

종합병원에 근무하는 간호인력의 감성리더십과 조직성과 간의 관계

이보혜¹⁾, 최만규^{2)†}, 문상식³⁾, 정민수⁴⁾, 김진희⁵⁾
알코올사업지원단 정책연구개발팀¹⁾, 고려대학교 보건행정학과²⁾
한양여자대학 보건행정학과³⁾, 고려대학교 보건과학연구소⁴⁾
서울대학교 보건대학원⁵⁾

<Abstract>

The relationship between emotional intelligence in leadership and organizational performance of nurses in general hospitals

Bohye Lee¹⁾, Mankyu Choi^{2)†}, Sangsik Moon³⁾, Minsoo Jung²⁾, Jinhee Kim⁴⁾
Policy R&D Team, National Alcohol Project Supporting Committee¹⁾
Department of Healthcare Management, Korea University²⁾
Department of Healthcare Management, Hanyang Women's University³⁾
Health Science Research Institute, Korea University⁴⁾
School of Public Health, Seoul National University⁵⁾

In order to effectively attain the objectives of an organization, it is important for the leader to provide an environment where members can co-exist and mutually advance, and also to have an emotional impact on them.

This study examines the structural relationship among emotional intelligence in leadership, organizational commitment, job satisfaction, turnover intention, and organizational performance effects of emotional leadership in the nursing

* 접수 : 2011년 2월 19일, 최종수정 : 2011년 5월 13일, 게재확정 : 2011년 6월 9일

† 교신저자 : 최만규, 서울 성북구 정릉 3동 산 1번지 고려대학교 보건과학대학 보건행정학과(02-940-2871, 010-3319-8796, E-mail : mkchoi@korea.ac.kr)

profession of a general hospital. A structured questionnaire was sent to 550 nurses in 11 general hospitals in Seoul Metropolitan City, among which 350 responses were used in the analysis. The independent variable, emotional intelligence in leadership, was measured by 18 items, including self-awareness, self-regulation, social awareness and relationship management. The dependent variable, organizational effectiveness, consisted of 46 items, including 15 items regarding organizational commitment, 20 items on job satisfaction, 3 items on turnover intention and 8 items on organizational performance. The structural equation modeling technique was used to identify the impact of emotional intelligence in leadership on organizational effectiveness.

The results of the analysis show that the emotional intelligence in leadership of superior nurses has a significant impact on the nurses' organizational commitment and job satisfaction. While the direct effect on turnover intention and organizational performance was not significantly high, organizational commitment and job satisfaction were parameters in low turnover intention and high job performance. In conclusion, emotional intelligence in leadership is critical as nursing services in hospitals are based on interpersonal relationships. Therefore, by developing appropriate programs and training, hospitals can anticipate improved self-awareness, self-regulation, social awareness and relationship management of nurses, and further improve the effectiveness of the nursing profession.

Key Words : nurse, leadership, emotional intelligence, organizational commitment, organizational performance

I. 서 론

최근 경영분야의 주요 이슈 중 하나는 감성과 관련된 지능이 조직 구성원들의 성과와 관련이 있을 것이라는 예측이다. 이러한 주장에 따르면 높은 감성지능을 지닌 구성원들로 이루어진 조직의 성과는 높으며, 따라서 이를 효율적으로 관리 하여야 한다 (Cote & Miners, 2006). 즉, 조직 구성원의 성과를 높이고 조직이 처한 문제를 근본적으로 해결하기 위해서는 과거의 권위적 리더십의 유형에서 벗어나 이제는 직원의 감

성을 자극하고 움직일 수 있는 높은 감성지능을 가진 리더의 역할이 중요시 되고 있는 것이다.

의료서비스를 제공하는 병원조직은 특성상 다양한 전문 직종들이 함께 근무하기 때문에 직종 간 이질성이 높고, 갈등 또한 높다. 그러므로 의료서비스를 제공함에 있어서 이러한 인적 구성의 다양성을 극복하고 구성원 간의 긴밀한 협력이 어느 조직보다 중요하다. 특히, 의료인력의 약 1/3 이상을 차지하고 있는 간호조직의 관리는 병원 전체의 효율성과 효과성 측면에서 볼 때 중요한 요소이다(지성애 외, 1996). 간호조직은 1년 365일 24시간 동안 환자의 가장 가까이에서 간호서비스를 제공하기 때문에 환자가 인지하는 의료서비스 질과 밀접하게 관련되어 있으며, 간호업무의 수행은 일선에서 간호를 제공하는 간호사들의 조직몰입, 직무만족, 이직의도 등의 업무태도 및 병원조직의 성과와 관련성이 높다. 그럼에도 불구하고 간호조직은 업무의 특성이나 위계구조, 노동강도와 보상 등의 문제로 인해 업무수행의 만족도가 낮은 것으로 알려져 있다(정민수 외, 2009). 특히, 적절하고 효과적인 리더십 모형이 부족한 것이 가장 큰 문제점이다. 감성리더십은 상호의존성이 높은 조직일수록 효과성이 큰 것으로 평가되는데(Goleman 외, 2002), 현재 간호조직이 당면한 문제는 이러한 감성리더십을 통해 개선될 수 있다.

감성지능의 개념은 1990년 Salovey와 Mayer에 의해 처음 소개되었다. 그러나 본격적으로 세상에 알려진 것은 1995년에 Daniel Goleman이 쓴 '감성지능(Emotional Intelligence)'이라는 책을 통해서였으며, 오늘날 감성지능은 과학과 인문사회 분야에 모두 적용되는 대중적인 개념이 되었다(Mayer & Salovey, 1997; Salovey & Mayer, 1990; Goleman, 1995). 특히, 감성지능은 리더십 효과성에 중요한 요소이며 조직의 상급 리더일수록 감성지능을 갖추었는지의 여부가 중요해진다(Goleman 외, 2002). 리더는 다른 사람의 감성뿐만 아니라 자신의 감성을 잘 이해해야 하며, 다른 사람들과 상호관계를 할 때 자신의 감정을 잘 조절할 수 있어야 한다(Wong & Law, 2002). 감성적 리더란 높은 감성지능을 가진 리더로 자신과 타인의 감정을 잘 이해하고 조절하며 긍정적 결과를 얻기 위해 감성적 정보를 효과적으로 사용하는 리더를 말한다(이창준, 2002). 리더의 효과성을 논할 때 감성지능의 중요성이 강조되면서도 감성 리더십의 발휘여부와 정도를 구체적으로 확인하기 어렵다는 이유로 간과되곤 한다. 하지만 감성적 리더는 실제 리더가 성취하고자하는 과업을 가장 잘 수행할 수 있도록 만들어 준다(Day, 2000).

오늘날의 조직이 필요로 하는 것은 감성적으로 사람들의 공감을 불러일으킬 수 있는 리더이다(Goleman 외, 2002). 선행연구에 따르면 성공한 리더 50명을 대상으로 리더의 자질을 분석한 결과, 15개의 공통적인 자질을 제시하였는데 이들 중 3가지만이 지적인 능력, 기술적인 능력과 관련이 있었고, 나머지 요인들은 모두 감성지능을 기반으

로 한 태도와 의지였다(Neff 외, 1999). 또한 조직구성원들의 감성지능은 직무만족과 직무성과에 긍정적인 영향을 주며, 리더의 감성지능은 부하의 직무만족과 태도에 유의한 영향을 준다(Wong & Law, 2002). 뿐만 아니라 높은 감성지능을 가진 경영자 일수록 리더십의 효과성이 그만큼 커지며, 이러한 감성리더십은 조직몰입과 직무만족을 높여 결국 조직의 성과에 긍정적인 영향을 주게 된다(Avolio 외, 2004; Rosete & Ciarrochi, 2005). 결국 감성지능은 긍정적, 부정적인 직무정서를 통하여 직무만족에 직접적, 간접적 영향을 미친다(Kafetsios & Zampetakiz, 2008). 터키의 간호사들을 대상으로 한 연구에서도 간호사들의 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미친다는 결과가 도출되었다(Guleryuz 외, 2008).

감성리더십의 이러한 효과성은 국내에서도 검토되었는데, 감성지능과 변혁적 리더십이 정(+)의 상관관계가 있었고(노현재, 2006), 변혁적 리더십은 조절변수인 감성지능을 통해 직무만족에 유의한 영향을 미쳤다(이화용, 2004). 다른 연구에서는 감성리더십이 직무만족과 조직몰입에 정(+)의 상관관계, 이직의도에는 부(-)의 상관관계가 있었으며 이는 조직성과에 긍정적인 영향을 미쳤다(정현영, 2005). 뿐만 아니라 감성리더십의 발휘는 직원의 이직성향을 감소시켰다(구정대, 2007). 즉, 감성리더십은 조직구성원들에게 긍정적인 영향을 미쳐 조직에 더 몰입하게 하며 직무에 만족하게 되고, 직업으로부터 떠나려는 가능성도 더 적어져, 결국 조직의 성과에까지 영향을 미치게 된다는 것이다.

이상의 선행연구들의 결과에서 보듯이, 감성지능을 가진 리더가 발휘하는 감성리더십은 조직구성원의 직무태도(조직몰입, 직무만족, 이직의도)와 조직성과에 유의한 영향을 미치는 요인이다. 의료의 발전과 정보화로 간호조직 내에서도 하루가 다르게 조직이 변화되는 상황에서 개인과 집단의 긴밀한 관계가 더욱 중요해졌고, 조직을 효과적으로 리드할 수 있는 높은 감성지능을 가진 리더가 부각되고 있다. 특히, 간호사 집단은 여타 보건의료 인력과 달리 높은 이직률과 조직성과의 변동이 큰 직능이므로 이러한 감성리더십을 잘 규명한다면 종합병원에서 간호관리자의 리더십 교육 매뉴얼을 만드는 매우 유용한 작업까지 이어질 수 있을 것이다.

그동안 병원조직의 효과성 제고를 위한 많은 연구들이 이루어 졌으나 최근 의료서비스 분야에서 감성리더십의 효과를 검증한 연구는 드물다. 그러므로 이 연구는 종합병원에 근무하고 있는 상급간호사의 감성리더십의 효과를 검증함으로써 그 중요성을 제시하고, 조직효과성을 측정하는 다양한 척도들을 검토하고자 한다. 그리고 간호조직 내에서 감성리더십, 조직몰입, 직무만족, 이직의도, 조직성과 간의 관계를 체계적으로 규명함으로써 병원에 근무하는 간호사의 감성리더십이 갖는 중요성을 확인하고 간호조직의 효과성을 높이는데 기여하고자 한다.

II. 연구방법

1. 연구모형

이 연구는 간호사의 감성리더십이 조직효과성에 미치는 영향을 검증함으로써 감성리더십의 효과성을 규명하고자 한다. 조직효과성에 대한 변수는 이론적 근거에 의하여 조직몰입, 직무만족, 이직의도, 조직성과를 선택하여 감성리더십과의 인과관계를 분석하고자 하였다. 구조방정식 모형은 변수들 간의 상호의존 관계를 동시에 추정하는 강력한 다변량분석 기법으로, 요인분석과 타당도 검사를 거쳐 여러 가지 대안 모형들 중에서 최적 모형으로 산출된 것이라는 점에서 그 신뢰성은 일반 회귀분석보다 높다(정민수 외, 2009).

이 연구에서는 5개의 잠재요인(construct)을 설정하였다. 외생 잠재요인 ξ (ξ (ksi)은 감성리더십(자기인식능력, 자기관리능력, 사회적인식능력, 관계관리능력)이고, 내생잠재요인 η (η (eta)은 조직몰입(일체감, 충성도), 직무만족(내재적, 외재적, 일반적), 이직의도(이직생각, 이직모색, 구체적실천), 조직성과(내적능률성, 내적효과성, 외적능률성, 외적효과성)이다.

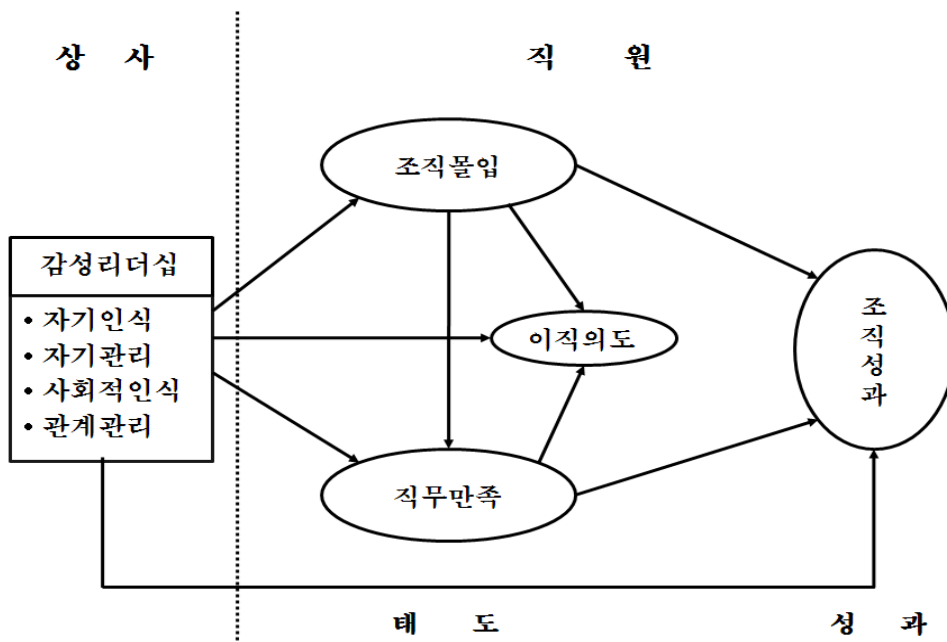


그림1. 연구모형

2. 가설설정

이 연구는 연구목적을 효과적으로 달성하기 위해 앞서 제시한 연구모형을 토대로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

간호사의 감성리더십은 조직몰입에 유의한 영향을 미치며(Guleryuz 외, 2008), 직원을 위한 조직의 몰입과 조직을 위한 직원의 몰입 모두에서 양적 상관관계가 있다(Nikolaou & Tsalousis, 2002). 그러므로 감성리더십은 직원들이 조직의 목표와 가치를 긍정적으로 평가하며, 소속감과 충성심을 느끼게 해주어 조직몰입을 향상시킬 것이다.

가설 1. 간호상급자의 감성리더십은 간호사의 조직몰입에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

리더의 감성지능은 직원의 직무만족에 긍정적인 영향을 주며(Wong & Law, 2002), 긍정적, 부정적인 직무정서를 통하여 직무만족에 직접적, 간접적 영향을 미쳤다(Kafetsios & Zampetakiz, 2008). 그러므로 감성리더십은 직원들로 하여금 동료나 상사와 좋은 관계를 맺게 도와주며 그 결과 업무와 조직에 대한 긍정적인 감성을 이끌어 직무만족도를 높일 것이다.

가설 2. 간호상급자의 감성리더십은 간호사의 직무만족에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

한편, 감성적인 리더를 따르는 조직구성원들은 친사회적인 행동을 더욱 활발히 하며 이직률도 낮아졌다(George & Bettenhausen, 1990). 간호사의 이직은 남아있는 간호사의 사기를 저하시키고 환자간호에도 악영향을 미치게 되며, 구성원 간의 협동심, 역할구분 및 상호 지지적인 분위기 등을 저해한다(Cavanagh & Coffin, 1992). 그러므로 조직구성원의 이직성향은 상사의 리더십에 의해 좌우되며 그 결과 감성리더십은 직원의 만족과 몰입을 높여 이직의도를 낮춰줄 것이다.

가설 3. 간호상급자의 감성리더십은 간호사의 이직의도에 부(-)^{의 영향을 미칠 것이다.}

감성리더십과 조직성과의 관계는 상관성이 높으며(Palmer & Stough, 2001), 높은 감성지능을 가진 경영자들이 더욱 효과적인 리더가 될 가능성이 크다(Rosete & Ciarrochi, 2005). 즉, 감성리더십은 조직몰입과 직무만족을 높여주어 조직의 성과에 긍정적인 영향을 준다. 그러므로 감성리더십은 직원의 업무와 조직에 대한 만족과 몰입을 높이고, 이직의도를 감소시켜 궁극적으로 조직의 성과를 높일 것이다.

가설 4. 간호상급자의 감성리더십은 간호사의 조직성과에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

3. 주요 변수의 측정방법 및 신뢰도

1) 감성리더십(emotional leadership)

감성리더십은 높은 감성지능을 가진 리더들이 자신과 타인의 감정을 잘 이해하고 조절하며, 긍정적 결과를 얻기 위해 감성적 정보를 효과적으로 사용하는 리더십을 의미한다. 감성리더십은 자기인식, 자기관리, 사회인식, 관계관리 능력의 네 가지 차원으로 구성된다. 측정도구는 이전 연구에서 신뢰도가 검증된 감성리더십 척도를 참고하여(Goleman 외, 2002; Goleman, 1995; 이창준, 2007; 정현영, 2005; Goleman, 1998), 한국의 병원 조직상황에 적합하게 수정한 후 사용하였다. 문항은 자기인식(3문항), 자기관리(6문항), 사회인식(3문항), 관계관리 능력(6문항)으로 총 18개이다. 모든 문항은 7점 척도(1=전혀 아니다, 7=매우 그렇다)의 도구를 사용하였다. 감성리더십 측정문항은 상사의 리더십을 측정하는 것이며, 상사라 함은 간호업무와 관련하여 자신에게 직접적으로 영향을 미치는 간호상급자이다. 간호상급자의 감성리더십은 간호사들에게 영감을 부여하여 조직의 목표와 개인의 목표를 일체화하는데 긍정적인 영향을 주며, 궁극적으로 간호업무의 생산성과 효율성을 향상시킬 수 있다(Rebecca, 2009). 이에 이 연구에서는 간호사들을 대상으로 직접적으로 영향을 미치는 상사인 간호상급자의 감성리더십을 측정하였으며, 간호상급자는 구체적으로 주임 간호사(charge nurse), 수간호사(head nurse), 간호과장, 간호부장(nursing manager)으로 정의하였다(Shortell & Kaluzny, 2005). 감성리더십 측정항목에 대한 신뢰도 검증 결과 18항목 모두 Cronbach's α 값이 0.95 이상이었으며, 전체 Cronbach's α 값은 0.956이었다.

2) 조직몰입(organizational commitment)

조직몰입이란 개인이 조직과 동일시하고 공헌하는 것에 대한 상대적 강도로 정의된다(Mowday 외, 1979). 조직몰입의 측정을 위해서는 조직상황에 대한 예측력이 높고 경험적으로 많은 연구가 되었던 OCQ(Organization Commitment Questionnaire) 척도의 15문항을 우리나라의 상황에 맞게 수정하여 사용하였다(Mowday 외, 1979). 조직몰입 문항은 일체감 9문항, 충성도 6문항으로 이루어져 있으며, 모든 문항은 7점 척도(1=매우 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)이다. 조직몰입 측정항목에 대한 신뢰도 검증 결과 15항목 모두 Cronbach's α 값이 0.93 이상이었으며, 전체 Cronbach's α 값은 0.943이었다.

3) 직무만족(job satisfaction)

직무만족은 일반적으로 개인의 직무 또는 직무경험의 평가로부터 나타나는 긍정적 상태로부터 직무 그 자체와 개인이 발견하는 보상, 충족, 만족, 또는 불만족, 좌절 등의

심리적 측면과 보상적인 측면을 종합한 물리적, 심리적 만족에 대한 인식의 정도로 정의된다(Locke, 1976). 직무만족 측정은 간이 MSQ(Minnesota Satisfaction Questionnaire ; Weiss & Dawis, 1967) 척도를 사용하였다. MSQ는 1967년 미네소타대학에서 개발한 척도로 직무만족을 내재적(intrinsic), 외재적(extrinsic), 일반적(general) 지표로 나누어 측정한다. 내재적 지표는 구체적으로 능력의 활용, 성취, 활동, 권한, 창의성, 독립성, 도덕적 가치, 책임, 인정, 사회적 봉사, 사회적 지위, 다양성의 12개 요소로 구성되어 있으며, 외재적 지표는 승진, 회사정책 및 실무, 보수, 인정, 인간관계측면의 감독, 기술적 측면의 감독의 6개 요소로 이루어져 있다. 일반적 지표는 동료작업자 및 작업조건의 2개 요소로 구성되어 있다. 모든 문항은 7점 척도(1=매우 불만족, 7=매우 만족)이다. 직무만족도 측정항목에 대한 신뢰도 검증 결과 20항목 모두 Cronbach's α 값이 0.94 이상이었으며, 전체 Cronbach's α 값은 0.948이었다.

4) 이직의도(turnover intension)

이직의도는 자발적으로 조직에서 이탈하려는 의사이며, 이 연구에서는 자발적 이직생각단계, 이직모색단계, 구체적실천단계라는 3개 문항에 7점 척도(1=전혀 아니다, 7=매우 그렇다)를 사용하였다(Bluedorn, 1978; 이해영, 2002; 정현영, 2005), 이직의도 측정항목에 대한 신뢰도 검증 결과 3항목 모두 Cronbach's α 값이 0.8 이상이었으며, 전체 Cronbach's α 값은 0.876이었다.

5) 조직성과(organizational performance)

조직성과는 내적 차원과 외적 차원으로 구분하고, 각 차원의 성과를 능률성(efficiency)과 효과성(effectiveness)으로 나눈 척도를 사용하였다(Brewer & Selden, 2000). 이들은 각각 8개 문항으로 구성되며 모든 문항은 7점 척도(1=전혀 아니다, 7=매우 그렇다)이다. 조직성과 측정항목의 신뢰도 검증 결과 8항목 모두 Cronbach's α 값이 0.85 이상이었으며, 전체 Cronbach's α 값은 0.877이었다.

4. 연구대상 및 자료수집

이 연구의 모집단은 서울시내 종합병원에서 1년 이상 근무하고 있는 간호사로 하였다. 우선 2009년 말 현재 서울시내에 소재하고 있는 61개 종합병원들 중 11개 종합병원을 무작위로 선정한 다음 그 곳에 근무하고 있는 간호사들을 대상으로 방문 설문조사를 실시하였다. 설문조사 방법은 연구자가 사전에 조사대상 병원행정부서장과 간호부서장에게 연구의 취지를 설명하여 협조를 득한 후 개별병원을 방문하여 직접 조사하였다. 조사는 병원측의 사정에 따라 다음의 두가지 방법을 병행하였다. 하나는 간호부서

장들에게 해당부서 간호사들에 대한 설문을 의뢰한 다음 며칠 후 재방문하여 부서장으로 부터 회수하였다. 다른 하나는 연구자와 파트타임으로 고용한 조사자가 짝을 이루어 해당병원을 방문한 후 근무 중인 간호사들에게 직접 배부하며 가기기입을 요청한 다음 잠시 후 회수하였다.

총 550부의 정형화된 자기기입식 설문지를 배부하여 389부(70.7%)의 설문지를 회수하였다. 회수된 설문지 중에서 무응답 항목이 많은 7부와 근무기간이 1년 미만인 간호사가 응답한 12부를 제외하고 최종 370부를 분석하였다. 근무기간이 1년 미만인 간호사가 연구에서 제외된 이유는 대규모 병원에 근무하는 간호사는 대체로 입사 첫 1년 동안 직무만족과 조직몰입이 유의하게 낮다는 기존의 연구결과에 근거하여 제외하였다 (McCloskey & McCain, 1987). 조사기간은 2009년 6월 8일부터 8월 31일까지였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 응답자의 인구사회학적 특성

응답자의 인구사회학적 특성은 표 1과 같다. 총 370명 중에서 여성이 96.8%였으며, 연령은 20~30대가 87.6%로 대부분을 차지하고 있었다. 혼인 상태는 미혼이 62.2%로 기혼 36.8%보다 많았다. 교육정도는 대학 졸업 이상이 46.5%, 전문대졸 이하가 51.9%였다. 경력은 1년~5년 미만이 55.9%로 가장 높았으며, 5~10년이 25.7%, 10년 이상이 15.9%로 나타나 간호사의 근무연한이 매우 짧음을 알 수 있다. 연령변수와 급여수준은 2,000~3,000만원이 47.8%로 가장 높았고, 3,000~4,000만원이 31.6%였다. 한국 간호사의 경우 오래 근무할수록 높은 급여를 받는다는 점에서 이 또한 짧은 근무연한과 직접적으로 관련이 있다.

2. 연구모형의 적합도

이 연구는 간호상급자의 감성리더십이 일반간호사의 조직몰입, 직무만족, 이직의도, 조직성과에 미치는 영향을 연구하기 위하여 구조방정식 모형을 활용하여 이를 검증하였다. 연구에서 제안된 구조모형은 감성리더십, 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 조직성과 등의 다섯 개의 잠재변수(latent variables)로 구성되었다. 잠재변수의 구성개념에 대한 척도는 확인적 요인분석을 통하여 입증되었다. 다음의 표 2에서 제시된 바와 같이 이론변수와 측정변수를 외생개념과 내생개념으로 구분하였으며, 구조모형 분석을 위하여 측정변수의 이름은 각각 'X'와 'Y'로 표시하였다. 이 연구는 하나의 외생변수와 네 개

표 1. 응답자의 인구사회학적 특성

	항 목	빈도(명)	백분율(%)
성 별	여 성	358	96.8
	남 성	12	3.2
연 령	20대	92	51.9
	30대	132	35.7
	40대 이상	32	8.6
	무응답	14	3.8
혼인상태	미 혼	230	62.2
	기 혼	136	36.8
	무응답	4	1.1
학 력	대학원졸 이상	15	4.1
	대학졸	157	42.4
	전문대졸 이하	192	51.9
	무응답	6	1.6
고용형태	정규직	320	86.5
	계약직	31	8.4
	무응답	19	5.1
경 력	1~5년 미만	207	55.9
	5~10년 미만	95	25.7
	10~15년 미만	33	8.9
	15년 이상	26	7.0
	무응답	9	2.4
급여수준 (연봉)	4,000만원 이상	36	9.7
	3,000~4,000만원 미만	117	31.6
	2,000~3,000만원 미만	177	47.8
	2,000만원 미만	33	8.9
	무응답	7	1.9
계		370	100.0

의 내생변수, 즉 다섯 개의 구성개념으로 이루어져 있다. 외생변수(exogenous variable)는 모형 내에서 다른 변수들에 의해 설명되지 않는 변수로 모형 외부의 다른 요인들에 의해 영향을 받는 것으로 간주된다. 내생변수(endogenous variable)는 모형 내에서 다른 변수들에 의해 설명되는 변수이다.

AMOS 프로그램을 적용한 분석은 이론적 근거에 의해 구성된 가설적 모형이 실제 자료와 어느 정도 부합하는지를 나타내는 모형의 적합도에 대한 평가가 가능하다. 이에 AMOS 프로그램을 이용한 적합도 검증의 결과 Chi-square=207.717, DF=93, p=0.001, CMIN/DF=2.234, CFI=0.973, TLI=0.965, RMSEA=0.058의 값이 도출되었다. 적합도 평가를 위한 χ^2 검증은 실제자료와 추정된 모형 간에 어느 정도 차이가

있는가를 나타내는 것으로서 그 값이 클수록 모형의 부합 정도는 떨어지기 때문에 작아야 하며, χ^2 에 대한 유의수준은 0.05 이상이 바람직하다. 그러나 표본의 크기가 200 이상일 경우 χ^2 값은 대부분 유의한 차이가 있는 것으로 나타난다. 즉, 관찰모형과 예측 모형이 통계적으로 차이가 없는 경우에도 마치 있는 것처럼 결과가 제시된다(김계수, 2004). 따라서 제안된 모형의 적합도 평가를 위해서 χ^2 에만 의존하는 것은 다소 문제가 있기 때문에 다른 부합지수를 고려하여 판단하여야 한다. 적합도 해석 기준은 CMIN/DF는 3보다 작아야 전반적으로 만족할 수 있으며, TLI와 CFI는 0.90 이상이면 양호한 것으로 본다(Bentler, 1990). RMSEA의 경우 0.06이하면 매우 좋은 것으로 0.06~0.08 사이면 수용 가능한 적합도로 해석한다(Hu & Bentler, 1999). 이 연구에서는 위의 지수 기준을 모두 만족하였다(표 3).

표 2. 구조모형의 이론변수와 측정변수

이론변수		측정변수
외생변수 (ξ)	감성리더십 ($\xi 1$)	X1. 자기인식능력 X2. 자기관리능력 X3. 사회적인식능력 X4. 관계관리능력
내생변수 (η)	조직몰입 ($\eta 1$)	Y1. 일체감 Y2. 충성도
	직무만족 ($\eta 2$)	Y3. 내재적 직무만족 Y4. 외재적 직무만족 Y5. 일반적 직무만족
	이직의도 ($\eta 3$)	Y6. 이직생각 Y7. 이직모색 Y8. 구체적실천
	조직성과 ($\eta 4$)	Y9. 내적능률성 Y10. 내적효과성 Y11. 외적능률성 Y12. 외적효과성

표 3. 모형 적합도 평가

적합지수	최적적합모형	수용기준	모형적합도
p-value	p<0.05	p<0.05	0.001
CMIN/DF	1이상 3이하	1이상 3이하	2.234
TLI	1	0.9이상	0.985
CFI	1	0.9이상	0.973
RMSEA	0	0.06이하	0.058

3. 가설의 검증

구조방정식 모형분석의 결과 변수들 간의 인과적 효과를 분석하였다. 인과적 효과는 하나의 변수가 다른 변수에 직접 영향을 미치는 직접효과와 매개변수를 통해 영향을 미치는 간접효과로 구분할 수 있다. 그림 2와 표 4는 직접효과의 검증 결과를 나타낸 것이다.

직접효과를 살펴본 결과 가설 1과 가설 2는 채택 되었으나, 가설 3과 4의 직접경로는 유의하지 않았다. 이에 따라 간접효과를 알아보기 위한 추가적인 분석을 실시하였다. 다음의 표 5는 간접효과의 검증결과이다. 효과의 유의성을 조사하기 위해서는 부트스트래핑(Bootstrapping) 방법을 사용하였다. 부트스트래핑이란 모수추정치의 표본분포를 추정하는 방법으로 임의표본(random sample)을 모집단으로 대체 취급하여 정해진 수만큼 다시 표본추출하여 표본 부트스트랩추정치와 표준오차를 얻는 방법을 말한다(Shrout & Bolger, 2002; 김대업, 2008). 데이터(N=370)로부터 반복 랜덤 표본추출을 사용하여 1,000개의 부트스트랩 표본들이 발생되었다. 분석결과 표 5와 같이 모든 간접효과는 유의하였다.

표 4와 표 5에서 보는 것처럼 모든 경로계수 값들은 유의한 직접경로 또는 간접경로를 가지고 있었으며, 모든 가설은 채택 또는 부분채택 되었다. 이에 대하여 자세히 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 상급간호사의 감성리더십이 간호사의 조직몰입에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 연구가설 1의 채택여부를 살펴보면 표 4와 그림 2의 결과와 같이 감성리더십에서 조직몰입으로 가는 직접경로의 표준화계수는 0.400(CR=6.519, $p=0.000$)으로 유의한 정(+)의 결과가 나왔다. 이에 상급간호사의 감성리더십은 간호사의 조직몰입을 높여준다는 사실을 확인하였다.

둘째, 상급간호사의 감성리더십이 간호사의 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 연구가설 2의 채택여부를 살펴보면 표 4와 그림 2의 결과와 같이 감성리더십에서 직무만족으로 가는 직접경로의 표준화계수는 0.261(CR=5.591, $p<0.000$)로 유의한 결과를 보였다. 그러므로 상급간호사의 감성리더십은 조직몰입뿐만 아니라 직무만족 또한 높여준다는 사실을 확인하였다. 가설 1과 가설 2의 표준화된 경로계수의 값을 비교하여 보면, 감성리더십은 직무만족보다 조직몰입에 더 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 상급간호사의 감성리더십이 간호사의 이직의도에 음(-)의 영향을 미칠 것이라는 연구가설 3의 채택여부를 살펴보면, 표 4와 그림 2의 결과에서 감성리더십에서 이직의도로 가는 직접경로의 경우 유의하지 않은 것으로 나타났다($p=0.858$). 그러나 표

5와 같이 간접효과를 분석한 결과, 감성리더십이 이직의도에 미치는 직접효과는 0.009, 간접효과 $-0.280(p<0.01)$, 총효과 $-0.271(p<0.01)$ 로 유의하였다. 이에 연구가설 3은 부분채택 되었다. 즉 감성리더십은 조직몰입과 직무만족이라는 매개변수를 통하여 이직의도를 낮추어 주는 것으로 확인되었다.

넷째, 상급간호사의 감성리더십이 간호사의 조직성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 연구가설 4의 채택여부를 살펴보면 표 4와 그림 2의 결과와 같이 감성리더십에서 조직성과로 가는 직접경로의 표준화계수는 0.048(CR=0.906, $p=0.365$)로 통계적으로 유의하지 않았다. 그러나 표 5와 같이 간접효과를 분석 한 결과, 매개변수를 통하여 직접효과 0.048, 간접효과 0.369($p<0.01$), 총효과 0.417($p<0.01$)로 나타나 부분채택 되었다. 즉 감성리더십은 조직몰입과 직무만족이라는 매개변수를 통하여 궁극적으로 조직의 성과를 높이는 것으로 확인되었다.

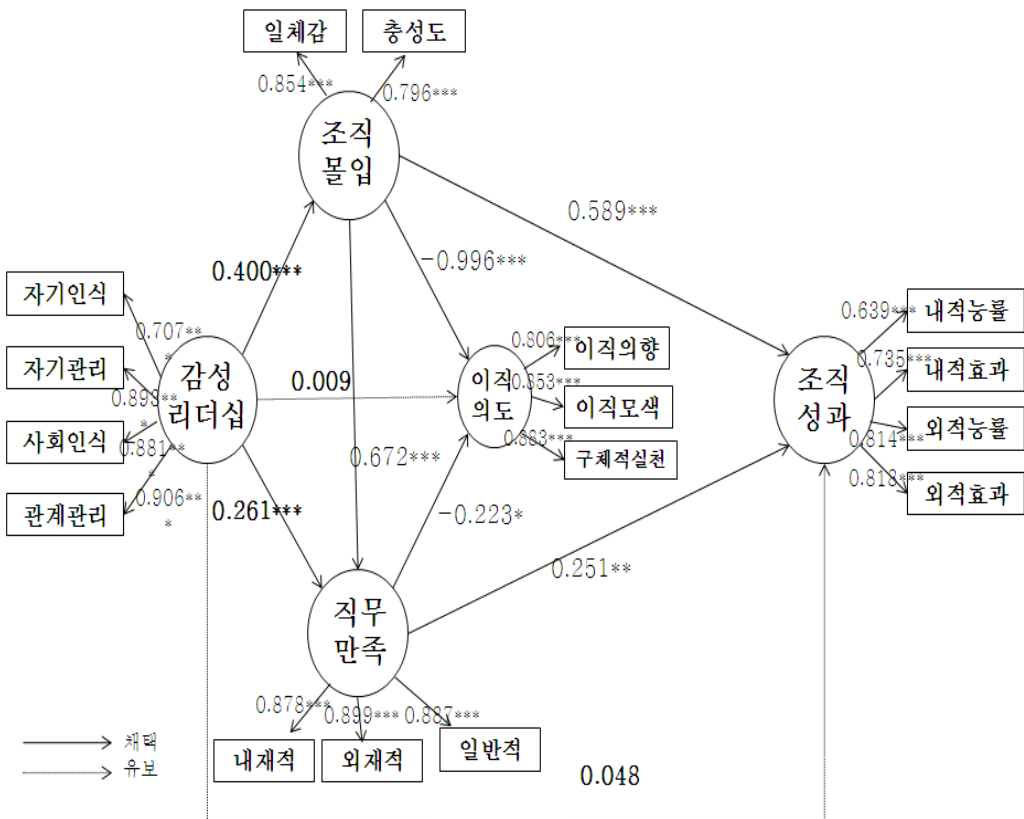


그림 2. 감성리더십의 효과성 인과관계 모형과 표준화된 경로추정치

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

표 4. 구조방정식 경로 모형과 직접효과

경로	비표준화 계수	S.E.	표준화 계수	CR	P
감성리더십 → 조직몰입	1.042	0.160	0.400	6.519	0.000
감성리더십 → 직무만족	1.165	0.208	0.261	5.591	0.000
감성리더십 → 이직의도	0.005	0.031	0.009	0.178	0.858
감성리더십 → 조직성과	0.028	0.031	0.048	0.906	0.365

표 5. 주요 변수들의 직접효과, 간접효과, 총효과

경로	직접효과	간접효과	총효과
감성리더십 → 조직몰입	0.400**	-	0.400**
감성리더십 → 직무만족	0.261**	0.269**	0.530**
감성리더십 → 이직의도	0.009	- 0.280**	- 0.271**
조직몰입 → 직무만족	0.672**	-	0.672**
조직몰입 → 이직의도	- 0.996**	0.150*	- 0.846**
직무만족 → 이직의도	- 0.223*	-	- 0.223*
감성리더십 → 조직성과	0.048	0.369**	0.417**
조직몰입 → 조직성과	0.589**	0.169**	0.758**
직무만족 → 조직성과	0.251**	-	0.251**

*p<.05, ** p<.01

IV. 고찰 및 결론

조직의 목표를 보다 효과적으로 달성하기 위해서 리더는 조직구성원 모두가 함께 존속하고 발전할 수 있는 여건을 조성함과 동시에 그들의 감성을 자극하고 이끌어 갈 수 있는 감성역량의 발휘가 중요하다. 특히 조직구성원 간에 지식과 정보의 공유뿐만 아니라 협동이 강조되는 팀(team)체제 하에서는 패러다임(paradigm)의 변화나 열정적인 분위기 조성, 감성에너지의 결집 등을 가능케 하는 감성마인드에 의한 감성리더십의 발휘가 중요시된다. 감성마인드에 의한 감성리더십은 장기적이고 지속적으로 조직의 성장을 이끄는 원동력이 될 수 있기 때문이다(Goleman 외, 2002).

지금까지 조직 내에서의 감성의 역할에 대한 연구는 여러 분야의 조직에서 성과에 영향을 미치는 중요한 요인으로 다루어져 왔다. 특히 조직구성원의 다양성과 이질성이 큼에도 불구하고 구성원 간에 상호의존성이 불가피한 병원에서는 경영자의 감성지능이 조직성과에 무엇보다 중요한 영향으로 인식되고 있다. 병원과 같이 인간적인 접촉을 통해 서비스를 제공하는 서비스조직의 경우, 조직구성원이 우수한 성과를 내기 위해서는 높은 감성지능을 가진 리더의 감성적 관리가 조직의 성과와 직결된다는 것이다.

이 연구는 병원경영의 효과성과 밀접하게 관련이 있는 간호사를 대상으로 감성리더십, 조직몰입, 직무만족, 이직의도, 조직성과 간의 영향력의 관계를 구조방정식 모형을 수립하여 검증하였다. 이 연구에서 상급간호사의 감성리더십은 일반간호사의 조직몰입을 높여주었는데, 이 같은 결과는 미국 정신과병원에 근무하고 있는 212명의 의료전문가들을 대상으로 한 연구결과와 일치하였다(Nikolaou & Tsaousis, 2002). 또한 이 연구에서 상급간호사의 감성리더십은 일반간호사의 직무만족도를 높이는 효과가 있었다. 이 연구 결과는 터키 안카라 소재 대학병원에 근무하고 있는 간호사 267명을 대상으로 수행되었던 사전 연구결과와 일치하였다(Guleryuz 외, 2008). 여기서 우리는 상사의 감성리더십이 일반직원의 업무의 불안정성이나 고용불안을 감소시켜 주고, 조직의 목표와 가치를 긍정적으로 평가하게 하며, 소속감과 일체감을 증가시켜 직무만족과 조직몰입의 정도가 높아지는 것으로 생각된다.

한편, 감성적인 리더를 가진 조직구성원들은 서로 간에 친화적인 관계를 형성하기 때문에 조직에 대한 만족도와 충성도가 높고, 이직률도 낮다는 연구 결과가 있다(George & Bettenhausen, 1990). 이 연구에서는 상급간호사의 감성리더십은 일반간호사의 이직의도에 직접적인 영향을 주지는 않았지만, 조직몰입과 직무만족이라는 매개변수를 통하여 이직의도를 낮추는 효과가 있었다. 또한, 상급간호사의 감성리더십이 일반간호사의 조직성과를 높이는 직접적인 효과는 없었지만, 조직몰입과 직무만족이라는 매개변수를 통하여 조직성과를 높이는 효과가 있었다. 종합하면, 상급간호사의 감성리더십은 일반간호사의 조직몰입도와 직무만족도를 높힘으로써 이직의도를 감소시키고, 조직성과를 높이는 효과가 있었다. 따라서 높은 감성지능을 가진 리더는 리더와 조직구성원 간의 관계를 상호 지지적이며 호의적인 관계로 변화시켜 조직효과성을 높이고, 개개인들이 수행하는 직무에 대하여 높은 몰입도를 갖게 만들어서 조직성과를 높이는 효과가 크다고 할 수 있다(Rosete & Ciarrochi, 2005; Guleryuz 외, 2008). 본 연구에서 검증한 이러한 인과모형은 일선 병원에서 소비자인 환자와 가장 밀접한 관계를 형성하며, 의료 서비스를 제공하고 있는 간호조직을 효율적이고 효과적으로 관리하고 운영하는데 도움을 줄 것으로 기대된다.

오늘날 경영 전반에는 리더십의 효과에 대한 관심이 높아지고 있다. 조직의 거대화와

관료화로 인해 인사관리 체계가 경직되는 문제점을 풀어야 하는 동시에, 재원의 증가 없이 조직성과의 향상을 꾀해야 하기 때문이다. 다양한 리더십 중에서 오늘날 특히 주목을 받고 있는 감성리더십은 과학적 관리론이 아닌 인간관계론의 중요성을 다시 한번 부각시킨다. 조직성과는 리더가 구체적인 목표를 제시하고 과업의 수행을 체계적으로 관리하고 일정에 맞춰 추진하는 것으로 증가되지만, 때로는 인간적인 관계 유지와 배려가 더 크게 작용하기도 한다. 조직의 공동목표를 효과적으로 달성하려면 조직을 구성하고 있는 개인과 집단의 긴밀한 관계가 중요하며 조직의 목표달성을 효과적으로 이끌어 가기 위하여 구성원들과 직접적으로 상호작용하는 적합한 리더십의 발휘가 필요하기 때문이다.

병원에서 제공하는 간호서비스는 대인관계에 기반하므로 감성리더십은 특히 중요하다. 더욱이 감성지능은 배울 수 있고 가르칠 수 있기 때문에 적절한 프로그램 개발을 통해 교육과 훈련을 실시한다면 간호사들의 자기인식, 자기관리, 사회적 인식, 관계관리 능력을 향상시킬 수 있을 것이다(Cadman & Brewer, 2001; Law 외, 2004; Wong & Law, 2002). 즉, 높은 감성지능을 가진 리더들은 자신의 감정을 인식하고 관리하며 다른 사람의 감정 또한 잘 이해하고 효과적으로 다룰 수 있다. 이러한 이유로 분노조절, 스트레스 조절, 상담, 지도, 갈등관리, 시간관리에 관한 프로그램 개발 등이 리더의 감성 능력을 증진시키는데 도움을 줄 것이다. 그리고 그 과정을 통해 배출된 감성적 리더는 조직구성원의 직무만족도를 높여 이직의도를 낮추고 궁극적으로 조직의 성과를 높이는데 기여할 것이다.

이 연구의 제한점은 다음과 같다.

첫째, 표본이 갖는 한계이다. 이 연구에서는 연구대상 병원의 모집단을 서울에 소재하고 있는 종합병원에 근무하는 간호사로 한정하였다. 후속연구에서는 사회인구학적 특성과 병원 특성이 골고루 반영되는 충분한 규모의 표본 구축이 요청된다.

둘째, 측정도구가 갖는 한계이다. 본 연구에서 사용된 모든 측정도구는 자기보고 설문방식이며, 이는 자기방어경향 때문에 동일측정 오류, 사회적 규범 편향(social desirability bias), 응답 왜곡 등을 야기할 수 있다(Sy 외, 2006).

참 고 문 헌

구정대. 감성적 리더십과 직무스트레스 및 이직성향과의 관계에 관한 연구. *관광학연구* 2007; 31(5): 375-392.

김계수. AMOS 구조방정식 모형분석. 서울: SPSS아카데미; 2004.

- 김대업. AMOS A to Z-논문작성절차에 따른 구조방정식 모형분석. 학연사 2008.
- 노현재. 감성지능이 변혁적 리더십과 성과에 미치는 영향에 관한 연구[석사학위 논문]. 전남대학교 대학원 ; 2006.
- 이창준. 카리스마적 및 감성적 리더십이 팀 구성원의 정서와 팀 효과성에 미치는 영향에 관한 연구[박사학위논문]. 아주대학교 대학원 ; 2007.
- 이해영. 패밀리레스토랑 업체의 조직문화와 조직구성원 특성에 따른 종합적 품질 경영전략의 운영수준 분석[박사학위논문]. 연세대학교 대학원 ; 2002.
- 이화용. 변혁적 리더십이 조직의 유효성에 미치는 영향에 관한 연구[박사학위논문]. 경희대학교 경영대학원 ; 2004.
- 정민수, 이보혜, 최만규. 보건의료 조직에서 리더십 유형, 조직몰입, 직무만족 간의 구조적 관계: 간호 및 행정직을 중심으로. 산업경영시스템학회지 2009 ; 32(3): 49- 58.
- 정현영. 위탁급식업체 종사자의 감성리더십과 감성지능이 조직성과에 미치는 영향[박사학위 논문]. 연세대학교 대학원 ; 2005.
- 지성애 외. 간호관리학. 서울: 수문사; 1996.
- Avolio BJ, Gardner WL, Walumbwa FO, Luthans F, May DR. Unlocking the mask: A look at the process by which authentic leaders impact follower attitudes and behaviors. *The Leadership Quarterly* 2004 ; 15(6): 801-823.
- Bentler PM. Comparative fit indices in structural models. *Psychological Bulletin* 1990 ; 107(2): 238-246.
- Bluedorn AC. A Taxonomy of Turnover, *Academy of Management Review* 1978 ; 3(3): 647-651.
- Brewer GA, Selden SC. Why Elephants Gallop: Assessing and Predicting Organizational Performance in Federal Agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory* 2000 ; 10(4): 658-711.
- Cadman C, Brewer J, Emotional intelligence: a vital prerequisite for recruitment in nursing. *J. Nurs. Manage* 2001; 9(6): 321-324.
- Cavanagh SJ, Coffin DA. Staff turnover among hospital nurses. *Journal of Advanced Nursing* 1992; 17(2): 1369-1376.

- Cote S, Miners CTH. Emotional intelligence, cognitive intelligence and job performance. *Admin. Sci. Quart* 2006; 51(1): 1-28.
- Day DV. Leadership development: a review in context. *The Leadership Quarterly Yearly Review of Leadership* 2000; 11(4): 581-614.
- George JM, Bettenhausen K. Understanding Prosocial Behavior, Sales Performance, and Turnover: A Group-Level Analysis in a Service Context. *Journal of Applied Psychology*. Washington 1990; 75(6): 698-710.
- Goleman D. Emotional intelligence, Bantam, New York, NY; 1995.
- Goleman D. Working with emotional intelligence. New York: Bantam Books; 1998.
- Goleman D, Boyatzis R, McKee A. Primal leadership: Learning to lead with emotional intelligence. Boston: Harvard Business School Press; 2002.
- Guleryuz G, Guney S, Aydin EM, Asan O. The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey, *International Journal of Nursing Studies* 2008; 45(11): 1625-1635.
- Hu LZ, Bentler PM. Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling* 1999; 6(1): 1-55.
- Kafetsios K, Zampetakiz L. Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences* 2008; 44(3): 712-722.
- Law KS, Wong CS, Song LJ. The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *J. Appl. Psychol* 2004; 89 (3): 483-496.
- Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. In MD Dunnett(Ed.) *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally & Co; 1976. pp.1297-1349.

– Bohye Lee et al : The relationship between emotional intelligence in leadership and organizational performance of nurses in general hospitals –

- Mayer J, Salovey P. What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (eds.): Emotional development and emotional intelligence: educational applications . New York : Basic Books; 1997. pp. 3–31.
- McCloskey JC, McCain BE. Satisfaction, commitment and professionalism of newly employed nurses. *IMAGE: Journal of Nursing Scholarship* 1987;19(1):47–55.
- Mowday RT, Steers RM, Porter LW. The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 1979; 14(2): 224–247.
- Neff TJ, Citrin JM, Brown PB. Lesson form the Top: The Search for America's Best Business Leaders. Doubleday; 1999.
- Nikolaou I, Tsaousis I. Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment, *International Journal of organizational Analysis* 2002; 10(4): 327–342.
- Palmer B, Stough C. Workplace SUEIT: Swinburne University emotional intelligence test, Descriptive report : Organizational Psychology Research Unit, Swinburne University, AU ; 2001.
- Rebecca F. Emotional Intelligence in Relation to Nursing Leadership: does it Matter?. *Journal of Nursing Management*. 2009; 17(3): 376–384.
- Rosete D, Ciarrochi J. Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness. *Leadership & Organization Development Journal* 2005; 26(5): 388–399.
- Salovey P, Mayer J. Emotional intelligence Imagination, Cognition and personality, 1990; 140: 9, 185–211.
- Shrout PE, Bolger N. Mediation in experimental and nonexperimental studies: New Procedures and recommendations, *Psychological Methods* 2002;7(4): 422–445.
- Shortell SM, Kaluzny AD, Health care Management. Thomson Learning; 2005.
- Sy T, Tram S, O'hara LA. Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *J. Vocat. Behav.* 2006; 68 (3): 461–473.

Weiss DJ, Dawis RV. Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Work Adjustment Project Industrial Relations Center University of Minnesota; 1967.

Wong C, Law K. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *Lead. Quart* 2002; 13(3): 243-273.