

## 간호사의 감성지능이 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족도에 미치는 영향

한상영<sup>1</sup>, 이영미<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>강원관광대학 간호과, <sup>2</sup>강원대학교 간호학과

### The Effect of Emotional Intelligence on Organization Communication Satisfaction and Job Satisfaction

Sang Young Han<sup>1</sup> and Young Mee Lee<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Dept. of Nursing, Kangwon Tourism College,

<sup>2</sup>Dept. of Nursing, Kangwon National University

**요 약** 본 연구는 간호사가 지각하는 감성지능이 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족도에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 연구대상자는 서울소재의 대학병원 간호사 150명으로 설문지를 이용하였다. 수집된 자료는 SPSS Win 17.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 그 결과 감성지능 정도는 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 활용, 감성의 조절 순으로 나타났다. 직무만족도는 감성지능, 조직커뮤니케이션 만족과 유의한 상관관계가 있고 감성지능이 높을수록, 조직커뮤니케이션 만족이 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 그러므로 직무만족도를 높이기 위해서는 감성지능과 조직커뮤니케이션 만족을 높이는 전략을 수립하여야 하며 간호사의 직무만족도를 증진시키는 프로그램 개발에 기초자료가 되고자 한다.

**Abstract** The purpose of this study was to investigate the relationship among emotional intelligence, organizational communication satisfaction and job satisfaction. The subjects were 150 nurses who work for a university hospital in Seoul. The data were collected using self-report questionnaire and analyzed using the SPSS Win 17.0 program. In result, The degree of emotional intelligence was order to regulation of emotion, use of emotion, other's emotion appraisal, self emotion appraisal. Job satisfaction were significantly correlation between emotional intelligence and organizational communication satisfaction. And The higher job satisfaction was showed the higher emotional intelligence and organizational communication satisfaction. Therefore, To increase job satisfaction will be work out a strategy highly emotional intelligence and organizational communication satisfaction. It is need to improve the nurse's organizational satisfaction and base on the program development.

**Key Words** : Emotional intelligence, Organizational communication satisfaction, Job satisfaction.

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

간호사들은 자신의 전문적인 업무에서 끊임없이 인간의 감정을 대하게 된다[1]. [2]에 의하면 감성지능(EI; Emotional Intelligence)은 사회 심리학 문헌에서 점차적으로 인정받고 있는 개념이며 간호저널에서도 감성지능을 통한 간호사-환자 신뢰관계 구축, 간호지도자의 성공

적인 관리를 도모하는 감성지능, 간호업무에 있어서 감성지능 등의 내용으로 다양하게 등장하고 있다[3].

감성지능은 개인적, 감성적, 사회적 차원에 초점을 둔 능력으로 개인의 성공을 예측할 수 있게 하는데, 이는 감성지능이 개인으로 하여금 직면한 상황에 대하여 그들의 지식을 어떻게 활용할 것인가를 반영하기 때문이다[4]. 감성지능은 좌절상황에서도 개인을 동기화 시키고, 자신을 지켜낼 수 있게 하며, 충동의 통제와 지연에 대한 긍

\*교신저자 : 이영미(ymllee@kangwon.ac.kr)

접수일 11년 11월 16일

수정일 11년 12월 12일

게재확정일 11년 12월 13일

정적 수용태도를 가능하게 한다.

간호사는 환자들을 이해하며 타 의료직종의 사람들과 조직 커뮤니케이션을 하기 위해서 지적 능력 외에 타인의 감정에 대한 정확한 이해력과 진실한 공감능력을 갖고 있어야 하며 자신의 감정을 통제할 수 있는 감성능력이 요구되고 있다.

또한 타 직종과 부서와 가장 빈번한 접촉을 가지며, 병원의 주 고객인 환자에 대한 모든 활동은 간호사를 통해서 주로 이루어진다. 병원이라는 조직체는 직종간의 교육배경이 이질적이고 교육수준의 차이가 크며, 전문여성인력의 비중이 대부분을 차지하고 있는 병원조직의 특성상, 구성원들은 조직에 대한 결속력 이 약한 문제점과 구성원 간, 부서 간, 직종 간, 갈등과 스트레스 업무상의 역할갈등이 많이 존재하며, 이러한 갈등을 해소하기 위한 다양한 노력에도 불구하고 많은 변화가 없는 것으로 나타나고 있다 [5]. 또한 그들 상호간의 커뮤니케이션의 부재는 이러한 문제를 더욱 심각하게 하며 업무 특성상 응급을 요하고 다른 부서 간, 동료 간 환자에 대한 원활한 정보교환은 필수이며, 이들의 커뮤니케이션이 잘 되지 않았을 때 그들의 피해가 고스란히 환자에게 영향을 미치며, 환자의 생명에 위협을 줄 뿐 아니라 환자들에게 의료인을 신뢰할 수 있는 잣대가 될 것이다[6]. 이렇게 병원의 모든 의료 인력과 환자와의 매개체 역할을 하는 간호사의 원활하고 정확한 커뮤니케이션은 매우 중요하다 할 것이며, 간호사 자신의 직무에 대한 만족감 또한 환자간호, 및 타 부서와 직결되어 동료 간의 조직커뮤니케이션과 환자만족 등을 증가시키는데 많은 영향을 미친다. 이러한 직무만족과 조직 커뮤니케이션에 대한 만족과 관계가 있음을 많은 연구와 문헌에서 지적하고 있다[7]. 또한 간호사와 감성지능이 조직에서의 개인에 미치는 영향에 관한 연구는 감성지능과 직무만족, 조직몰입, 지각된 사회적 지지와 유의한 순 상관관계가 보고되고 있다[8].

즉 병원에서 일하는 간호사의 높은 감성지능이 조직 커뮤니케이션 만족과 직무만족도에 미치는 영향을 파악하여 간호사 개인의 조직몰입을 높이고 간호조직이 효율적으로 운영될 수 있는 기반을 제공해 결국 간호사들의 직무만족을 높일 수 있는 기초자료로 활용하고자 한다.

## 1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 간호사의 감성지능이 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족도에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 감성지능, 조직커뮤니케이션 만족 및 직무만족도 정도를 파악한다.

둘째, 일반적 특성에 따른 감성지능, 조직커뮤니케이

션 만족 및 직무만족도의 차이를 파악한다.

셋째, 감성지능, 조직커뮤니케이션 만족 및 직무만족도 간의 상관관계를 파악한다.

넷째, 감성지능이 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족도에 미치는 영향과 조직커뮤니케이션 만족의 매개효과를 파악한다.

## 2. 연구 방법

### 2.1 연구 설계

본 연구는 간호사의 감성지능, 조직커뮤니케이션 만족 및 직무만족도 정도를 알아보고, 감성지능이 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족도에 미치는 영향과 조직커뮤니케이션 만족의 매개효과를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2.2 연구 대상, 자료 수집 방법 및 기간

본 연구의 대상은 서울 소재의 일 개 대학병원에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 수집하였다. 연구자가 간호부를 방문하여 연구목적과 취지를 설명하고 협조를 구하였으며, 각 병동 수간호사들에게 다시 연구목적을 설명하고 각 병동의 간호사들의 동의를 구한 후 설문지 165부를 배부하였다. 동의를 한 경우라도 설문에 응답하지 않을 수 있고 연구 설문에 응답 중 동의하지 않은 내용이 있는 경우 중단할 수 있으며, 응답 내용은 연구 자료로서만 사용할 것과 각 병동 및 개인의 응답이 공개되지 않을 것을 설명하였다. 자료수집 기간은 2010년 11월 10일부터 11월 30일까지였고 총 156부가 회수되었으며 이들 중 응답내용이 불성실한 6부의 설문지를 제외한 150부가 최종 분석 자료로 사용되었다.

### 2.3 연구 도구

#### 2.3.1 감성지능

감성지능이란 다양한 상황에 있어서 자신과 타인의 감성을 잘 이해하고, 자신의 감성을 잘 조정하고, 알고 있는 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력을 말한다[9] 본 연구에서는 Wong과 Law[9]가 개발한 감성지능 측정도구(WLEIS)를 사용하였다. 이 도구는 4가지의 하위영역으로 자신의 감성이해 4문항, 타인의 감성이해 4문항, 감성의 활용 4문항, 감성의 조절 4문항 등 총 16문항의 7점 Likert 척도로 구성되었다. 각 문항은 ‘매우 그렇다’ 7점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점까지로, 점수가 높을수록 감정지능 정도가 높음을 의미한다. 개발당시 신뢰도는

Cronbach's  $\alpha = .87$  자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 활용, 감성의 조절에 대한 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  는 .86, .85, .81, .91이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .91$ 로서 각각의 Cronbach's  $\alpha$  는 .72, .75, .82, .81이었다.

### 2.3.2 조직 커뮤니케이션 만족

조직 커뮤니케이션만족도를 측정하기 위한 도구로서 현재까지 가장 널리 쓰이는 Downs & Hazen[10]이 개발한 도구로 조직전망, 조직통합성, 개인피드백, 상급자와의 커뮤니케이션, 하급자와의 커뮤니케이션, 미디어의 질, 수평적 커뮤니케이션, 조직풍토에 대한 만족의 8가지 요소, 24문항으로 구성된 Likert 5점 척도를 사용하였다.

본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .81$ 이었다.

### 2.3.3. 직무 만족도

직무만족에 대해 측정할 도구는 Paula등 [11]이 개발하고 박현태[12]가 수정 보완하였고, 직무만족의 측정문항은 총 20문항으로 보수 2문항, 전문적 위치 3문항, 업무요구 4문항, 상호작용 3문항, 행정 3문항, 자율성 3문항, 의사와 간호사 관계 2문항으로 구성되었다[11,12]. 이 도구는 Likert 5단계 평정척도로 긍정문항은 점수가 높을수록 직무만족이 높다는 것을 의미하며, 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .861$ 였다.

## 2.4 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS Win 17.0 프로그램 이용하여 전산통계 처리하였다. 일반적 특성에 따른 감성지능, 조직커뮤니케이션 만족 및 직무 만족도의 차이는 ANOVA로 분석하였다.

감성지능이 조직 커뮤니케이션 만족과 직무 만족도에 미치는 영향 및 조직 커뮤니케이션 만족의 매개효과는 hierarchical multiple regression을 이용하여 분석하였다. 감성지능, 조직 커뮤니케이션 만족 및 직무 만족도 간의 상관관계는 pearson's correlation coefficient를 이용하였다.

## 3. 연구 결과

### 3.1 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 연령은 27-35세가 93명(62.0%)으로 가장 많았으며, 20-26세가 54명(36%), 36-50세가 3명(2%)순으로 나타났다. 최종학력수준은 4년제 졸업이 70명(46.7%)가 가장 많았으며, 3

년제 졸업이 56명(37.3%), 대학원과정 또는 졸업이 24명(16.0%)순으로 나타났다. 근무기간은 3-5년이 54명(36.0%)으로 가장 많았고, 5년이상 48명(32.0), 1-3년 26명(17.3%), 1년미만 22명(14.7%) 순으로 나타났다. 결혼은 미혼이 103명(68.7%)으로 가장 많았다[Table 1].

[표 1] 대상자의 일반적 특성

[Table 1] General Characteristics of subjects

		N=150
Characteristics	Categories	n(%)
Age	20-30	126(84.0)
	31-40	22(14.7)
	41-50	2(1.3)
The highest level of education	3 year course graduation	56(37.3)
	4 year course graduation	70(46.7)
	a graduate course or graduation	24(16.0)
Work period	less than 1 year	22(14.7)
	1 year - 3 years	26(17.3)
	3 years - 5 years	54(36.0)
	more than 5 years	48(32.0)
Marriage	yes	47(31.3)
	no	103(68.7)

### 3.2 감성지능, 조직커뮤니케이션 만족 및 직무 만족도의 정도

본 연구의 주요 변수인 감성지능, 조직커뮤니케이션 만족 및 직무만족도를 특정한 결과는 Table 2와 같다. 감성지능 정도는  $4.69 \pm 0.71$ 점이며 영역별로 살펴보면, 자신의 감성이해가  $4.94 \pm 0.79$ 점, 타인의 감성이해가  $4.65 \pm 0.80$ 점, 감성의 활용이  $4.57 \pm 0.93$ 점, 그리고 감성의 조절이  $4.59 \pm 0.80$ 점 순이었다. 조직커뮤니케이션 만족도는 상급자와의 커뮤니케이션이  $3.60 \pm 0.46$ 점으로 가장 높았으며, 하급자와의 커뮤니케이션이  $3.52 \pm 0.63$ 점, 미디어의 질  $3.31 \pm 0.59$ 점 순으로 나타났으며, 이와는 달리 조직통합성이  $2.79 \pm 0.56$ 점으로 가장 낮았다. 직무 만족도는  $3.25 \pm 0.38$ 점이며 하위 영역에서는 전문적 위치  $3.50 \pm 0.74$ 점으로 가장 높았으며, 자율성  $2.80 \pm 0.73$ 점이 가장 낮게 나타났다.

[표 2] 연구 변수의 기술적 통계

[Table 2] Descriptive statistics of variables

Variables	N=150			
	Mean	SD	Min	Max
<b>Independent variable</b>				
Emotional Intelligence	4.69	0.71	3.19	6.13
Self emotion appraisal	4.94	0.79	2.75	6.50
Other's emotion appraisal	4.65	0.80	2.75	6.75
Use of emotion	4.57	0.93	2.00	6.25
Regulation of emotion	4.59	0.80	2.75	6.50
<b>Organizational Communication Satisfaction</b>				
Organization prospect	2.86	0.69	1.00	5.00
Organization unification	2.79	0.56	1.67	4.33
Individual feedback	3.10	0.51	2.00	4.67
communication with superior	3.60	0.46	2.33	5.00
communication with subordinate	3.52	0.63	1.67	5.00
Quality of media	3.31	0.59	1.33	4.67
horizontal communication	3.11	0.61	1.33	5.00
Satisfaction of subordinate environment	3.20	0.49	1.67	4.67
<b>Dependent variable</b>				
Job Satisfaction	3.25	0.38	2.35	4.75
Remuneration	3.10	0.67	1.00	5.00
Professional position	3.50	0.74	2.00	5.50
Business demands	3.38	0.57	1.50	4.75
Reciprocal action	3.00	0.53	1.33	4.67
Administration	3.13	0.49	2.00	5.00
Autonomy	2.80	0.73	1.00	5.00
Nurse & doctor relationship	3.34	0.70	1.50	5.00

### 3.3 일반적 특성에 따른 감성지능, 조직커뮤니케이션 및 직무만족도의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능, 조직커뮤니케이션 만족 및 직무 만족도의 차이를 분석한 결과는 Table 3과 같다. 먼저 감성지능은 물론 조직커뮤니케이션 만족 및 직무만족도는 일반적 특성에서는 유의한 차이를 보

지 않았다.

[표 3] 일반적 특성에 따른 감성지능, 조직커뮤니케이션 및 직무만족도의 차이

[Table 3] Differences of emotional intelligence, organization communication satisfaction and job satisfaction to general characteristics

General characteristics	N=150					
	Emotional Intelligence		Organizational communication satisfaction		Job satisfaction	
	F	P	F	P	F	P
Age	.037	.964	.246	.783	1.332	.267
The highest level of education	1.057	.350	.869	.422	.038	.963
Work period	.631	.596	.337	.798	1.128	.340
Marriage	1.369	.244	1.071	.302	.547	.461

### 3.4 감성지능, 조직커뮤니케이션 만족 및 직무만족도 간의 상관관계

대상자의 감성지능, 조직커뮤니케이션 만족 및 직무만족도 간의 상관관계를 분석한 결과는 Table 4와 같다. 감성지능은 조직커뮤니케이션 만족( $r=.607, p=.000$ )과 직무만족도( $r=.449, p=.000$ )에는 유의한 순 상관관계를 나타내었고, 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족도도 순 상관관계를 나타내었다( $r=.413, p=.000$ ).

[표 4] 연구 변수들의 상관관계

[Table 4] Correlation among variables

Variables	Emotional Intelligence	Job Satisfaction	Organizational Communication Satisfaction
Emotional Intelligence	1		
Job Satisfaction	0.449** ( $p=.000$ )	1	
Organizational Communication Satisfaction	0.607** ( $p=.000$ )	0.413** ( $p=.000$ )	1

\*\* . 상관계수는 0.01 수준에서 유의

### 3.5 감성지능이 조직커뮤니케이션과 직무만족도에 미치는 영향

감성지능이 조직커뮤니케이션과 직무만족도에 미치는 영향력과 매개효과를 확인하기 위하여 위계적 다중회귀

분석을 한 결과는 Table 5와 같다. 감성지능이 조직만족도를 설명하는 정도는 37.5%로 통계적으로 유의하였다 ( $t=7.34$ ,  $F=23.367$ ,  $p=.000$ ). 조직커뮤니케이션 만족이 조직만족도를 설명하는 정도는 16.5%로 통계적으로 유의하였다( $t=5.52$ ,  $F=30.494$ ,  $p=.000$ ).

[표 5] 직무만족도에 미치는 영향  
[Table 5] Variables influencing job satisfaction

N=150					
Factors	B	Std. Error	t(p)	F(p)	Adjusted R <sup>2</sup>
Constant	1.369	.222	6.157*** (p=.000)		
Emotional Intelligence	.279	.038	7.344 (p=.000)		
Self emotion \appraisal	0.064	.169	1.270 (p=.206)	23.367 (p=.000)	.375
Other's emotion appraisal	0.057	0.039	1.467 (p=.144)		
Use of emotion	0.026	0.041	0.636 (p=.526)		
Regulation of emotion	0.162	0.037	4.366*** (p=.000)		
Organizational Communication Satisfaction	.421	.076	5.522*** (p=.000)		

#### 4. 논의

본 연구는 간호사가 지각한 감성지능이 조직 커뮤니케이션 만족과 직무 만족도에 미치는 영향과 조직 커뮤니케이션 만족의 매개효과를 파악하기 위한 연구이다. 본 연구에서는 감성지능 정도는 4.69±0.71점이었으며, 5점 척도를 사용하여 지방 소재 대학병원 간호사를 대상으로 한 연구[13]와 연구[14]는 각각 3.41점과 3.18점으로 나타나 본 연구의 간호사들의 감성지능이 중간보다 높은 것으로 나타났다.

감성지능의 하위영역별로 살펴보면, 본 연구에서는 ‘자신의 감성이해’ 4.94±0.79점, ‘타인의 감성이해’ 4.65±0.80점, ‘감성의 활용’ 4.57±0.93점, ‘감성의 조절’ 4.59±0.80점으로 나타나, 연구대상간호사들은 ‘자신의 감성이해’가 높고, 그 다음이 ‘타인의 감성이해’의 순위임을 볼 때, 직무만족도에 영향을 주는 것이 효과적인 ‘자신의 감성이해’로 나타나 보였다. 이는 간호사들이 자신의 감성을 이해하여 환자를 평가하고 환자의 문제를 해

결하는데, 자신의 감정 표현, 감정의 통제와 감정의 사용이 적절하게 이용해야 할 것이다.

또한 본 연구에서는 조직커뮤니케이션 만족 정도는 3.19±0.37점이었고, 반영란[15]의 연구에서는 3.07±0.36으로 나타났다. 하위영역은 본 연구에서 상급자와의 커뮤니케이션 만족도(3.60±0.46)가 가장 높았으며, 다음이 하급자와의 커뮤니케이션(3.52±0.63)만족도가 높은 것으로 나타나 병원에서 업무상 필요한 정보를 제공받는 것에 대인관계의 만족도가 높은 것으로 보여 졌으며, [17]의 연구에서도 조직의 관리자가 아닌 일반 구성원들을 대상으로 실시한 것으로 상급자의 커뮤니케이션과 수평적 커뮤니케이션에 대한 만족도가 높은 것으로 나타났다. 이는 직속상급자가 구성원들의 의견이나 아이디어에 개방적이며 잘 경청하고 있는 것에 대한 만족도가 높다는 것이다. 또한 동료와 부서간의 정보교환이나 비공식 커뮤니케이션의 정확하고, 자유로운 정보흐름에 대한 만족도가 다른 요소에 비해 높다는 것을 의미한다고 했다[16].

본 연구의 직무만족도의 정도를 보면 3.25±0.38로 나타나 중간 이상의 만족감을 보였다. 이 중 전문직 위치에 대한 만족도(3.50±0.74)가 가장 높았으며, 다음으로 업무요구에 대한 만족도(3.38±0.57)가 높은 것으로 나타났다. 반면, 자율성에 대한 만족도(2.80±0.73)는 가장 낮은 것으로 나타났으며, 이는 전문직 위치에 대한 업무요구의 만족도가 높다는 것을 의미하며, 구성원에게 업무에 대한 자율성의 만족도는 상대적으로 낮다는 것을 의미한다.

일반적 특성과 직무만족도와와의 관계는 유의하지 않았다. 홍성에[19]가 300명의 병원 행정인력을 대상으로 직무만족도를 조사한 연구에서도 전체적인 직무만족도가 중간 수준에 못 미치는 것으로 나타나 본 연구와도 유사한 결과를 보였다. 간호사의 감성지능이 조직 커뮤니케이션 만족과 직무만족도와는 통계적으로 유의미한 순 상관관계를 보였으며, 조직 커뮤니케이션 만족이 직무만족도와 유의미한 상관관계를 보였다. 따라서 간호사들은 감성지능이 높을수록 조직내에서 상호 소통이 잘 이루어지고 있으며 직업에도 만족도가 높음을 의미한다.

이상에서 논한 바와 같이, 감성지능이 조직 커뮤니케이션 만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 직무만족도에도 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 감성지능과 조직 커뮤니케이션 만족을 높여 조직의 직무만족도를 높일 수 있는 방법을 연구하고, 간호조직 특성에 맞도록 적용시키는 것은 구성원이나 조직에 매우 중요한 일이다. 간호조직의 목표달성을 위해 간호사 자신이 속한 조직 내에서 효율적인 조직커뮤니케이션 방법을 사용하고 이를 교육하고 실천할 수 있는 방안을 마련해서 간호 실무에 적용해야 할 것이다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 간호사가 지각하는 감성지능이 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족도에 미치는 영향을 파악하여 효율적인 간호정책관리를 수립하기 위한 기초자료로 제공하기 위함이다. 연구대상은 서울소재의 대학병원 간호사 150명으로서 연구기간은 2010년 11월 10일부터 11월 30일까지였으며, 수집된 자료는 SPSS Win 17.0 프로그램을 이용하여 빈도와 백분율, 평균, 표준편차, t-test, ANOVA, scheffe's test, pearson's correlation coefficient, Hierarchical multiple regression으로 분석하였으며, 본 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 감성지능 정도는  $4.69 \pm 0.71$ 점으로 영역별로 살펴보면, 자신의 감성이해가  $4.94 \pm 0.79$ 점, 타인의 감성이해가  $4.65 \pm 0.80$ 점, 감성의 활용이  $4.57 \pm 0.93$ 점, 그리고 감성의 조절이  $4.59 \pm 0.80$ 점 순이었다. 간호사가 지각한 조직커뮤니케이션 만족 정도는  $3.19 \pm 0.37$ 점이었으며, 직무만족도는  $3.25 \pm 0.38$ 점이었다.

둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능은 물론 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족도에서는 유의한 차이를 보이지 않았다.

셋째, 직무만족도는 감성지능( $r=.449, p=.000$ ), 조직커뮤니케이션 만족( $r=.413, p=.000$ )과 유의한 순 상관관계가 있어 감성지능이 높을수록, 조직커뮤니케이션 만족이 높을수록 조직만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 조직커뮤니케이션 만족은 감성지능( $r=.607, p=.000$ )과 유의한 순 상관관계를 나타냈다.

이상의 본 연구결과를 바탕으로 감성지능과 조직커뮤니케이션 만족이 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 따라서 직무만족도를 높이기 위해서는 감성지능과 조직커뮤니케이션 만족을 높이는 전략을 수립하여 조직의 성과를 높여야 한다. 그리고 직무만족도에 영향을 미치는 다른 변수들에 대한 후속연구가 이루어져야 하며, 간호사의 직무만족도를 증진시키는 프로그램 개발 적용을 제안한다.

## References

[1] Dawn, F. & Theodore, S., "The heart of the art: Emotional Intelligence in nurse education". *Nursing Inquiry*, Vol.11, No.2, pp. 91-98, 2004.  
 [2] Cherniss, C., "Emotional Intelligence and Good Community". *American Journal of community psychology*, Vol.30, No 1, pp.371-379, 2002.  
 [3] Cadman, C., & Brewer, J., "Emotional Intelligence: A

vital prerequisite for recruitment in nursing". *Journal of Advanced Nursing Management*, Vol.9, No.6, pp.321-324, 2001.  
 [4] Bar-On, R., "The Development of a Concept of Psychological Well-Being." Unpublished Doctoral Dissertation, Rhodes, University, South Africa, 1988.  
 [5] S. S. Lee "A Study on job stress and job satisfaction of nurses in a general hospital" Unpublished master's thesis, Kwandong University, 2002  
 [6] H. S. Jang "Effect of Communication Satisfaction in Relationship between Job Satisfaction among Nurses in Hospitals" Unpublished master's thesis, Kong Ju National University 2009.  
 [7] McCloskey J. C. & McCain B. E., "Satisfaction, commitment, and professionalism of newly employed nurses". *IMAGE : Journal of Nursing Scholarship*, Vol.20, No.4, pp.203-207, 1988.  
 [8] M. S. Joung, K. J. Kim, "A Study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses" *Korean journal of hospital management*, Vol.11 No.4, pp.2-18, 2006.  
 [9] Wong, Chi-Sum., & Law, S, L., "The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: an Exploratory Study", *The Leadership Quarterly*, Vol.13, pp. 243-274, 2002.  
 [10] Downs, C, W., Hazen M., Quiggins J., & Medeley J., "An empirical and theoretical investigation of communication satisfaction". Paper presented at the annual meeting of the Speech Communication Association, New York, 1973.  
 [11] Paula, L. S. et al., "Measurement of Work Satisfaction Among Health Profession". *Medical Care*, Vol.4, pp.304-309, 1978.  
 [12] H. T. Park, "Transformational and Transactional Leadership Styles of The Nurse Administrators and Satisfaction, Organizational Commitment in Nursing Service" Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, 1997.  
 [13] K. H. Lee, "The Effect of Emotional intelligence on Self- Efficacy and Job Stress of Nurses", *J Korean Acad Admin*, Vol.16 No.1. pp.17-25, 2010.  
 [14] Joung, M. S., & Kim, K. J., "A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses". *Korean Journal of Hospital Management*, Vol.11, No.4, pp.1-18, 2006.  
 [15] Y. R. Ban, "The Effect of Communication

- Satisfaction and Job Satisfaction on the Nursing Performance of Hospital Nurses," Unpublished master's thesis, Chung-Ang University 2008.
- [16] J. H. Park, "Organizational Communication Satisfaction and Job Satisfaction for Nurses in Hospital Setting," Unpublished master's thesis, Ewha Womans University 2002.
- [17] C. S. Lim, " An Empirical Study on the Effects of Conflict by Communication in the Hospital System," Unpublished master's thesis, Chosun University 1992.
- [18] S. A. Hong, "A Study on Job Satisfaction of Administrative Staff-Members of General Hospital," Unpublished master's thesis, Chongju University 2000.
- 

**이 영 미(Young-Mee Lee)**

[종신회원]



- 2003년 8월 : 가톨릭대학교 간호학박사
- 2006년 3월 ~ 현재 : 강원대학교 교수

<관심분야>  
응급간호

---

**한 상 영(Sang-Young Han)**

[정회원]



- 2011년 8월 : 중앙대학교 간호학박사
- 2011년 9월 ~ 현재 : 강원관광대학교 교수

<관심분야>  
모성간호, 아동간호