



간호사의 감성지능과 스트레스 대처와의 관계

박형숙¹⁾ · 하재현²⁾ · 이미현³⁾ · 이현주⁴⁾

The Relationship between Emotional Intelligence and Stress Coping of Nurses

Park, Hyoung-Sook.¹⁾ · Ha, Jae-Hyun²⁾ · Lee, Mee-Hun³⁾ · Lee, Hyun-Ju⁴⁾

1) Professor, College of Nursing, Pusan National University.

2) Assistant Professor, Department of Nursing, Masan University

3) Nurse, Dong-Eui Medical Center

4) Nurse, Inje University Pusan Paik Hospital

Purpose: The purpose of this study was to identify the relationship between emotional intelligence and stress coping of nurses in hospitals. **Method:** The study was a descriptive-correlational study with a convenience sample of 298 nurses. Descriptive statistics t-test, Mann-Whitney U, One-way ANOVA and Pearson correlation coefficients were used for data analysis. **Results:** The results of this study were as follows; Emotional intelligence was higher in married nurses than unmarried nurses ($t=-2.90, p=.004$). Nurses with a clinical career of 4~7 years had better stress coping than nurses with shorter careers ($F=5.60, p=.004$). Ward nurses better stress coping than nurses in emergency rooms and Intensive care units ($F=4.43, p=.013$). Fixed shift nurses had better stress coping than nurses on rotation shifts ($t=-2.37, p=.019$). There was a significant positive correlation between emotional intelligence and stress coping ($r=.29, p<.001$). **Conclusion:** The results indicate that stress coping is better in nurses with higher emotional intelligence, 4~7 year clinical experience, working on ward as well as having a fixed shift. However further development and application of programs which can improve nurses' emotional intelligence are needed.

Key words : Emotional Intelligence, Nurses, Emotional Stress, Coping Behavior

주요어 : 감성지능, 간호사, 스트레스, 대처

1) 부산대학교 간호대학 교수

2) 마산대학교 간호학과 조교수(교신저자 E-mail: malern@hanmail.net)

3) 동의의료원 간호사

4) 인제대학교 부산백병원 간호사

접수일: 2014년 8월 11일 1차 수정일: 2014년 10월 2일 2차 수정일: 2014년 11월 7일 게재확정일: 2014년 11월 12일

• Address reprint requests to : Ha, Jae-Hyun

Department of Nursing, Masan University

2640 Hammadaero, Naeseo-eup, MasanHoiwon-gu, Changwon-si, Gyeongsangnam-do, Korea

Tel: 82-55-230-1143 Fax: 82-55-230-1441

서 론

연구의 필요성

최근의 의료서비스는 의료인 중심에서 의료소비자 중심으로 옮겨가고 있고 병원들은 의료소비자인 고객을 더 많이 확보하기 위해서 우수한 의료서비스를 제공하여 만족도를 높이려는 경향이 있다[1]. 또한 병원들은 경쟁적인 대형화, 의료기관 인증제 등 다양한 변화에 직면하고 있기 때문에 생존전략의 일환으로 인적자원 관리에 더욱 초점을 두고 있는 실정이다[2]. 이러한 인적자원 관리 대상자인 간호사는 병원에서 가장 많은 수를 차지하고 있으며, 간호서비스의 중요성도 날로 부각되고 있다[3]. 그러나 환자, 보호자 및 다른 의료인들과 직접적인 접촉을 통해서 끊임없이 상호 간의 감정을 교류하고 있는 병원 근무 간호사들은 환자의 증중도 증가와 높아지는 간호서비스 요구도 등으로 인해 신체적, 감정적 노동을 경험하게 된다[4].

병원간의 치열한 경쟁 속에서 가장 최일선에서 환자들을 돌보는 간호사들은 그 직무 특성으로 인한 스트레스에 더 노출되어 있고[5], 직무스트레스는 간호업무 수행능력을 증가시키기도 하지만 에너지를 고갈시키고 부작용을 초래하여 신체적, 정신적 건강에 부정적인 영향을 미치며 직무만족을 저해하는 장애가 된다[6]. 따라서 간호사의 직무스트레스에 영향을 주는 요인을 파악하여 스트레스에 대처하고 더 나아가 현재 자기가 하고 있는 일에서 최적의 환경을 조성하여 개인의 성과를 극대화 시키는 것이 매우 중요하다[4]. 이렇게 스트레스가 많은 병원 환경 속에서 근무하는 간호사에게는 전문적 실무 능력만큼이나 자신의 감정을 조절하고 통제하는 능력이 필요한데 이는 바로 감성지능이다[7]. 감성지능은 개인이나 조직에 유해한 영향을 미치는 스트레스에 대한 대처 방안으로 언급되고 있는 긍정적인 감정 성향으로 자기 자신은 물론 주위의 다른 사람들의 감성을 정확하게 이해하며, 자신의 감성을 활용하고 조절할 줄 아는 능력을 말한다[8]. 이러한 감성지능은 스트레스 상태에서 합리적인 사고를 유지하고 타인에 대해 공감할 수 있고 희망을 가지게 하며, 스트레스 여부를 판단할 때나 스트레스로 나타나는 감정을 통제하는 데 중요한 역할을 할 수 있다[9]. 따라서 감성지능은 환자를 돌보는 간호사가 스트레스를 받아들이는 중요한 변수가 될 뿐 아니라 간호사의 업무수행능력에도 관련 있는 변수이다[10].

간호사의 직무 스트레스는 교대근무, 환자간호 업무 등과 관련이 있고 이러한 스트레스 수준은 대처양상에 따라 크게 달라지는데, 스트레스 대처란 스트레스로 인한 피해를 최소화하려는 개인의 노력을 의미하는 것으로[11], 개인이 스트레스나 위기에 직면했을 때 극복하기 위하여 사용하는 의식적이

거나 무의식적인 일련의 행위를 말한다[12]. 간호사의 스트레스 대처는 일차적으로 간호사의 건강수준과 직결될 뿐만 아니라 환자의 건강과 안녕에 직·간접적인 영향을 미치기 때문에 이를 효율적으로 관리하는 것이 중요하다[13]. 따라서 간호사의 스트레스 대처를 돕기 위한 개인의 감성지능의 증진은 매우 중요하다고 할 수 있다.

간호사의 감성지능에 대한 선행연구를 살펴보면 간호사의 감성지능과 조직몰입 연구에서 감성지능이 조직몰입과 조직시민행동에 공통적으로 영향을 미치는 요인임을 규명하였고[2], 간호사의 감성지능과 직무만족에 관한 연구에서는 감성지능이 높을수록 직무만족이 높은 것으로 보고 하였다[14]. 감성지능과 직무스트레스 연구에서는 간호사의 감성지능이 높을수록 직무스트레스가 낮고[4,15], 감성지능과 이직의도에 관한 연구에서는 간호사의 감성지능이 경력몰입의 매개를 통해 이직의도에 영향을 미친다고 보고하였다[16]. 의료인의 직무스트레스와 대처경험에 관한 질적연구에서는[17] 상대방의 입장에서 생각하고, 자유롭게 토론하며 다른 부서의 의견을 경청하고 이해하여 우호적 팀 분위기를 조성 할 수 있는 의사소통 기술 증진이 필요하다고 하였는데, 감성지능은 자신과 타인의 감성을 파악하고 이해하여 대인관계를 유연하게 이끌어갈 수 있는 능력으로[18] 타인의 의견을 경청하고 이해하며 우호적 분위기를 조성할 수 있는 의사소통 기술 함양하기 위해서 감성지능이 필요하다.

이상에서 진술한 바와 같이 스트레스가 많은 환경에서 일하는 간호사의 스트레스를 줄이고 직무만족을 높기 위해 스트레스 대처를 효과적으로 사용할 필요가 있으며, 이를 위해 간호사들은 다양한 역량을 갖추기 위해 노력하여야 한다. 특히 간호사들은 환자, 보호자 및 다른 의료인들과 직접적인 접촉을 통해서 끊임없이 상호 간의 감정을 교류하기 때문에 보다 효과적인 감성지능이 필요하다고 생각된다. 그러나 직무스트레스를 효과적으로 대처할 수 있는 중요한 변수인 감성지능과 스트레스 대처와의 관계를 다룬 연구는 부족한 실정이다.

전문직 간호사의 효율적인 간호 직무수행을 위하여 긍정적이고 적절한 스트레스 대처를 사용한다면 효율적인 스트레스 예방과 관리가 이루어 질수 있기 때문에[19] 간호사 직무 스트레스를 줄이는 방안으로 적절한 직무스트레스 대처 사용은 중요한 의미가 있다고 할 수 있다.

이에 본 연구자는 간호사의 스트레스 대처를 증대시키기 위한 변수인 간호사의 감성지능과 스트레스 대처와의 관계를 분석하여, 간호사의 감성지능을 향상시키고 스트레스 대처 방안을 마련하기 위한 자료를 제공하고자 한다.

연구 목적

본 연구의 목적은 원활한 간호업무를 위하여 간호사의 감성지능과 스트레스 대처와의 관계를 파악하기 위함이며 이를 위한 구체적인 목표는 아래와 같다.

- 연구대상자의 일반적 특성과 근무특성을 파악한다.
- 연구대상자의 감성지능과 스트레스 대처를 파악한다.
- 연구대상자의 일반적 특성과 근무특성에 따른 감성지능과 스트레스 대처를 분석한다.
- 연구대상자의 감성지능과 스트레스 대처간의 상관관계를 분석한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 간호사를 대상으로 감성지능과 스트레스 대처를 조사하고 감성지능과 스트레스 대처와의 관계를 규명하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

연구 대상 및 자료 수집 방법

본 연구의 자료수집 기간은 2013년 6월부터 2013년 9월까지 약 4개월간이며 부산, 경남 지역 상급종합병원 2곳, 종합병원 3곳 및 병원 2곳 등 7개 의료기관에 근무하는 간호사를 대상으로 자가보고식 설문지를 이용하였다. 자료수집 전 B광역시 소재 P대학교병원 임상시험심사위원회(Institutional Review Board)에 연구계획서를 제출하여 심의면제(E-2013057)를 받은 후 연구를 진행하였다.

대상자 선정을 위해 본 연구자가 직접 7개 병원 간호부를 찾아가서 연구 목적과 방법 및 설문지 내용에 관하여 설명을 하고 허락을 받은 후 연구 대상자들에게 윤리적 측면을 고려하여 연구의 목적, 방법 및 익명성보장에 대해 직접 설명하고 및 연구 참여에 대한 동의서에 서명을 받았다. 설문지는 탈락자를 고려하여 330부의 설문을 배포하였으나 307부가 회수되었고, 이 중 불성실한 설문지 9부를 제외하여 최종 298부를 분석에 사용하였다. 표본 수는 적절한 대상자수를 산출하기 위해 검정력 분석프로그램인 G*power 3.1.9를 이용하여 유의수준 .05, 중간효과크기인 .25 및 검정력 .8을 적용하였을 때 상관관계 분석에 필요한 표본 크기는 269명으로 산출되어 대상자수는 충족하였다.

연구 도구

본 연구의 도구는 연구대상자의 일반적 특성과 근무특성 9

문항, 감성지능 16문항, 스트레스 대처 34문항의 총 59문항으로 구성된 구조화된 설문지를 사용하였다.

● 일반적 특성과 근무특성

일반적인 특성과 근무특성은 선행논문[1,2,10]들을 참고하여 일반적인 특성은 성별, 나이, 결혼상태, 종교 및 학력, 근무특성은 경력, 근무부서, 직위 및 근무형태를 포함하여 총 9문항으로 구성하였다.

● 감성지능

감성지능은 자신과 타인의 감성을 파악하고 이해하여 대인 관계를 유연하게 이끌어 갈 수 있는 능력으로[18] 본 연구에는 감성지능 측정도구로 Wong과 Law [8]가 개발하고 Lim [20]이 번안한 총 16문항의 도구를 사용하였다. 이 도구는 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절 및 감성의 활용의 하부영역이 각 4문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘거의 아니다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 7점의 평정척도로 측정되며 점수의 범위는 16점에서 112점으로 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 도구의 개발 당시 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .88$ 이었다.

● 스트레스 대처

스트레스 대처는 개인이 스트레스나 위기에 직면했을 때 극복하기 위하여 사용하는 의식적이거나 무의식적은 일련의 행위를 말하는 것으로[12], 본 연구에서 사용한 스트레스 대처 측정도구는 Lazarus와 Folkman [12]이 개발하고, Park [21]이 사용한 도구로 6가지 하위영역으로 문제 중심 8문항, 희망적 관측 5문항, 무관심 6문항, 사회적 지지탐색 6문항, 긍정적 관점 4문항, 긴장해소 5문항 등 총 34문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘거의 아니다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 4점의 평정척도이며 총점의 범위는 34점에서 136점으로 점수가 높을수록 스트레스 대처를 잘 사용하고 있음을 의미한다. 선행연구[21]의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .85$ 이었고 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .88$ 이었다.

자료 분석

수집된 자료의 분석은 SPSS Win 20.0을 이용하였다.

- 연구대상자의 일반적 특성, 근무 특성, 감성지능 및 스트레스 대처는 실수와 백분율, 평균과 표준편차를 사용하였다.
- 연구대상자 특성에 따른 감성지능과 스트레스 대처의 차이는 t-test, Mann-Whitney U, One-way ANOVA로 분석하였으며 사후검정은 Scheffe test로 분석하였다.

- 연구대상자의 감성지능과 스트레스 대처와의 상관관계는 Pearson's correlation으로 분석하였다.

연구 결과

연구대상자의 일반적 특성과 근무 특성

연구대상자의 일반적 특성과 근무 특성에 관한 연구결과는 Table 1과 같다. 일반적 특성으로 성별은 여성이 91.6%로서 남성 8.4%보다 많았고, 평균 나이는 28.3±5.30세이며 25세에서 30세 미만이 50.3%로 가장 많았다. 결혼 상태는 미혼이 75.5%로 기혼자보다 많았고, 종교는 없는 경우가 48.0%로 가장 많았으며, 최종학력은 학사가 50.6%로 가장 많았다. 근무 특성으로 평균 임상경력은 5.9±5.07년 이었으며, 근무부서는 병동 23.5%, 중환자실 22.5%, 응급실 20.8%, 외래 20.1%, 기타 13.1%의 순 이었고, 직위는 일반 간호사가 92.0%이었으며 64.1%가 3교대근무를 하고 있었다.

연구대상자의 감성지능과 스트레스 대처

연구대상자의 감성지능과 스트레스 대처에 관한 연구결과는 Table 2와 같다. 연구대상자의 감성지능 점수는 최저 1점에서 최고 7점 기준으로 평균평점 4.89±0.65점이었고 하부영역 중 타인의 감성이해가 5.09±.76점으로 가장 높고, 다음이 자신의 감성이해 5.02±.76점, 감성의 활용 4.82±.71점, 감성의 조절 4.63±.81점 순이었다. 스트레스 대처는 최저 1점에서 최고 4점 기준으로 평균평점 2.43±0.34점이었으며, 스트레스 대처의 하부요인 중 문제중심은 2.67±0.42점으로 가장 높았고, 그 다음은 사회적 지지탐색 2.67±0.60점, 긍정적 관점 2.56±0.57점, 희망적 관측 2.49±0.58점, 긴장해소 2.15±0.49점, 무관심 1.95±0.53점 순이었다.

연구대상자의 일반적 특성과 근무 특성에 따른 감성지능과 스트레스 대처 분석

연구대상자의 일반적 특성과 근무 특성에 따른 감성지능과

Table 1. General Characteristics and Job Characteristics of the Participants

(N=298)

Characteristics	Division	n	%	M±SD
Gender	F	273	91.6	
	M	25	8.4	
Age (yr)	< 25	67	22.5	28.3±5.30
	25 ~ 29	150	50.3	
	≥ 30	81	27.2	
Marital status	Single	225	75.5	
	Married	73	24.5	
Religion	Protestant Christian	76	25.5	
	Buddhist	53	17.8	
	Catholic Christian	26	8.7	
	None	143	48.0	
Education level	University	151	50.6	
	Junior college	114	38.3	
	Graduate degree or higher	33	11.1	
Clinical career (yr)	< 2	57	19.1	5.9±5.07
	≥2 < 4	77	25.8	
	≥4 < 7	74	24.8	
	≥ 7	90	30.2	
Work Depart.	Ward	70	23.5	
	Intensive care unit	67	22.5	
	Emergency room	62	20.8	
	Outpatient department	60	20.1	
	Other	39	13.1	
Position	Staff nurse	274	92.0	
	Charge nurse	20	6.7	
	Head nurse	4	1.3	
Type of duty	Rotating Shifts	191	64.1	
	Fixed shift	97	32.5	
	Other	10	3.4	

Table 2. Emotional Intelligence and Stress Coping of the Participants

(N=298)

Variables	Division	Item	Range	Item M±SD	Total M±SD
Emotional intelligence	Others' emotion appraisal	4	1-7	5.09±.76	
	Self-emotion appraisal	4	1-7	5.02±.76	
	Use of emotion	4	1-7	4.82±.71	
	Regulation of emotion	4	1-7	4.63±.81	
	Total	16	1-7	4.89±0.65	78.27±10.32
Stress coping	Problem-centered	8	1-4	2.67±0.42	
	Social support navigation	6	1-4	2.67±0.60	
	Positive perspective	4	1-4	2.56±0.57	
	Hope observation	5	1-4	2.49±0.58	
	Relieve tension	5	1-4	2.15±0.49	
	Indifference	6	1-4	1.95±0.53	
	Total	32	1-4	2.43±0.34	82.60±11.67

Table 3. Emotional Intelligence and Stress Coping by General Characteristics and Job Characteristics of the Participants (N=298)

Variables	Division	n	Emotional intelligence	t, z, or F (p)	Stress coping	t, z, or F (p)
Gender	F	273	4.88±0.64	-1.31(.191)*	2.45±0.32	-1.94(.052)*
	M	25	5.02±0.67		2.23±0.48	
Age (yr)	< 25	67	4.84±0.61	2.54(.081)	2.48±0.30	1.07(.344)
	25 ~ 29	150	4.84±0.67		2.41±0.36	
	≥ 30	81	5.03±0.61		2.41±0.35	
Marital state	Single	225	4.83±0.65	-2.90(.004)	2.42±0.35	-.50(.612)
	Married	73	5.07±0.61		2.45±0.29	
Religion	Protestant	102	4.88±0.65	.22(.802)	2.44±0.34	.38(.682)
	Buddhist	53	4.94±0.69		2.46±0.36	
	None	143	4.88±0.63		2.41±0.34	
Education level	University	151	4.89±0.68	0.20(.818)	2.45±0.33	1.07(.345)
	Junior college	114	4.87±0.60		2.39±0.35	
	Graduate degree or higher	33	4.95±0.66		2.47±0.34	
Clinical career (yr)	< 4 ^a	134	4.84±0.62	2.37(.095)	2.45±0.34	5.60(.004) (c<a,b)**
	≥ 4 < 7 ^b	74	4.83±0.70		2.51±0.29	
	≥ 7 ^c	90	5.01±0.63		2.33±0.37	
Work Depart.	Ward ^a	70	4.86±0.63	.16(.854)	2.49±0.33	4.43(.013) (b<a,c)**
	ER/ICU ^b	129	4.91±0.65		2.36±0.38	
	Other ^c	99	4.89±0.66		2.47±0.28	
Position	Staff nurse	274	4.89±0.64	-.24(.813)	2.43±0.35	-.05(.957)
	Charge or Head nurse	24	4.95±0.70		2.40±0.33	
Type of duty	Rotating Shifts	191	4.86±0.65	-1.15(.249)	2.40±0.37	-2.37(.019)
	Fixed Shift	107	4.95±0.63		2.49±0.25	

* Mann-Whitney U, ** Scheffe test

ER/ICU=Emergency room/Intensive care unit

스트레스 대처에 관하여 분석한 결과는 Table 3과 같다. 감성 지능은 기혼자가 미혼자보다 더 높았으며($t=-2.90, p=.004$) 이는 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 스트레스 대처정도는 임상경력이 4년 이상 7년 미만인 대상자들이 가장 높았고 ($F=5.60, p=.004$), 사후 검정 결과, 임상경력 7년 이상인 집단 (2.33 ± 0.37)에 비해, 4년 미만인 집단(2.45 ± 0.34)과 4년 이상 7년 미만인 집단(2.51 ± 0.29)이 스트레스 대처정도가 더 높았다.

근무부서에 따라서는 응급실과 중환자실 같은 특수과트보다 병동이나 다른 부서에 근무하는 경우가 스트레스 대처 정도가 높았으며($F=4.43, p=.013$), 사후검정 결과 응급실과 중환자실 근무(2.36 ± 0.38)에 비해 병동에 근무하는 집단(2.49 ± 0.33)과 기타부서 집단(2.47 ± 0.28)의 스트레스 대처 정도가 더 높았다. 근무형태에 따라서는 3교대 근무를 하는 경우보다 고정 번 근무를 하는 경우가 스트레스 대처 점수가 더 높았으며

Table 4. Correlation of Emotional Intelligence and Stress Coping (N=298)

Variables	Emotional intelligence	Self-emotion appraisal	Others' emotion appraisal	Regulation of emotion	Use of emotion	Stress coping	Problem-centered	Hope observation	Indifference	Social support navigation	Positive perspective	Relieve tension
Emotional intelligence	1											
Self-emotion appraisal	.90(<.001)	1										
Others' emotion appraisal	.81(<.001)	.73(<.001)	1									
Regulation of emotion	.84(<.001)	.66(<.001)	.45(<.001)	1								
Use of emotion	.86(<.001)	.67(<.001)	.57(<.001)	.72(<.001)	1							
Stress coping	.29(<.001)	.19(<.001)	.37(<.001)	.17(<.001)	.25(<.001)	1						
Problem-centered	.43(<.001)	.32(<.001)	.40(<.001)	.38(<.001)	.38(<.001)	.66(<.001)	1					
Hope observation	.63(.281)	.02(.770)	.19(<.001)	-.02(.699)	.03(.594)	.69(<.001)	.27(<.001)	1				
Indifference	.55(.345)	.02(.742)	.07(.222)	.05(.443)	.05(.365)	.60(<.001)	.83(.154)	.38(<.001)	1			
Social support navigation	.14(.015)	.08(.155)	.34(<.001)	-.03(.564)	.11(.069)	.72(<.001)	.33(<.001)	.46(<.001)	.27(<.001)	1		
Positive perspective	.46(<.001)	.33(<.001)	.35(<.001)	.41(<.001)	.47(<.001)	.68(<.001)	.60(<.001)	.30(<.001)	.25(<.001)	.35(<.001)	1	
Relieve tension	-.01(.922)	.01(.943)	.08(.148)	-.06(.336)	-.05(.373)	.57(<.001)	.24(<.001)	.23(<.001)	.33(<.001)	.28(<.001)	.25(<.001)	1

($t=-2.37, p=.019$) 통계적으로 유의하였다.

연구대상자의 감성지능과 스트레스 대처와의 상관관계 분석

연구대상자의 감성지능과 스트레스 대처의 상관관계 결과는 Table 4와 같다. 감성지능과 스트레스 대처는 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다($r=.29, p<.001$). 하부영역으로는 자신의 감성 이해는 문제중심의 스트레스 대처($r=.32, p<.001$)와 긍정적 관점의 스트레스 대처($r=.33, p<.001$)와 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타내었고, 타인의 감성 이해는 문제중심의 스트레스 대처($r=.40, p<.001$), 희망적 관측의 스트레스 대처($r=.19, p=.001$), 사회적 지지의 스트레스 대처($r=.34, p<.001$) 및 긍정적 관점의 스트레스 대처($r=.35, p<.001$)와 유의한 양의 상관관계를 나타내었다. 감성의 조절은 문제중심의 스트레스 대처($r=.38, p<.001$), 긍정적 관점의 스트레스 대처($r=.41, p<.001$)와 유의한 정적 상관관계를, 감성의 활용은 문제중심의 스트레스 대처($r=.38, p<.001$)와 긍정적 관점의 스트레스 대처($r=.47, p<.001$)와 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

논 의

본 연구는 간호사들이 지각하는 감성지능과 스트레스 대처와의 상관관계를 파악하고, 스트레스 대처에 미치는 영향요인을 규명하기 위해 수행되었으며, 연구결과를 중심으로 논의하고자 한다.

본 연구에서 감성지능 평균은 7점 만점에 4.9점으로 중소병원 간호사를 대상으로 같은 도구를 사용한 연구[15]에서의 4.6점, 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구[22]의 4.6점보다 높고, 지방소재 대학병원 간호사를 대상으로 한 연구[4]의 5점 만점에 3.4점 보다 높은 것으로 나타났다.

감성지능의 하위영역별로 보면 타인의 감성이해가 5.1점으로 가장 높고 다음이 자신의 감성이해 5.0점, 감성의 사용 4.8점, 감성의 조절 4.6점 순이었다. 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구[22]에서도 타인의 감성이해가 4.7점으로 가장 높고 다음이 자신의 감성이해가 4.5점으로 타인의 감성이해가 가장 높았던 본 연구의 결과와 일치한다. 중소병원 간호사를 대상으로 한 연구[15]에서는 자신의 감성이해가 5.0점으로 가장 높고 타인의 감성이해 4.6점, 감성의 사용 4.5점, 감성의 조절 4.2점 순이었고, 지방소재 대학병원 간호사를 대상으로 한 연구[4]도 자신의 감성이해가 5점 만점에 3.6점으로 가장 높고, 타인의 감성이해 3.5점, 감성의 사용 3.4점, 감성의 조절 3.1점 순으로 본 연구와 유사하지만 자신의 감성의 이해가 가장 높

아 본 연구와 차이를 보인다. 그러나 감성의 조절이나 활용보다 타인이나 자신의 감성이해에 대한 감성지능 점수가 높다는 점은 일치하여 간호사들은 감성조절이나 활용능력이 이해 능력에 비해 부족함하다고 생각할 수 있다.

본 연구에서의 대상자는 상급종합병원 2곳과 종합병원 3곳, 병원 2곳에서 대규모로 수집하였으나 연구자가 자료수집 당시 병원별 특성을 미처 생각하지 못하여 따로 병원규모별 특성을 구하지 않아 그에 따른 감성지능을 분석하지 못한 점이 연구의 본 제한점이다. 간호사의 감성지능에 대한 연구가 지속적으로 이루어져서 병원규모별로 감성지능 차이를 뒷받침할 근거가 마련되기를 제안한다.

스트레스 대처 평균은 4점 만점에 2.4점으로 국립병원 간호사를 대상으로 한 연구[21]와 일치한다. 스트레스 대처의 하위영역별로 보면 차이를 보여 본 연구에서는 문제중심은 2.7점, 사회적 지지탐색 2.7점, 긍정적 관점 2.6점, 희망적 관측 2.5점, 긴장해소 2.2점, 무관심 2.0점 순으로 이는 선행연구[19,23]에서 문제중심 대처를 가장 많이 사용한다는 연구결과와 일치하여 간호사들이 스트레스에 대해 문제 중심 대처나 사회적 지지탐색 및 긍정적 관점 영역 대처를 많이 하는 경향을 나타낸 것은 어려운 상황에 직면했을 때 긍정적 태도를 가지고 상황을 좀 더 문제 중심적으로 보며 문제 해결을 위해 문제의 원인을 규명하여 근본적 해결을 하고자 하는 긍정적인 대처를 많이 하는 것으로 생각된다. 그러나 Park [21]의 연구에서는 본 연구에서 가장 낮은 스트레스 대처 영역인 무관심이 가장 높은 스트레스 대처 영역으로 나타나 본 연구와 상이한 결과를 보였는데 무관심영역의 세부내용을 보면 ‘시간이 해결해줄 것이라고 생각한다’, ‘그 일에 대해 많이 생각하지 않는다.’ 및 ‘운명에 맡긴다.’ 등으로 무관심의 대처도 좋은 대처방법이 될 수 있겠으나 좀 더 적극적이고 긍정적인 대처 방법을 사용할 수 있는 전략이 필요하다 하겠다[19].

연구대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능에서는 기혼자가 미혼자보다 감성지능이 더 높은 것으로 나타났으며 간호사를 대상으로 한 선행연구들의 결과와 일치한다[4,10,15]. 이 결과는 미혼자들의 감성지능을 높여야 할 필요성을 시사한다. 감성지능이 높은 사람이 결혼을 한 것인지, 결혼을 하면 감성지능이 높아지는 것인지에 대해서는 추후 연구가 더 필요하겠지만, 본 연구결과에서도 미혼 대상자가 더 많은 것처럼 임상 간호사의 대부분이 미혼인 상황이니 미혼인 간호사의 감성지능을 높여 스트레스 대처를 잘 사용하게 하여 스트레스를 줄인다면, 직무만족을 높이고 이직을 줄이는 효과를 기대할 수 있을 것이다.

일반적 특성과 근무 특성에 따른 스트레스 대처 차이를 보면 임상경력이 4년 이상 7년 미만인 대상자들이 스트레스 대처 점수가 가장 높고, 7년 이상의 대상자가 스트레스 대처 점

수가 가장 낮은 것으로 나타났다. 이는 임상경력과 차이를 보이지 않은 연구[21]와 차이를 보인다. 따라서 본 연구에서 7년 이상인 간호사가 상대적으로 스트레스 대처 점수가 낮게 나타난 원인이 무엇인지, 이들이 경력이 쌓이면 스트레스에 노출되는 상황이 상대적으로 적어서 대처정도 점수가 낮은 것인지, 아니면 7년 이상의 고년차들은 자신들의 간호업무 뿐만이 아닌 관리업무와 행정업무 등 많은 업무 등 스트레스 정도가 더 많아지기 때문에 스트레스 대처를 잘 사용하지 못하는 것인지 여러 가지 추측을 할 수 있는데 이를 근거할 후속 연구가 지속적으로 이루어져야 하겠다. 근무부서에 따라서는 응급실과 중환자실 같은 특수파트보다 병동이나 다른 부서에 근무하는 대상자들이 스트레스 대처를 잘 사용하는 것으로 나타나 중환자실 간호사와 병동간호사간의 스트레스 대처 정도는 유의한 차이가 없다고 보고한 연구[19]와 상이한 결과를 보인다. 이에 대해서도 응급실과 중환자실 등 특수부서 간호사들의 스트레스 대처에 대한 비교연구가 필요하다 하겠다. 근무형태에 따라서는 3교대를 하는 경우보다 고정변 근무를 하는 대상자들이 스트레스 대처를 잘하는 것으로 나타났는데 이는 Park [21]의 연구에서는 책임간호사가 스트레스 대처를 잘 사용하는 것으로 나타나 임상경력이 많은 간호사가 스트레스 대처를 잘 사용하고 있다는 본 연구결과와 유사하다고 할 수 있다.

본 연구에서 감성지능과 스트레스 대처는 유의한 양의 상관관계를 나타내었다. 하부영역으로는 자신의 감성 이해는 문제 중심의 스트레스 대처와 긍정적 관점의 스트레스와 대처 통계적으로 유의한 양의 상관관계를, 타인의 감성이해는 문제 중심의 스트레스 대처, 희망적 관측의 스트레스, 사회적 지지의 스트레스 대처 및 긍정적 관점의 스트레스 대처와 유의한 양의 상관관계를 보였다. 감성의 조절은 문제중심의 스트레스 대처, 긍정적 관점의 스트레스 대처와 유의한 양의 상관관계를, 감성의 활용은 문제중심의 스트레스대처와 긍정적 관점의 스트레스 대처와 유의한 양의 상관관계가 있었다. 이를 통해 감성지능은 스트레스대처 하부영역 들과 유의한 상관관계가 있음이 증명되어 감성지능을 높이면 스트레스 대처를 더 잘 할 수 있다고 유추할 수 있다. 또한 감정노동을 하는 직장인의 경우 감성지능이 높을수록 직무스트레스를 적게 경험한다는 연구결과[9]와 감성지능이 부정적 스트레스를 최소화하고 [24], 높은 감성지능과 낮은 스트레스는 직접적인 연관이 있어 감성지능 개발이 필요하다는 선행연구 결과[25]에 비추어 볼 때 감성지능이 높은 대상자들이 스트레스 대처를 잘 사용하기 때문에 스트레스를 적게 경험한다고 생각할 수 있다. 따라서 임상에서는 교육차원에서 간호사들의 감성지능을 향상시킬 수 있는 수 있는 적절한 프로그램을 개발하는 것이 필요하다.

Goleman [18]은 감성지능 육성의 필요성을 강조한 바 있는데 감성지능을 높이려면 정서 조절과 표현의 체험을 해야 하며 연습과 훈련을 받아야 한다고 하였다. 따라서 효과적으로 간호사의 스트레스 대처 능력을 향상시키기 위해 감성지능을 높일 수 있는 방안을 마련한다면 간호사 개인의 업무 스트레스 대처능력 향상으로 사직이나 이직이 감소하게 될 것이라 생각된다.

본 연구는 모든 간호사를 대상으로 무작위 표집을 하지 못하였다는 제한점을 가지나 간호사의 감성지능과 스트레스 대처간의 관계에 대한 실제적인 근거를 마련했다는데 연구의 의의가 있다.

결론

본 연구는 간호사를 대상으로 일반적 특성, 근무 특성, 감성지능 및 스트레스 대처를 파악하고 이들의 상관관계를 분석한 서술적 상관관계연구이다. 감성지능은 미혼자보다 기혼자가 더 높으며, 스트레스 대처는 임상경력이 4년 이상 7년 미만이 가장 높고, 특수파트보다 일반 병동 근무하는 경우, 3교대보다 고정변 근무를 하는 경우가 스트레스 대처를 잘 사용하는 것으로 나타났다. 감성지능과 스트레스 대처는 유의한 양의 상관관계를 나타내었다.

연구대상자의 감성지능이 높을수록 스트레스 대처를 잘하므로 간호사들의 감성지능을 향상시킬 수 있는 교육 프로그램의 개발과 적용이 필요하다. 따라서 본 연구결과를 토대로 스트레스 대처에 관한 근거를 마련하기 위한 후속연구와 간호사의 감성지능을 향상시킬 수 있는 훈련 프로그램의 개발 및 적용을 제언한다.

References

1. Baik DW, Yom YH. Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2012;18(3):271-280. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2012.18.3.271>
2. Joo YS, Han SS. The effects of leader's emotional intelligence and nurse's own emotional intelligence on organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Journal of Korean Academic Society Nursing Education*. 2013;19(2):194-202. <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2013.19.2.194>
3. Han SS, Sohn IS, Kim NE. New nurse turnover intention and influencing factors. *Journal of Korean Academy Nursing*. 2009;39(6):878-887. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2009.39.6.878>
4. Lee KH, Song JS. The effect of emotional intelligence on

- self-efficacy and job stress of nurses: Mediating role of self-efficacy. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2010;16(1):17-25. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2010.16.1.17>
5. Ko YK, Kang KH. A study on the relationship between self-efficacy, collective-efficacy and job stress in the nursing staff. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2006;12(2):276-286.
 6. Bong YS, So HS, You HS. A study on the relationship between job stress, self-efficacy and job satisfaction in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(3):425-433.
 7. Freshwater D, Stickley T. The heart of the art: Emotional intelligence in nurse education. *Nursing Inquiry*. 2004;11(2): 91-98. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1440-1800.2004.00198.x>
 8. Wong CS, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*. 2002;13(3): 243-274. [http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
 9. Song MS, Kim SY. The relationship between emotional intelligence and job stress as perceived by child care teachers. *Journal of Future Early Childhood Education*. 2009;16(4): 99-119.
 10. Kim JH, Lee YM, Joung HY, Choo HS, Won SJ, Kwon SY, et al. Effects of emotional labor, emotional intelligence and social support on job stress in clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of nursing*. 2013;20(2):157-167. <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.2.157>
 11. Chang EM, Daly JW, Hancock KM, Bidewell J, Johnson A, Lambert VA, et al. The relationships among workplace stressors, coping methods, demographic characteristics and health in Australian nurses. *Journal of Professional Nursing*. 2006;22(1):30-38. <http://dx.doi.org/10.1016/j.profnurs.2005.12.002>
 12. Lazarus RS, Folkman S. *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer Publishing Company; 1984. p. 1-456.
 13. himizutani M, Odagiri Y, Ohya Y, Shimomitsu T, Kristensen TS, Maruta T, et al. Relationship of nurse burnout with personality characteristics and coping behaviors. *Industrial Health*. 2008;46(4):326-335. <http://dx.doi.org/10.2486/indhealth.46.326>
 14. Han SY, Lee YM. The effect of emotional intelligence on organization communication satisfaction and job satisfaction. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2011;12(12):5493-5499. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2011.12.12.5493>
 15. Lee S. Emotional intelligence and job stress of clinical nurses in local public hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2010;16(4):466-474. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2010.16.4.466>
 16. Han SJ. Influence of clinical nurses' emotional intelligence on their career commitment and turnover intention: Moderating role of career commitment. *Journal of the Korea Contents Association*. 2011;11(7):418-425. <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2011.11.7.418>
 17. Han KS, Choi MY, Lee SJ. Experiences of job stress-coping in health care professionals. *Korean Journal of Stress Research*. 2013;21(2):131-139.
 18. Goleman D. *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books; 2005. p. 1-384.
 19. Baek MW. A comparative study on job stress and coping of the nurses in ICU and cancer ward. *Korean Journal of Rehabilitation Nursing*. 2007;10(2):81-89.
 20. Lim JS. A study on the relationship between the emotional intelligence, attitudes, and behavior of employees [master's thesis]. Seoul: Korea University; 2004.
 21. Park HY. Job stress and coping measures of nurses in the national general hospitals [master's thesis]. Seoul: Sungshin University; 2010.
 22. Park SM, Park OI, Moon H. The effect of the emotional intelligence on the relationship between emotional labor and turnover intention of the general hospital nurses. *Health and Social Welfare Review*. 2013;33(3):540-564.
 23. Park HS, Gang EH. A study on job stress and the coping of ICU nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2007; 37(5):810-821.
 24. Por J, Barriball L, Fitzpatrick J, Roberts J. Roberts. Emotional intelligence: Its relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. *Nurse Education Today*. 2011;31(8):855-860. <http://dx.doi.org/10.1016/j.nedt.2010.12.023>
 25. Montes-Berges B, Augusto JM. Exploring the relationship between perceived emotional intelligence, coping, social support and mental health in nursing students. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*. 2007;14(2):163-171. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2850.2007.01059.x>