

의료기관 구성원이 직무만족도와 자기효능감에 느끼는 감성지능의 영향 분석

최은옥¹, 유연우², 박인채³, 박현성^{4*}

¹한성대학교 지식서비스&컨설팅학과 박사과정, ²한성대학교 스마트경영공학부 부교수

³한성대학교 스마트경영공학부 조교수, ⁴한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원 조교수

Analysis of Emotional Intelligence Affected by Medical Institution Members on Job Satisfaction and Self-Efficacy

Eun-Ock Choi¹, Yen-Yoo You², In Chae Park³, Hyun Sung Park^{4*}

¹Ph. D. Student, Dept. Of Knowledge Service & Consulting, Hansung University

²Professor, Dept. Of Division of Smart Management Engineering, Hansung University

³Assistant Professor, Dept. Of Division of Smart Management Engineering, Hansung University

⁴Assistant Professor, Dept. Of Knowledge Service & Consulting, Hansung University

요약 본 연구에서는 의료기관 구성원들이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향과 자기효능감의 매개효과에 대하여 확인하고자 한다. 연구의 가설을 검증하기 위하여 경기도 지역 의료기관 구성원(의사 제외)을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 통계적 분석은 SPSS 22.0을 이용하였다. 연구 결과는 첫째, 구성원이 지각하는 감성지능이 자기효능감에 미치는 영향관계에서는 감성지능의 하위 요인 중 감성활용에서만 긍정적인 영향이 나타났다. 둘째, 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향관계에서는 감성지능의 하위 요인인 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용 모두 긍정적인 영향이 나타났다. 셋째, 구성원의 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향도 긍정적으로 나타나는 것을 확인하였고, 넷째, 감성지능과 직무만족간의 자기효능감의 매개효과도 확인하였다. 따라서 구성원들의 감성지능과 자기효능감을 향상시키기 위한 프로그램을 도입하고 제도적 필요성이 요구된다.

주제어 : 감성지능, 자기효능감, 직무만족, 감성조절, 감성활용, 의료기관

Abstract In this study, we would like to confirm the impact of emotional intelligence perceived by members of medical institutions on job satisfaction and the mediating effect of self-efficacy. To test the hypothesis of the study, a survey was conducted on members of medical institutions (excluding doctors) in Gyeonggi Province, and statistical analysis was conducted using SPSS 22.0. First of all, the research results showed a positive impact only on use of emotion among the sub-factors of emotional intelligence in the impact relationship between emotional intelligence perceived by members on self-efficacy. Second, in the impact relationship of emotional intelligence on job satisfaction, which is a sub-factor of emotional intelligence, self-emotion appraisal, others' emotion appraisal, regulation of emotion, and use of emotion all showed positive effects. Third, the effect of members' self-efficacy on job satisfaction was also positive, and fourth, the mediating effect of self-efficacy between emotional intelligence and job satisfaction was also confirmed. Therefore, programs to improve members' emotional intelligence and self-efficacy are introduced and institutional needs are required.

Key Words : Emotional Intelligence, Self-efficacy, Job Satisfaction, Regulation of Emotion, Use of Emotion, Medical Institutions

*This research was financially supported by Hansung University.

*Corresponding Author : Hyun Sung Park(hyunsung.park@hansung.ac.kr)

Received April 29, 2021

Accepted August 20, 2021

Revised July 9, 2021

Published August 28, 2021

1. 서론

감성지능(emotional intelligence)이 다보스포럼 미래 고용 보고서에서 2020년 요구되는 Top 10 skills 중 하나로 선정되었다[1]. 국내 감성지능 연구는 2000년부터 시작되었으며, 향후 감성지능은 미래사회를 대비하기 위한 역량이자 인적자원개발 분야에 유용한 정보를 제공하기 위해서 추가적인 연구가 계속되고 있다[2]. 최근 서비스 분야에서도 감성지능이 중요시되고 있으며, 직장에서의 관계 형성이 이성적 요인보다는 감성적 요인에 의해 많은 영향을 받는다는 연구들을 바탕으로 감성지능의 중요성이 강조되고 있다. 이는 고객의 다양한 선호도와 고객 가치를 파악하고 받아들이는 것이 당연하게 되었고, 감성적으로 고객을 보다 빠르고 정확하게 이해하여 고객을 만족시키고 이를 통해 목표 달성과 효율적인 업무 혁신을 일으키기 위해 감성지능이 매우 중요한 요인으로 연구되고 있음을 알 수 있다. 감성지능은 올바른 자기감정 인식으로부터 타인을 정확하게 이해하는 능력이며, 인지된 감정을 정보로 하여 사고를 촉진시키고, 감정을 조절하고, 관리하며 활용하는 능력을 말한다[3,4]. 감성지능은 감정이 인지적으로 관리되도록 감정과 이성을 통합하는 능력이며, 타인과 자신의 감정을 이해하고 조절할 수 있으며, 감정의 정보를 효율적으로 활용할 수 있는 능력이라고 한다[4]. 의료기관 구성원들은 다양한 전문직종으로 구성되어 있으며 개인의 성취감과 직무만족이 다르게 나타난다. 또한 업무의 성격상 구성원 간에 상호 연관성이 많은 특징이 있다[5]. 상급종합병원과 종합병원에서 근무하는 간호사의 감성지능과 직무만족을 향상시킴으로써 간호 서비스 질을 높일 수 있음을 확인한 연구결과도 있었다[6]. 구성원들이 지각하는 감성지능은 병원 내의 모든 부분에 영향을 미치고 있다. 한편, 감성지능의 연구에서 직무만족만큼 많이 연구되고 있는 부분이 자기효능감이다. 구성원의 자기효능감을 키워주면 조직의 성공으로 이끈다고 한다. Bandura는 자기효능감은 성취하고자 하는 목표 수준에 도달할 수 있는 자신의 능력에 대해 본인 스스로 가지고 있는 확신이라고 정의한다[7]. 자신의 능력에 대한 신념과 확신에 따라 목표에 대한 성취도가 일정 부분 상관관계가 있고 달라진다는 시각이다. 자기효능감은 Bandura를 비롯해서 여러 학자들이 오랫동안 연구해 온 개념으로, 자신의 능력으로 행동을 선택하고 지속시키는데 가장 중요한 심리적 요인이기도 하다. 또한 구성원들이 근무하면서 중요하게 생각하고 있는 것은 직무에 대한 만족 여부인데 구성원들의

직무만족을 높이기 위해 자기효능감을 키워주면 업무의 효율성이 향상되고 조직의 성공 가능성이 높아진다. 대학병원에 근무하는 간호사를 중심으로 감성지능, 직무만족, 자기효능감이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구 결과가 있었다[8]. 감성지능은 직무만족과 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 자기 동기부여나 목표의식이 강하거나 감성활용을 잘하는 간호사는 어떤 상황에서도 자신감과 성취감을 갖게 되고, 새로운 일에 대한 도전정신을 발휘할 수 있게 되었다. 따라서 자기효능감이 높은 간호사는 감성활용도 높게 나타나는 것을 확인하였다. 의료기관 구성원들을 대상으로 하는 직접적인 비교를 할 수 있는 선행연구는 찾아볼 수 없었지만, 간호사를 대상으로 감성지능과 자기효능감에 대한 선행연구는 확인할 수 있었다. 의료기관 구성원들을 대상으로 감성지능, 자기효능감에 대한 연구는 미비한 실정이다. 이에 급변하는 미래사회에서 구성원들이 만족하고 지속 가능한 경영을 하기 위하여 감성지능의 필요성과 자기효능감을 높일 수 있는 인적자원관리가 필요하다. 따라서 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능을 확인하고 직무만족에 미치는 영향에서 자기효능감의 매개효과가 나타나는지 확인하는데 목적이 있다.

2. 이론적 배경

2.1 감성지능

감성지능이란 좌절 상황에서도 개인을 동기화시켜 자신과 타인의 감정을 인지하는 능력, 충동을 통제하고 만족을 지속시켜 감정을 조절할 수 있는 능력을 말한다[9]. 대표적으로 감성지능의 개념은 Salovey & Mayer의 연구에 의해서 처음으로 사용하였다. 자신과 타인의 감정을 정확하게 평가하고 표현하는데 기여하는 것으로 가정된 일련의 기술을 말한다. 또한 자신과 타인의 감정을 효과적으로 조절하고, 자신의 삶에서 동기를 부여하고, 계획하고, 달성하기 위해 감정을 사용하는 것을 말한다[10]. Wong & Law는 감성지능을 4개 하위 요인으로 구분하였다. 첫째, 자기감성이해는 자기감정을 이해하고 있는 그대로 감정을 표현할 수 있는 능력을 의미한다. 둘째, 타인감성이해는 다른 사람들의 감정을 이해하고 지각하는 것을 의미한다. 셋째, 감성조절은 자신의 감정을 조절할 수 있으며, 충동적인 행동보다는 상황에 맞는 적절한 방향으로 자신의 감정을 빠르게 회복이 가능한 능력을 의미한다. 넷째, 감성활용은 개인의 감정 정보를 활

용하여 문제 해결을 도와주고, 감정을 개인의 목표와 성과 달성에 활용할 수 있는 능력을 의미한다[4].

2.2 자기효능감

자기효능감이란 주어진 과제 수행과 연관된 자신의 능력에 대해 개인이 가지는 신념을 말한다. 개인이 갖는 목표의 수준과 목표 달성을 위한 몰입 수준, 필요한 행동의 결정과 강도 등을 선택하고 수행하는 것에 대한 스스로의 믿음이다[11]. 또한 개인이 어떤 특정한 유형의 성과를 달성하는데 요구되는 일련의 활동을 수행할 수 있다는 능력을 말한다. 이 능력에 대한 개인적인 이해와 성과 달성을 목표로 하는데 필요한 활동 과정을 조직화하고 실현할 수 있는 자신의 능력에 대한 믿음이다[12,13].

2.3 직무만족

직무만족은 개인이 자신의 업무와 연관된 경험하는 모든 감정의 총화, 또는 좋은 감정 상태에서 좌우되는 태도라고 정의했다[14]. 다른 학자는 직무만족을 자신의 직무에 대해 경험에서 얻어지는 과정의 결과에 대한 감정을 만족도 함수로 정의하였으며, 직무만족은 욕구 및 가치 등과 상관관계가 있는 것으로 보았다[15]. 직무만족이 중요한 이유는 구성원의 성과에 직접적인 영향을 미치기 때문이다. 자신의 직무에 긍정적인 감정을 지닌 구성원은 외부에서도 자기가 소속되어 있는 조직에 대해서 긍정적으로 말하고, 자신의 직무에 만족하는 구성원은 조직 내부와 외부에서도 원만한 대인관계를 지속해 나갈 수 있기 때문이다[16].

3. 연구방법

3.1 연구모형

본 연구는 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능의 하

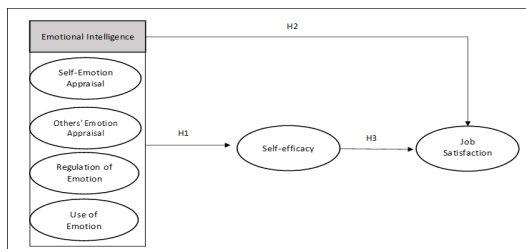


Fig. 1. Research Model

위 요인들이 자기효능감과 직무만족에 미치는 영향에 대하여 고찰하고, 의료기관 구성원의 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개하는지 알아보기 위하여 Fig. 1과 같이 연구의 모형을 제안한다.

3.1.1 감성지능과 자기효능감 관계

구성원들의 감성지능과 자기효능감에 대한 연구를 살펴보면 구성원의 감성지능은 구성원 자신의 직무에 대한 동기부여에 긍정적인 영향을 나타내는 중요한 성격을 가지고 있으므로, 감성지능이 높은 구성원은 직무에서 자율적이고 긍정적이며 창의적 성과를 거둘 수 있다[17]. 자기효능감은 구성원의 직무만족에 긍정적인 관계를 가지고 있고, 감성지능은 구성원의 개인 경력에 대한 자기개발과 조직의 목표 달성에 긍정적인 역할을 하게 된다. 이에 자기효능감은 구성원들이 인지하고 지각된 감성에 따라 영향을 미치게 된다[18]. 간호사의 감성지능에 관한 연구에서 보여준 결과 타인감성이해, 감성활용, 감성조절은 자기효능감에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다[19]. 여행기업 종사원의 감성지능에 대한 연구에서는 감성조절, 자기감성이해, 타인감성이해는 자기효능감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다[20]. 따라서 선행 연구를 바탕으로 감성지능이 자기효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 추론하여 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.

3.1.2 감성지능과 직무만족과의 관계

감성지능과 직무만족에 관한 선행연구를 살펴보면, 종사자의 감성지능은 직무의 특성에 관계없이 직무만족에 긍정적인 영향을 나타내며 감성지능이 높을수록 직무만족이 높게 나타남을 확인하였다[4]. 감성지능이 감정을 조절하는 능력을 내포하고 있기 때문에 부정적인 감정

상태에서도 개인의 감정을 긍정적으로 전환, 유지하려고 노력하면, 그 결과 직무만족이 높아진다고 하였다[21]. 치과위생사의 감성지능이 높을수록 조직 유효성이 높은 것으로 나타났다[22]. 간호사의 감성지능과 직무만족을 증진시킴으로 간호 서비스 질을 높일 수 있음을 확인하였다[6]. 따라서 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H2. 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-1. 자기감성이해는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-2. 타인감성이해는 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-3. 감성조절은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2-4. 감성활용은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.1.3 자기효능감과 직무만족과의 관계

자기효능감에 대한 연구는 조직 행동 분야에서 주로 진행되어 왔으며 직무 숙련도와 직무 성과에 긍정적 영향을 주는 것으로 확인되었다[23]. 또한 영업사원의 자기효능감이 직접적으로 직무만족에 영향을 준다는 사실을 확인하였고 이를 통해 자신감과 역량이 증대되어 영업사원 스스로 직무에 대한 만족도를 높일 수 있음을 찾아냈다[24]. 병원 행정직 근무자의 자기효능감과 직무 특성이 높을수록, 직무스트레스가 낮을수록 직무만족도를 증가시키는 융복합적인 영향을 미치는 것으로 나타났다[25]. 따라서 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H3. 의료기관 구성원의 자기효능감은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.1.4 자기효능감의 매개효과

자기효능감은 인적자원의 중요한 요인으로 인식되고 있으며 서비스 중심 기업에서 자기효능감이 높으면 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다. 또한 간호사의 감성지능과 직무스트레스 간에 자기효능감이 완전 매개를 하는 것으로 감성지능이 자기효능감의 매개효과로 직무스트레스에 영향을 미친다고 할 수 있다[26]. 자기효능감이 강한 사람일수록 특정 과업의 수행에

계속적으로 많은 노력을 기울이고 적극적으로 임하게 된다[27]. 간호사의 감성지능과 직무스트레스 간의 관계에서 자기효능감이 완전매개를 하는 것으로 나타났다[19]. 따라서 선행연구 결과를 바탕으로 감성지능이 직무만족에 직접적인 영향을 미치기도 하지만 자기효능감을 매개할 것이라는 것을 추론할 수 있어 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H4. 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다.

H4-1. 자기감성이해가 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다.

H4-2. 타인감성이해가 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다.

H4-3. 감성조절이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다.

H4-4. 감성활용이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 매개할 것이다.

3.2 연구대상 및 자료수집

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위하여 경기지역 의료기관 구성원(의사 제외)을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 측정 항목은 총 36문항으로 구성하였으며 측정은 Likert 5점 척도를 사용하였다. 표본 수는 148부를 회수하여 결측치 5부를 제외한 143부를 연구의 분석에 사용하였다. 측정 항목인 감성지능 측정에 사용된 척도는 Wong & Law에 의해 개발된 척도를 Jung Eun Jung 논문 연구에서 사용된 도구를 사용하였고, 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용으로 구성하였다[4,18].

3.3 표본의 일반적인 특성

본 연구의 표본에 대한 일반적인 특성을 살펴보면, 응답자 143명 중 의료기관 분석은 병원이 34.3%(49명), 종합병원이 65.7%(94명)로 나타났다. 성별 분석에서는 남성이 39.9%(57명), 여성이 60.1%(86명)로 여성이 많이 차지하였다. 연령별로 확인해 보면 20대가 11.2%(16명), 30대가 11.2%(16명), 40대가 62.9%(90명), 50대가 14.7%(21명)로 나타났다. 직급별 분석은 팀원은 28%(40명), 팀장급 55.2%(79명), 부장급 16.8%(24명)로 팀장급 이상이 많았다. 근무부서 분석은 행정관리부

서 55.9%(80명), 간호부서 26.6%(38명), 진료지원부서 17.5%(25명)를 보여주고 있다. 행정관리부서의 구성원은 원무, 인사, 총무, 재무, 건강검진 등 행정업무를 하고 있으며, 간호부서의 구성원은 간호사, 간호조무사 등이 있다. 진료지원부서의 구성원은 방사선사, 임상병리사, 물리치료사 등이 있다.

3.4 자료 분석

본 연구에서는 SPSS 22.0 프로그램을 사용하여 수집된 자료의 분석을 실시하였다. 사용한 분석방법으로는 첫째, 연구 대상의 일반적인 특성으로 빈도 분석을 실시하였다. 둘째, 설문 문항에 대한 측정의 구성개념의 타당도에 대한 판별타당도와 집중 타당도를 파악하기 위하여 탐색적 요인분석을 하였으며, 설문 문항의 신뢰성 확보를 위한 신뢰성 분석을 실시하여 Cronbach's α 계수를 파악하였다. 셋째, Pearson 상관관계 분석을 통해 변수 간의 상관관계를 파악하였다. 넷째, 연구 모형 검증은 다중회귀분석을 통해 설정한 가설을 검증하였으며, 매개효과를 검증하기 위하여 Baron & Kenny의 3단계 검증을 실시하였다[28].

4. 연구결과

4.1 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구의 측정변수는 변수 정제 과정을 통하여 일부 항목을 제거하였다. 타당성 검정을 위하여 탐색적 요인 분석을 실시하였다. 모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위하여 주성분 분석을 사용하였으며, 요인 적재치는 각 변수와 요인 간의 상관관계의 정도를 나타낸다. 본 연구에서는 사회과학 분야에서 제시하는 요인과 문항의 선택 기준인 고유값(eigen value)은 1.0 이상, 요인 적재치는 0.4 이상을 기준으로 하였다. Table 1의 요인분석 결과는 KMO 값을 확인한 바 .773로 적당한 수준이고, 상관관계수의 행렬이 단위행렬인가를 확인하는 Bartlett의 구형성 검정은 $\chi^2(p)=.000$ 으로 Bartlett의 구형성 검정 결과는 유의한 것으로 요인분석을 하기에 적합한 것으로 판단된다. 따라서 요인 1은 직무만족(JS), 요인 2는 자기효능감(SF), 요인 3은 감성활용(UE), 요인 4는 감성조절(RE), 요인 5는 타인감성이해(OE), 요인 6은 자기감성이해(SE)로 명명할 수 있다. 한편 6개의 요인이 설명하는 총 분산은 70.264%로 일반적인 수준인 60%를 초과하고

있어 총 분산을 충분히 설명하고 있는 것으로 나타났다. 베리맥스 회전 방법을 사용하여 회전된 성분 행렬에서 각 요인별 요인 적재 값이 일반적인 수준인 0.5를 상회하고 있어 집중 타당도는 확보되었으며, 공통성은 일반적인 기준인 0.5를 모두 초과하는 것으로 나타났다. 변수별 신뢰성 분석을 통해 신뢰도를 저해하는 항목을 제거한 후, 결과 Cronbach's α 값은 0.689~0.852에 분포하고 있어 수용할 수 있는 수준(Cronbach's α)0.6)인 것으로 Table 1과 같이 확인되었다

Table 1. Validity and Reliability Analysis

Variable	Factor Loading						Commonality
	1	2	3	4	5	6	
JS2	.795	.134	.171	-.047	.302	-.026	.773
JS4	.744	.311	.032	.293	-.001	-.116	.750
JS1	.736	.274	.225	.117	.239	-.049	.741
JS5	.693	-.005	.408	.170	.113	-.070	.694
SF4	.056	.816	.189	-.021	.229	.022	.758
SF5	.345	.740	-.016	.288	.041	-.115	.765
SF8	.106	.704	.316	.081	.025	-.033	.615
SF6	.291	.545	.391	.045	-.190	.088	.580
UE3	.274	.123	.783	-.030	.056	.031	.708
UE1	.083	.383	.719	.077	.139	-.020	.696
UE2	.158	.188	.611	.324	-.022	.177	.571
RE4	.049	.269	.195	.802	-.024	.044	.758
RE3	.063	-.239	.108	.791	.214	-.040	.746
RE2	.241	.310	-.027	.706	.025	.003	.654
OE2	.116	.116	.000	.043	.904	.032	.847
OE1	.237	.138	.379	.028	.675	-.071	.681
OE4	.380	-.133	-.211	.400	.605	.019	.733
SE4	-.159	-.046	.098	.055	.039	.834	.737
SE2	.173	.092	-.202	-.126	-.022	.740	.644
SE3	-.163	-.085	.198	.072	-.029	.722	.601
KMO=.773 Bartlett's $\chi^2= 1271.344$ p<.000							
Eigen value	2.894	2.686	2.368	2.289	1.963	1.852	
Described variance(%)	14.47	13.432	11.84	11.445	9.816	9.261	
Accumulated variance(%)	14.47	27.902	39.742	51.187	61.003	70.264	
Cronbach's α	0.852	0.781	0.726	0.725	0.726	0.645	

4.2 상관관계분석

변수들 간 상관관계를 확인하기 위해서 상관관계 분석을 실시하였고 결과는 Table 2와 같다. 자기감성이해와 다른 변수들 간 상관관계를 제외하고는 모두 유의미한 관계를 보였다. 특히 감성활용 변수는 ($r=.563$, $p<.01$)로

자기효능감과 다소 높은 상관관계를 나타내고, 타인감성 이해 변수는 ($r=.199$, $p<.01$)로 자기효능감과 낮은 상관관계를 보이고 있다. 자기효능감 변수는 ($r=.505$, $p<.01$)로 직무만족과의 관계에서는 중간 정도 수준으로 상관관계가 확인되었다.

Table 2. Correlation Analysis

measurement variable	SE	OE	RE	US	SF	JS
SE	1					
OE	-0.044	1				
RE	0.028	0.296**	1			
UE	0.125	0.232**	0.316**	1		
SF	-0.054	0.199**	0.306**	0.563**	1	
JS	-0.155	0.478**	0.359**	0.487**	0.505**	1

** $p<.01$

Self-Emotion Appraisal(SE), Others' Emotion Appraisal(OE), Regulation of Emotion(RE), Use of Emotion(UE), Self-efficacy(SF), Job Satisfaction(JS)

4.3 가설 검증

4.3.1 감성지능과 자기효능감에 대한 가설

연구 모형의 구성개념 간의 경로 관계에서 구성원이 지각하는 감성지능은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 1을 검증하기 위한 분석 결과 Table 3과 같다. 다중회귀분석을 실시한 결과는 자기감성이해($\beta=-.122$, $p=.080$), 타인감성이해($\beta=.031$, $p=.671$), 감성조절($\beta=.133$, $p=.075$)로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 감성활용($\beta=.529$, $p=.000$)은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감성활용이 자기효능감에 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감성지능과 자기효능감을 설명하는 설명력은 35.1%(조정된 $R^2=.332$)이다. 따라서 가설 1-1, 가설 1-2, 가설 1-3은 기각되고, 가설 1-4는 채택되었다.

Table 3. Summary of Regression Analysis Results between Emotional Intelligence and Self-Efficacy

Model	B	β	t-value	p-value	VIF
(constants)	1.663		3.757	.000	
Self-Emotion Appraisal	-.127	-.122	-1.764	.080	1.022
Others' Emotion Appraisal	.030	.031	.426	.671	1.129
Regulation of Emotion	.130	.133	1.792	.075	1.180
Use of Emotion	.525	.529	7.164	.000	1.158

$R^2=.351$, Adj $R^2=.332$, $F=18.658$ ($p<.001$), Durbin-Watson=2.306

4.3.2 감성지능과 직무만족에 대한 가설

연구 모형의 구성개념 간의 경로 관계에서 구성원이 지각하는 감성지능은 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 2를 검증하기 위한 분석 결과 Table 4와 같다. 다중회귀분석을 실시한 결과는 자기감성이해($\beta=-.193$, $p=.004$), 타인감성이해($\beta=.337$, $p=.000$), 감성조절($\beta=.142$, $p=.043$), 감성활용($\beta=.387$, $p=.000$)로 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감성활용이 직무만족에 가장 높은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 타인감성이해, 자기감성이해, 감성조절 순으로 직무만족에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 감성지능과 직무만족을 설명하는 설명력은 43.1%(조정된 $R^2=.414$)이다. 따라서 가설 2-1, 가설 2-2, 가설 2-3, 가설 2-4 모두 채택되었다.

Table 4. Summary of Regression Analysis Results between Emotional Intelligence and Job Satisfaction

Model	B	β	t-value	p-value	VIF
(constants)	1.285		2.742	.007	
Self-Emotion Appraisal	-.226	-.193	-2.970	.004	1.022
Others' Emotion Appraisal	.368	.337	4.943	.000	1.129
Regulation of Emotion	.156	.142	2.043	.043	1.180
Use of Emotion	.435	.387	5.607	.000	1.158

$R^2=.431$, Adj $R^2=.414$, $F=26.106$ ($p<.001$), Durbin-Watson=1.789

4.3.3 자기효능감과 직무만족에 대한 가설

자기효능감이 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 3을 검증하기 위한 분석 결과 Table 5와 같다. 자기효능감($p=.000$, $\beta=.505$)이 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인 되어 가설 3은 채택되었다. 자기효능감과 직무만족을 설명하는 설명력은 25.5%(조정된 $R^2=.250$)이다.

Table 5. Summary of Regression Results Between Self-efficacy and Job Satisfaction

Model	B	β	t-value	p-value
(constants)	1.948		6.097	.000
Self-efficacy	.571	.505	6.954	.000

$R^2=.255$, Adj $R^2=.250$, $F=48.381$ ($p<.001$), Durbin-Watson=1.886

4.3.4 자기효능감의 매개효과에 대한 가설

연구 모형의 매개효과를 검증하기 위해 다중회귀분석을 실행하여 감성지능과 직무만족과의 관계에서 자기효능감이 매개하는지를 알아보고자 Baron & Kenny의 매개효과 검정을 실시하였으며 그 결과 Table 6와 같다. 먼저 독립변수인 감성지능의 하위 요인인 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용이 매개변수인 자기효능감에 미치는 영향 관계를 2단계(독립변수→매개변수)를 확인하였다. 자기감성이해($p=.080$)와 타인감성이해($p=.671$)와 감성조절($p=.075$)은 유의하지 않는 것으로 나타나 후속적인 매개효과 검정을 할 수 없었다. 반면 감성활용($p=.000$)은 자기효능감에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음으로 3단계(1단계(독립변수→종속변수)와 3단계(독립변수+매개변수→종속변수))에서 매개변수인 자기효능감이 종속변수인 직무만족에 통계적으로 유의미($p=.000$) 하게 영향을 보여 매개효과가 있는 것을 알 수 있다. 따라서 3단계에서 독립변수인 감성활용은 1단계에서 독립변수인 감성활용의 회귀계수(비표준화 및 표준화)에 비해 통계적으로 유의미하게(5% 유의수준에서) 감소(.487($p=.000$)→.296($p=.001$))하였고, 감성지능의 하위 요인 중 감성활용이 직무만족에 미치는 영향 관계를 자기효능감이 부분 매개하고 있음을 알 수 있다.

Table 6. Mediating Effect of Self-Efficacy

Model	step1			step2			step3		
	Job Satisfaction			Self-efficacy			Job Satisfaction		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
(constants)	1.945		5.782	1.663		3.757	1.334		3.788
Use of Emotion	0.547	0.487***	6.613	0.525	0.528***	7.164	0.332	0.296**	3.498
Self-efficacy							0.383	0.339***	4.006
R ²	0.231			0.332			0.305		
F	43.738***			18.658***			32.225***		
Durbin-Watson	1.789			2.306			1.764		

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

5. 논의 및 결론

본 연구는 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족에 미치는 영향에서 자기효능감의 매개효과에 대한 검증을 하였다. 이에 대한 연구결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치는지 확인한 결과, 감

성활용만 유의미한 영향을 나타냈으며 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절은 무의미하게 나타났다. 이는 자신의 감정과 기분을 느끼는 감성을 이해하기보다는 늘 똑같은 직무의 연속성으로 많은 업무를 하다 보니 자기 감성을 이해하고, 다른 사람들의 감정을 이해하고, 감정 조절하는 능력이 낮은 구성원은 자기효능감을 높이는데 아무런 영향을 주지 않았다. 반면 감정을 잘 다스리고 항상 긍정적인 마인드로 목표 달성을 위해 노력하는 구성원은 자기효능감이 높게 나타나는 것을 확인할 수 있다. 둘째, 의료기관 구성원이 지각하는 감성지능은 직무만족에 긍정적인 영향을 미쳤다. 감성지능 하위 요인 모두 유의미한 영향이 나타났다. 자기 자신의 감정과 타인의 감정을 잘 이해하는 구성원은 직무에 대한 이해도 빠르고 협업 능력도 뛰어나서 직무만족도가 높게 나타났다. 또한 감성조절 능력도 탁월하여 매사 업무 소통이 원활하여 신뢰관계가 쌓이고 즐거운 조직생활을 할 수 있다. 셋째, 자기효능감은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 업무에 대한 자신감, 목표 달성, 문제 극복, 긍정적인 평가 등이 높은 구성원일수록 수행하는 직무에 대한 만족도는 높게 나타나는 것으로 해석할 수 있다. 마지막으로 자기효능감이 감성지능과 직무만족 간에 매개효과가 유의미하게 나타났다. 또한 자기효능감은 감성지능의 하위 요인 중에서는 감성활용에서만 직무만족에 부분 매개하는 것을 확인할 수 있었다. 감성활용은 개인의 감성정보를 활용하여 문제 해결을 도와주고, 스스로 동기부여하여 최선을 다할 수 있게 하는 부분이다. 본 연구의 표본 대상은 직급이 대부분이 팀장급 이상이고 연령이 높았다. 그럼에도 불구하고 구성원들이 느끼는 자기 자신의 감성 이해와 타인의 감성 이해 그리고 감정을 조절하고 잘 다스린다고 보기에는 어려웠다. 연구 결과 선행연구 결과와 약간은 다른 결과도 있었지만 감성지능이 높을수록 자기효능감에 긍정적인 영향을 나타내는 결과를 확인할 수 있었다. 또한 자기효능감이 높게 나타날 때 직무만족에도 긍정적인 효과가 나타나는 결과를 검정을 통해 확인하였다. 본 연구의 시사점으로는 첫째, 구성원들이 지각하는 감성지능을 향상시키기 위한 조직 내 공유할 수 있는 프로그램을 도입하여 제도적으로 정착시키기 위한 노력이 필요하다. 둘째, 감성지능 활용으로 구성원들이 목표 의식을 강화할 수 있도록 지속적인 관심과 지원이 필요하다. 셋째, 감성지능이 높은 구성원일수록 공감을 이끌어 내고 자기효능감을 높이게 되며, 간접적으로 목표 달성을 위한 행동을 하도록 동기부여가 요구된다. 따라서 자기효능감이 높아지면 부

서 간에 공통 직무를 포함하여 구성원의 직무만족도 좋아지고 성과 향상에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다. 의료기관은 이직률이 높으면서 항상 인력 부족으로 인적 문제를 다루고 있다. 이에 구성원들이 자신에 감정을 인지하며 다른 사람의 감정을 이해하고 공감하여 소통할 수 있으면 구성원들이 만족하는 직장 생활이 될 것이다. 본 연구는 의료기관 구성원을 대상으로 보편적인 결과를 알아본 반면, 각 직급별, 직종별로 가지는 특성을 반영하지 못하였다는 한계점이 있다. 따라서 연구 방법을 구체화하는 연구가 필요할 것으로 사료된다.

REFERENCES

- [1] World Economic Forum. (2016). The future of jobs: Employment, skills and workforce strategy for the fourth industrial revolution. *Global Challenge Insight Report*.
<http://hdl.voced.edu.au/10707/393272>
- [2] Y. A. Hwan, J. W. Kim & Y. S. Song. (2017). Exploration of Emotional Intelligence Research Trends through Keyword Network Analysis. *Corporate Education and Talent Research*, 19(2), 129-157.
<http://scholar.dkyobobook.co.kr/searchDetail.laf?barcode=4050026015366>
- [3] J. D. Mayer & P. Salovey. (1997). What is emotional intelligence. *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*, 3, 31.
<https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.385.1776&rep=rep1&type=pdf>
- [4] C. Wong & K. Law. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
DOI : 10.1016/S1048-9843(02)00099-1
- [5] E. O. Choi. (2019). *The Effect of Organizational Culture of Medical Institutions member on the Organizational Effectiveness and Management Performance*. Master's Thesis. Graduate School of Hansung University. Korea.
<http://www.riss.kr/link?id=T15067133>
- [6] R. J. Jang, Y. S. Kang & Y. M. Kim. (2016). The Relationships in Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Quality of Nursing Service in Hospital Nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(6), 326-337.
DOI : 10.5762/KAIS.2016.17.6.326
- [7] A. Bandura. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freedom and Company.
- [8] S. B. Choi & Y. R. Yoon. (2012). The Impacts of Emotional Intelligence, Job Satisfaction and Self-efficacy on the Organizational Citizenship Behavior-The Case of Nurse in University Hospital-. *Academy of Human Resource Management*, 19(5), 73-94.
<http://www.riss.kr/link?id=A104238256>
- [9] D. Goleman. (1998). *Working with emotional intelligence*. Bantam.
DOI : 0553104624, 9780553104622
- [10] P. Salovey & J. D. Mayer. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211.
DOI : 10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG
- [11] A. Bandura. (2010). Self-efficacy. *The Corsini encyclopedia of psychology*, 1-3.
DOI : 10.1002/9780470479216.corpsy0836
- [12] A. Bandura. (1986). *Social foundations of thought and action*. Englewood Cliffs, NJ.
DOI : 978-0-13-815614-5
- [13] Allen N. Maroma;Dolly P. Maroma. (2017). Personal and Work Related Correlates of Professional Self-Efficacy of Teachers in the Bachelor in Industrial Technology Program of the Bulacan State University. *International Journal of Emerging Multidisciplinary Research*, 1(1), 63-68.
DOI : 10.22662/IJEMR.2017.1.1.063
- [14] H. C. Smith. (1955). *Psychology of Industrial Behavior*. New York: McGraw Hill Book.
DOI : biblio-922353
- [15] Y. H. Kim & Y. C. Chang. (2013). A Study on the Moderating Effects of Shared Leadership on the Relationship between Types of Organizational Culture and Organizational Commitment, Job Satisfaction: A Focus on Company 'P'. *Korea Academy Industrial Cooperation Society*, 14(12), 6173-6185.
DOI : 10.5762/KAIS.2013.14.12.6173
- [16] C. W. Lee. (2015). *The Effect of Specialty Hospital CEO Leadership Style on Hospital Organizational Effectiveness and Customer Orientation*. Doctoral dissertation. Graduate School of Gachon University. Korea.
<http://www.riss.kr/link?id=T13890299>
- [17] R. K. Cooper & A. Sawaf. (1998). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. Penguin.
DOI : 0339524045
- [18] J. E. Jung. (2015). *The Effects of Emotional Leadership upon Self-Efficacy and Organizational Performance: Focusing on Moderating Effects of Emotional Intelligence*. Doctoral dissertation. Graduate School Kyonggi University. Korea.
<http://www.riss.kr/link?id=A100473145>
- [19] K. H. Lee & J. S. Song. (2010). The Effect of Emotional Intelligence on Self-Efficacy and Job Stress of Nurses - Mediating Role of Self-Efficacy -. *Journal of Korean academy of nursing administration*, 16(1), 17-25.
<http://www.riss.kr/link?id=A82363382>
- [20] S. H. In, M. J. Kim & E. Y. Jeong. (2017). Mediating effects of self-efficacy on the relationship between

emotional intelligence and organizational citizenship behavior in the travel industry. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 31(11), 141-152. <http://www.dbpia.co.kr/journal/articleDetail?nodeId=NODE07279381>

- [21] A. Carmeli. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes. *Journal of managerial Psychology*. DOI : 10.1108/02683940310511881
- [22] Y. I. Kim. (2019). A Study on effects of emotional labor and emotional intelligence of dental hygienist on organizational effectiveness. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 20(9), 309-396. DOI : 10.5762/KAIS.2019.20.9.390
- [23] 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. DOI : 10.1037/0021-9010.82.5.764
- [24] T. McDonald & M. Sieggall. (1992). The effect of technological self-efficacy and job focus on job performance, attitudes and withdrawal behaviors. *Journal of Psychology*, 126(3), 465-475. DOI : 10.1080/00223980.1992.10543380
- [25] S. Y. Bae & S. H. Kim. (2017). Analysis of Convergent Influence of Self Efficacy, Job Characteristics and Occupational Stress on Job Satisfaction among Hospital Administrative Staff. *Journal of Digital Convergence*, 15(7), 239-246. DOI : 10.14400/JDC.2017.15.7.239
- [26] K. H. Lee & J. S. Song. (2010). The Effect of Emotional Intelligence on Self-Efficacy and Job Stress of Nurses -Mediating Role of Self-Efficacy-. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(1), 17-25. <http://www.dbpia.co.kr/journal/articleDetail?nodeId=NODE06641558>
- [27] H. C. Kang & J. C. Oh. (2014). The effect of Emotional Labor on Burnout, Self Efficacy and Turnover Intention in a Call center: Focused on Moderating effect of Super Leadership. *The Korea Service Management Society*, 71-95. <https://www.dbpia.co.kr/journal/articleDetail?nodeId=NODE06396990>
- [28] R. M. Baron & D. A. Kenny. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.917.2326&rep=rep1&type=pdf>

최 은 옥(Eun-Ock Choi)

[정회원]



- 2019년 3월 ~ 현재 : 한성대학교 지식 서비스&컨설팅학과(박사과정)
- 관심분야 : 컨설팅, 의료경영, 인사 조직
- E-Mail : ceo915@naver.com

유 연 우(Yen-Yoo You)

[정회원]



- 1996년 2월 : 숭실대학교 산업경영학과 (이학 석사)
- 2007년 2월 : 한성대학교 행정학과 (행정학 박사)
- 1981년 7월 ~ 2002년 1월 : 해외건설협회(기획, 전략, IT컨설팅)
- 2002년 2월 ~ 2008년 8월 : 중소기업기술정보진흥원(컨설팅, 경영혁신, CSR, IT, 기술R&D, 서비스R&D, 기술/경영혁신)
- 2008년 9월 ~ 현재 : 한성대학교 스마트융합공학부 부교수
- 관심분야 : Consulting, CSR, 기술/서비스 R&D, IP, FC
- E-Mail : threey0818@hansung.ac.kr

박 인 채(In Chae Park)

[정회원]



- 2017년 8월 : 동국대학교 산업시스템공학과 (공학박사)
- 2018년 1월 ~ 12월 : 매사추세츠 공과대학교(MIT), 박사후연구원 (Postdoctoral Associate)
- 2019년 1월 ~ 현재 : 한성대학교 스마트경영공학부 조교수
- 관심분야 : 기술경영, 기술창업, 기술 인텔리전스, 기술예측, 특허분석
- E-Mail : ipark@hansung.ac.kr

박 현 성(Hyun Sung Park)

[정회원]



- 2012년 2월 : 한양대학교 일반대학원 e-business경영학과(박사)
- 2014년 9월 ~ 2020년 2월 : 동양미래대학교 경영학부 조교수
- 2020년 3월 ~ 현재 : 한성대학교 지식 서비스&컨설팅대학원 조교수
- 관심분야 : ERP, e-business, BPR/PI
- E-Mail : hyunsung.park@hansung.ac.kr