

A Concept Analysis on Emotional Competency of Nursing Students for their Crisis Management Competency

Jeong Yee Bae[#], Su Mi Kang⁺

Department of Nursing, Inje University, 75, Bokji-ro, Busanjin-gu, Busan, Korea

Abstract

The purpose of this study is to provide a clear understanding of the concept and the theoretical basis of the emotional competence of nursing college students who will take the lead in crisis management in the hospital. In order to understand the emotional competence of nursing students, we used the concept analysis method of Walker and Avant (2005) through various literature review. The main attributes of emotional competence among nursing students include (1) self-awareness and self-management, (2) communication with others, and (3) motivation for study, while the outcomes of their emotional competence consist of (1) empathic understanding, (2) harmonious interpersonal relationship, and (3) improvement in academic achievement. We need to develop a tool to measure the emotional competence of nursing students based on all the attributes revealed in this study.

Key words: emotion, competency, nursing students, concept analysis

1. 서론

1. 연구 필요성

전 세계적으로 인적재난, 자연재난 등이 많이 발생하고 일상생활에서도 위기가 많이 존재한다. 병원에서도 각종 위기가 발생하기 때문에 이를 효과적으로 관리하는 것이 중요한데, 병원에서의 위기를 관리하는 주역은 간호사이다. 간호부서는 병원 내 보건의료 인력의 약 50%를 차지하는 최대 규모의 조직으로서, 의료소비자와의 최접점에서 간호업무를 수행하는 간호사의 역할과 영향력은 의료서비스의 질과 밀접한 관련을 가지고,

양질의 간호서비스를 제공하는 것은 간호조직을 포함한 병원 조직의 질과 병원의 생산성을 제고하는 중요한 역할을 한다(Noh & Yoo, 2016; Oh & Jung, 2011). 그러므로 끊임없이 변화하고 있는 의료 환경에서 간호를 효율적이고 안전하게 제공하기 위해서는 미래의 간호사가 될 간호대학생을 잘 준비시키는 것이 필요하다(Lee, 2014; Beauvais, *et. al.*, 2011).

간호대학생이 갖추어야 할 역량에는 환자 중심 돌봄 역량, 팀워크와 협동 역량, 근거 기반 실무 역량, 질 향상 역량, 안전 역량, 정보학 역량 등이 있는데(Cronenwett, *et. al.*, 2007), 이러한 역량 이외에도 감성역량을 배양

[#] The 1st author: Jeong Yee Bae, Tel. +82-51-890-6823, e-mail. jibai0220@hanmail.net

⁺ Corresponding author: Su Mi Kang, Tel. +82-70-8887-4439, e-mail. rkdtal@hanmail.net

해야 하는 이유를 살펴보면, 21세기에 들어서면서 정보화·세계화의 급진전으로 기술적 역량이 더욱 강조되고 있고 경쟁의 격화는 더욱 가속화되어 간호 조직의 감성이 메말라가고 있기 때문이다(Yoon & Jeong, 2008; Goleman, *et. al.*, 2002). 또한 제4차 혁명 시대인 오늘날의 지식정보와 관련된 기술혁신 속도를 고려할 때 앞으로 10년 이내에 인공지능 로봇이 법률 관련 자문의 상당 부분을 맡게 될 것이고, 로봇이 약사의 일을 해내며, 3D 프린팅에 의한 간 이식이 이루어질 가능성이 높다(Schwab, 2016; Cho, 2016). Schwab(2016)은 이러한 제4차 산업혁명이 인간에게 축복이 되기 위하여 집중적으로 고려해야 할 인간의 능력 및 역량에 대해 제시하였는데, 그것은 상황 맥락적 지능(정신), 정서 지능(마음), 영감 지능(영혼), 신체 지능(몸)이라고 하였다(Schwab, 2016; Cho, 2016). 그러므로 이렇듯 많은 부분이 기계화 되어가고 있는 현 시점에서 간호대학생에게 감성역량은 꼭 필요하다.

감성역량은 구성원들 간의 감성적 교감을 높여주어 동기부여를 향상시키는 데 중요한 역할을 할 뿐만 아니라 구성원 개개인의 강점을 부각시키고 잠재력을 높여 조직의 전반적인 발전을 가능하게 한다(Lee & Choi, 2010; Heo & Byun, 2007; Youn, 2017). 또 감성역량이 높은 사람들의 가장 큰 특징은 감정이 개입되는 다양한 상황에서 효과적인 대처방식을 보이고(Benson, *et. al.*, 2010), 스트레스 상황이 주어지더라도 그러한 상황에 대해 긍정적으로 평가하거나 바람직한 방향의 대처 행동을 나타내어 궁극적으로 환경과 긍정적인 상호작용을 만들어 낸다(Lopes, *et. al.*, 2004). 그리고 의료소비자인 간호대상자들은 간호사에게 질 높은 간호뿐만 아니라 그들이 자신에게 공감해 주는 것을 간호의 일환으로 받아들인다. 이는 과거와는 달리 전문적인 기술과 더불어 감성까지도 간호의 대상으로 보는 것이다(Lee, *et. al.*, 2014). 특히 간호사는 간호대상자의 관점을 이해하여 간호서비스 만족도를 높여주어야 하며 다학제적 구성원 인력과 인간관계로 인한 갈등, 수많은 감정을 경험하기 때문에 감정을 스스로 통제할 수

있는 감성역량이 필요하다(Lee, *et. al.*, 2014; Choi, 2010). 그러므로 미래의 간호사가 될 간호대학생에게 감성역량은 중요하다.

최근 들어 의학, 간호학을 비롯한 다른 학문분야에서 정신건강 및 전문직 수행의 관점에서 감성역량의 중요성이 강조되면서(Birks, *et. al.*, 2009) 감성역량에 대한 선행연구들이 많이 진행되고 있다. 그러나 선행연구에서는 간호대학생의 감성역량에 관한 구체적인 정의, 목적, 과정 등에 대한 연구는 거의 없는 실정이다. 이에 본 연구자는 감성역량에 관한 구체적인 개념을 분석하여 병원에서의 위기관리의 주역이 될 간호대학생을 위한 감성역량의 개념적 속성과 명확한 정의를 규명하는 것이 필요하다고 생각한다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 간호대학생의 감성역량에 대한 국내외 문헌을 고찰하고, 문헌 속에 나타난 속성과 선행요인 및 결과를 파악하여 이에 대한 개념을 분석함으로써 병원에서의 위기관리의 주역이 될 간호대학생의 감성역량을 향상시키기 위한 프로그램의 개발의 이론적 기초를 마련하기 위함이다.

II. 개념분석의 이론적 배경

국내외에서 보고되고 있는 개념분석 방법은 Walker와 Avant의 방법, Chinn과 Kramer의 방법, 혼종 모형, 진화론적 방법, 양적 방법, 질적 방법, 삼각검증법(triangulation), 비평적 문헌평가, 비판적 분석, 페미니스트 접근 등이다. Walker & Avant(2005)의 개념분석 방법은 간호학에서 가장 널리 사용되고 있는 방법으로 구체적인 단계로는 개념의 선정, 분석의 목적 결정, 개념의 사용범위 확인, 정의의 속성 결정, 모델 사례 작성, 추가 사례 작성, 선행 요인과 결과 규명, 경험적 증거에 대한 정의 등이 있다. 이 방법은 이론과 연구에서 사용될 조작적 정의뿐만 아니라 이론적 정의 규명에 도움이 되며, 본래의 의미를 상실한 간호 용어들을 명확

하게 하는데 도움을 주고, 도구 개발과 간호진단을 위해 응용가능하다는 장점이 있다(Yi, *et. al.*, 2006). 이 방법의 제한점으로는 간호 현상에 적절한 개념을 개발하고 분석하는데 어려움이 있다는 것이다(Morse, *et. al.*, 1997). Chinn & Kramer(1995)는 개념을 ‘경험적 체험이 복잡하고 정신적인 공식화로 나타난 것’이라고 정의하여 경험적인 면을 강조하고 있으며, 다른 사람들에 의해 공유되고 이해될 수 있어야 함을 주장하였고, 분석단계는 Walker와 Avant의 방법과 유사하다. 그러나 시각적 상징, 대중적인 전통문헌, 음악과 시, 전문적인 문헌, 사람들에게 의한 증거 자료를 다양하게 수집할 수 있고, 맥락, 가치 탐구, 범주의 현실화 단계를 통해 개념의 의미를 여러 상황에 다양하게 적용하여 속성을 파악하고 확인하는 절차를 포함하고 있어 개념분석 과정의 결과를 이론화하여 검증하는데 용이하다는 장점이 있다(Cho & Kim, 2000; Yi, *et. al.*, 2006).

혼종 모형은 Schwartz-Barcott & Kim(1986)이 제시하였고, 이 접근은 특히 임상 실무에서 형성된 인식에 기초하기 때문에 간호에서 의미 있고 중심이 되는 개념 현상을 연구하는데 유용하다. 혼종 모형은 이론 단계, 현장 단계, 최종 분석단계로 구성된다. 이론 단계는 관심 있는 개념을 선택하여 문헌고찰을 통해 정의와 측정을 위한 필수적인 구성요소를 찾아 서로 연관을 지어보고 정의를 내리는 과정으로 심도 깊은 분석과 개념의 정련화가 이루어진다. 혼종 모형의 단점은 한 가지의 간호 상황 내에서 몇 개의 사례만을 이용하고 있고, 적절한 데이터베이스와 일반성, 그리고 유용성이 부족하기 때문에 간호 지식의 진보를 위한 사용에는 제한이 있다(Morse, *et. al.*, 1997; Lee, *et. al.*, 2006). Rodgers(1989)가 제시한 진화론적 방법(evolutionary method)은 순환적 모델로 개념에 대한 철학적 근거를 구체적으로 제시하고 있으며, 개념의 조작적 정의와는 달리 개념의 본질을 탐구할 것을 강조하고 있다. 이 방법은 자료 수집을 강조하기 때문에 연구에 포함하기로 결정된 각 학문분야에서 제시된 모든 자료를 확인한 후 중복된 것은 삭제하고, 자료들을 분류하여 범주화하는

방법을 이용한다. Rodgers(1989)의 진화론적 방법의 단계는 다음과 같다. 첫째, 개념의 사용이 사회적 맥락에 영향을 미치거나, 사회적 맥락에 의해 영향을 받는 개념 및 관련된 표현을 확인하기 위해 관심 개념과 대리용어를 규명한다. 둘째, 자료에 포함시킬 기간, 학문분야, 그리고 문헌 형태의 영역을 정하고 연구에 포함하기로 한 각 학문 분야의 컴퓨터 데이터베이스 검색을 통해 제시된 모든 자료를 확인한다. 셋째, 개념의 속성과 맥락적 근거를 규명하기 위해 관련된 자료를 수집한다. 넷째, 개념의 속성을 규명하기 위해 먼저 개념의 맥락적 특성 규명을 위한 몇 가지 질문을 한다. 각 자료에서 제시한 개념의 속성과 저자의 개념에 대한 가정에 대해 분석함으로써 선행요인, 속성, 결과, 관련 개념, 대리용어를 그대로 인용하여 다른 학문분야에서도 일치하는지 여부를 조사한다. 추출된 선행요인, 속성, 결과 중에서 일반적인 주제를 규명하기 위하여 각 자료의 분류와 재분류를 반복하고 주제가 드러나면 모든 측면을 명확하게 설명할 수 있는 단어로 명명한다. 다섯째, 개념의 모델 사례를 규명하고, 여섯째, 개념발달을 위해 함의(implication)와 가설을 규명한다(Yi, *et. al.*, 2006).

개념분석에 대한 양적 방법은 일반적으로 개념화를 명확히 보여주는 예비연구가 나온 후에 시도된다. 개념의 내적 특성과 이론적 정의를 명확하게 한 후에 다음 단계로 실용적인 원칙을 강조하는 양적 접근방법을 이용하게 된다. 이를 통하여 개념의 타당성을 확인하고 정련시킬 수 있다. 여기에는 요인분석(factor analysis), Cronbach's alpha, 상관관계(correlation), 회귀분석, LISREL 판별분석 등이 있다. 질적 방법을 이용한 개념 분석은 참여자로부터 자료를 수집하여 이를 귀납적으로 분석함으로써 개발하는 방법이다. 그 다음으로 질적 방법의 일차적 목적은 면담이나 관찰 자료를 범주로 도출하고, 특정한 선행요인과 결과에 의해 특성을 규명하고, 개념의 경계를 확인할 수 있도록 자료를 비교하는 것이다. 질적 방법의 선택은 연구 목적에 따라 다르지만 현상학적 방법, 문화기술지(ethnography), 민족과학

(ethnoscience), 근거이론 등이 주로 사용된다. 개념을 탐구하는 질적 연구는 선행요인, 결과 및 속성이 쉽게 규명되지만 개념을 분석하기 위하여 질적 방법을 사용하는 데에는 많은 어려움이 있다(Yi, *et. al.*, 2006). 그리고 삼각검증법(triangulation)을 이용한 개념분석 방법은 이전의 분석방법과는 달리 단일 구성개념을 측정하기 위해 둘 이상의 방법을 결합하여 개념을 분석하는 것으로서, 주로 내부자적 접근과 외부자적 접근을 통합하여 이용하는 방법론적 삼각검증법을 말한다. 방법론적 삼각검증법은 몇 가지 장점과 단점이 있다. 장점 중의 첫 번째는 하나의 개념을 측정하기 위해 관찰자가 정보에 접근할 기회가 되고 특정 문화 집단의 참여자의 관점을 직접 접할 수 있어 방법론에서 제한점이 없다는 것이다. 두 번째 장점은 주관적, 객관적인 자료를 얻을 수 있어 타당하고 신뢰성이 있는 풍부한 자료를 얻을 수 있으므로 문화 집단 맥락 내에서 의식의 의미나 관찰된 행동의 의미를 파악하는데 도움을 줄 수 있다는 점이다. 또 방법론에서 연구자가 직접 참여, 관리, 운영할 수 있다. 반면 단점은 질적 방법으로 얻은 정보가 양적 방법에 일치하지 않을 수 있고, 인력 자원과 시간이 많이 소요되는 것이다(Yi, *et. al.*, 2006).

비평적 문헌평가(Critically appraising the literature)는 Morse(2000)가 개발한 방법으로서 개념의 속성이 모호하거나 너무 일반적으로 기술되는 것을 극복하고 개념을 보다 명확히 분석하여 실용적 유용성을 증가시키기 위해 개발된 방법이다. 이 방법을 적용하기 위해서는 먼저 탐구할 개념 선택을 명확하게 하는 것이 중요하며, 그 다음은 자료문헌의 선택 및 고찰이 진행된다. 그 다음 개념의 성숙 수준을 분석한다. 그리고 개념을 발전시키기 위해 분석적이고 비평적인 질문을 도출하고 개념을 재분석하게 된다. 마지막으로 개념적 요소(선행요인, 속성, 경계, 결과와 이론적 정의)를 도출하는 단계로 진행된다. 비평적 문헌평가의 장점은 개념의 성숙 수준을 평가함으로써 개념의 정련화 혹은 명료화의 필요성을 결정할 수 있으며, 개념 정의와 그것이 조작성 되어 온 방법 사이의 일치를 검사하고, 개념의 정

의와 임상적 적용 사이의 부합을 확인할 수 있다는 점이다(Yi, *et. al.*, 2006). 비판적 분석(critical analysis)은 비판과학에 입각하여 특정 개념과 관련된 문헌을 고찰하고 비판적으로 분석함으로써 개념을 폭넓게 이해하고자 하는 연구방법으로 이론적 및 철학적 기틀을 위해 다양한 학자의 철학적 입장과 역사적 사고에 근거한 비판적 전통에 의존하고 있다(Fontana, 2004). 이러한 광의의 개념화를 충족시키는 용어로는 해방(emancipatory), 실천(praxis), 행동(action), 참여 행동(participatory action), 페미니스트 연구(feminist research) 등이 있다. 비판과학은 바람직하지 않은 상황을 변화시킬 수 있을 만큼 충분히 현실과 개인을 이해하는 기회를 전문직에게 제공하며, 억압적 현실에 대한 정치적, 경제적, 역사적 맥락을 제공하므로 매우 유용하다고 본다. 개념분석에서의 페미니스트 접근(feminist approach)은 차이점과 복잡성 그리고 관련성을 강조하고 좀 더 맥락적인 분석을 제시하기 위한 전략이다. 페미니스트 접근은 최근 접근법들의 한계를 보완해주고 간호이론이나 모형들에 대한 비판과 함께 추후의 개념 및 이론 개발을 위한 방향을 제시해 준다(Yi, *et. al.*, 2006).

III. 연구방법

1. 연구 설계

본 연구에서는 간호대학생의 감성역량에 대한 개념 분석을 문헌고찰을 통하여 개념의 의미와 속성을 파악하는 Walker & Avant(2005)의 개념분석방법론을 활용하였으며, 그 구체적인 과정은 <Figure 1>과 같다.

2. 자료수집방법

본 연구의 문헌검색 시기는 2000년 1월 1일부터 2017년 9월 30일까지로 하였다. 이는 Goleman(1998)의 감성역량에 대한 정의를 중심으로 감성역량에 관한 연구가 시작된 시점을 기준으로 잡은 것이다. 국외 문헌검색은 Cumulative Index of Nursing and Allied Health Literature(CINAHL), PubMed, Science Direct를 통

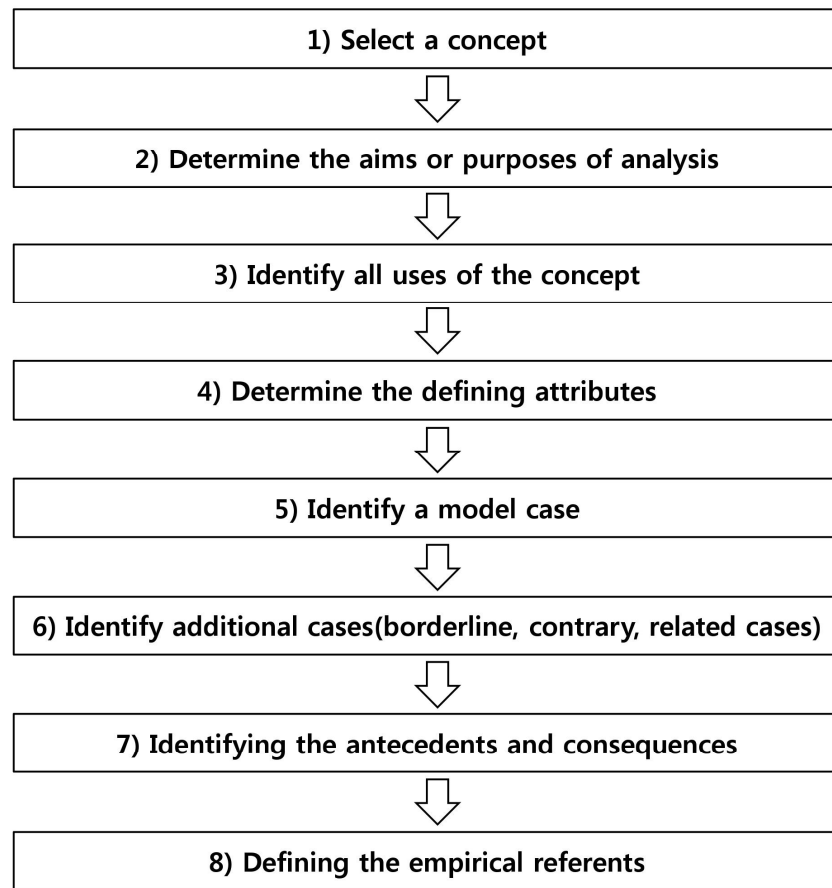


Figure 1. Concept analysis process

해 ‘nursing’ 그리고 ‘emotional competency’를 주요 단어로 하여 검색하였다. 주요단어를 조합하여 검색한 결과 pubmed에서 4편, CINAHL에서 4편, Science Direct에서 3편의 논문이 선택되었고, 제목과 초록 및 원본을 확인하여 본 연구의 목적에 부합하는 9편의 논문을 선정하였다. 국외논문 6편은 모두 2001년 이후에 발표된 논문이었다.

국내 문헌검색은 한국교육학술정보원(Korea Education and Research Information Service, KERIS)이 제공하는 학술연구정보서비스(RISS)와 국가 전자도서관(National Digital Library) 및 한국학술정보원(Korean studies Information Service System, KISS), 국가과학기술정보연구원(NDSL)을 통해 ‘간호’와 ‘감성역량’을 주요어로 27편을 검색하였다. 중복된 논문을 제외한 후 검색된 논문의 제목과 초록 및 원본을 확인하여 본 연구의 목적에 부합하는 14편의 논문과 수

기로 검색한 1편의 논문을 포함하여 총 15편을 선정하였다. 국내 논문 15편은 모두 2009년 이후에 발표된 논문이었다. 따라서 국외 논문 6편과 국내 논문 15편, 총 21편의 논문을 최종분석에 사용하였다(〈Figure 2〉).

IV. 연구결과

1. 개념의 사용 범위 확인

1) 사전적 정의

감성역량이라는 단어는 사전에 명시되어 있지 않아 각각의 개념을 살펴보았다. ‘감성(emotion)’에 대한 사전적 정의는 ‘자극이나 자극의 변화를 느끼는 성질(The National Institute of the Korean Language Standard Korean Dictionary, 2017)’, ‘성 또는 오성과 함께 인간의 인식 능력(Doopedia, 2017)’, ‘오관(五官)이 외계로부터 자극을 받고 그에 반응하는 정도나 강도(強度)(Wikipedia,

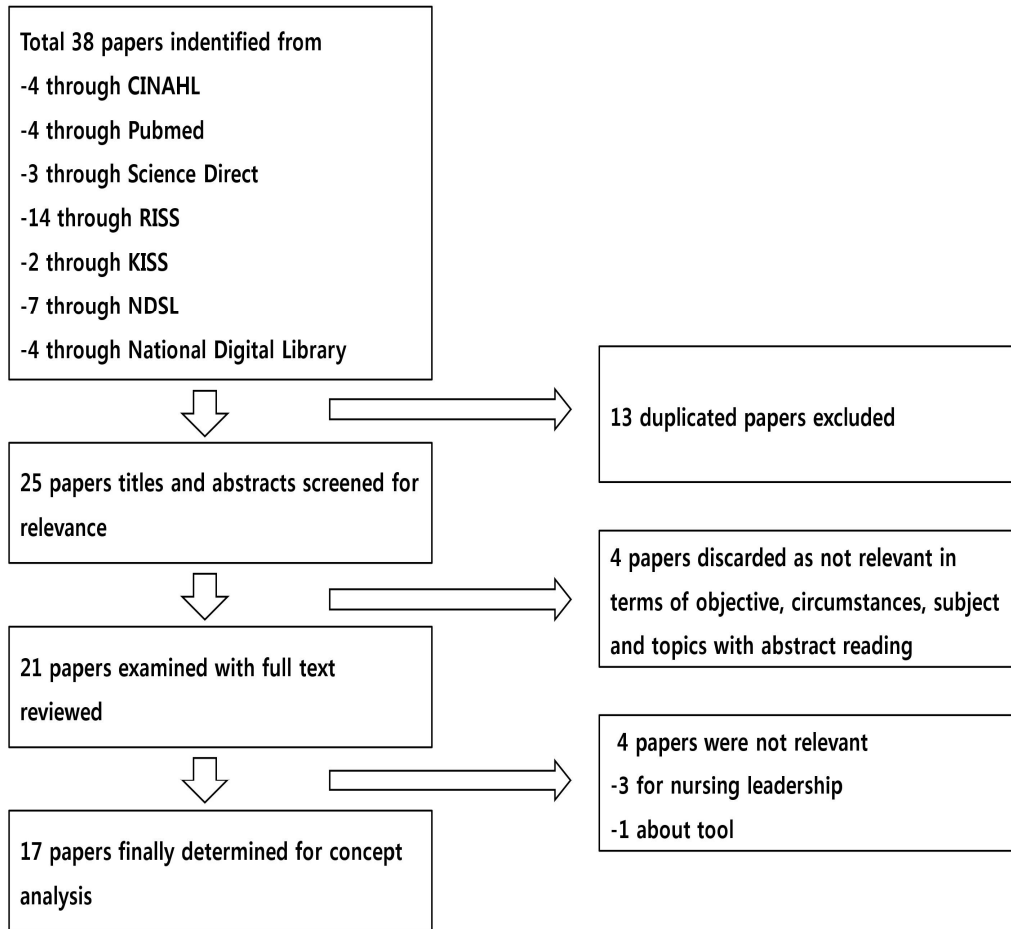


Figure 2. Literature searching process

2017)’이고, 영어로 ‘emotion’은 ‘자신의 상황, 기분 또는 다른 사람들과의 관계에서 파생된 강한 느낌’, ‘추론이나 지식과 구별되는 본능적 또는 직관적인 느낌 (Oxford Dictionary, 2017)’, ‘의식의 정서적 측면, 느낌의 상태’를 의미한다(Marrium Webster, 2017).

‘역량(competence)’이란 ‘어떤 일을 해낼 수 있는 힘 (The National Institute of the Korean Language Standard Korean Dictionary, 2017)’, ‘어떤 사람이 갖춘, 어떤 일에 대한 능력 또는 그 능력의 크기나 정도 (Wikipedia, 2017)’, ‘특정한 상황이나 직무에서 준거에 따른 효과적이고 우수한 수행의 원인이 되는 개인의 내재적인 특성, 즉 개인이 성공적인 수행을 위하여 개별적으로 결합해서 사용하는 어떤 특징들(Dictionary of HRD)’을 의미하고, 영어로 ‘competence’는 ‘무언가를 성공적으로 또는 효율적으로 할 수 있는 능력(Oxford Dictionary, 2017)’, ‘삶의 필요성과 편리함을 위한 수

단의 충분함(Marrium Webster, 2017)’, ‘특히 표준에 대해 측정된 무언가를 할 수 있는 능력(Macmillan Dictionary, 2016)’을 의미한다.

따라서 위에 언급한 단어의 뜻에 따라 ‘감성역량’의 의미는 ‘자신의 상황, 기분 또는 다른 사람들과의 관계에서 파생된 강한 느낌을 성공적 또는 효율적으로 관리할 수 있는 능력’이라고 정의할 수 있다.

2) 문헌에서의 감성역량 개념 사용 현황

감성(emotion)은 신체적·환경적·생화학적 반응에 의해 생긴 생리적이고 심리적인 경험으로(Myers, 2004), 라틴어 ‘emovere’에 어원을 두고 있으며, 이 단어는 ‘움직이다’는 의미의 ‘movere’와 ‘밖으로’를 나타내는 접두사 ‘e’가 붙어 ‘외부로 행동을 표출하게 한다’는 의미를 내포하고 있다(Callahan & McCollum, 2002; Kim, 2013). 많은 연구들은 감성지능과 감성역

량을 동일한 개념으로 간주하는 경향이 있는데(Humpel & Caputi, 2001), 두 개념은 핵심 구성요인과 이들이 발휘하는 프로세스 면에서 유사하게 이해될 수 있기 때문이다(Giardini, 2008). 그러나 감성지능과 감성역량은 엄밀하게는 개념적 측면에서 구분이 가능하다. Goleman(1995)에 따르면 감성역량은 감성지능에 대한 이해를 확장해가는 과정에서 발생한 새로운 개념이다.

감성지능이란 자신의 감정을 인식하고 스스로에게 동기부여를 하며 인간관계를 위하여 감성을 잘 통제할 수 있는 능력이며, 감성역량이란 감성지능을 기반으로 훌륭한 업무성과를 나타내는 학습된 능력이다(Park, *et. al.*, 2006). 감성지능이 하나의 기질이라면 감성역량은 학습능력을 의미한다(Goleman, 1998). 즉, 감성지능이 높은 사람은 업무에서 훌륭한 성과를 창출할 수 있는 잠재력을 보유하고 있으나 그 자체가 업무에서 그대로 표출되는 것은 아니며 실제 수행에서 감성지능이 발휘되기 위해서는 감성역량을 갖추어야 한다는 의미이다(Ha, 2008; Shin, 2012). 감성지능의 역할은 기능적이고 적응하며, 인지적 활동과 후속행동을 조직하고 구성하기 때문에, 높은 감성지능을 가진 사람은 대인관계를 원만하게 형성할 수 있고, 개인의 학업성취는 물론, 사회생활에도 잘 적응할 수 있다고 보고되고 있다(Mayer, *et. al.*, 2000; Kim, 2016).

1990년대 후반부터 Goleman(1998)의 정의를 중심으로 감성역량은 다양한 학자들에 의해 정의되어 왔다. Salovey & Mayer(1990)는 사회적 관계 속에서 감성지능이 뛰어난 성과를 낼 수 있도록 하는 능력으로 감성역량을 정의하였고, Goleman(2002)은 감성지능을 자신의 감성을 인식하는 능력, 타인의 감성을 인식하는 능력, 자신의 감성을 관리하는 능력, 타인의 감성을 관리하는 능력으로 정의하였으며, 이러한 감성지능을 조직에서는 감성역량으로 해석한다고 하였다. Lee(2005)는 감성역량은 지적인 능력을 잘 발휘할 수 있도록 하는 능력으로 조직적 맥락 속에서 감성지능을 역량으로 해석하려는 움직임에서 출발한 것이라고 설명하며, 특정한 상황이나 직무에서 효과적이고 우수한 수행의 원인

이 되는 개인의 내적 특성으로 정의하였다. Park, *et. al.*(2006)은 인지능력과 구별되는 정서지능에 그 뿌리를 두고 있는 학습된 능력으로 조직 내에서 여러 가지 정서와 관련된 문제에 직면하였을 때 효과적으로 대처하고 궁극적으로는 업무 수행을 성공으로 이끄는 능력이라고 하였다. Giardini(2008)는 감성역량을 감정이나 감정정보와 관련하여 정확하고 효과적으로 인식, 이해, 통제, 활용하는 기술들을 통합하는 용어로 정의하였다. Ha(2008)는 감성역량에 대해 자신이 느끼는 것을 인식하고 그러한 감정들을 처리하며 자신의 일을 수행해 나가도록 동기화시키며 타인이 느끼는 것을 인식할 뿐만 아니라 효과적으로 대인관계를 맺어나가는 능력으로 정의하였고, Park & Lee(2011)는 감성지능을 토대로 감성을 이해하고 다른 사람과 교감하며 긍정적인 감정을 발현시킬 수 있는 능력이라고 하였다. Saami(2000)는 감성지능을 능력이라기보다는 기능 또는 역량에 가까우며 사회교류를 통해 학습과 발달이 가능한 능력이라고 정의하였다(Lee, 2015).

간호에 있어서도 감성지능은 간호사의 업무 관련 중요한 요인으로 부각되며, 감성지능이 높은 간호사가 업무성과도 높게 나오게 한다(Park, 2013; Joen & Yom, 2014). 또 감성지능은 환자와 좋은 신뢰감을 형성하게 하고, 간호사가 환자와 공감하고 이들의 관점을 이해하려고 노력하며, 의사소통에 관여하는 간호업무에 있어서 중요하다(Anne & McQueen, 2004; Baek, 2010; Choi, 2011). 감성지능이 높은 간호사는 다양한 상황에서 간호실무를 잘 수행하고, 자신이 가진 간호지식 이외에도 자신과 환자의 감성을 정확히 이해하고 감성을 표현하고 조절하여 감성을 효과적으로 활용할 수 있다(Lee, 2014; Song, 2017; Waite & Mckinney, 2016). 그리고 환자에게 필요한 정서적 지지를 제공하는데 도움을 줄 수 있다(Kooker, *et. al.*, 2007, Harrison & Fopma-Loy, 2010). 환자의 관점을 이해하여 환자들의 의료서비스 만족도를 높여주고, 보호자 혹은 타 의료 직종의 사람들과 효율적인 의사소통을 하기 위해서 간호사는 지적 능력 이외에 자신의 감정에 대한 정확한

이해력과 진실한 공감능력을 갖고 있어야 하며 자신의 감정을 통제할 수 있는 감성능력이 요구되고 있다(Han, 2007; Lim, 2013). 이와 같이 감성역량은 상대방을 이해하고 공감하게 하는 능력으로 성공적인 대인관계 형성에 매우 중요한 역할을 하기 때문에 환자 뿐 아니라 다른 의료인과의 협력을 위해서도 감성지능의 역할이 요구되면서 간호교육에서의 감성역량이 강조되고 있다(Anne & McQueen, 2004; Wilson & Carryer, 2008).

2. 개념의 결정적 속성

이 단계는 개념을 활용하고 있는 문헌에서 반복적으로 나타나는 개념의 속성을 규명하는 것으로 나타나는 개념의 속성을 규명하는 것으로 감성역량의 개념을 이해하는데 도움을 준다. 개념의 활용에서 반복적으로 나타나는 감성역량에 대한 잠정적인 기준목록과 속성을 확인하였다.

1) 잠정적 기준 목록

(1) 자신이 느끼는 것을 인식하고 처리하는 능력이다(Ha, 2008).

(2) 감정 및 감정정보와 관련된 것을 인식하고, 정확하고 효과적으로 이해, 통제, 활용하는 기술들을 통합하는 용어이다(Giardini, 2008).

(3) 자신이 가진 간호지식 이외에도 자신과 환자의 감성을 정확히 이해하고 감성을 표현하고 조절하여 감성을 효과적으로 활용할 수 있는 능력이다(Lee, 2014; Song, 2017).

(4) 타인이 느끼는 것을 인식하는 능력이다(Ha, 2008).

(5) 감성지능을 토대로 감성을 이해하고 다른 사람과 교감하며 긍정적인 감정을 발현시킬 수 있는 능력이다(Park & Lee, 2011).

(6) 상대방을 이해하고 공감하며, 성공적인 대인관계 형성에 매우 중요한 역할을 하는 능력이다(Anne & McQueen, 2004).

(7) 사회적 관계 속에서 감성지능이 뛰어난 성과를 낼 수 있도록 하는 능력이다(Salovey & Mayer, 1990).

(8) 개인의 학업성취 및 사회생활에 잘 적응할 수 있는 능력이다(Mayer, *et. al.*, 2000).

(9) 간호사의 업무 관련 중요한 요인으로 부각되며, 업무성과도 높게 나오게 한다(Park, 2013; Joen & Yom, 2014).

(10) 자신의 일을 수행해 나가도록 동기화시키는 것이다(Ha, 2008).

2) 속성의 확인

개념분석은 그 속성(Attributes)을 찾아내는 과정을 통해 분석되어진 개념의 모든 사례를 일반화시킬 수 있어야 한다(Walker & Avant, 2005). Walker & Avant(2005)는 속성을 정의하는 것은 개념을 설명할 때 자주 드러나는 특징이며 이것은 다른 개념과 구분하는데 도움을 준다고 하였다. 간호대학생의 감성역량에 대해 문헌을 고찰한 결과 ‘자신의 감성을 인식하고 관리하며 타인과 교감할 수 있고 학업에 대한 동기부여를 할 수 있는 역량’으로 확인되었다. 따라서 본 연구에서 확인한 간호대학생의 감성역량의 속성은 다음과 같다.

(1) 자기 인식 및 관리: (1), (2)

감성역량은 자신이 느끼는 것을 인식하고 처리하는 능력이다(Ha, 2008). 감정이 및 감정정보와 관련된 것을 정확하고 효과적으로 인식하고, 이해, 통제, 활용하는 기술들을 통합하는 용어이다(Giardini, 2008).

(2) 타인과의 교감: (3), (4), (5), (6), (7)

감성역량은 타인이 느끼는 것을 인식하고(Ha, 2008), 다른 사람과 교감하며 긍정적인 감정을 발현시킬 수 있는 능력이다(Park & Lee, 2011). 사회적 관계 속에서 감성지능이 뛰어난 성과를 낼 수 있도록 하며(Salovey & Mayer, 1990), 상대방을 이해하고 공감하며, 성공적인 대인관계 형성에 매우 중요한 역할을 한다(Anne & McQueen, 2004). 간호사의 감성역량은 자

신이 가진 간호지식 이외에도 자신과 환자의 감성을 정확히 이해하고 감성을 표현하고 조절하여 감성을 효과적으로 활용할 수 있는 능력이다(Lee, 2014; Song, 2017).

(3) 학업에 대한 동기부여: (8), (9), (10)

감성역량은 자신의 일을 수행해 나가도록 동기화시키는 것이며(Ha, 2008), 개인의 학업성취 및 사회생활에 잘 적응할 수 있는 능력이다(Mayer, *et. al.*, 2000). 감성역량은 학업 성취 및 의사소통과 관련이 있기 때문에 간호대학생들의 학업적 성공의 예측 요인이 되고 비판적 사고, 도움 요청, 동료 학습에 영향을 미치고(Fernandez, *et. al.*, 2012; Choi, *et. al.*, 2015), 성공적인 임상 수행의 예측인자이다(Rice, 2013). 간호사의 감성역량은 업무 관련 중요한 요인으로 부각되며, 업무 성과도 높게 나오게 한다(Park, 2013; Joen & Yom, 2014).

3. 개념의 모델 사례

모델 사례는 개념의 모든 중요한 속성들을 포함한다. 다른 개념의 어떠한 속성도 갖지 않는 개념 사용의 실제 상황 예이다(Walker & Avant, 2005). 이 사례는 자기 인식 및 관리, 타인과의 교감, 학업에 대한 동기부여 모든 속성이 포함된 사례이다.

간호대학생 A는 S병원에 인턴십을 가게 되어 프리셉터 선생님에게 일대일로 병동 일에 대해서 배우게 되었다. A는 부모님과 떨어져 자취 생활을 한 달 동안 하게 있었는데 어느 순간부터 점점 인턴십 생활에 무기력해져가는 자신을 발견하였다. A는 자신의 감정이 어떤지 곰곰이 생각해보니 한꺼번에 수많은 업무를 배우게 되어 자신의 감정이 당황스럽고 두려움에 떨고 있다는 것을 인식하였다(자기 인식 및 관리). A는 부모님께 자신의 감정에 대해서 고민을 털어놓고, 친한 친구에게도 전화를 하여 현재 상황에 대해 속 시원히 털어놓았다(자기 인식 및 관리). 그리고 당황스러움과 두려움의 원인이 전 날 배운 업무 내용이 충분히 복습되지 않은 채

다음 날 프리셉터 선생님을 만나는 것이라는 것을 깨닫게 되어, 배운 업무 내용을 정리하고 열심히 준비하였다(자기 인식 및 관리). 그리고 프리셉터 선생님과 병동 업무가 끝난 후 그 날 배운 것 중 궁금한 점에 대해 질문을 하고, 자신이 느꼈던 감정에 대해 이야기 하고 선생님의 피드백을 받았다(타인과의 교감). 이렇게 한 달 동안 노력한 결과 프리셉터 선생님과 친해질 수 있게 되었다(타인과의 교감). 프리셉터 선생님과 관계도 좋고 병동 업무를 배우는 데에도 흥미가 생겼고, 인턴십 과정에 대한 평가에서 일등을 하였다. 열심히 학과 공부를 하여 좋은 성적을 받아 졸업 후 이 병원에 지원하고 싶은 마음에 생겼다(학업에 대한 동기부여).

위의 사례는 간호대학생의 감성역량 속성 중 힘든 생활 속에서 자신을 인식하고 관리하며, 프리셉터 선생님과 관계도 잘 유지하는 타인과의 교감, 인턴십 과정에 대한 평가에서 좋은 성적을 받아 학업에 대한 동기부여를 받은 간호대학생의 감성역량의 세 가지 속성이 잘 드러나는 예를 보여주고 있다.

4. 개념의 부가 사례

1) 경계 사례

경계 사례는 연구 중인 개념과 연관은 있으나 주요 속성 중 일부만 포함하는 사례이다(Walker & Avant, 2005). 이 예를 통하여 왜 모델 사례가 아닌가 하는 것을 볼 수 있도록 도와주고 실제 개념의 속성을 명료하게 해 준다. 이 경계 사례는 자기 인식 및 관리, 타인과의 교감의 속성은 가지고 있지만 학업에 대한 동기에 제한이 있는 사례이다.

간호대학생 B는 평소 눈치가 빠른 성격으로 친구들과 관계도 좋은 편이다. 친한 친구와 영화를 보기로 한 날 B는 영화시간에 맞추어 저녁 7시에 영화관 앞으로 나갔다. 그런데 30분이 지나도 친한 친구는 오지 않고 휴대폰도 받지 않았다. B가 집에 가려고 하는 순간 친한 친구가 헐레벌떡 달려왔다. 집에 휴대폰도 놓고 오고, 버스가 많이 막혀서 늦었다고 하며 사과를 하였다. 영화도 볼 수 없게 된 B는 너무 속상하고 화가 났지

만 그 순간 화를 냈을 때의 자신의 눈꼬리가 쪽 올라간 악마 같은 얼굴을 떠올렸다(자기 인식 및 관리). 그리고 친한 친구도 미안해 어쩔 줄 몰라 하고, 다음 영화 상영 시간에 영화를 볼 수 있기 때문에 심호흡을 하며 마음을 누그러뜨렸다(자기 인식 및 관리). B는 친한 친구에게 아까는 화가 조금 났지만 지금은 괜찮다고 하며 친한 친구의 늦게 된 사정을 자세히 들으며 공감해주었다(타인과의 교감). 만약 B가 그 순간 화를 참지 못하여 심하게 화를 내며 집에 갔으면 친한 친구와의 관계도 틀어졌을 것이다. 하지만 마음을 가다듬고 재정비하여 친한 친구도 고마워하여 이 친구와의 관계가 더욱 돈독해졌다(타인과의 교감).

위의 사례는 간호대학생의 감성역량 속성 중 친구와의 관계에서 화가 나고 감정이 상한 자신을 인식 및 관리하고, 친구를 공감해주고 이해해주는 타인과의 교감을 보이거나, 학업에 대한 동기부여는 나타나지 않은 사례로 간호대학생의 감성역량의 세 가지 속성이 모두 포함되지 않았다.

2) 반대 사례

반대 사례는 개념의 속성을 전혀 포함하지 않고 있는 사례를 말한다(Walker & Avant, 2005). 우리는 어떤 설명을 할 때 반대 상황을 설명하는 경우가 종종 있는데, 이는 반대 설명이 더욱 이해를 쉽게 하기 때문이다. 이 사례는 간호대학생의 감성역량과 관련된 모든 속성을 제대로 충족하지 못한 반대 사례라고 할 수 있다. 이러한 사례는 주요 개념이 아님을 쉽게 알 수 있게 도와준다.

간호대학생 C는 평소에 본인 위주로 생각하는 성격이다. 학과 과목 중 조별과제 발표가 있어서 조 친구들과 모이게 되었고, 과제에 대한 업무 분담을 정하게 되었다. C는 컴퓨터를 잘 다루어서 업무 분담 중 PPT파일을 만들고 싶었는데, 같은 조의 다른 친구도 PPT파일을 만드는 작업을 하고 싶어 하였다. 이 분담을 누가 할 것인지 정하는 일로 C와 친구는 서로 자기 입장만 이야기하다가 언성이 높아졌다. C는 본인이 더 컴퓨터를 능

숙하게 다룰 수 있다는 주장만 계속 하며 본인이 하겠다고 밀어붙였고, 친구의 입장은 조금도 생각하지 않았다. 결국 둘은 싸우게 되었고, 조별 과제 업무 분담을 정하는 일은 엉망이 되었다. 조별 발표를 하는 날까지 둘은 화해를 하지 않았고 조별 점수는 최하점을 받게 되었다.

위의 사례에서 C는 조별과제 중 친구의 의견이 자신의 의견과 일치하지 않자 언성을 높이고 자기주장만 하여 자기 인식 및 관리가 이루어지지 않았으며, 결국 친구와 싸우게 되어 타인과의 교감도 하지 못하였다. 조별 과제 업무 분담이 엉망이 되어 조별 과제도 제대로 하지 못하고 최하점을 받아 효과적인 학업성취를 이루지 못하여 간호대학생의 감성역량의 세 가지 속성이 드러나지 못하였다.

3) 관련 사례

관련 사례는 분석하는 개념과 아주 유사하지만 자세히 검토하면 관련되는 개념에 차이가 있는 사례이다(Walker & Avant, 2005). 즉 개념의 중요한 속성을 포함하지 않고 관련성만 있는 경우를 말한다.

간호대학생 D는 성인간호학 실습으로 혈액종양내과 병동에 실습을 나가게 되었다. 여러 암 환자들을 보니 3개월 전 위암으로 돌아가신 할아버지가 생각이 나서 마음을 굳게 먹었지만 슬프고 울적하였다. 대상자 간호 과정을 하던 중 그 곳에서 만난 유방암 진단을 받은 환자에게 질병에 대한 두려움과 예후에 대한 불안감에 대한 심경을 들어주면서 필요하면 도움을 요청하도록 설명하였다. 유방암 환자는 고맙다고 하며 고개를 끄덕였다. 다음 번 만남에 유방암 환자가 불안감으로 D에게 도움을 요청했을 때 D는 유방암 환자의 고민은 잘 들어주었으나, 뭐라고 위로해주어야 할지 몰라서 그 고민에 대한 피드백은 거의 해주지 못 했다. 유방암 환자는 마음을 털어 놓아 기분은 좀 나아졌으나 D의 반응이 적극적이지 않아 아쉬워했다. D는 유방암 환자와 신뢰가 제대로 형성되지 않아 정보를 많이 수집하지 못하여 간호 과정을 2개 밖에 하지 못 하였다.

위의 사례에서 D는 여러 암 환자들을 보며 위암으로 돌아가신 할아버지가 생각이 나서 마음을 굳게 먹었지만 슬프고 울적해하였고, 유방암 환자에게 언제든 도움이 필요할 때 요청하도록 하여 관계를 잘 유지하는 듯하였으나 불안에 대한 심경을 들은 후 적극적인 반응을 해주지 못 하였다.

5. 개념의 선행요인과 결과

1) 선행요인(Antecedents)

선행요인은 개념 발생에 우선적으로 발생하는 사건이나 일을 말한다(Walker & Avant, 2005). 간호대학생의 감성역량에 대한 선행요인으로는 다음과 같이 규명되었다. 간호대학생의 감성역량의 전제는 간호사가 되었을 때 임상현장에서 대인관계 기술 필요하고, 환자의 서비스 요구도 증가하기 때문이다(Anne & McQueen, 2004; Baek, 2010; Choi, 2011). 간호사는 진실한 공감 능력을 갖고 있어야 하며 환자의 관점을 이해하여 환자들의 의료서비스 만족도를 높여주고, 보호자 혹은 타 의료직종의 사람들과 효율적인 의사소통을 하는 것이 필요하다(Han, 2007; Lim, 2013).

- (1) 대인관계 기술 필요
- (2) 환자의 서비스 요구도 증가

2) 결과(Consequences)

결과는 그 개념의 결과로 발생하는 사건이나 일을 말한다. 결과는 그 개념의 선행요인과 결과를 결정하면

개념의 속성을 더욱 명확하게 분석하는데 도움이 된다(Walker & Avant, 2005). 간호대학생의 감성역량의 결과는 다음과 같이 도출되었다. 자기 인식 및 관리, 타인과의 교감, 학업에 대한 동기의 결과로는 공감적 이해, 타인과의 관계가 향상되는 조화로운 대인관계, 개인의 학업성취가 향상되게 된다(Mayer, et. al., 2000, Ha, 2008, Park, 2013; Joen & Yom, 2014).

- (1) 공감적 이해
- (2) 조화로운 대인관계
- (3) 학업성취 향상

이상에서 제시된 감성역량의 3가지 속성, 선행요인 및 결과에 기초하여 간호대학생의 감성역량의 정의를 다음과 같이 내릴 수 있다. 간호대학생의 감성역량이란 ‘자신의 감성을 인식하고 관리하며 타인과 교감할 수 있고 학업에 대한 동기부여를 할 수 있는 역량’이라고 확인할 수 있었다. 감성역량에 기초하여 형성화된 개념적 기틀은 <Figure 3>과 같다.

6. 개념의 경험적 준거

개념분석의 마지막 단계인 경험적 준거는 개념의 속성이 실제 현장에서 존재함을 보여주는 것이다. 즉, 개념을 측정하기 위한 준거를 제시하는 것이다(Walker & Avant, 2005). 이미 널리 알려져서 사용되는 측정도구가 있다면 그 도구가 측정하려는 속성이 무엇인가를 확인한 후 개념분석과정에서 지적된 속성의 기준과 일치

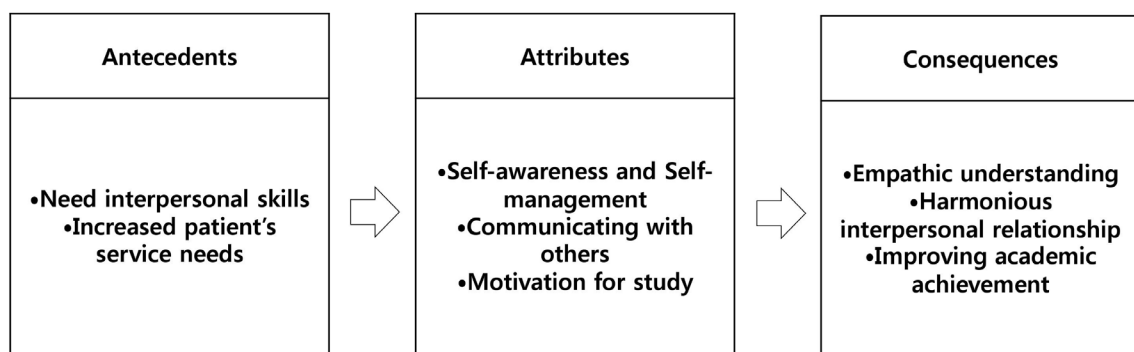


Figure 3. Attributes, antecedents and consequences of nursing student's emotional competency

한다면 그대로 경험적 준거로 쓸 수도 있다. 간호대학생의 감성역량의 중요한 속성과 경험적 준거는 부분적으로 동일함을 알 수 있다.

Goleman, *et. al.*(2002)이 개발한 Emotional Competence Inventory(ECI)의 문항은 자기인식 능력, 자기관리 능력, 사회적 인식 능력, 관계관리 능력으로 나누어 총 24개의 문항으로 측정하였다. 이 도구는 학업 수행에 대한 부분을 포함하지 못하는 제한점이 있으므로 본 연구의 결과를 실제 측정 가능한 요소로 정의하여 도구개발 후 간호대학생을 대상으로 측정해 보면 의의가 있을 것으로 생각된다.

V. 논의

전 세계적으로 일상생활에서 위기가 많이 존재하고, 병원에서도 각종 위기가 발생하기 때문에 이를 효과적으로 관리하는 것이 중요하다. 병원에서의 위기를 관리하는 주역은 간호사이므로 끊임없이 변화하고 있는 의료 환경에서 간호를 효율적이고 안전하게 제공하기 위해서는 미래의 간호사가 될 간호대학생을 잘 준비시키는 것이 필요하다(Lee, 2014; Beauvais, *et. al.*, 2011). 감성역량은 직무수행에서 겪을 수 있는 스트레스, 불안, 적대감 등과 같은 부정적 감정을 감내할 수 있도록 도와주는 일종의 완충요인으로 작용하여 조직에서 중요한 측면으로 제시되어 지고 있기 때문에(Giardini & Frese, 2006) 간호대학생의 감성역량에 대한 개념은 중요하다. 그러나 국내의 간호 연구에서 간호대학생의 감성역량에 관한 구체적인 정의, 목적, 과정 등에 대한 연구는 거의 없는 실정이다. 이에 본 연구는 감성역량 개념에 대한 속성을 파악하여 간호대학생을 위한 감성역량의 적용을 위한 이론적 근거를 제공하기 위해 시도되었다.

본 연구는 간호대학생의 감성역량에 대한 의미를 검토하고 정의함으로써 감성역량에 대한 개념을 정리하였고, 3가지 속성을 도출하였다. 확인된 속성은 첫째, 자기인식 및 관리, 둘째, 타인과의 교감, 셋째, 학업에

대한 동기이다. 먼저 자기감정인식은 자신이 느끼는 것을 인식하는 능력(Ha, 2008)으로, 감정이나 감정정보와 관련하여 정확하고 효과적으로 인식하는 능력을 의미한다(Giardini, 2008). 자기 감정관리는 자신이 인식한 감정들을 처리하는 능력(Ha, 2008)으로 여러 가지 정서와 관련된 문제에 직면하였을 때 효과적으로 대처하는 능력을 의미하는데(Park, *et. al.*, 2006), 이는 긍정적 감정을 강화하거나 긍정적인 생각으로 전환하는 방법을 통해 가능할 것이다. 타인과의 교감은 타인이 느끼는 것을 인식하는 능력(Ha, 2008)으로 감성지능을 토대로 감성을 이해하고 다른 사람과 교감하며 긍정적인 감정을 발현시킬 수 있는 능력을 의미한다(Park & Lee, 2011). 학업에 대한 동기부여는 사회적 관계 속에서 감성지능이 뛰어난 성과를 낼 수 있도록 하는 능력(Salovey & Mayer, 1990)으로 특정한 상황이나 직무에서 효과적이고 우수한 수행의 원인이 되는 개인의 내적 특성을 의미한다(Lee, 2005). 즉 자신의 일을 수행해 나가도록 동기화시키는 것이다(Ha, 2008). 간호대학생의 감성역량의 적용을 위해서는 각 속성에 따른 감성역량 중재 전략을 모색하는 것이 필요하다. 즉 자기인식 및 관리, 타인과의 교감, 학업을 위한 동기를 향상시키기 위한 전략이 개발되어야 할 것이다.

본 연구에서는 간호대학생의 감성역량의 선행요인으로 첫째, 대인관계 기술 필요, 둘째, 환자의 서비스 요구도 증가를 제시하였고, 결과로서 공감적 이해, 조화로운 대인관계, 학업 성취 향상을 제시하였다. 이상의 개념분석을 통하여 밝혀진 간호대학생의 감성역량의 정의는 ‘자신의 감성을 인식하고 관리하며 타인과 교감할 수 있고 학업에 대한 동기부여를 할 수 있는 역량’으로 나타났다.

본 연구는 간호대학생의 감성역량의 고찰범위를 간호학의 감성역량에 대한 국내외 문헌을 토대로 개념분석을 시행하였으므로 감성역량이 다루어진 모든 분야의 문헌까지 확대하여 포함하지는 못하였다. 따라서 Walk & Avant(2005)의 개념분석과정을 체계적으로 거쳤다고 하더라도 연구자들의 주관적인 판단이 일부

개입 될 수밖에 없다. 그러나 간호대학생의 감성역량에 대한 본 연구의 개념분석은 간호대학생의 감성역량을 인식하고 이해함에 이어 유용하다고 생각되며 이 과정을 통해 다음과 같이 제언하고자 한다. 본 연구에서 밝혀진 속성을 모두 포함할 수 있는 간호대학생의 감성역량을 측정할 수 있는 도구의 개발이 필요하며, 이 개념을 적용한 중재 전략에 대한 후속연구가 이루어지기를 제언한다.

VI. 결론

본 연구는 간호대학생의 감성역량 적용을 위한 이론적 근거를 마련하기 위하여 Walker & Avant(2005)가 제시한 개념 분석 절차에 따라 간호대학생의 감성역량에 대한 의미와 속성을 확인하였다. 개념분석을 통해 확인된 간호대학생의 감성역량의 정의는 ‘자신의 감성을 인식하고 관리하며 타인과 교감할 수 있고 학업에 대한 동기부여를 할 수 있는 역량’이다. 본 연구는 병원에서의 발생하는 위기를 관리하고 중재하는 데 중요한 역할을 하는 미래의 간호사가 될 간호대학생을 대상으로 간호학 관점에서 감성역량을 재조명하고 명확히 함으로써 간호학적 이론적 근거를 제공했다는 점에서 의의가 있다.

References

- Anne, C. H. and B. A. McQueen. 2004. Emotional Intelligence in Nursing Work. *Journal of Advanced Nursing*. 47(1): 101-108.
- Baek, Myeong. 2010. Effects of Coaching Program on Nurses's Emotional Intelligence, Coaching Skills, Self-efficacy and Job Satisfaction. Ph.D. Dissertation. Chonnam National University.
- Beauvais, A. M., N. Brady, E. R. O'Shea, and M. T. Q. Graffin. 2011. Emotional Intelligence and Nursing Performance among Nursing Students. *Nursing Education*. 31(1): 396-401.
- Benson, G., J. Ploeg, and B. Brown. 2010. A Cross Sectional Study of Emotional Intelligence in Baccalaureate Nursing Students. *Nurse Education Today*. 30(1): 49-53.
- Birks, Y., J. McKendree, and I. Watt. 2009. Emotional Intelligence and Perceived Stress in Healthcare Students: A Multi-institutional, Multi-professional Survey. *BioMed Central Medical Education*. 9(1): 61-68.
- Boyatzis, R. 2007. *The Creation of the Emotional and Social Competency Inventory*. Hay Group.
- Callahan, J. and E. McCollum. 2002. Conceptualizations of Emotional Behavior in Organizational Contexts. In Callahan, J.(ed.). *Perspectives of Emotion and Mgonizational Change*. Advances in del'elot Jing Human J'l'I'ollree. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Chinn, P. L. and M. K. Kramer. 1995. *Theory and Nursing. A Systematic Approach*. 4th ed. St. Louis: Mosby.
- Cho, Chung Min and Boon Han Kim. 2000. Concept Analysis about Workers Health. *Journal of Korean Academy Nursing*. 30(2): 272-281.
- Cho, Sang Sik. 2016. 'The Fourth Industrial Revolution' and Challenges of Future Education. *Korea Educational Broadcasting System*. 6(2): 152-185.
- Choi, Eun Joo. 2011. Impact of Emotional Intelligence on Organizational Commitment and Organizational Performance in Nurses. Master's Thesis. Sahmyook University.
- Choi, Ji Hyun. 2010. Relationship between Nurse's Emotional Intelligence, Communication Competency and Organizational Commitment. Master's Thesis. Ajou University.
- Choi, Yeon Ja, Eun Ju Song, and Eun Jung Oh. 2015. Effects of Teaching Communication Skills Using a Video Clip on a Smart Phone on Communication Competence and Emotional Intelligence in Nursing Students. *Archives of Psychiatric Nursing*. 29(2): 90-95.
- Cronenwett, L., G. Sherwood, J. Barnsteiner, J. Disch, J. Johnson, P. Mitchell, D. Sullivan, and J. Warren. 2007. Quality and Safety Education for Nurses. *Nursing Outlook*. 55(3): 122-131.
- Doopedia. 2017. <http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=1056543&cid=40942&categoryId=31500>.
- Fontana, J. S. 2004. *A Methodology for Critical Science in Nursing*.

- Advances in Nursing Science*. 27(2): 93-101.
- Giardini, A. 2008. Linking Service Employee' Emotional Competence to Customer Satisfaction: A Multilevel Approach. *Journal of Occupational Behaviour*. 29(2): 155-189.
- Giardini, A. and M. Frese. 2006. Reducing the Negative Effects of Emotion Work in Service Occupations: Emotional Competence as a Psychological Resource. *Journal of Occupational Health Psychology*. 11(1): 63-75.
- Goleman, D. 1995. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter more than IQ for Character, Health and Lifelong Achievement*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. 1998. *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D., R. Boyatzis, and A. McKee. 2002. *Primal Leadership: Learning to Lead with Emotional Intelligence*. Harvard Business School Press.
- Ha, Eun Ok. 2008. The Applicability of Emotional Competence to Early Childhood Education Staff Development. *Journal of Early Childhood Education*. 28(2): 217-242.
- Han, Kuem Sun, Youn Jae Oh, Sook Ja Lee, Sun Kyung Cha, and Hyun Cheol Kang. 2009. Influencing Factors on Emotional Competencies of Nurse. *The Korean Journal of Stress Research*. 17(1): 19-25.
- Harrison, P. A. and J. Fopma-Loy. 2010. Reflective Journal Prompts: A Vehicle for Stimulating Emotional Competence in Nursing. *Journal of Nursing Education*. 49(11): 644-652.
- Heo, Kap Soo and Sang Woo Byun. 2007. A Study on the Adjustment Role of LMX That Shows How Psychological Empowerment Affects Organizational Commitment- Focus Team-organization. *Journal of Human Resource Management Research*. 14(3): 207-222.
- Hong, In Pyo. 2016. Study on the Effect of Company Art Education Program on Emotional Competency and Organizational Commitment. Master's Thesis. Chungang University.
- Humpel, N. and Caputi. 2001. Exploring the Relationship between Work Stress, Years of Experience and Emotional Competency Using a Sample of Australian Mental Health Nurses. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*. 8(5): 399-404.
- Hyun, Su In. 2008. The Customer Orientation by Nurse's Perceived Emotional Labor and Emotional Competency. Master's Thesis. Yonsei University.
- Joen, Jae Hee and Young Hee Yom. 2014. Roles of Empowerment and Emotional Intelligence in the Relationship between Job Embeddedness and Turnover Intension among General Hospital Nurses. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 20(3): 302-312.
- Kang, Youn Jin and Young Soo Song. 2012. A Study on Emotional Competency Definition and Factors of Korean Enterprises. *Korean Society for Learning and Performance*. 14(2): 231-260.
- Kang, Youn Jin. 2014. A Study on the Development of the Emotional Competency Model and an Instrument to Measure. Ph.D. Dissertation. Hanyang University.
- Kim, Eun Kyong. 2008. The Development of a Nursing Leadership Competency Model. *Journal of Military Nursing Research*. 26(2): 5-22.
- Kim, Eun Woo. 2013. Development of Dance Education Program for Reinforcing Emotional Competence of Companies. Master's Thesis. Kookmin University.
- Kim, Jung Min. 2016. The Relationship between Emotional Intelligence Cultural Empathy and Cultural Competency in Nursing Students. Master's Thesis. Kosin University.
- Kim, Sook Jeong. 2016. The Influence of Government Officials' Emotional Competency and Job Stress on Self-Efficacy. Master's Thesis. Soongsil University.
- Kooker, B. M., J. Shultz, and E. E. Codier. 2007. Identifying Emotional Intelligence in Professional Nursing Practice. *Journal of Professional Nursing*. 23(1): 30-36.
- Lee, Dong Seop and Yong Duk Choi. 2010. A Study on Antecedents and Consequences of Positive Psychological Capital in Organizations. *Korean Management Review*. 39(1): 1-28.
- Lee, Gyoung Wan, Keum Sook Park, and Young Hee Kim. 2014. Emotional Intelligence and Nursing Performance of Clinical Nurses. *The Journal of the Korea Institute of Korean Medical Informatics*. 20(1): 9-24.
- Lee, Hee Young. 2010. The Effects of Emotional Competence on the Recognition of Organizational Learning. Master's Thesis. Ewha Womans University.
- Lee, Mi Ra. 2005. The Applicability of Emotional Competence

- to University Organization. *Journal of Education Studies*. 26(2): 155-170.
- Lee, Oe Sun. 2014. Development and Effects of Emotional Intelligence Improvement Program for Undergraduate Nursing Students. Ph.D. Dissertation. Gyeongsang University.
- Lee, Seung Ju. 2015. The Effects of Self-leadership, Emotional Intelligence, Organizational Commitment, and Job Satisfaction on the Nursing Performance of Clinical Nurses. Ph.D. Dissertation. Department of Brain Education, University of Brain Education.
- Lim, Dong Suk. 2013. A Study on the Relationship among Emotional Labor, Emotional Intelligence and Job Stress of Outpatient Nurses. Master's Thesis. Hanyang University.
- Lopes, P. N., M. A. Bravkeet, B. Nezelek, A. Schutz, I. Sellin, and P. Salovey. 2004. Emotional Intelligence and Social Interaction. *Society for Personality and Social Psychology*. 30(8): 1018-1034.
- Macmillan Dictionary. 2017. <http://www.macmillandictionary.com/>.
- Mayer, J. D., D. R. Caruso, and P. Salovey. 2000. Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence. *Intelligence*. 27(4): 267-298.
- Merriam-Webster. 2008. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/motion>.
- Morse, J. M. 2000. Exploring Pragmatic Utility: Concept Analysis by Critically Appraising the Literature. In Rodgers, B. L. and K. A. Knafel(eds.). *Concept Development in Nursing: Foundations, Techniques, and Application*. Philadelphia: W. B. Saunders Co.
- Morse, J. M., J. E. Hupcey, and E. R. Lenz. 1997. Choosing a Strategy for Concept Analysis in Nursing Research: Moving beyond Wilson. In Gift, A. G.(ed.). 1997. *Clarifying Concepts in Nursing Research*. New York, NY: Springer Publishing Company.
- Myers, D. G. 2004. *Theories of Emotion*. 7th ed. New York, NY: Worth Publishers.
- Noh, Gyeng Min and Myung Sook Yoo. 2016. Effects of Workplace Spirituality and Organizational Citizenship Behavior on Nursing Performance. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration* 22(3): 251-259.
- Oh, Eun Hee and Bok Yae Chung. 2011. The Effect of Empowerment on Nursing Performance, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention in Hospital Nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 17(4): 391-401.
- Oh, Eun Jung, Myung Ha Lee, and Sung Hee Ko. 2013. Influence of Emotional Intelligence and Empathy on the Facilitative Communication Ability of Psychiatric Nurses. *The Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*. 25(4): 283-293.
- Oxford Advanced Learner's English-Korean Dictionary. 2008. *Oxford University Press, UK*. <http://www.oxforddictionaries.com/>.
- Park, Dong Gun, Dae Jeong Choi, and Eun Jeong Lee. 2006. *Build Organization Emotional Competence*. Seoul: Samsung Economic Research Institute.
- Park, Su Mi, Ok Im Park, and Hee Moon. 2013. The Effect of Emotional Intelligence in the Relationship between Emotional Labor and Turnover Intention to the General Hospital Nurses. *Health and Social Welfare Review*. 33(3): 540-564.
- Park, Tong Hee and Hyun Jeong Lee. 2011. The Effects of Public Officials' Sociological Variables on Their Emotional Competence in Korean Central Government. *Korean Public Administration Review*. 45(2): 1-25.
- Por, J., L. Barriball, J. Fitzpatrick, and J. Roberts. 2011. Emotional Intelligence. *Nurse Education Today*. 31(8): 855-860.
- Rice, E. W. 2013. The Relationship between Emotional Intelligence, Self-efficacy, and Clinical Performance in Associate Degree Nursing Students. Ph.D. Dissertation. Capella University.
- Rodgers, B. L. 1989. Concepts, Analysis and the Development of Nursing Knowledge: The Evolutionary Cycle. *Journal of Advanced Nursing*. 14(4): 330-335.
- Ryu, Eun Jeong. 2015. Study of Relationships between Emotional Competencies, Organizational Learning, Organizational Effectiveness, and Loyalty of Organization Members. Ph.D. Dissertation. Sejong University.
- Saami, C. 2000. Emotional Competence: A Development Perspective, In Bar-On, R. and J. D. A. Parker(eds.). *The Handbook of Emotional Intelligence*. SanFrancisco: Jossey-Bass.
- Salovey, P. and J. D. Mayer. 1990. Emotional Intelligence. *Cognition and Personality*. 9(3): 185-211.

- Schwab, K. 2016. *The Fourth Industrial Revolution. Colony/ Geneva: World Economic Forum.* Seoul: New Present (Megastudy).
- Schwartz-Barcott, D. and H. S. Kim. 1986. Hybrid Model for Concept Development. In Chinn, P. L.(ed.). *Nursing Research Methodology: Issues and Implementations.* Rockville, MD: Aspen.
- Sharma, R. 2012. Measuring Social and Emotional Intelligence Competencies in the Indian Context. *Cross Cultural Management.* 19(1): 30-47.
- Shin, Jeong Jae. 2012. Mediating Effect of Member Conflict on Emotional Competence of Leader and Job Exhaustion of Members. Master's Thesis. Korea University.
- Song, Seoung Sook. 2017. Effect of Emotional Intelligence, Communicative Competence, and Self-Leadership on Nursing Competence among Nurses. Master's Thesis. Kongju National University.
- The National Institute of the Korean Language. 2016. *The National Institute of the Korean Language, Basic Korean Dictionary.* <http://stdweb2.korean.go.kr/main.jsp>.
- Waite, R. and N. S. McKinney. 2016. Capital We Must Develop: Emotional Competence Educating Pre-Licensure Nursing Students. *Nursing Education Perspectives.* 37(2): 101-103.
- Walker, L. O. and K. C. Avant. 2005. *Concept Analysis. Strategies for Theory Construction in Nursing.* Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Wikipedia. 2017. <http://ko.wikipedia.org/wiki>.
- Wilson, S. and J. Carryer. 2008. Emotional Competence and Nursing Education: A New Zealand Study. *Nursing Praxis in New Zealand.* 24(1): 36-47.
- Yi, Myung Sun, So Woo Lee, Kum Ja Kim, Myo Gyeong Kim, Ji Hyun Kim, Kyung Hee Lee, In Ok Lee, Jung Sook Lee, and Jeong Hee Hong. 2006. A Review Study on the Strategies for Concept Analysis. *Journal of Korean Academy Nursing.* 36(3): 493-502.
- Youn, Dae Hyok and Sun Ja Jung. 2008. The Effect Of Emotional Leadership and Organizational Emotion on the Commitment of Members in Organization. *Journal of Human Resource Management Research.* 15: 57-86.
- Youn, Yu Mi and Myung Sook Yoo. 2017. Effects of Emotional Competence, Learning Organization and Nursing Organization Culture on Nursing Performance of Clinical Nurses. *Korea Society of Health Service Management.* 11(4): 29-40.
- Korean References Translated from the English*
- 강운진. 2014. 감성역량 모델 및 측정도구 개발에 관한 연구. 한양대학교 대학원 박사학위논문.
- 강운진, 송영수. 2012. 국내 기업 적용을 위한 감성역량의 정의 및 구성요인 탐색. *한국기업교육학회.* 14(2): 231-260.
- 김숙정. 2016. 공무원의 감성역량과 직무스트레스가 자기효능감에 미치는 영향. *승실대학교 대학원 석사학위논문.*
- 김은경. 2008. 간호 리더십 역량모델 개발. *군진간호연구.* 26(2): 5-22.
- 김은우. 2013. 기업 감성역량 강화를 위한 무용교육프로그램 개발. *국민대학교 대학원 석사학위논문.*
- 김정민. 2016. 간호대학생의 감성지능, 문화적 공감과 문화적 역량의 관계. *고신대학교 대학원 석사학위논문.*
- 노경민, 유명숙. 2016. 간호사의 일터영성과 조직시민행동이 간호업무성과에 미치는 영향. *간호행정학회지.* 22(3): 251-259.
- 류은정. 2015. 조직구성원의 감성역량과 조직학습, 조직유효성, 조직충성 간의 관계 연구. *세종대학교 대학원 박사학위논문.*
- 박동건, 최대정, 이은정. 2006. 조직감성역량 키우기. 서울: 삼성경제연구소.
- 박수미, 박옥입, 문희. 2013. 종합병원간호사의 감정노동과 이직의도와와의 관계에서 감성지능의 조절효과. *보건사회연구.* 33(3): 540-564.
- 박통희, 이현정. 2011. 감성역량과 공무원의 인구사회학적 특성. *한국행정정보.* 45(2): 1-25.
- 백명. 2010. 코칭 프로그램이 간호사의 감성지능, 코칭스킬, 자기효능감 및 직무만족에 미치는 효과. *전남대학교 대학원 박사학위논문.*
- 송성숙. 2017. 간호사의 감성지능, 의사소통능력과 셀프리더십이 간호역량에 미치는 영향. *공주대학교 대학원 석사학위논문.*
- 신정재. 2012. 리더의 감성역량과 구성원의 직무소진 관계에서 구성원 갈등의 매개효과. *고려대학교 대학원 석사학위논문.*

- 오은정, 이명하, 고성희. 2013. 정신간호사의 감성지능과 공감 이 촉진적 의사소통능력에 미치는 영향. *정신간호과학회*. 25(4): 283-293.
- 오은희, 정복례. 2011. 병원 간호사의 임파워먼트가 간호업무 성과, 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 미치는 영향. *한국간호과학회*. 17(4): 391-401.
- 윤대혁, 정순자. 2008. 감성리더십과 조직감성이 조직구성원의 몰입적인 태도에 미치는 영향. *인적자원관리연구*. 15: 57-86.
- 윤유미. 2017. 임상간호사의 감성역량, 학습조직화 및 간호조직문화가 간호업무성과에 미치는 영향. *대구카톨릭대학교 대학원 석사학위논문*.
- 윤유미, 유명숙. 2017. 임상간호사의 감성역량, 학습조직화 및 간호조직문화가 간호업무성과에 미치는 영향. *보건의료산업학회지*. 11(4): 29-40.
- 이경완, 박금숙, 김영희. 2014. 간호사의 감성지능과 간호업무 성과. *대한한의정보학회*. 20(1): 9-24.
- 이동섭, 최용득. 2010. 긍정심리자본의 선행요인과 결과에 관한 연구. *경영학 연구*. 39(1): 1-28.
- 이명선, 이소우, 김금자, 김모경, 김지현, 이경희, 이인옥, 이정숙, 홍정희. 2006. 개념분석 전략에 관한 문헌고찰 연구. 36(6): 493-502.
- 이미라. 2005. 대학 조직의 감성역량 적용 가능성 탐색. *교육발전논총*. 26(2): 155-170.
- 이승주. 2015. 임상간호사의 셀프리더십과 감성지능, 조직몰입 및 직무만족이 간호업무성과에 미치는 영향. *국제뇌교육종합대학원대학교 박사학위논문*.
- 이외선. 2014. 간호대학생을 위한 감성지능 향상 프로그램 개발 및 효과 검증. *경상대학교 대학원 박사학위논문*.
- 이희영. 2010. 조직구성원의 감성역량이 조직학습 인식에 미치는 영향. *이화여자대학교 대학원 석사학위논문*.
- 임동숙. 2013. 외래간호사의 감정노동, 감성지능, 직무스트레스. *한양대학교 임상간호정보대학원 석사학위논문*.
- 전재희, 염영희. 2014. 종합병원 간호사의 직무배태성과 이직 의도와 의 관계에서 임파워먼트와 감성지능의 역할. *간호행정학회지*. 20(3): 302-312.
- 조상식. 2016. '제4차 산업혁명'과 미래 교육의 과제. *한국교육방송공사. 미디어와 교육*. 6(2): 152-185.
- 조정민, 김분한. 2000. 산업체 근무 생산직 근로자의 건강에 대한 개념분석. *대한간호학회지*. 30(2): 272-281.
- 최은주. 2011. 간호사의 감성지능이 조직몰입과 조직성취에 미치는 영향. *삼육대학교 대학원 석사학위논문*.
- 최지현. 2010. 간호사의 감성지능과 의사소통 능력, 조직몰입 간의 관계. *아주대학교 대학원 석사학위논문*.
- 하은옥. 2008. 유아교육기관의 조직 유효성 향상을 위한 감성역량 활용 가능성 탐색. *유아교육연구*. 28(2): 217-242.
- 한국기업교육학회. 2010. HRD 용어사전. 서울: 중앙경제.
- 한금선. 2007. 환자-의료인의 신뢰높이는 의사소통. *간협신보*. 2007년 8월 9일자.
- 한금선, 오연재, 이숙자, 차선경, 강현철. 2009. 간호사의 감성역량에 영향을 미치는 요인. *스트레스학회*. 17(1): 19-25.
- 허갑수, 변상우. 2007. 심리적 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 LMX의 조절역할에 관한 연구: 팀제를 중심으로. *인적자원 관리연구*. 14(3): 207-222.
- 현수인. 2008. 간호사가 인지하는 감정노동과 감성역량에 따른 고객지향성. *연세대학교대학원 석사학위논문*.
- 홍인표. 2016. 기업 미술교육 프로그램이 감성역량 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. *중앙대학교 대학원 석사학위논문*.

Received: Nov. 3, 2017 / Revised: Jan. 9, 2018 / Accepted: Jan. 30, 2018

위기관리 능력 강화를 위한 간호대학생의 감성역량에 대한 개념 분석

국문초록 병원에서의 위기관리를 하는 주역인 간호사가 될 간호대학생의 감성역량에 대한 개념분석을 통해 개념의 명확한 속성과 이론적 기초를 마련하기 위함이다. 간호대학생의 감성역량을 잘 이해하는 것은 중요하며, 명확한 감성역량을 이해하고자 Walker & Avant(2005)의 개념분석 방법에 따라 여러 문헌 고찰을 통하여 분석하였다. 간호대학생의 감성역량의 속성은 (1) 자기 인식 및 관리, (2) 타인과의 교감, (3) 학업에 대한 동기부여로 도출되었다. 간호대학생의 감성역량의 선행요인은 (1) 대인관계 기술 필요, (2) 환자의 서비스 요구도 증가로 도출되었고, 간호대학생의 감성역량의 결과는 (1) 공감적 이해, (2) 조화로운 대인관계, (3) 학업 성취 향상으로 도출되었다. 본 연구에서 밝혀진 속성을 모두 포함할 수 있는 간호대학생의 감성역량을 측정할 수 있는 도구의 개발이 필요하며, 이 개념을 적용한 중재 전략에 대한 후속연구가 이루어지기를 제언한다.

주제어 : 감성역량, 간호대학생, 개념 분석

Profiles **Jeong Yee Bae** : She graduated from the College of Nursing, Seoul National University, where she also earned her master's degree in nursing. In 1996, she obtained her Ph.D. in the Division of Nursing Science, Ewha Womans University. In 2015, she received training as a visiting professor at the University of Washington in the USA. Since 1996, she has been serving as a professor at the Department of Nursing, College of Medicine, Inje University. She is Currently Chair of Inje University Research Institute for International Safe Community, Director of International Safe Community Research Center of Busan Metropolitan City, Psychological Support Center for Busan Fire Service Headquarters and Busan Seo-gu Mental Health Center. She is also working as a certified International Safe Community examiner, a policy advisor to the Korean Ministry of Public Safety and Security, and the Vice chairman of the Korea injury Prevention Association. She is serving on such expert committees of Busan Metropolitan City as the Suicide Prevention Committee, Creative Municipal Governance Research Committee, Mental Health Project Advisory Committee, Working-Level Safety Policy Adjustment Committee, Nuclear Power Safe Committee and Safe Community Committee. Her major areas of research interest include injury prevention and safe promotion, the promotion of mental health, PTSD and health informatics. She has been involved in undertaking approximately 30 government-invested projects in cooperation with the National Research Foundation of Korea, Ministry of health and Welfare, Ministry of Education, ministry of Public Safety and Security and Busan Metropolitan City(jibai0220@hanmail.net).

Su Mi Kang : She graduated from Daedong College Nursing Department, and she received her master's degree in nursing from Dong-A University, in 2015. She is a candidate for Ph.D. at Inje University. She had worked Dong-A University Hospital for seven years. Currently she is a counselor at Busan metropolitan city Disaster mental health center. The published article is "The mediating effect of emotional intelligence on the relationship between emotional labor and psychological well-being of clinical nurses."(rkdtnal@hanmail.net).