

# 요양보호사의 감성지능이 혁신행동에 미치는 영향: 임파워먼트와 지식공유의 매개효과를 중심으로

박단비  
엔젤노인복지센터

## A Study on the Impact of Emotional Intelligence of Caregiver on Innovative Behaviors: Focusing on the Mediating Effect of Empowerment and Knowledge Sharing

Dan-Bee Park  
Angel old man Welfare centre

**요약** 본 연구의 목적은 요양보호사의 감성지능과 혁신행동의 관계에서 임파워먼트와 지식공유의 매개효과를 검증하는 것이다. 본 연구를 위해 2022년 5월 3일부터 24일까지 약 3주 동안에 요양보호사 348명을 대상으로 설문조사를 실시하였고, AMOS 24.0과 SPSS 24.0 통계프로그램을 사용하여 자료를 분석하였다. 분석결과는 다음과 같다. 요양보호사의 감성지능은 혁신행동에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 요양보호사의 감성지능은 임파워먼트에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 요양보호사의 감성지능은 지식공유에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 요양보호사의 임파워먼트는 혁신행동에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 요양보호사의 지식공유는 혁신행동에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로, 요양보호사의 감성지능과 혁신행동의 관계에서 임파워먼트와 지식공유는 유의한 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 본 연구는 요양보호사의 감성지능, 임파워먼트, 지식공유 수준을 향상시키면서 혁신행동을 이끌어 낼 수 있다는 점을 실증적으로 확인함으로써 요양기관의 인사관리 및 교육 분야에 새로운 시사점을 제공하였다.

**Abstract** The purpose of this study was to verify the mediating effect of empowerment and knowledge sharing in the relationship between the emotional intelligence and innovative behavior of a caregiver. For this study, a survey was conducted covering 348 nursing care workers for about 3 weeks from May 3rd to 24th, 2022. The data were analyzed using the AMOS 24.0 and SPSS 24.0 statistical programs. The results of the analyses were as follows: First, the emotional intelligence of the caregivers had a significant and positive impact on their innovative behavior. Second, the emotional intelligence of the caregivers had a significant and positive impact on empowerment. Third, the emotional intelligence of the caregivers had a significant and positive impact on knowledge sharing. Fourth, the empowerment of the caregivers had a significant and positive impact on innovative behavior. Fifth, the sharing of knowledge among the caregivers had a significant and positive impact on their innovative behavior. Sixth, in the relationship between the caregivers' emotional intelligence and innovative behavior, empowerment and knowledge sharing had a significant mediating effect. The new implication of this study in the field of human resources (HR) management and training in long-term care facilities is that it empirically verified the possibility of enhancing the emotional intelligence, empowerment, and level of knowledge sharing of caregivers while encouraging innovative behavior.

**Keywords** : Caregiver, Emotional Intelligence, Innovative Behaviors, Empowerment, Knowledge Sharing

---

\*Corresponding Author : Dan-Bee Park(Angel old man Welfare centre)  
email: chamrin3@naver.com

Received August 18, 2022

Accepted December 7, 2022

Revised December 5, 2022

Published December 31, 2022

## 1. 서론

최근 빠르게 고령화 되는 사회로 노인인구가 늘어감에 따라 노인장기요양시설은 확대되어가고 있으며, 요양보호서비스현장의 중심에 있는 요양보호사는 노인의 삶에서 매우 중요한 위치에 있다. 노인요양시설을 이용하는 노인에게 있어 요양보호사는 가족의 보호역할과 부양을 보충하고 보완하는 역할로 요양보호사의 직업적인 전문성이 매우 필요하다. 그러므로 요양보호사는 노인장기요양시설이라는 특수한 조직에서 직무의 자율성을 내포한 혁신행동과 같은 직업의식이 매우 필요하다[1].

이러한 요양보호사의 혁신행동을 강화시킬 수 있는 요인은 다양한데, 그 중에서도 요양보호사의 감성지능을 고려하여야 한다. 요양보호사는 돌봄 서비스가 필요한 노인들을 직접적으로 상대하면서 그들의 감정을 살피고 적절하게 대응해야 하며, 종종 서비스 제공 대상의 보호자인 가족들과도 상호작용을 해야 하는 등 감정 노동의 강도가 높은 편이다[2]. 이에 따라 서비스 산업 분야에서 감성지능과 혁신행동의 관계를 규명하는 연구가 지속적으로 수행되고 있는데, 이러한 선행연구들은 감성지능 수준이 높은 서비스 종사원들이 불쾌한 상황에 직면했을 때 감정적으로 대응하지 않고 고객서비스에도 상황에 맞는 도움을 제공하며 개인의 창의적 직무수행에 긍정적인 역할을 한다고 하였다[3,4]. 따라서 요양보호사가 자신과 타인의 감정을 적절하게 인식하고 이를 조절 및 관리하는 것은 혁신행동에 영향을 미쳐 궁극적으로 돌봄 서비스의 질에 매우 중요한 역할을 할 것으로 볼 수 있다.

한편, 감성지능과 혁신행동의 관계에서 추가적으로 영향을 미칠 수 있는 다양한 요인들이 있는데, 본 연구는 이러한 영향요인들 중 임파워먼트와 지식공유에 주목하고자 한다. 임파워먼트는 구성원들에게 동기를 부여하여 그들이 원하고 있는 욕구를 충족시켜주고 나아가 거기서 그치지 않고 업무를 수행하는데 있어 자신감과 힘을 가지고 할 수 있도록 도와준다[5]. 또한 조직의 구성원에게 자기 효능감을 고취시켜주는 과정이며[6], 업무 중요성, 역량감, 자기결정력, 타인에의 영향력 등으로 구성된, 동기부여를 강화하는 과정이다[7]. 따라서 요양보호사에게 임파워먼트는 심리적으로 자기효능감을 강화하게 하여 자존감을 증대시키고 이들의 내재된 동기에 활기를 부여함으로써 스스로 몰입하여 만족과 사기를 높일 수 있게 해주는 중요한 요소로 작용한다[8].

지식공유는 정보, 지식 및 전문 기술을 다른 직원에게 공유되는 정도로 정의되는데[9], 조직구성원으로부터의

지식공유는 직무자원 중 하나로서 직무요구를 감소시키고 직원 개인의 성장과 업무목표 달성에 도움이 될 뿐만 아니라[10], 직원 간 지식공유의 과정을 이해하고 이를 촉진하는 방안을 연구하는 일은 조직과 구성원의 성과향상에 매우 중요하다[11]. 선행연구에서 조직구성원들의 감성지능이 높은 팀은 조직구성원 간의 상호신뢰와 조직의 정체성, 조직 효능감이 높기 때문에 조직에의 참여와 협동, 협력이 높아지며[12], 팀원의 감성지능이 높을수록 지식공유 행동이 강화되는 것으로 보고되고 있다[13]. 요양보호사의 돌봄 서비스는 그 과정에서 예기치 못한 다양한 상황에 직면할 수 있고, 특히 방문 돌봄 서비스의 경우 현장에서 다른 전문가의 도움을 받기 어렵다. 따라서 돌발 상황에 즉각적으로 대응할 수 있도록 현장 중심의 전문적인 지식과 노하우를 서로 공유하는 것이 중요함에도 요양보호사의 지식공유에 대한 연구는 거의 이루어지지 않고 있어, 관련 연구의 필요성이 제기된다.

이에 본 연구에서는 요양보호사의 감성지능과 임파워먼트, 지식공유, 혁신행동 간의 관계를 규명하고, 감성지능과 혁신행동의 관계에서 임파워먼트와 지식공유의 매개효과를 검증하고자 한다. 이를 통해 요양보호사에게 있어서 감성지능과 임파워먼트, 지식공유 혁신행동의 중요함을 환기시키고, 요양보호사의 혁신행동을 향상시킬 수 있는 정책적 방안 마련을 위한 기초자료를 제공하고 자 한다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 감성지능

감성지능(Emotional Intelligence)은 사회적 상황에서 긍정적인 결과를 이끌어 내기 위해 자신 혹은 타인의 감정에 대한 정보를 획득하고 적용하는 능력을 의미한다[14]. Goleman[15]은 감성지능의 개념을 일반화하였는데, 감성지능을 기분 상태 또는 스트레스로 인해 합리적 사고를 막지 않는 능력, 충동의 통제 및 만족, 다른 사람에 대해 공감할 수 있고 희망을 버리지 않는 능력, 감성 및 사회적 지식의 배열, 그리고 환경적 요구에 효과적으로 대응할 수 있는 전반적인 능력으로 정의하였다. Wong and Law[16]는 Mayer and Salovey[17]의 이론을 기반으로, 자신 감정의 평가, 타인 감정의 평가, 감정의 조절, 감성 활용으로 간편화 된 감성지능의 구성요인을 제시하기도 하였다.

이와 같이 감성지능에 대한 정의와 구성요소는 학자마

다 다양하나, 자신과 타인의 감성에 대한 정확한 이해와 활용을 통해 대인관계가 반영되는 전반적인 영역에서 긍정적인 성과를 목표로 한다는 공통점이 있다. 본 연구에서는 Wong and Law[16]의 정의를 기반으로 감성지능을 자신과 타인의 감정을 정확히 이해하고 표현하며, 스스로의 감정을 조절, 활용할 수 있는 능력으로 감성지능을 정의하고자 한다.

감성지능 구성요소는 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용으로 구분하였다[16]. Wong and Law[16]는 Mayer and Salovey[17]가 정의한 감성지능의 구성요인을 중심으로 이를 조직에 반영하기 위해 개념을 수정하고 구성요인을 정리한 것으로[18], 복잡한 감성지능의 구성요소를 경영현장에서 쉽게 활용 가능하도록 단순화하였다는 의의가 있다[19]. 이에 본 연구에서는 Wong and Law[16]의 연구를 토대로 감성지능의 구성요인을 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용의 4가지로 구분하고자 한다.

## 2.2 임파워먼트

임파워먼트(Empowerment)는 조직의 비전에 대한 정책수립 및 의사결정 과정에서 계층구조에서 상위직 구성원의 전유물로만 여기고 소유했던 권한과 책임을 중하위직 구성원에게 위임·위양하고 그 결과에 대한 책임감을 부여하는 과정에서 출발한다[20]. Bandura[21]의 연구에서는 임파워먼트를 논함에 있어 자기효능감 요인이 어떤 개념보다도 핵심적인 것으로 간주하여 이를 임파워먼트와 접목시켰으며, '파워 배분'보다는 '할 수 있다'는 능력 신장에 초점을 맞추었다. Conger and Kanungo[6]는 동기부여 의미로서 임파워먼트는 조직 구성원에게 자기 결정권을 부여해 줌으로써 자기효능감을 강화시키는 것으로 보았으며, 관계 지향적인 임파워먼트의 개념에서 개인의 역할은 개인과 타인들이 관계 속에서 본인의 행위뿐만 아니라 다른 사람들의 행위에 따라 강화될 수도, 약화될 수도 있다고 하였다.

이상의 공통적인 내용을 바탕으로 하여 본 연구에서 임파워먼트란 권한 위임이란 뜻으로, 구성원들에게 자신의 판단에 의해 행동 또는 통제 가능하도록 재량권을 줌으로써 자신이 할 수 있다는 능력을 신장시키는 것이라고 규정하고자 한다. 또한, 권한 위임을 통해 조직구성원들은 자신의 업무에 대해 의미성을 가지게 되며 본인의 역할을 잘 수행하게 되고, 업무에 관한 자기 결정력을 통해 업무에 영향력을 행사함으로써 업무 성과를 더 향상시키게 된다. 따라서 본 연구에서 임파워먼트의 영향요

인의 자기 결정력, 역할 수행력, 업무 영향력, 과업 의미성으로 보고자 한다.

## 2.3 지식공유

지식공유(Knowledge sharing)는 개인에게 내재되어 있는 다양한 지식을 학습조직 또는 정보기술을 통해 조직구성원 상호간 지식으로 축적해 가는 과정이라고 할 수 있다[22]. 또한 Gupta and Govindarajan[23]의 연구에서 지식구분(identification)과 전수(outflow), 이동(transmission), 그리고 흡수(inflow) 모두를 포함하는 과정이라고 정의하였으며, Bock and Kim[24]은 조직 내 개인 간 지식의 이전이나 배포활동으로 정의하였다. 또한 구성원들 간의 상호작용의 관점으로 바라본 연구자들 중 Cummings[25]는 지식공유를 업무추진에 필요한 지식 및 노하우를 동료에게 제공함으로써 문제해결을 위하여 협업하는 과정이라고 하였다.

연구자들이 지식공유의 특성을 어떻게 바라보느냐에 따라 지식공유의 개념을 다양하게 정의하고 있다. 이에 따라 지식공유의 구성요소도 연구자에 따라 다양한 차원으로 바라보고 있는데, 지식의 특성에 의해 형식지와 암묵지로 설명하기도 하며[26], 지식공유가 이루어지는 과정인 지식기부와 지식수집으로 설명하기도 하였다[27]. 또한, 개인 간 상호작용을 통해 지식을 주고받는 일체의 활동으로 바라보기도 한다[27]. Van den Hooff and Ridder[27]는 지식공유가 전달과정과 축적과정을 통해 수행되며, 이를 지식기부(donating)와 지식수집(collecting)으로 구분하여 제시하였다.

지식공유는 지식교환의 당사자들 사이에서 발생하는 다양한 요인들에 의해서 성과가 달라지므로[28], 구성원 간 상호관계에 대한 영향력을 높게 인식할수록 지식공유가 증가하게 된다고 하였다[29]. 그러므로 효과적인 지식공유를 위해서는 조직 내 의사소통의 분위기 조성과 개방적인 의사소통의 환경을 구축해야 한다.

## 2.4 혁신행동

혁신행동은 아이디어의 유발 및 실행을 포함한 개인의 구체적인 다양한 행동을 말한다[30]. 구체적 행동이란 자신의 과업성과는 물론 다른 조직구성원의 성과향상에도 도움이 되고자 노력하는 폭넓고 광범위한 행위가 혁신행동이다[31].

혁신행동은 문제를 인식하고 새로운 아이디어의 의도적인 창조, 도입, 실현을 위한 지지를 얻기 위해 연합을

구축하고 이를 통해 행동을 시작하는 것이다[32]. 특히, 개인의 창의성은 혁신행동 실천에 큰 영향을 미칠 수 있는데, 창의성이 많은 사람은 좌절상황을 쉽게 이겨낼 수 있을 뿐만 아니라, 위험을 감수하는 성향과 독립심이 강하다는 특성이 있다[33]. 요양보호사는 공적제도의 직업 전문인으로서 10여 년이라는 시간이 흘렀으며 그간의 환경변화 및 사회인식, 요양보호사의 정체성을 공공정책의 일원으로서 역할을 재점검하고 새롭게 변화할 혁신행동이 필요한 시기이다.

혁신행동의 조직적인 차원 중요성에 관한 연구와 더불어 혁신은 개인으로부터 출발하는데, 이금심[34]의 연구에서는 조직 구성원들이 인지하는 의미 있는 업무는 혁신적 사고방식 및 행동을 촉진하고 구성원들 간 지식의 교환과 공유를 통해 혁신 성과뿐만 아니라 실질적인 경영성과에서도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한지훈[35]은 개인-환경 적합성과 혁신 행동 간의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과 연구에서 혁신 행동을 개인 차원으로 세분화해서 살펴보면, 개인이 문제에 대해 인식하는 것에서 부터 출발하여 이에 적용 가능한 아이디어와 함께 문제해결 방안을 도출하고 새로운 아이디어의 적용을 도와줄 지지자를 찾거나 아이디어를 실행하려는 일련의 과정을 혁신행동으로 정의하였다. 김운선과 김병근[36]은 개인, 집단, 조직의 성과를 제고하기 위하여 새로운 아이디어를 의도적으로 개발하고 채택하여 리더와 함께 조직에 활용하는 행동으로 보고 있다.

이처럼 기존 연구들은 혁신행동에 관해 다양한 선행연구들의 연구대상이 공공기관, 민간기업, 조직의 리더를 중심으로 연구하였으며[31,33,36] 사회복지조직 또는 요양보호사를 대상으로 한 연구는 미흡한 실정이다. 그러므로 오늘날과 같이 혁신성이 강조되고 있는 사회적 분위기 속에서 요양기관의 혁신행동에 관한 연구는 기관의 효율적 운영 및 서비스이용자에 관한 인식의 지표로써 인정될 수 있을 것이다.

## 2.5 변수 간 관계

감성지능 및 혁신행동은 다양한 선행연구를 통해서 유의미한 상관관계를 확인할 수 있는데, 정현우와 김창호[37]의 연구에서는 감성지능의 구성요인이 모두 개인 차원의 혁신행동에 유의한 정의 영향을 미친다고 밝혔다. 박종민 등[38]의 연구결과 감성지능은 도움행동, 역할행동, 혁신행동 모두에 정의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 김희수와 이규태[39]는 호텔구성원을 대상으로 한 연구에서 감성지능이 자기효능감에 정적인 영향을 미

치며, 자기효능감이 혁신행동에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 종합해 보면, 감성지능의 감성조절과 활용은 개인의 창의성이나 자발성에 영향을 미치는 요인이며, 창의성과 자발성은 혁신행동의 속성으로 볼 수 있으므로 감성지능 및 혁신행동 간 유사성이 있는 것으로 판단할 수 있다.

감성지능과 임파워먼트에 관한 연구는 요양보호사 영역에서는 찾아보기 어려우나, 대부분의 조직 관련 연구에서 감성지능은 임파워먼트에 정적(+ )인 요인으로 보고되고 있다. 김주연과 이승구[40]는 감성지능은 임파워먼트를 향상시키는 요인이라고 하였으며, 오원경 등[41]도 감성지능은 임파워먼트에 정적(+ )인 영향이 있음을 밝혔다. 이외에도 오상현과 심규열[42]도 감성지능은 임파워먼트를 높여주는 예측요인이라고 하였다.

감성지능과 지식공유 간의 관계를 살펴보면, Karkoulian et al.[43]은 감성지능이 높은 구성원은 지식공유 의지를 더 보여준다고 하였으며, Gurbuz and Araci[44]의 연구에서는 지식공유를 촉진하는 감성지능의 특성으로 자기인식, 자기 동기부여, 공감을 제안하였으며, 환경에 관한 개인의 불확실성도 지식공유에 영향을 미친다고 하였다. Esfahani et al.[45]은 높은 감성지능을 지닌 관리자는 구성원의 혁신, 효과성, 만족에 긍정적 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 그러므로 관리자의 감성지능이 높을수록 조직 구성원들에게 지식공유에 관한 영감을 줄 수 있고, 내적 동기부여를 촉발할 수 있으며, 조직과 구성원 간에 지식 및 정보 관리를 개발하도록 이끈다고 볼 수 있다.

임파워먼트와 혁신행동 간의 관계를 살펴보면, 임파워먼트의 4개의 차원 중 의미감, 자신감, 영향력은 혁신행동의 유의한 관계가 있으며, 임파워먼트는 혁신행동에 중요한 역할을 한다[46]. 또한 임파워먼트의 구성요소 중 역량, 자기결정력, 영향력은 혁신행동에 영향을 미친다고 하였으며[47], 이춘식[48]은 임파워먼트의 의미성, 역량, 그리고 영향력은 조직 구성원들의 혁신행동에 영향을 준다고 하였다.

지식공유와 혁신행동 간의 관계를 살펴보면, 지식을 공유하는 조직구성원들은 혁신을 창조, 촉진, 실행하는데 몰입하고 이는 혁신행동에 긍정적 효과를 나타내는 지식공유에 내재된 지식결합과 변환을 위한 행동임을 보여준다[49,50]. 또한 Calantone et al.[51]은 혁신성향을 토대로 경쟁우위 제고를 위해서는 구성원들 간의 지식공유가 필요하다고 하였으며, Harlow[52]는 지식공유는 혁신행동에 긍정적인 영향을 미치며, 이는 조직구성원의 지식공유가 자발적으로 아이디어를 제시할 뿐만 아

나라 실행에 옮겨 변화에 대응해 나가는 혁신행동에 긍정적 영향을 주기 때문이라고 설명하였다.

### 3. 조사설계 및 연구방법

#### 3.1 연구모형 및 연구가설

본 연구에서는 요양보호사의 감성지능과 임파워먼트, 지식공유, 혁신행동 간의 관계를 규명하고, 감성지능과 혁신행동의 관계에서 임파워먼트와 지식공유의 매개효과를 알아보고자 한다. 따라서 본 연구는 아래와 같은 연구가설과 연구모형을 설정하였다.

- H1: 요양보호사의 감성지능은 혁신행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H2: 요양보호사의 감성지능은 임파워먼트에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H3: 요양보호사의 감성지능은 지식공유에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H4: 요양보호사의 임파워먼트는 혁신행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H5: 요양보호사의 지식공유는 혁신행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- H6: 요양보호사의 감성지능과 혁신행동의 관계에서 임파워먼트는 유의한 매개효과를 가질 것이다.
- H7: 요양보호사의 감성지능과 혁신행동의 관계에서 지식공유는 유의한 매개효과를 가질 것이다.

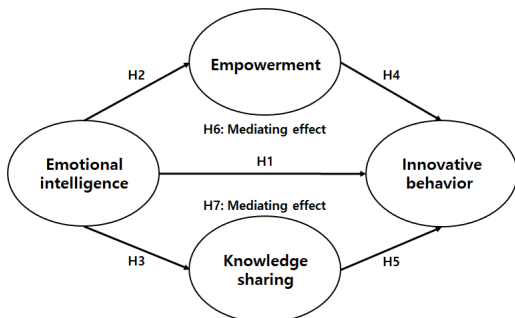


Fig. 1. Research Model

#### 3.2 자료수집 및 분석방법

본 연구에서는 연구모형과 가설을 검증하기 위하여 각 변수에 대하여 문항을 작성하고 설문조사를 통하여 자료

를 수집한다. 본 연구의 설문 대상은 요양보호사로 선정하고, 2022년 5월 3일부터 24일까지 약 3주 동안에 걸쳐 온라인과 오프라인을 통해 응답을 수집한다. 총 360부를 배부하여 총 348부를 회수하였으며, 이 중 불성실한 응답과 미응답자 17부를 제외한 331부가 본 연구자료에 사용되었다. 인구통계적 특성의 경우 남성은 7.3% (24명), 여성은 92.7%(307명)으로 나타났으며, 연령은 20세-29세가 0.9%(3명), 30세-39세가 2.7%(9명), 40세-49세 17.5%(58명), 50세-59세 56.2%(186명), 60세 이상 22.7%(75명)로 나타났다. 응답자의 학력으로는 초졸이 8.5%(28명), 중졸 28.7%(95명), 고졸 50.8%(168명), 2년제 대학 졸업 8.5%(28명), 4년제 대학 졸업 3.3%(11명), 대학원 이상 0.3%(1명)이며, 결혼 여부에 대해서는 미혼이 3.9%(13명), 기혼 84.3%(279명), 독신 1.8%(6명), 사별 8.2%(27명), 기타 1.8%(6명)로 나타났다. 근무시설에 대해서는 노인요양시설 54.1%(179명), 방문요양기관(재가요양기관) 45.9%(152명)이며, 근무기간에 대해서는 1년 미만이 20.8%(69명), 2년 이상-3년 미만 45.9%(152명), 3년 이상-5년 미만 21.8%(72명), 5년 이상 11.5%(38명)으로 나타났다. 응답자의 종교에 대해서는 무교가 32.3%(107명), 불교 17.5%(58명), 개신교 19.6%(65명), 천주교 16.6%(55명), 기타 13.9%(46명)으로 나타났으며, 건강상태에 대해서는 매우 안좋다가 0.3%(1명), 안좋다 4.2%(14명), 보통 47.4%(157명), 좋다 41.7%(138명), 매우 좋다 6.3%(21명)으로 나타났다.

자료 분석을 위해 AMOS 24.0과 SPSS 24.0 통계프로그램을 사용하였으며, 빈도분석, 확인적 요인분석, 상관관계 분석을 실시하였다. 또한 가설검증을 위한 분석방법으로 구조방정식 모형과 Sobel-test를 사용하였다.

#### 3.3 측정도구

##### 3.3.1 감성지능

요양보호사의 감성지능을 측정하기 위해 Wong and Law[16], 나운서와 유창근[53]이 사용한 감성지능 문항이 사용되었다. 이 척도는 자기감성이해(4문항), 타인감성이해(4문항), 자기감성활용(4문항), 자기감성조절(4문항) 총 16문항으로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'부터 '매우 그렇다(6점)'까지 6점 Likert 척도로, 점수가 높을수록 요양보호사의 감성지능 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 감성지능에 대한 신뢰도 (Cronbach's  $\alpha$ )는 자기감성이해 0.901, 타인감성이해 0.955, 자기감성활용 0.965, 자기감성조절 0.949, 감성

지능 전체 0.980으로 나타나 내적일관성이 있음을 확인하였다.

### 3.3.2 임파워먼트

요양보호사의 임파워먼트를 측정하기 위한 도구는 Short and Rinehart[54]가 개발하고 이철수[55]가 수정·보완한 질문지를 본 연구에서 그대로 사용하였다. 임파워먼트 척도는 여섯 가지 하위변인인 의사결정(6문항), 전문성 신장(8문항), 지위(9문항), 자기효능감(5문항), 자율성(4문항), 영향력(6문항)으로 총 38문항으로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'부터 '매우 그렇다(6점)'까지 6점 Likert 척도로, 점수가 높을수록 요양보호사의 임파워먼트 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 임파워먼트에 대한 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 의사결정 0.904, 전문성 신장 0.905, 지위 0.895, 자기효능감 0.905, 자율성 0.922, 영향력 0.933, 임파워먼트 전체 0.973으로 나타나 내적일관성이 있음을 확인하였다.

### 3.3.3 지식공유

요양보호사의 지식공유를 측정하기 위해 Van Den Hooff and Ridder[27], Rawung et al.[56]이 사용한 문항을 본 연구의 목적에 맞도록 수정·보완한 문항, 총 10문항으로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'부터 '매우 그렇다(6점)'까지 6점 Likert 척도로, 점수가 높을수록 요양보호사의 지식공유 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 지식공유에 대한 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 0.906으로 나타나 내적일관성이 있음을 확인하였다.

### 3.3.4 혁신행동

요양보호사의 혁신행동을 측정하기 위해 Scott and Bruce[30]가 사용한 척도를 본 연구의 목적에 맞도록 수정·보완한 문항, 총 9문항으로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다(1점)'부터 '매우 그렇다(6점)'까지 6점 Likert 척도로, 점수가 높을수록 요양보호사의 혁신행동 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 혁신행동에 대한 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 0.945로 나타나 내적일관성이 있음을 확인하였다.

## 4. 연구결과

### 4.1 타당성 및 신뢰도 검증

본 연구의 측정도구인 감성지능, 임파워먼트, 지식공유, 혁신행동 변수의 신뢰도 및 타당도 분석을 위해 확인적 요인분석을 실행하였다. 본 연구의 연구모형 검증을 위한 적합도를 Table 1과 같이 살펴본 결과,  $\chi^2=883.504$ ,  $df=359$ ,  $GFI=0.831$ ,  $AGFI=0.795$ ,  $CFI=0.930$ ,  $IFI=0.930$ ,  $RMSEA=0.071$  등의 적합도가 GFI, AGFI, CFI, IFI는 0.8 이상, RMSEA는 0.08 이하로, 모든 지수들이 권장수준에 부합하였다[57]. 또한 확인적 요인분석의 결과는 표 2와 같이 최종 항목들이 요인부하량( $\lambda$ )이 0.552에서 0.952로 나타나 각 요인에 관한 타당성이 양호한 것을 검증하였다. 또한 감성지능, 임파워먼트, 지식공유, 혁신행동의 개념신뢰도(composite reliability: CR) 및 평균분산추출지수인 AVE(average variance extracted: AVE) 값이 각각 기준치인 0.7이상, 0.5이상으로 나타나 모든 측정도구에 관한 내적일관성을 확인하였다[58].

Table 1. Confirmatory factor analysis study model results

Path		S.T $\beta$	S.E.	t-value	Concept reliability	AVE
Emotional intelligence	→ Understanding your emotions	.931	Fix	-	.973	.899
	→ Understanding the emotions of others	.952	.036	32.543***		
	→ Use of emotion	.936	.038	30.464***		
	→ Regulation of emotion	.910	.040	27.650***		
Empowerment	→ Decision	.845	Fix	-	.957	.788
	→ Professional development	.902	.042	20.279***		
	→ Status	.866	.037	18.907***		
	→ Self-efficacy	.791	.045	13.409***		
Knowledge sharing	→ Autonomy	.827	.043	20.791***	.934	.591
	→ Influence	.846	.045	18.177***		
	→ KS 1	.573	Fix	-		
	→ KS 2	.612	.107	10.737***		
	→ KS 3	.605	.121	8.249***		
	→ KS 4	.765	.155	9.632***		
	→ KS 5	.860	.163	10.264***		
	→ KS 6	.620	.145	8.397***		
	→ KS 7	.764	.160	9.593***		
	→ KS 8	.742	.157	9.448***		
Innovative behavior	→ KS 9	.552	.114	7.707***	.933	.610
	→ KS 10	.727	.162	9.330***		
	→ IB 1	.753	Fix	-		
	→ IB 2	.874	.060	18.309***		
	→ IB 3	.768	.075	13.624***		
	→ IB 4	.836	.072	15.017***		
	→ IB 5	.853	.072	15.373***		
	→ IB 6	.746	.074	13.161***		
	→ IB 7	.800	.068	14.261***		
→ IB 8	.856	.070	15.431***			
→ IB 9	.754	.064	13.296***			

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

### 4.2 상관관계 분석

본 연구의 주요변수인 감성지능, 임파워먼트, 지식공유, 혁신행동의 기술통계 및 상관분석 결과는 다음의 Table 2와 같다.

감성지능, 임파워먼트, 지식공유, 혁신행동의 각 하위 변수 별 상관관계를 살펴보면, 감성지능 중 감성조절이 임파워먼트 중 전문성 신장과 가장 큰 정적인 상관관계가 있었다( $r=0.550, p<.01$ ). 지식공유와의 상관관계는 감성지능 중 자신감이 가장 큰 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났으며( $r=0.391, p<.01$ ), 혁신행동과의 상관관계는 감성지능 중 감성조절이 가장 큰 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다( $r=0.685, p<.01$ ). 임파워먼트와 지식공유, 혁신행동의 관계에서 임파워먼트의 지위가 지식공유( $r=0.383, p<.01$ )와 혁신행동( $r=0.600, p<.01$ )에 가장 큰 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 지식공유와 혁신행동은 정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났다( $r=0.459, p<.01$ ).

또한 연구변수의 정규성 분포를 확인하기 위해 왜도는 절대값 3미만, 첨도는 절대값 10미만으로 나타나는지 분석해본 결과 왜도 0.366~1.716, 첨도 0.046~4.216으로 나타나 자료의 정규분포성을 충족한다고 볼 수 있다[57].

Table 2. Correlation

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1											
2	.714**	1										
3	.718**	.568**	1									
4	.661**	.647**	.654**	1								
5	.366**	.356**	.356**	.365**	1							
6	.535**	.540**	.514**	.550**	.682**	1						
7	.471**	.460**	.435**	.451**	.700**	.672**	1					
8	.526**	.479**	.481**	.473**	.510**	.697**	.718**	1				
9	.428**	.394**	.401**	.393**	.676**	.717**	.671**	.673**	1			
10	.443**	.438**	.431**	.421**	.561**	.527**	.455**	.630**	.564**	1		
11	.391**	.381**	.363**	.355**	.219**	.336**	.383**	.347**	.228**	.223**	1	
12	.651**	.667**	.655**	.685**	.504**	.455**	.600**	.527**	.485**	.484**	.459**	1
Mean	5.12	5.02	5.17	5.19	4.56	4.79	4.51	4.92	4.77	4.64	4.13	4.70
SD	.780	.895	.908	.879	1.011	.811	.694	.650	.928	.827	1.010	.909
skew	-1.396	-1.254	-1.716	-1.648	-.919	-1.049	-.366	-.684	-1.434	-.875	-.488	-1.291
kurtosis	3.306	2.168	4.029	4.216	.747	1.323	.119	1.031	2.972	1.486	-.046	2.161

Emotional intelligence: 1-Understanding your emotions, 2-Understanding the emotions of others, 3-Use of emotion, 4-Regulation of emotion  
 Empowerment: 5-Decision, 6-Professional development, 7-Status, 8-Self-efficacy, 9-Autonomy, 10-Influence  
 11: Knowledge sharing, 12: Innovative behavior  
 \*\* $p<.01$

### 4.3 가설검증

본 연구모형을 검증하기 위하여 구조방정식 모형을 실시하였다. 먼저 구조방정식 모형에 대한 연구모형 적합

도를 분석한 결과,  $\chi^2=907.992, df=361, GFI=0.826, AGFI=0.790, CFI=0.927, IFI=0.927, RMSEA=0.072$  등의 적합도가 권장수준에 부합하였다[57].

또한 본 연구의 가설을 검증하기 위한 구조방정식 모형의 표준화 계수를 Table 3에서 살펴본 결과, 감성지능은 혁신행동( $\beta=0.468, p<.001$ ), 임파워먼트( $\beta=0.570, p<.001$ ), 지식공유( $\beta=0.413, p<.001$ )에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 임파워먼트는 혁신행동에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났고( $\beta=0.372, p<.001$ ), 지식공유도 혁신행동에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났고( $\beta=0.145, p<.01$ ).

Table 3. Validation results of the hypothesis

Hypothesis			S.T	$\beta$	S.E.	C.R.	P
H1	Emotional intelligence	→ Innovative behavior	.468	.069	8.194***	.000	
H2	Emotional intelligence	→ Empowerment	.570	.067	10.076***	.000	
H3	Emotional intelligence	→ Knowledge sharing	.413	.077	6.157***	.000	
H4	Empowerment	→ Innovative behavior	.372	.055	6.978***	.000	
H5	Knowledge sharing	→ Innovative behavior	.145	.049	3.117**	.002	

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

다음 Table 4는 요양보호사의 감성지능과 혁신행동 간의 관계에서 임파워먼트와 지식공유에 대한 매개효과를 알아보기 위하여 부트스트래핑 방법으로 연구모형의 직접효과와 간접효과, 총효과의 통계적 유의성을 검증하였다. 분석결과, 감성지능은 혁신행동에 직접효과가 유의하게 나타났고( $p<.001$ ), 간접효과와 총효과도 유의수준  $p<.01$ 에서 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타나 지식공유와 혁신행동이 부분매개효과가 있음을 알 수 있었다.

Table 4. Indirect effect analysis of empowerment and knowledge sharing

Independent Variable	parameter	dependent Variable	Direct effect		Indirect effect		Total effect	
			Path factor	P	path factor	P	Path factor	P
Emotional intelligence	Empowerment/ Knowledge sharing	Innovative behavior	.468***	.000	.272**	.006	.740***	.000

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

본 연구에서는 요양보호사의 감성지능과 혁신행동 간의 관계에서 임파워먼트와 지식공유에 대한 매개효과를 보다 자세히 알아보기 위하여 Baron and Kenny[59]가 제시한 Sobel-test를 실시하였고, 분석결과는 Table 5와 같다. 분석결과, 임파워먼트에 대한 매개효과는 감성

지능과 혁신행동 간의 관계에서 통계적으로 유의하게 나타났다( $Z$ -value=5.710,  $p$ <.001). 또한 지식공유에 대한 매개효과는 감성지능과 혁신행동 간의 관계에서 통계적으로 유의하게 나타났다( $Z$ -value=2.774,  $p$ <.01).

Table 5. Sobel-test result of empowerment and knowledge sharing

Independent Variable	parameter	dependant Variable	Sobel-test	
			Z-value	P
Emotional intelligence	Empowerment	Innovative behavior	5.710***	.000
	Knowledge sharing		2.774**	.005

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

### 5. 결론

본 연구는 요양보호사의 감성지능과 혁신행동의 관계에서 임파워먼트와 지식공유의 매개효과에 대해 살펴보고자 한다. 이러한 결과를 바탕으로 양질의 요양보호서비스를 제공할 수 있는지와 요양보호사들 개인의 역량 강화를 위한 비전을 제시하고, 요양보호사라는 직업에 대한 전문성 향상과 더욱 발전된 직업으로서 정체성을 향상시킬 수 있는 교육의 방향성을 알아보는 기초자료를 제시하는데 목적이 있다.

첫째, 요양보호사의 감성지능이 혁신행동에 미치는 영향을 살펴보면, 요양보호사의 감성지능은 혁신행동에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 혁신행동을 증가시키기 위해서는 요양보호사들의 감성지능을 강화할 필요가 있음을 시사할 수 있다. 실제로 김희수와 김규태[39]는 조직 내 구성원의 혁신행동을 증가시키기 위해서는 조직 구성원에 대한 지속적인 교육과 자기계발을 통하여 감성지능 수준을 향상시킬 수 있다고 보고하고 있다. 이러한 결과를 통해 스트레스를 많이 받는 서비스 조직에서 감성지능은 조직 구성원의 개인의 안녕, 그리고 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 것을 예측할 수 있다.

둘째, 요양보호사의 감성지능이 임파워먼트에 미치는 영향을 살펴보면, 요양보호사의 감성지능은 임파워먼트에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 감성지능의 출발이 자기감성에 대한 정확한 인식 및 표현능력으로부터 출발하며, 타인을 이해하고 감성을 상황에 맞게 조절하여 문제해결을 위해 효과적으로 표출하는 능력인 감성 활용 능력으로 수렴되고 있

므로, 감성지능의 향상을 위해 자기감성인식, 타인감성 이해, 감성조절, 감성 활용 능력을 통합적으로 개발할 수 있는 학습프로그램의 운영을 통해 요양보호사의 임파워먼트를 향상시킬 수 있음을 시사한다.

셋째, 요양보호사의 감성지능이 지식공유에 미치는 영향을 살펴보면, 요양보호사의 감성지능은 지식공유에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 감성지능이 지식공유행동을 예측하는 데 큰 역할을 하고 있으므로, 요양보호사의 인적자원관리자들은 요양보호사들을 고용하기 전에 감성지능의 수준을 측정할 수 있는 메커니즘을 고안해야 함을 시사한다. 지식공유는 요양보호사들이 기관에서 충분한 시간을 제공할 경우 지식전파 활동을 할 수 있음을 암시하는 비공식적인 과정이다[60]. 이것은 조직이 예를 들어 유연근무시간, 업무일정 조정에서의 임파워먼트 등과 같은 지식공유에 도움이 되는 환경을 조성해야 한다는 것을 의미한다고 볼 수 있다.

넷째, 요양보호사의 임파워먼트가 혁신행동에 미치는 영향을 살펴보면, 요양보호사의 임파워먼트는 혁신행동에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 혁신행동에 대한 임파워먼트의 중요성을 확인하였다. 이러한 결과는 요양보호사 자신의 업무가 갖는 의미를 긍정적으로 평가할수록 요양보호사는 새로운 업무 수행방식의 개발이나 도입을 통해 성과향상을 꾀하려 적극적인 자세를 갖는다는 것을 예측할 수 있다. 따라서 요양보호사의 자신이 맡고 있는 과업을 개인적으로 중요하고 의미 있고, 가치 있는 것으로 생각하도록 하는 의식을 심어줌으로써 자신의 일에 대한 역량을 확장시켜 양질의 요양서비스를 제공할 수 있음을 시사한다.

다섯째, 요양보호사의 지식공유가 혁신행동에 미치는 영향을 살펴보면, 요양보호사의 지식공유는 혁신행동에 유의한 정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사 혁신행동의 선행변수로서 지식공유의 중요성에 대해서 강조해온 다수의 선행연구들의 결과를 입증할 수 있다[61]. 이러한 결과는 감성노동이 심한 서비스 조직 구성원들이 문제해결에 필요한 정보를 외부에서 획득함과 동시에 조직 내부에 공유함으로써 새롭고 유용한 아이디어를 창출할 수 있기 때문에 요양보호사들의 혁신성과가 높아지고[62], 이에 양질의 요양서비스를 제공할 수 있으리라고 예측할 수 있다. 요양보호사들의 지식공유 수준이 높다는 것은 동료로부터 자신의 아이디어나 생각에 대한 도움과 찌를 얻을 수 있는 기회를 갖게 되기 때문에 요양보호사들에게 지식공유에 대한 기회가 많을수



록 업무와 관련된 다양한 변화를 추구하여 양질의 요양 서비스를 제공할 수 있음을 시사한다.

여섯째, 요양보호사의 감성지능과 혁신행동의 관계에서 임파워먼트의 매개효과를 검증한 결과, 요양보호사의 감성지능과 혁신행동의 관계에서 임파워먼트는 유의한 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 요양보호사에게 감성 활용과 관련된 감성지능을 개발하고, 의미 있는 직무와 역량개발, 권한위임 등을 통해 의사결정권과 영향력을 부여한다면, 문제를 인식하고 새로운 아이디어의 의도적인 창조, 도입, 실행을 위한 지지를 얻기 위해 연합을 구축하고 이를 통해 행동을 시작하는 혁신행동이 강화됨으로써 요양기관의 효율적 운영 및 서비스이용자에 관한 인식의 지표로서 인정될 수 있음을 시사한다.

일곱째, 요양보호사의 감성지능과 혁신행동의 관계에서 지식공유의 매개효과를 검증한 결과, 요양보호사의 감성지능과 혁신행동의 관계에서 지식공유는 유의한 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 요양보호사의 지식공유의 중요성을 입증하였다. 혁신행동은 개인의 아이디어를 구체적인 행동으로 실제화하는 과정이기 때문에, 요양보호사의 감성지능 수준이 낮았을 경우, 이를 실현하는 것이 어려울 수 있다. 따라서 본 연구의 결과를 통해 기관 내 지식공유를 통해 요양보호사 자신의 아이디어를 구체화할 기술이나 정보를 얻을 뿐 아니라 동료의 지지를 얻을 때 혁신 행동의 발현이 용이함을 시사한다.

본 연구는 요양보호사의 감성지능 수준을 높이는 것이 요양보호사의 임파워먼트와 지식공유 수준을 향상시키고, 역할 외 행동인 구성원의 혁신행동을 이끌어 낼 수 있다는 점을 실증적으로 확인함으로써 요양기관의 인사 관리 및 교육 분야에 새로운 시사점을 제공한다. 이에 요양보호사의 직무에 대한 체계적인 교육과 전문조직활동, 요양서비스 이용자들에게 서비스한계에 대한 분명한 홍보와 제도를 마련하여 요양보호사의 혁신행동을 강화할 수 있는 정책이 필요할 것이다.

그러나 일반직장인을 대상으로 한 혁신행동 연구가 다양했던 것과는 달리 요양보호사의 혁신행동에 대한 다양한 연구가 진행되지 않아 다양한 요인들과의 관계를 살펴볼 수 없는 점과 몇몇 기관을 통한 협의의 연구이기 때문에 일반화하기에는 한계가 있다. 따라서 후속연구에서는 다양한 각도로 다양한 기관을 통하여 연구가 된다면 요양보호사 혁신행동에 대한 좀 더 폭 넓은 연구가 필요할 것으로 본다.

## References

- [1] M. J. Hwang, "Welfare of the aged and Community Care in an Aging Society", *Journal of Public Society*, Vol.10, No.2, pp.5-28, 2020.  
DOI: <https://doi.org/10.21286/jps.2020.05.10.2.5>
- [2] K. O. Kim, C. S. Yoon, "The effects of caregiver's self leadership on personal innovation behavior and quality of service", *Journal of Lifelong Education Leadership*, Vol.4, pp.5-26, 2017.
- [3] K. R. Lee, J. M. Kim, "Effects of emotional labor on burnout in nurses: Focusing on the moderating effects of social intelligence and emotional intelligence", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.22, No.1, pp.22-32, 2016.
- [4] S. Y. Han, Y. K. Kim, "A study on the influence between emotional labor, customer orientation, and emotional intelligence of flight attendants", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.30, No.6, pp.167-181, 2016.
- [5] L. B. Carolyn, R. S. Phyllis, "Psychological empowerment in the workplace", *Journal of Academy of Management*, Vol.38, No.5, pp.1142-1465, 1991.
- [6] J. A. Conger, R. N. Kanungo, "The empowerment process: Integrating theory and practice", *Academy of Management Review*, Vol.13, No.3, pp.471-482, 1988.  
DOI: <https://doi.org/10.5465/AMR.1988.4306983>
- [7] Y. M. Kim, "The study on the job satisfaction of social workers in the community welfare centers: Focusing on the mediating effect of empowerment", *Health and Social Welfare Review*, Vol.31, No.2, pp.270-303, 2011.
- [8] Y. S. Kang, "The effect of the long-term care worker's empowerment on job satisfaction, organizational commitment and turnover intention", *Journal of Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, Vol.12, No.9, pp.3904-3914, 2011.
- [9] A. Srivastava, K. M. Bartol, E. A. Locke, "Empowering leadership in management teams: Effects on knowledge sharing, efficacy, and performance", *Academy of Management Journal*, Vol.49, No.6, pp.1239-1251, 2006.  
DOI: <https://doi.org/10.5465/AMJ.2006.23478718>
- [10] T. W. Ng, K. L. Sorensen, "Toward a further understanding of the relationships between perceptions of support and work attitudes: A meta-analysis", *Group & Organization Management*, Vol.22, No.3, pp.243-268, 2008.
- [11] J. Y. Jeon, W. J. Kwack, "Coworker knowledge sharing and employee individual performance: Mediated moderation of empowering leadership and self-efficacy", *Journal of The Korean Data Analysis Society*, Vol.19, No.5, pp.2681-2691, 2017.
- [12] V. U. Druskat, S. B. Wolff, "Building the emotional intelligence of groups", *Harvard Business Review*, Vol.79, No.3, pp.80-91, 2001.
- [13] H. S. Park, "A study on the impact of the emotional

- intelligence of flight attendants upon customer orientation: Focusing on the mediating effect regarding knowledge sharing”, *The Journal of the Korea Contents Association*, Vol.22, No.1, pp.444-455, 2022.
- [14] B. Kidwell, D. M. Hardesty, B. R. Murtha, S. Sheng, “Emotional intelligence in marketing exchanges”, *Journal of Marketing*, Vol.75, No.1, pp.78-95, 2011. DOI: <https://doi.org/10.1509/jmkg.75.1.78>
- [15] D. Goleman, *Emotional Intelligence*, New York: Bantam Books, 1995.
- [16] C. S. Wong, K. S. Law, “The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study”, *Leadership Quarterly*, Vol.13, pp.243-274, 2002. DOI: [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- [17] J. D. Mayer, P. Salovey, What is Emotional Intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp.3-31), New York: Basic, 1997.
- [18] K. H. Kim, *The impact of emotional intelligence of government-funded research institute personnel in science and technology on innovative business behavior: A mediating effect of TMX(Team-member exchange relationship) and a moderating effect of LMX(Leader-member exchange relationship)*. Master’s Thesis, Korea University of Technology and Education, 2019.
- [19] K. J. Jung, S. J. Choi, E. B. Ko, “The effects of customer service representatives’ emotional intelligence on customer orientation and service quality in customer centers”, *Korea Journal of Business Administration*, Vol.23, No.4, pp.1759-1781, 2010.
- [20] G. M. Spreitzer, R. E. Quinn, *A Company of Leaders: Five Disciplines for Unleashing the Power in Your Workforce* (Vol. 3), Jossey-Bass, 2001.
- [21] A. Bandura, Collective Efficacy. In A. Bandura (Ed.), *Self-Efficacy: The Exercise of Control* (pp. 477-525). New York: Freeman, 1997.
- [22] E. J. Ko, S. J. Lee, S. S. Kim, “Effects of job autonomy and self-efficacy on creative behavior: Focusing on the mediation effect of knowledge sharing in smart work environment”, *Knowledge Management Review*, Vol.19, No.2, pp.163-185, 2018.
- [23] A. K. Gupta, V. Govindarajan, “Knowledge flows within multinational corporations”, *Strategic Management Journal*, Vol.21, No.4, pp.473-496, 2000. DOI: [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(200004\)21:4<473::AID-SMJ84>3.0.CO;2-I](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(200004)21:4<473::AID-SMJ84>3.0.CO;2-I)
- [24] G. W. Bock, Y. G. Kim, “Breaking the myths of rewards: An exploratory study of attitudes about knowledge sharing”, *Information Resources Management Journal*, Vol.15, No.2, pp.14-21, 2002. DOI: <https://doi.org/10.4018/irmj.2002040102>
- [25] J. N. Cummings, “Work groups, structural diversity, and knowledge sharing in a global organization”, *Management Science*, Vol.50, No.3, pp.352-364, 2004. DOI: <https://doi.org/10.1287/mnsc.1030.0134>
- [26] I. Nonaka, H. Takeuchi, *The Knowledge Creating Company*. Oxford University Press, 1995.
- [27] B. Van Den Hooff, J. A. Ridder, “Knowledge sharing in context: The influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing”, *Journal of Knowledge Management*, Vol.8, No.6, pp.117-130, 2004. DOI: <https://doi.org/10.1108/13673270410567675>
- [28] M. S. Park, H. K. Moon, “Research trends & challenges: Knowledge sharing within organization”, *Knowledge Management Review*, Vol.2, No.1, pp.1-23, 2001.
- [29] K. M. Nelson, J. G. Coopridge, “The contribution of shared knowledge to IS group performance”, *MIS quarterly*, pp.409-432, 1996.
- [30] S. G. Scott, R. A. Bruce, “Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace”, *Academy of Management Journal*, Vol.37, No.3, pp.580-607, 1994.
- [31] E. S. Kim, *Influence of innovation climate of social welfare organs to innovation conduct of social welfare worker*. Doctoral Thesis, Hanyang University, 2013.
- [32] R. M. Kanter, “Three tiers for innovation research”, *Communication Research*, Vol.15, No.5, pp.509-523, 1988. DOI: <https://doi.org/10.1177/009365088015005001>
- [33] Y. H. Kim, *The relationships between creative management, innovative behaviors and performance*. Doctoral Thesis, Dong-Eui University, 2009.
- [34] K. S. Lee, *The effects of individual creativity and perception of value innovation culture on innovation performance and business outcome : The roles of mediating innovative behavior and knowledge sharing*. Doctoral Thesis, Konyang University, 2017.
- [35] J. H. Han, *Mediating effect of positive psychological capital between person-environment fit and innovative work behavior*. Doctoral Thesis, Hoseo University, 2017.
- [36] Y. S. Kim, B. K. Kim, “The effect of LMX on the creativity and innovation behavior of public research organization members”, *Journal of Kyungsoo University*, Vol.36, No.1, pp95-131, 2020.
- [37] H. W. Jung, C. H. Kim, “An empirical study on the effect of emotional intelligence on innovative behavior : The moderating effects of transformational leadership and transactional leadership”, *Journal of Organization and Management*, Vol.30, No.4, pp.29-61, 2006.
- [38] J. M. Park, H. J. Noe, H. K. Jung, D. S. Shim, “Relationships of emotional intelligence to performances: The mediating Effects of Leader-Member Exchange and Team-Member Exchange”, *The Korean Journal of Human Resource Development*, Vol.14, No.3, pp.111-135, 2012.

- DOI: <https://doi.org/10.18211/kihrdq.2012.14.3.005>
- [39] H. S. Kim, G. T. Lee, "The influence of hotel staff's emotional intelligence on innovative behavior: The mediating effect of self-efficacy", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.29, No.12, pp.91-103, 2015.
- [40] J. Y. Kim, S. K. Lee, "A study on the effects of leisure satisfaction, emotional intelligence, emotional labor, exhausted empowerment, and service provision level on job satisfaction of hotel employees", *Proceedings in Korean Hospitality and Tourism Academe*, pp.159-170, 2014.
- [41] W. K. Oh, M. S. Kim, T. Y. Kim, "Effect of leader's emotional intelligence on members' task performance: The mediating effect of LMX and psychological empowerment", *Journal of Organization and Management*, Vol.38, No.4, pp.115-140, 2014.
- [42] S. H. Oh, K. Y. Shim, "The structural relationship among emotional intelligence, empowerment, organizational citizenship behavior and service quality: Focusing on specialized hospital services", *The Journals of Economics, Marketing & Management*, Vol.8, No.4, pp.27-35, 2020.  
DOI: <https://doi.org/10.20482/JEMM.2020.8.4.27>
- [43] S. Karkoulian, N. A. Harake, L. C. Messarra, "Correlates of organizational commitment and knowledge sharing via emotional intelligence: An empirical investigation", *The Business Review*, Vol.15, No.1, pp.89-96, 2010.
- [44] F. G. Gurbuz, O. Araci, "Do perceived environmental uncertainty and emotional intelligence trigger knowledge sharing behavior of employees?", *International Journal of Business and Management Studies*, Vol.4, No.2, pp.21-31, 2012.
- [45] M. A. Esfahani, M. M. Ordibehesht, F. Zolfaghari, "Study of the relationship between knowledge and emotional intelligence: case study: Melli bank of Qom", *International Research Journal of Applied and Basic Sciences*, Vol.4, No.8, pp.2100-2106, 2013.
- [46] J. W. Lee, J. W. Kim, I. C. Kim, "Psychological empowerment, organizational supports, and innovative work behavior of general hospital employees", *Health Policy and Management*, Vol.13, No.1, pp.46-68, 2003.  
DOI: <https://doi.org/10.4332/KJHPA.2003.13.1.046>
- [47] Y. S. Yoo, D. S. Shim, D. M. Yang, Y. H. Hur, S. S. Park, "Mediating effects of psychological empowerment on the relationships between transformational leadership and in-role behavior, organizational citizenship behavior, and innovative behavior", *Journal of Human Resource Management Research*, Vol.16, No.2, pp.107-127, 2009.
- [48] C. S. Lee, *A study on the influence of organization members' perceived transformational leadership and self-leadership on innovative behavior*. Master's Thesis, Hankuk University of Foreign Studies, 2006.
- [49] G. Radaelli, E. Lettieri, M. Mura, N. Spiller, "Knowledge sharing and innovative work behaviour in healthcare: A micro-level investigation of direct and indirect effects", *Creativity and Innovation Management*, Vol.23, No.4, pp.400-414, 2014.  
DOI: <https://doi.org/10.1111/caim.12084>
- [50] C. Yu, T. F. Yu, C. C. Yu, "Knowledge sharing, organizational climate, and innovative behavior: A cross-level analysis of effects", *Social Behavior and Personality: An International Journal*, Vol.41, No.1, pp.143-156, 2013.
- [51] R. J. Calantone, S. T. Cavusgil, Y. Zhao, "Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance", *Industrial Marketing Management*, Vol.31, No.6, pp.515-524, 2002.  
DOI: [https://doi.org/10.1016/S0019-8501\(01\)00203-6](https://doi.org/10.1016/S0019-8501(01)00203-6)
- [52] H. Harlow, "The effect of tacit knowledge on firm performance", *Journal of Knowledge Management*, Vol.12, No.1, pp.148-163, 2008.  
DOI: <https://doi.org/10.1108/13673270810852458>
- [53] Y. S. Na, C. K. Yoo, "The effect of emotional intelligence of airline and hotel service providers on their service recovery efforts: The mediating role of self-leadership and service-orientation", *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, Vol.22, No.4, pp.235-259, 2013.
- [54] P. M. Short, J. S. Rinehart, "School participant empowerment scale: Assessment of level of empowerment within the school environment", *Educational and Psychological Measurement*, Vol.52, No.4, pp.951-960, 1992.  
DOI: <https://doi.org/10.1177/0013164492052004018>
- [55] C. S. Lee, *Kindergarten teacher's empowerment*. Doctoral Thesis, Chung-ang University, 2007.
- [56] J. Rhodes, R. Hung, P. Lok, B. Ya-Hui, C. M. Wu, "Factors influencing organizational knowledge transfer: Implication for corporate performance", *Journal of Knowledge Management*, Vol.12, No.3, pp.84-100, 2008.
- [57] H. S. Lee, *Structural Equation Model Analysis and AMOS 24*. Seoul: Hyunjae Jip, 2017.
- [58] S. H. Hong, S. Jung, "Testing the interaction effects in regression and structural equation models: Theories and procedures", *The Korean Journal of Human Development*, Vol.21, pp.1-24, 2014.
- [59] R. M. Baron, D. A. Kenny, "The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6, pp.1173-1182, 1986.  
DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- [60] E. Siemsen, A. V. Roth, S. Blasubramanian, "How motivation, opportunity, and ability drive knowledge sharing: The constraining-factor model", *Journal of Operations Management*, Vol.26, No.3, pp.426-445, 2008.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jom.2007.09.001>

- [61] H. M. Seo, S. H. Kim, S. H. Yoon, "Moderating effects of multi-dimensional organizational commitment between knowledge sharing and Innovative behavior among instructors in sport centers", *Journal of Korean Society For Sport Management*, Vol.18, No.1, pp.45-58, 2013.
- [62] H. M. Lee, J. S. Han, "A study on the effect of knowledge sharing factors and knowledge sharing of hotel corporations on their service innovation behavior and organization commitment", *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, Vol.24, No.4, pp.79-96, 2015.

---

박 단 비(Dan-Bee Park)

[준회원]



- 2018년 9월 ~ 2022년 8월 : 중앙대학교 사회복지대학원 사회복지학과 졸업
- 2018년 ~ 현재 : 엔젤노인요양센터 시설장

<관심분야>

장기요양서비스, 여성, 요양보호사, 장기요양서비스 대상자