

중국 IT기업의 종업원 감성지능이 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구 : 조직문화인식을 매개효과로

최수형* · 안 나**

The Effect of Emotional Intelligence on Job Satisfaction in China IT Corporation : The Mediating Effect of Organization Culture Awareness

Suheyong Choi* · Na An**

■ Abstract ■

Popular business magazines continue to highlight the employee's emotional intelligence in the organization. The purpose of this study is to explore a mediation mechanism of the relationship between emotional intelligence and job satisfaction in China IT corporation. For this, this study focused on examining the influential relationship between employee's emotional intelligence, Awareness of Self-Emotion, Awareness of other-Emotion, Emotion management, Emotion Control and job satisfaction and the mediating effect of organization culture awareness upon the relationship.

Study findings are as follows : First, China IT corporation employee emotional intelligence has a significant positive(+) effect on job satisfaction and is partially supported organization culture awareness. Second, organization culture awareness has partially mediated effect on relationship between emotional intelligence and job satisfaction.

In this study, the more employee's emotional intelligence have a positive impact on job satisfaction and organizational culture. We can designing a support program that emotional intelligence and organization culture awareness for China IT corporation employees will have direct influence upon job satisfaction. Employee's great talent to make good use of elements of emotional intelligence that promote the work environment and their's condition and the relationship between employee and employee.

Keyword : Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Organization Culture Awareness, China It Corporation, Relationship

1. 서 론

현재 중국 기업은 3가지 큰 위기에 직면하고 있으며 각각 인적자원위기(43.8%), 업체위기(20%), 제품과 서비스 위기(15.7%)이다. 3대 위기 중 인적자원위기가 제일 큰 비중을 차지하고 있는데 이는 일반종업원 퇴사율, 핵심기술인재 또는 중간층 고급인재들의 이직률과 오류해고 등이 원인이기 때문이다. 또한, 기업의 모든 관리가 아직 규범화 단계이고 박약할 뿐만 아니라 기업이 원가를 절약하기 위해 인적자원개발을 확대하고 있기 때문이기도 하다(Yao, 2014). 기업 경쟁이 심화됨에 따라 기업핵심경쟁력이 자본, 기술로부터 점차 인적자원관리와 개발로 전이되고 있다. 그러므로 날로 변화되는 환경에서 직무만족의 강화는 점차 기업의 인적자원관리와 인재개발문제를 해결하는 중심이 되고 있으며 휴머니즘, 개성, 감성적 관리는 기업이 종업원에게 동기부여 하는 중요한 수단이 되고 있다.

미래학자 Alvin(2007)는 앞으로는 감성과 더불어 창의, 상상, 창조가 겸비된 기호화된 지식기반의 지식사회로 전환될 것을 주장하면서 지식사회로 진화할수록 시스템이나 제도로 해결할 수 없는 문제들이 더욱 많아진다고 지적한다. 따라서 감성이란 키워드는 기업현장에서 중요한 화두로 부상되고 있다. 20세기 비즈니스를 이끌어온 원동력인 지능이 IQ라면 21세기는 EQ(emotional quotient)이다. 많은 연구에서 감성지능(EI)와 EQ는 서로 호환되며 사용되는데 이론적 연구에서는 보통 전자를 많이 사용한다.

작업현장에서 직원의 작업 효율을 높이려면 좋은 분위기를 형성해야 하는데 감성지능은 인간관계를 촉진하는 중요한 작용을 하고 있다. 중국의 작업현장에서 “작업, 곧 원활한 인간관계다”라는 말이 있다. 이는 비교적 극적인 말이지만 우리의 현실이다. 그러나 우리는 인간관계를 어떻게 원활하게 처리하는가에 대부분은 답하지 못하고 있다. 이는 중국의 사회적 문화가 IQ만 중시하고 사람과의 관계를 유지하는 방법을 중시하지 않고 학습하

지 않았기 때문이다. IQ만 높은 인재들이 작업에 적응하지 못하는 원인을 여기에서 찾을 수 있다. 현재 기업에서 보면 보편적으로 높은 성과를 창출하는 종업원은 전공기술이 뛰어난 사람이 아니라 자신과 타인의 관계를 잘 다스릴 줄 아는 사람들이다(Ni, 2010).

우리는 조직구성원들이 높은 감성지능을 보유함으로써 효과적인 업무를 수행한다는 상관관계를 발견했다(Goleman, 1998). 감성지능은 자신과 다른 사람들의 감정을 인식하고, 성과를 촉진하기 위해 감정을 사용하며, 감정에 대한 지식을 이해하고, 자신과 타인의 감정을 조절하고 관리하는 능력의 총체적 집합을 의미한다. 이러한 감성지능에 대한 개념은 경영현장에서 매우 큰 영향을 미친다.

감성지능에 대한 직무만족에 관한 연구가 중요한 것은 감성지능이 높을수록 개인이 직면한 상황에서 긍정적인 영향을 얻을 수 있으므로 직무만족의 만족도가 높다고 예측할 수 있기 때문이다. 연구에 따르면 직무만족은 종업원이 이직하지 않고 현직에서 떠나지 않게 하는데 가장 영향력 있고 종업원의 직무만족이 높아지면 조직에 대한 충성도가 높아지고 이에 따라 기업의 생산성도 향상시킬 수 있다고 하였다(Heskett et al., 1997). 그리고 감성지능이 높을수록 개인의 직무성어나 직무만족이 높을 수 있다고 하였다(Lee, 2014).

감성지능에 대한 기존 연구에서는 다양한 상황적 요인을 연구하고 있지만 대부분 개인 수준에 한정되고 있다. 특히 작업현장에서 감성지능과 직무만족의 관계에서 기업의 실무적 가치를 높이기 위해 상황적 요인역할 하는 매개변수에 대한 연구가 많지 않다.

특히 “인간 중심 관리”에서 기업이 인적자원에 대한 중요성을 인식하게 하는 조직문화인식을 기업의 인적자원가치 최대화의 핵심요소로 본다. “인간 중심 관리”는 종업원과 기업의 가치, 종업원의 발전, 조직의 응집력을 중시하는데 이는 조직문화인식을 통해 실현할 수 있다. 또한 ‘감성지능의 경

쟁력을 더욱 증진시키고자 한다면 조직문화 및 구조, 전략 등의 조직 환경 요소와의 적합성을 상승 시켜라'고 주장하였고 최근 들어 감성지능과 조직문화에 대한 연구도 나타나고 있다(Boyatzis et al., 2000).

감성지능이 직무만족에 영향을 미치는 구체적 요소로서 감성지능이 직무만족에 미치는 영향뿐만 아니라 조직의 상황적 요인 중의 하나인 조직문화 인식의 매개효과를 파악함으로써 감성지능이 조직 내 활용방안을 타진하고 새로운 조직관리 및 인적 자원관리의 방향성을 검토하고자 한다.

따라서 본 연구에서는 기업의 실무적 가치를 높이기 위해 조직 구성원의 감성지능과 직무만족에 대한 관계에서의 조직문화인식의 매개효과를 분석 규명하고자 하는 데 있다. 하여 본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 조직구성원의 감성지능이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 밝히고자 한다.

둘째, 조직구성원의 감성지능이 직무만족에 미치는 영향에 있어 조직문화인식이 갖는 매개효과를 밝히고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 감성지능

2.1.1 감성지능 개념

감성과 관련된 지능 문제를 체계적으로 가장 먼저 언급한 사람은 심리교육학자인 'Edward Thorndike'인데, 1920년에 그는 감성지능의 이해하고 인간관계를 지혜롭게 하는 능력을 사회지능이라고 하며 다른 형태의 지능과 구분하였다고 밝혔다(Goleman, 1995).

이후에 Gardner(1983)의 저서 'Frame of Mind'에서 IQ 검사에서는 고려하지 않는 다른 사람과의 관계에서의 감성적 갈등이나 문제를 해결하는 능력인 대인지능과 자기 자신의 감성상태나 동기 등 자신의 내면의 상태를 잘 파악할 수 있는 능력인 개

인의 내적인 지능이 IQ만큼이나 중요하다고 제안하였다.

감성지능의 기원과 전개과정을 지능과 감성이 분리된 시기를 감성지능에 관한 전조시기(1970~1989), 감성지능의 출현 시기(1990~1993), 감성지능의 대중화 및 확장 시기(1994~1997), 감성지능에 대한 연구 확장 및 제도화시기(1998~현재) 등 크게 5개 시기로 설명하였다(Ciarrochi et al., 2001).

그리고 현재 감성지능은 3가지 관점에서 정의할 수 있다.

① 인지적 관점에서의 정의-Mayer and Salovey

Mayer and Salovey(1990)가 최초로 감성지능이란 용어를 사용하였고 감성지능을 자신 및 타인 감정을 인지하고 그 감성정보를 활용하여 자신의 사고와 행동을 유도할 수 있는 능력이라고 정의하였다. 하지만 후에 다시 정확하게 감성지능은 감성을 정확하게 인지 및 평가하고 표현하는 능력, 감성을 일으키고 이를 이용하여 사고를 촉진시키는 능력, 감성과 감성적 지식을 이해하는 능력, 감성의 성장과 지적인 성장을 향상하기 위해 감성을 조절하는 능력이라고 정의하였다(Mayer and Salovey, 1997).

② 종합적 관점에서의 정의-Bar-On

Bar-On은 개인이 성공적으로 환경에 적응하고 압력에 대응하는 비인지적 역량, 능력, 기능에 영향을 주는 능력이라고 정의하였다(Zeidner et al., 2004). 그리고 그는 최근 감성지능을 감성-사회지능이라고 주장하고 우리가 일상생활에서 자기 자신을 효율적으로 표현하고 이해하는 것을 결정하고 타인과의 감성, 기능, 기술과 관련된 감성-사회지능과 다중상호교차 관계를 처리하고 이해하는 능력이라고 재 정의하였다(Bar-On, 2006).

③ 감당하는 관점에서의 정의-Goleman and Boyatzis

Goleman(1995)는 처음에 감성지능을 자신과 타인의 감성을 인지하고 자신에게 동기부여하고 자신

의 감성을 조절하고 대인관계 장악하는 능력이라고 정의하였다. 후에 감성감당능력 개념을 제시하였는데 이는 감성지능의 기반에서 설립하고 훌륭한 작업표현의 실제능력을 유출할 수 있다고 하였다(Goleman, 1998). 그리고 Boyatzis(2000)는 이를 감성-사회지능감당능력으로 확장했는데 이는 자신과 타인의 감성정보를 인지, 이해, 사용하여 효율적이고 우수한 성과를 가져오는 것을 촉진하는 능력이라고 정의하였다.

2.1.2 감성지능 구성요소

Gardner(1983)는 저서 '마음의 프레임'(1983)에서 인간의 다중지능이론을 제시하였는데 이는 인간은 이성적 능력인 언어능력, 음악능력, 논리수학능력, 공간이해 능력, 운동 능력과 감성적 능력인 개인 간 능력과 개인 내 능력 7가지 요소로 구성되어 있다고 주장하였다.

이후 Mayer and Salovey(1990)은 'Emotional Intelligence'라는 논문에서 감성지능이라는 단어를 최초로 결합하여 제시하였고 감성지능을 사회지능의 한 하위요인으로 "자신과 타인의 감성과 느낌을 관찰 및 검토하고 타인의 감성을 인식 혹은 판별할 수 있으며 생각과 행동을 유도하여 이런 정보를 활용하는 능력"이라고 정의하였다. 이는 감성평가와 표현(타인감성이해, 자기감성표현, 감성이입), 감성조절(자기감성조절, 타인감성조절), 감성 활용(계획세우기, 창의적 사고, 주의집중, 동기화)등의 3대 요소로 구성되었다. 하지만 감성을 지각하고 조정하는 감성적 사고를 배제했다는 점에서 다시 수정하여 감성지능을 감성인식, 감성촉진, 감성이해, 감성조절 4개의 요소로 구성하였다(Mayer et al., 1999).

한편 우리는 감성지능을 자기인식, 자기 조절, 자기 동기화, 감정이입, 대인관계기술 등 5가지 구성요소로 설명하였다(Goleman, 1995). 이후 감성지능을 개인이 처한 상황을 효율적으로 처리하기 위해 자기인식(감성적 자기인식, 정확한 자기평가, 자신), 자기관리(감성적 자기조절, 관여한 이해, 적응성, 성과동기, 적극적, 낙관), 사회인식(감정이입, 조직

인식, 서비스), 대인관계(동기부여, 영향력, 충돌관리, 혁신촉진, 타인발전, 팀 협력) 등 4가지 요소로 구성된 감성역량을 적절한 시기에 적절한 방법으로 표현 할 수 있는 능력으로 정의하였다(Goleman et al., 1999).

실제 기업조직이나 다양한 조직에 적용할 수 있으면서 실증분석이 간단하고 신뢰할 만한 측정도구로 혼합모델에 기초한 자기보고식의 WLEIS를 개발하였다(Wong and Law, 2002). 이는 감성지능을 자신의 감성을 이해하고 표현하는 자기감성의 이해, 자신 주위 다른 사람들의 감성을 인식하고 이해하는 타인감성의 이해, 자신의 감성을 상황에 따라 합리적인 행동으로 나타내는 감성관리, 자신의 감성정보를 활용하여 목표달성을 촉진하는 감성 활용 등 4가지 구성요인으로 분류하였다.

2.2 직무만족

Hoppock(1935)은 최초로 직무만족에 대해 용어를 정의하였는데 1935년 출판한 <직무만족>에서 직무만족을 종사자들이 환경요소에 대한 직무수행의 물리적 및 사회적 조건에 대한 만족감, 즉 자기 직무에 대한 주관적 반응으로 정의하였다. 연구에 따르면 직무만족은 직무자체와 보상, 시행좌절, 만족, 불만을 얻을 수 있는 직무환경에 대한 평가까지 감정과 인지의 양 측면을 근거로 개념화한 것으로 정의되기도 한다고 하였다(Kwon, 2010). 직무만족에 대한 정의는 많지만 아래 3가지 범주의 정의로 나눌 수 있다.

2.2.1 일반적 관점에서 직무만족의 정의

직무만족은 단일한 개념으로, 종사자가 서로 다른 직무구조에 대한 만족과 불만을 평행시켜 전체를 만족하게 하는 것이다. 이는 직무 자체와 관련된 환경에 대한 태도 또는 생각, 즉 종사자의 전체 감성에 대한 반응이지 직무만족이 생기는 원인과 과정이 아니다.

2.2.2 기대차이 관점에서 정의

기대차이 관점에서 직무만족을 종업원이 작업으로부터 실제로 얻은 보상과 종업원이 기대했던 보상간의 차이를 말하고 차이가 작을수록 종업원이 만족도는 높고 반대로 차이가 클수록 종업원의 만족도는 낮다고 한다.

2.2.3 프레임관점에서 정의

프레임 관점에서 모든 종업원이 자기의 프레임이 있고 그 프레임은 작업과 관련된 요소를 포함하며, 종업원은 자신의 프레임에 따라 주위 작업환경을 평가하고 결과에 의해 직무만족이 생기는 일종의 감성적 반응이라고 한다.

2.3 조직문화인식

조직문화는 조직이 가진 우세한 가치관이라고 볼 수 있다(Deal and Kennedy, 1982). 또한 조직문화는 조직에서 존재하는 공유된 신념, 태도, 가치관이다(Van der Post et al., 1997). 그리고 조직문화를 조직에서 오랫동안 발전해온 신념, 상징, 의식, 신화, 실천이 공동으로 구성된 문화라고 하며 이는 조직의 본질적 속성이라고도 하였다(Smircich, 1983). 그러므로 조직문화는 조직의 인격이고 규범, 행위 금지를 공유하는 조직배경이며 궁극적으로 종업원의 행위의 신념과 가치관의 체계를 형성할 수 있다고 한다(Green, 1999)

조직문화연구에서 모든 요소를 고려한 1985년에 조직문화유형을 제시한 Quinn and McGrath(1985)의 연구가 대표적이다. 이는 정보처리의 관점에서 환경에 대한 인식패턴과 반응패턴이라는 두 가지 기준에 의해 조직문화를 합리적 문화, 이념적 문화, 계층적 문화, 합리적 문화로 구분하였다.

2.4 선행연구 고찰

2.4.1 감성지능과 직무만족

연구에 따르면 직무만족의 증가가 정서소진에 부정적 영향을 미치며 이는 종업원이 마음에 없는

행위만 하면 직무만족이 낮아진다는 것으로 알 수 있다고 한다(Morris et al., 1997). 그리고 감성지능은 본인이 감정을 조절하는 능력을 포함하고 있으므로 부정적인 감정의 상태를 긍정적인 감정으로 전환하고 이를 유지하려고 하며 자신과 타인에게 해를 끼치는 행동을 자제하려는 노력으로 인하여 높은 직무만족과 낮은 이직의도를 보인다고 주장하였다(Carmeli, 2006).

조직생활과 직무수행 중 높은 감성지능은 조직몰입과 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 것으로 나타났다(Abraham, 1999). 이러한 선행연구를 바탕으로 감성지능과 직무만족에 관한 가설 H1을 설정하였다.

H1 : 감성지능(자기감성이해, 타인감성이해, 감성관리, 감성 활용)은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4.2 감성지능과 조직문화인식

신체활동 레크레이션 참여유형에 따른 감성지능과 조직문화인식이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 감성지능이 조직문화인식에 유의한 효과가 있는 것으로 나타났다(Jun, 2011). 또한 중학생들의 방과 후 체육 프로그램 참여에 따른 감성지능과 학교조직문화인식 학교생활 및 학업만족에 미치는 영향에 관한 연구에서 타인감성이 높을수록 학교조직문화에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고 이는 감성지능이 조직문화인식에 효과가 있다는 것을 알 수 있다(Kim, 2012). 간호사의 감성지능이 직무만족과 조직문화에 미치는 영향(부제 : 감성조절 4요소를 중심으로)에 관한 연구에서 감성관리와 조직문화와의 상관관계 분석을 실시한 결과 조직문화의 요소인 관계조직문화에서 정(+)의 상관관계를 나타내고 있다고 한다(Jang, 2013). 하여 감성을 조절하여 타인과의 관계가 업무를 실행할 때 긍정적인 영향을 원한다면 구성원들의 신뢰, 팀워크, 사기, 충성심들의 가치를 중요시하는 조직문화인식이 필

요함을 알 수 있다. 이러한 선행연구를 바탕으로 감성지능과 조직문화인식에 관한 가설 H2를 설정하였다.

H2 : 감성지능(자기감성이해, 타인감성이해, 감성관리, 감성 활용)은 조직문화인식에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4.3 조직문화인식의 매개효과

Han(2008), Kim(2010)의 연구에서는 조직문화의 하위요인을 합리문화, 개발문화, 위계문화로 하고 직무만족에 긍정적인 영향을 미친다는 것으로 검증하였다. 중소기업에 근무하는 196명을 대상으로 실시한 조직문화인식이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직문화인식이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(You, 2012). 학교조직문화, 심리적 소진, 직무만족도의 관계에 관한 연구에서 Pearson의 적률상관관계로 조사한 결과 조직문화는 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Nao, 2015). 이러한 선행연구를 바탕으로 감성지능과 직무만족에 관한 가설 H3, 가설 H4를 설정하였다.

H3 : 조직문화인식은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4 : 조직문화인식은 감성지능(자기감성이해, 타인감성이해, 감성관리, 감성 활용)과 직무만족 간의 관계를 매개할 것이다.

3. 연구 방법

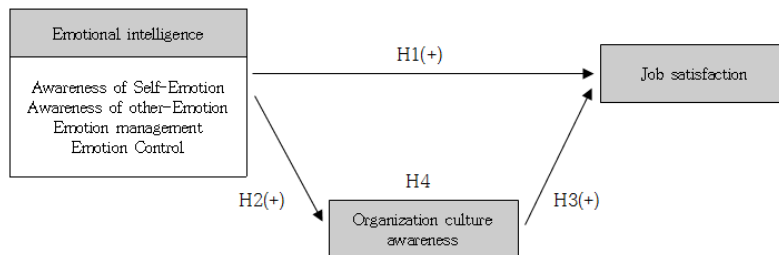
3.1 연구모형

본 연구는 중국 IT기업 종사자를 대상으로 감성지능이 직무만족에 미치는 영향과 조직문화인식의 매개효과를 검증하는 것으로서 <Figure 1>은 본 연구의 모형이다.

3.2 연구대상

본 연구의 목적을 이루기 위해 문헌적 및 실증적 조사연구 방법을 병행하였다. 문헌적 조사연구에서는 감성지능 및 직무만족에 대해 문헌조사를 하고 또한 선행 연구들을 고찰하여 감성지능이 직무만족에 영향을 미치는 관계에 대해 분석하고 그 결과를 실증적 조사연구에서 참조하였다. 실증적 연구방법에서는 선행연구를 바탕으로 가설을 설정하고 변수들을 계량적으로 측정할 수 있도록 설문지를 작성하였다.

실증분석을 위해 중국 IT기업에서의 근무자들을 대상으로 하여 설문조사를 실시하였다. 2015년 5월 4일로부터 5월 22일까지 2주 거쳐 실시되었으며 전자우편 또는 직접 방문하여 총 321부를 배부하여 301부를 회수하였다. 이중 불성실한 응답자의 설문지를 18부를 제외하고 283부를 가설 검증에 사용하였다. 자료 분석은 통계패키지 SPSS 21.0을 이용하여 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 상관관계 분석, 다중회귀분석, 계층적 회귀분석을 실행하였다. 연구 대상의 인구통계학적 특성은 <Table 1>과 같다.



<Figure 1> Research Model

<Table 1> Frequency Analysis
(N = 283)

Section		Frequency (percentage) (%)
Gender	Male	99(35)
	Female	184(65)
Age	20~29	206(72.8)
	30~39	30(10.6)
	40~49	35(12.4)
	Above 50	12(4.2)
Education	High School Graduate	18(6.4)
	Technical College Graduate	49(17.3)
	University Graduate	177(62.5)
	Graduate school	39(13.8)
Position	General employee	222(78.4)
	Middle management	38(13.4)
	Top management	15(5.3)
	Executive	8(2.8)
Department	Planning management	75(16.5)
	Business advertisement	50(17.7)
	Financial accounting	38(13.4)
	RandD	49(17.3)
	Manufacturing technology Etc	20(7.1) 51(18)
Tenure/ year	~under 3	195(68.9)
	3~under 5	14(4.9)
	5~under 10	17(6)
	10~under 20	25(8.8)
	20~	32(11.3)

3.3 조작적 정의

본 연구에서 감성지능의 개념은(Mayer and Salovey, 1997; Wong and Law, 2002)의 개념을 토대로 “자신이 처한 상황을 감성적으로 조절하며 타인과의 관계에서는 타인의 감성을 인식할 수 있는 감각을 가짐으로써 공통적인 목표를 달성하기 위해 모인 사람들과 순조롭게 일할 수 있는 능력”으로 정의 한다. 하위요인은 자기감성이해 타인감성이해, 감성관리, 감성 활용 등으로 구성하였다.

자기감성이해는 자신의 감성을 이해하고 감성을

있는 그대로 표현할 수 있는 개인의 능력으로 정의하였고, 타인감성이해는 자기 주위의 다른 사람들의 감정을 인식하고 이해하는 능력으로 정의하였으며, 감성관리는 자신의 감정에 따라 즉각적인 행동을 하는 충동적인 행동보다는 자신의 감성을 주어진 상황에 따라 적합한 방향의 행동으로 나타낼 수 있는 능력으로 정의하였으며, 마지막으로 감성 활용은 자기 자신을 항상 격려하고 동기부여하며 감정을 개인의 성과와 건설적인 활동에 활용할 수 있는 능력으로 정의하였다. Wong and Law(2002)가 개발한 감성지능 측정도구인 WLEIS(Wong and Law EI Scale) 이용하여 각각 3개 문항씩 총 12개 문항으로 Likert의 5점 척도를 사용하였다.

본 연구에서 조직문화인식은 구성원들이 공통으로 가진 가치관과 신념이고 이런 공유된 가치체계에서 조직의 목적, 전략과 제반 행동에 관한 방향과 지표를 제공한다는 인식으로 정의하였다(Cameron and Quinn, 1999). 그리고 Quinn(1985)이 개발한 조직문화인식 측정도구인 OCAI(Organizational Culture Assessment Instrument)를 이용한 8개 문항으로 Likert의 5점 척도를 사용하였다.

우리는 직무만족을 종업원이 그의 직무에 대해 가지고 있는 느낌이라고 정의하였다(Smith et al., 1969). 본 연구에서는 Smith와 그의 동료(1969)들이 개발한 직무만족 측정도구인 JDI(Job Description Index)를 이용한 8개 문항으로 Likert의 5점 척도를 사용하였다.

3.4 신뢰성 및 타당성

본 연구는 연구도구의 타당성 검증을 위하여 요인분석을 실시하였다. 주요적재량 0.4 이상이면 유의한 것으로 보고 직교회전 후의 요인적재 값이 단일요인으로 묶이지 않은 문항을 제거하였다. 신뢰성 검증은 Cronbach's α 계수 분석 결과 신뢰성 계수가 .675~.806수준으로 나타났다. 감성지능의 타당성과 신뢰성 <Table 2>와 같다.

<Table 2> Validity and Reliability Analysis of Variables

Variable	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5	Factor6	Cronbach's α
EM 9	.795	.021	.074	.013	.098	.195	.799
EM 8	.773	.050	.178	.238	.070	.116	
EM 7	.764	.053	.221	.149	.109	.114	
OCA 3	.073	.805	.096	.165	.021	-.088	.806
OCA 4	.123	.798	.147	.000	.184	.006	
OCA 1	-.048	.696	.055	.329	.010	.309	
OCA 2	-.071	.629	.001	.214	.126	.463	
OCA 5	.129	.504	.325	-.171	.103	.455	
JS 7	.128	.130	.787	.231	.102	.099	.781
JS 8	.135	.151	.749	.213	.081	.260	
JS 6	.279	.077	.742	.009	.206	.081	
AOSE 3	.143	.224	.103	.742	.277	.017	.762
AOSE 1	.131	.152	.170	.722	.184	.112	
AOSE 2	.249	.065	.170	.687	.132	.293	
AOOE 6	.088	.141	.064	.219	.761	-.012	.675
AOOE 5	-.012	-.002	.147	.122	.761	.267	
AOOE 4	.281	.146	.159	.156	.652	.021	
EC 12	.321	.150	.203	.220	.075	.644	.752
EC 11	.391	.063	.255	.138	.159	.564	
EC 10	.478	.073	.122	.207	.103	.520	
eigen-value	2.64	2.62	2.20	2.13	1.90	1.85	
explained variance(%)	13.21	13.10	10.98	10.65	9.49	9.24	
cumulative variance(%)	13.21	26.31	37.29	47.94	57.42	66.66	

<Table 3> Correlation Analysis between Variables

N = 283

	AVG	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Gender	1.65	.478	1											
Age	1.48	.868	-.089	1										
Education	2.84	.735	.08	-.288**	1									
Position	1.33	.705	-.156**	.480**	-.089	1								
Department	3.15	1.818	-.038	.004	-.006	-.079	1							
Tenure	1.89	1.454	-.103	.914**	-.289**	.496**	.01	1						
AOSE	4.035	.625	.132*	.106	.043	.006	-.076	.045	1					
AOOE	3.826	.588	.06	.084	.085	.072	-.049	.025	.495**	1				
EM	3.49	.725	-.056	.130*	-.043	.062	-.093	.07	.418**	.333**	1			
EC	3.723	.699	-.054	.126*	.013	.114	.009	.089	.501**	.388**	.597**	1		
OCA	3.959	.574	.051	-.104	.078	-.044	-.014	-.143*	.415**	.323**	.227**	.411**	1	
JS	3.790	.597	.015	.004	.086	.084	-.037	.005	.441**	.402**	.453**	.523**	.392**	1

Note) 1. Gender, 2. Age, 3. Education, 4. Position, 5. Department, 6. Tenure, 7. Awareness of Self-Emotion(AOSE), 8. Awareness of Other-Emotion(AOOE), 9. Emotion Management(EM), 10. Emotion Control(EC), 11. Organization culture awareness(OCA), 12. Job satisfaction(JS).
 2. *p < 0.05, **p < 0.01.

4. 연구 결과

4.1 변수 간 상관관계

<Table 3>은 연구에서 사용된 변수들의 평균,

표준편차, 그리고 상관관계를 제시하였다. 감성지능, 조직문화, 직무만족의 상호간의 .227~.501인 상관관계 계수 값을 보여주고 있으며 각 변수 간 상관관계 분석 결과 모두 유의한 정(+)적인 관계로 나타났다.

4.2 가설 검증

감성지능이 직무만족 및 조직문화인식에 미치는 영향과 조직문화인식이 직무만족에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다중회귀분석과 단순회귀분석을 실시하였다.

4.2.1 감성지능이 직무만족에 미치는 영향

가설 H1은 감성지능이 직무만족에 대하여 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측하고 검증한 결과는 <Table 4>와 제시한 바와 같다. 먼저 통제변수인 인구통계학적 변수를 투입한 결과 직무만족에 대하여 모두 유의한 영향을 나타나지 않았다. 다음 감성지능 4개 하위요인이 직무만족을 설명하는 정도는 35.3%(수정된 $R^2 = .353$)로 나타났으며 본 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F = 14.992, p < 0.001$).

감성지능 4개 하위요인이 각각 직무만족에 미치는 영향을 살펴보면 자기감성($t = 2.168, p < 0.01$),

타인감성($t = 2.877, p < 0.01$), 감성관리($t = 3.008, p < 0.01$), 감성 활용($t = 4.302, p < 0.001$) 등 모두 직무만족에 대하여 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상대적 영향력을 비교하면 감성 활용($\beta = .28$)이 가장 큰 영향력을 미치고 있으며 감성관리($\beta = .186$), 자기감성($\beta = .164$), 타인감성($\beta = .164$)순으로 영향력을 나타내고 있다. 즉 감성지능 4개 하위요인 수준이 높을수록 직무만족 향상에 긍정적 기여를 하며 특히 감성 활용의 영향력이 큰 것으로 나타났다. 따라서 가설 H1은 채택되었다.

4.2.2 감성지능이 조직문화인식에 미치는 영향

가설 H2는 조직문화인식이 직무만족에 대하여 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측하고 검증한 결과는 <Table 5>와 제시한 바와 같다. 먼저 통제변수인 인구통계학적 변수를 투입한 결과 조직문화인식에 대하여 모두 유의한 영향을 나타내지 않았다. 다음 감성지능 4개 하위요인이 조직문화인식을 설명하는 정도는 24.9%(수정된 $R^2 = .249$)로 나타났으며 본 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다($F = 9.485, p < 0.001$).

감성지능 4개 하위요인이 각각 조직문화인식에 미치는 영향을 살펴보면 자기감성($t = 3.816, p < 0.001$), 타인감성($t = 1.998, p < 0.05$), 감성 활용($t = 4.466, p < 0.001$) 등 모두 조직문화인식에 대하여 유의하게 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타나는 반면 감성관리($t = -1.358, p > .05$)은 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 상대적 영향력을 비교하면 감성 활용($\beta = .314$)이 가장 큰 영향력을 미치고 있으며 자기감성($\beta = .254$), 타인감성($\beta = .123$)순으로 영향력을 나타내고 있다. 즉 감성지능 4개 하위요인 중 자기감성이해, 타인감성이해, 감성 활용 수준이 높을수록 조직문화인식 향상에 긍정적 기여를 하며 특히 감성 활용의 영향력이 큰 것으로 나타났다. 따라서 가설 H2는 부분적으로 지지되었다.

<Table 4> Analysis of Job Satisfaction and Emotional intelligence

	Dependent variable: Job Satisfaction			
	Model I		Model II	
	Beta	t	Beta	t
Gender	.019	.313	.014	.283
Age	-.013	-.087	-.289	-2.383*
Education	.086	1.367	.051	1.01
Position	.106	1.505	.072	1.26
Department	-.035	-.579	.011	.219
Tenure	-.02	-.131	.209	1.703
AOSE			.164	2.648**
AOOE			.164	2.877**
EM			.186	3.008**
EC			.28	4.302***
F	.768		14.992***	
R ²	.019		.378	
Modified R ²	-.006		.353	

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

<Table 5> Analysis of Organization Culture Awareness and Emotional Intelligence

	Dependent variable : Organization culture awareness			
	Model I		Model II	
	Beta	t	Beta	t
Gender	.037	.605	.009	.171
Age	.162	1.1	-.035	-.265
Education	.04	.645	-.001	-.019
Position	.032	.454	.002	.029
Department	-.008	-.13	.017	.322
Tenure	-.292	-1.944	-.128	-.968
AOSE			.254	3.816***
AOOE			.123	1.998*
EM			-.09	-1.358
EC			.314	4.466***
F	1.157		9.485***	
R ²	.029		.278	
Modified R ²	.004		.249	

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001.

4.2.3 조직문화인식이 직무만족에 미치는 영향

H3은 감성지능이 조직문화인식에 대하여 정(+)의 영향을 미칠 것으로 예측하고 검증한 결과는 <Table 6>과 제시한 바와 같다. 먼저 통제변수인 인구통계학적 변수를 투입한 결과 직무만족에 대하여 모두 유의한 영향을 나타나지 않았다.

다음 조직문화인식이 직무만족을 설명하는 정도는 14.8%(수정된 R² = .148)로 나타났으며 본 회귀모형은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(F = 7.118, p < 0.001).

조직문화인식(t = 7.113, p < 0.001)은 직무만족에 대해 유의하게 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 H3은 채택되었다.

4.2.4 감성지능과 직무만족 관계에서 조직문화인식의 매개효과

H4는 조직문화인식이 감성지능과 직무만족 관계에서 매개할 것으로 예측하고 검증한 결과는 <Table 7>와 제시한 바와 같다. 먼저 통제변수인 인구통계

<Table 6> Analysis of Job Satisfaction and Organization Culture Awareness

	Dependent variable : Job Satisfaction			
	Model I		Model II	
	Beta	t	Beta	t
Gender	.019	.313	.005	.081
Age	-.013	-.087	-.077	-.565
Education	.086	1.367	.07	1.208
Position	.106	1.505	.093	1.44
Department	-.035	-.579	-.032	-.573
Tenure	-.02	-.131	.096	.686
OCA			.397	7.113***
F	.768		7.118***	
R ²	.019		.172	
Modified R ²	-.006		.148	

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001.

학적 변수를 투입한 결과 직무만족에 대하여 모두 유의한 영향을 나타나지 않았다.

설명력을 나타내는 수정된 R² 값은 모델 1에서 0.6%의 설명력을 나타내고, 모델 2에서는 35.3%, 그리고 모델 3에서 36.8%의 설명력을 제시하고 있다.

그리고 매개 검증 법 3단계와 4단계에 해당하는 모델 2와 모델 3의 결과를 살펴보면 모델 2에서 감성지능의 하위요인 자기감성(t = 2.648, p < 0.01), 타인감성(t = 2.877, p < 0.01), 감성관리(t = 3.008, p < 0.01), 감성 활용(t = 4.302, p < 0.001)은 직무만족에 유의하게 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모델 3에서 감성지능(자기감성, 타인감성, 감성관리, 감성 활용)과 조직문화인식을 동시에 투입하여 감성지능과 직무만족에 관계에서 조직문화인식의 매개효과를 살펴보았다. 매개변수인 조직문화인식(t = 2.573, p < 0.01)으로 직무성취에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

매개효과 4단계를 검증하기 위해 β값을 살펴보면 독립변수인 감성지능이 모델 3에서 매개변수 조직문화인식을 추가하면서 모델 2에서의 영향력이 매개변수에 흡수되어 자기감성 β = .164 → β =

.125, 타인감성 $\beta = .164 \rightarrow \beta = .145$, 감성 활용 $\beta = .28 \rightarrow \beta = .232$ 로 감소하는 결과를 보였다. 하지만 감성관리는 $\beta = .186 \rightarrow \beta = .2$ 로 증가하였다. 그러므로 조직문화인식은 감성지능의 하위요인 자기감성, 타인감성, 감성 활용에 매개효과를 나타내고 감성관리에서는 나타내지 않는다. 따라서 H4는 부분적으로 지지되었다.

<Table 7> Analysis of Mediating Effects of Organization Culture Awareness

	Dependent variable : Job Satisfaction					
	Model I		Model II		Model III	
	Beta	t	Beta	t	Beta	t
Gender	.019	.313	.014	.283	.013	.258
Age	-.013	-.087	-.289	-2.383*	-.283	-2.367*
Education	.086	1.367	.051	1.01	.051	1.026
Position	.106	1.505	.072	1.26	.071	1.27
Department	-.035	-.579	.011	.219	.008	.168
Tenure	-.02	-.131	.209	1.703	.229	1.882
AOSE			.164	2.648**	.125	1.989*
AOOE			.164	2.877**	.145	2.559*
EM			.186	3.008**	.2	3.26**
EC			.28	4.302***	.232	3.481**
OCA					.153	2.753**
F	.768		14.992***		14.707***	
R ²	.019		.378		.395	
Modified R ²	-.006		.353		.368	

*p < 0.05, **p < 0.01, ***p < 0.001

5. 결 론

본 연구는 중국 IT기업에 근무하는 종업원들의 감성지능이 조직문화인식과 직무만족에 미치는 영향을 탐색하고, 감성지능과 직무만족간의 관계에서 조직문화인식의 매개효과를 검증하여, 종업원의 감성지능개발과 직무만족의 증가로 효율적인 성과창출을 위한 중국의 인적자원개발이론 발전에 시사점을 제공하기 위하여 실시하였다.

첫째, 중국 IT기업 내 종업원의 감성지능이 직무만족에 미치는 영향관계를 분석한 결과, 감성지능의 하위요인인 자기감성이해, 타인감성이해, 감

성관리, 감성 활용은 모두 직무만족에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 감성지능은 동료들과 교류를 나누고 서로의 배려와 관심을 통해 좋은 관계를 맺게 되어 자신의 업무에 대한 흥미, 성과에 대한 긍정적인 태도, 유연하고 긍정적인 사고를 유발하여 자기 자신의 직무에 대한 만족도를 높일 수 있는 것으로 볼 수 있다.

둘째, 중국 IT기업 내 종업원의 감성지능이 조직문화인식에 미치는 영향을 분석한 결과, 전반적으로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 부분 지지되었다. 감성지능의 하위요소인 자기감성이해, 타인감성이해, 감성 활용은 조직문화인식에 긍정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으나 나머지 감성관리는 조직문화인식에 대해 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 감성관리에 있어 종업원들의 자기감성을 제대로 통제 및 관리하지 못한다고 생각하는 사람들이 상당수에 달한다고 볼 수 있으며 이로 하여금 사람들이 감정을 적합한 상황으로 인도하지 못하여 동료들 간의 갈등이 생김으로써 바람직한 조직문화를 형성하지 못한다고 볼 수 있다. 하지만 총체적으로 보면 감성지능이 조직문화인식 증진에 긍정적 영향을 미친다는 것을 나타냈으며 구성원들의 감성 및 정서적 지능의 발달은 바람직한 조직문화를 얻을 수 있고 조직의 안정적 관계 형성을 활성화할 수 있는 것으로 볼 수 있다.

셋째, 조직문화인식이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과, 조직문화인식은 직무만족에 긍정적인 관계를 나타내어, 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 지지되었다. 즉 기업에 조직문화인식이 있는 종업원들은 높은 동질성과 집중도를 형성하여 구성원들 간의 관점, 목표, 전략을 수립할 때 서로 의견을 교류하고 협조하며 업무에 대한 자신감도 높아짐으로써 직무에 대한 즐거움이나 긍정적인 생각을 가질 수 있고 자발적인 노력도 할 수 있다는 것으로 볼 수 있다.

넷째, 종업원의 감성지능과 직무만족과의 관계에서 조직문화인식의 매개효과를 분석한 결과, 전

반적으로 부분매개 효과가 있는 것으로 나타나 가설 4는 부분 지지되었다. 구체적으로 살펴보면, 감성지능의 하위요소인 감성관리를 제외한 나머지 하위요소들은 조직문화인식을 통해 직무만족에 정(+)의 영향 관계임이 확인되었다. 감성지능에서 자기감성이해, 타인감성이해, 감성 활용이 직무만족에 미치는 영향에 대하여 조직문화인식이 매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 이는 직무만족을 높이기 위해서는 종업원들의 자기감성이해, 타인감성이해, 감성 활용을 높일 뿐만 아니라 조직문화인식을 통한 경로도 있음을 밝혀냈다. 기각된 부분에서는 감성관리는 직무만족에 영향을 미치는 과정에서 종업원들이 자기의 감정을 통제하지 못함으로써 갈등이 생길 수 있고 바람직한 조직문화를 형성하지 못함으로써 조직문화인식 경로를 통하지 못할 수 있다는 것으로 볼 수 있다.

이러한 결과를 바탕으로 다음과 같이 이론적 시사점과 실무적 시사점을 도출할 수 있다.

① 이론적 시사점

첫째, 본 연구에서는 종업원의 감성지능과 직무만족의 관계에서 조직문화인식의 매개효과를 고찰함으로써 감성지능에 대한 정교한 이해에 공헌한다. 감성지능이 직접적으로 직무만족에 기여하는 한편 일부는 조직문화인식을 통해 직무만족에 기여하는 부분이 있음을 확인하였다.

둘째, 본 연구에서는 조직문화인식을 매개변수로 설정하여 이론적 의의가 크다. 기존 연구에서는 감성지능과 직무만족 간의 관계를 살핀 것이 전부였으나 본 연구는 더 심층적으로 접근하여 조직문화인식을 통하여 감성지능의 어떤 요인이 직무만족에 영향을 주는지를 살펴보았다.

② 실무적 시사점

IT기업은 기타 업종의 기업과 다른 차별성을 가지는 것이 바로 서비스 부분이다. IT서비스업에 종사하는 종업원들은 자신의 감정을 다스리는 감성지능이 필요하다. 이는 자신과 타인의 감성을 빠

리 이해하고 인식하여야만 직장동료와 좋은 관계를 유지할 수 있고 유쾌하고 친근한 조직문화를 형성할 수 있으며 이러한 환경 속에서 고객의 의도하는 감성과악이 자연스러워지고 직무만족도가 높아질 수 있기 때문이다. 외국문헌들에서 감성지능이 종업원의 직무만족에 정의적 영향을 미친다는 연구들이 있는데 본 논문은 중국을 배경으로 감성지능을 연구하였는데 외국에서 감성지능이 직무만족에 영향을 미친다는 결론이 중국에서도 적용된다. 하여 중국 IT기업들이 인재모집을 할 때 그들의 지능수준, 전문성, 학력 등 표준을 참고할 뿐만 아니라 감성지능도 인재채용표준에 포함되어야 한다. 특히 IT서비스업에서 종업원 자신자질에 대한 요구가 높고 종업원의 자질이 고객에게 직접적으로 반영하기 때문에 IT서비스업에서 감성지능을 직무자격조건에 포함시킬 필요함을 시사한다.

이상의 연구의 결과와 결론에도 불구하고 이 연구는 몇 가지 한계점이 존재한다. 첫째, 본 연구는 감성지능이 직무만족과 조직문화에 영향력 있는 변수들을 알아보기 위한 서술적 조사 연구이다. 감성지능이 조직문화에 미치는 영향에 관한 관계를 밝히기에는 연구의 측정도구가 미흡한 부분이 있었다. 둘째, 표본의 한계이다. 중국의 IT기업에 종사하는 종업원들을 대상으로 하고 있기 때문에 지역이나 국가를 확대하여 다양한 표본으로부터 자료를 수집할 때 객관적이고 일반화된 해석이 가능할 것이다. 셋째, 본 연구가 횡단적 분석에 의존하고 있기 때문에 이로 인하여 변수 사이의 인과관계를 유추하는데 제한적이라는 점이다. 수집된 자료는 어느 한 시점에서의 횡단적 연구방법을 실시하였지만 종단적 연구방법을 통하여 감성지능, 조직문화인식, 직무만족간의 인과관계에 대한 설명이 필요할 것이다.

References

- Abraham, "Emotional Intelligence in Organization : a Conceptualization", *Genetic, Social and General Psychology Monography*, Vol.125,

- No.2, 1999, 209-224.
- Alvin, T., *Revolutionary Wealth*, Bantam Dell Pub Group, 2007.
- Bar-On, R.M., "The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence(ESI)", *Psicothema*, Vol.18, No.1, 2006, 13-25.
- Boyatzis, R.E., D. Goleman, and K. Rhee, Clustering Competence in Emotional Intelligence : Insight from the Emotional Competence Inventory, In R. Bar-On, and J.D.A. Parker(Eds), San Francisco : Jossey-Bass, 2000.
- Boyatzis, R.E., "Competencies as a Behavioral Approach to Emotional Intelligence", *Journal of Management Development*, Vol.28, No.9, 2009, 749-770.
- Cameron, K.S. and R.E. Quinn, *Diagnosing and Changing Organizational Culture based on the Competing Values Framework*, MA : Addison-Wesley Inc, 1999.
- Carmeli, A. and Z.E. Josman, "The relationship Among Emotional Intelligence, Task Performance, and Organizational Citizenship Behaviors", *Human Performance*, Vol.19, No.4, 2006, 403-419.
- Ciarrochi, J.V., J.P. Forgas, and J.D. Mayer, *Emotional Intelligence in Everybody Life : A Scientific Inquiry*, New York : Psychology Press, 2001.
- Deal, T.E. and A. Kennedy, *Corporate Culture : The Rites and Ritual of Organizational Life*, Addison-Wesley, Reading, MA, 1982.
- Gardner, H., *Frame of Mind : The Theory of Multiple Intelligence*, New York : Basic Book, 1983.
- Goleman, D., *Working with Emotional Intelligence*, NY : Bantam, 1998.
- Goleman, D., *Emotional Intelligence*, NY : Bantam Books, 1995.
- Goleman, D., R.E. Boyatzis, and K.S. Rhee, "Cluster Competence in Emotional Intelligence", In R. Bar-On and J.D.A. Parker (Eds.), San Francisco, CA : Jossey-Bass, 1999.
- Green, P., "Organization Culture : a Case Study of a Leisure Centre in the UK", *Managing Leisure*, Vol.4, No.1, 1999, 40-57.
- Han, B.J., "A Study on the Relationship among Organizational Culture, Leadership Styles, Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Organizational Citizenship Behavior : Focused on the Comparison Public-Private Organization", Ph.D. Dissertation, Seoul National University of Technology, 2008.
- (한봉주, "조직문화, 리더십, 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 간의 관계에 관한 연구 : 공공조직과 민간조직의 비교를 중심으로", 서울산업대학교 박사학위논문, 2008.)
- Heskett, J.L., T.O. Jones, G.W. Loveman, W.E. Sasser, and L.A. Schlesinger, *The Service Profit Chain*, The Free Press, 1997.
- Hoppock, R., *Job Satisfaction*, New York : Harper and Brothers Publishers, 1935.
- Jang, E.J., "The Effects of Emotional Intelligence on Job Satisfaction and Organizational Culture of Nurses", Master Thesis, Catholic University, 2013.
- (장은주, "간호사의 감성지능이 직무만족과 조직문화에 미치는 영향 : 감성조절 4요소를 중심으로", 가톨릭대학교, 석사학위논문, 2013.)
- Jung, K.H., "Influence of Emotional Intelligence and Organization Culture Awareness Depending on Participation Type in Physical-Activity Recreation upon Organizational Effectiveness", Ph.D. Dissertation, Keimyung University, 2011.

- (정기한, “신체활동 레크리에이션 참여유형에 따른 감성지능과 조직문화인식이 조직유효성에 미치는 영향”, 계명대학교, 박사학위논문, 2011.)
- Kim, D.Y., “How the Emotional Intelligence and the School Organizational Culture Recognition Based on Middle School Students’ Participation in after School Sports Programs Influences School Life and Academic Satisfaction”, Master Thesis, Keimyung University, 2012.
- (김대연, “중학생들의 방과 후 체육 프로그램 참여에 따른 감성지능과 학교조직문화인식이 학교생활 및 학업만족에 미치는 영향”, 계명대학교 석사학위논문, 2012.)
- Kim, E.J. and J.K. Lee, “The Effect of Organizational Culture and Self-Leadership on Organizational Effectiveness”, *Korean Corporation Management Review*, Vol.17, No.1, 2010, 81-101.
- (김은정, 이종건, “조직문화와 셀프리더십이 조직유효성에 미치는 영향”, *기업경영연구*, 제17권, 제1호, 2010, 81-101.)
- Kwon, M.J., “Examination of the Determinants of SW Manpower Turnover Intention : Testing the Mediating Role of Job Satisfaction”, *Journal of Information Technology Services*, Vol.9, No.1, 2010, 77-90.
- (권문주, “국내 SW 전문인력의 이직의도 결정요인에 관한 연구 : 직무만족도 매개적 역할을 중심으로”, *한국IT서비스학회*, 제9권, 제1호, 2010, 73-90.)
- Lee, B.H., “An Exploratory Study on Effect of Call Center Representatives Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior and IT Utilization Ability on Job Performance : A Comparative Analysis by Representatives Career”, *Journal of Information Technology Services*, Vol.13, No2, 2014, 219-250.
- (이병훈, “콜센터 상담원의 감성지능, 조직시민행동과 IT활용능력이 직무성과에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구 : 상담원의 경력 비교”, *한국IT서비스학회*, 제13권, 제2호, 2014, 219-250.)
- Mayer, J.D. and P. Salovey, “Emotional Intelligence”, *Imagination, Cognition and Personality*, Vol.9, No.3, 1990, 185-211.
- Mayer, J.D. and P. Salovey, *What is Emotional Intelligence?*, In Salovey, P. and D.J. Sluyter (Eds.), NY : Basic Books, 1997.
- Mayer, J.D., D.R. Caruso, and P. Salovey, “Emotional Intelligence Meets”, *Standards for Traditional Intelligence*, Vol.24, No.4, 1999, 267-298.
- Morris, J.A. and D.C. Feldman, “Managing Emotions in the Workplace”, *Journal of Managerial Issues*, Vol.9, No.3, 1997, 257-274.
- Nao, H.Z., “The Relation between School Organizational Culture, Psychological Burnout and Job satisfaction”, Master Thesis, Korea University, 2015.)
- (노효정, “학교조직문화, 심리적 소진, 직무만족도의 관계”, 고려대학교 석사학위논문, 2015.)
- Ni, J.F., “Research on the Relationship between Emotional intelligence and work performance of the Employees”, Master Thesis, Harbin Engineering University, 2010.
- (宁吉凤, “職場員工情緒智力与工作績效的關係研究”, 哈爾濱工程大學 人文社會科學學院碩士學位論文, 2010.)
- Quinn, R.E. and M.R. McGreth, “The Transformation of Organizational Culture : A Competing Values Perspective, in P. Frost, L Moore, M. Louis, C. ndburg, and J. Martins (eds)”, *Organizational Culture*, Beverly Hills, Calif : Sage, 1985, 315-334.
- Smircich, L., “Concepts of Culture and Organi-

- zational Analysis”, *Administrative Science Quarterly*, Vol.28, No.3, 1983, 339-358.
- Smith, P.C., L.M. Kendall, and C.L. Hulin, *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement : A Strategy for the Study Attitudes*, Chicago, IL : Rand McNally, 1969.
- Van der Post, W.Z., T.J. Coning, and E.M. Smit, “An Instrument to Measure Organizational Culture”, *South African Journal of Business Management*, Vol.28, No.4, 1997, 147-168.
- Wong, C. and K.S. Law, “The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude : An Exploratory Story”, *The Leadership Quarterly*, Vol.13, No.3, 2002, 243-274.
- Yao, X., “Research on the Relationship between Public Hospital Clinicians Emotional Intelligence, Emotional Work and Job Satisfaction”, Master Thesis, Hebei University, 2014. (姚翔, “公立医院临床医生情绪智力, 情绪工作和工作满意度的关系研究”, 河北大学, 理学硕士学位论文, 2014.)
- You, S.K., “Effect of Organizational Culture Perception on Job Satisfaction and Turnover Intention : with a focus on Mediating Effect of Organization Trust and Psychological Ownership”, Master Thesis, Hanyang University, 2012. (유순경, “조직문화인식이 직무만족과 이직이도에 미치는 영향 : 조직신뢰 및 심리적 주인의식의 매개효과를 중심으로”, 한양대학교 석사학위논문, 2012.)
- Zeidner, M., G. Matthews, and R.D. Roberts, “Emotional Intelligence in the Workplace : A Critical Review”, *Applied Psychology : An International Review*, Vol.53, No.3, 2004, 371-399.

Appendix

본 논문의 설문에 사용한 문항은 다음과 같습니다.

Emotional intelligence	Awareness of Self-Emotion	1. I know why I often have some feeling	Wong and Law (2002)
		2. Every moment I can clearly aware of their emotions	
		3. Whether I can clearly aware of their own happiness	
	Awareness of other-Emotion	4. I can learn to identify other people's emotions	
		5. I can attach importance to other people's emotions	
		6. I have a very keen insight into other people's feelings and emotions	
	Emotion management	7. State of mind can help you to face the challenge of the difficult	
		8. I can control my emotions	
		9. When I'm angry, I can always calm down soon	
	Emotion Control	10. I usually work hard to achieve the objectives set by myself	
		11. I often say to me I am a man of ability	
		12. I often encourage yourself to try my best to	
Organization culture awareness	1. Organization requires employees to do things by normal process	Quinn (1983)	
	2. Organization Emphasis on staff adhere to the system		
	3. Organization Emphasis on practical and performance first		
	4. Members of the organization is concerned about performance		
	5. Organization is very aggressive		
	6. Organization Emphasize dares to accept the challenge and innovation		
	7. Organization is very humanization		
	8. Members of the organization have strong spirit of contribution		
Job satisfaction	1. I'm doing valuable things and feel very proud	Smith (1969)	
	2. My job is very important in the enterprise		
	3. My work is very suitable for me		
	4. I can sense of satisfaction from work		
	5. I was pleased with the wages and benefits to me		
	6. I think my colleague trust me		
	7. When I meet with difficulties, colleagues help me very well		
	8. My colleagues and I communicate very well		

◆ About the Authors ◆



Suheyong Choi (empire@pusan.ac.kr)

Suheyong Choi is working as a Associate Professor at the Dept of Business Administration of Pusan National University. He received his BS, MBA, Ph.D from the School of Business at Pusan National University. His current research interests include strategic management, international management, entrepreneurship management, human resources management and etc.



Na An (demon5929@naver.com)

Na An is currently in a PhD course at Personnel and Organizational Management, Pusan National University. She received the MBA degree from Pusan National University in 2014. Her current research interests include Organization Culture, Collective Intelligence, Positive Psychological Capital, Benefits and etc.