

# 병원행정직의 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도가 감성지능에 미치는 융복합적 영향

김승희, 배상윤\*  
전주비전대학교 보건행정학과 교수

## Convergence Influence of Ego-resiliency, Organizational Loyalty and Organizational Commitment on Emotional Intelligence among Hospital Administrative Staffs

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

요 약 병원행정직의 자아탄력성, 조직충성도, 조직헌신도 및 감성지능 간의 관련성과 이러한 요인들이 감성지능에 미치는 영향에 관한 연구가 필요하다. 따라서 본 연구는 병원행정직에서 이들 요인들과 감성지능 간의 관련성을 조사하고, 감성지능에 미치는 융복합적 영향을 파악해 보았다. 조사대상자는 J지역에서 무작위 선정한 19개 병원의 행정직 212명을 임의 추출하였다. 자료수집은 2019년 5월 1일부터 31일까지의 1달여 기간 동안에 실시되었다. 설문지의 형식은 구조화된 무기명 자기기입식을 사용하였다. 감성지능은 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도와 정(+)의 상관관계가 있었다. 공분산구조분석 결과, 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도가 높아질수록 감성지능을 증가시키는 것으로 나타났다. 분석결과, 병원행정직의 감성지능을 높이기 위해서는 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도를 제고하는 노력이 필요한 것으로 나타났다. 조사결과는 병원행정직의 감성지능을 향상시키는 병원직무관리 및 산업보건교육의 기초자료로 활용이 기대된다. 향후연구에서는 병원행정직의 감성지능과 관련된 추가요인과 다양한 감정적인 요인들의 분석이 필요하다고 본다.

주제어 : 병원행정직, 자아탄력성, 조직충성도, 조직헌신도, 융복합, 감성지능

**Abstract** It is necessary to investigate the relationship between ego-resiliency, organizational loyalty, organizational commitment, and emotional intelligence of hospital administrative staff and the effect of these factors on emotional intelligence. Therefore, this study investigated the relationship between these factors and emotional intelligence and identified the convergence effect on emotional intelligence in hospital administrative staff. The subjects of the survey were randomly selected 212 administration staffs at 19 hospitals selected from the J area. The data collection was conducted for about a month from May 1 to 31, 2019. The form of the questionnaire used structured anonymous self-administered responses. Emotional intelligence showed a positive correlation between ego-resiliency, organizational loyalty, and organizational commitment. According to the analysis, efforts to enhance ego-resiliency, organizational loyalty, and organizational commitment are needed to increase the emotional intelligence of hospital administration staffs. The findings may be used as basic materials for hospital job management and industrial health education that will raise the emotional intelligence of hospital administration staffs. Future research needs to investigate additional factors related to emotional intelligence and various emotional factors of hospital administrative staff.

**Key Words** : Hospital administrative staff, Ego-resiliency, Organizational loyalty, Organizational commitment, Convergence, Emotional intelligence

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

Received April 30, 2021

Accepted July 20, 2021

Revised May 19, 2021

Published July 28, 2021

## 1. 서론

병원은 의료 및 행정의 이원화된 인력구조를 특징으로 다양한 전문분야에서 건강증진의 소임을 수행하여 왔다 [1]. 병원이 창출하는 재화는 의료의 질을 높이기 위하여 접근, 연속 및 효율적 측면에서 관리되고 있다[2]. 병원 내부 및 외부적인 환경은 인구구조 및 경제적 수준의 향상 등으로 질병의 발생 및 유병의 변화, 다양 및 다각화된 서비스의 요구 증대, 건강보험 제도의 변천, 의료에 대한 공공재의 요구 및 병원행정의 경영혁신의 필요성 강화 등으로 격변의 시대를 헤쳐 나가 왔다[3].

병원행정직은 정보관리, 심사청구 및 원무 등을 담당하는 인력으로[2], 이원화된 노동집약적 인력구조가 야기하는 직무의 혼잡, 압박 및 갈등에 노출되어 있다[3]. 병원행정직은 심리적인 위기에 처해 있는 환자 및 보호자를 응대하는 직무를 효율적으로 수행하기 위한 자기관리 능력이 필요하다[4]. 병원행정직은 고객응대 및 동료와의 협업에서 자신의 통제 및 조절력, 타인의 감성 이해 및 공감력과 업무수행의 집중 및 공평성을 유지하고 현장의 혼잡, 직무수행의 갈등 및 민원응대의 고충을 완화할 수 있는 심리적인 기제의 작용이 필요하다[4].

병원행정직의 이해, 공감, 통제 및 활용 능력은 업무수행의 생산성과 고객만족도를 증대시키며, 병원경쟁력 향상에 중요하게 작용할 수 있다. 병원행정직의 심리 및 행동적 특징은 고객의 서비스만족도, 종사자의 직무만족도 및 병원경영혁신 등에서 중요하게 다루어질 요소로 보인다. 감성지능은 자신 및 타인을 이해하고 공감 및 조화를 이룰 수 있는 감성적 능력으로 타인을 공감하고 배려하며, 자기를 조절하고 활용하여[5], 절망적 여건에서도 심리적인 어려움을 극복하며 합리적인 의사결정으로 스스로를 보호할 수 있는 역량을 가리킨다[6]. 감성지능은 병원행정 업무의 수행에서 자기 자신, 동료 및 병원고객을 이해 및 공감하고, 자기를 조절하여 직무수행능력, 타 직무 군과의 효과적인 협업 및 병원고객에 대한 서비스만족도를 높이는데 활용될 수 있다[7-9]. 이와 같이 병원행정직의 감성지능은 병원고객에 대한 응대, 동료와의 업무협조 및 동료들과의 협업에서 이해 및 공감의 바탕으로 작용하여 노동생산성, 고객만족도 및 병원혁신의 필수적인 근본 요소로 다루어질 필요가 있다[10,11].

감성지능은 자신 및 타인의 감정을 이해하고, 타인의 감정을 공감해하며, 자신의 감정을 조절 및 활용하는 4개의 영역으로 나누어진다[12]. 병원행정직에서는 동료 및 고객을 응대하는 업무과정에서 자신 및 타인에 대한 감

성의 이해 및 공감과, 타인과의 심리 및 정서적인 상호지향에 의한 긍정적인 영향과 업무 스트레스 및 소진을 통제하고 평상심을 회복 및 유지하는 감성조절과, 직무를 수행해나가는 계획, 자신감 및 성취로 이어지는 감성활용 등의 감성지능에 대한 관리가 필요하다. 이러한 감성지능은 상황에 대처하는 자아탄력성, 조직의 활동에 몰입하는 조직충성도, 주도적으로 직무를 수행하는 조직헌신도와 연관된 것으로 파악되었다[1,5,7].

병원행정직의 감성지능과 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도에 대한 구조방정식 모형을 수립하기 위하여 기존연구를 검토한 결과, 이들 변수는 감성지능과의 관련성이 있는 것으로 추정할 수 있었다. 병원행정직의 자기에 대한 능력 및 가치의 주관적인 평가 및 심리적 특성은 직업의 전문성과 관련된 것으로 지적하여[1,6], 불안한 상황에 융통성 있게 대처하는 자아탄력성이 감성을 이해, 공감, 조절 및 활용하는 감성지능을 증대시킬 수 있음을 시사하였다. 조직에 대한 애착 및 헌신과 조직 내의 원활한 의사소통 및 업무협력과 맞물리는 조직충성도는 직무수행의 능력과 성취를 증대시킬 수 있는 감성지능의 조절 및 활용적인 특성과 상관되는 것으로 추정되었다[5,8,10,11]. 직무 내에서 조직과 자신의 가치를 일체화하고 동료와 소통하며, 협업의 내용과 결과를 신뢰하고 능동적으로 직무를 수행하는 조직헌신도는 자신, 환자, 동료 및 병원의 내재적 가치를 동등하게 증대시켜나가는 감성지능과 서로 연결되어 있는 것으로 제안하고 있다 [7,9]. 감성지능에 대한 기존의 보고들은 병원의 타 직무군의 관련 변수를 조사하였고[5-11], 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도가 상호 관련되어 있고 서로 영향을 미칠 수 있다는 점을 제시하지 못하였다는 제한이 있다 [5-8,10]. 본 조사는 기존연구를 토대로 구조모형을 수립하고 자아탄력성, 조직충성도, 조직헌신도 및 감성지능들의 상대적 중요성과 상호 영향에 대해 분석하였다.

본 연구의 목적은 병원행정직의 자아탄력성, 조직충성도, 조직헌신도 및 감성지능의 상관성을 확인하고 이들 요인들의 상호 간의 영향과 감성지능에 대한 영향을 융복합적으로 파악하여 감성지능을 높이는 병원직무관리 및 산업보건교육의 기초자료를 제공하는 데 있다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구대상

대상자는 2019년 5월 1일부터 2019년 5월 31일까지

J지역에서 무작위로 선정된 19개 병원급 이상의 의료기관에서 임의 추출된 행정직이다. 적정 표본 수는 G\*Power 3.1 P/G[13]에서 t-검정, 분산분석, 상관분석 및 다중회귀분석의 유의수준 .05, 효과크기 .15 및 검정력 .95로 하였을 때 F기각역 1.78, 최소필요표본 수 189명으로 산출되었고 구조모형 분석 최대우도법을 사용하기 위한 200명 이상의 기준을 고려하였다. 타당한 표본 수 및 설문조사의 부실응답을 감안하여 기관 당 15여명 정도로 280명에 대한 설문조사를 시행한 결과 240명의 설문지가 회수되었다(85.7%), 응답이 미흡한 설문지 28개를 제외하고 212명의 자료가 최종적으로 분석되었다. 조사윤리를 엄수하고자 조사원이 병원을 직접 방문하여, 조사의 목적, 결과의 활용, 개인정보보호, 조사거부의 권리 등을 안내하고 본 조사의 참여에 동의한 대상자가 작성한 구조화된 무기명의 자제식 질문지를 현장에서 회수하였다.

## 2.2 조사도구

설문지는 자아탄력성, 조직충성도, 조직헌신도 및 감성지능으로 구성하였다. 자아탄력성은 Block 와 Kremen의 자아탄력성 척도[14]를 국내용으로 번역하고 타당도를 검토한 측정도구 14문항[15]의 수록[16]으로 측정하였다. 점수가 높을수록 자아탄력성이 높음을 나타낸다. 조직충성도는 양길승이 제안하고 타당도를 제시한 조직충성도 측정도구 12문항[17]으로 측정하였다. 점수가 높을수록 조직충성도가 높음을 나타낸다. 조직헌신도의 측정은 Porter et al.의 조직헌신도 척도[18]를 토대로 국내에서 번역하고 타당도를 제시한 9문항[19]으로 하였다. 점수가 높을수록 조직헌신도가 높음을 나타낸다.

감성지능은 Wong et al.의 감성지능 척도[12]를 기반으로 번역하고 타당도를 검사한 16문항[20]의 수록[16]으로 측정하였다. 16문항에서 각각 4문항의 하위영역은 타인의 감성이해, 자신의 감성이해, 감성의 조절 및 감성의 활용이며, 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 나타낸다.

Table 1은 측정도구들의 문항수, 점수범위, 평균±표준편차, 최소 및 최대값, 정규성, 타당도 및 신뢰도를 보이고 있다. 척도들의 척도 및 왜도 값이 기준치인 절대값 2보다 작아 정규성은 만족된 것으로 추정하였다. 확인적 요인분석으로 척도들의 타당도를 검사한 결과, 표준요인부하량( $\lambda$ ), p,  $\chi^2/df$ , RMSEA, NFI, CFI, TLI의 값이 기준 내에 있어서 타당도가 있는 것으로 판단하였다. 측정도구들의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 80% 이상으로 설문지의 내적신뢰도는 적격으로 평가되었다.

## 2.3 연구설계 및 자료처리

자아탄력성은 조직충성도 및 조직헌신과 관련성이 검토되었고[1,6] 조직충성도는 조직헌신도에 영향을 미치고 감성지능을 높일 수 있는 것으로 제안되었다[5,9]. 기존연구의 감성지능에 대한 경로분석을 참고하여 본 조사는 Fig. 1과 같이 연구모형을 가정하였다. 통계분석은 IBM SPSS Statistics & Amos 23을 활용하였다. 최대우도법으로 구조방정식 모형의 모수를 추정하였고, 모형의 잠재변수는 구성요소로 하였으며, 관측변수는 각각의 구성요소에 해당하는 변수들로 하여 모형의 변수를 선정하였다. 이론적인 모형을 뒷받침하고 변수들 개개의 경로에 대한 단순분석으로 유의한 연관성을 확인하고, 모형적합도가 기준에 적합하도록 변수를 선정하여 모형을 구성하였다. 외생잠재변수로는 자아탄력성을, 내생잠재변수

Table 1. The normality, validity and reliability of scale (N=212)

Scale Sub-domains	No.	Range	Mean±SD	Normality				Validity					Reliability		
				Min	Max	Skewness	Kurtosis	$\lambda$ >.5	CMIN/DF <3	p >.05	NFI <sup>¶</sup> >.9	CFI >.9	TLI >.9	RMSEA <.08	Cronbach's $\alpha$
Ego-resiliency	14	14-56	39.74±5.74	25	56	.58	.86	.99						.888	
Organizational Loyalty	12	12-60	40.83±6.70	24	60	.40	.41	.99						.920	
Organizational commitment	9	9-45	30.68±4.96	12	45	-.05	.87	.98						.894	
Emotional Intelligence															
Self emotion appraisal	4		18.84±3.21	9	28	.38	.12	.79						.922	
Other's emotion appraisal	4		18.82±3.55	10	28	.53	-.10	.71						.890	
Regulation of emotion	4		18.78±3.49	9	28	.42	-.05	.99						.912	
Use of emotion	4		18.43±3.83	8	28	.43	.06	.84						.897	
Total	1616	11274	85±12.52	48	112	.61	.13		1.13	.34	.99	.99	.99	.02	.958

¶ : NFI(Normed Fit Index), CFI(Comparative Fit Index), TLI(Tucker-Lewis Index), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)

는 조직충성도, 조직헌신도 및 감성지능을 모형에 반영하였으며, 유의한 경로만을 모형에 나타내었다. 구조방정식 모형 분석을 위한 유의수준은  $p < .05$ 로 보았다.

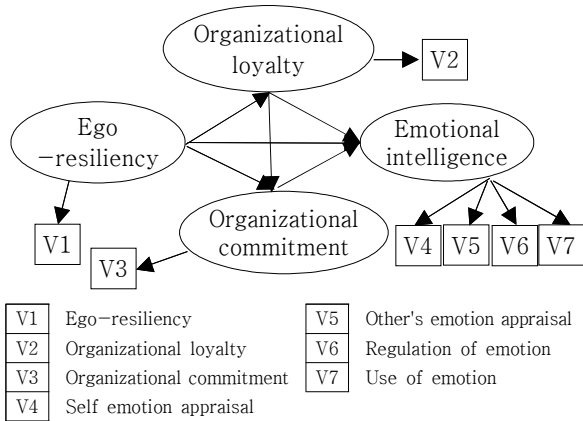


Fig. 1. Theoretical model of this study

### 3. 연구결과

#### 3.1 대상자의 일반적 특성

Table 2에서, 대상자의 성별은 여성 129명(60.8%), 남성 83명(39.2%), 연령은 35세미만 148명(69.8%), 35세이상 64명(30.2%), 동종 직종 근무기간은 2년미만 61명(28.8%), 2년-5년 50명(23.6%), 6년이상 101명(47.6%), 직위는 평사원 176명(83.0%), 관리자 36명(17.0%)이었다.

Table 2. General characteristics of subjects (N=212)

Variables	N(%)	
Gender	Male	83(39.2)
	Female	129(60.8)
Age(yrs)	<35	148(69.8)
	35 ≤	64(30.2)
	Same occupational period(yrs.)	
<2		61(28.8)
	2-5	50(23.6)
	6 ≤	101(47.6)
Position	General staff	176(83.0)
	Manager over	36(17.0)
	Total	212(100.0)

#### 3.2 감성지능과 관련된 변수의 상관관계

Table 3에서 대상자의 감성지능은 자아탄력성 ( $r=.490, p<0.01$ ), 조직충성도( $r=.505, p<0.01$ ) 및 조직헌신도( $r=.498, p<0.01$ )와 유의한 양의 상관관계를 보였다.

Table 3. Correlation coefficients between model factors

Variables	1	2	3
1. Emotional intelligence	1		
2. Ego-resiliency	.490**	1	
3. Organizational loyalty	.505**	.283**	1
4. Organizational commitment	.498**	.366**	.629*

\* :  $p < .05$ , \*\* :  $p < .01$ .

#### 3.3 공분산구조분석의 결과

외생개념(자아탄력성) 1개와 내생개념(조직충성도, 조직헌신도, 감성지능) 3개를 잠재변수로 이론적 모델을 세웠다. 외생변수인, 자아탄력성의 관측변수는 자아탄력성으로, 내생변수인 조직충성도의 관측변수는 조직충성도로, 조직헌신도의 관측변수는 조직헌신도로, 감성지능의 관측변수는 감성지능의 자기의 감성이해, 타인의 감성이해, 감성의 조절 및 감성의 활용으로 하였다.

Table 4의 모델적합도는, 절대적합지수에서  $\chi^2 = 10.133(df=9)$ 이며,  $\chi^2/df=1.126$ 으로 기준치 3이하이었고, 유의확률은 기준치 .05이상인  $p=.340$ 이었으며, 원소간 평균차이인 RMR은 .05이하인 .020이었고, 조정부합치인 AGFI도 .9이상인 .959이었으며, 기초부합치인 GFI는 .9이상인 .987이었고, 근사제곱근평균제곱오차인 RMSEA는 .05이하인 .024로 나타났다. 증분적합지수에서는, 비표준적합지수(TLI)는 .997이었고, 표준적합지수(NFI)는 .988이었으며, 비교부합지수(CFI)는 .999으로 나타나 모두 기준치 .9이상이었으므로 좋은 모델로 판단되었다.

Table 4. Model identification

Model Fit	
Absolute fit index	$\chi^2 = 10.133(df = 9), \chi^2/df = 1.126, p = .340$
	RMR(Root Mean square Residual) = .020
	AGFI(Adjusted Goodness of Fit Index) = .959
	GFI(Goodness of Fit Index) = .987
Incremental fit index	RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation) = .024
	TLI(Tucker-Lewis Index) = .997
	NFI(Normed Fit Index) = .988
	CFI(Comparative Fit Index) = .999

Table 5(Fig. 2)에서 표준경로계수가 자아탄력성은 감성지능에 대해 .327로 정(+), 조직충성도에 대해 .289로 정, 조직헌신도에 대해 .207로 정의 직접효과를 보였다. 조직충성도는 감성지능에 대해 .257로 정의, 조직헌신도에 대해 .585로 정, 조직헌신도는 감성지능에 대해 .267로 정의 직접효과를 보였다. 독립변수가 종속변수를

Table 5. Structural model of endogenous and exogenous variables

Endogenous variables		Exogenous variable	Error	Coefficient of determination
Organizational loyalty	Organizational commitment	Ego-resiliency	Z	SMC <sup>¶</sup>
Organizational loyalty		.289**	.079	.083
Organizational commitment	(.585**) <sup>¶</sup>	.207**	.048	.455
Emotional intelligence	.257**	.327**	.024	.447

\* : p<.05 , \*\* : p<.01, ¶ : Squared Multiple Correlations(SMC), || : Standardized Regression Weights

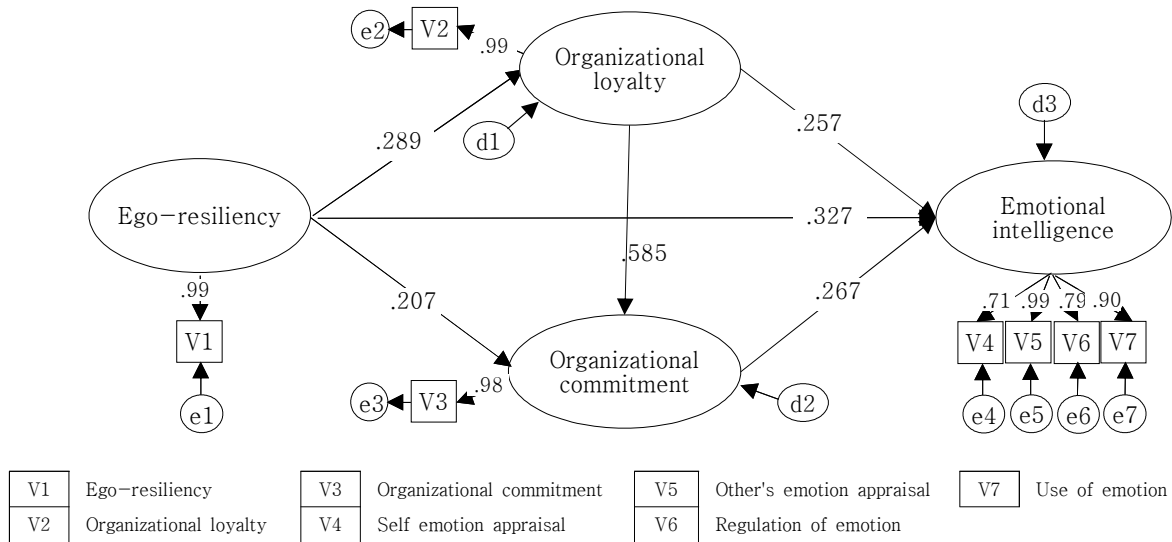


Fig. 2. Path diagram for structural equation modeling

설명하는 비율(SMC)로 볼 때, 자아탄력성이 조직충성도를 8.3%, 자아탄력성 및 조직충성도가 조직헌신도를 45.5%, 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도가 감성지능을 44.7% 설명하였다. 모든 경로계수는 유의수준 1% 내에서 통계적으로 유의하였다.

#### 4. 고찰

병원행정직의 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도가 감성지능에 미치는 영향을 검증해보았다. 감성지능과 요인들 간의 상관관계를 보면, 감성지능은 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도와 유의한 양의 상관관계가 나타나, 감성지능과 양의 상관을 보이는 자아탄력성[1], 조직충성도[5,8] 및 조직헌신도[7]의 결과는 본 분석에서도 흡사하였다. 이는 높은 상황대처능력인 자아탄력성이 강할수록 감성지능을 높일 수 있는 것으로 사료되었다. 의사소통 및 업무협력 측면에서 조직충성도가 높을수록 자신 및 타인을 이해 및 공감하고 감정을 조절 및 활용하는 역량을 강화하여 감성지능을 높이는 것으로 보였다. 동료

와 협업을 통하여 주도적으로 직무를 수행하는 조직헌신도는 자신, 고객, 동료 및 병원의 본질적 가치를 균등하게 확대시켜주는 감성지능에 긍정적 영향을 끼치는 것으로 추정되었다. 이와 같이 높은 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도는 감성지능을 높여, 병원행정직이 고객응대 및 직무수행에서 고객 및 동료의 심리 및 감정을 이해 및 공감하고, 타인의 입장을 배려하며 자신의 감정을 통제 및 조절하고, 업무수행의 집중 및 공평성을 유지하여, 병원현장의 혼잡, 타직무 군과의 갈등 및 민원응대의 압박에 대처함으로써 고객만족도를 증대하고, 지속가능한 병원 경쟁력을 확대하는데 선결조건으로 사료되었다.

감성지능에 영향을 미치는 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도 간의 직접 및 간접적인 인과관계를 조사하기 위하여 자아탄력성을 외생잠재변수로, 조직충성도, 조직헌신도 및 감성지능을 내생잠재변수로 두고 구조방정식 모형분석을 수행하였다. 그 결과 모형은 양호하였으며, 경로계수는 조직충성도는 자아탄력성으로부터 .289, 조직헌신도는 자아탄력성으로부터 .207, 조직충성도로부터 .585이었다. 감성지능은 자아탄력성으로부터 .327, 조직충성도로부터 .257, 조직헌신도로부터 .267로 나타나,

이들 변수들 간에는 직접 및 간접적인 관련성이 있었다. 기존조사에서 병원의 타 직군의 자아탄력성이 높을수록 [6], 조직충성도가 높을수록 [10,11], 조직헌신도가 높을수록 [9], 높은 감성지능은 병원행정직에서도 유사하였다. 병원행정직의 자신에 대한 주관적 평가가 직업의 전문성과 관련되어 돌발적이고 불안정한 상황에서도 유연하게 대응하게 하는 자아탄력성이 높을수록 [6], 조직애착 및 직무헌신의 태도로 업무수행에서 활발한 의사소통 및 능동적인 협력을 이끌어내는 조직충성도가 높을수록 [10,11], 병원과 자신의 직무가치를 동일화하고 동료와 소통하며 및 협업의 과정과 성취를 신뢰하고 자발적으로 직무를 수행하는 조직헌신도가 높을수록 [9], 자신 및 타인의 감성을 이해, 공감, 조절 및 활용하여 업무압박에 의한 스트레스 및 소진감을 완화하고, 심리적 안정 상태에서 계획성 및 자신감을 갖고 직무를 수행하게 하는 감성지능이 높아지는 것으로 사료되었다. 병원행정직은 건강문제에 노출된 병원고객, 다양한 전문분야의 동료와의 갈등, 현장의 혼잡한 상황, 업무과중의 불균형, 병원서비스의 높은 질의 요구 및 병원혁신에 대한 지속적인 압박 등이 야기하는 내외부적인 필요를 수렴해나가야 한다 [2-4]. 병원행정직원이 병원현장에서 융통성 있게 대처하고 병원에 대해 애착을 갖고 동료와 효과적으로 협동하며 직장과 자신의 업무성취의 가치를 동일화하고 자발적으로 직무를 수행하는 것은 자신과 타인을 이해하고 타인과 공감하며, 감성을 통제하고 활용하는 감성지능과 관련되는 것으로 추정되었다. 따라서 병원행정직의 감성지능을 높이기 위해서는 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도의 관리가 요구되는 것으로 생각되었다. 병원행정직에게는 업무에 대한 유연한 대처 능력, 직장에 대한 애착과 동료와 협력하는 자세, 직장관과 자신의 업무성과가치의 동일화 및 자발적인 직무수행이 타인의 감성이해, 자신의 감성이해, 감성의 조절 및 감성의 활용으로 구성되는 감성지능을 증대할 수 있다는 점을 보였다.

본 연구는 소규모 표본에 대한 횡단면적 조사로 조사 결과를 병원행정직의 전체 모집단으로 확대하기에는 제한이 따른다. 또한 자계식 질문지조사법에서 주관적 답에 의한 편향성의 위험을 간과할 수는 없다. 그러나 병원행정직의 감성지능에 대한 조사가 미비한 실정에서, 행정직 무역량의 강화에 대한 사회적 요구를 수용하여 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도가 감성지능에 미치는 상호간의 영향력을 조사하여 병원행정직의 감성지능을 향상시키는 병원직무관리 및 산업보건교육의 기초자료를 제시했다는 점에서 의의가 있다. 추후연구에서는 병원행정

직의 감성지능에 영향을 미치는 다각적이고 융복합적인 요인들에 대한 추가조사가 필요하다고 본다.

## 5. 결론

본 조사는 병원행정직의 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도가 감성지능에 미치는 융복합적 영향을 분석하였다. 감성지능은 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도와 유의한 정(+)의 상관관계가 있었다. 공분산 구조분석 결과, 자아탄력성, 조직충성도, 조직헌신도 및 감성지능은 인과관계가 확인되었다. 따라서 감성지능에 영향력을 미치는 자아탄력성, 조직충성도 및 조직헌신도를 높이는 병원직무관리 및 산업보건교육 프로그램을 개발하여 병원행정직의 감성지능을 증대시키는 자원지원 및 증대 노력에 활용할 필요가 있다.

## REFERENCES

- [1] 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
- [2] 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 : 10.14400/JDC.2020.18.3.259
- [3] 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 : 10.14400/JDC.2020.18.5.317
- [4] 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
- [5] 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

- [6] 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
- [7] 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
- [8] 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
- [9] 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
- [10] 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
- [11] 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
- [12] 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
- [13] 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
- [14] 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
- [15] B. K. Jeong. (2007). Treasury asymmetry, positive emotion and access motivation, *The Journal of Psychology and Life in Korea*, 19(2), 127-147.
- [16] 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.
- [17] 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
- [18] 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
- [19] S. H. Kim. (1997). *A study on the determinants of intent to leave among social workers*, Doctoral Dissertation, Seoul National University, Seoul.
- [20] 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) [정회원]



- 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) [정회원]



- 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