

# 대학평생교육 담당자의 감성지능과 조직효과성 관계 연구

송경화 · 안영식†

영산대학교(주임) · †동의대학교(교수)

## Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Effectiveness of University Lifelong Education Manager

Kyoung-Hwa SONG · Young-Sik AHN†

Young-San University(manager) · †Dong-Eui University(professor)

### Abstract

The purpose of this study is to analyze the influence of university lifelong education manager in terms of emotional intelligence and organizational effectiveness. For this purpose, literature review was conducted, and validity and reliability were verified. The results of study showed that the level of components of emotional intelligence and emotional intelligence of university lifelong education manager was relatively high. The level of organizational effectiveness of university lifelong education manager was confirmed to be normal level, organizational commitment and job satisfaction among the components of organizational effectiveness were confirmed to be high level, and turnover intention was confirmed to be low level. It was found that self emotional understanding and emotional regulation have an effect on organizational effectiveness. The results of this study will be able to suggest the importance of emotional intelligence and organizational effectiveness as a way to increase job satisfaction and organizational commitment of university lifelong education manager and to reduce turnover intention. Based on these results, conclusion and recommendation were suggested.

**Key words :** University lifelong education manager, Emotional intelligence, Organizational effectiveness

### I. 서론

평생학습사회에서 대학평생교육은 성인학습자의 다원화된 요구와 급속도로 변화하는 환경 속에 지속적인 성장과 발전을 위해 효율적인 조직경영이 필요하다. 평생교육 통계자료에 따르면 평생학습 참여율은 2017년 34.4%에서 2019년 41.7%로 증가하는 추세이며(Korea Education Development Institute, 2020), 대학평생교육기관도 2017년 459개에서 2019년 462개로 증가했다

(Ministry of Education and Korea Education Development Institute, 2019). 반면 저출산으로 인해 대학의 학령인구는 1990년대까지 증가하다 2000년 초부터 감소하고 있다(Choi and Kim, 2016). 이는 대학조직 변화의 필요성을 시사하며, 대학평생교육은 평생교육경영학적 차원의 접근을 통해 다양한 전략 개발이 요구된다.

대학평생교육은 양적·질적 꾸준한 성장을 발판으로 성인학습자의 만족을 위해서 대학평생교육의 발전에 있어 중요한 주체인 대학평생교육

† Corresponding author : 051-890-2184, ays@deu.ac.kr

\* 이 논문은 제1저자 송경화의 박사학위논문 일부를 축약한 것임.

담당자에 대한 관심을 가질 필요가 있다. 그러나 지금까지 다양한 성향을 가진 성인학습자와의 관계에서 오는 스트레스 관리, 업무 과중 등 대학 평생교육 담당자의 관점에서 조직구성원을 효율적으로 관리하는 방안에 대한 관심은 부족하였다. 이에 효율적인 인적자원 관리방안으로 대학 평생교육 담당자가 직무수행에서 겪는 스트레스, 불안, 적대감 등의 부정적인 감성을 낮춰주는데 감성지능은 중요한 역할을 할 수 있다(Jeong and Seo, 2018). 즉, 역동적으로 변화하는 사회에 대응하기 위해서 인적자원 관리는 조직의 성패를 좌우하는 중요한 지표이며, 특히 대학에서 평생교육 직무를 담당하는 담당자는 성인학습자와 접촉 빈도가 높기 때문에 성인학습자를 이해하고 배려하는 감성지능 관리가 중요하다(Bang, 2016).

이처럼 감성지능에 대한 중요성이 강조되고 있지만 그에 대한 이론 및 실증적 연구는 부족한 편이다. 고객과의 접촉빈도가 높은 조직인 호텔, 병원, 학교 등을 중심으로 감성지능에 대한 활발한 연구가 진행 중이지만, 대학평생교육기관에서 성인학습자와의 관계를 통해 평생교육 직무를 수행하는 대학평생교육 담당자의 감성지능에 대한 연구는 타 분야 연구에 비해 미흡한 실정이다(Bang, 2016).

대학평생교육기관은 효율적인 조직경영을 위해 감성지능을 활용한 조직효과성에 관심을 가질 필요가 있다. 평생교육적 관점에서 조직효과성에 대한 연구를 살펴보면 학습조직 구축요인이 조직효과성에 미치는 영향 관계(Choi and Kwon, 2009), 연구 동향 분석(Hyun et al., 2016) 등이 대부분이었으며, 대학평생교육 기관을 대상으로 한 조직효과성에 대한 연구는 부족하였다.

변화하는 사회 환경 속에서 성인학습자의 요구에 맞는 학습서비스 제공을 위해서는 담당자의 이성이나 합리성만으로는 충족될 수 없기 때문에 감성의 코드가 필요하다(Hwang, 2007). 또한 조직사회가 점차 대인 및 관계지향적인 행동을 요구하는데 이는 감성적 지능의 필요성을 의미하며

(Lee, 2006), 조직구성원의 감성지능은 조직효과성에 긍정적인 영향을 미치기 때문에(Lee et al., 2010), 대학평생교육기관은 대학평생교육의 발전을 위해 직무 담당자의 감성지능과 조직효과성 수준 확인이 요구되었다.

따라서 본 연구의 목적은 대학평생교육 담당자의 감성지능과 조직효과성 수준을 확인하고, 감성지능과 조직효과성의 관계를 분석하는데 있으며, 연구의 목적을 달성하기 위한 연구문제는 다음과 같다.

1. 대학평생교육 담당자의 감성지능 수준은 어떠한가?
2. 대학평생교육 담당자의 조직효과성 수준은 어떠한가?
3. 대학평생교육 담당자의 감성지능과 조직효과성의 관계는 어떠한가?

## II. 이론적 배경

### 1. 대학평생교육 담당자의 감성지능

대학평생교육은 성인학습자의 만족과 기관의 목표달성을 위해 대학평생교육 담당자에 관심을 가질 필요가 있다. 대학평생교육의 교육적 성패는 성인학습자와 밀접한 관계가 있는 대학평생교육 담당자의 열의와 전문성, 직무 역할 인식에 달려있다. 다양한 연령층과 문화에 속해 있는 성인학습자들의 상이한 요구를 만족시킬 수 있는 고도의 전문성을 요구하고 있다(Kim, 2006).

이에 대학평생교육기관의 질적 가치 향상을 위해 대학평생교육 담당자의 감성지능에 대해 관심을 가질 필요가 있다. 감성지능은 자신과 타인의 감성, 정서를 평가하고 그것들을 변별하고 활용하여 자신의 사고와 행동을 이끌 수 있는 능력이기 때문이다(Salovey and Mayer, 1990).

대학평생교육은 성인학습자의 감성을 이해하여 수요를 반영하고, 프로그램 공급자 입장에서 더 나은 학습내용을 지원해야한다는 연구결과에도

불구하고, 대학평생교육은 획일적인 체제 운영 및 대학의 재정 확보 차원에서 평생교육 실시(Choi, 2008) 등 다양한 문제점이 드러났다. 이러한 문제점은 현재 진행되고 있는 정책만으로 해결하기에는 한계가 있으며, 대학평생교육기관의 다양한 관점에서의 문제해결방안이 필요하다. 그리고 대학평생교육 담당자의 입장에서 다양한 영향을 가진 성인학습자와의 관계에서 오는 스트레스 관리, 업무과중 해소 등에 대한 노력과 조직구성원을 효율적으로 관리하는 방안에 대한 관심은 부족하였다.

특히 서비스 전달과정에서 성인학습자로부터 스트레스를 많이 받을수록 성인학습자들에 대한 관심과 배려, 문제를 해결하기 위한 노력을 덜하게 되기 때문에(Kim and Yu, 2008), 대학평생교육 담당자의 스트레스 관리는 조직몰입과 직무만족, 이직의사와 관련이 있으며, 기관을 운영하는데 있어 필수라고 할 수 있다. 이에 효율적인 인적자원 관리의 방안으로 대학평생교육 담당자가 직무수행에서 겪는 스트레스, 불안, 적대감 등의 부정적인 감성을 낮춰주는데 감성지능은 중요한 역할을 할 수 있다(Jeong and Seo, 2018).

따라서 본 연구는 대학평생교육 담당자를 대상으로 자기감성이해, 감성조절, 타인감성이해, 감성활용의 구성요소를 바탕으로 감성지능을 분석하였다.

## 2. 조직효과성의 탐구

조직효과성은 조직이론의 모든 연구영역에서 체계적으로 다루고 있는 다양한 개념이며(Nam and Suh, 2010), 조직의 모든 관계자들의 서로 다른 이해관계와 가치관의 관점 그리고 조직의 성과 목적 및 영역에 따라 다르게 정의되고 있다(Ryu, 2015).

본 연구에서 조직효과성을 조직의 환경에 적응하면서 조직의 목표를 달성하는 정도로 보았다. 조직효과성의 구성요소는 연구자에 따라 조직몰

입, 직무만족, 이직의사로 나누거나 또는 조직몰입과 직무만족으로 구분하여 연구하였다(Kim, 2007; Gong, 2015). 본 연구에서는 조직효과성을 심리적 지표의 조직몰입, 직무만족과 관리적 지표의 이직의사 세 가지로 구분하였다. 구성요소를 살펴보면 첫째, 조직몰입은 조직원들이 조직의 목표와 가치를 수용하여 조직목표를 위해 노력하고 몰두하는 것으로(Gong, 2015), 개인이 조직에 대해 보이는 반응의 정도로 개인의 목표와 조직의 목표를 일치시키는 정도이다(Kim, 2000). 둘째, 직무만족이란 한 개인의 직무와 관련하여 가지고 있는 감성적 상태로, 직무에 대한 우호적인 태도를 말하며(Ryu, 2015), 조직구성원의 태도, 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 구성원이 직무와 관련시켜서 갖게 되는 감성적 상태이다(Kim, 2009). 셋째, 이직의사에서 이직이란 넓은 의미에서 근로자가 한 직업으로부터 다른 직업으로 전직하는 직업 간 이동, 한 산업에서 다른 산업으로 이동하는 산업간 이동을 뜻하기도 하지만, 보통은 조직구성원의 조직 외부로의 이동을 의미한다(Kim, 2007).

## 3. 감성지능과 조직효과성의 관계

감성지능은 조직구성원들이 가지고 있는 심리적인 자원이기 때문에 조직구성원의 삶과 행복, 직무만족 및 조직효과성에 긍정적인 영향을 미치기도 하고, 무력감, 스트레스, 불안 등의 부정적인 감성에 대한 완충 작용으로서의 역할도 하고 있다(Jeon and Lee, 2011). 조직에서 감성지능이 높은 사람은 의사소통이 원활하여 인간관계가 좋고, 스트레스와 소진이 적고, 직무능력이 우수하여 서비스 현장에서 꼭 필요한 사람으로 인정받는 경향이 높다(Lee and Song, 2010).

평생교육기관 평생교육사를 대상으로 감성지능이 직무성과에 미치는 영향을 알아본 결과 감성지능은 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 분석되었다(Bang, 2016). 조직구성원들의 감성

을 잘 관리하는 것은 조직의 성장과 생존의 필수 조건이기 때문에(Goleman, 1998), 조직의 성공을 위해서 구성원의 감성관리를 통한 우수한 직무성과 창출이 무엇보다 중요하다(Lee et al., 2014). 이에 감성지능의 활용과 관리는 사회적인 문제를 해결하고, 조직의 효율성을 높이는 가장 큰 지름길이 되고 있다(Nam and Suh, 2010).

조직효과성은 조직의 규범적이고 가치지향적인 측면으로서 조직의 목표라는 가치개념을 선행조건으로 한다(Ha and Choi, 2000). 이러한 조직효과성에 조직구성원의 감성지능은 긍정적인 영향을 미치며, 감성지능을 높여 업무에 활용한다면 직무만족과 조직몰입에 큰 효과를 가져올 수 있기 때문에, 조직에서는 구성원들의 감성지능을 높이기 위한 교육프로그램을 개발하고 기회를 제공하여 감성지능을 높일 수 있는 방안을 고려해야 한다(Lee et al., 2010).

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구대상 및 연구절차

본 연구의 대상은 부산 · 울산 · 경남 · 대구 · 경북지역 소재 대학평생교육 기관의 담당자를 선정하여 설문조사를 실시하였다.

연구절차는 첫째, 선행연구를 분석하여 연구의 필요성을 확인하고 연구목적과 연구문제를 설정하였다. 둘째, 국내 · 외 관련 문헌을 고찰하였으며, 국회전자도서관의 학술지, 단행본, 석 · 박사 학위 논문, 보고서 등을 통해 관련 연구 자료를 수집하였다. 그리고 델파이 조사와 예비 조사를 통해 설문지를 작성하였다.

셋째, 2020년 8월 한 달 동안 영남권의 부산 · 울산 · 경남 · 대구 · 경북지역 소재 114개의 기관을 대상으로, 편의표본추출방법을 활용하여 대학평생교육 관련 직무 경험이 있는 담당자 400명을 선정하고 설문 조사를 진행하였다. 그 결과 최종 358부가 수집되었고 분석에 적합하지 않은 오프

라인 조사 설문지를 제외하여 총 354부(회수율: 88.5%)를 최종 분석 자료로 활용하였다. 넷째, 자료분석 단계이다. 이 단계에서는 대학평생교육 담당자를 대상으로 조사하여 수집한 설문내용을 분석하고 탐색하였다.

#### 2. 조사도구

본 연구의 조사도구는 문헌고찰과 대학평생교육 전문가를 대상으로 3회의 델파이 조사, 예비조사내용을 토대로 최종 설문지를 작성하였다. 감성지능의 구성요소는 자기감성이해 6개, 감성조절 9개, 타인감성이해 11개, 감성활용 11개 총 37개로 구성되었으며, 조직효과성의 구성요소는 조직몰입 12개, 직무만족 11개, 이직의사 4개 총 27개로 구성되었다.

평생교육전문가 5인의 내용타당도를 거쳐 작성된 설문지를 활용하여 예비조사를 실시하여 신뢰도를 확인하였다. 본 연구에서 대학평생교육 담당자의 감성지능과 조직효과성 설문지의 신뢰도 계수는 모두 0.9 이상으로 나타나 모든 변수들이 내적일관성을 가지고 있는 것으로 확인되었다.

#### 3. 자료분석

본 연구는 대학평생교육 담당자를 대상으로 조사하여 수집한 설문지를 분석하였다. 대학평생교육 담당자의 감성지능 및 조직효과성 수준을 확인하고자 빈도분석을 실시하였다. 그리고 대학평생교육 담당자의 감성지능이 조직효과성에 미치는 영향력을 확인하기 위하여 단순회귀분석, 다중회귀분석, 경로분석을 실시하였다.

### Ⅳ. 연구 결과

#### 1. 대학평생교육 담당자의 감성지능 수준 분석

대학평생교육 담당자의 감성지능 수준은 Likert

5점 척도로 측정하였다. 분석결과 대학평생교육 담당자의 감성지능 수준은 평균 3.97점으로 4점에 가까워 비교적 높은 수준으로 확인되었다. 대학평생교육 담당자의 감성지능 구성요소 수준 분석결과 <Table 1>과 같이 감성조절이 평균 3.99점으로 가장 높은 점수로 나타났으며, 자기감성 이해, 감성조절, 타인감성이해, 감성활용 또한 모두 평균 3.96점 이상으로 4점에 가까워 대학평생교육 담당자의 감성지능 구성요소의 수준은 비교적 높은 것으로 확인되었다.

<Table 1> Analysis of Emotional Intelligence Components of University Lifelong Education Personnel

component	average	standard deviation	dispersal	minimum value	maximum value
self emotional understanding	3.97	0.43	0.19	2.00	5.00
emotional regulation	3.99	0.40	0.16	2.00	5.00
others emotional understanding	3.97	0.52	0.27	1.00	5.00
emotional utilization	3.96	0.49	0.24	2.00	5.00

## 2. 대학평생교육 담당자의 조직효과성 수준 분석

대학평생교육 담당자의 조직효과성 수준은 Likert 5점 척도로 측정하였다. 분석결과 대학평생교육 담당자의 조직효과성 수준은 평균 3.75점으로 보통 수준으로 확인되었다. 대학평생교육 담당자의 조직효과성 구성요소 분석결과 <Table 2>와 같이 직무만족이 평균 4.11점으로 가장 높은 점수로 나타났으며, 조직몰입과 직무만족은 4점 이상으로 높은 수준으로 확인되었고, 이직의사는 평균 1.87점으로 낮은 수준으로 확인되었다.

<Table 2> Analysis of Organizational Effectiveness Components of University Lifelong Education Personnel

component	average	standard deviation	dispersal	minimum value	maximum value
organizational commitment	4.05	0.36	0.13	2.00	5.00
job satisfaction	4.11	0.58	0.34	2.00	5.00
turnover intention	1.87	0.46	0.22	1.00	3.00

## 3. 대학평생교육 담당자의 감성지능과 조직효과성 관계 분석

가. 대학평생교육 담당자의 감성지능이 조직효과성에 미치는 영향

본 연구는 대학평생교육 담당자의 감성지능이 조직효과성에 미치는 영향을 알아보기 위해 감성지능을 독립변수, 조직효과성을 종속변수로 하여 단순회귀분석을 실시하였다. 분석결과 <Table 3>과 같이 F값은 155.350이었고,  $R^2$ 은 .306으로 30.6%의 설명력을 나타냈으며,  $B=437(p<.001)$ 로 나타났다. 따라서 대학평생교육 담당자의 감성지능 수준이 높을수록 조직효과성 수준도 높아지는 것으로 나타났다.

또한 감성지능이 조직효과성에 영향을 주는지 확인하기 위해 경로분석을 실시하였다. 분석결과 <Table 4>와 같이 감성지능은 조직효과성 ( $t=12.482$ )에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

나. 대학평생교육 담당자의 감성지능이 조직효과성 구성요소에 미치는 영향

대학평생교육 담당자의 감성지능이 조직효과성의 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위해 감성지능을 독립변수로, 조직몰입을 종속변수로 하여 단순회귀분석을 실시하였다.

분석결과 <Table 5>와 같이 F값은 125.309이었고,  $R^2$ 은 .263으로 26.3%의 설명력을 나타냈으며,

<Table 3> The Analysis of the Effect of Emotional Intelligence on Organizational Effectiveness

variable	nonstandardization coefficient		standardization coefficient	t(p)	F(p)	R <sup>2</sup>
	B	SE	$\beta$			
(constant)	2.013	.140	-	14.377***	155.350***	.306
emotional intelligence	.437	.035	.553	12.464***		

\*\*\*p<.001

<Table 4> Path Factors between Emotional Intelligence and Organizational Effectiveness

path	standardization coefficient	nonstandardization coefficient	S.E	t(C.R)
emotional intelligence → organizational effectiveness	0.553	0.437	0.035	12.482***

\*\*\*p<.001

<Table 5> Emotional Intelligence Is A Study on Organizational Commitment of Organizational Effectiveness effect analysis result

variable	nonstandardization coefficient		standardization coefficient	t(p)	F(p)	R <sup>2</sup>
	B	SE	$\beta$			
(constant)	2.148	.171	-	12.575***	125.309***	.263
emotional intelligence	.479	.043	.512	11.194***		

\*\*\*p<.001

B=.479(p<.001)로 나타나 감성지능은 조직몰입에 유의한 영향을 미치고 있었다. 따라서 대학평생교육 담당자의 감성지능 수준이 높을수록 조직몰입 수준도 높아지는 것으로 나타났다.

대학평생교육 담당자의 감성지능이 조직효과성의 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 감성지능을 독립변수로, 직무만족을 종속변수로 하여 단순회귀분석을 실시하였다.

분석결과 <Table 6>과 같이 F값은 122.607이었고, R<sup>2</sup>은 .258로 25.8%의 설명력을 나타냈다. B=.757(p<.001)로 감성지능은 직무만족에 유의한 영향을 미치고 있었다. 따라서 대학평생교육 담당자의 감성지능 수준이 높을수록 직무만족 수준도 높아지는 것으로 나타났다.

대학평생교육 담당자의 감성지능이 조직효과성

의 이직의사에 미치는 영향을 알아보기 위해 감성지능을 독립변수로, 이직의사를 종속변수로 하여 단순회귀분석을 실시하였다. 분석결과 <Table 7>과 같이 F값은 104.223이었고, R<sup>2</sup>은 .228로 22.8%의 설명력을 나타냈으며, B=-.570(p<.001)으로 감성지능은 이직의사에 유의한 영향을 미치고 있었다. 따라서 대학평생교육 담당자의 감성지능 수준이 높을수록 이직의사 수준은 낮아지는 것으로 나타났다.

다. 감성지능 구성요소가 조직효과성에 미치는 영향

본 연구는 요인분석으로 도출된 4개의 감성지능구성요소를 독립변수로, 조직효과성을 종속변수로 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 <Table 8>과 같이 대학평생교육 담당자의 감성지

능 구성요소와 조직효과성 간의 영향 관계에 있어 각 구성요소 간의 영향력을 살펴본 결과 자기 감성이해( $\beta=.315$ ,  $t=5.017$ )가 조직효과성에 가장 높은 영향을 미쳤으며, 다음으로 감성조절( $\beta=.165$ ,  $t=2.631$ )이 조직효과성에 영향을 미쳤다. 반면, 타인감성이해( $\beta=.099$ ,  $t=1.494$ )와 감성활용( $\beta=.102$ ,  $t=1.831$ )은 조직효과성에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

<Table 6> Emotional Intelligence on Job Satisfaction of Organizational Effectiveness effect analysis result

variable	nonstandardization coefficient		standardization coefficient	t(p)	F(p)	R <sup>2</sup>
	B	SE	$\beta$			
(constant)	1.098	.273	-	4.023***		
emotional intelligence	.757	.068	.508	11.073***	122.607***	.258

\*\*\* $p < .001$

<Table 7> Emotional Intelligence is the intention of turnover of organizational effectiveness effect analysis result

variable	nonstandardization coefficient		standardization coefficient	t(p)	F(p)	R <sup>2</sup>
	B	SE	$\beta$			
(constant)	4.140	.223	-	18.556***		
emotional intelligence	-.570	.056	-.478	-10.209***	104.223***	.228

\*\*\* $p < .001$

<Table 8> Emotional Intelligence Components in Organizational Effectiveness effect

dependent variable	independent variable	nonstandardization coefficient	standardization coefficient	t(p)	colinearity statistic		F(p)
		B	$\beta$		Tolerance	VIF	
organizational effectiveness	(constant)	1.871	-	12.572***	-	-	43.330***
	self emotional understanding	.224	.315	5.017***	.485	2.061	
	emotional regulation	.126	.165	2.631**	.489	2.046	
	others emotional understanding	.058	.099	1.494	.439	2.280	
	emotional utilization	.064	.102	1.831	.615	1.626	

$R^2=.332$ , Adj  $R^2=.324$ , Durbin-Watson=1.862

\*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

4) 감성지능 구성요소가 조직효과성의 구성요소에 미치는 영향

본 연구는 4개의 감성지능 구성요소를 독립변수로, 조직효과성의 조직몰입을 종속변수로 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 <Table 9>와 같이 대학평생교육 담당자의 감성지능 구성요소와 조직몰입 간의 영향 관계에 있어 각 구성요소 간의 영향력을 살펴본 결과 감성조절( $\beta=.284$ ,  $t=4.367$ )이 조직몰입에 가장 높은 영향을 미쳤으며, 다음으로 타인감성이해( $\beta=.205$ ,  $t=2.991$ ) 순으로 분석되었다. 반면, 대학평생교육 담당자의 감성지능 구성요소 중 자기감성이해( $\beta=.025$ ,  $t=.381$ )와 감성활용( $\beta=.099$ ,  $t=1.703$ )은 조직몰입에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났

다.

본 연구는 4개의 감성지능 구성요소를 독립변수로, 조직효과성의 직무만족을 종속변수로 다중회귀분석을 실시하였다.

분석결과 <Table 10>과 같이 대학평생교육 담당자의 감성지능 구성요소와 직무만족 간의 영향 관계에 있어 각 구성요소 간의 영향력을 살펴본 결과 자기감성이해( $\beta=.416$ ,  $t=6.521$ )가 직무만족에 가장 높은 영향을 미쳤으며, 다음으로 감성활용( $\beta=.124$ ,  $t=2.192$ ) 순으로 분석되었다. 반면 감성조절( $\beta=.098$ ,  $t=1.535$ ), 타인감성이해( $\beta=-.002$ ,  $t=-.026$ )는 직무만족에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

<Table 9> The Effect of Emotional Intelligence Components on Organizational Commitment of Organizational Effectiveness

dependent variable	independent variable	nonstandardization	standardization	t(p)	colinearity statistic		F(p)
		coefficient	coefficient		Tolerance	VIF	
		<i>B</i>	$\beta$				
	(constant)	2.082	-	11.378***	-	-	
organizational commitment	self emotional understanding	.021	.025	.381	.485	2.061	
	emotional regulation	.257	.284	4.367***	.489	2.046	33.645***
	others emotional understanding	.142	.205	2.991**	.439	2.280	
	emotional utilization	.074	.099	1.703	.615	1.626	
R <sup>2</sup> =.278, Adj R <sup>2</sup> =.270, Durbin-Watson=2.011							

\*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

<Table 10> Emotional Intelligence Components The Effect of Job Satisfaction

dependent variable	independent variable	nonstandardization	standardization	t(p)	colinearity statistic		F(p)
		coefficient	coefficient		Tolerance	VIF	
		<i>B</i>	$\beta$				
	(constant)	.751	-	2.637**	-	-	
job satisfaction	self emotional understanding	.558	.416	6.521***	.485	2.061	
	emotional regulation	.141	.098	1.535	.489	2.046	39.414***
	others emotional understanding	-.002	-.002	-.026	.439	2.280	
	emotional utilization	.148	.124	2.192*	.615	1.626	
R <sup>2</sup> =.311, Adj R <sup>2</sup> =.303, Durbin-Watson=2.061							

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

<Table 11> Emotional Intelligence Components The Effect of the Intention to Turnover

dependent variable	independent variable	nonstandardization	standardization	t(p)	colinearity		F(p)
		coefficient	coefficient		Tolerance	VIF	
		<i>B</i>	$\beta$				
	(constant)	4.327	-	18.097***	-	-	
turnover Intention	self emotional understanding	-.080	-.075	-1.121	.485	2.061	
	emotional regulation	-.307	-.265	-3.988***	.489	2.046	28.238***
	others emotional understanding	-.035	-.040	-.564	.439	2.280	
	emotional utilization	-.194	-.204	-3.433**	.615	1.626	
			R <sup>2</sup> =.245, Adj R <sup>2</sup> =.236, Durbin-Watson=1.984				

\*\*p<.01, \*\*\*p<.001

본 연구는 4개의 감성지능 구성요소를 독립변수로, 조직효과성의 이직의사를 종속변수로 다중회귀분석을 실시하였다.

분석결과 <Table 11>과 같이 대학평생교육 담당자의 감성지능 구성요소와 이직의사 간의 영향 관계에 있어, 감성조절( $\beta=-.265$ ,  $t=-3.988$ )과 감성활용( $\beta=-.204$ ,  $t=-3.433$ )이 이직의사에 유의미한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 반면 자기감성이해( $\beta=-.075$ ,  $t=-1.121$ )와 타인감성이해( $\beta=-.040$ ,  $t=-.564$ )는 이직의사에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

## V. 논의 및 결론

연구의 결과를 바탕으로 다음과 같이 결론을 제시하였다.

첫째, 대학평생교육 담당자의 감성지능 수준은 비교적 높은 수준으로 확인되었으며, 감성지능의 구성요소 모두 비교적 높은 수준으로 확인되었다.

둘째, 대학평생교육 담당자의 조직효과성은 분석결과 보통 수준으로 확인되었으며, 조직효과성의 구성요소인 조직몰입, 직무만족은 높은 수준으로 확인되었고, 이직의사는 낮은 수준으로 확인되었다.

셋째, 대학평생교육 담당자의 감성지능과 조직효과성 관계 분석결과 감성지능은 조직효과성에 유의한 영향을 미치고 있어, 대학평생교육 담당자의 감성지능 수준이 높을수록 조직효과성 수준도 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감성지능이 조직의 목표를 달성하는데 중요한 역할을 한다는 Nam and Suh(2010)의 연구와 일치하였다. 그리고 감성지능이 조직효과성 구성요소에 미치는 영향을 분석한 결과 감성지능은 조직몰입, 직무만족에 정적인 영향을, 이직의사에 부정적인 영향을 미치고 있어, 대학평생교육 담당자의 감성지능 수준이 높을수록 조직몰입과 직무만족 수준이 높아지며, 이직의사 수준은 낮아지는 것으로 확인되었다. 이는 감성지능이 조직몰입과 이직의사에 유의미한 영향을 미친다는 Kim(2009)의 연구결과와 감성지능 수준이 높을수록 직무만족의 수준도 높다는 Lee et al.(2014)의 연구결과와 같이 감성지능이 조직효과성에 영향을 미친다는 것을 입증하였다.

또한 대학평생교육 담당자의 감성지능 구성요소가 조직효과성에 미치는 영향을 분석한 결과 감성지능의 구성요소 중 개인적 요소인 자기감성이해와 감성조절이 조직효과성에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면 사회적 요소인 타인감성이해와 감성활용은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 대학평생교육 담당자의 감성지능 구성

요소가 조직효과성 구성요소에 미치는 영향을 분석한 결과 자기감성이해는 직무만족에 영향을 미치는 반면, 조직몰입과 이직의사에는 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다.

대학평생교육 담당자의 감성조절은 조직몰입과 이직의사에 영향을 미치는 반면, 직무만족에는 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 이는 대학평생교육 전문가를 대상으로 한 델파이 조사 결과인 이직의사와 스트레스가 관계가 있다는 것을 다시 한 번 입증한 결과라 볼 수 있다.

대학평생교육 담당자의 타인감성이해는 조직몰입에 영향을 미치는 반면, 직무만족과 이직의사에는 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 즉 대학평생교육 담당자가 타인(성인학습자, 조직구성원, 교수자)에 대한 감성을 이해하는 것 자체가 직무를 만족하는데 큰 영향을 주지 못하는 것으로 볼 수 있으며, 타인에 대한 배려나 타인의 감성을 너무 민감하게 관찰하는 것은 오히려 직무만족에 있어 부정적인 영향을 미치고, 만족도를 높이지 못하는 것으로 해석될 수 있다. 대학평생교육 담당자의 감성활용은 직무만족과 이직의사에 유의한 영향을 미치는 반면, 조직몰입에는 영향을 미치지 않는 것으로 확인되었다. 이는 Kim(2015)의 연구결과인 감성활용이 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 결과와 일치했다.

대학평생교육 담당자의 감성지능과 조직효과성 관계 분석결과 대학평생교육 담당자의 감성지능은 조직효과성에 영향을 미치고 있었다. 이러한 결과는 대학평생교육기관의 효율적인 운영을 위해 직무 담당자의 감성지능 관리가 중요함을 시사하였으며, 감성지능과 조직효과성 각 구성요소의 우선순위를 고려하여 조직의 성과 도출을 위한 전략을 탐색하는 기초자료가 될 수 있다. 그리고 대학평생교육기관을 운영함에 있어 실천현장에서 조직몰입과 직무만족을 높이고 이직의사를 낮출 수 있는 방안으로 감성지능을 활용할 수 있음을 확인하였다.

본 연구의 향후 연구는 다음과 같이 제언하고

자 한다. 첫째, 본 연구는 대학평생교육기관의 지역을 영남권으로 제한하였는데 향후에는 수도권과 전라권, 충청권 등 보다 광범위한 지역의 대학평생교육기관을 선정하여 수행하였으면 한다. 둘째, 본 연구는 대학평생교육기관의 직무를 수행하는 담당자를 대상으로 하였는데 향후에는 원장과 팀장의 관리자급을 포함하여 보다 심층적인 관리방안에 대한 연구가 요구된다.

## References

- Bang HB(2016). A Study on the Effects of Lifelong Educator's Emotional Intelligence on Job Performance. *Journal of the Korea Academia-Industry*, 17(6), 53~60.
- Choi DM(2008). Restructuring College and University to Promote Regional Lifelong Learning Activities. *The Journal of Educational Research*, 6(2), 89~111.
- Choi US and Kwon JH(2009). An Analysis on the Effect of Learning Organization on Organizational Effectiveness. *The Journal of Educational Research*, 7(3), 182~212.
- Choi Y and Kim DS(2016). The Reduction of School-age Population and the Change of Educational Environment and Economic Activity Population. Daejeon: Statistics Office.
- Goleman D(1998). What Makes a Leader? *Harvard Business Review*, 76(6), 93~102.
- Gong EH(2015). A meta analysis on the relationship between learning organization and organization effectiveness. Doctoral dissertation, Kyungpook University.
- Ha SH and Choi SI(2009). A Study on the Effects of Employment Instability and Organizational Trust of Cluster Analysis and Organizational Culture and Empowerment on the Organizational Effectiveness Focused on Construction Industry. *Korean Association for Organizational Studies*, 6(2), 115~151.
- Hwang PJ(2007). A study on the influence of an employee's emotional intelligence on organizational effectiveness. Master's thesis, Seogang University.
- Hyun YS, Kim WC and Kim HJ(2016). Trends of

- Researches on Lifelong Learning Outcomes: Centered on Articles Published in 8 Korean Journals from 2006 to 2015, *Journal of Lifelong Learning Society*, 12(1), 85~115.
- Jeon YJ and Lee SB(2011). The Effects of Employees' Emotional Intelligence upon Job Satisfaction and Customer Orientation in the Deluxe Hotel. *Journal of Tourism Research*, 25(3), 109~127.
- Jeong GY and Seo MK(2018). The Effect of Resilience by Emotional Intelligence of Hotel Employees in China on Organizational Effectiveness. *Korea Trade Research Association*, 43(6), 161~192.
- Kim CH(2007). Influence of the servant leadership of hotel manager on organizational effectiveness and organizational citizenship behavior. Doctoral dissertation, Anyang University.
- Kim IG(2015). A study on the effect of optician's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment. Doctoral dissertation, Dongsin University.
- Kim MJ(2006). A study on agent's perception of organizations of lifelong education attached to universities. Master's thesis, Seoul National University.
- Kim WD(2009). Relationship between emotional intelligence, transformational leadership, organizational justice, and leader-member exchange and organizational effectiveness of hotel employees. Doctoral dissertation, Sejong University.
- Kim YJ(2000). The relationship between organizational culture and organizational effectiveness in the sports organization. Doctoral dissertation, Kyounggi University.
- Kim YK and Yu JP(2008). A Study on Relationships among the Emotional Intelligence of Golf Caddie, Job Stress, Job Satisfaction, Customer-orientation and Turnover Intention. *Journal of Tourism and Leisure Research*, 20(2), 149~167.
- Korea Education Development Institute(2020). A Survey on the Personality of Lifelong Learning. Chungbuk: Korea Education Development Institute.
- Lee DH, Jung HY and Lee YS(2010). Study on the Influence of Emotional Quotient of International Airport Employees on Organizational Effectiveness Focusing on Intensity Control Effect of Emotional Labor. *Korean Industrial Economic Association*, 23(6), 2961~2979.
- Lee KH and Song JS(2010). The Effect of Emotional Intelligence on Self-efficacy and Job Stress of Nurses: Mediating Role of Self-efficacy. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 16(1), 17~25.
- Lee SI, Kim IG, Lee CW, Kim SY, Song KY, Jeon J and Yoo GC(2014). A Study on the Effect of Optician's Emotional Intelligence on Working Mindset and Turnover Intention Focused on Opticians Working at a Optical Chain Stores. *The Korean Journal of Vision Science*, 16(4), 463~474.
- Lee SY(2006). Development and Validation of an Emotional Leadership Scale for Principals. *The Journal of Educational Administration*, 24(3), 51~77.
- Ministry of Education and Korea Education Development Institute(2019). 2019 Lifelong Education Statistics Database. Chungbuk: Korea Education Development Institute.
- Nam BW and Suh ID(2010). A Study on the Influences of Non-commissioned Officer's Emotional Intelligence on Organizational Effectiveness in Korea Army the Moderating Effect of Emotional Labor. *Journal of Human Resource Management Research*, 17(4), 197~224.
- Ryu EJ(2015). Study of relationships between emotional competencies, organizational learning, organizational effectiveness, and loyalty of organization Members. Doctoral dissertation, Sejong University.
- Salovey P and Mayer JD(1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185~211.

- 
- Received : 30 August, 2021
  - Revised : 05 October, 2021
  - Accepted : 08 October, 2021