

융복합 감성지능(EI)과 일-가정 갈등(WFC)이 조직효과성에 미치는 영향

나병대*, 김중규**

호서대학교 벤처전문대학원 정보경영학과 박사과정, 호서대학교 글로벌창업대학원 교수**

The Influence of Emotional Intelligence Convergence and Work-Family Conflict on Organizational Effectiveness

Byoung-Dae Na*, Joong-Gyoo Kim**

Doctor Course, Dept. of Information Management, Graduate School of Venture, Hoseo University*

Professor, Graduate School of Global Entrepreneurship, Hoseo University**

요약 본 연구는 광고 산업종사자들을 대상으로 감성지능(EI)과 일-가정 갈등(WFC)이 직무성과와 이직의도 등 조직효과성에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 분석하였다. 분석 결과, 감성지능은 직무성과와 이직의도에 부분적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 감성 활용의 수준이 높은 직원일수록 직무성과가 높았으며, 감성 조절 능력이 높은 직원일수록 이직의도가 낮은 것으로 나타났다. 둘째, 일-가정 갈등은 조직 효과성에 부분적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 드러났다. 특히 일로 인한 가정 갈등은 이직의도를 높이는 것으로 나타났다. 본 연구의 이러한 결과는 다른 산업에 비해 이직률이 높은 광고 산업 종사자들을 대상으로 조직의 성과와 인적자원 관리를 위해 감성지능을 높이고 일과 가정의 갈등을 줄일 수 있는 조직문화 형성 및 적절한 제도의 확립이 필요하다는 점을 시사하고 있다.

주제어 : 융복합 감성지능, 일-가정 갈등, 직무성과, 이직의도, 조직효과성

Abstract This study empirically analyzed the effects of Emotional Intelligence and work-family conflict on organizational effectiveness such as job performance and turnover in the advertising industry. Analysis results showed that emotional intelligence a significant impact in part on job performance and turnover intention. In particular, the more use of emotion is higher job performance, and the more regulation of emotion is lower turnover intention. Second, work-family conflict is proved on a partially significant impact on organizational effectiveness, and especially family conflicts caused by works was found to increase the degree of turnover. The results of this study suggest that the need for the establishment of appropriate systems and organizational culture which can increase emotional intelligence and reduce family conflict for performance and human resource management of the organization

Key Words : Emotional intelligence, work-family conflict, job performance, turnover intention, organizational effectiveness

Received 20 June 2015, Revised 28 July 2015

Accepted 20 August 2015

Corresponding Author: Joong-Gyoo Kim

(Graduate School of Global Entrepreneurship, Hoseo University)

Email: jgkimig@yahoo.co.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

미디어가 급속도로 디지털화되고 네트워크 환경이 조성되면서 수용자의 매체 이용 행태가 변화하게 되고 이는 광고 산업의 변화로 이어진다. 이렇듯 시대 흐름에 따라 시시각각 빠르게 변화하는 광고 산업의 특성은 해당 산업 종사자들의 직업 안정성 측면에 있어서도 영향을 미칠 수밖에 없다. 기존의 연구 결과에 따르면 국내 광고 산업 종사자들의 이직 및 전직 비율은 다른 산업에 비하여 높은 편이다. 이는 광고 회사들 간의 경쟁이 치열해지면서 단기적인 성과를 강조하는 풍토가 조성되고 이것이 종업원의 업무 부담을 가중시키는 방향으로 이어지는 것에서 그 원인을 찾아볼 수 있다[1].

인력시장에서 이직과 전직은 자연스러운 현상이기는 하지만 숙련된 구성원의 이탈로 인하여 새로운 조직원을 선발하고 교육시키는데 시간과 비용이 소모되고 생산성은 물론 조직 내 분위기에 부정적인 영향을 줄 수 있어 관리가 요구된다. 특히 국내 광고 산업의 경우에는 이직 비율이 최대 84%에 달하는 분석 결과가 나타나며 있으며 그 원인과 해결을 위한 다양한 연구가 이루어지고 있다[2]. 광고 산업종사자들은 광고의 특성상 광고기획자와 크리에이터, 디자이너 등 직무들 간 협업이 필수라고 할 수 있으며 이들 간의 조화가 잘 이루어져야 그것이 곧 높은 조직의 성과로 이어진다. 원활한 협업과 협력을 위해서는 상대방의 의도를 이해하고 공감하여 문제를 해결해 나가는 능력이 광고 산업 조직 구성원들에게는 반드시 필요하다고 할 수 있다.

감성지능(Emotional Intelligence: EI)은 Salovey와 Mayer(1990)가 처음 도입한 개념으로 자신과 타인의 감정을 이해하고 그것을 전략적으로 활용하는 개인의 능력을 의미하는 개념이다. 감성이 개인의 일상적인 생활은 물론 조직 경영 측면에서도 중요한 요소라는 인식이 생기게 되면서 이와 관련한 다양한 연구들이 이루어지고 있다. 특히 감성지능이 조직구성원들의 개인적인 목표를 성취하는 데에 중요한 역할을 할뿐만 아니라 조직의 목표를 성공적으로 달성하는 데에도 중요한 요소로서 강조되면서 기업 조직에서 직무만족이나 충성도와 같은 변인들과의 관계를 검증하기 위한 실증적인 연구들이 이루어져왔다.

한편, 일-가정 갈등(Work-Family Conflict)은 직장과

가정에서의 역할 수행이 양립하지 못하면서 발생하는 갈등으로 두 가지 차원으로 구분될 수 있다. 먼저 일-가정 갈등(Work-Family Conflict: WFC)은 직장에서의 역할 수행으로 인하여 가정에서 책임을 다하지 못하여 발생하는 갈등이고, 가정-일의 갈등(Family-Work Conflict: FWC)은 반대로 가정에서 수행하고 있는 자신의 역할이 직장에서의 역할을 방해함으로써 발생한다[3].

본 연구는 광고 산업 종사자들의 이직의도와 직무성과 등 조직효과성에 영향을 줄 수 있는 선행변인으로 감성지능(EI)과 일-가정 갈등(WFC)의 개념에 주목하였다. 감성지능이 조직 내 조화로운 직무 수행을 위하여 필요한 개인의 심리적인 특성이라면, 일-가정 갈등은 개인의 심리상태에 영향을 미칠 수 있는 요소이며, 이러한 갈등은 결국 직무성과를 낮게 하고 스트레스를 높이는 등 조직 효과성에 영향을 미칠 수 있는 것이다.

본 연구에서는 광고대행사를 중심으로 크리에이터, 기획자, 디자이너 등 광고 산업종사자들을 대상으로 감성지능(EI)과 일-가정 갈등(WFC)이 조직효과성에 어떠한 영향을 미치며, 어떠한 차이를 보이는지 살펴보고자 하였다. 조직효과성이란 조직이 가지고 있는 능력을 활용하여 조직 구성원들 간에 합의된 목표를 달성하는 정도를 의미하며, 창의성과 협업이 중요한 광고 산업의 특성을 고려해 직무성과와 이직의도로 구분해 분석하였다. 또한 조직효과성의 두 변인의 관계에서, 직무성과가 이직의도에 영향을 미치는지 검증하고자 하였다. 이러한 실증적 연구를 통하여 광고 산업의 조직운영방안과 직무성과 향상을 위한 실질적인 제언을 하고자 하는데 본 연구의 목적을 갖는다.

2. 이론적 배경

2.1 감성지능(EI)의 이해

2.1.1 감성지능(EI)의 정의 및 구성요소

감성지능(Emotional Intelligence: EI)은 Salovey와 Mayer(1990)의 연구에서 처음 등장하였다. 이들은 감성을 인간의 생리적이고 인지적이며 경험적인 것과 같은 심리적 하부체계들의 경계선을 오가며 조직되는 구조화된 반응이라고 보고, 감성지능을 “자신과 타인의 감정이나 정서를 평가하고 이러한 정보를 활용하여 사고와 행

동을 이끌 수 있는 능력”이라고 정의하였다[4].

Salovey와 Mayer(1990)는 그들의 연구에서 감정지능을 구성하는 필수 구성 요소들을 정하는데, 첫 번째는 자신과 타인의 감성을 평가하고 이를 효과적으로 표현하는 능력이다. 두 번째는 감성을 효과적으로 조절하며 억제할 수 있는 조절능력이며 세 번째는 자신이 계획한 삶을 성취하기 위하여 감성을 적절하게 활용할 수 있는 능력을 말한다[4]. 그러나 Salovey와 Mayer(1990)가 정의한 감정지능은 감성의 지각과 조절에 대한 내용만을 담고 있을 뿐 감성에 대한 사고를 간과하고 있다는 비판을 받아 후속연구에서 보완이 이루어진다[5, 6]. 이후 이들은 감정지능을 감정을 정확하게 평가하고 표현할 수 있으며, 사고를 촉진할 수 있도록 하는 감정을 발생시키고 정서를 조절하는 능력이라고 수정하여 정의하였다.

Goleman(1995)은 앞서 Salovey와 Mayer(1990)의 연구를 바탕으로 감정지능을 부정적인 상황에서도 개인이 자신을 지켜낼 수 있도록 하며 충동을 스스로 통제할 수 있고, 기분이나 스트레스로 인하여 합리적인 사고를 억누르지 않도록 하며, 타인에게 공감할 수 있고 희망을 버리지 않는 능력 즉 개인이 자신과 타인의 감정을 이해하고 전략적으로 활용하는 능력으로 정의하며 다섯 가지 요소로 구분한다[7].

첫째, 자기인식(Self-awareness)은 감성인식능력으로 자신의 감정을 관찰하고 살피는 능력을 말한다. 둘째, 자기조절(Self-management)은 감정을 조절하는 능력으로 자신의 감정을 조절하고 관리할 수 있는 능력을 의미한다. 셋째, 자기 동기화(Self-motivating)는 자신의 감정을 동기화시킬 수 있는 능력으로 상황이나 목표에 맞게 자신의 감정을 유도할 수 있고 욕구만족을 지연시키며 충동을 조절할 줄 아는 것을 의미한다. 넷째, 공감(Empathy)는 타인이 느끼고 있는 감정을 정확하게 인지하고 공감할 줄 아는 능력을 의미하는 것으로 상대방의 감정이나 관심사에 대해 살피고 배려할 줄 아는 것이다. 다섯째, 사회적 기술(Social skill)은 감정표현을 적절하게 조절함으로써 인간관계를 잘 유지할 줄 아는 능력을 말한다[7].

특히 Goleman(1995)은 유연한 인간관계가 직무성과에도 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직의 효과적인 운영과도 관련된다고 보았다. 그는 현대사회에서 지능보다 감성적인 힘이 더 중요한 역할을 하게 될 것이라고 주장하

였는데 이러한 그의 주장으로 감성을 관리하는 것이 중요하다고 인식되면서 감정지능이 대중화된 개념으로 자리 잡게 된다.

<Table 1> Five Components of Emotional Intelligence

Component	Content
Self-awareness	the ability to recognize and understand your moods, emotions, and drives, as well as their effect on others
Self-management	the ability to control or redirect disruptive impulses and moods the propensity to suspend judgment-to thing before acting
Self-motivating	a passion to work for reasons that go beyond money or status a propensity to pursue goals with energy and persistence
Empathy	the ability to understand the emotional makeup of other people skill in treating people according to their emotional reactions
Social skill	proficiency in managing relationships and building networks and ability to find common ground and build rapport

Source: Goleman, 1995, re-quoted

Wong와 Law(2002)는 앞선 연구들의 구성요소들을 바탕으로 수정 보완하여 감정지능을 정의하고 구성요인들을 새로이 제시한다. 이들의 연구에서 감정지능은 자기 자신의 감성을 정확하게 이해하고 표현하는 능력인 자기감성의 이해, 주변의 다른 사람들의 감성을 파악하고 인식 및 이해하는 능력인 타인감성의 이해, 개인이 가지고 있는 감성과 그와 관련 정보를 잘 활용할 줄 아는 감성의 활용능력, 그리고 마지막으로 개인의 감성을 주어진 상황에 맞게 적절한 행동으로 표출하는 감성조절능력 등 4가지 요소로 구분하였다[8].

Yukl(2002)는 개인이 인지과정을 촉진하는데 이용되고 관리되어지도록 이성과 감성을 통합하는 능력이라고 감정지능을 정의하기도 한다[9]. 또한 Cote와 Miners(2006)는 기존 연구들을 바탕으로 감성을 활용하는 능력, 또는 감성과 감성적인 지식을 이해하고 이를 조절할 수 있는 인지능력이라고 감정지능을 정의한바 있다[10].

국내에서도 여러 연구자들에 의하여 감정지능에 대한 다양한 연구가 이루어지면서, Moon(1999)은 자신과 타인의 감정과 정서를 점검하고 이들 간의 차이를 변별할 수 있으며 생각하고 행동하는데 있어서 정보를 적절하게 이

용할 수 있는 능력이자 사회지능의 하위요인으로 감성지능을 정의한다. 그의 정의에 따르면 감성지능이 높은 사람일수록 감성에 대한 표현을 적절하게 함으로써 자신은 물론 타인을 편안하게 하고 이는 안정적인 대인관계를 맺는 것으로 이어져 자신에게 주어진 주변 환경에서 발생하는 문제를 긍정적으로 받아들일 것이라고 보았다[11].

Kang 등(2011)은 Salovey와 Mayer(1990)의 연구를 토대로 감성지능을 개인이 자신과 타인의 감정을 이해하고 전략적으로 활용하는 능력을 의미한다고 정의하면서 보다 구체적으로 자신을 동기화시키려는 능력 또는 부정적인 감정을 조절할 수 있는 능력, 다른 사람의 감정에 공감하며 희망을 유지하는 능력 등을 포함한다[12].

이처럼 감성지능은 처음 등장한 이래로 심리학과 교육학, 경영학 등 여러 학문 분야에서 그 중요성을 인정받고 연구가 이루어지면서 다양하게 정의되고 있으며 이러한 개념적 논의들을 바탕으로 여러 실증적인 연구들이 이루어지고 있다.

2.1.2 감성지능(티)의 선행연구

감성지능에 대한 연구는 앞서 살펴본 것과 같이 개념적인 측면이나 경험적 측정을 위해 감성지수를 개발하려는 연구들과 조직의 효과성과 리더십과 같은 결과적인 측면과 감성지능의 관계를 보고자하는 연구들이 다양하게 수행되고 있다[13, 14]

Goleman(1998)은 200여개의 대기업을 대상으로 실험 연구를 수행한 결과 기업의 모든 레벨에서 감성지능이 전문적인 기술이나 지능지수(IQ)보다 중요하다는 사실을 입증하였다. 특히 기업의 최고위 레벨에서 감성지능의 역할과 중요성이 점차 증대되고 있다는 결과가 나타났다[15].

Wong과 Law(2002)는 자신들이 개발한 감성지능 측정도구인 WLEIS(Wong and Law Emotional Intelligence Scale)를 자기기입식 측정 방법을 통해 측정하였다. 연구 결과, 리더의 감성지능은 부하들의 직무만족과 조직행동에 영향을 미치고 있었으며, 종업원들의 감성지능은 그들의 직무성과와 직무만족에 영향을 미치고 있는 것으로 드러났다[8].

그 외에도 감성지능과 조직 효과성에 관한 다양한 변인들의 관계를 규명하고자 하는 여러 연구들이 이루어졌

다. 국내에서도 감성지능이 조직시민행동에 미치는 영향력을 규명하고자 하는 다양한 연구들이 수행되었다. Jung과 Kim(2007)은 15개 기업의 조직구성원을 대상으로 감성지능이 조직시민행동에 정적인 영향이 있음을 밝혔다[6]. 또한 Lee와 Park(2011)은 중앙정부 공무원을 대상으로 감성지능과 조직시민행동과의 관련성을 검증하였다[16].

Kim(2009)은 개인의 심리적 특성을 사회지능과 감성지능으로 구분하고 광고기획자를 대상으로 하여 광고의 창의적 성향과 직무성과와의 관계를 확인하고자 하는 연구를 실시하였다. 그 결과 광고기획자의 사회지능이 높을수록 광고 창의성이 강화되었으며 감성지능이 높을수록 직무성과에 영향을 미치는 것으로 드러났다[13]. Choe(2009)는 광고크리에이터를 대상으로 감성지능과 사회지능이 광고의 창의적 성향과 직무성과에 어떠한 인과구조를 가지는지 다차원적으로 분석한다. 앞서 연구와는 달리 광고크리에이터는 감성지능이 높을수록 창의성이 강화되었으며 사회지능은 광고 창의성이나 직무성과에 정적인 영향을 미치지 않았다[17].

이외에도 실제 기업 조직에서 조직원들의 감성지능이 직무만족이나 조직에 대한 충성도, 만족도나 몰입 등 다양한 변인들과 설명력 있는 관계가 있는지 실증적으로 규명하고자 다양한 연구들이 수행되었다[12, 18]. 이를 토대로 본 연구에서는 앞서 살펴본 다양한 정의와 구성요소들과 선행연구를 종합하여 감성지능과 조직효과성에 미치는 영향에 대하여 알아보기 위해 Wong과 Law(2002)가 제시한 모델[8]을 바탕으로 실증적인 분석을 수행하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1. 감성지능은 직무성과에 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 감성지능은 이직의도에 부적인 영향을 미칠 것이다.

2.2 일-가정 갈등(WFC)

본 연구에서는 감성지능과 함께 조직효과성에 영향을 미치는 독립변인으로 일-가정 갈등(Work-Family Conflict: WFC)을 설정한다. Kahn과 그의 동료들(1964)은 직장가정 사이의 갈등에 대하여 서로 양립할 수 없는 상황에서 한 역할의 압력을 선택함으로써 인하여 나타나는 또 다

른 역할에 대한 심리적 부담으로 곤란하게 된 상태라고 정의한다[19]. 즉, 일-가정 갈등은 직장에서의 역할을 수행함으로써 가정에서의 역할을 제대로 하지 못하게 되면서 발생하는 역할 간 갈등이라고 볼 수 있다.

Greenhaus와 Beutell(1985)는 일과 가정 두 가지 영역에서의 역할 압력이 상호 양립할 수 없는 경우에 발생하는 갈등이라고 일-가정 갈등을 정의하면서 갈등의 몇 가지 경우를 제시한다[20].

첫째, 시간기반 갈등(time-based conflict)는 일과 가정을 양립하면서 제한적인 시간으로 인하여 역할 수행에 소요되는 절대적인 시간 때문에 다른 영역의 역할을 수행하는 시간이 줄어들게 되면서 생기는 갈등을 의미한다. 두 번째, 긴장기반 갈등(strain-based conflict)은 한 영역에서 역할을 수행하면서 얻은 긴장이나 스트레스가 다른 영역에까지 영향을 미치면서 발생하는 갈등이다. 셋째, 행동기반 갈등(behavior-based conflict)은 역할을 수행하는데 있어서 바람직하다고 여겨진 행동이 다른 영역에서는 적합하지 않은 것으로 예를 들어, 직장에서 주어진 과업을 수행할 때에는 효과적인 행동이 가정에서 제 역할을 하는 것에는 적합하지 않을 수 있는 것이다.

일-가정 갈등에 대한 선행연구들을 살펴보면, 갈등으로 인하여 발생하는 결과를 조직차원과 가정차원 그리고 개인차원으로 제시하고 있다[3]. 조직차원에서의 일-가정 갈등에 대한 기존의 연구들을 살펴보면, 먼저 Kim과 Lee(2009)는 기존의 역할갈등이론이 아닌 자원보존이론의 관점에서 일-가정 갈등에 영향을 미치는 요인들을 검증하였다[21]. 이를 위하여 조직 지원환경을 지원제도, 지원적 조직 분위기 그리고 상사 지원의 세 가지 차원으로 구분하였다. 이러한 지원환경이 일-가정갈등 감소에 미치는 영향을 분석한 결과, 지원제도와 지원적 조직 분위기는 모두 갈등 감소에 영향을 미치지 못하였다. 반면 상사의 지원은 일-가정 갈등을 유의하게 감소시키는 것으로 나타났다[21].

Kim과 Jiang(2014)은 반생산적인 업무행동에 영향을 미치는 선행요인으로 일-가정 갈등과 가정-일 갈등을 정하고 이들 간의 관계에 있어서 직무로 인한 스트레스가 어떠한 역할을 하는지 실증적으로 분석하였다[22]. 분석 결과, 일-가정 갈등과 가정-일 갈등 모두 직무스트레스에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며 반생산적 업무행동에도 유의한 결과가 드러났다.

Lee 등(2014)은 일-가정 갈등이 이직의도에 미치는 영향을 유연근무제 만족도를 중심으로 연구하였다. 분석을 위해 자원소모 모형을 사용하였으며 일-가정 갈등과 갈등의 원인을 세분화하여 이것이 이직의도에 영향을 주는 지 살펴보았다[23]. 특히 이 연구는 유연근무제에 대한 만족도가 높아질수록 이직의도에 미치는 영향을 낮출 것이라 예측하고 이를 측정하기 위해 직무특성화 모델을 활용한다. 그 결과 일-가정 갈등이 그 원인에 따라 이직의도에 주는 영향이 다르다는 결과를 얻는다. 이는 일-가정 갈등에 대한 경험이 높을수록 이직의도가 높아진다는 기존의 연구결과와도 동일하다[24].

이처럼 기업에서 일-가정 갈등에 대한 연구가 이루어지는 데에는 일-가정 갈등이 직무만족이나 성과, 이직의도와 같은 조직 유효성에 영향을 미치며, 갈등으로 인해 기업에 부정적인 결과를 초래할 수도 있기 때문이다. 본 연구에서는 광고대행사를 중심으로 광고 산업에 종사하고 있는 크리에이터와 기획자, 디자이너 등을 대상으로 감성지능과 일-가정 갈등이 조직효과성 중에서도 직무성과와 이직의도에 미치는 영향을 분석하고자 하며, 선행연구를 토대로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 3. 일-가정 갈등은 직무성과에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 일-가정 갈등은 이직의도에 정적인 영향을 미칠 것이다.

2.3 조직효과성

조직효과성(organizational effectiveness)은 여러 연구자들에 의해 다양하게 정의되어졌는데 Min(2003)은 개념을 다섯 가지로 범주화하여 정리하였다[25]. 첫째, 목표달성개념관은 조직목표의 달성도로 조직효과성을 보는 시각으로 대부분의 정의가 이에 해당된다. 둘째, 체제개념관은 조직효과성을 조직이 내부적·외부적 환경에 적응하고 문제를 극복해가면서 사회체제로서 그 역할을 하는 이어가는 능력이라고 보는 시각이다. 세 번째 이해관계개념관은 조직이 산출한 결과에 대하여 여러 이해관계자들이 어떻게 평가하는 지로 그 조직의 효과성을 판단하는 것이다. 네 번째는 포괄적인 개념 관으로 유연성이나 통합성, 안정성 등 여러 가지 조직의 포괄적인 평가기준으로 조직효과성을 이해해야 한다는 관점이다. 다섯 번

째는 이제까지 제시한 범주 이외에 나머지 관점들로 연구자는 이를 토대로 조직효과성을 “체제로서 조직의 능력을 활용하여 조직의 합의된 목표(혹은 기능)를 달성한 정도”로 정의한다.

이처럼 조직효과성은 거의 모든 조직연구에 있어서 궁극적인 종속변수이기 때문에 목적과 대상에 따라 다양하게 정의되고 측정되어왔다[26]. 본 연구에서는 조직효과성을 직무성과와 이직의도로 나누어 분석하고자 한다.

2.3.1 직무성과

직무성과는 내부에서 조직을 관리하는데 있어서 그 유형성을 나타내는 자료로 주로 사용되지만 그 개념이 명확하지 않은 탓에 성과를 대신하기도 한다[13]. 직무는 조직 내 구성원이 조직의 생산 활동에 기여하는 방법을 의미하는 것으로 조직 내에서 여러 형태로 조직원들에 의해 이루어지며 그 결과물이나 실적이 직무성과라 할 수 있겠다.

Miller(1990)는 그의 연구에서 직무성과란 조직을 구성하는 구성원들이 조직의 과업을 달성하기 위해 보여주는 노력의 결과라고 정의하면서 조직 내에서 역할 수행을 함에 있어서 실무자의 행동을 나타낸 다면적이며 역동적인 개념이라고 정의한다[27].

또한 Tett와 Meyer(1993)은 조직을 구성하는 이들이 실현하고자 한 일의 상태나 구성원들이 목표를 달성할 수 있는 정도라고 정의하기도 한다[28]. 이처럼 직무성과는 그 개념이 모호한 측면이 있으나 조직 구성원의 조직 내에서 목표로 하는 일을 수행할 수 있는 정도를 의미한다고 정리할 수 있다.

2.3.2 이직의도

이직의도는 조직구성원이 자신이 하고 있는 일에서 벗어나고 싶어 하는 정도를 의미한다. 즉, 자신이 현재 소속된 조직에서는 개인의 목표를 달성하기 힘들다고 느껴 직무에서 이탈하고자 하는 심리적인 상태를 말한다[29]. 이직의도를 가지고 있다고 해서 무조건 실제 이직으로 이어지는 것은 아니지만 그 자체로 조직과 개인에게 부정적인 영향을 줄 수 있다.

이직은 자발적인 것과 비자발적인 것으로 구분되며 조직에서 이직을 관리하는데 있어서 중요한 것은 자발적 이직에 대한 문제이다. Ahn(1992)에 따르면 조직구성원

이 자발적으로 이직하는 경우 숙련된 인력자원의 이탈로 새로 선발하여 교육하고 훈련하는데 손실이 발생하며 생산성을 저해하는 결과를 낳을 수 있으며 이는 조직에 상당한 부담을 주게 된다. 이직의도는 이직을 조직에서 통제할 수 있는지 여부에 따라 통제가 가능한 이직과 통제 불가능한 이직으로 나눌 수 있기도 하다[30].

광고 산업 종사자들은 이직률이 높은 편으로 그들이 어떠한 경우에 이직의도가 높아져 조직을 떠날 의향이 생기는지 관리하고 통제하는 것은 조직에 있어서 중요한 문제라 할 수 있다. 본 연구에서는 감성지능과 일-가정 갈등이 이직의도에 미치는 영향에 대하여 알아볼 뿐 아니라, 직무성과가 이직의도에 관련이 있는지 알아보하고자 다음과 같이 가설을 설정한다.

가설 5. 직무성과는 이직의도에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

3. 연구방법

3.1 변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구의 주요 독립변인인 감성지능은 자신과 타인의 감성을 이해하고 전략적으로 활용할 수 있는 능력으로 정의하고, WLEIS를 사용하였다. Wong과 Law(2002)는 실제 기업 조직이나 다양한 조직에서 사용하기 위해 실증분석이 가능한 혼합 모델의 자기보고식 측정접근법으로서 감성적 지능의 측정도구인 WLEIS를 개발하였으며[8], 후속 연구에서 타당성과 신뢰성이 검증된 측정도구이다. 감성지능은 총 16문항의 측정항목으로 구성되어 있으며, 자기감성 이해, 타인감성 이해, 감성 조절, 감성 활용 등 4개의 하위차원으로 이루어져 있다. 두 번째 독립변인인 일-가정 갈등은 일과 가정의 두 영역에서 역할을 수행하는 과정에서 발생하는 역할 간 갈등으로 정의하였고, Frone와 Yardiet(1996)의 척도[31]를 활용하였다. 일-가정 갈등은 직장의 일로 인한 가족 영역의 갈등(일→가정 갈등)과 가족으로 인한 일 영역의 갈등(가정→일 갈등)으로 구분되며, 각 6문항으로 측정하였다. 종속변인인 조직효과성은 직무성과와 이직의도로 구분하였고, 직무성과는 구성원이 과업요구를 성취하는 정도 혹은 부여 받은 직무에 대한 구성원의 성취도 등으로서 과업에 따

라 이루어진 결과, 또는 심리적 만족 정도를 의미한다. 본 연구에서는 Oldham과 Cummings(1996)가 개발한 자기 평가 측정도구[32]와 Morrison과 Haley(2003)의 연구에서 사용한 직무평가에 관한 문항[33] 중 본 연구에 부합되는 4개 항목을 추출하여 사용하였다. 또한 이직 의도는 다른 직장이나 조직으로 자발적으로 이동하고자 하는 심리상태로서, Mobley(1977)의 척도를 사용해, 4문항으로 구성하였다[34]. 감성지능, 일-가정 갈등, 직무성과 및 이직 의도는 리커트 5점 척도를 사용해 측정하였다. 마지막으로 응답자의 특성을 파악하기 위해, 성별, 연령, 최종학력, 근속기간, 직급 및 직무 등의 문항을 포함하였다.

3.2 조사개요 및 분석방법

본 연구는 광고대행사를 중심으로 크리에이티브, 기획자, 디자이너 등 광고 산업 종사자들을 대상으로 실시했으며, 2015년 6월 15일에서 25일까지 10일에 걸쳐 온라인 서베이를 실시하였다. 또한 조사 대상인 광고 산업 종사자들의 특성이 고루 분포된 대표성 있는 표본을 추출하기 위해 고안된 표집방법이 할당표집(quota sampling)을 활용하였다. 한 회사당 20명에서 30명의 직원으로 한정했으며, 성별, 직급, 직무 등 회사별 모집단의 특성을 반영할 수 있도록 고루 배포되도록 하였다. 총 275부를 수거했으나, 일부 문항이 누락된 경우와 불성실한 응답을 제거한 후 최종 242부를 분석에 활용하였다.

주요 분석 방법은 응답자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시했으며, 신뢰도 분석과 탐색적 요인분석을 통해 신뢰도와 타당도를 검증하였다. 가설을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시했으며, SPSS 18.0 프로그램을 사용하였다.

4. 연구결과

4.1 표본의 특성

본 연구는 최종적으로 242개의 데이터를 통해 최종분석을 실시했으며, 표본의 특성은 아래 <Table 2>와 같다. 먼저 성별은 남성이 59.1%로 여성(40.9%)에 비해 다소 많았으며, 연령은 30대 초반 30.2%, 30대 후반 26%, 40대 초반 22.3% 순으로 나타났고 평균 연령은 36세로 조사되었다. 학력은 대졸이 58.7%로 과반을 넘겼고 석사

졸업이 35.1%로 나타났다. 한편 근속기간은 5년에서 10년 미만 29.8%, 2년 미만 23.1%, 2년에서 5년 미만 21.9%로 나타나, 이직률이 높은 광고업계의 특성을 반영하고 있는 것으로 드러났다. 직급은 과장/차장 35.5%, 주임/대리 18.2%, 사원 14.9%, 부장 13.6% 순으로 조사되었고, 직능에서는 AE가 31.8%로 가장 많았고 디자이너 9.9, 마케터 9.1% 순으로 나타났다.

<Table 2> Characteristics of the sample

Categories		N	%
Total		242	100
Sex	man	143	59.1
	woman	99	40.9
Age	20s	31	12.8
	early 30s	73	30.2
	late 30s	63	26.0
	early 40s	54	22.3
	late 40s - over	21	8.7
	Mean	36.03	6.10
Scholars hip	college	11	4.5
	university	142	58.7
	master degree	85	35.1
Career	doctoral degree	4	1.7
	below 2 years	56	23.1
	2~5 years	53	21.9
	5~10 years	72	29.8
	10~15 years	37	15.3
	over 15 years	24	9.9
Position	Mean	6.64	5.66
	staff	36	14.9
	assistant manager	44	18.2
	manager	86	35.5
	general manager	33	13.6
	director of a bureau	10	4.1
	director	28	11.6
function	etc.	5	2.1
	AE	77	31.8
	CD	17	7
	CW	7	2.9
	AP	6	2.5
	CM planner	4	1.7
	GD	24	9.9
	media planner	19	7.9
	PD	16	6.6
	PR/Marketer	22	9.1
	film director	11	4.5
	reporter	9	3.7
	etc.	30	12.4

4.2 신뢰도와 타당도

본 연구에서는 타당도를 확인하기 위해 탐색적 요인 분석을 실시하였다. 요인 구조를 파악하기 위해 배리팩

스 직각회전을 통한 주성분 분석을 실시하였다. 요인 수의 결정은 요인 하나가 변수 하나 이상을 설명해야 한다는 기준이 되는 아이겐 값이 1 이상을 기준으로 했으며, 타당성 확보를 위해 누적설명력 60%를 확보하는 기준을 적용하였다. 또한 요인분석 과정에서 요인적재치는 0.4 이상을 추출하도록 지정했으며, 주적재치가 0.5 이상으로 최소한 두 가지 문항으로 구성되어 있는 경우에 독립된 요인으로 인정하였다. 한편, 신뢰도를 검증하기 위해 크론바흐 알파 계수를 통한 내적 일관성을 확인하였다. 크론바흐 알파 계수 값은 일반적으로 0.6 이상이면 척도의 신뢰도가 비교적 안정적인 것으로 평가된다.

먼저, 감성지능의 16개 문항으로 요인분석을 실시한 결과, KMO(Kaiser - Meyer-Olkin) 값은 0.815로 기준치 0.5를 넘는 것으로 나타나 표본의 충분성에는 문제가 없었으며, Bartlett의 검증 결과($\chi^2=1647.5$, $p<.000$) 또한 유의한 것으로 나타나 요인분석을 실시하는데 문제가 없는 것으로 드러났다. 전술한 요인 결정 기준에 따라 4개의 요인이 추출되었으며, 전체 변량의 65.93%를 설명하는 것으로 나타났다. 요인 1은 감성 조절, 요인 2는 감성 활용, 요인 3은 타인감성 이해, 요인 4는 자기감성 이해로 나타났다. 또한 감성지능의 4개의 하위 차원에 대한 크론바흐 알파 계수는 .761에서 .856 사이로 나타나, 신뢰도가 확보되었다.

<Table 3> EFA of Emotional intelligence

	Fac 1: ROE	Fac 2: UOE	Fac 3: OEA	Fac 4: SEA
EI 3	0.830			
EI 2	0.826			
EI 1	0.790			
EI 4	0.758			
EI 15		0.867		
EI 16		0.789		
EI 13		0.717		
EI 14		0.691		
EI 7			0.811	
EI 6			0.792	
EI 5			0.773	
EI 8			0.727	
EI 10				0.825
EI 11				0.792
EI 12				0.693
EI 9				0.560
Eigen values	2.928	2.650	2.636	2.335
% of Variance	18.30	16.56	16.48	14.59
Cumulative %	18.30	34.86	51.34	65.93
Cronbach's alpha	0.856	0.813	0.802	0.761

일-가정 갈등에 대해 탐색적 요인분석을 실시한 결과, KMO 값이 0.914로 나타나 표본의 충분성에는 문제가 없었으며, Bartlett의 구형성(sphericity) 검증에서도 $\chi^2=2124.755$ ($p<.000$)로 전체 문항 간 상관계수도 유의하였다. 일로 인한 가정 갈등과 가정으로 인한 일 갈등의 2개 요인으로 나타났고 전체 변량의 71.53%를 설명하였다. 신뢰도 계수는 두 개의 요인 모두 .90을 넘어, 매우 높은 것으로 드러났다.

<Table 4> EFA of Work-Family Conflict

	Fac 1: WFC	Fac 2: FWC
WFC3	0.880	
WFC1	0.876	
WFC4	0.869	
WFC2	0.839	
WFC5	0.774	
WFC6	0.713	
WFC11		0.856
WFC10		0.844
WFC12		0.818
WFC9		0.776
WFC8		0.770
WFC7		0.703
Eigen values	4.443	4.141
% of Variance	37.03	34.51
Cumulative %	37.03	71.53
Cronbach's alpha	0.928	0.907

마지막으로 직무성과와 이직 의도로 구성된 조직 효과성에 대한 탐색적 요인분석을 실시한 결과, 표본의 충분성에는 문제가 없었으며(KMO=.801), Bartlett의 구형성 검증 결과($\chi^2=1129.859$, $p<.000$)도 유의한 것으로 나타났다. 이직의도와 직무성과의 2개 요인으로 그대로 구분되었고, 전체 변량의 73.88%를 설명하고 있었다. 이직 의도의 신뢰도 계수는 .908, 직무성과는 .830으로 신뢰도 역시 문제가 없는 것으로 드러났다.

<Table 5> EFA of Organizational effectiveness

	Fac 1: Turnover Intention	Fac 2: Job Performance
TI2	0.937	
TI3	0.887	
TI1	0.884	
TI4	0.816	
JP3		0.878
JP4		0.858

JP1		0.825
JP2		0.692
Eigen values	3.219	2.692
% of Variance	40.23	33.65
Cumulative %	40.23	73.88
Cronbach's alpha	0.908	0.830

4.3 가설 검증 결과

4.3.1 직무성과에 미치는 영향

감성지능과 일-가정 갈등이 직무성과에 미치는 영향을 검증하기 위해, 위계적 다중회귀 분석을 실시하였다. 먼저 통제변인으로 성별, 연령, 학력 등 인구통계학적 변수를 투입한 결과(Model 1) 통계적으로 유의미했으며(F=6.212, p<.001), 최종학력이 높고 직급이 높을수록 직무성과가 높은 것으로 드러났다. Model 2는 통제변수에 감성지능 변수를 함께 투입한 것으로 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고(F=26.237, p<.001), 전체 변량에 대해 50.4%의 설명력을 갖고 있었으며, 통제변수를 제외한 감성지능은 직무성과에 대해 38.8%의 높은 설명력을 지니고 있는 것으로 드러났다. 세부 요인에 대해 살펴본 결과, 감성 활용(Beta=.580, t=10.706, p<.001)만이 직무 성과에 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감성 조절, 자기감성 이해, 타인감성 이해는 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 드러났다. 즉, 개인이 가지고 있는 감성을 개인의 성과와 건설적인 활동에 활용할 수 있는 능력을 의미하는 감성 활용이 높은 구성원일수록 직무성과가 높은 것으로 나타났다.

마지막으로 일-가정 갈등 변수를 추가로 투입한 모델 3 역시 통계적으로 유의미했으며(F=22.081, p<.001), 전체 변량의 51.4%를 설명하는 것으로 나타났다. 일-가정 갈등은 직무성과에 미치는 영향력의 크기가 크지 않은 것으로 드러났고, 세부요인을 살펴본 결과 가정 문제로 인한 일 영역의 갈등은 유의미하지 않았고, 일 문제로 인한 가정 영역 갈등은 제한적으로 유의한 결과를 나타냈다(Beta=.098, t=1.783, p<.10). 제한적이지만 직장의 일로 인한 가족 영역의 갈등은 직무성과에 정적인 영향을 미치는 것으로 드러난 점은 특기할 만하다.

통제변수, 감성지능과 일-가정 갈등 변수를 모두 투입한 회귀모델의 세부요인을 살펴보면 감성 활용(Beta=.575, t=10.484, p<.001), 학력(Beta=.126, t=2.456, p<.05), 일로 인한 가정 갈등(Beta=.098, t=1.783, p<.10), 자기감정 이해(Beta=.096, t=1.752, p<.10) 순으로 드러났다. 즉,

개인의 감성을 성과 등으로 활용할 수 있는 능력이 높고 학력 수준이 높을수록 직무성과가 높은 것으로 드러났고, 일로 인한 가정 갈등이 있고, 자신의 감정을 잘 이해할수록 제한적인 차원에서 직무성과를 높이는 것으로 나타났다.

한편, 독립변수들 간의 공선성(collinearity) 문제를 확인한 결과, 공차한계(tolerance)는 기준 값인 .10 보다 컸으며 분산팽창요인(variance inflation factor: VIF)은 10 보다 작은 것으로 나타나 공선성 문제는 없는 것으로 드러났다.

(Table 6) EI & WFC effect on Job Performance

Model	Coefficients			t	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF	
1	(Constant)	2.846	0.312		9.134		
	Sex	-0.012	0.082	-0.010	-0.151	0.850	1.176
	Age	-0.008	0.010	-0.076	-0.788	0.401	2.493
	Edu	0.283	0.068	0.273	4.133***	0.855	1.170
	Career	0.007	0.008	0.061	0.804	0.661	1.513
	Position	0.064	0.031	0.164	2.076*	0.603	1.659
2	(Constant)	0.590	0.325		1.815		
	Sex	-0.058	0.063	-0.047	-0.921	0.833	1.200
	Age	0.001	0.007	0.007	0.101	0.394	2.538
	Edu	0.140	0.053	0.136	2.635**	0.806	1.241
	Career	0.004	0.006	0.033	0.582	0.652	1.533
	Position	0.030	0.024	0.076	1.251	0.585	1.709
	ROE	0.028	0.044	0.034	0.631	0.721	1.386
	OEA	0.040	0.046	0.043	0.868	0.880	1.136
	SEA	0.082	0.055	0.082	1.495	0.716	1.396
UOE	0.533	0.050	0.580	10.706***	0.727	1.375	
3	(Constant)	0.360	0.352		1.022		
	Sex	-0.065	0.063	-0.052	-1.023	0.807	1.238
	Age	0.002	0.007	0.020	0.265	0.388	2.578
	Edu	0.131	0.053	0.126	2.456*	0.799	1.251
	Career	0.003	0.006	0.030	0.519	0.651	1.535
	Position	0.027	0.024	0.068	1.122	0.569	1.756
	ROE	0.047	0.045	0.059	1.054	0.684	1.462
	OEA	0.020	0.047	0.022	0.433	0.837	1.194
	SEA	0.097	0.055	0.096	1.752†	0.701	1.427
	UOE	0.528	0.050	0.575	10.484***	0.704	1.420
	WFC	0.059	0.033	0.098	1.783†	0.695	1.440
	FWC	0.003	0.038	0.005	0.091	0.644	1.552

Model 1 : R²=.116, F=6.212, p<.001

Model 2 : R²=.504, R² change=.388, F=26.237, p<.001

Model 3 : R²=.514, R² change=.009, F=22.081, p<.001

† p<.10, * p<.05, ** p<.01, *** p<.001

4.3.2 이직의도에 미치는 영향

감성지능과 일-가정 갈등이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 검증하기 위해 통제변수, 감성지능, 일-가정

갈등을 순차적으로 투입하였다. 학력과 연령 등 통제변수를 투입한 모델 1은 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다($F=1.832, p>.05$).

다음으로 모델 1에 감성지능을 추가한 회귀모델은 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의미했고($F=2.39$) 전체 변량의 8.5%를 설명하고 있었다. 통제변수를 제외할 때 감성지능은 이직의도 변량의 4.7%를 설명하고 있었으며, 공차한계와 VIF 값을 살펴봤을 때 독립변수들 간의 다중공선성 또한 문제가 없는 것으로 밝혀졌다. 세부요인별 유의도를 살펴봤을 때, 자기감성 이해, 타인감성 이해는 통계적으로 유의미하지 않았고, 감성 조절($Beta=-.162, t=-2.186, p<.05$)과 감성 활용($Beta=-.137, t=-1.854, p<.10$)이 이직의도에 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 드러났다. 즉, 자신의 감정을 통제하고 개인의 감성을 주어진 상황에 따라 적합한 행동으로 나타내는 감성 조절 능력이 높고, 감성을 활용할 수 있는 능력을 높은 직원일수록 이직의도가 낮은 것으로 나타났다. 따라서 가설 2는 부분적으로 채택되었다.

일-가정 갈등을 추가로 투입한 회귀모델 3은 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌고($F=4.28, p<.001$), 전체 변량의 17%를 설명하는 것으로 나타났다. 일-가정 갈등은 이직의도의 8.5%를 설명하고 있었으며, 독립변수들 간의 다중공선성 문제는 없는 것으로 드러났다. 세부요인별 유의성을 살펴본 결과, 일 문제로 인한 가족 영역의 갈등은 이직의도에 통계적으로 유의한 결과를 보였으며($Beta=.241, t=3.349, p<.01$), 가족 문제로 인한 일 영역의 갈등은 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 일로 인한 가정 갈등은 이직의도를 높이는 것으로 드러나 가설 4는 부분 채택되었다.

통제변수, 감성지능과 일-가정 갈등 변수를 모두 투입한 회귀모델의 세부요인 통제 종합적으로 살펴보면, 일로 인한 가정 문제가 발생하고, 학력 수준이 높을수록 이직 의도는 높아지는 것으로 나타났으며, 감성 활용 수준이 높을수록 이직 의도는 제한적인 수준에서 낮아지는 것으로 드러났다.

<Table 7> EI & WFC effect on Turnover intention

Model	Coefficients			t	Collinearity Statistics		
	B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF	
1	(Constant)	3.008	0.602	4.996			
	Sex	0.071	0.159	0.031	0.447	0.850	1.176
	Age	-0.032	0.019	-0.174	-1.729*	0.401	2.493
	Edu	0.277	0.132	0.145	2.094*	0.855	1.170
	Career	-0.008	0.016	-0.038	-0.489	0.661	1.513
	Position	0.002	0.060	0.002	0.029	0.603	1.659
2	(Constant)	4.011	0.818	4.904			
	Sex	0.106	0.158	0.046	0.672	0.833	1.200
	Age	-0.036	0.019	-0.195	-1.952*	0.394	2.538
	Edu	0.382	0.134	0.199	2.849**	0.806	1.241
	Career	-0.006	0.016	-0.029	-0.372	0.652	1.533
	Position	0.032	0.060	0.044	0.537	0.585	1.709
	ROE	-0.241	0.110	-0.162	-2.186*	0.721	1.386
	OEA	0.014	0.116	0.008	0.122	0.880	1.136
	SEA	0.082	0.138	0.044	0.594	0.716	1.396
UOE	-0.232	0.125	-0.137	-1.854*	0.727	1.375	
3	(Constant)	2.499	0.853	2.931			
	Sex	0.035	0.154	0.015	0.228	0.807	1.238
	Age	-0.027	0.018	-0.148	-1.531	0.388	2.578
	Edu	0.326	0.129	0.170	2.535*	0.799	1.251
	Career	-0.008	0.015	-0.042	-0.568	0.651	1.535
	Position	0.005	0.058	0.007	0.092	0.569	1.756
	ROE	-0.123	0.108	-0.082	-1.133	0.684	1.462
	OEA	-0.106	0.114	-0.061	-0.931	0.837	1.194
	SEA	0.173	0.134	0.093	1.299	0.701	1.427
	UOE	-0.234	0.122	-0.138	-1.926*	0.704	1.420
	WFC	0.267	0.080	0.241	3.349**	0.695	1.440
FWC	0.134	0.091	0.110	1.469	0.644	1.552	

Model 1 : $R^2=.037, F=1.832, p>.05$
 Model 2 : $R^2=.085, R^2 \text{ change}=.047, F=2.39, p<.05$
 Model 3 : $R^2=.170, R^2 \text{ change}=.085, F=4.28, p<.001$
 † $p<.10, * p<.05, ** p<.01$

4.3.3 직무성고가 이직의도에 미치는 영향

마지막으로 직무성고가 이직의도에 부적인 영향을 미치는지 검증하였다. 회귀모형은 유의수준 .01에서 통계적으로 유의미했으며($F=15.67$), 전체 변량의 12.3%를 설명하는 것으로 드러났다. 직무성고는 이직의도에 부적인 영향을 미칠 것이라는 <가설 5>는 지지되었다.

<Table 8> Job performance effect on Turnover intention

	Unstandardized Coefficients		Standardized Beta	t
	B	Std. Error		
(Constant)	3.821	0.449		8.502
Job Performance	-0.281	0.118	-0.152	-2.381*

$R^2=.123, F=15.67, p<.01$
 * $p<.05$

5. 결론

5.1 연구결과의 요약 및 논의

본 연구는 크리에이티브, 기획자, 디자이너 등 광고 산업 종사자들을 대상으로 감성지능(EI)과 일-가정 갈등(WFC)이 직무성과와 이직의도 등 조직효과성에 어떠한 영향을 미치는지 실증적으로 분석하였다. 특히 광고 산업 종사자들의 이직률이 높은 점에 주목하고, 조직 효과성에 영향을 줄 수 있는 선행변인으로 조직 내 조화로운 직무 수행을 위해 필요한 개인의 심리적인 특성 요인으로 감성지능(EI)을 선정하고, 이와 더불어 개인의 심리상태를 거쳐 조직 효과성에 영향을 미칠 수 있는 요인으로 일-가정 갈등(WFC)을 선정하였다.

본 연구의 구체적 결과는 다음과 같다. 첫째, 자기 및 타인감성 이해, 감성 조절과 감성 활용으로 구성된 감성지능은 직무성과에 부분적으로 유의한 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감성지능과 직무성과 및 만족, 조직시민행동 등 조직효과성과의 관계를 밝힌 선행연구들[6, 8, 12, 16, 18]의 결과와 일정부분 일치되는 것이다. 특히 개인이 가지고 있는 감성을 개인의 성과와 건설적인 활동에 활용할 수 있는 능력을 뜻하는 감성 활용의 수준이 높은 직원일수록 직무성과가 높은 것으로 드러났다. 한편 감성지능은 이직의도에 부분적으로 부적인 영향을 미치는 것으로 드러났는데, 자신의 감정을 통제하고 개인의 감성을 주어진 상황에 따라 적합한 행동으로 나타내는 감성 조절 능력과 감성을 활용하는 능력이 높은 직원일수록 이직의도가 낮은 것으로 나타났다. 또한 감성지능은 이직의도에 직접적인 영향력의 크기는 작은 것으로 드러난 반면, 직무성과에 미치는 영향력은 매우 큰 것으로 드러났다. 직무성과가 이직의도에 유의한 영향을 미친다는 가설 5의 결과를 통해 볼 때, 직무성과가 감성지능과 이직의도 간의 관계를 부분적으로 매개한다고 볼 수 있다. 본 연구의 이러한 결과는 직무성과를 높이고, 이직의도를 높이는 등 조직 전체의 성과를 향상시키기 위해서, 조직 구성원들이 자신과 타인의 감정을 이해하고 상황에 따라 조절하고 전략적으로 활용하는 능력을 키우는 것이 선행되어야 한다는 것을 의미한다.

둘째, 일과 가정 간에 발생하는 갈등은 직무성과를 제한적으로 높이는 것으로 드러났는데, 구체적으로 직장의

일로 인해 발생하는 가족 영역의 갈등은 직무성과에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 기존 연구들의 결과와 다르게 나타난 점이며, 이는 우리 사회에 여전히 가족이나 다른 것보다 일을 우선시하는 워커홀릭(Work-a-holic)이 많다는 점에서 이해될 수 있을 것이다. 반면, 일로 인한 가정 갈등은 이직의도를 높이는 것으로 나타났다. 즉, 일로 인해 발생하는 가정의 갈등은 직무성과를 제한적으로 향상시키며, 이직의도 역시 높인다는 것이다. 따라서 일-가정 갈등을 해소하고, 일과 가정이 양립된다면 직무성과를 높이고 이직의도를 낮추는 등의 조직 효과성에 긍정적 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

셋째, 조직 효과성의 하위 요인 간의 관계에서, 직무성과는 이직의도에 부적인 영향을 미치는 것으로 드러났다. 광고 산업의 종사자들은 과업에 대한 성취를 느끼고 만족할수록 조직효과성의 결정적 기준이 되는 이직률을 감소시킬 수 있다는 것을 의미한다.

본 연구의 이러한 결과는 다른 산업에 비해 이직률이 높은 광고 산업 종사자들을 대상으로 조직의 성과와 인적자원 관리를 위해 필요한 선행요인이 무엇인지를 실증적으로 밝혔다는 점에서 의의를 지닌다. 특히 직무성과와 이직의도에 영향을 미치는 감성지능과 일-가정 갈등의 세부요인이 다르다는 점을 밝힌 점에서 학술적 차원과 실무적 차원에서 실질적 공헌을 하는 부분이 있다. 또한 조직 효과성을 높이기 위해서는 감성지능을 높이고 일과 가정의 갈등을 줄일 수 있는 조직문화 형성 및 적절한 제도의 확립이 필요하다는 점을 시사하고 있다.

본 연구의 결과 및 의의에도 불구하고 다음과 같은 한계점을 지니고 있다. 첫째, 본 연구는 광고 산업의 조직효과성에 영향을 미칠 수 있는 변인으로 감성지능과 일-가정 양립을 설정하고 실증적으로 분석하였다. 추후에는 본 연구의 변인 이외에 조직효과성을 높일 수 있는 여러 독립변인과 매개변인을 통해 다양한 측면에서 관계를 탐구할 필요가 있을 것이다. 둘째, 본 연구에서 활용된 표본이 모집단을 충분히 반영하고 있는지에 대한 문제이다. 표본의 대표성을 확보하기 위해 할당표본 추출방법을 이용했지만, 모집단의 특성을 정확히 반영했다고 주장하기는 어렵다. 추후에는 보다 정교한 방법으로 세분화하여 일반화하려는 노력이 필요할 것이다.

REFERENCES

- [1] B. H. Kim, H. J. Lee, H. Lee, and J. M. Mha, "A qualitative research on the improvement program of human resources structure of advertising agencies. The Korean Journal of Advertising and Public Relations", Vol. 11, No. 4, pp.171-207, 2009.
- [2] Y. Seo, J. Park, and Y. Park, "Tracing career path of professionals in Korea advertising industry from 2000 to 2011. Advertising Research", Issue 92, pp.97-134, 2012.
- [3] E. Ahn, "A Study on Antecedents of Work-family Conflict: Family-friendly Organization, Work Characteristics, Role Involvement or Demographic Factors. Dispute Resolution Studies Review", Vol. 11, No. 2, pp.75-120, 2013.
- [4] P. Salovey, and J. D. Mayer, "Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality", Vol. 9, No. 3, pp.185-211, 1990.
- [5] J. H. Lee, "A study on the emotional intelligence factors that effect the loyalty to the company & the efforts to recover from Lack of Service-Focused on Flight Attendant. Ph. D. dissertation", Kyonggi University, 2011.
- [6] H. W. Jung, and C. H. Kim, "A study on the effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior-moderating effect of leader-member exchange(LMX), Journal of Human Resource Management Research", Vol. 14, No. 3, pp.167-186, 2007.
- [7] D. Goleman, "Emotional intelligence, Bantam Books", 1995.
- [8] C. S. Wong, and K. S. Law, "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. The Leadership Quarterly", Issue 13, pp.243-274, 2002.
- [9] G. A. Yukl, "Leadership in organizations, Prentice Hall Inc", p.435, 2002.
- [10] S. Cote and C. T. H. Miners, "Emotional intelligence, cognitive intelligence and job performance. Administrative Science Quarterly", Vol. 51, No. 1, pp.1-28, 2006.
- [11] Y. L. Moon, "A research on EI development programs for character education. The SNU Journal of Education Research", Issue 59, pp.31-98, 1999.
- [12] M. Kang, B. Kim, M. Kim, and H. Lim, "Investing the direct and indirect impact of emotional intelligence, job satisfaction, organizational commitment on organizational loyalty. Journal of Korean HRD Research", Vol. 6, No. 3, pp.75-93, 2011.
- [13] E. H. Kim, "A causal structure anlysis of the effects of social intelligence and emotional intelligence on the advertising creativity propensity and the perceived job performance. Ph. D. dissertation", Hongik University, 2009.
- [14] T. H. Park, and H. J. Lee, "The effects of public officials' sociological variables on their emotional competence in Korean central government. Korean Public Administration Review", Vol. 45, No. 2, pp.1-25, 2011.
- [15] D. Goleman, "Working with emotional intelligence. Bantam Books", 1998.
- [16] H. J. Lee, and T. H. Park, "Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior with the Theoretical Perspective of Emotional Competence towards Public Servants of Korean Central Government. Korean Review of Organizational Studies", Vol. 8 No. 2, pp.67-110, 2011.
- [17] W. S. Choe, "A multi-dimensional analysis of the causal relationships among the emotional intelligence, the social intelligence and the creativity traits for the advertising creators. Ph. D. dissertation", Hongik University, 2009.
- [18] S. Y. Yoon, "The effect of flight attendant's emotional intelligence on job satisfaction and organizational citizenship behavior. Journal of the Aviation Management Society of Korea", Vol. 12, No. 6, pp.3-21, 2014.
- [19] R.L. Kahn, D. M. Wolfe, R. P. Quinn, J. D. Snoek, and R. A. Rosenthal, "Organizational stress: studies in role conflict and ambiguity. Administrative

- Science Quarterly”, Vol. 10, No. 1, pp.125-129, 1965.
- [20] J. H. Greenhaus and N. J. Beutell, “Sources of conflict between work and family roles. The Academy of Management Review”, Vol. 10, No. 1, pp.76-88, 1985.
- [21] I. Kim, and D. Lee, “The influence of organizational supportive environments in reducing work-family conflict. Korean Journal of Industrial Relations”, Vol. 19, No. 2, pp.67-94, 2009.
- [22] D. S. Kim, and X. Jiang, “A Study on the relationship among work-family conflict, family-work conflict and counterproductive work behavior: focus on mediating effects of job stress. The Journal of Business Education”, Vol.28, No. 3, pp.51-71, 2014.
- [23] S. K. Lee, C. W. Lee, and S. S. Kim, “Working family conflict and turnover intention: Moderating effect of flexible working. Journal of Human Resource Management Research”, Vol. 21, No. 5, pp.245-262, 2014.
- [24] H. Lim, B. Lee, and K Park, “The causes and effects of job-family conflict of married employee. Korean Management Review”, Vol. 34, No. 5, pp.1417-1443, 2005.
- [25] J. Min, “A review of conceptualizations and re-conceptualizations of organizational effectiveness. Korean Public Administration Review”, Vol. 37, No. 2, pp.83-104, 2003.
- [26] J. H. Yum, “A study on social capital and organizational effectiveness in public organizations. Ph. D. dissertation”, Hanyang University, 2011.
- [27] K. D. Miller, “Correlation-based models of neural development. In: Neuroscience and connectionist Theory (M.A. Gluck, D. E. Rumelhart DE, eds), Lawrence Erlbaum Associates”, pp.267-352. 1990.
- [28] R. P. Tett and J. P Meyer, “Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings”, Vol. 46, No. 2, pp.259-293, 1993.
- [29] C. G. Lee, and D. J. Lee, “An empirical study on relationships between organizational justice and employee’s attitude-investigating a moderation effect of job burnout. Korean journal of Business Administration”, Vol. 25, No. 8, pp.3375-3395, 2012.
- [30] K. Y. Ahn, “A study on turnover strategy by manpower type. The Sangji Industrial Management Review”, Vol. 1, pp.73-100, 1992.
- [31] M. R. Frone, and J. K. Yardley, “Workplace Family-Supportive Programmes: Predictors of Employed Parents’ Importance Ratings. Journal of Occupational and Organizational Psychology”, Vol. 69. pp.351-366, 1996.
- [32] G. R. Oldham, and A. Cummings, “Employee Creativity: Personal and Contextual Factors at Work, Academy Management of Journal”, Vol. 39 No. 3, pp.607-634, 1996.
- [33] M. A. Morrison, and E. Haley, “Account Planners’ Views on How Their Work Is and Should Be Evaluated, Journal of Advertising”, Vol. 32, No. 2, pp.7-16, 2003.
- [34] W. H. Mobley, “Intermediate linkages in the relationships between job satisfaction and employee turnover. Journal of Applied Psychology”, Vol. 62, pp.237-240, 1977.

나 병 대(Na, Byoung Dae)



- 2012년 8월 : 연세대학교 언론홍보 대학원 졸업(석사)
- 2013년 2월 ~ 現 : 호서대학교 벤치전문대학원 정보경영학과(박사 과정)
- 1998년 4월 ~ 2002년 3월 : (주)한국 교육미디어 마케팅실
- 2002년 5월 ~ 現 : 브레이크컴즈(주) 창업(대표이사)
- 2013년 5월 ~ 現 : 이월삼십일일(주) 창업(등기이사)
- 관심분야 : 광고경영, 교육, 경영혁신, M&A
- E-Mail : boungdea@naver.com

김 중 규(Kim, Joong Gyo)



- 1995년 2월 : 한양대학교 대학원 전
자공학 졸업 (석사)
- 2010년 3월 : 건국대학교 대학원 전
자공학 졸업(박사)
- 1979년 2월 ~ 1998년 12월 : 삼성
전자 이사
- 1999년 6월 ~ 2003년 5월 : 현대정
보기술 상무
- 2004년 9월 ~ 2006년 7월 : 동부정보기술 부사장
- 2007년 1월 ~ 2008년12월 : 디비정보통신(구 고속도로정보
통신) 사장
- 2012년 3월 ~ 現 : 호서대학교 글로벌 창업대학원 부교수
- 관심분야 : 컴퓨터 정보통신 분야
- E-Mail : hsyang@hoseo.edu