

전문간호사의 정서지능이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향

성영희¹ · 황문숙² · 김경숙³ · 전나미⁴

¹ 성균관대학교 의과대학 삼성서울병원 임상간호학교실 교수, ² 우석대학교 간호학과 조교수
³ 삼성서울병원 간호본부 파트장, ⁴ 성신여자대학교 간호대학 조교수

Influence of Clinical Nurse Specialists' Emotional Intelligence on Their Organizational Commitment and Turnover Intention

Sung, Young Hee¹ · Hwang, Moon Sook²
Kim, Kyeong Sug³ · Chun, Na Mi⁴

¹ Professor, Graduate School of Clinical Nursing Science, Sungkyunkwan University

² Assistant Professor, Department of Nursing, Woosuk University

³ Part Manager, Samsung Medical Center

⁴ Assistant Professor, Department of Nursing, Sungshin Women's University

주요어

전문간호사, 정서지능,
조직몰입, 이직의도

Key words

Clinical Nurse Specialist,
Emotional Intelligence,
Organizational Commitment,
Turnover Intention

Correspondence

Kim, Kyeong Sug
Nursing Department,
Samsung Medical Center
50 Ilwondong, Gangnamgu,
Seoul 135-710, Korea
Tel: 82-2-3410-1124
C.P.: 82-10-9933-1124
Fax: 82-2-3410-1154
E-mail: Kyeongsug.kim@samsung.com

투 고 일: 2010년 6월 13일

수 정 일: 2010년 8월 20일

심사완료일: 2010년 9월 9일

Abstract

Purpose: The purpose of this study was to identify the influence of clinical nurse specialists' emotional intelligence on their organizational commitment and turnover intention. **Methods:** A descriptive study with second data analysis was conducted with permission. The original data was from the policy research on the status of clinical nurses with extended role hosted by the Hospital Nurses Association in 2007. **Results:** The mean score of emotional intelligence, organizational commitment, turnover intention were 58.66 (± 6.63), 46.71 (± 3.54), 12.87 (± 3.98) respectively. Emotional intelligence had 40% positive influence on organizational commitment ($F=50.58$, $p<.01$, $adj.R^2=.16$) and 24% negative influence on turnover intention ($F=16.68$, $p<.01$, $adj.R^2=.06$). **Conclusion:** The results recommend to develop a program that enhances clinical nurse specialists' emotional intelligence. The program could be utilized as an institutional retention strategy to increase clinical nurse specialists' organizational commitment and decrease their turnover intention.

서론

1. 연구의 필요성

날로 어려워지는 경영환경으로 인해 기업들은 치열한 경쟁 상황에 처하게 되었으며 중요한 생존전략의 요소로 인적자원에 초점을 맞추고 있다. 병원도 예외가 아니며 인력의 구조상 양적으로 가장 많은 수를 차지할 뿐 아니라 환자와의 최접점에서 업무를 수행하는 간호사의 역할과 영향력은 한층 더 중요해 졌다. 이에 병원들은 우수한 간호사를 선발하고 관리하는 전략 마련에 관심을 집중하고 있다(Zhang, Luk, Arthur, & Wong, 2001). 아울러 의료기술의 전문화와 복합화 및 노인인구의 증가에 따른 만성 퇴행성 질환의 증가로 전문화된 간호 서비스의 수요가 증가하고 있다. 이에 간호계에서는 상급실무를 담당해야 할 전문 간호사 제도를 도입하여 운영하고 있으며 이들의 수요가 점차 증가하고 있다(Gwon et al., 2003; Hospital Nurses Association, 2001).

하지만 전문간호사 제도가 정착되어 있는 선진국의 경우와는 달리 국내의 전문간호사들은 간호모델보다는 의학모델에 가까운 시스템 내에서 업무경계가 모호하고, 이질적인 조직에 편입되어 있어 소외감과 열등감 등의 정체성의 갈등을 경험하고 있다(Gwon, Gwon, Sung, & Hwang, 2007). 이에 전문간호사에게는 유동적이고 경계가 모호한 새로운 업무에 능동적으로 대처하면서(Ju, Park, & Gwon, 2006), 건강관리팀 특히 의사-간호사의 협력을 이끌어내야 하는 상황을 잘 감당하고(Lindeke & Sieckert, 2005), 자신의 전문영역에서 주어진 업무를 개발하고 개척해 나가는 개인적 특성과 능력을 보유할 것이 요구되고 있다. Corning(2002)은 복잡한 인력구조와 팀제가 활용되는 조직구조에서 간호리더가 갖추어야 할 리더십 기술 중 하나로 'people skills'이라 명한 정서지능의 중요성을 제시한 바 있다. Corning(2002)은 간호사에게 정서지능은 전문적 기술보다 두 배 정도 중요하며, 정서지능이 높은 사람들이 회사조직의 상위 그룹에 속하게 된다고 주장하였다. 또한 Lindeke와 Sieckert(2005)도 의료현장에서 다학제간 협력을 증진시키기 위해서 정서지능의 개발의 중요성에 대하여 제안한 바 있다. 정서지능의 개발은 궁극적으로 전문간호사의 조직몰입을 높여 직무만족도를 향상시키고 이직의도를 감소시키는 효과를 기대할 수 있다(Ha & Choi, 2002; Kim, 2005; Park, Park, Yom, & Kim, 2006).

이러한 측면에서 정서지능은 업무 특성상 어떤 직종보다 다양하고 복잡한 리더십을 요구하는 전문간호사에게 매우 중요한 요소로 주목할 필요가 있다고 생각된다. 그러나 지금까지의 정서지능에 관한 연구는 대부분이 일반인을 대상으로 한 것으로, 간

호사를 대상으로는 Kim(2005)이 일반간호사를 대상으로 정서지능이 간호사의 직무몰입이나 이직의도에 미치는 영향을 확인하는 연구가 있을 뿐 상급실무를 수행하는 전문간호사를 대상으로 정서지능을 확인한 연구는 거의 없었다. 더욱이 개인의 업무성과는 조직유효성의 개인적 지표인 조직몰입의 제고와 이직률 감소와 밀접한 관계가 있는 것으로 알려져 있는데(Shin, 1997), 전문간호사의 정서지능과 개인의 성과지표인 조직몰입과 이직의도 등을 확인하는 연구는 전무한 실정이다. 지금까지 국내외의 정서지능에 관한 연구를 살펴보면 대부분의 연구가 교육, 심리, 리더십 분야에서 정서지능에 따른 학업성취, 교육효과, 행동적 특성, 리더의 자질 등을 확인하거나, 산업현장에서 근무하는 직원을 대상으로 정서지능이 업무성과, 이직의도, 상사와 부하의 관계 등에 미치는 영향을 확인하였다(Han & Yoo, 2004; Humpel & Caputi, 2001; Wong & Law, 2002).

이에 본 연구는 다양하면서 불분명한 역할을 수행하고 있는 전문간호사들의 정서지능, 조직몰입, 이직의도의 정도를 알아보고, 전문간호사의 정서지능이 조직의 유효성 지표인 조직몰입이나 이직의도에 미치는 영향을 알아봄으로써 효율적인 병원 인력의 관리전략을 개발하고 운영하는데 활용하고자 한다.

2. 연구 목적

첫째, 전문간호사의 정서지능을 확인한다.

둘째, 전문간호사의 조직몰입 및 이직의도를 확인한다.

셋째, 전문간호사의 정서지능이 조직몰입에 미치는 영향을 확인한다.

넷째, 전문간호사의 정서지능이 이직의도에 미치는 영향을 확인한다.

3. 용어 정의

1) 전문간호사

전문간호사는 '전문간호분야의 전문교육과정을 통하여 특수한 지식과 기술을 습득한 후 법적으로 인정을 받고 상급실무를 수행하는 간호사'(Korean Nurses Association, 2001)로 정의하였으나, 본 연구에서는 자격증에 대한 법적 규제가 없는 우리나라의 실정에서 자격증이 없이도 전문간호사 업무 수행이 가능하므로 자격증 여부에 관계없이 국내병원 중 입원병상 수가 700병상 이상인 46개 병원에서 일반간호사와는 구별된 전문간호 업무를 수행하며 현재 전문간호 관련 업무 경력이 6개월 이상인 간호사를 말한다.

2) 정서지능

정서지능은 감정을 정확히 지각하고, 인식하고, 표현하는 능력, 감정을 생성하거나 이용하여 사고를 촉진시키는 능력, 감정과 감정지식을 이해하는 능력, 감성발달과 지력발달을 촉진시키기 위하여 감정을 조절하는 능력을 말하며(Salovey & Mayer, 1990), 본 연구에서는 Wong과 Law(2002)가 개발한 도구를 Han과 Yoo(2004)가 변안한 정서지능 측정도구로 측정한 정서지능 점수를 의미한다.

3) 조직몰입

조직몰입은 자신이 속한 조직과 자신을 동일시하고, 그 조직에 몰두하는 경향을 말하며(Mowday, Steer, & Porter, 1979), 본 연구에서는 Mowday 등(1979)이 개발한 조직몰입도구를 Park(1997)이 변안한 조직몰입 측정도구로 측정한 조직몰입 점수를 의미한다.

4) 이직의도

이직의도는 종업원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 정도를 말하며(Mayer & Allen, 1984), 본 연구에서는 Lee(2005)의 이직의도 측정도구로 측정한 이직의도 점수를 의미한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 전문간호사들의 정서지능, 조직몰입, 그리고 이직의도를 확인하고 정서지능이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 횡단적 조사연구이다.

2. 연구 대상

본 연구는 병원간호사회에서 2007년 9월 15일부터 11월 12일까지 2개월간 진료협력간호사의 운영현황에 관한 연구(Gwon et al., 2007)에서 분석에 사용한 684명의 대상자의 자료 중 전문간호직군에 해당되는 335명의 자료를 병원간호사회의 허락을 받아 2차 분석한 것이다. 연구 대상자는 국내병원 중 임원병상 수가 700병상 이상인 46개 병원에서 근무하는 전문간호사로 현재 업무 관련 경력이 6개월 이상인 자로 하여 원 자료에서 275명의 대상자를 추출한 후 응답이 불충분한 11명을 제외한 264명을 최종 대상으로 하였다. 최종 분석에 사용한 연구대상자의 수는 264명으로 보통 상관성 연구에서 권장하는 문항 수의 5배인(Lee

& Lee, 2005) 180명을 충족하였다.

연구대상자에 대한 윤리적 고려를 위해 병원간호사회에서 원 자료에 대한 설문조사 시에 연구의 목적, 방법, 익명성 및 연구 참여에 대한 자율적 의사결정에 대하여 자세히 설명한 후 연구 참여에 대한 동의를 서면으로 받았다.

3. 연구 도구

1) 정서지능

Wong과 Law(2002)가 개발한 정서지능 측정도구를 Han, Kim, Choi와 Yoo(2003)가 한국어로 번역하여 타당도와 신뢰도를 검증한 도구를 사용하였다. 정서지능 도구는 하위척도인 자신의 정서인식 4문항, 타인의 정서인식 4문항, 정서사용 4문항, 정서 조절 4문항, 총 16문항으로 구성된 5점 척도이다. 정서지능은 문항 별 점수를 합한 총점으로 계산하며 점수가 높을수록 정서지능이 높은 것으로 해석한다. 도구의 신뢰도인 Cronbach's alpha 값은 Han과 Yoo(2004)의 연구에서 .85이었고, 본 연구에서는 .91이었다.

2) 조직몰입

Mowday 등(1979)이 개발한 조직몰입도구를 Park(1997)이 병원상황과 간호사에게 적합하도록 수정 보완하여 신뢰도와 타당도를 검증한 도구를 사용하였다. 총 15 문항으로 구성된 조직몰입 도구는 5점 총화평정척도이다. 조직몰입 정도는 문항 별 점수를 합한 총점으로 계산하며 점수가 높을수록 조직몰입이 높은 것으로 해석한다. 도구의 신뢰도인 Cronbach's alpha 값은 Park(1997)의 연구에서 .87이었고, 본 연구에서는 .90이었다.

3) 이직의도

Lee, K. H.(1994)가 개발한 이직의도 도구를 중심으로 Lee(2005)가 재구성한 도구를 사용하였다. 총 5 문항으로 구성된 이직의도 도구에는 타 직장 이직마음 정도, 상황변화에 따른 이직정도, 목적달성에 따른 이직정도, 보다 나은 직장으로서의 이직마음, 타 직장 정보에 대한 관심 등을 포함한다. 5점 총화평정척도로 구성되어 있는 이직의도 도구는 문항별 점수를 합한 총점으로 계산하며 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 해석한다. 도구의 신뢰도인 Cronbach's alpha 값은 Lee(2005)의 연구에서 .87이었고, 본 연구에서는 .91이었다.

4. 자료 수집

본 연구는 2007년도 병원간호사회에서 실시한 진료협력간호사

의 운영현황에 관한 연구(Gwon et al., 2007)의 원 자료의 일부를 이차 분석한 것이다. 원 자료에서 추출된 전문간호 응답지 335부 중 현재 부서 경력이 6개월 미만인 자의 설문지 60부를 제외한 275부의 자료 중 정서지능, 조직몰입 및 이직의도에 대한 질문에 대한 응답이 불충분한 11부의 자료를 제외한 264부를 최종분석에 이용하였다.

5. 자료 분석

수집된 자료는 SPSS 14.0 프로그램을 이용하였다. 연구 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 구하였으며 정서지능, 조직몰입 및 이직의도는 평균 및 표준편차를 구하였다. 일반적 특성에 따른 정서지능의 차이를 보기 위하여 독립 표본 t 검정, 또는 ANOVA 검정을 하였고, 등분산 가정여부는 Levene의 통계량으로 확인하였다. 정서지능이 조직몰입이나 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위하여 단순회귀 분석하였다.

연구 결과

1. 일반적 특성 및 일반적 특성에 따른 정서지능의 차이

대상자의 일반적 특성을 살펴보면 교육정도는 대졸이상이 106명(40.2%), 결혼상태는 기혼이 167명(63.3%), 종교는 무교가 98명(37.1%)으로 가장 많았다. 직급은 일반간호사가 154명(58.6%)으로 가장 많았고, 행정소속부서는 간호부인 경우는 203명(76.9%)이었다. 행정소속부서와 업무지시부서는 196명(74.2%)이 일치하였다. 연령은 평균 34.06세(± 5.93)였고, 전체경력은 87.79개월(± 61.37), 현 업무경력 41.91개월(± 34.88)이었다(Table 1).

대상자의 정서지능은 연령, 교육정도, 결혼상태, 종교, 직급, 행정소속부서, 업무지시부서, 행정소속부서와 업무지시부서의 일치여부, 전체경력, 현 업무경력에 따라 유의한 차이를 보이지 않았다(Table 1).

〈Table 1〉 Differences in emotional intelligence by general characteristics

Characteristics	Category	n(%)	Mean(SD)	t/F	p
Educational level ^b	Associate degree	55(20.8)	58.62(7.65)	0.27	.766
	Bachelor's degree	103(39.0)	58.33(7.21)		
	Above bachelor's	106(40.2)	59.00(5.40)		
Marital status ^a	Married	167(63.3)	58.40(6.32)	-0.85	.397
	Unmarried	97(36.7)	59.11 (7.13)		
Religion ^b	Protestant	93(35.2)	58.96(6.44)	0.31	.870
	Buddhist	28(10.6)	57.75(6.93)		
	Catholic	43(16.3)	58.47(8.08)		
	No religion	98(37.1)	58.65(6.12)		
	Others	2(0.8)	62.00(2.83)		
Positio ^b	Staff nurse	154(58.6)	58.41(6.90)	0.41	.744
	Charge nurse	46(17.5)	59.63(6.33)		
	Manager	38(14.5)	58.66(6.81)		
	Others	25(9.5)	58.92(4.70)		
Assigned department ^b	Nursing department	203(76.9)	58.18(6.71)	1.52	.198
	Medical department	44(16.7)	59.75(5.88)		
	Paramedical department	4(1.5)	61.75(8.06)		
	Administrative department	4(1.5)	59.75(4.03)		
	Other departments	9(3.4)	62.33(7.52)		
Reporting department ^b	Nursing department	148(57.1)	58.12(6.76)	1.56	.184
	Medical department	93(35.9)	59.11(6.29)		
	Paramedical department	6(2.3)	62.00(6.32)		
	Administrative department	4(1.5)	57.75(5.56)		
	Other departments	8(3.1)	62.88(7.94)		
Coincidence between assigned & reporting department ^a	Yes	196(74.2)	58.75(6.82)	0.38	.706
	No	68(25.8)	58.40(6.06)		
Age ^c		262	34.06 (5.93)	0.09	.768
Total work experience(month) ^c		253	87.79(61.37)	0.42	.422
Current work experience(month) ^c		264(100)	41.91(34.88)	3.16	.077

^a Independent t-test, ^b One-way ANOVA test, ^c Simple linear regression

2. 정서지능, 조직몰입 및 이직의도

대상자의 정서지능은 58.66(± 6.63)이었으며, 조직몰입은 46.71(± 3.54)이었고, 이직의도는 12.87(± 3.98)이었다(Table 2).

〈Table 2〉 Average score of intelligence, organizational commitment, and turnover intention (N=264)

	Mean(SD)	Range (Min-Max)
Emotional intelligence	58.66(6.63)	35-80
Organizational commitment	46.71(3.54)	35-66
Turnover intention	12.87(3.98)	5-25

3. 정서지능이 조직몰입에 미치는 영향

정서지능이 조직몰입에 미치는 영향을 확인하기 위하여 단순 회귀분석을 한 결과, 정서지능이 조직몰입에 0.40 정도 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다($F=50.58$, $p<.001$, $\text{adj.}R^2=.16$). 회귀분석의 가정을 검정하기 위하여 Durbin-Watson으로 구한 오차의 자기상관계수는 2.01로 검정통계량(1.69) 보다 크기 때문에 자기 상관이 없다고 할 수 있었다. 그 외 산포도, p-p를 이용하여 분석한 결과, 회귀식의 선형과 등분산성이 확인되어 정서지능과 조직몰입에 관한 회귀모형은 회귀식의 가정을 모두 충족하는 것으로 나타났다(Table 3).

4. 정서지능이 이직의도에 미치는 영향

정서지능이 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 단순 회귀분석을 한 결과, 정서지능이 이직의도에 0.24 정도 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다($F=16.68$, $p<.001$, $\text{adj.}R^2=.06$). 회귀분석의 가정을 검정하기 위하여 Durbin-Watson으로 구한 오차의 자기상관계수는 1.95로 검정통계량(1.69) 보다 크기 때문에 자기 상관이 없다고 할 수 있었다. 그 외 산포도, p-p를 이용하여 분석한 결과, 회귀식의 선형과 등분산성이 확인되어 정

서지능과 이직의도에 관한 회귀모형은 회귀식의 가정을 모두 충족하는 것으로 나타났다(Table 4).

논 의

본 연구는 전문간호사의 정서지능이 조직몰입이나 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 연구이다. 본 연구의 개념인 정서지능은 일반 직장인의 조직몰입이나 이직의도를 확인하기 위하여 종종 사용되었지만 인적, 물적으로 다양하고 복잡하고 업무 상황에 놓여 있는 전문간호사를 대상으로 처음 시도한 연구로 의미가 있다고 생각한다.

전문간호사의 정서지능은 58.66으로 Han과 Yoo(2004)가 회사를 대상으로 시행한 연구결과인 부하의 정서지능 56.54이나 상사의 정서지능 53.44보다 높게 나타났다. 또한 Kim(2005)의 일반간호사의 정서지능 57.28 보다 약간 높았다. 본 연구에서 전문간호사의 정서지능이 일반간호사나 회사원 보다 높았던 것은 전문간호사의 업무는 다양한 정서표현과 정서노동이 요구될 뿐 아니라(Vitello-Cicciu, 2003), 업무를 수행하는 과정에서 정서지능을 사용할 기회가 많고 그 결과 정서지능이 훈련되었기 때문이라고 사료된다.

또한 본 연구에서 전문간호사의 정서지능은 연령, 교육정도, 결혼상태, 종교, 직급, 행정소속부서, 업무지시부서, 행정소속부서와 업무지시부서의 일치여부, 전체경력, 현 업무경력 등의 일반적 특성에 따라 차이를 보이지 않았다. 이는 기존 연구에서 일반 사무원이나 일반 간호사의 경우 연령, 결혼상태, 임상경력에 따라 정서지능에 차이가 있었고(Boyatzis & Sala, 2004; Kim, 2005) 정신건강간호사의 경우 경력이 높을수록 정서지능이 높았던(Humpel & Caputi, 2001) 것과는 상이한 결과이다. 이러한 결과는 업무에서 요구되는 역량에 따라 정서지능에 차이가 있다는 Goleman(1998)의 결과로 설명할 수 있는데, 본 연구의 대상자의 업무경력은 평균 7년 이상이므로 업무역량 면에 어느 정도 성숙하였을 뿐 아니라 대부분의 기관에서 전문간호사로 발탁되는 간호사는 일반간호사에 비해서 상대적으로 우수한 업무

〈Table 3〉 Influence of emotional intelligence on organizational commitment

(N=264)

	B	S.E.	β	t(p)	adj. R^2	F(p)	Durbin-Watson
(constant)	34.11	1.78		19.14			
Emotional Intelligence	0.21	0.03	.40	7.11(<.001)	.16	50.58(<.001)	2.01

〈Table 4〉 Influence of emotional intelligence on turnover intention

(N=264)

	B	S.E.	β	t(p)	adj. R^2	F(p)	Durbin-Watson
(constant)	21.49	2.12		10.12			
Emotional Intelligence	-0.15	0.04	-.24	-4.08(<.001)	.06	16.68(<.001)	1.95

역량을 갖추으로써 이미 일정 수준 이상의 정서지능의 향상이 이루어졌기 때문에 일반적 특성에 의한 차이를 보이지 않았을 것으로 해석할 수 있겠다.

본 연구에서 나타난 전문간호사의 조직몰입은 46.71로 Kim(2005)이 서울의 종합병원 일반간호사를 대상으로 한 연구결과인 49.95보다 낮았다. 이와 같은 결과는 전문간호사가 일반간호사에 비해 업무 상황에 대해 어려움을 더 많이 느끼고 있음을 시사한다. Gwon 등(2003)이 국내 400병상 이상 병원에서 당뇨, 장기이식, 상처·장루, 심혈관계, 호스피스, 종양, 신경계, 응급, 신생아의 9개 분야에서 근무하는 299명의 전문간호사를 대상으로 조사한 연구에서도 전문간호사는 검사결과 확인, 환자의 심리사회적 요구 파악, 교육 및 상담 등의 독자적인 전문간호 업무 외에도 진료과 연구 참여, 진료 이외의 목적의 관련부서 모임에 참여, 처방 업무 등 다양한 업무를 수행하는 전문간호사의 역할 정립이 필요함을 강조하였다. 이러한 명확하지 않은 역할로 인하여 전문간호사들의 사기를 저하시키고 조직몰입을 감소시키는 요인으로 작용할 수 있으리라 생각되며 이것은 아직도 확고히 정립되지 않은 국내 전문간호사의 역할에 대한 현재 모습이 반영된 것으로 생각할 수 있다. 본 연구 결과 대상자의 23%가 소속부서와 실제 업무 지시를 받는 부서가 일치하지 않는 것을 보더라도 전문간호사의 업무시스템에서 발생할 수 있는 갈등을 미루어 짐작할 수 있다. 본 연구대상자의 이직의도는 12.89로 일반간호사를 대상으로 한 Kim(2005)의 연구 결과인 16.10보다 낮았는데 이 결과는 전문간호사들이 복잡하고 다양한 업무를 수행하기는 하지만 자신의 직업에 대한 전문성을 인정받고 3교대 근무 등이 없이 비교적 안정적으로 근무할 수 있는 여건 때문이라고 생각할 수 있다.

전문간호사의 정서지능은 조직몰입에 영향을 미쳐 정서지능이 높을수록 조직몰입 정도가 높은 것으로 나타났다. 이는 간호사의 정서지능이 조직몰입에 영향을 미친 Kim(2005)의 결과와도 유사하다. Lee, K. H.(1994)는 병원근무자들의 긍정적 정서가 조직몰입 및 직무만족에 영향을 미친다고 하였고, 간호사, 호흡치료사, 방사선사를 대상으로 한 Humphreys, Brunsen과 Davis(2005)의 연구에서도 정서지능이 정서적 적응능력(emotional coping ability)에 영향을 미치고, 정서지능과 정서적 적응능력은 조직몰입에 영향을 미쳐 정서지능과 정서적 적응능력의 점수가 높은 사람의 조직몰입정도가 더 높은 것으로 보고되었다. 또한 Lee 등(2009)의 서울시내 3개 대학병원 간호사 671명을 대상으로 한 연구에서 분노통제를 잘 할수록 조직몰입 정도가 높았던 결과와도 맥락을 같이 한다. 이상의 결과는 임상에서 아직까지 정립되지 않은 다양한 업무를 수행하는 전문간호사가 업무에 몰입하고 직무만족도를 향상시키기 위해서는 전문간호사의 정서지

능을 향상시키기 위한 전략이 필요함을 시사한다.

본 연구 결과 정서지능은 전문간호사의 이직의도에도 유의한 영향을 미쳤다. 즉, 정서지능이 높은 전문간호사는 이직의도가 낮았다. 이는 Kim과 Park(2001)의 정서지능이 높을수록 자신의 감정을 잘 조절하여 정신적인 스트레스 상황에서도 빨리 회복할 수 있다는 보고나, Lee, S. M.(1994)의 간호사의 성숙도가 스트레스를 관리하고 이것이 간접적으로 이직의도에 영향을 주었다는 결과와도 일맥상통한다고 볼 수 있다. 이 결과는 기관에서 전문간호사를 채용하거나 배치 시에 정서지능을 고려함으로써 직원의 조직몰입 정도를 높이고 전문간호사의 잦은 사직으로 인한 비효율성 및 서비스의 질 저하를 예방할 수 있을 것이다. 또한 간호사를 비롯한 건강 제공자는 다른 직업인들과는 달리 항상 심각한 질환을 가진 대상자를 대해야 하는 스트레스가 많은 환경에 처해 있으므로(Humpel & Caputi, 2001), 기관은 스트레스 상황에서 정서지능을 증진시킬 수 있는 관리 및 교육을 병행할 필요가 있다고 생각된다.

본 연구의 결과에 따라 전문간호사의 조직몰입을 증대시키고 이직의도를 줄이기 위한 두 가지 방안을 제시하고자 한다. 첫째, 전문간호사 선발 시에 정서지능을 고려한 선발기준을 사용할 것을 제안한다. 이 결과 기관은 조직몰입이 높고 이직의도가 낮은 전문간호사를 다수 보유하게 됨으로써 복잡하고 다양한 간호업무를 성공적이고 효과적으로 수행하는 결과를 가져올 것이다. 이를 위하여 간호지도자나 연구가는 간호사의 정서지능을 보다 정확하게 측정할 수 있는 방법 또한 모색하여야 할 것이다. 둘째, 간호지도자나 연구가는 전문간호사의 정서지능을 향상시키기 위한 교육프로그램을 개발하여 적용하는 방안을 모색해야 할 것이다. 본 연구의 결과에서는 일반적인 특성에 따른 정서지능의 차이를 보이지 않은 바, 전문간호사의 정서지능 영향요인을 파악하여 교육프로그램에 포함시킬 필요가 있다.

결론적으로, 본 연구를 통하여 전문간호사의 조직몰입을 높여주는 개인의 내적 요인으로 정서지능을 확인하였다. 또한 정서지능은 우수한 전문간호사들이 어려운 대인관계와 스트레스 상황에서도 직장을 떠나지 않도록 하여 주는 매우 중요한 요소라고 할 수 있다. 정서지능이 전문간호사의 조직몰입을 높이고 이직의도를 낮추는 성과를 높이는데 기여하는 만큼 기관은 조직원들의 정서지능을 높여려는 적극적인 노력을 기울여야 할 것이다.

결 론

본 연구에서 전문간호사의 정서지능이 조직의 유효성을 나타내는 지표인 조직몰입과 이직의도에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 본 연구 결과는 전문간호사의 정서지능을 향상시키는

전략을 수립함으로써 전문간호사의 조직몰입을 향상시키고 이직의도를 감소시키는 프로그램을 개발하는데 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

전문간호사의 정서지능은 일반 사무직 근무자나 일반 간호사에 비해 높지만 조직몰입도는 상대적으로 낮았던 연구의 결과를 고려하여 전문간호사의 근무시스템을 정착시키기 위한 지원체계가 시급하다고 생각된다. 또한 정서지능이 조직몰입도에 긍정적인 영향을 미치는 만큼 전문간호사 선발시 정서지능을 고려할 필요가 있다고 생각한다. 반면 전문간호사의 이직의도는 일반간호사에 비하여 상대적으로 낮았지만 정서지능에 영향을 받으므로 전문간호사의 이직의도를 낮출 수 있는 정서지능 향상 프로그램의 개발 및 적용이 필요하겠다. 이상의 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 모든 간호직원으로 대상을 확대하여 정서지능이 조직몰입이나 이직의도 또는 다른 간호업무성과나 업무만족도에 미치는 영향을 알아보는 연구가 필요하다.

둘째, 전문간호사나 간호사의 정서지능을 향상시키는 프로그램을 개발하여 적용한 후 조직에 미치는 효과를 알아보는 연구가 필요하다.

REFERENCES

- Boyatzis, R. E., & Sala, F. (2004). *Assessing emotional intelligence competencies*. Geber, (ed.), *The Measurement of Emotional Intelligence*. Haupapage, New York: Novas Science Pub.
- Corning, S. P. (2002). Profiling and developing nursing leaders. *J Nurs Adm*, 32(7), 373-375.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam, New York.
- Gwon, I. K., Kim, Y. H., Hwang, K. J., Kim, H. S., Lee, B. S., Lee, H. S., et al. (2003). A survey on the role and present state of advanced practice nurses in Korea. *Clin Nurs Res*, 9(1), 55-75.
- Gwon, Y. D., Gwon, I. K., Sung, Y. H., & Hwang, M. S. (2007). *A study on the present status of clinical nurses with expanded role*. Annual report of Hospital Nurses Association, Seoul.
- Ha, N. S., & Choi, J. (2002). The relationship among leadership styles of nurse managers, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention. *J Korean Acad Nurs*, 32(6), 812-822.
- Han, J. H., Kim, C. S., Choi, M. O., & Yoo, T. Y. (2003). Overview on emotional competencies and its implication in corporate scenes. In *Proceedings from the Korean Soc for Industrial and Organ Psychol*, 97-107.
- Han, J. H., & Yoo, T. Y. (2004). The effects of leader's emotional intelligence on subordinate's attitude and leader's task performance. In *Proceedings from the Korean Society for Industrial and Organizational Psychology*, 93-114.
- Hospital Nurses Association (2001). *The current situation and demands on professional nurses from hospitals*. Annual report of Hospital nurses association, Seoul.
- Humpel, N., & Caputi, P. (2001). Exploring the relationship between work stress, years of experience and emotional competency using a sample of Australian mental health nurses. *J Psychiatric Ment Health Nurs*, 8(5), 399-403.
- Humphreys, E., Brunsen, B., & Davis, D. (2005). Emotional structure and commitment: implications for health care management. *J Health Organ Manag*, 19(2), 120-129.
- Ju, J. S., Park, J. H., & Gwon, Y. D. (2006). *Study on the current situation and need of physician assistants*. Report of Samsung Health Care Management Research Institute, Seoul.
- Kim, K. S. (2005). *A study on nurses' emotional intelligence, nursing performance, organizational commitment, and turnover intension*. Unpublished master's thesis, Sungkyunkwan University, Seoul.
- Kim, J. S., & Park, S. Y. (2001). Relationship between work stress and organizational commitment of nurses according to hardiness and coping. *J Kyungpook Nurs Sci*, 5(2), 1-18.
- Korean Nurses Association (2001). *Proceeding report on legalization of clinical nurse specialist*. Seoul.
- Lee, J. M. (2005). *Study on the influence of justice perception of telemarketer's compensation on organizational commitment and turnover intension*. Unpublished master's thesis, Chungang University, Seoul.
- Lee, K. H. (1994). *A casual analysis of the determinants of turnover intention among hospital employees*. Unpublished master's thesis, Sungkyunkwan University, Seoul.
- Lee, S. M. (1994). The effect of job characteristics and personal factors on work stress, job satisfaction and turnover intension. *Korean Nurs Acad Soc*, 25(4), 790-806.
- Lee, S. M., & Lee, E. O. (2005). *Nursing research*. Korea National Open University Press, Seoul.
- Lee, W. H., Song, J. E., Kim, J., Kim, H. J., Lee, J. M., Kim, U. Y. (2009). The relationships among trait anger, anger expression, job satisfaction, job commitment, and organizational performance in clinical nurses. *J Korean Acad Nurs Admin*, 15(4), 539-549.
- Lindeke, L. L., & Sieckert, A. M. (2005). Nurse-physician workplace collaboration. *Online J Issues Nurs*, 10(1), 5.
- Mayer, J. P., & Allen, N. J. (1984). Testing the side best theory of organizational commitment: Some method consideration. *J Appl Psychol*, 69, 327-378.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *J Vocat Behav*, 14, 224-247.
- Park, H. T. (1997). Transformational and transactional leadership styles of the nurse administrators and job satisfaction, organizational commitment in nursing service. *Korean Nurs*

- Acad Soc*, 27(1), 228-241.
- Park, H. H., Park, K. S., Yom, Y. H., & Kim, K. H. (2006). Impact of clinical nurses' power and empowerment on job Satisfaction and organizational commitment. *J Korean Acad Nurs*, 36(2), 244-254.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Shin, Y. G. (1997). Management of human respect. Seoul: Dasan Press.
- Vitello-Cicciu, J. M. (2003). Innovative leadership through emotional intelligence. *Nurs Manag*, 34(10), 28-33.
- Wong C. S., & Law K. S. (2002). The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadersh Q*, 13, 243-273.
- Zhang, Z., Luk, W. M., Arthur, D., & Wong, T. (2001). Nursing competencies: personal characteristics contributing to effective nursing performance. *J Adv Nurs*, 33(4), 467-474.