

임상간호사의 간호생산성 영향요인: 감성지능과 소진을 중심으로

Factors Affecting Nursing Productivity of Clinical Nurses: Focused on Emotional Intelligence and Burnout

조희경*, 최윤정*, 전미경**, 정계현***
대전한국병원*, 문경대학교 간호학과**, 구미대학교 간호학과***

Hoe-Kyung Cho(shk0803@hanmail.net)*, Yun-Jeong Choi(choi534e@hanmail.net)*,
Mi-Kyung Jeon(mk4311@lycos.co.kr)**, Gye-Hyun Jung(j500178@dju.co.kr)***

요약

본 연구는 간호사의 감성지능, 소진, 간호생산성과의 관계를 규명하고, 간호생산성에 미치는 영향요인을 파악하여 간호조직의 효율적 관리를 위한 기초 자료를 제공하고자 한다. 본 연구의 대상은 D광역시에 소재한 300병상 이상의 종합병원에서 근무하는 간호사 255명을 편의표집 하여 2013년 11월 12일부터 12월 26일까지 구조화된 설문지를 통해 자료를 수집하였다. 자료는 SPSS/WIN 17.0 program을 이용하여 t-test, one way ANOVA, Scheffe 사후검정, Pearson's correlation coefficient, enter multiple regression analysis하였다. 연구결과 임상간호사의 감성지능과 소진은 유의한 음의 상관관계를, 감성지능과 간호생산성은 유의한 양의 상관관계를 나타냈다. 감성지능, 총 임상경력, 소진, 직위가 간호생산성에 유의한 영향을 미쳤으며 간호생산성 변이의 43.4%를 설명하였다. 따라서 임상간호사의 감성지능을 향상 시킬 수 있는 중재프로그램을 다양하게 개발하여 소진을 낮추고 간호생산성을 높일 수 있도록 경력자 관리에 대한 간호조직의 효율적 운영과 전략 구축이 절실히 요구된다.

■ 중심어 : | 간호사 | 감성지능 | 소진 | 간호생산성 |

Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship between emotional intelligence, burnout and nursing productivity, to find the factors for nursing productivity need to the efficient management of nursing organization. 255 nurses were collected a structured questionnaire by convenience sampling with 300 beds, Nov. 12-Dec. 26 in 2013. Data were processed SPSS 17.0, using t-test, one way ANOVA, Scheffe test, Pearson's correlation coefficient, and enter multiple regression analysis. These results showed a significant negative correlation between emotional intelligence and burnout, a significant positive correlation between emotional intelligence. Emotional intelligence, total clinical experience, burnout and position had a significant influence on nursing productivity, Nursing productivity explained 43.4% of the variation. Therefore, it demanded that to build the infrastructure for the nursing organization of career management, to improve emotional intelligence, to design diverse intervention program for the nurses, to reduce burnout, and to increase work productivity.

■ keyword : | Nurses | Emotional Intelligence | Burnout | Nursing Productivity |

I. 서론

1. 연구의 필요성

근래 의료서비스 분야는 내·외적으로 다양한 변화의 정점에 근접하고 있는데 첫째, 의료서비스에 대한 국민의 요구도 증가, 둘째, 의료기관 인증제 등 다양한 환경 변화에 직면해 있다[1]. 의료 환경의 변화 속에서 병원은 지속적으로 성장과 발전을 거듭하여야 하며 간호의 질도 발전시켜야하기 때문에 간호의 수준을 높여 간호생산성을 극대화 시키는데 초점을 두고 있다[2]. 간호생산성이란 병동과 기관의 목표 달성, 병동의 문제 해결, 이직률 감소 등의 간호결과에 대한 간호사의 공헌정도이다[3]. 이는 간호조직의 관리자에게 중요한 관심사로 제한된 인적·물적 자원 속에서 간호가 추구하는 바람직한 상태를 간호단위의 목표나 표준에 효과적으로 근접해 나가는 것이다[4]. 최근에는 간호생산성을 간호서비스의 효율성 뿐 아니라 효과성까지도 포함하는 포괄적 개념으로서 간호사의 기여정도로 설명하고 있다[5]. 선행연구에 따르면 간호생산성은 업무관련 특성, 소진과 업무의 모호성에 따라 낮아진 반면[6], 일반 간호사인 경우 간호생산성이 높았고, 감성지능이 높을수록 간호생산성을 높이는 것으로 보고되고 있다[7]. 간호생산성을 높임으로써 간호의 발전과 더불어 병원의 발전을 위한 중요한 변수임에도 불구하고 간호생산성에 영향을 주고 있는 선행연구가 많지 않은 상황이다. 그러므로 임상에서 간호의 질을 높이기 위해 간호생산성에 영향을 줄 수 있는 다방면에서 그 요인을 찾는데 좀 더 많은 관심을 두어야 할 것이다.

간호생산성에 영향을 주고 있는 요인들 중에서 소진은 사람과 장기간 밀접한 관계로 인하여 발생할 수 있으며 한 개인이 매일 느끼는 일상의 긴장감으로 인해 신체적, 정서적, 정신적 탈진상태에 이르게 된다[6]. 소진을 경험하는 간호사는 업무에 만족과 몰입을 하지 못하고 부정적인 자아개념 및 부정적인 태도를 가지게 되어 마침내는 이직으로 이어져 간호의 질이 현저하게 저하될 뿐만 아니라[8] 고객만족도 감소하게 된다[9]. 이에 간호사가 고객의 감정에 충실하며 고객의 만족도를 높이기 위해 서비스의 질을 높이는 노력을 당연한 것으

로 받아들여지고 있으며, 간호사들은 고객과 의료기관의 기대에 부응하며 자신의 업무를 효율적으로 수행하려는 과정에서 정서적 갈등을 겪게 된다[10]. 이런 일련의 과정을 통하여 간호사들은 더욱 소진되어 결국 간호생산성에 악영향을 주는 동시에 간호의 질과 병원의 발전에 장애가 되는 요소로 판단된다.

한편, 간호조직에서는 고객에게 질적 간호서비스를 효율적으로 제공하면서 간호사의 소진이나 이직의도를 감소시키고 조직성과를 향상시킬 수 있도록 완충역할을 하는 감성지능에 관심이 증가하고 있다[11][12]. 감성지능은 좌절 상황에서도 개인을 동기화 시키고 자신을 지켜 낼 수 있게 하며 기분이나 스트레스로 인하여 합리적인 사고를 억누르지 않게 하면서 타인에 대해 공감 할 수 있고 희망을 버리지 않는 능력이다[13]. 간호에 있어 감성지능은 의료의 질적 서비스를 제공할 수 있게 하여 환자 간호와 간호사가 안녕할 수 있도록 잠재적으로 유인하기 때문에 환자와의 관계 형성에서 신뢰하고 공감하며, 의사소통에 있어 중요한 역할을 하고 있다[14]. 결과적으로 감성지능은 간호의 질과 한 걸음 더 나아가 병원의 수준을 높여 간호생산성 향상을 기대할 수 있으므로 소진과 이직의도를 감소시킬 수 있다고 판단된다. 그러나 최근까지의 연구에서 감성지능이 조직몰입, 조직시민행동[1], 이직의도[12], 대인 관계 능력 및 직무만족[15][6], 조직몰입과 직무만족을 향상시키는 것을[17][18] 확인하는 연구가 진행되었을 뿐, 감성지능과 소진, 간호생산성의 관계를 규명한 연구는 찾아보기 어려운 상황이다.

따라서 본 연구에서는 간호사의 소진, 감성지능, 간호생산성과의 상관관계를 규명하고, 간호생산성에 미치는 영향요인을 파악하여 간호 인력자원의 효과적인 관리와 고객 서비스의 질을 향상시켜 간호생산성을 높일 수 있는 간호조직 관리를 위한 기초 자료로 활용되고 제공될 수 있도록 하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 임상간호사의 감성지능, 소진, 간호생산성의 정도를 파악한다.

- 임상간호사의 일반적 특성에 따른 감성지능, 소진, 간호생산성을 파악한다.
- 임상간호사의 감성지능, 소진 및 간호생산성의 상관관계를 파악한다.
- 임상간호사의 간호생산성에 미치는 영향요인을 분석한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 임상간호사의 감성지능, 소진 및 간호생산성과의 관계를 알아보기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구의 대상자는 편의 표본 추출에 의해 D 광역시에 소재한 300병상 이상의 3개 종합병원에서 근무하는 간호사로서 임상경력 1년 이상인 간호사를 선정하였다. 본 연구의 목적과 방법을 설명하고 자발적으로 설문 참여에 동의한 총 300명의 간호사이다. 설문조사는 2013년 11월 12일부터 12월 26일까지 실시하였으며 조사방법은 구조화된 설문지를 이용하여 자기기입식 설문조사 방법을 이용하였다. 자료수집에 앞서 대전대학교 기관생명윤리위원회에서 심의과정을 통과한 후 IRB 승인(1040647-201312-HR-049-03)을 받아 진행하였다.

각 종합병원의 간호부서장에게 전화 및 직접방문을 통하여 본 연구의 주제, 목적에 대하여 자세히 설명하고 협조를 요청하였으며, 총 300부의 설문지를 배부하여 296부가 회수되었고, 그 중 불성실한 답변이 있는 설문지 41부를 제외하고 255부(86%)의 자료를 분석하였다. 본 연구의 다중회귀분석을 위한 표본 수를 구하기 위해 표본 수계산 프로그램인 G*Power 3.1.5 program을 이용하여 유의수준 .05, 효과크기 0.15, 95%의 검정력, 9개의 독립변수를 포함하여 표본크기를 산출했을 때 표본 수 166명이었다. 본 대상자는 255명으로 연구결과에 대한 통계적 검정력은 큰 문제가 없을 것으로 판단된다.

3. 연구도구

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 사용한 도구는 설문지로, 감성지능은 Wong과 Law[19]가 개발한 자기정서평가, 타인정서 인식, 정서활용, 정서조절의 4가지 차원으로 구분한 WLELS(Wong and Law Emotional Intelligence)도구를 사용하였다. 이 도구는 감성지능의 하위요인인 자기감성이해 4문항, 타인의 감성이해 4문항, 감성의 활용 4문항 및 감성의 조절 4문항으로 총 16문항으로 이루어져 있으며 Ahn[20]이 수정·보완한 도구를 이용하여 측정된 점수로 Likert 5점 척도이다. '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 Ahn[20]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.89$ 이었다.

소진은 Maslach와 Jackson[21]이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 Choi[22]가 번안하여 사용한 측정도구로 MBI는 정서적 고갈 9문항, 비인간화 5문항, 자아성취감 저하 8문항의 총 22문항으로 구성된 도구를 사용하였다. 이 도구를 이용하여 측정된 점수로 Likert 7점 척도이다. '전혀 없음' 0점에서 '매일' 6점으로 자아성취감 저하의 경우 8개의 긍정문항을 역 환산하였으며 점수가 높을수록 소진 경험의 정도가 높음을 의미한다. 도구의 개발 당시의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.76$, Choi[22]의 연구에서의 Cronbach's $\alpha=.837$ 이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha=.90$ 이었다.

간호생산성은 McNeese-Smith[3]가 개발하고 Lee[8]가 번역한 간호생산성 도구를 이용하였으며 이 도구를 이용하여 측정된 점수로 Likert 5점 척도이다. '전혀 그렇지 않다' 0점에서 '매우 그렇다' 4점으로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 간호생산성이 높음을 의미한다. 도구의 개발당시 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.90$, Lee[8]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.90$ 이었으며 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha=.84$ 이었다.

4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS 17.0을 이용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다. 일반적 특성은 실수와 백분율로,

연구의 주요변수의 서술적 통계는 평균과 표준편차를 산출하였다. 감성지능, 소진 및 간호생산성은 평균과 표준편차로, 일반적 특성에 따른 감성지능, 소진, 간호생산성의 차이는 t-test, one-way ANOVA로 분석하고, 사후검정은 scheffe 기법으로 분석하였다. 감성지능, 소진, 간호생산성 간의 관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다. 대상자의 간호생산성에 미치는 영향요인을 분석하기 위해 enter multiple regression analysis를 사용하였다.

III. 연구결과

1. 일반적인 특성

연령은 30세 미만이 158명(62.0%), 30세 이상에서 40세 미만이 76명(29.8%), 40세 이상이 21명(8.2%) 순이었으며, 평균연령은 30.29세이었다. 결혼 상태는 미혼 162명(63.5%), 기혼 93명(36.5%)이었다. 교육수준은 전문대 졸업 149명(58.4%), 대학교 졸업 87명(34.1), 대학원 졸업 19명(7.5%) 순이었다. 근무부서는 특수부서가 80명(31.4%), 외과병동 77명(30.2%), 내과병동 61명(23.9%), 산과/소아 및 기타병동이 37명(14.5%) 순이었다. 근무형태는 교대근무가 188명(73.7%)으로 가장 많았다. 직위는 일반간호사가 216명(84.7%), 책임간호사 24명(9.4%), 수간호사 15명(5.9%) 순이었다. 연봉은 2,000만원에서 3,000만원 미만 151명(59.2%), 3,000만원에서 4,000만원 미만 69명(27.1%), 4,000만원에서 5,000만원 미만 28명(11.0%), 5,000만원 이상 7명(2.7%)순이었다. 총 임상경력은 5년 미만 103명(40.4%), 5년 이상에서 9년 이하 90명(35.3%), 15년 이상 32명(12.5%), 10년에서 14년 이하 30(11.8%), 순이었으며, 평균경력은 7.25년이었다[표 1].

표 1. 일반적 특성 (N=255)

특성	구분	빈도(%)	평균±표준편차
연령	30세 미만	158(62.0)	30.29±6.11
	30-40세 미만	76(29.8)	
	40이상	21(8.2)	
결혼 상태	미혼	162(63.5)	
	결혼	93(36.5)	
교육 수준	전문대 졸업	149(58.4)	
	대학교 졸업	87(34.1)	
	대학원 졸업	19(7.5)	
근무 부서	내과병동	61(23.9)	
	외과병동	77(30.2)	
	산과/소아과, 기타	37(14.5)	
	특수부서	80(31.4)	
근무 형태	교대근무	188(73.7)	
	고정근무	67(26.3)	
직위	일반간호사	216(84.7)	
	책임간호사	24(9.4)	
	수간호사	15(5.9)	
연봉	2000~3000만원 미만	151(59.2)	
	3000~4000만원 미만	69(27.1)	
	4000~5000만원 미만	28(11.0)	
	5000만원이상	7(2.7)	
총 임상 경력	>5년	103(40.4)	7.25±5.68
	5~9년	90(35.3)	
	10~14년	30(11.8)	
	≥15	32(12.5)	

2. 감성지능, 소진, 간호생산성 정도

본 연구에서 설정한 각 변수들의 정규분포성은 왜도 <2, 첨도<2로 나타나 정규분포가정을 충족하였다. 감성지능 수준은 평균 3.45점, 소진 수준은 평균 2.69점, 간호생산성 수준은 평균 2.49점으로 나타났다[표 2].

표 2. 감성지능, 소진, 간호생산성 정도 (N=255)

변인	평균	표준 편차	최소값	최대값	왜도	첨도
감성지능	3.45	0.39	2.44	4.81	0.37	1.71
소진	2.69	0.77	0.68	4.50	0.19	0.61
간호생산성	2.49	0.44	1.00	3.80	-0.20	-0.64

3. 일반적 특성에 따른 감성지능, 소진, 간호생산성의 차이

일반적 특성에 따른 감성지능은 연령(F=15.38, p<.001), 결혼상태(t=-5.51, p<.001), 교육수준(F=9.13, p<.001), 근무형태(t=-3.03, p=.003), 직위(F=3.55,

표 3. 일반적 특성에 따른 감성지능, 소진, 간호생산성의 차이 (N=255)

특성	구분	감성지능		소진		간호생산성	
		M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)
연령	30세 미만 ^a	3.35±.38	15.38 (.001)	2.90±.71	18.35 (.001)	2.39±.39	20.29 (.001)
	30-40세미만 ^b	3.61±.41		2.45±.77		2.57±.43	
	40세 이상 ^c	3.68±.36		2.06±.68		2.96±.45	
결혼 상태	미혼	3.35±.38	-5.51 (.001)	2.87±.75	4.88 (.001)	2.40±.41	-5.01 (.001)
	결혼	3.63±.41		2.39±.72		2.67±.43	
교육 수준	전문대 졸업 ^a	3.36±.39	9.13 (.001)	2.85±.71	8.95 (.001)	2.39±.38	14.47 (.001)
	대학교 졸업 ^b	3.58±.44		2.52±.79		2.59±.45	
	대학원 졸업 ^c	3.59±.27		2.26±.82		2.86±.50	
근무부서	내과병동	3.44±.36	.43 (.731)	2.84±.66	1.25 (.292)	2.50±.39	.11 (.952)
	외과병동	3.42±.39		2.71±.80		2.49±.41	
	산과/소아과, 기타	3.52±.50		2.66±.93		2.46±.56	
	특수부서	3.46±.42		2.59±.75		2.51±.44	
근무 형태	교대근무	3.40±.37	-3.03 (.003)	2.84±.72	5.34 (.001)	2.43±.41	-4.16 (.001)
	고정근무	3.58±.50		2.28±.77		2.68±.45	
직위	일반간호사 ^a	3.42±.38	3.55 (.030)	2.78±.76	9.28 (.001)	2.43±.40	17.69 (.001)
	책임간호사 ^b	3.58±.39		2.31±.67		2.80±.52	
	수간호사 ^c	3.63±.44		2.10±.77		2.92±.39	
연봉	2,000~3,000만원미만 ^a	3.40±.39	4.17 (.007)	2.78±.75	6.34 (.001)	2.40±.38	11.20 (.001)
	3,000~4,000만원미만 ^b	3.45±.48		2.75±.78		2.52±.45	
	4,000~5,000만원미만 ^c	3.67±.29		2.34±.72		2.82±.43	
	5,000만원이상 ^d	3.68±.22		1.78±.63		2.96±.43	
총 임상경력	<5년 ^a	3.34±.36	8.40 (.001)	3.02±.67	14.68 (.001)	2.31±.33	20.75 (.001)
	5 ~ 9년 ^b	3.45±.40		2.58±.82		2.51±.44	
	10 ~ 14년 ^c	3.59±.50		2.50±.64		2.58±.35	
	≥15년 ^d	3.70±.38		2.15±.69		2.93±.47	

a,b,c,d Scheffe

p=.030), 연봉(F=4.17, p=.007), 총 임상경력(F=8.40, p<.001)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검정 결과 연령에서 30세 이상 간호사가 30세 미만 간호사 보다 감성지능이 유의하게 높았다. 교육수준에서는 대학교 졸업 이상 간호사가 전문대 졸업 간호사 보다 감성지능이 유의하게 높았다. 총 임상경력은 5년 미만의 간호사보다 5년 이상에서 14년 경력을 가진 간호사가 감성지능이 유의하게 높았으며, 5년 이상에서 14년 경력을 가진 간호사보다 15년 이상 경력을 가진 간호사가 감성지능이 유의하게 높았다. 즉 경력이 많을수록 감성지능이 높은 것으로 나타났다.

소진은 연령(F=18.35, p<.001), 결혼상태(t=4.88, p<.001), 교육수준(F=8.95, p<.001), 근무형태(t=5.34, p<.001), 직위(F=9.28, p<.001), 연봉(F=6.34, p<.001), 총 임상경력(F=14.68, p<.001)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검정 결과 연령에서 30세 미만 간호사가 30세 이상에서 40세 미만 간호사보다 소진 정도가 유의하게 높았으며, 30세에서 40세 미만 간호사

가 40세 이상 간호사보다 소진정도가 높았다. 즉 연령이 낮을수록 소진정도가 높은 것으로 나타났다. 교육수준에서는 전문대 졸업 간호사가 대학원 졸업 간호사보다 유의하게 소진정도가 높은 것으로 나타났다. 직위에서는 일반간호사가 책임간호사와 수간호사보다 소진 정도가 유의하게 높았다. 연봉에서는 2,000만원에서 4,000만원 미만 연봉을 받고 있는 간호사가 5,000만원 이상의 연봉을 받는 간호사보다 소진이 유의하게 높았다.

간호생산성은 연령(F=20.29, p<.001), 결혼상태(t=-5.01, p<.001), 교육수준(F=14.47, p<.001), 근무형태(t=-4.16, p<.001), 직위(F=17.69, p<.001), 연봉(F=11.20, p<.001), 총 임상경력(F=20.75, p<.001)에서 유의하게 나타났다. 사후검정결과 연령에서 40세 미만 간호사보다 40세 이상 간호사가 유의하게 간호생산성이 높게 나타났다. 교육수준에서는 전문대 졸업 간호사와 대학교 졸업 간호사보다 대학원 졸업 간호사가 유의하게 높았다. 직위에서는 일반간호사보다 책임간호사와 수간호사가 유의하게 높았다. 연봉에서는 2,000만원

에서 3,000만원 미만 간호사보다 3,000만원에서 5,000만원 미만 간호사가 간호생산성이 높았으며, 3,000만원에서 5,000만원 미만 간호사보다 5,000만원 이상 연봉을 받는 간호사가 간호생산성이 유의하게 높았다. 총 임상경력에서는 5년 미만 경력을 가진 간호사보다 5년 이상에서 14년 경력을 가진 간호사가 간호생산성이 높았고, 5년 이상에서 14년 경력을 가진 간호사보다 15년 이상 경력을 가진 간호사가 간호생산성이 유의하게 높았다 [표 3].

4. 감성지능, 소진, 간호생산성과의 관계

감성지능과 간호생산성은 유의한 양의 상관관계가 있었으나($r=.548, p<.001$), 소진과 간호생산성은 유의한 음의 상관관계가 있었다($r=-.450, p<.001$). 감성지능과 소진은 유의한 음의 상관관계가 있었다($r=-.397, p<.001$)[표 4].

표 4. 감성지능, 소진, 간호생산성간의 상관관계 (N=255)

변수	감성지능	소진	간호생산성
	r(ρ)	r(ρ)	r(ρ)
감성지능	1		
소진	-.397**	1	
간호생산성	.548**	-.450**	1

**p<.001

5. 간호생산성에 영향을 미치는 요인

간호생산성에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 인구사회학적 특성(명목변수는 더미변수전환)과 간호생산성에 유의하게 차이를 보인 감성지능, 소진 변수에 대한 입력방식의 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀분석에 앞서 독립변수들 간의 다중공선성 검증을 실시한 결과 공차한계는 소진 0.73, 감성지능 0.77로 0.1이상이었으며 분산팽창인자(Variation Inflation Factor, VIF) 값은 소진 1.37, 감성지능 1.30으로 기준인 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 설정할 모형의 가정을 충족하기 위한 잔차들의 정규성 분포 여부를 확인하는 Durbin-Watson은 2에 가까울수록 모형의 적합성을 확인할 수 있는데 분석결과 2에 가까운 1.850으로 값이 확인되었다. 따라서 본 연구의 분석에

사용된 자료는 회귀분석에 적절한 것으로 나타났다. 간호생산성에 영향을 미칠 것으로 생각되는 변수인 연령, 결혼상태, 교육수준, 근무형태, 직위, 연봉, 총 임상경력을 포함하여 회귀모형을 분석한 결과 회귀모형이 유의한 것으로 나타났으며($F=22.62, P<.001$), 모형의 설명력은 43.4%였다.

간호생산성에 영향을 미치는 요인은 감성지능($\beta=.40, t=7.44, p<.001$), 총 임상경력($\beta=.22, t=2.15, p=.032$), 소진($\beta=-.20, t=-3.64, p<.001$), 직위($\beta=.15, t=2.60, p=.010$)로 나타났다[표 5].

표 5. 간호생산성에 영향을 미치는 요인 (N=255)

요인	β	t	p
상수		4.48	<.001
연령	-.15	-1.85	.066
결혼상태	.01	.19	.849
교육수준	.02	.41	.683
근무형태	-.03	-.43	.671
직위	.15	2.60	.010
연봉	.12	1.82	.071
총 임상경력	.22	2.15	.032
소진	-.20	-3.64	<.001
감성지능	.40	7.44	<.001
Adj R ² =.434, F=22.62, p<.001			
더미처리 변수(기준) : 결혼(미혼), 교육수준(전문대졸업), 근무형태(교대근무), 직위(책임간호사이상)			

IV. 논의

본 연구는 임상간호사의 감성지능과 소진을 중심으로 간호생산성에 미치는 영향요인을 파악하였으며, 이에 간호 인력자원의 효과적인 관리와 간호생산성을 높일 수 있는 간호조직 관리를 위한 기초 자료로 제공하고자 한다.

대상자의 감성지능은 3.45점으로 나타났으며, 지방 소재의 대학병원 간호사를 대상으로 한 연구[23]에서 3.41점으로 본 연구와 유사한 결과를 보였으며, 서울 경기지역 간호사를 대상으로 한 연구[17]에서는 3.18점이었으며, 도구는 다르지만 종합병원 간호사를 대상으로 한 감성지능[24] 정도는 3.16점으로 나타나 본 연구 결과 보다 낮게 나타났다. 일관된 연구 결과는 아니지만 이는 대상자의 특성에 의해 감성지능의 차이가 있는

것으로 생각되며, 각기 다른 병원규모와 지역적인 비교를 할 수 있는 후속 연구가 필요하다.

대상자의 소진 평균점수는 2.69점으로 나타났으며, 대학병원간호사를 대상으로 한 Ko 등[25]의 연구에서 2.67점으로 유사한 결과를 보였으며, 서울시와 경기도 임상간호사를 대상으로 측정한 Baik 등[26]의 연구에서는 2.61점, Lee 등[27]의 연구에서 치위생사를 대상으로 한 소진정도는 2.61점이었으며, 유아교육기관 교사의 소진은 2.41점[28]으로 다소 낮게 나타났다. 이렇게 각기 다른 환경에서 근무를 하지만 간호사의 정서적인 소진에 대한 경험은 비슷하게 나타났으며, 소진정도가 다른 업종에 비해 결코 적지 않다는 것을 알 수 있었다. 임상간호사의 정서적 고갈로 인한 소진을 낮출 수 있는 정서적 지지와 심리상담 등의 격려가 필요할 것이다.

대상자의 간호생산성 평균점수는 2.49점으로 나타났다. 지방소재의 대학병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 Yoe 등[31]의 연구에서는 2.29점으로 다소 낮았으며, 종합병원 간호사를 대상으로 한 Park 등[32]의 연구에서는 3.29점으로 나타나, 본 연구결과보다 높게 나타났다. 본 연구대상도 종합병원 간호사이지만 간호생산성의 평균점수 차이가 많은 것으로 나타났다. 이는 각기 다른 환경과 조직문화의 차이가 있을 것으로 생각되며 간호생산성에 대한 연구가 많지 않은 관계로 추후 계속적인 연구가 필요하다고 생각된다.

일반적 특성에 따른 감성지능, 소진, 간호생산성의 차이에 대한 결과를 살펴보면 다음과 같다.

대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능은 연령, 결혼상태, 교육수준, 근무형태, 직위, 연봉, 총 임상경력에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 연령이 많을수록, 기혼일수록, 교육수준이 높을수록, 경력이 많을수록 감성지능이 높게 나타났다. 또한 일반간호사보다 직위가 있는 간호사가 높았으며, 근무형태에 따라 교대근무를 하지 않는 간호사 일수록 감성지능이 높게 나타났다. 이는 지방소재 종합병원을 대상으로 한 Park 등[12]의 연구와 Baik [26]연구, 종합병원과 대학병원 간호사를 대상으로 한 Kim 등[23]의 연구에서 연령, 결혼상태, 근무형태 등이 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 이는 자신과 타인의 감성을 파악하고 이해하여 대

인관계를 유연하게 이끌어갈 수 있는 능력이 감성지능이므로 결혼 생활의 경험이 없는 사람보다는 있는 사람이, 임상경력이 적은 간호사보다는 경력이 높을수록 경험적 지식이 높아지고 대인관계 형성이 높아지므로 적절한 대응을 할 수 있었을 것으로 생각된다.

대상자의 일반적 특성에 따른 소진은 연령, 결혼상태, 교육수준, 근무형태, 직위, 연봉, 총 임상경력에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 종합병원 간호사를 대상으로 한 Baik[26]과 Byun[29]의 연구결과와 유사한 결과를 보였다. 교육수준에서는 전문대 졸업 간호사가 대학원 졸업 간호사보다 유의하게 소진정도가 높은 것으로 나타났다. 이는 Yoon[30]의 연구에서 대학원 이상의 간호사의 소진이 가장 낮은 결과와 일치한다. 근무형태는 교대 근무하는 간호사가 소진정도가 높은 것은 Baik[26]의 연구와 유사한 결과이다. 즉 연령이 낮고, 미혼이며, 교육수준과 총 임상경력 및 직위가 낮은 일반간호사들의 소진요인을 구체적으로 파악하여 소진을 예방할 수 있는 교육 및 관리 프로그램 등 근무환경을 개선 할 수 있는 간호 관리의 전략적 변화가 필요하다고 본다.

대상자의 일반적 특성에 따른 간호생산성은 교육수준에서 전문대 졸업 간호사와 대학교 졸업 간호사보다 대학원 졸업 간호사가 유의하게 높았는데 이는 Yoe[31]의 연구와 Doo[33]의 연구에서 본 연구의 결과와 유사한 결과를 보였다. 연봉에서는 5,000만원 이상 연봉을 받는 간호사가 간호생산성이 유의하게 높았으며, 총 임상경력에서는 15년 이상 근무한 간호사가 간호생산성이 유의하게 높게 나타났는데 Doo[33]의 연구결과와 유사한 결과를 보였다. 이는 간호조직에서 경력이 높을수록 임상과 관련된 경험적 지식의 수준이 높아질 뿐만 아니라 보직을 맡게 된다. 이런 과정에서 책임감은 높아지고 향상된 조직의 목표 달성과 환자 중심의 간호를 위한 노력으로 효율적이고 융통성 있는 간호가 이루어졌을 뿐만 아니라 간호생산성에도 변화를 가져왔을 것으로 생각된다.

감성지능과 간호생산성 간의 상관관계를 분석한 결과, 유의한 양의 상관관계($r=.548$)를 나타냈다. 이는 Lam & Kirby[7]의 연구와 같이 감성지능이 높을수록

생산성이 높아진다는 결과와 일치하였다. 소진과 간호생산성 간에 상관관계를 분석한 결과 유의한 음의 상관관계($r=-.450$)를 나타냈으며, 소진을 경험하는 간호사는 간호생산성이 감소되며 제공하는 간호의 질이 저하될 뿐 아니라[34], 부정적인 반응을 일으킬 수 있다고 하였다[18]. 감성지능과 소진은 유의한 음의 상관관계($r=-.397$)를 나타냈다. 병원에서 환자를 대하며 본인의 감정표현을 하지 못하는 심리적 고통을 겪는데[10], 이를 감소시키기 위한 긍정적인 조절요소로 감성지능을 올릴 수 있는 감성프로그램의 개발이 필요하다고 하겠다. 또한 직접적인 비교는 어렵지만 Baik[26]의 연구와 유사한 결과를 나타냈다. 감성지능이 높을수록 소진은 낮게 나타났는데, 이는 감성지능이 소진뿐만 아니라 생산성에도 중요한 역할을 한다는 것을 알 수 있다.

마지막으로 간호생산성에 유의한 설명력을 가진 변수로는 감성지능, 총 임상경력, 소진, 직위로 확인되었다. 이 4가지 변수가 간호생산성을 43.4%의 설명력을 보여 대학병원 간호사를 대상으로 한 Yeo[31]의 연구결과 35.3%와 Park[32]의 연구결과 11.2% 보다 높게 나타났다. 간호생산성에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 감성지능이었으며, 총 임상경력과 소진, 직위가 통계적으로 유의하게 간호생산성에 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 감성지능과[7], 총 임상경력과 직위[32]에 대한 연구에서 간호생산성이 높게 나타났다. 즉 감성지능이 높을수록, 경력이 많을수록, 직위가 높을수록 간호업무에 대한 대처능력이 빠르고 유연하게 다양한 경험을 바탕으로 많은 문제를 해결할 수 있었기 때문에 업무에 대한 전문성[35]이 높아진 것으로 생각된다.

소진은 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직접적인 비교는 힘들지만, Kim[5]의 연구에서 간호업무환경이 간호생산성에 영향을 준다는 결과를 나타냈으며, 소진은 간호생산성에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. Yeo[31]의 연구에서는 간호생산성에 영향을 미치는 요인은 교육수준, 이직의도 순으로 보고되었다. 즉 간호생산성을 향상시키기 위해서는 간호사의 소진을 줄일 수 있는 원인을 파악하고 근무환경의 개선 뿐 아니라[20] 감정적 잠재력을 개발할 수 있도록 간호관리의 전략적 개선이 필요하다고 생각된다.

이에 대한 결과를 바탕으로 감성지능을 높일수록 조직의 간호생산성을 증가시킬 수 있는 중요한 요인이 되는 것을 알 수 있었다.

본 연구의 논의를 종합해 보면, 간호생산성을 향상시키기 위해 간호조직은 소진을 낮추고 간호생산성을 높일 수 있도록 감성지능을 향상시킬 수 있는 다양한 중재프로그램 개발이 절실하다. 그리고 경력자 관리를 위한 것으로 4년제 일원화에 맞게 전문학사학위의 간호사들을 꾸준히 관리하여 추후 대학원에 진학할 수 있도록 간호조직의 효율적 운영과 전략 구축이 이루어져야 할 것이다.

V. 결론 및 제언

본 연구에서는 감성지능과 소진을 중심으로 임상간호사의 간호생산성 영향요인을 파악하였으며, 연구결과 임상간호사의 감성지능과 소진은 유의한 음의 상관관계를, 감성지능과 간호생산성은 유의한 양의 상관관계를 나타냈다. 감성지능, 총 임상경력, 소진, 직위가 간호생산성에 유의한 영향을 미쳤으며 간호생산성 변이의 43.4%를 설명하였다. 따라서 임상간호사의 감성지능을 향상시킬 수 있는 중재프로그램을 다양하게 개발하여 소진을 낮추고 간호생산성을 높일 수 있도록 경력자 관리에 대한 간호조직의 효율적 운영과 전략 구축이 절실히 요구된다.

이상의 본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 임상간호사의 감성지능을 높이고 간호생산성을 향상시키는 전략을 수립하여 조직의 성과를 높여야 할 것이며, 간호생산성에 영향을 미칠 수 있는 다른 변수들에 대한 후속연구가 필요하다.

둘째, 본 연구는 D광역시에 소재한 종합병원에 근무하는 간호사만을 대상으로 하였기 때문에 본 연구를 일반화하는데 다소 무리가 있으며, 추후 지역과 병원규모를 달리한 연구가 요구된다.

참 고 문 헌

- [1] 주윤수, 한상숙, “간호사가 지각한 리더의 감성지능과 자신의 감성지능이 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향”, 한국간호교육학회지, 제19권, 제2호, pp.194-202, 2013.
- [2] 이정희, 성영희, “간호생산성 향상 전략”, 대한간호, 제41권, 제5호, pp.77-79, 2002.
- [3] S. D. McNeese, “Increasing employee productivity, job satisfaction and organizational commitment,” Hospital Health Service Administration, Vol.41, pp.160-175, 1996.
- [4] 박광옥, “간호생산성에 관한 연구 : 관련변수의 검증 중심으로”, 한국간호과학회지, 제24권, 제4호, pp.584-596, 1994.
- [5] 김세영, 김은경, 임현만, 이미영, 박광옥, 이경아, “간호생산성 영향요인 구조모형 분석”, 대한간호학회지, 제43권, 제1호, pp.20-29, 2013
- [6] 이해정, “간호사의 직무이행도, 업무만족도 및 생산성에 대한 예측인자”, 대한간호학회지, 제31권, 제4호, pp.571-583, 2001.
- [7] L. T. Lam and S. L. Kirby, “Is emotional intelligence An advantage an exploration of the impact of emotional and general intelligence on individual performance,” Vol.142, No.1, pp.133-143, 2002.
- [8] 윤금숙, 김숙영, “직무스트레스와 소진이 간호사의 이직의도에 미치는 영향”, 간호행정학회지, 제16권, 제4호, pp.507-516, 2010.
- [9] D. C. Vahey, L. H. Aiken, D. M. Sloane, S. P. Clarke, and D. Vargas, “Nurse burnout and patient satisfaction. Medical Care,” Vol.42, No.21, pp.1-18, 2004. doi:10.1097/01.mlr.0000109126.50398.5a,
- [10] 황희복, *임상간호사의 감성지능이 심리적 소진에 미치는 영향*, 한양대학교, 석사학위논문, 서울, 2002.
- [11] 김주형, 송주은, 이순규, 허수경, 성영희, 이정은, “임상간호사의 감성지능이 조직성과에 미치는 영향 - 조직성과 증진 교육프로그램을 위한 기초연구”, 한국간호교육학회지, 제17권, 제1호, pp.80-89, 2011.
- [12] 박수미, 박옥인, 문희, “종합병원 간호사의 감정노동과 이직의도와와의 관계에서 감성지능의 조절효과”, 한국보건사회연구원, 제33권, 제3호, pp.540-564, 2013.
- [13] D. Goleman, *Emotional intelligence*, New York: Bantam Books, 1995.
- [14] A. McQueen, “Emotional intelligence in nursing work,” Journal of Advanced Nursing, Vol.47, No.1, pp.101-108, 2004.
- [15] 고현록, 김정희, “임상간호사의 감성지능과 대인관계능력, 직무만족도의 관계”, 한국간호교육학회지, 제3권, 제20호, pp.412-423, 2014.
- [16] 한상영, 이영미, “간호사의 감성지능이 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족도에 미치는 영향”, 한국산학기술학회논문지, 제12권, 제12호, pp.5493-5499, 2011.
- [17] 정명숙, 김광점, “감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, 병원경영학회지, 제11권, 제4호, pp.1-18, 2006.
- [18] 안선정, “초등학교 영양사의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향”, 한국조리학회지, 제19호, 제4호, pp.307-320, 2013.
- [19] C. S. Wong and K. S. Law, “The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study,” The Leadership Quarterly, Vol.13, pp.243-274, 2002.
- [20] 안정아, 예춘정, 염동문, “간호사의 직무요구, 직무자원, 감정노동 및 감성지능이 소진에 미치는 영향”, 사회과학학회지, 제4권, 제27호, pp.25-43, 2011.
- [21] C. Maslach and S. E. Jackson, “The measurement of experienced burnout,” Journal of Occupational Behavior, Vol.2, pp.99-113, 1981.
- [22] 최혜윤, 정남운, “상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진”, 한국심리학회지 건강, 제8권, 제2호, pp.279-300, 2002.
- [23] 김주현, 이용미, 정혜영, 추현심, 원수진, 권수영, 배혜진, 안혜경, 김은미, 장현정 “임상 간호사의 감정노동, 감성지능 및 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향”, 기본간호학회지, 제20권, 제2호, pp.157-167, 2013.

- [24] 한수정, “간호사의 감성지능이 경력몰입과 이직의도에 미치는 영향: 경력몰입의 매개효과”, 한국콘텐츠학회논문지, 제10권, 제7호, pp.418-425, 2011.
- [25] 고정옥, 박숙경, 이명하, “임상 간호사의 긍정심리역량이 소진에 미치는 영향”, 간호행정학회지, 제19권, 제2호, pp.304-314, 2013.
- [26] 백다원, 염영희, “임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적지지와 감성지능의 효과”, 간호행정학회지, 제18권, 제3호, pp.271-280, 2012.
- [27] 이병호, 김정술, “치과위생사의 소진과 직무만족도 및 이직의도의 관련성”, 한국콘텐츠학회논문지, 제10권, 제11호, pp.217-227, 2010.
- [28] 민하영, “유아교육기관 교사의 우울 및 동료교사/원장의 정서적 지지가 직무소진에 미치는 영향: 정서적 지지의 주효과와 완충효과를 중심으로”, 한국아동학회, 제3권, 제4호, pp.1-14, 2010.
- [29] 변대식, 염영희, “임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인: 감정노동을 중심으로”, 간호행정학회지, 제15권, 제3호, pp.444-454, 2009.
- [30] 윤금숙, 김숙영, “직무스트레스와 소진이 간호사의 이직의도에 미치는 영향”, 한국간호과학회, 제16권, 제4호, pp.507-516, 2010.
- [31] 여아람, 이해정, 진혜경, “간호사의 고객지향성과 간호업무생산성”, 간호행정학회지, 제20권, 제2호, pp.167-175, 2014.
- [32] 박종선, 박복남, “간호사의 임파워먼트가 직무만족, 업무생산성 및 이직의도에 미치는 영향”, 간호행정학회지, 제14권, 제2호, pp.150-158, 2008.
- [33] 두은영, 임지영, 서문경애, 김인아, “간호사가 지각하는 내부마케팅활동 정도가 간호사의 이직의도, 간호업무수행 및 간호업무생산성에 미치는 영향”, 간호행정학회지, 제11권, 제1호, pp.1-12, 2005.
- [34] C. Maslach, *Burnout: The cost of caring*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1982.
- [35] 유순옥, 이소연, 한수옥, 장난순, 김연옥, 허지영, 염영희, “일 병원간호사의 임파워먼트, 업무성과 및 직무만족의 관계”, 간호행정학회지, 제12권, 제3호, pp.406-414, 2006.

저 자 소 개

조 회 경(Hoe-kyung Cho)

정회원



- 2010년 2월 : 충남대학교 간호학과 박사수료
- 2004년 2월 ~ 현재 : 대전한국병원 간호과장

<관심분야> : 성인간호학, 노인간호

최 윤 정(Yun-Jeong Choi)

정회원



- 2015년 2월 : 대전대학교 간호학과 박사수료
- 2004년 2월 ~ 현재 : 대전한국병원 간호부장

<관심분야> : 간호관리학, 성인간호학, 리더십

전 미 경(Mi-Kyung Jeon)

정회원



- 2011년 2월 : 충남대학교 간호학과 박사수료
- 2011년 3월 ~ 현재 : 문경대학교 간호학과 교수

<관심분야> : 정신간호, 노인간호

정 계 현(Gye Hyun Jung)

정회원



- 2014년 8월 : 대전대학교 간호학과 박사
- 2015년 3월 ~ 현재 : 구미대학교 간호학과 교수

<관심분야> : 간호관리학, 성인간호학, 응급간호학