Korean Journal of Occupational Health Nursing
Vol. 29 No. 4, 333-341, November 2020
pISSN 2287-2531
eISSN 2466-1856
https://doi.org/10.5807/kjohn.2020.29.4.333

종합병원 간호사의 사회적 지지가 직무만족도에 미치는 영향: 감성지능의 매개효과

정인자[1] · 박미경[2]

남부대학교 간호학과 대학원생[1], 남부대학교 간호학과 교수[2]

Influence of Social Support on the Job Satisfaction of Nurses in General Hospitals: Mediating Effect of Emotional Intelligence

Jeong, In Ja[1] · Park, Mi Kyung[2]

[1]Graduate Student, Department of Nursing, Nambu University, Gwangju
[2]Professor, Department of Nursing, Nambu University, Gwangju, Korea

Purpose: This study aimed to determine the mediating effect of emotional intelligence on the relationship between the social support and job satisfaction of general hospital nurses. **Methods:** The data of 197 nurses in general hospitals located in three different cities were collected for analysis. Collected data were analyzed using the t-test, ANOVA, Scheffé test, Pearson's correlation coefficients, and hierarchical multiple regression with SPSS/WIN 23.0. **Results:** The social support of the subjects showed positive correlations with job satisfaction (r=.56, p<.001) and emotional intelligence (r=.42, p<.001). Emotional intelligence and job satisfaction were positively correlated (r=.54, p<.001). Emotional intelligence was found to perform the partial mediation in the relationship between social support and job satisfaction. **Conclusion:** To improve job satisfaction, an organizational culture which enhances social support may be required as an intervention strategy, and programs should be developed to induce positive emotional intelligence.

Key Words: Social support; Job satisfaction; Emotional intelligence; Nurses in general hospitals

서 론

1. 연구의 필요성

직무 성격상 간호사는 봉사가 강조되는 전문직이므로 자신의 직무 만족감이 없을 경우 효과적으로 업무 수행이 어려우며 전문직업인으로서 성공과 발전을 꾀하기 어렵다(Lee, 2005). 간호사들의 직무만족이 높을 경우 적극적이고 의욕적인 태도로 개인 및 조직의 성과를 높여줄 수 있는데 이러한 점 때문에 간호조직에서는 직무만족도가 중요시 되고 있으며 직무만족은 간호전문직의 활동에 큰 영향을 미치며 나아가 업무성과와 직결되기도 한다(Ban, 2008).

긍정적으로 자신의 직무를 생각하는 사람은 대외활동 과정에 자신이 속한 조직을 호의적으로 이야기하게 되며 직무만족

주요어: 사회적 지지, 직무만족도, 감성지능, 종합병원 간호사

Corresponding author: Park, Mi Kyung https://orcid.org/0000-0001-9364-5534
Department of Nursing, Nambu University, 23 Chumdan Jungang-ro, Gwangsan-gu, Gwangju 62271, Korea.
Tel: +82-62-970-0153, Fax: +82-62-970-0261, E-mail: pmk0220@nambu.ac.kr

- 이 논문은 2020년도 남부대학교 학술연구비의 지원을 받아 연구되었음.
- This study was supported (in part) by research funds from Nambu University, 2020.

Received: Aug 20, 2020 | Revised: Nov 2, 2020 | Accepted: Nov 12, 2020

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

도가 높은 사람은 조직 내 · 외부에서 원만한 인간관계를 유지할 수 있어서 조직은 개인의 직무만족도를 높이므로 이직율과 결근율이 감소할 수 있고 이를 통하여 생산성 증가를 얻을 수 있다(Lee & Lee, 2001).

사회적 지지는 한 개인이 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원으로 대상은 상사, 동료, 부하직원, 다른 구성원들이 해당되고 이들로부터 받는 정보나 물질적 지지 등이 포함될 수 있다(Park, 1985). 그러므로 사회적 지지는 개인과 주변 환경과의 상호작용에 있어서 심리적 반응을 조절하는 요인 중 하나로(Kim, Hyun, & Kim, 2009)질병의 위험을 감소시키고, 간호사의 스트레스를 중재 · 완화시킬 수 있다(Han, Kim, Kim, & Lee, 2004). 신입 간호사로부터 높은 자질의 전문간호사로 성장한 이후에도 개인에게 중요한 타자인 직장 동료와 상사, 가족으로부터 받게 되는 사회적 지지는 긴장 감소와 안정감에 긍정적인 영향을 준다(Kim, Hyun, & Kim, 2009). 선행연구를 통해 임상간호사들의 직무만족도는 사회적 지지를 높게 인지할수록 직무만족도가 증가함을 확인할 수 있다(Nam, 2014). 또한 사회적 지지가 높을수록 감성지능이 높게 나타나(Kim, 2017) 사회적 지지가 감성지능에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 이런 선행연구에 근간하여 조직 상사와 동료 간의 사회적 지지를 위한 지원을 확대하고 직급 간의 소통 채널을 강화하며 직무만족도와 감성지능을 높이기 위한 업무협조체계의 구축과 조직 운영개발이 필요하다.

간호사들은 자신 전문적인 분야에서 끊임없이 인간의 감정을 마주하게 된다(Dawn & Theodore, 2004). 환자의 관점에서 환자를 이해하여 의료서비스 만족도를 높이고 보호자 혹은 타 의료직종의 사람들과 효율적인 의사소통을 위해서 간호지식 외에 타인의 감정에 대한 정확한 이해력과 진정성 있는 공감능력을 갖고 있어야 하며 스스로의 감정을 통제할 수 있는 능력이 요구된다(Han, Oh, Lee, Cha, & Kang, 2009).

감성지능은 긍정적인 감정 성향으로 자기 자신뿐 아니라 주변 다른 이들의 감성을 정확하게 이해하고 스스로의 감성을 상황에 맞게 활용, 조절할 줄 아는 능력을 말한다(Wong & Law, 2002). 감성지능이 높은 사람은 감정이 개입될 수밖에 없는 상황의 대처방식이 효과적이고 직무 스트레스를 덜 받고 직무만족도가 높으며(Sener, Demirel, & Sarlak, 2009) 직무 스트레스를 감소시키는 등 안정된 조직을 위한 긍정적인 결과를 가져온다(Codier, Kooker, & Shoultz, 2008). 종합병원 간호사의 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 조절효과(Park, Moon, & Park, 2013)는 간호사들의 이직의도를 줄이기 위하여 조직차원에서 간호사들 개인의 감성지능을 이해하고 감성활용을 높일 수 있는 프로그램 개발이 필요함을 강조한다. 또한 감성지능이 높은 사람은 감정 노동이 심하게 요구되어지는 직무상황에서도 감정을 효과적으로 조절할 수 있어 감정의 부조화를 약하게 느낄 것이며, 향후 경력개발과 관리를 위해 합리적 사고를 함으로써 감정노동의 부정적 결과인 이직률을 낮출 수 있다(Kang & Lee, 2011). 현재 임상에서는 다양한 문제와 변화에 대한 스트레스를 인내하고 동료와 긍정적 에너지를 공유하며 그들과 팀을 이루어 조직 문제를 해결하고 성과를 달성할 수 있는 조직구성원의 감성지능이 무엇보다 중요함을 주목하고 있다(Druskat & Wolff, 2001). 종합병원 간호사의 직무만족도 선행연구를 검토해 볼 때 감성지능이 높을 경우 직무만족도가 높은 것으로 나타났다(Choi & Yoon, 2012). 직무만족도와 감성지능에 대한 연관 관계에 대한 연구는 다수 진행되었으나 사회적 지지와 직무만족도에 대한 연구는 부족하다. 또한 선행연구에서 감성지능이 사회적 지지와 직무만족도의 관계에서 매개효과를 확인하는 시도가 없는 실정이다.

따라서 본 연구는 종합병원 간호사의 사회적 지지와 직무만족도의 관계에서 감성지능 매개효과를 확인하여 간호 인력자원 관리와 고객서비스의 질을 향상시켜 간호조직의 효율적인 간호업무와 감성지능과 직무만족도를 향상시키기 위한 프로그램 개발의 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

2. 연구목적

본 연구목적은 종합병원 간호사를 대상으로 사회적 지지와 직무만족도와의 관계에서 감성지 능의 매개효과를 파악하고자 함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성을 파악한다.
- 사회적 지지, 감성지능 및 직무만족도 정도를 파악한다.
- 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이를 확인한다.
- 대상자의 사회적 지지, 감성지능 및 직무만족도와의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 사회적 지지와 직무만족도의 관계에서 감성지능의 매개효과를 확인한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 종합병원에서 근무하는 간호사의 사회적 지지, 감성지능과 직무만족도의 관계를 확인하고, 사회적 지지와 직무

만족도의 관계에서 감성지능의 매개효과를 확인하기 위해 시행된 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

연구대상자의 수는 Cohen의 검정력 분석을 근거로 G*Power 프로그램 3.1.9.4를 이용하여 산출하였다. 다중회귀분석에 대하여 effect size 0.15, 유의수준(α)=.05, 검정력(1-β)은 .95, 예측요인 12개(일반적 특성 10개, 독립변수 2개)로 계산했을 때 184명으로 산출되어 탈락률 10%를 감안하여 208명을 연구대상자로 선정하였다. 불충분한 자료 11부를 제외하고 본 연구에서는 197명을 최종 연구대상자로 분석하였다.

3. 연구도구

1) 사회적 지지

사회적 지지의 측정은 Park (1985)이 개발한 사회적 지지 측정도구를 Kim (2008)가 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 4개 하위영역의 총 23개 문항으로 구성되어 있으며, 정보적 지지 7개 문항, 정서적 지지 9개 문항, 물질적 지지 2개 문항, 평가적 지지 5개 문항으로 구성되었다. 응답은 1~5점의 Likert 5점 척도이며 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다'로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 사회적 지지가 높은 것을 의미한다. Kim (2008)의 연구에서 Cronbach's α는 .98 로 나타났다. 본 연구에서 Cronbach's α는 .95였다.

2) 감성지능

감성지능의 측정은 Wong과 Law (2002)가 개발한 감성지능 도구인 WLEIS (Wong and Law Emotional Intelligence Scale)의 16문항을 Yoon (2012)이 총 14문항으로 수정한 도구를 사용하였다. 자기감성 이해 4문항, 타인감성 이해 3문항, 감성활용 3문항, 감성조절 4개 문항으로 구성되었다. 응답은 1~5점의 Likert 5점 척도이며 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다'로 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. Yoon (2012)의 연구에서 Cronbach's α는 .82로 나타났다. 본 연구에서 Cronbach's α는 .88이었다.

3) 직무만족도

직무만족도의 측정은 Slavitt 등(1978)이 개발한 도구를 Park (2002)가 수정·보완하고 Lee (2011)이 총 8문항으로 재수정한 도구를 사용하였다. 응답은 1~5점의 Likert 5점 척도이며 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다'로 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. Lee (2011)의 연구에서 Cronbach's α는 .84로 나타났다. 본 연구에서 Cronbach's α는 .86이었다.

4. 윤리적 고려

본 연구의 내용과 방법에 대하여 N대학교의 생명윤리위원회로부터 연구대상자의 윤리적 보호를 위해 연구 승인(1041478-2020-HR-016)을 받았다.

5. 자료수집

본 연구는 G광역시, B광역시, D광역시에 소재한 종합병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 2020년 5월 25일부터 6월 5일까지 자료수집 하였다. 연구에 대해 연구대상자에게 직접 설명 하여 연구참여에 동의를 구한 대상자에게 연구동의서를 자발적인 받은 후 진행하였고 언제든지 연구참여 중 자발적으로 참여를 멈출 수 있고 이로 인해서 어떠한 불이익도 받지 않으며, 수집된 자료는 3년간 보관 후 폐기할 예정임을 설명하였다. 설문에 참여한 대상자에게는 소정의 답례품을 제공하였다. 설문에 관한 의문 사항이나 문제 발생 시 연락할 수 있도록 연구참여 동의서에는 연구자의 연락처를 제공하였다. 설문응답 시간은 총 10~15분 정도 걸렸다.

6. 자료분석

SPSS/WIN 23.0 프로그램을 이용하여 수집된 자료를 분석하였다. 연구대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율, 사회적 지지와 감성지능 및 우울의 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다. 또한 일반적 특성에 따른 직무만족도 간의 차이는 t-test, ANOVA, 사후 검증은 Sheffé test로 분석, 연구 변수들 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다. 또한 대상자의 사회적 지지와 직무만족도 간의 관계에서 감성지능의 매개효과는 Baron과 Kenny가 제시한 3단계 검증절차로 구성된 위계적 다중회귀분석방법을 이용하였다. 1단계에서는 독립변수에 대한 매개변수의 회귀분석을 하였고 2단계에서는 독립변수에 대한 종속변수의 회귀분석을 하였으며 3단계는 독립변수와 매개변수에 대한 종속변수의 회귀분석을 하여 3단계 매개효과 검증 절차를 실시하였고 Sobel test로 매개효과에 대한 통계적 유의성 검정을 하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성으로 성별은 대부분 여자로 187명(94.9%)이었으며, 나이는 20대가 84명(42.6%)으로 가장 많았고, 30대(35%), 40대 이상(22.3%) 등의 순이었다. 결혼여부는 대상자의 59.4%가 미혼 이었으며, 건강상태는 좋음이 122명(61.9%), 보통71명(36%) 등의 순이었다. 종교는 무교가 130명(66%)로 많았으며, 학력은 대학교 졸업이 120명(60.9%) 전문대학 졸업 60명(30,5%) 순이었다. 근무부서는 내과계 병동 67명(34.1%), 외과계 병동 53명(26.9%) 간호·간병통합서비스병동 45명(22.8%), 특수파트·외래 32명(16.2%) 등의 순이었다. 근무경력은 5년 미만이 68명(34.5%) 5년 이상~10년 미만 50명(25.4%), 15년 이상 43명(21.8%) 10년 이상~15년 미만 36명(18.3%) 등의 순이었다. 근무형태는 교대근무 158명(80.2%)가 많았으며 직위는 일반간호사 160명(81,2%)로 가장 많았다(Table 1).

2. 대상자의 사회적 지지, 감성지능 및 직무만족도 정도

사회적 지지 정도는 각 문항의 점수가 1~5까지의 범위중 전체 문항평균은 3.78이었다. 하부영역의 문항평균은 정보적 지지가 3.84로 가장 높았고, 평가적 지지 3.81, 정서적 지지 3.78, 물질적 지지 3.65 등의 순이었다. 감성지능 정도는 1~5까지의 문항 점수범위 중 전체 문항평균은 3.61이었으며, 하위영역의 문항평균은 자신감성이해가 3.72, 타인감성이해 3.71, 감성활용 3.64, 감성조절 3.41 등의 순이었다. 직무만족도 정도는 1~5까지의 문항 점수범위 중 전체 문항평균은 3.56이었다(Table 2).

Table 1. Differences in Job Satisfaction according to General Characteristics (*N*=197)

Variables	Categories	n (%)	M±SD	t or F (*p*)
Gender	Female	187 (94.9)	28.34±3.68	-1.70
	Male	10 (5.1)	30.40±4.86	(.091)
Age (year)	20~29	84 (42.6)	28.13±3.46	3.04
	30~39	69 (35.0)	28.04±3.99	(.050)
	≥40	44 (22.3)	29.66±3.77	
Marital status	Married	80 (40.6)	28.89±3.78	1.38
	Unmarried	117 (59.4)	28.14±3.73	(.169)
health status	Good[a]	122 (61.9)	29.27±3.89	8.37
	Normal[b]	71 (36.0)	27.08±3.10	(<.001)
	Bad[c]	4 (2.0)	27.25±3.86	a>b
Religion	Yes	67 (34.0)	28.36±3.81	-0.22
	No	130 (66.0)	28.48±3.75	(.824)
Education level	Associated degree	60 (30.5)	27.93±4.21	1.01
	Bachelor	120 (60.9)	28.58±3.49	(.366)
	Master or higher	17 (8.6)	29.24±3.93	
Work department	Internal medicine ward	67 (34.1)	28.57±4.01	1.53
	Surgical medicine ward	53 (26.9)	27.66±3.42	(.207)
	Comprehensive nursing care service ward	45 (22.8)	29.27±3.66	
	Special unit, OPD	32 (16.2)	28.31±3.80	
Work experience (year)	<5	68 (34.5)	28.29±3.49	1.97
	5~10	50 (25.4)	28.04±3.97	(.121)
	10~15	36 (18.3)	27.86±3.78	
	≥15	43 (21.8)	29.63±3.78	
Working mode	No shift work	39 (19.8)	29.92±3.79	2.79
	Shift work	158 (80.2)	28.08±3.67	(.006)
Position	Staff nurse[a]	160 (81.2)	27.99±3.63	8.37
	Charge nurse[b]	14 (7.1)	29.00±3.55	(<.001)
	Head nurse or higher[c]	23 (11.7)	31.26±3.62	a<c

a,b,c=Scheffé test.

Table 2. Degrees of Social Support, Emotional Intelligence, and Job Satisfaction (*N*=197)

Variables	Min.	Max.	M±SD	Cronbach's α
Social support	2.48	4.96	3.78±0.44	.95
Emotional support	2.44	5.00	3.74±0.46	.87
Informational support	2.29	5.00	3.84±0.49	.88
Economical support	2.00	5.00	3.65±0.55	.52
Evaluational support	2.00	5.00	3.81±0.48	.84
Emotional intelligence	2.00	4.57	3.61±0.42	.88
Self-emotion appraisal	1.75	5.00	3.72±0.51	.80
Others' emotion appraisal	2.00	5.00	3.71±0.46	.53
Regulation of emotion	1.25	5.00	3.41±0.60	.81
Use of emotion	2.00	5.00	3.64±0.51	.72
Job satisfaction	2.13	4.88	3.56±0.47	.86

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이

대상자의 직무만족도는 건강상태(F=8.37, p<.001), 근무형태(t=2.79, p=.006), 직위(F=8.37, p<.001)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 건강상태에 따른 직무만족도는 좋음이 보통보다 높게 나타났고, 근무형태에 따른 직무만족도는 상시근무가 교대근무보다 높게 나타났으며, 직위에 따른 직무만족도는 수간호사 이상이 일반간호사보다 높은 것으로 나타났다(Table 1).

4. 대상자의 사회적 지지, 감성지능과 직무만족도 간 상관관계

대상자의 사회적 지지와 감성지능 및 직무만족도 간의 상관관계는 Table 3와 같다.

대상자의 사회적 지지는 직무만족도(r=.56, p<.001)와 감성지능(r=.42, p<.001)에서 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 감성지능과 직무만족도 간에는 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(r=.54, p<.001).

5. 사회적 지지와 직무만족도의 관계에서 감성지능의 매개효과

감성지능의 매개효과를 검정하기 전에 회귀분석의 가정을 검토한 결과 종속변수의 자기 상관은 Durbin Watson 지수가 1.82에서 2.18로 2에 가깝게 나타나 잔차들 간 자기상관성이 없는 것으로 나타났다. 또한 분산팽창인자는 1.03에서 1.28의 범위로 독립변수 간 다중공선성의 문제가 없어 회귀분석의 가정을 만족하였다. 사회적 지지와 직무만족도간의 관계에서 감성지능의 3단계 회귀분석을 사용하여 매개효과를 검증하였으며 본 연구의 분석결과는 Table 4, Figure 1과 같다.

Table 3. Correlation among Variables

Variables	Social support	Emotional intelligence	Job satisfaction
	r (p)	r (p)	r (p)
Social support	-		
Emotional intelligence	.42 (<.001)	-	
Job satisfaction	.56 (<.001)	.54 (<.001)	-

감성지능의 매개효과를 검정하기 전에 회귀분석의 가정을 검정한 연구의 결과는 아래의 조건들을 충족하는 것으로 나타났다. Baron과 Kenny (1986)에 의하면 3단계 회귀분석을 통한 매개효과를 검증해야 한다. 완전 매개효과는 3단계의 검증을 통해서 독립변수가 종속변수를 통계적으로 유의하게 설명하지 못했을 경우이다. 또는 독립변수의 영향력이 종속변수에 대해 유의미하고 종속변수에 대해 독립변수의 β계수가 세 번째 검증에서 두 번째 검증했을 경우보다 감소하였을 때는 독립변수와 종속변수사이에 부분 매개효과가 있다고 판단한다. 1단계에서 독립변수인 사회적 지지가 매개변수인 감성지능을 예측하는 회귀모형은 통계적으로 유의하였고(F=41.81, p<.001), 총 변량 중 설명력은 17%로 나와 사회적 지지(β=.42, p<.001)는 유의한 독립변인으로 나타났다. 2단계에서 독립변수인 사회적 지지가 종속변수인 직무만족도를 예측하는 회귀모형 역시 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며(F=87.92, p<.001), 설명력은 31%였고 사회적 지지는 유의한 독립변수(β=.56, p<.001)인 것으로 나타났다. 3단계에서 사회적 지지와 감성지

Table 4. Mediating Effect of Emotional Intelligence between Social Support and Job Satisfaction

Predictors	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t (*p*)	Adj. R^2	F (*p*)
	B	SE	β			
1. Social support→Emotional intelligence	0.41	.063	.42	6.47 (< .001)	.17	41.81 (< .001)
2. Social support→Job satisfaction	4.79	.510	.56	9.38 (< .001)	.31	87.92 (< .001)
3. Social support, emotional intelligence→ Job satisfaction					.42	72.25 (< .001)
1) Social support→ Job satisfaction	3.43	.51	.40	6.67 (< .001)		
2) Emotional intelligence→Job satisfaction	3.34	.53	.38	6.27 (< .001)		
Sobel test: Z=4.49 (p < .001)						

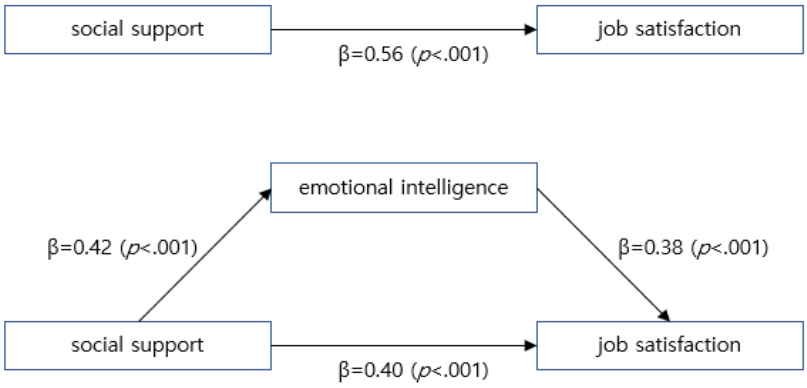

Figure 1. Mediating effect of emotional intelligence.

능이 단계적으로 종속변수인 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 독립변수인 사회적 지지의 영향을 통제한 상태에서 매개변수인 감성지능이 독립변수로 투입된 모형은 통계적으로 유의하였으며(F=72.25, p < .001), 설명력은 42%로 나타났다. 그리고 독립변수인 사회적 지지의 세 번째 단계 β값이 .40로 2단계의 β값 .56보다 작아 매개변수인 감성지능이 종속변수인 직무만족도에 유의하므로 감성지능은 사회적 지지와 직무만족도 간의 관계에서 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 매개효과 계수에 대한 통계적 유의성 검정을 위해 Sobel test를 실시한 결과 Z값은 4.49 (p < .001)로 통계적으로 유의하였다.

논 의

본 연구는 종합병원 간호사의 사회적 지지와 직무만족도와의 관계에서 감성지능의 매개효과를 파악하여 직무만족도를 높이기 위한 프로그램 개발의 기초자료를 제공하기 위해 시도되었다. 3단계 위계적 회귀분석을 결과 1단계에서 독립변수인 사회적 지지가 매개변수인 감성지능을 예측하는 회귀모형은 통계적으로 유의하였고 사회적 지지는 유의한 독립변인으로 나타났다. 이러한 결과는 Kim 등(2013)의 연구에서 감성지능과 사회적 지지와의 관계가 정적 상관관계로 나타났고 사회적 지지가 높을수록 감성지능이 높게 나타나 본 연구결과를 지지하였다. 2단계에서 독립변수인 사회적 지지가 종속변수인 직무만족도를 예측하는 회귀모형 역시 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며 사회적 지지는 유의한 독립변수인 것으로 나타났다. 이러한 결과는 Nam (2014)의 사회적 지지와 직무만족은 정적 상관관계가 나타나 본 연구결과를 지지하였다. 3단계에서 사회적 지지와 감성지능이 단계적으로 종속변수인 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 독립변수인 사회적 지지의 영향을 통제한 상태에서 매개변수인 감성지능이 독립변수로 투입된 모형은 통계적으로 유의하게 나타났다. 이러한 결과는 간호사를 대상으로 한 Ko과 Kim (2014)의 감성지능이 높을수록 직무만족이 높은 정적상관관계가 나타나 본 연구결과를 지지하였다. 또한 직무만족도는 재직의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인이며 재직의도를 높이기 위해서는 간호사의 직무만족도를 향상시켜 양질의 간호근무환경을 확보하고 충분한 인력 및 물질적 자원에 관심을 가져야 하며, 동료들 간 정서적으로 신뢰감을 높일 수 있는 다양한 방법을 구상하여 장기간 근무하

도록 유도하는 것이 필요성을 시사한다(Jeon & Han, 2019).

본 연구에서 사회적 지지 정도는 5점 만점에 평균 3.78점으로 평균보다 높게 나타났다. 이러한 결과는 Kim (2009)의 2.85점, Byun과 Yom (2009)의 3.51점, Lee (2013)의 3.47점보다 높게 나타났다. 사회적 지지의 하위영역 중 정보적 지지가 평균 3.84점으로 가장 높았으며, 평가적 지지, 정서적 지지, 물질적 지지 순으로 나타났다. 중소병원 간호사를 대상(Lee, 2013)으로 같은 도구를 사용한 연구결과에서는 정서적 지지가 가장 높게 나타났다. 이러한 차이는 특수부서나 종합병원에서 근무하는 간호사는 상대적으로 교육의 기회도 많고 상대적으로 경력이 짧은 일반 간호사가 많기 때문에 업무와 환경 적응에 필요한 각종교육이나 프리셉터 같은 제도를 제공한 결과 정보적 지지가 높은 것으로 확인되었다. 반면 종합병원에 비해 중소병원은 일력 풀이 적고 서로알고 지내는 경우가 대부분이므로 개인적 배려가 가능하여 정보적 지지보다는 정서적 지지가 높은 것으로 사료된다.

본 연구에서 직무만족도 정도는 5점 만점에 평균 3.56점으로 평균보다 높았다. 같은 도구로 임상간호사를 대상으로 한 Lee (2011)의 연구에서의 3.44점보다 다소 높게 나타났다. 또한 병동 직위에 따라 직무만족도에 유의한 차이가 있었으며, 책임간호사의 직무만족도가 일반간호사보다 높았다. 이는 중소병원 간호사를 대상으로 직무만족도를 연구한 Ryu과 Ko (2015)의 연구결과와 일치한다. 이러한 결과는 직위가 높아짐에 따라 간호업무와 인력 간 의사결정의 권한이 커지므로 전문직 간호사로서의 능력을 인정받을 기회가 많아져(Ryu & Ko, 2015) 직무만족도 수준도 높아지는 것이라 사료된다. 이에 간호사의 사기를 진작시킬 수 있는 적절하고 합리적인 승진정책 등 조직차원에서의 체계적인 인력관리에 대한 관심이 필요하다고 생각한다.

본 연구에서 감성지능 정도는 5점 만점에 평균 3.61으로 평균보다 높았다. 이러한 결과는 상급 종합병원 간호사를 대상으로 측정한 Park과 Park (2018)의 3.66점과 비슷하였으며, 종합병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 한 Lee (2018)의 3.52점보다 약간 높게 나타났다. 하위영역별 평균을 보면 자신의 감성이해가 3.72점, 타인의 감성이해 3.71점, 감성활용 3.64점, 감성조절이 3.41점의 순으로 나타났다. 대학병원 간호사를 대상(Kim, 2017)으로 한 연구에서는 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성조절, 감성활용 순으로 나타났으며, 상급종합병원 간호사를 대상(Park & Park, 2018)으로 한 연구에서는 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성활용, 감성조절 순으로 나타나 본 연구와 일치하였다. 이런 차이는 병원규모, 지역적 특성, 대상자의 범위가 다르기 때문으로 판단되며 이를 구체적으로 확인하기 위해 향후 다양한 병원을 대상으로 한 비교 연구가 필요하다고 본다. 환자와의 관계에서 간호사들은 자기의 감성을 이해하는 능력은 뛰어나지만 감성을 조절하는 능력은 부족하여 이러한 능력을 상향시킬 필요가 있음을 시사한다.

본 연구에서 감성지능은 사회적 지지와 직무만족도간의 사이에서 부분 매개효과를 가지는 것으로 확인할 수 있었다. 즉 사회적 지지가 직무만족도를 향상 시킬 수 있는 한편 감성지능을 강화하면서 더욱 촉진될 수 있는 매개효과임을 보여준 결과라고 볼 수 있다. 간호사들의 직무 특성에 맞게 감성지능을 높일 수 있는 프로그램을 적용하는 것이 간호조직에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 사료된다. 본 연구의 의의는 첫째, 이론·연구 측면에서 종합병원 간호사의 감성지능을 3단계 위계적 회귀분석을 통해 사회적 지지와 직무만족도 간의 부분 매개효과임을 확인함으로써 직무만족도 향상을 위한 간호중재 프로그램 개발과 이론개발에 기초를 제공할 수 있을 것이다. 둘째, 실무측면에서 종합병원 간호사의 감성지능을 매개로 하였을 때 사회적 지지가 직무만족도에 미치는 영향력이 더 높은 것으로 확인되었으므로 감성지능을 향상시키기 위한 중재방안을 모색하는데 활용될 수 있을 것으로 사료된다. 그러나 사회적 지지와 감성지능이 직무만족도를 향상시키는 중요 요인임을 확인했지만 대상자 선정 시 편의표집 했기 때문에 확대 해석에 주의할 필요하고 연구결과의 일반화에 신중을 기해야 한다는 제한점을 가진다.

결론 및 제언

본 연구는 종합병원 간호사의 사회적 지지와 감성지능 및 직무만족도를 파악하고, 감성지능의 사회적 지지와 직무만족도 간의 매개 효과를 확인하여 종합병원 간호사의 사회적 지지, 감성지능 및 직무만족도 향상을 위한 프로그램 개발의 기초자료를 제공하고자 한다. 본 연구에서 종합병원 간호사들의 사회적 지지와 감성지능 및 직무만족도 정도는 평균보다 높았고 종합병원 간호사들의 사회적 지지와 직무만족도 및 감성지능 간에는 유의한 상관관계가 있었다. 본 연구결과를 통하여 사회적 지지와 직무만족도 간의 관계에서 감성지능이 부분 매개하는 것으로 확인되었다. 이는 사회적 지지와 감성지능이 직무만족도를 향상할 수 있는 중요한 요인임을 밝혀냈고, 사회적 지지가 높을수록 직무만족도가 높게 나타나기도 하지만, 감성지능을 매개로 하였을 때 사회적 지지가 직무만족도에 더 많은 영향력을 미치는 것으로 확인되었다. 본 연구결과를 토대로 하여 종

합병원 간호사의 사회적 지지를 높일 수 있는 조직문화가 요구되며 직무만족도를 향상시킬 수 있는 중재 전략으로 감성지능을 증진시킬 수 있도록 긍정적인 감성이해, 감성조절, 감성활용을 유발하는 프로그램 개발이 필요하다. 향후 연구에서는 다양한 지역의 종합병원 간호사뿐만 아니라 중소병원 간호사들을 대상으로 하여 감성지능의 하부 영역이 구체적으로 직무만족도에 미치는 효과를 검증하는 후속연구를 제언한다.

REFERENCES

Ban, Y. R. (2008). *The effect of communication satisfaction and job satisfaction on the nursing performance of hospital nurses.* Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul.

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,* 1173-1182

Byun, D. S., & Yom, Y. H. (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses - Focused on emotional labor -. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 15*(3), 444-454.

Choi, K. W. (2009). *A study on the effects of nurses' organizational commitment and job satisfaction on their customer orientation.* Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.

Choi, S. B., & Yoon, Y. R. (2012). The impacts of emotional intelligence, job satisfaction and self-efficacy on the organizational citizenship behavior the case of nurse in university hospital. *Journal of Human Resource Management Research, 19*(5), 73-94.

Codier, E., Kooker, B. M., & Shoultz, J. (2008). Measuring the emotional intelligence of clinical staff nurses an approach for improving the clinical care environment. *Nursing Administration Quarterly, 32*(1), 8-14.

Dawn, F., & Theodore, S. (2004). The heart of the art: Emotional intelligence in nurse education. *Nursing Inquiry, 11*(2), 91-98.

Han, K. S., Kim, N. S., Kim, J. H., & Lee, K. M. (2004). Influencing factors on symptoms of stress among hospital staff nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing, 34*(7), 1307-1314. https://doi.org/10.4040/jkan.2004.34.7.1307

Han, K. S., Oh, Y. J., Lee, S. J., Cha, S. K., & Kang, H. C. (2009). Influencing factors on emotional competencies of nurse. *The Korean Society of Stress Medicine, 17*(1), 19-25.

Jeon, M. K., & Han, S. J. (2019). The effect of nurses' perceived working environment, job satisfaction, and social support on intent to stay. *Journal of the Korea Contents Association, 19*(5), 532-541. https://doi.org/10.5392/JKCA.2019.19.05.532

Kang, S. Y., & Lee, C. H. (2011). The effect of emotional laboron burn-out of employees in social welfare organization according to their emotional intelligence. *Journal Social Science, 37*(2), 53-73.

Kim, D. M. (2017). *The effects of nurses' job stress and social support on emotional intelligence and emotional exhaustion in hemodialysis unit.* Unpublished master's thesis, Chungnam University, Daejeon.

Kim, I. S. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burnout, turn over intention among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 15*(4), 515-526.

Kim, J. H., Hyun, M. Y., & Kim, S. Y. (2009). Job stress, depression, social support, and coping strategies of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 18*(2), 219-231.

Kim, J. H., Lee, Y. M., Joung, H. Y., Choo, H. S., Won, S. J., Kwon, S. Y., et al. (2013). Effects of emotional labor, emotional intelligence and social support on job stress in clinical nurses. *Journal Korean Academy of Fundamentals of Nursing, 20*(2), 157-167. https://doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.2.157

Kim, K. H. (2008). *A study on the relationship among insurance review nurses' perceived social support, self-efficacy and burnout.* Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.

Kim, S. J. (2017). *The effect of nurse's emotional intelligence and communication competency on nursing performance.* Unpublished master's thesis, Ajou University, Suwon.

Ko, H. R., & Kim, J. H. (2014). The relationships among emotional intelligence, interpersonal relationship, and job satisfaction of clinical nurses. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education, 20*(3), 413-423. https://doi.org/10.5977/jkasne.2014.20.3.413

Lee, S. L. (2013). *Factors influencing on burnout of the hospital nurses.* Unpublished master's thesis, Kwangju Women's University, Gwangju.

Lee, S. S., & Lee, S. G. (2001). *Understanding organizational behavior.* Seoul: Yangji Publisher.

Lee, S. Y. (2011). *The effects of job embeddedness and leader-member exchange on job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention among the nurses in small and midium size hospitals.* Unpublished master's thesis, Keimyung University, Daegu.

Nam, H. A. (2014). Exploration of the relations with emotional labor of clinical nurses, social support, and job satisfaction. *Journal of the Korean society for Wellness, 9*(4), 69-79.

Park, J. W. (1985). *A Study to development a scale of social support.* Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul.

Park, S. H., & Park, M. J. (2018). The effects of emotional intelligence, nursing work environment on nursing work performance in clinical nurses. *Journal of Digital Convergence, 16*(4), 175-184. https://doi.org/10.14400/JDC.2018.16.4.175

Park, S. M., Moon, H., & Park, O. I. (2013). The effect of the emotional intelligence on the relationship between emotional laborand turnover intention of the general hospital nurses. *Health and Social Welfare Review, 33*(3), 540-564.

Ryu, Y. O., & Ko, E. (2015). Influence of emotional labor and nursing professional values on job satisfaction in small and medium-sized hospital nurses. *Journal of the Korean Academy of Fundamentals of Nursing, 22*(1), 7-15. https://doi.org/10.7739/jkafn.2015.22.1.7

Sener, E., Demirel, O., & Sarlak, K. (2009). The effect of the emotional intelligence on job satisfaction. *Studies in Health Technology Informatics, 146,* 710-711.

Song, M. J., & Choi, S. Y. (2017). A convergence study about influences of emotional intelligence and job embeddedness on turnover intention in general hospital nurses. *Journal of the Korea Convergence Society, 8*(2), 83-89. https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.2.083

Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence of performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly, 13,* 243-274.

Yoon, Y. R. (2012). *A study on the effect of emotional intelligence, job satisfaction and self-efficacy on the organizational citizenship behavior.* Unpublished master's thesis, University of Ulsan, Ulsan.