

감정노동자의 감성지능이 직업 정서적 만족, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향

-중등 교사와 간호사의 비교-

한상영^{1*}, 박정애²

¹경동대학교 간호학과, ²두원공과대학교 간호학과

The Effects of Emotional Quotient of Emotion laborers on Their Vocational Emotional Satisfaction, Job Satisfaction, Organizational Commitment

-The comparison of Secondary Schoolteachers and Nurse -

Sang-Young Han^{1*}, Jung-Ae Park²

¹Department of Nursing, Kyungdong University

²College of Nursing, Doowon Technical University

요약 본 연구는 종합병원 간호사와 중등 교사들을 대상으로 감성지능에 따른 직업 정서적 만족과 직무만족, 조직몰입을 파악하고 각각의 변인들 간의 연관성을 확인하여 직업군별로 비교 분석하는 것에 목적을 두고 있다. 연구대상은 K시 소재 종합병원 간호사 58명과 동 소재 중등교사 48명을 대상으로 하였으며 자료 수집은 2014년 6월 15일부터 6월 30일까지 이루어졌다. 자료 분석은 SPSS Window 17.0, t-test, ANOVA 및 Scheffé test를 하였고, 연관성은 피어슨 상관계수와 다중회귀분석을 실시하였다. 연구결과 감정노동자의 감성지능은 전반적으로 직업 정서적 만족, 직무만족, 조직몰입에 정적으로 유의한 상관관계를 나타냈다. 이것은 감정노동자의 근무여건과 효율적인 제도를 마련할 수 있는 방안 모색에 기초자료가 될 것이다.

Abstract The purpose of this study is to identify the effect of the emotional quotient of emotional laborers working in a social space on their vocational emotional satisfaction, including job satisfaction and organizational commitment. Research subjects were 58 registered nurses in care units at a University hospital located in K city of Korea and 48 Secondary schoolteachers. Data were collected from June 15 throughout June 22, 2014. Data were analyzed by SPSS 17.0 program, using statistical methods including Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression. It was found that there was a significant correlation between emotional quotient of emotional laborers, vocational emotional satisfaction, job satisfaction, organizational commitment. That is, the higher the emotional quotient of emotional laborers, the better the vocational emotional satisfaction, job satisfaction and the organizational commitment was. It could be the baseline data for providing working conditions and efficient system of emotional laborer.

Keywords : Emotional quotient, Emotional laborer, Vocational emotional satisfaction, Job satisfaction, Organizational commitment

1. 연구의 필요성 및 목적

1.1 연구의 필요성

현대사회는 서비스 산업의 시대이다. 서비스 공급자들은 고객들에게 최대 만족을 줄 수 있도록 다양한 방법으로 노력 하고 있다. 현대 사회는 누구나 고객이 되며

*Corresponding Author : Sang-young Han(Kyungdong Univ.)

Tel: +82-33-639-0238 E-mail: laurabest@kduniv.ac.kr

Received June 18, 2015

Revised (1st August 27, 2015, 2nd September 8, 2015)

Accepted September 11, 2015

Published September 30, 2015

고품질의 서비스에 대한 욕구는 나날이 증가하고 있다. 이와 같이 서비스의 질을 결정하는 것은 감정노동자들이다[1]. 감정노동(emotional labor)은 직업에 따라 표출되는 감정을 절제하고 관리 조절하며 노동을 수행하는 것이다[2]. 감정노동은 실제로 느끼는 감정과 다른 감정을 표현해야 할 때 발생하며, 감정노동으로 생긴 감정적 부조화는 감정노동을 행하는 조직 구성원을 힘들게 만들며 감정노동으로 생긴 문제가 적절하게 다루어지지 않는 경우엔 심한 스트레스(좌절이나 분노, 적대감, 감정적 소진)를 보이게 되며, 심한 경우엔 정신질환 및 자살까지 갈 수도 있다[3].

감정노동에 대한 관심은 간호학, 교육학, 사회학, 심리학, 의료서비스, 콜센터직원, 공무원 등 다양한 영역의 연구들을 통해 나타났다[4]. 특히 의료기관에 종사하는 간호사들로 하여금 환자의 관점을 이해하며 의료서비스 만족도를 높여 주고 자신과 타인의 감정에 대한 정확한 이해력과 진실한 공감능력을 갖고 있어야 하며 자신의 감정을 통제 할 수 있는 감성능력이 요구되고 있다[5]. 최근의료분야의 경쟁이 심화됨에 따라 의료서비스를 제공하는 의료인과 간호사는 감정노동에 접하고 있지만 환자를 돌보는 의료기관 종사자들에게는 감정표현에 대한 명시적 및 암묵적 규범이 요구될 것이고 그 만큼 그들이 경험하는 감정노동의 강도는 높을 것으로 예상된다[6]. 또한 다양하고 변화된 교육현장에서 교사들은 감정을 효과적으로 관리 할 수 있어야 하고, 학생들이 바람직한 감정을 갖도록 지도하는 능력이 요구되고 있는 실정이다. 이를 위해 교사는 교직을 수행하면서 상황에 따라 분노와 같은 감정을 통제하고 항상 온화함과 열정으로 학생을 사랑으로 돌볼 수 있도록 자신의 감정을 조절할 수 있어야 하므로 감정노동을 요구받고 있다는 것을 의미한다[7]. 따라서 감정노동자들은 조직 구성원들 간의 협력과 신뢰, 이해 등을 강화하는 감정적 측면이 중요할 것이다. 인간의 인식능력을 바탕으로 하는 감성지능은 사회적 질서뿐만 아니라 조직 내에서도 탁월한 성과를 달성하는데 효과가 있는 것으로 밝혀지고 있다[8].

감성지능이란 감성을 지각하고, 감성을 조절하며, 스스로에게 동기를 부여하고, 타인의 감성을 인식하며, 대인관계를 다루는 능력이라고 하였다[9]. 자신의 감성의 이해가 높은 사람은 다른 사람들보다 더 자신의 감정을 인지하고 이해하는 능력이 뛰어나며, 감성지능과 직업 정서적 만족도와도 밀접한 관련이 있다 하겠다[1]. 또한

감성지능은 다양한 영역에 걸쳐 개인 및 조직의 유효성에 영향을 미치는 것으로 밝혀지고 있고[10], 조직구성원의 조직몰입, 직무만족, 이직의도, 생산성, 팀워크, 서비스품질 등에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다 [11].

이와 같이 감성지능의 중요성은 대두되었으나 감정노동자들인 교사와 간호사를 대상으로 한 연구는 미비하다. 따라서 교사와 간호사를 중심으로 감정노동자의 감성지능이 직업 정서적 만족, 직무만족, 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하여 감정노동자의 근무여건과 효율적인 제도를 마련할 수 있는 방안 모색에 기초자료로 제공하고자 한다.

1.2 연구목적

본 연구는 종합병원 간호사와 중·고교 교사들을 대상으로 감성지능에 따른 직업 정서적 만족과 직무만족, 조직몰입을 파악하고 각각의 변인들 간의 연관성을 확인하여 직업군별로 비교 분석하는 것에 목적을 두고 있다.

2. 연구방법

2.1 연구 설계

본 연구는 종합병원 간호사와 중·고교 교사들을 대상으로 감성지능에 따른 직업 정서적 만족과 직무만족, 조직몰입을 파악하기 위해 시도된 서술적 조사 연구이다.

2.2 연구대상 및 수집방법

연구대상은 K시 소재 종합병원 간호사와 동 소재 중·등교사들로 본 연구의 목적을 이해하고 참여하기를 동의한 간호사 58명과 중등교사 48명을 대상으로 하였다. 자료 수집은 2014년 6월 15일부터 6월 30일까지 이루어졌으며 연구자가 직접 설문지를 배부하고 작성한 설문지를 회수하였다. 회수한 설문지 중 부적절한 답변, 무응답 등 7부를 제외한 총 106부를 최종분석에 이용하였다.

2.3 연구도구 및 방법

1) 감성지능

감성지능을 5개 영역으로 구성하여[1]이 사용하였으며, 자기인식, 자기관리, 사회인식, 관계 관리로 각각 7문항씩 총 28문항으로 구성하였다. 본 연구의 척도는 각

문항에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘항상 그렇다’ 5점까지로 5점 Likert척도를 활용하였으며 점수가 높을수록 감성지능이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach’s α =.915이다.

2) 직업 정서적 만족

[12]가 개발하여 직무만족, 업무의 양, 성과와 보상에 대한 만족, 동료에 대한 신뢰감, 업무평가방법, 이직의도로 총 9문항으로 구성되었다. 본 연구의 척도는 각 문항에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘항상 그렇다’ 5점까지로 5점 Likert척도를 활용하였으며 점수가 높을수록 직업 정서적 만족이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach’s α =.837이다.

3) 직무만족

[13]가 개발하고 [14]가 수정 보완한 도구로 총12문항으로 구성되었으며, 본 연구의 척도는 각 문항에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘정말 그렇다’ 5점까지로 5점 Likert척도를 활용하였으며 점수가 높을수록 직무만족이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach’s α =.737이다.

4) 조직몰입

[15]이 개발한 조직몰입의 정서적 몰입척도(Affective Commitment Scale)를 [16]가 사용하였으며 총 6문항으로 구성되었다. 본 연구의 척도는 각 문항에 대해 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘정말 그렇다’ 5점까지로 5점 Likert척도를 활용하였으며 점수가 높을수록 조직몰입 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach’s α =.836 이다.

2.4 분석방법

자료 분석은 SPSS Window 17.0을 이용하였으며, 대상자의 일반적 특성 및 감성지능, 직업정서적 만족, 직무만족, 조직몰입 정도의 차이는 t-test, ANOVA 및 Scheffé test를 하였고 감성지능 하위요인과 직업정서적 만족, 직무만족, 조직몰입의 연관성은 Pearson’s correlation coefficients를 이용하였다. 대상자를 직종별 두 그룹으로 분류하여 감성지능이 직업정서적 만족, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자들의 일반적 특성에 대한 빈도분석

본 연구 대상자의 인구사회학적 특성을 살펴본 결과는 Table 1과 같다. 연구대상자의 성별은 여성 77명(72.6%), 남성 29명(27.4%)으로 여성이 상대적으로 높게 나타났다. 연령은 31~35세가 27명(25.5%)로 가장 많았으며 36~40세 26명(24.5%), 41~50세 22명(20.8%), 26~30세와 51세 이상 각각 13명(12.3%), 20~25세 5명(4.7%)으로 중장년층이 대부분이었다. 학력은 대졸 44명(41.5%), 대학원졸 39명(36.8%), 전문대졸 23명(21.7%) 순으로 나타났다. 직종별로는 간호사 58명(54.7%), 교사 48명(45.3%)이었다. 근무경력은 11~15년 36명(34.0%)이 가장 많았으며 7~10년 35명(33.0%), 16년 이상 25명(23.6%), 1~3년 10명(9.4%)으로 대부분이 경력이 높은 편이었다. 월 소득은 301만원~500만원 63명(59.4%)로 가장 많았으며 201만원~300만원 33명(31.1%), 101만원~200만원 10명(9.4%) 순으로 경력이 비례하여 소득이 많았다.

Table 1. Subject’s general characteristics

| | | (N=106) |
|----------------|-----------------------------|--------------|
| | Characteristics/ Categories | Frequency(%) |
| Gender | male | 29(27.4) |
| | female | 77(72.6) |
| Age | 20-25 | 5(4.7) |
| | 26-30 | 13(12.3) |
| | 31-35 | 27(25.5) |
| | 36-40 | 26(24.5) |
| | 41-50 | 22(20.8) |
| | 51 ≤ | 13(12.3) |
| Education | junior college graduation | 23(21.7) |
| | college graduation | 44(41.5) |
| | post-graduate degree | 39(36.8) |
| Work | teacher | 48(45.3) |
| | nurse | 58(54.7) |
| Work period | 1-3 years | 10(9.4) |
| | 7-10 years | 35(33.0) |
| | 11-15 years | 36(34.0) |
| | over 16 years | 25(23.6) |
| Monthly income | 1,000,000-2,000,000 | 10(9.4) |
| | 2,000,000-3,000,000 | 33(31.1) |
| | 3,000,000-5,000,000 | 63(59.4) |

3.2 인구사회학적 변인에 따른 감성지능, 직업 정서적 만족, 직무만족, 조직몰입의 차이

본 연구대상자의 인구사회학적 변인에 따라 감성지능, 직업정서적 만족, 직무만족, 조직몰입에 차이가 있는

Table 2. A difference of emotional quotient, vocational emotional satisfaction, job satisfaction, organizational commitment according to general characteristic of subjects

| Characteristic | Category | (N=106) | | | | Scheffe |
|----------------|--|---------------|-----------------|---------------|---------------|--------------|
| | | E.QA) M±SD | V.E.SB) M±SD | J.SC) M±SD | O.CD) M±SD | |
| Gender | male | 4.17±.38 | 3.79±.56 | 4.00±.60 | 3.17±.45 | |
| | female | 4.00±.54 | 3.60±.63 | 3.49±.66 | 3.31±.59 | |
| | t | 1.558 | 1.462 | 3.626*** | -1.159 | |
| | p | .117 | .147 | .000 | .249 | |
| Age | 20-25 ^a | 3.40±.55 | 3.40±.55 | 3.20±.27 | 2.80±.27 | A) e>d>c>a |
| | 26-30 ^b | 4.00±.00 | 3.54±.52 | 3.00±.00 | 3.38±.51 | B) e>c>d |
| | 31-35 ^c | 3.93±.55 | 3.52±.64 | 3.56±.85 | 3.24±.53 | C) e>c>d>a>b |
| | 36-40 ^d | 3.92±.39 | 3.38±.50 | 4.18±.39 | 3.12±.36 | |
| | 41-50 ^e | 4.45±.51 | 4.18±.39 | 4.00±.58 | 3.41±.78 | |
| | 51≤ ^f | 4.15±.38 | 3.77±.73 | 3.63±.68 | 3.50±.46 | |
| | F | 6.704*** | 5.940*** | 9.449*** | 2.089 | |
| p | .000 | .000 | .000 | .073 | | |
| Education | junior college graduation ^a | 3.70±.56 | 3.61±.50 | 3.22±.42 | 3.15±.41 | A) b>c>a |
| | college graduation ^b | 4.16±.53 | 3.64±.72 | 3.66±.83 | 3.33±.66 | C) c>b>a |
| | post-graduate degree ^c | 4.13±.34 | 3.69±.57 | 3.85±.49 | 3.28±.50 | |
| | F | 8.131** | .151 | 7.018** | .782 | |
| | p | .001 | .860 | .001 | .460 | |
| Work | teacher | 4.19±.53 | 3.79±.65 | 3.90±.68 | 3.30±.63 | |
| | nurse | 3.93±.45 | 3.53±.57 | 3.41±.59 | 3.25±.49 | |
| | t | 2.679* | 2.17* | 3.885*** | .481 | |
| | p | .009 | .032 | .000 | .631 | |
| Work period | 1-3 years ^a | 4.00±.00 | 3.70±.48 | 3.30±.42 | 2.90±.21 | A) e>d>c>b |
| | 4-6 years ^b | 3.82±.40 | 3.64±.50 | 3.09±.30 | 3.00±.00 | B) e>c |
| | 7-10 years ^c | 3.81±.60 | 3.42±.62 | 3.55±.81 | 3.21±.50 | C) e>d>c>a>b |
| | 11-15 years ^d | 4.03±.19 | 3.55±.51 | 3.59±.50 | 3.28±.47 | D) e>b>a |
| | over 16 years ^e | 4.48±.51 | 4.04±.68 | 4.16±.55 | 3.62±.73 | |
| | F | 9.088*** | 4.236** | 7.986*** | 5.052** | |
| p | .000 | .003 | .000 | .001 | | |
| Monthly income | 1,000,000-2,000,000 ^a | 4.00±.00 | 3.70±.48 | 3.30±.42 | 2.90±.21 | A) c>b |
| | 2,000,000-3,000,000 ^b | 3.76±.61 | 3.33±.60 | 3.45±.79 | 3.20±.48 | B) c>b |
| | 3,000,000-5,000,000 ^c | 4.21±.41 | 3.81±.59 | 3.78±.61 | 3.37±.60 | D) c>a |
| | F | 10.094*** | 7.234** | 4.012* | 3.816* | |
| | p | .000 | .001 | .021 | .025 | |

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

지를 검증하였다<Table 2>.

감성지능에 차이가 있는지를 검증한 결과 대상자의 연령(F=6.704, p<.001), 학력(F=8.131, p<.01), 직종(t=2.679, p<.01), 근무연수(F=9.088, p<.001), 월소득(F=10.094, p<.001)에 대한 특성이 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며 성별에서는 차이가 없었다.

연구대상자의 변인에 따라 직업만족에 차이가 있는지를 검증한 결과는 성별, 학력을 제외한 연령(F=5.940, p<.001), 직종(t=2.17, p<.05), 근무연수(F=9.088, p<.001),

월소득(F=7.234, p<.01)에 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 직무만족은 성별(t=3.626, p<.001), 연령(F=9.449, p<.001), 학력(F=7.018, p<.01), 직종(t=3.885, p<.001), 근무연수(F=7.986, p<.001), 월소득(F=4.012, p<.05)에 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 조직몰입은 성별, 연령, 학력, 직종을 제외한 근무연수(F=5.052, p<.01), 월소득(F=3.816, p<.05)에 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다.

Table 3. Correlation of variables

| | | Emotional Quotient | | | | V.E.S ⁵⁾ | J.S ⁶⁾ | O.C ⁷⁾ |
|------|-------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| | | Se.P ¹⁾ | Se.R ²⁾ | So.P ³⁾ | R.M ⁴⁾ | | | |
| E.Q. | Se.P | 1 | .455** | .906** | .698** | .586** | .638** | .468** |
| | Se.R | .455** | 1 | .533** | .419** | .789** | .463** | .375** |
| | So.P | .906** | .533** | 1 | .712** | .598** | .596** | .431** |
| | R.M | .698** | .419** | .712** | 1 | .512** | .432** | .180 |
| | V.E.S | .586** | .789** | .598** | .512** | 1 | .625** | .182 |
| | J.S | .638** | .463** | .596** | .432** | .625** | 1 | .198* |
| | O.C | .468** | .375** | .431** | .180 | .182 | .198* | 1 |

*p< 0.05 ** p<0.01
 1) Self Perception 2) Self Regulation 3) Social Perception
 4) Relationship Management 5) Vocational Emotional Satisfaction
 6) Job Satisfaction 7) Organizational Commitment

3.3 주요 변인들 간의 상관관계

주요 변인들 간의 상관관계를 보면 Table 3에 나타난 것처럼, 감성지능은 직업만족과 유의한 상관관계를 보였으며 요인별로 보면 자기인식과 직업만족($r=.586$) 자기관리와 직업만족($r=.455$), 사회인식과 직업만족($r=.598$), 관계 관리와 직업만족($r=.512$)의 상관관계는 유의수준 1%에서 통계적으로 정적인 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 감성지능은 직무만족과 유의한 상관관계가 나타났으며 요인별로 보면 자기인식과 직무만족($r=.638$), 자기관리와 직무만족($r=.463$), 사회인식과 직무만족($r=.596$), 관계 관리와 직무만족($r=.432$)의 상관관계는 유의수준 1%에서 통계적으로 정적인 유의한 상관관계가 나타났다. 감성지능과 조직몰입의 상관관계를 요인별로 보면 자기인식과 조직몰입($r=.468$), 자기관리와 조직몰입($r=.375$), 사회인식과 조직몰입($r=.431$)에서는 유의수준 1%에서 통계적으로 정적인 유의한 상관관계를 나타냈다. 관계 관리와 조직몰입에서는 유의한 상관관계가 없었다.

3.4 감정노동자의 감성지능이 직업정서적 만족에 미치는 영향

감정노동자의 감성지능이 직종별로 직업정서적 만족에 미치는 영향을 검증하기 위해 두 직종으로 분리하여 다중회귀분석을 실시하였다. 이는 통제변수인 감성지능 요인으로 독립변수의 효과를 검증하기 위함이다. 감성지능의 요인을 독립변수로 정하고, 직업정서적 만족을 종속변수로 지정한 후 Table 4에서 보는 바와 같이 직종을 두 그룹으로 통제된 다음 다중회귀분석을 실시하였다. 직종별로 통제변수들의 직업정서적 만족에 대한 영향력을 보면 교사($F=28.643$, $p<.001$)와 간호사($F=21.879$,

$p<.001$) 두 직종 모두 통계적으로 유의미하게 설명하고 있다. 교사 직종에서는 직업정서적 만족에 대한 총 변화량의 72.7%가 감성지능에 의해 설명되고 있으며 감성지능요인 중 자기관리가 비표준화계수 B값이 1.211으로 직업 정서적 만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.001$).

간호사 직종에서는 직업 정서적 만족에 대한 총 변화량의 62.3%가 감성지능에 의해 설명되고 있으며 감성지능요인 중 자기관리가 비표준화계수 B값이 1.138으로 직업 정서적 만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<.001$). 즉, 두 직종은 감정노동자의 감성지능이 높을수록 직업정서적 만족이 높아짐을 의미한다.

Table 4. Stepwise multiple regression between emotional quotient and vocational emotional satisfaction of emotional laborer

| Category | Teacher | | | Nurse | | |
|---------------------|-----------|---------|----------|-----------|---------|----------|
| | B | β | t | B | β | t |
| Se.P | .313 | .182 | .847 | .520 | .326 | 1.637 |
| Se.R | 1.211 | .660 | 7.271*** | 1.138 | .664 | 6.309*** |
| So.P | .050 | .039 | .196 | -.199 | -.198 | -.730 |
| R.M | .220 | .148 | 1.260 | .121 | .092 | .469 |
| R ² | .727 | | | .623 | | |
| Adj. R ² | .702 | | | .594 | | |
| R ² | .727 | | | .623 | | |
| F | 28.643*** | | | 21.879*** | | |

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

3.5 감정노동자의 감성지능이 직무만족에 미치는 영향

감정노동자의 감성지능이 직무만족도에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 Table 5

에서 보는 것처럼 교사(F=6.452, p<.001), 간호사(F=11.196, p<.001) 두 직종의 감성지능은 직무만족에 유의미하게 설명하고 있는 것으로 나타났다. 교사 직종에서는 직무만족 총 변화량의 37.5%가 감성지능에 의해 설명되고 있으며 감성지능요인에서는 직무만족에 유의한 것이 나타나지 않았다. 간호사 직종에서는 직무만족 총 변화량의 45.8%가 감성지능에 의해 설명되고 있었으며 감성지능요인 중 자기인식(t=3.197, p<.01), 자기관리(t=2.084, p<.05)에서 유의적인 것으로 나타난 것으로 보아 간호사는 자기인식과 자기관리가 높을수록 직무만족도가 높다고 할 수 있다.

Table 5. Stepwise multiple regression between emotional quotient and job satisfaction of emotional laborer

| Category | Teacher | | | Nurse | | |
|---------------------|----------|------|-------|-----------|-------|---------|
| | B | β | t | B | β | t |
| Se.P | .545 | .237 | .727 | 1.695 | .762 | 3.197** |
| Se.R | .433 | .176 | 1.283 | .628 | .263 | 2.084* |
| So.P | .352 | .205 | .687 | -.364 | -.259 | -.799 |
| R.M | .233 | .117 | .658 | -.069 | -.037 | -.193 |
| R ² | .375 | | | .458 | | |
| Adj. R ² | .317 | | | .417 | | |
| R ² | .375 | | | .458 | | |
| F | 6.452*** | | | 11.196*** | | |

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

3.6 감정노동자의 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향

감정노동자의 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 Table 6에서 보는 것처럼 교사(F=3.694, p<.05), 간호사(F=9.623, p<.001) 두 직종에서 조직몰입에 유의한 설명을 하고 있는 것으로 나타났다. 교사는 조직몰입 총 변화량의 25.6%가 감성지능에 의해 설명되고 있으며 감성지능요인별로는 유의한 것이 나타나지 않았다. 간호사는 조직몰입 총 변화량의 42.1%가 감성지능에 의해 설명되고 있으며 감성지능요인 중 자기인식(t=2.923, p<.01), 자기관리(t=3.231, p<.01)에서 유의한 것으로 나타난 것으로 보아 자기인식과 자기관리가 높을수록 조직몰입도가 높아짐을 의미한다.

Table 6. Stepwise multiple regression between emotional quotient and organizational commitment of emotional laborer

| Category | Teacher | | | Nurse | | |
|---------------------|---------|-------|--------|----------|-------|---------|
| | B | β | t | B | β | t |
| Se.P | .388 | .430 | 1.212 | .710 | .721 | 2.923** |
| Se.R | .126 | .131 | .872 | .446 | .422 | 3.231** |
| So.P | .135 | .200 | .615 | -.129 | -.207 | -.618 |
| R.M | -.252 | -.322 | -1.663 | -.287 | -.352 | -1.751 |
| R ² | .256 | | | .421 | | |
| Adj. R ² | .187 | | | .377 | | |
| R ² | .256 | | | .421 | | |
| F | 3.694* | | | 9.623*** | | |

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

4. 논의

본 연구는 감정노동자들을 대상으로 감정노동자의 감성지능이 직업 정서적 만족, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위해 변인들 간의 연관성을 확인한 후 직업군별로 비교 분석하여 직업 정서적 만족, 직무만족, 조직몰입을 높일 수 있는 방안을 모색하는데 의의를 두고자 하였다.

먼저 연구대상자의 인구사회학적 변인과 직무만족의 차이를 보면 연령, 직종, 근무연수, 월소득에 유의미한 차이가 있었고, 조직몰입은 근무연수와 월소득에 유의미한 차이를 나타내었다. 이것은 [1]의 연구에서 보육교사가 학력과 근무연수가 높을수록, 월소득이 증가할수록 직업 정서적 만족이 높았다고 보고한 결과와 유사하며, 초등학교 교사가 경력에 따라 감성조절에 영향을 미친다는 [17]의 연구결과와 의미가 같다. 또한 소득수준과 근무연수가 높을수록 감성관리에 영향을 준다는 것을 알 수 있었다. 즉, 간호사와 교사의 월소득은 근무연수에 따라 차등 있게 지급 되고 있으며 이에 따라 근무연수가 오래 될수록 축적된 업무경험을 토대로 업무를 처리하는 속도나 이해능력이 빨라지기 때문에 조직몰입이 높을 것으로 해석될 수 있다.

둘째, 감정노동자의 감성지능은 직종에 따라 직업정서적 만족에 유의미한 영향(교사F=28.643, p<.001), (간호사F=21.879, p<.001)을 보여주고 있다. 특히 교사와 간호사 모두 감성지능의 하부요인 중 자기관리가 직업정서적 만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이것은 주현준(2010)의 연구와도 비슷한 결과를 보

여준다. 감성지능이 높다는 것은 자신과 타인의 감성을 잘 이해하여 조직에서 안정감 있게 조직생활을 지켜나갈 수 있을 것이며 이는 자기관리가 직업 정서적 만족에도 영향을 미친다는 결과로 보인다.

셋째, 감성지능이 직종에 따라 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 결과($F=6.452, p<.001$), 간호사 ($F=11.196, p<.001$)로 나타났다. 교사를 대상으로 연구한 [18]과 [19]의 연구와 간호사를 대상으로 분석한 [20], [5]의 결과와도 맥을 같이한다. 특히 감성요인의 하부요인 중 자기인식과 자기관리가 높을수록 직무만족이 높다는 것은 간호사와 교사를 비교한 [1]연구와는 상반된 결과를 보여준다. 즉 두 그룹이 같은 결과로 자신의 감성을 빨리 인식하고 알아차리는 능력과 자기관리를 통해 자신의 감성통제와 정확한 자기평가가 조직에서 직무만족을 높일 수 있는 요인이라 할 수 있을 것이다. 교사는 학생으로부터 상대방의 감성을 적절히 이해하고 읽을 줄 알아야 하며 간호사는 환자의 상태를 고려하여 환자의 어려운 감성을 적절히 조절해 상호관계를 원만하게 이끌고 나갈 수 있어야 할 것으로 본다.

넷째, 감성지능이 직종에 따라 직무몰입에 유의미한 결과(교사 $F=3.694, p<.05$), (간호사 $F=9.623, p<.001$)를 나타내었다. 특히 간호사는 앞에서와 마찬가지로 감성지능의 세부요인 중 자기인식과 자기관리가 높을수록 조직몰입도 높아지는 것으로 나타났다. 간호사를 대상으로 연구한 [21]는 감성지수가 높으면 조직몰입이 높아지는 것으로 나타났다. [22]는 감성지능과 조직몰입이 유의미한 상관관계가 있다고 했으며, [23]은 감성지능과 조직몰입의 관계는 다양한 의존적 관계를 가지고 있음을 주장하였다. 또한 대기업 직원들을 대상으로 연구한 [24]의 보고에서는 자기인식에서만 조직몰입에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 감성노동자들이 직무에 몰입을 높이기 위해서는 타인을 감성을 이해하여야 한다는 것을 의미한다. 교사 직종인 경우에는 학생과 학부모, 동료교사들의 감정을 헤아려 공감대를 형성해야 하며, 간호사의 경우는 환자의 감정을 충분히 이해할 수 있도록 자신의 가치와 능력에 대해 긍정적으로 생각하는 자기인식능력을 발휘하여 자신을 다스리는 개인적 능력 향상에 노력해야 함을 알 수 있다.

지금까지 논의를 종합해보면 감정노동자들의 감성지능이 직업 정서적 만족과 직무만족, 조직몰입에 대하여 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났으며 앞으로 감정노

동자들의 감성지능을 이용한 교육프로그램을 개발하여 타인과의 감정조절, 감성이해, 조직의 효율성을 증진시키는 방안으로 감성지능에 대한 지속적이고 다양한 측면에서의 연구가 필요할 것으로 사료된다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 감정노동자의 감성지능을 자기인식, 자기관리, 사회인식, 관계 관리를 살펴보고 직종별로 직업정서적만족, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향을 파악하여 감정노동자의 조직효능감을 알아보기 위한 기초자료를 제공하기 위하여 시행되었다. 감정노동자의 대상으로 교사 48명, 간호사 58명의 자료를 토대로 연구한 결과 및 논의를 바탕으로 결론을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 교사의 감성지능은 $4.19\pm.53$ 점, 직업만족 $3.79\pm.65$ 점, 직무만족 $3.90\pm.68$ 점으로 모두 중앙값이상으로 간호사보다 높게 나타났다.

둘째, 감성지능은 전반적으로 직업만족도와 조직효능감에 정적으로 유의한 상관관계가 나타났다.

셋째, 감성지능 하위요인 중 자기관리는 교사와 간호사에게 직업정서적 만족에 영향을 줄 수 있는 변수로 작용하였다.

넷째, 감성지능 하위요인 중 간호사의 자기인식과 자기관리는 직무만족에 영향을 줄 수 있는 변수로 작용하였다.

다섯째, 감성지능 하위요인 중 간호사의 자기인식과 자기관리는 조직몰입에 영향을 줄 수 있는 변수로 작용하였다.

마지막으로 본 연구의 제한점과 후속 연구 과제를 제언하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 지방의 일 병원과 학교를 중심으로 하였고 지역에 따라 대상의 범위를 확대하여 감성지능과 조직효능감과의 관련요인 연구를 제언한다.

둘째, 본 연구를 바탕으로 감정노동자의 감성지능이 조직효능감에 영향을 미치는 제3의 다른 매개변수를 사용한 반복연구를 제안한다.

셋째, 감정노동자를 간호사와 교사를 대상으로 국한하지 말고 좀 더 많은 공정한 표본추출을 통해서 연구가 지속적으로 이루어져 본 연구 결과를 지지할 만한 실증적 근거가 확보되어야 할 필요성이 있다.

References

- [1] Kim, M. J. The effect of the emotional quotient of emotional laborers working in a social space - on their vocational emotional satisfaction-, Kyonggi University, 2013.
- [2] Jung, Y. W. Special Class Teachers' Perception of Emotion Labor and the Phase of Emotion Labor. Journal of special Education, 21(1), 39-58, 2013.
- [3] The Hankyoreh, The Report, November 8, 2013. DOI: <http://h21.hani.co.kr>
- [4] Lee, J. w. A Study on the Human Resource Management of Emotional Workers on Job Performance : Focusing on the Mediated Effect of Job Satisfaction, Hoseo University Graduate School Doctoral Dissertation, 2014.
- [5] Choi, Y. O. The Effect of Nurses' Emotional Intelligence on Individual Job Satisfaction and Customer Orientation. The Graduate School of Kyung-Hee University, 2012.
- [6] Oh, Y. M. A study on nurses' emotional labor and organizational effectiveness of Nurses, the Graduate School of Hanyang University, 2010.
- [7] Seok, R. A Study on the Relations between Teacher; Emotional Labor, Job Stress, and Burnout, the Graduate School of Education Ewha Womans University, 2014.
- [8] Niu-Li-Na. A Study on the Effects of Emotional Intelligence of Organizational Efficiency, Honam University, 2013.
- [9] Goleman, D. (1998). Working with Emotional Intelligence, NY: Bantam.
- [10] Lee, T. J. The effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior - Mediating effect of leader trust, The Graduate School of Chung-Ang University, 2014.
- [11] C. S. Wong, & K. S. Law, The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. The Leadership Quarterly, 13(3); pp.243-274, 2002. DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- [12] Kim, B. H. The Relationship among Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Organizational commitment and Organizational Loyalty of Organization member, Ewah Womans University, 2011.
- [13] Torres, G. A reassessment of instruments for use in a multivariate evaluation o a collaborative praticce project. In Strickland, O. L. & WALTZ, C. F.(Ed). New York : Springer Publishing Company, 1988.
- [14] Son, M. H. The Influence of Servant Leadership on Nurses' Job Satisfaction and Organizational Commitment at Small & Medium-Sized Hospital, The Graduate School of Catholic University, 2011.
- [15] Meyer, A. D., Tsui, A. S., & Hinings, C. R. Configurations of organizational effectiveness and efficiency. The Academy of Management Journal, 36(6); pp.1345-1361, 1993. DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/256814>
- [16] Cho, M. R. Relationship of Nurses' Teamwork to Organizational Effectiveness at Hospital. The Graduate School of Catholic University, 2012.
- [17] Joo, H. J. Educational Needs Analysis of Elementary School Teachers for the Teachers' competencies : Focusing on Elementary School Teachers in Gyeonggi and Incheon Area. Korean Journal of Educational Research, 46(1), pp.101-120, 2008.
- [18] Park, J. W. The Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction of Elementary School Teachers, Daegu National University, 2010.
- [19] Kim, H. J. The Relationship between Principal's Emotional Intelligence and Teacher's Job Satisfaction and Organizational Commitment, Yeungnam University, 2006.
- [20] Jang, E. J. The Effects of Emotional Intelligence on Job Satisfaction and Organizational Culure of Nurses, The Graduate School of Catholic University, 2013.
- [21] Kim, J. H. The Study on the Relationship Between Emotional Factor and the Effectiveness of Organization, Yeungnam University, 2005.
- [22] Humphreys, J. & Brunsen, B. & Davis, D. Emotional Structure And Commitment : implications for health Care management. Journal of Health Organization and Management, 19(2), 2005. DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/14777260510600040>
- [23] Abraham R. Emotional Intelligence in organization : A Conceptualization. Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 125(2); pp.209-224, 1999.
- [24] Baek, J. H. The Effects of Emotional Leadership upon Organizational Commitment and Job Performance, Donshin University Graduate School Doctoral Dissertation, 2014.

한 상 영(Han Sang Young)

[정회원]



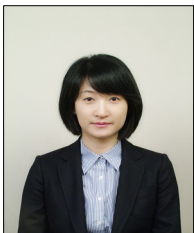
- 2011년 8월 : 중앙대학교 간호학 박사
- 2011년 9월 ~ 2013년 6월 : 강원 관광대학교 간호과 조교수
- 2013년 9월 ~ 2014년 2월 : 안동 과학대학교 간호과 조교수
- 2014년 3월 ~ 현재 : 경동대학교 간호학과교수

<관심분야>

여성건강, 아동, 청소년 간호, 다문화

박 정 애(Park Jung Ae)

[정회원]



- 2012년 2월 : 중앙대학교 간호학 박사
- 2011년 3월 ~ 2012년 12월 : 진주 보건대학교 간호과 조교수
- 2013년 3월 ~ 현재 : 두원공과대학교 간호학과 조교수

<관심분야>

암 생존자, 삶의 질, 유전간호