

병원 간호사의 감성지능, 직무만족, 간호서비스 질의 관계

장라진¹, 강영실^{2*}, 김유미³

¹거제대학교 간호학과, ²경상대학교 간호학과, ³국제대학교 간호학과

The Relationships in Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Quality of Nursing Service in Hospital Nurses

Ra-jin Jang¹, Young-Sil Kang^{2*}, Yu-mi Kim³

¹Department of Nursing, Koje College,

²College of Nursing, Institute of Health Sciences Gyeongsang National University,

³Department of Nursing, International University of Korea

요약 본 연구의 목적은 병원급별 간호사들의 감성지능과 직무만족, 간호서비스 질에 대한 상관관계를 확인하여 간호인력 관리와 간호서비스 질을 향상하기 위한 기초자료로 활용하기 위하여 시행되었다. 본 연구는 G도에 위치한 상급종합병원 1곳과 종합병원 2곳에서 일반간호사 195명을 대상으로 2014년 4월 7일부터 4월 28일까지 자료수집 하였으며, 수집된 자료는 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 상급종합병원과 종합병원에서 감성지능과 간호서비스 질이 각각 높은 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다($r=.624, p<.001, r=.612, p<.001$). 상급종합병원의 경우 감성지능과 직무만족이 정적 상관관계로 나타났다($r=.430, p<.001$). 본 연구 결과를 바탕으로 상급종합병원과 종합병원 모두 간호사의 감성지능과 직무만족을 증진시킴으로써 간호서비스 질을 높일 수 있음을 확인하였다. 특히 감성지능과 간호서비스 질 간의 높은 관련성으로 볼 때 상급종합병원과 종합병원의 특성에 맞게 간호사의 감성지능을 강화시킬 수 있는 업무 환경 조성 및 감성지능 향상 교육프로그램을 개발하여 제공하는 것이 필요하며, 연령 및 경력이 낮은 간호사를 중심으로 감성지능을 높일 수 있는 적극적인 방안이 요구된다.

Abstract This study was conducted to identify the relationships between emotional intelligence, job satisfaction, and quality of nursing service for hospital nurses, and to serve as a basis for improvement of nursing service and nursing resources management. All data were collected and conducted with the cooperation of the nursing service department in a tertiary general hospital and two general hospitals located in G province. Questionnaires were completed by 195 nurses who consented to participation in the study from 7 to 28 April 2014. Data were analyzed using SPSS 18.0. A highly positive relationship ($r=.624, p<.001, r=.612, p<.001$) was observed between emotional intelligence and quality of nursing service in the superior general hospitals and the general hospitals. Based on this study, quality of nursing service could be improved by a positive relationship between emotional intelligence and job satisfaction in the superior general hospitals and general hospitals ($r=.430, p<.001$). Therefore, it is important to provide a good occupational environment and develop educational programs to enhance the emotional intelligence of nurses, and a positive measure focused on less experienced and young nurses to improve emotional intelligence.

Keyword : Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Nurses, Quality of Nursing Service

I. 서론

1. 연구의 필요성

최근 우리나라는 의료기관의 양적 팽창과 의료시장 개방 등으로 인해 병원 조직들은 대형화되고, 의료기관 간의 경쟁이 심화되었다. 또한 대중의 질적 의료서비스

*Corresponding Author : Young-Sil Kang(Kyeongsang national Univ.)

Tel: +82-55-772-8252 email: kangys@gnu.ac.kr

Received February 23, 2016

Revised (1st April 1, 2016, 2nd May 31, 2016, 3rd June 1, 2016)

Accepted June 2, 2016

Published June 30, 2016

에 대한 기대향상과 의료지식 향상 등 과거와는 다른 새로운 의료 환경에 직면하면서 환자중심의 의료서비스 제공과 서비스의 질을 향상시키는 것이 중요한 과제로 인식되고 있다. 이러한 의료 환경의 변화로 인해 병원조직들은 인적자원관리를 통해 서비스 질을 높이는 방안을 모색하고 있다.

의료서비스 질 평가에서 큰 비중을 차지하는 간호서비스는 병원의 전반적인 이미지와 서비스의 질을 결정하는 데에 매우 중요한 역할을 한다. 병원은 고객의 만족도를 올리기 위해 환자와 가장 많은 시간을 보내는 간호사에게 높은 간호서비스를 제공해 줄 것을 요구하고 있다. 간호서비스에 대한 환자의 만족도는 서비스 제공자인 간호사와 환자간의 상호작용이 이루어지는 시점에서 환자의 만족도가 결정되므로 간호사가 중요한 역할을 한다고 볼 수 있다. 간호서비스 질은 간호조직의 생산성과 경쟁력을 결정하는 전략적 요소이자 소비자 판단에 영향을 미치는 중요한 요소이다[1].

간호서비스 질은 고객의 요구와 성취된 결과의 일치성, 표준과 기준에 대한 적합성, 간호의 우수성의 정도를 의미한다[2]. 이러한 간호서비스 질은 물리적인 시설과 환경, 장비, 간호인력 등의 외양적인 유형성, 정확하고 믿음만하게 약속한 서비스를 수행하는 신뢰성, 신속한 서비스를 제공하고 환자를 도울 의지를 나타내는 반응성, 환자에게 믿음과 확신을 느끼게 하는 확신성, 환자에 대한 개별적인 배려로서 환자 개인에게 제공하는 주의와 보살핌을 나타내는 공감성 등의 측면에서 평가하게 된다[3]. 간호사에게 매력적인 환경을 제공하는 병원들의 조직적 특성, 병원정책 참여, 간호기반, 의료진과의 관계, 환자집단 등의 다양한 요소가 포함된 포괄적인 개념을 간호업무환경이라고 말하며, 간호업무환경 요소는 입원환자의 사망률 감소를 포함하여 간호의 질을 높이는 데 관련되어 있음을 보여 주었고, 간호사의 직무만족증가에도 관련되어 있는 것으로 나타났다[4]. 선행연구에 따르면 700병상 이상과 300~700병상 미만의 병원, 300병상 미만의 병원규모별 간호업무환경을 비교한 결과 700병상 이상과 300~700병상 미만의 병원이 300병상 이하의 병원에 비해 ‘간호의 질을 위한 간호기반’에 관련된 간호업무환경이 높은 것으로 나타나[5] 병원규모별 간호서비스 질의 차이가 있을 것으로 사료된다. 그러나 병원규모별 간호서비스 질을 비교한 연구는 거의 없어 상급종합병원과 종합병원의 간호서비스 질의 차이를 확

인하는 연구가 필요하다.

감성지능은 자신과 타인의 감정을 인지하고, 자신을 동기화하며, 자신과 타인과의 관계에 있어서 감정을 잘 관리할 수 있는 능력으로[6], 훈련이나 교육을 통해 향상될 수 있다[7]. 감성지능에 대한 연구는 1990년대부터 심리학, 교육학, 경영학 분야에서 연구되기 시작했으며 [8], 간호 분야에서도 감성지능의 중요성이 대두되면서 연구가 이루어지고 있으며 감성지능이 의사소통 능력의 향상, 긍정적 갈등 해결, 팀 효율성 증진, 협동, 직무스트레스 감소 등 긍정적 조직 결과를 초래하는 것으로 나타났다[9]. 국내 간호사를 대상으로 한 연구에서도 감성지능이 높을 경우 의사소통능력, 조직몰입에 긍정적 영향을 미치고[10,11], 직무만족을 높여주는 것으로 나타났다[12,13]. 그러므로 간호사는 동료간호사는 물론이고 타 의료직종과의 협력과 신뢰를 기반으로 환자에게 질 높은 간호서비스를 제공할 수 있도록 전문적 지식과 기술, 그리고 대인관계 능력과 함께 환자와 보호자, 자신과 타인의 감정에 대한 정확한 이해력과 진실함 공감능력을 갖고 있어야 하며, 자신의 감정을 통제할 수 있는 능력을 키워야 한다.

직무만족이란 개인이 직무를 평가하거나 또는 직무를 통해 얻게 되는 경험 평가 시 발생하는 유쾌함이나 좋은 정서상태를 의미한다[14]. 직무만족은 높은 근로의욕을 갖도록 할 뿐만 아니라 자기계발 노력을 촉구하고 조직 목표 달성을 위한 공동 작업에 자발적인 참여의욕과 창의성을 불러 일으켜 개인성과 향상에 긍정적인 영향을 미친다[15]. 간호사의 직무 만족이 높은 경우 적극적이고 의욕적인 태도로 개인성과 향상 뿐 아니라 조직의 성과를 높여주고, 환자의 만족과 의료서비스의 질도 높아진다[4]. 따라서 간호사가 직무만족이 높으면 자신의 직무환경에 매우 긍정적인 태도를 갖게 되어 직무를 효율적으로 수행하며 주어진 간호 업무를 친절하게 수행할 수 있고[16], 타부서와의 원활한 관계를 형성하여 간호 생산성에 긍정적인 영향을 미쳐[17] 간호서비스 질이 높아질 것이다.

이와 같이 간호사를 대상으로 감성지능과 직무만족에 대한 연구들은 많이 이루어지고 있었으나, 병원환경에 차이가 있는 병원 규모별 간호사의 감성지능과 직무만족, 간호서비스 질의 관계에 대한 연구는 많지 않다. 이에 본 연구에서는 상급종합병원과 종합병원의 간호사의 감성지능과 직무만족, 간호서비스 질의 차이를 파악하고

병원급별로 세 변수간에 상관관계를 확인하여 간호인력 관리와 간호서비스 질 향상을 위한 기초자료를 제공하고 자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구는 상급종합병원과 종합병원 간호사를 대상으로 감성지능, 직무만족, 간호서비스 질간호서비스 질을 향상시키기 위한 기초자료를 제공하기 위함이며 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 병원급별 대상자의 일반적 특성을 파악한다.
- 둘째, 병원급별 대상자의 감성지능, 직무만족, 간호서비스 질 정도를 파악한다.
- 셋째, 병원급별 대상자의 일반적 특성에 따라 감성지능, 직무만족, 간호서비스 질의 차이를 파악한다.
- 넷째, 병원급별 대상자의 감성지능, 직무만족 및 간호서비스 질의 상관관계를 파악한다.

3. 용어의 정의

1) 감성지능

감성지능이란 다양한 상황에서 자신과 타인의 감성을 이해하고, 감성을 조절하며, 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력을 말한다[18]. 본 연구에서는 Wong & Law[18]가 개발한 감성지능 척도인 WLEIS(Wong and Law Emotional Intelligence Scale)를 Jung과 Kim[19]가 변안한 도구로 측정된 점수를 말한다.

2) 직무만족

직무만족이란 개인이 직무를 평가하거나 또는 직무를 통해 얻게 되는 경험 평가 시 발생하는 유쾌함이나 좋은 정서상태를 의미한다[14]. 본 연구에서는 Stamps[20]가 개발한 직업 만족도 지수(The index of work satisfaction)를 Han과 Mun[21]이 수정 보완한 도구로 측정된 점수를 말한다.

3) 간호서비스 질

간호서비스 질은 고객의 요구와 성취된 결과의 일치성, 표준과 기준에 대한 적합성, 간호의 우수성의 정도이다[2]. 본 연구에서는 Cronin와 Taylor[22]에 의해 개발된 SERVPERF(Service performance)를 Lee[3]가 수정 보완한 도구를 사용하여 간호사를 대상으로 측정된 점수를 말한다.

III. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 병원급별 간호사들의 감성지능, 직무만족, 간호서비스 질의 정도를 알아보고 그 관계를 파악하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

2. 연구 대상

대상자수는 G*power 3.1.3 프로그램에 의해 ANOVA에서 중간효과크기 .25, 유의수준 .05, 검정력 .80일 때 최소 180명이 필요한 것으로 나타났다. 본 연구의 대상자는 탈락률(10%)을 고려하여 G도의 2개 종합병원, 1개 상급종합병원 간호사 중 병동(수술실, 분만실, ICU 제외)에 근무하는 근무경력 3개월 이상인 일반간호사 195명을 대상으로 하였다.

3. 연구 도구

본 연구를 위한 연구도구는 구조화된 설문지를 사용하여 설문내용은 일반적 특성에 관한 10문항, 감성지능에 관한 16문항, 직무만족에 관한 20문항, 간호서비스 질에 관한 20문항으로 총 66문항으로 구성되어있다.

1) 감성지능

감성지능 측정도구는 Wong & Law[18]가 개발한 감성지능 척도인 WLEIS (Wong and Law Emotional Intelligence Scale)를 Jung과 Kim[19]가 변안한 도구로 측정하였다. WLEIS는 자기감성이해(4문항), 타인감성이해(4문항), 감성조절(4문항) 및 감성활용(4문항)의 4개 하위 요소 총16문항으로 구성되었다.

각 문항은 ‘매우 그렇다’ 7점에서 ‘전혀 아니다’ 1점의 7점 Likert 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 감성지능이 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Jung과 Kim의 연구[19]에서는 Cronbach's α .89이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α .93이었다.

2) 직무만족

직무만족에 대한 측정도구는 Stamps[20]가 개발한 간호요원의 직무만족 측정 도구로써 Han과 Mun[21]이 간호 상황에 맞게 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 20문항으로 보수 2문항, 전문직 위치 3문항, 간호사-의사관계 2문항, 행정 3문항, 자율성 3문항, 업무요구

4문항, 상호작용 3문항으로 구성되어 있고 각 문항은 ‘전혀 아니다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점의 Likert 척도로 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 20문항 중 7문항(4, 6, 8, 12, 13, 14, 17)은 부정적인 내용으로 의미의 일관성을 위해 역 환산 하였다.

도구의 신뢰도는 Han과 Mun의 연구[21]에서는 Cronbach's α 값이 .77이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α .72였다.

3) 간호서비스 질

간호서비스 질은 Cronin와 Taylor[22]에 의해 개발된 SERVPERF 모델의 내용에 근거하여 Lee[3]가 수정·보완한 도구를 사용하였다. 연구도구는 간호서비스의 질 결정요인을 유형성, 신뢰성, 반응성, 보장성, 공감성 5개로 구분하고, 각 요인별로 4문항씩, 총 20문항으로 이루어졌다.

각 문항은 5점 척도로 ‘매우 그렇지 않다’ (1점)에서 ‘매우 그렇다’(5점)으로 점수가 높을수록 서비스 질이 높은 것을 의미한다. Lee의 연구[3]에서 신뢰도는 Cronbach's α 는 .97이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α .94였다.

4. 자료수집 방법

G도 소재의 상급종합병원 1곳과 종합병원 2곳의 병원장에게 연구의 목적과 취지를 설명하고 설문조사를 허락받은 후 간호부의 협조를 받아 서면 동의를 받은 대상자에게 설문지를 배부하였다. 간호사의 교대근무 특성상 수간호사의 도움을 받아 배부하였으며, 자유롭게 작성 후 개인정보 보호를 위해 봉투에 넣어 제출하도록 하였다. 작성시간은 10분정도 소요되었다.

자료 수집은 2014년 4월 7일부터 4월 26일까지 이루어졌으며, 설문지는 연구자가 각 병동별로 연구목적과 취지를 설명하고 서면동의 한 병동 간호사들에게 배부하였다. 전체 설문지 200부 중 기재가 부실하거나 불성실한 자료 5부를 제외한 195부를 통계분석 하였다.

5. 윤리적 고려

본 연구는 G대학의 기관생명윤리심의위원회(IRB)의 심의를 거친 후 연구승인을 받았다(승인번호: GIRB- A14-0007).

서면 동의서 작성 전에 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 연구자가 직접 연구의 목적을 설명하였고, 연구에 참여한 대상자들에게 연구의 자발적인 참여와 연구도중

참여를 원하지 않을 경우 철회 가능성에 대한 설명을 하고 동의를 받았다. 작성된 설문지는 봉투에 봉하도록 하여 연구자가 직접 회수하였으며, 설문에 참여한 대상자들에게는 감사의 뜻을 담은 소정의 선물을 제공하였다.

6. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 18.0을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 1) 병원급별 대상자의 일반적 특성은 빈도, 백분율, 평균, 표준편차로 분석하였다.
- 2) 병원급별 대상자의 감성지능, 직무만족 및 간호서비스 질 정도를 파악하기 위해 평균, 표준편차를 이용하였다.
- 3) 병원급별 대상자의 감성지능, 직무만족 및 간호서비스 질의 차이를 파악하기 위해 t-검정과 ANOVA를 이용하였으며 사후검증은 Scheffe test를 이용하여 분석하였다.
- 4) 병원급별 대상자의 감성지능, 직무만족 및 간호서비스 질의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient analysis를 이용하여 분석하였다.

IV. 연구결과

1. 병원급별 대상자의 일반적 특성과 차이 검증

대상자의 일반적 특성을 살펴보면 상급종합병원 간호사의 평균 연령은 29.89세로 종합병원의 평균 연령 27.66세에 비해 높게 나타났다($t=2.872, p=.005$). 최종학력은 상급종합병원 간호사는 3년제 대학과 4년제 대학이 각각 38.4%로 많았고, 종합병원 간호사는 3년제 대학이 94.0%로 가장 많은 것으로 나타났다($\chi^2=62.708, p<.001$). 임상경력은 상급종합병원 간호사는 평균 7.70±6.14년으로 종합병원 간호사의 5.72±4.36년에 비해 많았다($\chi^2= 9.296, p=.026$). Table 1

2. 병원급별 대상자의 감성지능, 직무만족, 간호서비스 질의 차이

대상자의 감성지능 점수는 상급종합병원은 평균 4.72점이고, 종합병원은 평균 4.50점으로 유의한 차이가 있었다($t=-2.097, p=.037$). 영역별로는 상급종합병원은 자기감성이해 5.10점으로 가장 높게 나타났으며, 감성활용

Table 1. Differences in Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Quality of Nursing Service under the General Characteristics by the Level of Hospital

| Characteristics | Categories | Tertiary General Hospital (n=112) | General Hospital (n=83) | Sum(n=195) | t or χ^2 (p) |
|-----------------------------|---------------------------------|---|----------------------------|------------|----------------------|
| | | n (%) | n (%) | n (%) | |
| Age | ≤24 | 27(24.1) | 24(28.9) | 51(26.2) | 5.321 (.150) |
| | 25-29 | 37(33.0) | 34(41.0) | 71(36.4) | |
| | 30-34 | 22(19.6) | 16(19.2) | 38(19.5) | |
| | ≥35 | 26(23.2) | 9(10.8) | 35(17.9) | |
| | M±SD | 29.89±6.20 | 27.66±4.60 | 28.94±5.67 | 2.872 (.005) |
| Education | 3 year course graduation | 43(38.4) | 78(94.0) | 121(62.1) | 62.708 (.000) |
| | 4 year course graduation | 43(38.4) | 4(4.8) | 47(24.1) | |
| | a graduate course or graduation | 26(23.2) | 1(1.2) | 27(13.8) | |
| Marital Status | Single | 64(57.1) | 59(71.1) | 123(63.1) | 3.978 (.052) |
| | Married | 48(42.9) | 24(28.9) | 72(36.9) | |
| Religion | Yes | 62(55.4) | 55(66.3) | 117(60.0) | 2.363 (.141) |
| | No | 50(44.6) | 28(33.7) | 78(36.9) | |
| Total Experience (years) | <5 | 44(39.6) | 45(54.2) | 89(45.6) | 9.296 (.026) |
| | 5-10 | 34(30.4) | 22(26.5) | 56(28.7) | |
| | 10-15 | 14(12.5) | 12(14.5) | 26(13.3) | |
| | >15 | 20(17.9) | 4(4.8) | 24(12.3) | |
| | M±SD | 7.70±6.14 | 5.72±4.36 | 6.86±5.53 | 1.556 (.121) |
| Transfer of Duty Post | Yes | 66(58.9) | 24(28.9) | 90(46.2) | 17.279 (.000) |
| | No | 46(41.1) | 59(71.1) | 105(53.8) | |
| Night Shift | Yes | 100(89.3) | 73(88.0) | 173(88.7) | 0.085 (.821) |
| | No | 12(10.7) | 10(12.0) | 22(11.3) | |
| Income (10,000won) | <2500 | 21(18.8) | 24(28.9) | 45(23.1) | 35.004 (.000) |
| | 2500-3500 | 19(17.0) | 40(48.2) | 59(30.3) | |
| | ≥3500 | 72(64.3) | 19(22.9) | 91(46.7) | |

은 4.40점으로 가장 낮게 나타났다. 종합병원은 자기감성이해 4.90점으로 가장 높게 나타났으며, 감성조절이 4.20점으로 가장 낮게 나타났다.

대상자의 직무만족 점수는 상급종합병원 간호사의 평균점수는 2.98점이었고, 종합병원의 평균점수는 2.96점으로 유의한 차이가 없었다($t=-0.417, p=.677$).

대상자의 간호서비스 질 점수는 상급종합병원 간호사의 평균점수는 3.58점이고, 종합병원 간호사의 평균점수 3.42점으로 유의한 차이가 있었다($t=-2.448, p=.015$). 영역별로는 상급종합병원은 공감성이 3.69점으로 가장 높았으며, 유형성이 3.29점으로 가장 낮게 나타났다. 종합병원은 반응성 3.53점, 신뢰성이 3.53점으로 가장 높았으며, 유형성이 3.09점으로 가장 낮게 나타났다. Table 2

3. 병원급별 대상자의 일반적 특성에 따른

감성지능, 직무만족, 간호서비스 질의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능의 차이는 상

급종합병원의 경우 연령 ($F=2.733, p=.047$), 최종학력 ($F=4.415, p=.014$), 결혼($t=-2.197, p=.030$), 임상경력 ($F=4.621, p=.004$), 야간근무여부($t=-2.868, p=.005$)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 종합병원의 경우는 일반적 특성에 따른 감성지능 정도에 유의한 차이가 없었다. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족의 차이는 상급종합병원의 경우 연령($F=4.602, p=.005$), 최종학력($F=4.016, p=.021$), 임상경력($F=5.280, p=.002$), 야간근무여부($t=-3.436, p=.001$)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 종합병원의 경우 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족의 정도에 유의한 차이가 없었다. 대상자의 일반적 특성에 따른 간호서비스 질의 차이는 상급종합병원의 경우 연령($F=2.743, p=.047$), 최종학력 ($F=6.772, p=.002$), 임상경력($F=5.600, p=.001$), 야간근무여부($t=-3.431, p=.001$), 연봉($F=3.457, p=.035$)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 종합병원의 경우 임상경력에서 유의한 차이가 있었다($F=2.806, p=.045$). Table 3

Table 2. Differences in Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Quality of Nursing Service by Level of Hospital

| Variables | Categories | Tertiary General Hospital | | General Hospital | | t (p) |
|----------------------------|------------------------------------|---------------------------|--|------------------|--|---------------|
| | | M±SD | | M±SD | | |
| Emotional Intelligence | Self emotion appraisal | 5.10±0.90 | | 4.90±1.10 | | -2.097 (.037) |
| | Other's emotion appraisal | 4.77±0.92 | | 4.61±0.98 | | |
| | Regulation of Emotion | 4.63±0.89 | | 4.20±0.88 | | |
| | Use of Emotion | 4.40±1.06 | | 4.26±0.87 | | |
| | Total Average Score Range 1~7 | 4.72±0.78 | | 4.50±0.75 | | |
| Job Satisfaction | Remuneration | 2.69±0.74 | | 2.28±0.67 | | -0.417 (.677) |
| | Professional position | 3.01±0.58 | | 3.05±0.58 | | |
| | Nurses & doctor relationship | 3.00±0.72 | | 3.01±0.54 | | |
| | Administration | 3.15±0.44 | | 2.98±0.45 | | |
| | Autonomy | 3.22±0.54 | | 3.31±0.43 | | |
| | Business demands | 2.39±0.45 | | 2.58±0.47 | | |
| | Reciprocal action | 3.52±0.53 | | 3.45±0.55 | | |
| | Total Average Score Range 1~5 | 2.98±0.33 | | 2.96±0.28 | | |
| Quality of Nursing Service | Tangibles | 3.29±0.52 | | 3.09±0.41 | | -2.448 (.015) |
| | Reliability | 3.67±0.51 | | 3.53±0.52 | | |
| | Responsiveness | 3.65±0.52 | | 3.53±0.51 | | |
| | assurance | 3.59±0.53 | | 3.43±0.48 | | |
| | empathy | 3.69±0.53 | | 3.52±0.57 | | |
| | Total Average Score (Range 1~5) | 3.58±0.46 | | 3.42±0.40 | | |

Table 3. Differences in Emotional Intelligence, Job Satisfaction and Quality of Nursing Service under General Characteristics by Level of Hospital

| Characteristics | Categories | Emotional Intelligence | | | | Job Satisfaction | | | | Quality of Nursing Service | | | |
|--------------------------|-----------------|----------------------------------|--------------------|------------------------|---------------|----------------------------------|--------------------|------------------------|---------------|----------------------------------|--------------------|------------------------|---------------|
| | | Tertiary General Hospital(n=112) | | General Hospital(n=83) | | Tertiary General Hospital(n=112) | | General Hospital(n=83) | | Tertiary General Hospital(n=112) | | General Hospital(n=83) | |
| | | M±SD | t or F (p) | M ±SD | t or F (p) | M±SD | t or F (p) | M ±SD | t or F (p) | M±SD | t or F (p) | M ±SD | t or F (p) |
| Age | ≤24 | 4.71±0.81 | | 4.43±0.85 | | 2.99±0.31 ^a | 4.602 | 2.96±0.20 | 0.493 | 3.45±0.46 | 6.772 | 3.31±0.28 | |
| | 25-29 | 4.57±0.67 | 2.733 | 4.46±0.67 | 1.654 | 2.88±0.34 ^a | (.005) | 2.95±0.26 | 0.493 | 3.57±0.31 | 2.743 | 3.47±0.42 | 1.904 |
| | 30-34 | 4.58±0.82 | (.047) | 4.38±0.74 | (.184) | 2.92±0.27 ^{ab} | (a<b) | 2.90±0.19 | (.688) | 3.51±0.35 | (.047) | 3.37±0.40 | (.136) |
| | ≥35 | 5.08±0.76 | | 5.01±0.71 | | 3.17±0.33 ^b | | 3.02±0.56 | | 3.78±0.63 | | 3.64±0.41 | |
| Education | 3 year course | 4.52±0.86 ^a | | 4.47±0.75 | | 3.49±0.51 ^a | 4.016 | 2.97±0.28 | 0.042 | 3.49±0.51 ^a | 6.772 | 3.43±0.40 | 0.141 |
| | 4 year course | 4.71±0.58 ^{ab} | 4.415 (.014) (a<b) | 4.64±0.50 | 1.690 (.191) | 3.50±0.36 ^{ab} | (.021) (a<b) | 2.93±0.33 | 0.042 (.959) | 3.49±0.36 ^a | (.002) (a<b) | 3.36±0.40 | (.868) |
| | graduate course | 5.08±0.81 ^b | | 5.81 | | 3.85±0.81 ^b | | 2.95 | | 3.85±0.41 ^b | | 3.60 | |
| Marital Status | Single | 4.59±0.73 | -2.197 (.030) | 4.50±0.68 | 0.142 (.887) | 2.93±0.32 | -1.795 (.075) | 2.97±0.25 | 0.461 (.646) | 3.51±0.39 | -1.963 (.052) | 3.42±0.43 | -0.133 (.894) |
| | Married | 4.90±0.80 | | 4.47±0.92 | | 3.05±0.34 | | 2.94±0.35 | | 3.68±0.52 | | 3.43±0.32 | |
| Religion | Yes | 4.66±0.83 | -0.967 (.336) | 4.56±0.69 | 1.095 (.277) | 2.99±0.33 | 0.217 (.829) | 2.94±0.24 | -1.181 (.241) | 3.56±0.40 | -0.349 (.728) | 3.46±0.39 | 1.030 (.306) |
| | No | 4.80±0.69 | | 4.37±0.85 | | 2.98±0.33 | | 3.01±0.34 | | 3.60±0.52 | | 3.36±0.41 | |
| Total Experience (years) | <5 | 4.59±0.74 ^a | 4.621 (.004) (a<b) | 4.42±0.76 | 1.795 (.155) | 2.96±0.33 ^a | 5.280 (.002) (a<b) | 2.93±0.22 | 2.628 (.056) | 3.46±0.42 ^a | 5.600 (.001) (a<b) | 3.31±0.34 | 2.806 (.045) |
| | 5-10 | 4.60±0.80 ^a | | 4.42±0.68 | | 2.87±0.26 ^{ab} | | 3.08±0.26 | | 3.53±0.48 ^a | | 3.53±0.41 | |
| | 10-15 | 4.66±0.75 ^a | | 4.63±0.82 | | 2.97±0.42 ^{ab} | | 2.83±0.44 | | 3.55±0.41 ^a | | 3.58±0.52 | |
| | >15 | 5.28±0.62 ^b | | 5.27±0.46 | | 3.22±0.27 ^b | | 3.03±0.16 | | 3.93±0.40 ^b | | 3.65±0.11 | |
| Transfer of Duty Post | Yes | 4.76±0.78 | 0.519 (.608) | 4.53±0.69 | 0.318 (.751) | 2.99±0.32 | 0.490 (.625) | 3.00±0.40 | 0.519 (.608) | 3.63±0.47 | 1.301 (.196) | 3.43±0.43 | 0.103 (.918) |
| | No | 4.67±0.77 | | 4.48±0.78 | | 2.96±0.35 | | 2.95±0.21 | | 3.51±0.43 | | 3.42±0.39 | |
| Night Shift | Yes | 4.65±0.76 | -2.868 (.005) | 4.43±0.76 | -1.975 (.052) | 2.95±0.32 | -3.436 (.001) | 2.95±0.28 | -1.229 (.223) | 3.53±0.44 | -3.431 (.001) | 3.40±0.41 | -1.363 (.177) |
| | No | 5.31±0.65 | | 4.93±0.56 | | 3.28±0.29 | | 3.07±0.00 | | 3.99±0.42 | | 3.59±0.27 | |
| Income (10,000won) | <2500 | 4.53±0.81 | 2.520 (.085) | 4.64±0.91 | 1.071 (.347) | 3.00±0.30 | 1.646 (.195) | 2.99±0.22 | 2.576 (.082) | 3.43±0.43 | 3.457 (.035) | 2.96±0.28 | 2.261 (.111) |
| | 2500-3500 | 4.49±0.91 | | 4.37±0.64 | | 2.86±0.38 | | 2.90±0.32 | | 3.42±0.65 | | 3.51±0.35 | |
| | ≥3500 | 4.76±0.52 | | 4.57±0.74 | | 3.01±0.26 | | 3.06±0.22 | | 3.53±0.37 | | 3.51±0.44 | |

Scheffe test(a<b)

Table 4. Correlation with Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Quality of Nursing Service by Level of Hospital

| | Factors | Emotional Intelligence r(p) | Job Satisfaction r(p) | Quality of Nursing Service r(p) |
|---------------------------|----------------------------|--------------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| Tertiary General Hospital | Emotional Intelligence | 1 | .430(.000)** | .624(.000)** |
| | Job Satisfaction | | 1 | .372(.000)** |
| | Quality of Nursing Service | | | 1 |
| General Hospital | Emotional Intelligence | 1 | .047(.672) | .612(.000)** |
| | Job Satisfaction | | 1 | .246(.025)* |
| | Quality of Nursing Service | | | 1 |

* p<.05, ** p<.01

4. 병원급별 대상자의 감성지능, 직무만족, 간호서비스 질의 상관관계

상급종합병원은 감성지능과 간호서비스 질의 상관관계 유의한 높은 정적상관관계를 보였다($r=.624, p<.001$). 직무만족과 간호서비스 질의 상관관계는 유의한 정적 상관관계를 보였다($r=.372, p<.001$). 감성지능과 직무만족의 상관관계는 유의한 정적 상관관계를 보였다($r=.430, p<.001$).

종합병원은 감성지능과 간호서비스 질의 상관관계 유의한 높은 정적 상관관계를 보였다($r=.612, p<.001$). 직무만족과 간호서비스 질의 상관관계는 유의한 정적 상관관계를 보였다($r=.246, p=.025$) 감성지능과 직무만족 간에는 상관관계를 보이지 않았다. Table 4

V. 논의

본 연구는 간호사들의 감성지능과 직무만족, 간호서비스 질에 대한 상관관계를 확인하여 간호인력 관리와 보다 나은 질적 간호서비스 제공을 위한 기초자료로 활용하기 위하여 시행되었다.

병원급별 대상자의 감성지능은 본 연구의 대상자 중 상급종합병원 간호사는 평균 4.72±0.78점(1~7점 범위)으로 나타나, 상급종합병원 간호사를 대상으로 연구한 Mun의 연구[23]결과 4.90점(7점 환산점수), Han과 Lee의 연구[24]결과 4.69점(1~7점 범위)과 유사하였으며, Yun의 연구[12]결과 평균 5.07점(1~7점 범위)보다는 낮았다. 본 연구에서 종합병원 간호사의 감성지능은 평균 4.50±0.75점(1~7점 범위)으로 종합병원 간호사를 대상으로 연구한 Oh의 연구[25]결과 4.56점(1~7점 범위),

Choi의 연구[11]결과 4.66점(1~7점 범위)과 유사하였으며, Ko과 Kim의 연구[26]결과 4.79점보다는 낮았다. 이는 본 연구의 대상자 중 상급종합병원의 간호사가 평균 연령이 30세이고, 학사졸업 이상이 61.6%인데 비해 Yun의 연구[12]에서는 평균 연령이 31세이고, 학사졸업 이상이 90.5%로 본 연구의 대상자들보다 연령과 학력이 높아 깊이 있는 학습과 업무에 대한 이해도가 높아 감성지능이 높게 나타난 것으로 생각된다. 또한 본 연구에서 종합병원의 간호사가 평균연령이 27.7세이고, 기혼자가 28.9%, 임상경력 5.7년인데 비해 Ko과 Kim의 연구[26]대상자는 평균 연령이 29.8세, 기혼자가 38.1%, 임상경력이 6.8년으로 본 연구의 대상자보다 연령이 높고, 기혼자가 많으며, 임상경력이 다소 높아 업무에 대한 다양한 경험과 조직에 대한 이해도가 높아 감성지능이 높게 나타난 것으로 생각된다. 감성지능의 하위영역에서 상급종합병원과 종합병원에서 자기감성이해와 타인감성이해는 높았으며, 감성활용과 감정조절은 낮아 본 연구 결과를 지지하였다[23-26].

이상을 종합하면 간호사의 감성지능은 중간보다 조금 높은(보통이다~그런 편이다의 중간) 수준이다. 상급종합병원 간호사가 종합병원의 간호사보다 상대적으로 감성지능 점수가 높은 편이지만 간호사가 실무에서 환자의 마음을 이해하여 의료서비스의 만족도를 높여주고, 치료적으로 다가가기 위해서는 자신과 타인의 감정에 대한 정확한 이해력과 자신의 감정을 통제할 수 있는 감성지능을 증가시킬 필요가 있음을 시사한다. 따라서 간호사의 감성지능을 높이기 위한 프로그램의 개발과 적용이 필요하며, 특히 감성지능의 하위영역 중 감성조절과 감성활용이 낮게 나타나 이들 영역에 초점을 맞출 필요가 있겠다.

본 연구 대상자 중 상급종합병원 간호사의 감성지능 차이는 연령이 높을수록, 최종학력이 높을수록, 기혼자일수록, 임상경력이 높을수록, 야간근무를 하지 않을수록 감성지능이 높았으며 종합병원 간호사의 감성지능은 유의한 차이는 없었다. 이러한 결과는 상급종합병원 간호사를 대상으로 연구한 Mun의 연구[23]에서 연령이 높을수록, 최종학력이 높을수록, 기혼자일수록, 임상경력이 높을수록 감성지능이 높은 연구결과와 유사하지만 대상자가 비슷함에도 불구하고 Han과 Lee의 연구[24]에서 일반적 특성에 따른 차이가 없었다는 연구 결과와 차이를 보였다. Yun의 연구[12]에서 결혼상태 외 일반적 특성에 따른 유의한 차이를 보이지 않아 본 연구와 차이를 보였다. 종합병원 간호사를 대상으로 일반적 특성에 따른 감성지능은 Choi[11], Oh[27]의 연구에서 일반적 특성에 따른 감성지능이 유의한 차이를 보이지 않아 본 연구 결과와 유사하였다. 그러나 Ko과 Kim의 연구[26]에서는 기혼자일수록, 교대근무를 하지 않을수록 감성지능이 높아 본 연구 결과와 차이를 보였다. 상급종합병원과 종합병원 간호사의 일반적 특성에 따른 감성지능의 차이는 선행연구와 일치되는 결과를 보이지 않아 추후 대상자를 확대하여 반복연구가 필요하다.

병원급별 대상자의 직무만족정도는 상급종합병원 간호사의 직무만족은 5점 만점에 평균평점 2.98±0.33점이었으며, 종합병원 간호사의 직무만족은 평균평점 2.96±0.28점으로 나타났다. 상급종합병원 간호사의 직무만족도는 Lee의 연구[27]결과 2.96점으로 본 연구와 유사하였으나, Han과 Lee의 연구[24]결과는 3.25점으로 본 연구결과보다 약간 높게 나타났다. 종합병원 간호사의 직무만족도는 Lee의 연구[28]결과 3.00점, Bea[29]는 2.85점, Kim[30]은 3.12점으로 본 연구와 유사하였다. 이러한 연구결과의 차이는 본 연구의 대상자 중 종합병원 간호사는 최종학력에서 3년제 졸업이 94%로 대부분인데 비해 Han과 Lee의 연구[24]의 대상자는 4년제 졸업 이상이 62.7%로 본 연구의 대상자보다 학력이 높아 근거를 기반으로 제공하는 간호와 정확도가 높은 업무처리로 직무만족도가 높은 것으로 생각된다.

직무만족의 하위영역에서 상급종합병원은 상호작용이 가장 높았으며, 다음으로 자율성이었고, 업무요구가 가장 낮은 것으로 나타났다. 종합병원은 상호작용이 가장 높았으며, 다음으로 자율성이었고, 보수가 가장 낮은 것으로 나타났다. 상급종합병원과 종합병원 모두 상호작

용이 가장 높게 나타났으며, 상급종합병원은 업무요구가 가장 낮고, 종합병원은 보수가 가장 낮은 것으로 나타났다. 이 결과는 다른 부서와 교류가 많고, 위급한 환자를 대하는 간호 업무의 특성을 고려해 볼 때 상호작용의 중요성을 인식하고 상호작용을 위해 노력하기 때문이라 생각된다. 그러나 보수나 업무요구에 대한 만족도가 낮은 것은 대부분 3교대를 수행하는 간호사의 근무형태나 수행하는 업무량, 노동력의 중요성이나 강도에 비해 경제적인 보상이 부적절하다고 인식하고 있음을 시사한다. 이상을 종합하면 간호사의 직무만족은 중간보다 조금 높은(보통이다~그런 편이다의 중간) 수준이다. 간호사의 업무 의욕을 높이고, 보다 질 높은 간호를 제공하기 위해 간호사의 직무만족을 향상시킬 필요가 있으며, 이를 위해 적정 간호인력 확보 및 간호업무량, 간호사의 내적, 외적보상 등이 좀 더 다각적인 노력이 필요하다고 사료된다.

상급종합병원의 간호사의 직무만족 차이는 연령이 높을수록, 최종학력이 높을수록, 임상경력이 높을수록, 야간근무를 안 할수록 직무만족이 높았으며, 종합병원의 간호사는 유의한 차이가 없었다. 이와 같은 결과는 상급종합병원 간호사를 대상으로 연구한 Lee의 연구[27]결과와 유사했지만 대상자가 비슷함에도 불구하고 Han과 Lee의 연구[24]에서 일반적 특성에 따른 유의한 차이가 없어 본 연구결과와 차이를 보였다. 종합병원 간호사를 대상으로 연구한 Lee[28], Bea[29]의 연구결과에서 연령이 높을수록, 최종학력이 높을수록, 임상경력이 높을수록 직무만족이 높아 본 연구결과와 차이를 보였다. Kim의 연구[30]결과 연령에서만 유의한 차이를 보였으며 그 외 일반적 특성에서는 유의한 차이가 없어 본 연구결과와 차이를 보였다. 상급종합병원과 종합병원 간호사의 일반적 특성에 따른 감성지능의 차이는 선행연구와 일치되는 결과를 보이지 않아 추후 대상자를 확대하여 반복연구가 필요하다.

상급종합병원의 간호서비스 질은 5점 만점에 3.58±0.46점으로 나타났으며, 종합병원 간호사는 3.42±0.10점으로 유의한 차이를 보였다. 이와 같은 결과는 종합병원 간호사를 대상으로 연구한 Kim과 Ha의 연구[31]결과 3.61점으로 본 연구와 유사하였으나, 종합병원 간호사를 대상으로 연구한 Song의 연구[1]결과 평균평점 3.76점으로 본 연구 결과보다 다소 높았다. 이는 본 연구의 대상자 중 종합병원 간호사의 평균연령은 27.7세이고, 3년제 졸

업자가 94%, 일반간호사만 대상자에 포함된 반면 Song의 연구[1] 대상자는 연령이 29.8세, 4년제 졸업 이상이 61.7%, 대상자에 수간호사가 포함되어 있어 본 연구대상자보다 연령과 학력이 높아 다양한 경험으로 환자를 능숙하게 대하고 교육을 통해 정확한 간호를 제공하고 있다 생각하기 때문이라 생각된다.

간호서비스 질의 하위영역에서 상급종합병원은 공감성이 가장 높았으며, 그 다음으로 신뢰성, 유형성이 가장 낮게 나타났다. 종합병원은 신뢰성과 반응성이 가장 높았으며, 유형성이 가장 낮게 나타났다. 상급종합병원과 종합병원에서 유형성이 가장 낮게 나타났으며, 이는 Kim과 Ha의 연구[31]결과와 유사하였다. 이와 같은 결과는 간호서비스를 제공하는 제공자의 지각과 관련된 연구에서 간호서비스 질의 하위영역에서 유형성에 대한 중요도를 가장 낮게 인식하기 때문이라 생각된다[3]. 이상을 종합하면 간호사의 간호서비스 질의 정도는 중간보다 조금 높은(보통이다~그런 편이다의 중간) 수준이다. 상급종합병원 간호사의 간호서비스 질이 종합병원 간호사의 간호서비스 질에 비해 높은 편이지만 환자가 인격적으로 존중받고 있다 느끼며, 간호사를 신뢰하여 안심하고 치료를 받기 위해서는 간호사의 간호서비스 질을 향상할 필요가 있음을 시사한다. 특히 하위영역에서 가장 낮은 유형성영역에 초점을 맞추어 간호사의 인식을 개선할 필요가 있으며, 이를 위해 간호사 자신과 병원에서 교육 및 업무환경 개선을 통한 노력이 필요하다. 간호서비스 질에 대한 선행연구를 살펴보면 병원에 대한 정확한 언급과 간호 서비스 질에 대한 연구가 제한되어 있어 정확한 비교가 어렵다. 병원규모별 정확한 간호서비스 정도를 확인하기 위해 병원 규모를 구분하여 간호서비스 정도를 확인하는 연구가 필요하다.

상급종합병원 간호사의 일반적 특성에 따른 간호서비스 질의 차이는 연령이 높을수록, 최종학력이 높을수록, 기혼자일수록, 임상경력이 높을수록, 연봉이 높을수록, 야간근무를 하지 않을수록 높았으며, 종합병원 간호사는 근무경력이 높을수록 높았으나 그 외 일반적 특성에 따른 유의한 차이는 없었다. 이는 종합병원 간호사를 대상으로 연구한 Song[1], Kim과 Ha[31]의 연구에서 연령이 높을수록, 최종학력이 높을수록, 기혼자일수록 따른 간호서비스 질의 점수가 높아 연구결과가 부분적으로 유사하였다. 간호사의 일반적 특성에 따른 감성지능의 차이는 선행연구와 부분적으로 차이를 보여 추후 대상자를

확대하여 반복연구가 필요하다.

간호사의 감성지능, 직무만족, 간호서비스 질의 상관관계는 상급종합병원은 감성지능과 직무만족, 감성지능과 간호서비스 질, 직무만족과 간호서비스 질이 상관관계를 보였으며, 종합병원은 감성지능과 간호서비스 질, 직무만족과 간호서비스 질이 유의한 상관관계를 보였다. 이와 같은 결과는 Choi과 Yun의 연구[13], Lee[28]의 연구 결과와 유사하였다. 간호사를 대상으로 직무만족과 간호서비스 질을 비교 연구한 연구가 없어 정확한 비교는 어렵지만 보건간호사를 대상으로 연구한 Lee의 연구[32]결과와 지적장애인시설 생활재활교사를 대상으로 연구한 Ro의 연구[33]결과에서 동일한 대상자는 아니지만 직무만족과 서비스 질 간에 상관관계를 나타내어 본 연구결과와 유사하였다. 간호사를 대상으로 감성지능과 서비스 질을 비교한 연구가 없어 정확한 비교가 어렵지만 사회복지시설 종사자 대상으로 연구한 Um의 연구[34]결과에서 감성지능과 서비스 질 간에 정적 상관관계가 나타나 본 연구결과와 유사하였다.

이러한 결과를 바탕으로 병원급별 간호사의 특성에 맞게 감성지능과 직무만족을 강화시킬 수 있는 프로그램을 개발 및 적용하여 간호서비스 질을 향상시키는 것이 필요함을 시사한다. 간호사의 높은 감성지능은 직무만족을 높여주는 긍정적인 결과를 가져오고 이는 개인적인 성과뿐만 아니라 효율적인 간호인력 관리를 할 수 있으며, 환자들에게 높은 수준의 질적 간호를 제공하게 되어 환자의 만족도가 높아질 것이다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 병원급별 간호사들의 감성지능과 직무만족, 간호서비스 질에 대한 상관관계를 확인하여 간호인력관리와 간호서비스 질을 향상하기 위한 기초자료로 활용하기 위하여 시행되었다.

본 연구는 G도에 위치한 상급종합병원 1곳과 종합병원 2곳에서 일반간호사 195명을 대상으로 2014년 4월 7일부터 4월 28일까지 자료수집 하였으며, 수집된 자료는 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1) 병원급별 대상자의 감성지능, 직무만족, 간호서비스 질의 차이

- (1) 대상자의 감성지능 점수는 상급종합병원 4.72점으로 종합병원 간호사의 4.50점에 비해 높았다 ($t=-2.097, p=.037$).
- (2) 대상자의 직무만족 점수는 상급종합병원 2.98점으로 종합병원 2.96점에 비해 높았으나 유의한 차이는 없었다($t=-0.417, p=.677$).
- (3) 대상자의 간호서비스 질의 점수는 상급종합병원 3.58점으로 종합병원 3.42점에 비해 높았다 ($t=-2.448, p=.015$).

2) 병원급별 감성지능, 직무만족, 간호서비스 질의 상관관계

- (1) 상급종합병원은 감성지능과 간호서비스 질의 상관관계 유의한 높은 정적상관관계를 보였다 ($r=.624, p<.001$). 직무만족과 간호서비스 질의 상관관계는 유의한 정적 상관관계를 보였다($r=.372, p<.001$). 감성지능과 직무만족의 상관관계는 유의한 정적 상관관계를 보였다($r=.430, p<.001$).
- (2) 종합병원은 감성지능과 간호서비스 질의 상관관계 유의한 높은 정적 상관관계를 보였다($r=.612, p<.001$). 직무만족과 간호서비스 질의 상관관계는 유의한 정적 상관관계를 보였다($r=.246, p=.025$). 감성지능과 직무만족 간에는 상관관계를 보이지 않았다.

본 연구 결과를 바탕으로 상급종합병원과 종합병원 모두 간호사의 감성지능과 직무만족을 증진시킴으로써 간호서비스 질을 높일 수 있음을 확인하였다. 특히 감성지능과 간호서비스 질 간의 높은 관련성으로 볼 때 상급종합병원과 종합병원의 특성에 맞게 간호사의 감성지능을 강화시킬 수 있는 업무 환경 조성 및 감성지능 향상 교육프로그램을 개발하여 제공하는 것이 필요하며, 연령 및 경력이 낮은 간호사를 중심으로 감성지능을 높일 수 있는 적극적인 방안이 요구된다. 본 연구는 G도에 위치한 상급종합병원 1곳, 종합병원 2곳의 간호사를 대상으로 분석한 자료이므로 추후 보다 광범위한 병원의 간호사를 대상으로 반복연구 및 후속 연구를 제언한다.

References

- [1] H. J. Song, "The effects of clinical nurses' self-esteem and communication skill on self-leadership and the quality of nursing service", Unpublished Master's thesis, Korea National Open University, Seoul, 2014.
- [2] S. M. Lee, "A study on differences between consumers and nurses of perception of customer-oriented core values for quality nursing services", Unpublished Doctor's thesis, Yonsei University, Seoul, 2003.
- [3] M. A. Lee, "A study of the nursing service quality gap perceived by consumers", Journal of Korean Academy of Nursing. Vol. 34, No. 2, pp. 225-234, 2004.
- [4] L. H. Aiken, S. P. Clarke, D. M. Sloane, E. T. Lake, T. Cheney, "Effects of hospital care environment on patient mortality and nurse outcomes", Journal of Nursing Administration, Vol. 38, pp. 223-229, 2008. DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/01.NNA.0000312773.42352.d7>
- [5] M. H. Lee, J. K. Kim, "A comparative study on nursing practice environment, professionalism, and job satisfaction according to hospital size", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, Vol. 19, No. 4, pp. 470-479, 2013. DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2013.19.4.470>
- [6] P. Salovey, J. Maye, "Emotional intelligence, Imagination, cognition and personality", Vol. 9, No. 3, pp. 185-211, 1990. DOI: <http://dx.doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- [7] D. Goleman, "Working with Emotional Intelligence" , Bantam Books, New York, 1998.
- [8] H. Weisinger, "Emotional intelligence at work: The untapped edge for success". Jossey-Base, SanFrancisco, 1998.
- [9] E. Codier, B. Kooker, J. Shultz, "Measuring the emotional intelligence of clinical staff nurses: An approach for improving the clinical care environment", Nursing Administration Quarterly, Vol. 32, No. 1, pp. 8-14, 2008. DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/01.NAQ.0000305942.38816.3b>
- [10] J. H. Kim, J. E. Song, S. K. Lee, S. K. Heo, Y. H. Sung, J. E. Lee, "The effect of emotional intelligence on organizational performance in clinical nurses: A preliminary study for an education program of organizational performance", The Journal of Korean academic society of nursing education, Vol. 17, No. 1, pp. 80-89, 2011. DOI: <http://dx.doi.org/10.5977/JKASNE.2011.17.1.080>
- [11] J. H. Choi, "Relationship between nurse's emotional intelligence, communication competency and organizational commitment", Unpublished Master's thesis, Ajou University, Suwon, 2010.
- [12] H. S. Yun, "Relationship between nurse's emotional intelligence, organizational commitment and job satisfaction". Unpublished Master's thesis, Hanyang University, Seoul, 2013.
- [13] S. B. Choi, Y. R. Yun, "The impacts of emotional intelligence, job satisfaction and self-efficacy on the organizational citizenship behavior: The case of nurse in university hospital", Journal of Human Resource

- Management Research. Vol. 19, No. 5, pp. 73-93, 2012.
- [14] E. A. Locke, "The nature and cause job satisfaction: handbook of industrial and organizational psychology, Rand McNally, Chicago, 1976.
- [15] Y. G. Shin, "Modern business administration", Dasan Books, Seoul, 1998.
- [16] H. J. Lee. "A Study on the personality traits, work stress and job satisfaction of nurses", Unpublished Master's thesis, Chosun University, Gwangju, 2002.
- [17] M. Y. Mun, "A study on the relationship between nurse managers' leadership styles and ordinary nurses job satisfaction", Unpublished Master's thesis, Hanyang University, Seoul, 2008.
- [18] C. S. Wong, S. L. Law, "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study", The Leadership Quarterly Vol. 13, No. 3, pp. 243-274, 2002.
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- [19] H. W. Jung, C. H. Kim, "A study on the effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior: moderating effect of leader-member exchange(LMX)", Journal of Human Resource Management Research, Vol. 14, No. 3, pp. 167-186, 2007.
- [20] P. L. Stamps, E. B. Piedmont, D. B. Slavitt, A. M. Haase, "Measurement of work satisfaction among health profession", Medical Care, Vol. 16, No.4, pp. 337-352, 1978.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/00005650-197804000-00006>
- [21] C. B. Han, H. J. Mun, "A Study on role conception and job satisfaction of clinical nurses", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. Vol. 2, No. 1, pp. 115-124, 1996.
- [22] J. J. Jr. Cronin, S. A. Taylor, "Measuring service quality: a reexamination and extension", Journal of Market, Vol. 56, No. 7, pp. 55-68, 1992.
- [23] E. K. Mun, "The Relationship among emotional intelligence, interpersonal relationship, organizational citizenship behavior and burnout of hospital nurses", Unpublished Master's thesis, Gyeongsang National University, Jinju, 2012.
- [24] S. Y. Han, Y. M. Lee, "The effect of emotional intelligence on organization communication satisfaction and job satisfaction", Korea Academia-Industrial cooperation Society, Vol. 12, No. 12, pp. 5493-5499, 2011.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2011.12.12.5493>
- [25] S. E. Oh, "Emotional intelligence emotional labor and burnout of clinical nurse", Unpublished Master's thesis, Ajou University, Seoul, 2013.
- [26] H. R. Ko, J. H. Kim, "The relationships among emotional intelligence, interpersonal relationship, and job satisfaction of clinical nurses", The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education, Vol. 20, No. 3. pp. 413-423, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2014.20.3.413>
- [27] H. J. Lee, "The factors influencing the job satisfaction of nurses", Unpublished Master's thesis, Chonnam National University, Gwangju, 2013.
- [28] S. Y. Lee, "Relations among professionalism, organizational commitment and job satisfaction among clinical nurses", Journal of East-West Nursing Research, Vol. 16, No. 2, pp. 179-189, 2010.
- [29] B. H. Bae, "A study of the degree of role perception and job satisfaction for clinical nurses", Unpublished Master's thesis, Gyeongsan University, Deagu, 2001.
- [30] J. K. Kim, "A study of relationships among conflict, job satisfaction, and organizational commitment on central hospitals", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, Vol. 13, No. 4, pp. 421-430, 2007.
- [31] K. S. Kim, E. H. Ha, "Factors affecting quality of nursing services and intention to revisit as perceived by hospitalized patients and nurses in medium sized urban hospitals", Journal of Korean clinical nursing research, Vol. 15, No. 2, pp. 103-114, 2009.
- [32] S. K. Lee, "A study on the effect of job satisfaction on service quality of public health nurses", Unpublished Master's thesis, Hanyang University, Seoul, 2007.
- [33] H. J. Ro, "Influences of job satisfaction on the service quality of living rehabilitation teachers at residential facilities for intellectually disabled people", Unpublished Master's thesis, Deagu University, Deagu, 2008.
- [34] K. W. Um, "A study on the impact of the emotional intelligence of workers working in welfare facilities for the elderly : centered around the relationships between the sub-dimensions of emotional intelligence", Korean Society of Gerontological Social Welfare, Vol. 60, No. 0, pp. 121-142, 2013.

장 라 진(ra-jin Jang)

[정회원]



- 2015년 2월 : 경상대학교 일반대학원 간호학과(간호학 석사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 거제대학교 간호학과 초빙교수

<관심분야>
지역사회간호, 보건교육

강 영 실(Young-Sil Kang)

[정회원]



- 1981년 2월 : 서울대학교 보건대학원 (보건학 석사)
- 2000년 8월 : 부산대학교 대학원 간호학과(간호학 박사)
- 1986년 3월 ~ 현재 : 경상대학교 간호대학 교수

<관심분야>

노인간호, 지역사회간호, 건강증진

김 유 미(Yu-Mi Kim)

[정회원]



- 2011년 8월 : 경상대학교 일반대학원 간호학과(간호학 석사)
- 2014년 8월 : 경상대학교 일반대학원 간호학과(간호학 박사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 한국국제대학교 간호학과 조교수

<관심분야>

간호관리, 지역사회간호, 보건교육