한국간호교육학회지 제19권 제2호, 2013년 5월
J Korean Acad Soc Nurs Edu Vol.19 No.2, 194-202, May, 2013
http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2013.19.2.194

간호사가 지각한 리더의 감성지능과 자신의 감성지능이 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향

주 윤 수[1] · 한 상 숙[2]

서 론

연구의 필요성

최근 병원은 경쟁적인 대형화, 의료서비스에 대한 국민의 요구도 증가, 의료기관 인증제 등 다양한 변화에 직면하고 있으며 중요한 생존 전략의 요소로 인적자원관리에 초점을 두고 있다. 이러한 병원환경에서 근무하는 간호사는 병원 전체 의료 인력 중 가장 많은 부분을 차지하고 있으므로 우수한 간호사를 선발하고 개발 및 관리하는 전략 마련에 관심이 집중되며, 간호사의 조직몰입과 조직시민행동을 높이기 위해 노력하고 있다.

조직몰입은 자신이 속한 조직과 자신을 동일시하고, 그 조직에 몰두하는 경향을 의미하며(Mowday, Steers & Porter, 1979), 조직에 대한 개인의 태도에 비교적 장기간에 걸쳐 영향력을 미치기 때문에 중요한 의미가 있다(Kim, 2010). 간호사의 조직몰입은 갈등, 소진, 이직 등의 부정적 영향을 낮출 뿐만 아니라(Lee, 2007), 건강 상태를 유지하도록 돕는데 환자 간호의 질적인 측면에 영향을 미친다는 점에서 중요하다(Park, Park, Yom, & Kim, 2006). 조직시민행동은 조직 구성원에게 주어진 역할업무는 아니지만 조직발전에 기여하고자 수행하는 구성원의 자발적이고 기능적인 행동으로(Organ, 1988), 주어진 업무수행 뿐만 아니라 조직에 이로운 행동을 솔선수범하므로 그 중요성이 점차 강조되고 있다(Kim, 2010). 간호사의 조직시민행동은 다양한 환자를 대상으로 그들의 기대와 요구에 부응하여 간호서비스의 질을 높이는데 크게 필요시 되고 있다(Choi & Ha, 2007).

병원 조직 내에서 간호사는 환자, 보호자 및 다른 의료인들과 직접적인 접촉을 통해서 끊임없이 상호 간의 감정을 교류하고 있으며, 환자의 중증도 증가와 높아지는 간호서비스 요구도 등으로 인해 신체적, 감정적 노동을 경험하게 된다(Lee & Song, 2010). 이는 간호사의 스트레스 증가와 직무만족도 저하 등의 문제 뿐 만 아니라 조직에 대한 태도와 행동에 영향을 줄 수 있으며, 나아가 간호서비스의 질 저하 등의 문제를 일으킬 수 있다(Vitello-Cicciu, 2002). 이러한 병원 환경 속에서 간호사는 전문 실무적 능력만큼이나 자신의 감정을 조절하고 통제하는 능력과 같은 감성적 지능을 요구 받고 있으며, 구성원 간의 상호의존성이 높은 조직으로서 간호조직 내 리더의 감성지능의 중요성도 크게 인식되고 있다(Dawn & Theodore, 2004). 감성지능은 자신과 타인의 감성을 표현하고 평가하고, 효과적으로 조절하며, 자신의 삶을 계획하고 성취하기 위해서 감성을 활용할 줄 아는 능력을 의미하는 것(Salovey & Mayer, 1990)으로 인간관계에서 긍정적인 역할을 하며 리더와 조직 구성원의 능력이나 태도를 예측하는데 중요한 요소로 대두되고 있다(Wong & Law, 2002).

경영분야에서는 리더의 감성지능을 리더십의 자질로 간주하며, 리더의 감성지능 하위요인과 구성원의 감성지능의 하위요인인 자기감성이해, 타인감성이해, 감성활용, 감성조절이 조직몰입과 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 보고되고 있다(Jung & Jung, 2007; Kim, 2010; Jung & Kim, 2007;

주요어 : 감성지능, 조직몰입, 조직시민행동
1) 경희대학교 일반대학원
2) 경희대학교 간호과학대학 교수 (교신저자 E-mail: sshan12@khu.ac.kr)
투고일: 2012년 6월 6일 심사완료일: 2013년 3월 28일 게재확정일: 2013년 4월 10일

Wong & Law, 2002). 한편, 국외 간호 분야에서는 감성지능은 복잡한 인력구조와 팀제가 활용되는 조직구조에서 간호리더가 갖추어야 할 리더십 기술 중 하나로써, 다 학제 간 협력 및 간호업무의 수행능력을 증진시키기 위하여 간호사의 감성지능의 개발이 중요하다고 보고되었다(Codier, Kamikawa, Kooker, & Shoultz, 2008; Lindeke & Sieckert, 2005; Smith, Profetto-McGrath, & Cummings, 2009). 국내 간호영역에서는 간호사를 대상으로 한 감성지능과 조직에 대한 태도 및 행동에 대한 연구가 최근 시도되고 있으나, 감성지능의 구체적인 분석이 미흡한 실정이다(Kim, & Jung, 2010; Mun, 2012). 타 직종에 비해 간호조직은 조직 내에서 상호 간의 교감이 빈번하며, 24시간 동안 인간의 감성을 솔직하게 접하는 간호 업무의 특성 상 개인이 지각한 리더의 감성지능과 자신의 감성지능의 세부 영역이 조직에 대한 개인의 태도와 행동에 어떠한 영향을 미치는지 검증하는 연구가 필요하다.

따라서 본 연구에서는 구성원이 지각한 리더의 감성지능 하위요인과 구성원 자신의 감성지능 하위요인에 주목하여 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향요인을 살펴보고자 한다. 또한, 이를 통해 간호사의 감성지능을 증진시킬 수 있는 프로그램 개발에 필요한 기초자료를 제공하여, 병원 인력의 효율적 관리 전략에 활용하고자 한다.

연구 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 간호사가 지각한 리더의 감성지능, 자신의 감성지능과 조직몰입 및 조직시민행동을 파악한다.

둘째, 간호사의 인구사회학적 특성에 따른 조직몰입과 조직시민행동의 차이를 파악한다.

셋째, 간호사가 지각한 리더의 감성지능, 자신의 감성지능이 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향요인을 파악한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 간호사가 지각한 리더의 감성지능과 자신의 감성지능, 조직몰입, 조직시민행동을 파악하고, 리더의 감성지능과 자신의 감성지능이 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 서술적 조사연구이다.

연구 대상

본 연구는 연구자가 임의로 선정한 서울 및 경기 소재의 준 종합병원 이상의 4개 병원에서 근무하는 임의 표본 추출한 임상간호사를 대상으로 2011년 11월부터 12월까지 400명에게 설문지를 배부하였으며, 이 중 360부(회수율 90.0%)가 회수되었고 불완전한 응답의 설문지 14부를 제외하고 346부가 최종 연구대상자로 선정되었다. 연구 대상자 수는 G*Power version 3.1.5를 이용하여 산출하였다. 다중회귀분석에서 예측 요인의 수가 8개일 경우 유의 수준 .05, 효과크기 .15(중간), 검정력 .90을 유지하는데 필요한 표본 수는 136으로 본 연구의 분석방법을 위한 표본 수를 충족하였다고 본다.

연구 도구

● 감성지능

• 리더의 감성지능

본 연구에서는 Wong과 Law (2002)가 개발한 Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS)의 16항목을 번역하여 수정한 Shin (2011)의 도구를 이용하였다. 하위요인은 자기감성이해(4문항), 타인감성이해(4문항), 감성 활용(4문항), 감성조절(4문항)로 구성되었다. 점수의 범위는 문항평점은 1~7점으로, 점수가 높을수록 감성지능의 정도가 높음을 의미한다. 리더의 감성지능은 설문에 응답하고 있는 간호사가 지각한 간호관리자의 감성지능을 측정한 점수를 의미하며,'나의 상사는 대부분의 경우 자신의 감정 상태의 원인을 잘 아는 편이다'와 같은 문항으로 구성되었다. Shin (2011)의 연구에서는 신뢰도 Cronbach's α는 .95이었으며, 본 연구의 하위요인별 신뢰도는 .91~.96이었다.

• 자신의 감성지능

본 연구에서는 WLEIS의 16항목을 번역하여 수정한 Kim (2010)의 도구를 이용하였다. 하위요인은 자기감성이해(4문항), 타인감성이해(4문항), 감성 활용(4문항), 감성조절(4문항)로 구성되었다. 점수의 범위는 문항평점은 1~7점으로, 점수가 높을수록 감성지능의 정도가 높음을 의미한다. 자신의 감성지능은 설문에 응답한 구성원으로서 간호사 자신의 감성지능을 측정한 점수를 의미한다. '나는 대부분의 경우 내가 왜 이러한 감정을 갖고 있는지에 대해 잘 아는 편이다'와 같은 문항으로 구성되었다. Kim (2010)의 연구에서의 하위요인별 신뢰도는 Cronbach's α는 .85~.88이었으며. 본 연구의 신뢰도 .88~90이었다.

● 조직몰입

본 연구에서는 Mowday, Steers와 Porter (1979)가 개발한 척도를 Chang (2010)이 구성타당도 검증을 통해 수정한 총11문

항의 도구를 이용하였다. 점수의 범위는 문항평점 1~5점으로, 점수가 높을수록 조직몰입의 정도가 높음을 의미한다. Chang (2010)의 연구에서는 신뢰도 Cronbach's α는 .89 이었으며, 본 연구의 신뢰도는 .85 이었다.

● 조직시민행동

본 연구에서는 Podsakoff, Mackenzie, Moorman과 Fetter (1990)가 개발한 척도를 Chang (2010)이 구성타당도 검증을 통해 수정한 15문항을 이용하였다. 점수의 범위는 문항평점 1~5점으로, 점수가 높을수록 조직시민행동의 정도가 높음을 의미한다. Chang (2010)의 연구에서는 신뢰도 Cronbach's α는 .89이었으며, 본 연구의 신뢰도 Cronbach's α는 .84 이었다.

자료 수집 방법

자료 수집 기간은 2011년 11월부터 12월까지로, 자료수집에 앞서 윤리심의위원회의 승인 후(KMC IRB 1128-03) 간호부에 협조 공문과 연구진행에 대한 허락을 받았다. 연구의 목적과 취지를 설명하고, 동의한 간호사에게 서면 동의를 받은 후 설문지를 배부하였다. 설문지에는 자신의 감성지능과 자신의 병동 간호관리자를 리더로 간주하여 리더의 감성지능을 측정하도록 설명하였다.

자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여, 인구사회학적 특성은 실수와 백분율로 산출하였고, 연구의 주요변수의 서술적 통계는 평균과 표준편차를 구하였다. 인구사회학적 특성에 따른 조직몰입, 조직시민행동의 차이는 One-Way ANOVA와 Independent t-test로 비교하였고, 주요변수간의 상관관계는 Pearson Correlation Coefficient로 분석하였다. 마지막으로 조직몰입과 조직시민행동에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 리더의 감성지능, 구성원의 감성지능의 하위요인들을 단계적 다중회귀분석(Stepwise Multiple Regression)으로 분석하였다.

연구 결과

대상자의 인구사회학적 특성

본 연구 대상자의 인구사회학적 특성에서 연령분포는 26-30세 이하의 응답자가 30.3%(105명)으로 가장 많았으며, 교육정도는 전체 대상자 중 4년제 대학 졸업이 65.6%(227명)으로 가장 많았다. 총 근무경력은 3년 미만이 26.9%(93명), 부서경력은 5년 이상이 34.4%(119명), 결혼 여부는 미혼이 60.7%(210명), 직위는 일반간호사가 87.6%(303명), 부서이동경험은 있는 경우가 50.6%(175명), 이직경험은 없는 경우가 74.0%(256명), 이직희망은 없는 경우가 98.6% (341명), 근무부서 만족도는 만족이 56.6%(196명)로 가장 많았다.

간호사가 지각한 리더의 감성지능, 자신의 감성지능과 조직몰입 및 조직시민행동 점수

종속 변수인 조직몰입의 문항평점은 3.32, 조직시민행동은 3.59이었다. 간호사가 지각한 리더의 감성지능의 하위요인 문항평점은 자기감성이해 4.66, 타인감성이해 4.70, 감성활용 4.96, 감성조절 4.65 이었다. 자신의 감성지능의 하위요인 문항평점은 자기감성이해 5.09, 타인감성이해 4.93, 감성활용 4.74, 감성조절 4.53 이었다<Table 1>.

<Table 1> Descriptive statistics of study variables (N=346)

Variables	Mean±SD	Min.~Max.
Dependent variable		
Organizational commitment	3.32±.55	1.50~5.00
Organizational citizenship behavior	3.59±.38	2.58~4.75
Independent variables		
Emotional intelligence of the leader	4.74±.84	1.58~6.50
Self emotional appraisal(SEA)	4.66±.91	1.50~7.00
Others'emotional appraisal(OEA)	4.71±1.01	1.25~7.00
Use of emotion to facilitate performance(UOE)	4.96±1.00	1.33~7.00
Regulation of emotion in the self(ROE)	4.65±.91	2.25~6.75
The nurse's own Emotional intelligence	4.82±.63	3.13~6.38
Self emotional appraisal(SEA)	5.09±.80	2.75~7.00
Others'emotional appraisal(OEA)	4.93±.79	2.50~7.00
Use of emotion to facilitate performance(UOE)	4.74±.83	2.25~7.00
Regulation of emotion in the self(ROE)	4.53±.88	2.00~6.50

대상자의 인구사회학적 특성에 따른 조직몰입과 조직시민행동 비교

인구사회학적 특성에 따른 조직몰입은 총 근무경력이 13년 이상의 간호사가 3년 미만의 간호사보다 유의하게 높았고(F=2.73, p=.044), 기혼 간호사(t=-2.76, p=.006), 부서이동경험이 있는 간호사(t=2.02, p=.045)가 조직몰입이 높았다. 또한, 수간호사 이상의 간호사가 일반간호사보다 조직몰입이 유의하게 높았고(F=5.81, p=.003), 근무부서에 대해 보통이상의 만족도를 가지는 간호사가 불만족하는 간호사보다 조직몰입이 유의하게 높았다(F=27.67, p<.001). 또한, 인구사회학적 특성에 따른 조직시민행동은 연령이 36세 이상의 간호사가 30세 이하의 간호사보다 유의하게 높았고(F=6.04, p=.001), 대학원 이상의 학력을 가진 간호사가 4년제 이하의 학력을 가진 간호사보다 조직시민행동이 유의하게 높았다(F=4.53, p=.011). 조직시민행동은 총 근무경력이 13년 이상인 간호사가 8년 미만의 간호사보다 유의하게 높았고(F=6.57, p<.001), 수간호사 이상의 간호사가 일반 간호사보다 조직시민행동이 유의하게 높았으며(F=12.62, p<.001), 근무 부서에 대해 만족하는 간호사가 불만족 하는 간호사보다 조직시민행동이 유의하게 높았다(F=16.10, p<.001). 또한, 기혼 간호사(t=-3.44, p=.001), 이직희망이 없는 간호사(t=-3.11, p=.002)가 조직시민행동이 높았다 <Table 2>.

간호사가 지각한 리더의 감성지능, 자신의 감성지능과 조직몰입 및 조직시민행동 간의 상관관계

조직몰입과 조직시민행동 관련요인간의 상관관계 분석 결과 상관 계수가 .26 ~.77로 독립변수 간 상관성이 확인되었고, 간호사가 지각한 리더의 감성지능과 자신의 감성지능 하위요인

<Table 2> Differences of organizational commitment and organizational citizenship behavior by participants' general characteristics (N=346)

General characteristic		n(%)	Organizational commitment		Sheffe	Organizational citizenship behavior		Sheffe
			Mean±SD	F or t (*p*)		Mean±SD	F or t (*p*)	
Age(yr)	≤25	93(26.9)	3.26±.55	2.58 (.053)		3.51±.38	6.04 (.001)	a
	26~30	105(30.3)	3.28±.59			3.54±.36		a
	31~35	62(17.9)	3.29±.54			3.60±.41		ab
	≥36	86(24.9)	3.46±.50			3.73±.37		b
Education level	Junior college	75(21.7)	3.38±.56	2.37 (.095)		3.55±.43	4.53 (.011)	a
	University	227(65.6)	3.28±.56			3.57±.35		a
	Graduate university	44(12.7)	3.45±.52			3.75±.43		b
Total period of clinical career(yr)	≤2	93(26.9)	3.27±.56	2.73 (.044)	a	3.53±.38	6.57 (<.001)	a
	3~7	92(26.6)	3.24±.55		ab	3.52±.33		a
	8~12	82(23.7)	3.32±.58		ab	3.59±.43		ab
	≥13	79(22.8)	3.47±.49		b	3.75±.36		b
Total period of current ward (yr)	below1	55(15.9)	3.40±.45	0.74 (.529)		3.59±.34	1.01 (.389)	
	1~2	98(28.3)	3.27±.63			3.55±.38		
	3~4	74(21.4)	3.30±.54			3.56±.42		
	≥5	119(34.4)	3.34±.55			3.64±.39		
Marital status	Single	210(60.7)	3.26±.55	-2.76 (.006)		3.53±.35	-3.44 (.001)	
	Married	136(39.3)	3.42±.54			3.68±.41		
Current position	Staff nurse	303(87.6)	3.29±.55	5.81 (.003)	a	3.55±.37	12.62 (<.001)	a
	Charge nurse	31(9.0)	3.46±.52		ab	3.80±.37		ab
	Head nurse	12(3.5)	3.78±.35		b	3.97±.32		b
Transfer experiences	Yes	175(50.6)	3.38±.54	2.02 (.045)		3.63±.40	1.93 (.055)	
	No	171(49.4)	3.26±.56			3.55±.36		
Experience of turnover	Yes	90(26.0)	3.35±.56	0.64 (.521)		3.54±.40	-1.51 (.133)	
	No	256(74.0)	3.31±.55			3.61±.38		
Hope of turnover	Yes	5(1.4)	2.92±.37	-1.65 (.100)		3.07±.35	`-3.11 (.002)	
	No	341(98.6)	3.33±.55			3.60±.38		
Satisfaction of current wards	Good	13(3.8)	2.58±.73	27.67 (<.001)	a	3.31±.34	16.10 (<.001)	a
	Moderate	137(39.6)	3.17±.45		b	3.48±.35		ab
	Bad	196(56.6)	3.47±.54		b	3.68±.38		b

모두가 조직몰입(.26~.48) 및 조직시민행동(.38~.53)과 통계적으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다<Table 3>.

간호사가 지각한 리더의 감성지능과 자신의 감성지능이 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향

본 연구에서는 리더의 감성지능과 자신의 감성지능의 하위요인 별로 다중회귀분석을 실시함으로써 감성지능이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향을 확인하고자 하였다.

본 연구의 결과 간호사의 조직몰입에 미치는 감성지능의 주요 요인으로는 자신의 감성활용(β=.28), 리더의 타인감성이해(β=.25), 리더의 감성 조절(β=.16), 자신의 타인감성이해(β=.14) 순이었고, 설명력은 36.7%였다(F=51.10, p<.001). 또한, 간호사의 조직시민행동에 미치는 감성지능의 주요 요인으로는 자신의 타인감성이해(β=.25), 자신의 감성활용(β=.24), 자신의 감성조절(β=.23), 리더의 감성활용(β=.20) 순이었고, 설명력은 43.6%였다(F=67.61, p<.001).

논 의

본 연구는 간호사가 지각한 리더의 감성지능과 자신의 감성지능이 간호사의 조직유효성인 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 인과관계를 확인하여 간호사의 조직몰입과 조직시민행동을 증진시키고 나아가 간호조직의 효율적이고 경쟁력 있는 인적자원관리방안을 제시하는데 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

간호사의 조직몰입의 정도는 평균 3.32점(5점 척도)으로 나타났으며, 이는 간호사를 대상으로 한 Kim과 Jung (2010)의 연구에서 평점 3.42와 유사하였고, Choi (2011)의 연구에서 2.96보다 높았다. 인구사회학적 특성에 따른 조직 몰입의 차이는 간호사의 총 근무경력, 직위, 결혼, 부서이동경험, 근무부서 만족도에 따라 차이가 있었다. 이는 결혼, 근무경력에 따라 조직몰입에 차이가 있었던 Kim과 Jung (2010)의 연구와 유사한 결과로 기혼, 근무경력이 높을수록 다양한 인간관계 경험으로 인해 조직에 대한 이해가 높아지고 조직 내 역할과

<Table 3> Correlation among study variables

Variables		y1	y2	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8
	y1	1									
	y2	.59*	1								
The nure's own emotional intelligence	SEA(x1)	.26*	.40*	1							
	OEA(x2)	.37*	.48*	.49*	1						
	UOE(x3)	.46*	.53*	.44*	.46*	1					
	ROE(x4)	.41*	.48*	.42*	.36*	.47*	1				
Emotional intelligence of the leader	SEA(x5)	.47*	.43*	.33*	.36*	.31*	.43*	1			
	OEA(x6)	.48*	.38*	.33*	.27*	.26*	.37*	.77*	1		
	UOE(x7)	.41*	.39*	.29*	.21*	.29*	.28*	.66*	.73*	1	
	ROE(x8)	.46*	.39*	.30*	.21*	.33*	.54*	.66*	.71*	.71*	1

* p<.01

y1=Organizatonal commitment, y2=Organizational citizenship behavior, x1=Self emotional appraisal(nurse's own) x2=Others'emotional appraisal(nurse's own), x3=Use of emotion to facilitate performance(nurse's own), x4= Regulation of emotion in the self(nurse's own), x5=Self emotional appraisal(leader), x6=Others'emotional appraisal(leader), x7=Use of emotion to facilitate performance(leader), x8=Regulation of emotion in the self (leader)

<Table 4> Effect of emotional intelligence on organizational commitment and organizational citizenship behavior ofparticipants (N=346)

	Factors	B	S.E	β	t	Adj R^2	F(p)	DW
Organizational commitment	Constant	.85	.18		4.63	.367	51.10 (<.001)	1.82
	UOE*(nurse's own)	.19	.03	.28	5.60			
	OEA† (leader)	.14	.03	.25	4.14			
	ROE±(leader)	.10	.04	.16	2.58			
	OEA(nurse's own)	.10	.03	.14	2.85			
Organizational citizenship behavior	Constant	1.63	.12		13.44	.436	67.61 (<.001)	1.89
	OEA† (nurse's own)	.12	.02	.25	5.49			
	UOE*(nurse's own)	.11	.02	.24	4.87			
	ROE±(nurse's own)	.10	.02	.23	4.81			
	UOE(leader)	.08	.02	.20	4.71			

*UOE :Use of emotion to facilitate performance. † OEA:Others'emotional appraisal. ±ROE :Regulation of emotion in the self.

자신의 간호업무에 대한 자신감이 높아져 조직몰입이 높아지는 것으로 사료된다.

조직몰입에 영향을 미치는 리더의 감성지능과 자신의 감성지능 요인을 구체적으로 살펴보면, 첫 번째 요인은 자신의 감성활용(β=.28)으로 확인되었다. 이는 간호사(Choi, 2011), 제조업 종사자(Jung & Jung, 2007), 외식업체 종사자(Jeong & Han, 2010)를 대상으로 한 연구결과와 동일하였고, 정신건강연구소 근무자(Nikolaou & Tsaousis, 2002)를 대상으로 자신의 감성활용과 조직몰입 간에 상관관계가 있음을 보고한 연구결과와도 유사하였다. 이러한 결과는 예측할 수 없는 복잡하고 다양한 임상환경 속에서도 목표를 가지고 스스로를 격려하여 건설적으로 자신의 감성을 활용하는 간호사가 조직 내에서도 최선을 다하는 태도로 이어져 조직몰입이 높아지는 것으로 사료된다.

간호사가 지각한 리더의 타인감성이해(β=.25)는 조직몰입에 영향을 미치는 두 번째 요인으로 확인되었는데, 이는 간호사(Kim, & Jung, 2010; Young-Ritchie, Laschinger, & Wong, 2009)를 대상으로 리더의 타인감성이해와 조직몰입 간에 상관관계가 있음을 보고한 선행연구와 유사한 결과이다. 그러나 일반직장인(Kim, 2010), 제조업 종사자(Jung & Jung, 2007)를 대상으로 한 연구에서는 리더의 타인감성이해가 조직몰입에 영향을 미치지 않은 것으로 나타나 본 연구결과와는 차이가 있었다. 간호사가 지각한 리더의 감성조절(β=.16)은 조직몰입에 영향을 미치는 세 번째 요인으로 확인되었는데, 이는 간호사(Kim, & Jung, 2010)를 대상으로 리더의 감성조절과 조직몰입 간에 상관관계가 있음을 보고한 선행연구와 유사한 결과이다. 그러나 제조업 종사자(Jung & Jung, 2007)를 대상으로 한 연구에서는 리더의 감성조절이 조직몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 확인되어 본 연구결과와는 차이가 있었다. 이러한 차이는 상호간의 의존적 관계로 협력이 중요시 되는 간호사의 조직문화의 특성으로 인한 것으로 사료된다. 간호사는 환자 및 동료, 다른 직종의 직원들과의 관계 속에서 감성을 직접적으로 대면함으로써 육체적, 감정적으로 소진을 경험하는데 이러한 상황에서 타인의 감성을 잘 이해하고 존중하며 참을성 있는 리더의 모습은 조직 내 긴장과 갈등을 완화시켜 조직에 대한 소속감과 애착이 높아짐을 시사하는 것으로 본다.

자신의 타인감성이해(β=.14)는 조직몰입에 영향을 미치는 네 번째 요인으로 확인되었는데, 이는 간호사(Choi, 2011), 제조업 종사자(Jung & Jung, 2007)를 대상으로 한 연구와 동일한 결과로 본 연구결과를 지지하였다. 그러나 외식업체 종사자(Jeong & Han, 2010)를 대상으로 한 연구에서는 자신의 타인감성이해가 조직몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 본 연구결과와 차이가 있었다. 이 또한 조직 구성원과의 협력관계를 바탕으로 인수인계를 통하여 환자의 건강 문제와 요구를 파악하고 업무를 수행하는 간호업무의 특성이 반영된 것으로 사료되며, 환자와 보호자 및 동료에 대한 감성의 이해가 높을수록 조직에 대한 몰입에 긍정적으로 영향을 미치게 됨을 시사한다.

간호사의 조직시민행동의 정도는 평균 3.59점(5점 척도)로 나타났으며, 이는 간호사를 대상으로 한 Kim과 Park (2008)의 연구에서 보고한 3.64와 유사하였고, Mun (2012)의 연구에서 보고한 3.37보다 높았다. 인구사회학적 특성에 따른 조직시민행동의 차이는 간호사의 연령, 학력, 총 근무경력, 직위, 결혼, 이직희망, 근무부서 만족도에 따라 차이가 있었다. 이는 연령, 학력, 결혼여부, 직위, 경력에 따라 조직시민행동에 차이가 있었던 Mun (2012)의 연구결과와 유사한 결과로 연령, 경력이 높을수록 익숙한 간호업무에 집중할 수 있으며, 직위, 학력이 높을수록 역할에 따른 자발적 책임의식이 발생되어 조직시민행동이 높아지는 것으로 사료된다.

조직시민행동에 영향을 미치는 리더의 감성지능과 자신의 감성지능 요인을 구체적으로 살펴보면, 첫 번째 요인은 자신의 타인감성이해(β=.25)로 확인되었다. 이는 제조업 종사자(Jung & Kim, 2007), 외식업체 종사자((Jung, Park & Yoon, 2010)를 대상으로 한 연구결과와 동일하여 본 연구의 결과를 재확인할 수 있었다. 간호사는 타인을 향한 관심과 배려심을 바탕으로 환자의 보다 나은 건강을 유지하기 위한 간호서비스를 제공하기 때문에 타인의 감성을 잘 인식하고 공감하는 능력은 이타성의 개념을 포함하는 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치게 되는 것으로 사료된다.

자신의 감성활용(β=.24)은 조직시민행동에 영향을 미치는 두 번째 요인으로 나타났고, 자신의 감성조절(β=.23)은 세 번째 요인으로 확인되었다. 이러한 결과는 제조업 종사자(Jung & Kim, 2007), 외식업체 종사자(Jung et al., 2010)를 대상으로 한 연구결과와 동일하여 본 연구결과를 지지하였다. 병원환경에서 간호사는 대부분 교대근무를 하고 있으며 다양한 중증도를 가진 환자와 보호자의 요구도 증가 및 업무 스트레스를 받는 상황에서도 정확한 시간에 간호서비스를 수행해야 하므로, 스스로 목표를 세우고 자신을 격려하는 감성능력과 좌절상황에서도 흥분하지 않고 부정적 감정을 조절하는 능력은 자발적으로 업무에 집중하도록 하여 조직시민행동을 높이는 것으로 사료된다.

간호사가 지각한 리더의 감성활용(β=.20)은 조직시민행동에 영향을 미치는 네 번째 요인으로 확인되었는데, 이는 제조업 종사자(Jung & Kim, 2007)를 대상으로 한 연구결과와 동일하였다. 그러나 일반 직장인(Kim, 2010)을 대상으로 한 연구에서 리더의 감성활용이 조직시민행동에 영향을 미치지 않은 것으로 나타나 본 연구결과와는 차이가 있었다. 제조업 종사자와 마찬가지로 간호사는 한정된 공간 안에서 팀웍으로

업무를 수행하며 리더와 구성원들 간의 감성을 공유할 기회가 많기 때문에 스스로 목표 달성을 위해 최선을 다하고 솔선수범하는 리더의 모습을 인식하는 간호사는 결과적으로 적극적이며 자발적인 조직시민행동을 높이게 됨을 시사한다.

한편 자신의 감성지능 하위요인은 간호사가 지각한 리더의 감성지능 하위요인보다 조직시민행동에 크게 영향을 미치는 요인으로 나타났는데, 이는 조직시민행동의 특성이 조직에 대한 구성원의 비보상적, 자발적 행동이므로 리더보다 자신의 감성지능의 영향력이 크게 작용한 것으로 사료된다. 특히 자신의 감성지능 중 타인감성이해와 감성활용은 조직몰입과 조직시민행동에 영향을 미치는 주요 요인으로 확인되었는데, 이는 간호 조직이 자신의 감정 상태를 인식하는 것보다 다른 사람들의 감정반응을 정확히 인식하고 예측하며, 스트레스 상황에서도 건설적으로 감성을 활용함으로써 행동을 조절하게 되어 조직몰입과 조직시민행동으로 나타날 수 있음을 의미한다고 본다. 그러나 간호영역에서는 리더의 감성지능과 자신의 감성지능의 하위요인과 조직몰입 및 조직시민행동 간의 인과관계 연구가 미흡하여 본 연구 결과를 비교하는데 한계가 있으므로, 병원간호조직을 대상으로 한 추후 반복연구가 필요하다.

이상의 논의를 근거로 하여 본 연구의 의의를 살펴보면 다음과 같다.

- 이론적 측면에서는 조직몰입과 조직시민행동에 대한 기존의 연구들이 리더십, 조직공정성, 스트레스 등의 근무 환경적 요인으로 설명하고자 했던 것을 감성지능이라는 내적 요인에 주목하여 그 관계를 확인하였다는데 있다.
- 연구적 측면에서는 주로 타 분야에서 연구되었던 감성지능이라는 주제를 간호사를 대상으로 하여 간호사가 지각한 리더의 감성지능과 구성원으로서 자신의 감성지능 하위요인별로 조직몰입과 조직시민행동의 주요 영향요인을 분석하였다는데 있다.

결론 및 제언

본 연구는 조직몰입과 조직시민행동의 영향요인으로서 간호사가 지각한 리더의 감성지능과 자신의 감성지능의 하위요인들을 파악하여 조직몰입과 조직시민행동을 증진시키기 위해 간호사의 감성지능 증진이 중요함의 기초자료를 제공하고자 하였다. 회귀분석 결과 간호사의 조직몰입의 영향요인은 자신의 감성활용, 리더의 타인감성이해, 리더의 감성조절, 자신의 타인감성이해 순이었고, 간호사의 조직몰입을 36.7% 설명할 수 있었다. 또한, 간호사의 조직시민행동의 영향요인은 자신의 타인감성이해, 자신의 감성활용, 자신의 감성조절, 리더의 감성활용 순이었고, 간호사의 조직시민행동을 43.6% 설명할 수 있었다. 결과적으로 자신의 타인감성이해와 감성활용이 조직몰입과 조직시민행동에 공통적으로 영향을 미치는 요인임이 규명되었으므로 교육 및 훈련을 통하여 간호사의 타인감성이해와 감성활용은 증진시킨다면 간호사의 긍정적인 정서를 만드는데 도움이 될 뿐 만 아니라 간호사의 조직태도와 조직의 이윤에 도움이 될 것이라 사료된다.

본 연구는 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향요인으로 리더의 감성지능과 자신의 감성지능 결과에 대한 객관성을 부여하기 위해서 자기평가와 타인의 평가를 함께 고려해야 할 필요가 있음을 제언한다. 또한, 간호사의 조직몰입과 조직시민행동에 영향을 주는 다른 심리적인 요인을 규명하기 위한 반복연구 및 확대연구가 필요함을 제언한다. 추후 인구사회학적 특성을 포함하여 조직몰입과 조직시민행동의 영향요인을 분석할 필요가 있으리라 사료된다. 본 연구에서 제시된 간호사의 조직몰입과 조직시민행동에 가장 많은 영향을 미치는 구성원 자신의 감성지능을 높일 수 있는 전략의 개발과 적용이 필요하다.

참고 문헌

Chang, K. W. (2010). *A study on structural modeling of organizational citizenship behaviors for nurses.* Unpublished doctoral dissertation, Kyung Hee University, Seoul.

Choi, E. J. (2011). *Impact of emotional intelligence on organizational commitment and organizational performance in nurse.* Unpublished master'thesis, Sahmyook University, Seoul.

Choi, J., & Ha, N. S. (2007). The relationship between organizational citizenship behavior and customer orientation on organizational justice in clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 13*(1), 173-184.

Codier, E., Kamikawa, C., Kooker, B. M., & Shoultz, J. (2008). Measuring the emotionalintelligence of clinical staff nurses: an approach for improving the clinical care environment. *Nursing Administration Quarterly, 32*(1), 8-14.

Dawn, F. & Theodore, S. (2004). The heart of the art: Emotional. *Nursing Inquiry, 11*(2), 91-98.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence.* New York: Bantam Books.

Jeong, H. K., & Han, H. S. (2010). The Effect of restaurant employee's emotional intelligence on customer orientation : A mediating effect of group cohesiveness and organizational commitment. *Korea Journal of Tourism and Leisure Research, 22*(5), 205-224.

Jung, H. S., Park, J. R., & Yoon, H. H. (2010). The effects of employees' emotional intelligence upon organizational citizenship behavior and job performance in the food service Industry. *Korean Journal of culinary Research, 16*(5), 134-148.

Jung, H. W., & Jung, D. S. (2007). A Study on the effect of emotional intelligence on organizational commitment in the Korean firm organization. *Social Science Research, 23*(2), 325-348.

Jung, H. W, & Kim, C. H. (2007). A study on the effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior-moderating effect of leader-member exchange (LMX). *Korean Academy of Human Resource Management, 14*(3), 167-186.

Kim, J. H., Song, J. E., Lee, S. K., Heo. S. K., Sung, Y. H., & Lee, J. E. (2011). The effect of emotional intelligence on organizational performance in clinical nurses - A preliminary study for an education program of organizational performance -. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education, 17*(1), 80-89.

Kim, M. H., & Jung, M. S. (2010). The effect of head nurse's emotional leadership on nurse's job satisfaction & organizational commitment. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 16*(3), 336-347.

Kim, M. S., & Park, Y. B. (2008). The effects of self-efficacy and empowerment on perceived organizational support and organizational citizenship behaviors of nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 14*(3), 268-277.

Kim, S. E. (2010). *The study on the relationships between leader's emotional intelligence, organizational justice, trust and organizational effectiveness: focused on examining affect-and cognition-based trust.* Unpublished doctoral dissertation, Korea University, Seoul.

Lee, K. H., & Song, J. S. (2010). The effect of emotional intelligence on self-efficacy and job stress of nurses : mediating role of self-efficacy. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 16*(1), 17-25.

Lee, S. Y. (2007). The relationships of superior's leadership to supervisory trust and organizational commitment of nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 13*(2), 208-218.

Lindeke, L. & Sieckert, A. (2005). Nurse-physician workplace collaboration. *Online Journal of Issues in Nursing, 10*(1).

Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The management of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior, 14*, 224-247.

Mun, E. G. (2012). *The relationship among emotional intelligence, interpersonal relationship, organizational citizenship behavior and burnout of hospital nurses* Unpublished master'thesis, Gyeongsang National University, Jinju.

Nikolaou I. & Tsaousis I. (2002). Emotional intelligence in the workplace, Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *International Journal of Organizational Analysis, 10*(4), 327-342.

Organ, D. W. (1998). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. LesingonMA : LexingtonBook.

Park, H. H., Park, K. S., Yom, Y. H. & Kim, K. H. (2006). Impact of clinical nurses's power and empowerment on job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Korean Academy of Nursing, 36*(2), 244-254.

Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on follower's trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly, l,* 107-142

Salovey, P. & Mayer J. D. (1990).Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality, 9*(3), 185-211.

Shin, S. H. (2011). *A study on the influence of servant leadership on the job attitude of employees : Focusing on the moderating effect of the emotional intelligence and the managerial competency of the leader.* Unpublished doctoral dissertation, Kyung Hee University, Seoul.

Smith, K. B., Profetto-McGrath, J., & Cummings, G. G. (2009). Emotional intelligence and nursing: An integrative literature review. *International Journal of Nursing, 46*(12), 1624-1636.

Vitello-Cicciu, J. M. (2002). Exploring emotional intelligence : Implications for nursing leaders. *The Journal of Nursing Administration, 32*(4), 203-210.

Wong, C. S. & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly, 13*(3), 243-274.

Young-Ritchie, C., Laschinger, H. K. S., & Wong, C. (2009). The effects of emotionally intelligent leadership behaviour on emergency staff nurses' workplace empowerment and organizational commitment. *Nursing Leadership, 22*(1), 70-85.

The Effects of Leader's Emotional Intelligence and Nurse's own Emotional Intelligence on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior

Joo, Yun-Su[1)] · Han, Sang-Sook[2)]

1) Doctoral student, College of Nursing Science, Kyung Hee University, Seoul, Korea
2) Professor, College of Nursing Science, Kyung Hee University, Seoul, Korea

Purpose: The purpose of this study was to identify the effects of leader's emotional intelligence and nurse's own emotional intelligence on organizational commitment and organizational citizenship behavior. **Methods:** Data were collected by self-administered questionnaires from 346 clinical nurses, and analysed by the SPSS 18.0 program. **Results:** The Factors which influence organizational commitment were use of emotion of nurse (β=.28), other's emotional appraisal of leader(β=.25), regulation of emotion of leader(β=.16), other's emotional appraisal of nurse(β =14). These factors explained 36.7% of organizational commitment. The Factors which influence organizational citizenship behavior were other's emotional appraisal of nurse(β=.25), use of emotion of nurse(β=.24), regulation of emotion of nurse(β=.23), use of emotion of leader(β=.20). These factors explained 43.6% of organizational citizenship behavior. **Conclusion:** The results of this study can be used to develop hospitals' management strategies for enhancement of nurses' organizational commitment and organizational citizenship behavior.

Key words : Emotional intelligence, Organizational commitment, Organizational citizenship behavior

• *Address reprint requests to : Han, Sang-Sook*
College of Nursing Science, Kyung Hee University, Seoul, Korea
1 Hoegi-dong, Dongdaemun-gu, Seoul, 130-701, Korea
Tel: 82-2-961-9427 Email: sshan12@khu.ac.kr