

감성리더십이 은행원의 혁신행동과 심리적 우울에 미치는 영향: 이중매개효과 분석

(The Effects of Emotional Leadership on Innovative Behavior and Psychological Depression of Bankers: Analysis of Double Mediation Effect)

임 광 민¹⁾, 권 혁 기^{2)*}
(KwangMin Lim and HyeokGi Kwon)

요 약 본 연구는 은행원을 대상으로 감성리더십이 자기효능감과 직무열의의 매개를 통해 혁신행동과 심리적 우울에 미치는 영향을 분석하였다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 가설들을 설정하고 은행원들을 대상으로 설문조사를 시행하여 최종 294부를 분석하였다. 가설검증을 위해 회귀분석과 이중매개효과 검증을 위해 SPSS Process Macro를 활용하였다. 분석결과, 감성리더십은 자기효능감에 정(+)적으로 유의하게 영향을 미치며, 자기효능감은 직무열의 및 혁신행동에 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무열의는 심리적 우울에 부(-)적으로 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 또한 이중매개효과를 검증한 결과 자기효능감과 직무열의는 모두 완전매개효과를 보여주고 있다.

핵심주제어: 감성리더십, 혁신행동, 심리적 우울, 자기 효능감, 직무열의, 은행원

Abstract The purpose of this study is to analyze the effect of “emotional leadership” on innovative behavior and psychological depression through mediation of job engagement and self-efficacy. In order to accomplish this objective, hypotheses were set up and we distributed questionnaires to bankers and analyzed the final 294 copies. For the hypothesis test, the SPSS Process Macro was used for regression analysis and double mediation. As a result, emotional leadership positively affects self-efficacy, and self-efficacy positively affects job engagement and innovation behavior. Also, job engagement has a negative effect on psychological depression. As a result of verifying the dual mediation effect, both self-efficacy and job engagement showed a full mediating effect.

Keywords: Emotional leadership, Innovative behavior, Psychological depression, Self-efficacy, job engagement, Bankers

* Corresponding Author: kwonhg1220@deu.ac.kr
Manuscript received July 02, 2019 / revised October 04,
2019 / accepted October 11, 2019

1) 동의대학교 경영학과, 제1저자
2) 동의대학교 경영학과, 교신저자

1. 서 론

세계경제는 급속하게 변화 및 발전하고 있고 정보통신 기술의 발전은 이러한 변화의 속도를

가속시키고 있으며 기업들은 더욱 치열한 경쟁 속으로 내몰리고 있다. 이러한 무한 경쟁 현실을 극복하고 지속가능한 생존을 위하여 다양한 인력 자원의 중요성이 대두되었다. 기술의 진보, 경쟁의 심화 및 소비자 요구의 다양화 등의 변화는 개인과 집단 그리고 조직 간의 이해관계가 복잡해지고 이에 따라 집단이나 조직을 가장 효과적으로 이끌어갈 수 있는 역량 있는 리더의 중요성이 더욱 커지고 있다.

과거에는 유능한 리더의 정의가 뛰어난 조직장악력으로 탁월한 성과를 거양하는 카리스마 리더십을 추종하였다면, 최근에는 조직구성원들의 감성에 호소하여 그들로 하여금 스스로 움직이게 하는 감성리더십이 부상하고 있다. 감성리더십은 조직구성원들을 심리적으로 자극하여 그들의 잠재능력을 자연스럽게 끌어냄으로써 조직목표의 효율적 달성을 위한 활동 능력의 극대화를 이루어내고 있는데 금융기관 특히 은행 조직의 경우에는 각 영업점이 독립채산제로 운영되고 있고 개별 영업점의 성과가 그 영업점에 속한 지점장과 직원들의 성과급을 결정하는 척도가 되어 카리스마 리더십으로 영업점의 성과를 이끌어 내던 지점장의 영업리더 방식이 더 이상 조직구성원들의 공감을 이끌어내지 못하는 한계에 부딪히게 되었다. 또한 인터넷과 모바일의 발달로 은행을 직접 방문하는 고객의 감소와 그에 따른 영업점 축소 및 폐쇄가 이루어지고 있고 직원 수 또한 줄어들고 있어 이전 보다 훨씬 적은 인원으로 동일한 성과를 달성해야하는 상황에서 지점장의 리더십에 따라 성과가 달라지는 현상을 보이고 있어 지점장의 리더십이 성과의 중요한 변수로 작용하고 있다. 소수인원으로 운영되는 은행 조직의 특성상 직원들의 협력없이 성과달성이 어려운 현실에서 일방적인 카리스마 리더십보다는 감성리더십을 통해 성과향상을 꾀하려는 일련의 움직임을 보이고 있다. 또한 과거 성과위주의 카리스마 리더십에 상처받은 은행직원들이 감성리더십에 기초한 영업방식의 변화에 긍정적인 반응을 보이고 있어 달라진 영업환경에 적합한 새로운 리더십의 필요성이 요구되고 있다. 따라서 본 연구를 통하여 감성리더십이 자기 효능감과 직무열의를 이중매개로 한 혁신행동과 심리적 우울에 대한 결과를 도

출해냄으로서 달라진 은행 영업환경에 적합한 지점장의 리더십 모델을 제시하고 감성리더십을 전체 금융기관으로의 확대를 위한 학술적인 근거를 마련코자 하는데 이 연구의 목적이 있다.

2. 이론적 배경과 가설설정

2.1 감성리더십과 자기효능감

Goleman et al. (2002)은 감성리더(Emotional leadership)를 리더 스스로 자신 내면을 이해하고, 구원성의 감성 및 필요를 배려함과 동시에 조직 구성원들과의 관계를 자연스럽게 형성하여 조직 감성역량을 높이는 능력이라고 정의하고 있다. 즉, 조직구성원들이 집단 목표를 달성하기 위해 구성원의 감성을 배려함과 동시에 조직구성원이 자연스럽게 정서적으로 안정을 형성하고 자발적이고 열정적으로 노력할 수 있도록 영향을 주는 기술, 영향력 또는 과정으로 정의할 수 있다 (Wiener and Vardi, 1980). 따라서 감성리더십은 리더에게 조직 구성원들과 끊임없이 소통하며 조직 구성원들에게 영향력을 행사할 것을 강조하고 있다.

자기 효능감(Self-efficacy)이란 개인의 능력 및 기술에 관계된 것이 아닌 사회적인 인식 모델로서 환경적인 수요 극복과 업무에 대한 목표를 달성했을 경우 사람들의 능력 및 수용에 관한 개인적인 신념이나 판단 (Bandura, 1977)을 말하며 개개인의 사고 및 감정행동을 조절하는 자기체계를 지니고 있어 개인의 행동에 영향을 주며 환경을 변화시키는 기능을 하며, 성공적인 역할을 수행할 수 있는가에 대한 자신의 능력에 대한 믿음으로 정의할 수 있다 (Bandura, 1986). 따라서 개인이 다양한 성공경험을 가지고 있을수록 제한된 성공이나 실패의 경험을 많이 한 것에 비해 긍정적인 자기 효능감을 가진다 (Sherer and Adams, 1983).

자기효능감은 개발 가능한 능력이며 자기 효능감을 발전시키기 해서 리더의 역할이 중요하다. 리더의 역할이 중요한 이유는 개인이 업무나 과업에 임할 때나 복잡한 상황에서 유효하고 효과적인 성과를 이루기 위한 도전적 행동을 해야 할 때 롤모델로서 역할을 할 수 있기 때문이며 조직원에게는 진정성, 신뢰감 및

격려를 표해서 조직원의 효능감을 높일 수 있기 때문이다 (Bandura et al., 2003). 이처럼 리더의 감성적인 행동은 자기효능감을 높이는 구조를 제공하는 주요한 열쇠가 된다고 하였고(Redmond et al., 1993) Song(2012) 과 Hong(2015)은 원장의 감성리더십이 유아교육교사의 자기효능감에 효과가 있는 것으로 분석하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설이 제안된다.

가설 1: 감성리더십은 자기효능감에 유의한 정(+)
영향을 미칠 것이다.

2.2 자기효능감과 직무열의

Kahn (1990)은 직무열의를 자신의 직무역할을 수행하는데 있어 신체적, 인지적 및 감정적으로 자신의 모든 에너지를 쏟아내는 것으로 정의하였고. Maslach and Leiter (1997)는 직무열의를 에너지(Energy), 몰입(Involvement), 효능(Efficacy)이라는 세 가지 구성요소로 제시하였다. Schaufeli et al. (2002)도 직무열의가 구성원이 업무를 수행하는데 있어 긍정적이고 성취감을 느끼는 정신적 상태를 의미한다고 하였으며 활력(Vigor), 헌신(Dedication) 그리고 몰두(Absorption)와 같은 하부 요소로 구성된다고 하였다. 활력은 높은 수준의 에너지, 정신적인 회복력, 자신의 업무에 기꺼이 노력을 기울이려는 의지, 업무에 쉽게 지치지 않는 능력과 시련이 닥쳤을 때의 인내심을 의미하고, 헌신은 자신의 업무에 대한 열정과 의미성, 자부심 등이 수반된 강한 몰입을 의미하며, 마지막으로 몰두는 업무를 수행할 때 시간가는 줄 모르고 자신과 업무를 분리시켜 생각하기 어려운 정도로 완전히 몰입된 상태를 의미한다.

Bandura (1997)는 자기 효능감의 수준이 높은 사람이 주어진 과업을 완수하기 위하여 열정과 노력을 배가시킬 뿐만 아니라 과업 자체에도 몰두한다고 하였다. Albrecht (2010)는 개인적 자원에서의 자기 존중감, 자기 효능감 등이 직무열의의 선행요인으로 나타났다고 밝히고 있다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설이 제안된다.

가설 2: 자기 효능감은 직무열의에 유의한 정(+)
영향을 미칠 것이다.

2.3 직무열의와 혁신행동

혁신 행동은 조직의 성과를 높이는데 도움이 되게 하기 위하여 자신이 속한 소속집단이나 자신의 과업 역할에 새로운 아이디어를 도입, 창조 및 적용하는 활동이다 (Scott and Bruce,1994). 개인차원에서는 문제에 대한 인식과 그에 대해서 창의적 및 적용 가능한 아이디어나 해결안을 도출하는 것에서 비롯되며, 그러한 아이디어를 지원해줄 수 있는 후원자를 찾거나 연합체를 구축하려고 하며, 아이디어의 실행에 초점을 맞추어 행동하려는 일련의 행동을 혁신행동이라 할 수 있다 (Kanter, 1988). 혁신행동은 조직구성원이 조직의 문제 및 변화의 필요성을 인식하여 자발적으로 변화지향적인 행동을 하는 것이다 (Lee and Kang, 2003). 즉, 혁신행동은 개인에 의해 자발적으로 이루어지는 행동으로 조직의 문제를 파악하고 이를 바꾸고자 행동하는 것을 의미한다 (Ji and Kang, 2012).

높은 직무 열의를 가진 사람들은 다양한 사고를 가지며, 개방적인 행동을 나타내고, 큰 에너지를 가지기 때문에 문제 해결능력이 좋으며, 혁신행동을 더욱 많이 나타내고 있으며 (Park et al., 2014), Hakanen (2008)는 높은 직무열의는 내재적 동기를 증대시키고, 이는 업무에 있어서 혁신성을 증가시키는 결과를 낳는다고 주장하였다.

이러한 관점에서 직무열의는 혁신행동에 긍정적일 수 있는 영향을 미친다고 가정할 수 있으며, 이 가정을 바탕으로 다음과 같은 가설이 제안된다.

가설 3: 직무열의는 혁신행동에 유의한 정(+)
영향을 미칠 것이다.

2.4 직무열의와 심리적 우울

우울은 정신 건강 영역의 한 요소로 개인의 신체적이고 정신적인 건강과 삶의 질에 중차대한 영향을 미치고 있어 (Abraham et al., 2008) 전 세계적으로 직업적 부적응을 초래하는 가장 중요한 요인으로 보고되고 있다(Lopez and Murray, 1998).

직무열의가 높은 사람들은 직업 자체의 특징과 직업의 의미 등 직업의 본질적인 측면을 가치 있게 여기고, 다양성, 피드백, 자율성, 학습 기회 등의 직무자원, 그리고 대인관계적인 측면과 보상

측면을 가치 있게 여긴다(Konstantellou, 2001). 그리고 자신만의 피드백 경로를 활동적으로 사용하고, 과업성과와 조직시민행동에 긍정적인 영향을 준다(Schaufeli et al., 2002). 이들은 조직에 대한 강한 소속감, 업무에 대한 열정으로 도전적인 업무를 좋아하는 긍정적인 생각을 가지고 있기 때문에 상사나 조직으로 부터 오는 긍정적인 피드백, 계속적인 격려와 지지, 그리고 인정을 얻기 위해 자신의 일에 헌신하고 업무 외적인 활동에서도 열의를 보인다 (Yi, 2006).

Bakker and Geurts (2004)는 중단연구를 통해서 종업원의 직무열의가 2년 후에도 지속된다는 것을 밝혔고, 직무열의는 일시적이고 특징적인 것이 아니라 지속적이고 광범위한 심리 상태라고 하였다. 이와 같은 연구를 통하여 다음과 같은 가설이 제안된다.

가설 4: 직무열의는 심리적 우울에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2.5 자기효능감과 직무열의의 이중매개효과

본 연구에서는 자기효능감과 직무열의를 매개 변수로 설정하여 자기효능감과 직무열의의 매개 역할에 따라 혁신행동과 심리적 우울의 영향이 달라지는지 살펴보고자 하였다. 앞선 연구에서 자기 효능감의 수준이 높은 사람이 주어진 과업을 완수하기 위하여 열정과 노력을 배가시킬 뿐만 아니라 과업자체에도 몰두한다고 정의한 Bandura (1997)와 개인적 차원에서의 자기존중감이나 자기효능감 등이 직무열의의 선행요인으로 나타났다고 밝히고 있는 Albrecht (2010)의 연구를 비롯한 선행연구들 (Llorens et al., 2007; Xanthopoulou et al., 2009)을 바탕으로 각 변수들 간의 상호 연관성과 자기효능감 그리고 직무열의의 감성리더십에 대한 이중매개 역할을 추론할 수 있다. 앞선 연구에서 감성리더십은 리더 스스로 자신 내면을 이해하고, 구원성의 감성 및 필요를 배려함과 동시에 조직 구원성들과의 관계를 자연스럽게 형성하여 조직 감성역량을 높이는 능력이라고 정의하였다 (Goleman et al., 2002). 조직구성원들이 집단 목표를 달성하기 위해 구성원의 감성을 배려함과 동시에 조직구성원이 자연스럽게 정서적으로 안정을 형성하고

자발적이고 열정적으로 노력할 수 있도록 영향을 주는 기술, 영향력 또는 과정으로 정의되었다 (Wiener and Vardi, 1980). 따라서 감성리더십은 리더에게 조직 구성원들과 끊임없이 소통하며 조직 구성원들에게 영향력을 행사할 것을 강조하고 있다. 이러한 논의의 바탕으로 감성리더십과 혁신행동이나 심리적 우울 간의 관계에서 자기효능감과 직무열의의 이중매개 관계에 있어서 다음과 같은 가설이 제안된다.

가설 5: 자기효능감과 직무열의는 감성리더십과 혁신행동의 관계에서 이중매개 역할을 할 것이다.

가설 6: 자기효능감과 직무열의는 감성리더십과 심리적 우울의 관계에서 이중매개 역할을 할 것이다.

3. 연구 모형 및 변수의 조작적 정의

3.1 연구모형

본 연구에서는 은행원들을 대상으로 감성리더십이 자기효능감과 직무열의를 통해 혁신행동과 심리적 우울에 관한 연구모형을 구축하고 이에 따른 실증분석을 하고자 Fig. 1과 같이 연구모형을 수립하였다.

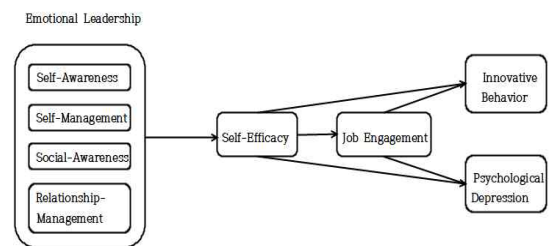


Fig. 1 Research Model

3.2 변수의 조작적 정의

본 연구에서는 감성리더십이란 리더의 감성지능을 사용해서 다른 사람들에게 건설적인 노력을 발휘해서 긍정적인 영향력을 행사하는 것으로 정의하였다. 감성리더십을 측정하기 위해 Goleman et al. (2002)이 제시한 4 가지 차원의 감성역량(자기인식, 자기관리,

사회적 인식, 관계관리)을 기초로 설문문항을 수정 보완하여 16문항을 사용하였으며, 모든 측정항목들을 Likert 5점 척도를 사용하였다. 설문문항으로는 자기인식 4문항, 자기관리 4문항, 사회적 인식 4문항, 관계관리 능력 4문항을 포함한다 (Goleman et al., 2002). 자기효능감은 환경적인 수요 극복과 업무에 대한 목표 달성 능력에 대한 개인적인 신념 및 판단 (Bandura, 1977)과 자신에 대한 믿음 (Bandura, 1986)로 정의하였다. Schwarzer and Jerusalem (1995), Moon and Hur (2010) 등의 연구에서 사용된 측정항목들을 수정 보완하여 본 연구에서는 자신감 3문항, 자기조절 효능감 3문항, 과제난이도 선호 3문항 등 총 7문항으로 측정하였다.

직무열의는 자신의 직무역할을 수행하는데 있어 신체적, 인지적, 감정적으로 자신의 모든 에너지를 쏟아내는 것으로 정의하였고 (Kahn, 1990), Schaufeli et al. (2006)의 UWES(Utrecht work engagement scale) 단축척도의 일부를 본 연구에 맞게 4개 문항을 사용하였다.

혁신행동은 조직의 성과를 높이는데 도움이 되게 하기 위하여 자신이 속한 소속집단이나 자신의 과업 역할에 새로운 아이디어를 도입, 창조 및 적용하는 활동이라 정의 하였다 (Scott and Bruce, 1994). 본 연구에서는 Janssen (2000)이 개발한 혁신행동의 설문 문항 중 일부를 사용하여 7개 문항으로 측정하였다.

심리적 우울은 선행연구 Yeom (2015)의 설문 문항 중 5개 문항을 본 연구에 맞게 사용하였다.

4. 실증분석

본 연구에서 수집된 데이터의 인구 통계적 특성을 살펴보기 위해 빈도분석, 데이터의 신뢰성과 타당성 분석을 위해 요인분석과 Cronbach's α 계수를 활용하였다. 또한 변수간의 연관성을 분석하기 위해 상관관계분석을 사용하였다. 가설검증을 위해 회귀분석과 이중매개효과 검증을 위해 SPSS Macro Process v.3.3을 이용하여 분석하였다. SPSS Macro Process는 매개효과를 확인하기 위해 여러 번의 회귀분석을 거쳐야 했던 SPSS와 달리 한 번의 조작을 통해 매개효과를 확인할 수 있어 유용한 프로그램이다 (Hayes, 2013).

4.1 표본의 인구 통계적 특성

본 연구의 가설을 검증하기 위해 부산지역 은행원들을 대상으로 설문조사를 통해 데이터를 수집하였다. 설문지는 총 320부를 배포하여 300부가 회수되었으나 불성실하게 응답한 설문지 6부를 제외한 294부가 최종분석에 이용되었다.

설문조사 응답자의 성별을 분석한 결과 여성 177명(60.2%), 남성 117명(39.8%)으로 나타났으며, 연령대는 20대 29명(9.9%), 30대 142명(48.3%), 40대 106명(36.1%), 50대 17명(5.8%)으로 조사되었다. 그리고 응답자의 직책은 일반사원 75명(25.5%), 대리급 103명(35.0%), 과장급 95명(32.3%), 부장급 16명(5.8%), 부장 이상급 5명(1.7%)으로 나타났다.

4.2 신뢰성 및 타당성 검증

타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법은 주성분분석을 이용하였고, 고유값은 1.0 이상을 기준으로 요인적재량은 .5 이상을 기준으로 요인을 추출하였다. 요인회전방식은 직교회전인 Varimax 방식을 이용하였다.

타당성 분석결과 Table 1과 같이 감성리더십은 이론에서 제시한 4개 구성요인 대신 1개 요인으로 묶였으며, 5문항이 제거하고 11문항에 대해 평균을 구한 다음 다중회귀분석을 활용하였다. 자기효능감은 7개 문항, 직무열의의 4개 문항, 혁신행동 7개 문항, 그리고 심리적 우울은 5개 문항을 평균내어 다중회귀분석을 활용하여 가설 검증을 실시하였다. 분산설명력은 감성리더십은 72.65%, 자기 효능감 64.48%, 직무열의 74.82%, 혁신행동 74.82%, 심리적 우울은 75.07%로 나타나 모든 요인들은 전체 변량의 64% 이상을 설명하고 있다.

신뢰성분석을 위해 Cronbach's α 계수를 통한 내적 일관성 분석을 이용하여 분석한 결과 .906에서 .962까지로 나타나 측정항목들의 신뢰성이 확보되어 응답자들은 높은 수준의 내적 일관성을 보여주고 있다.

4.3 상관관계분석

Table 2에서 보는 바와 같이, 변수 간의 관련성 분석을 위해 Pearson 상관계수를 분석한 결과, 가설에서 제시한 개념 간의 방향과 일치하는

Table 1 Reliability and Validity Analysis

Factor	Variab le	Factor loading	Comm unality	Cronbach's α
Emotional leadership	v6	.811	.658	.962
	v7	.844	.712	
	v8	.837	.700	
	v9	.872	.760	
	v10	.863	.744	
	v11	.834	.696	
	v12	.833	.694	
	v13	.906	.820	
	v14	.889	.790	
	v15	.856	.733	
	v16	.826	.683	
KMO=.956, Bartlett sphericity=3118.67, df=55, p=.000				
eigen value=7.99, variance explained=72.65				
Self efficacy	v17	.833	.695	.906
	v18	.814	.663	
	v19	.831	.691	
	v20	.835	.698	
	v21	.751	.564	
	v22	.768	.590	
	v23	.784	.614	
KMO=.883, Bartlett sphericity=1233.83, df=21, p=.000				
eigen value=4.51, variance explained=64.48				
Job engage ment	v24	.884	.781	.962
	v25	.899	.808	
	v26	.850	.722	
	v27	.825	.680	
KMO=.818, Bartlett sphericity=666.61, df=6, p=.000				
eigen value=2.99, variance explained=74.82				
Innovati ve behavior	v28	.813	.661	.943
	v29	.814	.663	
	v30	.882	.778	
	v31	.883	.780	
	v32	.897	.805	
	v33	.881	.776	
	v34	.880	.774	
KMO=.930, Bartlett sphericity=1759.47, df=21, p=.000				
eigen value=5.24, variance explained=74.82				
Psychol ogical depressi on	v35	.804	.647	.915
	v36	.904	.818	
	v37	.854	.730	
	v38	.895	.801	
	v39	.871	.758	
KMO=.847, Bartlett sphericity=1079.53, df=10, p=.000				
eigen value=3.75, variance explained=75.07				

Table 2 Correlation Relationship Analysis

Construct	1)	2)	3)	4)	5)
1)	1				
2)	.484**	1			
3)	.467**	.695**	1		
4)	.390**	.662**	.721**	1	
5)	-.207**	-.271**	-.281**	-.180**	1
Mean	3.73	3.77	3.63	3.59	2.26
S.D.	.86	.65	.78	.70	.95

** p<.01

1) emotional leadership, 2) self efficacy, 3) job engagement, 4) innovative behavior, 5) psychological depression

것으로 분석되었으며, 모든 변수 간에는 유의수준 .01에서 상관관계가 있는 것으로 나타나고 있다. 감성리더십, 자기효능감, 직무열의 및 혁신행동 간의 상관관계는 유의수준 .01에서 정(+)의 연관성이 높은 것으로 나타나 각 변수들 간에 상관이 높은 것으로 나타난 반면, 심리적 우울을 다른 변수들과는 부(-)적으로 연관성이 있는 것으로 나타나 설정한 가설과의 방향성에 일치하는 것으로 나타났다.

4.4 가설 검증 결과

4.4.1 감성리더십이 자기효능감에 미치는 영향

감성리더십이 자기효능감에 직접적으로 미치는 영향에 대한 가설 1의 검증을 위한 단순회귀분석 결과는 Table 3과 같다. 감성리더십은 자기효능감에 정적(+)인 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($\beta=.368, p<.01$).

4.4.2 자기효능감-직무열의 분석결과

자기효능감이 직무열의에 직접적으로 미치는 영향에 대한 가설 2의 검증을 위한 다중회귀분석 결과는 Table 4와 같다. 자기효능감은 직무열의에 정적(+)인 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($\beta=.727, p<.01$).

4.4.3 직무열의-혁신행동 분석결과

직무열의가 혁신행동에 직접적으로 미치는 영향에 대한 가설 3의 검증을 위한 다중회귀분석 결과는 Table 5와 같다. 직무열의는 혁신행동에 정적(+인 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($\beta=.456, p<.01$).

4.4.4 직무열의-심리적 우울 분석결과

직무열의가 심리적 우울에 직접적으로 미치는 영향에 대한 가설 4의 검증을 다중회귀분석 결과는 Table 6과 같다. 직무열의는 심리적 우울에 부적(-인 영향을 미치는 것으로 나타났다 ($\beta=-.196, p<.05$).

4.4.5 자기효능감과 직무열의-혁신행동 이중매개 효과 분석결과

SPSS Process Macro 3.3을 활용하여 단계별

검증을 통해 이중매개효과를 검증하였다. 1단계에서는 독립변수인 감성리더십이 첫 번째 매개변수인 자기효능감이 직접적으로 미치는 영향을 검증하였다. 2단계에서는 자기효능감이 두 번째 매개변수인 직무열의에 미치는 영향을 검증하였다. 3단계에서는 직무열의가 종속변수인 혁신행동에 미치는 영향을 검증하였다. 4단계에서는 독립변수인 감성리더십이 매개변수들인 자기효능감과 직무열의를 통해 종속변수인 혁신행동에 미치는 영향을 검증함으로써, 이중매개 여부를 검증하였다. 5단계에서는 감성리더십인 혁신행동에 미치는 영향에서 자기효능감과 직무열의의 이중매개효과를 구체적으로 분석하였다. 직접효과는 감성리더십이 혁신행동에 직접적으로 미치는 효과이며, 매개효과는 개별매개효과들의 총합을 의미한다. 개별매개효과는 감성리더십이 자기효능감을 거쳐 혁신행동에 미치는 단일매개효과(Ind 1), 감성리더십이 자기효능감과 직무열의를 거쳐 혁신

Table 3 Results of Emotional Leadership-self Efficacy Analysis

class	var	β	se ¹	t-value
constant		2.396	.149	16.086**
independent var	emotional leadership	.368	.039	9.448**

R=.484, R²=.234, F(1,292)=89.263, p=.000

* p< .05, ** p< .01, ¹ se = standard error

Table 5 Results of Job Engagement-innovative Behavior Analysis

class	var	β	se ¹	t-value
constant		.668	.166	4.026
independent var	emotional leadership	.004	.037	.111
mediating var	self efficacy	.332	.059	5.585**
	job engagement	.456	.050	9.210**

R=.755, R²=.570, F(3,290)=128.045, p=.000

* p< .05, ** p< .01, ¹ se = standard error

Table 4 Results of Self Efficacy-job Engagement Analysis

class	var	β	se ¹	t-value
constant		.317	.196	1.620
independent var	emotional leadership	.155	.043	3.632**
mediating var	self efficacy	.727	.056	12.983**

R=.711, R²=.505, F(2,291)=148.445, p=.000

* p< .05, ** p< .01, ¹ se = standard error

Table 6 Results of Job Engagement-
-psychological Depression Analysis

class	var	β	se ¹	t-value
constant		3.945	.325	12.144**
independent var	emotional leadership	-.078	.072	-1.085
mediating var	self efficacy	-.184	.116	.120
	job engagement	-.196	.097	-2.027*

R=.306, R²=.094, F(3,290)=10.017, p=.000

* p< .05, ** p< .01, ¹ se=standard error

행동에 미치는 이중매개효과(Ind 2), 감성리더십이 직무열의를 거쳐 혁신행동에 미치는 단일매개효과(Ind 3)을 보이고 있다. 마지막 6단계에서는 개별매개효과의 크기에 대한 검증을 실시하고 그 차이가 통계적으로 유의미한지를 검증하였다.

감성리더십은 혁신행동에 직접적으로 영향을 미치지 않는 (Effect=.004, se=.037, t=.111), Table 7 매개효과 분석결과를 보면 자기효능감과 직무열의를 통해 혁신행동에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 부트스트랩을 통한 매개효과 검증은 매개효과에 대한 신뢰구간을 설정하고 그 구간에 '0'이 포함되지 않을 경우, 통계적으로 유의한 매개효과를 갖는다고 본다. 따라서 자기효능감과 직무열의의 이중매개는 완전매개효과를 갖는 것을 알 수 있다.

4.4.6 자기효능감과 직무열의-심리적 우울 이중매개효과 분석결과

4.4.5에서의 자기효능감과 직무열의-혁신행동 간의 이중매개효과 분석과 같은 절차를 거쳐 감성리더십과 심리적 우울 간의 관계에서 자기효능감과 직무열의의 이중매개효과를 분석하였다.

직접효과는 감성리더십이 심리적 우울에 직접적으로 미치는 효과이며, 매개효과는 개별매개효과들의 총합을 의미한다. 개별매개효과는 감성리더십이 자기효능감을 거쳐 심리적 우울에 미치는

단일매개효과 (Ind 1), 감성리더십이 자기효능감과 직무열의를 거쳐 심리적 우울에 미치는 이중매개효과 (Ind 2), 감성리더십이 직무열의를 거쳐 심리적 우울에 미치는 단일매개효과 (Ind 3)을 보이고 있다.

감성리더십은 심리적 우울에 직접적으로 영향을 미치지 않는 (Effect=-.078, se=.072, t=-1.085), Table 8 매개효과 분석결과를 보면 자기효능감과 직무열의를 통해 심리적 우울에 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 부트스트랩을 통한 매개효과 검증은 매개효과에 대한 신뢰구간을 설정하고 그 구간에 '0'이 포함되지 않을 경우, 통계적으로 유의한 매개효과를 갖는다고 본다. 따라서 자기효능감과 직무열의의 이중매개는 완전매개효과를 갖는 것을 알 수 있다.

4.5 연구결과의 논의

본 연구에서는 은행원을 대상으로 감성리더십이 자기효능감과 직무열의의 매개를 통해 혁신행동과 심리적 우울에 영향을 미치는 요인을 도출해 내기 위한 연구가설의 검정을 위하여 이중매개효과 분석을 실시하였다.

연구가설의 검정 결과를 종합적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 감성리더십은 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미치고, 자기효능감은 직무열의에

Table 7 Double Mediation Effect Analysis of Job Engagement-innovative Behavior

class	var	coeff	Boot se	BootL LCI	Boot ULCI
indirect effect-total	Total	.314	.047	.227	.410
indirect effects	Ind1	.122	.029	.071	.184
	Ind2	.070	.023	.029	.119
	Ind3	.122	.028	.073	.181

Ind1: emotional leadership->self efficacy->innovative behavior
 Ind2: emotional leadership->job engagement->innovative behavior
 Ind3: emotional leadership->self efficacy->job engagement-> innovative behavior

Table 8 Double Mediation Effect Analysis of Job Engagement-psychological Sepression

class	var	coeff	Boot se	BootL LCI	Boot ULCI
indirect effect-total	Total	-.150	.044	-.240	-.065
indirect effects	Ind1	-.067	.046	-.159	.025
	Ind2	-.030	.019	-.073	-.000
	Ind3	-.053	.027	-.108	-.001

Ind1: emotional leadership->self efficacy->psychological depression
 Ind2: emotional leadership->job engagement->psychological depression
 Ind3: emotional leadership->self efficacy->job engagement->psychological depression

정(+)²의 영향을 미치며, 또한 직무열의는 혁신행동에 정(+)²의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 감성리더십과 심리적 우울 간의 관계에서 감성리더십은 자기효능감에, 자기효능감은 직무열의에 정(+)²의 영향을 미치며, 직무열의는 심리적 우울에 부(-)²의 영향을 미치는 것이 밝혀졌다.

셋째, 감성리더십과 혁신행동 간과 감성리더십과 심리적 우울간의 자기효능감과 직무열의의 이중매개효과를 검증한 결과 모두 이중매개효과는 유의한 것으로 나타났다.

5. 결론

5.1 결론 및 시사점

‘용장 밑에 약졸 없다’는 말이 현대 경쟁사회에 금과옥조처럼 존재하고 있다. 성과위주의 조직에서 훌륭한 리더는 숫자로 말한다는 ‘숫자 리더십’이 조직을 지배하고 있다. ‘숫자 리더십’이 ‘카리스마 리더십’으로 대변되면서 은행원들은 끝없는 경쟁으로 내몰리고 있다. 스마트 문명의 발달로 은행 창구엔 고객이 줄어들고 있다, 내방하는 고객을 대상으로 마케팅을 하던 기존의 마케팅 방식에서 오지 않는 고객을 대상으로 마케팅을 해야 하는 새로운 환경으로 바뀌어 가고 있다. 스마트한 환경적 변화에 용장으로 대변되던 ‘카리스마 리더십’은 더 이상 조직의 성과를 기대하기 어려워지면서 은행권에서도 Teamwork에 기반한 감성리더십으로 업무성과를 올리는 경우가 많아지고 있다. 부하직원을 배려하고 돌보아 줌으로 개인이 가진 역량을 극대화시켜 조직의 목표를 달성하게 하는 감성리더십의 중요성이 영업현장에서도 필요하게 된 것이다. 따라서 본 연구를 통해서 다음과 같은 시사점을 얻을 수 있다.

첫째, 감성리더십은 은행 지점장의 새로운 리더십 모델로 제안될 수 있다. 감성리더십의 영향력이 자기효능감과 직무열의의 매개를 통해 혁신행동에 정(+)²의 영향을 미치고 심리적 우울에 부(-)²의 영향을 미치며 자기효능감과 직무열의의 이중매개효과는 유의한 것으로 나타난 본 연구 결과를 토대로 기존 카리스마 리더십을 통한 지

점장의 일방적인 지시 일변도의 업무방식에서 직원을 배려하고 직원의 역량을 극대화 시켜 조직의 목표를 달성하게 하는 감성리더십을 통해 소통하는 리더십, 공감하는 리더십을 발휘, 급변하는 금융환경과 달라진 영업환경의 변화에 지점장과 직원들이 협력하는 새로운 업무방식의 변화를 기대할 수 있을 것이다.

둘째, 감성리더십을 통한 은행 지점장의 리더십 변화를 위한 학습체계의 제안이 가능할 것이다. 카리스마 리더십과 달리 감성리더십은 리더십 교육을 통한 학습이 필요하다. 직원과 소통하는 방법, 심리적인 배려와 교감을 통해 자기 효능감을 극대화하게 하는 방법을 비롯하여 자기 효능감이 직무열의로 발현될 수 있도록 섬세하고 구체적인 학습방법이 필요하다. 따라서 감성리더십이 영업현장에서 유의미하게 발휘할 수 있도록 지점장의 리더십 역량을 강화하는 학습체계를 수립하여 자기 효능감과 직무열의를 통한 조직구성원들의 혁신행동과 심리적 우울에 긍정적인 영향을 기대할 수 있을 것이다.

셋째, 하위직급의 리더십으로 확대될 수 있다. 지점장의 리더십 변화에 따라 중간 직급(부지점장, 차장, 과장, 대리 등)의 상하 관계에 감성리더십을 확대 적용할 수 있을 것이다. 감성리더십의 유의미한 연구결과를 토대로 지점장의 리더십 변화는 물론 중간직급을 비롯한 모든 리더들의 리더십 변화를 유도하여 조직에서 요구하는 성과 창출에 긍정적인 효과를 기대할 수 있을 것이다.

5.2 한계점 및 향후 연구방향

본 연구는 감성 리더십과 은행원들의 혁신행동과 심리적 우울간의 관계를 분석하여 이론·실무 차원에서 유의미한 시사점들을 제시해 주고 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 한계들을 가지고 있다.

첫째, 모집단을 대표하는 표본의 설계에 있어서 공간적인 한계가 있었다. 부산지역으로 국한된 표본의 제한으로 전 지역의 고른 표본의 설계로 조직 전체의 현황을 파악하지 못했다.

둘째, 은행원을 대상으로 양적조사인 설문조사와 병행하여 개별면접, 심층 인터뷰 등의 방법을 활용하는 질적 연구를 통하여 구체적인 자료를 보완할 필요

가 있다.

셋째, 감성리더십이 조직운동의 중요한 요인으로 강조되고 있지만 감성리더십을 조직내부로 확산 및 장려하기 위한 구체적인 실천방법에 대한 연구를 보완할 필요가 있다.

References

- Abraham I . L., Neese J, B., and Westerman, P. S. (2008). Depression, Nursing Implications of a Clinical and Social Problem, *Nursing Clinics of North America*, 26(1), 1-7.
- Albrecht, S. L. (2010). Handbook of Employee Engagement: Perspectives, Issues, Research and Practice, *In S. L. Albrecht (Ed.)*, Edward Elgar Publishing.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change, *Psychological Review*, 84(2), 191-215
- Bandura, A. (1986). The Explanatory and Predictive Scope of Self-efficacy Theory, *Journal of Social and Clinical Psychology*, 4(3), 359-373.
- Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The Exercise of Control, *New York: W. H. Freeman*.
- Bandura, A., Caprara, G. V., Barbaranelli, C., Gerbino, M., and Pastorelli, C. (2003). Role of Affective Self-Regulatory Efficacy in Diverse Spheres of Psychosocial Functioning, *Child Development*, 74(3), 769-782.
- Bakker, A. B., and Geurts, S. (2004). Toward a Dual-process Model of Work-home Interference, *Work and Occupations*, 31(3), 345-366.
- Goleman, D., Boyatzis, R., and McKee, A. (2002). *Primal Leadership- Realizing the Power of Emotional Intelligence*, Harvard Business School Press Books.
- Hakanen, J. J., Perhoniemi, R., and Toppinen-Tanner, S. (2008). Positive Gain Spirals at Work: From Job Resources to Work Engagement, Personal Initiative and Work-unit Innovativeness, *Journal of Vocational Behavior*, 73(1), 78-91.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis*, New York: Guilford Press.
- Hong, J. Y. (2015). *The Relationship among Child Care Center Director's Emotional Leadership, Teachers' Emotional Intelligence, Teacher Efficacy, and the Interaction between Teachers and Children*, Ph. D. Thesis, Graduate School of Anyang University, Gyeonggi, Korea.
- Janssen, O. (2000). Job Demands, Perceptions of Effort-reward Fairness and Innovative Work Behavior, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(2), 287-302.
- Ji. S. H., and Kang. Y. S. (2012). The Mediating Effect of Continuous Learning Behavior in the Relationship Goal Orientation and Innovative Behavior, *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 14, 2745-2759.
- Kahn, W. A. (1990). Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work, *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Kanter, R. M. (1988). When a Thousand Flowers Bloom: Structural, Collective, and Social Conditions for Innovation in Organization, *Research in Organizational Behavior*, 10, 169-211.
- Konstantellou, E. (2001). *An Exploratory Investigation of Enjoyment at Work: A Cross-National Approach* (Unpublished Master Thesis), University of Surrey.
- Lee, M. S., and Kang, Y. S. (2003). Relationship between Creativity and Innovative Behavior: Moderating Effects of Organizational Situations, *Journal of Organization and Management*, 27(1), 251-271.
- Llorens, S., Schaufeli, W., Bakker, A., and

- Salanova, M. (2007). Does a Positive Gain Spiral of Resources, Efficacy Beliefs and Engagement Exist? *Computers in Human Behavior*, 23(1), 825-841.
- Lopez, A. D., and Murray, C. C. (1998). The Global Burden of Disease, 1990 - 2020. *Nature Medicine*, 4(11), 1241-1243.
- Maslach, C. and Leiter, M. P. (1997). *The Truth about Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to do about It*, San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Moon, Y. S., and Hur, Y. H. (2010). Police Officers' Perception on Organizational Trust and It's Influence on Self-efficacy, *Korean Association of Public Safety and Criminal Justice Review*, 38, 71-104.
- Park, Y. K., Song, J. H., Yoon, S. W., and Kim, J. W. (2014). Learning Organization and Innovation Behavior, *European Journal of Training and Development*. 38,(1/2), 75-94.
- Redmond, M. R., Mumford, M. D., and Teach, R. (1993). Putting Creativity to Work: Effects of Leader Behavior on Subordinate Creativity, *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 55, 120-151.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., and Salanova, M. (2006). The Measurement of Work Engagement with a Short Questionnaire a Cross-national Study, *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., and Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach, *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Schwarzer, R., and Jerusalem, M. (1995). Generalized Self-efficacy Scale. In J. Weinman, S. Wright, & M. Johnston (Eds.), *Measures in Health Psychology: A User's Portfolio. Causal and Control Beliefs*, Windsor, UK: Nfer-Nelson, 35-37.
- Scott, S. G., and Bruce, R. A. (1994). Determinants of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation in the Workplace, *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.
- Sherer, M., and Adams, C. H. (1983). Construct Validation of the Self-efficacy Scale, *Psychological Reports*, 53, 899-902.
- Song, E. K. (2012). *The Causal Relationships between the Director's Emotional Leadership, the Preschool Teachers' Role Conflicts, their Teacher Efficacy and their Organizational Commitment*, Ph. D. Thesis, Graduate School of Daegu University, Gyeongbuk, Korea.
- Yeom, M. K. (2015). *The Effect of Job Stress of Train Traffic Controllers on Fatigue, Depression and Cognitive Failure*, Master's Thesis, Graduate School of Seoul National University of Science and Technology, Seoul, Korea.
- Yi, R. (2006). *The Role of Emotional Labor Strategies in the Job Demand-resource Model with Burnout and Engagement: Call Centre Employees Case*, Master's Thesis, Graduate School of Ajou-University, Suwon, Korea.
- Wiener, Y., and Vardi, Y. (1980). Relationships Job, Organization, and Career Commitments and Work Outcomes - An Integrative Approach, *Organizational Behavior and Human Performance*, 26(1), 81-96.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., and Schaufeli, W. B. (2009). Work Engagement and Financial Returns: A Diary Study on the Role of Job and Personal Resources, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 183 - 200.



임 광 민 (KwangMin Lim)

- 정회원
- 부산대학교 독어독문학과
- 부산대학교 경영학석사
- (현재) 동의대학교 경영학과 박사과정
- 관심분야 : 리더십, 조직행동론,

인적자원관리



권 혁 기 (HyeokGi Kwon)

- 중신회원
- 동의대학교 무역학과 경영학학사
- 동의대학교 경영학과 경영학석사
- 동의대학교 경영학과 경영학박사
- (현재) 동의대학교 상경대학 경영학과 교수

• 관심분야: 리더십, 조직행동론, 인적자원관리