

임상간호사의 감성지능, 조직시민행동, 조직몰입 및 조직성과의 관계

전경덕¹ · 고명숙²

삼육대학교 대학원 간호학과¹, 삼육대학교 간호학과²

Comparative Study of Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment and Organizational Performance of Clinical Nurses in Korea

Jeon, Kyeong-Deok¹ · Koh, Myung Suk²

¹Graduate School, Department of Nursing, Sahmyook University

²Department of Nursing, Sahmyook University

Purpose: The purpose of this study was to identify the relationships between emotional intelligence, organizational citizenship behavior, organizational commitment and organizational performance of clinical nurses in Korea. **Methods:** The participants were 453 nurses, working in three general hospitals in Seoul, and data were collected from December 15, 2012 to February 2, 2013. Data were analyzed using PASW (SPSS ver. 20.0) and SPSS/WIN 19.0 (SPSS INC, Chicago, IL, USA), and AMOS ver. 20.0. **Results:** The results were as follows: organizational performance is positively influenced by emotional intelligence. Organizational citizenship behavior is positively influenced by emotional intelligence, organizational commitment is positively influenced by organizational citizenship behavior, and organizational performance is positively influenced by organizational commitment. **Conclusion:** The results of this study demonstrate and help in understanding the relationship between the research concepts and the direction of nursing organizations. We recommend that various educational programs should be developed to improve clinical nurses' emotional intelligence.

Key Words: Clinical nurses, Organizational commitment, Organizational citizenship behavior, Emotional intelligence, Organizational performance

서 론

1. 연구의 필요성

오늘날 목표를 달성하는 정도, 조직의 생산성이나 수익성, 인적자원의 욕구충족과 동시에 지속적 개발이 가능한 조직의 능력, 또는 변화하는 환경에 대한 적응 및 생존능력 등으로 정

의되는 조직성과는 과거 어느 때보다 더 중요하게 간주되고 있다[1]. 이는 의료조직도 예외는 아니어서 각 의료조직들은 획기적인 병원경영혁신을 통한 생산성 향상이나 결점제료에 가까운 질보장등의 조직성과를 최우선 과제로 두고 더 질적인 의료서비스를 제공하기위해 노력하는 가운데 조직성과에 영향변수가 되는 감성지능에 관심을 두게 되었다[2].

감성지능이란 다양한 상황에서 자신과 타인의 감성을 이해

주요어: 임상간호사, 조직몰입, 조직시민행동, 감성지능, 조직성과

Corresponding author: Koh, Myung Suk

Department of Nursing, Sahmyook University, 815 Hwarangro, Nowon-gu, Seoul 139-742, Korea.
Tel: +82-2-3399-1586, Fax: +82-2-3399-1594, E-mail: kohms@syu.ac.kr

- 본 연구는 삼육대학교 2013년도 학술연구비 지원에 의하여 연구되었음.

- This work was supported by 2013 Research Fund of Sahmyook University.

Received: Jul 4, 2014 | Revised: Jul 23, 2014 | Accepted: Jul 25, 2014

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

하고 조절하는 능력이나, 충동억제와 긍정적 사고로 자신을 동기화하는 능력, 타인을 감정적으로 인식하는 능력, 감정이입을 통해 대인관계를 다루는 능력, 나아가 만족스러운 삶을 살 수 있도록 돕는 능력 등으로 정의된다[3].

임상간호사에게 특히 감성지능이 필요한 이유는 먼저 환자 측면에서 본다면 다양한 매체를 통한 의료상식이 과거보다 더 많고, 이런 까닭에 대상자들의 요구가 구체적이면서 다양해지고 있으며 의료조직측면에서는 계속 새롭게 나타나는 기술학의 영향으로 주의깊게 파악하고 적용해야 되는 기기가 늘어나고 있으며 한편으로는 신약물 등의 증가로 인하여 숙지해야 할 일들이 많아져 간호사들의 업무 스트레스가 가중되고 있기 때문일 것이다. 임상간호사의 감성지능 관련 연구들을 살펴보면 감성지능은 이들의 조직시민행동에 영향을 미치거나[4] 혹은 감성지능의 하위척도 중 일부가 영향을 미치고[5], 조직몰입에 영향을 미치며[2,5,6], 조직성과에도 영향을 미치고 있다고 하였기 때문에[2,7] 임상간호사들을 통하여 조직성과를 얻고자 한다면 이 변수들을 파악해야 할 필요성이 있었다.

먼저, 조직시민행동을 살펴보면 조직 구성원이 주인의식과 사명감을 바탕으로 조직발전을 위해 보다 다양한 노력을 기울이며, 적절한 보상은 없지만 직무에 규정되어 있는 의무 이상의 것을 함으로써 자신이 소속된 조직의 발전을 위해 자발적으로 수행하는 행동을 의미한다[8]. 이에 따르면 조직시민행동을 높게 지각하는 구성원들은 조직의 장기적인 존속과 성장을 위해 자발적으로 개인에게 맡겨진 역할의 요구수준을 넘어선 역할 행위를 하며, 이런 자발적인 행위는 환경변화에 대한 조직의 적응성을 향상시키게 될 것인데 이것이 조직성과에 독립적인 영향을 미친다는 것이다[8]. 이를 지지해 주는 연구들을 살펴보면 조직시민행동과 조직성과는 직접 관계가 있으며 조직시민행동으로 인해 생산성이 증대되고 근무환경이 향상되는 효과를 가져 오기 때문에 조직시민행동에 대한 인식에 따라 자발성의 가치를 성과요인으로 이끌어간다고 하였는데[9] 다른 연구에서는 감성지능과 직무성과 사이에 조직시민행동이 직접적이라기보다는 간접적으로 부분매개 역할을 한다는 보고도 있어 추후 연구가 필요됨을 암시하고 있었다[10].

한편 조직몰입은 결근율, 유효성, 업무성과, 자발적인 조직행위등과 관련 있고 또한 구성원의 이직의도와 직무만족의 강력한 예측변수로도 알려져 있기 때문에 조직유효성 지표로 많이 사용되어 왔다. 따라서 조직몰입이 높은 구성원일수록 조직의 가치관을 수용하고 업무에 헌신적인 노력을 기울이며,

조직에 미치는 영향력 또한 커진다[11]. 조직몰입과 관련된 것을 종합해 볼 때 조직몰입이 낮은 집단은 조직 전체의 성과에도 부정적인 영향을 미치기 때문에[12] 오늘날 조직몰입은 조직성과에 기여하는 중요한 요소로 인식되고 있다[13].

지금까지 살펴본 감성지능, 조직시민행동, 조직몰입 및 조직성과의 관계를 정리해 보면 감성지능, 조직시민행동 및 조직몰입은 조직성과에 부분적이거나 전체적으로 혹은 간접적으로 영향을 미치고 있었다. 그러나 임상간호사들을 대상으로 이 변수들 간의 관계를 포괄적으로 파악한 연구를 찾기는 어려웠다. 따라서 조직의 성과를 향상시키고자 하는 의료기관과 간호조직을 위하여 임상간호사들을 대상으로 이들 변수들 간의 관계를 파악하여 인력개발 방향을 제시하고자 본 연구를 시도하였다.

2. 연구목적

본 연구는 임상간호사들의 감성지능과 시민행동, 조직몰입, 조직성과 간 관계를 파악하고자 다음과 같은 연구목적을 설정하였다.

- 임상간호사의 일반적 특성을 파악한다.
- 임상간호사의 감성지능, 조직시민행동, 조직몰입, 조직성과의 정도를 파악한다.
- 임상간호사의 감성지능, 조직시민행동, 조직몰입, 조직성과 간의 관계를 파악한다.

연구 방법

1. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상은 S시의 500병상 이상 3개 대학병원과 C시의 400병상 규모의 3개 종합병원에서 근무하는 간호사들로서 총 453명으로 자료수집기간은 2012년 12월 15일부터 2013년 2월 2일까지였다. 본 연구자들은 미국 생명과학 연구 윤리과정인(Collaborative Institutional Training Initiative Program) 시험에 합격하였으며 설문조사병원에서 요구하는 병원 IRB (IRB NO; KUH 1280022) 및 연구자의 근무기관의 승인(SYUIRB 2013-009)을 취득한 후, 대상 병원의 간호부를 방문하여 연구의 목적과 연구방법 및 비밀보장, 연구 철회 등과 같은 대상자의 윤리적 측면에 대하여 설명하고 자료수집에 대한 사전 동의를 얻었다. 자료수집은 간호부의 교육담당 관리자 1인이 자료수집 당시에 근무하는 간호사를 대상으로 근

무 부서와 임상경력, 직위가 편중되지 않도록 배분하여 설문지를 일괄 배부하였다.

연구 설문지는 총 470부의 설문지를 배포하여 453부로 96.3%가 회수되었고, 이중 불충분하게 응답된 설문지 4부를 제외한 총 449부를 본 연구의 분석 자료로 사용되었다. 대상자 수는 최대우도법(maximum likelihood)을 사용하기 위해서 필요한 최소인원인 200명 보다 많아 충분한 것으로 사료된다. 최대우도법은 어떤 확률변수에서 표집한 값들을 토대로 그 확률변수의 모수를 구하는 방법으로, 어떤 모수가 주어졌을 때 원하는 값들이 나올 확률, 즉 우도를 최대로 만드는 모수를 선택하는 방법을 말한다[14].

2. 측정도구

1) 감성 지능

감성지능이란 다양한 상황에 있어서 자신과 타인의 감성을 이해하고 감성을 조절하고, 알고 있는 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력을 말한다[3]. 본 연구에서는 Wong과 Law [3]가 개발한 감성지능 척도인 WLEIS (Wong and Law Emotional Intelligence Scale)를 Kim과 Hwang이 사용한 도구 [15]를 사용하였다. 하위요인은 자기 감성이해 4문항, 타인감성 이해 4문항, 감성활용 4문항, 감성조절 4문항으로 구성되어 있는 5점 리커트 척도로 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 개발당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .86$ 이었다.

2) 조직시민행동

조직 구성원이 조직에서 주어진 업무만 수행하는 것이 아니라 주인의식과 사명감을 바탕으로 조직 발전을 위해 보다 다양한 노력을 기울이며, 적절한 보상은 없지만 직무에 규정되어 있는 의무 이상의 것을 함으로써 자신이 소속된 조직의 발전을 위해 자발적으로 수행하는 행동을 의미한다[8]. 본 연구에서는 Podsakoff, Mackenzie, Moorman와 Fetter[16]가 개발한 Organizational Citizenship Behavior 도구를 Park [17]이 수정·보완하여 사용한 것을 사용하였다. 본 도구는 이타주의 행동 3문항, 성실한 행동 2문항, 인내하는 행동 2문항, 예의 바른 행동 4문항, 참여적 행동 3문항의 총 14개 문항, 5점 리커트 척도로 점수가 높을수록 조직시민행동의 정도가 높음을 의미한다. Park의 연구[17]에서는 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .81$ 이었으며, 본 연구의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .88$ 이었다.

3) 조직 몰입

조직몰입이란 조직구성원 자신이 속하고 조직에 대해 갖는 호의적인 태도로, 자신과 조직을 동일시하여 조직의 문제에 적극적으로 관여하고 참여하는 것이며 나아가 조직 구성원들이 조직을 떠나지 않도록 만드는 조직과 구성원 사이의 심리적 유대 등을 의미한다[11].

본 연구에서는 조직에 대한 다면적 태도를 측정하기 위해 Poter, Crampon, & Smith [18]가 개발한 15문항의 Organization Commitment Questionnaire 도구를 Kim[19]이 수정한 총 18문항을 이용하였다. 본 도구는 리커트 7점 척도로 측정되며, 점수가 높을수록 조직몰입의 정도가 높음을 의미한다. Kim[19]의 연구에서는 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .81$ 이었으며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .94$ 였다.

4) 조직성과

조직성과란 조직의 다양한 목표를 달성하는 정도, 조직이 필요로 하는 자원획득을 위한 환경의 개척능력, 변화하는 환경에 대한 적응 및 생존능력, 인적 자원 개발과 구성원의 욕구를 충족시킬 수 있는 조직의 능력, 조직의 생산성 또는 수익성 등으로[20] 본 연구에서는 Brewer와 Selden[20]이 개발한 Organizational Performance 도구를 Lee, Choi, Moon, Jung, & Kim[21]이 사용한 도구를 사용하였다. 본 도구는 조직의 능률성, 효과성 측면을 평가하도록 각각 8문항의 7점 리커트 척도로 구성되었고 점수가 높을수록 조직성과가 높은 것을 의미한다. Lee 등[21]의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .91$ 이었다.

3. 자료분석

본 연구에서는 수집된 자료를 분석하기 위하여 PASW (SPSS ver. 20.0)과 AMOS ver. 20.0 프로그램을 사용하였으며 구체적인 방법은 다음과 같다.

- 신뢰도 검정을 위하여 Cronbach's α 값을 산출하였다.
- 연구대상자의 인구통계학적 특성과 평균을 파악하기 위해서 기술통계 분석을 실시하였다.
- 연구 변수들 간의 관계를 확인하기 위하여 상관분석을 시행하였다.
- 연구 변수들 간의 가설적 경로모형의 적합도를 검증하기 위한 경로를 구축하고 경로모형을 분석하였다.

연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

본 연구에서는 대상자의 일반적 특성으로는 성별, 연령, 결혼상태, 학력, 직위, 근무부서, 근무경력, 건강상태, 병상규모, 교육 수준 등을 조사하였다. 연구대상자의 성별은 남성이 22명(4.9%), 여성이 427명(95.1%)이며 평균 연령은 30.80 ± 7.08 세였다. 결혼유무에서는 기혼이 153명(34.1%), 미혼이 295명(65.7%)이었고, 교육수준에서는 전문대학사 졸업이 172명(38.3%), 4년제 대학졸업이 219명(48.8%), 대학원 이상이 56명(12.5%)이었다. 연구대상자를 다양화하기 위하여 대상자의 직위를 편중됨이 없이 일반간호사가 354명(78.8%), 책임간호사가 67명(14.9%), 수간호사가 27명(6.0%)이 되도록安排하였다. 또한 근무부서는 외과계가 165명(36.7%)으로 가장 많이 배분되었고, 내과계가 113명(25.2%), 그 밖의 부서는 168명(37.5%)이 선정되었다. 근무기간은 평균 7.93 ± 6.73 년, 해당 부서에서의 경력 기간은 평균 3.92 ± 3.62 년이었다. 병상 규모는 300병상 이상 400병상 미만인 74명(16.5%), 400병상 이상 500병상 미만인 165명(36.7%), 500병상 이상이 208명(46.3%)이었다.

2. 감성지능, 조직시민행동, 조직몰입, 조직성과 정도 및 상관관계

본 연구에서는 이들 일반적 특성으로 뽑은 연구대상자의 감성지능, 조직시민행동, 조직몰입, 조직성과의 정도와 상관관계는 Table 1과 같다.

먼저 변수들의 평균을 살펴보면, 연구대상자의 감성지능은 평균 3.44 ± 0.53 점으로 하위 영역별 결과로는 각각 자기감성 이해 3.57 ± 0.64 점, 타인감성 이해 3.50 ± 0.67 점, 감성의 조

절 3.29 ± 0.64 점, 감성의 활용 3.40 ± 0.60 이었다. 조직시민행동은 평균 3.37 ± 0.49 점이었으며 조직몰입은 평균 4.22 ± 0.96 점이었다. 대상자의 조직성과는 4.57 ± 0.91 점으로 조사되었다.

변수들 간의 상관관계를 살펴보면 감성지능과 조직시민행동($r=.696, p<.001$), 감성지능과 조직몰입($r=.358, p<.001$), 감성지능과 조직성과($r=.547, p<.001$), 조직시민행동과 조직몰입($r=.522, p<.001$), 조직시민행동과 조직성과($r=.601, p<.001$), 조직몰입과 조직성과($r=.667, p<.001$)로 나타났으며 모두 통계적으로 유의한 정(+)의 상관관계를 보였다.

3. 연구모형 검증

본 연구에서 먼저 이론적 배경을 토대로 변인 간의 관계를 설정하고 이를 구조방정식 모형을 통해 관계구조의 적합도를 검증하였는데 이때 구조방정식 모형은 간명지수와 TLI, CFI, RMSEA 등의 절대 적합도 지수를 활용하여 모형을 평가하였다.

이론적 검증을 위해 본 연구에서 근거한 TLI와 CFI는 연구모형이 영가설모형보다 얼마나 잘 측정되었는가를 나타내는 지수로 복잡한 모형에 덜 민감한 장점이 있으며 각각 .9 이상인 경우 좋은 적합도라 평가할 수 있다[20]. 또한 RMSEA는 대표본이나 다수의 관측변수들로 인해 발생하는 χ^2 -통계량의 문제점을 보완하기 위해 개발된 적합지수로 표본의 크기에 영향을 덜 받는 장점이 있는데, 판단근거는 .05 이하면 좋은 적합도로 .08 이하면 양호한 적합도로 간주한다. 한편 간명적합지수를 파악하기 위한 AIC는 구성개념의 수나 관측변수의 수가 다른 모델들을 비교하는 데 유용하며 지수가 낮을수록 좋은 적합도를 의미한다[20].

이와 같은 근거를 토대로 본 연구모형의 적합도 지수를 살펴보면 RMSEA는 .088 (.077, .099)를 보이고 있으며, TLI지수는 .918, CFI는 .947로 나타났다. 그러나 본 연구 모형에서

Table 1. Means and Correlations between the Variables

(N=449)

Variable	M±SD	1	2	3
1. Emotional intelligence	3.44±0.53			
Understanding of self-emotion	3.57±0.64			
Understanding of other's emotion	3.50±0.67			
Emotion control	3.29±0.64			
Application of emotion	3.40±0.60			
2. Organizational citizenship behavior	3.37±0.49	.696 (< .001)		
3. Organizational commitment	4.22±0.96	.358 (< .001)	.522 (< .001)	
4. Organizational performance	4.57±0.91	.547 (< .001)	.601 (< .001)	.667 (< .001)

유의하지 않은 경로 중 감성지능 → 조직몰입의 경로, 조직시민행동 → 조직성과의 경로를 제거한 후 다시 분석하였을 때 수정모형의 적합도 지수는 자유도가 연구모형보다 더 컸으며 ($df=61$, $p<.001$), RMSEA .087 (.077, .098)로 연구모형에 비하여 그 범위가 더 적었고, TLI 지수는 .930, CFI는 .946으로 연구모형보다 더 좋은 모형으로 판단되었다. 또한 AIC지수를 통해 두 모형을 비교했을 때 연구모형의 경우 AIC가 352.140인 반면 수정모형의 경우 AIC가 328.961로 더 낮아 수정모형을 채택하였다(Table 2).

4. 수정모형의 표준화 경로 및 추정계수 검정

연구모형의 결과에 따라 유의하지 않은 감성지능 → 조직몰입의 경로와 조직시민행동 → 조직성과의 경로를 제외한 결과는 Table 3에서와 같고, 이 표에 제시된 바와 같이 경로계수

를 통한 변인들 간의 관계를 살펴보면 감성지능이 높을수록 조직에서의 조직시민행동 수준이 증가하며, 조직의 성과도 높아짐을 알 수 있고, 조직시민행동은 조직몰입에 정적으로 영향을 주며 조직몰입은 조직성과에 정적으로 영향을 주는 것으로 나타났다. 그러나 감성지능은 조직몰입에 직접적인 영향이 없었고, 또한 조직시민행동도 조직성과에 직접적인 영향이 없었다.

5. 수정모형의 효과분석

수정모형에 제시된 변인들의 직·간접 및 총 효과를 살펴보면 Table 4와 같다. 독립변수 감성지능에 대한 조직시민행동의 직접효과는 .773 ($p=.016$)으로 나타났으며, 간접효과는 없어 총 효과는 .773로 나타났고, 감성지능이 조직성과에 나타난 직접효과는 .341 ($p=.004$)이었다. 조직시민행동에 대

Table 2. Goodness-of-Fit Index of Structural Equation Models

Model	χ^2	df	p	TLI	CFI	RMSEA	90% CI		AIC
							Low	High	
Study model	262,140	59	< .001	.918	.947	.088	.077	.099	352.140
Modified model	268,961	61	< .001	.930	.946	.087	.077	.098	328.961

Table 3. Estimates of Modified Model's Parameters

Parameter	Estimate			CR
	RW (p)	Standardized RW	SE	
Organizational citizenship behavior ← Emotional intelligence	0.608 (< .001)	.773	.042	14.564
Organizational performance ← Emotional intelligence	0.480 (< .001)	.341	.061	7.919
Organizational commitment ← Organizational citizenship behavior	1.243 (< .001)	.568	.116	10.725
Organizational performance ← Organizational commitment	0.508 (< .001)	.622	.041	12.518

RW=Regression weight

Table 4. Direct and Indirect Effects and Total Effects of Variables

Independent variable	Dependent variable	Direct effect (p)	Indirect effect (p)	Total effect
Emotional intelligence	Organizational citizenship behavior	.773 (.016)	< .001	.773
	Organizational commitment	< .001	.438 (.009)	.438
	Organizational performance	.341 (.004)	.273 (.010)	.613
Organizational citizenship behavior	Organizational commitment	.568 (.012)	< .001	.568
	Organizational performance	< .001	.353 (.019)	.353
Organizational commitment	Organizational performance	.622 (.012)	< .001	.622

한 조직몰입의 직접효과는 .568 ($p=.012$)로 간접효과는 없으므로 이때의 총 효과는 .568로 나타났다. 또한 조직몰입과 조직성과의 관계에서 직접효과는 .622 ($p=.012$), 이때 간접효과는 없으므로 조직몰입의 직접효과와 마찬가지로 총 효과 .622로 나타나 조직몰입이 조직성과에 영향이 있는 것으로 나타났다.

여기서는 간접효과에 대한 유의성을 부스트래핑(bootstrap) 방법으로 분석한 결과, 감성지능이 조직시민행동을 매개로하여 조직몰입에 영향을 주었을 때 경로계수는 .438 ($p=.009$)로 나타났고, 감성지능이 조직몰입의 직접적인 설명력은 보이지 않아 조직시민행동을 매개로 하는 변인임을 알 수 있었다. 또한 조직시민행동이 조직몰입을 매개로 하여 조직성과에 영향을 주었을 때 경로계수는 .353 ($p=.019$)로 나타났으나, 조직시민행동과 조직성과 간에는 직접적인 영향력이 없어 이들 두 변수는 설명하는 변인이자기보다 조직몰입을 매개로 하는 변인으로 파악되었다.

한편, 감성지능은 조직성과에 직접적으로 영향을 미치며, 이때 경로계수는 .341 ($p=.004$)로 유의하였는데, 조직시민행동과 조직몰입을 매개로 하였을 때도 경로계수는 .273 ($p=.010$)로 유의하게 나타나 감성지능은 조직성과를 직접적으로 설명하며 동시에 조직시민행동과 조직몰입을 매개로 의해서도 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 결국 본 연구에서는 조직성과에는 감성지능이 유의한 영향을 미치며 이 과정에서 조직시민행동과 조직 몰입이 매개 효과가 있음을 파악하였다. 최종 수정모형의 경로는 Figure 1과 같다.

논 의

본 연구는 임상간호사들의 감성지능, 조직시민행동, 조직몰입, 조직성과의 정도를 살펴보고 이 변수들 간에 어떤 관계가 있는지를 파악하여 이를 통해 간호조직의 효율적인 인적자

원 관리방안을 제시하고자 시도되었다.

먼저, 감성지능은 평균 5점 만점에 3.44점으로 중간정도였는데 동일한 도구를 사용한 Park[17]의 연구에서 3.42점으로 본 연구결과와 비슷하였고, 7점 척도로 조사한 Han의 연구[22]도 4.43점으로 나타나 임상간호사들의 감성지능 정도는 평균 이상으로 파악되었다. 그러나 상담사를 대상으로 Cheong 등[23]은 5점 만점에 평균은 4.77점으로 간호사들보다 좀 높게 나타나 임상간호사와 상담사들 간에 감성지능 정도가 차이를 보였는데 타 직종과의 큰 차이가 있는 이유가 직무의 성격이나 업무환경에 의한 것인지 등을 파악하여 임상간호사의 감성지능도 향상시킬 수 있는 방안을 파악해야 한다고 본다. 조직시민행동의 경우, 본 연구에서 평균 5점 만점에 3.37점으로, 간호사대상의 연구 즉 3.59점[5] 보다 낮은 경향을 보였고 공무원과 일반기업체의 구성원들의 3.57점[24]보다 조금 더 낮은 경향을 보였다. 일반적으로 기업체나 공무원조직은 이미 오래 전부터 인적자원관리부서의 적극적인 활동을 통해 조직유효성의 지표가 되는 조직시민행동의 가치에 대한 이해나 적용정도가 높았던 반면에 간호학 분야에서는 이에 대한 교육의 필요성이나 적용이 미흡했던 환경적 요인이 하나의 이유가 될 것으로 생각되었다. 한편, 본 연구대상자의 조직몰입정도는 7점 만점에 평균 4.22점으로 조사되었는데 이는 Lee 등[25]의 3.26점 보다는 높은 것이었다. Mowday 등[26]이 조직몰입을 조직에 대한 충성의 표현으로 구성원이 조직이 추구하는 목표와 가치에 대한 일체감을 느끼고 자발적으로 헌신하는 노력으로 설명한 것을 고려할 때 아직까지 간호사의 조직몰입 정도가 서로 상이한 연구들을 보면 간호조직 및 의료조직에 주는 시사점이 있다고 보이며 임상간호사들의 조직몰입을 향상시킬 수 있는 정책적 방안을 마련해야 한다고 생각되었다. 조직성과정도는 7점 만점에 평균 4.57점으로 조사되었는데 이는 5점 척도의 동일도구를 사용한 Kim 등[2]의 평균 3.31점과 비교했을 때 중간정도로 유사하여 간호사들의 조직성과 정도는

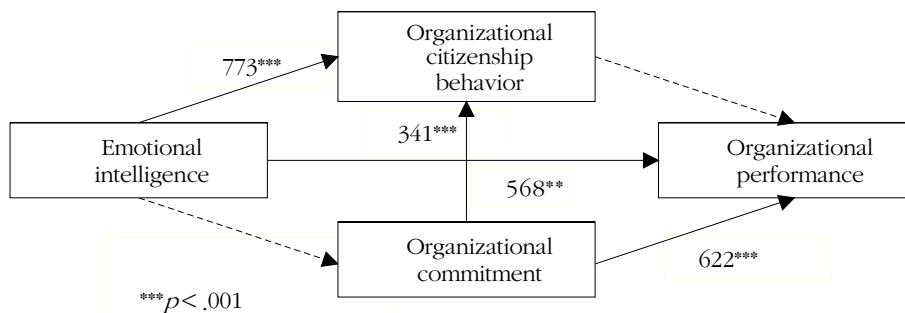


Figure 1. Path coefficients of modified model.

중간정도로 판단할 수 있었다. 그러나 아직까지 간호사대상의 연구가 많지 않아 이 변수 또한 좀 더 조사가 필요한 변수로 생각되었다.

다음으로 연구변수들 간의 관계를 살펴보면 첫째, 감성지능과 조직시민행동과의 관계에서는 감성지능이 조직시민행동에 직접적인 정적 영향관계가 있었다. 이는 울산시에 근무하는 대학병원간호사들의 경우[4], 서울 및 경기 지역의 준종합병원의 임상간호사의 결과[5]와 대기업의 종업원들의 경우[27] 등의 연구에서 감성지능의 하위척도 모두 조직시민행동에 영향을 미치고 있어 본 연구결과와 동일하였다. 조직시민행동에 대하여 Organ[8]은 공식적으로 요구되지 않고, 공식적인 보상도 없지만, 이것이 누적되어 조직의 기능적 효율성을 높이는데 기여하는 구성원들의 자유재량적 행동이라고 한 것을 고려하면 조직시민행동은 조직의 목표달성에 중요한 변수임이 틀림없을 것이다. 따라서 인력개발의 방향이 조직의 효율성을 향상시키는데 있다면 감성지능이 조직시민행동에 직접적인 영향관계가 있는 것을 고려하여야 할 것이다.

둘째, 임상간호사의 감성지능과 조직성과의 관계에서는 감성지능이 조직성과에 직접적인 정적 영향이 있었다. 이는 임상간호사들의 조직성과를 증진시키기 위한 교육 프로그램을 개발하기 전 조사연구에서 감성지능이 조직성과에 정적 영향이 있었던 연구[2]와 동일한 결과를 얻어 감성지능은 조직성과에 정적 영향이 있음이 파악되었다. 이는 다른 표현으로 감성지능이 높은 구성원들은 어려운 상황에 견디는 능력이 뛰어나 필요시 고객 및 동료들과의 관계를 감정적 손해 없이 잘 이끌어 궁극적 목표인 조직성과로 이어지도록 한다는 것으로[1] 본 연구결과로 의료서비스 접점에 있는 임상간호사들은 의료기관에서 원하는 조직성과를 감성지능을 통하여 이루어 나갈 수 있다고 볼 수 있었다.

셋째, 조직시민행동과 조직몰입 간의 관계에서 조직시민행동이 조직몰입에 정적인 영향을 미치고 있었는데 그러나 이것은 Park[17]의 조직몰입이 조직시민행동에 일부 영향한다는 것과 다소 차이가 있어 임상간호사들의 경우 두 변수의 관계를 다시 파악하는 것이 필요하다고 보였다. 또한 두 변수가 상호영향을 미치는 관계라면 조직관리에서 이 두 변수를 고려하는 것이 의미 있을 것으로 생각되었는데 이는 조직의 인력관리 및 인력개발의 관점에서 조직시민행동과 조직몰입은 목적달성에 중요한 변수가 되기 때문이다.

넷째, 조직몰입과 조직성과의 관계에서 조직몰입은 조직성과에 유의한 영향을 미치고 있었는데 이는 일반간호사의 경우[10]와 수술실간호사에서도[13] 동일하였다. 따라서 조직과 구

성원 사이의 심리적 유대를 의미하는 조직몰입이 높을수록 조직의 다양한 목표를 달성하게 되며, 나아가 조직에도 충성하게 된다는[28] 것을 고려할 때 간호조직에서도 이를 이해하고 조직몰입을 촉진시키는 환경을 조성해 주는 것은 조직의 발전에 크게 기여하게 하는 요소가 될 것이다.

다섯째, 본 연구에서는 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향관계가 유의하지 않았는데 Joo와 Han의 결과[5]와 Yang의 결과[29]와는 반대되는 것이었다. 이 연구들은 감성지능과 조직몰입의 두 변수 간의 영향관계에만 파악한 것으로서 본 연구에서 다른 관련변수와 함께 구조방정식 내에서 변수들의 영향관계를 파악해 보고자 하였을 때 그 영향관계가 나타나지 않았던 것을 주목한다면 향후 연구변수들 간의 인과관계가 좀 더 넓은 구조 속에서 파악되어야 할 필요성이 있다고 보겠다. 또한 본 연구에서는 조직시민행동이 조직성과에 미치는 영향관계에서도 두 변수 간에 직접 영향관계가 나타나지 않았는데 이 결과도 Jung 등의 연구[30]와는 반대였다. 따라서 조직구성원의 인력개발과 조직관리의 효과성을 위하여 이 변수들 간의 관계를 반복 연구해야 할 필요성이 있다고 보였다.

끝으로, 감성지능과 조직몰입 간에 조직시민행동이 매개할 때 더 큰 영향력이 있는 것으로 나타난 본 연구결과는 Jung 등의 연구[30]와 동일하여 지지되었으며 이 또한 상황이나 대상자가 다른 경우에도 동일한지에 대한 반복연구가 필요하다고 생각되었다.

본 연구의 의의는 임상간호사들을 대상으로 조직성과에 영향을 미치는 주요요인인 감성지능, 조직시민행동 및 조직몰입 간의 인과관계를 구조방정식모형을 구축하여 살펴보았다는 점에 있다. 그러나 본 연구의 대상이 대학병원의 임상간호사들을 대상으로 한 연구결과이므로 본 결과를 적용함에 있어 신중을 기해야 한다고 보며 또한 본 연구에서는 여러 가지 영향요인을 모두 고려하지 못한 제한점이 있으므로, 향후 중소병원을 포함한 다양한 병원 현장에서 근무하는 간호사들을 대상으로 조직성과와의 관련성 규명을 위한 연구를 반복적으로 시행해야 할 것을 제언한다.

결론

본 연구는 조직성과에 영향을 미치는 감성지능과 조직시민행동, 조직몰입 및 조직성과의 관계를 파악함으로써 조직성과 증진을 도모하고, 인적자원관리의 실무적 측면에서 의미있는 시사점을 제공하기 위하여 시도된 것이었다.

연구결과, 감성지능이 조직시민행동과 조직성과에 직접적

인 영향을 미치고 있고, 조직시민행동은 조직몰입에 영향이 있으며 조직몰입은 조직성과에 영향을 미치고 있음이 규명되었다. 따라서 본 연구의 결과로 볼 때 향후 간호조직의 성과를 증진시키기 위해서는 임상간호사들에게 감성지능과 같은 감성적 잠재력을 증진시키기 위한 교육개발과 적용이 필요하다는 결론을 도출할 수 있었다.

본 연구결과는 효율적인 인력관리 차원에서 감성지능, 조직시민행동, 조직몰입이 조직성과에 직결될 수 있다는 점과 아직까지 실증적 연구가 미흡한 변수들을 구조방정식을 적용한 매개효과 검정을 통하여 변수들 간의 영향 과정을 살펴본 것인데 의의가 있었다. 향후 본 변수들 간의 관계를 파악하기 위한 반복연구는 학문적 확장과 더불어 병원행정 실무에도 기여할 수 있을 것이다.

REFERENCES

- Palmer B, Walls M, Burgess Z, Stough C. Emotional intelligence and effective leadership. *Leadership and Organization Development Journal*. 2001;22(1):5-10.
<http://dx.doi.org/10.1108/01437730110380174>
- Kim JH, Song JE, Lee SK, Heo SK, Sung YH, Lee JE. Original articles: 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*. 2011;17(1):80-89. <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2013.19.2.194>
- Wong C, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*. 2002;13(3):243-274.
[http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- Yoon YR, Choi SB. A study on the effect of emotional intelligence, job satisfaction and self-efficacy on the organizational citizenship behavior. *Korean Academic of Human Resource Management*. 2012;19(5):73-93.
- Joo YS, Han SS. The effects of leader's emotional intelligence and nurse's own emotional intelligence on organizational commitment and organizational citizenship behavior. *Korean Academy of Nursing Administration*. 2013;19(2):194-202.
<http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2013.19.2.194>
- Joung MS, Kim KK. A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Korean Journal of Hospital Management*. 2006;11(4):1-18.
- Goleman D. Leadership that gets results. *Harvard Business Review*. 2000;78(2):78-90.
<http://dx.doi.org/10.1111/1467-8616.00256>
- Organ DW. Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington MA:Lexington Book; 1988.
<http://dx.doi.org/10.2307/258426>
- Lee SH. The relationship between the personal and job characteristics on organizational citizenship behaviors in clinical nurses. *Korean Academy of Nursing Administration*. 2006;12(2):295-304.
- Lee WH, Song JE, Kim JH, Kim HJ, Lee JM, Kim UY. The relationships among trait anger, anger expression, job satisfaction, job commitment, and organizational performance in clinical nurses. *Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(4):539-549.
- Allen NJ, Meyer JP. 1990. The measurement and antecedents of affective continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*. 63:1-18.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506>
- Kim KK, Suh CH, Ju HS. The impact of hotel employee job characteristic on organization commitment, job satisfaction, and citizenship behavior. *Daehan Journal of Business*. 2006;19(2):469-488.
- Kang KH, Park SA. Relationship between perception for appraisal of perioperative nurses and performance and organizational commitment. *Korean Academy of Nursing Administration*. 2011;17(2):189-197.
- Lee HS, Lim JH. Structural equation modeling with AMOS 18.0/19.0. 2011. Seoul, JypHyunjae Publishing Co.
- Kim JH, Hwang OK. The mediating effect of emotional intelligence on the relationship between extraversion, conscientiousness and job stress among social welfare workers. *Yonsei Social Welfare Review*. 2011;29:57-79.
- Podsakoff PM, Mackenzie SB, Moorman RH, Fetter R. Transformational leader behaviors and their effects on follower's trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*. 1990;1:107-142.
[http://dx.doi.org/10.1016/1048-9843\(90\)90009-7](http://dx.doi.org/10.1016/1048-9843(90)90009-7)
- Park JH. The factors that affect organizational citizenship behaviors for nurses. [master's thesis]. Seoul: Kyung Hee University; 2009.
- Porter LW, Crampon WJ, Smith FJ. Organizational commitment and managerial turnover: A longitudinal study. *Organizational Behavior and Human Performance*. 1976;15:87-98.
[http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90030-1](http://dx.doi.org/10.1016/0030-5073(76)90030-1)
- Kim MH. The effect of head nurse's emotional leadership on nurse's job satisfaction organizational commitment.[master's thesis]. Jinju: Gyeongsang University; 2008.
- 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.
<http://dx.doi.org/10.1093/oxfordjournals.jpart.a024287>
- Lee BH, Choi MK, Moon SS, Jung MS, Kim JH. The relation-

- ship between emotional intelligence in leadership and organizational performance of nurses in general hospitals. The Korean Association for Public Administration, 2011;21(1):309-328. <http://dx.doi.org/10.4332/KJHPA.2011.21.2.309>
22. Han SJ. Influence of clinical nurses' emotional intelligence on their career commitment and turnover intention: Moderating role of career commitment. The Korea Contents Society, 2011; 11(7):418-425.
 23. Cheong KJ, Choi SJ, Ko EB. The effects of customer service representatives' emotional intelligence on customer orientation and service quality in customer centers. Korean Journal of Business Administration, 2010;23(4):1759-1781.
 24. Jung SH. Impact of perceived organizational justice on the organizational citizenship of civil servant's. The Korea Contents Society, 2013;13(2):244-253.
 25. Lee JH, Yang YM, Kim CH. A study on the relationship between servant leadership and job satisfaction, organizational commitment and organizational citizenship behavior: Focused on the moderating effect of hospital employees' belief in public service. Korean Journal of Hospital Management, 2011; 16(3):19-40.
 26. Mowday RT, Steers RM, Porter LW. The measurement of organizational commitment. Journal of Vocational Behavior, 1979;14:224-247.
 27. Hwang PJ, Lee IS, Jeon K. The influence of employees' emotional intelligence on job satisfaction and organizational citizenship behavior. Productivity Review, 2011;25(3):312-330.
 28. Kang MH, Kim BH, Yoo YR, Lim HJ. Constructing a structural equation model using emotional intelligence, job satisfaction, commitment, and loyalty of organization members. Korean Society For Learning and Performance, 2011;13(2):111-135.
 29. Yang HL. The influence of secretaries' emotional intelligence on their organizational commitment and organizational citizenship behaviors; Focused on female corporate secretaries of Seoul metropolitan area. The Journal of Agricultural Education and Human Resource Development, 2012;44(1):185-203.
 30. Jung HS, Park JR, Yoon HH. The effects of employees' emotional intelligence upon organizational citizenship behavior and job performance in the foodservice industry. Korean Journal of Culinary Research, 2010;16(5):134-148.