

감성지능과 논리지능이 조직시민행동에 미치는 영향

- 감정노동의 조절효과 -

정현우 *

〈요 약〉

본 연구는 조직의 유효성 지표인 조직시민행동에 논리지능이 더 중요할까? 감성지능이 더 중요할까? 라는 의문에서 출발하였다. 이에 기존의 심리학과 교육학 등에서 연구되어 지고 있던 감성지능과 논리지능을 경영학 분야인 조직에 적용시켜서 조직구성원의 감성지능과 논리지능이 직무외적이고 자발적인 행동인 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는지와 이러한 영향력에 대한 감정노동의 조절효과를 실증적으로 규명하였다.

이를 위해 부산·경남의 12개 기업의 363명의 조직구성원들을 대상으로 실증연구를 실시하였다.

분석결과 첫째, 감성지능과 논리지능이 조직시민행동에 유의적인 정(+)의 영향을 미치고 있었다. 특히 이러한 관계를 더욱더 명확히 하기 위해서 감성지능과 논리지능의 영향력을 비교 해 보았더니, 조직시민행동에는 논리지능 보다 감성지능이 더 많은 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

둘째, 감성지능이 조직시민행동에 미치는 영향력에는 감정노동이 유의적인 조절효과를 나타내고 있었지만, 논리지능이 조직시민행동에 미치는 영향력에는 감정노동의 유의적인 조절효과가 나타나지 않았다.

핵심주제어 : 감성지능, 논리지능, 조직시민행동, 감정노동

I. 서 론

오늘날 경영환경의 급속한 변화와 글로벌 시대에 무한경쟁시대가 도래함에 따라 조직이 유지, 존속, 발전하기 위해서는 조직구성원들의 유연성, 혁신성, 창의력을 개발하고, 조직구성원들의 자발성과 책임감이 더 중요하게 되었다. 이에 조직에서는 기존의 논리적이고 지적 능력인 IQ와 더불어 감성지능의 역할과 조직시민행동에 대한 관심이 더 높아지고 있다.

현대사회, 더 나아가 미래사회에서의 성공은 자신에 대한 신뢰와 자율성, 편안한 대인관계를 기반으로 이루어진다. 그래서 의사소통을 잘하고 자기 스스로 감정을 잘 처리할 줄 아는 능력이 논리적인 능력이나 기술적인 능력만큼 중요해졌다. 이처럼 조직구성원들의 합리성과 논리성만으로는 조직의 성과를 설명하기에 부족하기 때문에 이를 보완하기 위해서 구성원들의 감성지능을 높이기 위해 노력해야 한다.

현대사회가 지식중심의 사회로 빠르게 변화함에 따라 개인의 창의성과 자율, 개성의 중요도가 부각되고 있는데, 이러한 창의성과 자율, 개성이 개인의 감성적인 능력에 기초하고 있으므로 개인의 감성에 대한 관심과 조직에서의 감성지능의 활용과 적용에 대한 중요도가 높아지고 있다(Abraham, 1999). 이러한 측면은 인적자원관리 분야에서도 두뇌로 문제를 해결하려는 이성적인 접근 방법에 한계가 있기 때문에 대인 간의 감성을 중요시 하고 활용하는 감성지능적 접근방법이 구성원 간의 신뢰 관계를 구축하는데 더욱더 효과적이라는 측면(월간 인사관리 2006년 10월호)과 맥을 같이 한다.

이러한 흐름에 대해 Druskat & Wolff(2001)는 대부분의 경영자들이 개인의 효과성에 영향을 미치는 요인으로 IQ만큼이나 감성지능이 중요하다는 것을 인정하고 있다고 지적하고 조직구성원들의 감성지능의 중요성과 감성지능의 개발의 필요성을 강조하고 있다.

이에 따라 조직에서의 개인 감성지능에 관한 연구는 최근에 우리나라에서도 연구가 진행되고 있다. 선행연구를 살펴보면, 감성지능이 다양한 영역에 걸쳐 조직 및 개인의 유효성에 영향을 미치고 있는 것으로 밝혀지고 있는데, 조직구성원의 직무만족, 몰입과 건강, 이직성향, 창조성, 조직시민행동, 혁신성, 생산성, 효율성, 매출, 이익률, 충성심, 직업상의 스트레스, 팀워크, 서비스의 품질, 고객의 충성심 등에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Côté & Miners, 2006; Weinberger, 2003; Wong & Law, 2002; Nikolaou & Tsousis, 2002; Druskat

& Wolff, 2001; Cherniss, 2000; Abraham, 1999).

이러한 조직의 유효성에 관한 연구들이 최근 들어 조직구성원의 공식적인 직무행동만으로는 조직성이나 조직의 유효성을 설명하는데 한계가 있기 때문에 조직구성원의 자발적이고 비공식적인 행동인 조직시민행동이 조직의 유효성을 측정하는 연구에서 중요시 되고 있다. 특히 Côté & Miners(2006)와 정현우 & 김창호(2007)는 개인의 감성적인 요인인 감성지능이 직무외적이고 자발적인 행동인 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 검증하면서 감성지능과 조직시민행동에 관한 연구의 필요성을 강조하고 있다.

최근 들어 조직의 변화가 대두되는 시점에서 많은 연구자들은 조직구성원의 감성을 잘 관리하고, 이를 긍정적인 에너지로 승화시키는 것에 대한 중요성 또한 강조하고 있고(Huy, 2002), 오랫동안 주목받지 못했던 조직 내의 감성이 조직의 유효성을 창출하는 새로운 요인으로 부각되고 있고, 이러한 감성지능을 어떻게 활용하느냐가 조직경쟁력의 핵심 요소가 되고 있다(Muchinsky, 2000; 문태원, 2010).

또한 조직에서 감성지능과 조직시민행동의 관계에 더욱더 효과적인 관리적 시사점을 제공하기 위한 조절변수에 대한 연구가 우리나라에서는 거의 없는 실정이다. 하지만 평생변화가 없는 논리적 능력과는 달리 감성지능은 쉬운 일은 아니지만 교육과 경험을 통해 변화와 개발이 가능하기 때문에(Dulewicz & Higgs, 1998) 감성지능의 효과를 극대화 시킬 수 있는 상황을 찾아서 그렇게 만들어 줄 필요가 있겠다. 이에 감성을 필요로 하는 직무인 감정노동을 상황변수로 설정하여 인적자원관리상의 전략적 시사점을 제공하고자 한다.

이상에서 살펴본 바와 같이 조직에서 논리적이고 이성적인 능력뿐만 아니라 감성적인 능력에 관한 중요성과 활용성이 높아지고 있고, 이러한 논리적 지능과 감성적인 지능이 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는지와, 이러한 영향력에 관한 감정노동의 조절효과에 관한 검증이 한국기업 조직에 제공하는 시사점이 크기 때문에 본 연구의 문제 제기와 연구의 필요성이 있다.

따라서 본 연구에서는 다음과 같은 문제를 규명하고자 한다.

감성지능과 논리지능은 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는가?

감성지능과 논리지능 중 어떠한 요인이 조직시민행동에 더욱더 중요한 영향을 미치는가?

감성지능과 논리지능이 조직시민행동에 미치는 영향력에 감정노동의 조절효과가 나타나는가?

Ⅱ. 이론적 배경 및 가설 설정

1. 감성지능과 논리지능

1.1 감성지능

감성지능에 관한 학문적 논의는 1920년대부터 교육학과 심리학 분야에서 학문적으로 논의 되어 왔다. 경영학 분야에서는 Salovey & Mayer(1990)가 그들의 논문에서 감성지능에 대한 개념을 “자신 및 타인 감성을 인지하고 조절할 수 있는 능력”이라고 소개되면서 관심을 가지게 되었다. 그리고 1995년에 Goleman이 이미 발표되었던 Salovey & Mayer(1990)의 이론을 바탕으로 한 “Emotional Intelligence”가 The Times에 소개되면서 감성지능이 세계적으로 주목받는 연구 분야가 되었고, 그 이후에 본격적으로 연구되기 시작했다. 우리나라에서도 Goleman(1995)의 저서가 1995년 후반기에 번안되어 나오면서 매스컴에서 집중적으로 다루어졌고 일반 대중에게 소개 되었다.

감성지능의 개념과 구성요소를 중심으로 주요 연구별로 정리해 보면 다음 <표 1>과 같다.

<표 1> 감성지능의 개념과 구성요소

연구자	개념 및 구성요인
Salovey & Mayer (1990)	<ul style="list-style-type: none"> · 감성의 평가와 표현 : 자신의 감성과 타인의 감성을 평가하고, 그것을 효과적으로 표현할 수 있는 능력 · 감성의 조절 : 자신과 타인의 감성을 효과적으로 억제하고 조절할 수 있는 능력 · 감성의 활용 : 자신의 삶을 계획하고 성취하기 위해 감성을 잘 활용할 수 있는 능력
Goleman (1995)	<ul style="list-style-type: none"> · 자기 인식 : 자신의 감성을 빨리 인식하고 알아차리는 능력 · 자기 조절 : 자신의 감성을 적절하게 관리하고 조절할 줄 아는 능력 · 자기동기화 : 어려움을 찾아내고 자신의 성취를 위해 노력하고 자기 스스로 동기화하는 능력 · 감정이입 : 타인의 감성을 느끼고 이해하는 능력 · 대인관계기술 : 타인의 감성에 적절하게 대처할 수 있고 인간관계를 조정하는 능력
Mayer & Salovey (1997)	<ul style="list-style-type: none"> · 감성을 정확하게 인지하고, 평가하고, 표현하는 능력 · 감성과 감성적 지식을 이해하는 능력 · 감성을 이용해서 사고를 촉진시키는 능력 · 감성을 일으키는 능력 · 감성의 성장과 지적인 성장을 향상하기 위해 감성을 조절하는 능력

<p>Goleman (1998)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 자아인식 능력 : 자신감, 현실적인 자기평가, 자신의 중요성을 최소화하는 유머 감각 · 자기규제 능력 : 신뢰감, 성실성, 모호함에 대한 편안한 마음, 변화에의 개방성 · 동기부여 능력 : 강한 성취욕구, 실패에 직면하여서도 낙관주의, 조직에의 헌신 · 감정이입 능력 : 재능을 보유하는 전문적인 지식 및 기술, 서로 다른 문화 간의 민감성, 고객에의 서비스 · 사회적 인간관계 능력 : 변화선도에 있어서의 유효성, 설득력, 팀 구축 및 리드하는 전문적 지식 및 기술
<p>Dulewicz & Higgs (1998; 2000)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 자기인식 : 자신의 느낌을 인식하고 관리하는 능력 · 감성적 탄성력 : 억압이나 강요에 직면했을 때 감성을 적절히 유지하는 능력 · 동기부여 : 목표나 작업의 완수를 위해 에너지를 발휘하고 이끌어 나가는 능력 · 개인 간 민감성 : 타인에게 동정심이나 이타성을 섬세하게 표현하는 능력 · 영향력 : 자신의 관점이나 주장을 상대방에게 납득시키기 위해 감성적으로 설득하고 영향을 주는 능력 · 직관력 : 의사결정을 함에 있어 자신의 영감이나 직관을 상황에 따라 적절하게 이용하는 능력 · 성실성과 무결성 : 스스로의 말과 행동에 일치성을 가지고, 윤리적인 기준을 가지고 행동하는 능력
<p>Jordan, Ashkanasy & Hartel (2002)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 감성 인식 : 자기의 감성을 이해하고 표현하고 다른 사람들의 감성적 요구를 잘 인식하는 능력 · 감성 동화 : 서로 다르게 느끼는 감성을 구별하고 흡수하는 능력 · 감성 이해 : 결정하기 어려운 딜레마나 충성심과 배신감이 동시에 존재하는 것과 같은 복잡한 감성을 잘 이해하는 능력 · 감성 관리 : 주어진 상황에 감성을 적절하게 잘 사용할 수 있는 능력
<p>Wong & Law(2002)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 자기감성의 이해 : 자신의 감성을 정확하게 이해하고 표현하는 능력 · 타인감성의 이해 : 자기 주위의 다른 사람들의 감성을 인식하고 이해하는 능력 · 감성활용 : 개인이 가지고 있는 감성정보를 개인의 성과와 건설적인 활동에 활용할 수 있는 능력 · 감성 조절 : 개인의 감성을 주어진 상황에 따라 적합한 행동으로 나타내는 능력
<p>Weinberger (2003)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 자신의 감성을 이해하는 능력 · 타인의 감성을 이해하는 능력 · 원만한 인간관계 능력 · 환경과 수요의 변화에 감성적으로 잘 적응하는 능력
<p>Côté & Miners (2006)</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 감성을 인지하는 능력 · 감성의 활용 능력 · 감성과 감성적 지식을 이해하는 능력 · 감성을 조절하는 능력

주) 감성지능에 대한 최근의 연구를 연구자가 요약 정리한 내용임

이상의 연구들을 종합하여 본 연구자는 감성지능을 자신의 감성을 이해하여 표현하고(자기감성의 이해), 타인의 감성을 인식하여 이해하고(타인감성의 이해), 이러한 감성을 효율적으로 조절하고(감성조절), 활용하는 능력(감성활용)으로 정의하기로 한다.

1.2 논리지능

최근 들어 전통적인 IQ의 개념을 탈피하기 위한 새로운 지능 개념에 대한 이론들이 나타나기 시작했다. 이는 IQ로 설명 되지 않는 부분들을 설명하고 IQ를 보완하기 위한 것으로 논리적이고 수학적인 지능개념의 내용을 사회적 지능, 창의성, 예술적 능력 등으로 확장시키고, 지능을 폭넓게 이해하려는 시도가 나타나고 있는데 그 대표적인 이론이 Gardner(1983, 1999)의 다중지능이론이다.

이 Gardner(1983, 1999)의 다중지능이론에서는 다중지능의 영역을 음악적 지능, 신체-운동적 지능, 논리-수학적 지능, 공간적 지능, 언어적 지능, 대인관계 지능, 개인이해 지능, 자연적 지능 등의 8가지 지능으로 나누어 인간의 지능에 대해 설명하고 있다. 이 다중지능 중에 논리-수학적 지능, 공간적 지능, 언어적 지능은 IQ와 관련이 있는 능력들이고, 나머지 지능은 IQ를 보완해 주는 능력들이라고 설명하고 있다.

기존지능(IQ)의 핵심으로 간주되어 온 논리지능은 “문제를 논리적으로 분석하고, 수학적 조작을 수행하고, 과학적인 방법으로 문제를 탐구하는 능력”을 말한다(Gardner, 1999). 즉 이 논리지능은 논리적 유형과 논리적 관계, 진술문과 명제, 함수와 기타 이와 관련된 추상적인 사고 능력이 포함된다. 논리지능이 높은 사람들에게 있어서 논리적 과정에 대한 문제 해결은 상당히 짧은 시간에 이루어지기도 한다.

따라서 본 연구에서는 조직시민행동에 미치는 영향력에 대해 감성지능과의 비교를 위해 각 개인들의 IQ를 직접 측정하기 보다는 다중지능이론에서 IQ의 핵심적인 능력을 의미하는 논리지능과 감성지능을 비교해 보기로 한다.

2. 조직시민행동

오늘날 기업들은 기업 환경의 급격한 변화에 따라 조직혁신, 유연성, 생산성, 외부환경 변화에 대한 적응 등이 중요시되면서 조직구성원들이 공식적인 직무상 행동만을 행한다면 복잡하고 불확실한 환경에 효과적으로 대응할 수 없기

때문에 자발적이고 보상을 바라지 않는 직무외행동인 조직시민행동에 대한 이론적 관심과 중요성이 높아지고 있다.

지금까지 인사조직 분야에서 조직행동에 관한 연구는 대부분 구성원들의 직무만족과 몰입이 직무상 행동에 영향을 미치고 그 결과가 개인의 직무성과나 조직의 유효성에 영향을 준다는 공식적인 직무행동에 관한 연구가 주를 이루고 있었다. 그러다가 Organ(1977)의 연구가 발표된 이래로 직무행동만으로는 직무성과나 조직유효성을 충분히 설명하지 못한다는 인식을 가지게 되어, 직무외적인 행동인 조직시민행동에 대한 연구가 시작 되었다.

또한 박희서, 임병춘, 김재휴(2002)는 조직시민행동을 조직이 예측하지 못한 상황에서 잘 대처할 수 있도록 유연성을 제고하고, 조직구성원들의 협동을 이끌어 낼 수 있는 접착제 역할을 하며 공식적인 방식으로는 많은 비용이 들것을 비공식적인 방식을 통해 이루어지게 함으로써 조직행동의 장기적인 성공을 보장해 주는 주요 행위라고 정의내리고 있다.

이처럼 조직에서 직무적인 행동과 직접적인 관련이 없고 보상을 바라지 않는 직무외적인 행동인 조직시민행동에 자기 자신이나 동료들의 감성을 잘 이해하고 표현하고 이러한 감성을 상황에 따라 잘 활용하고 조절하는 능력인 감성지능과 기존지능(IQ)의 핵심으로 문제를 논리적으로 분석하고 과학적인 방법으로 문제를 탐구하는 능력인 논리지능이 어떠한 영향력을 미치는가에 대해 연구를 진행하고자 한다.

3. 감성지능, 논리지능, 조직시민행동의 관계

본 연구는 조직시민행동에 감성지능이 더 중요한 영향을 미칠지, 아니면 논리지능이 더 중요한 영향을 미칠지에 대한 문제 제기의 검증은 목적으로 한다.

Weinberger(2003)는 기업들 내부의 내적 효율성과 외부의 환경적응력을 중요시 하고 있고, 이를 위해 조직구성원들의 논리적인 면과 감성적인 면을 동시에 고려하여 개인과 조직의 유효성을 측정해야 한다고 강조한다. 이는 대부분의 경영자들이 조직의 효과성을 입증하는 요인으로 IQ만큼이나 감성지능이 중요하다는 것이고, 더불어 Goleman(1998)은 리더들에게 IQ와 같은 논리적이고 전문적인 지식도 중요하지만 감성지능이라는 요인도 필수조건이고 주장하고 있다.

그리고 Goleman(2000)이 언급한 IQ를 향상시키는 것은 거의 불가능하기 때문에 어렵긴하지만 개발 가능한 감성지능을 높이기 위한 교육 및 훈련개발 프로

그램을 만들어야 된다는 것처럼, 조직시민행동에 논리지능보다 감성지능이 더 중요한 영향을 미친다면 조직시민행동을 높이기 위해 개발이 어려운 논리지능과 같은 IQ에 관심을 가지기 보다는 상대적으로 능력향상이 가능한 감성지능에 관심을 가지고 인적자원관리 프로그램을 개발 할 수 있게 될 것이다.

이에 감성지능과 논리지능을 비교하는 연구가 필요한 이유는 감성지능에 관한 연구에서 감성 그자체가 고차원적인 지능이고 IQ의 역할을 방해하기 보다는 도와주는 IQ와 감성지능을 보완관계로 보고 있다는 점에서(Mayer, Salovey & Caruso, 2004) IQ와 감성지능을 통해 조직시민행동과 같은 조직유효성을 극대화 시킬 수 있는 방안을 찾을 수 있기 때문이다.

이렇게 되면 IQ가 낮은 조직구성원이 다른 분야에서 성공할 수 있다는 점에 대한 설명이 가능해 지고, 논리지능이 뒤떨어지지만 조직시민행동을 많이 발휘하는 조직구성원에 대한 이해와 감성지능을 활용한 종업원 교육프로그램의 개발에 도움을 줄 수 있다는 것이다.

Thomson(1998)은 최근에 경영현장에서 많이 거론되고 있는 지식자본(intellectual capital)과 감성자본(emotional capital)을 비교하면서 작업장의 개인들이 가지고 있는 지식을 활용하게 하는 것과 구성원들의 감성을 잘 관리하는 것이 조직의 유지, 성장에 필수적인 조건이라고 주장하였다. 그리고 기업 인사담당자들은 기업 입사시험의 성패는 지적인 능력에 달려 있지만 입사한 후 조직 내에 적응 및 승진, 성공은 감성지능에 달려 있다고 한다(Dulewicz & Higgs, 1998; Druskat & Wolff, 2001). 이처럼 기업에서의 개개인의 적응과 조직생활은 지적인 능력보다는 감성적인 능력이 더 중요하다고 하겠다.

Dulewicz & Higgs(2000)는 개인의 성공을 예언하는 더욱더 강력한 힘은 EQ와 IQ를 따로 따로 측정하여 예측하는 것 보다 EQ와 IQ의 복합적인 조화로움에서 나온다고 주장하고 있다. 그리고 조직 내의 구성원들은 분석력뿐만 아니라 감성과 직관력을 동시에 사용할 수 있어야 주어진 대안이나 시나리오 중에 최선의 해결안을 찾을 수 있다는 것이다.

Staw, Sutton & Pelled(1994)는 그들의 연구에서 감성지능이 높은 사람과 이타적인 행동 간의 관련성이 높은 이유를 세 가지 들고 있는데, 첫째 긍정적인 감성을 가지고 유지하는 것이 이타적인 마음으로 표현되고 강화되어 종업원이 심리적인 안정상태를 유지하게 된다는 것이고, 둘째 긍정적인 정서를 가진 종업원은 안정적으로 타인과의 사회적인 상호작용을 할 수 있다는 것이고, 셋째는 종업원이 직무에 대해 긍정적인 만족을 느끼고 있을 때에 동료들을 돕는 행동에 보다 적극적일 것이라고 하였다.

Côté & Miners(2006)는 종업원 감성 지능의 중요성을 강조하면서 종업원의 이성적 지능이 감소함에 따라 감성지능이 과업성과 조직시민행동에 더욱더 강한 영향을 미치고 있음을 밝혀내고, 이성적 능력이 낮은 종업원들이 과업성과나 조직시민행동을 올바르게 수행하고 있는 이유가 감성적인 지능 때문이라고 주장하고 있다. 이러한 연구결과가 조직시민행동에 이성적 능력의 핵심인 논리지능보다 감성지능이 조직시민행동에 더 많은 영향력을 미치고 있음을 예측하게 해 준다.

이상의 선행 연구를 종합해 보면 조직에서의 감성지능이 조직의 결과변수에 영향을 미치고 있고, 그중에서도 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치고 있고 있음을 알 수 있다. 그리고 직무외적이고 자발적인 행동인 조직시민행동에 합리적이고 논리적인 것을 중요시 하는 논리지능보다는 감성지능이 더 많은 영향을 미치고 있음을 예측할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 연구가설을 제시한다.

가설 1 : 논리지능 보다 감성지능이 조직시민행동에 더 많은 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

4. 감정노동의 조절 효과

이전에는 조직 내에서 감정이라는 측면이 계속해서 평가 절하되어 합리성만이 조직 생활에 있어서 효과적인 수단으로 인식된 적도 있지만, 최근에 와서 감정은 조직 생활에 없어서는 안 될 절대적인 부분으로 그 중요성이 높아지고 있다(Ashforth & Humphrey, 1995; 홍용기, 2008).

그러다가 조직에서의 감정과 관련한 연구 가운데 감정을 새로운 시각으로 바라보는 연구가 등장하였다. 그것은 감정을 노동의 한 요소나 형태로 파악하려는 감정노동(Emotional Labor)에 대한 연구로서 Hochschild(1979, 1983)로부터 본격적으로 시작되었는데 그 이론을 구체화시키는 연구가 현재에도 진행 중에 있다. 감정은 Hochschild(1979, 1983)의 연구 이전까지 실질적으로 노동의 요소로 인식되지 않고 단순히 인간의 본능적인 측면이나 사회 문화적인 구성물이라는 관점으로만 인식되었다.

감정에 대한 개념을 노동의 유형으로 본격적으로 파악하여 감정노동이라고 부르기 시작한 Hochschild(1979)는 항공기 승무원들을 대상으로 한 연구에서 그들이 직무를 수행할 때 사회적으로 바람직한 감정(쾌활하고, 명랑하고, 즐거운

감정)을 의도적으로 표현하려 한다는 것을 발견하였다. 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정상태와 조직의 감정표현규범에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때, 자신이 경험하는 감정을 조절하려고 하는 개인적인 노력을 “감정노동”으로 개념화하였다.

또한 감성지능, 논리지능과 조직시민행동의 관계에 관한 연구가 시작되고 있지만 이들 변수 간의 관계가 다른 조건에 따라서 어떻게 조절되는가에 대한 연구는 거의 없다. 하지만 종업원의 감성지능 및 논리지능과 조직유효성과의 관계에 영향을 미칠 수 있는 조절변수의 확인과 검증은 변수들 간의 관계를 풍요롭게 해 주고, 의미 있는 관리적 시사점을 제공해 주기 때문에 필요하다.

이와 더불어 자신의 감성을 자주 이해하고 관리하고 조절해야 하는 직무에 종사하는 조직구성원들의 감성지능은 감정노동의 정도가 상대적으로 적은 직무에 종사하는 조직구성원들의 감성지능에 비해 조직유효성에 더 큰 영향력을 행사 할 것이다. 예를 들어 감성지능이 낮은 개인이 높은 감정노동이 요구되는 스텐더디스의 직무나 은행창구의 직무를 하고 있다면 이러한 직무를 잘 수행할 기회와 가능성이 적기 때문에 직무에 만족하고 성과가 높아지기가 힘들 것이다.

Wong & Law(2002)는 종업원의 감성지능이 직무의 특성에 관계없이 직무성과에 강한 긍정적인 영향을 미치고 있음을 밝혀내었다. 그리고 종업원들의 감성지능이 조직몰입과 이직성향과 같은 태도에는 직접적인 영향력은 없거나 미약하지만 이러한 관계에서는 감정적 노동이 조절효과를 가지는 것으로 결론을 내리고 있다.

그리고 감성을 필요로 하는 직무 즉 감정노동에서도 그러한 직무를 수행하는 종업원들의 감성지능이 아주 중요하고 감성이 별로 필요하지 않는 육체적이고 정신적인 직무에서 보다 더 개인의 행동과 태도와 관련한 조직유효성에 긍정적인 영향력을 미치고 있음을 알 수 있다.

그래서 감성을 더 필요로 하는 직무에서 구성원들의 감성을 더 중요시 하고 있기 때문에 조직시민행동과 같은 직무외적인 행동에도 감정노동의 정도가 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

이상의 선행연구에 대한 논의를 통해 감성지능 및 논리지능과 조직시민행동의 관계에 대한 감정노동의 조절효과에 관한 직접적인 연구는 드문 실정이지만 감성지능과 논리지능이 조직유효성 지표인 조직시민행동에 미치는 영향력이 감정노동에 따라 달라질 것으로 가설을 도출 할 수 있다.

가설 2 : 감성지능 및 논리지능이 조직시민행동에 미치는 영향력은 감정노동 수준에 따라 조절 될 것이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 표본 및 자료 수집 방법

본 연구에서 설정한 가설들을 검증하기 위하여 부산과 경남지역에 소재하고 있는 주요 제조업체를 대상으로 12개 기업을 표본으로 선정하여 420부의 설문지를 직접방문과 우편으로 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 연구대상으로 제조업체를 선정하게 된 동기는 다양한 업종으로 구성된 제조업체에서 나타나는 감성지능 및 논리지능과 조직시민행동과의 관계를 조사해보기 위해서이다. 총 420부의 설문지를 제조업체인 12개 기업에 직접 방문하거나 우편을 통해 배포하여 미회수된 설문지와 불성실한 응답자의 설문지 57부를 제외한 총 363부의 설문지를 최종분석에 사용하였다(유효 응답율 86.4%).

표본의 특성을 살펴보면, 응답자의 성별 분포는 남자가 204명(56.2%)이고, 여자가 159명(43.8%)이다. 그래서 남자가 여자보다 더 많음을 알 수 있다. 응답자의 연령별 분포는 전체 363명중에 20대가 173명(47.7%), 30대가 109명(30.0%)으로 주류를 이루며, 다음으로 40대 48명(13.2%), 50세 이상 28명(7.7%), 20세 이하 5명(1.4%)으로 각각 표본을 이루고 있다. 응답자의 학력별 분포는 고졸이 69명(19.0%), 전문대졸이 85명(23.4%), 대졸이 172명(47.4%), 마지막으로 대학원졸이 37명(10.2%)으로 나타나 있다. 표본의 70% 이상이 전문대졸과 대졸로 나타나고 있다. 응답자의 근무년 수별 분포는 5년 미만이 157명(43.2%), 5년 이상 10년 미만이 105명(28.9%), 10년 이상 15년 미만이 62명(17.1%), 15년 이상 20년 미만이 26명(7.2%), 20년 이상이 13명(3.6%)으로 나타나 있다. 응답자의 직종별 분포는 생산·기술직이 68명(18.7%), 판매·영업직이 98명(27.0%), 재무·회계·경리직이 61명(16.8%), 인사·기획·총무직이 91명(25.1%), 연구·개발직이 45명(12.4%)으로 각각 분포하고 있다. 응답자의 직급별 분포는 사원급이 148(41.0%)이고, 대리급이 105명(28.9%), 과장급이 62명(17.1%), 차장급이 16명(4.3%), 부장급 이상이 32명(8.7%)으로, 사원급과 대리급이 많고 직위가 부장급으로 갈수록 낮은 빈도를 나타내고 있다.

2. 변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구의 목적을 달성하기 위해 제시된 감성지능, 논리지능, 조직시민행동,

그리고, 감정노동을 측정하기 위해 각 변수에 대한 조작적 정의와 측정은 선행 연구의 측정도구를 바탕으로 이루어 졌다.

2.1 감성지능과 논리지능

감성지능의 개념과 구성요인은 학자들에 따라 다양하지만, 본 연구에서는 실제 기업 조직이나 다양한 조직에 적용하여 실증분석이 가능하도록 설계되어져 있고, 신뢰성과 타당성이 검증된 측정도구인 Wong & Law(2002)가 개발한 감성지능 측정도구인 WLEIS를 사용한다. 총 16개 문항을 7점 척도로 측정하였다.

논리지능의 조작적 정의는 문제를 논리적으로 분석하고 수학적 조작을 수행하고 과학적인 방법으로 문제를 탐구하는 능력으로 정의를 내리고, 측정도구는 서울대학교 사범대학교 교육연구소에서 문용린외(2001)가 한국적 상황을 고려하여 개발하고 타당성을 검증한 자기 보고식 다중지능 검사지 중에서 논리지능에 관한 6개 문항을 7점 척도로 측정하였다.

2.2 조직시민행동

조직시민행동은 자발적이고 역할외적인 행동으로 일반적으로 Organ(1988)의 연구가 가장 대표적이고 많은 학자들이 그의 연구결과를 수용하고 후속연구들을 수행하였다. 이에 본 연구에서는 조직시민행동의 측정을 위해 Organ(1988)의 분류를 시작으로 Porta, Mackenzie, & Bommer(1996)의 연구에서 사용된 측정도구를 근거로 하여 수정해서 5문항을 7점 척도로 측정하였다.

2.3 감정노동

감정노동은 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정상태와 조직의 감정표현규범에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때, 자신이 경험하는 감정을 조절하려고 하는 개인적인 노력이다. 즉 외적으로 관찰가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위한 감정의 관리라고 정의한다. 따라서 감정노동의 측정도구는 Hochschild(1983)의 감정노동의 특성을 기초로 하여 Adelman(1989)에 의해 작성되어 Wong & Law(2002)가 수정하여 사용한 측정도구의 5문항을 7점 척도로 측정하였다.

IV. 실증분석

1. 신뢰성 및 타당성

1.1 신뢰성 분석 및 타당성 분석

본 연구에서 제안된 가설들을 검증하기 위해 측정도구들에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하였다.

설문항목이 신뢰성을 인정받기 위한 절대적인 기준은 없으나 일반적으로 Alpha 계수가 0.7이상이면 비교적 신뢰도가 높다고 보고 있다. 따라서 본 연구에서 사용한 측정도구의 신뢰성은 <표 2>에서 보는 바와 같이 모든 문항에서 모두 0.8이상으로 나타나기 때문에 모든 설문항목은 신뢰성이 있는 것으로 확인되었다.

또한 <표 2>에서 나타나는 요인분석의 결과를 살펴보면, eigen value 값이 7개의 요인에서 1.019로 1 이상으로 추출되었으며, 모든 측정지표의 요인적재치가 높게 나타나 타당성이 있는 것으로 판단된다. 이때 각 요인이 설명하는 분산의 값이 클수록 그 요인이 전체 요인구성에서 차지하는 비중이 크다는 것을 의미하는데, 추출된 7개의 요인이 총 분산의 67.4%를 설명하고 있다.

<표 2> 신뢰성 및 타당성 분석 결과

문 항			요인 적재치	eigen value	설명 비율	누적 비율	크론바 알파계수
감성 지능	자기감성 이해	SEA 1	0.799	8.334	0.333	33.3	0.902
		SEA 2	0.811				
		SEA 3	0.775				
		SEA 4	0.718				
	타인감성 이해	OEA 1	0.712	2.543	0.090	42.3	0.873
		OEA 2	0.801				
		OEA 3	0.723				
		OEA 4	0.732				
	감성활용	ROE 1	0.676	2.071	0.082	50.6	0.832
		ROE 2	0.743				
		ROE 3	0.831				
		ROE 4	0.822				
	감성조절	UOE 1	0.718	1.712	0.063	56.9	0.891
		UOE 2	0.801				

	UOE 3	0.789				
	UOE 4	0.771				
논리지능	논리지능 1	0.613	1.342	0.052	62.1	0.839
	논리지능 2	0.710				
	논리지능 3	0.702				
	논리지능 4	0.676				
	논리지능 5	0.654				
	논리지능 6	0.628				
감정노동	감정노동 1	0.699	1.211	0.031	65.1	0.877
	감정노동 2	0.776				
	감정노동 3	0.738				
	감정노동 4	0.727				
	감정노동 5	0.708				
조직시민행동	조직시민행동 1	0.735	1.019	0.023	67.4	0.901
	조직시민행동 2	0.788				
	조직시민행동 3	0.729				
	조직시민행동 4	0.698				
	조직시민행동 5	0.751				
	조직시민행동 6	0.656				

2. 가설의 검증

2.1 각 변수의 상관관계 분석

<표 3>에 보는바와 같이, 자기감성 이해, 타인감성 이해, 감성조절, 감성활용, 논리지능, 조직시민행동, 그리고 감정노동의 각 관계가 서로 유의수준 1%에서 정(+)의 상관관계가 있음을 알 수 있었고, 인구통계학적 변수 중에는 학력과 직급이 다른 변수들과 상관관계가 있음을 알 수 있다.

그리고 다중공선성(multi-collinearity)은 독립변수들 간의 내적 상관관계가 너무 높거나 분모가 거의 0에 근접하여 그 해가 불안정한 경우에 발생한다. 보통 연구에서 0.85이하의 상관관계면 다중공선성에는 문제가 없다고 판단되어지므로, 본 연구의 변수들 간의 다중공선성 문제는 크게 존재하지 않는 것으로 판단된다. 따라서 감성지능과 논리지능이 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치고, 이러한 영향력에 대한 감정노동의 조절효과 과정을 예측하게 해주고 있다.

<표 3> 각 변수의 평균 표준편차, 상관관계 분석

변수	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1 자기 감성이해	4.63	1.19	1												
2 타인 감성이해	4.57	1.14	.63**	1											
3 감성조절	4.01	1.05	.59**	.61**	1										
4 감성활용	4.32	1.18	.65**	.57**	.59**	1									
5 논리지능	4.44	1.25	.35**	.43**	.51**	.44**	1								
6 감정 노동	4.52	1.19	.65**	.61**	.53**	.55**	.51**	1							
7 조직 시민행동	4.27	0.99	.61**	.54**	.47**	.51**	.57**	.50**	1						
8 성별	1.41	0.43	-.02	.06	-.08	-.01	-.09*	-.01	-.13*	1					
9 연령	2.74	0.84	-.01	-.09*	.03	-.08*	-.02	-.01	-.07	-.03*	1				
10 학력	3.32	0.87	.10*	.06	.09*	.14**	.18**	.11*	.23**	.08	.02	1			
11 근무년수	2.01	1.06	-.08	-.04	.03	-.08	.01	.05	.02	.00	.11*	-.05	1		
12 직종	2.79	1.38	.01	-.03	-.05	.01	-.03	-.01	.14**	.04	-.05	.00	.08	1	
13 직급	1.87	1.11	-.08	-.03	.10*	-.05	.13**	.11*	.10*	.03	.12**	-.09*	-.00	-.02	1

*p<0.05, **p<0.01

2.2 감성지능 및 논리지능이 조직시민행동에 미치는 영향력

감성지능과 논리지능이 조직시민행동에 미치는 영향력을 알아보았다. 그 결과는 다음 <표 4>와 같다.

<표 4>를 보면, 조직시민행동에 대하여 논리지능의 경우, 인구통계적 변수를 통제하고 논리지능 변수를 추가함으로써 전체 모형의 R2값이 0.478로 이 회귀식이 전체변동의 47.8%를 설명하고 있고, F값이 63.101(p<0.01)이므로 회귀식이 의미가 있으며, R2의 증가분이 37.2%로 유의수준 1%에서 유의하게 나타났다($\beta = .634, p < .01$).

다음으로 조직시민행동에 대하여 감성지능의 경우, 인구통계적 변수를 통제하고 감성지능 변수를 추가함으로써 전체 모형의 R2값이 0.591로 이 회귀식이 전체변동의 59.1%를 설명하고 있고, F값이 101.212(p<0.01)이므로 회귀식이 의미가 있으며, R2의 증가분이 48.5%로 유의수준 1%에서 유의하게 나타났다($\beta = .711, p < .01$).

<표 4> 조직시민행동에 대한 감성지능과 논리지능의 영향력

		종속 변수 : 조직 시민 행동							
변 수		모델 1		모델 2		모델 3		모델 4	
		β 계수	t-value	β 계수	t-value	β 계수	t-value	β 계수	t-value
통제 변수	성별	-.012	-.275	.031	.899	-.017	-.572	.002	.087
	연령	.125*	2.484	.116**	3.006	.104**	3.064	.105**	3.257
	학력	-.245**	-5.551	-.123**	-3.584	-.105**	-3.480	-.088**	-3.035
	근무년수	.154**	3.342	.054	1.513	.064	2.048	.043	1.453
	직종	.003	.059	-.059	-1.679	-.046	-1.481	-.060	-2.042
	직급	.034	.723	.066	1.815	.096**	3.017	.094**	3.105
독립 변수	논리지능			.634**	17.987			.271**	7.059
	감성지능					.711**	23.769	.551**	14.424
R2(Adj-R2)		.106(.092)		.478(.468)		.591(.583)		.628(.621)	
F		9.539**		63.101**		101.212**		104.111**	
ΔR2				.372**		.485**		.037**	

* P<0.05, ** P<0.01

그 다음으로 조직시민행동에 대하여 인구통계적 변수를 통제하고 논리지능과 감성지능을 동시에 투입한 경우, 전체 모형의 R2값이 0.628로 이 회귀식이 전체 변동의 62.8%를 설명하고 있고, F값이 104.111(p<0.01)이므로 회귀식이 의미가 있으며, R2의 증가분이 0.037로 유의수준 1%에서 유의미하게 나타났다. 조직시민행동에 대하여 논리지능(β= .271, p<.01)과 감성지능(β= .551, p<.01)이 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결과적으로 모델 4에서 R2값과 R2값의 증가분이 유의미하게 나타났기 때문에 조직시민행동에 대한 구성원들의 논리적인 능력과 감성지능의 설명력이 유의미한 것으로 나타났고, 특히 β계수를 비교해 보면 조직시민행동에 대해 논리지능도 중요하지만 감성지능이 더 중요한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

따라서 조직시민행동에 대하여 조직구성원들의 논리적인 능력도 중요하지만 감성지능이 더욱더 중요한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 따라서 작업장에서 조직구성원 개개인의 논리지능의 관리뿐만 아니라 감성지능의 관리와 개발이 더욱더 중요함을 검증하였다.

2.3 감정노동의 조절효과

감정노동에 따라 감성지능이 조직시민행동에 미치는 영향력이 차이를 나타내는지를 살펴보면 다음 <표 5>에 나타나 있듯이 1단계에서 인구통계적 변수들을 통제한 후 2단계 회귀식에 종속변수인 조직시민행동에 감성지능과 감정노동을 투입하자 R2의 설명력이 유의수준 1%에서 유의하게 증가했고 두 변수 모두 정(+)의 영향력을 미치고 있음을 알 수 있다.

그리고 감정노동의 조절효과를 분석하기 위해서 조직시민행동을 종속변수로 하는 2단계 회귀식에 감성지능과 감정노동의 상호작용항을 3단계 회귀식에 투입하였다. 그 결과 3단계 회귀식에서 R2의 값(.728)은 통계적으로 유의한 값을 가지고 있고, R2의 증가분이 유의수준 1%에서 유의하게 나타났고, 또한 감성지능과 감정노동의 상호작용항의 표준회귀계수 값($\beta = -0.397, p < .01$)이 통계적으로 유의하게 나타났기 때문에 감성지능이 조직시민행동에 미치는 영향력에 대한 감정노동의 조절효과가 나타났음을 알 수 있다.

<표 5> 감성지능과 조직시민행동의 관계에 대한 감정노동의 조절효과 검증

변 수	종속변수 : 조 직 시 민 행 동		
	1단계	2단계	3단계
	표준화계수 β (t-value)	표준화계수 β (t-value)	표준화계수 β (t-value)
통제변수 : 성별	-.012(-.275)	-.026(-1.054)	-.011(-.451)
연령	.125(2.484)*	.059(2.087)*	-.054(1.909)
학력	-.245(-5.551)**	-.068(-2.702)**	-.062(-2.486)*
근무 년 수	.154(3.342)**	-.017(-.626)	-.022(-.816)
직종	.003(.059)	-.055(-2.145)*	-.061(-2.401)*
직급	.034(.723)	.086(3.208)**	.092(3.468)**
독립변수 : 감성지능(A)		.411(12.875)**	.656(8.195)**
조절변수 : 감정노동(B)		.480(14.012)**	.681(9.750)**
상호작용 : (A-A mean)*(B-B mean)			-.397(-3.124)**
F값	9.539**	151.998**	141.021**
R2	.106	.717	.728
$\Delta R2$.611**	.011**

* P<0.05, ** P<0.01

다음으로 감정노동에 따라 논리지능이 조직시민행동에 미치는 영향력이 차이를 나타내는지를 살펴보면 다음 <표 6>과 같다. 1단계에서 인구통계적 변수들

을 통제한 후 2단계 회귀식에 종속변수인 조직시민행동에 논리지능과 감정노동을 투입하자 R2의 설명력이 유의수준 1%에서 유의하게 증가했고 두 변수 모두 정(+)^의 영향력을 미치고 있음을 알 수 있다.

그리고 감정노동의 조절효과를 분석하기 위해서 조직시민행동을 종속변수로 하는 2단계 회귀식에 논리지능과 감정노동의 상호작용항을 3단계 회귀식에 투입하였다. 그 결과 3단계 회귀식에서 R2의 값(.622)은 통계적으로 유의한 값을 가지지만 R2의 증가분이 유의하지 않게 나타났고, 또한 논리지능과 감정노동의 상호작용항의 표준회귀계수 값($\beta = 0.071$)이 통계적으로 유의하지 않게 나타났기 때문에 논리지능이 조직시민행동에 미치는 영향력에 대한 감정노동의 조절효과가 나타나지 않음을 알 수 있다.

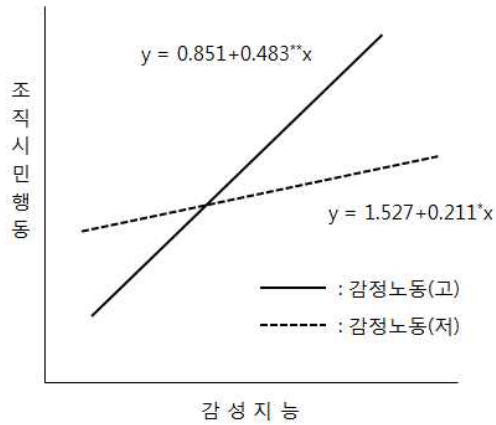
<표 6> 논리지능과 조직시민행동의 관계에 대한 감정노동의 조절효과 검증

변 수	종속변수 : 조 직 시 민 행 동		
	1단계	2단계	3단계
	표준화계수 β (t-value)	표준화계수 β (t-value)	표준화계수 β (t-value)
통제변수 : 성별	-.012(-.275)	.016(.556)	.013(.451)
연령	.125(2.484)*	-.001(-.043)	.000(-.007)
학력	-.245(-5.551)**	-.040(-1.404)	-.043(-1.475)
근무년수	.154(3.342)**	-.046(-1.526)	-.045(-1.502)
직종	.003(.059)	.047(1.626)	.046(1.598)
직급	.034(.723)	.063(2.104)*	.063(2.074)*
독립변수 : 논리지능(A)		.421(10.713)**	.376(6.526)**
조절변수 : 감정노동(B)		.448(11.071)**	.402(6.721)**
상호작용 : (A-A mean)*(B-B mean)			.071(1.008)
F값	9.539**	106.112**	94.987**
R2	.106	.621	.622
$\Delta R2$.515**	.001

* P<0.05, ** P<0.01

그리고, 통계적으로 유의성이 검증된 감성지능과 조직시민행동에 대한 감정노동의 조절효과를 좀 더 구체적으로 살펴보기 위하여 감정노동의 중위수(4.7)를 중심으로 두 개의 집단으로 분류한 뒤, 각 집단별 감성지능과 조직시민행동간의

관계를 개략적인 그래프로 표현하면 <그림 1>과 같다. 이 때 상호작용항의 표준회귀계수 값($\beta = -0.397, p < .01$)이 음의 값을 가지는 이유는 평균값을 감안하였기 때문이다.



<그림 1> 감정노동의 조절효과

<그림 1>에서 보듯이 감정노동이 높은 집단에서 감성지능과 조직시민행동의 기울기가 감정노동이 낮은 집단 보다 더 민감한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감정노동의 정도가 높은 집단에서 낮은 집단보다 조직시민행동의 결정요인으로서 감성지능이 상대적으로 더 큰 의미를 갖는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 감정노동의 수준이 높은 집단인 경우, 상대적으로 감성지능이 조직시민행동에 미치는 영향이 더욱 크다는 것이다.

따라서 직무특성 상 감정을 필요로 하는 직무에서 조직시민행동을 높이려면 감성지능이 높고 감성이 풍부한 종업원들이 필요하고 종업원들의 감성지능을 높이기 위한 교육과 개발이 필요하다고 하겠다.

V. 결 론

오늘날 경영환경의 급속한 변화와 글로벌 시대에 무한경쟁시대가 도래함에 따라 경쟁력을 향상시키기 위해 기존의 논리적이고 지적 능력인 IQ와 더불어 감성지능의 역할과 조직시민행동에 대한 관심이 더 높아지고 있다. 현대사회,

더 나아가 미래사회에서의 성공은 자신에 대한 신뢰와 자율성, 편안한 대인관계를 기반으로 이루어진다. 그래서 의사소통을 잘하고 자기 스스로 감정을 잘 처리할 줄 아는 능력이 논리적인 능력이나 기술적인 능력만큼 중요해졌다. 개인의 삶에서 혹은 조직에서 성공하기 위해서는 지적인 능력뿐만 아니라 감성지능이 그 어느 때보다 중요한 요소가 되었다는 것이다.

하지만 조직구성원들에 대한 감성지능의 유효성에 관한 이론적 연구와 실증분석은 아직 미흡한 단계에 있고, 특히 조직유효성에 대한 감성지능과 IQ의 영향력을 비교하는 연구는 아주 미흡한 단계에 있다. 이에 본 연구에서는 이러한 부분을 규명하기 위해 조직에서 자발적이고 직무외적인 행동인 조직시민행동에 감성지능과 IQ의 핵심부분인 논리지능이 어떠한 영향을 미치는지에 대해 분석하고, 더불어 감성지능과 논리지능이 조직시민행동에 미치는 영향력에 감정노동이 조절효과를 나타내는지 알아보려고 하였다.

본 연구에서 제시한 연구모형을 검증하기 위해 기존 연구를 검토하여 이론적 배경을 탐색하였고, 이를 바탕으로 연구가설을 설정하였고, 설정된 가설을 검증하기 위해 제조업체 12개 기업의 363을 연구대상으로 하여 실증분석을 실시하였으며, 그 결과를 제시하면 다음과 같다.

첫째, 조직구성원들의 감성지능이 조직시민행동에 유의적인 정(+)의 영향을 미치고 있었고, 논리지능 역시 조직시민행동에 유의적인 정(+)의 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 또한 조직시민행동에는 논리지능도 중요하지만 감성지능이 더 중요한 영향을 미치고 있음을 규명하였다. 이러한 결과는 조직시민행동에 대해 기존의 지능인 IQ의 역할도 중요하지만 감성지능이 이러한 IQ의 역할을 보완해 줄 수 있을 뿐만 아니라 오히려 더욱더 중요한 역할을 하고 있음을 나타내고 있다. 따라서 조직시민행동을 높이기 위해서는 변화가 어려운 IQ의 개발보다는 감성지능을 높여 구성원들이 감성을 잘 이해하고 표현하고 조절하고 활용할 수 있도록 교육 프로그램을 개발하고 훈련하는 것이 더 효과적이다.

둘째, 감성지능과 논리지능, 그리고 조직시민행동의 상황적 특성을 분석하기 위해 감정노동의 조절효과를 검증해 보았다. 그 결과 감성지능이 조직시민행동에 미치는 영향력에는 감정노동의 조절효과가 있었지만, 논리지능이 조직시민행동에 미치는 영향력에는 감정노동의 조절효과가 나타나지 않았다. 직무 특성 상 감정을 많이 필요로 하는 직무에서는 논리지능보다는 감성지능에 따라 조직시민행동이 차이가 나고 있음을 알 수 있다.

이러한 연구결과들은 심리학과 교육학의 개인수준에서 행해지던 감성지능에 관한 연구를 한국 기업조직에 적용시켜 조직의 유효성 지표인 조직시민행동과

의 관계를 검토했다는 점에서 의의를 가지고 있다. 또한 연구결과로 조직시민행동에 대해 기존 지능인 IQ의 핵심 부분인 논리지능이 긍정적인 영향을 미치고 있었지만 감성지능이 더욱더 중요한 영향을 미치고 있음을 알 수 있는 새로운 검증을 시도했다고 할 수 있다.

본 연구에서는 감성지능과 논리지능이 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치고 이러한 관계에 대한 감정노동의 조절효과를 검증했기 때문에 다음과 같은 몇 가지 시사점을 찾아 볼 수 있다.

첫째, 한국기업에서 종업원을 선발 할 때 논리적이고 지적인 지능인 IQ 뿐만 아니라 감성적인 능력을 고려하고 판단해서 선발해야 할 것이다. 이는 실무적으로 면접에서 감성지능 측정도구를 활용할 뿐만 아니라 선발 프로세스 전과정에서도 감성지능을 판단할 수 있는 측정항목들을 더욱더 개발하고 적극적으로 활용해야 할 것이다. 둘째, 직무의 특성 즉 감성을 필요로 하는 직무인가를 고려하여 감성이 필요한 직무에 따라서 감성을 잘 조절하고 활용할 수 있는 종업원들을 배치시켜야 하고, 종업원들의 감성지능을 개발시키고 높일 수 있는 교육 프로그램을 적극적으로 개발하고 실시해야 할 것이다.

그리고 향후의 연구에서는 조직에서 구성원들의 어떠한 능력이 조직의 유효성에 영향을 미칠 수 있는가에 대한 좀 더 구체적인 연구가 진행되어야 한다. 문용린 & 진종희(2008)가 주장하듯이 기업 조직에 다중지능 이론을 적용시켜 조직구성원들의 IQ뿐만 아니라 IQ를 보완해 주는 다양한 지능들이 조직유효성에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 구체적이고 다양한 연구가 진행되어 조직행동과 인적자원관리 분야에 시사점을 제공해야 할 것이다.

이상과 같은 시사점 외에 본 연구에서는 몇 가지 한계점을 가지고 있다. 첫째, 조직에서 감성지능과 논리지능이 영향을 미칠 수 있는 결과변수로 조직시민행동으로 한정하여 연구를 진행했는데, 향후에는 결과변수를 다양화해서 연구를 진행할 필요성과 조직에서 각기 다른 분석 수준인 개인, 집단, 팀, 조직전체를 고려한 연구가 이루어져 감성지능과 논리지능의 활용가치를 더욱더 명확히 할 필요가 있겠다.

둘째, 본 연구에서는 부산·경남 지역의 제조업체를 표본으로 연구했지만 앞으로는 지역적인 한계를 극복할 수 있는 표본과 다양한 직종을 대상으로 감성지능과 논리지능에 관해 연구 할 필요성이 있다고 하겠다. 특히 감정노동이 필요한 산업과 감정노동이 필요하지 않는 산업을 대상으로 실증하여 이러한 산업간의 비교가 필요한 것이다..

그리고 마지막으로 각 변수들의 측정에서 자기보고식에 의존했기 때문에 공

통분산의 오류(common method variance)를 나타낼 수 있다는 점이다. 데이터 수집 과정에서 자기 보고에 의존할 경우 변수들의 관련성이 부풀려질 가능성이 있기 때문에 보다 다양한 소스를 통한 평가로 이러한 일반적 방법론의 오류를 극복해야 할 것이다.

참고문헌

1. 문용린 · 류숙희 · 김현진 · 김성봉(2001), “다중지능 측정도구를 위한 연구”, 서울대학교 사범대학 교육연구소.
2. 문용린 · 진종희(2008), “다중지능 이론의 기업 조직에의 적용 가능성 탐색”, 직업능력개발연구, 제11권, 제2호, pp.143-164.
3. 문태원(2010), “문화와 정서지능: 정서지능과 문화적 거리의 관계를 중심으로”, 경영정보연구, 제29권, 제2호, pp.119-151.
4. 박희서, 임병춘, 김재휴(2002), “지방행정에 있어서 공무원의 일반시민정신이 조직시민행동에 미친 영향”, 한국사회와 행정연구, Vol. 13, No. 2, pp.43-63.
5. 월간 인사관리, “IQ적 접근보다는 EQ적 접근의 인사를 해야”, 2006년 10월 호, HR Focus.
6. 정현우 · 김창호(2007), “조직구성원의 감성지능이 조직시민행동에 미치는 영향-LMX의 조절효과”, 인적자원관리연구, 제14권, 제3호, pp.167-186.
7. 홍용기(2008), “감정노동, 감성지능이 종업원의 감정고갈에 미치는 영향에 관한 연구”, 경영정보연구, 제25권, 제2호, pp.243-263.
8. Abraham, R.(1999), “Emotional Intelligence in Organizations: a Conceptualization”, *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, Vol. 125, No. 2, pp.209-219.
9. Adelman, P. K.(1989), Emotional Labor And Employee Well-Being, Doctoral Dissertation, The Graduate School of The University of Michigan.
10. Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H.(1995), “Emotion in the Workplace: A Reappraisal”, *Human Relations*, Vol. 48, pp.97-125.
11. Cherniss, C.(2000), “Emotional Intelligence: What It is and Why It Matter?”, *Paper Presented at the a Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, New Orleans, LA, April Vol. 15.
12. Côté, S., & Miners T. H.(2006), “Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence, and Job Performance”, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 51, pp.1-28.
13. Druskat, V. U., & Wolff, S. B.(2001), “Building the Emotional Intelligence of Groups”, *Harvard Business Review*, Vol. 79, No. 3, pp.81-90.

14. Dulewicz, V., & Higgs, M.(1998), "Emotional Intelligence: Can It be Measured Reliably and Validly Using Competency Data?", *Competency*, Vol. 6, No. 1, pp.1-15.
15. Dulewicz, V., & Higgs, M.(2000), "Emotional Intelligence: a Review and Evaluation Study", *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 15, No. 4, pp.341-368.
16. Gardner, H.(1983), *Frame of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*, New York: Basic Books.
17. Gardner, H.(1999), *Intelligence Reframed*, New York: Basic Books.
18. Goleman, D.(1995), *Emotional intelligence*, New York: Bantam Books.
19. Goleman, D.(1998), "What Makes a Leader?", *Harvard Business Review*, Vol. 76, No. 6, pp.93-102.
20. Goleman, D.(2000), "Leadership That Gets Results", *Harvard Business Review*, Vol. 78, No. 2, pp.78-90.
21. Hochschild, A. R.(1979), "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure", *American Journal of Sociology*, Vol. 85, pp.551-575.
22. Hochschild, A. R.(1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley & Los Angeles, CA: University of California Press.
23. Huy, Q.N.(2002), "Emotional Balancing of Organizational Continuity and Radical Change: The Contribution of Middle Managers," *Administrative Science Quarterly*, Vol. 47, No. 1, pp.31-69.
24. Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., & Hartel, C. J.(2002), "Emotional Intelligence as a Moderator of Emotional and Behavioral Reactions to Job Insecurity", *Academy of Management Review*, Vol. 27, No. 3, pp.361-372.
25. Law, K. S., Wong, C., & Song, L. J.(2004), "The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and its Potential Utility for Managements Studies", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 89, pp.483-496.
26. Mayer, J. D., & Salovey, P.(1997), "What is Emotional Intelligence?" In P. Salovey, & D. J. Sluyter(Eds), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*(pp.3-34), New York: Basic Books.
27. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R.(2004), "Emotional Intelligence:

- Theory, Findings, and Implications”, *Psychological Inquiry*, Mayer, J. D., & Salovey, Vol. 15, No. 3, pp.197-215.
28. Muchinsky, P.M.(2000), "Emotion in the Workplace: The Neglect of Organizational Behavior," *Journal of Organizational Analysis*, Vol. 21, No. 7, pp.801-805.
 29. Nikolaou, I., & Tsaousis, I.(2002), "Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring its Effects on Occupational Stress and Organizational Commitment", *International Journal of Organizational Analysis*, Vol. 10, No. 4, pp.327-342.
 30. Organ, D. W.(1977), "A Reappraisal and Reinterpretation of the Satisfaction-Causes-Performance Hypothesis", *Academy of Management Review*, Vol. 2, pp.46-53.
 31. Organ, D. W.(1988), "A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis", *Journal of Management*, Vol. 14, No, 4, pp.547-557.
 32. Porta, R. L., Mackenzie, S. B., & Bommer, W. H.(1996), "Transformational Leader Behaviors and Substitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction, Commitment, Trust and Organizational Citizenship Behaviors", *Leadership Quarterly*, Vol. 1, No. 2, pp.259-298.
 33. Salovey, P., & Mayer, J. D.(1990), "Emotional Intelligence", *Imagination, Cognition and Personality*, Vol. 9, No. 3, pp.185-211.
 34. Staw, B. M., Sutton, R. L., & Pelled, L. H.(1994), "Employee Positive Emotion and Favorable Outcomes at the Workplace", *Organization Science*, Vol. 5, No. 1, pp.51-71.
 35. Thomson, K.(1998), Emotional Capital, Capstone Publishing Limited.
 36. Weinberger, L. A.(2003), "An Examination of the Relationship between Emotional Intelligence, Leadership Style and Perceived Leadership Effectiveness", Doctoral Dissertation, The Graduate School of The University of Minnesota.
 37. Wong, Chi-Sum., & Law, S. L.(2002), "The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: an Exploratory Study", *The Leadership Quarterly*, Vol. 13, pp.243-274.

Abstract

An Empirical Study on the Effect of Emotional Intelligence and Logic Intelligence on Organizational Citizenship Behavior - Moderating Effect of Emotional Labor -

Jung, Hyun-Woo*

The purposes of this paper are to examine the effect of emotional intelligence and logic intelligence on organizational citizenship behavior and to examine the moderating effect of intelligence labor on these relationship. For these purposes, literature review and survey research were conducted.

The 420 questionnaires were sent to the 12 manufactural firms in the Busan and Kyungsang Nam-Do region for empirical analysis. Total 363 usable responses were collected(effective response rate : 86.40%).

The major findings of the empirical research are as follows ;

First, emotional intelligence and logic intelligence have positive influence organizational citizenship behavior. but emotional intelligence have more positive influence than logic intelligence on organizational citizenship behavior.

Second, emotional intelligence has differential influence on organizational citizenship behavior by emotional labor, but logic intelligence hasn't that.

In conclusion, emotional intelligence is expected to improve organizational citizenship behavior which is extra-role behavior in an organization. Therefore, managers have to develop organizational citizenship behavior by exhibiting emotional intelligence, considering emotional labor.

Key Words : Emotional Intelligence, Logic Intelligence, Organizational
Citizenship Behavior, Emotional Labor, Moderating Effect

* Lecturer, Department of Business Administration, Pusan National University