

간호학 석사학위 논문

임상 간호사의 감성지능,
대인관계 능력과 업무성과와의 관계

아주대학교 대학원

간호학과

이수진

임상 간호사의 감성지능,
대인관계 능력과 업무성과와의 관계

지도교수 송 주 은

이 논문을 간호학 석사학위 논문으로 제출함.

2013년 2월

아 주 대 학 교 대 학 원

간 호 학 과

이 수 진

이수진의 간호학 석사학위 논문을 인준함.

심사위원장 송주은 

심사위원 유문숙 (인) 

심사위원 유미애 

아주대학교 대학원

2012년 12월 14일

감사의 글

처음 대학원 공부를 시작하기로 하였을 때 2년이라는 시간이 멀게만 느껴졌는데 어느 순간 그 시간이 다 지나고 마지막이 되었습니다. 저에게는 ‘드디어!! 졸업!!’ 이라고 말할 수 있는 지금이지만 돌아보면 지난 시간동안 많은 일들을 경험했고 그 시간들은 모두 제 것이라고 할 수 없는 것 같습니다. 저에게 도움을 주신 모든 분들이 함께 해준 2년이고 그분들이 계시지 않았다면 지금 이 글 또한 작성하지 못했을 것입니다.

학교와 직장 핑계로 항상 힘들다고 말하며 짜증내는 딸을 다독이며 지켜봐주신 부모님과 동생, 학교 다닌다고 배려해주신 이은호 선생님과 7서의 선생님들, 그리고 항상 정신없었던 저를 2년 동안 불평한마디 없이 지켜봐준 7서의 아이들, 학교 핑계로 소홀했던 병동 일을 대신해준 동기 전정임 모두 감사합니다. 2년 동안 노인 전문 과정을 지도해주신 송미숙 교수님, 부족한 논문을 보며 일 년 동안 지도해주신 송주은 교수님과 유문숙, 유미애 교수님께 진심으로 감사드립니다. 졸업 후 다시 학교를 다니며 뽀개 되어 기쁩니다.

대학원을 다닌 2년 동안 힘들기도 했지만 즐겁게 시간들을 보낼 수 있었던 것은 2년을 함께 해준 동기들 덕분이었던 것 같습니다. 항상 저를 챙겨주던 연진이와 혜진이를 비롯해 다른 선생님들께도 감사드리며 힘들기만 할 줄 알았던 저의 대학원 생활에 즐거운 시간을 함께 만들어 주셔서 감사합니다.

반복된 생활에 무기력하고 항상 병원이 전부인줄 알았던 제가 대학원을 다니며 좀 더 넓은 세상을 볼 수 있었고, ‘내가 좀 더 잘할 수 있겠구나’라는 자신감을 가지게 되었습니다. 대학원의 2년을 보내며 많은 것들을 배우고 느끼고 졸업하게 되었습니다. 모든 분들께 감사드리며 행복한 2013년이 되기를 기원하겠습니다.

2012년 12월 이수진 드림

임상 간호사의 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과와의 관계

간호사는 환자와 대면하여 서비스를 제공하는 동안 감정을 억제해야하는 일이 잦은 직무를 수행하고 있다. 그로 인해 감정 노동과 업무량은 증가되고 있다. 최근 경영분야의 주요 개념 중 하나는 감성 지능이 높은 조직 구성원들은 보다 효과적으로 업무를 수행할 수 있다는 것이다. 또한 대인관계 능력은 자신의 감성을 이해하고 조절하며 다른 사람의 감정에 공감함으로써 효과적인 인맥관리를 할 수 있도록 작용한다. 간호를 제공할 때 원활한 대인관계를 통해 적절한 간호를 효율적으로 제공할 수 있다. 국내외 연구를 통해 감성지능과 대인관계 능력은 조직의 업무 성과를 높여 주는 것으로 나타났지만 간호사를 대상으로 한 연구는 구체적으로 이루어지지 않고 있다. 이에 본 연구는 간호사의 감성지능, 대인관계 능력과 업무 성과의 관련성을 연구하여 임상실무에서 간호사에게 감성지능의 중요성을 확인하고자 한다.

본 연구는 경기도 수원시에 위치한 일중합병원 일반병동에서 근무를 하고 있는 간호사 190명을 대상으로 구조화된 설문지를 통해 2012년 8월 1일부터 2012년 8월 15일까지 자료를 수집하였으며 PASW SPSS 18.0을 이용하여 자료를 분석하였다.

감성지능 측정도구는 Wong & Law(2002)가 개발한 WLEIS를 최지현(2010)이 사용한 도구, 대인관계 능력 측정도구는 Warner(2007)가 개발하고 국내의 PSI 컨설팅이 번안한 도구를 정태영(2011)이 수정한 도구, 간호업무성과 측정도구는 Van de Ven 과 Ferry(1980)의 개인성과의 구성요소에 기초하여 고유경, 이태화와 임지영(2007)이 개발한 간호업무성과 도구로 측정하였다.

연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 대상자의 감성지능 정도는 최대 7점에 4.62 ± 0.67 점으로 나타났으며, 하위 구성요

소별 로는 자기감성 이해가 4.85 ± 0.79 점, 타인감성 이해 4.76 ± 0.72 점, 감성 조절 4.29 ± 0.91 점, 감성 활용 4.58 ± 0.76 점의 순으로 나타났다. 대인관계 능력 정도는 최대 5점에 3.52 ± 0.37 점으로 나타났으며, 하위 구성요소별로는 타인 기질이 3.70 ± 0.42 점, 의사소통 3.57 ± 0.40 점, 관계 촉진 3.29 ± 0.54 점의 순으로 나타났다. 간호업무성과 정도는 최대 5점에 4.62 ± 0.67 점으로 나타났으며, 하위 구성요소별로는 업무 수행 능력이 3.68 ± 0.47 점, 간호과정 적용 3.64 ± 0.51 점, 업무 수행 태도 3.58 ± 0.45 점, 업무 수준 향상 3.49 ± 0.52 점의 순으로 나타났다.

2. 감성지능과 대인관계 능력, 간호업무성과와의 관계를 분석한 결과 감성지능과 대인관계 능력, 감성지능과 간호업무성과, 대인관계 능력과 간호업무성과 간에 양의 상관관계를 보였다.
3. 감성지능에 차이를 보이는 일반적 특성을 보면 연령, 결혼상태, 최종학력에 따라 감성지능은 유의미한 차이를 보였으며, 간호업무성과에서 차이를 보이는 일반적 특성을 보면 연령, 결혼상태, 최종학력, 총 근무 경력에 따라 유의미한 차이를 보였다. 대인관계 능력은 일반적 특성에 따른 유의한 차이가 없었다.

본 연구결과를 통해 간호사의 감성지능이 높을수록 대인관계능력과 간호업무성과는 높은 것으로 나타났다. 따라서 앞으로 간호사를 교육과 경력 개발과정에서 전문적 지식뿐만 아니라 간호사의 감성지능을 높이는 프로그램을 개발, 적용해야 하며 감성지능 향상을 위한 프로그램의 효과를 검증하는 연구를 제언 한다.

핵심어 : 감성지능, 대인관계 능력, 간호업무성과

차례

감사의 글	i
국문요약	ii
차례	iv
표 차례	vi
I. 서론	1
A. 연구의 필요성	1
B. 연구 목적	3
C. 용어 정의	3
II. 문헌고찰	5
A. 감성지능	5
B. 감성지능과 대인관계 능력	7
C. 감성지능과 간호업무성과	11
III. 연구 방법	16
A. 연구 설계	16
B. 연구 대상	16
C. 연구 도구	17
D. 자료수집 방법	18
E. 자료분석 방법	19
IV. 연구 결과	20
A. 대상자의 일반적 특성	20
B. 대상자의 감성지능, 대인관계능력과 간호업무성과 정도	22
C. 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과와의 관계	25

D. 대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과와의 차이	27
V. 논의	29
A. 간호사의 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과의 정도	29
B. 간호사의 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과와의 관계	32
C. 일반적 특성에 따른 간호사의 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과 ..	33
VI. 결론 및 제언	36
참고문헌	38
부록	44
ABSTRACT	51

표 차례

<표 1> 대상자의 일반적 특성	21
<표 2> 대상자의 감성지능 정도	22
<표 3> 대상자의 대인관계 능력 정도	23
<표 4> 대상자의 간호업무성과 정도	24
<표 5> 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과와의 상관관계	25
<표 5-1> 감성지능과 대인관계 능력 하부 영역과의 관계	26
<표 5-2> 감성지능과 간호업무성과 하부 영역과의 관계	26
<표 6> 일반적 특성에 따른 감성지능, 대인관계능력과 간호업무성과와의 차이 ..	28

I. 서론

A. 연구의 필요성

간호사는 병원 현장에서 가장 많은 수를 차지할 뿐만 아니라 보건의료 서비스부문에서 중요한 역할을 담당한다. 특히 병원 조직이 소비자인 환자 중심으로 변화되면서 간호사는 높아지는 환자의 간호 욕구를 만족시키기 위해서 24시간 대상자를 간호하는 매우 중요한 인력으로 간호조직의 성과를 높이는 것은 의료조직 전체의 성과에 큰 영향을 미친다(최은주, 2011). 따라서 간호사의 이직과 간호의 질 저하는 병원 전체 조직의 손실로 이루어지며 조직의 성과도 낮아지는 결과를 초래 한다. 하지만 현대 사회에서 병원을 둘러싸고 있는 경영 환경은 경쟁적으로 변화되고 있고 국민의 건강의식 수준 향상으로 인한 의료수요의 증가로 인한 과다한 업무량, 의료분쟁의 증가, 병원간의 경쟁 심화 등으로 병원 종사자들은 많은 스트레스를 받고 있다(김현경, 2009). 이러한 환경에서 간호사는 환자와 대면하여 서비스를 제공하는 동안 감정을 억제해야하는 일이 잦은 직무를 수행하고 있으며(정명숙과 김광점, 2006), 불안하고 초조한 감정 상태에 있는 환자 또는 보호자에게 안정적이고 신뢰감을 주는 행동을 수행하도록 요구받는다. 그로 인해 간호사들이 경험하는 감정노동의 강도는 높아지며 업무량은 증가되고 있다(김인순, 2009).

최근 들어 스트레스로 인해 나타나는 감정을 조절하고 통제하는데 중요한 역할을 하는 변인으로 '감성지능'이 등장하였다. 여기서 감성지능은 좌절상황에서도 개인을 동기화시키고 자신을 지켜낼 수 있게 하고, 충동의 통제와 지연만족을 가능하게 하며, 기분상태나 스트레스로 인해 합리적인 사고를 억누르지 않게 하고, 타인에 대해 공감할 수 있으며 희망을 버리지 않는 것을 말하며, 감성지능이 높은 사람은 스트레스 사건이 있어도 희망을 버리지 않고 낙관적으로 생각하며(Goleman, 1995; 원유석, 2007) 감성지능이 높은 사람들은 감정이 개입되는 다양한 상황에서 효과적인 대처방식을 보인다(Benson, Ploeg, & Brown, 2010). 또한 간호사를 대상으로 한 연구에서 감성지능은 자신과 타인간의 관계의 질을 결정할 수 있으며 다른 사람들

과 일할 때 감성지능은 스트레스 수준, 수행 능력, 효율성에 영향을 미치며(Pisanos, 2011), 감성지능은 업무 능력에 영향을 미친다고 나타났다(Emest, Ronald, Jeffrey, Thomas & Paul, 2010). 따라서 간호사들에게 있어서 다양한 상황에 효과적인 대처를 돕고 타인과의 관계에 영향을 미치며, 업무성과 향상을 위한 감성지능의 증진은 매우 중요하며 감성 지능에 영향을 미치는 다양한 요인들에 대해 탐색해 볼 필요가 있다.

의료 서비스를 제공하는 병원조직의 특성상 다양한 전문 직종들이 함께 근무하기 때문에 직종 간 이질성이 높고 갈등 또한 높다. 이런 특성에도 불구하고 의료서비스 제공에는 구성원 간 긴밀한 협력이 강조 되며 간호사는 각기 다른 일방적인 건강요구를 가진 다양한 사람들을 만나게 되기 때문에 대인관계 능력이 매우 요구되어 진다. 대인관계 능력은 자신의 감성을 이해하고 조절하며 다른 사람의 감정에 공감함으로써 효과적인 인맥관리를 할 수 있도록 작용하며(Goleman, 1995; 정태영, 2011), 오경옥(2006)은 간호 실무는 간호사와 환자와의 대인관계를 포함하고 있으며 간호란 환자가 자신의 욕구에 대처하고 질병에서 회복하도록 도와주는 과정이며 다른 건강 전문직과 상호보완적이고 상호 의존하는 협력을 해야 한다고 하였다. 대인관계 능력은 과업의 성과, 조직몰입, 이직 의도에 영향을 미치며(임만수, 2008), 문은경(2012)는 대인관계 능력 향상은 간호업무성과 향상과 직결된다고 하였으며, 감성지능의 증진을 통해 대인관계 능력을 향상시킬 수 있다고 하였다. 이와 같이 대인관계 능력은 개인적 차원의 문제가 아니라 조직의 성과와 관련된 문제로 중요하게 다루어지고 있으며 병원 조직의 특성상 중요한 요소이지만 국내에서 간호사를 대상으로 감성지능, 대인관계능력과 업무 성과의 관계에 대한 연구는 거의 찾아볼 수 없는 실정이다.

이에 본 연구에서는 감성지능과 간호 실무에서 중요한 변수인 대인관계 능력, 간호업무성과의 관련성을 연구하고자 한다. 즉, 높은 감성지능은 대인관계 능력을 높이고 이로 인해 간호업무성과가 향상되는지 파악하여 임상실무에서 간호사에게 감성지능의 중요성을 확인함으로써, 앞으로 인적자원관리의 방안으로 간호사의 감성지능과 대인관계 능력을 높이는 프로그램 개발의 필요성을 확인하고자 한다. 이

러한 연구는 앞으로 병원의 주요 인적자원으로서 간호조직의 유효성을 높이고, 나아가 간호서비스의 질과 환자 만족도를 높이는데 기여할 것이다.

B. 연구 목적

본 연구의 목적은 임상간호사의 감성지능, 대인관계능력과 간호업무성과와의 관계를 확인하기 위한 연구이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

1. 임상간호사의 감성지능, 대인관계능력, 간호업무성과 정도를 파악한다.
2. 임상간호사의 감성지능, 대인관계능력, 간호업무성과와의 관계를 파악한다.
3. 임상간호사의 일반적 특성에 따른 감성지능, 대인관계능력, 간호업무성과 정도를 파악한다.

C. 용어 정의

1. 감성지능

이론적 정의 : 감성지능이란 다양한 상황에 있어서 타인의 감성을 이해하고, 감성을 조절하고, 알고 있는 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력을 의미한다 (Wong & Law, 2002).

조작적 정의 : 본 연구에서는 Wong & Law(2002)가 개발한 감성지능측정도구 Wong and Law Emotional Intelligence Scale(WLEIS)를 최지현(2010)이 사용한 도구를 사용하여 측정한 점수를 의미한다.

2. 대인관계 능력

이론적 정의 : 대인관계 능력은 다른 사람의 마음, 느낌을 잘 이해함으로써 다른 사람과 효과적이고 조화롭게 일할 수 있는 능력을 의미한다(Gardner, Kornhabern, & Wake, 1995).

조작적 정의 : 본 연구에서는 Warner(2007)가 개발하고 국내의 PSI 컨설팅이 번안한 도구를 정태영(2011)이 수정한 도구를 사용해 측정한 점수를 의미한다.

3. 업무 성과

이론적 정의 : 간호업무성과는 간호사가 대상자인 환자에게 간호를 제공함에 있어 요구되어지는 제반 활동과 관련된 업무의 실제적인 집행을 의미한다(조경희, 2003).

조작적 정의 : 본 연구에서는 Van de Ven 과 Ferry(1980)의 개인성과의 구성 요소에 기초하여 고유경, 이태화와 임지영(2007)이 개발한 간호 업무성과 도구를 사용하여 측정한 점수를 의미한다.

II. 문헌 고찰

A. 감성지능

인간의 사고와 행동에 있어서 감성의 중요성을 인식하고 그러한 감성의 관리여부에 따라 인간의 삶의 질이 달라질 수 있음을 인정하면서 감성지능(emotional intelligence)에 대한 연구가 늘어나게 되었다. Gardner(1983)는 삶의 성공에 있어서 광범위한 지능 스펙트럼이 존재한다고 제시하며 다중지능이론을 제시하였는데 이것이 감성에 대해 지능 개념을 붙이게 된 계기가 되었다(Gardner, 1983; 최지현, 2010). 이를 토대로 하여 Mayer와 Salovey(1997)는 감성지능을 감정을 정확하게 지각하고 인식하고 표현하는 능력, 감정을 생성하거나 이를 이용하여 사고를 촉진하는 능력, 감정을 이해하는 능력, 감정 발달과 지력 발달을 촉진하기 위하여 감정을 조절하는 능력이라고 정의를 발표하였다. 또한 감성지능은 개념적으로 연관되어 있는 네 가지 부분의 감성관련 능력, 즉 감성을 정확하게 인식하고 받아들이는 능력(perception of emotion), 감성을 이용하여 사고를 촉진시키는 능력(emotional facilitation), 감성을 이해하는 능력(understanding emotions), 감성을 조절하는 능력(reflective regulation of emotions)으로 구성된다고 하였다. 특히 감성을 조절하는 능력은 자신과 타인의 감정을 관리하는 기술을 포함하는데 느낌을 성공적으로 처리하고 관리하기 위해서는 감성적 요인, 인지적 요인 그리고 동기 부여 적요인 간의 상호작용이 균형 있게 이루어져야 한다고 제시하고 있다(Mayer, Salovey, Caruso, & Sitarenions, 2003; 김경수, 김공수, 김인수, 김동민, 김태준, 2010).

Wong와 Law(2002)는 감성지능을 자기감성을 이해하고 표현하며, 다른 사람의 감성을 이해하고, 개인이 가지는 감성 정보를 개인의 성과와 건설적 활동에 활용할 수 있으며, 개인의 감성을 주어진 상황에 따라 적합한 행동으로 나타내는 능력으로 정의하였다. 또한 그들은 감성지능에 대해 자기감성 이해(self-emotion appraisal), 타인감성 이해(others' emotion appraisal), 감성 활용(use of emotion), 감성조절(regulation of emotion) 등 4개의 하위요인으로 구분하였다. 자기감성 이해는 자신

의 감성을 정확하게 이해하고 표현할 수 있는 능력, 타인감성 이해는 타인의 감성을 이해하고 수용할 수 있는 능력, 감성 활용은 감성을 건설적 활동과 개인의 성과에 활용할 수 있는 능력, 감성조절은 심리적 고민 상황에서 신속하게 극복할 수 있는 감성을 통제할 수 있는 능력을 의미한다. 이러한 관점에서 감성지능은 자기 감성과 타인의 감성에 대한 이해를 바탕으로 자신의 감성을 조절하고 이를 적절히 활용하여 타인과의 관계를 원활히 할 뿐만 아니라 개인과 조직의 성과에 긍정적 영향을 주는 능력임을 알 수 있다.

DeBusk과 Austin(2011)은 감성지능의 주요 측면 중의 하나는 타인의 감정을 인식할 수 있는 능력이라고 하였고 Littlejohn(2012)은 감성지능이 간호사와 의료 전문가의 직장 내 스트레스와 폭력을 감소시킨다고 하였으며 정현우(2007)는 감성지능이 조직의 유효성에 긍정적인 영향을 미치며 조직의 성공과 발전에 논리적 능력뿐만 아니라 감성적인 측면인 감성지능이 중요하고 하였다. 감성지능은 조직충성에 직접적으로 영향을 미치거나 직무 만족 또는 조직 몰입을 통하여 간접적인 영향을 미치는 변인이며 조직 구성원의 감성표현, 타인의 감정 이해, 감성의 활용 및 조정 능력들은 자신의 직무에 대한 긍정적인 태도와 조직에 대한 애착심을 발생시킨다(강명희, 김부희, 유영란, 임현진, 2011). 또한 조직구성원의 감성지능이 높을수록 조직 유효성의 지표인 직무만족과 조직몰입을 높이며 조직구성원들이 더 높은 감성을 발휘하면 조직성과를 증대시킬 수 있다(이상립, 2010). 전지선(2010)의 객실승무원을 대상으로 한 연구를 통해 감성지능은 직무 만족을 높이는데 기여하며 감성능력은 조직충성도에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있었으며 물리치료사를 대상으로 한 장소라(2011)의 연구를 통해 감성지능은 감정노동을 감소시켜 직무만족과 직무몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 은행원을 대상으로 한 홍춘철(2006)의 연구에서는 감성지능이 소진에 조절 역할을 하며 직접적으로 영향을 미친다고 하였다. 허미향(2007)은 병원 직원을 대상으로 감성지능에 대한 연구를 하였는데 감성지능이 고객서비스 지향성에 긍정적인 영향을 미치며 이는 병원 직원의 감성지능이 고객과의 호의적인 관계형성에 중요한 역할을 한다는 것을 의미하며 병원구성원이 감성지능을 통해 고객에 대한 관심과 이해가 우선시되며, 고객이 서비

스를 제공받는 과정에서 보다 친근하고 호의적인 행동으로 고객과의 관계유지로 인해 고객의 만족도를 높이며 병원조직의 수익성도 높일 수 있다고 하였다.

간호사를 대상으로 한 연구를 살펴보면 주윤수(2012)의 연구에서는 구성원의 감성지능은 조직몰입과 조직시민행동에 영향을 미치는 요인이며 특히 구성원의 타인감성이해와 감성 활용은 조직몰입과 조직시민행동에 공통적으로 영향을 미치는 요인임을 규명하였으며 이를 바탕으로 훈련을 통해 구성원의 타인감성이해와 감성활용을 증진시킨다면 간호사의 긍정적인 정서를 만드는데 도움이 될 뿐만 아니라 간호사의 조직에 대한 태도와 행동변화에 도움이 될 것이라고 하였다. 이경희와 송정수(2010)는 감성지능이 직무 스트레스에 영향을 미치며 감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대한 정명숙과 김광점(2006)의 연구에서는 감정노동의 수준이 높을수록 직무만족과 조직몰입이 낮은 것으로 나타났고 리더의 감성지능이 높을수록 구성원의 직무만족과 조직몰입의 수준이 높다고 나타났다. 김주형 등(2011)의 연구에서는 감성지능이 높을수록 직무만족과 조직몰입정도가 높고, 이직의사는 낮은 것으로 나타나 이러한 결과는 감성지능이 직무만족, 직무몰입, 조직성과에 유의한 영향을 미치고 있다고 하였다.

이상과 같이 다양한 분야에서 감성지능에 대해 연구되고 있다. 하지만 간호사를 대상으로 한 감성지능은 조직몰입, 직무만족, 직무 스트레스, 리더의 감성지능과 조직 구성원과의 관련성에 대한 연구에 한정되고 있으며 간호사와 감성지능에 대한 다양한 변수에 대한 연구는 부족한 실정이다.

B. 감성지능과 대인관계능력

대인관계 능력은 일반적으로 타인의 사고 및 정서를 이해하고, 타인의 언행 및 행동을 사전에 예측하여 대응하며, 문제 상황을 해결하고 상호 협력을 통해 친밀하고 원만한 관계를 유지하고 발전시키는 능력으로 정의한다(최설희, 2010). 이건설(2009)은 대인관계능력을 사회적 유능성의 한 부분으로 보고, 측정 생활상황에 적절하게 반응하고, 환경을 효율적으로 다루는 능력이며, 주위환경과 효율적으로 상호작

용하는 개인의 능력으로 정의 내렸다. 또한 대인관계능력에는 상대방의 사고와 행동에 대한 공감적이고 정서적인 이해, 상대방과 협력을 통한 친밀감 증진, 상대방의 언행에 대한 예측과 적절한 대응, 진정한 소통을 통한 상호이해, 갈등요인의 극소화라는 요소들이 포함되어 있다(정태영, 2011). 대인관계의 개념에 대해 학자들마다 여러 가지 정의를 내려 중요성을 강조하고 있는데, 대인관계로 국한하여 종합해보면 조직구성원들이 조직의 목표를 공유하고 이를 달성하기 위해 맺어져 상호작용하는 관계라고 정의할 수 있다(강귀영, 2010). Warner(2007)는 대인관계능력을 그가 개발한 네트워크 및 관계능력 진단 프로파일을 통하여 기질, 의사소통, 촉진능력, 전략적 능력, 체계화 능력, 사회적 참여, 지속성으로 분류하였는데 정태영(2011)은 선행연구 분석을 통하여 대인관계능력의 하위요소 중 우선적으로 확인된 타인기질, 관계촉진, 의사소통 세 가지를 대인관계능력의 하위 구성요소로 선정하였다.

오늘날과 같이 빠르게 변화하고 치열히 경쟁하는 사회에 살고 있는 현대인들에게 원만한 대인관계의 필요성이 지속적으로 강조되고 있는데(정태영, 2011), 대인관계가 원만하게 형성될 때 정체감 확립, 건전한 성격발달, 자아 성취감, 행복감, 욕구만족 등이 이루어지고, 그렇지 못할 때는 불안, 우울, 욕구좌절, 소외 등 정서적인 어려움이 발생한다(박영희, 2008). 결국 개인의 대인관계능력이 부족하면 불만을 유발하고 더 큰 문제와 갈등의 원인이 되기도 하지만 어떻게 대처하느냐에 따라 개인적 성장에 도움을 줄 수도 있다. 조직에서는 직무수행과정에서 필수적으로 요구되는 것이 개인 간의 상호이해가 바탕이 된 협력이고, 이러한 협력은 경청이 기반이 된 타인중심의 진정한 의사소통에서 비롯된다. 그리고 타인에 대한 친밀감을 높이기 위한 적극적인 행동으로서 자신의 감정을 관리하고 타인의 정서와 입장을 공감하고 이해하는 노력이 요구된다. 또한 대인관계는 개인적 차원에서는 환경적응과 만족을 위해, 조직 차원에서는 집단의 응집력과 개개인의 직무만족에서 기인한 조직 유효성 및 조직의 원활한 운영을 위해서 인적자원 관리의 필수 사항으로 다루어지며, 조직과 개인을 위해서 어떻게 하면 대인관계 능력을 향상시킬 수 있는가에 대한 관심이 날로 증가하고 있다(정경진, 2010). 조대연(2005)은 대인관계기술은 또는 그룹상황에서 성공적인 구성원의 필수조건이며 동시에 오늘날 직장 내 인재가

갖추어야 할 핵심 역량 중의 하나로 평가 받고 있다고 하면서 그 중요성을 강조하였다. 간호사의 대인관계의 질은 환자가 평가하는 의료서비스에 대한 만족에도 상당한 영향을 주는 것으로 제시 되었으며(우경화, 2008), 간호사는 병원이라는 임상 현장에서 다양한 유형의 환자들과 밀접한 관계를 갖고 그들의 요구를 충족시켜 주어야 하며 간호사 동료, 다른 건강 관리팀과도 원만한 협력관계를 형성해야 하므로 대인관계능력은 특히 중요하고 할 수 있다.

McQueen(2004)은 감성지능은 성공적인 인간관계를 위해서 중요하다고 하였다. 감성지능이 높은 구성원은 자신의 감성을 조절해 처한 환경에 대한 유연하고 긍정적인 사고를 하며, 동료들 간에도 정직하고 개방적인 의사소통이 가능하게 함으로써 동료들 간에도 정직하고 개방적인 의사소통이 가능하게 함으로써 동료들 간의 신뢰관계 및 팀워크 형성에도 도움이 되는 것으로 나타났다(Cooper & Sawaf, 1997; 김경수 등, 2010). Rosa(2011)는 감성지능이 대인관계에 있어서 상대를 배려하고, 의사소통과정에서의 충돌을 감소시키고, 대인관계에 긍정적 요인으로 작용하여 인간행동에 많은 영향을 주므로 대인관계에 필수적인 역량이라고 주장하였으며 Alcerjordet & Severinessson(2004)는 감성지능은 병원에서 간호사의 중요한 개인적 기술과 대인관계 기술을 통합하여, 이것은 앞으로 변화를 다루는데 있어 유연성과 보다 나은 의료의 질을 가져올 수 있으며, 인본주의 적이고 배려하는, 치유하는 환경을 만들 수 있다고 하였다. 또한 감성지능이 높은 사람은 유연하고 긍정적인 사고를 하며, 어려운 문제에 직면하였을 때 감성을 조절하여 해결방법을 모색하기 위해 필요한 주의를 집중시킬 수 있고, 때로는 자기 스스로 동기부여하고, 개방적이고 정직하게 의사소통을 해 합리적인 최선의 해결안을 이끌어내며, 감성지능이 높은 사람은 타인과의 관계에서 자신의 감정을 조절하여 표현함으로써 타인과 불필요한 갈등과 반목을 줄이고 동시에 타인의 감정을 더 잘 이해하고 필요한 경우 동료들을 위해 필요한 행동이 무엇인지 파악하여 대응하는 등 소속부서 동료들과의 관계를 원만하게 이끌어 나갈 수 있다고 하였다(Rode et al, 2008; 김경수 등, 2010).

대인관계능력에 대한 연구를 살펴보면 기업 구성원을 대상으로 한 정태영(2011)의 연구에서는 기업 관리자의 코칭 리더십이 조직구성원의 문제해결능력을 매개로

하여 조직구성원의 대인관계능력 향상에 긍정적인 기여를 하는 것으로 나타났다. 최설희(2012)는 긍정심리자본과 유머 감각이 대인관계능력에 미치는 영향을 연구하였는데 긍정심리자본이란 조직의 성과를 향상 시킬 수 요인으로 개인이 과업 및 업무에 대해 성공하기 위해 자기 효능감, 희망, 낙관주의, 복원력 등의 하위요소를 보유하고 개발하는 것으로(Luthans, 2004; 정태영, 2011). 긍정심리자본과 유머감각은 대인관계 능력에 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났는데 유머를 직접 창조하여 활용하는 것과 유머에 대한 태도는 대인관계 능력을 더욱 향상 시키는 것으로 나타났다. 강귀영(2010) 대인관계 스트레스가 높을수록 직무만족은 감소되는 것으로 나타났는데 대인관계 스트레스 중 상사와의 관계에서 느끼는 스트레스가 더 큰 것으로 나타났다. 또한 대인관계 스트레스가 클수록 조직몰입이 낮고 가족관계에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

간호사를 대상으로 한 정수정(2007)의 연구에서는 간호사의 우울정도가 높을수록 의사소통에 어려움을 느끼고 대인관계에 어려움을 느꼈으며 의사소통이 원활할수록 대인관계가 좋은 것으로 나타나 임상 간호사의 의사소통과 대인관계 및 우울의 유의한 상관관계를 나타내고 있었다. 문은경(2012)은 연구를 통해 감성지능이 대인관계능력과 조직시민행동을 높이고 소진을 낮추는데 관련성이 높은 요인임을 확인하였으며 간호사의 감성지능을 높여 대인관계능력을 향상 시켜야 한다고 하였다. 또한 간호 업무는 환자, 보호자와 치료적 관계를 수립하고, 다양한 의료인과 협조적인 인간관계를 통해 이루어지므로 대인관계능력의 향상은 간호업무성과 향상과 직결된다고 하였다. 하지만 간호사의 대인관계능력은 중간보다 조금 높은 점수로 간호사의 대인관계능력은 실무에서 필요한 수준에 미치지 못함을 나타내어 간호사의 대인관계능력을 높이는 방안이 필요하다고 하였다.

간호사들을 대상으로 대인관계능력의 하위요소인 의사소통에 관련 된 논문을 살펴보면 김세은(2010)과 이서영(2012)의 연구에서는 갈등관리 방식이 의사소통 능력에 영향을 미친다고 하였으며, 이현숙과 김종경(2008)은 원활한 조직 내 의사소통이 간호사들의 조직몰입을 높이는 것으로 나타났으며 최지현(2010)의 연구에서는 의사소통능력은 조직몰입과 감성지능과 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한

김은영(2011)은 의사소통능력이 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 간호조직 내 효율적 의사소통 능력의 중요성과 의사소통 능력향상의 중요성을 시사하고 있다.

한 개인의 존재는 다른 사람들과의 원만한 관계에 의해서 존재할 수 있고 조직은 사람들의 구성으로 이루어져 있기 때문에 대부분의 일들이 대인관계 내에서 이루어진다. 따라서 대인관계능력의 보유여부에 따라서 조직에서 개인과 해당조직의 성패가 좌우 된다고 해도 과언이 아니다(정태영, 2011). 하지만 간호교육과 의학교육에서 대인관계나 의사소통 기술에 대한 교육이 미흡한 수준으로 다양한 직종이 모여 이루어진 병원에서 갈등을 원활히 해결하기 위해서는 대인관계 훈련 교육이 필요하며, 갈등을 효율적으로 해결하고 원활한 관계 성립을 위해서는 의료기관 직원들을 위한 효율적인 대인관계와 의사소통 훈련 프로그램 개발이 요구된다(정수정, 2007). 이상으로 조직 내에서의 대인관계능력은 매우 중요한 요소이지만 간호사를 대상으로 한 대인관계능력에 대한 연구는 매우 부족한 실정이며 감성지능과 대인관계능력에 대한 연구는 거의 찾아볼 수 없어 추가적인 연구가 필요한 실정이다.

C. 감성지능과 간호업무성과

성과는 조직에서 가장 빈번하게 사용되고 다양하게 해석될 수 있는 개념으로, 조직차원에서 주로 언급되어지는 업무성과는 조직 구성원의 직무가 어느 정도 성공적으로 달성되었는지의 여부의 개념을 일컫는다(고유경 등, 2007). 보건의료분야에서의 업무성과는 보건의료 서비스를 제공하기 위하여 어떤 업무가 수행되었으며 어떻게 효과적으로 수행되었는가를 파악하는 것이며 특히 경영주체, 관리운영, 임상, 지원기능 등에 중점을 두며, 과정은 설계, 측정, 평가, 향상, 재설계로 이루어진다(한성숙 등, 2006). 간호 업무는 간호대상자의 치유와 안녕에 도움을 주기 위한 활동으로, 환자와 그 가족의 요구 충족을 위한 간호업무와 간호 관리 업무 및 전문가로서의 역할 수행에 필요한 모든 간호업무를 포함한다(박정호, 박광옥과 이병숙, 1993). 간호업무성과는 간호사의 업무수행 능력을 파악하는 방법으로서 대상자가 적절한

간호를 제공받았는가를 확인하여 간호의 질을 평가하는 것이다(송지영, 2009).

Kron (1981)은 간호업무를 독자적 간호활동, 비독자적 간호활동 및 병동관리 활동, 대인관계 활동으로 구분하였다. ‘독자적 간호활동’은 간호 전문가로서 개별적 간호를 대상자에게 간호를 제공하는 과정이다. 즉 간호사정, 간호계획, 수행, 평가를 직접 수행하는 것 뿐 아니라 간호 팀이 공동으로 간호목표를 성취하도록 하기 위한 일련의 간호 관리 과정이다. 이는 대상자 교육, 학생 및 후배 간호사 교육 등이 포함된다. ‘비독자적 간호활동’은 전통적인 간호사의 활동으로 간주되어 왔던 의사의 진료에 협조하는 업무와 행정위임 업무를 수행하는 것이다. ‘대인관계활동’이란 간호 업무수행을 위해 동료, 타부서 직원, 보호자와이 잦은 의사소통 등의 수행을 의미한다(kron, 1981; 배경옥, 2007). 이병숙(1983)은 간호업무를 일반적인 간호업무, 환자 및 동료직원에 대한 업무, 독자적인 간호업무, 조직 구성원의 간호업무 그리고 간호과정의 적용분야로 분류하였고 그 후 박성애(1988)가 이 도구를 독자적인 간호 업무성과, 비독자적 간호업무성과, 대인관계 간호업무성과 등으로 구분하였다(송효선, 2012).

병원조직에서 간호사의 업무는 의사, 의료기사, 간호사, 행정직 등 전문적이고 다양한 직종들 간의 협동 작업을 통해 환자들에게 의료서비스를 제공하는 업무의 특성을 지녔으며, 병원종사자들 중에서도 환자들을 가장 가까이에서 접하고 있기 때문에 간호 업무의 효율성 향상은 병원의 전반적인 업무 효율성과 직결되어 있는 매우 중요한 부분이라고 볼 수 있으며(고유경 등, 2007) 병원 간에 경쟁이 치열해지며 업무의 효율성과 질적 측면이 강조 되면서, 직접 간호를 제공하는 간호사의 업무성과에 대한 관심은 질적 향상을 위한 노력의 일환으로 간호 전문직 발전의 주요 과제로서 병원의 생산성과 양질의 간호 서비스를 보장하기 위한 중요한 전력으로 다루어져왔다. 간호사의 간호 업무 성과의 저하는 업무상의 생산성과 효율의 저하, 의욕상실, 간호 대상자에 대한 무관심, 불친절 등을 야기 시켜 환자에게 양질의 간호를 제공할 수 없으며 간호사 개인의 안녕을 위협하여 정상적인 신체기능의 이상을 초래하여 간호발전의 저해를 가져오고 병원경영에 있어서도 많은 손실을 초래하게 된다고 하였다(안미정, 2003).

감성지능은 업무그룹의 응집력이나 일치성, 종업원의 근무성적, 조직몰입과 시민 행동으로 인하여 훌륭한 조직성과를 만들어 내는데 긍정적인 영향을 준다 (Abraham, 1999; 김경수, 2010). 기업 구성원을 대상으로 한 김부희(2011)의 연구에서는 조직구성원의 감성표현, 타인의 감정 이해, 감성의 활용 및 조정 능력들은 자신의 직무에 대한 긍정적인 태도와 조직에 대한 애착심을 이끌어 준다는 점을 확인하였고 조직구성원의 감성지능과 감성지능에 의해 촉발된 직무에 대한 태도 및 조직 애착심은 모두 궁극적으로 조직을 위한 충성된 행동을 유발하여 이직률을 낮추고 조직성과를 확대하는 원동력이 되어 줄 수 있음을 발견하였다. 조직의 리더를 대상으로 한 이신철(2004)의 연구에서는 감성지능이 높을수록 조직원의 성과가 높은 것으로 나타났으며 황필주(2007)는 감성지능이 높은 조직의 구성원들은 직무 만족이 높고 친사회적인 행동을 하여 생산성 향상을 도모할 수 있다고 하였다. 이신철(2004)의 연구 결과 국내 기업 구성원을 대상으로 조사한 결과 감성지능이 높을수록 조직원의 성과가 높았고, 감성지능의 4가지 수준인 자기 정서인식, 타인정서인식, 정서 아용, 정서조절 중 정서 사용과 정서 조절이 조직성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 유순옥 등(2006)의 연구에서는 임파워먼트가 높을수록 업무성과가 높았으며 외식업체 종사자들을 대상으로 한 박종량(2009) 연구에서는 조직문화가 업무 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김경수 등(2010)은 감성지능이 높을수록 자신의 감정을 조절하여 합리적인 사고를 할 수 있고 자신을 동기 부여하여 노력을 스스로 배가시켜, 타인 또는 동료와의 관계를 적절하게 조절해나갈 수 있기 때문에 감정적 고조로 나타날 수 있는 직무상 실패를 줄여주기 때문에 감성지능이 높은 사람의 업무 성과가 높게 나타나는 것이라고 하였는데 간호사를 대상으로 한 김경숙(2005)의 연구에서는 감성지능이 높은 간호사는 간호 업무성과에 있어서 우수함을 보이고 조직 몰입이 높다고 나타났으며 리더쉽이나 스트레스, 기타 근무 환경적 요인 등 외부 환경적 변인보다 개인 내적인 요인인 감성지능이 높은 간호사가 간호 업무 성과에 있어서 우수함을 보였다. 또한 최은주(2011)는 감성지능이 개인의 경력개발과 조직의 성과에 결정적인 역할을 하는데 특히 개인의 감성을 이해하고 활용하며 조절하는 등의 감성적인 부분이

업무에 관한 동기부여, 리더십 발휘, 구성원들의 직무헌신과 조직몰입, 조직성과 등에 중요한 영향을 미치고 있음을 강조하고 있으며 감성지능이 조직성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 양정숙(2004)의 연구에서 감성 리더십은 업무 성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 기업 조직구성원을 대상으로 한 이신철(2004)의 연구에서도 조직원의 감성지능이 높을수록 조직원의 성과가 높은 것으로 나타나 감성지능이 업무 성과와 높은 상관관계를 가지고 있음을 확인할 수 있었다.

의료조직 구성원을 대상으로 한 김은영(2011)의 연구에서는 구성원 개개인의 업무능력 향상과 조직구성원 간의 생산성 및 직무만족과 긴밀한 관계를 위해 조직의 효율적인 의사소통이 중요하다고 하였다. 배주영(2008)의 연구에서는 의사소통 능력은 간호업무성과와 정적 상관관계가 있는 것으로 나타나 간호업무성과 향상을 위해 의사소통 능력을 증진시키기 위한 교육이 필요하다고 하였다. 김홍순(2011)의 연구에서는 지식경영을 통한 간호업무성과 향상을 위해서 지식이 질적 간호를 위한 기본이라는 점을 인식해야 한다고 하였으며 임순임(2011)의 연구에서는 셀프리더십과 의사소통 점수가 높아질수록 간호업무 성과도 유의하게 높은 것으로 나타났다. 또한 간호 업무성과는 관리자의 역할에 따라 많은 영향을 미치게 되는데 코칭 행동이 간호사들에게 자율성을 부여하고 자발적인 참여와 창의력으로 스스로 일을 할 수 있는 책임과 권한을 부여할 때 간호업무성과가 보다 향상 될 수 있다고 하였으며(류숙영, 2009), 배경옥(2007)은 간호단위 관리자의 변혁적 리더십과 카리스마도 직무 만족과 간호업무성과에 영향을 미치는 변수라고 하였다. 상처장루실금 간호사를 대상으로 한 이선희(2012)의 연구에서는 전문직 자율성과 임파워먼트가 간호업무성과에 영향을 미치는 요인으로 나타났으며 정정희(2008)의 연구에서는 간호업무 생산성에 영향을 미치는 요인은 간호직 만족도, 조직몰입, 이직의도, 간호업무성과 등이며 간호업무성과는 간호업무생산성에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 자료들을 통해 간호업무성과는 전문직 간호사로서 발전의 필수적인 요소이고(김영신, 2012) 간호업무성과와 관련되어 감성지능, 셀프 리더십, 자율성, 의사소통능력을 포함한 부서원과의 원활한 관계 등의 변수가 중요하다는 점을 확인하

였다. 따라서 간호업무성과의 향상을 위해 이들 변수의 지속적 관리가 필요하다고 할 수 있다. 하지만 변화와 불확실성의 환경 속에 있는 조직과 조직원들이 그 변화의 흐름에 유연하게 대처하며 성공적인 성과를 이루어 내기 위해서는 감성지능이 필요하다고 주장되고 있다(김경숙, 2005). 그러므로 감성지능과 간호업무성과와의 관계에 대한 다방면의 지속적인 연구가 필요하다. 간호사의 감성지능과 업무성과와 관련하여 다양한 변수들 간의 관계가 연구되고 있지만 대인관계능력과의 관계를 나타낸 연구는 찾아볼 수 없어 이들 변수들 간의 상관관계를 검증하는 연구가 필요하다고 사료된다.

Ⅲ. 연구 방법

A. 연구 설계

본 연구는 임상 간호사들의 감성지능, 대인관계능력과 간호업무성과와의 관계를 파악하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

B. 연구대상자

연구의 대상자는 일반 병동에서 3교대 근무를 하고 있는 간호사를 표적 모집단으로 하였고 경기도 수원시 소재 병상수가 500병상 이상인 A종합병원 일반병동에서 근무를 하고 있는 간호사를 근접 모집단으로 하여, 다음의 대상자 선정 기준에 부합하는 간호사 200명을 표본으로 임의 표출하여 무응답 및 불성실한 응답을 보인 10부를 제외한 190부를 최종 분석에 사용하였다. 대상자 선정기준은 다음과 같다.

1. 본 연구의 목적을 이해하고 설문에 참여하기로 동의한 자
2. 일반 병동에서 근무를 하고 있는 자
3. 직위에서 일반 간호사, 주임(책임) 간호사인 자
4. 임상 경력 만 1년 이상인 자

본 연구의 대상자선정기준은 간호사의 근무부서, 교대근무와 직위로 인한 영향을 통제하기 위해 일반병동에서 근무를 하고 있는 일반간호사 중 연구 참여에 동의한 간호사를 대상으로 하였다. 신규 간호사는 업무에 대한 적응이 부족하며 간호관리자는 직무 관련 변수에서 차이가 있어 연구 결과에 외생변수로 작용할 수 있기 때문에 경력 만 1년 이하의 간호사와 수간호사 이상의 간호관리자는 제외하였다.

본 연구의 대상자 표본수는 표본수 계산 프로그램인 G-power 3.0 프로그램을 이용하여 산출하였다. 상관관계 분석에 필요한 중간 정도의 효과크기인 .30, 유의수

준 .05, 통계적 검정력 .95을 투입하여 산출한 결과 필요한 표본수는 138명이다. 따라서 본 연구 변수들 간의 관계를 통계적으로 확인 하는데 충분하다고 할 수 있다.

C. 연구도구

본 연구에서 사용하는 연구도구는 구조화된 자가 보고형 설문지로 일반적 특성 7문항, 감성지능 16문항, 대인관계능력 15문항, 간호업무성과 17문항으로 총 55문항으로 구성되었다.

1. 일반적 특성

간호사의 일반적 특성은 연령, 결혼상태, 종교, 교육정도, 근무부서, 현재 부서에서의 경력, 간호사로서의 총 근무 경력에 대한 총 7문항으로 구성된 설문지를 사용하였다.

2. 감성 지능

감성지능 측정은 Wong & Law(2002)가 개발한 감성지능 측정도구(Wong and Law Emotional Intelligence Scale: WLEIS)를 최지현(2010)이 사용한 것으로 WLEIS는 총 16개 문항이며 하위영역으로는 자기감성 이해 4문항, 타인감성 이해 4문항, 감성조절 4문항, 감성활용의 4문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘매우 그렇다’ 7점에서 ‘전혀 아니다’ 1점의 7점 Likert 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 감성지능이 높은 것을 의미한다. 최지현(2010)의 연구결과 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha = .90$ 이었으며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha = .91$ 이었다.

3. 대인관계 능력

대인관계 능력은 Waner(2007)가 개발하고 국내의 PSI 컨설팅이 번안한 도구를 정태영(2011)이 수정한 도구로 총 15개의 문항으로 하위영역으로는 타인기질 5문항, 의사소통 5문항, 관계촉진 5문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘매우 그렇다’ 5점에

서 ‘전혀 아니다’ 1점의 5점 Likert 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 대인관계 능력이 높은 것을 의미한다. 정태영(2011)의 연구결과 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha=.86$ 이었으며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha=.85$ 이었다.

4. 간호업무성과

간호업무성과 측정은 고유경 등(2007)이 개발한 간호업무성과 측정도구로 총 17개 문항으로 하위영역으로는 업무수행능력 7 문항, 업무수행태도 4문항, 업무수준향상 3문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 아니다’ 1점의 5점 Likert 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 간호업무성과가 높은 것을 의미한다. 고유경 등(2007)의 연구결과 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha=.92$ 이었으며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha=.92$ 이었다.

D. 자료수집방법

본 연구의 자료 수집은 A 대학병원의 의학 연구 윤리 심의 위원회(승인번호 : AJIRB - MED-SUR-12-135) 심의 통과 후 병원 간호부의 허락을 받아 진행하였으며 의학연구 윤리 심의 위원회의 연구 동의서 면제 사유에 해당하여 서면 동의서를 받지 않고 설명서를 제공하여 진행하였다. 본 연구에서는 자가 보고형 설문지를 사용하여 2012년 8월 1일부터 8월 15일까지 총 15일에 걸쳐 이루어졌다. 구체적인 자료수집 방법은 다음과 같다.

먼저 연구자가 대상 병원의 간호부를 방문 하여 연구 목적에 대해 설명하고 대상 병원의 연구승인 절차에 따라 연구 허락을 받았다. 설문지 배부 방법은 각 간호 단위를 직접 방문하여 수간호사에게 연구 목적과 방법을 설명하고 해당 병동 수간호사의 도움을 받아 단위별 간호사에게 설문지를 일괄 배부 후 회수하였다. 대상자들이 설문에 솔직하게 응답할 수 있도록 하기 위해 익명으로 응답한 후에 설문지를 넣을 수 있는 회수용 봉투를 제공하여 밀봉 한 후 제출하도록 하였다. 설문지 회수는 간호사들이 회수용 봉투에 넣은 것을 해당병동 수간호사의 도움을 받아 연구자

가 직접 회수 하였다. 설문 응답에 대한 감사의 표시로 모든 대상자에게 간단한 답례품을 제공하였다. 설문지에 연구목적을 설명하고 연구 참여를 동의한 간호사만 참여할 수 있다는 것, 응답의 비밀보장과 개인의 특성은 절대로 노출되지 않을 것과 오직 연구 목적으로만 사용됨을 명시하였다. 설문의 참여는 자의에 의해 참여할 수 있도록 하였으며, 연구가 진행되는 동안 언제든지 불참 의사를 밝히게 되는 경우 연구 참여를 거부할 수 있음을 설명하였다. 총 200부의 설문지를 배부 하여 무응답 및 불성실한 응답을 보인 10부를 제외한 190부를 최종 분석에 사용하였다.

E. 자료 분석 방법

수집된 자료는 통계 패키지 PASW SPSS 18.0을 이용하여 분석하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

1. 대상자의 일반적 특성은 빈도, 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.
2. 임상 간호사의 감성지능, 대인관계 능력, 간호업무성과는 평균과 표준편차로 분석하였다.
3. 임상 간호사의 감성지능, 대인관계능력, 간호업무성과와의 관계를 분석하기 위하여 Person's correlation coefficients를 구하였다.
4. 일반적 특성에 따른 감성지능, 대인관계능력, 간호업무성과와의 차이를 분석하기 위해 independent t-test, one-way ANOVA를 실시하여 분석하였다.

IV. 연구 결과

A. 대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

연령은 26-30세 이하의 응답자가 76명(40.0%)으로 가장 많았으며, 36세 이상 30명(15.8%)이 가장 적었다. 25세 이하는 50명(26.3%), 31-35세 이하는 34명(17.9%)으로 나타났으며 대상자의 평균 연령은 29.27세였다. 미혼이 133명(70.0%)로 기혼 57명(30.0%)보다 더 많았으며 종교를 가지고 있는 대상자가 99명(52.1%), 종교가 없는 대상자가 91명(47.9%)보다 더 많았다. 학력분포는 4년제 대학 졸업자가 93명(48.9%)로 가장 많았으며, 3년제 대학 졸업자가 82명(43.2%)이었고, 대학원 이상이 15명(7.9%)로 나타났다. 근무부서는 외과계 병동이 110명(57.8%)로 가장 많았으며, 산과, 소아과 병동이 10명(5.3%)으로 산과, 소아과 병동 근무자가 제일 적었다. 내과계 병동 근무자는 50명(26.3%), 혼합병동 근무자는 20명(10.5%)으로 나타났다. 현재부서 근무 경력은 3년 미만이 77명(40.5%)로 가장 많았으며, 10년 이상이 14명(7.4%)으로 가장 적었다. 3년-5년 미만은 43명(22.6%), 5년-7년 미만은 42명(22.1%), 7년-10년 미만은 14명(7.4%)으로 나타났다. 총 근무 경력은 10년 이상이 51명(26.8%)로 가장 많았으며 7년-10년 미만이 23명(12.1%)으로 가장 적었다. 3년 미만은 42명(22.1%), 3년-5년 미만은 39명(20.5%), 5년-7년 미만은 35명(18.4%)으로 나타났다.

<표 1> 대상자의 일반적 특성

(N=190)

특성	구분	빈도(%)	평균±표준편차
연령(세)	25세 이하	50(26.3)	29.27±5.10
	26-30세이하	76(40.0)	
	31-35세이하	34(17.9)	
	36세이상	30(15.8)	
결혼상태	미혼	133(70)	
	기혼	57(30)	
종교	유	99(52.1)	
	무	91(47.9)	
최종학력	3년제 대학 졸업	82(43.2)	
	4년제 대학 졸업	93(48.9)	
	대학원이상	15(7.9)	
근무부서	내과계병동	50(26.3)	
	외과계병동	110(57.9)	
	산과,소아과병동	10(5.3)	
	혼합병동	20(10.5)	
현 부서 근무 경력	3년미만	77(40.5)	
	3년-5년미만	43(22.6)	
	5년-7년미만	42(22.1)	
	7년-10년미만	14(7.4)	
	10년이상	14(7.4)	
총 근무 경력	3년미만	42(22.1)	
	3년-5년미만	39(20.5)	
	5년-7년미만	35(18.4)	
	7년-10년미만	23(12.1)	
	10년이상	51(26.8)	

B. 대상자의 감성지능, 대인관계능력과 간호업무성과 정도

1. 대상자의 감성지능 정도

대상자의 감성지능의 총 문항 평점 점수는 최대 7점에 4.62 ± 0.67 점으로 나타났다. 감성지능의 하위 구성요소의 평균 평점은 자기감성 이해가 4.85 ± 0.79 점으로 가장 높게 나타났으며, 타인감성 이해 4.76 ± 0.72 점, 감성 조절 4.29 ± 0.91 점, 감성 활용 4.58 ± 0.76 점의 순으로 나타났다<표 2>.

<표 2> 대상자의 감성지능 정도

(N=190)			
변수	평균±표준편차	최소값	최대값
자기감성이해	4.85 ± 0.79	3.25	6.75
타인감성이해	4.76 ± 0.72	2.75	6.50
감성조절	4.29 ± 0.91	2.00	6.00
감성활용	4.58 ± 0.76	2.75	6.50
총 평균 평점	4.62 ± 0.67	3.38	5.94

2. 대상자의 대인관계 능력 정도

대상자의 대인관계 능력의 총 문항 평점 점수는 최대 5점에 3.52±0.37점으로 나타났다. 대인관계 능력의 하위 구성요소의 평균 평점은 타인 기질이 3.70±0.42점으로 가장 높게 나타났으며 의사소통 3.57±0.40점, 관계 촉진 3.29±0.54점의 순으로 나타났다<표 3>.

<표 3> 대상자의 대인관계 능력 정도

(N=190)			
변수	평균±표준편차	최소값	최대값
타인기질	3.70±0.42	2.20	4.60
의사소통	3.57±0.40	2.20	5.00
관계촉진	3.29±0.54	1.60	5.00
총 평균 평점	3.52±0.37	2.27	4.73

3. 대상자의 간호업무성과 정도

대상자의 간호업무성과의 총 문항 평점 점수는 최대 5점에 4.62±0.67점으로 나타났다. 간호업무성과의 하위 구성요소의 평균 평점은 업무 수행 능력이 3.68±0.47점으로 가장 높게 나타났으며 간호과정 적용 3.64±0.51점, 업무 수행 태도 3.58±0.45점, 업무 수준 향상 3.49±0.52점의 순으로 나타났다<표 4>.

<표 4> 대상자의 간호업무성과 정도

(N=190)			
변수	평균±표준편차	최소값	최대값
업무수행능력	3.68±0.47	2.57	5.00
업무수행태도	3.58±0.45	2.25	4.75
업무수준향상	3.49±0.52	2.33	5.00
간호과정적용	3.64±0.51	2.33	5.00
총 평균 평점	3.62±0.40	2.65	4.53

C. 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과와의 관계

1. 대상자의 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과와의 상관관계

감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과와의 관계를 분석한 결과 감성지능과 대인관계 능력($r=.43, p<.001$), 감성지능과 간호업무성과($r=.47, p<.001$), 대인관계 능력과 간호업무성과($r=.40, p<.001$)간에 유의한 양의 상관관계를 보였다<표 5>.

<표 5> 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과의 관계

	감성지능	대인관계능력	간호업무성과
감성지능	1		
대인관계능력	.43 ($p<.001$)	1	
업무성과	.47 ($p<.001$)	.40 ($p<.001$)	1

2. 대상자의 감성지능과 대인관계 능력 및 간호업무성과 하부 영역과의 상관관계

감성지능과 대인관계 능력 하부 영역과의 관계를 분석한 결과 3개 항목 모두 유의미한 양의 상관관계를 보였으며 감성지능이 높을수록 대인관계 능력 하부 영역인 의사소통($r=.40, p<.001$), 관계촉진($r=.34, p<.001$), 타인기질($r=.33, p<.001$)의 이해를 잘 하는 것으로 나타났다. 감성지능과 간호업무성과 하부 영역과의 관계를 분석한 결과 4개 항목 모두 유의미한 상관관계를 보였으며 감성지능이 높을수록 업무수행태도($r=.43, p<.001$), 업무수행능력($r=.41, p<.001$), 간호과정적용($r=.36, p<.001$), 업무수준향상($r=.32, p<.001$)의 정도가 높은 것으로 나타났다<표 5-1>.

<표 5-1> 감성지능과 대인관계 능력 하부 영역과의 관계

	대인관계 능력 r(p)	대인관계능력 하부영역		
		타인기질 r(p)	의사소통 r(p)	관계촉진 r(p)
감성지능	.44 (p<.001)	.33 (p<.001)	.40 (p<.001)	.34 (p<.001)

<표 5-2> 감성지능과 간호업무성과 하부 영역과의 관계

	간호업무 성과 r(p)	간호업무성과 하부영역			
		업무수행능력 r(p)	업무수행태도 r(p)	업무수준향상 r(p)	간호과정적용 r(p)
감성지능	.47 (p<.001)	.41 (p<.001)	.43 (p<.001)	.32 (p<.001)	.36 (p<.001)

D. 대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과와의 차이

일반적 특성에 따른 감성지능, 대인관계 능력, 간호업무성과의 정도를 분석한 결과는 다음과 같다<표 6>.

감성지능에 차이를 보이는 일반적 특성을 보면 연령, 결혼상태, 최종학력에 따라 감성지능은 유의미한 차이를 보였다. 구체적으로는 연령 집단간의 유의한 차이는 없었다. 하지만 결혼 상태에서는 기혼이 미혼보다 감성지능 점수가 높게 나타났으며($t=-3.52, p=.001$), 최종학력에 따라 감성지능은 대학원 이상이 감성지능이 유의하게 높은 것으로 나타났다($F=6.18, p=.003$). 반면 종교, 근무부서, 근무경력에 따른 감성지능은 유의한 차이가 없었다.

간호업무성과에서 차이를 보이는 일반적 특성을 보면 연령, 결혼상태, 최종학력, 총 근무 경력에 따라 유의미한 차이를 보였다. 구체적으로는 연령에서 36세 이상이 25세 이하, 26-30세 이하보다 유의하게 높은 것으로 나타났으며 31-35세 이하가 25세 이하보다 유의하게 높은 것으로 나타났다($F=13.50, p<.001$). 결혼 상태에서는 기혼이 미혼보다 업무 성과가 높은 것으로 나타났다($t=-4.99, p<.001$). 최종 학력에 따라 업무 성과는 3년제 대학 졸업이 4년제 대학졸업, 대학원 이상에서보다 유의하게 낮게 나타났다($F=5.56, p=.004$). 총 근무 경력은 10년 이상이 3년 미만, 3년-5년 미만에서 보다 유의하게 높게 나타났으며 5년-7년 미만이 3년 미만 보다 유의하게 높은 것으로 나타났다($F=10.42, p<.001$). 반면 종교, 근무부서, 현 부서 경력에 따른 업무 성과는 유의한 차이가 없었다.

일반적 특성에 따른 대인관계 능력은 차이가 없었다.

<표 6> 일반적 특성에 따른 감성지능, 대인관계능력과 간호업무성과와의 차이

		(N=190)					
특성	구분	감성지능		대인관계 능력		업무성과	
		평균±SD	t or F (p) Scheffe	평균±SD	t or F (p) Scheffe	평균±SD	t or F (p) Scheffe
연령	25세 이하 ^a	4.54±0.69		3.45±0.41		3.40±0.39	13.50
	26-30세 이하 ^b	4.49±0.59	3.23	3.52±0.36	1.05	3.59±0.37	(<.001)
	31-35세 이하 ^c	4.79±0.78	(.023)	3.54±0.42	(.370)	3.76±0.35	a<b<d,
	36세 이상 ^d	4.86±0.58		3.60±0.27		3.90±0.32	a<c
결혼 상태	미혼	4.51±0.64	-3.52	3.49±0.37	-1.77	3.53±0.39	-4.99
	기혼	4.87±0.66	(.001)	3.59±0.37	(.077)	3.83±0.35	(<.001)
종교	유	4.63±0.67	-4.99	3.54±0.39	.44	3.63±0.41	.41
	무	4.61±0.67	(<.001)	3.51±0.35	(.655)	3.61±0.39	(.679)
최종 학력	3년제 대학 ^a	4.50±0.62	6.18	3.46±0.36	1.77 (.172)	3.52±0.41	5.56
	4년제 대학 ^b	4.64±0.69	(.003)	3.56±0.40		3.67±0.39	(.004)
	대학원이상 ^c	5.14±0.51	a,b<c	3.57±0.20		3.83±0.32	a<b,c
근무 부서	내과계병동 ^a	4.57±0.64		3.53±0.33		3.68±0.42	
	외과계병동 ^b	4.56±0.66	3.10	3.49±0.39	1.01	3.57±0.39	1.29
	산과,소아과 병동 ^c	5.16±0.59	(.280)	3.69±0.24	(.386)	3.75±0.34	(.277)
	혼합병동 ^d	4.79±0.71		3.57±0.40		3.65±0.41	
현 부서 근무 경력	3년 미만 ^a	4.59±0.64		3.58±0.38		3.52±0.41	
	3년-5년 미만 ^b	4.58±0.63	.42 (.788)	3.49±0.35	1.00 (.405)	3.67±0.38	2.31 (.059)
	5년-7년 미만 ^c	4.61±0.73		3.46±0.38		3.65±0.38	
	7년-10년 미만 ^d	4.75±0.71		3.50±0.36		3.75±0.36	
	10년 이상 ^e	4.79±0.73		3.44±0.37		3.76±0.43	
총							
총 근무 경력	3년 미만 ^a	4.47±0.67		3.50±0.42		3.36±0.39	10.42
	3년-5년 미만 ^b	4.47±0.53	3.41 (.100)	3.48±0.37	.29 (.883)	3.54±0.38	<.001)
	5년-7년 미만 ^c	4.67±0.65		3.55±0.41		3.64±0.36	
	7년-10년 미만 ^d	4.48±0.67		3.54±0.28		3.66±0.36	
	10년 이상 ^e	4.88±0.71		3.54±0.35		3.85±0.34	
총							

V. 논의

A. 간호사의 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과의 정도

본 연구에서 간호사의 감성지능 정도는 평점 7점 만점에 4.62점 이었으며, 감성지능의 하위요소의 평균평점은 자기감성이해 4.85점, 타인감성이해 4.76점, 감성조절 4.29점, 감성활용 4.58점으로 감성의 조절과 활용이 다른 영역보다 낮게 나타났다. 이러한 연구 결과는 간호사를 대상으로 같은 도구를 사용한 최지현(2010)의 연구에서 나타난 감성지능 4.66점, 하위영역 평균 자기감성이해 4.95점, 타인감성이해 4.84점, 감성 조절 4.21점, 감성 활용 4.63점과 최은주(2011)의 연구에서 나타난 감성지능 4.58점, 자기감성이해 4.86점, 타인감성이해 4.65점, 감성조절 4.26점, 감성활용 4.55점과 유사한 결과를 보였다. 본 연구에서 사용한 감성지능 도구를 5점 척도로 수정한 뒤 간호사를 대상으로 한 이경희와 송정수(2010)의 연구에서 감성지능 정도는 3.41점, 문은경(2012)의 연구에서는 3.50점으로 중간보다 조금 높은 정도였으며, 감성지능의 하위요소의 중 감성조절과 감성 활용이 이경희와 송정수(2010)의 연구에서는 3.13점, 3.39점이었고 문은경(2012)의 연구에서는 3.32점, 3.36점으로 평균 평점보다 낮게 나타나 본 연구의 결과를 지지하였다. 일반 기업체를 대상으로 한 황필주(2007)의 연구에서는 감성지능이 3.63점, 김부희(2011)의 연구에서는 3.57점, 호텔 종사원들을 대상으로 한 배은주(2012)의 연구에서는 3.75점으로 나타나 간호사의 감성지능은 다른 직업을 가진 대상으로 한 연구보다 낮게 나타난 것을 볼 수 있었다. 이는 간호사에게서 효과적인 대처를 돕기 위한 감성 지능 증진의 필요성을 시사하고 있으며 특히 감성 지능의 하위요소 중 감성조절과 감성 활용에서 점수가 낮게 나타났으므로 이들 항목을 집중적으로 증진시킬 필요가 있다고 볼 수 있다. 감성지능을 교육에 의해 증진시킬 수 있다는 서효진(2011)의 연구에서 시각 디자인 수업을 통한 감성지능 향상을 확인할 수 있었으며 간호사를 대상으로 한 백명(2010)의 연구에서도 코칭 프로그램을 통한 간호사의 감성지능 지능 향상을 확인할 수 있었다. 이를 통해 교육과 훈련을 통해 감성 지능이 향상 될 수 있음을 확인되

었으므로 간호사의 감성지능을 높이는 프로그램의 개발과 적용이 필요하다.

본 연구에서 간호사의 대인관계능력 정도는 평점 5점 만점에 3.52점 이었으며, 대인관계능력 하위요소의 평균평점은 타인기질 3.70점, 의사소통 3.57점, 관계촉진 3.29점으로 타인기질, 의사소통, 관계 촉진 순으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 기업 종사자를 대상으로 같은 도구를 사용한 정태영(2010)의 연구에서 나타난 대인관계 능력 3.80점, 타인기질 3.97점, 의사소통 3.92점, 관계촉진 3.51점과 최설희(2012)의 연구에서 나타난 대인관계 능력 3.76점, 타인기질 4.04점, 의사소통 3.84점, 관계촉진 3.41점과 유사하게 나타나 본 연구의 결과를 지지하였다. 또한 전체 문항 중 3번의 “나는 믿음직스럽고 진실 된 모습으로 다른 사람에게 신뢰받는 것을 좋아한다.”가 가장 높은 인식수준을 보였으며 이를 통해 조사대상자들이 타인을 비교적 크게 의식한다는 것을 알 수 있었으며 이것은 기업 종사자를 대상으로 한 정태영(2010)의 연구와 같은 결과로 나타났다.

간호사를 대상으로 같은 도구를 사용한 연구는 없었으며 간호사를 대상으로 다른 도구를 사용한 문은경(2012)의 연구에서 대인관계 능력 정도는 총점 5점 만점에 대인관계능력 3.49점이었으며 대인관계 능력 하위요소는 신뢰감과 친근감이 같은 점수를 나타내며 제일 높은 것을 볼 수 있었고 이해성, 민감성, 의사소통, 개방성 순으로 나타났으며 정수정(2007)의 연구에서는 대인관계능력 3.48점, 대인관계 능력 하위 요소는 이해성, 친근감, 민감성, 만족감, 의사소통, 개방성의 순서로 나타나 공통적으로 의사소통과 개방성 항목의 능력이 부족한 것으로 나타났다. 간호사를 대상으로 대인관계 능력의 하부 영역인 의사소통 능력에 대한 연구들을 비교해 봤을 때 이서영(2012)의 연구에서는 3.24점, 김세은(2010)의 연구에서는 3.23점, 최지현(2010)의 연구에서는 3.33점, 이현숙(2008)의 연구에서는 3.46점으로 본 연구에서의 의사소통 점수 3.57점과 비슷한 수준으로 중간보다 조금 높은 수준으로 나타났다. 간호사는 환자와 치료적 관계를 유지해야 하고 환자와 간호 상황에 대한 다양한 정보를 동료 간호사 및 병원 내의 다른 직업을 가진 사람들과 공유해야 하기 때문에 간호사의 의사소통 능력은 중요하다. 그러므로 간호사의 의사소통 능력을 더 높일 수 있는 방법이 모색 되어야 한다. 또한 본 연구에서 간호사의 대인관계 능력은 일

반 기업인을 대상으로 한 정태영(2010), 최선희(2012)의 연구보다 낮게 나타난 것을 볼 수 있었다. 간호사들은 다양한 계층의 한자들과 만나고 그들의 욕구를 충족 시켜야하며 병원내의 다양한 전문 직종을 가진 사람들과도 긴밀한 관계를 유지해야 하기 때문에 다른 직업군에 비해 간호사의 대인관계 능력은 특히 중요하며 이는 간호사의 대인관계 능력 증진의 필요성을 시사한다.

본 연구에서 간호사의 간호업무성과 정도는 평점 5점 만점에 3.68점 이었으며, 하위요소의 평균평점은 업무수행 능력 3.68점, 간호과정적용 3.64점, 업무수행태도 3.58점, 업무수준향상 3.49점 순으로 나타났다. 이러한 연구 결과는 간호사를 대상으로 같은 도구를 사용한 류숙영(2009)의 연구에서 나타난 간호업무성과 3.69점, 이선희(2012)의 연구에서 나타난 간호업무성과 3.67점과 유사하였으나 정정희(2008)의 연구에서 나타난 간호업무성과 3.23점과 간호사를 대상으로 다른 도구를 사용한 송효선(2012)의 연구에서 나타난 업무성과 3.58점 보다 높게 나타났다. 류숙영(2009)의 연구에서 업무성과 하위요소의 평균은 평균 업무수행능력 3.84점, 업무수행태도 3.70점, 업무수준향상 3.55점, 간호과정적용 3.38점이었으며, 이선희(2012)의 연구에서 나타난 업무성과 하위요소의 평균은 업무수행능력 3.67점, 업무수행태도 3.78점, 업무수준향상 3.62점, 간호과정적용 3.61점으로 본 연구와 다르게 나타났다. 이는 류숙영(2009)의 연구에서는 종합전문 요양기관의 간호사를 대상으로 이선희(2012)의 연구에서는 상처장루실금 간호사를 대상으로 하였기 때문으로 보인다. 본 연구와 류숙영(2009), 이선희(2012)의 연구에서 공통적으로 업무 수준 향상과 간호 과정 적용에서 평균보다 낮은 점수를 보였는데 업무 수준 향상과 간호 과정 적용은 간호 업무에 있어서 매우 중요시 되는 것들이며 간호의 질을 결정하는데 중요한 역할을 한다. 그러므로 간호 업무수준 향상과 간호 과정 적용을 높일 필요가 있으며 이를 위해 간호사 역량 강화를 위한 간호사 교육이 필요할 것으로 보인다.

B. 간호사의 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과와의 관계

본 연구에서 간호사의 감성지능과 대인관계 능력의 상관관계를 분석한 결과 간호사의 감성지능이 높을수록 대인관계 능력이 높은 것으로 나타났다($r=.43, P<.001$). 간호사를 대상으로 한 문은경(2012)의 연구에서 감성지능과 대인관계능력은 양의 상관관계($r=.68$)가 있는 것으로 나타나 본 연구 결과를 지지하여 감성지능이 대인관계 능력에 영향을 미치는 중요한 요소임을 확인할 수 있었다. 감성지능과 대인관계 능력을 연구한 선행 연구는 더 이상 찾아볼 수 없었지만 감성지능과 대인관계 능력의 하위요소인 의사소통과의 관계를 살펴본 간호사를 대상으로 한 최지현(2010)의 연구에서 의사소통과 감성지능이 높은 상관관계가 있었고 항공사 객실 승무원과 호텔 서비스 종사원들을 대상으로 한 나윤서와 박정호(2012)의 연구에서 감성지능은 의사소통 능력에서 조절변수로써의 역할을 한다고 나타났다. 또한 류미향과 김성숙(2012)은 긍정적인 대인관계 능력을 위한 필수적인 요소로 감성지능과 의사소통 능력이 중요하다고 하였다. 이는 감성지능이 타인과의 관계의 질을 결정하는데 중요한 영향을 미치며, 대인관계 능력 증진을 위해 감성지능을 높여야 할 필요성이 있다는 것을 보여주고 있다.

간호사는 직업의 특성상 다양한 사람들과 대면해야하고 환자의 치료를 위해 조직 내 다양한 직종을 가진 사람들과 협력 관계를 이루어야 한다. 간호사의 대인관계의 질은 의료서비스의 만족도에도 영향을 미치는데 감성지능 향상을 통해 대인관계 능력을 향상시킨다면 궁극적으로 의료서비스의 질 향상에도 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 따라서 간호사의 감성지능과 대인관계 능력의 증진은 중요한 문제라고 할 수 있다.

본 연구들을 바탕으로 감성지능과 대인관계 능력의 연관성을 확인 할 수 있었으며 간호사의 감성지능을 향상시킴으로써 대인관계능력을 증진시킬 수 있을 것으로 생각되는데 간호사를 대상으로 한 감성지능과 대인관계 능력에 관한 연구는 매우 부족한 실정으로 추후 연구를 통해 이들 관계에 대한 검증이 필요하다.

다음으로 간호사의 감성지능과 간호업무성과의 관계를 분석한 결과 감성지능이

높을수록 간호업무성과가 높은 것으로 나타났는데($r=.47$, $p<.001$), 김경숙(2005)의 연구에서 감성지능과 업무 성과는 양의 상관관계($r=.53$)가 있는 것으로 나타나 본 연구의 결과를 지지하였으며 감성지능이 높은 간호사가 간호업무성과에 있어서 우수함을 보인다고 하였다. 감성지능과 간호업무성과에 관한 선행 연구들은 찾아보기 어려웠지만 간호사를 대상으로 감성지능과 조직성과를 조사한 김주형 등(2011)의 연구에서 감성지능이 조직성과에 유의한 영향을 미치는 것을 할 수 있었는데, 감성지능을 증진시키기 위한 간호 중재 전략은 직무관련 특성들을 긍정적으로 변화시킴으로서 나아가 조직성과의 증진에도 기여할 수 있는 중요한 전략임을 확인하였으며 최은주(2011)의 연구에서도 간호사들의 감성지능이 높을수록 조직성과가 높은 것을 확인할 수 있었다. 대기업 조직원을 대상으로 한 이신철(2004)의 연구에서는 감성지능이 조직원의 성과에 영향을 준다고 하였으며 외식업체 직원들을 대상으로 한 박종량(2009)의 연구에서도 감성지능이 직무성과에 영향을 미치는 것으로 나타나 조직의 성과에 대한 감성지능의 중요성을 확인할 수 있었다.

결론적으로 간호업무성과를 높이기 위해 감성지능의 향상은 중요한 요인이라는 것을 알 수 있는데 기존 간호사의 업무성과와 관련된 연구들이 리더십이나 스트레스, 기타 근무 환경적 요인 등 외부 환경적 변인에 중점을 두고 있다(김경숙, 2005). 하지만 간호업무성과와의 관련 요인으로 개인 내적인 요인에 주목하여 간호사를 대상으로 한 감성지능과 업무성과에 관한 연구가 이루어져야 하며 감성지능이 조직과 개인의 성과에 구체적으로 어떠한 영향을 미치는지에 대한 지속적인 연구와 감성지능을 효과적으로 증진시킬 수 있는 방법 모색이 필요하다고 할 수 있다.

C. 일반적 특성에 따른 간호사의 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과

간호사의 일반적 특성에 따른 감성지능을 살펴보면 연령, 결혼 상태, 최종학력에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데 구체적으로 기혼, 대학원 이상에서 감성지능이 높게 나타났다. 이러한 결과는 간호사를 대상으로 감성지능을 연구한 김경숙(2005), 최은주(2011), 문은경(2012)의 연구와 같은 결과는 보여주었다. 김경숙

(2005)의 연구에서 36세 이상, 기혼, 대학원 이상, 문은경(2012)의 연구에서는 35세 이상, 기혼, 대학원 이상에서 감성지능이 높게 나타났으며 최은주(2011)의 연구에서는 연령과 근무 경력이 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 하지만 최지현(2010), 김주형 등(2011)의 연구 결과에서는 감성지능은 일반적 특성과 관계가 없다고 나타나 본 연구 결과와 차이를 보여 감성지능에 대한 반복 연구를 통하여 간호사의 일반적 특성과 감성지능의 관계를 확인하는 것이 필요하다.

본 연구에서는 일반적 특성에 따른 대인관계능력에서는 차이가 없었다. 이는 연구가 하나의 병원에서 이루어 졌으며 성별, 직위, 근무형태, 근무 장소를 통제하여 대상자들이 비슷한 특성을 지닌 집단과 대인관계를 맺기 때문인 것으로 판단된다. 대인 관계 능력의 하위요소인 의사소통 능력을 연구한 최지현(2010)의 연구에서는 일반적 특성에 따른 의사소통 능력에서는 차이가 없다고 나타나 본 연구의 결과를 지지하였다. 하지만 선행연구를 살펴보면 간호사를 대상으로 한 문은경(2012)의 연구에서는 연령, 최종학력, 결혼상태, 임상경력에서 유의한 차이가 있다고 나타났으며 이현숙과 김종경(2010)의 연구에서는 근무부서에 따라 의사소통능력의 차이를 보였으며 수술실 간호사를 대상으로 한 김은영(2011)의 연구에서는 성별, 자녀유무, 월평균 임금 상태에 따라서 유의미한 차이를 보였다. 일반적 특성에 다른 대인관계 능력은 연구에 따라 다양한 결과를 나타내는데 이에 반복적 연구가 필요한 것을 알 수 있다.

간호업무성과에서는 연령, 결혼, 최종학력, 총 근무경력에서 유의미한 차이를 보였다. 구체적으로 36세 이상이 30세 이하보다, 기혼과 대졸이상, 총 근무경력 10년 이상이 5년 미만에 비해 업무성과가 높았다. 김경숙(2005), 류숙영(2009)의 연구에서는 연령, 결혼유무, 총 근무경력, 최종 학력에서 업무성과와 유의한 차이를 보여 본 연구의 결과를 지지하였다. 송효선(2012)의 연구에서는 연령, 결혼 유무, 총 근무경력에서 유의한 차이를 보였다. 김경숙(2005)의 연구에서는 36세 이상, 기혼, 근무경력 7년 이상, 석, 박사 졸업이상의 학력에서 류숙영(2009)의 연구에서는 40세 이상, 기혼, 총 근무경력 15년 이상, 대학원 재학이상의 학력에서 송효선(2012)의 연구에서는 40세 이상, 기혼, 총 근무경력 10년 이상 에서 업무 성과가 높은 것으로 나타

났으며 조직성과를 연구한 이원희 등(2009)의 연구에서 교육정도에 따라 조직성과에 차이를 나타냈는데 4년제 대학졸업 군이 3년제 대학 졸업 군에 비해 조직성과 점수가 높게 나타났다. 하지만 간호사를 대상으로 조직성과를 연구한 김주형 등(2011)의 연구에서 근무 연수에 따라 조직성과의 차이가 유의하게 나타났는데 2년 미만의 간호사군이 3-5년의 경력을 가진 간호사군에 비해 유의하게 높게 나타나서 본 연구의 결과와는 다른 점을 볼 수 있었다. 본 연구와 선행연구와의 결과를 보았을 때 연령과 근무 경력이 간호업무성과와 관련이 있으며 축적된 지식과 경험이 업무 성과에 영향을 미치는 것을 시사한다. 그러므로 경력 간호사들을 위해서는 업무 성과가 더 발전할 수 있도록 적절한 보상을 해주며 경력이 짧은 간호사를 위해서는 경력 개발을 위한 프로그램이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구에서는 간호사의 감성지능이 대인관계능력과 간호업무성과를 향상시키는데 관련성이 높은 요인임을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 간호사의 감성지능 향상이 간호사의 대인관계 능력을 향상시켜 병원내의 간호조직의 유효성을 높이고, 나아가 간호서비스의 질과 환자 만족도 증진의 기반이 되어 간호업무성과를 향상시켜 간호사의 감성지능이 병원 조직의 효율적 인적 관리와 병원의 질 향상에도 영향을 미친다는 것을 시사한다. 그러므로 앞으로 간호사를 교육과 경력 개발과정에서 전문적 지식뿐만 아니라 간호사의 감성지능을 높이는 프로그램을 개발, 적용해야 하며 프로그램의 효과를 검증하는 연구 또한 필요하다.

VI. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 간호사의 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과와의 관계를 파악하여 임상에서 간호사의 대인관계 능력과 간호업무성과 차원에서 감성지능의 중요성을 확인하고, 간호사의 감성지능 증진 프로그램 개발의 필요성을 확인하기 위한 기초자료를 제공함에 있다.

본 연구는 경기도 수원시에 위치한 500병상이상 A종합병원 일반병동에서 근무를 하고 있는 간호사 190명을 대상으로 구조화된 설문지를 통해 2012년 8월 1일부터 2012년 8월15일까지 자료를 수집하였다. 감성지능 측정도구는 Wong & Law(2002)가 개발한 WLEIS를 최지현(2010)이 사용한 도구, 대인관계 능력 측정도구는 Warner(2007)가 개발하고 국내의 PSI 컨설팅이 번안한 도구를 정태영(2011)이 수정한 도구, 업무성과 측정도구는 Van de Ven 과 Ferry(1980)의 개인성과의 구성요소에 기초하여 고유경, 이태화와 임지영(2007)이 개발한 간호 업무성과 도구로 측정하였다. 수집된 자료는 PASW SPSS 18.0을 이용하여 분석하였다.

연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 대상자의 감성지능 정도는 최대 7점에 4.62 ± 0.67 점으로 나타났으며, 하부 영역에서는 자기감성 이해가 4.85 ± 0.79 점으로 가장 높게 나타났으며 타인감성 이해 4.76 ± 0.72 점, 감성 조절 4.29 ± 0.91 점, 감성 활용 4.58 ± 0.76 점의 순으로 나타났다. 대인관계 능력 정도는 최대 5점에 3.52 ± 0.37 점으로 나타났으며, 하부 영역에서는 타인 기질이 3.70 ± 0.42 점으로 가장 높게 나타났고, 의사소통 3.57 ± 0.40 점, 관계 촉진 3.29 ± 0.54 점의 순으로 나타났다. 간호업무성과 정도는 최대 5점에 4.62 ± 0.67 점으로 나타났으며, 하부 영역에서는 업무 수행 능력이 3.68 ± 0.47 점으로 가장 높게 나타났으며 간호과정 적용 3.64 ± 0.51 점, 업무 수행 태도 3.58 ± 0.45 점, 업무 수준 향상 3.49 ± 0.52 점의 순으로 나타났다.

2. 감성지능, 대인관계 능력과 간호업무성과와의 관계를 분석한 결과 감성지능과 대인관계 능력($r=.43, p<.001$), 감성지능과 간호업무성과($r=.47, p<.001$), 대인관계 능력과 간호업무성과($r=.40, p<.001$)간에 의한 양의 상관관계를 보였다.
3. 감성지능에 차이를 보이는 일반적 특성을 보면 연령, 결혼상태, 최종학력에 따라 감성지능은 유의미한 차이를 보였으며, 대인관계 능력은 연령, 결혼상태, 종교, 최종학력, 근무부서, 근무경력에 유의미한 차이가 없었다. 간호업무성과에서 차이를 보이는 일반적 특성을 보면 연령, 결혼상태, 최종학력, 총 근무 경력에 따라 유의미한 차이를 보였다.

본 연구의 결과를 통해 감성지능이 대인관계능력과 간호업무성과에 관련성이 높은 요인임이 확인되었다. 따라서 간호사의 감성지능을 높여 대인관계능력을 향상시키고 더불어 간호업무성과를 향상 시킬 수 있도록 간호사의 감성지능을 높이는 프로그램의 개발과 교육이 필요하다.

본 연구의 결과를 근거로 다음과 같이 제언하고자 한다.

1. 본 연구에서 감성지능이 업무 성과에 관련이 있음을 알 수 있었으며, 감성지능과 간호업무성과와의 관계에서 대인관계 능력에 대한 실증적 근거를 토대로 감성 지능에 대한 후속연구가 계속 되어야 한다.
2. 본 연구는 일부 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구결과 이므로 전체 간호사에게 결과를 적용함에 있어 신중을 기해야한다. 따라서 다양한 병원현장의 많은 간호사를 대상으로 확대 연구를 실시하여야 한다.
3. 간호사의 감성 지능을 증진 할 수 있는 차별화된 교육 프로그램을 개발하여 간호사의 감정적 특성 및 직무관련 특성에 미치는 영향을 규명하는 조사 연구를 제언한다.
4. 경로분석을 통해 감성지능, 대인관계능력, 간호업무성과와의 관계를 규명하는 연구가 필요하다.

참고문헌

- 강귀영(2010). *직장 내 대인관계 스트레스가 직무태도와 가족관계에 미치는 영향*. 아주대학교 대학원 석사학위 논문, 수원.
- 강명희, 김부희, 유영란, 임현진(2011). 조직구성원의 감성지능, 직무만족, 조직몰입, 조직충성간의 구조적 관계 규명. *기업교육연구*, 13(2), 111-135
- 고유경, 이태화, 임지영(2007). 임상 간호사의 간호업무성과 측정도구 개발. *대한 간호학회지*, 37(3), 286-294.
- 김경수, 김공수, 김인숙, 양동민, 김태준(2010). *감성지능 개발을 통한 삶의 질 향상*. 서울: 집문당.
- 김경숙(2005). *간호사의 정서지능과 간호업무성과, 조직몰입, 이직의도에 관한 연구*, 성균관 대학교 대학원 석사학위 논문, 서울.
- 김부희(2011). *조직구성원의 감성지능, 직무만족, 조직몰입, 조직충성 간의 관계 규명*. 이화여자대학교 석사학위논문, 서울.
- 김세은(2010). *간호사의 갈등관리 유형과 의사소통에 관한 연구*. 아주대학교 대학원 석사학위논문, 수원.
- 김수배(1994). 병원의 외적 변화와 적응. *대한병원협회지*, 23(5), 39-44.
- 김영신(2012). *임상 간호사의 자율성, 직무 스트레스와 간호 업무성과와의 관계*. 한양 대학교 대학원 석사학위 논문, 서울.
- 김은영(2011). *의료조직 내 의사소통과 직무만족과의 영향관계에 의한 연구*. 가톨릭 대학교 대학원 석사학위 논문, 서울.
- 김인순(2009). 간호사의 감정노동과 소진, 이직의도와의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 역할. *간호행정학회지*, 15(4), 515-526.
- 김주형, 송주은, 이순규, 허수경, 성영희, 이정은(2011). 임상간호사의 감성지능이 조직성과에 미치는 영향, *한국간호교육학회지*, 17(1), 80-89.
- 김현경(2009). *임상 간호사의 간호전달체계 만족도, 간호업무성과 이직의도 및 간호 조직문화*. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문, 서울.

- 김홍순(2011). *간호사가 인지하는 지식 경영 중요도와 간호 업무성과와의 관계*. 경북 대학교 대학원 석사학위 논문, 대구.
- 나윤서, 박정호(2012). 서비스 제공자의 의사소통능력과 감성지능이 고객 불만 상황 시 서비스 회복 노력에 미치는 영향에 관한 연구. *관광학 연구*, 36(4), 255-281.
- 류미향, 김성숙(2012). 예비유아교사의 대인관계능력에 관한연구, *한국 유아교육학회*, 한국 유아교육학회 정기학술발표 논문집.
- 류숙영(2009). *간호사가 인지하는 간호 관리자의 코칭 행동과 임파워먼트, 간호업무 성과의 관계*. 연세대학교 석사학위논문, 서울
- 문은경(2012). *간호사의 감성지능과 대인관계능력, 조직시민행동, 소진간의 관계*. 경상대학교 석사학위논문, 부산.
- 박영희(2008). *자기주장훈련 프로그램이 중환자실 간호사의 주장행동과 스트레스 증상, 대인관계에 미치는 영향*. 고려대학교 대학원, 서울.
- 박정호, 박광옥, 이병숙(1993), *간호 생산성 개념 틀 개발에 관한 연구*. *대한간호*, 32(1), 47-60.
- 박종량(2009). *외식업체 종사원의 감성지능요인이 조직시민행동 및 직무 성과에 미치는 영향*. 경희대학교 대학원 석사학위 논문, 서울.
- 배경옥(2007). *간호 관리자의 변혁적 리더십이 간호사의 직무만족과 간호업무성과에 미치는 영향*. 이화 여자 대학교 대학원 석사 학위 논문, 서울.
- 배은주(2012). *H호텔 종사원의 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향*. 고려대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 배주영(2009). *병원간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형과 간호업무성과의 관계*. 고신대학교 대학원 석사학위논문, 부산.
- 백명(2010). *코칭 프로그램이 간호사의 감성지능, 코칭스킬, 자기 효능감 및 직무만족에 미치는 효과*. 전남대학교 대학원 박사학위논문, 광주.
- 서이아(2003). *일반간호사의 조직 내 의사소통 유형과 직무만족 및 간호업무성과의 관계*. 계명대학교 교육대학원 석사학위 논문, 대구.

- 서효진(2011). *전문계 고등학생의 감성지능 향상을 위한 시각 디자인 수업방안 연구*. 한국 교원대학교 교육대학원 석사학위논문, 서울.
- 송지영(2009). *간호사의 자율성이 임파워먼트 및 간호업무성과에 미치는 영향*. 한국방송통신대학교 석사학위논문. 서울.
- 송효선(2012). *병원 간호사의 임파워먼트, 직무만족 및 간호업무성과에 관한 연구*. 우석대학교대학원 석사학위논문, 완주.
- 심미영(2005). *수간호사의 변혁적-거래적 리더십과 간호사의 직무만족, 조직몰입 및 간호업무성과에 관한 연구*. 관동대학교 석사학위논문, 강릉.
- 안미정(2003). *간호사의 직무 스트레스가 건강 실천 행위에 미치는 영향*. 연세대학교 석사학위 논문, 서울.
- 양정숙(2004). *일 대학병원 간호사의 전문직 자율성과 업무성과의 관계*. 연세대학교 대학원 석사학위 논문, 서울.
- 오경옥(2006). 이론: Peplau의 대인관계이론, *간호학탐구*, 14(2), 29-48.
- 우경화(2008). *임상 간호사의 대인관계 성향, 성격특성과 직무만족, 조직몰입간의 관계*. 한양대학교 석사학위 논문, 서울.
- 유순옥, 이소연, 한수옥, 장난순, 김연옥, 허진영, 염영희(2006). *일 병원간호사의 임파워먼트, 업무성과 및 직무만족의 관계*. *간호행정학회지*, 12(3), 406-414.
- 원유석(2007). *호텔종사원에 있어 개인적 감성지능이 성과에 미치는 영향에 관한 연구*. *호텔경영학연구*, 16(3), 97-120.
- 이건성(2009). *정서경험이 대학생의 정신건강에 미치는 영향: 대인관계 능력 및 자아 탄력성의 매개효과 연구*. 연세 대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 이경희, 송정수(2010). *간호사의 감성지능이 자기효능감과 직무 스트레스에 미치는 영향*. *간호행정학회지*, 16(1), 17-25.
- 이선희(2012). *상처장류 실금 간호사의 업무성과에 영향을 미치는 요인*. 충주대학교 대학원 석사학위 논문, 충주.
- 이상림(2010). *조직 구성원의 감성지능과 조직유효성과의 관계*. 영남대학교 대학원 석사학위 논문, 대구.

- 이서영(2011). *간호사의 갈등관리 방식과 의사소통 능력*. 경북대학교대학원 석사학위 논문, 대구.
- 이신철(2004). *감성지능과 성과의 관계 연구: 리더를 중심으로*. 고려대학교 대학원 석사학위 논문, 서울
- 이원희, 송주은, 김주형, 김희정, 이주미, 김은영(2009). 간호사의 특성분노 및 분노 표현이 직무만족, 조직몰입, 조직성과에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 15(4), 539-549.
- 이현숙(2008). *병원 간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입간의 관계*. 단국 대학교 대학원 석사학위 논문, 서울.
- 이현숙, 김종경(2010). 병원 간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입간의 관계. *간호 행정학회*, 16(4), 488-496.
- 임만수(2008). *직장 내 대인관계능력향상에 관한 연구*. 동아 대학교 경영대학원 석사학위 논문, 부산.
- 임순임(2011). *간호사의 의사소통과 셀프리더십이 간호업무성과에 미치는 영향*. 조선대학교 석사학위논문. 광주.
- 장소라(2011). *감성지능과 감정노동이 직무만족과 직무몰입에 미치는 영향: 물리치료사들을 대상으로*. 부산 대학교 대학원 석사학위논문, 부산.
- 전지선(2011). *객실승무원의 감성지능이 서비스품질수행 및 직무만족, 조직충성도에 미치는 영향: 국내K항공사 객실승무원을 대상으로*. 경기대학교 서비스 경영전문대학원, 수원.
- 정경진(2010). *직장인 의사소통 프로그램이 대인관계 및 대인관계 스트레스와 직무만족에 미치는 효과*. 숙명여자대학교 교육대학원 석사학위논문, 서울.
- 정명숙, 김광점(2006). 감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *병원 경영학회지*, 11(4), 1-8.
- 정수정(2007). *임상간호사의 의사소통 유형과 대인관계 및 우울과의 관계*. 전남대학교대학원 석사학위논문, 광주.
- 정정희(2008). *임상간호사의 간호업무생산성 구조모형*. 중앙대학교 대학원 박사학위

논문, 서울.

- 정태영(2011). 기업 관리자의 평생교육 코칭리더십과 조직구성원의 문제해결능력 및 대인관계능력간의 구조적 관계. 아주대학교 대학원 석사학위논문, 수원.
- 정현우(2007). 조직구성원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 부산 대학교 대학원 석사학위논문, 부산
- 조대연(2005). 학습의 자기주도성과 팀내 대인관계기술의 관계. *교육 문제 연구*, 23, 223-242.
- 주윤수(2012). 간호사가 지각한 리더와 구성원의 감성지능이 조직몰입 및 조직시민 행동에 미치는 영향요인. 경희대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 최설희(2012). S기업 구성원의 긍정심리자본과 유머감각이 대인관계능력에 미치는 영향. 고려대학교 석사학위 논문, 서울.
- 최은주(2011). 간호사의 감성지능이 조직몰입과 조직성파에 미치는 영향. 삼육 대학교 대학원 석사학위 논문, 서울.
- 최지현(2010). 간호사의 감성지능과 의사소통능력, 조직몰입간의 관계. 아주대학교 석사학위논문, 수원.
- 허미향(2007). 병원직원의 감성지능이 고객서비스 지향성에 미치는 영향. 건국대학교 경영 대학원 석사학위논문, 서울.
- 홍춘철(2006). 소진과정에서 감성지능의 조절역할. 영남대학교 대학원 석사학위논문, 대구.
- 황필주(2007). 조직구성원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 서강대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 황필주, 이인석, 전무경(2011). 조직구성원의 감성지능이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향. *한국 생산성 학회*, 25(3), 311-330.
- Alcerjordet, k., & Severinsson, E. (2004). Emotional intelligence in mental health nurse talking about practice. *International journal of Mental Nursing*, 13, 164-170.
- 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.
- Debusk, K. P. A, Austin, E. J.(2011). Emotional intelligence and social perception. *Personality and Individual Differences*, 51(6), 764-768.
- Ernest H. O. J, Ronald H. H, Jeffrey M. P, Thomas H. H, Paul A. S. (2010). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 788-818.
- Littlejohn P. (2012). The missing link: using emotional intelligence to reduce workplace stress and workplace violence in our nursing and other health care professions. *Journal of professional nursing*, 28(6), 360.
- McQueen A. C. (2004). Emotional intelligence in nursing work. *Journal of Advanced Nursing*, 47(1), 101-108.
- Pisanos, D. E. (2011). Emotional intelligence: It's more than IQ. *Journal of Continuing Education in Nursing*, 42(10), 439-440.
- Rode, J. C., Mooney, C. H., Arthaud-Day, M. L., Near, J. P., Baldwin, T. T., Rubin, R. S., & Bommer, W. H.(2007). Emotional intelligence and individual performance: evidence of direct and moderated effects, *Journal of Organizational Behavior*, 28, 399-421.
- Rosa, M. J.(2011). Emotional skill-key components in the interpersonal relationship. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 237-251.
- Warner, J. (2007). *Networking and relationship building profile*. MA:HRD press.

설문지

안녕하십니까?

저는 아주대학교 간호대학원에 재학 중인 학생으로, 현재 아주대학교 병원에 근무하고 있는 간호사로, 임상 간호사의 감성지능과 대인관계능력, 업무 성과에 관한 연구를 수행하고 있습니다.

본 설문지는 저의 석사학위논문을 위한 자료수집 도구로 임상 간호사의 감성지능과 대인관계능력, 업무 성과에 관한 연구를 위한 것입니다. 설문지는 자가보고 형으로 이루어져 있으며 약 200명의 임상 간호사가 참여하게 됩니다. 설문조사는 1회 시행되며 설문지를 작성하시는데 약 20분 정도 소요됩니다. 응답하신 모든 분께 소정의 선물을 드립니다.

귀하께서 응답하신 내용은 앞으로 간호사의 감성지능을 증진하는데 유용하게 사용될 것입니다. 응답해 주신 모든 내용은 익명으로 통계처리 되어 순수한 학문적 목적 이외에는 절대 사용되지 않을 것을 약속드립니다. 본 설문지의 참여는 자발적이며, 참여를 결정하신 후에라도 그만둘 수 있고 그에 따른 불이익은 없습니다.

귀하의 소중한 답변은 연구에 큰 도움이 될 것이니, 각 질문에 솔직히 그리고 빠짐없이 응답해주시기를 부탁드립니다. 귀하께서 제공하신 답변은 귀중한 자료가 될 것입니다.

연구의 참여자로서 귀하가 가지는 권리나 설문에 대해 질문 또는 궁금한 점이 있으시면 다음으로 연락하여 주시면 됩니다.

감사합니다.

2012 년 8 월

연구자 : 이수진(010-9327-7309)

(E-mail:mercury4333@nate.com)

지도교수 : 송주은

1.다음은 일반적 사항에 대한 질문입니다. 귀하가 해당되는 곳이 표시를 해주시기 바랍니다.

연령	만 ()세
결혼상태	① 미혼 ② 기혼 ③ 기타
종교	① 기독교 ② 천주교 ③ 불교 ④ 없음 ⑤ 기타
최종학력	① 전문대학 졸업 ② 대학 졸업 ③ 대학원 이상
근무부서	① 내과계 병동 ② 외과계 병동 ③ 산과/소아과 병동 ④ 혼합병동 ⑤기타()
현재 부서에서의 근무경력	()년 ()개월
총 근무 경력	()년 ()개월

2. 다음 문항을 읽고 자신의 성향과 가장 일치한다고 생각되는 곳에 표시를 해주시
기 바랍니다.

	설문항목	전혀 아니 다	아니 다	약간 아니 다	보통 이다	조금 그렇 다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 대부분의 경우 내가 느끼고 있는 어떤 감정의 원인에 대해 잘 알고 있다.							
2	나는 항상 내 동료들의 행동으로부터 그들의 감정을 알 수 있다.							
3	나는 항상 스스로 목표를 세우고 그것을 달성하기 위해 최선을 다한다.							
4	나는 내 노여움을 통제할 수 있고 내가 겪는 어려움을 합리적으로 해결할 수 있다.							
5	나는 내 자신의 감정을 잘 이해하고 있다.							
6	나는 다른 사람들의 감정을 관찰하는데 뛰어나다.							
7	나는 항상 나 자신에게 나는 유능한 사람이라고 말한다.							
8	나는 내 주위 사람들의 감정을 잘 이해한다.							
9	나는 내가 느끼는 것을 정말로 잘 이해한다.							
10	나는 다른 사람들의 느낌과 감정에 민감하다.							
11	나는 매우 화가 날 때 항상 빨리 진정한다.							
12	나는 항상 내 자신으로 하여금 최선을 다하도록 격려한다.							
13	나는 항상 내가 행복한지 행복하지 않은지 알고 있다.							
14	나는 내 자신의 감정을 완전히 통제할 수 있는 능력이 있다.							

	설문항목	전혀 아니 다	아니 다	약간 아니 다	보통 이다	조금 그렇 다	그렇 다	매우 그렇 다
15	나는 스스로 동기부여 시키는 사람이다.							
16	나는 내 자신의 감정을 조절하는 뛰어난 통제력을 가지고 있다.							

3. 다음 문항을 읽으시고 평소 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 표시해주시기 바랍니다.

	설문항목	전혀 아니다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 다른 사람이 어떻게 느끼는 지를 파악하려고 노력한다.					
2	나는 다른 사람의 입장에서 생각하고 소통한다.					
3	나는 믿음직스럽고 진실된 모습으로 다른 사람에게 신뢰 받는 것을 좋아한다.					
4	나는 소소한 대화를 나누는 것을 즐겨한다.					
5	나는 항상 다른 사람과의 갈등을 염려한다.					
6	나는 사람들이 쉽게 연락할 수 있도록 한다.					
7	나는 해결방안을 찾기 위해 다른 사람의 말을 이해하려고 노력한다.					
8	나는 대화를 나누는 사람과 적절하게 눈을 마주쳐서 경청한다.					
9	나는 다른 사람들에게 나의 입장이 제대로 잘 전달되었는지 자주 확인한다.					
10	나는 다른 사람과 의사소통할 때는 현재상태의 개선을 주로 염두에 둔다.					
11	나는 관계향상을 위해 적극적으로 나에게 대해서 상대방에게 알린다.					
12	나는 아는 사람들에게 혹시 나의 도움이 필요한지 자주 물어본다.					
13	나는 처음만난 사람의 이름을 기억하려 노력한다.					
14	나는 상대를 만날 때 마다 좋은 관계를 확인하기 위해 노력한다.					
15	나는 내가 아는 사람들이 서로 연락할 수 있도록 한다.					

4. 다음 문항을 읽고 귀하의 생각과 가장 일치하는 해당란에 표시를 해 주시기 바랍니다.

	설문항목	전혀 아니다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 처방내용을 잘 이해하고 주어진 시간 내에 계획하여 오류, 누락 없이 정확하게 업무를 수행한다.					
2	나는 내가 수행하는 업무를 제한된 기간 내에 많이 처리한다.					
3	나는 투약 관리지침에 따라 정확하게 수행한다.					
4	나는 업무수행에 필요한 지식과 기술을 갖추고 있다.					
5	나는 업무교대 시간 시 환자와 관련된 정보를 정확하게 인수인계 한다.					
6	나는 간호기록지침에 따른 정확한 기록을 한다.					
7	나는 간호 업무를 정확하고 완벽하게 수행 한다.					
8	환자와 보호자에게 관심과 수용적인 태도를 보인다.					
9	부서 내 직원과 화합하여 타 부서 직원들과 상호신뢰와 존경의 분위기를 조성 하려고 노력한다.					
10	나는 간호사로서 다른 사람에게 신뢰감을 준다.					
11	나는 부가적인 부서 업무에 솔선수범 한다.					
12	기구, 시설수리, 파손, 분실을 점검하고 보고한다.					
13	보수교육 및 특강에 참여하여 전문직 간호사로서 능력 개발을 위해 노력한다.					

	설문항목	전혀 아니다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
14	나는 문제 원인을 규명하고 해결을 위한방법을 모색한다.					
15	간호정보조사 도구를 이용하여 간호 사정을 정확히 수행한다.					
16	환자를 사정한 후 간호를 계획하여 우선 순위별 간호를 수행한다.					
17	환자 및 보호자에게 자가 간호를 위한 기술을 시범하고 교육한다.					

♠ 끝까지 설문을 작성해 주신 것에 진심으로 감사드립니다.

Abstract

Emotional intelligence, Interpersonal relationship and Nursing performance among Clinical nurses

The purpose of this study was to explore the relationship between emotional intelligence, interpersonal relationship, and nursing performance.

Data was collected from a sample of 190 nurses working in Medical center, using structured questionnaires from August 1st to 15th, 2012. Data were analyzed using PASW SPSS 18.0.

The instruments were the Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) developed by Wong & Law (2002), the Interpersonal Relationship Scale developed by Warner (2007) and translated by PSI Consulting Corp. and modified by Chung Tae-youn (2011), and the Nursing Performance Scale developed by Go Yu-kyung, Lee Tae-wha & Im Ji-young (2007) based on personal performance (Ferry, 1980).

The results of this study are as follows.

1. The mean scores for emotional intelligence was 4.62 ± 0.67 out of 7 point. Among the sub-domains, the score for self-emotion appraisal was the highest with 4.85 ± 0.79 , followed by other's emotion appraisal with 4.76 ± 0.72 , regulation of emotion with 4.29 ± 0.91 , use of emotion with 4.58 ± 0.76 .

The mean scores for interpersonal relationship was 3.52 ± 0.37 out of 6 point. Among the sub-domains, the score for others' temperament was the highest with 3.70 ± 0.42 , followed by communication with 3.57 ± 0.40 , and promotion of relationship with 3.29 ± 0.54 .

The mean scores for nursing performance was 4.62 ± 0.67 out of 5 point.

Among the sub-domains, the score for competency was the highest with 3.68 ± 0.47 , followed by application of nursing process with 3.64 ± 0.51 , attitude with 3.58 ± 0.45 , willingness to improve with 3.49 ± 0.52 .

2. As a result of analyzing the correlations among emotional intelligence, interpersonal relationship, and nursing performance, the emotional intelligence had a statistically significant positive correlation with the interpersonal relationship and with nursing performance. There was a statistically significant positive correlation between interpersonal relationship and nursing performance.
3. The nurses' emotional intelligence score showed statistically significant differences according to age, marital status, and education level. The nursing performance score showed statistically significant differences according to age, marital status, education level, and career. The nurses' interpersonal relationship score showed no statistically significant differences according to their demographics.

In conclusion, the result of the study indicates that nurse's emotional intelligence is essential to improve job performance of nurse by enhancing the interpersonal relationship. Therefore, developing and evaluating a career development program which was delivered not only professional knowledge but also emotional intelligence to nurses should be considered.

The key words : Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, Nursing Performance