

# 영업사원의 감성지능이 직무성과에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과와 개인-상사 적합성의 조절효과

## Relationships between Emotional Intelligence and Job Performance of Sales Representatives: Mediating Effects of Self-efficacy and Moderating Effects of Person-supervisor Fit

김선\*, 신호철\*\*

승실대학교 일반대학원 경영학과\*, 승실대학교 경영대학\*\*

Xian Jin(kimsun0308@naver.com)\*, Ho-Chul Shin(hshin@ssu.ac.kr)\*\*

### 요약

본 연구는 감성지능과 직무성과 사이의 관계성을 보다 명확히 규명하기 위하여 자기효능감의 매개효과와 개인-상사 적합성의 조절효과를 측정하였다. 첫째로, 감성지능이 높을수록 직무성과가 높아 질 것으로 예측하였다. 둘째로, 감성지능과 직무성과의 관계에서 자기효능감을 통해 직무성과를 더 잘 예측할 것이라고 예상하였다. 셋째로, 감성지능과 자기효능감 사이의 관계에 있어서 개인-상사 적합성이 높을수록 자기효능감이 높아 질 것으로 예측하였다. 이러한 연구 가설을 검증하기 위해 기업에 종사하는 영업사원 173명을 대상으로 설문조사를 진행하였고 기존의 선행연구들을 토대로 가설을 설정하고 검증하였다. 실증분석 결과 감성지능이 높을수록 직무성과가 높을 것이라는 가설은 지지되었다. 또한 자기효능감의 매개효과를 통해 직무성과를 더 잘 예측할 것이라는 가설도 지지되었다. 마지막으로 감성지능과 자기효능감의 관계는 개인-상사 적합성이 높아질수록 강해지는 것으로 나타났다. 본 연구 결과에 대한 이론적, 실무적 시사점과 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하였다.

■ 중심어 : | 감성지능 | 직무성과 | 자기효능감 | 개인-상사 적합성 |

### Abstract

The purpose of this study was to examine the relationships between emotional intelligence and job performance. Also, the study explore the effects of self-efficacy as a mediating variable and person-supervisor fit as a moderating variable on the mentioned relationships. In order to verify the assumptions related to this research, a survey of 173 sales representatives working in various organizations was conducted. Survey results supported the assumption that higher emotional intelligence resulted in higher job performance. And another assumption that job performance could be predicted more precisely through mediating effect of self-efficacy. Finally, results revealed that the relationships between emotional intelligence and self-efficacy became stronger when the scores of person-supervisor fit were higher. Theoretical and practical implication were reviewed and limitations of the study and suggestions for future research were discussed

■ keyword : | Emotional Intelligence | Job Performance | Self-Efficacy | Person-Supervisor fit |

## 1. 서론

오늘날 과학기술과 시장경제가 신속히 발전하는 지식경제 시대를 맞이하여 조직 내 사람의 중요성이 날로 증가 되고 있다. 조직의 구성원을 기반으로 경쟁 기업에 대해 상대적 우위를 달성하는 것은 조직경영의 주요 관심 영역으로 자리 잡고 있다[1]. 따라서 대다수 기업의 실무자들은 능동적이면서 동시에 기업의 지속적인 발전을 이끌어갈 인재를 확보하고 개발하고 활용하기를 바란다.

연구자들 또한 이러한 인재를 구분해 낼 수 있는 구성원의 개인적 특성을 밝히는데 많은 관심을 두고 있다. 다양한 개인특성 변수들 중 최근 몇 년 동안 감성지능은 조직과 관련된 연구에서 중요한 변수로 주목을 받고 있다. 다수의 연구 결과에서 감성지능이 교육성과, 직무성과, 협상, 리더십, 감정노동, 신뢰, 일-가정 갈등, 그리고 스트레스와 같은 변수들이 직무관련 선행요인으로서 중요한 역할을 담당하고 있음이 밝혀져 왔다 [2-6].

구성원들의 감성지능과 직무성과의 관계성을 규명한 연구들을 살펴보면 감성지능이 높은 구성원들은 자기의 감성을 잘 활용하고 타인의 감성을 잘 이해함으로써 조직에서 발생하는 문제에 대해 처리하는 능력이 보다 뛰어 나기 때문에 유연성을 발휘하여 업무의 효율성을 높일 수 있다고 강조한다[7][8].

비록 다수의 선행연구가 감성지능과 직무성과 사이의 직접적 관계성을 검증하고자 수행되었지만, 감성지능이 어떠한 매커니즘을 통해 직무성과에 영향을 미치는지에 대한 연구는 상대적으로 부족한 실정이다. 본 연구는 감성지능과 직무성과 사이의 관계성을 보다 더 명확히 규명하고 이해하기 위하여 수행 되었다. 먼저, 감성지능이 직무성과에 영향을 미치는 과정에서 자기효능감의 매개효과에 대해 검증하고자 한다.

Chan[9]이 홍콩의 중학교 교직원들을 대상으로 진행한 감성지능과 자기효능감의 연구결과에 따르면, 감성지능이 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기효능감은 한 사람의 업적, 태도, 특정 업무 뿐만 아니라 전반적인 성과수준에서의 핵심요소로

[10][11] 밝혀졌고, 자기효능감은 믿음에 영향을 미치는 요인으로 자기인식과 자기조절을 강조한다. 또한 감성지능은 개인이 감정을 잘 조절하는 것을 통하여 자기효능감에 해로운 영향을 주는 것을 최소화 할 수 있다 [12]. 과거의 경험과 성과에서 겪은 다양한 감정, 특히 화남과 슬픔은 자기효능감에 영향을 미칠 수 있다 [13-15]. 그러나 이러한 부정적 감정이 높은 감성지능을 통하여 효율적으로 통제된다면 자기효능감에 미칠 수 있는 부정적 영향력이 미약하여 결국 자신감을 가지고 직무성과에 긍정적 영향을 미칠 수 있을 것이다. 따라서 감성지능이 높으면 자기감정과 타인의 감정을 잘 이해하고 조절하면 상대방의 니즈(needs)를 잘 인지 할 수 있고 그에 따라 자신의 능력으로 업무를 잘 처리할 수 있는 자신감이 생길 것으로 예측된다.

이러한 감정적 상호작용을 효과적으로 수행하는 능력은 특히 영업사원들이 갖춰야할 가장 중요한 개인적 특성으로 간주될 뿐만 아니라[16], 영업사원의 감성지능이 성과에 정적인 영향을 미친다는 연구결과[17]를 토대로, 본 연구에서는 감성지능과 성과의 관계성에서 자기효능감이 매개변수로서 역할을 담당하는 과정을 영업사원 중심으로 검증하고자 한다.

다음으로, 감성지능이 자기효능감에 미치는 영향에 있어서 개인-상사 적합성의 조절효과에 대해 검증하고자 한다. Byrne[18]와 강영순[19]의 연구결과에 따르면, 상사와 구성원간의 관계는 집단의 효과성 향상과 매우 밀접한 관련이 있고, 덧붙여 상사와 구성원의 개인적 특성이 유사할수록 그 효과성은 더욱 향상될 수 있음을 밝혔다. 또한 다수의 연구들에서 개인-상사 적합성이 구성원의 직무태도에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 입증하였다[20][21]. 유사성 이론(similarity theory)[18][22]에 따르면, 리더와 구성원은 공통점이 있거나 어느 한 분야에서 공동언어가 있으면 리더와 구성원은 보다 좋은 유대관계를 형성할 수 있음을 유추할 수 있다. 더 나아가, 리더는 구성원을 믿고 업무의 자율성을 부여하게 되고, 구성원은 업무에 대한 자신감도 상승할 것이다. 따라서 구성원과 가장 밀접한 관계를 형성하는 상사와의 적합성이 높을수록 부하직원이 직무를 완수 할 수 있다는 자신감이 더욱 향상될 것으로 예측 가능하다.

따라서 본 연구에서는 구성원과 직접적인 관계를 형성하는 리더와의 적합성이 감성지능과 자기효능감 사이의 관계를 강화시키는지에 대해 검증하고자 한다.

## II. 이론적 배경 및 가설 설정

### 1. 감성지능과 직무성과

비록 감성지능의 구성개념에 대한 논쟁이 여전히 존재하고 있지만, 많은 연구를 통하여 감성지능의 가치는 증명되어왔다[23-26]. 90년대 초 Salovey와 Mayer[25]는 자신의 감정을 대처하는 사람들의 능력을 나타내기 위해 감성지능을 제안하고 개념화하였고, 자기감정 이해, 타인감정 이해, 감정조절/통제, 감성 활용의 네 하위요인으로 구성되어 있음을 주장하였다. 특히, 감성지능은 사회적 상호작용이 긴밀한 작업장 내에서 중요한 개인 역량으로 간주되고 있다[24][27]. 이러한 이유로 많은 감성지능은 연구자들과 조직 내 실무자들 사이에서 조직 내 성과에 긍정적 영향을 미칠 수 있는 개인변수로써 많은 관심을 보여 왔다.

감성지능과 직무성과의 정적인 관계성을 설명하기 위한 연구들도 수행되었다. 예를 들면, George & Brief[28]는 감정이 걱정스러운 일은 억압시키면서 개인이 관심을 두고자 하는 일에 집중할 수 있도록 돕는 역할을 한다고 주장하였다. 따라서 본인의 감정상태를 잘 조절할 수 있는 직원은 그렇지 않은 직원에 비해 상대적으로 업무에 집중하여 좋은 성과를 낼 기회가 많아질 수 있다. 또한 긍정적인 감정은 창의성, 통합적 사고, 추리적 사고를 촉진시키고, 부정적 감정은 세부적 사항에 집중하게 하고, 실수와 문제점을 잘 탐지하도록 촉진하는 것으로 보고되었다[29-31]. 또한, 최근에 수행된 개별 연구의 결과를 통합한 메타분석의 결과에서도 감성지능은 종업원의 직무성적을 .24의 타당도로 유의미하게 예측하였다[32].

이러한 선행연구의 결과를 토대로, 조직 구성원은 자신의 성과를 높이기 위해 긍정적인 정서와 부정적인 정서를 자신에게 유리하게 사용할 수도 있기 때문에[8] 감성지능이 높은 직원은 긍정적인 정서를 통해 고객에

게 더 나은 서비스를 제공하고 업무의 효율성을 높이고, 창의적인 활동, 긍정적인 생각, 그리고 유연성을 발휘하여 직무성적을 높일 수 있다. 또한 감성지능이 높은 직원은 조직에서 발생할 수 있는 문제에 대한 처리능력이 높고, 보다 정확한 판단을 내려 개인의 직무성적을 끌어 올릴 수 있다.

이러한 과정은 특히 영업사원들이 직무를 수행할 때 빈번하게 나타날 수 있다[27]. 영업사원들의 성공적 성과가 고객들과의 원만한 감정적 상호작용을 통하여 달성될 수 있기 때문이다. 만약 영업사원이 적대적이고 무례한 고객에 직면한다면 위협을 느낄 수도 있고 화가 날 수도 있을 것이다. 이러한 본인의 감정상태를 신속히 파악하여 고객에게 본연의 감정을 표출하지 않고 효율적으로 통제한다면 고객과의 원만한 관계성 유지를 통해 영업 성공의 기회는 향상될 수도 있다. 이러한 논리적 예측은 영업사원의 성과에 가장 중요한 영향력을 미치는 개인요인으로 감정의 성숙도(emotional maturity)와 동기부여를 제시한 메타분석의 연구결과와도 일치하고 있다[16]. 실제로 Rozell[17] 등은 감성지능 수준이 높을수록 영업사원의 직무성과가 향상됨을 실증적으로 검증하였다. 영업사원 직무 효과성은 고객들과의 대인관계에 필수적으로 요구되는 감정의 이해와 통제 능력이 중요시되기 때문에[23][24], 높은 감성지능을 보유한 직원이 그렇지 않은 직원에 비해 직무성과가 높을 것으로 기대된다. 따라서 영업사원의 감성지능이 직무성과에 긍정적으로 영향을 미칠 것이라는 가설을 설정하였다.

가설 1: 영업사원의 감성지능은 직무성과에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

### 2. 자기효능감의 매개효과

자기효능감은 Bandura[33][34]가 제안한 사회학습이론의 핵심요소로서 특정 업무 수행 시 자신의 능력에 대한 신념을 의미한다. 자기효능감은 집단유효성[35], 직무 스트레스[36], 창의력과 생산성[37], 그리고 경영관리의 효율성과 아이디어 창출[38-41] 등 다양한 조직 관련 결과물에 긍정적 영향을 미치는 것으로 보고되어

왔다.

특히, Wood & Bandura[40], Lee & Bobko[42], Earley & Lituchy[43]는 그들의 연구를 통해 자기효능감이 조직 구성원의 직무성공에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 검증하였다. 자기효능감과 직무성공의 정적인 관계성은 자기효능감이 높은 사람은 성공에 대한 확신을 보다 많이 갖게 되고, 어려움에 부딪혔을 때 그 어려움을 이겨내기 위한 노력을 많이 하기 때문으로 설명될 수 있다. 반대로, 자기효능감이 낮은 사람은 노력을 덜 하거나 혹은 완전히 포기할 확률도 높기 때문이다 [12]. 또한, 자기효능감이 높은 조직 구성원일수록 도전적인 과제를 선택하고 또한 이를 달성하기 위해 더욱 많은 노력을 투자하기 때문에 직무성공이 높게 나타날 수 있다는 것이다[44][45].

따라서 자기효능감이 높은 영업사원은 다양하고 까다로운 고객의 니즈를 충족시킬 수 있다는 자신감을 가지고 업무를 수행함으로써 더 높은 성과를 창출해 낼 것으로 기대된다.

자기효능감은 자신의 믿음 또는 자신감에 영향을 미치는 요인으로 자기인식(self-awareness)과 자기조절(self-regulation)을 강조한다[46]. 즉, 자기효능감이 높은 직원은 자신에게 주어진 업무를 자신의 능력으로 처리가 가능하다고 인식하고, 목표를 설정하여 그 업무를 달성에 방해가 되는 요인을 통제하려 노력한다[46]. 마찬가지로, 감성지능도 자기인식과 자기조절을 강조하고 있다[25][47][48]. 감성지능이 높은 사람은 낮은 사람에 비해 자기의 감정 상태를 신속히 파악하고 스트레스와 긴장을 잘 처리할 수 있도록 통제함으로써 성공을 경험할 가능성이 높은 것으로 밝혀졌다[7][23][24][49]. 이러한 연구 결과는 자기효능감과 감성지능이 유사한 메커니즘을 통해 조직 내 개인성공에 영향을 미칠 수 있음을 시사한다. 또한 두 변수의 관계성이 상당히 밀접하게 연계되어 있음을 추론할 수 있다.

실제로, 감성지능이 자기효능감에 긍정적인 영향력을 미친다는 다수의 연구결과[9][10]는 이러한 추론을 확인시키고 있다. 한걸음 더 나아가, Gundlach 등[9]은 감성지능이 자기효능감의 수준에 영향을 미친다고 주장하였다. 이들 연구자는 감성지능이 개인의 감정을 조

절함으로써 자기효능감에 미칠 수 있는 해로운 영향력을 최소화시킬 수 있다고 주장하면서, 두 변수 사이의 순차적 관계성에 대해서도 제안하였다.

따라서 자기효능감의 매개효과는 앞에서 살펴본 바와 같이, 자기효능감과 직무성공과의 관계성 그리고 감성지능과 자기효능감과의 관계성을 통합적으로 고려해 볼 때 유추될 수 있다. 즉, 감성지능이 높은 영업사원은 자기감정과 타인의 감정을 잘 이해하고, 자신의 감정을 효과적으로 조절하여 자기효능감을 훼손시키지 않도록 노력할 것이다. 그리고 결국 영업사원은 훼손되지 않은 자신감을 바탕으로 고객의 니즈를 충족시켜 성과를 달성시키기 위해 노력할 것으로 기대된다. 이상의 논의를 통해 자기효능감의 매개효과에 대한 가설을 설정하였다.

가설 2: 자기효능감은 영업사원의 감성지능과 직무성과 사이의 관계를 매개할 것이다.

### 3. 개인-상사의 조절효과

개인-상사 적합성(Person-Supervisor fit: P-S fit)은 개인-환경 적합성의 한 유형으로 분류[50]될 수 있는 개념으로써 리더와 부하직원의 개인특성이 유사하여 조화를 이룰 경우 팀의 효과성은 향상될 수 있다 [18][19]. 리더와 부하직원 간의 가치관[51], 성격[52], 목표[53]등이 일치할수록 둘의 관계성은 더욱 밀접해져, 상호 갈등은 줄어들고 의사소통이 원활해져[54] 팀의 목표 달성에 도움이 될 수 있다.

한편, 리더-구성원 교환이론(Leader-Member Exchange: LMX)에 따르면, 리더는 부하직원들과 차별적인 교환 관계를 형성하게 된다[55]. 리더와 부하직원의 교환관계의 질이 높은 경우(in-group)에는 서로 신뢰하고, 존중하며, 공동의 운명을 느끼는 경향이 있고, 리더와 부하직원의 교환관계의 질이 낮은 경우(out-group)에는 명시된 역할에 근거한 행동만을 교환하고, 리더는 하향적 영향력만을 행사하는 공식적인 관계를 추구하는 경향이 있다[56]. 따라서 팀-구성원 교환관계의 질이 높으면 부하직원은 더 많은 정보와 자원의 지원을 받게 되어 과업을 완수하기 용이하지만, 그 질이 낮으면 부족한 지원과 의사소통에 문제가 발생할 수도 있어 과업

완수가 어려울 수도 있다[57].

LMX 이론이 본질적으로 사회적 상호작용의 과정 [58]에 기반하고 있기 때문에 개인의 정서적 감정과 감정표현이 필수적인 사회적 환경에서 LMX와 감성지능 사이에 밀접한 관련성이 있다[59]. Wayne, Shore & Liden[60]의 연구결과에 따르면, LMX 과정에서 상호간의 감정적 호감(liking)이 리더-구성원 간 교환관계의 발전에 영향을 끼쳐 리더와 부하직원은 상호 관계의 질을 서로 높게 인식하게 한다는 것이다.

성지영 등[61]의 연구에 의하면 LMX이론이 개인-상사 적합성과 더 깊은 연관성을 가지는 것으로 나타났다. 개인과 상사 간의 가치, 목표, 성격 등의 적합은 높은 수준의 리더-구성원 관계성을 형성하게 되고[61], 이렇게 형성된 관계성은 개인의 조직 관련 결과변수에 긍정적 영향을 미치게 된다[62].

이러한 선행연구들을 토대로 다음과 같은 추론을 할 수 있다. 감성지능이 높은 영업사원이 상사의 가치관, 성격, 목표, 등에서 일치감(더 높은 수준의 P-S fit)을 느낄수록 더 많은 감정적 호감을 갖게 된다. 동시에 상사 역시 감정적 호감을 느끼게 되어 부하직원과의 교환관계의 질이 향상된다. 그 결과 상사는 부하직원을 더 믿고, 물질적, 정신적 지원을 해주어 부하직원이 담당하고 있는 과업을 달성할 수 있다는 자신감에 긍정적인 영향력을 미칠 것으로 기대된다.

따라서 개인-상사 적합성이 감성지능과 상호작용을 하게 될 경우 강한 상승작용을 일으켜 부하직원들의 자기효능감을 더욱 강화시킬 것으로 예측 된다. 이러한 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3: 개인-상사 적합성은 영업사원의 감성지능이 자기효능감에 미치는 영향력을 더 강하게 할 것이다.

### III. 연구방법

#### 1. 자료수집

본 연구에서는 실증분석을 위해 단순무작위표본추출

법(simple random sampling)을 사용하여 인테리어 회사, 광고 에이전시, 무역회사의 영업사원들을 표본으로 선정하여 설문을 진행하였고 총 200부의 설문지를 배포하여 그 중 176부를 회수하였다. 응답이 불성실한 경우를 제외한 총 173부의 설문지를 최종적으로 사용하였다.

## 2. 변수의 조작적 정의 및 측정

### 2.1 감성지능

본 연구에서는 감성지능을 정서적, 지적 성장을 촉진하기 위한 감정의 지각, 표현, 이해 및 정서조절로 조작적 정의하였다[25][64]. 영업사원의 감성지능을 측정하기 위하여 Wong & Law[26]가 개발한 측정 문항을 사용하였고, “나는 대부분 왜 특정한 감정을 느끼게 되는지 그 이유를 잘 아는 편이다.”, “나는 다른 사람들이 느끼는 감정을 잘 감지한다.”, “나는 나 자신의 감정을 잘 통제하는 편이다.” 등 총 16문항을 리커트(Likert) 5점 척도로 측정하였다.

### 2.2 자기효능감

자기효능감은 목표 달성 하는데 필요한 행동적, 인지적, 정서적 자원을 선택적으로 동원하여 특정 수행을 실시하고 조직화하는 자신의 능력에 대한 판단 혹은 믿음으로 정의하였다[12][65]. 영업사원의 자기효능감을 측정하기 위하여 Jones[66]가 Bandura[67]의 자기효능감 이론을 바탕으로 개발한 측정문항을 사용하였고, “내게 주어진 업무는 내 능력으로 모두 처리가 가능하다.”, “나는 조직의 업무에 적응하는 데 문제가 없을 것이라고 생각 한다.”, 등 총 7문항을 리커트(Liker) 5점 척도로 측정하였다.

### 2.3 개인-상사 적합성

개인-상사 적합성은 상사와 부하직원 사이의 성격, 가치관, 목표의 일치성으로 조작적 정의 하였다[68]. 개인-상사 적합성은 Saks & Ashforth[21]가 개발한 개인-조직 적합성의 측정 문항에서 ‘조직’을 ‘상사’로 바꾸어 사용하였고, “나의 성격과 상사의 성격은 서로 잘 맞는다.”, “나의 평소 가치관과 상사의 가치관은 서로 잘 맞

는다.” 등 총 4문항을 리커트(Likert) 5점 척도로 측정하였다.

#### 2.4 직무성공

본 연구에서는 종속변수인 직무성공을 업무 수행 시 개인 혹은 집단에서 완성된 업무의 양과 질로 정의하였다[69]. 직무성공은 Mossholder, Bedeian & Armenakis[70]가 개발한 측정문항을 사용하였고, “나는 업무실적이 높은 편이다.”, “나는 업무를 수행함에 있어서의 신뢰성은 높은 편이다.”, 등 총 6문항을 리커트(Likert) 5점 척도로 측정하였다.

### IV. 연구결과

#### 1. 설문참여자의 인구통계분석

분석에 사용된 총 173명의 응답자 중 남자는 92명(53.2%), 여자 81명(46.8%)로 남자의 비율이 약간 높았다. 결혼여부는 기혼 87명(50.3%), 미혼 82명(47.4%), 기타 4명(2.3%)으로 나타났다. 학력은 대졸 132명(76.3%), 고졸 19명(11%), 대학원졸 14명(8.1%), 기타 8명(4.6%)로 대학교 졸업자가 상대적으로 많았다. 근무년수의 분포를 보면 1~3년 47명(27.2%), 1년미만 45명(26%), 기타 33명(19.1%), 3~5년 22명(12.7%), 7~9년 14명(8.1%), 5~7년 12명(6.9%) 순으로 나타났다.

#### 2. 타당성, 신뢰도, 기술통계, 및 상관관계

각 변수들의 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인 분석을 실시하였다. 측정하는 모든 변수들의 요인을 추출하기 위해서 주성분 분석(principle component analysis) 방법을, 그리고 요인회전 방식으로는 베리맥스(varimax) 회전 방식을 사용한다. 요인 적재치는 0.4 이상을 기준으로 하여 검증하였다.

먼저 독립변수인 감성지능(하위 4개요인)과 종속변수인 직무성공(1개 요인)이 5개 요인으로 묶인 것으로 나타났다. 매개변수인 자기효능감과 조절변수인 개인-상사 적합성의 요인분석에서는 자기효능감의 7개 문항 중 3개 문항이 이론적 구조에 적합하지 않게 적재(적재

치 0.40이상을 기준)되어 제거하였다. 최종적으로 자기효능감은 4개 문항을 분석에 이용하였고 개인-상사 적합성은 선행연구와 동일하게 묶인 것으로 나타났다. 감성지능과 직무성공의 KMO값은 .836, 자기효능감과 개인-상사적합성의 KMO값은 .819으로 변수들 간 상관관계에 대해 요인분석 실시에 적절하다고 볼 수 있다. 요인분석 결과는 [표 1]과 [표 2]에 제시하였다.

표 1. 독립변수와 종속변수의 요인분석 결과

변수명	성분				
	1	2	3	4	5
감성지능1	.019	-.088	.764	.336	-.004
감성지능2	.164	.076	.806	.042	.202
감성지능3	.245	.203	.683	.129	.119
감성지능4	.220	.209	.654	.117	.123
감성지능5	.134	.783	.055	.126	.127
감성지능6	.222	.798	.011	.184	.052
감성지능7	.236	.789	.098	.157	.148
감성지능8	.183	.734	.306	.164	.157
감성지능9	.129	.204	.287	.036	.619
감성지능10	.256	.119	-.043	.321	.668
감성지능11	.061	.120	.076	.114	.823
감성지능12	.176	.036	.130	.117	.616
감성지능13	.258	.147	.091	.748	.166
감성지능14	.169	.138	.114	.724	.187
감성지능15	-.016	.138	.171	.614	.035
감성지능16	.020	.131	.125	.734	.129
성과1	.731	.160	.153	-.043	.119
성과2	.720	.207	.094	.095	.213
성과3	.611	.128	.127	.138	-.021
성과4	.769	.068	.076	.065	.227
성과5	.725	.114	.182	.074	.068
성과6	.692	.160	.062	.130	.137
KMO=.836 Sig=.000					

표 2. 매개변수와 조절변수의 요인분석 결과

변수명	성분	
	1	2
자기효능감1	.085	.856
자기효능감2	.086	.794
자기효능감3	.452	.496
자기효능감4	.229	.680
적합성1	.700	.258
적합성2	.832	.074
적합성3	.780	.160
적합성4	.801	.124
KMO=.819 Sig=.000		

신뢰도 분석은 Cronbach's alpha 계수를 계산하여 측정도구의 내적일치도를 살펴보았다. 일반적으로 사회과학 연구에서 신뢰도가 0.7이상이면 신뢰할 만한 것으로

표 3. 기술통계, 신뢰도, 및 상관관계분석 결과

	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6	7	8
감성지능	3.463	.425	(.863)							
자기효능감	3.762	.505	.558**	(.732)						
직무성과	3.500	.539	.559**	.623**	(.837)					
개인-상사 적합성	3.360	.705	.651**	.437**	.563**	(.813)				
성별	0.532	.500	.208**	.056	.065	.068	-			
결혼여부	0.474	.501	-.164*	-.108	-.265**	-.103	-.200**	-		
학력	2.052	.595	.034	.177*	.065	.011	-.015	-.123	-	
근속년수	3.012	1.855	-.014	.001	.163*	-.024	.006	-.613**	.165*	-

(\*)  $p < .05$ , \*\* $p < .01$ ; 1=감성지능, 2=자기효능감, 3=직무성과, 4=개인-상사 적합성, 5=성별, 6=결혼여부, 7=학력, 8=근속년수

로 간주되는데[71], 본 연구에서 사용된 측정도구의 신뢰도는 0.732부터 0.863까지 모두 0.7이상의 신뢰도를 보여주고 있다. 본 연구의 신뢰도 분석결과는 다음 [표 3]의 상관관계 결과표의 대각선 괄호 안에 제시하였다.

각 변수들의 평균, 표준편차, 신뢰도, 그리고 변수간의 상관관계 계수를 [표 3]에 정리하였다. 독립변수인 감성지능은 종속변수인 직무성과와의( $r=.558, p<.01$ ) 관계에서 정(+)의 상관관계를 나타냈고, 독립변수인 감성지능과 매개변수인 자기효능감과의( $r=.558, p<.01$ )의 관계에서 정(+)의 상관관계를 나타냈다. 또한 본 연구에서 감성지능과 직무성과 사이의 조절변수로 투입된 개인-상사 적합성은 감성지능과의( $r=.651, p<.01$ ) 정(+)의 상관관계를 나타냈으며, 종속변수인 직무성과와의( $r=.563, p<.01$ )의 관계에서도 정(+)의 상관관계를 보여주고 있다.

3. 가설검증

본 연구에서는 영업사원의 감성지능이 직무성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1을 설정하였다. 가

설검증을 위해 위계적 회귀 분석을 실시한 결과를 [표 4]에 제시하였다. 성별, 결혼여부, 학력, 그리고 근속년수를 통제변수로 먼저 투입한 후 독립변수인 감성지능을 투입하여 직무성과와의 관계성을 살펴보았다. 모형 2에 제시된 것처럼 감성지능이 직무성과에 정(+)의 영향( $\beta=.547, p<.001$ )을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 지지되었다.

가설 2는 감성지능과 직무성과와의 관계에서 자기효능감이 매개변수로서의 효과성을 검증하는 것이었다. Baron & Kenny[72]가 제안한 매개변수 검증 절차에 따라, 먼저 독립변수인 감성지능이 매개변수인 자기효능감에 미치는 영향력( $r=.558$ )과 자기효능감이 종속변수인 직무성과에 미치는 영향력( $r=.623$ )을 확인한 결과 두 관계성 모두 유의미하게 나타났다[표 3]. 다음으로, [표 4]의 모형 3에 나타난 것처럼 매개변수인 자기효능감이 회귀분석에 투입되었을 때 독립변수인 감성지능의 직무성과에 대한 영향력이  $\beta=.547$ 에서  $\beta=.293$ 으로 감소되었고, 자기효능감은 여전히 직무성과를  $\beta=.461$ 로 유의미하게 영향을 미쳐 부분 매개효과가 있는 것으

표 4. 자기효능감의 매개효과 분석 결과

구분	변수명	직무성과					
		모형1		모형2(독립→종속)		모형3(매개변수 투입)	
		$\beta$	t	$\beta$	t	$\beta$	t
통제변수	성별	.018	.227	-.073	-1.099	-.056	-.950
	결혼여부	-.280**	-2.858	-.158	-1.889	-.122	-1.634
	학력	.036	.463	.017	.256	-.057	-.972
	근속년수	-.024	-.244	.066	.804	.087	1.193
독립변수	감성지능			.547***	8.305	.293***	4.171
매개변수	자기효능감					.461***	6.600
R <sup>2</sup>		0.076		0.353		0.492	
$\Delta R^2$		0.0076		0.277		0.138	

(\*)  $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

표 5. 개인-조직 적합성의 조절효과 분석 결과

구분	변수명	자기효능감					
		모형1		모형2		모형3	
		$\beta$	t	$\beta$	t	$\beta$	t
통제변수	성별	-.030	-.460	-.020	-.308	-.021	-.331
	결혼여부	-.074	-.888	-.068	-.815	-.073	-.896
	학력	.160 <sup>*</sup>	2.467	.159 <sup>*</sup>	2.473	.181 <sup>*</sup>	2.866
	근속년수	-.049	-.595	-.041	-.502	-.024	-.297
독립변수	감성지능(A)	.549 <sup>***</sup>	8.313	.460 <sup>***</sup>	5.363	-.325 <sup>*</sup>	-1.206
조절변수	개인-상사 적합성(B)			.137	1.635	-1.182 <sup>**</sup>	-2.695
상호작용항	A*B					1.933 <sup>***</sup>	3.061
R <sup>2</sup>		0.345		0.356		0.391	
$\Delta R^2$		0.279		0.011		0.036	

(\*)  $p < .05$ , (\*\*)  $p < .01$ , (\*\*\*)  $p < .001$

로 나타났다. 또한 매개효과가 유의한지 확인하기 위해 Sobel Test를 실시한 결과 통계적으로 유의미함 ( $Z=6.495, p<.001$ )을 재확인하였다. 따라서 가설 2는 지지되었다.

가설 3은 감성지능과 자기효능감의 관계성에서 개인-상사 적합성이 정(+)적인 조절효과가 있는 지를 검증하는 것이었다. 이를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였고, 결과를 [표 5]에 제시하였다.

Baron & Kenny[72]가 제안한 조절효과 검증 절차에 따라 첫 단계(모형 1)로, 통제변수와 독립변수인 감성지능을 종속변수인 자기효능감의 회귀식에 투입하였다. 두 번째 단계(모형 2)에는 조절변수인 개인-상사 적합성을, 그리고 세 번째 단계(모형 3)에서는 감성지능과 개인-상사 적합성의 상호작용항을 각각투입하였다. 회귀분석 결과, 상호작용항이  $\beta=1.933$ 으로 통계적으로 유의미( $p<.01$  수준)하게 검증되어 가설 3은 지지되었다.

조절효과를 더 명확히 살펴보기 위해 Cohen & Cohen[73]이 제안한 방식으로 그래프로 도식화하였다 [그림 1]. 개인-상사 적합성 점수가 평균보다 1 표준편차 높은 그룹과 낮은 그룹으로 나눈 후 이 두 그룹을 대상으로 감성지능이 직무성과에 미치는 영향에 대한 회귀선을 도출하였다. 그래프를 살펴보면, 개인-상사 적합성이 높은 집단의 회귀선 기울기가 낮은 집단의 회귀선 기울기보다 더 가파른 것으로 나타났다. 즉, 개인-상사 적합성이 높을수록 감성지능과 자기효능감 사이의 관계성은 더욱 강해짐이 시각적으로도 확인되었다.

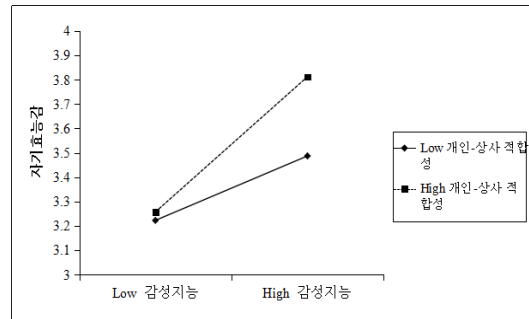


그림 1. 개인-상사 적합성의 조절효과

## V. 결론

### 1. 연구결과의 요약 및 시사점

본 연구는 감성지능에 어떠한 과정을 통해 직무성과에 영향을 미치는 지를 파악하여 두 변수 사이의 관계성에 대한 이해의 폭을 넓히고자 수행되었다. 첫 번째로 본 연구에서는 두 변수 사이의 관계성을 영업사원을 대상으로 살펴보았고, 두 번째로 자기효능감이 두 변수 사이에 매개변수로써의 효과성이 있는 지를 살펴보았다. 마지막으로 본 연구는 개인-상사 적합성이 높을수록 영업사원의 감성지능과 자기효능감 사이의 관계를 강화시키는 지를 파악하고자 시도되었다. 결과는 다음과 같이 나타났다.

첫째, 독립변수인 감성지능과 종속변수인 직무성과에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 Lopes et al.,[29]의 연구에서 감성지능이 높은 사람이



업무를 성공적으로 수행 할 수 있다는 믿음이 크고 감정을 더 잘 조절하고 어려운 환경에 직면하였을 때에도 감정을 잘 통제하여 조직의 목표를 성공적으로 수행한다는 연구와 부합하였다. 이러한 결과는 감성지능이 높은 직원일수록 고객에서 더 나은 서비스를 제공하고 업무의 효율성을 높이고 직무성과를 높일 수 있다는 것을 시사한다.

둘째, 독립변수인 감성지능과 종속변수인 직무성과 사이의 관계에서 자기효능감이 매개한다는 결과가 나타났다. 이러한 결과는 Baron & Kenny[72]가 제시한 매개효과가 성립되기 위한 조건들을 충족시키는 것으로 나타났다. 먼저, 감성지능은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 이는 Gundlach 등[9]의 연구와 일관된 결과를 보여주었다. 감성지능은 부정적 감정을 효율적으로 통제하여 자기효능감에 미칠 수 있는 해로운 영향력을 최소화시키는 역할을 담당하였다. 예를 들면, 대인 판매 활동 중 영업사원들은 고객의 거절, 무례함, 역할 갈등, 등의 어려운 상황에 직면하면서 다른 직원들의 지원이 쉽게 이뤄지지 않을 수도 있다. 이때 본인의 감정을 신속히 이해하고, 부정적인 감정을 분리하여 통제할 수 있다면 자기효능감을 해치지 않고 대인 판매에 성공할 수 있다. 또한 고객의 의사 표현이나 표정을 통해 나타나는 감정상태를 이해하는 것은 영업사원이 판매 상황에 적응하고 주어진 기회를 최대한 활용할 수 있도록 촉진하여 본인의 영업활동에 자신감을 증진시킬 수 있다. 이러한 방식으로 향상된 자신감은 결국 높은 수준의 직무성과에 영향을 미칠 수 있다[45]. 따라서 자기효능감이 감성지능과 직무성과 사이의 관계를 매개 할 것이라는 가설 2는 지지되었다. 이러한 연구결과는 감성지능이 높은 직원일수록 자기효능감이 향상되고 결국 직무성과를 높일 것이라는 것을 시사하고 있다.

마지막으로, 본 연구는 개인-상사 적합성이 감성지능과 자기효능감 사이의 관계를 정(+)적으로 조절한다는 결과를 보여주었다. 이는 Zenger & Lawrence[74]와 Tsui & O'Reilly[75]의 연구에서 상사와 구성원의 성격, 취미, 사회적 배경 등이 유사할수록, 즉 개인-상사 적합성이 높을수록 구성원의 직무 만족도와 성과가 높아져

상사-직원 간의 교환관계 질이 향상되는 효과가 있게 된다는 연구와 부합하는 결과가 나타났다. 이러한 과정을 통해 형성된 높은 수준의 교환관계 질은 결국 상사의 부하에 대한 물질적, 정신적 자원의 지원으로 나타나 부하직원은 업무에 대한 자신감을 증진시킬 수 있게 된다. 따라서 개인-상사 적합성은 감성지능과 직무성과 사이의 관계를 더욱 강화시킬 것이라는 가설 3은 지지되었다.

본 연구의 결과는 영업사원의 감성지능이 높을수록 자기감정과 고객의 감정을 잘 이해하고 조절하면 고객이 원하는 것을 잘 인지할 수 있고 그에 따라 자신의 능력으로 업무를 잘 처리할 수 있다는 자신에 대한 믿음이 생길 수 있음을 보여주고 있다. 이러한 상황에 리더와의 관계에 있어서 리더와 구성원이 성격, 가치관, 목표가 유사 할수록 더 호감(liking)을 가지게 되고 보다 좋은 유대관계를 형성하여 결국 더 높은 수준의 자신감이 생길 것이라는 것을 시사한다.

## 2. 연구의 한계점 및 향후 연구

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 영업사원이라는 특정 직무수행자를 대상으로 설문을 실시하였기에 다른 직종에 종사하는 직원에게도 일반화시키는데 한계가 있을 것으로 예상된다. 또한 본 연구의 조사 대상은 인테리어 회사, 광고 에이전시, 무역회사 등이 다양하게 섞여 있어 각 회사의 특성과 문화를 고려하지 않았다. 산업별로 혹은 직종별로 독립변수인 감성지능과 조절변수인 개인-상사 적합성의 중요성이 다를 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 다양한 산업과 직종의 구성원들을 대상으로 연구를 진행 할 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서 설문을 진행함에 있어서 연구참여 자들로부터 각 변수의 측정점수를 수집하고 분석하였기 때문에 동일방법편의(common method bias)의 문제가 존재 할 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 조절변수인 개인-상사 적합성을 리더와 구성원의 각각의 차원에서 조사를 진행한다든지 또는 객관적으로 측정된 직무성과 점수를 활용하여 연구해 볼 필요가 있다.

셋째, 감성지능과 직무성과의 직접적인 관계성에 대한 연구가 많았지만, 본 연구에서는 자기효능감의 매개

효과를 검증하여 두 변수 사이의 관계가 어떻게 연결될 수 있는지의 과정을 파악함으로써 기존의 연구결과에 추가적 이론적 설명을 더하였다. 향후 연구에서는 다른 매개변수를 활용한 연구가 수행될 필요가 있다.

#### 참 고 문 헌

- [1] J. Pfeffer, "Competitive Advantage through People," *California Management Review*, Vol.36, No.2, pp.9-28, 1994.
- [2] N. M. Ashkanasy and C. S. Daus, "Emotion In the Workplace: The New Challenge for Managers," *The Academy of Management Executive*, Vol.16, No.1, pp.76-86, 2002.
- [3] J. Smithey Fulmer and B. Barry, "The Smart Negotiator: Cognitive Ability and Emotional Intelligence in Negotiation," *International Journal of Conflict Management*, Vol.15, No.3, pp.245-272, 2004.
- [4] R. H. Humphrey, "The Many Faces of Emotional Leadership," *The Leadership Quarterly*, Vol.13, No.5, pp.493-504, 2002.
- [5] R. H. Humphrey, "Promising Research Opportunities in Emotions and Coping with Conflict," *Journal of Management & Organization*, Vol.12, No.2, pp.179-186, 2006.
- [6] R. H. Humphrey, J. M. Pollack, and T. Hawver, "Leading with Emotional Labor," *Journal of Managerial Psychology*, Vol.23, No.2, pp.151-168, 2008.
- [7] J. M. George, "Emotions and Leadership: The Role of Emotional Intelligence," *Human Relations*, Vol.53, No.8, pp.1027-1055, 2000.
- [8] T. Sy, S. Côté, and R. Saavedra, "The Contagious Leader: Impact of the Leader's Mood on the Mood of Group Members, Group Affective Tone, and Group Processes," *Journal of Applied Psychology*, Vol.90, No.2, pp.295-305, 2005.
- [9] M. J. Gundlach, M. J. Martinko, and S. C. Douglas, "Emotional Intelligence, Causal Reasoning, and the Self-Efficacy Development Process," *The International Journal of Organizational Analysis*, Vol.11, No.3, pp.229-246, 2003.
- [10] D. W. Chan, "Perceived Emotional Intelligence and Self-Efficacy among Chinese Secondary School Teachers in Hong Kong," *Personality and Individual Differences*, Vol.36, No.8, pp.1781-1795, 2004.
- [11] A. Bandura, "Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change," *Psychological Review*, Vol.84, pp.191-215, 1997a.
- [12] A. Bandura, *Self-Efficacy: The Exercise of Control*, New York: Freeman, 1997.
- [13] M. J. Martinko and W. L. Gardner, "The Leader/Member Attribution Process," *Academy of Management Review*, Vol.12, No.2, pp.235-249, 1987.
- [14] B. Weiner, "An Attributional Theory of Achievement Motivation and Emotion," *Psychological Review*, Vol.92, No.4, pp.548-573, 1985.
- [15] B. Weiner, *Judgments of Responsibility: A Foundation for A Theory of Social Conduct*, Guilford Press, 1995.
- [16] N. M. Ford, O. C. Walker Jr, G. A. Churchill Jr, and S. W. Hartley, "Selecting Successful Salespeople: A Meta-Analysis of Biographical and Psychological Selection Criteria," *Review of Marketing*, pp.90-131, 1987.
- [17] E. J. Rojell, C. E. Pettijohn, and R. S. Parker, "Emotional Intelligence and Dispositional Affectivity as Predictors of Performance in Salespeople," *Journal of Marketing Theory and*

- Practice, Vol.14, No.2, pp.113-124, 2006.
- [18] D. E. Byrne, *The Attraction Paradigm*, New York: Academic Press, 1971.
- [19] 강영순, "개인-환경적합성과 직무수행간의 차별적 영향관계와 일 가치감의 매개효과," 인적자원관리연구(한국인적자원관리학회), 제19권, 제4호, pp.75-98, 2012.
- [20] A. M. Saks and B. E. Ashforth, "A Longitudinal Investigation of the Relationships between Job Information Sources, Applicant Perceptions of Fit, and Work Outcomes," *Personnel Psychology*, Vol.50, No.2, pp.395-426, 1997.
- [21] Gary E. Schwartz and Weiss. Stephen M, "Behavioral medicine revisited: An amended definition," *Journal of Behavioral Medicine*, Vol.1.3, 249-251, 1978.
- [22] E. Berscheid, E. Walster, and A. Barclay, "Effect of Time on Tendency to Compensate a Victim," *Psychological Reports*, Vol.25, No.2, pp.431-436, 1969.
- [23] D. Goleman, *Emotional intelligence*, Bantam, 1995.
- [24] D. Goleman, *Working with Emotional Intelligence*, Bantam, 1998.
- [25] J. D. Mayer and P. Salovey, What is Emotional Intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter(Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*, pp.3-31, 1997.
- [26] C. Wong and K. S. Law, "The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study," *The Leadership Quarterly*, Vol.13, No.3, pp.243-274, 2002.
- [27] V. Dulewicz and M. Higgs, "Emotional Intelligence-A Review and Evaluation Study," *Journal of Managerial Psychology*, Vol.15, No.4, pp.341-372, 2000.
- [28] J. M. George and A. P. Brief, "Motivational Agendas in the Workplace: The Effects of Feelings on Focus of Attention and Work Motivation," Elsevier Science/JAI Press, 1996.
- [29] A. M. Isen, K. A. Daubman, and G. P. Nowicki, "Positive Affect Facilitates Creative Problem Solving," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.52, pp.1122-1131, 1987.
- [30] P. Salovey, C. K. Hsee, and J. D. Mayer, Emotional Intelligence and the Selfregulation of Affect. In D. M. Wegner and J. W. Pennebaker(Eds), *Handbook of Mental Control*. Englewood Cliffs, NJ, 1993.
- [31] R. C. Sinclair and M. M. Mark, The Influence of Mood State on Judgement and Action: Effects on Persuasion, Categorization, Social Justice, Person Perception, and Judgmental Accuracy, In L.L. Martin and A. Tesser (Eds), *The Construction of Social Judgments*, Hillsdale, NJ: Erlbaum, pp.165 - 93, 1992.
- [32] D. L. Van Rooy and C. Viswesvaran, "Emotional Intelligence: A Meta-Analytic Investigation of Predictive Validity and Nomological Net," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.65, No.1, pp.71-95, 2004.
- [33] A. Bandura, *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ; Prentice-Hall, 1977b.
- [34] A. Bandura, "The Self System in Reciprocal Determinism," *American Psychologist*, Vol.33, No.4, pp.344-358, 1978.
- [35] G. E. Prussia and A. J. Kinicki, "A Motivational Investigation of Group Effectiveness Using Social-Cognitive Theory," *Journal of Applied Psychology*, Vol.81, No.2, pp.187-198, 1996.
- [36] J. Schaubroeck and D. E. Merritt, "Divergent Effects of Job Control on Coping with Work Stressors: The Key Role of Self-Efficacy,"

- Academy of Management Journal, Vol.40, No.3, pp.738-754, 1997.
- [37] P. Tierney and S. M. Farmer, "Creative Self-Efficacy: Its Potential Antecedents and Relationship to Creative Performance," *Academy of Management Journal*, Vol.45, No.6, pp.1137-1148, 2002.
- [38] M. E. Gist, "The Influence of Training Method on Self Efficacy and Idea Generation among Managers," *Personnel Psychology*, Vol.42, No.4, pp.787-805, 1989.
- [39] F. Luthans and S. J. Peterson, "Employee Engagement and Manager Self-Efficacy," *Journal of Management Development*, Vol.21, No.5, pp.376-387, 2002.
- [40] R. Wood and A. Bandura, "Social Cognitive Theory of Organizational Management," *Academy of Management Review*, Vol.14, No.3, pp.361-384, 1989.
- [41] R. Wood, A. Bandura, and T. Bailey, "Mechanisms Governing Organizational Performance in Complex Decision-Making Environments," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.46, No.2, pp.181-201, 1990.
- [42] C. Lee and P. Bobko, "Self-Efficacy Beliefs: Comparison of Five Measures," *Journal of Applied Psychology*, Vol.79, No.3, pp.364-369, 1994.
- [43] P. C. Earley and T. R. Lituchy, "Delineating Goal and Efficacy Effects: A Test of Three Models," *Journal of Applied Psychology*, Vol.76, No.1, pp.81-98, 1991.
- [44] A. Bandura and E. A. Locke, "Negative Self-Efficacy and Goal Effects Revisited," *Journal of Applied Psychology*, Vol.88, No.1, 2003.
- [45] G. Salomon, "Television is" Easy" and Print Is" Tough": The Differential Investment of Mental Effort in Learning as a Function of Perceptions and Attributions," *Journal of Educational Psychology*, Vol.76, No.4, pp.647-658, 1984.
- [46] J. J. Martocchio and T. A. Judge, "Relationship between Conscientiousness and Learning in Employee Training: Mediating Influences of Self-Deception and Self-Efficacy," *Journal of Applied Psychology*, Vol.82, No.5, 1997.
- [47] J. D. Mayer and P. Salovey, "Emotional Intelligence and the Construction and Regulation of Feelings," *Applied and Preventive Psychology*, Vol.4, No.3, pp.197-208, 1995.
- [48] P. Salovey and J. D. Mayer, "Emotional Intelligence," *Imagination, Cognition and Personality*, Vol.9, No.3, pp.185-211, 1990.
- [49] S. Fox and P. E. Spector, "Relations of Emotional Intelligence, Practical Intelligence, General Intelligence, and Trait Affectivity with Interview Outcomes: It's Not all Just 'G'," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.21, No.2, pp.203-220, 2000.
- [50] A. L. Kristof-Brown, R. D. Zimmerman, and E. C. Johnson, "Consequences of Individuals' Fit at Work: A Meta-Analysis of Person-Job, Person-Organization, Person-Group, and Person-Supervisor Fit," *Personnel Psychology*, Vol.58, No.2, pp.281-342, 2005.
- [51] V. R. Krishnan, "Transformational Leadership and Value System Congruence," *International Journal of Value-Based Management*, Vol.15, No.1, pp.19-33, 2002.
- [52] J. Schaubroeck and S. S. Lam, "How Similarity to Peers and Supervisor Influences Organizational Advancement in Different Cultures," *Academy of Management Journal*, Vol.45, No.6, pp.1120-1136, 2002.
- [53] L. A. Witt, "Enhancing Organizational Goal

- Congruence: A Solution to Organizational Politics," *Journal of Applied Psychology*, Vol.83, No.4, pp.666-674, 1998.
- [54] H. A. Elfenbein and C. A. O'Reilly, "Fitting in: The Effects of Relational Demography and Person-Culture Fit on Group Process and Performance," *Group & Organization Management*, Vol.32, No.1, pp.109-142, 2007.
- [55] G. B. Graen and M. Uhl-Bien, "The Relationship-Based Approach to Leadership: Development of LMX Theory of Leadership over 25 Years: Applying a Multi-Level, Multi-Domain Perspective," *Leadership Quarterly*, Vol.6, No.2, pp.219-247, 1995.
- [56] S. S. Masterson, K. Lewis, and B. M. Goldman, "Integrating Justice and Social Exchange: The Differing Effects of Fair Procedures and Treatment on Work Relationships," *Academy of Management Journal*, Vol.43, No.4, pp.738-748, 2000.
- [57] R. C. Liden, S. J. Wayne, and R. T. Sparrowe, "An Examination of the Mediating Role of Psychological Empowerment on the Relations between the Job, Interpersonal Relationships, and Work Outcomes," *Journal of Applied Psychology*, Vol.85, No.3, pp.407-419, 2000.
- [58] R. C. Liden, S. J. Wayne, and D. Stilwell, "A Longitudinal Study on the Early Development of Leader-Member Exchanges," *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, No.4, pp.662-674, 1993.
- [59] P. J. Jordan and A. Troth, "Emotional Intelligence and Leader Member Exchange: The Relationship with Employee Turnover Intentions and Job Satisfaction," *Leadership & Organization Development Journal*, Vol.32, No.3, pp.260-280, 2011.
- [60] S. J. Wayne, L. M. Shore, and R. C. Liden, "Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective," *Academy of Management Journal*, Vol.40, No.1, pp.82-111, 1997.
- [61] 성지영, 박원우, 윤석화, "개인-환경 (조직, 상사, 동료) 적합성이 조직시민행동 및 개인성과에 미치는 영향과 공정성의 매개효과 검증," *인사·조직연구*, 제16권, 제2호, pp.1-62, 2008.
- [62] N. M. Ashkanasy and C. O'Connor, "Value Congruence in Leader-Member Exchange," *The Journal of Social Psychology*, Vol.137, No.5, pp.647-662, 1997.
- [63] J. D. Elicker, P. E. Levy, and R. J. Hall, "The Role of Leader-Member Exchange in the Performance Appraisal Process," *Journal of Management*, Vol.32, No.4, pp.531-551, 2006.
- [64] J. D. Mayer, P. Salovey, and D. R. Caruso, "Emotional Intelligence as Zeitgeist, as Personality, and as a Mental Ability," San Francisco, CA, US: Jossey-Bass, xv, 528, pp.92-117, 2000.
- [65] A. Bandura, "Self-Efficacy Conception of Anxiety," *Anxiety research*, Vol.1, No.2, pp.77-98, 1988.
- [66] G. R. Jones, "Socialization Tactics, Self-Efficacy, and Newcomers' Adjustments to Organizations," *Academy of Management Journal*, Vol.29, No.2, pp.262-279, 1986.
- [67] A. Bandura, "Self-Efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change," *Psychological Review*, Vol.84, pp.191-215, 1977a.
- [68] A. E. Vianen, "Person-Organization Fit: The Match between Newcomers' and Recruiters' Preferences for Organizational Cultures," *Personnel Psychology*, Vol.53, No.1, pp.113-149, 2000.
- [69] W. L. Gardner and J. R. Schermerhorn, "Unleashing Individual Potential: Performance Gains Through Positive Organizational Behavior

and Authentic Leadership," *Organizational Dynamics*, Vol.33, No.3, pp.270-281, 2004.

- [70] K. W. Mossholder, A. G. Bedeian, and A. A. Armenakis, "Group Process-Work Outcome Relationships: A Note on the Moderating Impact of Self-Esteem," *Academy of Management Journal*, Vol.25, No.3, pp.575-585, 1982.
- [71] J. Nunnally, *Psychometric Methods*, New York: McGraw-Hill, 1978.
- [72] R. M. Baron and D. A. Kenny, "The Moderator - Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, No.6, pp.1173-1182, 1986.
- [73] J. Cohen and P. Cohen, *Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences (3rd ed.)*, Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1988.
- [74] T. R. Zenger and B. S. Lawrence, "Organizational Demography: The Differential Effects of Age and Tenure Distributions on Technical Communication," *Academy of Management Journal*, Vol.32, No.2, pp.353-376, 1989.
- [75] A. S. Tsui and C. A. O'reilly, "Beyond Simple Demographic Effects: The Importance of Relational Demography in Superior-Subordinate Dyads," *Academy of Management Journal*, Vol.32, No.2, pp.402-423, 1989.

저 자 소 개

김 선(Xian Jin)

정회원



- 2013년 6월 : 연변대학교 한어문 화학과(문학사)
- 2016년 8월 : 숭실대학교 일반대 학원 경영학과(경영석사)

<관심분야> : 조직행동, 인적자원관리

신 호 철(Ho-Chul Shin)

정회원



- 1991년 2월 : 중앙대학교 심리학 과(심리학사)
- 1996년 9월 : 조지워싱턴대학교 경영학과(경영학석사)
- 2006년 12월 : 털사대학교 심리 학과(산업조직심리학박사)
- 2008년 9월 ~ 현재 : 숭실대학교 경영대학 부교수

<관심분야> : 인사선발, 측정 및 평가, 조직문화