

임상간호사의 의사소통능력과 감성지능이 조직성과에 미치는 영향

이영부¹⁾ · 고명숙²⁾

¹⁾서울아산병원 간호사, ²⁾삼육대학교 간호학과 교수

The Effect of Clinical Nurses' Communication Competency and Emotional Intelligence on Organizational Performance

Lee, Young Bu¹⁾ · Koh, Myung Suk²⁾

¹⁾RN, Department of Nursing, Asan Medical Center

²⁾ Professor, Department of Nursing, Sahmyook University

Purpose: The purpose of this study was to investigate the effect of clinical nurses' communication competency and emotional intelligence on organizational performance. **Methods:** Two hundred and fifty nurses who currently work at two superior general hospitals in Seoul, Korea, participated in the study. Data were collected between March and April, 2015. Global Interpersonal Communication Competence Scale (GICC-15) developed by Hur (2003) was used to measure communication competency. Wong & Law's emotional intelligence scale (WLEIS) developed by Wong & Law (2002) was used to measure emotional intelligence. Organizational performance scale developed by Brewer & Selden (2000) was used to measure organizational performance. **Results:** The results were summarized as follows: 1) The means of communication competency, emotional intelligence and organizational performance were 3.61, 4.84, and 3.59 respectively. 2) There were positive correlations between communication competency, emotional intelligence and organizational performance. 3) The variance of organizational performance accounted for was 26.0% (adj $R^2 = .26$). **Conclusion:** These findings suggest that developing human resources in nursing is important for better organizational performance.

Key words: Communication Competency, Emotional Intelligence, Organizational Performance

I. 서론

1. 연구의 필요성

병원조직은 일반조직에서 나타나는 다양한 특성을 내포하면서 전문인력과 특수 시설을 가진 독특하고 복합적인 구조의 형태를 취하고 있다[1]. 이런 외적인 환경과 더

불어 내적으로는 점차 의료시장의 개방에 따른 지속적인 질 향상을 추구해 나가야 하는데 이를 위해 의료기관들은 구성원들에게 구체적인 조직성과 목표를 제시하고 이것을 관리해 오고 있다.

조직성과란 조직이 특정한 것을 실행하여 이루어 내거나 최종적으로 이루어낸 결과물로서, 조직의 내적 차원과 외적 차원에서 구현되는 능률성, 효과성, 공정성 차원의

주요어: 의사소통, 감성지능, 조직성과

Corresponding author: Koh, Myung Suk

Department of Nursing, Sahmyook University, 815, Hwarang-ro Nowon-gu, Seoul 01795, Korea.
Tel: 82-2-3399-1586, Fax: 82-2-3399-1594, E-mail: kohms@syu.ac.kr

* 본 논문은 제1저자 이영부의 2015년 석사학위논문 축약본임.

투고일: 2015년 7월 29일 / 심사외일: 2015년 10월 2일 / 게재확정일: 2015년 10월 21일

성과를 의미한다[2]. 병원조직에서 간호조직은 환자에게 24시간의 지속적이고 직접적인 서비스를 제공하는 전문 집단으로 이들 각 개인의 업무결과가 모여 조직성과를 나타내므로 간호인력 개개인의 능력은 앞에서 언급한 조직 성과에 직접 영향을 미칠 것이다. 이에 따라 의료기관들은 간호사를 통한 목표한 조직성과를 달성하고자 노력하는 가운데 간호사의 의사소통능력, 감성지능이 성과에 영향을 미친다는 것에 관심을 두게 되었다[3,4].

의사소통능력이란 다른 사람과의 관계에서 의사소통을 통해 얼마나 효과적으로 상호작용을 잘하는가를 말하는 것으로[5], 간호사들의 업무 중 많은 부분이 의사소통을 통해 이루어지므로 부정확하고 부주의한 의사소통을 하게 될 경우 그 결과는 매우 우려가 클 것이다. 일례로 환자안전관리 활동에 대한 가장 큰 영향력 요인은 의사소통이었으며 [6], 의료진간의 부주의한 의사소통이 의료사고로 이어질 수 있다는 보고를 통해 효과적 의사소통은 환자 안전과 팀 워크에 있어 중추적인 역할을 할 뿐만 아니라 환자 돌봄에 있어 중요함을 알 수 있다[7].

한편 감성지능이란 자신의 감성 이해와 타인의 감성인식 이해 및 자신의 감성을 상황에 따라 적합한 행동으로 활용하는 능력인데[8] 이는 간호에 있어서 환자와 좋은 신뢰감을 형성하게 할 뿐만 아니라, 간호사가 환자와 공감하고 이들의 관점을 이해하려고 할 때 필수적인 것으로 알려져 있다[9]. 연구에 의하면 감성지능은 의사소통기술에 영향을 미치고[10], 조직성과에도 유의한 영향을 미침을 알 수 있다[11].

그러나 지금까지 살펴본 의사소통능력, 감성지능 및 조직성과의 관계를 보면 개별적 변수간의 관계는 파악할 수 있었으나 의사소통능력과 감성지능이 조직성과에 어떠한 영향이 있는지를 포괄적으로 파악한 연구는 찾기 어려웠으며 특히 임상간호사를 대상으로 한 연구는 없었다. 따라서 오늘날과 같이 의료조직에서 조직성과 달성이 중요한 시점에서 가장 중추적 역할을 하는 임상간호사들의 조직 성과에 의사소통능력과 감성지능이 어떠한 영향을 미치는지를 파악하여 향후 조직성과 달성을 위한 간호사의 의사소통 및 감성지능 향상의 기초 자료를 제공하고자 본 연구를 시도하였다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 임상간호사의 의사소통능력과 감성

지능이 조직성과에 미치는 영향을 파악하는데 있으며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 의사소통능력, 감성지능, 조직성과의 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 의사소통능력, 감성지능 및 조직성과 간의 상관관계를 파악한다.
- 3) 대상자의 의사소통능력과 감성지능이 조직성과에 미치는 영향을 파악한다.

3. 용어정의

1) 의사소통능력

의사소통능력은 대인 의사소통행위의 목표달성과 질을 결정하는 중요한 요소로서[12], 본 연구에서는 Hur[12]가 개발한 포괄적 대인 의사소통능력척도(Global Interpersonal Communication Competence Scale: GICC-15)로 측정된 점수를 의미하며, 점수가 높을수록 의사소통능력이 높음을 의미한다.

2) 감성지능

감성지능은 자신의 감성을 다룰 수 있는 사람들의 능력으로[8], 본 연구에서는 Wong과 Law[8]가 개발한 감성지능 측정도구(Wong and Law's Emotional Intelligence Scale: WLEIS)를 Jung[13]이 번역한 도구로 측정된 점수를 의미하며, 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다.

3) 조직성과

조직성과는 조직이 특정한 것을 실행하여 이루어 내거나 최종적으로 이루어낸 결과물을 의미한다[2]. 본 연구에서 조직성과는 Brewer와 Selden[2]이 개발한 조직성과(Organizational Performance)도구를 Jung[14]이 수정 보완한 도구로 측정된 점수를 의미하며, 점수가 높을수록 조직성과가 높음을 의미한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 임상간호사의 의사소통능력과 감성지능이 조직성과에 미치는 영향을 파악하기 위해 시도된 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

연구대상자는 서울 소재 1,800명상 이상의 상급종합병원 2곳에 근무하는 임상간호사로 편의표집하였다. 먼저 적절한 표본수를 파악하기 위하여 G*power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 효과크기 $f=0.15$, 유의수준 $\alpha=0.05$, 검정력 $(1-\beta)=0.80$, 위계적 회귀분석을 위한 예측요인의 수 13개를 적용했을 때, 적정 표본 수는 131명이었다. 이에 따라 탈락률과 불충분한 응답자를 예상하여 210부의 설문지를 배부하고 최종 206부를 회수하여 사용하였다.

3. 연구도구

1) 의사소통능력

의사소통능력 측정 도구는 Hur[12]가 개발한 포괄적 개인 의사소통능력척도(Global Interpersonal Communication Competence Scale: GICC-15)로 총 15개의 문항이 5점의 Likert 척도로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 의사소통능력이 높은 것을 의미한다.

연구도구가 본 연구대상자들에게 타당한지 검증하기 위해 요인분석을 실시한 결과, “지지” 및 “사회적 적절성”은 요인부하량이 0.39, 0.38로 0.5보다 낮아 나머지 총 13 문항으로 분석하였다. 본 도구의 개발 당시 Cronbach's $\alpha=0.72$ 이었으며, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha=0.78$ 이었다.

2) 감성지능

감성지능 측정 도구로는 Wong과 Law[8]가 개발한 감성지능 측정도구(Wong and Law's Emotional Intelligence Scale: WLEIS)를 Jung[13]이 번역한 도구를 사용하였다.

WLEIS는 총 16개 문항으로 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절 및 감성활용의 4개의 하위 영역이 각각 4개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 7점 척도로, 점수가 높을수록 감성지능이 높은 것을 의미한다. 연구도구가 본 연구대상자들에게 타당한지 검증하기 위해 요인분석을 실시한 결과, 자기감성이해 요인의 두 문항의 요인부하량이 각각 0.45, 0.46으로 낮았으며 감성조절 요인의 한 문항인 요인부하량은 0.55이었으나 타 요인에 묶이어나타나므로 이 세 문항을 제외하여 분석하였다.

Jung[13]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 자기감성이해 .91, 타인감성이해 .89, 감성조절 .89, 감성활용 .89로 나타났으며, 본 연구에서 감성지능 전체의 Cronbach's

α 는 .91, 하위요인별 Cronbach's α 는 자기감성이해 .84, 타인감성이해 .78, 감성조절 .85, 및 감성활용 .81이었다.

3) 조직성과

조직성과 측정 도구로는 Brewer와 Selden[2]이 개발한 Organizational Performance 도구를 Jung[14]이 수정 보완한 도구를 사용하였다.

본 도구는 내적 능률성, 내적 효과성, 내적 공정성, 외적 능률성, 외적 효과성, 외적 공정성의 6가지 측면을 평가하도록 구성된 총 12문항의 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 조직성과가 높음을 의미한다.

본 도구의 요인분석 결과, 한 문항의 요인부하량이 0.29로 낮아 이 문항을 제외하여 분석하였고, 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 Jung[14]의 연구에서 .90, 본 연구에서는 .82이었다.

4. 자료수집방법

연구자는 병원 간호부에 연구 허락을 받았다. 설문조사 전, 간호부 연구 담당자가 설문조사대상 부서 수간호사에게 연구 내용에 대해 메일을 보낸 후 연구자가 직접 각 병동을 방문하여 수간호사를 통해 설문지를 배부하였으며 자료수집 기간은 2015년 3월 9일부터 3월 30일까지였다.

본 연구참여에 동의한 간호사들에게 서면 동의를 받은 후 설문지를 배부하였고, 설문을 작성하고 응답이 완료되면 봉투에 넣어 제출하도록 한 뒤, 본 연구자가 직접 각 병동을 방문하여 설문지를 회수하였다. 총 210부의 설문지가 배포되었으며, 이 중 206부가 회수되어 98.0%의 응답률을 보였고, 이 중 불성실한 설문지 1부를 제외하고 최종적으로 205부를 본 연구의 분석에 사용하였다.

연구자는 연구 참여에 따른 개인정보의 유출을 막고 윤리적 보호를 위하여 연구윤리위원회(Institute of Research Board, IRB)의 심의를 통과하였다(임상연구 과제 번호: 2015-0209). 연구과정 동안 대상자의 윤리적 측면을 보호하기 위해 피험자 동의 설명문을 통해 자료수집 전 대상자에게 연구의 목적과 내용, 절차, 방법, 설문에 소요되는 시간, 기대효과 등과 어떠한 경우에도 자료가 연구 이외의 다른 목적으로는 사용되지 않음을 설명하였다. 또한 연구는 자발적 참여로 이루어짐과 참여대상자는 연구에 참여한 전이나 도중, 언제든지 연구 참여를 거부할 권리가 있

음에 대해서도 설명하였다.

5. 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 20.0 program으로 처리하였으며, 분석방법은 다음과 같다.

- 1) 신뢰도 검사를 실시하여 Cronbach's α 값을 산출하였고, 도구의 타당성 분석을 위해 요인분석을 실시하였다.
- 2) 대상자의 의사소통능력과 감성지능, 조직성과의 정도는 평균과 표준편차로 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- 3) 의사소통능력과 감성지능이 조직성과에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자 205명의 평균 연령은 30.36±5.36세이며, 26~30세 75명(36.6%), 25세 이하가 47명(23.0%), 31~35세 46명(22.4%), 36세 이상이 37명(18.0%)의 순이었으며, 결혼 상태

는 미혼이 132명(64.4%)으로 기혼보다 많았다. 최종학력은 학사가 184명(89.8%)으로 대부분을 차지하였고, 임상 경력은 평균 7.27±5.90년으로 1년 미만이 18명(8.7%), 1~5년 미만이 67명(32.7%), 5~10년 미만이 60명(29.3%), 10년 이상이 60명(29.3%)을 차지하였으며, 직위는 일반간호사가 186명(90.7%)으로 가장 많았다. 근무부서는 병동 65명(31.7%), 수술회복실 57명(27.8%), 중환자실 44명(21.5%), 외래 39명(19.0%)을 차지하였다(Table 1).

2. 대상자의 의사소통능력, 감성지능 및 조직성과 정도

연구변수들의 평균을 살펴보면 다음과 같다(Table 2).

Table 2. Mean of Variables

Variables	M±SD	Range
Communication Competency	3.61±0.35	1-5
Emotional Intelligence	4.84±0.73	1-7
Self emotional appraisal	5.17±0.84	1-7
Other's emotional appraisal	5.09±0.81	1-7
Regulation of emotion	4.26±1.10	1-7
Use of emotion	4.86±0.88	1-7
Organizational Performance	3.59±0.43	1-5

Table 1. Subjects' General Characteristics

(N=205)

Characteristics	Categories	n (%)	M±SD
Age (year)	≤ 25	47 (23.0)	30.36±5.36
	26~30	75 (36.6)	
	31~35	46 (22.4)	
	≥ 36	37 (18.0)	
Marital status	Unmarried	132 (64.4)	
	Married	73 (35.6)	
Marital status	Unmarried	132 (64.4)	
	Married	73 (35.6)	
Education level	College	8 (3.9)	
	University	184 (89.8)	
	≥ Master	13 (6.3)	
Clinical career (year)	< 1	18 (8.7)	7.27±5.90
	1~<5	67 (32.7)	
	5~<10	60 (29.3)	
	≥ 10	60 (29.3)	
Position	Staff nurse	186 (90.7)	
	≥ Charge nurse	19 (9.3)	
Work unit	ward	65 (31.7)	
	ICU	44 (21.5)	
	OR/PACU	57 (27.8)	
	OPD	39 (19.0)	

ICU=Intensive care unit; OR=Operating room; PACU=Post Anesthesia care unit; OPD=Out patient department.

의사소통능력은 평균이 3.61±0.35점이었으며, 감성지능은 총 평균이 4.84±0.73점으로, 하부요인인 자기감성이해 평균 5.17±0.84점, 타인감성이해 평균 5.09±0.81점, 감성조절 평균 4.26±1.10점, 감성활용 평균 4.86±0.88점이었고, 조직성과는 평균이 3.59±0.43점으로 나타났다.

3. 의사소통능력, 감성지능, 조직성과간의 상관관계

연구변수들 간의 상관관계를 파악한 결과는 Table 3과 같다.

먼저 의사소통능력의 경우, 자기감성이해($r=.57, p<.001$), 타인감성이해($r=.52, p<.001$), 감성조절($r=.33, p<.001$), 감성활용($r=.56, p<.001$)과 유의한 양의 상관관계를 나타냈으며, 조직성과($r=.37, p<.001$)와도 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

감성지능의 하위요인들 간의 상관관계를 살펴보면, 자기감성이해는 타인감성이해($r=.64, p<.001$), 감성조절($r=.47, p<.001$), 감성활용($r=.66, p<.001$)과 모두 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 조직성과($r=.39, p<.001$)와도 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 타인감성이해도 감성조절($r=.35, p<.001$), 감성활용($r=.51, p<.001$)과 모두 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 조직성과($r=.21, p=.002$)와도 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 감성조절은 감성활용($r=.52, p<.001$), 조직성과($r=.26, p<.001$)와 유의한 양의 상관관계가 나타났으며, 감성활용은 조직성과와

유의한 양의 상관관계($r=.43, p<.001$)가 있는 것으로 나타났다.

4. 의사소통능력과 감성지능이 조직성과에 미치는 영향

의사소통능력과 감성지능이 조직성과에 미치는 영향을 파악하기 위하여 2단계로 위계적 회귀분석을 실행하였다.

먼저, 이론에 근거하여 연령, 결혼상태, 학력, 경력, 직위, 부서를 통제변수로 설정하였는데, 이중 결혼상태, 학력, 직위, 부서는 더미변수로 처리하여 분석하였다.

분석결과 임상경력은 연령과 높은 상관관계로 다중공선성 문제를 야기하므로 통제변수에서 제외하였고, 그 결과 분산팽창인자(variance inflation factor, VIF)값은 1.472~2.961로 10을 넘지 않으며, 공차(tolerance)도 .323~.650으로 0.1 이상으로 나타나 독립 변수들 간 다중공선성 문제는 없었으므로 분석을 진행하였다.

통제변수만 투입한 1단계 회귀분석의 결과, 학력이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났는데 전문학사군에 비하여 학사군이 음의 영향이 있었다. 2단계에서 의사소통능력, 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용을 함께 투입한 결과, 조직성과에 영향을 미치는 변수들은 감성활용($\beta=0.28, p<.001$), 의사소통능력($\beta=0.19, p=.011$), 타인감성이해($\beta=0.15, p=.035$) 순이었고, 이중 감성활용이 조직성과에 가장 강력하게 영향을 미치는 요인으로 나타났으며 이때 설명력이 26.0%였다($adj R^2=.26, F=6.43, p<.001$) (Table 4).

Table 3. Correlation among the Variables

Variables	Communication Competency r (p)	Emotional Intelligence				Organizational Performance
		SEA r (p)	OEA r (p)	ROE r (p)	UOE r (p)	
Communication Competency	1					
Emotional Intelligence	SEA	.57 (p<.001)	1			
	OEA	.52 (p<.001)	.64 (p<.001)	1		
	ROE	.33 (p<.001)	.47 (p<.001)	.35 (p<.001)	1	
	UOE	.56 (p<.001)	.66 (p<.001)	.51 (p<.001)	.52 (p<.001)	1
Organizational Performance	.37 (p<.001)	.39 (p<.001)	.21 (p=.002)	.26 (p<.001)	.43 (p<.001)	1

SEA=Self emotional appraisal; OEA=Other's emotional appraisal; ROE=Regulation of emotion; UOE=Use of emotion.

Table 4. The Influence of Clinical Nurses' Communication Competency and Emotional Intelligence on Organizational Performance

Variables	Model 1					Model 2				
	B	β	t	p	VIF	B	β	t	p	VIF
(Constant)	3.84		10.03	.000		2.32		5.05	.000	
Age	-0.01	-0.09	-0.75	.227	2.78	-0.00	-0.03	-0.32	.274	2.84
Marital status (Unmarried)	0.14	0.15	1.59	.057	1.99	0.18	0.20	2.31	.011	2.04
Education level (University)	-0.27	-0.19	-1.76	.042	2.52	-0.27	-0.19	-1.99	.024	2.54
(≥ Master)	0.11	0.07	0.56	.289	2.96	-0.16	-0.09	-0.87	.194	3.09
Position (Staff nurse)	0.12	0.08	0.97	.167	1.47	-0.03	-0.02	-0.29	.387	1.54
Work unit (Ward)	-0.12	-0.12	-1.20	.116	2.15	-0.12	-0.13	-1.48	.071	2.19
(ICU)	-0.01	-0.01	-0.10	.458	1.98	0.05	0.05	0.52	.304	2.05
(OR/PACU)	0.12	0.11	1.19	.129	1.88	0.06	0.06	0.72	.236	1.92
Communication competency						0.23	0.19	2.33	.011	1.75
Self emotion appraisal						0.07	0.13	1.32	.094	2.60
Others' emotion appraisal						0.08	0.15	1.83	.035	1.87
Regulation of emotion						0.03	0.06	0.88	.192	1.47
Use of emotion						0.14	0.28	3.11	.001	2.25
ΔR^2								.200		
								F=10.83, p<.001		
								R ² =.31, Adj R ² =.26		
								F=6.43, p<.001		

ICU=Intensive care unit; OR=Operating room; PACU=Post anesthesia care unit.

IV. 논 의

본 연구는 상급 종합병원에 근무하는 임상간호사의 의사소통능력과 감성지능이 조직성과에 미치는 영향을 파악하고자 시도되었으며 본 연구결과에 따른 논의는 다음과 같다.

먼저 본 연구대상자의 의사소통능력 정도는 평균 3.61점으로, 이는 본 연구와 동일한 도구를 이용하여 보고된 3.46점[15], 3.33점[16], 3.37점[4], 3.37점[17], 3.37점·3.53점[18]과 비교해 볼 때 다소 높은 평균이었다. 이는 대상자의 연령이 20~29세가 50.3%였던 Im 등의 연구[4]와, 평균 연령이 28.7세였던 Lee와 Kim의 연구[15] 등에 비해 본 연구의 평균 연령이 30.36세로 다소 높았고, 전문학사가 44.4% [4], 54.6%[17]였던 선행 연구들에 비해 학사가 89.8%로 나타난 본 연구대상자의 연령과 학력이 선행연구에 비하여 다소 높은 것과 관계있을 것으로 생각되었으나 후속 연구를 통해 학력 및 연령에 따른 차이가 있는지를 파악해 볼

필요성이 있다고 본다.

감성지능의 정도는 자기감성이해 5.17점, 타인감성이해 5.09점, 감성활용 4.86점, 감성조절 4.26점의 순으로 나타났는데 이는 자기감성이해 5.09점, 타인감성이해 4.65점, 감성활용 4.59점, 감성조절 4.57점의 순으로 나타난 결과[19]와, 자기감성이해 4.94점, 타인감성이해 4.93점, 감성활용 4.74점, 감성조절 4.53점[20]의 순으로 나타난 결과와 유사하여 자기감성이해가 가장 높고, 감성활용과 감성조절이 낮은 결과를 나타내었다. 이는 간호사들이 업무에서 끊임없이 겪고 있는 감정들에 있어서 자기가 느끼는 감정을 이해하는 수준은 높으나 감정을 잘 조절하고 효율적으로 활용하는 수준은 상대적으로 낮아 감성조절과 감성활용에 대한 개발의 필요성을 나타낸다고 할 수 있겠다. 또한 간호는 타인의 건강에 영향을 주는 이타적 동기의 전문직이라는 점을 고려할 때 타인감성이해나 감성활용을 좀 더 활용할 수 있는 감성개발 훈련이 필요할 것으로 생각되었다.

조직성과의 정도는 평균 3.59점으로 나타났는데, 이는 동일한 도구를 사용하여 조직성과를 측정한 3.44점[21]과 3.31점[3]의 결과에 비해 높았다. 이는 본 연구가 높은 조직성과를 요구받는 서울의 1800명상 이상의 상급종합병원에 근무하는 간호사들이었으므로 조직운영의 다양한 측면이 다른 간호조직과 차이가 있을 수 있고 이러한 상황이 조직성과에 나타난 것으로 생각되나 추후, 지역과 규모 및 조직관리 방법에 따른 비교 연구가 수행되어야 할 것으로 생각된다.

의사소통능력과 감성지능이 조직성과에 미치는 영향을 파악하고자 실시된 회귀분석에서 조직성과의 예측요인은 감성활용과 타인감성이해 및 의사소통이었으며 이중 감성활용이 가장 강력한 영향요인으로 나타났는데 이러한 결과는 감성지능이 조직성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 선행연구를 지지하는 결과이다[3,11,14]. 또한 대상자는 다르지만 리더의 감성지능이 조직성과에 미치는 영향을 연구한 Lee와 Choi의 연구[22]에서 감성활용의 영향력이 높았던 것과도 동일하였다. 이런 이유로 감성활용의 영향을 좀 더 포괄적으로 살펴보았을 때 조직몰입에 감성활용이 가장 큰 영향력이 있었고[19], 직무만족에도 유의한 영향을 보여[20], 결국 감성활용은 조직성과, 조직몰입, 그리고 직무만족에도 영향을 미치는 중요한 요인이 됨을 알 수 있었다. 이를 고려할 때 임상간호사에게 환자 및 타의료진과의 관계에 있어서, 그들의 감성을 잘 활용할 수 있는 업무환경을 조성한다면 조직몰입과 직무만족도가 증가하고 이것이 병원조직의 성과로 이어질 수 있다는 것을 시사하는 결과로 볼 수 있었다.

임상현장에서 간호사는 업무에 대한 책임소재와 과도한 업무량 등으로 흔히 환자나 보호자와의 감정적 마찰, 부서원들 간의 냉소주의와 갈등상황, 의사 및 타부서원 간의 부서 이기주의 등을 자주 경험하게 되며 그 결과, 직무스트레스와 분노, 감정적 소진 등이 많이 발생하는데 간호사의 감성관리와 증진은 간호사 개인의 직무만족과 조직몰입, 스트레스 감소 등에도 매우 중요할 뿐 아니라 더 나아가 조직의 성과에도 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 간호사의 타인감성이해와 감성활용을 도울 수 있는 훈련 프로그램이나 비폭력적 대화법, 정서표현 훈련 프로그램 등과 같은 다양한 교육과 훈련 프로그램을 개발하고 적용시켜야 할 필요가 있는 것으로 사료된다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 임상간호사의 의사소통능력과 감성지능이 조직성과에 미치는 영향을 파악하는데 있다. 연구결과, 임상간호사의 의사소통능력과 감성지능이 조직성과에 미치는 영향에서 조직성과의 예측요인으로 감성활용, 타인감성이해 및 의사소통으로 나타났다. 따라서 향후 간호조직들은 조직성과를 고려한 인력개발 방향을 고려할 때 본 연구의 결과를 고려한다면 보다 더 효율적인 결과를 얻을 것으로 본다.

본 연구 결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 본 연구는 서울에 소재한 상급 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구결과이므로 전체 간호사에게 결과를 적용함에 있어서 신중을 기해야 하며, 추후 중소병원이나 국공립병원 등 병원의 성격과 규모에 따른 간호사의 의사소통능력과 감성지능이 조직성과에 어떻게 영향을 미치는지에 대한 다양하고 반복적인 추가 연구가 필요하다.

둘째, 본 연구에서는 의사소통능력과 감성지능이 조직성과에 미치는 직접적인 효과를 규명하였으나, 개인의 의사소통능력과 감성지능이 우선적으로 개인의 직무와 관련된 특성 변수들에 영향을 미치고 간접적으로 조직성과 증진을 가져올 것이라 예상되므로, 의사소통과 감성지능이 직무만족이나 직무몰입 등의 변수들에 미치는 직접적인 영향과 조직성과에 미치는 간접적인 영향을 규명하는 추후 연구가 필요하다.

참고문헌

1. Lee YS, Jung MS. Relationship of followership to organizational commitment, job satisfaction, turnover intention, and customer orientation in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 2013;19(2):187-195. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2013.19.2.187>
2. Brewer GA, Selden SC. Why elephants gallop: Assessing and predicting organizational performance in federal agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 2000;10(4):685-712.
3. Kim J, Song JE, Lee SK, Heo SK, Sung YH, Lee JE. 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*. 2011; 17(1):80-89. <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2011.17.1.080>
4. Im SI, Park J, Kim HS. The effects of nurse's communi-

- cation and self-leadership on nursing performance. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2012;21(3):274-282. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.3.274>
5. Papa MJ. Communicator competence and employee performance with new technology: A case study. *Southern Communication Journal*. 1989;55(1):87-101. <http://dx.doi.org/10.1080/10417948909372779>
 6. Cho HW, Yang JH. Relationship between perceived patient safety culture and patient safety management activities among health personnel. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*. 2012;19(1):35-45. <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2012.19.1.035>
 7. Woloshynowych M, Davis R, Brown R, Vincent C. Communication patterns in a UK emergency department. *Annals of Emergency Medicine*. 2007;50(4):407-413. <http://dx.doi.org/10.1016/j.annemergmed.2007.08.001>
 8. Wong CS, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The 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. Morse JM. Negotiating commitment and involvement in the nurse-patient relationship. *Journal of Advanced Nursing*. 1991;16(4):455-468. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.1991.tb03436.x>
 10. Goleman D. Working with emotional intelligence. New York: Bantam, 1998.
 11. Jeon KD, Koh MS. Comparative study of emotional intelligence, organizational citizenship behavior, organizational commitment and organizational performance of clinical nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(4):446-454. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2014.20.4.446>
 12. Hur GH. Construction and validation of a global interpersonal communication competence scale. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*. 2003;47(6):380-408.
 13. Jung HW. An empirical study on the effect on emotional intelligence on organizational effectiveness [dissertation]. Busan: Pusan National University; 2007. p. 1-181.
 14. Jung HY. Effectiveness of emotional leadership and emotional intelligence of foodservice employees on organizational performance in contracted foodservice management company [dissertation]. Seoul: Yonsei University; 2006. p. 1-221.
 15. Lee HS, Kim JK. Relationship among communication competence, communication types, and organizational commitment in hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2010;16(4):488-496. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2010.16.4.488>
 16. Kim SH, Lee MA. Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(3):333-342. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.332>
 17. Son YJ, Lee YA, Sim KN, Kong SS, Park YS. Influence of communication competence and burnout on nursing performance of intensive care units nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*. 2013;20(3):278-288. <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.3.278>
 18. Lim EJ, Yi YJ. Comparison of operating room nurses and general ward nurses on communicative competence and interpersonal relationship ability within the medical team. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(3):313-321. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.313>
 19. Joo YS, Han SS. The effects of leader's emotional intelligence and nurse's own emotional intelligence on organizational commitment and organizational citizenship behavior. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*. 2013;19(2):194-202. <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2013.19.2.194>
 20. 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>
 21. Lee WH, Song JE, Kim J, Kim HJ, Lee JM, Kim UY. The relationships among trait anger, Anger expression, job satisfaction, job commitment, and organizational performance in clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(4):539-549.
 22. Lee YK, Choi HM. A study on the relationship between leader's emotional intelligence and organizational performance. *National Association of Korean Local Government Studies*. 2011;13(3):65-88.