 한상영, 이영미 (2011). 간호사의 감성지능이 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족도에 미치는 영향. *한국산학기술학회논문지*, 12(12), 5493-5498.
- 황필주 (2007). *조직구성원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구*. 석사학위논문, 서강대학교, 서울.
- 황필주, 이인석, 전무경 (2011). 조직구성원의 감성지능이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향. *생산성논집* 25(3), 311-330.
- 황희복 (2012). *임상간호사의 감성지능이 심리적 소진에 미치는 영향*. 석사학위논문, 한양대학교, 서울.
- Cherniss, C. (2002). Emotional Intelligence and Good Community, *American Journal of Community Psychology*, 30(1), 1-11.
- Codier, E, Kooker, B., 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.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. New York, NY: Putnam Adult.
- Cote, S., & Miners, C. T. H. (2006). Emotional intelligence, cognitive intelligence and job performance. *Administration Science Quarterly*, 51(1), 1-28.
- Gardner, H., Kornhaber, M., & Wake, W. (1996). *Intelligence: Multiple perspectives*. Ft. Worth, TX: Harcourt Brace College Publishers.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*, New York, NY: Bantam.
- Guerney, B. G., (1977). *Relationship Enhancement: Skill-Training Program for therapy, Problem Prevention, and Enrichment*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Guleryuz G, Guney S, Aydin EM, & Asan O. (2008). The mediating Effect of Job Satisfaction between Emotional Intelligence Organizational Commitment of Nurses: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(11), 1625-1635.
- McQueen, C. H. (2004). Emotional intelligence in nursing work. *Journal of Advanced Nursing*, 47(1), 101-109.
- Morrison, W. (2002). Newcomers' relationships: The role of social network ties during socialization. *Academy of Management Journal*, 45, 149-1160.
- Rosa, M. J. (2011). Emotional skill-key components in the interpersonal relationship. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 237-251.
- 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(3), 243-274.

## Abstract

### The Clinical Nurses' Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, and Job Satisfaction

Ko, Hyun-Rok

Department of Nursing

Graduate school of Jeju National University

(Supervised by Prof. Kim, Jeong-Hee)

The purpose of this study was to investigate the relationship of the clinical nurses' emotional intelligence, interpersonal relationship, and job satisfaction.

Data were collected from 315 nurses who had worked for more than 6 months at five general hospitals in J province. A self-reported questionnaire was used to assess the participants' emotional intelligence (by Wong and Law Emotional Intelligence Scale), interpersonal relationship (by Relationship Change Scale), and job satisfaction (by the Minnesota Satisfaction Questionnaire). The data were analysed by Chronbach's alpha, descriptive statistics, t-test, ANOVA, Scheffe-test, Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression using the SPSS 18.0 program.

The results were as follows:

1. The mean of emotional intelligence was 3.42 (SD=0.38). In sub-factors, there were 3.71 (SD=0.47) on self emotional appraisal, 3.53 (SD=0.47) on other's emotional appraisal, 3.28 (SD=0.55) on use of emotion, 3.19 (SD=0.58)

on regulation of emotion.

2. The mean of interpersonal relationship was 3.44 (SD=0.41). In sub-factors, there were 3.53 (SD=0.54) on intimacy, 3.52 (SD=0.51) on understanding, 3.33 (SD=0.60) on communication, 3.33 (SD=0.60) on trust, 3.33 (SD=0.60) on sensitivity, 3.27 (SD=0.55) on openness.

3. The mean of job satisfaction was 3.04 (SD=0.49).

4. Emotional intelligence was significantly different in marital status ( $t=-3.49, p<.001$ ), working unit ( $F=10.16, p=.001$ ), shift work ( $t=2.76, p=.006$ ), and position ( $t=-2.77, p=.006$ ).

5. Interpersonal relationship was significantly different in marital status ( $t=-2.63, p=.009$ ), working unit ( $F=7.37, p<.001$ ), shift work ( $t=3.15, p=.002$ ), and employed status ( $t=2.02, p=.044$ ).

6. Job satisfaction was significantly different in marital status ( $t=-2.15, p=.032$ ), clinical experience in present hospital ( $F=2.80, p=.026$ ), working unit ( $F=10.16, p=.016$ ), position ( $t=-3.62, p<.001$ ), and monthly salary ( $t=-3.27, p=.001$ ).

7. Emotional intelligence was significantly related to interpersonal relationship ( $r=.69, p<.001$ ).

8. Emotional intelligence was significantly related to job satisfaction ( $r=.46, p<.001$ ) and in sub-factors, use of emotion ( $r=.44, p<.001$ ), regulation of emotion ( $r=.35, p<.001$ ), self emotional appraisal ( $r=.31, p<.001$ ), and other's emotional appraisal ( $r=.20, p<.001$ ) were significantly related to job satisfaction.

9. Interpersonal relationship was significantly related to job satisfaction ( $r=.37, p<.001$ ) and in sub-factors, intimacy ( $r=.42, p<.001$ ), trust ( $r=.31, p<.001$ ), openness ( $r=.29, p<.001$ ), understanding ( $r=.23, p<.001$ ), communication ( $r=.22, p<.001$ ), and sensitivity ( $r=.22, p<.001$ ) were

significantly related to job satisfaction.

Consequently, these findings indicated that emotional intelligence and interpersonal relationship contributed to the job satisfaction. In conclusion, therefore it is necessary to develop and implement the program for increasing emotional intelligence and interpersonal relationship for improving job satisfaction.

Key words : emotional intelligence, interpersonal relationship, job satisfaction



## 연구 참여 동의서

연구 제목 : 임상간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족도

연구자 : 고 현록 (제주대학교 일반대학원 간호학과 석사과정)

본 연구의 목적은 임상간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족의 정도를 확인하고 그 관계들을 파악하여 간호조직의 인적자원관리와 조직 유효성을 높이는 데 기초자료를 제공하고자 시행하고 있습니다.

다음 내용을 읽으시고 연구 참여에 동의하시는 분은 아래의 빈칸에 서명해 주시기 바랍니다.

- 。본 연구 참여로 인한 어떤 불이익도 없을 것이라는 것을 알고 있습니다.
- 。본 연구에 참여하는 것은 자발적인 의사에 의한 것이며,
- 만일 연구 참여를 원하지 않을 경우 언제든지 중단할 권리가 있습니다.

설문에 응답하신 내용은 무기명으로 전산 처리되어 익명성이 보장되며, 본 연구를 통해 얻어진 내용은 연구 목적 이외에는 사용되지 않을 것을 약속드립니다. 설문에 소요되는 시간은 약 10분 정도이며, 개인정보 보호를 위해 작성하신 설문지는 작성이 끝남과 동시에 밀봉 가능한 개별봉투에 넣어 타인이 열 수 없게 밀봉하여 회수됩니다.

2013년 11 월

참여자 : \_\_\_\_\_(인)

## 설문지

안녕하십니까?

저는 제주대학교 일반대학원에서 간호학을 전공하고 있는 학생입니다.

본 설문지는 임상간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족의 정도를 확인하고 그 관계들을 파악하기 위해 작성되었습니다. 이 설문조사는 임상간호사의 감성지능과 대인관계능력의 중요성을 인식시키고 병원의 주요 인적자원으로서 조직유효성을 높이고, 간호서비스의 질과 환자 만족도를 높이는데 기여할 것입니다.

설문조사에 참여를 부탁드립니다. 귀하의 동의를 얻고자 합니다.

본 설문은 연구 목적으로만 사용되고 특정 병원이나 개인적인 내용이 별도로 평가되지 않으며, 비밀이 철저히 유지될 것임을 약속드립니다.

본 자료는 연구 자료로 소중한게 이용될 것입니다.

귀하의 응답은 본 연구를 위해 매우 소중한 자료가 될 것이며, 부디 솔직하고 한 문항도 빠짐없이 답변하여 주시면 감사하겠습니다. 바쁘신 중에도 귀중한 시간을 내시어 본 조사에 참여해 주신 것에 대해 진심으로 감사를 드립니다.

2013년 11 월

제주대학교 일반대학원 간호학과 석사과정

지도교수 : 김 정희

연구자 : 고 현록

[다음은 감성지능에 관한 질문입니다]

각 문항을 읽으시고 평소 귀하의 모습이나 생각에 가장 가까운 곳에 (V) 표시해 주십시오.

| 항 목  | 전혀<br>아니다 | 그렇<br>지<br>않다 | 보통<br>이다 | 그런<br>편이<br>다 | 매우<br>그렇<br>다 |
|--|-----------|---------------|----------|---------------|---------------|
| 1. 나는 내 동료들의 말이나 행동을 보고 대체로 그들의 감정 상태를 알 수 있다. |           |               |          |               |               |
| 2. 나는 다른 사람의 감정을 관찰하는데 뛰어나다.                   |           |               |          |               |               |
| 3. 나는 매우 화가 나더라도 금방 진정이 되는 편이다.                |           |               |          |               |               |
| 4. 나는 내 분노를 통제할 수 있고 문제를 이성적으로 해결할 수 있다.       |           |               |          |               |               |
| 5. 나는 대부분의 경우 내 감정이 왜 그러한지를 잘 아는 편이다.          |           |               |          |               |               |
| 6. 나는 내 주위 사람들의 감정을 잘 이해하고 있다.                 |           |               |          |               |               |
| 7. 나는 항상 스스로 목표를 세우고 그것을 달성하기 위해 최선을 다한다.      |           |               |          |               |               |
| 8. 나는 스스로 내 자신을 동기부여 시킨다.                      |           |               |          |               |               |
| 9. 나는 내가 느끼는 것을 잘 이해하는 편이다.                    |           |               |          |               |               |
| 10. 나는 대체로 내 감정 상태를 잘 알아차릴 수 있다.               |           |               |          |               |               |
| 11. 나는 다른 사람들의 기분과 느낌에 민감한 편이다.                |           |               |          |               |               |
| 12. 나는 내 감정을 통제하는 것을 잘 하는 편이다.                 |           |               |          |               |               |
| 13. 나는 평소에 내가 행복한지 아닌지에 대해 대체로 잘 알고 있다.        |           |               |          |               |               |
| 14. 나는 줄곧 내 스스로에게 유능한 사람이라고 말한다.               |           |               |          |               |               |
| 15. 나는 항상 내 자신으로 하여금 최선을 다하도록 격려한다.            |           |               |          |               |               |
| 16. 나는 내 자신의 감정을 잘 다스릴 수 있다.                   |           |               |          |               |               |

[다음은 대인관계능력에 관한 질문입니다]

각 문항을 읽으시고 평소 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 (V) 표시해 주십시오.

| 항 목  | 전혀<br>아니<br>다 | 그렇<br>지<br>않다 | 보통<br>이다 | 그런<br>편이<br>다 | 매우<br>그렇<br>다 |
|--|---------------|---------------|----------|---------------|---------------|
| 1. 나는 다른 사람과 대화 시 의견을 말하는 것에 어려움이 없다.                |               |               |          |               |               |
| 2. 나는 다른 사람과 대화 시 이야기를 듣는 것에 어려움이 없다.                |               |               |          |               |               |
| 3. 나는 의견의 불일치가 있을 때 그것을 잘 조정한다.                      |               |               |          |               |               |
| 4. 나는 다른 사람을 신뢰하는 편이다.                               |               |               |          |               |               |
| 5. 다른 사람이 나에게 대한 좋은 느낌을 표현할 때 나는 그것을 신뢰한다.           |               |               |          |               |               |
| 6. 다른 사람이 나에게 대한 부정적인 느낌을 표현할 때 나는 그것을 사실 그대로 받아들인다. |               |               |          |               |               |
| 7. 나는 다른 사람과의 관계를 만족스럽게 유지하는 편이다.                    |               |               |          |               |               |
| 8. 나는 다른 사람에게 친근감을 느끼는 편이다.                          |               |               |          |               |               |
| 9. 나는 다른 사람에게 따뜻하게 대한다.                              |               |               |          |               |               |
| 10. 나는 다른 사람이 원하는 것이 무엇인지를 잘 파악한다.                   |               |               |          |               |               |
| 11. 나는 다른 사람이 나에게 원하는 것을 빨리 안다.                      |               |               |          |               |               |
| 12. 나는 인간관계에 있어 자신감이 있다.                             |               |               |          |               |               |
| 13. 나는 다른 사람에게 그에 대한 좋은 느낌을 표현한다.                    |               |               |          |               |               |
| 14. 나는 다른 사람에게 그에 대한 부정적인 느낌을 자연스럽게 전달한다.            |               |               |          |               |               |
| 15. 나는 개인적인 관심사에 대해서도 다른 사람과 이야기를 나눌 수 있다.           |               |               |          |               |               |
| 16. 나는 내 감정을 스스로 잘 파악한다.                             |               |               |          |               |               |
| 17. 나는 다른 사람의 감정을 잘 이해한다.                            |               |               |          |               |               |
| 18. 나는 대인관계를 어떻게 해야 하는지를 알고 있다                       |               |               |          |               |               |

[다음은 직무만족에 관한 질문입니다]

각 문항을 읽으시고 평소 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 (V) 표시해 주십시오.

| 항 목  | 전혀<br>아니다 | 그렇지<br>않다 | 보통<br>이다 | 그런<br>편이다 | 매우<br>그렇다 |
|--|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| 1. 귀하는 직장에서의 업무량에 대해 어느 정도 만족하십니까?                             |           |           |          |           |           |
| 2. 귀하는 직장에서 남의 간섭없이 혼자서 뜻대로 일할 수 있는 기회 정도에 대해 어느 정도 만족하십니까?    |           |           |          |           |           |
| 3. 새로운 일을 할 수 있는 기회가 있습니까? 이에 대해 어느 정도 만족감을 느끼십니까?             |           |           |          |           |           |
| 4. 귀하의 상사가 부하를 다루는 방식에 대해 어느 정도 만족감을 느끼십니까?                    |           |           |          |           |           |
| 5. 상사의 업무 수행 능력에 대해 어느 정도 만족감을 느끼십니까?                          |           |           |          |           |           |
| 6. 귀하의 직장의 안정성에 대해서는 어느 정도 만족감을 느끼십니까?                         |           |           |          |           |           |
| 7. 귀하의 업무를 통하여 사회에 봉사할 수 있는 기회가 있습니까? 이에 대하여 어느 정도 만족감을 느끼십니까? |           |           |          |           |           |
| 8. 직장에서 다른 사람에게 일을 지시할 수 있는 기회에 대해서는 어느 정도 만족감을 느끼십니까?         |           |           |          |           |           |
| 9. 자신의 능력을 발휘할 수 있는 기회에 대해서 어느 정도 만족감을 느끼십니까?                  |           |           |          |           |           |
| 10. 직장의 정책 또는 규정과 그 실시 방법에 대해 만족감을 느끼십니까?                      |           |           |          |           |           |
| 11. 업무량에 대한 급여 수준에 대해서 어느 정도 만족감을 느끼십니까?                       |           |           |          |           |           |
| 12. 직장에서의 승진 가능성에 대해서 어느 정도 만족감을 느끼십니까?                        |           |           |          |           |           |
| 13. 업무를 수행할 때 창의력을 발휘할 수 있는 기회가 있습니까? 이에 대하여 어느 정도 만족감을 느끼십니까? |           |           |          |           |           |
| 14. 동료간의 관계에 대해서 어느 정도 만족감을 느끼십니까?                             |           |           |          |           |           |
| 15. 업무를 통한 성취감에 대해서 어느 정도 만족감을 느끼십니까?                          |           |           |          |           |           |
| 16. 업무를 잘 했을 때 인정받는 점에 대해 어느 정도 만족감을 느끼십니까?                    |           |           |          |           |           |
| 17. 귀하의 업무에 대해 전반적으로 어느 정도 만족감을 느끼십니까?                         |           |           |          |           |           |

[다음은 일반적인 특성 및 직무 특성에 관한 질문입니다]

해당되는 곳에 표시(V)해 주십시오.

1. 귀하의 연령은 몇 세입니까? 만 \_\_\_\_\_세
2. 귀하의 성별은 무엇입니까? ① 여성 ② 남성
3. 귀하의 결혼 상태는 어떠합니까? ① 미혼 ② 기혼 ③ 이혼 ④ 사별 ⑤ 기타
4. 귀하의 최종 학력은 어느 정도입니까?  
① 3년제 졸 ② RN-BSN/방통대/학점은행 학사 ③ 4년제 졸 ④ 대학원 이상
5. 귀하의 총 근무 경력은 \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_개월입니다.
6. 현 직장에서 근무 기간은 \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_개월입니다.
7. 현 근무지에서의 근무 기간은 \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_개월입니다.
8. 귀하는 현재 어느 부서에서 근무하고 계십니까?  
① 내과계 병동 ② 외과계 병동 ③ 산부인과 ( )·소아과( ) 병동 ④ 외래  
⑤ 수술실 ⑥ 중환자실 ⑦ 기타 \_\_\_\_\_(구체적으로 기입바랍니다)
9. 귀하의 근무 형태는 무엇입니까?  
① 주간 근무 ② 2교대 ③ 3교대 ④ 기타 \_\_\_\_\_
10. 귀하의 직위는 무엇입니까?  
① 일반간호사 ② 책임간호사 ③ 수간호사 이상 ④ 기타 \_\_\_\_\_
11. 귀하의 고용 형태는 무엇입니까? ① 정규직 ② 비정규직
12. 귀하의 월 급여 수준은 어느 정도입니까?  
월 \_\_\_\_\_만원 정도 혹은 연봉 \_\_\_\_\_만원 정도

끝까지 설문에 응답해 주셔서 감사합니다^^