노인복지관의 조직문화와 사회복지사의 감성지능이 LMX(리더-구성원 관계), TMX(팀-구성원 관계)에 미치는 영향에 관한 연구

The Influency of Senior welfare center's organizational culture, Social worker's Emotional Intelligence on Effect of Leader- Member Exchange(LMX), Team-Member Exchange(TMX)

심 선 경 **
서울사이버대학교 사회복지학부 조교수**

Shim Sun-Kyung**
Seoul Cyber Univercity, Department of Social Welfare, Assistant Professor**

요약

본 연구는 노인복지관 사회복지사들을 대상으로 LMX, TMX를 높이기 위하여 조직문화 감성지능의 영향을 실증적으로 검증하였다. 본 연구는 경기도 지역의 ㅣ50 노인복지관을 대상으로 총 315부의 설문조사를 실시하였다. 조사는 우편으로 진행하였고, 회수된 설문지는 총 33개 기관 189부이다. 조사기간은 2016년 1월부터 두달간 이루어졌고 요인분석, 기술통계, 다중회귀분석방법으로 분석하였다. 분석결과, 관계문화와 사회복지사의 감성지능이 LMX, TMX에 정적인 영향을 보였다. 이러한 결과를 토대로 노인복지관의 구성원들의 수평적, 수직적 상호관계를 증진하기 위하여 관계문화의 형성이 필요하며, 구성원들의 감성지능의 중요성을 확인하였다.

Ⅰ. 서론

본 연구는 선행연구들에서[1][2]조직효과성을 높이는데 유용하다고 검증되고 있는 조직내 수직적(LMX),수평적(TMX) 구성원들간의 상호 관계의 질을 높이기 위하여 노인복지관의 조직문화와 사회복지사의 감성지능의 영향을 규명하여, 노인복지관에 적합한 조직문화의 형성과 감성지능 증진 교육 등 조직관리의 필요성을 제시하고자 한다.

Ⅱ. 주요변수 및 연구방법

1. 주요변수

1.1 LMX, TMX

LMX는 리더와 구성원간의 교환관계의 정도를 의미한다. 리더와 구성원간 관계의 정도에 따라 내집단, 외집단으로 구분하며, 내집단은 리더와 구성원간의 관계의 질이 높고 상호신뢰가 크기 때문에 조직성과에 긍정적 결과를 가져온다[2]

TMX는 조직내 수평적 관계에 초점을 둔 것으로 팀에서 개별 구성원이 지각하는 전체 팀 동료 그룹과의 교환관계를 의미하며[3]. TMX의 질이 좋으면 동료로부터 많은 정보와 지지, 인정을 받게 외어 자신의 업무에 더 충실하게 된다. 선행연구들에서는 LMX,TMX 등 조직내 수직적, 수평적 구성원들간의 상호관계가 긍정적이며 조직성과에 효과적이라고 보고되고 있다[1].

본 연구에서 LMX의 질을 측정하기 위하여 Linden과 Maslyn(1998)이 개발한 척도를 기반으로 이준형[3]이 사용한 척도를 사용하였다. 총 12개 문항, 5점 척도로 측정하였고, 신뢰도는 a=.945이다. TMX는 총 9개 문항이며, 신뢰도는 a=.902이다.

1.2 조직문화

조직문화는 조직의 정책 수립의 지침과 조직구성원들의 조직활동의 구성원들간의 관계에서 어떻게 행동해야 하는가의 지침을 제공한다. 그래서 조직문화는 조직몰입, 직무만족뿐 아니라 조직효과성과도 유의미한 관계가 있다[4].

조직문화에 대한 척도는 Quinn와 Kimberly(1984) 위계문화, 과업문화, 관계문화, 개발문화에 근거하여 강종수(2008)이 사용한 것을 노인복지관에 맞게 용어를 일부 수정하여 사용하였다. 위계문화 신뢰도 a=.699. 관계문화 신뢰도는 a= .717, 개발문화 a=.782, 과업문화 신뢰도

a= .367였다. 이중에서 과업문화의 신뢰도가 a=.367로 사회과학에서 알파계수가 0.6이상이어야 한다는 요건을 충족하지 못하여 구성요인을 탐색하기 위하여 12문항으로 탐색적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석 결과 3개 요인, 관계문화 4개문항, 개발문화, 3개 문항, 그리고 위계문화와 과업문화는 5개 문항으로 하나의 요인으로 묶이어 나타났다. 이에 본 연구에서는 조직문화를 3개 문화유형으로 분석에 사용하였다. 각각의 신뢰도는 위계과업문화 a=.726, 관계문화 신뢰도는 a=.809, 개발문화 a=.782 이었다.

1.3 감성지능

감성지능은 자신 및 타인의 느낌 및 감정을 감시하고 이들을 구별하면 자신이 생각 및 행동을 인도하도록 이러한 정보를 사용하는 능력을 말한다[5]. 감성지능이 높으면 직무스트레스, 소진을 감소시키고, 감성정보를 활용하여 문제를 해결하거나 건설적인 활동에 활용하는 힘이 크다고 인정되고 있다[5] 감성지능 척도는 Law, Wong 및 ong(2004)가 개발한 것을 사용하였고, 16개 문항이며, 신뢰도는 a= .873 이다.

2. 연구문제 및 연구방법

본 연구에서는 조직문화와 감성지능이 LMX, TMX에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

연구문제 1. 노인복지관의 조직문화(위계과업문화, 관계문화, 개발문화)는 LMX, TMX에 영향을 미치는가?
연구문제 2. 사회복지사의 감성지능은 LMX, TMX에 영향을 미치는가?

본 연구의 대상은 경기도 지역의 노인복지관에 근무하는 사회복지사를 대상으로 하였고, 분석에 사용된 설문지는 189부이다. 분석은 SPSS for window Ver.20.0을 사용하여 요인분석, 기술통계 다중회귀분석을 사용하였다.

Ⅲ. 연구결과

표 1,2에서 보여지듯이 분석결과 관계문화와 감성지능이 LMX, TMX에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사회복지관을 대상으로 한 선행연구에서[4] 관계문화가 조직효과성에 유의미하다는 것과 유사한 결과이며 노인복지관에 적합한 조직문화는 관계문화임을 확인하였다. 또한 노인복지관에서 업무는 일선 사회복지사들에 크게 의존하며 구성원간의 협력적 행동이 요구되는 서비스 전달조직의 특성을 고려할 때 사회복지사들의 감성지능을 강화하는 것은 조직내 구성원들간의 관계 향상 뿐 아니라 조직성과를 높이는데 유용성이 높을 것이다.

표 1. LMX에 미치는 영향

독립변수	모형1		모형2	
	b(β)	t	b(β)	t
상수	25.697	5.694***	17.565	3.037*
위계과업	-.331(-.120)	-1.854	-.342(-.124)	-1.934
관계문화	1.207(.380)	4.701***	1.125(.354)	4.383***
개발문화	.517(.140)	1.738	.491(.133)	1.668
감성지능			.168(.144)	2.213*
$R^{2)}$/ 수정된 R^2	.255?.243		.275/.259	
F	20.558***		16.977***	
Durbin-watson			1.758	

***p<0.001, **p<0.01, *p<0.05

표 2. TMX에 미치는 영향

독립변수	모형1		모형2	
	b(β)	t	b(β)	t
상수	18.094	6.147***	7.868	2.077*
위계과업	.207(.140)	1.760	.220(.148)	1.973
관계문화	.623(.355)	3.387**	.623(.355)	3.585***
개발문화	.316(.156)	1.488	.173(.085)	.849
감성지능			.195(.306)	3.973***
$R^{2)}$/ 수정된 R^2	.232/.213		.321/.298	
F	12.303***		14.291***	
Durbin-watson			2.294	

■ 참 고 문 헌 ■

[1] 이상진, 요양병원 근무자가 인식하는 LMX, TMX가 조직효과성에 미치는 영향, 예원예술대학교 석사학위논문, 2014.
[2] 박우화, 평생교육사의 리더-구성원 교환관계(LMX)와 직무몰입의 관계에서 무형식 학습활동의 매개효과, 인하대학교 석사하위논문, 2015.
[3] 이준형, 상사-구성원 교환관계(LMX)와 팀-구성원 교환관계(TMX)가 조직유효성에 미치는 영향. 중앙대학교 석사학위논문, 2013.
[4] 강종수, 박은미,"사회복지관의 조직문화가 사회자본에 미치는 영향", 한국콘텐프학회, 제 13권 제 10호,pp.247-256, 2013.
[5] 안정아,"간호사의 직무요구, 직무자원, 감정노동 및 감성지능이 소진에 미치는 영향", 사회과학연구, 제 27권, 제 4호, pp.25-43, 2011.