의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

-자기효능감 및 LMX 매개효과와 리더의 감성지능 조절효과-

2022년

한 성 대 학 교 대 학 원 지식서비스&컨설팅학과 매니지먼트컨설팅전공

최 은 옥

박사학위논문지도교수 홍정완

의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

-자기효능감 및 LMX 매개효과와 리더의 감성지능 조절효과-

Effects of Emotional Intelligence Perceived by Members of Medical Institutions on Job Satisfaction and Organizational Commitment: Self-efficacy and LMX Mediated Effect and Leader's Emotional Intelligence Regulation Effect

2021년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

최 은 옥

의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향

-자기효능감 및 LMX 매개효과와 리더의 감성지능 조절효과-

Effects of Emotional Intelligence Perceived by Members of Medical Institutions on Job Satisfaction and Organizational Commitment: Self-efficacy and LMX Mediated Effect and Leader's Emotional Intelligence Regulation Effect

위 논문을 컨설팅학 박사학위 논문으로 제출함

2021년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

최 은 옥

최은옥의 컨설팅학 박사학위 논문을 인준함

2021년 12월 일

심사위원장 유연우 (인)

심사위원 <u>박현성</u>(인)

심사위원 <u>홍정완</u>(인)

심사위원 <u>송거영</u>(인)

심사위원 <u>최승욱</u>(인)

국문초록

의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 -자기효능감 및 LMX 매개효과와 리더의 감성지능 조절효과-

> 한 성 대 학 교 대 학 원 지식서비스 & 컨설팅학과 매니지먼트컨설팅전공 최 은 옥

감성지능은 교육 분야에서 연구가 계속되어 왔으며, 최근 서비스 분야에서도 감성지능에 대한 연구가 중요시되고 있다. 이는 조직뿐만 아니라 개인적인 인간관계가 이성적 요인보다는 감성적 요인에서 많은 영향을 나타내는 연구들로 인하여 감성지능의 중요성이 강조되고 있다. 의료기관 조직은 다른 어느 조직보다도 전문적, 기술적, 개별성이 명확하여 다양성과 이질성이 높고, 직무의 특성상 구성원 간에 상호의존성이 많은 조직이다. 대부분 의료기관은 수직으로 분화된 전문적인 능력을 소유함으로써 기능식 구조 형태를 취하고있다. 세분화된 전문 인력과 노동집약적 특징을 가지고 있어서 급변하는 의료환경에서 구성원들이 만족하고 성장하며 지속 가능한 경영을 하기 위하여 감성지능의 역할이 인적자원관리에 필요하다.

이러한 감성지능의 중요성에 대해 인지하고 의료기관 구성원들이 지각하는 감성지능은 병원의 규모, 근무환경, 조직의 문화 및 목적 등에 따라 다르게 나타나는지, 또한 의료기관 구성원들은 근무부서별로 구성원들의 자격 및 직무의 범위 등 다양한 원인에 의해서도 구성원들이 지각하는 감성지능은 다르게 나타나는지 실증 분석으로 확인하고자 하였다.

본 연구에서는 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능에 대한 하위 요인인 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용이 자기효능감, LMX(리더-구성원의 교환 관계), 직무만족, 조직몰입 간에 영향 관계를 확인하고자 하였다. 그리고 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 의료기관별(병원, 종합병원), 근무부서별(행정관리부서, 간호부서, 진료지원부서)로 미치는 영향 관계를 확인하고자 하였다.

본 연구는 경기지역 의료기관 4곳에서 550명의 구성원들을 대상으로 설문 조사를 진행되었으며, 자료수집은 2021년 4월 15일부터 5월 16일까지 진행 되어 530부를 회수하여 부적절한 설문을 제외한 511부를 실증분석에 활용하 였다. 자료 분석은 SPSS 22.0과 AMOS 22.0을 이용하여 분석하였다. 실증 분석한 연구결과는 다음과 같다.

본 연구는 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향과 감성지능과 직무만족 및 조직몰입 간에 자기효능감, LMX의 영향 관계를 확인하였다. 첫째, 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능은하위 요인에 따라 다르게 나타났다. 자기감성이해와 감성조절은 모든 변수에영향을 미치지 못하는 것으로 확인되었고, 타인감성이해는 직무만족, 자기효능감에 직접적인 영향을 미치는 것으로 확인되었고, 감성활용은 자기효능감, LMX, 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 구성원의 감성지능이 직무만족, 조직몰입 간의 관계에서는 자기효능감과 LMX 모두 직접적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 직접적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 이 적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 직접적인 영향에 대한 설명력으로는 LMX가 높았을 때 직무만족 보다는 조직몰입에 영향력이 높게 나타났다. 이는 리더와 구성원 교환 관계의 질이 높으면 조직에 남아서 계속 근무하기를 원하는 것을 알 수 있다.

본 연구에서 구성원의 감성지능과 직무만족과 조직몰입 간의 자기효능감

과 LMX의 매개효과는 하위 요인 중에서 감성활용의 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 나타나 매개효과를 확인하였다.

본 연구에서 구성원의 감성지능과 종속변수(자기효능감, LMX, 직무만족, 조직몰입) 간에 미치는 영향 관계에서 리더의 감성지능의 조절 효과는 감성지능의 하위 요인 타인감성이해에서는 자기효능감과 LMX에서 부분조절 효과가 있었고, 감성활용에서는 자기효능감, LMX, 직무만족에 부분조절 효과가 있었다.

둘째, 의료기관별로 구성원들이 지각하는 감성지능에 대한 연구결과는 병원의 규모와 근무환경이나 조직의 문화 및 목적 등에 의해 다르게 나타나는 것을 확인한 바, 본 연구는 의미가 있었다. 의료기관 분류는 '병원'과 '종합병원'으로 구분하였다. 병원 구성원들의 감성지능은 하위 요인 중 타인감성이해, 감성활용에서 자기효능감에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자기효능감과 LMX에서도 직무만족, 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 종합병원 구성원들의 감성지능은 하위 요인 중 타인감성이해에서 자기효능감에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감성활용에서는 자기효능감과 LMX는 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감성활용에서는 자기효능감과 LMX는 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, LMX는 직무만족과 조직물입에 영향을 미치는 것으로 나타났고, LMX는 직무만족과 조직물입에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 근무부서별로 구성원들이 지각하는 감성지능에 대한 연구결과는 행정관리부서, 간호부서, 진료지원부서를 중심으로 의료기관의 특성과 구성원의자격 및 직무의 범위 등 다양한 원인에 의해 다르게 나타나는 것을 확인한바, 본 연구는 의미가 있었다. 행정관리부서는 감성지능의 하위 요인 중 타인감성이해, 감성조절, 감성활용에서 자기효능감, 조직몰입, 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, LMX와 자기효능감에서도 직무만족, 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 간호부서는 감성지능의 하위 요인중 타인감성이해, 감성조절, 감성활용에서 자기효능감에만 직접적인 영향을미치는 것으로 나타났다. 건호부서는 감성지능의 하위 요인 중 타인감성이해, 감성조절, 감성활용에서 작기효능감에만 직접적인 영향을미치는 것으로 나타났고, 자기효능감에서는 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 진료지원부서는 감성지능의 하위 요인중 타인감성이해, 감성활용에서는

자기효능감, 조직몰입, LMX, 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 확인되었고, LMX에서만 직무만족, 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구결과를 토대로 의료기관 구성원의 감성지능 향상을 위하여 자기효 능감을 높이고, LMX의 질 향상을 통해 직무만족과 조직몰입을 위한 유용한 시사점을 도출하고자 한다.

의료기관 구성원들의 감성지능이 향상되려면 제도적 방안이 필요하다. 구성원들의 자신감 회복, 신뢰관계 형성, 중간 리더들과 소통, 효율적인 교육체계 수립 등 다양한 프로그램 운영과 피드백 과정이 지속적인 선순환 구조로진행되어야 한다. 구성원의 자기감성이해를 높이기 위하여 구성원의 감성을이해하고, 고충을 공감하고 세심하게 배려하는 것이 매우 중요하며, 그것이구성원에게 자신을 심어주는 밑거름으로 작용할 수 있을 것이다. 자신의 감성을이해하고 통제하기 위해서 갈등관리 또는 마음 다스리기 등 다양한 감성을 높이기 위한 프로그램이 도입되어 구성원들의 직무 스트레스를 해소할 수있는 통로가 필요하다. 자기효능감을 높이기 위한 방안으로 전문성 향상을 위한 지속적인 교육의 기회를 제공하고, 타인의 격려나 칭찬 등이 해당되며, 성공 사례를 바탕으로 성공 경험할 수 있는 기회를 마련해 줄 필요가 있다. LMX의 질 향상을 위하여 중간 리더를 중심으로 리더십 교육 및 역량 강화프로그램을 도입하고 리더와 구성원 간의 교환 관계를 높일 수 있는 참여 위주의 교육 프로그램을 개발할 필요가 있다.

따라서 의료기관 구성원의 감성지능을 향상하기 위한 다양한 노력이 실무적으로 실행이 된다면 구성원 모두가 만족하는 즐겁고 행복한 조직 생활이될 것이며, 또한 조직 측면에서도 고객 충성도가 높아지고 경영성과에도 많은 영향이 있을 것이다. 특히 중소병원 의료기관 구성원의 HRD 분야에 유의미한 영향 관계가 있을 것이다.

【주요어】 감성지능, 자기효능감, LMX, 직무만족, 조직몰입, 리더의 감성지능, 의료기관 구성원, 의료기관별, 근무부서별

목 차

I. 서 톤		1
1.1 연	구배경 및 목적	1
1.2 연	구의 방법 및 구성	4
1.2.	1 연구방법	4
1.2.2	2 논문의 구성	5
Ⅱ. 이론 [:]	적 배경	6
2.1 의	료기관의 특징	6
	1 의료기관의 분류(
	2 의료기관의 구성원	
2.1.3	3 의료기관 조직	3
2.2 감	성지능 1(О
2.2.	1 감정 1(0
2.2.2	2 감성	1
2.2.3	3 감성지능의 개념 12	2
2.2.4	4 감성지능의 구성요인 16	6
2.3 직	무만족 18	8
	'	
	2 직무만족의 이론적인 분석20	
2.3.3	3 직무만족의 필요성 22	2

2.4 조직몰입 2	:2
2.4.1 조직몰입의 개념 2	22
2.4.2 조직몰입의 구성요인2	24
2.5 자기효능감 2	25
2.5.1 자기효능감의 개념2	25
2.5.2 자기효능감의 구성요인2	27
2.6 LMX2	28
2.6.1 LMX의 개념 ···································	28
2.6.2 LMX의 구성요인3	0
2.7 리더의 감성지능3	32
2.7.1 리더의 감성지능3	32
2.7.2 감성지능의 확장 및 구축이론3	3
Ⅲ. 연구방법 ····································	5
	_
3.1 연구방법 3	
3.2 연구가설3	6
3.2.1 감성지능과 자기효능감의 관계 3	6
3.2.2 감성지능과 LMX의 관계3	;7
3.2.3 감성지능과 직무만족과의 관계3	8
3 2 4 간선지늦과 조직목인과의 과계3	ξΟ,

3.2.5 자기효능감과 직무만족과의 관계 41
3.2.6 자기효능감과 조직몰입과의 관계 41
3.2.7 LMX와 직무만족과의 관계 ···································
3.2.8 LMX와 조직몰입과의 관계 ······· 43
3.2.9 자기효능감의 매개효과 44
3.2.10 LMX의 매개효과45
3.2.11 리더의 감성지능 조절효과45
3.3 변수의 조작적 정의 및 측정 47
3.3.1 변수의 조작적 정의 47
3.3.2 설문지의 구성 48
3.4 자료의 수집 및 분석 49
3.4.1 자료 수집 49
3.4.2 자료 분석 49
IV. 연구결과 ····································
4.1 표본의 특성 51
4.1.1 표본의 일반적 특성51
4.1.2 기술적 통계분석 53
4.2 타당성 및 신뢰성 분석55
4 2 1 탄새전 요이 부선 및 시리선 부선

4.3 확인적 요인분석
4.3.1 감성지능의 확인적 요인 분석60
4.3.2 종속변수와 매개변수의 확인적 요인 분석61
4.3.3 확인적 요인 분석 결과 요약63
4.4 측정모형 분석64
4.4.1 측정모형 분석64
4.4.2 판별 타당성 분석67
4.5 연구모형 분석
4.5.1 연구모형 분석68
4.5.2 연구모형 연구가설 검정69
4.5.3 매개효과 분석72
4.5.4 조절 효과 분석73
4.5.5 연구가설 검정 결과 요약76
4.6 의료기관별 연구모형 분석 80
4.7 근무부서별 연구모형 분석 84
V. 결 론 ··································
5.1 연구 결과 88
5.1.1 연구 결과(의료기관별) 요약91
5.1.2 연구 결과(근무부서별) 요약91
5.2 연구의 시사점93
5.2.1 이론적 시사점93

점	실무적	5.2.2	5.	
	헌 "	고 문	참 고	침
	록 …	,	-	부
	T	'RAC	BST	ΑF

표 목 차

[표 2-1] 병원 인력의 구분
[표 2-2] 감성지능의 개념
[표 2-3] 직무만족의 개념
[표 2-4] 조직몰입의 개념
[표 2-5] 자기효능감의 개념
[표 2-6] LMX의 개념 ···································
[표 3-1] 리더의 감성지능 조절효과의 관계 연구
[표 3-2] 변수의 조작적 정의
[표 3-3] 설문지 구성
[표 4-1] 표본의 일반적 특성 51
[표 4-2] 직속 상사의 특성 52
[표 4-3] 기술 통계분석 결과 53
[표 4-4] 구성요인의 탐색적 요인 분석 및 신뢰성 분석 결과 56
[표 4-5] 주요 모델 적합도 지수와 판단 기준 59
[표 4-6] 감성지능의 확인적 요인 분석60
[표 4-7] 감성지능의 확인적 요인 분석 결과(최초, 최종)61
[표 4-8] 종속변수와 매개변수의 확인적 요인 분석61
[표 4-9] 종속변수와 매개변수의 확인적 요인 분석 결과(최초, 최종) 63
[표 4-10] 확인적 요인 분석 결과 요약(최초, 최종)63
[표 4-11] 측정모형 분석 결과(최종)
[표 4-12] 측정모형 적합도 분석 결과(최초, 최종)66
[표 4-13] 판별 타당성 분석 결과 67
[표 4-14] 연구모형 적합도 분석 결과 69
[표 4-15] 경로 분석을 통한 가설 검정 결과69
[표 4-16] 매개효과 분석 결과 72
[표 4-17] 측정 동일성 검정 결과
[표 4-18] 조절 효과 분석 결과 75
[표 4-19] 가설 검증에 대한 결과

[표	4-20]	연구모형 적합도 분석 결과(의료기관별)	80
표]	4-21]	경로 분석을 통한 가설 검정 결과 요약(의료기관별)	81
[표	4-22]	연구모형 적합도 분석 결과(근무부서별)	84
[표	4-23]	경로 분석을 통한 가설 검정 결과 요약(근무부서별)	85

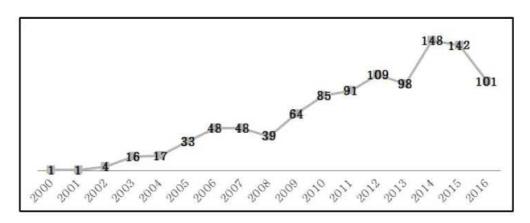
그림목차

[그림 :	1-1]	연도별 감성지능 연구논문수	·· 1
[그림 3	3-1]	연구모형	35
[그림 4	4-1]	측정모형 모델 분석	65
[그림 4	4-2]	연구모형	68
[그림 4	4-3]	연구모형에 대한 검증 결과	78
[그림 4	4-4]	연구모형에 대한 검증 결과(의료기관별)	82
[그림 4	4-5]	연구모형에 대한 검증 결과(근무기관별)	86

I. 서 론

1.1 연구배경 및 목적

감성지능(emotional intelligence)이 미래사회 경쟁력 있는 인재의 핵심 키워드로 언급되면서 감성지능에 대한 중요성이 다시금 강조되고 있다(WEF, 2016). 감성지능에 관한 국내 연구는 2000년부터 실시된 것으로 확인되었으며, 2000년부터 2005년까지 게재된 논문 수는 72편이었으나, 2006년부터 2010년까지는 286편, 2011년 이후에는 총 691편이 연구되었다. 2016년에 관련 연구가 다소 감소한 경향이 나타났으나 전반적으로 지속 증가했음을 [그림 1-1]과 같이 알 수 있다(황영아, 김지원, 송영수; 2017). 감성지능의 개발 및향상에 대한 필요성은 이미 공감대가 형성되어 있다고 해도 과언이 아니다. 따라서 앞으로의 감성지능은 미래사회를 대비하기 위한 역량이자 특성으로써이론적으로 더욱 계승 및 발전시키고 HRD 분야에 유의미한 시사점을 제공하기 위해서 추가적인 연구가 필요한 실정이다.



[그림 1-1] 연도별 감성지능 연구논문수

최근 2년 동안 코로나 19로 인해 비대면·비접촉이 빠르게 확산하면서 병원을 포함한 많은 산업에서 큰 변화가 일어나고 있다. 병원 관리자들은 앞으

로 다가올 의료서비스의 변화에 촉각을 세우고 있고, 고민의 중심에는 미래의 불확실성이 있을 것이다. 미래의 불확실성을 해소하기 위해 필수적으로 해야할 일은 미래 수요를 예측하는 것이다. 환경변화에 대해 수동적이 아닌 능동적, 주도적으로 대응할 수 있도록 준비해야 한다. 미래 수요 예측으로 병원의서비스 방향을 계획하고 인적, 장비 도입 등 자원 활용 계획을 수립해야 한다. 이는 인적자원에 대한 방안이 매우 중요하다는 것을 알 수 있다.

감성지능은 교육 분야에서 연구가 계속되어 왔으며, 최근 서비스 분야에서 도 감성지능이 중요시되고 있다. 조직뿐만 아니라 개인적인 인간관계가 이성적 요인보다는 감성적 요인에서 많은 영향을 나타내는 연구들로 인하여 감성지능의 중요성이 강조되고 있다(권도희, 문병준, 조철호; 2013). 이는 고객의다양한 선호도와 가치를 파악하고 받아들이는 것이 필수가 되었고, 감성적으로 고객을 보다 빠르고 정확하게 이해하여 고객을 만족시키고 이를 통해 목표 달성과 효율적인 업무 혁신을 일으키기 위해 감성지능이 매우 중요한 요인으로 연구되고 있다(최은옥 외 3명, 2021).

높은 감성지능은 개인의 감정과 감성에 대해서 올바른 평가와 인식, 타인의 감정에 대해서 정확한 이해의 탁월함을 보인다. 감성지능은 올바른 자기감정 인식으로부터 타인을 정확하게 이해하는 능력이며, 생성된 감성을 정보로하여 사고를 촉진시키고, 감정을 조절하고, 관리하며 활용하는 능력이다 (Salovey & Mayer, 1997; Wong & Law, 2002). 감성지능은 감정이 인지적으로 관리되도록 감정과 이성을 통합하는 능력(Yukl et al., 2002)이며, 타인과 자신의 감정을 이해하고 조절하며, 감정의 정보를 효율적으로 활용할 수있는 능력이다(Wong & Law, 2002).

또한, 리더는 구성원의 감성을 정확히 인식하고 조절해야 될 뿐만 아니라 구성원의 감성을 이해하고 이러한 감성을 조직 내에서 긍정적인 방향으로 사용할 수 있도록 이끄는 능력 즉, 감성지능이 필요하다. 더욱이 높은 수준의 감성지능을 보유한 리더가 조직 구성원들을 효과적으로 관리하고 직무만족과 조직몰입을 향상하는 방향으로 구성원들을 동기부여할 수 있다.

의료기관 조직은 다른 어느 조직보다도 전문적, 기술적, 개별성이 명확하여 다양성과 이질성이 높고, 직무의 특성상 구성원 간에 상호의존성이 많은

조직이다. 대부분 의료기관은 수직으로 분화된 전문적인 능력을 기능식 구조 형태를 취하고 있다. 세분화된 전문 인력과 노동집약적 특징을 가지고 있어서 급변하는 의료 환경에서 구성원들이 만족하고 성장하며 지속 가능한 경영을 하기 위하여 감성지능의 역할이 인적자원관리에 필요하다.

코로나 19와 같은 위기상황과 의료기관의 대형화, 인증제, 의료정책, 의료서비스의 인식 등 다양한 변화에 직면하면서 의료기관에서도 조직 목표를 달성하기 위한 방안을 마련하기 위해 노력을 하고 있다. 이는 구성원들의 인적자원의 강화를 중요하게 받아들이게 되었고, 그중에서도 리더의 역할에 대한중요성을 강조하고 있다. 리더의 감성지능이 구성원과의 관계에서 발생하는 감성을 잘 이해하고 이를 조직의 목표를 달성하는데 효과적으로 활용할 수있는 능력을 보유하고 있을수록 리더-구성원 간 상호작용의 관계로 발전할수 있다. 이는 본 연구에서는 다니엘 골먼(Goleman. D)에 의한 감성지능의요인에 대하여 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 어떠한영향을 미치는지 확인 해 보고자 한다.

이러한 감성지능의 중요성에 대해 인지하고 의료기관 구성원들이 지각하는 감성지능은 병원의 규모, 근무환경, 조직의 문화 및 목적 등에 따라 다르게 나타나는지, 또한 의료기관 구성원들은 세분화된 전문 인력과 노동집약적특징을 가지고 있어서 근무부서별로 구성원들의 자격 및 직무의 범위 등 다양한 원인에 의해서도 구성원들이 지각하는 감성지능은 다르게 나타나는지실증 분석으로 확인하고자 하였다.

연구의 목적으로는 첫째, 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만 족과 조직몰입에 영향을 미치는지 확인한다. 둘째, 자기효능감 및 LMX는 감성지능과 직무만족, 조직몰입 간에 매개효과를 나타내는지 확인한다. 셋째, 리더의 감성지능에 따라 구성원의 감성지능이 직무만족, 조직몰입, 자기효능감, LMX에 미치는 영향이 달라지는지 확인한다. 넷째, 구성원의 감성지능에 대하여 의료기관별, 근무부서별로 분석하여 중소병원의 HRD 분야에 유의미한 영향이 있는지 확인한다.

1.2 연구의 방법 및 구성

1.2.1 연구방법

본 연구에서는 연구목적을 달성하기 위하여 먼저 이루어진 선행연구를 통한 이론적 배경과 실증적 연구를 병행하였다. 이론적 배경에서는 본 연구와 관련하여 국내, 해외에서 발표한 논문과 서적 등의 연구 자료에 대한 문헌적고착을 통하여 실증적 연구를 위한 연구 모형의 토대를 마련하였다.

먼저 이론적 연구에서는 의료기관 구성원의 감성지능, 리더의 감성지능, 그리고 자기효능감, LMX, 직무만족, 조직몰입에 관한 선행연구를 검토하고자한다. 실증적 연구는 의료기관 구성원의 감성지능이 자기효능감, LMX, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구를 하였다. 그리고 구성원의 감성지능과 자기효능감과의 관계, 구성원의 감성지능과 LMX와의 관계, 구성원의 감성지능과 직무만족과의 관계에서 자기효능감의 매개효과와 조직몰입과의관계에서 자기효능감의 매개효과를 확인하였다. 또한 구성원의 감성지능과 직무만족과의 관계에서 LMX의 매개효과와 조직몰입과의 관계에서 LMX의 매개효과를 확인하였다. 마지막으로 리더의 감성지능이 구성원의 감성지능과 자기효능감, LMX, 직무만족, 조직몰입에 조절 효과를 나타내는지 검토하고자하였다.

본 연구에서는 의료기관별 구성원들의 감성지능이 직무만족과 조직몰입, 자기효능감과 LMX 간의 영향 관계를 확인하였으며, 병원과 종합병원으로 구분하여 구조방정식 모형 분석을 하였다. 또한 근무부서별 구성원들의 감성지능이 직무만족과 조직몰입, 자기효능감과 LMX에 미치는 영향 관계를 확인하였으며, 근무부서는 행정관리부서, 간호부서, 진료지원부서로 구분하여 구조방정식 모형 분석을 하였다.

본 연구 방법에 이용된 설문 대상의 표본은 경기지역 의료기관 구성원(의사, 약사 제외)으로 대부분 직접 방문하여 배포하고, 우편 수신과 직접 회수하는 방법을 통하여 실시하는 설문조사방법과 온라인 구글(Google) 설문을 이용하였다. 550부가 배포되어 530부가 회수되었으며, 부적절한 설문을 제외

한 511부 설문지를 분석 자료로 이용하였다. 설문조사는 2021년 4월 15일부터 5월 16일까지 진행하였다. 본 연구의 자료 분석방법으로는 통계 패키지 SPSS 22.0와 AMOS 22.0을 이용하였다.

1.2.2 논문의 구성

본 연구는 총 5개의 장으로 구성되었으며 각 장의 내용은 아래와 같다. I장 서론에서는 연구의 필요성과 목적을 기술하였고, II장 이론적 배경에서는 의료기관의 특징과 본 연구의 선행연구 고찰로서 의료기관 구성원의 감성지능, 자기효능감, LMX, 직무만족, 조직몰입 등에 대해 관련 문헌 및 선행연구에 관하여 기술하였다. II장의 연구 설계에서는 의료기관 구성원의 감정지능의 하위 요인들과 자기효능감, LMX, 직무만족, 조직몰입 간의 영향관계에대한 연구모형 및 연구가설을 제시하였다. IV장의 연구결과에서는 연구가설에대한 통계적인 검정 결과를 기술하였다. V장에서는 본 연구의 가설 검정 결과와 분석 결과에 대한 결과 분석을 통하여 시사점 및 본 연구의 한계점을 기술하고 향후 연구방향에 대한 제언으로 연구를 진행하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 의료기관의 특성

2.1.1 의료기관의 분류

의료기관을 분류하는 방법으로는 규모에 따라 의원, 병원, 종합병원으로 구분할 수 있다. 이러한 분류는 「의료법」상의 규모별 분류 방법을 기준으로 각 법들의 입법목적에 맞게 분류한 것이다. 의원은 의사가 진료를 행하는 곳이며, 진료에 지장이 없는 시설을 갖추고 주로 외래환자에 대하여 의료를 수행할 목적으로 개설한 의료기관을 말한다. 병원은 30개 이상의 병상 또는 입원환자를 대상으로 의료행위를 하기 위하여 시설을 갖춘 병원으로 주로 입원환자에 대하여 의료를 행할 목적으로 개설한 의료기관이다. 종합병원은 입원환자 100인 이상을 수용할 수 있는 시설을 갖추고 있어야 한다. 또한 병원은사회 및 의료조직의 불가결한 역할을 수행하는 기관으로 그 기능은 지역사회주민들에게 치료와 예방을 통합하는 총괄적인 의료를 서비스한다(유승흠, 2006).

의료기관의 목적은 개별적인 환자에게 개인적인 의료서비스와 치료 및 간호를 제공하는 것이다. 의료기관의 사회적 역할과 경영목적을 조직 구성원 의 노력과 자원의 조직화를 통해 효과적으로 달성하는데 있으며, 조직화 과정 을 통해서 조직의 효과에 대하여 최대화하고, 다양한 이해 관계자 집단의 요 구를 긍정적으로 수용하는 것이다(강창렬 외, 2006).

2.1.2 의료기관의 구성원

의료기관에서 근무하는 주요 구성원은 의사와 간호사 등 의료인들이다. 의료기관은 다양한 직종의 의료 인력으로 구성되어 있으며, 간호 인력을 대표하여 여성인력의 비중이 비교적 높은 편이다. 전체 구성원의 남녀 비율을 살펴보면 남성은 3분의 1, 여성은 3분의 2 정도로 구성되어 있으며, 여러 종류전문면허와 자격을 가진 구성원들이 대부분이어서 조직 내에서는 매우 다양한 직종들이 유기적으로 활동하고 있다.

의료기관 구성원은 업무수행 상 고도의 상호의존성을 요구하는 특수한 조 직이다. 환자 진료에 있어서 의사와 간호사의 협력 및 의존, 간호사와 약사, 의료기사, 행정 직원 간의 의존성은 업무 수행 상 필수적이다. 구성원의 근무 형태 및 직종에 따라 근무부서별로 구분을 해 보면 행정관리부서, 간호부서, 진료지원부서, 기타 등으로 구분할 수 있다.

행정관리부서는 행정직으로 사무직원(원무 부서, 총무, 인사, 기획, 재무, 구매 등)이 있다. 행정직은 일반기업의 업무와 비슷하고, 병원의 특성상 환자의 진료비 수납과 보험심사, 진료비 청구 등의 업무를 한다. 이들은 의료 업무에 직접 종사하는 구성원들의 업무를 지원하는 역할과 병원 경영을 위한전문 역할을 동시에 수행하고 있다.

간호부서는 간호사직으로 간호사, 간호조무사, 기타 보조 등 간호 업무를 수행하며 또한 환자의 교육, 직원의 교육 등의 다양한 업무를 수행하고 있다.

진료지원부서는 의료기사로 임상병리사, 방사선사, 물리치료사, 작업치료사, 치과위생사, 보건의료정보관리사, 응급구조사, 기타 보조 등 병원 구성원으로 차지하는 비율은 전 직원의 $10\sim20\%$ 정도이다. 의료기사는 독자적으로업무를 수행하기보다는 진료의 지원 업무를 수행하는 경우가 대부분이며, 진료의사가 검사, 치료 등의 처방이 있을 때 검사, 치료 등의 업무를 수행하는 부서이다.

대한병원협회에서 병원 통계의 작성 시 병원 인력의 구분을 분류한 인력은 다음 [표 2-1]과 같다.

[표 2-1] 병원 인력의 구분

7 H		
구 분 		내 용
의사직(physicians)		전문의, 레지던트, 일반의, 치과의사
	간호사직(nurses)	간호사, 간호조무사, 기타 보조
약-	무직(pharmacists)	약사, 약사 보조
(me	의료기사 edical technicians)	임상병리사, 방사선사, 물리치료사, 작업치료사, 치과기광사, 치과위생사, 보건의료정보관리사, 응급구조사, 기타 보조
행정직	(administrative staffs)	사무직원(원무, 총무, 인사, 기획, 재무, 구매 등)
	의료사회사업사 social workers)	사회복지사
人	}서직(livrarians)	사서
 보건직	(dieticians & cooks)	영양사, 조리사
	안전관리자 (security workers)	가스기사, 공기조화 및 냉동기계기사, 고압가스화학기사, 고압가스취급기능사, 고압가스 기계기능사, 안전관리양성 교육이수자
	방화관리자 (fire workers)	소방설비기사, 위험물 취급기능사
기술적 및 기능직	에너지관리사 (enery technicians)	기계기사, 전기기사, 전기기공사기사, 열관리기사
	전산관리자 (computer technicians)	전산처리사, 전산처리사 보조
	의공관리자 (medical equipment technicians)	의공학기사, 의공학기사 보조
고용직(manual workers)		운전기사, 경비, 찬모(조리원 및 배선원), 승강원, 사환, 정원사, 재봉사, 미화원(청소), 세탁원, 잡업무, 기타

2.1.3 의료기관 조직

의료기관 조직에서 중요한 것은 특화된 고도의 전문화 조직이면서 동기를 비롯한 활동, 자율 등에 대해서는 내부 구성원들의 능동적이고 비공식적인 적 응이 절대적으로 반영되어야 효율적인 기능을 할 수 있다. 이와 같이 일반 조 직과 매우 다르고, 복잡하고 다양하게 인간 중심으로 업무가 진행된다. 그리고 진료를 위해 사용하는 의료기술이 불확정적이며, 환자와 의료인 간의 관계에 있어 상호 협력적인 구조를 가지고 있다. 의료기관은 전문성의 역할이 매우 강하며, 효율과 효과 측정 기준의 신빙성과 타당성이 부족한 것이 특징이다(강창렬 외, 2006).

의료기관 조직은 일반기업 조직과 전혀 다른 특성을 가지고 있다. 첫째, 의료기관의 목적은 수직으로 분화된 다양하게 형성된 조직이다. 둘째, 전문적 진료과정을 거쳐 의료서비스를 생산하는 조직이다. 셋째, 노동집약적이며 자본집약적인 조직이다. 넷째, 생산된 서비스의 품질 관리가 어려운 특징이 있다. 이렇듯 의료기관 조직은 일반기업과 다른 특성을 가지고 있으나 의료기관 조직 역시 타 산업과 마찬가지로 조직 간의 경쟁력 심화, 인력의 과다 배출, 과다 투자 등으로 많은 어려움을 겪고 있음으로 각각의 조직에 나름대로의 문화가 존재하고 그것이 조직 내 구성원들의 가치체계와 행동 유형에 직·간접적으로 영향을 주고 있다(정두채, 1982; 한인섭, 2006; 김의연, 2015).

의료기관 조직의 특성을 선행연구에서는 첫째, 업무적 측면에서 긴급을 요하며 그 일들을 연기할 수 없기 때문에 조직 구성원 간의 업무나 책임한계를 명확히 설정해야 한다고 주장하였으며, 둘째, 전문 분야와 협동 작업의 양면적 필요성을 지니고 있으며, 셋째, 관리자의 지배 권한이 기업에 비해 약하고 단일 권한 체계를 기초로 한 조직 형성이 곤란하기 때문에 지휘체계가 다른 조직과는 다른 점을 들었다(정두채, 1991).

선행연구에서 병원 조직의 특성을 경영체계, 조직관리, 인사관리의 특성으로 나누어 정리하였다. 첫째, 경영체제로서의 특성으로 매우 다양한 사업 목적을 가진 조직체이며, 여러 직종의 전문적인 협력과 보조직의 지원이 유기적으로 협력함으로써 가능하고, 건물, 설비, 고가 의료장비 등 대단히 자본 집약적이다. 대부분의 서비스는 면허가 있는 전문직 사람들의 노력에 의존하고, 서비스의 대상이 사람이고 사람에 따라 서비스의 내용이 각기 다를 뿐 아니라 객관적인 평가가 어렵기 때문에 생산된 서비스의 품질관리가 매우 어려운특징이 있는 조직 등을 들었다(서문경애, 2018).

둘째, 조직관리 상의 특성으로 경영목적은 양질의 진료와 저렴한 진료비로

서 상충적 요소를 배제하기 어려운 점과 진료 기타 업무성과의 객관적 측정 지표를 계산하기 곤란해 과업 관리가 어려움 점이 있다. 조직 구성원의 다양성, 지배권이 진료와 관리로 이원화되어 있어, 투입 요소(인력, 시설, 물자)의 복잡한 관리와 관리하는 정보의 복잡성과 직종 및 부서 간 의사소통의 부재 등으로 인하여 갈등관리 체계가 없다는 점 등을 들었다.

셋째, 인사관리상의 특성으로 이질 집단의 집합 조직, 노동집약적 조직, 다양한 직종의 집합, 동기 요인의 다양성, 고도의 상호의존성, 통제와 조정의 어려움, 배타적 조직 등을 들었다.

이와 같이 의료기관은 조직의 특성상 다양한 전문 직종들이 함께 종사하는 곳으로 상호의존성이 매우 높아 직종 간 이질성이 높다. 그리고 갈등 또한 높으므로 의료서비스를 제공함에 있어서 인적 구성의 다양성을 극복하며 구성원 간의 긴밀한 협력이 어느 조직보다 중요하다(이보혜 외, 2011). 또한, 의료서비스의 질 향상에 가장 중요한 관건은 환자의 질병과 관련한 치료를 위한 다양한 직종 간 고도의 상호의존성에 대한 이해와 상호 간 조화와 통합이다(문창진, 1990). 병원의 주요 고객인 환자는 민감하여 진료과정에서 충격받기 쉬울 뿐만 아니라 입·퇴원이 거듭되고 그러한 환자와 직원 간의 관계 형성 또는 감성관리가 매우 어렵고 힘들다. 그리고 환자에 대한 진료나 간호는 타 부서의 협력과 연계를 필요로 하므로 부서마다의 근무형태나 업무성격에 따라 모든 구성원이 만족할 수 있는 직무만족이나 조직몰입이 있을 수 없다.

2.2 감성지능

2.2.1 감정

일반적으로 감정에 대한 단어는 emotion, feeling, mood, affect 등이며, 이성(reason)의 반대어로 사용하기도 한다. 감정과 감정표현방식은 진화에 의하여 형성된 생물학적 특징이며, 동물의 생존을 위한 중요한 기능이다 (Darwin, 1909). 감정의 발생은 사건의 발생과 더불어 감각의 자극이 말초자율신경계의 각성을 가져오며, 뇌의 시상 활동을 유발하고, 대뇌피질에서 감

정 인식과 자율신경계의 활동을 동반시킨다(Cannon & Bard, 1927).

감정은 믿음, 신념, 가치관, 그 사고와 인지적 요소에 의해 대상에 따라다르게 발생하는 것으로(Kenny, 1963), 감정은 감동과 강한 심리적 변화이며, 생리적 변화를 동반하는 공포, 분노, 절망, 수치, 환희, 두려움 등으로 어떤상황에서 마음이 동요되는 것이며, 신체의 변화를 일으키고 행동으로 표현되는 것이다(Parrott, 2001).

감정은 가치가 있다고 생각되는 것에 의해 발현되며, 개인이 평가하여 판단하고 반응하는 것이며, 감정마다 그에 맞는 고유한 대상을 규정한다 (Nussbaum, 2007). 따라서 현대 심리학에서의 감정은 상황 평가, 신체변화, 동기유발의 변수, 표현적 행동이 중요하게 작용하며, 강력한 심리적 상태로 생리적 변화를 동반하여 동일한 사건에 동일한 감정을 갖는 성향이 있으며, 감정 변화에 따른 생리적 변화를 평가 가능한 것으로 설명한다.

즉 감정은 감각자극에 의해 두뇌에서 정보처리와 판단 과정을 거쳐 발생하며, 주관성과 자립성이 있으며, 지각과 사고 내용의 영향을 받는다. 감정은 언어적, 비언어적으로 표현을 하며, 개인에 따라 다르며, 문화와 가치관에 따라 다른 형태와 강도로 표현된다. 감정은 특정 사건과 관련하여 반응하고 표현되며, 단시간에 강하게 표출되고, 문화와 민족에 따라 다른 범위를 갖는 경우가 많으며 학자마다 의견의 차이가 존재한다(민양기, 2015).

2.2.2 감성

감성의 사전적 의미는 자극이나 자극의 변화를 느끼는 성질, 느낌을 받아들이는 성질, 외계의 대상을 오관으로 감각을 통한 인지된 표상을 형성하는 인간의 인식능력이며, 정서, 감정과 혼용되고 있고 의미의 표현이 모호하다. 감성에 대한 개념은 감정과 분리되어 있는 연구를 찾기 어려우며, 감정 개념과 혼재되어있다.

감성은 대상에 의한 직관적이고, 강렬한 인식이며, 감각에 의해 받아들여 진 대상을 반추하여 이성적으로 이해하는 것이며, 생활 속에서 외부의 감각정 보를 받아들여진 대상을 반추하여 이성적으로 이해하는 것이며, 생활 속에서 외부의 감각정보를 받아들일 때마다 감성은 발생하고 개인의 사고방식과 생활태도 등에 영향을 미친다(Hume, 2000). 경험된 감성은 기능적으로 자신에게 유익하도록 내적으로 정의되므로 감성이 없는 사람은 실질적으로 진화적불이익을 갖게 된다(Darwin, 1909). 따라서 고통스러운 상황의 감성적 기억은 의식적 기억과 구별되어 별도로 저장되며, 망각되지 않고 남아 과거 환경과 유사한 환경을 만나면 불안을 일으키면서 정서적이고 심리적인 문제를 일으킨다(LeDux, 1998). 감성을 다양하게 만드는 것은 이성이며, 감성은 외부의 감각정보에 대하여 직관적이고, 반사적(reflective)으로 발생하며, 복합적이고, 조합적인 느낌으로 확실하게 표현하기 어려운 점이 있으며, 개인의 환경에 따라 다르게 나타난다.

최근 연구에 의하면, 감성은 인간의 생존 관련 의사결정과 고차원적 사고 나 추론 과정에서 매우 결정적 역할을 수행하며, 논리적 이성 체계가 정상적으로 작동하기 위해서는 잘 정리되고, 발달된 상태에서 작용하는 감성이 반드시 필요하다(Dolan, 2002; Weiss, 2000). 외부 자극이 인지되고 지각되는 과정에서 나이, 성별, 교육, 심리상태, 가족관계, 경제, 풍습, 종교, 인종, 생활문화 등이 감성정보로 개인의 의사결정에 중대한 영향을 미치며, 감성 (emotional)은 내부에서 발생하는 자신의 감정에 대한 인정인 것이다(Prinz, 2007).

감성은 심리, 정서적 문제에 있어 핵심적인 것이며, 개인의 중요한 생존적의사결정과 고차원의 추론에 관여하며, 동일한 환경에서도 개인의 특성에 따라 다양하게 발생되는 것이다. 이는 조직 구성원의 감성능력에 대한 올바른이해는 개인과 조직 차원에서도 매우 중요하다. 또한 조직 구성원의 감성지능은 조직생활에서 개인의 의사결정에 중요하게 영향을 미칠 것이므로 개인의감성지능은 기업의 인적관리와 조직 전략에 중요한 요인이 되는 것이다.

2.2.3 감성지능의 개념

감성지능은 사회적 지능으로 인간관계를 지혜롭게 하는 능력이며 (Thorndike, 1939), 개인의 목적에 맞도록 이성적이라고 했으며, 환경에 적합

하도록 행동하게 하는 개인의 전반적인 능력이라고 말하고 자기의 감정적 의견, 태도를 통제할 줄 하는 능력이며(Wechler, 1958), 타인의 감정과 동기, 의도 등을 공감하고 타인과 관계를 긍정적으로 유지하는 능력이다(Gardner, 1983). 감성지능은 상황판단 능력과 규범적 지능 대인관계와 구분되는 실용지능이며(Sternberg, 1986), 자기를 인식하는 능력과 자기를 조절하는 능력, 자기를 긍정적으로 동기화하는 능력이며, 타인과 공감하고, 사회적 관계를 긍정적으로 형성하는 기술적 능력이다(Goleman, 1995).

한편 감성지능은 인간이 갖는 정보의 연결 및 영향력을 미치는 에너지의 근원이며, 감성의 지각과 통찰력을 인식하고, 이해하여 합리적으로 응용하는 능력이며, 개인이 내면에서 이루어지는 감성교양능력, 감성공감능력, 감성심도 능력, 감성비법을 활용하는 능력이다(Cooper & Sawaf, 1997).

언어적 비언어적 감정평가와 자기 인식, 자기의 표현능력과 타인의 감정이해와 긍정적 기분의 유지와 자신의 감성조절 능력이며, 창의적이며, 주의집중적이며, 융통성이 있으며, 계획성이 있는 감성의 활용능력을 감성지능이다(Mayer & Salovey, 1997).

감성지능은 첫째, 자기 인식의 감정 인식, 확신, 정확한 자기 평가능력이며, 둘째, 자기 통제, 신뢰감, 성실성, 적응성, 혁신성의 자기 조절능력이고, 셋째, 추진력, 조직몰입, 주도성, 낙관성을 갖는 동기부여 능력이며, 넷째, 타인을 이해하고 서비스 지향적이며, 정치적이며, 균형 있는 조절과 공감능력이며, 다섯째, 의사소통과 갈등관리 리더십, 조직력, 변화의 촉매적 역할을 할수 있는 사회적 기술능력을 말한다(Dulewicz & Higgs, 1998).

따라서 감성지능은 타인과 자신의 감정을 정확하게 평가하고, 표현하며, 감정을 적절하게 규제하고, 문제 해결을 위해 감성에 관한 정보를 활용하는 능력이다(Abraham, 1999). 한편 자신의 감정을 지각하고 인지하며, 타인의 감정을 이해하는 과정에서 감정을 공유하고, 상황을 보다 더 합리적 상태로 변화시키기 위한 동기부여(Salovey & Mayer, 1990)를 하므로 모든 조직원에게 중요한 능력이며, 감성활용 능력은 인간의 지적, 정서적 관계의 성장을 가져오는 중요한 요인이다(Salovey & Mayer, 1990).

Goleman(1998)은 감성지능이 높으면 좌절 상황에서도 개인을 동기화시키

고 자신 스스로를 지켜 낼 수 있게 하며, 충동을 억제하고 만족을 지속시켜 감정을 조절할 수 있고, 기분이 안 좋을 때나 스트레스 상황에서도 합리적인 사고를 가지게 되고, 타인에 대해 공감할 수 있는 능력이라고 말한다 (Goleman, 1998).

감성지능이 높으면 개인의 감정과 감성에 대하여 올바른 평가와 인식, 타인의 감정에 대하여 정확한 이해의 탁월함을 보인다. 감성지능은 올바른 자기감정 인식으로부터 타인을 정확하게 이해하는 능력이며, 생성된 감성을 정보로 하여 사고를 촉진시키고, 감정을 조절하고, 관리하며 활용하는 능력이다 (Salovey & Mayer, 1997; Wong & Law, 2002). 감성지능은 감정이 인지적으로 관리되도록 감정과 이성을 통합하는 능력(Yukl et al., 2002)이며, 타인과 자신의 감정을 이해하고 조절하며, 감정의 정보를 효율적으로 활용할 수있는 능력이다(Wong & Law, 2002).

국내 선행연구에서도 감성지능은 자신과 타인의 감성을 이해하고 스스로 감성을 조절할 수 있으며, 감성을 활용할 줄 아는 능력이라고 하였다(전타식, 남택영, 2012). 또한 인간의 에너지, 정보 연결 및 영향력의 근원으로서 감성의 함과 명석한 통찰력을 감지하고 이해하며 효과적으로 활용할 수 있는 능력이다(윤성두, 2018). 간호사들의 감성지능에 대하여 상급종합병원과 종합병원 모두 간호사의 감성지능과 직무만족을 증진시킴으로써 간호서비스 질을 높일 수 있는 요인이다(장라진 외 2명, 2016).

이상의 선행연구를 바탕으로 감성지능의 구성요인 및 개념에 관한 주요 연구는 다음[표 2-2]와 같다.

[표 2-2] 감성지능의 개념

연구자	개 념
Thomdike (1939)	감성지능은 인간관계에서 지혜롭게 행동하는 능력이며, 추상적 지능, 사회적 지능, 기계적 지능으로 인간의 지능을 구분함
Wechler (1958)	개인의 목적에 맞도록 이성적으로 행동하고 환경에 맞도록 하는 개인의 전반적 능력
Gardner (1983)	자기 자신의 감정의견, 태도를 통제할 줄 아는 능력이며, 다른사람의 감정과 동기, 의도 등을 공감하고 다른사람과 관계를 좋게 유지하는 능력

C+1	사하하다 느러의 그래가 하느 레이코레카드스크 그러디트 사이
Sternberg	상황판단 능력과 규범적 지능, 대인관계지능으로 구분되는 실용
(1986)	지능(practical intelligence)이라고 함
Cooper &	감성교양(정직, 피드백, 직관력)
Sawaf	감성건강(진정성, 감성탄력성, 신뢰, 건설적 불만족)
(1997)	감성심도(정직성, 잠재력, 영향력, 몰입력)
	감성비법(직감, 창조, 기회포착, 회상적 시간흐름)
	감정평가와 표현(감정인식, 감정평가 및 언어적, 비언어적 표현,
Mayer &	감정이입)
Salovey	감성조절(타인의 감성조절, 자기의 긍정적 기분유지)
(1997)	감정활용(동기화, 융통성, 창의적 사고, 계획력, 주의집중, 동기
	화)
	감정의 지각과 표현(감정인식, 감정이해, 감정표현, 감정구분)
	감정의 사고촉진(정리된 사고, 감정상황의 판단과 기억, 관점의
Salovey &	다양, 문제해결촉진)
Sluyter	감정의 지식활용(감정 관계이해와 명명, 의미해석, 감정이해, 감
(1997)	정전환, 활용)
	감정의 반영적 조절(감정수용, 자기와 타인에 대한 반영적 관찰,
	감정 조절)
	자기인식(정확한 자기평가, 자기 확신, 감정인식, 정확한 자기평
	가)
Dulewicz &	자기탄력성(신뢰감, 자기통제, 성실성, 혁신성, 적응성)
Higgs	감정 민감성(타인이해와 표현)
(1998)	동기부여(조직몰입, 추진력, 낙관성, 주도성)
, /	영향력(제안, 자기관점)
	언행일치와 윤리적 행동, 성실성
	타인과 자신의 감성을 정확하게 평가하고 표현하며, 감성을 적절
Abraham	하게 규제하고 문제를 해결하기 위해서 감성에 관한 지식을 이
(1999)	용하는 능력
	좌절 상황에서 개인에게 동기를 부여하고 스스로를 보호하며 충
Goleman	동을 조절하고 만족감을 유지하는 능력, 기분이나 스트레스가 많
(1998)	은 상황에서 이성적인 사고를 잃지 않고 다른 사람과 공감하며
(1))()	포기하지 않는 희망의 능력을 만드는 능력
Yukl et al.	
(2002)	감정이 의식적으로 관리되도록 이성과 감정을 통합하는 능력
Wong & Law	
(2002)	자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용하는 능력
전타식, 남택영	자신의 감성을 이해하고, 타인의 감성을 이해하고 감성을 스스로
(2012)	조절할 수 있으며, 감성을 활용하는 능력
	인간의 에너지, 정보 연결 및 영향의 원천으로서 감정의 힘과
윤성두	날카로운 통찰력을 감지하고 이해하고 효과적으로 적용할 수 있
(2018)	는 능력
	L 0 7

2.2.4 감성지능의 구성요인

감성지능은 IQ와 구별되며 느낌(feeling), 감정(feeling, sentiment), 감성 (emotion), 정서(affect)를 포함하는 상위 개념으로 'emotion'을 사용하였다. 예일대학의 심리학 교수 Salovey와 미국 뉴 햄프셔대학의 심리학 교수 Mayer(1990)는 감성지능(emotional intelligence)을 학술적으로 개념화하여 최초로 발표하였으며, 조직의 영역에 적용하여 그 영향 관계를 검증하였으며, 사회지능의 하위 요인인 감성지능은 자신과 타인의 감정을 점검하고, 감정의 차이를 변별하고, 생각과 행동을 함에 있어서 감정과 감성에 관한 내적 정보를 이용할 줄 아는 능력이다(Salovery & Mayer, 1990).

Salovey & Mayer는 자신의 감정과 타인의 감정을 점검하는 능력, 그 감정을 판별하는 능력, 그리고 이러한 정보를 활용하여 자신의 사고와 행동으로이끄는 능력이라고 하였다. 그들은 감성지능과 관계있는 학자들과 많은 토론을 하였으며, 지속적인 연구를 거쳐 1997년에는 성공한 학자들과 감성지능의영향 관계를 확인하였고, 1997년 감성지능을 3 영역과 10요소로 분류하였다.첫 번째 영역은 감성의 인식과 표현으로 자기의 감정을 인지하고 언어적, 비언어적으로 표현하며, 타인의 감정을 이해하고 공감하고 표현하는 능력이며,두 번째 영역은 감성의 조절 영역으로 자신의 감정과 타인의 감정을 안정적정서로 조절하는 능력이며,세 번째 영역은 감성의 활용 영역으로 자기 동기화, 창조적 사고,주의집중,계획적인 활용으로 10요소를 포함한다(Salovery & Mayer, 1997).

Salovey & Sluyter(1997)는 감성지능을 영역별 4 수준과 전체 16요소로 수준별로 나누었으며, 감정과 사고를 명백하게 관련시키고, 감성지능과 일반 지능의 차이점을 부각해 1990년 연구모델 보다 한층 변별력을 높였다 (Salovey & Sluyter, 1997). 첫째 영역은 감정의 지각과 표현영역이며, 자신의 감정과 타인의 감정을 정확히 지각하여 인식하고, 이해하고, 표현하는 능력이며, 표현된 감정을 판별하는 능력이다. 둘째 영역은 감정의 사고촉진 영역으로 감정 정보를 활용한 정리된 사고, 감정 상황의 판단과 기억, 감정을 통한 관점의 다양화, 감정 정보를 통한 문제 해결 촉진 사고를 촉진하는 능력

으로 구분하였고, 셋째 영역은 감정에 관한 지식 영역으로 복합적인 정서 관계의 이해와 설명, 감정의 의미를 해석, 복잡한 감정 이해, 감정의 전환 이해와 활용이라고 하였으며, 넷째 영역은 감정의 반영적 조절 영역이며, 긍정적, 부정적 정서의 수용, 자신의 정서를 거리를 두고 보거나, 반영적 관찰, 인간관계 속에서 자신의 감정을 반영적 관찰, 자신과 타인의 정서를 조절하며, 감정적이고 지적인 성장을 증진시키는데 도움을 주는 것으로 분류하고 하위 요소를 단계별로 그 복잡성과 중요성에 따라 16요소로 설명하였다(Salovey & Sluyter, 1997).

Goleman(1995)은 Salovey & Mayer(1990; 1993)의 연구 내용을 바탕으로 하였으며, 개인의 성공을 이끄는 중요한 영향 요인이 감성지능임을 밝혔으며 세계적으로 감성지능의 존재를 널리 알리는데 이바지하였고, 또한 Gardner(1983)와 Salovey & Mayer(1990; 1993)의 견해를 통합하여 다섯가지 요소로 감성지능 구성요인을 제시하였다(Salovey & Mayer, 1990; 1993). 첫째, 자신의 감정을 인지하고, 지각하는 능력, 둘째, 타인의 감정을 정확히 인지하고, 공감할 줄 아는 능력, 셋째, 자신의 감정을 동기화하여 자신의 목표에 맞게 감정을 유도하고, 지연시키며 충동을 조절하는 능력, 넷째, 자신의 감정을 활용하는 능력, 다섯째, 인간관계를 잘 맺어 가는 능력으로 타인과의 관계에서 긍정적 관계를 형성하고, 타인의 감정에 반응하고, 표현하는 능력이며, 타인에게 미치는 영향력이며, 갈등 해결력을 감성지능의 구성요소로 설명하였다(Salovey & Mayer, 1990; 1993).

감성지능 구성요인은 네 가지이며 첫째, 인간이 갖는 감성적 에너지와 실질적 직관력의 감성 교양, 둘째, 개인의 잠재력과 목적에 몰입하는 능력, 정직성, 권위를 배제한 영향력의 감성심도, 셋째, 신뢰범위, 건설적 불만족, 감성의 탄력성 및 감성 건강, 넷째, 회상적인 시간 변경과 기회의 포착과 창조, 직감적 흐름의 직감력의 감성 비법을 제시하였다(Cooper & Sawaf, 1997).

감성지능의 구성요소를 차원의 개념으로 설명하였다. 첫 번째 자신의 느낌과 감정을 인식하는 차원, 두 번째, 감정에 대한 자기 조절력, 감성 탄력성차원, 세 번째, 목표 완수를 위하여 자신에게 지속적인 동기부여를 하는 차원, 네 번째, 타인의 감정을 정확하게 알아채고 표현하며, 반응하는 개인 간 인식

차이는 대한 민감성 차원, 다섯 번째, 자신의 관점이나 제안의 영향력 차원, 여섯 번째, 상황에 따른 영감과 직관적 의사결정력인 직관력 차원, 일곱 번째, 언행일치하며, 윤리적 기준으로 행동하는 성실성의 차원으로 구분하여 제시하였다(Dulewicz & Higgs, 1998).

감성지능을 사회적적 능력과 개인적 능력으로 구분하여 설명하였다. 개인적 능력은 자기인식능력과 자기관리능력으로 나누었으며, 사회적 능력은 사회적 인식능력과 관계 관리 능력으로 구분하였으며, 자기인식능력은 자기의 감정인식능력, 정확한 자기평가, 정확한 자신에 대한 확신이며, 자기관리능력은 자기의 감정통제, 진실성, 적응력, 성취력, 진취성, 낙천성이다(Goleman, Boyatzis & Mckee, 2002). 또한 사회적 능력은 사회적 인식능력과 관계 관리능력으로 나누었다. 사회적 인식능력은 공감력과 조직적인 인식능력, 서비스 능력이며, 관계 관리능력은 비전을 줄 수 있는 리더십, 영향력, 실천하게하는 힘, 변화 촉진능력, 갈등관리능력, 협동을 이끌어내는 능력으로 구성요소를 제시하였다(Goleman, Boyatzis & Mckee, 2002).

Wong & Law(2002)는 Salovey & Mayer(1997)의 이론을 기반으로 개념을 감성지능 구성요인을 제시하였다. 첫째, 자신의 감성을 정확하게 이해하고 표현하는 능력인 자기감성이해(self-emotional appraisal), 둘째, 타인의 감성을 이해하고 수용하는 능력인 타인감성이해(others' emotional appraisal), 셋째, 개인의 감성을 주어진 상황에 따라 적합한 행동으로 나타내고 감성을 회복하는 능력인 감성조절(regulation of emotion), 넷째, 개인이 가지고 있는 감성정보를 개인의 성과와 효율적으로 활용할 수 있는 능력인 감성활용(use of emotion)으로 구분하였다(Wong & Law, 2002).

2.3 직무만족(Job Satisfaction)

2.3.1 직무만족의 개념

직무만족은 근로자들이 직무에 관한 환경적 상황과 몸과 마음이 정서적으로 결합된 상태(Hoppock, 1935)이며, 근로자가 자기 직무를 수행하는 동안

경험하고 좋고, 싫은 것과 그 외 모든 감정이 균형이 잡힌 상태에서 평가되어 나타내는 태도이며(Smith, 1955), 종업원이 직무에 대하여 갖는 긍정적인 감정의 표현 정도이다(Kendall & Hulin, 1969). 직무만족은 개인이 갖는 관련된 태도이며, 개인의 직무, 상사와의 관계, 동료 관계와 직무수행에 대하여 지급되는 급부에 대하여 즉각적으로 발생하는 심리상태이다.

직무만족이란 직무에 대한 태도로 나타나며, 한 개인이 직무에서 얻게 되거나 경험하는 욕구 만족의 정도에 대한 함수이며, 개인이 조직에서 직무를통해 경험하는 만족 정도 및 호의적 심리상태를 의미한다(McCormick & Tiffin, 1974). 직무만족은 조직몰입과 더불어 작업현장에서 조직 구성원들이 직무나 근무환경에 대해 가지고 있거나 나타내는 심리상태의 정도를 의미하며, 직무만족과 조직몰입은 구별하는 기준이 서로 다르다(Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974). 직무만족은 조직 구성원이 자기의 직무에 대하여 경험하는 긍정적인 심리이며(Loke, 1976), 조직 구성원이 특정 직무에서 경험하는 욕구 만족정도 함수이며, 태도의 하위 요소이다(McCormick & Ilgen, 1985). 조직 구성원이 직무를 달성하고, 개인이 직무평가를 통해 얻어지는 마음의 상태이며(Beatty & Schnier, 1981), 업무에서 실제로 얻게 되는 보상이 정당하다고 인정되는 수준을 만족하는 정도인 것이다(Porter et al., 1974).

한편 직무만족은 직무상황과 직무경험에 대한 직원들의 전반적인 감성적 평가이며(Brown & Peterson, 1966), 실제로 얻은 보상이 정당하다고 인정되는 수준을 초과하는 긍정적 심리 정도라고도 한다(Porter & Lowler, 1968). 그 외의 연구자는 직무만족이 직원들에 의해서 수행되는 일에 대한 긍정적인 것과 부정적 정도의 감정 상태라고 했으며(Schermerhorn, 1975), 종업원 개인이 작업환경에서 느끼는 성취감(Lofauist et al., 1968)이고, 종업원이 자신의 급료, 직무, 승진기회, 동료 및 상사에 대하여 갖고 있는 감정이라고 말하였다(Vaughn & Dunn, 1974).

국내 연구로 병원행정직 근무자들의 직무특성 및 직무스트레스와 직무만 족도 간의 관련성을 업무에 대한 적극적인 해결 의지, 업무를 중요하게 생각 하고 자율적으로 해결할 수 있다는 시각, 병원 내 인간관계 및 성과에 대한 적절한 승진 및 보상 등이 직무만족도를 높일 수 있는 것으로 확인하였다(배 상윤, 김승희, 2017). 선행연구를 바탕으로 직무만족의 개념은 다음[표 2-3] 과 같다.

[표 2-3] 직무만족의 개념

[표 Z ⁻ 3] 석구한국의 게임			
연구자	개 념		
Hopppcl (1935)	조직 구성원들이 욕구와 필요를 충족했을 때 느끼는 정도로 직 무로부터 느끼는 심리적, 생리적, 환경적 상황의 결합상태		
Smith (1955)	각 개인이 자기 직무와 관련된 경험으로 모든 좋고 나쁨의 총화 또는 좋고 나쁨을 인식하는 균형 상태에 기인되는 하나의 태도		
Kendall & Hulin(1969)	종업원이 직무를 향한 긍정적인 감정의 지향을 표현하는 정도		
McCormick & Tiffin(1974)	직무를 통해 얻거나 경험하는 욕구만족에 대한 정도의 함수		
Locke(1976)	자신의 직무나 직무경험으로부터 나온 결과로 긍정적 감정상 태		
McCormick & Ilgen(1985)	조직 구성원이 특정 직무에서 경험하는 욕구 만족정도 함수이며, 태도의 하위 요소		
Beatty & Schnier(1981)	조직 구성원이 직무가치를 달성하고, 개인이 직무평가에서 얻어 지는 감정의 상태		
Porter et al.(1974)	업무에서 실제로 얻게 되는 보상이 정당하다고 인정되는 수준 을 만족하는 것		
Brown & Peterson(1966)	직무상황과 직무경험에 대한 직원들의 전반적인 감정적 평가		
Porter & Lowler (1968)	실제로 얻은 보상이 공정하다고 인정되는 수준을 초과하는 긍정 적 심리 정도		
Schermerhorn (1975)	직원들에 의해서 수행되는 일에 대한 긍정적인 것과 부정적 정 도의 감정 상태		
Lofquist et al. (1968)	종업원 개인이 작업환경에서 느끼는 성취감		
Vaughn & Dunn(1974)	종업원이 자신의 급료, 직무, 승진기회, 동료 및 상사에 대하여 갖고 있는 감정		

2.3.2 직무만족의 이론적인 분석

직무만족에 관한 이론은 매우 다양하지만 McCormick & Ilgen(1985)은

비교 이론(comparison theory), 사회적 영향 이론(social influence theory), 수단 이론(instrumentality theory), 공정성 이론(equity theory), 이 요인 이론 (two facto theory) 등으로 구분하고 있다.

비교 이론에서는 직무만족이 '개인의 주관적인 기준'과 '현실이 그 기준에 어느 정도 부응하느냐에 대한 개인의 지각' 사이의 비교에서 경험된 결과의 정도라는 가정을 한다면, 직무만족은 개인의 직무에서 얻을 수 있다고 확신하 는 개인의 지각과의 일치 정도라고 할 수 있다(McCormick & Ilgen, 1985). 개인의 주관적인 기준에 대해서는 개인의 욕구라는 견해, 개인의 가치라는 견 해(Locke, 1976), 개인의 준거 틀이라는 견해(Smith, 1969) 등이 있다. 수단 이론에서는 한 개인이 수행하는 직무로 인해 자신이 중시하는 특정 요인(임 금, 승진, 작업 조건)들에 어떠한 결과를 가져오는가를 평가하고 그로부터 느 끼는 만족도를 직무만족도로 보고 있다(McCormick & Ilgen, 1985). 수단 이 론에서는 직무가 만족을 산출하는 수단이라는 점이 강조되고 있다. 사회적 영 향 이론은 비교 이론에 대한 대안으로 제시되었는데, 직무만족은 개인이 수행 하는 직무보다는 유사한 직무에 종사하는 다른 사람을 관찰해서 만족도를 측 정해야 한다는 점을 강조하고 있다(Salanick & Pfeffer, 1977; Weiss & Shaw, 1979). 공정성 이론은 개인의 투입과 산출을 다른 사람의 투입과 산출 에 비교하는 사회적 비교과정을 강조한다(Adams, 1965), 개인의 보상은 타인 의 보상과 비교해서 공평한가를 살피고 이로부터 직무만족이 결정된다는 주 장이다. 이 요인 이론은 직무 요인들이 직무만족에 미치는 영향에 따라서 구 분될 수 있다고 본다. 즉, 직무만족과 직무 불만족은 연속선상에서 파악할 수 없고, 만족과 불만족이 별개의 독립된 차원이며 각 차원에 작용하는 요인 역 시 별개라고 주장한다(Hertzberg, 1968; Herzberg, Maunsr & Snyderman, 1959; Tietjen & Myers, 1998). 본 연구에서는 직무만족에 대한 이론 중 가 장 널리 인정되고 있는 것으로 비교 이론을 중심으로 직무만족에 대하여 분 석하고자 한다.

2.3.3 직무만족의 필요성

직무만족은 그 결과가 근로자가 소속된 기업이나 조직의 성과에 매우 중 요한 영향을 미치므로 기업과 조직을 경영하는 입장에서는 직무만족도를 제 고하기 위해 많은 노력을 기울여야 한다.

직무만족의 중요성은 직무만족이 직무와 관련해 간접적으로 그리고 직접적으로 매우 중요한 의미를 지닌다고 정의하고 있다(신유근, 1982; 이학종, 1997). 간접적인 측면에서 중요성을 살펴보면 첫째, 가치판단에서 중요성을 가진다. 둘째, 정신건강의 측면이다. 직무에서의 불만족은 다른 부문의 생활에서도 불만을 야기하기 쉽다. 셋째, 육체적 건강에서도 중요하다. 직무 불만의결과 발생하는 스트레스 등이 건강과 직결되므로 직무만족과 건강에 대한 연구는 매우 중요하게 연구되어진다.

2.4 조직몰입(Organizational Commitment)

2.4.1 조직몰입의 개념

조직몰입은 조직 구성원이 조직에 대하여 갖는 애착과 충성심 등이며, 조 직에서 개인의 행동은 보상을 필요로 하며, 지속적인 보상은 기업에 대한 긍 정적이고, 적극적인 행동을 유발시키며, 조직에 대하여 긍정적 행동을 하도록 동기부여를 하여 조직에 지속적으로 머물도록 한다(Homans & George, 1958).

조직몰입은 조직에 유리하게 행동하려는 욕구, 조직 구성원이고 싶은 욕구, 조직의 가치와 목표에 대한 수용을 하며 조직에 머물고자 하는 욕구는 조직몰입을 유도하며(Porter & Lawler, 1967), 근로자의 조직에 대한 애착과 헌신, 소속감, 즐거움 등이며, 조직에 대한 개인의 정서적, 감정적 애착은 조직에 몰입하게 한다(Kanter, 1968).

또한 조직몰입은 개인과 조직의 목표가 일치되어 통합되는 과정이며(Hall, Schnelder & Nygren, 1970), 개인의 정체성을 조직에 연결하거나 관련시키

는 태도나 지향성이며(Sheldon, 1971), 조직의 목표 및 가치를 수용하고, 동일시하고, 조직과 관련된 역할에 심리적으로 몰입하는 것이며, 조직에 대한 애착심과 충성심이다(Buchanan, 1974). 그리고 조직 구성원이 조직에 긍정적인 영향을 미치는 행동을 유발하도록 하는 내재화된 규범의 힘이며, 스스로자신의 활동 및 참여를 유지시키려는 신념을 가진 상태로 조직을 위해 나타내려고 하는 자발성 정도와 조직의 목표와 가치를 받아들이는 강한 신념이며(Salanick, 1977), 특정 조직에 대하여 개인이 갖는 동일시와 몰두하는 정도이며, 개인이 조직의 목표와 가치를 수용하거나 수용하고자 노력하는 의지의정도와 조직에 잔류하고자 하는 욕구의 정도이다(Mowday & Steers, Boulian, 1979).

Morrow(1983)은 조직몰입을 조직에 대한 애착심 또는 충성심이라고 했으며, 조직에 대한 헌신 정도와 동료 간의 결속력 및 자부심이며 조직과 자신이 원하는 미래의 동일시로 형성되는 상태라고 하였다(Jaworski & Kohli, 1993).

국내 선행연구에서는 조직의 구성원들이 조직에 대해 갖는 성향을 나타내고 이해하는 개념으로 정의하였다(류병곤, 2016).

이처럼 조직몰입은 개인과 조직을 동일시하고 개인과 공통의 목표를 통합 시켜서 조직유효성을 제고해야 하므로 조직에 대한 조직 구성원의 태도를 나 타내는 조직몰입은 더 많은 연구와 관심을 받고 있다(소상록, 2016). 종합병 원 고객 접점 행정직원에 대한 권한부여는 자신의 직무에 만족하고 조직생활 에 몰입할 수 있도록 영향을 주는 것으로 확인하였다(김유리 외 3명, 2018). 선행연구를 바탕으로 조직몰입의 개념을 [표 2-4]와 같이 정리하였다.

[표 2-4] 조직몰입의 개념

연구자	개 념
Porter &	조직의 이익에 따라 행동하려는 조직 구성원의 의지, 조직의 가
Lawler(1967)	치와 목표의 수용, 남고자 하는 욕구
Kanter(1968)	근로자가 조직에 대해 느끼는 소속감, 헌신과 애착, 즐거움 등이
Kanter(1908)	며, 조직에 대한 개인의 감정적, 정서적 애착
H a 1 1,	
Schnelder &	개인과 조직의 목표가 일치되어 통합되는 과정
Nygren(1970)	

Sheldon (1971)	개인의 정체성을 조직에 연관시키거나 애착을 갖도록 하는 조 직에 대한 긍정적인 평가와 조직 목표달성을 위해 일하려는 의도 및 경향
Buchanan (1974)	조직의 목표와 가치에 대한 개인적 애착, 구성원의 역할에 대한 애착, 수단적 가치보다는 조직에 대한 애착
Salancik (1977)	개인이 자신의 행동에 의해 또는 자신의 활동과 참여를 계속할 것이라는 믿음에 사로잡힌 상태
Mowday & S t e e r s , Boulian(1979)	조직의 목표와 가치를 받아들이고 조직을 위해 노력하며 조직의 구성원 자격을 유지하고자 하는 조직 구성원의 욕구
Morrow (1983)	조직에 대한 충성심, 애착심
Jaworski & Kohli (1993)	조직에 대한 헌신 정도, 동료들 간의 결속력과 자부심, 조직의 정체성과 원하는 미래를 통해 형성되는 상태
류병곤(2016)	조직의 구성원들이 조직에 대해 갖는 동향을 나타내고 이해하는 개념

2.4.2 조직몰입의 구성요인

조직몰입은 개인의 특성과 직무특성이 조직몰입에 중요한 상관관계가 있음을 밝히고 있으며, 기술 다양성, 직무의 전문성, 피드백, 감독, 동료 등의 내재적 보상이 급여나 승진 등의 외재적 보상보다 조직몰입과 관련성이 높다고 하였다(McColl-Kennedy & Anderson, 2005).

조직몰입은 하나의 조직에 구성원으로서 포함되어 있을 때 나타나는 것써 업무 또는 조직에 대한 구성원의 헌신, 책임감, 충성심 등으로 나타나 구성원들의 성과를 향상해야 하는 경영자나 조직행동 이론을 연구하는 학자들로부터 많은 관심을 받아왔으며, 조직몰입도가 높을수록 성과가 높아질 가능성이높고 이직이나 결근율 감소에 긍정적인 영향을 주며, 조직몰입이 조직유효성의 유용한 지표가 된다는 것은 많은 연구를 통해 알려진 사실이다(Meyer & Allen, 1991).

개인이 조직에 대한 동일시와 전념하는 정도이며, 조직의 목표와 가치에 대한 수용과 조직에 관련된 고정적 신념이며, 조직을 위해 열심히 노력하고자하는 의지이며, 조직 구성원으로 남고자 하는 강력한 욕구가 조직몰입인 것이

다(Porer, Steers, Mowday & Boulian, 1974).

Allen & Meyer(1991)에 의해 조직몰입의 하위 요인으로 정서적 몰입 (affective commitment)과 지속적 몰입(continuous commitment)이 제안되었으며, 이후에 세 번째 관점인 규범적 몰입(normative commitment)도 제시되었다. 그의 3 요인 모델은 현재 일반적으로 통용되는 이론이며, 세 가지 하위요인은 다음과 같다. 첫째, 가장 강한 몰입의 형태인 정서적 몰입은 종업원이조직에 정서적, 감정적으로 몰입한 상태를 말하며, 조직과 자신을 동일시하고조직의 구성원임을 즐기는 상태를 말한다. 둘째, 지속적 몰입은 종업원들이이직이나 다른 직종으로 변경 시, 현재의 상태에 비해 비용을 낮게 지각하거나 고려되는 대안의 조건이 부족할 때 나타나는 몰입이다. 즉, 비용에 의한몰입(cost induced commitment)이라고 볼 수 있다. 셋째, 규범적 몰입은 조직에 대한 책임감을 나타내는 것이며, 이는 자신이 고용된 조직 내에서 내적,도덕적 의무감에 의해 행동을 하는 것을 말한다.

2.5 자기효능감(Self-Efficacy)

2.5.1 자기효능감의 개념

반두라(Bandura, 1986)는 자기효능감(self-efficacy)이란 '어떤 과제를 성공적으로 조직하고 실행하는 자신의 능력을 지각하는 특성'이라고 정의한다. 사람은 여러 어려움에 봉착하고 매 순간마다 자신과 문제 상황을 정확하게 판단하고 적절한 조치를 취함으로써 성장하게 된다(정민주, 2011). 즉 자신에게 주어진 상황과 환경에서 다양한 배움을 얻게 되는 것이다. 이러한 특징에따라, 개인의 행동 변화를 가져올 수 있는 동기 요인에 대한 많은 연구가 이루어져 왔고, 주관적 통제와 관련한 인지 개념이 주목받았다. 이 중 가장 중요하게 대두된 이론이 자기효능감(Self-Efficacy) 이론이다(홍현경, 2012).

자기효능감이란 개인이 수행을 위해 요구되는 행위를 조직하고 실행해 나가는 자신의 능력에 대한 판단이다. 즉, 나는 잘할 수 있다는 믿음 혹은 기대와 같은 것이다. 자기효능감은 우리가 도달하려는 목표의 지속성에 영향을 주

며, 목표 수립을 통해서도 동기에 영향을 미친다. 만약 주어진 영역에서 높은 자기효능감을 갖는다면 그는 높은 목표를 설정한 것이고 어려움에 직면했을 때도 끈기를 보일 것이다. 그러나 자기효능감이 낮은 수준이라면 문제에 직면할 때 그 과제를 회피하거나 쉽게 포기할 것이다(Bandura, 1993).

자기효능감은 인간의 심리적 상태를 설명해주는 중요한 요인 중 하나로 목표 달성을 위해 필요한 수행과정을 조직하고 실행할 수 있는 행동을 할 수 있는 능력에 대한 자신감을 뜻한다. Bandura(1986)에 따르면 개인이 어떤 특정한 유형의 성과를 달성하기 위해 요구되는 일련의 활동을 수행할 수 있다는 능력에 대한 개인적인 판단, 목표하는 성과를 달성하는데 필요한 활동 과정을 조직화하고 실행할 수 있는 자신의 능력에 대한 믿음이라고 했다(Bandura, 1986). 이는 자기효능감은 주어진 과제 수행과 관련된 자신의 능력에 대해 개인이 가지는 신념이며, 개인이 갖는 목표 수준과 목표 달성을 위한 몰입 수준, 필요한 행동의 선택과 강도 등을 결정하고 수행하는 것에 대한 스스로의 확신이라 말한다(Bandura, 1997). 그러나 행동과 결과에 대한 기대는 특별한 상황에서 특정한 행동을 하여 그 목표에 도달할 수 있다는 신념을 의미하는 반면, 자기효능감은 어떤 결과를 가져올 수 있는 행동을 내가 할 수 있다는 믿음을 의미한다(Stajkovic & Luthans, 1998).

국내 연구로는 개인의 자기효능감이 높을 경우, 자신이 잘할 수 있다는 신념 또는 판단으로 그 업무에 더욱 몰입하고 헌신하려는 경향이 강하여, 수행하려는 의지가 높은 상태를 지속하는 것을 의미한다(최명철 & 서문교, 2013). 또한 개인의 특정 행동이나 맡은 과업을 성공적으로 완수할 수 있다는 자신의 능력에 대한 기대나 확신으로 주장하기도 하였다(이영균, 유광영, 2018). 자기효능감을 주어진 상황에서 특정 목표를 성공적으로 수행하는데 필요한 동기부여, 인지적 자원과 행동 과정, 방향 결집 등을 동원할 수 있는 능력에 대한 개인의 확신이나 믿음 또는 자신감으로 정의하였다(김임경, 2019). 지방의료원 간호사의 경우에는 병원의 형태와 관련 없이 개인적 긍정심리자 본인 자기효능감이 간호업무성과에 긍정적 영향을 주는 요인임을 확인하였다(오휘숙, 위휘, 2016). 이와 같이 선행연구에 대한 자기효능감의 개념을 정리하면 다음[표 2~5]과 같다.

[표 2-5] 자기효능감의 개념

연구자	개 념
Bandura(1986)	특정 유형의 성과를 달성하는데 필요한 일련의 활동을 수행하는 개인의 능력에 대한 개인적 판단, 원하는 결과를 얻기 위해 필 요한 활동의 과정을 조직화하고 실행하는 능력에 대한 믿음
Bandura (1997)	수행해야 할 과제로 연계된 자신의 능력에 대해 자신이 가지는 신념이며, 목표 달성을 위한 몰입 수준, 개인이 갖는 목표 수준 과 필요한 행동의 강도와 선택 등을 결정하고 수행하는 것에 대한 스스로의 확신
Stajkovic & Luthans (1998)	행동과 결과에 대한 기대는 측정한 상황에서 특정한 행동을 하여 그 목표에 도달할 수 있다는 신념을 의미하는 반면, 자기효능감은 어떤 결과를 가져올 수 있는 행동을 내가 할 수 있다는 믿음을 의미
최명철, 서문교 (2013)	개인의 자기효능감이 높을 경우, 자신이 잘할 수 있다는 신념 또는 판단으로 그 업무에 더욱 몰입하고 헌신하려는 경향이 강 하여, 수행하려는 의지가 높은 상태를 지속하는 것을 의미
이영균, 유광영 (2018)	개인의 특정 행동이나 맡은 과업을 성공적으로 완수할 수 있 다는 자신의 능력에 대한 기대나 확신으로 주장하기도 함
김임경(2019)	자기효능감을 주어진 상황에서 특정 목표를 성공적으로 수행하는데 필요한 동기부여, 인지적 자원과 행동 과정, 방향 결집 등을 동원할 수 있는 능력에 대한 개개인의 확신이나 믿음 또는 자신감으로 정의

2.5.2 자기효능감의 구성요소

자기효능감을 구성하는 요인에 대한 논의는 Bandura(1986, 1997)가 제시한 범주 범위 내에서 논의되고 제시되고 있다(Bandura, 1986; 1997). Bandura(1986)는 인지적 과정, 동기적 과정, 정서적 과정, 선택적 과정을 제시하면 첫째, 인지적 과정은 행동 후 나타나는 결과 분석을 통해 미래의 사건에 대해서도 예측을 하는 것이고, 둘째, 동기적 과정은 목표를 선택한 후 그것을 실현하기 위해 행동을 하는 것으로 이 경우 결과가 나빠도 원인을 능력부족이 아닌 노력 부족으로 인식할 때 동기적 과정은 떨어지지 않으며, 셋째, 정서적 과정은 상황이 좋고 나쁨에 따라 스트레스 등 감정이 영향을 받고 목표 달성 여부에 따라 자기효능감도 달라질 것이며, 넷째, 선택적 과정은 자기효능감의 정도에 따라 환경과 과제를 선택함으로써 행동, 감정, 동기에 전체적으로 영향을 미친다(Bandura, 1986).

또한 Bandura(1997)는 자기효능감이 성취경험, 대리 경험, 언어적 설득, 생리적 상태 등 4가지 원인으로부터 영향을 받는 것으로 제시한다(Bandura, 1997). 첫째, 성취경험은 본인이 직접 경험을 해 보고 얻는 영향으로 가장 크고 효과적으로 영향을 미치는 원인이며, 본인이 직접 경험해 보는 것이 중요한 것은 당연하다고 할 수 있다. 둘째, 대리 경험은 다른 사람이 수행하는 것을 보고 자기도 할 수 있다는 효능감을 갖는 것이고, 성취경험보다는 약할 수밖에 없다. 셋째, 언어적 설득은 실행이 쉬어 널리 사용되는데, 성취경험보다는 약하지만, 설득자의 노력, 신뢰성, 위치 등에 따라 효과가 달라진다. 넷째, 생리적인 상태는 개인의 행동이 생리적인 상태에 따라 인지하는 상황이 달라진다.

구성요소별 내용을 살펴보면, 첫째, 일반적인 자신감은 자기의 가치와 능력에 대한 확신과 신념의 정도이고 자기효능감 구성요소로서의 자신감은 자신의 능력에 대한 소신 또는 신념으로 정의되어 자신의 가치에 대한 확신은 제외한다. 둘째, 자기 조절 효능감은 어떤 과제나 목표를 달성하기 위해 자기행동을 관찰하고 자기를 판단하며 스스로 반응하는 것과 같이 자기조절 기능에 대한 기대감이고, 셋째, 과제나이도 선호는 목표 달성을 위해 모험적이고 도전적인 과제에 대한 선호도를 나타내는 것이다(이경배, 2018). 자기효능감이 높은 사람은 도전적이고 구체적인 목표를 설정하지만, 자기효능감이 낮은 사람은 자신의 능력이 미치지 못하는 상황을 회피하려 하며 본인이 조절할수 있다고 생각하는 상황만 선택하여 행동한다(이경배, 2018).

2.6 LMX(리더-구성원 교환 관계 Leader-Member Exchange)

2.6.1 LMX(리더-구성원 교환 관계)의 개념

LMX의 개념은 조직 내에서도 리더와 구성원은 정보전달, 의견교환 등을 통해 자연스럽게 공식·비공식적인 관계를 형성하며 발전시키고 유지하는 차별적인 교환 관계의 질이라고 정의하였다(Dansereau et al., 1975; Schriesheim et al., 1999). 조직 내 리더와 구성원은 질적 관계가 상이하고 다른 모양 및

특성을 지니며 상사 교환 관계의 질에 따라 구성원들이 내집단 구성원과 외집단 구성원으로 구분되는 것이라고 정의하였다(Graen et al., 1982).

LMX는 상사와 부하 간 쌍방향 관계를 강조하지만 상호 독립적 행동 패턴을 가지고 있으며 상호 간 좋은 결과를 도출해 내는 수단으로 여기며, 환경적 개념, 원인 및 결과를 제시해 주는 것을 의미한다(Scandura et al., 1986). 또한 상호(리더, 구성원) 교류되는 정보의 양, 질 정도를 통해 리더의 영향력및 행동이 결정된다는 리더십 이론이라고 말한다(Dienesch & Liden, 1986).

LMX는 상사와 부하가 다양한 사회적 교환 관계를 형성해 나가는 상호작용적인 접근이고(Deluga & Perry, 1994), 구성원 집단의 수준에서 리더와 개별 구성원 각각의 관계에 대한 특성을 생각하는 것이다(Schriesheim et al., 1999).

국내 선행연구를 살펴보면 한 조직의 리더는 구성원과 서로 다른 관계를 형성하고, 구성원은 리더와의 관계를 다르게 지각함으로써 서로 다른 리더구성원 관계가 형성되며, 결국 리더와 구성원 간 관계를 중시하는 것을 의미한다(안우광, 2013). 리더와 구성원과의 교환 관계가 조직의 성과에 긍정적인영향을 미치기 때문에 지속적으로 교환 관계를 형성해 가면서 상호작용의 관계로 발전하는 것이라고 정의하였다(소상록, 2015). 또한 리더가 구성원들과다양한 수준의 관계를 맺으며 관계 수준에 따라 차별적으로 형성되는 리더와구성원 간에 서로 다른 교환 관계라고 말한다(정진경, 2017). 또 다른 연구자는 구성원 각각이 다른 성격의 리더-구성원의 독립적 상호관계를 발전시킨다는 이론이라고 정의하였다(김태욱, 2018). 부산시내 중소병원에 근무하는 과장급 미만 직원 대상으로 LMX는 상사신뢰에 정의 직접효과, 팔로워십에 정의 직접효과, 임파워먼트에 정의 직접효과를 나타내는 것을 확인하였다(김원규, 2018).

이와 같이 선행연구에 대한 LMX의 개념을 정리하면 다음 [표 2-6]과 같다.

[표 2-6] LMX의 개념

연구자		개 념
Dansereau	et	상호(리더와 구성원) 협력하여 개발하고 유지하는 차별적인 교
al.(1975)		환 관계의 질
Graen	et	조직 내 리더와 구성원은 질적 관계가 다르고 형태와 특성이
al.(1982)	Ct	다르며, 리더 구성원 교환 관계의 질에 따라 구성원들은 내집단
ar.(1702)		구성원과 외집단 구성원으로 구분되는 것
Scandura	et	상사와 하급자 간 쌍방향 관계를 강조하지만 상호 독립적 행동
al.(1986)	O.	패턴을 가지고 있으며, 환경적 개념과 원인 및 결과를 제시하
		며, 상호적으로 좋은 결과를 도출하는 수단으로 평가 받고 있음
Dienesch	&	리더-구성원 간에 교류되는 정보 양과 수준을 통해 리더의 행
Liden(1986)		동과 영향력이 결정된다는 리더십 이론
Deluga	&	리더와 구성원이 다양한 사회적 교환 관계를 형성하는 대화형
Perry(1994)		접근
Schriesheim	et	구성원 집단의 수준에서 리더와 구성원 개개인의 관계의 특성을
al.(1999)		생각하는 것
•1 ♦ →1 (0.04.0)		조직 내 리더는 구성원들과 다른 관계를 형성하고, 구성원들은
안우광(2013)		리더와 다른 관계를 인식하여 다른 리더-구성원 교환 관계를
		형성함
1 17 7 (004.5)		상사와 부하 간의 교환 관계가 조직의 성과에 직접적인 영향을
소상록(2015)		미치기 때문에 연속적으로 교환 관계를 형성하면서 교환 관계로
		발전하는 것
정진경(2017)		리더는 구성원과의 관계 수준이 다르고, 리더와 구성원 간의 교
		환 관계의 수준에 따라 차별화 되는 것
김태욱(2018)		구성원 각각이 다른 성격의 리더-구성원의 독립적 상호관계를
1. 1. (2010)		발전시킨다는 이론

2.6.2 LMX의 구성요인

LMX이론이 기본적으로 가정하듯이 리더가 모든 구성원들을 동일하게 간주하지 않기 때문에 리더의 개인적 감정이나 구성원들을 바라보는 인식에 따라 LMX의 수준이 달라질 수밖에 없다(Dansereau et al., 1975). 그러므로리더는 스스로 감정을 다스리며 구성원과 동감하는 능력을 갖고 있어야 할것이다. 리더와 구성원 간의 관계의 수준을 높이는 데 있어서 리더의 감성지능이 긍정적 영향을 미치는 중요한 요인이 되고 있다(Dansereau et al., 1975).

리더가 감성지능이 높은 수준일 때는 리더가 자신의 감정을 인식하고 조절할 뿐만 아니라 구성원의 감정을 잘 파악하고 공감하기 때문에 구성원들은

리더가 자신들을 보다 잘 이해하고 느끼며, 충동적 행동을 하기보다는 적절한 행동을 하는 사람으로 인식하게 된다(Mayer et al., 1990). 이는 리더와 구성 원 간의 관계가 성숙한 관계로 발전됨으로써 높은 교환 관계를 가지게 되어 조직에서 리더십의 효과가 발휘될 수 있고 그 결과로 조직의 성과에도 긍정적 결과로 나타날 수 있다(정진경, 2017).

리더십 연구에서는 조직 구성원의 행동은 리더의 영향력을 제공받는 대상으로만 한정지 었으며, 동일한 그룹은 지각, 해석, 반응에서 동질적이라는 가정과 리더가 각각의 구성원에게 본질적으로 동일한 규정 방식으로 행동한다는 평균적 리더십 스타일(Average Leadership Style, ALS)로 가정하여 진행되었다(Dansereau et al., 1975). 그러나 1980년대 이후 리더십에 대한 관심이 증대되면서 보다 효과적인 리더십을 창출하기 위해 리더뿐만 아니라 조직 구성원에 대한 연구가 진행되기 시작하였다(Dienesch & Liden, 1986; Gerstner & Day, 1997). 특히 서비스 산업에서 서비스의 품질관리가 경쟁력의 핵심요소로 떠오르면서 인적자원에 대한 관심과 함께 조직 구성원에 대한 연구가활발히 진행되었다(Bass, 1985; Yukl, 1999). 당시 새롭게 제기된 리더십이정교화되는 과정에서 리더십을 단순히 리더의 역할이 아닌 리더와 조직 구성원 간의 상호작용으로 개념화한 수직적 양자 연결 이론(Vertical Dyad Linkage, VDL)이 제시되었으며, 이후 VDL이론이 많은 개선을 거쳐 지금의 LMX이론으로 발전하였다(Dienesch & Liden, 1986; Gerstner & Day, 1997).

Graen & Uhl-Bien(1995)의 연구에 따르면 LMX는 조직 내부 혹은 조직과 조직의 파트너 사이에서 효과적인 리더십 관계가 어떻게 발전하는지를 보여주는 이론으로 리더, 팔로워, 관계하는 세 가지 영역을 모두 포함한다 (Graen & Uhl-Bien, 1995). LMX는 상호 간에 신뢰, 존중, 의무를 기반으로하며, 이 관계는 리더와 구성원의 특성 및 행동에 의해 영향을 받고 역할 결정 과정을 통해 발생한다고 하였다(강세현, 2020).

2.7 리더의 감성지능

2.7.1 리더의 감성지능

감성지능을 체계화하려는 Salovey & Mayer(1997)의 초기 노력은 감성의 평가와 표현, 감성의 조절, 감성의 활용이라는 세 개의 영역으로 감성지능을 구분하였으나 추후 감성과 사고를 좀 더 명확히 하고, 일반적 지능과 명확히 구분하기 위해 감성지능의 개념을 네 개의 영역으로 확대하여 제시하였다 (Salovey & Sluyter, 1997).

감성지능의 네 개의 영역 중 첫 번째는 감성을 정확하게 인식하고 평가하고 표현하는 능력(emotional perception)이고, 두 번째는 감성을 창출하거나 이용하여 사고를 촉진시키는 능력(emotional facilitation of thought), 세 번째는 감성과 감성적 지식을 이해하는 능력(emotional understanding), 네 번째는 감성적, 지적 성장을 향상하기 위해 감성을 규제하고 조절하는 능력(emotional management)이다(정진경, 2017).

한편, Goleman(1995)은 자신의 저서인 "Emotional Intelligence"를 통해 Salovey와 Mayer의 감성지능보다 좀 더 실용적인 측면을 강조해서 감성지능 개념을 주장하였다(Goleman, 1995). 자신의 감성 알기, 감성 관리하기, 자신을 동기 부여하기, 타인의 감성 인지하기, 대인관계 다루기 등의 다섯 영역으로 분류하여 감성지능의 개념을 제시하였으며, 다섯 개의 영역에 25개의 하위 요인을 포함하여 확대된 개념으로 다시 제시하였다(Goleman, 1998).

Wong & Law(2002)는 Mayer & Salovey(1997)의 구성요인을 바탕으로 감성지능을 자신의 감정을 정확하게 인식하고 자연스럽게 표현하는 능력인 자기감성이해(self-emotion appraisal), 주위에 있는 사람들의 감정을 파악하고 이해하는 타인감성이해(others' emotion appraisal), 감정에 따라 충동적 행동을 하기보다는 자신의 감정을 주어진 상황에 따라 적절하게 전환하고 조절하여 적합한 행동으로 나타내는 능력인 감성조절(regulation of emotion), 개인이 가지고 있는 감정을 조직의 목적에 맞게 성과와 활동에 활용할 수 있는 능력인 감성활용(use of emotion)이라는 4개의 구성요인으로 구분하였다

(Wong & Law, 2002).

이렇게 정의되는 감성지능에 대하여 Wong & Law(2002)는 상사와 구성원들 간의 사회적 관계가 원활하게 형성될 때 감성적 인식이나 규제가 상사와 구성원 간의 관계의 질을 결정짓는 중요한 요인으로 작용하기 때문에 상사가 보여주는 감성지능의 중요성을 강조했다(정진경, 2017).

2.7.2 감성지능의 확장 및 구축이론

조직 내에서 구성원들이 긍정적 정서인 즐거움, 흥미, 자부심, 만족, 감사, 사랑 등을 경험할 때 개인과 조직의 수행성과에서 변화가 일어나고 구성원들이 좀 더 자발적인 헌신과 노력을 기울이게 된다(정진경, 2017). 이렇듯 긍정적 정서에 의해서 확장되는 마음들은 사람들이 즐거움과 재미 같은 활성화상태가 높은 것뿐만 아니라 만족과 평온과 같이 활성화상태가 낮은 것까지개인들의 능력으로 확장, 구축되어 나중에도 지속될 수 있다는 것이다(Fredrickson & Branigan, 2001). 또한 긍정적 정서는 확장 효과와 더불어부정적 정서를 덜 느끼게 조정하여 빠르게 회복시킴으로써 사람들은 역경에 대처하는 방법을 확장하고 개선시킬 수 있는 능력이 늘어난다(Fredrickson & Levenson, 1998).

따라서 높은 감성지능을 가지고 있는 리더가 자신과 타인의 감정을 잘 이해하고 다양한 상황에서 발생하는 감정들을 효과적으로 조절하여 긍정적 정서를 가지고 구성원과 상호작용할 때 구성원들에게 리더의 긍정 정서가 전염되었다(Hatfield, Cacioppo & Rapson, 1993). 특히, 조직의 리더들이 보여주는 긍정적 정서는 구성원에게 전염성이 더욱 높게 나타난다(Quinn, 2000).

리더의 감성지능이 구성원의 태도에 미치는 영향으로 가장 대표적 태도인 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다(Nikolaou et al., 2002; 이영균 & 최현묵, 2011; 이화용 & 장영철, 2004; 정명숙 외, 2006; 정현영, 2006). 구성원의 자기효능감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(송은경, 2011; 정은정, 2014).

이러한 리더의 감성지능은 리더와 구성원 간에 신뢰 형성을 촉진함으로써

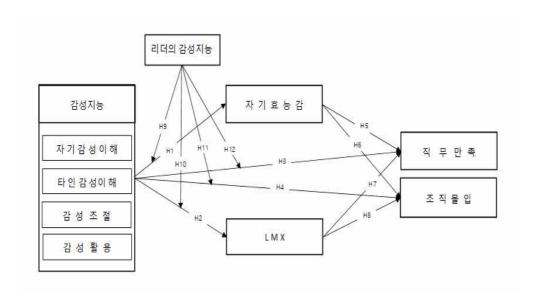
구성원의 태도와 행동에 영향을 미치게 된다고 할 수 있으며, 그 결과 구성원들의 직무만족과 조직몰입을 이끌어 내어 조직의 업무성과에 기여할 수 있다 (정진경, 2017).

Ⅲ. 연구방법

3.1 연구방법

최근 국내에서 감성지능 관련 연구는 다양한 분야에서 활발하게 진행되고 있고 그 결과도 축척되고 있다. 선행연구에서 간호사 중심 연구는 진행되었으나, 의료기관의 구성원을 대상으로 진행된 감성지능, 자기효능감, LMX에 대한 연구는 미비한 실정이다.

본 연구에서는 감성지능의 하위 요인(자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용)에 대하여 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능은 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향과 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향에 대하여 고찰하고, LMX가 직무만족에 미치는 영향과 LMX가 조직몰입에 미치는 영향에 대하여 고찰한다. 또한 의료기관 구성원의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 관계를 자기효능감과 LMX가 매개하는지 확인하고자[그림 3-1]과 같이 연구모형을 설정하였다.



[그림 3-1] 연구모형

3.2 연구가설

3.2.1 감성지능과 자기효능감의 관계

의료기관 구성원들의 감성지능과 자기효능감에 대한 연구를 살펴보면 구 성원의 감성지능은 구성원 자신의 직무에 대한 동기부여에 긍정적인 영향을 나타내는 중요한 성격을 가지고 있으므로. 감성지능이 높은 구성원은 직무에 자율적이고 긍정적이며 창의적 성과를 거둘 수 있다(Cooper & Sasaf, 1998). 자기효능감은 구성원의 직무만족에 긍정적인 관계를 가지고 있고. 감성지능은 구성원의 개인 경력에 대한 자기 계발과 조직의 목표 달성에 긍정적인 역할 을 하게 된다(최은옥 외 3명, 2021). 이는 자기효능감은 구성원이 인지하고 지각된 감성에 따라 영향을 미치게 된다(정은정 & 조경희, 2015). 간호사의 감성지능에 관한 연구에서 보여준 결과 타인감성이해, 감성활용, 감성조절은 자기효능감에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다(이경희 & 송정수, 2010). 여행기업 종사원의 감성지능에 대한 연구에서는 감성조절, 자기감성이해, 타 인감성이해가 자기효능감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(인성호 외 2명, 2017). 또한 보육교사의 감성지능을 통해 감성조절, 감성활용, 감성역 량 요소 중 관계 관리가 자기효능감에 긍정적인 영향을 나타내고 있음을 확 인하였다(김경숙 & 박화윤, 2012). 한식 뷔페 레스토랑 종사원의 감성지능의 하위 요인 감성활용, 타인감성이해, 감성조절, 자기감성이해는 자기효능감에 정(+)의 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(박찬봉, 2017). 이는 선행연 구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

H1. 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-1. 자기감성이해는 자기효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 타인감성이해는 자기효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 감성조절은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-4. 감성활용은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 감성지능과 LMX의 관계

감성지능과 LMX에 관한 선행연구를 살펴보면, 감성지능은 자신의 감정뿐 만 아니라 타인의 감정을 잘 인식하고 통제할 수 있기 때문에, 이러한 감정을 리더-구성원의 교환 관계와 성과를 향상하기 위해 사용할 수 있다. 또한 이 러한 감정에 의해 덜 영향을 받고. 보다 긍정적인 방향으로 감정을 조절할 수 있으며, 다른 사람의 기분을 보다 정확하게 해설할 수 있게 된다(Goleman, 1996; Law, Wong & Song, 2004). 그러므로 감성지능이 높은 사람은 낮은 사람보다 밀접한 관계를 형성하고 사회적 지원을 받을 수 있다. 반면 자신 혹 은 다른 사람의 감정에 민감하지 않고, 자신의 감정을 규제할 수 없는 사람이 라면, 다른 사람과의 상호작용에서 어려움을 경험할 것이다(Law, Wong & Song, 2004). 리더와 높은 수준의 교환 관계를 형성한 구성원은 높은 수준의 신뢰, 존경, 지속적인 정서적 지원, 더 많은 자원, 공식적 그리고 경력 개발을 위한 기회 및 지원을 제공받는 등 고용계약상의 기준을 넘어 다양한 이득을 받게 된다(Graen et al., 1990; Kacmar et al., 2003). 반면, 낮은 수준의 교 환 관계를 형성한 구성원은 공식적인 고용계약 수준에 기반을 두어 상대적으 로 보다 적은 리더의 관심, 적은 자원, 적은 권한 그리고 제한된 정보 등을 받게 된다(정진경, 2017).

그리고 LMX는 사회적 교환과 상호 호혜성의 개념을 기반으로 발전되어 온 것으로(Uhl-Bien & Maslyn, 2003), 상대방으로부터 보상과 같은 혜택을 받았을 때, 언젠가는 이는 대한 보답을 해야 한다는 원리이다. 즉, 감성지능이 높은 리더는 구성원들에게 더욱 적절하고 필요한 자원 및 지원을 제공해줌에 따라 구성원들을 보다 잘 이해해주고, 유능하며, 부하직원들과 상호작용을 작용하는 리더로 지각되기 때문에, 부하직원들은 그러한 리더에게 이는 상응하는 보답을 하고자 더욱 노력하게 되고, 리더와 구성원 간의 더 높은 수준의 교환 관계를 형성하게 될 것이다(오원경 외 2명, 2014).

LMX의 질은 부하가 가지는 감성지능에 따라 다르게 나타날 수 있으며, 리더와 부하는 성별, 근무기간에 상관없이 감성지능이 높을수록 높은 수준의 LMX를 형성할 수 있다(Labo, 2005). 따라서 리더와 부하의 교환 관계에서 리더와 부하 간의 호감은 상호 간 교환 관계를 발전시키는데 영향을 미친다 (Wayne, Shore & Liden, 1997). 이와 같이, 높은 교환 관계의 질은 리더와 부하의 감정을 인식할 뿐만 아니라, 감정을 조절하고 활용하여, 긍정적인 정서 교환을 이끌어 내어 더 나은 파트너십을 구축할 수 있다(Webb, 2005). 즉, 리더-부하 교환 관계에서 부하의 감성지능은 높은 수준의 교환 관계 질을 형성하는데 영향을 미친다(Karim, 2008). 호텔 주방 조리사의 감성지능이 LMX와 직무만족에 미치는 영향관계를 검증한 결과 호텔 주방 조리사의 LMX인 상사에 대한 존경 및 지각된 배려(공헌)가 직무만족에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(정영우, 2014). 카지노 기업 종사원의 감성지능의 감성활용, 감성조절, 타인감성이해, 자기감성이해는 LMX에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다(김학재 외, 2015). 그러므로 다음과 같은 가설을 제안하고자 한다.

H2. 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 LMX에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 자기감성이해는 LMX에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-2. 타인감성이해는 LMX에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-3. 감성조절은 LMX에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-4. 감성활용은 LMX에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 감성지능과 직무만족과의 관계

감성지능과 직무만족에 관한 선행연구를 살펴보면, 종사자의 감성지능은 직무의 특성에 관계없이 직무의 특성에 관계없이 직무만족에 긍정적인 영향을 나타내며 감성지능이 높을수록 직무만족이 높게 나타남을 확인하였다 (Wong & Law, 2002). 윤선영(2014)은 항공사 객실 승무원의 감성지능은 직무만족에 정(+)의 유의한 영향을 미치며, 감성지능 요인 중 자기감성이해, 감성조절, 감성활용 순으로 설명력이 높다고 하였다. 감성지능이 감정을 조절하는 능력을 내포하고 있기 때문에 부정적인 감정 상태에서도 개인의 감성을

긍정적으로 전환, 유지하려고 노력하면, 그 결과 직무만족이 높아진다고 하였다(Carmeli, 2003). 치과위생사의 감성지능이 높을수록 조직 유효성이 높은 것으로 나타났다(김영임, 2019). 간호사의 감성지능과 직무만족을 증진시킴으로 간호 서비스 질을 높일 수 있음을 확인하였다(장라진 외 2명, 2016).

서울 소재의 대학병원 간호사의 감성지능이 높을수록 직무만족이 높게 나타난 것으로 확인하였다(한상영, 이영미, 2011). 안경사들의 감성지능과 직 무만족과의 관계를 검증한 결과, 감성지능의 하위 변수 중 자기감성이해와 감 성활용은 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 타인감 성이해와 감성조절은 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났 다(김인규, 2015). 반면 여행업 종사자 개인의 감성지능은 직무만족에 직접적 인 영향은 없어지만 여행업 종사자들 간에 유지 및 관리되어야 하는 관계적 의사소통을 매개한 간접적 영향관계가 있음을 알 수 있었다(김희성, 박승영, 2016). 따라서 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제안하고자 한다.

H3. 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H3-1. 자기감성이해는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H3-2. 타인감성이해는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H3-3. 감성조절은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H3-4. 감성활용은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 감성지능과 조직몰입과의 관계

Abraham(1999)은 감성지능과 조직몰입 간의 관계에서 다양한 상관관계가 존재하며, 특히 감성지능은 조직몰입을 설명하는 여러 변수 중에 가장 직접적이며 중요한 역할을 하고 있다고 하였다(Abraham, 1999). 항공사 객실 승무원의 감성지능이 조직몰입에 유의미하게 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직 구성원의 감성지능의 수준이 높을수록 조직몰입의 수준이 높아진다는 것을 의미한다(박혜영, 2016).

조직 구성원 자신이 속한 조직 내에 오랫동안 근무해온 구성원들의 정서적인 반응은 그들의 직무성과에 중요한 영향을 미친다(이유재, 공태식, 박재우, 우문규, 2010; 이은수, 2015). 따라서 조직몰입은 구성원들이 애착심을 가지고 조직에 안정적이고 지속적으로 남아있으려는 태도이고 구성원들의 감성지능은 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동, 조직유효성 등과 같은 태도 변수에 영향을 미친다는 연구결과들이 많이 있다(Wong & Law, 2002; 정현우, 정동섭, 2007).

감성지능이 스트레스와 조직몰입에 미치는 관계에서 감성지능이 높은 구성원은 자신이 하고 있는 일에 대해 가치가 소중함을 느껴 조직몰입도가 높은 것으로 나타났다(Nikolaou & Tsaousis, 2002). 따라서 경영자들은 감성지능이 높은 구성원들에게 다양한 기회를 제공해줌으로써 조직몰입도를 높일수 있는 기회를 가질 수 있다고 하였다(정현우, 정동섭, 2007; 이은수, 2015).

호텔 인턴직원의 감성지능은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인한 바, 감성지능의 하위 차원에서는 자기감성이해와 타인감성이해가 정서적 몰입에 영향을 미쳤으며, 타인감성이해는 지속적 몰입에 영향을 미치는 것을 확인하였다(이은수, 2015). 한국기업의 조직 구성원을 대상으로 한연구에서 감성지능의 4가지 하위 요인인 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용 등이 조직과 개인을 동일시하는 조직몰입에 유의미한 정(+)의영향을 미치는 것으로 확인하였다(정현우, 정동섭, 2007). 또한 임운식(2012)은 민간 경비원들을 대상으로 한연구에서 감성지능 중 감성조절과 감성활용이 조직몰입에 중요한 영향을 미친다고 하였다(임운식, 2012).

안경사들의 감성지능과 조직몰입과의 관계에서는 자기감성이해와 감성활용이 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치고, 타인감성이해와 감성조절은 조직몰입에 유의한 영향을 미치니 않는 것으로 나타났다(김인규, 2015). 따라서 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제안하고자 한다.

H4.의료기관 구성원이 지각하는 감성지능은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H4-1. 자기감성이해는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H4-2. 타인감성이해는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H4-3. 감성조절은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H4-4. 감성활용은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 자기효능감과 직무만족과의 관계

자기효능감에 대한 연구는 조직 행동 분야에서 주로 진행되어 왔으며 직무 숙련도와 직무 성과에 긍정적 영향을 주는 것으로 확인되었다(Martocchio & Judge, 1997). 또한 영업사원의 자기효능감이 직접적으로 직무만족에 영향을 준다는 사실을 확인하였고 이를 통해 자신감과 역량이 증대되어 영업사원스스로 직무에 대한 만족도를 높일 수 있음을 찾아냈다(McDonald & Siegall, 1992) 병원 행정직 근무자의 자기효능감과 직무 특성이 높을수록, 직무스트레스가 낮을수록 직무만족도를 증가시키는 융복합적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(배상윤, 김승희, 2018). 따라서 선행연구를 바탕으로 다음과같이 가설을 설정하였다. 자기효능감이 높은 구성원일수록 업무에 확신을 가지며, 직면한 상황에 스스로 통제하고 리드하여 목표 달성이 가능하다 (Peterson & Arnn, 2005). 또한 자기효능감이 낮은 사람은 어려운 일을 회피하려 하지만 자기효능감이 높은 사람일수록 일에 더 몰입하고 실행하려는 경향이 있다(Forbes, 2005).

H5. 의료기관 구성원의 자기효능감이 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.6 자기효능감과 조직몰입과의 관계

자기효능감과 조직몰입에 관한 선행연구를 살펴보면, 다운사이징을 진행하는 조직 구성원의 자기효능감에 관한 연구를 진행하는데, 높은 자기효능감을 소유하고 있는 구성원일수록 조직에서 자신의 입지가 불안할 때 조직에

대한 심리적 애착심이 적어지는 가능성을 보여줌으로써, 자기효능감이 조직몰 입과 부정적인 관계가 있다는 사실을 확인하였다(Mone, 1994).

기업의 조직 구성원의 자기효능감은 조직몰입의 하위 요인인 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입 모두에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타 났으며, 자기효능감이 높을수록 조직에 대한 정서적 유대감이 강하며 조직의 발전에 적극적으로 행동하려는 의지가 높다고 볼 수 있다(최황빈, 2018).

따라서 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제안하고자 한다.

H6. 의료기관 구성원의 자기효능감이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.7 LMX와 직무만족과의 관계

LMX와 직무만족에 관한 선행연구를 살펴보면, 높은 LMX는 상사가 부하들에게 더 좋은 근무 환경과 더 많은 만족을 제공하게끔 함으로써 부하들은 직무에 대한 평가나 직무 경험으로부터 나온 긍정적인 감정 및 즐거움을 의미한다(Locke, 1976). 또한 직무만족의 근본적인 의미를 생각해볼 때 높은 LMX 수준과 직무만족 간의 긍정적인 관계는 자연스럽게 연결될 수 있다(Hackett & Lapierre, 2004). 그렇다면 리더와 질 높은 교환 관계에 있는 부하들은 더 많은 도전 기회와 책임의식이 높고, 과업과 연관된 다양한 정보 습득의 용이성, 기타 다양한 특권을 같게 되므로 자연스럽게 자신의 직무에 대한 만족은 높은 경우가 크다.

Epitropaki & Martion(1999)는 교육기관에 근무하는 관리직원을 대상으로 조사한 결과, LMX가 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 LMX의 메타분석 결과, LMX는 상사의 만족, 직무만족, 조직몰입, 역할 갈등, 역할 모호성, 구성원의 능력과 유의한 관계가 있는 것으로 밝혀졌다 (Gerstner & Day, 1997). 그리고 다른 여러 연구들에서 LMX의 직무 자체에 대한 만족감의 관계가 정적으로 나타났다(Golden & Veiga, 2008; Liden & Maslyn, 1998; Stringer, 2006; Wilhelm, Herd & Steiner, 1993).

따라서 상대적으로 높은 수준의 LMX에 있는 구성원들의 경우에는 상사에 의한 평가에 대해 공정성을 의식할 가능성이 높으며, 이 결과 부하들의 직무만족은 증가하게 된다. 이는 상호 호혜적 관계는 리더와의 교환 관계를 강화시키고 궁극적으로 자신이 속한 집단 및 조직에서 직무만족과 조직몰입을 이끌게 된다(Eisenberger et al., 1990).

호텔기업 직원들의 LMX는 직무만족에 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다(소상록, 2015). 호텔기업의 교대근무로 인한 불규칙한 근무형태에서 발생 가능한 개인 간 부서 간의 긴밀한 의사소통이 필요하고 부서별로 팀워크를 이루면서 근무를 하기 때문에 업무에 성과는 곧 직원들의 감성 리더십과 밀접한 관계가 있다는 점에서 상사와 부하직원의 관계 형성이 인적자원관리에 있어서 중요한 요인으로 분석되고 있다(소상록, 2015). 따라서 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제안하고자 한다.

H7. 의료기관 구성원의 LMX가 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.8 LMX와 조직몰입과의 관계

LMX와 조직몰입에 관한 선행연구를 살펴보면, LMX는 리더와 조직 구성원 간의 관계의 질에 바탕을 둔 리더십이다(Dienesch & Liden, 1986). 리더는 조직 내 특정 구성원들에게 보다 많은 재량권, 관심, 영향력, 지원, 정보등을 제공해 줌으로써 그들의 몰입 수준을 높이려고 노력한다(Dansereau et al., 1975). 그에 따라 구성원들은 조직이 원하는 조직 태도를 제공함으로써리더에게 보답하고자 한다(Mowday et al., 1982). 그리고 조직몰입은 조직에대한 구성원의 충성도, 조직목표에 대한 동일시, 조직에 계속 남고자 하는 태도이다(Mowday & Steers, 1979). LMX가 높다고 인식하는 부하직원일수록더욱 많은 재량권, 영향력, 관심, 정보, 지원 등을 제공받은 것이고, 이러한혜택을 많이 받은 부하직원은 더 높은 몰입을 보일 것이다. LMX 초기의 연구에서 LMX가 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을 밝혀냈다(kinicki, Vecchio, 1994). Henderson(2009)의 연구에서도 LMX는 조직몰입을 향상하는 것으로 나타났다(안병주, 차민석, 2013).

LMX의 질에 따라 조직 분위기 인지에 대한 차별적 관계를 보이는데, 리더와의 높은 수준의 교환 관계를 보이는 구성원은 조직 분위기에 보다 긍정적으로 나타나서 조직몰입을 높이게 된다(Kozolowski & Doherty, 1989). 이는 LMX의 질을 높게 인식하는 구성원일수록 업무를 수행하려는 의지와 노력도 강하며, 조직에 대한 심리적 애착도 높고, 자신의 업무를 주도적으로 수행하며, 업무에 대한 의미를 강하게 부여하고 있음을 알 수 있다. 결국, LMX가 조직몰입과 정적인 상관관계가 있으며(Settoon, Bennet & Liden, 1996; Kinicki & Vecchio. 1994), LMX의 질이 조직몰입, 직무 동기, 임파워먼트에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다(한봉주, 2013). 따라서선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제안하고자 한다.

H8. 의료기관 구성원의 LMX가 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.9 자기효능감의 매개효과

자기효능감은 인적자원의 중요한 요인으로 인식되고 있으며 서비스 중심기업에서 자기효능감이 높으면 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다(최은옥 외 3명, 2021). 또한 간호사의 감성지능과 직무스트레스간에 자기효능감이 완전 매개를 하는 것으로 감성지능이 자기효능감의 매개효과로 직무스트레스에 영향을 미친다고 할 수 있다(이경희, 송정수, 2010). 자기효능감이 강한 사람일수록 특정 과업의 수행에 계속적으로 많은 노력을 기울이고 적극적으로 임하게 된다(강한철, 오종철, 2014). 따라서 선행연구 결과를 바탕으로 감성지능이 직무만족에 직접적인 영향을 미치기도 하지만 자기효능감을 매개할 것이라는 것을 추론할 수 있어 다음과 같이 가설을 설정하였다(최은옥 외 3명, 2021).

H9. 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다.

H10. 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 관

계를 자기효능감이 매개할 것이다.

3.2.10 LMX의 매개효과

부하 지각 LMX 질과 상사 지각 LMX 질은 각각 상사의 정서지능과 부하의 조직몰입의 관계와 부하의 정서지능과 직무성과 간의 관계를 매개하는 것으로 나타났다(임유신, 2019). 김일형(2009)은 학교장의 감성지능 및 직무역량이 리더-구성원 교환 관계(LMX)를 매개로 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 확인하였고, 또한 학교장과 교사 간의 조직 효과성을 중심으로 LMX를 매개로 LMX가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 LMX의 하위 요인-정서적 유대감, 충성심, 공헌, 전문성, 존경 요인이조직몰입이 영향관계를 분석한 결과 공헌과 충성심은 조직몰입에 유의한 영향을 미치나 정서적 유대감과 전문성 존경은 영향을 주지 않는다는 주장도있다(김순미, 2014). 따라서 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제안하고가 한다.

H11. 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 LMX가 매개할 것이다.

H12. 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 관계를 LMX가 매개할 것이다.

3.2.11 리더의 감성지능 조절효과

최근에는 조직 구성원의 감성지능에 대한 연구에 대하여 주목하고 있다. 감성지능이 영향을 미치는 결과변수를 규명한 선행연구들은 많으나, 감성지능의 선행요인과 조절 효과에 대한 연구는 상대적으로 적은 편이다. 이화용, 장영철(2004)은 변혁적 리더십과 조직의 유효성과의 관계에 리더의 감성지능이미치는 영향에 관한 연구에서 리더의 감성지능의 조절 효과를 검증하였고, 신숙희(2011)는 서번트 리더십과 부하 직원의 직무태도의 관계에서 리더의 감

성지능과 직무역량이 미치는 영향에 관한 연구에서 리더의 감성지능과 직무역량의 조절 효과를 중심으로 한 연구에서 리더의 감성지능에 대한 조절효과를 분석하였다(박천경, 2020). 따라서 본 연구에서도 리더의 감성지능의 조절효과를 검증함으로써 구성원의 감성지능의 영향력을 좀 더 정확하게 하고자하였다. 선행연구를 통하여 연구자들이 정의한 리더의 감성지능 조절 효과의관계 연구를 정리하면 다음[표 3-1]과 같다.

H13. 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 자기효능감 간에 미치는 영향 관계를 리더의 감성지능이 조절할 것이다.

H14. 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 LMX 간에 미치는 영향 관계를 리더의 감성지능이 조절할 것이다.

H15. 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족 간에 미치는 영향 관계를 리더의 감성지능이 조절할 것이다.

H16. 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입 간에 미치는 영향 관계를 리더의 감성지능이 조절할 것이다.

[표 3-1] 리더의 감성지능 조절효과의 관계 연구

연구자	연구대상	독립변수	조절변수	종속변수	연구결과
정현우 (2007)	제조업체 (481)	감성지능	LMX	직무만족 조직몰입 혁신행동	감성지능→직무만족(+), 조직시민행동(+)
강희락 (2010)	중소기업	감성 리더십	종업원의 감성지능	직무만족 조직몰입 이직의도	감성지능→직무만족, 조직몰입, 이직의도(부분채택)
박광철 (2010)	대·중기업 (240)	변혁적 리더십/ 감성지능	감성지능	조직몰입 직무만족	감성지능→조직몰입(+), 직무만족(+)
조성진 (2013)	실험집단 (43)	코칭	감성지능	직무만족 조직몰입	코칭→직무만족(+), 조직몰입(+)
이은정 (2017)	요양시설 (541)	감성지능/ 코팅 리더십	상사신뢰 / 조직몰입	이직의도	감성지능→이직의도(-)

3.3 변수의 조작적 정의 및 측정

3.3.1 변수의 조작적 정의

본 연구의 독립변수는 감성지능(자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용), 조절변수는 리더의 감성지능, 종속변수는 직무만족, 조직몰입, 매개변수는 자기효능감, LMX로 설정하였다. 본 연구를 위한 변수에 대한 개념을 현실에서 측정 가능한 항목으로 표현하기 위해 선행연구를 바탕으로 조작화 하였으며 각 변수의 정의는 다음 [표 3-2]과 같다.

[표 3-2] 변수의 조작적 정의

	변수	개념적 정의	조작적 정의	선행연구	
두 립	감성지능	자신의 감정과 타인의 감 정을 점검하는 능력, 감정 을 판별하는 능력, 감정	자신의 감성을 이해하여 표현 하는 능력, 타인의 감성을 인 지하여 이해하고, 이러한 감성 을 효율적으로 조절하고, 활용 하는 능력	Mayer & Salovey(1990, 1997),	
조 절	리더의 감성지능	정보를 활용하여 자신의 사고와 행동으로 이끄는 능력	리더(직속 상사)의 감성을 이해하여 표현하는 능력, 타인의 감성을 인지하여 이해하고, 감성을 효율적으로 조절하고, 활용하는 능력	Wong & Law(2002), 신숙희(2011)	
	직무만족	개인의 직무와 직무경험에 대한 평가의 결과로 인해, 만족하거나 긍정적인 정서 적 상태	개인이 맡은 직무를 수행함에 있어 해당 직무와 자신을 동 일시하여 적극적으로 직무에 임하는 정도	Locke(1976), Porter & Lawler1968), Smith(1955), 강세현(2020)	
· 속	종 속 조직몰입	조직에 유리하게 행동하려는 조직 구성원의 의지, 조직의 가치와 목표에 대한 수용과 남고자 하는 욕 구	조직의 가치와 목표에 대한 수용을 하며 조직에 머물고자 하는 욕구	Porter & Lawler(1968) , Mowday et al.(1979), 류병곤(2016)	
매 개	자기 효능감	주어진 상황에서 원하는 결과를 얻기 위한 특정 행 동을 수행할 수 있는 지각 된 능력, 개인이 갖는 목 표 수준과 목표 달성을 위 한 몰입 수준, 필요한 행 동의 선택과 강도 등을 결	주어진 상황에 원하는 결과를 얻기 위하여 자신의 역량과 자원을 활용하여 과업을 성공 적으로 수행할 수 있는 자신 의 수행능력에 대한 믿음	Bandura(197 7,1997), Wood et al.(1987), 윤성두(2018)	

	정하고 수행하는 것에 대 한 스스로의 확신		
LMX	리더와 구성원 간의 관계 형성 정도에 따라 각기 다 른 역할을 수행한다는 이 론	리더와 구성원의 상호 교환 관계가 각기 다르게 형성되는 정도	

3.3.2 설문지의 구성

연구모형을 구성하고 있는 감성지능은 Mayer & Salovey(1990,1997), Wong & Law(2002), 신숙희(2011)가 정의하였으며, 직무만족은 Locke(1976), Porter & Lawler(1968), Smith(1955), 강세현(2020)이 정의하였다. 조직몰입은 Porter & Lawler(1968), Mowday et al.(1979), 류병곤(2016)이 정의하였다. 자기효능감은 Bandura(1977, 1999), Wood et al.(1987), 윤성두(2018)가 정의하였으며, LMX는 Graen & Uhl-Bien(1995), Yukl(1999), 최효숙(2017)이 정의하였다. 선행연구를 바탕으로 잠재변수의 측정항목 59개 및 일반적 특성 6개 등 총 65개 항목으로 설문지를 구성하였다. 측정항목은 리커트 5점 등간 척도로 측정하였다.

[표 3-3] 설문지 구성

	변 수 명	문항수	척도	
		자기감성이해	4	
독립변수	감성지능	타인감성이해	4	
		감성조절	4	
		감성활용	4	5점 등간 척도
종속변수	직무	만족	7	
중국 건구	조직	몰입	5	
매개변수	자기회	효능감	8	
메계한다	LMX		7	
조절변수	리더의 감성지능		16	
일반적 특성			6	명목 척도
	합계	65		

3.4 자료의 수집 및 분석

3.4.1 자료 수집

본 연구에서 설정한 가설을 검정하기 위하여 설문 대상의 표본은 경기지역 의료기관 구성원을 대상으로 대부분 직접 방문하여 배포하고, 우편 수신과직접 회수하는 방법을 통하여 실시하였다. 서면 설문조사 및 Google 설문을활용한 온라인 설문조사를 병행하여 2021년 4월 15일부터 5월 16일까지 수집하였다. 설문은 총 550부를 배부하여 설문 응답에 534부 회수하여(회수율97%) 부적절한 설문을 제외한 511부를 최종 분석에 사용하였다. 의료기관은 4개를 설문 대상으로 응답자는 의사, 약사를 제외하고 행정관리부서, 간호부서, 진료지원부서를 중심으로 구성원들에게 설문을 실시하였다.

3.4.2 자료 분석

본 연구는 SPSS 22.0와 AMOS 22.0 통계 프로그램을 활용하여 분석하였다.

첫째, 표본의 일반적 특성 및 데이터의 정확성, 결측치와 이상치, 정규성 등을 확인하기 위하여 기술 통계분석을 실시하였다. 다음은 데이터의 타당성과 신뢰성 검정을 하기 위해서 요인 분석과 Cronbach's α의 신뢰성 계수를이용하였다. 구성 개념들 간의 가설적 관계를 분석하기에 앞서 각 측정변수들의 단일 차원성을 검정하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였으며, 연구모형의 적합도를 검정하기 위하여 측정모형 분석을 실시하였다(최은옥, 2019). 그리고 기본연구 가설 검정, 매개효과 검정을 위하여 구조방정식 모형분석을 실시하였다.

둘째, 구성원의 의료기관별로 감성지능이 자기효능감과 LMX에 미치는 영향과 직무만족 및 조직몰입 간에 관계에서 구조방정식 모형분석을 실시하였다. 의료기관은 병원과 종합병원으로 표본을 각각 분석하였다.

셋째, 구성원의 감성지능이 근무부서별 특성에 따라 자기효능감과 LMX에 미치는 영향과 직무만족 및 조직몰입 간에 관계에서 구조방정식 모형분석을 실시하였다. 근무부서는 행정관리부서, 간호부서, 진료지원부서로 표본을 각각 분석하였다.

Ⅳ. 연구결과

4.1 표본의 특성

4.1.1 표본의 일반적 특성

본 연구의 표본 특성은 [표 4-1]과 같다. 이를 위해서 빈도 분석을 진행하였다.

[표 4-1] 표본의 일반적 특성 (N=5					
변 수	특 성	빈도	비율(%)		
의료기관	병원	252	49.3		
<u> </u>	종합병원	259	50.7		
	100병상 미만	155	30.3		
버사스	100~300병상 미만	268	52.4		
병상수	300~600병상 미만	35	6.8		
	600병상 이상	53	10.4		
서비	남성	82	16		
성별	여성	429	84		
	2년 미만	180	35.2		
- 1.3-	2년~5년 미만	153	29.9		
근속기간	5년~10년 미만	107	20.9		
	10년 이상	71	13.9		
	사원	404	79.1		
	대리	44	8.6		
7) 7	과장	30	5.9		
직급	팀장	28	5.5		
	차장	1	0.2		
	부장	4	0.8		
	행정관리부서	131	25.6		
근무부서	간호부서	269	52.6		
	진료지원부서	111	21.7		

[표 4-1] 표본의 일반적 특성의 분석 결과는 다음과 같다. 본 연구의 분석 대상자는 경기지역의 중소병원에 근무하고 있는 의료기관 구성원을 대상으로 하였다. 응답자의 의료기관을 살펴보면 병원은 252명(49.3%), 종합병원은 259명(50.7%)으로 나타났다. 병상수는 100 병상 미만으로 155명(30.3%), 100~300 병상 미만으로 268명(52.4%), 300~600 병상 미만으로 35명(6.8%), 600 병상 이상으로 53명(10.4%)으로 나타났다. 응답자의 52.4% 비율이 100~300 병상 미만의 의료기관 구성원이 가장 많은 것으로 확인되었다. 성별의 분포는 남성과 여성이 각각 82명(16%), 429명(84%)으로 여성비율이 높은 것으로 나타났다. 근속기간은 2년 미만은 180명(35.2%), 2~5년 미만은 153명(29.9%), 5~10년 미만은 107명(20.9%), 10년 이상은 71명(13.9%)으로 나타났다. 직급은 사원은 404명(79.1%), 대리는 44명(8.6%), 과장은 30명(5.9%), 팀장은 28명(5.5%), 차장은 1명(0.2%), 부장은 4명(0.8%)으로 대부분의 응답자는 사원들로 분석되었다. 근무부서는 간호부서가 269명(52.6%), 행정관리부서는 131명(25.6%), 진료지원부서는 111명(21.7%)의 순서로 나타났다.

[표 4-2] 직속 상사의 특성

(N=511)

변 수	특 성	빈도	N(%)
 직속상사	있다	495	96.9
식국 8시	없다	16	3.1
	과장	32	6.5
	팀장	60	12.9
행정관리부서	부(차)장	31	6.1
	실장	8	1.6
	병(부)원장	14	2.7
	수간호사	212	40.1
간호부서	간호과장	28	5.5
신보구시	간호부장	16	3.1
	병(부)원장	13	2.5
	팀장	83	14.5
진료지원부서	실장	22	3.3
	병(부)원장	6	1.2

[표 4-2]는 직속 상사의 특성의 분석한 결과이다. 직속 상사는 대부분 있었고, 행정관리부서의 결과는 과장 33명(6.5%), 팀장 66명(12.9%), 부(차)장 31명(6.1%), 실장 8명(1.6%), 병(부)원장 14명(2.7%)으로 팀장이 직속 상사인 경우가 많았다. 간호부서의 결과는 수간호사 205명(40.1%), 간호과장 28명(5.5%), 간호부장 16명(3.1%), 병(부)원장 13명(2.5%)으로 간호부서의 응답자 중 수간호사와 직속 상사의 관계가 78.2%로 가장 높았다. 또한 진료지원부서의 결과는 팀장 74명(14.5%), 실장 17명(3.3%), 병(부)원장 6명(1.2%)으로 팀장이 직속 상사인 경우가 많았다.

4.1.2 기술적 통계분석

본 연구의 표본에 사용된 척도의 정규성 검정을 위하여 기술 통계분석을 실시하였다. 설문 문항은 리커트 5점 척도로 측정하였으며, 결측치는 없는 것으로 확인되었다. 기술 통계분석 결과는 [표 4-3]과 같다. 분석한 결과는 표준편차는 모두 ±3 이하로서 이상치는 없는 것으로 확인되었다. 그리고 표본의 일반사회과학적 특성의 설문 문항을 제외한 리커트 5점 척도의 설문항목에 대한 정규성 검정을 하였다. 왜도와 첨도의 절대 값 기준인 3을 적용한결과 모두 3 이하의 값을 나타내고 있어 정규성을 만족하였다.

[표 4-3] 기술 통계분석 결과

철도 요인 측정문항		N	평균	표준 편차	왜도	첨도	
		SE1	511	4.010	.6959	259	.000
	자기감성	SE2	511	4.065	.6786	420	.540
	이해	SE3	511	3.998	.7343	444	.246
		SE4	511	3.980	.7137	296	150
	타인감성 이해	OE1	511	3.744	.6880	162	094
감성		OE2	511	3.558	.7996	097	090
지능		OE3	511	3.613	.7075	086	.169
시궁		OE4	511	3.728	.7886	272	035
		RO1	511	3.239	.9041	105	299
	감성조절 감성조절	RO2	511	3.317	.7929	013	.042
	검정조절 	RO3	511	3.344	.7938	153	.198
		RO4	511	3.346	.7589	024	148
	감성활용	UO1	511	3.644	.8107	461	.321

	I	UO2	511	3.319	.8552	002	389
		UO3	511	3.448	.7901	164	114
		UO4	511	3.716	.7565	268	.120
		LSE1	511	3.556	.7620	256	.278
리더의 감성 지능	자기감성 이해	LSE1 LSE2	511	3.601	.7702	212	.112
		LSE2	511	3.609	.7432	290	.300
		LSE3	511	3.526	.7533	076	.122
	타인감성 이해 감성조절 감성활용	LOE1	511	3.573	.7983	288	.223
		LOE2	511	3.472	.8760	317	.236
		LOE3	511	3.468	.8462	337	.183
		LOE4	511	3.440	.8401	219	.015
		LRO1	511	3.415	.8879	576	.557
		LRO2 LRO3	511 511	3.526 3.532	.8648	456	.335
					.8691	504	.488
		LRO4 LUO1	511 511	3.503 3.734	.8697 .8234	467	.335
						487	.664
		LUO2 LUO3	511	3.526	.7963	344	.663
			511	3.628	.7584	183	.452
		LUO4	511	3.658	.7683	318 282	.500
직무만족		JS1	511 511	3.548	.7626		.274
		JS2		3.558	.7747	117	229
		JS3	511 511	3.568	.8182	412	.354
		JS4	511	3.380	.8288	266	.259
		JS5		3.470	.8393	343	.234
		JS6	511	3.252	.9187	232	098
		JS7	511 511	3.127	1.0411	204	459
조직몰입 		OC1		3.509	.8719	294	.076
		OC2	511	3.462	.9508	309	215
		OC3	511	3.387	.9260	397	.082
		OC4 OC5	511 511	3.311 3.354	.9048	128	.048
			511		.9234	280	044
		SEC1 SEC2	511	3.538 3.673	.7154	151	041 .148
					.7228	323	
		SEC3 SEC4	511 511	3.671 3.675	.7340 .7542	173 265	037 .120
				-	+		
		SEC5 SEC6	511 511	3.568	.7375	.001	.015
				3.458	.7603		055
		SEC7 SEC8	511 511	3.468	.7761 .7528	.083	117
LMX				3.427		.113	004
		LMX1 LMX2	511 511	3.421 3.671	.7878	316 - 511	.541 .431
		LMX3			.8053	511 328	
			511	3.493	.7967		.604
		LMX4	511	3.616	.8504	367	.272
		LMX5	511	3.458	.7260	.039	.248
		LMX6	511	3.642	.8534	571	.678
		LMX7	511	3.466	.8415	417	.389

4.2 타당성 및 신뢰성 분석

수집 된 표본이 가설 검증 분석에 적용 가능한 지를 평가하기 위해 측정 도구의 타당성과 신뢰성을 검토하였다. 측정항목들을 요인화하고 내적 일관성 을 검토한 후 개념 타당성을 확인하는 과정을 거쳐 타당성과 신뢰성을 검정 하였다.

4.2.1 탐색적 요인 분석 및 신뢰성 분석

본 연구모형의 구성 개념인 자기효능감, LMX, 직무만족, 조직몰입, 감성지능(자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용)을 측정하는 변수들의적합도와 차원성(dimensionality)을 파악하기 위해 탐색적 요인 분석(Exploratory Factor Analysis; EFA)을 실시하였다. 분석 과정에서 요인을 추출하는 방법은 정보의 손실을 최소화 하면서 요인 수를 최적화하는 주성분분석(principle component analysis)을 설정하였고, 요인 수의 추출은 요인의설명력인 고유값(Eigen-value) 1 이상을 기준으로 하였다. 요인 회전 방법은각 요인의 특성 및 요인 간의 상호 독립성 파악이 가능한 직각 회전(orthogonal rotation)의 베리 맥스(varimax)로 설정하였다(채서일 & 김주영, 2016).

분석 결과는 자료의 적합성과 측정변수들의 차원성을 평가하였다. 측정변수들을 요인 분석에 이용하는데 적합한지를 평가하는 방법으로서는 KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) 척도(0.70 이상)로 판단하였으며, 변수들이 상호독립적인지를 평가하는 기준은 구형성 검정(Bartlett's test of sphericity)에 대한 통계적 유의성(p<.05)으로 해석하였다(채서일 & 김주영, 2016). 그리고 차원성의 결정 기준으로서 공통성(communality)은 각 변수의 분산이 추출된 요인으로 설명되는 정도가 0.40 이상이며, 요인 적재량(factor loading)은 변수와 요인 간의 상관계수가 0.40보다 클 때 유의한 것으로 평가하였다(채서일 & 김주영, 2016). 이러한 과정을 통해 선정된 변수들을 요인화한 후 측정변

수들의 신뢰성을 검토하였다.

신뢰성(reliability) 평가는 요인을 구성하고 있는 측정변수들의 내적 일관성(internal consistency)을 나타내는 Cronbach's α 계수(Cronbach's coefficient alpha)가 .70 이상일 때 신뢰성이 있는 것으로 판단하였다(채서일 & 김주영, 2016). 신뢰성(reliability)이란 유사한 측정도구 혹은 동일한 측정도구를 사용해 동일한 개념을 반복 측정했을 때 일관성 있는 결과를 얻은 것을 말하는 것으로 안정성(Stability), 일관성(Consistency), 예측 가능성(Predictability), 정확성(Accuracy), 의존 가능성(Dependability) 등으로 표현될 수 있는 개념이라 하였다(채서일 & 김주영, 2016). 구성요인의 탐색적 요인 분석과 신뢰성 분석 결과는 [표 4-4]과 같다.

[표 4-4] 구성요인의 탐색적 요인 분석 및 신뢰성 분석 결과

 구성개념				구성	요소			
一十78711日	SEC	LMX	JS	OC	SE	RO	OE	UO
SEC6	.804	.184	.169	.130	.034	.100	.172	.030
SEC5	.765	.132	.237	.107	.067	.135	.102	.192
SEC2	.758	.058	.200	.127	.143	.091	.069	.192
SEC7	.747	.127	.108	.030	.082	.147	.180	.076
SEC4	.730	.031	.200	.113	.138	.000	.046	.248
SEC3	.722	.112	.214	.094	.130	.119	.086	.246
SEC8	.718	.156	.224	.112	.068	.217	.100	.080
SEC1	.611	.113	.144	.121	.215	.084	.085	.293
LMX6	.043	.814	.121	.208	.071	.025	.018	042
LMX1	.093	.782	.222	.151	.033	.088	.088	.076
LMX4	.158	.782	.134	.201	.094	029	.036	070
LMX3	.148	.778	.143	.235	.082	.091	013	.065
LMX7	.128	.757	.218	.250	012	.029	.067	023
LMX2	.012	.752	.081	.101	.104	014	.032	.161
LMX5	.262	.601	.240	.144	.063	.154	.037	.087
JS1	.225	.172	.795	.048	.137	.014	.017	.080
JS2	.217	.184	.744	.089	.163	.095	.023	.122
JS6	.168	.168	.727	.173	060	.090	.046	.005
JS3	.209	.154	.714	.237	.071	.058	032	.116
JS4	.241	.214	.695	.149	.045	.124	002	.026
JS5	.123	.180	.683	.204	.003	.028	.048	.204
JS7	.197	.107	.553	.345	099	.203	.059	.114
OC5	.196	.293	.263	.773	.008	.064	.029	.046
OC2	.043	.346	.199	.755	.038	.028	.133	033
OC4	.196	.249	.257	.753	.011	.155	009	.106
OC3	.113	.347	.123	.702	.091	042	.092	.098

OC1	.169	.306	.345	.665	.048	.051	.067	.051
SE2	.104	.101	021	.036	.874	.084	.118	.113
SE1	.139	.098	.023	.073	.871	.105	.108	.039
SE3	.187	.055	.044	.008	.820	.122	.185	.044
SE4	.127	.101	.172	003	.726	.111	.222	.074
RO3	.144	.065	.113	.041	.170	.820	.092	.184
RO2	.158	.036	.106	.000	.058	.815	.114	.201
RO4	.122	.065	.072	.115	.204	.788	.075	.173
RO1	.175	.045	.100	.043	.033	.784	.061	.021
OE2	.187	.050	.024	005	.149	.175	.804	.083
OE3	.205	.085	.099	.009	.217	.190	.785	.058
OE4	.085	.030	025	.100	.051	092	.724	.137
OE1	.141	.041	.012	.135	.333	.152	.657	.066
UO4	.338	.035	.206	.100	.148	.135	.126	.704
UO1	.309	.032	.127	.086	.119	.196	.147	.685
UO3	.384	.066	.188	.042	.055	.240	.060	.680
UO2	.369	.098	.097	.012	.023	.255	.165	.578

KMO=.936 Bartlett's x2=14730.140 (p<.000)

Eigen value 값	5.621	4.873	4.482	3.370	3.255	3.176	2.588	2.383
설명된 분산(%)	13.073	11.333	10.423	7.837	7.570	7.387	6.018	5.541
- 누적된 분산(%)	13.073	24.406	34.830	42.667	50.237	57.624	63.642	69.183
Cronbach 's α	.927	.912	.890	.903	.893	.875	.811	.838

Ref 1) SEC: Self-efficacy Ref 2) LMX: Leader Member Exchange

Ref 3) JS: Job Satisfaction Ref 4) OC: Organizational Commitment

Ref 5) SE: Self-Emotion Appreical

Ref 6) RO: Regulation of Emotion

Ref 7) OE: Others' Emotion Apprcical

Ref 8) UO: Use of Emotion

제시한 절차에 따라 자기효능감, LMX, 직무만족, 조직몰입, 감성지능(자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용)의 측정변수들에 대한 요인 분석을 실시하였다. 분석 결과는 표본 적합도에 대한 KMO 지수는 .936이며, Bartlett의 구형성 검정은 유의(p<.000)한 것으로 나타나 각 변수들은 요인 분석을 실시하는데 적합한 것으로 나타났다.

요인 분석과정에서 모든 측정변수가 공통성과 요인 적재량을 충족하는 것

으로 나타나 제거된 변수는 없었다. 따라서 각 측정변수별 채택된 문항을 살펴보면, 자기효능감 8개 문항, LMX 7개 문항, 직무만족 7개 문항, 조직몰입 5개 문항, 자기감성이해 4개 문항, 감성조절 4개 문항, 타인감성이해 4개 문항, 감성활동 4개 문항이다. 8개의 측정요인에 대하여 설명된 총 분산은 69.183%로 나타났으며, 요인 적재 값은 .553~.874 사이는 분포하였다.

요인 분석 후 해당 요인을 설명하는 측정변수들의 내적 일관성을 확인하기 위하여 신뢰성 분석을 실시한 결과, 자기효능감은 α =.927, LMX는 α =.912, 직무만족은 α =.890, 조직몰입은 α =.903, 자기감성이해는 α =.893, 감성조절은 α =.811, 타인감성이해는 α =.875, 감성활용은 α =.838로 나타나 측정변수들 간에 내적 일관성이 있는 것으로 확인되었다.

4.3 확인적 요인 분석

탐색적 요인 분석과 신뢰성 분석에 의해 추출된 요인과 측정변수들의 타당성(validity)을 검증하기 위한 방법으로 확인적 요인 분석(Confirmatory Factor Analysis: CFA)을 실시하였다. 확인적 요인 분석은 잠재변수와 관측 변수 간의 관계 및 잠재변수 간의 관계를 검증하는 것으로 특히, 확인적 요인 분석은 관측변수와 잠재변수 간의 요인 부하량을 측정할 수 있고, 모델의 전반적인 적합도를 평가 할 수 있기 때문에 구성개념 타당성(Construt Validity)을 측정하는데 유용하게 사용되고 있다(우종필, 2012). 확인적 요인 분석을 위한 본 연구의 측정모형은 [그림 4-1]과 같다.

모델 적합도는 연구모델의 채택 여부를 결정하는 기준이 되는 것이므로 가설의 유의성 검정만큼 중요한 요소이다. 모델 적합도는 실제 연구자가 수립한 대상 표본의 데이터로부터 얻은 공분산 행렬(S)과 연구자가 선행연구의 이론적 배경을 바탕으로 개발한 연구모형 모델로부터 추정된 공분산 행렬(Σ)의 차이($S-\Sigma$)를 의미한다. 이 차이가 작다면 높은 모델 적합도를 나타내며, 이차이가 크다면 낮은 모델 적합도를 나타나게 된다(우종필, 2012). 모형을 검정하는 적합도 평가는 크게 절대 적합 지수(Absolute Fit Index), 중분 적합지수(Incremental Fit Index), 간명 적합 지수(Parsmonious Fit Index)를 이용

하다.

절대 적합 지수(Absolute Fit Index)는 연구자가 수집한 대상표본 데이터의 공분산 행렬과 선행연구의 이론을 바탕으로 한 연구모형 모델의 공분산 행렬이 얼마나 적합한지를 나타내기 때문에 다른 모델과 비교하지 않는 것이특징이다. 절대 적합 지수에는 x² (CMIN), Normed x² (CMIN/DF), RMR, CFI, AGFI 등이 있다. 중분 적합 지수(Incremental Fit Index)는 연구모형 모델이 영 모델(Null Model)보다 얼마나 더 잘 측정되었는가를 나타내는 지수이다. 중분 적합 지수에는 NFI, RFI, IFI, TLI, CFI 등이 있다. 간명 적합 지수(Parsimonious Fit Index)는 연구모형 모델의 복잡한 정도를 고려한 상태에서 경쟁 모델 중 최고의 모델에 대한 정보를 제공한다. 모델 간 비교를 하기때문에 하나의 모델을 측정할 때보다는 두 개 이상의 모델 중 어느 모델이더 적합한지를 비교할 때 매우 유용하다(우종필, 2012). 주요 모델 적합도 지수와 적합도에 대한 판단 기준은 [표 4-5]와 같다.

[표 4-5] 주요 모델 적합도 지수와 판단 기준

적합도 지수	일반적 수용 기준	본 연구에서의 적용 기준
x^2	p>.05 양호	
CMIN/DF	3이하 우수	3 ০]ট্
RMR	.05 이하 우수	.05 ০] ভী
GFI	.9 이상 우수	.9 이상
AGFI	.9 이상 우수 .8 이상 어느 정도 우수	.85 이상
NFI	.9 이상 우수	.9 이상
TLI	.9 이상 우수	.9 이상
CFI	.9 이상 우수	.9 이상
RMSEA	.05 이하 우수 .08 이하 어느 정도 우수 .1 이하 보통 수준 .1 이상 수용 불가	.08 이하

줄처: 우종필(2012)

4.3.1 감성지능의 확인적 요인 분석

측정모형의 적합도를 확인하고자 감성지능의 확인적 요인 분석을 실시한 결과는 다음 [표 4-6]과 같다.

[표 4-6]	감성지능의	확인적	요인	분석
---------	-------	-----	----	----

구성개념	측정 변수	요인 적재치	표준화된 요인 적재치	t값	p값	SMC					
	SE1	1.000	0.882			0.778					
자기감성이해	SE2	0.983	0.889	26.857	* * *	0.79					
시기십 8 기에	SE3	0.992	0.829	24.031	* * *	0.687					
	SE4	0.819	0.704	18.526	* * *	0.496					
	OE1	1.000	0.717			0.514					
타인감성이해	OE2	1.299	0.801	15.847	* * *	0.642					
	OE3	1.196	0.834	16.123	* * *	0.696					
	RO1	1.000	0.705			0.498					
감성조절	RO2	1.012	0.814	16.957	* * *	0.662					
심정소설	RO3	1.093	0.878	18.028	* * *	0.772					
	RO4	0.965	0.811	16.912	* * *	0.658					
	UO1	1.000	0.716			0.513					
가서하Q	UO2	1.044	0.709	14.533	* * *	0.502					
감성활용	UO3	1.114	0.818	16.411	* * *	0.67					
	UO4	1.016	0.78	15.82	* * *	0.608					

x² =205.365, df=84, p=0.000, CMIN/DF=2.445 RMR=0.024, GFI=0.95, AGFI=0.928, NFI=0.952, TLI=0.964, CFI=0.971, RMSEA=0.053

감성지능에 대한 확인적 요인 분석을 실시한 결과 적합도 지수 (x² =205.365, df=84, p=0.000, CMIN/DF=2.445 RMR=0.024, GFI=0.95, AGFI=0.928, NFI=0.952, TLI=0.964, CFI=0.971, RMSEA=0.053)들은 모두

^{****}p<0.001

적합하다고 할 수 있다.

감성지능에 대한 최초 확인적 요인 분석과 최종 확인적 요인 분석의 결과를 정리하면 최초 확인적 요인 분석 결과 적합도 지수가 기준을 충족을 하였으나 측정변수들의 SMC(Squared Multiple Correlation) 값이 0.4 이하로 나타나 개별 측정변수들의 SMC(Squared Multiple Correlation) 값을 기준으로 제거한 후 분석을 실시하였다. 제거되는 과정에서 적합도 기준에 적합하게 나타나 다음 [표 4-7]과 같이 정리하였다.

CMI 성 RMS 항 X^2 df p N/D **RMR GFI AGFI** NFI IFI TLI CFI 개 EΑ F 적합도 >.0 ⟨3.0 <.05 >.90 >.85 >.90 >.90 >.90 >.90 <.08 기준 251. 16 98 .000 2.563 0.027 0.943 0.921 0.944 0.965 0957 0965 0.055 176 205. 15 84 .000 2.445 0.024 0.95 0.928 0.952 0.971 0.964 0.971 0.053 종 365

[표 4-7] 감성지능의 확인적 요인 분석 결과(최초, 최종)

4.3.2 종속변수와 매개변수의 확인적 요인 분석

측정모형의 적합도를 확인하고자 종속변수와 매개변수의 확인적 요인 분석을 실시한 결과는 다음 [표 4-8]과 같다.

	[표 4-8] 궁극변구와 메개변구의 확인적 표인 군석									
구성개념	측정 변수	요인 적재치	표준화된 요인 적재치	t값	p값	SMC				
	JS1	1.000	0.848			0.719				
직무만족	JS2	1.019	0.851	21.247	***	0.724				
	JS3	0.97	0.767	19.025	***	0.588				
	OC1	1.000	0.792			0.627				
조직몰입	OC2	1.118	0.812	20.133	***	0.659				
소식놀입	OC3	0.985	0.735	17.748	***	0.54				

[표 4-8] 종속변수와 매개변수의 확인적 요인 분석

	OC4	1.08	0.824	20.528	***	0.679
	OC5	1.177	0.88	22.308	***	0.774
	SEC2	1.000	0.798			0.637
	SEC3	1.024	0.804	20.333	***	0.647
	SEC4	1.017	0.778	19.457	***	0.605
자기 ㅎㄴ가	SEC5	1.097	0.858	22.191	***	0.736
효능감	SEC6	1.099	0.833	21.334	***	0.694
	SEC7	0.985	0.732	17.988	***	0.536
	SEC8	1.001	0.767	19.1	***	0.588
	LMX1	1.000	0.789			0.623
	LMX3	1.045	0.816	20.037	***	0.665
LMX	LMX4	1.096	0.802	19.612	***	0.643
	LMX6	1.124	0.819	20.139	***	0.67
	LMX7	1.12	0.828	20.415	***	0.685

x² =541.742, df=164, p=0.000, CMIN/DF=3.303 RMR=0.029, GFI=0.904, AGFI=0.877, NFI=0.925, TLI=0.938, CFI=0.946, RMSEA=0.067

종속변수와 매개변수에 대한 확인적 요인 분석을 실시한 결과 적합도 지수 ($x^2 = 541.742$, df=164, p=0.000, CMIN/DF=3.303 RMR=0.029, GFI=0.904, AGFI=0.877, NFI=0.925, TLI=0.938, CFI=0.946, RMSEA=0.067)들은 모두 적합하다고 할 수 있다.

종속변수와 매개변수에 대한 최초 확인적 요인 분석과 최종 확인적 요인 분석의 결과를 정리하면 최초 확인적 요인 분석 결과 적합도 지수가 기준을 충족하지 못하는 것으로 나타나 개별 측정변수들의 SMC(Squared Multiple Correlation) 값을 기준으로 7개 변수를 제거한 후 분석을 실시하였다. 결과 는 전체적으로 지수가 높아져 RMR, GFI, AGFI, NFI 등이 개선되어 적합도 기준에 충족하는 것으로 나타나 다음 [표 4-9]과 같이 정리하였다.

^{***}p<0.001

[표 4-9] 종속변수와 매개변수의 확인적 요인 분석 결과(최초, 최종)

구 성 항 수 념	x²	df	р	CMIN /DF	RMR	GFI	AGFI	NFI	IFI	TLI	CFI	RM SEA
적합도 기준			>.0 5	⟨3.0	<.05	>.90	>.85	>.90	>.90	>.90	>.90	<.08
최 초 27	984. 38	318	.000	3.096	0.034	0.872	0.848	0.898	0.928	0.921	0.928	0.064
. 1 .7(1	541. 742	164	.000	3.303	0.029	0.904	0.877	0.925	0.947	0.938	0.946	0.067

4.3.3 확인적 요인 분석 결과 요약

자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용, 자기효능감, LMX, 직무 만족, 조직몰입에 대한 확인적 요인 분석 결과를 요약하면 [표 4-10]과 같다.

[표 4-10] 확인적 요인 분석 결과 요약(최초, 최종)

구분	독립변수	매개변수	종속변수
최초문항	SE 1,2,3,4 OE 1,2,3,4 RO 1,2,3,4 UO 1,2,3,4	SEC 1,2,3,4,5,6,7.8 LMX 1,2,3,4,5,6,7	JS 1,2,3,4,5,6,7 OC 1,2,3,4,5
제거문항	OE 4	SEC 1 LMX 2,5	JS 4,5,6,7
최종문항	SE 1,2,3,4 OE 1,2,3 RO 1,2,3,4 UO 1,2,3,4	SEC 2,3,4,5,6,7.8 LMX 1,3,4,6,7	JS 1,2,3 OC 1,2,3,4,5

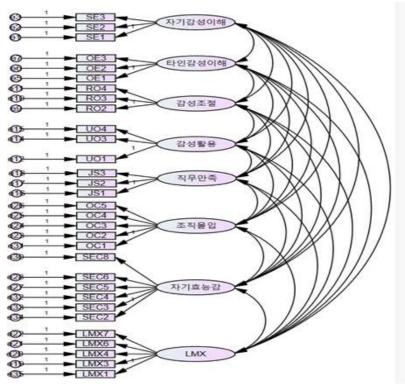
4.4 측정모형 분석

4.4.1 측정모형 분석

구성 개념들의 측정도구에 대한 신뢰성 및 타당성 결과를 제공하고 있음을 알 수 있다. 신뢰성은 Cronbach's α를 통해 어렵지 않게 검증할 수 있으며, 타당성은 탐색적 요인 분석이나 확인적 요인 분석을 통해 검증하고, 특히, 확인적 요인분석은 관측변수와 잠재변수 간의 요인 부하량을 측정할 수 있어서 모델의 전반적인 적합도를 평가할 수 있기 때문에 구성 개념 타당성 (construct validity)을 측정하는데 유용하게 사용되고 있다(우종필, 2012).

확인적 요인 분석을 통하여 적합도가 확보된 잠재변수의 모든 측정변수에 대하여 측정모형 분석을 실시하였다(우종필, 2012; 송지준, 2014). 측정모형 의 적합도에 대한 판단 기준은 [표 4-5]의 값을 적용하였다.

측정모형 분석 결과(최종)는 [표 4-11]과 같다. 측정모형의 적합도를 살펴보면 x^2 =883.058, df=406, p=0.000, CMIN/DF=2.175, RMR=0.026, GFI=0.902, AGFI=0.88, NFI=0.918, IFI=0.954, TLI=0.947 CFI=0.954, RMSEA=0.048 등의 적합도 지수는 적용 기준을 충족하고 있으므로 분석하기에 적합한 것으로 확인되었다. 측정모형 항목의 요인 적재치가 적정치 이상 (λ〉.70)으로 나타났으며, 유의성 CR 값은 ±1.965 이상(p⟨.5)이며, 잠재변수들의 평균분산추출지수(AVE: Average Variance Extracted)는 모든 변수가 .695~.860으로 기준치인 0.5 이상으로 나타났다. 개념 신뢰도 C.R(Construct Reliability)은 모든 변수가 .881~.948로 C.R값은 0.7 이상으로 나타내고 있어 측정모형은 집중타당도를 확보한 것을 확인하였다. 본 연구의 측정모형 모델 [그림 4-1]의 적합도 지수는 수용 가능한 수준이라고 할수 있다.



[그림 4-1] 측정모형 모델분석

[표 4-11] 측정모형 분석 결과(최종)

구성 개념	측정 변수	요인 적재 치	표준화된 요인 적재치	t값	p값	CR (구성 개념 신뢰도)	AVE (분산 추출)	SMC
フレフレントメー	SE1	1.000	0.887				0.860	0.786
자기감성 이레	SE2	0.986	0.896	26.37	***	0.948		0.803
이해	SE3	0.977	0.821	23.468	***			0.674
타인감성	OE1	1.000	0.713				0.752	0.508
의 한참 78 이해	OE2	1.302	0.799	15.775	***	0.901		0.638
	OE3	1.211	0.84	16.119	* * *			0.705
	RO2	1	0.795					0.633
감성조절	RO3	1.121	0.891	20.794	***	0.918	0.789	0.793
	RO4	0.977	0.812	19.422	* * *			0.659
	UO1	1.000	0.737					0.543
감성활용	UO3	1.034	0.782	16.365	***	0.881	0.712	0.612
	UO4	1.029	0.813	16.873	***			0.661
직무만족 	JS1	1.000	0.845			0.910	0.771	0.714

	JS2	1.025	0.852	21.303	***			0.727
	JS3	0.976	0.769	19.068	***			0.591
	OC1	1.000	0.792					0.627
	OC2	1.118	0.812	20.145	***		0.695	0.659
조직몰입	OC3	0.984	0.734	17.732	***	0.919		0.539
	OC4	1.081	0.824	20.55	***			0.68
	OC5	1.176	0.879	22.31	***			0.773
	SEC2	1.000	0.803				0.755	0.645
	SEC3	1.039	0.822	21.13	***			0.676
자기	SEC4	1.03	0.793	20.106	***	0.939		0.628
효능감	SEC5	1.097	0.863	22.607	***	0.939		0.745
	SEC6	1.058	0.808	20.64	***			0.653
	SEC8	0.966	0.745	18.513	***			0.555
	LMX1	1.000	0.788					0.621
	LMX3	1.045	0.815	19.981	***			0.664
LMX	LMX4	1.1	0.804	19.64	***	0.934	0.738	0.646
	LMX6	1.126	0.82	20.132	***			0.672
	LMX7	1.12	0.827	20.354	***			0.684

최초 측정모형의 적합도에 비해 측정모형의 수정(변수 제거)은 전반적인 적합도가 개선되었다고 [표 4-12]와 같이 확인되었다.

[표 4-12] 측정모형 적합도 분석 결과(최초, 최종)

_ 넘	문 항 수	χ^2	df	р	CMI N/D F	RMR	GFI	AGFI	NFI	IFI	TLI	CFI	RMS EA
적합도 기준				>.0 5	⟨3.0	<.05	>.90	>.85	>.90	>.90	>.90	>.90	<.08
조	35	1222 .64	532	.000	2.298	0.028	0.88	0.858	0.901	0.942	0.934	0.941	0.05
최 종	31	883. 058	406	.000	2.175	0.026	0.902	0.88	0.918	0.954	0.947	0.954	0.048
판 단					적합	적합	적합	적합	적합	적합	적합	적합	적합

^{***} p<0.001

4.4.2 판별 타당성 분석

잠재변수들 간의 차별성을 판단하는 판별 타당성은 두개의 잠재변수들 간에 각각의 평균분산추출지수(AVE)와 상관계수를 제곱한 값을 비교하는 방법으로서, 평균분산추출지수(AVE)가 상관계수를 제곱한 값보다 클 경우 판별타당성이 있다고 할 수 있다(우종필, 2012; 송지준, 2014). 이 때 모든 변수들간 검정하기가 쉽지 않기 때문에 보통 변수 간 상관도가 가장 큰 쌍을 기준으로 검정한다(우종필, 2012).

본 연구에서는 사용한 잠재변수들 간의 판별 타당성 검증한 결과는 [표 4-13]과 같으며, 변수 간 상관이 가장 높은 0.542(감성활용↔LMX)을 선택하여 검정하였다. 두 잠재변수 간의 상관계수를 제곱한 값 0.293(0.542 x 0.542)으로서, 모든 쌍의 상관계수 값이 각 구성 개념의 평균분산추출지수 (AVE)가 크게 나타나 판별 타당성을 확보하였다고 판단하였다.

구성개념	자기감 성이해	타인감 성이해	감성 조절	감성 활용	직무 만족	조직 몰입	자기 효능감	LMX
자기감성이해	0.860							
타인감성이해	0.233	0.752						
감성조절	0.119	0.187	0.789					
감성활용	0.116	0.188	0.308	0.712				
직무만족	0.054	0.047	0.100	0.243	0.771			
조직몰입	0.045	0.042	0.039	0.052	0.228	0.695		

0.542

0.298

0.329

0.462

0.138

0.755

0.207

0.738

0.054 | 0.058 | 0.121 |

0.179

[표 4-13] 판별 타당성 분석 결과

0.195

자기효능감 0.029

0.109

LMX

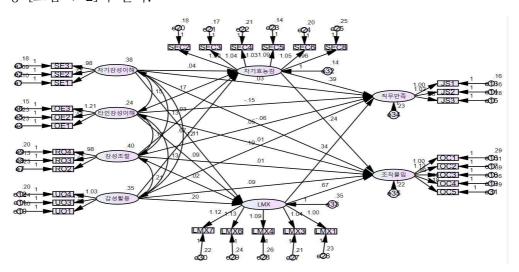
^{*}대각선 값은 AVE 값이고 비대각선 값은 상관계수 값을 나타냄.

4.5 연구모형 분석

측정모형 분석을 통해 최종 선택한 모형을 바탕으로 연구모형을 확정한다. 확정된 잠재변수와 관측변수를 이용하여 구조방정식 분석을 실시하고 연구모 형을 통해 설정한 가설검정을 확인한다.

4.5.1 연구모형 분석

측정 모델의 적합도, 판별 타당성이 모두 확보되었으므로, 연구가설을 검증하기 위하여 연구모형의 적합도를 확인하였다. 본 연구에서 사용한 연구모형 [그림 4-2]과 같다.



[그림 4-2] 연구모형

연구모형의 적합도를 분석한 결과는 [표 4-14]와 같이 x^2 =927.593, df=408, p=0.000, CMIN/DF=2.274, RMR=0.035, GFI=0.898, AGFI=0.876, NFI=0.914, IFI=0.95, TLI=0.943, CFI=0.95, RMSEA=0.05로 적합한 것으로 나타났다.

[표 4-14] 연구모형 적합도 분석 결과

적합도 지수	측정치	판단기준	판단
x² 검정	927.593		
df	408		
p	0.000	0.5 이상	
CMIN/DF	2.274	3 이하	적합
RMR	0.035	.05 이하	적합
GFI	0.898	.9 이상	
AGFI	0.876	.85 이상	적합
NFI	0.914	.9 이상	적합
IFI	0.95	.9 이상	적합
TLI	0.943	.9 이상	적합
CFI	0.95	.9 이상	적합
RMSEA	0.05	.08 이하	적합

4.5.2 연구모형 연구가설 검정

연구모형의 적합도가 적합하여 본 연구의 경로 분석을 통한 가설 검증 결과는 [표 4-15]와 같다.

[표 4-15] 경로 분석을 통한 가설 검정 결과

가설	경로	표준화계 수	비표준 화계수	t값	р	채택 여부
H1-1	자기감성이해→자기효능감	0.041	0.039	0.938	0.348	기각
H1-2	타인감성이해→자기효능감	0.141	0.167	2.801	0.005	채택
H1-3	감성조절→자기효능감	-0.037	-0.034	-0.735	0.462	기각
H1-4	감성활용→자기효능감	0.69	0.675	10.842	***	채택
H2-1	자기감성이해→LMX	0.106	0.107	1.87	0.061	기각
H2-2	타인감성이해→LMX	0.07	0.089	1.099	0.272	기각
H2-3	감성조절→LMX	0.022	0.022	0.354	0.723	기각
H2-4	감성활용→LMX	0.193	0.202	2.94	0.003	채택
H3-1	자기감성이해→직무만족	0.025	0.026	0.513	0.608	기각

H3-2	타인감성이해→직무만족	-0.117	-0.152	-2.081	0.037	채택
H3-3	감성조절→직무만족	0.046	0.047	0.837	0.403	기각
H3-4	감성활용→직무만족	0.179	0.192	2.136	0.033	채택
H4-1	자기감성이해→조직몰입	-0.056	-0.061	-1.242	0.214	기각
H4-2	타인감성이해→조직몰입	0.004	0.005	0.072	0.942	기각
H4-3	감성조절→조직몰입	0.012	0.013	0.231	0.817	기각
H4-4	감성활용→조직몰입	0.078	0.09	1.034	0.301	기각
H5	자기효능감→직무만족	0.357	0.392	4.9	***	채택
H6	자기효능감→조직몰입	0.202	0.235	3.073	0.002	채택
H7	LMX→직무만족	0.333	0.342	7.382	***	채택
H8	LMX→조직몰입	0.613	0.668	12.482	***	채택

^{***}p<0.001

본 연구의 경로 분석을 통한 가설 검증 결과는 첫째, 구성원의 감성지능이 자기효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것이다(가설 H1)에 대한 연구모형에 대 한 분석 결과는 가설 H1-1인 자기감성이해와 자기효능감 간의 표준화 계수 는 0.041(p=0.348), t값=0.938로 통계적인 유의한 영향을 나타내지 않아 기 각한다. 가설 H1-2인 타인감성이해와 자기효능감 간의 표준화 계수는 0.141(p=0.005), t값=2.801로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므로 채택 할 수 있다. 가설 H1-3인 감성조절과 자기효능감 간의 표준화 계수는 -0.037(p=0.462), t값=-0.735로 통계적인 유의한 영향을 나타내지 않아 기각 한다. 가설 H1-4인 감성활용과 자기효능감 간의 표준화 계수는 0.69(p=0.000), t값=10.842로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므로 채택 할 수 있다. 둘째, 구성원의 감성지능이 LMX에 긍정적인 영향을 미칠 것이 다(가설 H2)에 대한 연구모형에 대한 분석 결과는 가설 H2-1인 자기감성이 해와 LMX 간의 표준화 계수는 0.106(p=0.061), t값=1.87로 통계적인 유의 한 영향을 나타내지 않아 기각한다. 가설 H2-2인 타인감성이해와 LMX 간 의 표준화 계수는 0.07(p=0.272), t값=1.099로 통계적인 유의한 영향을 나타 내지 않아 기각한다. 가설 H2-3인 감성조절과 LMX 간의 표준화 계수는

0.022(p=0.723), t값=0.354로 통계적인 유의한 영향을 나타내지 않아 기각한 다. 가설 H2-4인 감성활용과 LMX 간의 표준화 계수는 0.193(p=0.003), t값 =2.94로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므로 채택할 수 있다. 셋째, 구성 원의 감성지능이 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다(가설 H3)에 대한 연구모형에 대한 분석 결과는 가설 H3-1인 자기감성이해와 직무만족 간의 표준화 계수는 0.025(p=0.608), t값=0.513으로 통계적인 유의한 영향을 나타 내지 않아 기각한다. 가설 H3-2인 타인감성이해와 직무만족 간의 표준화 계 수는 -0.117(p=0.037), t값=-2.081로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므 로 채택할 수 있다. 가설 H3-3인 감성조절과 직무만족 간의 표준화 계수는 0.046(p=0.403), t값=0.837로 통계적인 유의한 영향을 나타내지 않아 기각한 다. 가설 H3-4인 감성활용과 직무만족 간의 표준화 계수는 0.179(p=0.033), t값=2.136으로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므로 채택할 수 있다. 넷 째, 구성원의 감성지능이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다(가설 H4) 에 대한 연구모형에 대한 분석 결과는 가설 H4-1인 자기감성이해와 조직몰 입 간의 표준화 계수는 -0.056(p=0.214), t값=-1.242로 나타나고, 가설 H4-2인 타인감성이해와 조직몰입 간의 표준화 계수는 0.004(p=0.942), t값 =0.072로 나타나고, 가설 H4-3인 감성조절과 조직몰입 간의 표준화 계수는 0.012(p=0.817), t값=0.231로 나타나고, 가설 H4-4인 감성활용과 조직몰입 간의 표준화 계수는 0.078(p=0.301), t값=1.034로 가설 H4는 통계적인 유의 한 영향을 나타내지 않아 모두 기각한다. 다섯째, 구성원의 자기효능감이 직 무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다(가설 H5)에 대한 연구모형에 대한 분 석 결과는 표준화 계수는 0.357(p=0.000), t값=4.9로 통계적인 유의한 영향관 계를 나타내므로 채택할 수 있다. 여섯째, 구성원의 자기효능감이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다(가설 H6)에 대한 연구모형에 대한 분석 결과는 표준화 계수는 0.202(p=0.002), t값=3.073로 통계적인 유의한 영향관계를 나 타내므로 채택할 수 있다. 일곱째, 구성원의 LMX가 직무만족에 긍정적인 영 향을 미칠 것이다(가설 H7)에 대한 연구모형에 대한 분석 결과는 표준화 계 수는 0.333(p=0.000), t값=7.382로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므로 채택할 수 있다. 여덟째, 구성원의 LMX가 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠

것이다(가설 H8)에 대한 연구모형에 대한 분석 결과는 표준화 계수는 0.613(p=0.000), t값=12.482로 통계적인 유의한 영향관계를 나타내므로 채택할 수 있다.

4.5.3 매개효과 분석

본 연구에서 매개효과를 통계적으로 검정하기 위하여 AMOS의 부트 스트 래핑 방법(Bootstrapping method)을 이용하여 분석을 실시하였다(우종필, 2012). 구조방정식 모델에서는 총 효과, 직접효과 및 간접효과의 크기(표준화 및 비표준화 계수)에 대하여만 보여주기 때문에 간접효과에 대한 통계적 유의성을 확인하기 위해서는 추가적으로 Bootstrap을 활용해야 한다(최창호, 2018). 매개효과를 검정한 결과는 [표 4-16]와 같다.

경로			직접 효과	p값	간접 효과	p값	총 효과	p값
 타인감성	→	직무만족	-0.117	0.039	0.073	0.135	-0.043	0.478
이해	→	조직몰입	임 0.004 0.958 0.071 0.26	0.265	0.075	0.347		
가서하.Q	→	직무만족	0.179	0.09	0.31	0.004	0.489	0.006
감성활용	→	조직몰입	0.078	0.382	0.257	0.005	0.336	0.009

[표 4-16] 매개효과 분석 결과

첫째, 타인감성이해는 직무만족 간의 경로에서 직접효과(경로계수=-0.117, p=0.039), 간접효과(경로계수=0.073, p=0.135), 총 효과(경로계수=-0.043, p=0.478) 분석 결과, 간접효과는 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다. 타인감성이해는 조직몰입 간의 경로에서 직접효과(경로계수=-0.117, p=0.039), 간접효과(경로계수=0.071, p=0.265), 총 효과(경로계수=0.075, p=0.347) 분석 결과, 간접효과는 통계적으로 유의하지 않는 것으로 나타났다. 이는 감성지능의 하위 요인 타인감성이해는 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것을 확인할 수 있으며, 조직몰입 간에는 직·간접적인 영향이 없는 것으로 확인하였다.

둘째, 감성활용이 직무만족 간의 경로에서 간접효과(경로계수=0.31, p<0.01), 총 효과(경로계수=0.489, p<0.01) 분석 결과, 간접효과는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 감성활용이 조직몰입 간의 경로에서 간접효과(경로계수=0.257, p<0.01), 총 효과(경로계수=0.336, p<0.01) 분석 결과, 간접효과는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이는 감성지능의 하위 요인 감성활용은 직무만족과 조직몰입 간에는 간접적인 영향을 나타내는 것을 확인하였다.

따라서 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족과 조직몰입 간의 관계에서 자기효능감과 LMX의 매개효과는 하위 요인 중에서 감성활용의 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 나타나 매개효과를 확인하였다.

4.5.4 조절 효과 분석

일반적으로 다중 집단 구조방정식 모델을 활용하여 조절 효과를 검토하기 전에 먼저 조절 변수를 평균 이상 그룹(고집단)과 평균 미만 그룹(저집단) 간 의 다중 집단 확인적 요인 분석을 통해 교차 타당성(cross validity)을 검정해 야 하는데, 교차 타당성(Myers et al., 2000; Mullen, 1995)이란 모집단에서 추출된 하나의 표본과 또 다른 표본(즉, 다중 집단 간)의 결과값이 동일한지 를 검정하는 것으로, 교차 타당성 검정을 위해 일반적으로 측정 동일성 (measurement equivalence) 분석이 활용된다. 측정 동일성 분석이란, 비교 그 룹 간 측정 모델이 같은 결과를 보이는지 아닌지를 판단하는 것으로, 비교 그 룹 간 측정도구(즉, 설문항)에 대하여 동일하게 인식하는지를 알아보는 것이 다(최창호, 2018). 비교 그룹 간 측정변수와 잠재변수간의 요인 적재값이 모 두 같다고 가정하는 제약 모델과 제약하지 않은 비제약 모델 간의 x^2 (카이스 케어) 값 변화량과 df(자유도)값의 변화량을 x^2 (카이스케어) 값 분포표 상의 기준값과 비교하여 두 모델 간의 통계적 유의성 검증을 하게 된다(최창호, 2018). 두 모델이 p>0.05로 통계적으로 유의한 차이가 없어야 비교 그룹 간 측정도구에 대하여 동일하게 인식하는 측정 동일성이 확보되는 것이다(최창 호, 2018).

결국, 비교 그룹 간 측정 동일성이 확보된 경우에만 다중 집단 구조방정식 모델을 활용하여 조절 효과를 검정하는 것이 의미가 있게 되는 것이다(최창 호, 2018).

본 연구에서는 먼저, 리더의 감성지능을 평균값을 기준으로 평균 이상 그룹(고집단)과 평균 미만 그룹(저집단)으로 분류한 후, 이 두 그룹의 모든 요인적재값이 같다고 가정하는 제약 모델과 비제약 모델 간의 x^2 (카이스케어) 값 변화량과 df(자유도) 값의 변화량을 x^2 (카이스케어) 값 분포표 상의 기준값과비교하였을 때 두 모델 간의 $p\langle 0.05$ 로 통계적으로 유의한 차이가 있어 측정동일성이 확보되지 않았다. 측정 동일성이 확보되지 않았을 경우에는 다중 집단 경로 분석 또는 다중 집단 구조방정식 모델분석을 통한 조절 효과 검정진행이 무의미하나, 측정 동일성을 저해하는 측정변수를 찾아내기 위해Pairwise parmeter comparision에서 절대값이 1.96보다 큰 설문항을 제거하여 측정 동일성을 확보한 상태에서 다중 집단 경로 분석 및 다중 집단 구조방정식 모델분석을 진행하였다. [표 4-17]와 같이 측정 동일성 검정결과는분포의 차이가 없어 측정 동일성은 확보되었다.

[표 4-17] 측정 동일성 검정결과

모델	x ²	df	р	CMIN/ DF	RMR	GFI	CFI	RMSEA
비제약 모델	1073.17 1	644	0	1.666	0.03	0.875	0.948	0.036
제약 모델	1099.29 6	664	0	1.656	0.031	0.871	0.947	0.036
변화량(△)	26.126	20	0.162					

측정 동일성을 확보하여 다중 집단 구조방정식 모델을 활용하여 리더의 감성지능의 조절 효과를 검정할 수 있었다. 리더의 감성지능에 대하여 평균이상 그룹(고집단)과 평균 미만 그룹(저집단)으로 분류하여 의료기관 구성원의 감성지능과 자기효능감 간의 관계, LMX 간의 관계, 직무만족 간의 관계, 조직몰입 간의 관계에 대한 다중 집단 구조방정식 모델분석을 실시하였으며, 결과는 다음과 [표 4-18]와 같다.

[표 4-18] 조절 효과 분석 결과

	경 <u>·</u>	=				리더의 감성지능 평균 미만 그룹 (저집단)				
-0.1			표준화 계수	C.R.	р	표준화계 수	C.R.	р		
타인감성	→	자기효능감	0.031	0.448	0.654	0.208	2.785	0.005		
이해	→	LMX	0.203	2.222	0.026	0.014	0.137	0.891		
	→	자기효능감	0.765	8.675	***	0.648	6.698	***		
감성활용	→	LMX	0.392	4.471	***	0.037	0.32	0.749		
	→	직무만족	-0.094	-0.747	0.455	0.285	2.151	0.031		

***p<0.001

모델	x²	df	р	CMIN/ DF	RMR	GFI	CFI	RMSEA
비제약 모델	1101.566	648	0	1.7	0.033	0.873	0.945	0.037
제약 모델	1174.89	688	0	1.708	0.054	0.864	0.941	0.037
변화량(△)	73.324	40	0.001					

한편, 다중 집단 구조방정식 모델 분석은 집단 간 경로계수와 요인 부하량이 같다고 제약하는 제약 모델과 제약하지 않는 비제약 모델 간의 분포의 차이가 통계적으로 유의미한지를 알아보기 위해 자유도의 변화량과 x^2 값의변화량을 살펴보면, 자유도는 40, x^2 값은 73.324 만큼 증가하였음을 알 수있다. x^2 값 분포표 상 자유도가 40일 경우, 5% 유의수준(95% 신뢰 수준)에서 모델 간 차이가 있으려면 x^2 값은 55.8 이상이 되어야 하는 것으로 되어있다. 실제 증가한 x^2 값은 73.324으로 기준값인 55.8을 상회하고 있어 두모델 간 차이는 통계적으로 유의미한 것으로 나타났으며, 전체적으로 리더의감성지능의 조절 효과가 있다고 할 수 있다. 첫째, 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 자기효능감 간에 미치는 영향 관계를 리더의 감성지능이 조절할 것이다(가설 H13)에 대한 분석 결과 타인감성이해에서 리더의 감성지능평균 미만 그룹(저집단)에서 표준화된 경로 계수가 0.208로 통계적 유의미하게 나타나 조절효과가 있다. 감성활용에서는 고집단과 저집단 모두 통계적 유의미하게 나타나 고집단의 표준화된 경로 계수가 0.765로 나타났으며 저집단에서는 0.648로 고집단이 강하고 할 수 있다. 가설 H13은 부분조절 효과가

나타났다. 둘째, 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 LMX 간에 미치는 영향 관계를 리더의 감성지능이 조절할 것이다(가설 H14)에 대한 분석 결과 타인감성이해와 감성활용에서 리더의 감성지능 평균 이상 그룹(고집단)에서만 통계적 유의미하게 나타났으며, 표준화 경로 계수는 타인감성이해는 0.203, 감성활용은 0.392로 조절 효과가 있다. 가설 H14는 부분조절효과가 나타났다. 셋째, 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족 간에 미치는 영향 관계를 리더의 감성지능이 조절할 것이다(가설 H15)에 대한 분석 결과 감성활용만 리더의 감성지능 평균 미만 그룹(저집단)에서 표준화 경로 계수 0.285로 통계적 유의미하게 나타나 조절 효과가 있다. 가설 H15는 부분조절효과가 나타났다. 넷째, 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입 간에 미치는 영향 관계를 리더의 감성지능이 조절할 것이다(가설 H16)에서는 조절 효과가 없었다. 가설 H16은 기각되었다.

4.5.5 연구가설 검정결과 요약

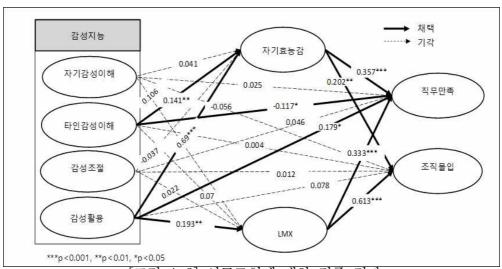
본 연구에 대한 가설 검증에 대한 결과를 요약하면 [표 4-19]과 같다.

[표 4-19] 가설 검증에 대한 결과

구분	가설	채택여부
H1	의료기관 구성원의 감성지능이 자기효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	부분채택
H1-1	자기감성이해는 자기효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-2	타인감성이해는 자기효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
H1-3	감성조절은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각
H1-4	감성활용은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	의료기관 구성원의 감성지능이 LMX에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	부분채택
H2-1	자기감성이해는 LMX에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각
H2-2	타인감성이해는 LMX에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각
H2-3	감성조절은 LMX에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	기각
H2-4	감성활용은 LMX에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
Н3	의료기관 구성원의 감성지능이 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.	부분채택

H3-1 자기감성이해는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H3-2 타인감성이해는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H3-3 감성조절은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H3-4 감성활용은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H4 의료기관 구성원의 감성지능이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-1 자기감성이해는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-2 타인감성이해는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-3 감성조절은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-4 감성활용은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H5 의료기관 구성원의 자기효능감은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H6 의료기관 구성원의 자기효능감은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H7 의료기관 구성원의 자기효능감은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H8 의료기관 구성원의 지각하는 감성지능이 직무만족에 미최는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 H9 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 H10 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 보보기
H3-3 감성조절은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H3-4 감성활용은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H4 의료기관 구성원의 감성지능이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-1 자기감성이해는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-2 타인감성이해는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-3 감성조절은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-4 감성활용은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H5 의료기관 구성원의 자기효능감은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H6 의료기관 구성원의 자기효능감은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H7 의료기관 구성원의 LMX는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H8 의료기관 구성원의 LMX는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. #분채 H9 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 H10 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 H10 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 지모마조에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채
H3-4 감성활용은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H4 의료기관 구성원의 감성지능이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-1 자기감성이해는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-2 타인감성이해는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-3 감성조절은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-4 감성활용은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H5 의료기관 구성원의 자기효능감은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H6 의료기관 구성원의 자기효능감은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H7 의료기관 구성원의 LMX는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H8 의료기관 구성원의 LMX는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. #변 H9 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 H10 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 이로기과 구성원이 지각하는 가성지능이 지무마조에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채
H4의료기관 구성원의 감성지능이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.기각H4-1자기감성이해는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.기각H4-2타인감성이해는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.기각H4-3감성조절은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.기각H4-4감성활용은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.기각H5의료기관 구성원의 자기효능감은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.채택H6의료기관 구성원의 자기효능감은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.채택H7의료기관 구성원의 LMX는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.채택H8의료기관 구성원의 LMX는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.채택H9의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다.부분채H10의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직물입에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다.부분채H10의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직물입에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다.부분채
H4 미칠 것이다. 기각 H4-1 자기감성이해는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-2 타인감성이해는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-3 감성조절은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-4 감성활용은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H5 의료기관 구성원의 자기효능감은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H6 의료기관 구성원의 자기효능감은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H7 의료기관 구성원의 LMX는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H8 의료기관 구성원의 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 H9 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 H10 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직물입에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 이로기관 구성원이 지각하는 가성지능이 지문마족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 이로기관 구성위이 지각하는 가성지능이 지문마존에 미치는
H4-2타인감성이해는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.기각H4-3감성조절은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.기각H4-4감성활용은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.기각H5의료기관 구성원의 자기효능감은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.채택H6의료기관 구성원의 자기효능감은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.채택H7의료기관 구성원의 LMX는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.채택H8의료기관 구성원의 LMX는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.채택H9의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다.부분채H10의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다.부분채O리기관 구성원이 지각하는 가성지능이 지급하고 기계를 가기효능감이 매개할 것이다.부분채
H4-3 감성조절은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H4-4 감성활용은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H5 의료기관 구성원의 자기효능감은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H6 의료기관 구성원의 자기효능감은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H7 의료기관 구성원의 LMX는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H8 의료기관 구성원의 LMX는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H9 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 H10 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 이로기과 구성원이 지각하는 가성지는이 지무마족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채
H4-4 감성활용은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 기각 H5 의료기관 구성원의 자기효능감은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H6 의료기관 구성원의 자기효능감은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H7 의료기관 구성원의 LMX는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H8 의료기관 구성원의 LMX는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H9 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 H10 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 이로기관 구성원이 지각하는 가성지는이 지무마족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채
H5 의료기관 구성원의 자기효능감은 직무만족에 긍정적인 영향을 지킬 것이다. H6 의료기관 구성원의 자기효능감은 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. H7 의료기관 구성원의 LMX는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. H8 의료기관 구성원의 LMX는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. H9 의료기관 구성원의 LMX는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 채택 경이다. H9 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. H10 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다.
H10
H6 미칠 것이다. 채택 H7 의료기관 구성원의 LMX는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H8 의료기관 구성원의 LMX는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H9 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 H10 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채
H7 것이다. 채택 H8 의료기관 구성원의 LMX는 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 채택 H9 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 H10 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 이로기관 구성원이 지각하는 감성지능이 지므마족에 미치는 이로기관 구성원이 지각하는 가성지는이 지므마족에 미치는
H8 것이다. 개벽 H9 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 H10 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채
H9 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. H10 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 부분채 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 의로기과 구석위이 지각하는 가석지는이 지무마족에 미치는
H10 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다. 무문재
의료기관 구성워이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는
H11 역량 관계를 LMX가 매개할 것이다. 부분채
H12 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입에 미치는 부분채 영향 관계를 LMX가 매개할 것이다.
H13 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 자기효능감 간에 미 치는 영향 관계를 리더의 감성지능이 조절할 것이다. 부분채
H14 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 LMX 간에 미치는 부분채 영향 관계를 리더의 감성지능이 조절할 것이다.
H15 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족 간에 미치 부분채 는 영향 관계를 리더의 감성지능이 조절할 것이다.
H16 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 조직몰입 간에 미치는 영향 관계를 리더의 감성지능이 조절할 것이다.

연구모형에 대한 평가와 연구가설을 검증하기 위하여 실시한 연구모형에 대한 검증 결과는 [그림 4-3]과 같다.



[그림 4-3] 연구모형에 대한 검증 결과

연구모형에 대한 검증 결과는 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능의 하위 요인에 따라 다르게 나타났다. 첫째, 자기감성이해와 감성조절은 모든 변수에 영향을 미치지 못하는 것으로 확인되었고, 타인감성이해는 직무만족, 자기효능감에 직접적인 영향을 미치는 것으로 확인되었고, 감성활용은 자기효능감, LMX, 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 감성지능하위 요인 중 감성활용에서 자기효능감에 미치는 영향력이 높게 나타나는 것을 확인하였다.

둘째, 구성원의 자기효능감과 직무만족, 조직몰입 간의 관계에서는 직접적 인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 자기효능감이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향력은 자기효능감이 높았을 때 직무만족이 더 높게 나타나는 것을 확인하였다.

셋째, LMX와 직무만족, 조직몰입 간의 관계에서도 자기효능감과 같은 결과를 확인하였다. LMX가 높으면 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향력은 조직몰입이 더 높게 나타나는 것을 확인하였다.

넷째, 자기효능감의 매개효과 검증에서는 감성활용에서만 직무만족과 조직 몰입 간에는 간접적인 영향을 나타내는 것을 확인하였다.

본 연구에서 구성원의 감성지능과 종속변수(자기효능감, LMX, 직무만족,

조직몰입) 간에 미치는 영향 관계에서 리더의 감성지능의 조절 효과는 감성지능의 하위 요인 타인감성이해에서는 자기효능감과 LMX에서 부분조절 효과가 있었고, 감성활용에서는 자기효능감, LMX, 직무만족에 부분조절 효과가 있었다.

4.6 의료기관별 연구모형 분석

의료기관 구성원의 의료기관별 연구모형의 적합도를 분석한 결과는 [표 4-20]과 같이 나타났다. 첫째, 병원 구성원들은 x² =451.517, df=249, p=0.000, CMIN/DF=1.813, RMR=0.037, GFI=0.882, AGFI=0.845, NFI=0.894, IFI=0.95, TLI=0.939, CFI=0.949, RMSEA=0.057으로 적합도 지수가 나타났다. 둘째, 종합병원 구성원들은 x² =406.083, df=226, p=0.000, CMIN/DF=1.797, RMR=0.036, GFI=0.888, AGFI=0.852, NFI=0.901, IFI=0.954, TLI=0.942, CFI=0.953, RMSEA=0.056으로 적합도 지수가 나타났다. 의료기관별로 살펴보면 병원 구성원들은 GFI, AGFI, NFI는 적합도 지수를 약간은 충족하지 못하고, 그 외 적합도 지수가 기준을 충족하는 것으로 측정모형 변수들의 인과관계를 설명하기에 적합하다고 할 수 있다, 종합병원 구성원들은 GFI에서만 적합도 지수를 약간은 충족하지 못하고, 그 외 적합도 지수가 기준을 충족하기 못하고, 그 외 적합도 지수가 기준을 충족하기 못하고, 그 외 적합도 지수가 기준을 충족하는 것으로 측정모형 변수들의 인과관계를 설명하기에 적합하다고 할 수 있다.

[표 4-20] 연구모형 적합도 분석 결과(의료기관별)

적합도 지수	측정치	판단	측정치	판단	판단 기준	
분류	병	원	종합			
N	2.5	52	25	259		
x² 검정	451.517		406.083			
df	249		226			
p	0.000		0.000		0.5 이상	
CMIN/DF	1.813	적합	1.797	적합	3 이하	
RMR	0.037	적합	0.036	적합	.05 이하	
GFI	0.882		0.888		.9 이상	
AGFI	0.845		0.852	적합	.85 이상	
NFI	0.894		0.901	적합	.9 이상	
IFI	0.95	적합	0.954	적합	.9 이상	
TLI	0.939	적합	0.942	적합	.9 이상	
CFI	0.949	적합	0.953	적합	.9 이상	
RMSEA	0.057	적합	0.056	적합	.08 이하	

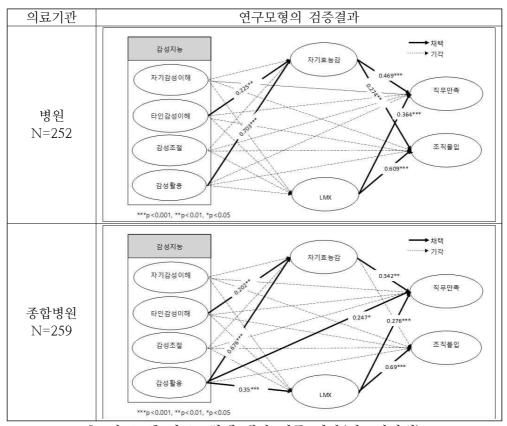
의료기관별로 경로 분석을 통한 가설 검증 결과 요약은 [표 4-21]과 같으며, 연구모형에 따라 설정한 가설들의 실증분석 결과를 확인할 수 있다.

[표 4-21] 경로 분석을 통한 가설 검정 결과 요약(의료기관별)

		채택여부			
가설	경로	병원 (252)	종합병원 (259)		
H1-1	자기감성이해→자기효능감	기각	기간		
H1-2	타인감성이해→자기효능감	채택	채택		
H1-3	감성조절→자기효능감	기각	기간		
H1-4	감성활용→자기효능감	채택	채택		
H2-1	자기감성이해→LMX	기각	기간		
H2-2	타인감성이해→LMX	기각	기간		
H2-3	감성조절→LMX	기각	기간		
H2-4	감성활용→LMX	기각	채택		
H3-1	자기감성이해→직무만족	기각	기간		
H3-2	타인감성이해→직무만족	기각	기간		
H3-3	감성조절→직무만족	기각	기간		
H3-4	감성활용→직무만족	기각	채택		
H4-1	자기감성이해→조직몰입	기각	기간		
H4-2	타인감성이해→조직몰입	기각	기간		
H4-3	감성조절→조직몰입	기각	기간		
H4-4	감성활용→조직몰입	기각	기간		
H5	자기효능감→직무만족	채택	채택		
H6	자기효능감→조직몰입	채택	기간		
H7	LMX→직무만족	채택	채택		
H8	LMX→조직몰입	채택	채택		

의료기관 구성원의 의료기관별 연구모형에 대한 평가와 연구가설을 검증하기 위하여 실시한 연구모형에 대한 검증 결과는 [그림 4-4]와 같다. 의료기관별로 구성원들이 지각하는 감성지능에 대한 연구결과는 병원의 규모와 근

무환경이나 조직의 문화 및 목적 등 따라 다르게 나타나는 것을 확인할 수 있었다.



[그림 4-4] 연구모형에 대한 검증 결과(의료기관별)

첫째, 감성지능이 자기효능감에 미치는 영향 관계에서 자기감성이해와 감성조절은 병원과 종합병원 구성원들 모두 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 타인감성이해는 병원과 종합병원 모두가 자기효능감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감성활용은 병원과 종합병원 구성원들 모두 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감성지능 하위 요인 중에서 감성활용은 자기효능감에 미치는 영향력이 높게 나타나는 것을 확인하였다.

둘째, 감성지능이 LMX에 미치는 영향 관계에서는 종합병원 구성원들이 유일하게 감성활용에서만 LMX에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계에서는 종합병원 구성원들

이 유일하게 감성활용에서만 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 관계에서는 감성지능 하위 요인 모두 병원과 종합병원 구성원들은 조직몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나 타났다.

다섯째, 구성원의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향 관계에서 병원과 종합병원 구성원들은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 구성원의 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향 관계에서는 병원 구성원들은 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 종합병원 구성원들 은 조직몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 병원 구성원들은 자기효 능감이 높았을 때에는 직무만족에 영향력이 높게 나타나는 것을 확인하였다.

일곱째, 구성원의 LMX가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 관계에서는 병원과 종합병원 구성원들 모두가 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. LMX가 높으면 직무만족보다는 조직몰입에 미치는 영향력이 더 높게 나타났다.

4.7 근무부서별 연구모형 분석

의료기관 구성원의 근무부서별 연구모형의 적합도를 분석한 결과는 [표 4-22]와 같이 나타났다. 첫째, 행정관리부서는 x^2 =256.183, df=183, p=0.000, CMIN/DF=1.4, RMR=0.037, GFI=0.859, AGFI=0.806, NFI=0.885, IFI=0.964, TLI=0.954, CFI=0.963, RMSEA=0.055로 적합도 지수가 나타났다. 둘째, 간호부서는 x^2 =377.356, df=204, p=0.000, CMIN/DF=1.85, RMR=0.031, GFI=0.898, AGFI=0.861, NFI=0.901, IFI=0.952, TLI=0.94, CFI=0.951, RMSEA=0.056으로 적합도 지수가 나타났다. 셋째, 진료지원부서는 x^2 =254.341, df=163, p=0.000, CMIN/DF=1.56, RMR=0.047, GFI=0.841, AGFI=0.775, NFI=0.849, IFI=0.94, TLI=0.92, CFI=0.938, RMSEA=0.071로 적합도 지수가 나타났다.

[표 4-22] 연구모형 적합도 분석 결과(근무부서별)

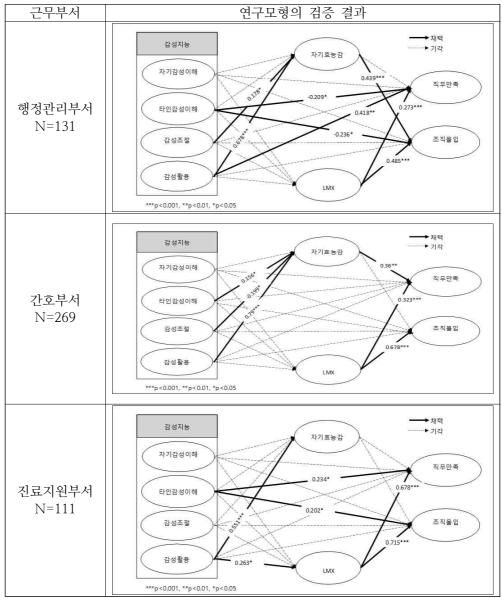
적합도 지수	측정치	판단	측정치	판단	측정치	판단	판단 기준
근무부서별	행정관	리부서	간호	부서	진료지	원부서	
N	131		269		111		
x² 검정	256.183		377.356		254.341		
df	183		204		163		
р	0.000		0.000		0.000		0.5 이상
CMIN/DF	1.4	적합	1.85	적합	1.56	적합	3 이하
RMR	0.037	적합	0.031	적합	0.047	적합	.05 이하
GFI	0.859		0.898		0.841		.9 이상
AGFI	0.806		0.861	적합	0.775		.85 이상
NFI	0.885		0.901	적합	0.849		.9 이상
IFI	0.964	적합	0.952	적합	0.94	적합	.9 이상
TLI	0.954	적합	0.94	적합	0.92	적합	.9 이상
CFI	0.963	적합	0.951	적합	0.938	적합	.9 이상
RMSEA	0.055	적합	0.056	적합	0.071	적합	.08 이하

의료기관 구성원의 근무부서별로 경로 분석을 통한 가설 검증 결과 요약은 [표 4-23]과 같으며, 연구모형에 따라 설정한 가설들의 실증분석 결과를 확인할 수 있다.

[표 4-23] 경로 분석을 통한 가설 검정 결과 요약(근무부서별)

		채택여부			
가설	경로	행정관리	간호	진료지원	
		부서(131)	부서(269)	부서(111)	
H1-1	자기감성이해→자기효능감	기각	기각	기각	
H1-2	타인감성이해→자기효능감	기각	채택	기각	
H1-3	감성조절→자기효능감	채택	채택	기각	
H1-4	감성활용→자기효능감	채택	채택	채택	
H2-1	자기감성이해→LMX	기각	기각	기각	
H2-2	타인감성이해→LMX	기각	기각	기각	
H2-3	감성조절→LMX	기각	기각	기각	
H2-4	감성활용→LMX	기각	기각	채택	
H3-1	자기감성이해→직무만족	기각	기각	기각	
H3-2	타인감성이해→직무만족	채택	기각	채택	
H3-3	감성조절→직무만족	기각	기각	기각	
H3-4	감성활용→직무만족	채택	기각	기각	
H4-1	자기감성이해→조직몰입	기각	기각	기각	
H4-2	타인감성이해→조직몰입	채택	기각	채택	
H4-3	감성조절→조직몰입	기각	기각	기각	
H4-4	감성활 용→ 조직몰입	기각	기각	기각	
H5	자기효능감→직무만족	기각	채택	기각	
H6	자기효능감→조직몰입	채택	기각	기각	
H7	LMX→직무만족	채택	채택	채택	
H8	LMX→조직몰입	채택	채택	채택	

의료기관 구성원의 근무부서별로 구분하여 연구모형에 대한 평가와 연구가설을 검증하기 위하여 실시한 연구모형에 대한 검증 결과는 [그림 4-5]와 같다. 구성원의 근무부서는 행정관리부서, 간호부서, 진료지원부서를 중심으로 나타난 결과는 의료기간의 특성과 구성원의 자격 및 직무의 범위 등 다양한 원인에 의해 나타났다.



[그림 4-5] 연구모형에 대한 검증 결과(근무부서별)

첫째, 구성원의 감성지능이 자기효능감에 미치는 영향 관계에서 자기감성이하는 3개 부서 모두가 자기효능감에 영향을 미치지 않는 것으로 확인하였다. 타인감성이해는 간호부서에서만 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 행정관리부서와 진료지원부서에서는 자기효능감에 영향을미치지 않는 것으로 나타났다. 감성조절은 행정관리부서와 간호부서는 자기효

능감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 진료지원부서는 자기효능 감에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 감성활용은 3개 부서가 모두 자기 효능감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 감성활용이 자기효능감 에 미치는 설명력은 간호부서, 행정관리부서, 진료지원부서 순으로 미치는 영 향력이 높게 나타나는 것을 확인하였다.

둘째, 구성원의 감성지능이 LMX에 미치는 영향 관계에서는 유일하게 감성활용에서 진료지원부서만 LMX에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 구성원의 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계에서 자기감성이 해과 감성조절에서는 모든 부서에서 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 확인하였고, 타인감성이해는 행정관리부서와 진료지원부서에서 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 간호부서는 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

넷째, 구성원의 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 관계에서는 자기감성이해, 감성조절, 감성활용에서는 모든 부서에서 조직몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 타인감성이해는 행정관리부서와 진료지원부서에서 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 간호부서는 조직몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

다섯째, 구성원의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향 관계에서는 간호 부서에서만 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 직무만족 에 미치는 영향력은 높지 않게 나타나는 것으로 확인하였다.

여섯째, 구성원의 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향 관계에서는 행정 관리부서에서만 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 조직 몰입에 미치는 영향력은 높지 않게 나타나는 것으로 확인하였다.

일곱째, 구성원의 LMX가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 관계에서는 부서 모두가 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 공통적으로 LMX가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향력은 조직몰입에서 높게 나타났으며, 진료지원부서에서 가장 높게 나타나는 것을 확인하였다.

Ⅴ. 결 론

5.1 연구 결과

본 연구는 최근 조직에서의 인간관계가 이성적 요인보다는 감성적 요인에 의해 영향을 많이 받는다는 연구들로 인하여 감성지능의 중요성이 날로 커지고 있는 가운데 의료기관 구성원의 감성지능이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 관계를 확인함을 목적으로 진행되었다. 의료기관 구성원을 대상으로 감성지능에 대한 연구는 간호사를 중심으로 연구는 있었으나, 의료기관 구성원을 대상으로 이루어진 연구는 부족한 실정이었다. 따라서 최근 연구가 진행된 다양한 분야에서 연구된 감성지능에 대하여 선행연구를 바탕으로 급변하는 의료 환경에서의 구성원들의 감성지능은 어떤 영향 관계가 있는지 의료기관 구성원을 대상으로 실증연구를 통해 확인하였다.

첫째, 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 관계를 전체적으로 확인하였다.

둘째, 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 관계를 의료기관별로 확인하였다.

셋째, 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 관계를 근무부서별로 확인하였다.

본 연구는 경기지역 의료기관 4곳에서 550명의 구성원들을 대상으로 설문조사를 진행되었으며, 자료수집은 2021년 4월 15일부터 5월 16일까지 진행되어 530부를 회수하여 부적절한 설문을 제외한 511부를 실증분석에 활용하였다. 자료 분석은 SPSS 22.0과 AMOS 22.0을 이용하여 분석하였다.

의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향 관계에 대한 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 구성원의 감성지능이 자기효능감에 긍정적인 영향을 부분적으로 미치는 것으로 확인하였다. 감성지능의 하위 요인별로 살펴보면 자기감성이해와 감성조절은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치지 않았고, 타인감성이해와 감

성활용은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 선행연구와는 다른 부분으로 해석할 수 있다. 의료기관의 특성상 상호 의존성이 높으면서 다양한 직종의 구성원들이 공존하고 의료인과 환자 간의관계에 있어 상호 협력적이어야 하는 데서 비롯된다. 이는 의료기관 구성원들은 자기감성이해와 감성조절이 자기효능감에 영향을 미치지 못하는 것은 개인이 수행해야 하는 업무절차 또는 환자 케어를 하기 위한 활동에는 자신감이 부족하여 나타난 결과라고 할 수 있다. 이와 반대로 타인감성이해와 감성활용이 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치는 것은 진료과정에 있어서 구성원들은 의료서비스를 제공하게 되고 고객의 만족도에 대한 반응을 보게 됨으로써 타인의 감정을 정확하게 인지하여야 하고 의사소통을 잘하는 것이 좋은결과를 가져다주기 때문이라고 할 수 있다.

둘째, 구성원의 감성지능이 LMX(리더-구성원의 교환 관계)에 긍정적인 영향을 부분적으로 미치는 것으로 확인하였다. 감성지능의 하위 요인 중 감성 활용이 LMX에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기감성이해와 타인감성이해, 감성조절은 LMX에 영향을 미치지 않는 것으로 확인하였다. 의료기관 조직은 리더에 의한 일반적 권위와 의료진에 의한 전문적 권위가 공존하기 때문에 조직문화가 매우 경직되어 있고 보수적이다. 이는 수직적인 의사소통과 폐쇄적인 문화인데도 불구하고 감성활용이 높은 구성원은 리더와 갈등 해소 및 신뢰관계가 형성되었다고 할 수 있다.

셋째, 구성원의 감성지능이 직무만족에 긍정적인 영향을 부분적으로 미치는 것으로 나타났다. 타인감성이해와 감성활용은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 자기감성이해와 감성조절은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치지 않는 것으로 확인하였다. 이는 의료기관 구성원들은 서비스를 중심으로 고객과 접점에서 근무환경에 노출되어 환자 응대 및 내부 구성원과의 상호협조하에 부담감을 가지고 근무하고 있는 특성이 반영된 결과로 보인다. 병원은 고객이 아픈 상태에서 방문을 하게 되며 고객이 진료를 받고 귀가할 때까지 전 과정에서 친절을 원칙으로 적용하고 있다. 그래서 자신의 감정을 이해하는 능력보다는 우선 고객의 입장을 더 많이 생각해야 하는 상황이항상 자신에게 익숙하기에 타인감성이해가 더 강하게 작용하였음을 알 수 있

다.

넷째, 구성원의 감성지능이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는지 확인한 결과는 감성지능의 하위 요인 4개 모두 조직몰입에는 미치지 않는 것으로 확인하였다. 이는 표본의 특성으로 살펴보면 응답자의 대부분 의료기관에서 근무를 목적으로 보건의료직으로 전문 면허 및 자격을 취득하여 전문가로서 조직에 남아서 충성해야 된다는 조직몰입도가 높지 않은 것으로 확인할 수 있었다. 따라서 감성지능의 긍정적인 영향을 받지 않은 것으로 유추해 본다. 특히 의료기관들의 높은 이직률의 원인이 되기도 하는 근본적인 문제라고 보인다.

다섯째, 구성원의 자기효능감은 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 의료기관 구성원은 비교적 문제의 상황을 정확하게 판단하고 적절하게 조치를 취할 수 있는 능력을 가지고 있고 그로 인하여 자신이 맡고 있는 전문분야에 있어서는 직무만족도와 조직몰입이 높게 나타나는 것을 확인하였다.

여섯째, 구성원의 LMX는 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 이는 의료기관 구성원들은 리더-구성원 간에 교환 관계가 형성되어 리더를 신뢰하고 리더와 더 깊은 관계를 맺게 될 것이다. 따라서 구성원의 직무만족도는 좋아질 것이라 해석되며, 구성원에 따라 다르게 발전할 수 있다는 것을 의미한다. LMX의 질이 높을수록 조직에 강한 소속감을 갖게 되고 긍정적인 사고로 계속 근무하길 원하는 것을 알 수 있다.

본 연구에서 구성원의 감성지능과 직무만족과 조직몰입 간의 매개효과는 하위 요인 중에서 감성활용의 간접효과가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이는 감성지능의 하위 요인 감성활용은 직무만족에는 직·간접적인 영향을 나타내며, 조직몰입에는 간접적인 영향을 나타내는 것을 확인하였다.

본 연구에서 구성원의 감성지능과 종속변수(자기효능감, LMX, 직무만족, 조직몰입) 간에 미치는 영향 관계에서 리더의 감성지능의 조절 효과는 감성지능의 하위 요인 타인감성이해에서는 자기효능감과 LMX에서 부분조절 효과가 있었고, 감성활용에서는 자기효능감, LMX, 직무만족에 부분조절 효과가 있었다.

5.1.1 연구 결과(의료기관별) 요약

의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대하여 의료기관별로 분석한 결과이다. 의료기관은 병원과 종합병원을 대상으로 실증 검증을 통하여 구조적 모형 분석을 하였다. 의료기관별로 구성 원들이 지각하는 감성지능에 대한 연구결과는 병원의 규모와 근무환경이나 구성원 간의 소통에 따라 다르게 나타나는 것을 확인할 수 있었다. 의료기관 구성원의 감성지능의 하위 요인별로 구분하여 경로 분석을 통한 결과를 의료 기관별로 요약하였다.

본 연구에서 의료기관 분류는 '병원'과 '종합병원'으로 구분하였다. 병원의결과를 요약하면 감성지능의 하위 요인 중 타인감성이해, 감성활용에서 자기효능감에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자기효능감과 LMX에서도 직무만족, 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 종합병원의 결과를 요약하면 감성지능의 하위 요인 중 타인감성이해에서 자기효능감에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감성활용에서는 자기효능감과 LMX, 직무만족에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 자기효능감은 직무만족에만 영향을 미치는 것으로 나타났고, LMX는 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

5.1.2 연구 결과(근무부서별) 요약

의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대하여 근무부서별로 분석한 결과이다. 의료기관의 주요 부서를 중심 으로 실증 검증을 통하여 구조적 모형 분석을 하였다. 구성원의 근무부서는 행정관리부서, 간호부서, 진료지원부서를 중심으로 나타난 결과는 의료기간의 특성과 구성원의 자격 및 직무의 범위 등 다양한 원인에 의해 나타났다. 의료 기관 구성원의 감성지능의 하위 요인별로 구분하여 경로 분석을 통한 결과를 근무부서별로 요약하였다. 행정관리부서는 감성지능의 하위 요인 중 타인감성 이해, 감성조절, 감성활용에서 자기효능감, 직무만족, 조직몰입에 직접적인 영 향을 미치는 것으로 나타났고, 자기효능감과 LMX에서도 직무만족, 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 간호부서는 감성지능의 하위 요인 중타인감성이해, 감성조절, 감성활용에서 자기효능감에만 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 자기효능감에서는 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, LMX에서는 직무만족, 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 확인하였다. 진료지원부서는 감성지능의 하위 요인 중 타인감성이해, 감성활용에서는 자기효능감, LMX, 직무만족, 조직몰입에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, LMX에서만 직무만족, 조직몰입에 역향을 미치는 것으로 확인하였다.

기존의 선행연구에서 연구결과는 대부분 감성지능이 직무만족, 조직몰입에 직접적인 영향을 미치는 것으로 확인되었으나, 본 연구에서는 이와 상반된 연구결과가 도출되어 기존 연구에 도출되지 않은 결과가 나타났다. 또한 의료기관 구성원을 대상으로 연구된 논문도 미흡한 실정이다. 본 연구에는 의료기관 구성원의 의료기관별 분석과 근무부서별 분석이 이루어졌으며, 연구결과는 중소병원 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능에 대한 실증분석으로 의미 있는 결과이다. 향후 의료기관 구성원들의 감성지능에 대한 중요한 자료로 활용가치가 있을 것이다.

5.2 연구의 시사점

본 연구결과를 토대로 의료기관 구성원의 감성지능 향상을 위하여 자기효 능감을 높이고, LMX의 질 향상을 통해 직무만족과 조직몰입을 위한 유용한 시사점을 도출하고자 한다.

5.2.1 이론적 시사점

첫째, 감성지능은 자신의 한계와 가능성을 객관적으로 판단해 자신의 감정을 잘 다스리고 상대방을 진심으로 이해하는 능력이다. 감성지능은 개발 가능한 역량이기 때문에 지속적인 노력으로 대응이 필요하다. 본 연구에서는 의료기관 구성원들이 거의 대부분 자기감성이해에 대하여 유의한 영향을 미치지못하는 것으로 나타났다. 이는 구성원들이 자신감 저하 등 구성원 간에 상호신뢰와 존중이 매우 미흡하다는 것을 알 수 있다. 최근 조직 구성원들이 다원화되고 개인 가치관도 많이 변화되면서 구성원의 감정을 이해하는 노력이 필요하다고 보인다. 따라서 구성원의 감성을 이해하고, 고충을 공감하고 세심한배려가 매우 중요하며, 그것이 구성원에게 자신감을 심어주는 밑거름으로 작용할 수 있을 것이다.

둘째, 감성지능은 감정을 조절하는 능력을 포함하고 있다고 보고 있으며, 부정적인 감성 상태에서도 자신의 감정을 긍정적으로 전환, 조절하고 유지하 려고 노력하면 그 결과는 기대 이상의 효과를 확인할 수 있을 것이다. 의료기 관 구성원들은 고객과의 접점에서 스트레스를 많이 받고 있다. 자신의 감성을 이해하고 통제하기 위해서는 갈등관리 또는 마음 다스리기 등 다양한 감성을 높이기 위한 프로그램이 도입되어 구성원들의 직무 스트레스를 해소할 수 있 는 통로가 필요하다. 감성지능이 향상되면 내부적으로 원활한 소통과 외부적 으로는 고객만족도가 높아질 것이고 그로 인한 조직성과에도 유의미한 결과 가 도출될 것이다.

셋째, 감성지능에서 자기 동기부여나 목표의식이 뛰어나거나 감성활용을 효율적으로 활용하는 구성원일수록 어떤 어려운 상황에서도 자신감과 성취감 을 갖게 되며 어떠한 일이든지 해낼 수 있다는 자기효능감에 긍정적인 영향을 나타내는 것을 알 수 있다. 따라서 구성원들의 자기효능감을 높이기 위한 방안으로 구성원들의 직무를 수행하는 과정에 필요한 지식과 전문성 향상을 위해 지속적인 교육의 기회를 제공하여야 할 필요성이 있다. 타인의 격려나 칭찬 등은 자기효능감을 높일 수 있다. 구성원 간에 타인의 노력에 대한 긍정적인 평가를 해 주고, 다양한 성공 사례를 통하여 성공 경험을 할 수 있도록기회를 제공하므로 조직몰입도도 증가할 것이다.

넷째, 구성원들 간의 원활한 의사소통과 상호 간의 물리적, 심리적 보상 등의 소통은 그 조직의 성패를 좌우할 만큼 중요하다는 것을 의미한다. 따라서 LMX(리더-구성원 교환 관계)의 질 향상을 할 수 있도록 각 업무의 중간리더들을 대상으로 한 역량강화 및 리더십 교육 프로그램을 도입하고, 리더와구성원 간의 교환 관계를 높일 수 있는 참여위주의 교육 프로그램을 개발할필요가 있다. 감성지능은 교육 및 훈련을 통하여 향상될 수 있다는 선행연구처럼 의료기관 조직의 실정은 병원 사내교육과는 별도로 직종별 보수교육을통해 각 전문분야에 대한 지속적인 교육은 이루어지고 있으나 조직 내에서부서 및 구성원 간에 효율적인 교환 관계를 높이기 위한 교육은 매우 미흡한실정이다. 따라서 의료기관 내 자체에서 부서 및 구성원 간의 효율적인 교환관계를 높이기 위한 교육적인 교환관계를 높이기 위한 교육적인 교환관계를 높이기 위한 교육적인 교환관계를 높이기 위한 교육적인 교환관계를 높이기 위한 교육체계의 수립과 운영이 절실히 필요하다고 할 수 있다.

5.2.2 실무적 시사점

의료기관 구성원들의 감성지능이 향상되려면 제도적 방안이 필요하다. 구성원들의 자신감 회복, 신뢰관계 형성, 중간 리더들과 소통, 효율적인 교육체계 수립 등 다양한 프로그램 운영과 피드백 과정이 지속적인 선순환 구조로 진행되어야 한다.

첫째, 의료기관별로 감성지능이 향상되기 위한 활용 방안에 대하여 도출하였다. 병원은 근무환경이 열악하고 규모가 작으며 인력 및 자원 부족으로 항상 여러 가지 문제에 봉착해 있다. 구성원들의 보이지 않는 습관적 행동들을

하나씩 고쳐 나가는 캠페인도 매우 중요한 요인으로, 묵인하고 지나갔던 행동 및 감정에 대해서 적극적인 주장을 펼칠 수 있는 장을 마련하는 것이다. 병원 규칙이나 원칙들이 그때그때 명령에만 따라야 하는 상황이 계속되기 때문에 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용 등의 영향력이 낮은 이유이다. 구성원들의 감성지능을 향상하기 위한 사고 훈련과 지속 가능한 프로그램 등을 개발하여 병원 조직의 실무에 활용한다면 직무만족을 통한 조직에 머물고 싶은 욕구가 강하게 적용될 것이다. 또한 병원에서 인력 수급에 어려움을 겪고 있어 병원 내 다양한 갈등으로 인해 이직률이 높아지고 조직의 성과를 기대하기 힘든 시기에 조직 구성원들의 감성지능을 높여 줄 수 있는 제도적 방안이 절실히 필요하다.

종합병원도 병원과 비교해서 살펴보면 입원 시설도 많고 진료과목도 많이 개설되어 있고 그로 인한 인력 및 자원도 병원에 비해 2 배수 이상 필요하고 더욱 복잡한 규모로 운영되고 있다. 각각의 전문 의료인력을 비롯하여 보조인력 등 직무의 범위도 깊고 넓어서 모두 중요한 역할을 하고 있으며 지시형리더가 비교적 많은 조직이다. 종합병원의 구성원들은 팀, 부서별로 업무가세분화되어 있으며 지시형리더십에 지배될 가능성이 높다. 이는 구성원들의자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용의 영향력이 떨어지는 이유이다. 구성원들이 감성지능은 리더들의 역할이 매우 중요하게 작용하는 특성을들 수 있다. 구성원들의 감성지능을 향상하기 위해서 내부에서는 보다 좋은분위기를 형성하고 상호 협력관계에서 리더가 한 유형에만 집착하지 않고 상황에 맞는 리더십을 발휘하는 행동으로 변화시켜, 실천으로 이행하는 리더들의 수양 과정이 반드시 필요하다. 구성원뿐만 아니라 리더의 감성을 돌아보고, 감성의 동기를 파악할 줄 알며, 그래서 무엇이 문제인지를 깨닫는 상황에서 감성의 활용으로 이어지는 신뢰관계 형성이 필요하다.

둘째, 근무부서별로 감성지능이 향상되기 위한 활용 방안에 대하여 도출하였다. 행정관리부서는 고객관리와 지원업무를 수행하면서 여러 가지 스트레스 및 업무의 자율성이 부족하기도 하다. 감성지능을 향상하기 위해서는 구성원들의 전문역량을 강화시켜 직무수행에 자신감을 높여 주고 직무에 자부심이생기게 하여 자기 계발을 위한 경력관리 활동을 적극 추진할 필요가 있다. 이

렇게 되면 자신에 대한 이해가 높아지고 더불어 자기 성장과 목표의식이 향 상되므로 제도적으로 도입이 필요하다.

간호부서는 업무의 특성상 모든 부서와 관련이 많으면서 내부적으로는 진료과장의 지원업무와 외부적으로 환자 케어 및 보호자 응대 등 전문적인 수행과 접점에서 처리해야 하는 업무가 대부분이면서 근무형태가 교대근무로이루어진다. 따라서 감성지능 향상을 위한 프로그램이 도입된다면, 감성지능향상으로 직무만족으로 이어져 업무 스트레스는 완화되고, 업무의 효율성도극대화되고, 리더와 구성원 간의 협력도 향상될 것이다. 자신의 감성을 이해하고 조절하기 위해서는 갈등관리, 마음 다스리기, 칭찬 릴레이, 쿠션 언어 쓰기, 코칭, 감성 활용 훈련 등 전문직을 위한 특화 교육 프로그램이 도입되어지속적으로 유지 관리할 필요가 있다.

진료지원부서는 진료과와 밀접한 검사·치료업무가 수행되면서 환자와 직접적으로 유기적인 관계가 형성되는 전문적인 업무 수행을 한다. 검사업무는 영상 촬영, 임상병리검사, 물리치료로 구분할 수 있다. 구성원의 감성을 이해하는 노력이 필요하고, 고충을 공감하고 세심한 배려가 매우 중요하며, 구성원에게 자신감을 심어주는 프로그램이 도입될 필요가 있다. 전문성 향상을 위해지속적인 교육 기회를 제공할 필요성이 있다. 타인의 격려나 칭찬 등 자기효능감을 높일 수 있는 다양한 성공 사례를 벤치마킹하여 제도적으로 활성화방안을 도입하여 실천하는 자세가 필요하다.

따라서 의료기관 구성원의 감성지능을 향상하기 위한 다양한 노력이 실무적으로 실행이 된다면 구성원 모두가 만족하는 즐겁고 행복한 조직 생활이될 것이며, 또한 조직 측면에서도 고객 충성도가 높아지고 경영성과에도 많은 영향이 있을 것이다. 특히 중소병원 의료기관 구성원의 HRD 분야에 유의미한 영향 관계가 있을 것이다.

또한 본 연구는 종단 연구로서 의료기관 구성원의 감성지능과 자기효능감을 향상하고 LMX에 대한 수준을 높이기 위한 프로그램을 도입하고 제도적 유지 관리할 수 있는 후속 체계가 마련될 필요가 있다. 또한 향후 연구에서는 횡단 연구로 진행한다면 특정한 한 시점을 기준으로, 의료기관 구성원들 간의 측정·비교하는 연구로 상당한 의미가 있을 것으로 보인다.

참고문 헌

1. 국내문헌

- 강세현. (2020). 변혁적 리더십과 진성 리더십이 직무만족과 조직몰입 미치는 영향에 관한 연구, 한국항공대학교 일반대학원, 박사학위논문.
- 강영순, 백기복, 김정훈. (2001). LMX의 질과 조직몰입 및 조직시민행동간 리더행동의 조절효과. 『조직과 인사관리연구』, 25(2), 349-374.
- 강창렬 외. (2006). 『병원행정학 이해』. 서울:현문사.
- 강한철, 오종철. (2014). 콜센터 상담사의 감정노동이 직무소진, 자기효능감 및 이직의도에 미치는 영향. 『한국서비스경영학회 학술대회』, 71-95.
- 강희락. (2010). 조직 구성원이 인지한 중소기업 최고경영자의 감성리더십과 조직유효성의 관계. 영남대학교 대학원. 박사학위논문.
- 권도희, 문병준, 조철호. (2013). 종업원의 감성지능에 따른 변혁적 리더십과 조직유효성의 관계연구: -항공사 객실승무원을 중심으로-. 『한국항 공경영학회 춘계학술대회』. 271-296.
- 김경숙, 박화윤. (2012). 보육교사의 감성지능이 감성역량과 자기효능감에 미치는 영향. 『한국영유아보육학』, 71, 289-308.
- 김기성. (2011). 병원경영효율성 측정과 인과관계 분석에 관한 연구. 고려대학 교 대학원. 박사학위논문.
- 김동휘. (2019). 병원 종사자의 변화지향 조직시민행동 결정요인. 연세대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김순미. (2014). 학교장의 감성지도성, LMX 및 학교조직효과성 간의 관계. 신라대학교. 박사학위논문.
- 김영임, (2019). 치과위생사의 감정노동과 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향 연구. 『한국산업기술학회논문지』, 20(9), 390-396.
- 김원규. (2018). 병원 중간관리자의 코칭리더십이 직무열의에 미치는 영향과

- 팔로워십, 임파워먼트, LMX, 상사신뢰의 매개효과. 인제대학교 일반 대학원, 박사학위논문.
- 김유리, 김태현, 이상규, 유창훈. (2018). 종합병원 고객 접점 행정직원에 대한 권한부여와 직무만족, 조직몰입과의 관계. 『병원경영학회지』, 23(4), 65-80.
- 김의연. (2015). 종합병원 행정직원의 조직문화 인식이 정서적 몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 명지대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김인규. (2015). 안경사의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구. 동신대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김일형. (2009). 학교장의 감성지능 및 직무역량이 리더-구성원 교환 관계 (LMX)를 매개로 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 홍익대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김임경. (2019). 호텔기업의 조직문화가 종사원의 메타인지, 자기효능감, 조직 성과에 미치는 영향 연구. 경희대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김태욱. (2018). 진정성 리더십이 심리적 안녕감에 미치는 영향. 경기대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김학재, 윤선미, 인성호. (2015). 카지노기업 종사원의 감성지능이 조직시민행동에 미치는 영향 -리더-구성원간 교환 관계(LMX) 매개효과를 중심으로-. 『관광경영학회』, 30(4), 291-314.
- 김희래. (2016). 종합병원급 이상 중간관리자들의 리더십 유형이 조직유효성 및 조직혁신성에 미치는 영향: 구성원 성숙도의 조절효과를 중심으로. 을지대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김희성, 박승영. (2016). 여행업 종사자의 감성지능과 직무만족에 관한 연구. 『관광경영연구』, 72, 99-119.
- 김희정. (2016). 내부마케팅과 감성지능이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 목포대학교 대학원. 박사학위논문.
- 류병곤. (2016). 조직구조와 조직문화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 다 차원적 분석. 『한국조직학회보』, 13(1), 33-62.
- 문창진. (1990). 『병원보건의료사회학』. 신광 출판사.

- 민양기. (2015). 감성지능이 직무만족·조직몰입·이직의도에 미치는 영향 -생산 직 근로자를 중심으로-. 인천대학교 일반대학원, 박사학위논문.
- 박광철. (2010). 리더의 감성지능과 변혁적 리더십이 조직유효성에 미치는 영향. 숭실대학교. 박사학위논문.
- 박시옥. (2018). 『자기효능감』. 박영스토리.
- 박찬봉. (2017). 한식 뷔페레스토랑 종사원의 감성지능이 자기효능감 및 조직시민행동에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 31(6), 207-218.
- 박천경. (2020). ICT 연구개발직 코칭리더십과 조직유효성 효과. 서울벤처대 학원대학교, 박사학위논문.
- 박혜영. (2016). 국제 e-비즈니스 환경에서 감성지능이 조직몰입, 고객지향성, 이직의도에 미치는 영향. 『e-비즈니스연구』, 17(1), 3-30.
- 배상윤, 김승희. (2017). 병원행정직의 자기효능감, 직무특성 및 직무스트레스 가 직무만족도에 미치는 융복합적 영향 분석. 『디지털융복합연구』, 15(7), 239-246.
- 배상윤, 김승희. (2018). 종합병원 행정직의 자아존중감, 피로 및 사회심리적 스트레스가 우울에 미치는 융복합적 영향 분석. 『디지털융복합연 구』, 16(9), 301-307.
- 변혜경. (2020). 병원조직에서 감성리더십이 조직효과성과 이직 의도에 미치는 영향에 관한 연구. 건국대학교. 박사학위논문.
- 서문경애. (2018). 『간호관리학』. 서울: 현문사.
- 소상록. (2016). 객실 및 식음료 조직의 감성리더십이 LMX(leader-member exchange)와 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 배재대학교 대학원. 박사학위논문.
- 송은경. (2011). 원장의 감성리더십, 유아교사의 역할갈등, 교사효능감과 조직 몰입간의 인과적 관계, 대구대학교 대학원, 박사학위논문.
- 송지준. (2014). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 경기:21세 기사.
- 신숙희. (2011). 서번트 리더십이 부하직원의 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 대학원, 박사학위논문.

- 신유근. (1982). 『조직행위』. (342-343). 서울: 다산출판사.
- 안병주, 차민석. (2013). 리더-구성원 교환 관계(LMX)가 조직시민행동에 미치는 영향: 군 조직 고용형태의 조절효과와 조직몰입의 매개효과 검증. 『대한경영학회지』, 26, 2455.
- 안우광. (2013). 하층LMX와 조직유효성 관계에서의 조절효과에 관한 연구. 숭실대학교 대학원, 박사학위논문.
- 오원경, 김민수, 김태열, (2014). 리더의 감성지능이 구성원에 과업성과에 미치는 영향: LMX와 심리적 임파워먼트의 매개효과를 중심으로, 『조직과 인사관리연구』, 38(4), 115-140.
- 오희숙, 위휘. (2016). 지방의료원 간호사의 자기효능감, 조직몰입, 고객지향성 및 간호업무성과. 『간호행정학회지』, 22(5), 507-517.
- 우종필. (2012). 『우종필교수의 구조방정식모델 개념과 이해』. 서울:한나래 출판사.
- 유승흡. (2006). 『병원경영』. 서울: 계축문화사.
- 윤석범, 이종건, 윤재숙. (2020). 감성지능과 직무성과 간의 관계에서 고객응 대 내면행동의 매개역활. 『기업경영연구』, 27(2), 25-48.
- 윤성두. (2018). 변혁적 리더십, 부하의 감성지능, 자기효능감과 직무성과와의 관계. 가천대학교 일반대학원. 박사학위논문.
- 이경배. (2018). 감사담당자의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입의 관계 연구. 계명대학교. 박사학위논문.
- 이경희, 송정수. (2010). 간호사의 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과 검증. 『간호행정학회지』, 16(1), 17-25.
- 이보혜, 최만규, 문상식, 정민수, 김진희. (2011). 종합병원에 근무하는 간호인 력의 감성리더십과 조직성과 간의 관계. 『보건행정학회지』, 21(2), 309-328.
- 이영균, 유광영. (2018). 지방자치단체 중간관리자의 리더십 유형이 조직효과 성에 미치는 영향 -자기효능감의 매개효과를 중심으로-. 『정책개발 연구』, 18(2), 123-154.

- 이영균, 최현묵. (2011). 리더의 감성지능과 조직성과의 관계에 관한연구. 『한국지방자치연구』, 3, 65-88.
- 이영면. (2011). 『직무만족의 의미와 측정』. 경문사.
- 이용운. (1997). 조직몰입 측정도구의 개발에 관한 실증적 연구. 『인사·조직 연구』, 5(1), 165-192.
- 이유재, 공태식, 박재우, 우문규. (2010). 서비스품질이 기업의 수익성에 미치는 영향에 관한 연구-KS-SQI를 중심으로. 『서비스마케팅저널』, 3(2), 69-80.
- 이은수. (2015). 호텔 인턴직원의 감성지능이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향. 『기업교육과 인재연구』, 17(1), 161-182.
- 이은정. (2017). 코칭리더십과 감성지능이 노인요양시설 종사자 이직의도에 미치는 영향. 서남대학교 대학원. 박사학위논문.
- 이학종. (1997). 『조직행위론』. (61). 세경사.
- 이화용, 장영철. (2004). 감성지능이 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 『기업윤리연구』, 123-141.
- 인성호, 김미정, 정은유. (2017). 여행기업 종사원의 감성지능과 조직시민행동 간 관계에서 자기효능감의 매개효과. 『관광연구저널』, 31(11), 141-152.
- 임운식. (2012). 민간경비원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향. 『한국 경찰연구』, 11(3), 247-278.
- 임유신 & 박상중. (2019). 상사와 부하의 정서지능이 부하의 조직몰입과 직무성과에 미치는 영향—LMX 질의 매개효과 연구 -. 『산업혁신연구』, 35(4), 149-183.
- 장라진, 강영실, 김유미. (2016). 병원 간호사의 감성지능, 직무만족, 간호서비 스 질의 관계. 『한국산업기술학회논문지』, 17(6), 326-337.
- 전타식, 남택영. (2012). 호텔기업 종업원의 감성지능이 고객지향성과 CRM 성과에 미치는 영향. 『유통과학연구』, 10(10), 17-24.
- 정두채. (1982). 병원조직과 시스템 개념. 『대한병원협회지』, 11(4), 23-28.
- 정두채. (1991). 병원관리자의 조직갈등 관리 방안. 『대한병원협회지』, 20(4),

4-9

- 정명숙, 김광점. (2006). 감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 『병원경영학회지』, 1, 1-18.
- 정은정, 조경희. (2015). 연구논문(研究論文) : 감성리더십이 자기효능감에 미치는 영향 연구 감성지능의 조절효과를 중심으로 -. 『Tourism Research』, 40(1), 81-103.
- 정은정. (2014). 감성리더십이 자기효능감과 조직성과에 미치는 영향 연구-감 성지능의 조절효과를 중심으로, 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 정진경. (2017). 리더의 감성지능이 구성원의 태도 및 행동에 미치는 영향. 경기대학교 대학원. 박사학위논문.
- 정현영. (2006). 위탁급식업체 종사자의 감성리더십과 감성지능이 조직성과에 미치는 영향. 연세대학교 대학원. 박사학위논문.
- 정현우, 정동섭. (2007). 한국기업조직에서 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 『社會科學研究』, 23(2), 325-348.
- 정현우. (2007). 조직 구성원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 부산대학교. 박사학위논문.
- 조성진. (2013). 대학생 코칭 프로그램 운영 효과 분석과 활성화 방향 모색. 『코칭능력개발지』, 15(3), 235-246.
- 채서일, 김주영. (2016). 『사회과학조사방법론』. 서울: 비앤엠북스.
- 최명철, 서문교. (2013). 감성지능과 자기효능감의 관계에서 전통성과 현대성의 조절역할. 『한국조직학회보』, 10(1), 107-124.
- 최석봉, 윤영란. (2012). 감성지능, 직무만족, 자기효능감이 조직시민행동에 미치는 영향—대학병원 간호사를 중심으로 -. 『인적자원관리연구』, 19(5), 73-94.
- 최은옥. (2019). 의료기관 구성원의 조직문화가 조직유효성과 경영성과에 미 치는 영향. 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원. 석사학위논문.
- 최은옥, 유연우, 박인채, 박현성. (2021). 의료기관 구성원이 직무만족도와 자기효능감에 느끼는 감성지능의 영향 분석. 『한국융합학회논문지』, 12(8), 197-205.

- 최창호. (2018). 『논문 작성을 위한 SPSS·AMOS 한번에 끝내기』. 서울:(주) 피오디컴퍼니.
- 최황빈. (2018). 자기효능감과 조직문화가 조직몰입, 조직시민행동 및 직무성 과에 미치는 영향에 관한 연구. 서경대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최효숙. (2017). 공공 및 민간병원 구성원의 리더-멤버교환 관계(LMX)가 서비스 지향적 조직시민행동과 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구. 한성대학교 대학원. 박사학위논문.
- 한봉주. (2013). 진성 리더십(Authentic Leadership)과 조직몰입 간의 관계에 서 LMX와 심리적 자본의 매개효과 분석. 『조직과 인사관리연구』, 37, 131-132.
- 한상영, 이영미. (2011). 간호사의 감성지능이 조직커뮤니케이션 만족과 직무 만족도에 미치는 영향. 『한국산학기술학회논문지』, 12(12), 5493 5499.
- 한인섭. (2006). 성과측정체제의 도입 실태와 성과정보 활용의 영향요인: 정부투자기관, 정부산하기관 및 지방공기업을 중심으로. 『한국행정학회』, 40(3), 245-266.
- 홍현경. (2012). 자기효능감이 직무착근도, 혁신행동과 조직 구성원행동에 미치는 영향: 서울시내 특1급 호텔 근무형태에 따른 조절효과 중심으로. 세종대학교 대학원. 박사학위논문.
- 황영아, 김지원, 송영수. (2017). 국내 감성지능 연구동향 분석: 키워드 네트 워크 분석의 활용. 『기업교육과 인재연구』, 19(2), 129-157.

2. 국외문헌

- A. Carmeli. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. *Journal of managerial Psychology*.
- Abraham, R. (1999). Emotional intelligence in organizations: a conceptualization. *Genetic, Social, and General Psychology*

- Monographs. 125(2), 209-224.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *In Advances in experimental social psychology*, (2), 267–299. Academic Press.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191–215.
- Bandura, A. (1986). Fearful expectations and avoidant actions as coeffects of perceived self-inefficacy.
- Bandura, A. (1986). The explanatory and predictive scope of self-efficacy theory. *Journal of social and clinical psychology*, 4(3), 359–373.
- Bandura, A. (1993). Perceived self-efficacy in cognitive development and functioning. *Educational psychologist*, 28(2), 117–148.
- Bandura, A. (1997). Self Efficacy: The exercise of control. New York: Freeman.
- Bass, B. M. (1985). Leadership: Good, better, best. *Organizational dynamics*, 13(3), 26–40.
- Beatty, R. W., & C. E. Schnier. (1981). *Personal Administration : And Experimental Skill-Building Approach*. New York : Addison-Wesley.
- Becker, H. S. (1966). *Introduction, In Social problems: A modern approach. H. S. Becker*, 1–31. New York: John Wiley and Sons.
- Buchanan, B. (1974). Government managers, business executives, and organizational commitment. *Public Administration Review*, 339–347.
- C. Wong & K. Law. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243–274.
- Cannon, W. B. (1927). The James-Lange theory of emotion: A critical examination and an alternative theory. *American Journal of*

- Psychology, 39, 10-124.
- Cooper, R. K., & Sawaf. A. (1997). Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations. New York: Grosset / Putnam.
- Cranny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. (1992). Job satisfaction: How people feel about their jobs.
- Dansereau Jr, F., Graen, G., & Haga, W. J. (1975). A vertical dyad linkage approach to leadership within formal organizations: A longitudinal investigation of the role making process. *Organizational behavior and human performance*, 13(1), 46–78.
- Darwin, C. (1909). *The origin of species*. New York: PF Collier & son. 95–96.
- Dawis, R. V. (1968). A Theory of Work Adjustment.(A Revision).

 Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation: XXIII.
- Dembo, M. H., & Gibson, S. (1985). Teachers' sense of efficacy: An important factor in school improvement. *The elementary school journal*, 86(2), 173–184.
- Dienesch, R. M., & Liden, R. C. (1986). Leader-member exchange model of leadership: A critique and further development. *Academy of management review*, 11(3), 618–634.
- Dolan, R. J. (2002). Emotion, cognition, and behavior. Science, 298, 191–1194.
- Dulewicz, S. V., & Higgs, M. J. (1998). Emotional intelligence: can it be measured reliably and validly using competency data. Competency.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of applied psychology*, 75(1), 51.
- Epitropaki, O., & Martin, R. (1999). The impact of relational demography on the quality of leader-member exchanges and

- employees' work attitudes and well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 72(2), 237–240.
- Forbes, D. P. (2005). Are some entrepreneurs more overconfident than others'. *Journal of Business Venturing*, 20(5), 623–640.
- Fredrickson, B. L. (1998). What good are positive emotions. *Review of General Psychology*, 2, 300–319.
- Fredrickson, B. L., & Branigan, C. A. (2001). *Positive emotions, In Mayne TJ, Bonnano GA, editors. Emotion: Current issues and future developments.* New York: Guilford Press, 123–151.
- Fredrickson, B. L., & Levenson, R. W. (1998). Positive emotions.
- Gardner, H. (1983). Frames of mind: The theory of multiple intelligence.

 New: Basic Books.
- Gardner. (1983). *Multiple Intelligence, The Theory in practice*. New York : Basic Books.
- Gerstner, Charlotte R., & Day, David V. (1997). Meta-Analytic Review of Leader-Member Exchange Theory: Correlates and Construct Issues. *Journal of Applied Psychology*, 82(6), 827–844.
- Golden, T. D., and Veiga, J. F. (2008). The impact of superior–subordinate relationships on the commitment, job satisfaction, and performance of virtual workers. *Leadership Quarterly*, 19, 77–88.
- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. New York: bantam, Books.
- Goleman, D. (1996). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. London: Bloomsbury Publishing.
- Goleman, D. (1998). The emotionally competent leader. *In The Healthcare Forum Journal*, 41(2), 36–38.
- Goleman, D., & Boyatzis, R., & Mckee, A. (2002). *Primal leadership*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Graen, G. B., & Uhl-Bien, M. (1995). Relationship-based approach to

- leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *The leadership quarterly*, 6(2), 219–247.
- Graen, G. B., Wakabayashi, M., Graen, M. R., & Graen, M. G. (1990). International generalizability of american hypothesis about japanese management progress: A strong investigation. *Leadership Quarterly*, 1, 1–23.
- Gruneberg, M. M. (1979). Understanding job satisfaction. Halsted Press.
- Hackett, R. D., & Lapierre, L. M. (2004). A META-ANALYTICAL EXPLANATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN LMX AND OCB. *In Academy of Management Proceedings*, 2004(1), T1-T6. Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, 60(2), 159.
- Hall, D. T., & Benjamin Schneider & Harold T. Nygren. (1970). Personal factors in organizational identification Administrative. *Scienc Quartely*, 15(2), 176–190.
- Hatfield, E., Cacioppo, J. T., & Rapson, R. L.(1993). Emotional contagion. *Current Directions in Psychological Science*, 2(3), 96–100.
- Herzberg, F. (1968). *One more time: How do you motivate employees.* (65), Boston, MA: Harvard Business Review.
- Herzberg, F. M., & Mausner, B. (1959). B. and Snyderman. *The motivation to work*, 10.
- Homans, G. C. (1958). Social behavior as exchange. *American journal of sociology*, 63(6), 597-606.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. Harper and Brothers, New York, 47.
- Hume, D. (2000). An enquire concerning human understanding: A critical

- edition (Vol. 3). Oxford University Press.
- Jaworski, B. J., &Kohli, A. K. (1993). Market orientation: antecedents and consequences. *Journal of marketing*, 57(3), 53–70.
- Kacmar, K. M., Witt, L. A., Zivnuska, S., & Gully, S. M. (2003). The interactive effect of leader-member exchange and communication frequency on performance ratings. *Journal of Applied Psychology*, 88, 764-772.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33(4), 499–517.
- Karim, J. (2008). The relationship between emotional intelligence, leader-member exchange, and organizational commitment. *Euro Asia Journal of Management*, 18(2): 153–171.
- Kendall, L., & Hulin. (1969). *The Measurement of Job Satisfaction in Work and Retirement*. Skckie. IL. Rand McNally, 30–35.
- Kenny, A. (1963). Action, Emotion and Will, London: Routledge & Kegan Paul, 187–194.
- Kinicki, A. J., & Vecchio, R. P. (1994). Influences on the quality of supervisor subordinate relations: The role of time-pressure, organizational commitment, and locus of control. *Journal of organizational behavior*, 15(1), 75–82.
- Kozlowski, S. W., & Doherty, M. L. (1989). Integration of climate and leadership: Examination of a neglected issue. *Journal of applied psychology*, 74(4), 546.
- Labo, T. P. (2005). The relationship between leader-member exchange (LMX) and emotional intelligence(EI) in public schools: A regressional approach, Ph.D. dissertation. Florida, United States: Barry University, Adrian Dominican School of Education.
- Law, K. S., Wong, C. S., & Song, L. (2004). The construct and criterion

- validity of emotional and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*, 89, 483–496.
- LAWLER III, E. E., & Porter, L. W. (1967). The effect of performance on job satisfaction. *Industrial relations: A journal of Economy and Society*, 7(1), 20–28.
- LeDoux, J. E. (1998). *The emotional brain: the mysterious underpinning of emotional life.* NY: Touchstone, 42–178.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In. Dunnette (Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology*, 1297–1349. Chicago: Rand McNally.
- Martocchio, J. J. & Judge, T. A. (1997). Relationship between consciousness and learning in employee training: mediating influences of self-deception and self-efficacy. *Journal of Applied Psychology*, 82, 764–773.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence.
- Mayer, J. D., DiPaolo, M., & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of personality assessment*, 54(3–4), 772–781.
- McColl-Kennedy, J. R. & Anderson, R. D. (2005). Subordinate-manager gender combination and perceived life style on emotions, self-esteem and organizational commitment. *Journal of Business Research*, 58, 115–125.
- McCormick, E. J. and Daniel, I. (1980). *Industrial Psychology, 7th edition,* Prentice Hall.
- McCormick, E. J. and Ilgen, D. (1985). *Industrial and Organizational Psychology, 8th edition*, New York, NY: Prentice Hall.
- McCormick, E. J., & Tiffin. (1974). *Industrial Psychology, 6th ed.*Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice–Hall, 298–299.

- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human resource management review*, 1(1), 61–89.
- Mone, M. A. (1994). Relationships between self-concepts, aspirations, emotional responses, and intent to leave a downsizing organization. *Human Resource Management*, 33(2), 281–298.
- Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research: The case of work commitment. *Academy of management Review*, 8(3), 486–500.
- Mowday, R. T., & Porter, L. W., & Steers. R. M. (1982). *Employee–Organizational Linkages: The Psychology and Commitment, Absenteeism and Turnover.* New York: Academic Press.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of vocational behavior*, 14(2), 224–247.
- Mullen, M. R. (1995). Diagnosing measurement equivalence in cross-national research. *Journal of International Business Studies*, 26, 573-596.
- Myer, M. B., Calaton, R. J., & Talyor, C. R. (2000). Academic insights: an application of multiple-group casual models in assessing cross-cultural measurement equivalence. *Journal of International Marketing*, 8(4), 108-121.
- Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*.
- Nussbaum, M. (2007). *Emotion as Judgments of Value and Importance,* in R. Solomon (ed.), Thinking about Feeling, Oxford University Press, 189.

- Parrott, W. (2001). *Emotions in social psychology*. Psychology Press Philadelphia.
- Peterson, T. O., & Arnn, R. B. (2005). Self efficacy: The foundation of human performance, Performance Improvement Quarterly, 18(2), 5–18.
- Porter, L. W. (1962). Job attitudes in management: I. Perceived deficiencies in need fulfillment as a function of job level. *Journal of applied Psychology*, 46(6), 375.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). *Managerial attitudes and performance, Homewood Illinois*, Irwin Dorsey.
- Porter, L. W., Steers, Richard M. Mowday, Richard, T., & Boulian, Paul, V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technician. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603–609.
- Prinz, J. (2007). *The Emotional Construction of Morals*, Oxford University Press. 84.
- Quinn, R. E. (2000). *Change the world : How ordinary people can achieve extraordinary things.* San-Francisco : Jossey-Bass.
- R. C., and Maslyn, J. M. (1998). Multidimensionality of leader-member exchange: An empirical assessment through scale development. *Journal of Management*, 24(1), 43–72.
- R. K. Cooper & A. Sawaf. (1998). Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations. Penguin.
- Reitz, H. J. (1981). Behavior in organizations (rev. ed.). *Homewood, IL:* Richard D. Irwin.
- Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1977). An examination of need-satisfaction models of job attitudes. *Administrative science quarterly*, 427–456.
- Salanick, G. R. (1977). Commitment and Control of Organizational Behavior and Belief In.Steers, J., & G. Salanick (eds). *New*

- Directions in Organizational Behavior, 1-54, Chicago, St. Clair Press.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. Imagination, *Cognition and Personality*, 9(3), 185–211.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1997). What is a Emotional Intelligence Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for educators. New York: Basic Books.
- Salovey, P., & Sluyter, D. J. (1997). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*. New York: Basic Books, Harp Collins Pub.
- Scandura, T. A., Graen, G. B., & Novak, M. A. (1986). When managers decide not to decide autocratically: An investigation of leader member exchange and decision influence. *Journal of applied psychology*, 71(4), 579.
- Schermerhorn Jr, J. R. (1975). Determinants of interorganizational cooperation. *Academy of management Journal*, 18(4), 846–856.
- Schriesheim, C. A., Castro, S. L., & Cogliser, C. C. (1999). Leader-member exchange (LMX) research: A comprehensive review of theory, measurement, and data-analytic practices. *The Leadership Quarterly*, 10(1), 63–113.
- Settoon, R. P., Bennett, N., &Liden, R. C. (1996). Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. *Journal of applied psychology*, 81(3), 219.
- Sheldon, M. E. (1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization. *Administrative Science Quarterly*, 16, 143–150.
- Smith, H. C. (1955). *Psychology of Industrial Behavior*. New York: McGraw-Hill, 114-115.

- Smith, P. C. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes.
- Spector, P. E. (1997). Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences (3). Sage.
- Stajkovic, Alexander D. & Luthans. F. (1998). Social Cognitive Theory and Self-Efficacy: Going beyond Traditional Motivational and Behavioral Approaches. *Organizational Dynamics*, 26(4), 62–74.
- Sternberg, R. J. (1986). Critical Thinking: Its Nature, Measurement, and Improvement.
- Stringer, L. (2006). The link between the quality of the supervisor-employee relationship and the level of the employee's job satisfaction. *Public Organization Review*, 6, 125–142.
- T. McDonald & M. Siegall. (1992). The effect of technological self-efficacy and job focus on job performance, attitudes and withdrawal behaviors. *Journal of Psychology*, 126(3), 465–475.
- Thorndike, E. (1939). *Human Nature and the Social Order*. New York: Macmillan
- Tietjen, M. A., & Myers, R. M. (1998). Motivation and job satisfaction. *Management decision*.
- Uhl-Bien, M., & Maslyn, J. (2003). Reciprocity in manager-subordinate relationships: Components and outcomes. *Journal of Management*, 29, 511-532.
- Vaughn, William, J., & Dunn. j. D. (1974). Study of Job Satisfaction in Six University Libraries. *College & Research Libraries*, 35(3), 163–177.
- Vroom, VH. (1964). Work and motivation. New York: Wkley.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1):

- 82 111.
- Webb, S. (2005). Examining emotional intelligence and leadership. University of South Florida, Theses and Dissertations. 908.
- Wechsler, D. (1958). The measurement and appraisal of adult intelligence.
- Weiss, H. M., & Shaw, J. B. (1979). Social influences on judgments about tasks. *Organizational behavior and human performance*, 24(1), 126–140.
- Weiss, R. P. (2000). Brain-based Learning. *Training & Development*, 54, 20-24.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organizations: A normative view. *The Academy of Management Review*, 7(3), 418–428.
- Wilhelm, S. J., Herd, A. M., and Steiner, D. D. (1993). Attributional conflict between managers and subordinates: An investigation of leader-member exchange effects. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 531–544.
- Yukl, G. (1999). An evaluation of conceptual weaknesses in transformational and charismatic leadership theories. *The leadership quarterly*, 10(2), 285–305.
- Yukl, G. A. (2006). *Leadership in Organizations. (6th ed.)*. Upper Saddle Rover, NJ: Prentice Hall.
- Yukl, G., Gordon, A., & Taber, T. (2002). A hierarchical taxonomy of leadership behavior: Integrating a half century of behavior research. *Journal of leadership &organizational studies*, 9(1), 15–32.

부 록 [설 문 지]

의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 자기효능감 및 LMX매개효과와 리더의 감성지능 조절효과

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 본 설문을 허락해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문 조사는 "의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족과 조직 몰입에 미치는 영향"에 관한 연구를 위한 것입니다.

각 질문사항에 대해서는 답의 옳고 그름이 없사오니, 귀하께서 느끼시는 그대로 솔직하게 응답하여 주시면 됩니다. 한 문항도 빠짐없이 응답해 주시 면 연구 수행에 많은 도움이 될 것입니다.

귀하께서 응답하여 주시는 모든 내용은 연구 목적 이외에 다른 목적으로 는 절대 사용되지 않으며 또한 응답해 주신 내용은 통계분석을 위해 변환처 리 되기 때문에 개인이나 병원 관련 정보가 노출되지 않음을 약속 드립니다.

설문에 성실히 응답해 주신데 다시 한 번 감사드리며, 귀하의 행복과 건강을 기원합니다.

2021년 4월

한성대학교 대학원 지식서비스&컨설팅학과 매니지먼트컨설팅전공 박사과정

지도교수 : 홍 정 완 연구자 : 최 은 옥

ceo915@naver.com

※ 응답자 사전 질문입니다.

- 1. 귀하는 리더(직속상사)가 있습니까?
 - ① 있다. (아래 2.번으로 이동하여 설문 진행 해 주십시오.)
 - ② 없다. (아래 I. 4 번으로 이동하여 설문 진행 해 주십시오.)
- 2. 귀하의 리더(직속상사)는 누구입니까?

행정관리부서	① 과장 ② 팀장 ③ 부(차)장 ④ 실장 ⑤ 병(부)원장
간호부서	① 수간호사 ② 간호과장 ③ 간호부장 ④ 병(부)원장
진료지원부서	① 팀장 ② 실장 ③ 병(부)원장

- ※ **감성지능**이란 자신과 타인의 감정과 기분을 감지하고 변별하고 능력을 통하여, 이러한 정보를 이용하여 자신의 사고와 행동을 조정하고 활용하는 능력을 말한다.

	문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그맇 다	매우 그렇 다
1	나는 내 자신이 느끼고 있는 감정의 원 인에 대해 잘 알 고 있다.	1)	2	3	4	(5)
2	나는 내 자신의 감정 상태를 잘 알고 있다.	1)	2	3	4)	(5)
3	나는 내 자신이 느끼는 것을 잘 이해한 다.	1)	2	3	4)	(5)
4	나는 내 자신이 행복한지 아닌지를 알 고 있다.	1)	2	3	4	(5)
5	나는 동료들의 말이나 행동을 보고, 대 체로 그들의 감정을 잘 알고 있다.	1)	2	3	4)	(5)
6	나는 다른 사람들의 감정을 관찰하는데 뛰어나다.	1)	2	3	4	(5)
7	나는 주변 사람들의 감정을 잘 이해하고 있다.	1)	2	3	4	(5)
8	나는 다른 사람들의 감정과 느낌에 민 감하다.	1)	2	3	4	(5)
9	나는 화가 났을 때 감정을 빨리 진정시 킨다.	1)	2	3	4	(5)

10	나는 어려운 상황에서 감정을 잘 조절 하고 이성적으로 해결한다.	1)	2	3	4)	(5)
11	나는 내 자신의 감정을 잘 다스릴 수 있다.	1)	2	3	4)	(5)
12	나는 내 자신의 감정을 잘 통제하고 조 절한다.	1)	2	3	4	(5)
13	나는 스스로 목표를 세우고 그것을 달 성하기 위해 최선을 다한다.	1)	2	3	4	(5)
14	나는 내 자신에게 유능한 사람이라고 말한다.	1)	2	3	4	(5)
15	나는 스스로에게 동기부여 시키는 사람 이다.	1)	2	3	4	(5)
16	나는 내 자신으로 하여금 최선을 다하 도록 격려한다.	1)	2	3	4	(5)

- II. 다음은 귀하가 인지하는 **직속상사의 감성지능**을 확인하기 위한 질문입니다. 해당하는 항목에 동의하는 정도를 체크(V)하여 주시기 바랍니다. (16문항)
- ※ **감성지능**이란 자신과 타인의 감정과 기분을 감지하고 변별하고 능력을 통하여, 이러한 정 보를 이용하여 자신의 사고와 행동을 조정하고 활용하는 능력을 말한다.

	문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나의 상사는 대부분의 경우 자신의 감 정 상태의 원인에 대해 잘 알고 있다.	1)	2	3	4	(5)
2	나의 상사는 대체로 자신의 감정 상태 를 잘 알고 있다.	1)	2	3	4	(5)
3	나의 상사는 자신이 느끼는 것을 잘 이 해한다.	1)	2	3	4	(5)
4	나의 상사는 평소에 자신이 행복한지 아닌지를 잘 알고 있다.	1)	2	3	4	(5)
5	나의 상사는 동료들의 말이나 행동을 보고, 대체로 그들의 감정을 잘 알고 있 다.	1)	2	3	4	(5)
6	나의 상사는 다른 사람의 감정을 관찰 하는데 뛰어나다.	1)	2	3	4	(5)
7	나의 상사는 주변 사람들의 감정을 잘 이해하고 있다.	1)	2	3	4	(5)
8	나의 상사는 다른 사람들의 감정과 느	1	2	3	4	(5)

	낌에 민감하다.					
9	나의 상사는 화가 났을 때 감정을 빨리 진정시킨다.	1	2	3	4	(5)
10	나의 상사는 어려운 상황에서 감정을 잘 조절하고 이성적으로 해결한다.	1)	2	3	4	(5)
11	나의 상사는 자신의 감정을 잘 다스릴 수 있다.	1)	2	3	4	(5)
12	나의 상사는 자신의 감정을 잘 통제하고 조절한다.	1)	2	3	4	(5)
13	나의 상사는 스스로 목표를 세우고 그 것을 달성하기 위해 최선을 다한다.	1)	2	3	4	(5)
14	나의 상사는 자신에게 유능한 사람이라 고 말한다.	1)	2	3	4	(5)
15	나의 상사는 스스로에게 동기부여 시키 는 사람이다.	1)	2	3	4	(5)
16	나의 상사는 자신으로 하여금 최선을 다하도록 격려한다.	1)	2	3	4	(5)

Ⅲ. 다음은 귀하가 인지하는 **직무만족**을 확인하기 위한 질문입니다. 해당하는 항목에 동의하는 정도를 체크(V)하여 주시기 바랍니다. (7문항)

	문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	내가 맡은 업무에 대해 전반적으로 만 족한다.	1)	2	3	4)	(5)
2	내 자신이 현재의 업무에 적합하다고 생각한다.	1)	2	3	4)	(5)
3	내가 맡은 업무에서 보람을 느낀다.	1	2	3	4	(5)
4	내가 맡고 있는 업무에서 나의 능력을 마음껏 발휘할 수 있다고 생각한다.	1)	2	3	4)	(5)
5	내가 하고 있는 업무는 나에게 발전과 성장의 기회를 준다.	1)	2	3	4	(5)
6	내 업무 환경에 대해 만족한다.	1	2	3	4	(5)
7	내게 다시 기회가 주어져도 이 직업을 가질 것이다.	1)	2	3	4	(5)

Ⅳ. 다음은 귀하가 인지하는 **조직몰입**을 확인하기 위한 질문입니다. 해당하는 항목에 동의하는 정도를 체크(V)하여 주시기 바랍니다. (5문항)

	문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 우리 조직에 강한 소속감을 느낀다.	1	2	3	4	(5)
2	나는 우리 조직에서 가족 같은 분위기를 느낀다.	1)	2	3	4	(5)
3	나는 우리 조직이 직면한 문제를 나의 문제로 생각한다.	1)	2	3	4	(5)
4	우리 조직은 나의 인생에서 중요한 의미 를 가진다.	1)	2	3	4	3
5	나는 우리 조직에 대해 정서적인 애착을 느낀다.	1)	2	3	4	(5)

- V. 다음은 귀하가 인지하는 **자기효능감**을 확인하기 위한 질문입니다. 해당하는 항목에 동의하는 정도를 체크(V)하여 주시기 바랍니다. (8문항)
- ※ **자기효능감**이란 주어진 과제 수행과 관련된 자신의 능력에 대해 개인이 가지는 신념이며, 개인이 갖는 목표의 수준과 목표달성을 위한 몰입 수준, 필요한 행동의 선택과 강도 등을 결정하고 수행하는 것에 대한 스스로의 확신이다.

	문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 내가 스스로 세운 목표 중 대부분을 달성할 수 있다.	1)	2	3	4	(5)
2	나는 어려운 상황을 극복할 수 있는 능력이 있다고 확신한다.	1)	2	3	4)	(5)
3	나는 내가 중요시 하는 것을 얻을 능력 이 있다고 생각한다.	1)	2	3	4	(5)
4	내가 결정한 일에 노력을 기울이면 무 슨 일이든 성공할 수 있다고 생각한다.	1)	2	3	4)	(5)
5	나는 어려움이 닥쳐와도 그것을 성공적 으로 극복할 수 있다.	1)	2	3	4)	(5)
6	나는 다양한 종류의 어려운 일을 잘 할 수 있다고 확신한다.	1)	2	3	4)	(5)
7	나는 다른 사람들보다 대부분의 일을 더 잘 할 수 있다고 확신한다.	1)	2	3	4)	(5)
8	나는 상황이 좋지 않아도 무슨 일이든 잘 할 수 있다.	1)	2	3	4	(5)

VI. 다음은 귀하가 인지하는 **직속상사와의 평소 관계**를 확인하기 위한 질문입니다. 해당하는 항목에 동의하는 정도를 체크(V)하여 주시기 바랍니다. (7문항)

	문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지않 다	보통 이다	그맇 다	매우 그렇 다
1	나의 상사는 업무수행과 관련하여 나와 생각이 잘 맞는다.	1)	2	3	4	(5)
2	나의 상사는 제안을 받으면 그것을 실행에 옮긴다.	1)	2	3	4	(5)
3	나의 상사는 내가 어떠한 결정을 내리 더라도 그것을 옹호해주고 정당화 시켜 줄 만큼 나를 신뢰한다.	1)	2	3	4	(5)
4	나의 상사는 내가 업무수행 도중 문제 가 생기면 자신이 가진 모든 권한을 동 원하여 나를 도와준다.	1	2	3	4	(5)
5	나의 상사는 내가 하고 있는 일에 상당 히 만족한다.	1	2	3	4	(5)
6	나의 상사는 부하 직원들의 견해를 존 중해 주기 위해 노력한다.	1)	2	3	4	(5)
7	나의 상사는 내가 느끼는 직무상의 문 제와 욕구에 대해 잘 이해하고 있다.	1)	2	3	4	(5)

Ⅷ. 다음은 통계처리를 위한 기초 자료로 일반적 특성에 대한 문항입니다. (6문항) 해당하는 항목에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

1. 의료기관	①병원 ②종합병원
2. 병상수	①100미만 ②100~300미만 ③300~600미만 ④600이상
3. 성별	①남성 ②여성
4. 근속	①2년미만 ②2년이상~5년미만 ③5년이상~10년미만 ④10년이상
5. 직급	①사원급: 사원, 주임, 계장, 간호사, 의료기사, 간호조무사 ②대리급: 대리, 책임간호사, 책임의료기사 ③과장급: 과장, 수간호사, 선임의료기사 ④팀장급: 팀장 ⑤차장급: 차장, 간호과장 ⑥부장급: 부장, 실장
6. 근무부서	①행정관리부서 ②간호부서 ③진료지원부서 ④기타()

설문에 응해 주셔서 감사합니다.

ABSTRACT

Effects of Emotional Intelligence Perceived by
Members of Medical Institutions on Job
Satisfaction and Organizational Commitment:
Self-efficacy and LMX Mediated Effect and
Leader's Emotional Intelligence Regulation Effect

Choi, Eun-Ock

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

The Graduate School

Hansung University

Research on emotional intelligence has continued in the field of education, and research on emotional intelligence has recently become important in the field of service. The importance of emotional intelligence is being emphasized due to studies showing that not only organization but also personal relationships have a greater influence on emotional factors rather than rational factors. Medical institution organizations have higher diversity and heterogeneity due to their clearer professional, technical, and individuality than any other organization, and are highly interdependent among members due to the nature of their duties. Most medical institutions take the form of functional structures by possessing vertically differentiated professional abilities. The role of emotional

intelligence is necessary for human resource management in order to satisfy, grow, and sustainable management of members in a rapidly changing medical environment, as it has subdivided professional manpower and labor–intensive characteristics.

The purpose of this empirical analysis was to confirm whether the emotional intelligence perceived by medical institution members differs depending on the size of the hospital, work environment, and organization's culture and purpose, and whether the emotional intelligence perceived by members differs depending on the working department.

This study attempted to confirm the sub-factors of emotional intelligence perceived by medical institution members, such as self-emotion appraisal, others' emotion appraisal, regulation of emotion, use of emotion, self-efficacy on LMX (leader-member exchange relationship), job satisfaction and organizational commitment. In addition, it was intended to confirm the effect of emotional intelligence perceived by members of medical institutions on each medical institution (hospitals, general hospitals) and work departments (administrative management departments, nursing departments, and medical support departments).

This study was conducted on 550 members at four medical institutions in Gyeonggi-do, and data collection was conducted from April 15 to May 16, 2021, and 530 copies were collected and 511 copies were used for empirical analysis, excluding inappropriate surveys. Data analysis was performed using SPSS 22.0 and AMOS 22.0. The results of the empirical analysis are as follows.

This study confirmed the influence of emotional intelligence perceived by medical institution members on job satisfaction and organizational commitment, self-efficacy between emotional intelligence and job satisfaction and organizational commitment, and LMX. First, the emotional intelligence perceived by members of medical institutions

differed according to sub-factors. It was confirmed that self-emotion appraisal and regulation of emotion did not affect all variables, and that others' emotion appraisal had a direct effect on job satisfaction and self-efficacy, and use of emotion had a direct effect on self-efficacy, LMX, and job satisfaction. It was confirmed that the emotional intelligence of members had a direct effect on both self-efficacy and LMX in the relationship between job satisfaction and organizational commitment. As for the explanatory power for the direct impact, when LMX was high, the influence on organizational commitment was higher than job satisfaction. It can be seen that if the quality of the leader-member exchange relationship is high, they want to remain in the organization and continue to work.

In this study, the mediating effect of self-efficacy and LMX between employees' emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment was confirmed as the indirect effect of use of emotion was found to be statistically significant among the sub-factors.

In this study, in the relationship between emotional intelligence of members and dependent variables (self-efficacy, LMX, job satisfaction, organizational commitment), the moderating effect of emotional intelligence of a leader was a sub-factor of emotional intelligence, self-efficacy and LMX in others' emotion appraisal. There was a moderating effect, and there was a partial moderating effect on self-efficacy, LMX, and job satisfaction in use of emotion.

Second, it was confirmed that the results of research on emotional intelligence perceived by members of each medical institution differ depending on the size of the hospital, working environment, and the culture and purpose of the organization, and this study was meaningful. The classification of medical institutions was divided into 'hospitals' and 'general hospitals'. Among the sub-factors, the emotional intelligence of

hospital members was found to have a direct effect on self-efficacy in others' emotion appraisal, in use of emotion and job satisfaction and organizational commitment in self-efficacy and LMX. Among the sub-factors, the emotional intelligence of general hospital members was found to have a direct effect on self-efficacy in others' emotion appraisal, and in use of emotion, self-efficacy and LMX were found to have a direct effect on job satisfaction. In addition, it was found that self-efficacy only affects job satisfaction, and LMX only affects job satisfaction and organizational commitment.

Third, this study was meaningful as it was confirmed that the results of research on emotional intelligence perceived by members of each work department were different due to various causes such as characteristics of medical institutions, qualifications, and scope of duties, centering on administrative management departments, nursing departments, and medical support departments. Among the sub-factors of emotional intelligence, the administrative management department was found to have a direct effect on self-efficacy, organizational commitment, and job satisfaction in others' emotion appraisal, regulation of emotion and use of emotion, and it was confirmed that job satisfaction and organizational commitment were also affected by LMX and self-efficacy. Among the sub-factors of emotional intelligence, the nursing department was found to have a direct effect only on self-efficacy in others' emotion appraisal, regulation of emotion, and use of emotion, and LMX was found to have an effect on job satisfaction and organizational commitment. Among the sub-factors of emotional intelligence, the medical support department was found to have a direct effect on self-efficacy, organizational commitment, LMX, and job satisfaction in others' emotion appraisal, use of emotion, and only LMX had an effect on job satisfaction and organizational commitment.

Based on the results of this study, it is intended to increase

self-efficacy to improve emotional intelligence of members of medical institutions, and to derive useful implications for job satisfaction and organizational commitment through improving the quality of LMX.

Institutional measures are needed to improve the emotional intelligence of medical institution members. Various program operations and feedback processes. such as restoring members' confidence, building relationships, communicating with middle leaders, and establishing an efficient education system, should proceed in a continuous virtuous cycle structure. In order to enhance the understanding of the member's self-emotion appraisal, it is very important to understand the member's sensibility, sympathize with the grievances, and consider carefully, and it will serve as the foundation for instilling oneself in the member. In order to understand and control one's emotions, programs to enhance various emotions, such as conflict management or mind control, are introduced to relieve the job stress of members. As a way to increase self-efficacy, it is necessary to provide opportunities for continuous education to improve expertise, encourage or praise others, and provide opportunities to experience success based on success stories. In order to improve the quality of LMX, it is necessary to introduce leadership education and capacity building programs centered on middle leaders and develop participation-oriented education programs that can enhance exchange relationships between leaders and members.

Therefore, if various efforts to improve the emotional intelligence of members of medical institutions are practically implemented, it will be a pleasant and happy organizational life that all members are satisfied with, and customer loyalty will increase and management performance will be greatly affected. In particular, there will be a significant impact on the HRD field of members of medical institutions in small and medium–sized hospitals.

[Key words] Emotional intelligence, self-efficacy, LMX, job satisfaction, organizational commitment, leader's emotional intelligence, medical institution members, By medical institution, By work department