

간호사의 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향* - 자기효능감의 매개효과 검증 -

이 경 희¹ · 송 정 수²

¹ 울산과학기술대학 간호과 부교수, ² 울산과학기술대학 산업경영학과 외래강사

* 본 연구는 2009년 울산과학기술대학의 교육역량강화사업 지원을 받아 연구되었음.

* This paper was supported by Ulsan College research funds in 2009.

The Effect of Emotional Intelligence on Self-Efficacy and Job Stress of Nurses - Mediating Role of Self-Efficacy -*

Lee, Kyung Hee¹ · Song, Jung Su²

¹ Department of Nursing, Ulsan College

² Department of Industrial Management, Ulsan College

주요어

감성지능, 자기효능감, 직무스트레스

Key words

Emotional intelligence, Self-efficacy, Psychological stress

Correspondence

Lee, Kyung Hee
Department of Nursing,
Ulsan College,
101 Bong-Su-Ro, Dong-Gu,
Ulsan 682-715, Korea
Tel: 82-52-230-0736
Fax: 82-52-230-0731
E-mail: khlee@mail.uc.ac.kr

투 고 일: 2009년 12월 28일
수 정 일: 2010년 1월 29일
심사완료일: 2010년 3월 16일

Abstract

Purpose: This study was to investigate the relationship among emotional intelligence, self-efficacy and job stress of nurses. **Method:** Data was collected from convenient sample of 265 nurses who work for a university hospital in a city. The Questionnaire measured the level of emotional intelligence, self-efficacy and job stress of nurses. The data were analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, scheffe' test, pearson's correlation coefficient and hierarchical multiple regression. **Result:** The mean score of emotional intelligence was 3.41(±.37), self-efficacy was 3.27(±.45) and job stress was 3.35(±.65). There were significant differences on self-efficacy according to age, marital status and education level. And there were significant differences on job stress according to age, working unit. It was a significant positive correlation between emotional intelligence and self-efficacy. The emotional intelligence and self-efficacy were significantly negative correlation with job stress. The emotional intelligence explained 24.8% of self-efficacy and 1.9% of job stress and self-efficacy explained 2.7% of job stress. And the self-efficacy was showed a mediate variable between emotional intelligence and job stress. **Conclusion:** To decrease job stress, nursing managers ought to develop the emotional intelligence and self-efficacy of nurses, reinforce as a mediating role between emotional intelligence and job stress.

서 론

1. 연구의 필요성

최근 개인이나 조직에 유해한 영향을 미치는 스트레스에 대한

대처 방안으로 언급되고 있는 감성지능(Lee & Jee, 2007)은 긍정적 감정 성향으로 자기 자신은 물론 주위의 다른 사람들의 감성을 정확하게 이해하며, 자신의 감성을 활용하고 조절할 줄 아는 능력을 말한다(Wong & Law, 2002). Shin(2006)에 의하면 감성지능은 자신의 정서에 대한 인식을 바탕으로 자기표현을 조절

하며 타인의 관계를 효과적으로 긍정적으로 맺는데 필요한 능력이라고 하였으며, 감성지능의 변화가 자기효능감에 영향을 미칠 것을 지적하였다. 또한 감성지능은 좌절상황에서도 개인을 동기화시키고 자신을 지켜낼 수 있게 하며 충동의 통제와 지연에 대한 긍정적 수용태도를 가능하게 한다(Lee & Jee, 2007). Han(2005)은 긍정적 감성 성향이 높은 개인의 경우, 상대적으로 창조적 문제해결 능력이 뛰어나며, 적극적으로 문제를 해결하기 위해 노력하는 경향이 있기 때문에 스트레스 수준이 매우 낮았다고 하였다. 감성지능은 기본상태나 스트레스로 인하여 합리적인 사고를 억누르지 않게 하면서 타인에 대해 공감할 수 있고 희망을 버리지 않는 능력이다(Lee & Jee, 2007).

자기효능감은 어떤 일을 할 수 있다는 신념을 말하며 인간의 내적소인으로서(Chung & Doh, 2002), 간호사의 자기효능감이 높을수록 간호전문직 수행에 긍정적 영향을 미칠 수 있을 것으로 기대되며 자기효능감이 증진되면 양질의 간호를 제공하여 개인과 조직의 효과를 향상시킬 수 있어 결과적으로 스트레스를 완화시키는데 도움을 줄 수 있다(Ko & Kang, 2006). 또한 Bandura는 자기효능감을 목표 달성하는데 필요한 행동적, 인지적, 정서적 자원을 선택적으로 동원하여 특정 수행을 실시하고 조직화하는 자신의 능력에 대한 판단 혹은 믿음으로 정의하였다(Shin, 2006에 인용됨). Gist와 Mitchell(1992)은 자기효능감 수준이 높은 사람들은 직무에 효과적인 대처를 하고 수행하며 목표를 위해 단념하지 않고 지속적으로 노력한다고 하였다. 따라서 자기효능감은 특정과업을 성공적으로 수행할 수 있는 자신에 대한 개인적 믿음이라고 할 수 있으며 인간행동의 결정요소로서 중요한 개념이라고 하였다. 그러나 감성지능과 자기효능감은 간호사들의 직무스트레스를 이해하는데 반드시 고려되어야 할 요인임에도 불구하고 아직까지 그들의 관계를 규명하는 실증적 연구는 미미한 실정이다.

또한 급변하는 의료 환경의 변화와 병원 간의 치열한 경쟁과 함께 환자들을 가장 최일선에서 접하고 있는 간호사는 그 직무 특성으로 인하여 스트레스에 더 노출되어 있다(Ko & Kang, 2006). 이처럼 직무스트레스에 시달리는 간호사들은 양질의 간호업무를 제공하는데 있어 최대한의 능력을 발휘하는데 어려움이 있다. Bong, So와 You(2009)는 직무스트레스는 간호업무 수행능력을 신속히 증가시키기도 하지만, 에너지를 고갈시키고 부적응을 초래하여 신체적, 정신적 건강에 부정적 영향을 미치며 직무만족을 저해하는 중요한 장애가 된다고 하였다. 또한 Ko와 Kang(2006)은 자기효능감이 높은 개인은 직무스트레스를 보다 효과적으로 대처할 수 있다고 하였다.

따라서 간호사의 직무스트레스에 영향을 주는 원인을 파악하여 스트레스에 대처하고, 더 나아가 간호사들이 현재 자기가 하

고 있는 일에서 최적의 환경을 조성하여 개인의 성과를 극대화하는 것이 필요하다. 이러한 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로 개인적 특성, 사회적지지, 직무특성, 개인의 건강상태, 작업환경, 조직특성 등에 대한 많은 연구들이 이루어지고 있지만 대부분의 선행연구에서는 직무스트레스의 유발요인으로 인구학적 특성과 직무특성을 다루었다(Ko & Kang, 2006).

따라서 본 연구에서는 간호사들이 지각하는 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향 및 자기효능감의 매개효과를 규명하여 간호사의 직무스트레스를 효과적으로 감소시킬 수 있는 프로그램 개발에 필요한 기초 자료를 제공하고, 간호사 직무의 효율성과 병원의 생산성을 향상시킬 수 있는 인적자원 관리정책 수립에 기여하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 간호사의 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향과 자기효능감의 매개효과를 알아보기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 감성지능, 자기효능감 및 직무스트레스 정도를 파악한다.
- 일반적 특성에 따른 감성지능, 자기효능감 및 직무스트레스의 차이를 파악한다.
- 감성지능, 자기효능감 및 직무스트레스 간의 상관관계를 파악한다.
- 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향과 자기효능감의 매개효과를 파악한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 간호사의 감성지능, 자기효능감 및 직무스트레스 정도를 알아보고, 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향과 자기효능감의 매개효과를 파악하기 위한 서술적 조사 연구이다.

2. 연구 대상, 자료 수집 방법 및 기간

본 연구의 대상은 지방 소재의 일 개 대학병원에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 수집하였다. 연구자가 간호부를 방문하여 연구목적과 취지를 설명하고 협조를 구하였으며, 간호부 소속의 학술위원회와 각 병동 수간호사들에게 다시 연구 목적을 설명하고 각 병동의 간호사들의 동의를 구한 후 설문지 300부를

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 응답 내용이 공개되지 않을 것을 설명하였다. 16개 병동 및 1개의 외래병동별로 최대 25 부에서 최소 6 부까지의 설문지가 수집되었다. 자료수집 기간은 2009년 3월 30일부터 2009년 4월 20일까지였고 총 270부가 회수되었으며 이들 중 응답내용이 불성실한 5부의 설문지를 제외한 265부가 최종 분석 자료로 사용되었다.

3. 연구 도구

1) 감성지능

감성지능은 자기자신과 다른 사람의 감성을 잘 이해하고 자신의 감성을 활용할 줄 알며 자신의 감성을 잘 조절할 줄 아는 능력이며(Lim, 2004), 본 연구에서는 Wong과 Law(2002)가 개발한 감성지능 측정도구를 Lim(2004)이 번역한 도구를 사용하여 얻은 점수를 말한다. 이 도구는 4가지의 하위영역으로 자신의 감성이해 4문항, 타인의 감성이해 4문항, 감성의 활용 4문항, 감성의 조절 4문항 등 총 16문항의 5점 Likert 척도로 구성되었다. 각 문항은 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지로, 점수가 높을수록 감성지능 정도가 높음을 의미한다. Lim(2004)의 연구에서 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 활용, 감성의 조절에 대한 신뢰도는 Cronbach's α 는 .86, .85, .81, .91이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α 는 .80, .80, .79, .84 이었다.

2) 자기효능감(self-efficacy)

자기효능감은 자신의 개인적 능력에 대한 자신감을 말하며(Kim, 2002), 본 연구에서는 Lee, Schwarzer와 Jerusalem(1994)이 개발한 자기효능감 척도를 Kim(2002)이 번안하여 이용한 도구를 사용하여 얻은 점수를 말한다. 총 10문항으로 구성되었으며, 각 문항은 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지로, 점수가 높을수록 자기효능감 정도가 높음을 의미한다. Kim(2002)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α 는 .88이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α 는 .88 이었다.

3) 직무스트레스

직무스트레스는 직장에서 상사, 동료, 하급자로부터 또는 직무수행과 관련하여 받게 되는 스트레스를 말하며(Ahn, 1999). 본 연구에서는 Parker와 Decotiis(1983)가 개발한 총 13개 문항으로 구성된 척도를 Kim(2008)이 번안하여 이용한 도구를 사용하여

얻은 점수를 말한다. 이 도구는 3가지의 하위영역으로 심리적 긴장감 6문항, 직무불안정 4문항, 과도한 업무 3문항 등 총 13 문항의 5점 Likert 척도로 구성되었다. 각 문항은 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지로, 점수가 높을수록 직무스트레스 정도가 높음을 의미한다. Kim(2008)의 연구에서 심리적 긴장감, 직무불안정, 과도한 업무 대한 신뢰도는 Cronbach's α 는 .80, .58, .76이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α 는 .82, .82, .65 이었다.

4. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS Win 12.0 프로그램을 이용하여 전산통계 처리하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 분석하였으며, 감성지능, 자기효능감 및 직무스트레스 정도는 평균, 표준편차, 최소값, 최대값을 구하였다.
- 일반적 특성에 따른 감성지능, 자기효능감 및 직무스트레스의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였으며, 사후검정은 scheffe' test를 시행하였다.
- 감성지능, 자기효능감 및 직무스트레스 간의 상관관계는 pearson's correlation coefficient를 이용하였다.
- 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향 및 자기효능감의 매개효과는 hierarchical multiple regression을 이용하여 분석하였다.

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자의 일반적 특성을 살펴보면(Table 1), 연령은 22-29세가 123명(46.4%), 결혼유무는 미혼이 156명(58.9%)으로 기혼 109명(41.1%)보다 더 많았다. 교육정도는 전문대학 졸업과 대학교 졸업이 각각 168명(63.4%), 87명(32.8%)이었고, 대학원 졸업 이상이 10명(3.8%)이었다. 월평균 소득은 200-300만원 미만이 158명(59.6%)으로 가장 높았고, 근무기간은 5-10년 미만이 83명(31.3%)으로 가장 많았으며, 근무부서는 일반병동이 166명(62.6%), 특수병동이 84명(31.7%)이었으며 외래병동이 15명(5.7%)이었다.

2. 감성지능, 자기효능감 및 직무스트레스의 정도

본 연구의 주요 변수인 감성지능, 자기효능감 및 직무스트레

〈Table 1〉 General characteristic of the subjects (N=265)

Variables	Categories	n	%
Age	22-29	123	46.4
	30-39	118	44.5
	40-49	21	7.9
Marital status	Married	109	41.1
	Unmarried	156	58.9
Education level	college	168	63.4
	university	87	32.8
	over graduate school	10	3.8
Income monthly (won)	1,000,000 ≤ - <2,000,000	74	27.9
	2,000,000 ≤ - <3,000,000	158	59.6
	3,000,000 ≤ - <4,000,000	25	9.4
	≥ 4,000,000	8	3.0
Career length (years)	<1	24	9.1
	1 ≤ - <3	57	21.5
	3 ≤ - <5	35	13.2
	5 ≤ - <10	83	31.3
	≥ 10	66	24.9
Working unit	General	166	62.6
	Special	84	31.7
	Outpatient	15	5.7

General: MED, GS, OS, NS, OBGY, PED
 Special: MICU, SICU, NICU, ER, OR, RR, AKR

스 정도를 측정된 결과는 〈Table 2〉와 같다. 감성지능 정도는 3.41±.37점이며 영역별로 살펴보면, 자신의 감성이해가 3.63±.51점, 타인의 감성이해가 3.47±.57점, 감성의 활용이 3.39±.56점, 그리고 감성의 조절이 3.13±.62점 순이었다. 간호사가 지각한 자기효능감 정도는 3.27±.45점이었으며, 직무스트레스는 3.35±.65점으로 심리적 긴장감이 3.67±.68점, 직무 불안정이 3.30±.77점, 과도한 업무가 3.08±.85점이었다.

3. 일반적 특성에 따른 감성지능, 자기효능감 및 직무스트레스의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능, 자기효능감 및 직무

스트레스의 차이를 분석한 결과는 〈Table 3〉과 같다. 먼저 감성지능은 일반적 특성에서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 대상자의 일반적 특성에 따른 자기효능감은 연령(F=3.580, p=.014), 결혼유무(t=4.461, p=.032), 학력(F=3.473, p=.017)에서 차이가 있었다. 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위해 scheffe' 검정한 결과, 연령은 40-49세가 다른 연령보다 더 높은 것으로, 학력은 대학원 졸업 전문대졸 이상보다 더 높은 것으로 나타났다. 그리고 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스는 연령(F=4.784, p=.003)에서, 근무부서(F=7.001, p=.001)에서 차이가 있었다. 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위해 scheffe' 검정한 결과, 연령은 22-29세가 다른 연령보다 높은 것으로, 근무부서는 일반병동이 외래병동보다 더 높은 것으로 나타났다.

4. 감성지능, 자기효능감 및 직무스트레스 간의 상관관계

대상자의 감성지능, 자기효능감 및 직무스트레스 간의 상관관계를 분석한 결과는 〈Table 4〉와 같다. 감성지능은 자기효능감과 유의한 순상관관계를 나타내었고(r=.498, p=.000), 감성지능은 직무스트레스와 역상관관계이었으며(r=-.137, p=.026), 자기효능감과 직무스트레스도 역상관관계를 나타내었다(r=-.165, p=.007).

5. 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향

감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향력과 자기효능감의 매개효과를 확인하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 한 결과는 〈Table 5〉와 같다. 〈Table 5〉에서 감성지능이 자기효능감을 설명하는 정도는 24.8%로 통계적으로 유의하였다(F=86.717, p=.000). 감성지능이 직무스트레스를 설명하는 정도는 1.9%로 통계적으로 유의하였다(F=5.021, p=.026). 자기효능감이 직무스트레스를 설명하는 정도는 2.7%로 통계적으로 유의하였다(F=7.329, p=.007). 매개효과를 살펴보기 위해 감성지능과 자기

〈Table 2〉 Emotional intelligence, self-efficacy, and job stress of the subjects

(N=265)

Variables	Minimum	Maximum	Mean	SD
Emotional intelligence	2.13	4.38	3.41	0.37
Self emotion appraisal	2.00	5.00	3.63	0.51
Other's emotion appraisal	1.75	5.00	3.47	0.57
Use of emotion	1.75	5.00	3.39	0.56
Regulation of emotion	1.00	4.75	3.13	0.62
Self-efficacy	1.00	4.30	3.27	0.45
Job stress	1.86	5.00	3.35	0.65
Psychological tension	1.40	5.00	3.67	0.68
Job insecurity	1.33	5.00	3.30	0.77
Work overload	1.00	5.00	3.08	0.85

〈Table 3〉 Emotional intelligence, self-efficacy, and job stress of the subjects according to General characteristics (N=265)

Variables	Categories	Emotional intelligence			Self-efficacy			Job stress		
		M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p	M±SD	t or F	p
Age	22-29a	3.36±.38			3.21±.47			3.46±.64		
	30-39b	3.43±.38	1.350	.259	3.31±.42	3.580	.014	3.24±.65	4.784	.003
	40-49c	3.50±.32			3.43±.41	a<c		3.18±.48	c<a	
Marital status	Married	3.45±.33			3.34±.40			3.28±.61		
	Unmarried	3.37±.40	2.825	.094	3.22±.48	4.461	.032	3.39±.67	1.877	.172
Education level	College ^a	3.39±.36			3.21±.46			3.41±.66		
	University ^b	3.40±.41	1.224	.301	3.33±.44	3.473	.017	3.27±.63	2.510	.059
	Over graduate school ^c	3.59±.29			3.56±.33	a<c		3.14±.53		
Income monthly (won)	1,000,000≤- <2,000,000	3.38±.37			3.24±.40			3.36±.69		
	2,000,000≤- <3,000,000	3.41±.39			3.26±.49			3.39±.63		
	3,000,000≤- <4,000,000,	3.47±.30	0.458	.702	3.42±.39	1.124	.340	3.07±.64	1.895	.131
	≥4,000,000	3.45±.36			3.34±.38			3.22±.59		
Career length (year)	<1	3.41±.37			3.12±.56			3.44±.65		
	1≤- <3	3.39±.35			3.25±.39			3.51±.68		
	3≤- <5	3.33±.42	0.700	.593	3.17±.56	1.766	.136	3.41±.70	2.021	.092
	5≤- <10	3.41±.39			3.30±.43			3.29±.63		
	≥10	3.46±.35			3.36±.42			3.21±.58		
Working unit	General ^a	3.40±.37			3.27±.47			3.45±.62		
	Special ^b	3.41±.39	0.166	.847	3.26±.44	0.193	.824	3.20±.66	7.001	.001
	Outpatient ^c	3.45±.29			3.34±.35			2.99±.66	c<a	

〈Table 4〉 Correlations of Emotional intelligence, self-efficacy, and job stress (N=265)

	Emotional intelligence					SE	Job stress			
	Total	SEA	OEA	UOE	ROE	SE	Total	PT	Jl	WO
El(total)	1.000									
SEA	.683**	1.000								
OEA	.594**	.331**	1.000							
UOE	.693**	.294**	.160**	1.000						
ROE	.678**	.252**	.095	.381**	1.000					
SE	.498**	.327**	.197**	.490**	.309**	1.000				
JS(total)	-.137*	-.208**	-.024	-.110	-.037	-.165**	1.000			
PT	-.092	-.159**	.052	-.106	-.043	-.143*	.856**	1.000		
Jl	-.217**	-.193**	-.147*	-.168**	-.077	-.256**	.849**	.666**	1.000	
WO	-.043	-.173**	.036	-.014	.020	-.031	.830**	.552**	.502**	1.000

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

El: emotional intelligence, SEA: self emotion appraisal, OEA: other's emotion appraisal, UOE: use of emotion, ROE: regulation of emotion, SE: self-efficacy, JS: job stress, PT: psychological tension, Jl: job insecurity, WO: work overload

〈Table 5〉 Hierarchical regression analysis on job stress

Dependent	Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
	Self-efficacy	Job stress	Job stress	Job stress
Emotional intelligence	.498**	-.137*		-.073
Self-efficacy			-.165**	-.129*
R ² (Adjust R ²)	.248(.245)	.019(.015)	.027(.024)	.031(.024)
F	86.717	5.021	7.359	4.219
p	.000	.026	.007	.016

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

효능감을 동시 투입한 결과는 직무스트레스 변이의 3.1%를 설명하고 있다($F=4.219$, $p=.016$). Baron와 Kenny(1986)는 매개효과를 완전매개와 부분매개로 구분하고 각 매개효과가 성립되기 위해서는 충족되어야 하는 네 가지 조건들을 제시하였다. 즉 (1) 독립변수는 매개변수에 유의적인 영향을 미쳐야 하고, (2) 독립변수는 종속변수에 유의적인 영향을 미쳐야 하며, (3) 매개변수는 종속변수에 유의적인 영향을 미쳐야 한다. (4) 매개변수를 포함한 회귀방정식에서 종속변수에 대한 독립변수의 영향은 조건 (2)의 경우보다 적거나 전혀 없어야 한다. 감소한 경우는 부분매개효과가 존재함을 의미하며 전혀 없는 경우는 완전매개효과가 존재함을 의미한다. 첫째, Step 1에서 감성지능은 자기효능감에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=.498$, $p(0.01)$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 매개회귀분석 조건 (1)이 충족되었다. 둘째, Step 2에서 감성지능은 직무스트레스에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=-.137$, $p(0.05)$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 매개회귀분석 조건 (2)가 충족되었다. 셋째, Step 3에서 자기효능감이 직무스트레스에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=-.165$, $p(0.01)$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 매개회귀분석 조건(3) 또한 충족되었다. 마지막으로 Step 4에서 직무스트레스에 대한 감성지능의 영향이 유의하지 않으므로 조건 (4)도 충족시키고 있다. 따라서 감성지능과 직무스트레스 간의 관계에서 자기효능감이 완전매개를 하는 것으로 나타났다.

논 의

본 연구는 간호사가 지각한 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향과 자기효능감의 매개효과를 파악하기 위한 연구이다. 본 연구에서의 감성지능 정도는 3.41점으로 서울 소재 대학병원 간호사를 대상으로 연구한 Joung과 Kim(2006)의 연구에서 3.18점보다 조금 높은 것으로 나타났다. 이는 감성지능의 하위영역 각각에 대해 직접적으로 비교할 수 있는 간호사 대상의 연구는 아직 미비한 실정이지만, 21개의 기업 및 기타 조직의 종사원을 대상으로 한 Hwang(2007)의 연구결과보다 낮았다. 다시 말해, 감성지능은 서울 소재 대학병원 간호사가 지방의 대학병원 간호사보다 더 낮았고 일반 조직원의 감성지능이 간호사보다 더 높음을 알 수 있으나 이들 근거할 수 있는 계속적인 연구가 있어야 한다.

감성지능의 하위영역별로 살펴보면, 본 연구에서 '자신의 감성 이해' 3.63점, '타인의 감성 이해' 3.47점, '감성의 활용' 3.39점, '감성의 조절' 3.13점이었고, Hwang(2007)의 연구에서도 '자신의 감성 이해' 3.78점, '타인의 감성 이해' 3.69점, '감성의 활용' 3.66점, '감성의 조절' 3.41점의 순으로 나타나 본 연구의 하위영역

순위와 일치하였다. '자신의 감성 이해'가 가장 높고, 그 다음이 '타인의 감성 이해'의 순위임을 볼 때, 본 연구대상의 간호사는 감성지능의 하위영역 중에서도 스트레스를 인식하거나 대처하는데 효과적인 자신의 감성 이해가 비교적 높은 수준임을 알 수 있다.

본 연구에서의 자기효능감 정도는 3.27점으로 중소병원 간호사를 대상으로 한 Kim(2005)의 3.13점(5점 환산)과 대기업 사원을 대상으로 한 Han(2003)의 3.19점 보다는 높지만, 전국의 간호사 1966명을 대상으로 한 Ko(2006)의 3.57점, 700병상 이상의 지방 소재 종합병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 한 Kim과 Park(2008)의 3.75점, 광역시 대학병원 간호사를 대상으로 한 Bong, So와 You(2009)의 3.54점(5점 환산)보다는 낮은 것으로 나타났다. 이는 본 연구 대상자들이 근무하는 병원의 위치 및 규모를 보았을 때, 간호사들의 자기효능감이 서울소재 종합병원 < 지방소재 종합병원이나 대학병원 > 지방소재 중소병원의 순으로 더 낮았다는 Kim과 Park(2008), Kim(2005)의 연구결과와 유사하다.

그리고 본 연구에서 간호사의 직무스트레스 정도는 평균 3.35점으로 서울소재 종합병원과 대구 시내 대학병원에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 연구한 Chung과 Doh(2002)의 3.87점, Bong, So와 You(2009)의 3.60점(5점 환산)과 비교할 때, 본 연구결과가 더 낮게 나타났다. 그러나 서울과 경기도 소재 종합병원의 간호사를 대상으로 한 Ko와 Kang(2006)의 3.11점보다는 높았다. 이는 자료수집 대상자가 서울, 경기지역, 지방 등 각기 다른 환경의 병원규모와 조직 특성으로 인하여 발생하는 차이로 해석할 수 있으며, Chung과 Doh(2002), Ko와 Kang(2006)은 서울소재 종합병원 < 지방소재 종합병원이나 대학병원 > 지방소재 중소병원의 순으로 간호사들의 직무스트레스가 더 높았다고 하였다.

대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능에서는 유의한 차이를 보이지 않았다. 이는 간호사의 감성지능에 대하여 직접적인 비교를 할 수 있는 선행연구는 찾아볼 수 없었지만 간호사의 감성(emotion)에 대해 다루었다는 측면에서 임상간호사의 일반적 특성별 정서노동(emotional labor) 정도는 유의한 차이가 없는 것으로 보고한 Park(2008)의 연구결과와 맥락을 같이하는 것으로 볼 수 있다.

일반적 특성에 따른 자기효능감의 차이를 살펴보면, 연령이 많을수록, 미혼자보다는 기혼자가, 그리고 학력이 높을수록 자기효능감의 정도가 높게 나타났다. 이는 연령, 결혼상태, 교육정도, 임상경력, 급여수준, 교대근무의 일반적 특성에 따라 전문직 자아개념과 자기 효능감, 직무만족의 세 가지 연구변수 모두가 유의한 차이가 있는 것으로 보고한 Ko와 Kang(2006), Lee(2008)의 연구결과를 지지하는 것으로 연령이 많을수록 축적된 업무경

험, 기혼자로서의 가족에 대한 책임의식, 고학력에 따른 증가된 전문지식이 보다 더 자기효능감을 높이는 것으로 사료된다.

간호사의 일반적 특성에 따라 직무스트레스에 유의한 차이를 보인 특성은 연령, 근무부서로 나타났다. 본 연구에서 연령 22세-29세의 집단이 직무스트레스 3.46점으로 가장 높았는데, 이는 25세 이하와 26세-30세의 두 집단이 다른 연령대에 비해 직무스트레스가 가장 높다고 보고한 Ko와 Kang(2006)의 연구결과와 일치하는 것으로 경험이 부족한 20대 간호사에 대한 직무스트레스 관리의 필요성을 입증하는 결과라 하겠다. 한편 본 연구에서도 특수병동이 외래병동보다 직무스트레스가 높은 것으로 나타났으나 선행연구(Choi, 1998 ; Kim, 2001)와는 달리 일반병동이 특수병동보다 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다. 그러나 Choi(1998)의 연구에서 중환자실 간호사가 일반병동 간호사보다 직무스트레스 정도가 더 높으며 통계적으로 유의하다고 하였고, Kim(2001)의 연구에서는 암병동 간호사가 일반병동 간호사보다 직무스트레스를 더 많이 받는 것으로 나타났다. 본 연구결과가 선행연구에 언급한 특수병동이 일반병동, 외래, 행정부서보다 직무스트레스가 높다는 연구결과와 일치하지 않았지만, 각각 병동별로 직무스트레스 정도를 측정한 결과 특수병동에 소속된 각 병동이 대체적으로 직무스트레스 정도가 높은 것으로 나타났다. 추후 직무스트레스 관리에 있어 특수부서 간호사를 대상으로 좀 더 전략적으로 접근해야 함을 시사해 주고 있다.

본 연구에서 감성지능과 자기효능감 간의 상관관계를 분석한 결과, 유의한 순상관관계($r=.498$)로 나타났는데, 중학생을 대상으로 한 Cha(2002)의 연구에서도 감성지능과 자기효능감 간의 순상관관계($r=.330$)를 보여주어 감성지능이 높을수록 자기효능감이 높다는 결과를 지지하였다.

감성지능과 직무스트레스 간의 상관관계를 분석한 결과, 유의한 역상관관계($r=-.137$)로 나타났는데 정신지체 특수학교 교사를 대상으로 한 Cho(2008)의 연구에서도 감성지능과 직무스트레스 간의 역상관관계($r=-.237$)를 보여주어 감성지능이 높을수록 직무스트레스가 낮아진다는 결과와 일치한다.

자기효능감과 직무스트레스 간의 상관관계를 분석한 결과, 유의한 역상관관계($r=-.165$)로 나타났는데 일반 간호사를 대상으로 한 Go와 Kang(2007), Bong, So와 You(2009)의 연구에서도 자기효능감과 직무스트레스 간의 역상관관계($r=-.240$)를 보여주어 자기효능감이 높을수록 직무스트레스가 낮아진다는 결과를 지지하였다.

마지막으로 감성지능은 자기효능감에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=.498$, $p<0.01$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 간호사의 감성지능이 자기효능감에 미치는 영향에 대하여 회귀분석 결과를 직접적으로 비교할 수 있는 선행연구는

찾아볼 수 없었지만 앞서 중학생을 대상으로 한 Cha(2002)의 연구에서도 감성지능과 자기효능감 간의 순상관관계($r=.330$)를 보여주어 감성지능이 높을수록 자기효능감이 높다는 결과와 일맥상통한다 할 수 있다. 감성지능은 직무스트레스에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=-.137$, $p<0.05$)에서 부(-)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 유치원 교사를 대상으로 한 You(2009)의 연구에서 감성지능의 네 가지 하위영역인 자기인식, 자기조절, 사회인식, 관계조절이 직무스트레스의 세 가지 하위영역인 역할요인, 대인관계요인, 조직요인에 미치는 12개의 각각 영향관계를 분석한 결과 9개가 영향관계가 있다는 결과와 비교하여 볼 때 어느 정도 감성지능이 높을수록 직무스트레스가 낮아진다는 결과와 일치한다고 할 수 있겠다.

자기효능감이 직무스트레스에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=-.165$, $p<0.01$)에서 부(-)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 이는 일반 간호사를 대상으로 한 Go와 Kang(2007)의 연구에서도 자기효능감이 직무스트레스에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta=-.165$, $p<0.01$)에서 부(-)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타나 자기효능감이 높을수록 직무스트레스가 낮아진다는 결과를 지지한다. 감성지능과 자기효능감을 동시에 투입한 상황에서는 직무스트레스에 대한 감성지능의 영향이 유의하지 않으므로 Baron와 Kenny(1986)가 제시한 매개효과가 성립되기 위해서는 충족되어야 하는 네 가지 조건들을 충족시키고 있다. 따라서 감성지능과 직무스트레스 간의 관계에서 자기효능감이 완전매개를 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감성지능이 자기효능감의 매개를 통해서 직무스트레스에 영향을 미치고 있는 것으로 볼 수 있다. 즉 직무스트레스를 줄이기 위해서는 간호사의 감성지능과 자기효능감을 함께 높여야만 한다. 병원 조직에서 관계자는 간호사의 직무스트레스를 감소시키기 위해서는 자기효능감을 강화시켜 긍정적 자아를 충족시키는 새로운 교육프로그램을 개발하여야 한다.

따라서 본 연구에서 감성지능과 자기효능감이 직무스트레스를 줄일 수 있는 중요한 요인임을 알 수 있으며, 감성지능과 직무스트레스 간의 관계에서 자기효능감의 완전매개효과에 대한 실증적 증거를 토대로 감성지능 이론에 관한 후속 연구가 계속되어야 한다.

결 론

본 연구는 간호사가 지각하는 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향을 파악하여 효율적인 인적자원관리 정책을 수립하기 위한 기초 자료를 제공하기 위함이다. 연구 대상은 지방 소재의 대학병원 간호사 265명으로서 연구기간은 2009

년 3월 30일부터 2009년 4월 20일까지였으며, 수집된 자료는 SPSS Win 12.0 프로그램을 이용하여 빈도와 백분율, 평균, 표준편차, t-test, ANOVA, scheffe' test, pearson's correlation coefficient, hierarchical multiple regression으로 분석하였으며, 본 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

- 감성지능 정도는 $3.41 \pm .37$ 점으로 영역별로 살펴보면, 자신의 감성이해가 $3.63 \pm .51$ 점, 타인의 감성이해가 $3.47 \pm .57$ 점, 감성의 활용이 $3.39 \pm .56$ 점, 그리고 감성의 조절이 $3.13 \pm .62$ 점 순이었다. 간호사가 지각한 자기효능감 정도는 $3.27 \pm .45$ 점이었으며, 직무스트레스는 $3.35 \pm .65$ 점으로 심리적 긴장감이 $3.67 \pm .68$ 점, 직무 불안정이 $3.30 \pm .77$ 점, 과도한 업무가 $3.08 \pm .85$ 점이었다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능에서는 유의한 차이를 보이지 않았으며, 자기효능감은 연령, 결혼유무, 교육수준에서, 직무스트레스는 연령, 근무부서에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다.
- 직무스트레스는 감성지능($r = -.137, p = .026$), 자기효능감($r = -.165, p = .007$)과 유의한 역상관관계가 있어 감성지능이 높을수록, 자기효능감이 높을수록 직무스트레스가 낮은 것으로 나타났다. 또한 자기효능감은 감성지능($r = .498, p = .000$)과 유의한 순상관관계를 나타냈다.
- 감성지능은 자기효능감에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta = .498, p < 0.01$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 감성지능은 직무스트레스에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta = -.137, p < 0.05$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며, 자기효능감이 직무스트레스에 대해 통계적으로 유의한 수준($\beta = -.165, p < 0.01$)에서 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 감성지능과 자기효능감을 동시에 투입한 상황에서는 직무스트레스에 대한 감성지능의 영향이 유의하지 않으므로 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 매개효과가 성립되기 위해서는 충족되어야 하는 네 가지 조건들을 충족시키고 있다. 따라서 감성지능과 직무스트레스 간의 관계에서 자기효능감이 완전매개를 하는 것으로 나타났다.

이상의 본 연구결과를 토대로 감성지능과 자기효능감이 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 따라서 직무스트레스를 줄이기 위해서는 감성지능과 자기효능감을 높이는 전략을 수립하여 조직의 성과를 높여야 한다. 그리고 직무스트레스에 영향을 미칠 수 있는 다른 변수들에 대한 후속연구가 이루어져야 하며, 간호사의 자기효능감을 증진시키는 프로그램 개발 적용을 제안한다.

REFERENCES

- Ahn, J. S. (1999). *A study on the stress of service employees according to the emotional labor*. Unpublished master's thesis, Kyonggi University, Seoul.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bong, Y. S., So, H. S., & You, H. S. (2009). A study on the relationship between job stress, self-efficacy and job satisfaction in nurses. *J Korean Acad Nurs Admin*, 15(3), 425-433.
- Cha, K. L. (2002). *The relation of self-concept, self-efficacy and emotional intelligence*. Unpublished master's thesis, Hongik University, Seoul.
- Cho, H. J. (2008). *A study on emotional intelligence and job stress of teachers of special schools for mental retardation*. Unpublished master's thesis, Dankook University, Yongin.
- Choi, H. S. (1998). *A comparative study of work stress of nurses in a intensive care unit and in a general ward*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Chung, E. C., & Doh, B. N. (2002). Job stress, self-efficacy and health promoting behaviors in hospital nurses. *J Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs*, 11(3), 398-405.
- Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *The Academy of Management Review*, 17(2), 183-211.
- Han, K. H. (2003). The moderating effects of efficacy on the relationship between job characteristics and job stress outcomes. *The Korean Association of Personnel Administration Journal*, 27(1), 33-58.
- Han, K. H. (2005). The moderating effects of self-efficacy on the relationship between the employees' dispositional traits and job burnout. *DAEHAN Journal of Business*, 18(2), 531-555.
- Hwang, P. J. (2007). *A study on the influence of an employee's emotional intelligence on Organizational effectiveness*. Unpublished master's thesis, Sogang University, Seoul.
- Joung, M. S., & Kim, K. J. (2006). 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*, 11(4), 1-18.
- Kim, H. H. (2005). *Nurses' perceptions of job-related empowerment, job satisfaction, organizational commitment and self efficacy*. Unpublished master's thesis, Chungnam University, Daejeon.
- Kim, H. S. (2001). A comparative study regarding health condition and work stress of nurses working in cancer ward and general ward. *J Korean Oncol Nurs*, 1(2), 191-203.
- Kim, M. S., & Park, Y. B. (2008). The effects of self-efficacy and empowerment on perceived organizational support and organizational citizenship behaviors of Nurses. *J Korean Acad*

- Nurs Admin*, 14(3), 268-277.
- Kim, S. H. (2002). *The relation between social support and self-efficacy of residents of single-room occupancy hotels*. Unpublished master's thesis, Catholic University of Korea, Seoul.
- Kim, Y. M. (2008). *A study on the effect of emotional labor according to the personality type of hotel employee on job stress*. Unpublished master's thesis, Sejong University, Seoul.
- Ko, Y. K. (2006). *Identification of factors related to nurses' individual performance using a multilevel analysis*. Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul.
- Ko, Y. K., & Kang, K. H. (2006). A study on the relationship between self-efficacy, collective-efficacy and job stress in the nursing staff. *J Korean Acad Nurs Admin*, 12(2), 276-286.
- Lee, J. Y., & Jee, J. H. (2007). Moderating effects of emotional intelligence on the relationships between job demand and burn-out: focused on tourism employees. *Journal of Human Resource Management Research*, 14(4), 277-294.
- Lee, S. H. (2008). A study on the relationship between professional self-concept, self-efficacy and job satisfaction in clinical nurses. *J Korean Acad Adult Nurs*, 20(1), 10-20.
- Lee, Y. M., Schwarzer, R., & Jerusalem, M. (1994). *Korean adaptation of the general self-efficacy scale*, http://web.fu-berlin.de/gesund/publicat/ehps_cd/health/korean.htm
- Lim, J. S. (2004). *A study on the relationship among employee's emotional intelligence, employee's attitude and behavior*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Park, I. A. (2008). *The effect of nurses' personality, emotional labor on job attitude*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Parker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 116-166.
- Shin, H. J. (2006). *The influence of emotional education program on emotional intelligence and self-efficacy*. Unpublished master's thesis, Seoul National University of Education, Seoul.
- You, H. K. (2009). *A study on the relationship between emotional intelligence, job stress, job satisfaction and job performance*. Unpublished doctoral dissertation, Suwon University, Suwon.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.