

병원행정직의 감성지능과 융복합 요인들의 관련성 분석

김승희, 배상윤*
전주비전대학교 보건행정학과 교수

Analysis of the Relationship between Emotional Intelligence and Convergence Factors in Hospital Administrative Staffs

Seung-Hee Kim, Sang-Yun Bae*
Professor, Dept. of Health Administration, Vision University of Jeonju

요 약 본 연구의 목적은 병원행정직의 감성지능과 융복합 요인들의 관련성을 조사하는데 있다. 2019년 5월 1일부터 5월 31일까지의 조사기간에 J지역에서 임의로 선정된 19개 병원의 행정직원 212명의 무기명 자기기입식 응답이 분석 자료로 사용되었다. 위계적 다중회귀분석 결과, 자아탄력성이 높을수록, 조직충성도가 높을수록, 조직헌신이 높을수록 감성지능이 높았으며, 이들의 설명력은 43.0%이었다. 이러한 분석결과를 볼 때, 병원행정직의 감성지능을 높이기 위해서는 자아탄력성을 높이고, 조직충성도를 증가시키고, 조직헌신을 상승시키는 노력이 필요하다. 이상의 결과는 병원행정직의 감성지능을 높이기 위한 병원의 산업보건교육 및 직무관리에 향후 응용이 기대된다. 추후연구에서는 병원행정직의 감성지능에 영향을 미치는 구조방정식 모형의 수립 및 분석이 필요하다.

주제어 : 융복합, 감성지능, 자아탄력성, 조직충성도, 조직헌신, 병원행정

Abstract The purpose of this study is to investigate the relationship between emotional intelligence and convergence factors of hospital administrative staff. During the survey period from From May 1st to May 31st, 2019, anonymous self-administered responses to 212 administrative staffs of 19 hospitals randomly selected in J area were used as analysis data. According to hierarchical multiple regression analysis, the higher the ego-resiliency, the higher the organizational loyalty, and the higher the organizational commitment, the higher the emotional intelligence, and their explanatory power was 43.0%. Based on these analysis results, efforts are needed to increase ego-resiliency, increase organizational loyalty, and increase organizational commitment in order to increase the emotional intelligence of hospital administrative jobs. The above results are expected to be applied to industrial health education and job management in the future at hospitals to enhance emotional intelligence of hospital administrative staffs. Future research requires the establishment and analysis of a structural equation model that affects the emotional intelligence of hospital administrative staffs.

Key Words : Convergence, Ego-resiliency, Organizational Loyalty, Organizational Commitment, Emotional Intelligence, Hospital administration

*Corresponding Author : Sang-Yun Bae(sangyb@jvision.ac.kr)

Received February 16, 2021
Accepted April 20, 2021

Revised March 17, 2021
Published April 28, 2021

1. 서론

감성지능은 감정의 정서적인 성향으로 타인을 이해하고 공감하며 효과적으로 자신의 감정을 조절함으로써[1] 좌절상황에서도 희망을 버리지 않고 심리적인 압박이 원인이 되는 비합리적인 사고를 배제하며 자신을 지키는 능력이다[2]. 감성지능의 타인 및 자신의 감성을 이해 및 공감하고 조절 및 활용할 수 있게 하는 능력은 병원인력의 업무수행과 직접적인 관련성이 있을 것 추정되어 조사의 필요성이 제시되고 있다[3,4]. 또한 감성지능은 병원의 다양한 상황에서 자신과 병원고객의 감성을 이해 및 조절하고 적절하게 활용하여, 환자 및 가족에 대한 병원서비스를 효율적으로 수행하고, 병원내의 다양한 조직 및 직군들과의 갈등을 완화시키는데 긍정적으로 작용될 수 있다[5]. 감성지능은 병원행정직에 있어서 병원고객에 대한 응대 및 동료들과의 협업에서 정서적인 공감능력의 근간[6]으로 작용할 뿐만 아니라 병원행정 업무를 선도해 나가는 데 필수적인 업무요소로 강조되고 있다[7].

감성지능의 의미 영역은 자신의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절 및 감성의 활용으로 구성된다[8]. 병원행정직에서 자신의 감성이해는 병원에서 해당 직무를 수행하면서 자신의 감정에 대한 이유 및 이해와 행복감의 유무에 대한 인식으로 볼 수 있다[7]. 타인의 감성이해는 환자 및 보호자를 대상으로 개인적으로 혹은 동료와 함께 업무를 수행하면서 타인과의 심리적인 상호작용에서 병원고객 및 동료의 감정을 관찰 및 이해하고 민감하게 알아차리는 능력을 가리킨다[5]. 감성의 조절은 병원의 인적자원으로서 환자응대 및 업무압박 등으로 발생하는 긴장 및 갈등을 통제하고 정상상태를 회복하며 자신의 감정을 통제하는 자제력으로 설명될 수 있다[6]. 감성의 활용은 업무수행과 관련된 목표의 달성을 위한 계획 및 달성에 대한 동기부여, 유능감 및 최선의 노력으로 설명될 수 있다[2].

병원행정직의 직무에서 감성지능은 정형화 및 구조화된 직무명세를 넘어서 불건강의 위기에 처한 병원고객과, 다양한 자격을 갖추고 고도화된 담당직무를 정확하고 민첩하게 처리해야 되는 동료들의 감성을 이해하고 자신의 감성을 조절 및 통제해 나가며[1-7], 담당직무에 활용하는 인지 전략적 기전으로 작용될 수 있다. 병원행정직의 감성지능은 자신 및 타인의 감성에 대한 이해 및 자기조절로 개인의 심리 및 정서적인 안정과 병원서비스 만족도 증진에 기여할 뿐만 아니라 업무환경의 개선, 병원경쟁력의 증대에 직간접적인 영향으로 작용될 수 있어서,

업무시스템의 효율성 향상, 병원인력의 직무관리 및 산업보건측면에서 병원경영의 중점구성요소로 다루어질 필요성이 상승되고 있다[3,4,5,7].

병원은 지역사회 주민의 건강증진 및 진료에 대한 소임을 맡아 분야별로 전문 인력들이 의료기술의 발달 및 사회의 다양한 요구를 지속적으로 수용하며 병원서비스의 접근성, 질, 연속성 및 효율성의 측면에서 의료의 질 향상 및 적정진료보장을 위해 노력하고 있다[9,10]. 병원이 처해 있는 내외부적인 환경은 인구구조의 고령화 추세, 신종 감염증의 출현, 의료 관련 공공 및 민간보험 제도의 변모 및 병원경영혁신에 대한 요망 등으로 급변하고 있다[11]. 병원고객에 대한 응대에서 의료 및 행정지원 업무의 이원화된 노동집약적 특성이 야기하는 직무수행의 갈등, 혼잡 및 압박이 병원인적자원 및 직무관리의 어려움을 가중하고 있다[12-14]. 병원종사자는 불건강 문제의 발생으로 건강 및 심리 면에서 어려움에 처해있는 환자 및 보호자를 돌보는 직업특성이 일으키는 정서적인 어려움에 대처하는 자기조절 능력이 요구된다[5-7,15].

병원행정직은 병원의 원무, 정보관리 및 경영 등을 담당하는 행정지원인력이다[10,11]. 병원행정직은 노동집약적이고 다원화된 진료 및 행정업무에서 발생하는 갈등 및 혼잡을 완충 및 조정하는 역할을 수행하기 위한 높은 감성지능이 필요하다[5,16,17]. 병원행정직의 감성지능은 병원고객 및 직장동료의 감성을 공감 및 이해하여 안정되고 공평한 업무수행에 집중하게 하며, 자신을 통제하고 조절하는 능력의 증가로 업무성과의 달성을 위한 효율성을 증대시켜 병원고객의 병원서비스 만족도 증대에 기여할 수 있다. 병원행정직의 감성지능은 업무수행력 및 병원경쟁력 향상에 작용하므로 병원행정의 중점관리 요소로 다루어질 필요가 있다. 병원행정직의 감성지능과 관련된 융복합 요인에 대한 조사는 병원행정서비스 만족도 및 경쟁력의 증대에 활용될 수 있다.

병원행정직의 자신의 능력에 대한 주관적 가치 등과 관련된 심리적 및 태도적 속성은 직업전문성의 포괄적 개념에 속하는 것으로 제시하여[2,9] 내부 및 외부적 긴장상황에서도 유연하게 적응하고 문제를 대응 및 처리하는 자아탄력성은 자신 및 타인을 이해하고 감정을 조절하며 이를 적절하게 활용하는 감성지능과의 관련성을 유추할 수 있게 하고 있다. 조직의 이익과 자신의 직무에 헌신하고, 동료와의 의사소통, 대인관계 및 협업의지 등으로 협동하며 성실하게 봉사하는 자세로 조직의 가치를 실현해나가는 조직충성도는 업무에 대한 계획, 수행 및

성과를 이끌어 내는데 기여할 수 있는 감성지능과 연계될 수 있음을 지적하고 있다[1,3,4,6]. 조직에 대한 애착심과 만족감에 대한 자발적인 의지가 있고 조직의 목표 및 가치를 신뢰하고 수용하며, 동료 및 조직을 신뢰하고 조직 가치를 동일화하여 조직의 활동에 자발적으로 참여하는 조직헌신은 병원의 목표달성을 위한 업무수행에서 동료와 적절하게 협업하여 병원고객의 가치를 존중하는 감성지능의 선행요소로 작용되는 것으로 추측하고 있다[5,7]. 기존조사가 제시한 감성지능의 융복합 요인인 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신의 관련성에 대한 분석이 필요한 것으로 추론되었다. 감성지능에 대한 기존조사는 병원의 의료직에 대한 관련 요인의 조사[1-7], 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신 등과 유사한 요인의 관련성 제시[1-3,5,6]로 한정되어 병원행정직의 감성지능에서 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신의 관련성에 대한 분석은 미비한 실정이다.

본 연구의 목적은 병원행정직의 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신과 감성지능 간의 관련성을 규명하여 병원행정직의 감성지능을 높이는 산업보건교육 및 직무관리에 활용될 수 있는 자료를 제공하는데 있다.

2. 연구방법

2.1 조사대상

감성지능과 관련된 요인들을 조사하는 적정표본수의 산출은 G*Power 3.1 프로그램[18]으로 수행하였다. t-test, ANOVA 및 다중회귀분석에서 효과크기 .15, 검정력 .95 및 유의수준 .05로 하였을 때, F기각역은 1.78, 필요한 최소표본수는 189명으로 나타났다. 산출된 표본수를 감안하고 조사대상에 대한 같은 지역의 회수율 및 응답부실율 등을 고려하여[11,13], 설문조사는 280명을 대상으로 하였다. 2019년 5월 1일부터 2019년 5월 31일까지의 조사기간에 J지역에서 무작위로 선정된 19개의 병원에서 임의로 추출한 병원행정직 280명을 조사하였다. 회수된 설문지는 240개이었으며(회수율 85.7%), 응답이 부실한 28개를 배제한 212개의 설문지를 최종 분석하였다. 조사윤리를 지키기 위하여, 조사원이 선정된 병원에서 무작위로 추출된 대상자에게 개인정보보호, 조사의 목적, 내용, 활용 및 기대효과, 설문을 거부할 수 있는 권리, 설문 응답에 대한 승낙 여부 등을 설명하고, 무기명 자기기입식 설문을 자기식으로 진행하였다.

2.2 조사도구

조사는 일반적 특성으로 10문항, 자아탄력성 14문항, 조직충성도 12문항 및 조직헌신 9문항 및 감성지능 16문항으로 하였다. 독립변수를 측정하는 측정도구인 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신은 절단점(cut-off value)이 없으므로, t-test를 수행할 때, 중앙값(median)을 기준으로 낮은 군 및 높은 군으로 구분하여 t-test에서 감성지능을 비교하였다.

일반적 특성은 성별, 만 연령(세), 동종직종 근무기간(년), 직위(평사원, 관리자), 음주, 흡연, 규칙적 식사, 규칙적 운동, 하루평균 수면시간, 취미 및 여가생활을 조사하였다.

자아탄력성은 Block 와 Kremen의 측정도구[19]를 국내에서 번안하고 수정하여 타당도를 검증한 척도로 정봉교의 측정도구 14문항[20,21]을 사용하였다. 점수의 범위는 최소 14점에서 최대 56점까지이며, 점수가 높을수록 자아탄력성이 높음을 의미한다. 본 조사에서 설문지의 내적신뢰도인 Cronbach's α 값은 .888이었다.

조직충성도는 타당도가 입증된 척도로 양길승[22]의 측정도구 12문항을 사용하였다. 점수의 범위는 최소 12점에서 최대 60점까지이며, 점수가 높을수록 조직충성도가 높음을 의미한다. 본 조사에서 설문지의 내적신뢰도인 Cronbach's α 값은 .920이었다.

조직헌신은 Porter et al.의 측정도구[23]를 국내용으로 번역하고 타당도를 검토한 척도로 김성한[24]의 측정도구 9문항을 사용하였다. 점수의 범위는 최소 9점에서 최대 45점이며, 점수가 높을수록 조직헌신이 높음을 의미한다. 본 조사에서 설문지의 내적신뢰도인 Cronbach's α 값은 .894이었다.

감성지능은 국내에서 번안하고 타당도를 점검한 척도로 Wong et al.[8]의 측정도구 16문항[21,25]을 사용하였다. 하위영역은 자신의 감성이해 4문항, 타인의 감성이해 4문항, 감성의 조절 4문항, 감성의 활용 4문항이다. 점수의 범위는 최소 16점에서 최대 112점이며, 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 본 조사에서 설문지의 내적신뢰도인 Cronbach's α 값은 .958이었다.

2.3 자료처리

통계분석은 SPSS/WIN 23.0 프로그램으로 수행되었다. 조사대상자의 일반적 특성, 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신에 따른 감성지능의 비교는 t-test 및 ANOVA로 하였고, 통제변수의 범주화는 변수 값의 분포

를 참고하여, 만 연령은 30세 미만, 30-39세 및 40세 이상으로, 동종직장 근무기간은 2년 미만, 2-4년, 5-9년 및 10년 이상으로, 하루평균수면시간은 7시간 미만 및 이상으로 분석하였다. 감성지능에 영향을 미치는 통제 및 독립변수들의 관련성을 확인하기 위하여 t-test 및 ANOVA에서 유의한 차이를 보인 변수들에 따른 감성지능에 대하여 위계적 다중회귀분석을 시행하였다. 이때 감성지능에 유의한 범주형 변수인 성별, 흡연, 규칙적 운동,

취미 및 여가생활은 가변수(dummy)로 치환하여 투입하였다. 가설검정을 위한 유의수준은 .05로 하였다.

3. 연구결과

3.1 일반적 특성별 감성지능

Table 1에서 조사대상자의 감성지능은 16점에서

Table 1. Emotional intelligence according to general characteristics

| Variables | N(%) | Emotional intelligence | Ego-resiliency | Organizational loyalty | Organizational commitment |
|--------------------------------|------------|------------------------|----------------|------------------------|---------------------------|
| | | Mean±SD | Mean±SD | Mean±SD | Mean±SD |
| Gender | | | | | |
| Male | 83(39.2) | 79.07±12.22 | 40.75±5.54 | 42.76±6.91 | 32.06±4.74 |
| Female | 129(60.8) | 72.14±11.98 | 39.15±5.80 | 39.59±6.29 | 29.79±4.92 |
| t(p-value) | | 4.080(<.001) | 1.874(.062) | 3.446(.001) | 3.327(.001) |
| Age(yrs) | | | | | |
| <30 | 106(50.0) | 73.55±13.62 | 39.74±6.49 | 39.26±6.60 | 30.23±4.98 |
| 30-39 | 68(32.1) | 75.97±10.70 | 40.12±5.10 | 41.72±6.24 | 30.34±4.81 |
| 40≤ | 38(17.9) | 76.50±12.25 | 39.05±4.47 | 43.63±6.74 | 32.55±4.88 |
| F(p-value) | | 1.197(.310) | .418(.659) | 7.253(.001) | 3.386(.036) |
| Same occupational period(yrs.) | | | | | |
| <2 | 61(28.8) | 73.95±14.17 | 39.84±6.49 | 39.34±6.63 | 30.44±5.10 |
| 2-5 | 50(23.6) | 73.50±11.38 | 38.80±5.97 | 39.24±5.64 | 30.04±4.49 |
| 6-9 | 53(25.0) | 76.47±12.20 | 41.21±5.59 | 42.17±7.16 | 30.32±5.68 |
| 10≤ | 48(22.6) | 75.63±11.86 | 38.96±4.26 | 42.90±6.62 | 32.04±4.25 |
| F(p-value) | | .654(.582) | 1.933(.125) | 4.361(.005) | 1.636(.182) |
| Position | | | | | |
| General staff | 176(83.0) | 74.28±12.96 | 39.79±6.11 | 40.19±6.66 | 30.19±4.81 |
| Manager over | 36(17.0) | 77.64±9.76 | 39.47±3.42 | 43.97±6.09 | 33.06±5.09 |
| t(p-value) | | -1.768(.082) | .434(.666) | -3.151(.002) | -3.223(.001) |
| Drinking | | | | | |
| Yes | 153(72.2) | 74.78±12.30 | 39.91±5.83 | 40.39±6.06 | 30.50±4.69 |
| No | 59(27.8) | 75.03±13.17 | 39.29±5.51 | 41.97±8.08 | 31.15±5.62 |
| t(p-value) | | -.130(.897) | .705(.482) | -1.356(.179) | -.862(.390) |
| Smoking | | | | | |
| Yes | 41(19.3) | 78.73±13.03 | 41.95±5.39 | 42.15±7.00 | 31.37±4.24 |
| No | 171(80.7) | 73.92±12.25 | 39.20±5.70 | 40.51±6.61 | 30.51±5.12 |
| t(p-value) | | 2.230(.027) | 2.798(.006) | 1.403(.162) | .987(.325) |
| Regular meals | | | | | |
| Yes | 75(35.4) | 76.95±12.72 | 40.71±5.25 | 43.15±6.28 | 31.68±4.65 |
| No | 137(64.6) | 73.71±12.30 | 39.20±5.94 | 39.56±6.61 | 30.13±5.06 |
| t(p-value) | | 1.811(.072) | 1.834(.068) | 3.843(<.001) | 2.192(.029) |
| Regular exercisef | | | | | |
| Yes | 64(30.2) | 79.12±12.21 | 41.20±5.73 | 42.28±6.95 | 31.59±5.01 |
| No | 148(69.8) | 73.01±12.23 | 39.10±5.64 | 40.20±6.52 | 30.28±4.91 |
| t(p-value) | | 3.346(.001) | 2.479(.014) | 2.089(.038) | 1.774(.078) |
| Average daily sleep time(hrs.) | | | | | |
| <7 | 86(40.6) | 74.31±13.74 | 39.87±6.21 | 40.55±7.36 | 30.41±5.41 |
| 7≤ | 126(59.4) | 75.22±11.65 | 39.64±5.41 | 41.02±6.24 | 30.97±4.64 |
| t(p-value) | | -.518(.605) | .285(.776) | -.508(.612) | -.659(.510) |
| Hobbies and leisure | | | | | |
| Sufficient | 71(33.5) | 77.24±12.51 | 41.17±5.65 | 42.09±6.34 | 31.72±4.87 |
| Insufficient | 141(66.5) | 73.65±12.39 | 39.01±5.66 | 40.20±6.81 | 30.16±4.94 |
| t(p-value) | | 1.983(.049) | 2.618(.009) | 1.946(.053) | 2.183(.030) |
| Total | 212(100.0) | 74.85±12.52 | 39.74±5.73 | 40.83±6.70 | 30.68±4.96 |

†: At least three times a week, more than 30 minutes at a time.

112점의 범위에서 74.85±12.52이었다. 일반적 특성별 감성지능은 남성군, 흡연군, 규칙적운동군, 취미 및 여가 생활 충분군에서 유의하게 높았다. 그 외 연령, 동종직종 근무기간, 직위, 음주, 규칙적식사, 하루평균수면시간은 감성지능과 유의한 차이가 없었다. 한편 독립변수인 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신은 39.74±5.73, 40.83±6.70 및 30.68±4.96으로 나타났다.

3.2 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신에 따른 감성지능

Table 2는 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신에 따른 감성지능을 비교하였다. 감성지능은 자아탄력성이 높을수록, 조직충성도가 높을수록, 조직헌신이 높을수록 유의하게 높게 나타났다.

Table 2. Emotional intelligence according to ego-resiliency, organizational loyalty and organizational commitment

| Variables(Total score) | N(%) | Emotional intelligence |
|---------------------------|------------|------------------------|
| | | Mean±SD |
| Ego-resiliency | | |
| Low group [§] | 101(47.6) | 71.25±9.99 |
| High group | 111(52.4) | 78.14±13.67 |
| t(p-value) | | -4.213(<.001) |
| Organizational loyalty | | |
| Low group | 107(50.5) | 69.43±10.30 |
| High group | 105(49.5) | 80.38±12.19 |
| t(p-value) | | -7.059(<.001) |
| Organizational commitment | | |
| Low group | 102(48.1) | 70.19±9.91 |
| High group | 1110(51.9) | 79.18±13.15 |
| t(p-value) | | -5.650(<.001) |
| Total | 212(100.0) | 74.85±12.52 |

§ : Low and high group classified by the median score of each variable.

3.3 감성지능에 영향을 미치는 요인

Table 3에서는 감성지능에 영향을 미치는 통제 및 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 4개의 모델에 대한 위계적 다중회귀분석을 수행하였다. 모델 I은 일반적 특성을 회귀모델에 투입한 결과 남성이, 규칙적 운동을 할수록 감성지능이 높았으며, 설명력은 10.4%로 나타났다. 모델II에는 모델 I에 투입된 변수에 자아탄력성을 투입한 결과 자아탄력성이 높을수록 감성지능이 높았으며, 29.7%의 설명력을 보였다. 모델III에는 모델II에 투입된 변수에 조직충성도를 투입한 결과 조직충성도가 높을수록 감성지능이 높았으며, 투입된 변수들로 감성지능을 41.2% 설명할 수 있었다. 모델IV에는 모델III에 투입된 변수에 조직헌신을 투입한 결과 조직헌신이 높을수록 감성지능이 높았으며, 모델IV에 투입된 변수들로 감성지능을 43.0% 설명할 수 있었다. 위의 모델에서 보면 자아탄력성이 추가되어 19.3%, 조직충성도가 추가되어 11.5%, 조직헌신이 추가되어 1.8%의 설명력을 증가시켜 감성지능에 자아탄력성, 조직충성도, 조직헌신의 순으로 높은 관련성이 있음을 나타내고 있다. 회귀모형을 검토한 결과, 분산팽창계수(VIF:Variance Inflation Factor)가 최소 1.155에서 최대 1.799로 10미만으로 나타나 다중공선성은 문제가 없는 것으로 보였다. Durbin-Watson 값이 1.845로 1.5에서 2.5까지의 범위 내로 나타나 잔차의 상호독립성을 유지하여 자기상관은 문제가 없는 것으로 판단되었다.

Table 3. Hierarchical multiple regression of selected variables on emotional intelligence

| Variables | Model I | | Model II | | Model III | | Model IV | |
|----------------------------------|---------|---------|----------|---------|-----------|---------|----------|---------|
| | B | t | B | t | B | t | B | t |
| Gender [§] | 5.743 | 2.934** | 5.530 | 3.181** | 3.513 | 2.161* | 3.017 | 1.867 |
| Smoking [§] | .194 | .080 | -1.842 | -.856 | -.976 | -.493 | -.509 | -.259 |
| Regular exercise [§] | 4.235 | 2.199* | 2.958 | 1.722 | 2.509 | 1.591 | 2.588 | 1.663 |
| Hobbies and leisure [§] | 1.375 | .742 | -.025 | -.015 | -.560 | -.368 | -.768 | -.511 |
| Ego-resiliency | | | .993 | 7.519** | .793 | 6.343** | .712 | 5.582** |
| Organizational loyalty | | | | | .678 | 6.327** | .493 | 3.838** |
| Organizational commitment | | | | | | | .455 | 2.545* |
| Constant | 70.829 | | 32.712 | | 13.897 | | 10.881 | |
| F | 5.996 | | 17.392 | | 23.912 | | 21.969 | |
| R ² | .104 | | .297 | | .412 | | .430 | |
| R ² change | .104 | | .193 | | .115 | | .018 | |
| Adjusted R ² | .087 | | .280 | | .394 | | .410 | |

VIF min=1.155, max=1.799, Durbin Watson=1.845

§ : Dummy Variable, * : p<.05, ** : p<.01.

4. 고찰

병원행정직의 감성지능 점수는 16점에서 112점의 범위에서 평균 74.85 ± 12.52 이었고, 독립변수인 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신의 점수는 39.74 ± 5.73 , 40.83 ± 6.70 및 30.68 ± 4.96 으로 나타났다. 일반적 특성에서 종속변수인 감성지능은 성별, 흡연, 규칙적운동과 취미 및 여가생활에서 유의한 차이를 보였고, 독립변수들인 자아탄력성은 흡연, 규칙적식사 및 취미 및 여가생활 충분성에서, 조직충성도는 성별, 연령, 동종직종 근무기간, 직위, 규칙적식사 및 규칙적운동에서, 조직헌신은 성별, 연령, 직위, 규칙적식사 및 취미 및 여가생활 충분성에서 유의한 차이가 나타났다. 기존보고에서 감성지능과 유의한 차이를 나타낸 간호사의 연령 및 경력[5]은 병원행정직에서는 유의한 차이가 보이지 않았다. 기존연구에서 유의미한 차이가 없다는 보고된 간호사의 성별, 연령 및 경력[4], 군병원 간호사의 성별, 연령, 경력 및 직위[3], 간호사의 직위[5], 간호학생의 성별 및 연령[6]은 본 조사의 병원행정직에서 성별을 제외하고 비슷한 결과가 나타났다. 간호사의 건강[5,6]과 감성지능의 유의한 차이는 본 조사에서 규칙적운동의 수행여부로 유사한 결과를 확인하였다. 기존조사에서 차이에 대한 언급이 없었던 성별, 흡연, 규칙적운동과 취미 및 여가생활과 감성지능과의 관련성을 새롭게 파악하였다. 병원행정직은 남성군, 흡연군, 규칙적운동군, 취미 및 여가생활 충분군이 감성지능이 높은 것으로 평가되었으며, 이는 병원행정직의 업무수행에서 성별로 자신 및 타인의 감성을 이해하고 조절하며 활용하는 환경의 차이, 흡연자들의 인간관계를 통한 스트레스 완화, 규칙적인 운동을 통한 개인의 건강증진 활동 및 취미 및 여가생활을 통한 삶의 여유로움 등이 감성지능을 상승시키는 효과가 있을 수 있는 것으로 시사되었다. 기존조사[5]에서 감성지능과 연관된 연령 및 경력은 다른 조사들[3,5]에서 유의한 차이가 나타나지 않았고, 본 조사에서도 차이가 인지되지 못한 것은 병원의 환경 및 직종에 따라 감성지능의 수준은 다를 수 있는 것으로 추측되었다. 병원행정직에서는 연령 및 경력보다는 성별, 동료와의 교류, 규칙적인 운동, 취미 및 여가생활이 감성지능과 관련성이 있을 것으로 사료되었다. 병원행정직에 있어서는 업무환경, 동료교류, 건강증진활동 및 삶의 여유가 감성지능을 높이기 위한 관리변수가 될 수 있는 것으로 사료되었다. 성별 업무환경의 차이, 동료 간의 교류, 건강 및 여유 등은 감성지능을 관리하는 일반적 특성으로 병원행정직에 대한 산업보건교육의 개입인자로

활용이 기대되었다.

병원행정직에서 자신의 능력에 대한 주관적 가치 등과 관련된 심리적 및 태도적 속성의 관점[2,9]에서 자아탄력성이 높은군에서 감성지능이 높다는 보고는 본 조사에서도 유사하게 나타났다. 병원행정직이 병원의 내부 및 외부에서 발생하는 다양한 긴장상황에 유연하게 대응하는 능력이 감성지능과 관련된 것으로 추정되었다. 병원업무가 발생시키는 업무압박을 스스로 해소하고 유연성 있게 대응할 수 있는 태도와 자질은 병원행정직의 감성지능에 영향을 미치는 것으로 보였다. 병원종사자의 조직충성도는 감성지능과 관련되어 있다는 기존조사[1,3,4,6]는 본 조사에서도 비슷하였다. 병원에서 동일부서 및 타부서 직장동료들과의 의사소통능력, 대인관계원활 및 협업의지 등으로 주선되는 조직충성도는 업무의 계획, 수행 및 성과 창출로 이어져 병원행정직의 감성지능을 높이고 병원 경영혁신을 위한 선행요인으로 작용되는 것으로 사료되었다. 병원인력의 조직헌신은 감성지능에 영향을 미친다는 제시[5,7]는 본 조사에서도 흡사하였다. 병원의 동료 및 조직을 신뢰하고 조직과 자신의 가치를 동일화하여 자발적으로 조직활동에 참여하는 조직헌신은 병원행정직의 감성지능과 연계되고 업무수행에서 능동적으로 협업하여 병원고객가치의 증대를 위한 감성지능의 선행요소로 작용할 것으로 유추되었다.

4개의 회귀모델에 대한 위계적 다중회귀분석을 시행하여 병원행정직의 감성지능에 영향을 미치는 독립변수들의 관련성을 조사하였다. 모델 I의 일반적 특성에서는 남성이, 규칙적 운동을 할수록 감성지능이 높았으며, 모델 II의 자아탄력성 특성에서는 자아탄력성이 높을수록 감성지능이 유의하게 높았으며, 모델 III의 조직충성도 특성에서는 조직충성도가 높을수록 감성지능이 유의하게 높았으며, 모델 IV의 조직헌신 특성에서는 조직헌신이 높을수록 감성지능이 유의하게 높았으며, 이들 전체 변수의 설명력은 43.0%이었다. 특히 위 모델에서는 자아탄력성이 추가되어 19.3%, 조직충성도가 추가되어 11.5%, 조직헌신이 추가되어 1.8%의 설명력을 증가시켜 조직헌신보다 자아탄력성 및 조직충성도가 감성지능과 관련성이 높게 나타나 병원행정직의 감성지능은 자아탄력성, 조직충성도, 조직헌신의 순으로 높은 관련성이 있었다. 기존조사[1-3,5,6]에서 병원종사자의 자아탄력성이 높을수록, 조직충성도가 높을수록, 조직헌신이 높을수록, 감성지능이 높아진다는 보고는 본 연구에서도 유사하게 나타났다. 이러한 결과는 본 조사의 대상자인 병원행정직의 감성지능을 높이기 위해서는 자아탄력성, 조직충성도 및

조직헌신이 선행요소로 관리될 필요를 시사하였다. 병원 행정직의 감성지능에 영향을 미치는 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신이 감성지능을 상승시키고 지속시키기 위한 발생인자로 사료되었다. 이는 병원의 내부 및 외부에서 야기되는 여러 긴장상황에 유연하게 대처하는 자아탄력성을 높이고, 직장동료와의 원활한 의사소통 및 대인관계와 효율적인 업무협동으로 이어지는 조직충성도를 강화하며, 병원을 신뢰하고 가치를 동일화하여 업무를 자발적으로 수행하는 조직헌신을 증가하는 노력이 병원행정직의 감성지능을 향상할 수 있음을 제시하였다. 병원행정직은 자신의 감정을 이해하고 행복하게 업무를 수행하는 자신의 감성 이해, 병원고객 및 직장동료와 심리적으로 공경하게 상호작용하는 타인의 감성 이해, 업무 갈등 및 긴장의 적절한 통제와 감정을 통제하는 자제력인 감성의 조절, 업무수행의 계획, 동기 및 자신감인 감성의 활용이 요구되는 것으로 사료되었다.

본 연구는 일개 지역에서 일부 병원행정직으로 구성된 소규모 표본의 횡단면적인 조사이므로 이 결과를 전체 병원행정직에 확대 해석하기에는 한계가 있다. 후속 조사에서는 병원행정직의 감성지능에 영향을 미칠 수 있는 추가 요인 및 변인간의 상호관계 및 상대적인 중요도를 규명하는 구조방정식 모형의 수립과 분석이 필요하다. 본 연구는 병원행정직의 감성지능과 융복합적 요인들인 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신의 관련성을 분석해 보았다는 점에서 조사의 가치와 중요성이 있다고 본다.

5. 결론

본 논문에서는 병원행정직의 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신과 감성지능의 관련성을 분석하였다. 2019년 5월 1일부터 5월 31일까지의 기간 동안 J지역에서 임의로 추출된 19개 병원에서 무작위로 선정된 병원행정직 212명에 대한 설문자료를 조사하였다.

t-test 및 ANOVA에서 병원행정직의 감성지능은 남성군, 흡연군, 규칙적운동군, 취미 및 여가생활 충분군, 자아탄력성이 높은군, 조직충성도가 높은군 및 조직헌신이 높은군이 유의하게 높았다. 위계적 다중회귀분석에서 병원행정직은 자아탄력성이 높을수록, 조직충성도가 높을수록, 조직헌신이 높을수록 감성지능이 높았으며, 이들 전체 변수의 설명력은 43.0%로 나타났다. 따라서 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신의 융복합적 요인을 감성지능을 높이기 위한 선행요소로 관리할 필요가 있다. 또한

이들 요인들에 의한 감성지능 상승을 위한 중재개입 방안은 병원의 산업보건교육 및 직무관리의 기초자료를 제공하고 병원행정서비스의 질을 높여 병원역량을 강화해 나가는데 활용이 기대된다.

REFERENCES

- [1] M. H. Yun, M. G. Ji & M. W. Shin. (2020). Between emotional intelligence, interpersonal competence and major satisfaction of dental hygiene students, *Journal of Convergence for Information Technology*, 10(6), 183-192.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2020.10.06.183
- [2] Y. J. Kim. (2014). The influence of a general hospital nurse's emotional labor, emotional intelligence on job stress, *Journal of Digital Convergence*, 12(9), 245-253.
DOI : 10.14400/JDC.2014.12.9.245
- [3] S. H. Yoon et. al. (2018). The influence of nurses' emotional intelligence and communication within the organization on teamwork in armed forces hospitals, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 27(1), 67-75.
DOI : 10.5807/kjohn.2018.27.1.67
- [4] E. J. Lee. (2018). Effects of emotional intelligence and convergent nurses' work environment on nursing performance among clinical nurses as career-beginners, *Journal of Digital Convergence*, 16(5), 351-359.
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.5.351
- [5] D. Y. Bae et. al. (2019). The convergence influence of nurse's emotional intelligence, job engagement and interpersonal relationship on moral sensitivity, *Journal of the Korea Convergence Society*, 10(3), 93-103.
DOI : 10.15207/JKCS.2019.10.3.093
- [6] M. Y. Woo, H. J. Bae & S. J. Hong. (2020). The convergence effect of emotional intelligence and interpersonal relationship competence on communication skill of nursing students, *Journal of the Korea Convergence Society*, 11(12), 401-408.
DOI : 10.15207/JKCS.2020.11.12.401
- [7] S. H. Park & M. J. Park. (2018). The effects of emotional intelligence, nursing work environment on nursing work performance in clinical nurses, *Journal of Digital Convergence*, 16(4), 175-184.
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.4.175
- [8] 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.
DOI : 10.1016/S1048-9843(02)00099-1
- [9] K. H. Park & Y. M. Jung. (2020). Development of

- comprehensive professionalism measurement tools for hospital administration staffs, *Journal of Convergence for Information Technology*, 10(11), 340-350.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2020.10.11.340
- [10] S. Y. Bae & S. H. Kim.(2019). Convergent influence of subjective happiness, job burnout and psychosocial stress on state anxiety among hospital women administrative staff, *Journal of Digital Convergence*, 17(10), 313 - 320.
DOI : 10.14400/JDC.2019.17.10.313
- [11] S. H. Kim & S. Y. Bae. (2019). A study on the convergent factors related to the state anxiety of female administrative staff in medical institution, *Journal of Digital Convergence*, 17(8), 313-320.
DOI : 10.14400/JDC.2019.17.8.313
- [12] S. Y. Bae & S. H. Kim. (2018). Analysis of convergent influence of self-esteem, fatigue and psychosocial stress on depression among general hospital administrative staff, *Journal of Digital Convergence*, 16(9), 301-307.
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.9.301
- [13] S. H. Kim & S. Y. Bae. (2018). A study on the convergent factors related to depression among some administrative staff in general hospital, *Journal of Digital Convergence*, 16(6), 251-258.
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.6.251
- [14] S. H. Kim & S. Y. Bae. (2020). Analysis of the relationship between the convergence factors related to organizational citizenship behavior of some hospital administrative staffs, *Journal of Digital Convergence*, 18(3), 317-324.
DOI : doi.org/10.14400/JDC.2020.18.3.259
- [15] S. H. Kim & S. Y. Bae. (2020). Convergence influence of organizational justice, intragroup trust and organizational commitment on organizational citizenship behavior among hospital administrative staff, *Journal of Digital Convergence*, 18(5), 2713-6434.
DOI : doi.org/10.14400/JDC.2020.18.5.317
- [16] S. Y. Bae & S. H. Kim.(2019). Convergent influence of organizational commitment, organizational loyalty and job burnout on turnover intention among some administrative staff in medical institution, *Journal of Digital Convergence*, 17(5), 303-309.
DOI : 10.14400/JDC.2019.17.5.303
- [17] S. H. Kim & S. Y. Bae. (2019). A study on the convergent factors related to turnover intention among some administrative staff in medical institution, *Journal of Digital Convergence*, 17(4), 159-166.
DOI : 10.14400/JDC.2019.17.4.159
- [18] F. Faul, E. Erdfelder, A. Lang & A. Buchner. (2007). G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences, *Behavior Research Methods*, 39(2), 175-191.
DOI : 10.3758/BF03193146
- [19] J. Block & A. M. Kremen. (1996). IQ and ego-resiliency: conceptual and empirical connections and separateness, *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(2), 349-361.
DOI : 10.1037/0022-3514.70.2.349
- [20] B. K. Jeong. (2007). Treasury asymmetry, positive emotion and access motivation, *The Journal of Psychology and Life in Korea*, 19(2), 127-147.
- [21] J. Y. Sung. (2018). A study on end-of-life care stress, emotional intelligence and ego resilience of nurses, Master Thesis, Catholic University of Pusan, Pusan.
- [22] G. S. Yang. (2010). The effects of perceived organizational justice both trust in supervisor and loyalty of golf country club employee, *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 24(1), 85-102.
UCI : G901:A-0003395796
- [23] L. W. Porter et al. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603-609.
DOI : 10.1037/h0037335
- [24] S. H. Kim. (1997). A study on the determinants of intent to leave among social workers, *Doctoral Dissertation*, Seoul National University, Seoul.
- [25] J. S. Lim. (2004). A study on the relationship between employee emotional perception and behavior of employees, Korea University, Seoul.

김 승 희(Kim, Seung-Hee)

[장학원]



- 1995년 2월 : 원광대학교 대학원(보건행정학석사)
- 2007년 2월 : 원광대학교 대학원(보건행정학박사)
- 2008년 3월 ~ 현재 : 전주비전대학교 보건행정학과 교수
- 관심분야 : 보건행정, 건강보험

· E-Mail : shkim@jvision.ac.kr

배 상 윤(Bae, Sang-Yun)

[장학원]



- 2007년 2월 : 충남대학교 보건대학원(보건학석사)
- 2014년 2월 : 충남대학교 대학원(보건학박사)
- 1996년 9월 ~ 현재 : 전주비전대학교 보건행정학과 교수
- 관심분야 : 보건학, 보건교육

· E-Mail : sangyb@jvision.ac.kr