https://doi.org/10.14400/JDC.2017.15.2.67

자동차산업에서의 조직시민행동과 혁신행동에 대한 감성지능의 영향과 진정성리더십의 조절효과

김종관
부산대학교 경영대학 교수

The Effect of Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior and Innovative Behavior in Manufacture of Automobile industry

Jong-Kwan Kim
Professor, School of Business, Pusan National University, Busan, Korea

요 약 2000년대 이후, 직장 동료, 상사들과 소통할 때 나타나는 감정들은 조직의 생존과 성공에 중요한 역할을 한다는 연구들이 제시되고 있다. 본 연구는 감성지능이 높은 경영자(CEO)의 조직이 낮은 경영자의 조직보다 더 높은 경영성과를 창출한다는 연구를 기초로, 자동차 산업에서의 감성지능과 조직시민행동 및 혁신행동에 대한 관계를 검증하고자 하였다. 또한 최근 진정성리더십이 조직시민행동과 혁신행동에 중요한 영향력을 미치고 있다는 연구를 토대로 이들 변수들의 관계에 진정성리더십의 조절효과가 있는지를 검증하고자 하였다. 특히 지금까지는 유연한 조직구조를 가진 서비스업 중심의 연구들이 주로 이루어져 왔으나, 본 연구에서는 다소 관료적이고 보수적인 전통적 제조업인 자동차 산업을 대상으로 연구모형을 설계, 분석하였다. 2016년 12월 26일부터 1월 15일까지 부산·경남지역의 자동차 산업(부품 및 완성차) 종업원 200명을 대상으로 감성지능이 조직시민행동과 혁신행동에 미치는 영향과 진정성리더십의 조절효과를 검증하였다. 분석결과 감성지능은 일반관리·기획부서, 생산·기술부서 모두 조직시민행동에 정(+)의 영향을, 혁신행동도 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면, 감성지능과 조직시민행동 및 혁신행동의 관계에서 진정성리더십의 조절효과에서는 차이가 발생하였다. 이를 통해 본 연구는 리더의 핵심역량인 감성지능과 진정성리더십의 관계를 새롭게 조명하고, 감성지능과 진정성리더십의 인과관계에 대한 이해를 높이는 등 감성지능의 연구 범위를 확대하였다. 추후 연구에서는 다양한 변수들의 관계와 시계열적인 종단연구와 같은 연구방법의 시도가 필요하다 하겠다.

주제어 : 감성지능, 조직시민행동, 혁신행동, 진정성리더십, 부산·경남지역 자동차산업(부품 및 완성차)

Abstract Today, Emotional Intelligence of the leader has become important in order to achieve the achievement of the organization. Especially, the automobile industry is somewhat conservative and the organizational culture of the subcontractor is still much more important than the service industry which has a flexible. In this context, I examine the Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior and Innovative Behavior in manufacture of automobile industry focusing on moderating effect of Authentic Leadership. This Study enhances the understanding of Emotional Intelligence and extends the research. Future research will needed to pioneer research methods such as various aspects of measurement and time series of various variables.

Key Words : Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Innovative Behavior, Authentic Leadership, manufacture of automobile industry in Busan·Gyeongnam

* 본 논문은 2009년도 부산대학교 인문사회연구기금의 지원을 받아 연구되었음 - This study was supported by the Fund for Humanities & Social Studies at Pusan National University 2009
Received 2 January 2017, Revised 3 February 2017
Accepted 20 February 2017, Published 28 February 2017
Corresponding Author: Jong-Kwan Kim(Professor, School of Business, Pusan National University, Busan, Korea)
Email: paper@policy.or.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

최근 로봇 및 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT) 등 첨단 ICT기술의 새로운 물결은 4차 산업혁명을 강력하게 추진해 가고 있다. 기업들의 이러한 급속한 환경변화는 인적자원의 육성・개발에 기초한다.

창의적인 사고와 혁신의 주체인 인적자원들을 동기부여하기 위해 새로운 방법을 모색하던 기업들은 1990년대 말부터 감성지능에 대해 관심을 가지기 시작하였다. 감성지능은 경영성과를 창출하는 CEO의 중요한 원동력으로 연구되어왔다. 감성지능은 자신과 타인의 다른 감정들을 인식하고, 사용하고, 이해하고, 규제하는 4가지 계층적 상호작용 능력으로 이해할 수 있다[1].

타인의 기분, 감정, 기질 및 동기에 대해 높은 협력 능력을 보인다면 대인관계가 원만하고 자기를 잘 관리하게 되며 의사소통을 잘 하고 쉽게 공감하기 때문에 조직의 리더로 성장하기 쉽다. 또한 조직에서는 이성적인 요인보다는 감성적인 요인에 의해 많은 영향을 받기 때문에 최근 들어 감성지능과 조직성과에 대한 다양한 연구가 이루어지고 있다[2].

물론 감성지능의 연구에 대한 많은 의문점이 남아있다. 연구대상을 무작위로 한 실험이 수행되엇고, 단·장기간 중재효과를 평가한 사람이 없으며, 성과 기반의 감성지능을 측정한 사람 역시 거의 없었다. 또한 정서지능의 다양한 측면에 초점을 둘 필요가 있는데 관심을 기울이지 않았고 감정적인 정보에 있어 다른 사람의 감정을 이해하기보다 스스로의 혜택에 집중하고 있다는 점에서 진정한 진보가 이루어지지 않았다[2]. 하지만 최근 기업 경영에 있어서 감성적인 요인에 영향을 많이 받고 있고 조직의 성과달성을 위해서 리더의 감성지능이 중요해졌다. 이제는 경영의 모습이 경영자(자본가)의 이익 극대화가 아닌 경영자와 종업원, 기업과 고객, 모기업과 하청기업의 동반·상생 경영이 절실히 필요하다. 따라서 리더는 상호작용, 협력의 중심에서 창의성을 이끌어내는데 중요한 역할을 해야 하고, 리더십은 집단구성원의 감정경험에 영향을 미치는 중요한 위치에 있다고 할 수 있다. 감성지능이 높은 상사는 부하와 좋은 관계를 형성하고 이는 부하들의 자신감과 낙관주의를 고취시킬 수 있다[3].

또한 리더의 진정성은 리더 역량과 더불어 인간적인 의미와 가치를 판단하는 근원적 요소로 리더가 진실하면 조직에 긍정적인 영향을 끼칠 수 있다. 최근 자유로운 업무환경에서 감정을 표현하는 것은 양질의 직장생활의 중요한 과제로 떠올라 수평적인 업무관계 및 경영 참여에 대한 구성원의 요구가 증가하고 있다. 이에 따라 리더 스스로의 가치관, 진정한 자아는 취약한 심리적 상황에서 중요한 역할을 하는 것을 알 수 있다.

조직 내에서 감성을 표현하는 것은 산업의 유형에 따라 상당한 영향력을 미칠 것으로 판단된다. 본 연구에서는 특히 연구대상을 자동차산업으로 특정한 것은 유연한 구조를 가진 서비스 업종에 비해 자동차 산업은 다소 보수적이고 상명하복의 조직문화로 감정표현에 폐쇄적인 성향이 많이 남아있어 연구의 필요성을 인지하게 되었다.

이러한 맥락을 전반적으로 고려하여 본 연구는 부산·경남지역의 자동차산업 종업원들을 대상으로 감성지능의 수준을 확인하고, 그러한 수준이 조직의 성과인 조직시민행동과 혁신행동에 어떠한 영향을 미치는지 검증하였다. 또한 리더의 진정성이 종업원들의 감성지능과 조직성과의 관계에서 어떠한 조절작용을 하는지를 검토해 보고자 하였다.

2. 이론적 배경 및 연구가설

2.1 감성지능

감정(Emotions)은 인격, 심리, 경험적 측면을 이루기에 자신이 누구인지 결정짓는 중요 요소이다.

인간은 장소와 관계없이 감정과 분리될 수 없고(Ashforth, Humphrey, 1995), 조직에서 다른 사람과 상호작용을 할 때 역시 기쁨, 공포, 슬픔 등의 다양한 감정을 느낀다. 이러한 다양한 감정 표현을 효과적으로 관리한다는 것은 조직의 생존과 성공에 필수적이다[4].

감성지능(Emotional Intelligence)이라는 용어의 기원은 1920년대 초 Edward. L. Thorndike라는 사회심리학자이자 콜롬비아대학교 교육학과 교수의 연구로부터 제시되었다. 그는 지능테스트를 하면서 “사회 지능”은 다른 지능들과는 달리 “자기 자신과 타인의 내부 상태, 동기 및 행동을 인식하고 그 정보에 기초하여 최적의 행동을 하는 능력”으로 정의하였다[5]. 이후 조직에서 개인의 성공은 IQ(지적지수) 20%, EQ(감성지수) 80%의 비율에 좌

우된다."는 D.Goleman(1998)에 의해 감성지능의 연구는 대중화되었다.

다양한 지적능력에 대한 연구와 달리 감성지능은 "자신과 타인의 감정을 차별화하고 감정을 차별화하고, 감정 정보를 통해 사고와 행동을 유도하는 사회적 지능의 하위 요소"로 최초 정의되었다[5]. 지적능력에 대한 연구가 체계화되기 시작한 1990년대 감성, 지능, 심리 치료 및 인식 분야의 연구결과를 바탕으로 "감성지능"을 통해 다른 사람들의 감정에 지능적으로 대처할 수 있다는 연구결과가 나타났다[1].

Salovey and Mayer(1990)는 "감성지능이란 사회 지능의 하위요소로 다른 사람의 감정을 파악하고 차이를 구분하며, 그러한 감정에 대한 정보를 행동하는데 활용하는 능력"으로 보고, 세부적으로 감정인식·표현, 감정조절, 감정 활용으로 구분하는 등 감성지능의 연구가 확장되는데 중요한 역할을 하였다[6].

이후 Daniel Goleman(1995)은 스스로 인식할 수 있는 능력으로 서로 다른 감정을 차별화하고 적절히 표시하며 감정 정보를 행동에 사용하는 행위로 개념을 정의하였고, 또한 Gardner(1983)와 Salovey&Mayer(1990)의 개념을 기초로 구성 요인을 자기 인식, 자기 통제, 동기부여, 사회적 인식, 사회 기술로 분류하였다.

Hay-McBer역량모델로부터 유래된 25가지 역량 모델을 12개 집단을 대상으로 20가지 역량으로 축소한 D.Goleman(1998)은 세 가지 관점을 가지고 감성지능의 개인적 요소에 대한 실증 연구를 실시한 후, '감성지능을 감정적이고 사회적으로 능숙한 행동'(Bar-On, 2000:364)의 개인적인 성향으로 인식하게 되었다.

그러나 1990년 이후에는 역량중심의 모델과 특성중심의 모델로 분리하기 시작하였다. 그러나 특성중심의 모델은 자기보고목록을 통해 측정하는 비인지적 특성("특성EI")의 측면으로[7], 감성지능이란 유년시절부터 형성되고 발전되어 가는 것이 가장 효율적이기 때문에 개발가능한 특성 또는 역량과 일치(e.g.Goleman, 1996; Steiner, 1997; Hopfl and Linstead, 1997; Cooper, 1997; Martinez, 1997)되어가고 있다고 인식하였다. 반면, 능력중심의 측면(Mayer et al., 2000)은 그것과 합치되지 않고 있다고 인식한다.[8].

결과적으로 감성지능의 개념과 구성요소는 학자마다 다른 관점에서 조명하지만 대조적이기 보다 상호보완적이고, 전반적으로 감정인식, 조절, 이해, 활용이라는 공통적 요인으로 구분되고 있다[9].

리더십의 훌륭한 도구로 조직의 성공을 위해서는 감성역량이 IQ와 같은 전문적 역량보다 2배로 중요하게 강조되고 있다. 관리자들은 노력에 의해 통제할 수 있는 감성지능을 지속적으로 개발해야 함을 강조하고 있다[11].

자신과 차이가 있는 조직 내 구성원들의 감정을 파악하고 감정과 관련한 문제의 해결에 집중하며 감정을 이해하고 관리하는 의미의 감성지능은 총체적으로 감성에 대한 폭넓은 능력의 존재를 함축하고 있어 효용성이 높고[10]. 직무성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다[12].

따라서 리더가 감성지능을 갖춘다면 긍정적인 분위기를 조성하여 부하들의 심리상태에 큰 영향을 미친다.

감성지능이 높은 리더하에서는 부하직원의 직무만족, 조직몰입, 역할 외 행동(OCB), LMX와 같은 질 높은 관계를 통한 조직에서의 협력과 신뢰의 분위기가 조성되어 열정과 활력, 낙관적인 태도의 형성을 가져온다(Wong&Law, 2002; 한지현 외, 2005; George, 2000), 또한 이직의도와 직무스트레스에는 부(-)의 영향을 미치는 결과도 나타나고 있다(Moshe,Gerald,&Dorit,2015).

주목해볼 것으로 M.Parke,M.Seo,and E.Sherf(2015)는 조직에서 감성은 중요한 역할을 하고 구성원들의 행동과 결과에 중요한 영향을 미치고 있다고 하였다.. 또한 조직 내에서 감정과 감정적인 정보를 의도적으로 활용하고 감정들을 효율적으로 관리하는 것은 그러한 역량이 부족한 사람보다 더 많은 유리한 결과를 낳을 수 있다는 것이다. 하지만 창의력과 감성지능에 대한 연구가 많이 부족하여 이에 대해 검증을 한 결과 정서기반의 감성지능은 창의력 형성에 큰 역할을 미치지 못한다는 것을 검증하였다[13].

이처럼 D.Goleman(1995)의 저서인 "감성지능: 왜 IQ보다 중요한가"를 통해서 개인적인 요소로서의 감성지능은 직장과 생활에서 그 중요성이 증가되는 새로운 시대에 접어들었다. 감성지능은 일상생활과 관련한 건강, 육아, 정신적 행복, 리더십과 의사결정 등과 함께 종업원들에게 중요한 역할을 한다[15].

또한 2000년 이후에는 직장에서의 감성의 중요성이 대두되고 있고, 특히 리더십 연구에서 감성지능을 갖춘 리더가 조직에 유효한 영향을 미치는지에 대한 연구가 많은 관심을 받고 있다.(Humphery, 2002; Zhou&George,

2003; 정현우, 2015).

한국 내 감성지능과 리더십의 연구동향을 살펴보면, 이상호, 박광철(2008)은 감성지능과 리더십의 관계에 관한 최근 다양한 연구들이 제시되고 있음을 설명하고, 연구의 발전을 위해 두 가지를 제시하였다. 첫째, 감성지능의 개념을 전체적으로 이해하는 것이 아닌 계층적으로 수준의 높낮이를 구분할 필요가 있음을 언급하였고, 둘째, 감성지능은 다른 전문적 능력과 상호보완적인 형태로 이루어지기에 인지적 능력만으로는 리더십 효과성에 큰 영향을 주기는 어렵다고 하였다. 즉, 인지적 능력과 기술적 전문성, 실천적 지능이 높을 경우 리더십 효과성에 큰 영향을 줄 것으로 기대하였다[16].

이현호, 이홍연, 이훈영(2015)의 연구에 의하면, 리더십 유형 중 거래적 리더십이 감성지능을 통해 조직시민행동에 가장 큰 관계가 있다고 하였다. 이는 상사와 조직원들이 거래 관계에 따라 서로 만족하고 성과를 극대화하기 때문에 그들이 보상받고자 하는 욕구가 무엇인지를 파악하고, 타인의 감성을 이해하고 활용하여 감성이 장기적인 관점에서 기업의 성과와 연결된다고 본 것이다[17].

2.2 조직시민행동

조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior)은 Organ(1988)에 의하면 “계약업무의 일부가 아닌 조직이나 회사 내에서 자발적인 참여로 행하는 행동”으로 정의되며, 직무 범위에서 벗어난 의무나 업무를 수행하도록 하여 조직의 효율성을 높이는데 도움을 준다고 하였다. 조직의 효과적인 기능으로 조직시민행동은 크게 세 가지 특징이 있다.

첫째, 직무의 일부가 아닌 임의적인 행동으로 간주되며 개인이 자율적 의사에 의해 결정된다는 '재량성'의 의미를 띈다. 즉, 조직시민행동은 개인적인 문제로 행동을 하지 않는다고 비난 또는 처벌을 받는 것은 아니며, 자발적인 행동을 의미한다.

둘째, ‘비보상성’으로 행동을 자발적으로 했다하더라도 보상이 이루어지지 않는다.

셋째, ‘총체성’으로 조직의 전반적인 효율성에 긍정적인 기여를 하고, 구성원 자신의 직무성과 역시 향상시켜주기 때문에 그 중요성이 강조되고 있다.

정확한 측정이 어렵다는 비판에 의해서Organ(1997)은 최초 정의하였던 재량성과 비보상성의 정확한 기준이 없음을 인정하고 ‘조직시민행동은 성과를 지원하는 사회적, 심리적인 맥락의 공헌’으로 수정 정의하였다[19].

조직시민행동에 대한 개념은 국내외 연구에서 상이한 개념으로 사용되고 있으나 종합적으로 보면 ‘협력을 유발시키는 자발적인 역할 행동’으로 설명하고 있다[19].

한편, 오늘날 조직은 개인 및 조직 차원에서 변화에 융통성 있고 유연한 대처가 요구되고 있다.

이에 따라 조직시민행동(OCB)을 새로운 차원에서 정의하고 새로운 구조를 도입하였는데, 행동 대상자에 따라 두 가지 유형으로 특성을 정의한다. 조직시민행동의 개인적 차원(OCB-I)에서의 정의는 ‘개인을 향한 행동’이며, 조직 전체를 대상으로 하는 조직시민행동의 그룹적 차원(OCB-O)에서의 정의는 '개인을 향한 행동과 조직 전체를 대상으로 하는 행동'을 의미한다[20].

이러한 조직시민행동에 대한 높은 관심과 많은 연구가 수 십 년 동안 끊임없이 이루어지고 있는데, 조직시민행동에 관심을 갖게 된 것은 자유재량적인 조직시민행동을 통해 조직의 입장에서 추가적 비용 투입 없이 조직의 유효성을 높일 수 있기 때문이다[21].

또한 변화 지향적으로 조직의 건설적인 변화를 가져오는 구성원들의 혁신적이고 창의적인 자발적 행동으로 새롭게 설명(Bettencort, 2004; Choi, 2007; Morrison and Phepls, 1999 et al.)하기도 하였다[22]. 이러한 행동은 창의적이고 혁신적인 방식으로 추진되어 지고 행동에 긍정적인 영향을 미치기 때문에 조직에도 긍정적인 변화를 가져온다는 것이다. 이는 이전에 많이 이루어졌던 OCBi, OCBo와는 차별성을 갖는다. 민첩하고 유연하게 움직이는 리더, 조직, 구성원은 글로벌 경쟁에서 생존하는데 핵심적인 요소로 작용하기에 이르렀다.

Podsakoff, MacKenzie&Hui(1993)는 조직시민행동을 통해 동료의 생산성 제고, 관리자의 생산성 제고, 생산성 향상, 사기 또는 응집성 제고, 구성원 간 조정활동의 효과적인 수단, 분위기 조성을 통한 인재 유인 및 보유, 조직성과의 안정성, 환경변화에 대한 적응능력을 제고하는데 결정적인 역할을 하는 것으로 설명하고 있다.

일반적으로 조직시민행동은 도움행동, 스포츠맨십, 조직에 대한 충성, 조직에의 순응, 개인 이니셔티브, 시민의식, 자기개발의 7개 구성요인으로 인식된다[23].

감성지능과 조직시민행동의 관계에 관한 선행연구를 살펴보면, 감성지능이 높은 상사는 감정 조절에 능하여

부하의 욕구를 이해하고 공감을 형성하여 부하들과의 좋은 관계를 유지할 가능성이 높다는 것이다. 부하와의 좋은 관계 형성을 통해 그들에게 자신감과 낙관주의를 주입해줄 수 있어 업무성과에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다[3]. 또한 리더-부하교환이 활발할 때, 조직시민행동이 높아지고 상사가 부하를 홀대할 경우, 부하들은 불만족을 느끼고 보복하는 마음이 커져 조직시민행동이 낮아진다고 한다[24].

이에 따라 본 연구는 이론적 근거와 선행연구들을 통해 다음의 가설을 설정하였다.

가설1. 감성지능은 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 혁신행동

글로벌 경쟁구도 시대에 기술의 창출·확산·활용을 통한 혁신주도형 경제로의 변화가 전 세계적으로 가속화되고 있다[25]. 빠른 변화로 불확실한 경영환경에 직면한 기업은 성장 발전을 위해 구성원 스스로 변화를 선도하고 자신의 직무를 자발적으로 수행해야 할 필요가 있다는 것이다(Collins&Porras, 1994). 지식경제의 도래로 과거 성실과 같은 개념을 넘어 혁신적 사고의 중요성이 강조됨을 의미한다[26]. 따라서 경쟁력을 갖추기 위해서는 조직을 획기적으로 변화시키는 노력이 요구되며 그러한 노력이 혁신이라고 할 수 있는데, 혁신이란 “새로운 무엇인가로 바꾸는 것만이 아닌 참신한 아이디어를 적용해 이전과는 단절적인 변화를 하는 것”으로 보고 있다[27].

혁신이란 개인, 집단, 조직 또는 사회에 의미 있는 새로운 아이디어, 프로세스, 제품 등을 개발하는 행위(West&Farr,1989)로, Scott&Bruce(1994)는 기업이 새로운 아이디어를 획득하여 서비스 공정에 적합하도록 변환하는 과정으로 정의하였다. 혁신의 개념을 조직적 차원에서 조명한 Amabile(1997)에 의하면 사회적 환경(혁신, 자원, 관리 실무를 위한 조직적인 동기부여)이 개인의 창의력의 세 가지 구성요소(작업 동기부여, 관련분야 기술, 창의력 관련 프로세스)의 영향 하에 개인의 창의력과 혁신을 향상시킨다고 주장하였다[28].

Janssen,Olsen&Lumpkin(2001)은 산업에서 새롭게 인식되는 아이디어의 실행, 물리적 고안으로 혁신을 종합적으로 개념화 하였다.

새로운 아이디어 창출, 적용, 실행, 산출물 생산의 활동으로 혁신을 공통적으로 정리할 수 있는데 대상과 분석수준에 따라 다양하게 구분되어 진다.

대상에 따른 분류로 기술혁신, 관리혁신, 인적자원혁신이 있다. 분석수준에 따른 혁신은 조직수준과 개인수준으로 구분할 수 있다(King, 1990).

조직수준의 혁신(Organizational Level Innovation)은 조직이 주체가 되어 새로운 아이디어를 적용하고 이를 제품, 서비스, 제도, 정책 등으로 실행된 것을 의미하며, 개인수준의 혁신(Individual Level Innovation)은 구성원 수행 업무의 역할적인 면에 초점을 두는 것을 의미한다.

조직에서의 사회적인 조건들이 개인 수준의 혁신행동에 어떠한 영향을 미치는지 분석을 한 후 조직 속에서 개인수준의 혁신행동은 새로운 기술, 과정, 기술 또는 제품을 위한 아이디어의 개발, 홍보, 실행의 과정으로 구성원들의 아이디어를 개발하고 발전시키기 위해 조직적 차원의 동기부여가 필요하다. 그리고 조직적 관리를 통해서 혁신 지원 업무환경 형성에 영향을 미칠 수 있는데 의무감, 내재적 동기, 식별된 동기부여로 구성된 동기부여 메커니즘을 통해 조직차원의 혁신행동이 실현되는데 영향이 있다[29].

한편, 불확실한 경영환경에 직면한 기업들은 경쟁우위를 창출하고 성장 발전, 유지를 위해 구성원 개인수준의 혁신이 조직을 위해 자발적으로 수행될 필요가(Collins&Porras, 1994) 있음에 주목하고 있다. 조직은 당면한 위험과 기회를 효과적으로 활용 및 극복하고 일관된 성과를 지속적으로 창출하여 원하는 목표를 달성하고자 부단히 노력하기 때문이다[30].

조직수준의 혁신행동이란 절차, 관행 또는 제품을 개선하기 위해 아이디어를 실현하는 단계(Anderson et al., 2014)로, 조직차원에서는 구성원들에게 어떻게 동기를 부여할 것인가가 관건이다. 이는 또한 행동과업을 통해 아이디어가 적극적으로 받아들여진다는 점에서 창의성보다 그 범위가 넓다(Scott&Bruce, 1994).

조직은 구성원들의 행동과 결과에 긍정적인 영향을 미치는 근본으로 구성원들의 감정을 효과적으로 잘 관리하는 것은 그러한 역량이 부족한 것보다 더 유용한 결과를 얻을 수 있다. 하지만 새로운 아이디어의 산출을 의미하는 혁신성과 감성지능의 관계에 대한 이론과 실증적 근거는 부족한 실정이다(e.g., Joseph&Newman, 2010).

M.Parke,M.Seo,and E.Sherf(2015)는 감성지능은 합의 또는 수렴 능력을 통한 규범적 해결책을 산출하는 사회적인 지능이기 때문에 새롭게 발산적인 아이디어를 공식화할 수 있는 능력인 창의성과는 명백한 관계가 없다(Mayer, Roberts, and Barsade, 2008)는 결론에 대한 대조적인 논리를 제시하였다. 기존의 경우 감성지능과 창의성을 과정이 아닌 인지적인 측면에만 집중하고 구조적인 메커니즘을 간과하였기 때문에 그들의 관계가 직접적으로 연관 관계가 없다고 제시(Amabile, Barsade, Mueller, & Staw, 2005; Baas, De Dreu, & Nijstad, 2008) 되었는데, 감성 정보 처리이론 (Affective Information Processing theory, Gohm&Clore, 2000, 2002)을 통해 의사결정과 사고를 발전시킬 수 있다고 보았다. 감정 표현을 활발히 하는 직원일수록 열정이 고조된 분위기 속에서 브레인스토밍과 같은 긍정적인 영향을 잘 활용한다는 점을 근거로 감정 활용 수준과 창의성은 긍정적인 관계가 있음을 실증연구를 통해 밝히고 있다[13]. 또한 리더-구성원 교환관계가 높을수록 창의성에 미치는 효과가 크다고 보았다[31]. 최고경영자가 솔선수범적이고 인격적으로 배려를 한다면 문제의식을 갖도록 촉구하여 혁신행동이 강화될 수 있다[32].

이와 같은 이론적 근거를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 감성지능은 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 진정성리더십의 조절효과

미래의 비즈니스 환경은 글로벌 경쟁과 끊임없는 변화, 불확실성에 직면해있어 조직에서는 그 어느 때보다 견고한 리더십을 필요로 한다. 특히 비즈니스 환경의 지속적인 변화로 인해 성실한 리더의 필요성을 증가시켰으며, 그러한 리더의 효율성은 구성원들을 격려하고 권한을 부여하는데 중요한 역할을 하기 때문에 신뢰할 수 있고 정직한 리더의 자질이 요구된다. 리더십에서 진정성이 적용되기 시작하게 된 것은 Harter(2002)와 Erickson(1995)에 의해 사회학과 교육 분야에서 발생하였다. 진정성의 개념은 그리스 철학에 뿌리를 두고 있고, 최근 몇 년 동안 옳은 일을 하고, 강점을 강조하는 것 보다 약점을 해결하기 위한 노력으로 부정에 대응하기 위해 등장하였다.

진정성의 개념은 “성실”과 종종 혼동되기도 하는데(Erickson, 1995), 다른 사람에게 진실의 여부가 판단되는 “성실”과 달리 “자신의 개인적인 경험을 소유하고 생각, 감정, 욕구, 선호 또는 신념을 갖고 자신을 알아가기 위한 과정”이고 더 나아가 “진정한 자기 내면의 생각과 감정이 일치하도록 자신을 표현하는 것″으로 개념화한다(Harter, 2002)[33].

진정성의 개념을 교육적 리더십 분야에서 구조를 성립시킨 Henderson and Hoy(1983)에 의하면 “리더가 리더의 역할과 관련된 고정관념, 요구사항에 지나치게 순응할 경우 적절하지 못하다.”고 강조한다. 이와 달리 현재 진정성리더십의 개념은 긍정적인 심리학의 개념적 근본을 반영하고 있고, 진정성리더십의 구성요인의 개발에 초점을 두고 있다(Luthans&Avolio, 2003)[34].

진정성 있는 리더란 “자신이 생각하고 행동하는 방식을 깊이 인식하고 자신과 타인의 가치/도덕적 관점, 지식 및 강점을 인식하고 있고, 운영되는 맥락을 알고 있는 사람들”로 자신감이 강하고 낙관적, 탄력적, 도덕적 성향이 강하다고 하였다[35].

윤리적 자기실현과 같은 인본주의 심리학은 진정성리더십 개발의 지적인 근본으로, Avolio와 동료들(e.g. Avolio and Gardner, 2005; Avolio et al., 2004; Avolio and Luthans, 2006; Luthans and Avolio, 2003)에 의해 조직 행동 분야로 도입이 되었다. 그들은 진정성리더십은 “구성원들이 자각하고 자기 규제적으로 긍정적인 행동을 하도록 유도하여 긍정적인 자기 계발을 하는 긍정적인 심리적 능력의 과정″이라고 개념 정리를 하였다. 최근 진정성리더십에 관한 문헌을 살펴보면 진정성 리더십의 정의는 기본적으로 몇 가지 차원에서 수렴되었음을 알 수 있다. 몇몇 학자들(e.g., Cooper et al., 2005; Shamir&Eilam, 2005; Sparrowe, 2005)은 자신감, 희망, 낙관주의 및 탄력성과 같은 긍정적인 심리적 능력을 포함하는 것으로 개념을 정의하는데 우려를 표명하였고, 이에 Ilies et al.(2005)은 진정성리더십을 4가지 차원, 즉 자기인식, 편견 없는 처리, 진정한 행동, 그리고 진정한 관계로 분류하였다. 이에 대해 Shamir&Eilam은 진정성 있는 리더는 리더 스스로 자기 역할을 잘 이해하고, 높은 수준의 자체 해결 또는 자기 개념의 명확화, 목표와의 자기 일치화, 마지막으로 자기 행동 표현의 특성을 가지는 것으로 이해하였다[36]. 이후 Gardner, Avolio, Luthans,

May, and Walumbwa(2005)는 진정성리더십에 대한 다양한 관점과 정의를 통합하려고 시도했고, 그 결과로 진정한 리더 및 추종자 개발의 자체 기반 모델을 제시하였다. 이 모델은 진정성리더십 자기 규제 구성요소에 중점을 두고 있으며 내면화된 규제, 정보의 균형 잡힌 처리, 관계의 투명성, 진정한 행동을 포함한 자체 규제 프로세스와 관련된 몇 가지 고유한 특징을 발견하였다.

진정성리더십의 조절효과에 대한 선행연구를 살펴보면 진정한 지도자는 심리적 능력과 윤리적인 환경에서 긍정적인 면을 촉진해주고, 자신의 진정한 내적신념, 감정, 태도, 행동의 일관성으로 인해 리더와 종업원 간의 신뢰와 정서적 관계가 보다 강화될 수 있다고 보고 있다[37]. Walter, Cole, Humphrey(2011)는 감성지능이 리더의 효과성을 향상시킨다는 사실을 실증분석을 통해 입증하였다. 기존의 선행연구들은 감성지능이 리더십의 과정에 지원적 역할을 하지 않는다고 하였는데 이에 반해 리더십의 출현, 구체적 리더십 행동, 리더 유효성에 잠재적인 역할을 함을 밝히고 있다[38]. 또한 Michie&Gooty(2005)는 리더십 연구에서 정서적 능력을 포함시키는 것은 적절하게 보인다는 선행연구들을 바탕으로 리더가 자기만의 가치관을 설정하고 헌신하며 감정적 갈등 없이 행동한다면 그들의 행동은 보다 일관적이게 나타날 것이다. 일관된 행동은 가치와 감정을 일치되게 나타내기 때문에 공평한 대우를 받는다는 신념으로 정직함에 대한 존경심이 생길 수 있다는 사실을 제시하고 있다[39].

이와 같은 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

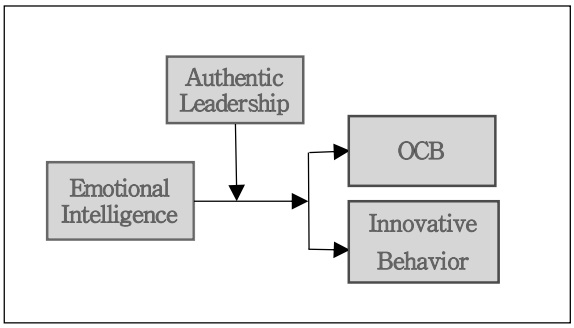
가설 3. 진정성리더십은 감성지능과 조직시민행동의 관계를 조절할 것이다.

가설 4. 진정성리더십은 감성지능과 혁신행동의 관계를 조절할 것이다.

3. 연구설계

3.1 연구모형

본 연구는 감성지능과 조직시민행동 및 혁신행동의 관계를 살펴보고, 감성지능과 조직시민행동 및 혁신행동의 관계에서 진정성리더십의 조절효과가 있는지를 규명하기 위해 [Fig. 1]과 같은 연구모형을 설계하였다.



[Fig. 1] Research Model

3.2 연구대상과 표본

본 연구에서는 가설을 검증하기 위해 부산·경남지역 자동차산업에 종사하는 종업원들 중 일반관리·기획 부서와 생산·기술 부서를 대상으로 임의표본추출방법을 사용하여 자료 수집을 하였다. 조사방법은 2016년 12월 26일부터 1월 15일까지 이메일 또는 직접 방문의 서면작성방법으로 총 200부를 배포하였으며, 180부가 회수되었고, 타당하지 않은 설문지 20부를 제외한 총 160부를 최종분석에 사용하였다.

본 연구 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 남성이 130명(81.3%), 여성이 30명(18.8%)이고, 연령은 20대가 34명(21.3%), 40대가 32명(20.0%), 50대 이상이 21명(13.1%)이며, 30대가 73명(45.6%)으로 가장 많은 비중을 차지 하였다. 학력은 고졸이하 12명(7.5%), 대학원 졸 14명(8.8%), 전문대 졸 50명(31.3%), 대학교 졸업 84명(52.5%) 순으로 나타났다. 직급을 보면 중간관리자가 60명(37.5%)으로 가장 많았고, 원 53명(33.1%), 초급관리자 28명(17.5%), 임원 11명(6.9%), 고위관리자 8명(5.0%) 순이었다. 재직기간의 경우 1~3년 65명(40.6%), 5~10년 43명(26.9%), 3~5년 35명(21.9%), 10년 이상 17명(10.7%) 순으로 나타났다. 현 직장이 몇 번째 인가에서는 첫 번째 87명(54.4%)으로 절반 가까이 차지하는 것으로 나타났다. 본 연구에서 주목할 점은 업무부서이다. 일반관리·기획, 생산·기술 부서로 한정하여 표본 통계분석을 실시하였고, 80명(50%)씩 차지하고 있는 것으로 나타났다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 측정

본 연구는 감성지능이 조직시민행동 및 혁신행동에 미치는 영향, 그리고 진정성리더십의 조절효과를 검증하는데 목적이 있다.

감성지능은 사회적 지능의 하위요소로 자신과 다른 사람의 감정의 차이를 파악하고 차이를 구분하며, 감정정보를 사고와 행동에 활용하는 능력으로 측정도구는 Davies 등(1998)이 제시한 감성지능 구성요인을 활용한 감성지능 측정도구 WLEIS(설문문항 응답방식의 자기보고식 측정도구)를 개발한 Wong&Law(2002)의 20개 항목을 사용하였다. 감정지능의 하위요소는 자기감정 인식, 타인감정 인식, 감정조절, 감정 활용의 4가지 요인으로 분류되는데 문항의 내용을 살펴보면 자기감정 인식에서는 '나는 내 감정 상태를 잘 이해한다.'는 등, 타인감정 인식에서는 '나는 주위사람들의 감정을 잘 이해하고 있다.'는 등, 감정조절에서는 '나는 감정을 잘 통제할 수 있다.'는 등, 마지막으로 감정 활용에서는 '나는 스스로 동기부여 시키는 사람이다.'는 등의 내용이다. 이에 대한 측정은 Likert 5점 척도를 활용하였다.

진정성리더십은 긍정적인 심리와 윤리적 분위기에서 높은 수준의 자기인식, 내면화된 도덕적 관점, 균형 잡힌 정보처리, 관계의 투명성을 통해 긍정적인 자기 개발을 하도록 이끄는 리더의 행동 패턴을 의미한다. 측정도구

<Table 1> Reliability and validity analysis result

Variable	Factor Loading			Cronbach's α	item	Variable	Factor Loading		Cronbach's α	item
Emotional Intelligence	.596 .665 .699 .732 .587 .638	.688 .643 .752 .672 .792 .882 .820	.766 .682 .747 .770 .752 .652 .742	.838	20	Authentic Leadership	.760 .850 .760 .831 .902 .828 .839 .823	.858 .742 .862 .733 .718 .809 .718 .861	.908	16
OCB	.968 .854 .798 .752 .768 .860 .866 .734	.806 .898 .876 .930 .664 .911 .713 .656	.704 .845 .704 .744 .567 .691 .626 .612	.896	24	Innovative Behavior	.718 .682 .763 .732 .725	.878 .687 .720 .628	.936	9

<Table 2> Hypothesis 1, 2 analysis result (General Managenent · Planning Department)

Dependent variable / Independent variable	OCB		IB	
	Beta	t	Beta	t
Emotional Intelligence	.592***	6.543	.308	3.153
F	9.101		6.374	
R^2	.469		.383	
$\triangle R^2$	.418		.323	

* p<.05, ** p<.001, *** p<.0001

<Table 2> Hypothesis 1, 2 analysis result (Production · Technology Department)

Dependent variable / Independent variable	OCB		IB	
	Beta	t	Beta	t
Emotional Intelligence	.470***	5.123	.495***	5.947
F	8.052		11.986	
R^2	.439		.538	
$\triangle R^2$	.385		.493	

* p<.05, ** p<.001, *** p<.0001

<Table 3> Hypothesis 3 analysis result (General Managenent · Planning Department)

	Step1		Step2		Step3	
	Beta	t	Beta	t	Beta	t
Emotional Intelligence	.592***	6.543	.591***	6.166	-.769	-1.340
Authentic Leadership			.004	.041	-1.830*	-2.379
Interaction					2.572*	2.402
F	.000		.968		.019	
R^2	.469		.469		.510	
$\triangle R^2$	.418		.410		.447	

Dependent variable : OCB / N=80, *: p<.05, **: p<.001, ***: p<.0001

<Table 3> Hypothesis 3 analysis result (Production · Technology Department)

	Step1		Step2		Step3	
	Beta	t	Beta	t	Beta	t
Emotional Intelligence	.470***	5.123	.466***	4.772	.663	.844
Authentic Leadership			.012	.125	.294	.263
Interaction					-.394	-.253
F	.000		.901		.801	
R^2	.439		.439		.440	
$\triangle R^2$	.385		.376		.368	

Dependent variable : OCB / N=80, *: p<.05, **: p<.001, ***: p<.0001

<Table 4> Hypothesis 4 analysis result (General Managenent · Planning Department)

	Step1		Step2		Step3	
	Beta	t	Beta	t	Beta	t
Emotional Intelligence	.308*	3.153	.229*	2.319	-.967	-1.614
Authentic Leadership			.253*	2.560	-1.360	-1.694
Interaction					2.263*	2.024
F	.000		.013		.047	
R^2	.383		.435		.466	
$\triangle R^2$	.323		.371		.397	

Dependent variable : Innovative Behavior / N=80, *: p<.05, **: p<.001, ***: p<.0001

<Table 4> Hypothesis 4 analysis result (Production · Technology Department)

	Step1		Step2		Step3	
	Beta	t	Beta	t	Beta	t
Emotional Intelligence	.495***	5.947	.507***	5.737	-.110	-.156
Authentic Leadership			-.039	-.443	-.923	-914
Interaction					1.236	.879
F	.000		.659		.382	
R^2	.538		.539		.544	
$\triangle R^2$	.493		.488		.486	

Dependent variable : Innovative Behavior / N=80, *: p<.05, **: p<.001, ***: p<.0001

는 Walumbwa et al.(2008)이 개발한 설문지를 사용하였고 측정은 Likert 5점 척도를 활용하였다. 질문 문항은 총 16개 이며 자기인식 차원, 내면화된 도덕적 관점, 균형 잡힌 정보처리, 관계의 투명성의 차원으로 구성되어 있다.

조직시민행동은 구성원들이 의무적이지는 않지만 동료와 조직을 위해 자발적인 행동을 취하여 유익하고 도움이 되고자 하는 행동으로 정의되고, 이를 측정하기 위하여 Podsakoff, MacKenzie, Moorman, & Fetter(1990)가 개발한 '나는 누가 보지 않더라도 회사의 규정과 절차를 잘 지킨다.', '나는 회사 전체적인 변화노력에 동참한다' 등의 24개의 문항을 사용하였다.

혁신행동은 업무와 관련하여 새로운 아이디어의 개발, 활용을 위한 노력의 정도라고 정의하며(Scott&Bruce, 1994), 측정도구는 '나는 업무와 관련해 독창적인 방법을 고안해낸다.', '나는 체계적인 방법으로 혁신적 아이디어를 업무현장에 적용한다' 등의 3개 항목을 사용하였다.

4. 실증분석

4.1 신뢰성과 타당성

본 연구에서 사용된 변수들의 신뢰도 분석결과는 <Table 1>과 같다. 본 연구는 변수 별로 .838, .908, .896, .936과 같이 변수들의 신뢰도가 높고 내적일관성이 있는 것으로 판단된다. 변수의 타당성을 확인하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 연구의 타당성을 저해하는 요인으로 판단되는 항목들을 조사한 후 각 변수의 요인적재량이 0.5이상으로 총 4개 요인으로 추출하였다.

4.2 상관관계분석

상관가설검정에 앞서 모든 변수들 간의 밀접한 관련성을 파악하기 위해 상관관계분석을 실시하였다.

본 연구의 상관관계분석 결과 다중공선성의 우려는 없는 것으로 나타났다.

4.3 가설검증

연구의 가설 검정을 위해 SPSS 23.0을 사용하여 회귀분석을 실시하였다. 본 연구는 일반관리·기획, 생산·기술 부서에서 표본을 추출하여 가설을 비교 검정해보았다.

먼저, 가설1인 감성지능과 조직시민행동에 대한 모델을 분석해보면 다음과 같다.

일반관리·기획부서의 경우 R=.626으로 나타나 상관관계가 다소 높게 나타났다. R^2은 .392로 39.2%의 설명력을 갖는다고 할 수 있다. t값은 7.093으로 1.96보다 크며, 유의확률은 .000으로 p<.05이므로 가설1이 채택되었고, 생산·기술부서의 경우 R=.556, R^2 =.309, t= 5.902, 유의확률 = .000으로 p<.05이므로 가설1이 채택되었다.

가설2인 감성지능과 혁신행동의 분석 결과 일반관리·기획부서의 경우 R=.364로 나타났고, R^2= .133, t= 3.454로 1.96보다 크며, 유의확률은 .001로 p<.05이므로 가설2는 채택되었고, 생산·기술부서의 경우 R=.554, R^2=.307, t= 5.884, 유의확률은 .000으로 p<.05이므로 가설2는 채택되었다.

가설3과 가설4는 진정성리더십의 조절효과에 대한 내용으로 가설3 “진정성리더십은 감성지능과 조직시민행동의 관계를 조절한다”를 검정한 결과, 일반관리·기획부서의 경우 R^2은 46.9%에서 51.0%로 증가하였고, 3단계 유의확률은 .019로 나타나 조절효과가 있는 것으로 나타났다. 반면 생산·기술부서의 경우 R^2은 43.9%에서 44.0로 증가, 3단계 유의확률은 .801로 나타나 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 즉, 일반관리·기획부서의 경우 가설3이 채택되었고, 생산·기술부서의 경우 기각되었다. 가설4 “진정성리더십은 감성지능과 혁신행동의 관계를 조절 한다”를 검정한 결과, 일반관리·기획부서의 경우 R^2은 38.3%에서 46.6%로 증가하였고, 3단계 유의확률은 .047로 나타나 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

반면 생산·기술부서의 경우 R^2은 53.8%에서 54.4%로 증가하였고, 3단계 유의확률은 .382로 나타나 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 가설4 역시 일반관리·기획부서의 경우 채택되었고, 생산·기술부서의 경우 기각되었다. 가설검증에 대한 결과는 <Table 2>, <Table 3>, <Table 4>로 요약하여 정리하였다.

5. 결론

5.1 연구결과의 요약 및 시사점

본 연구의 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 감성지능은 조직시민행동에 정(+)의 영향, 혁신행동에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 사람을 이해하고 감성을 다스릴 수 있는 통제력이 있다면 자기동기화가 높기 때문에 물질적인 요인을 뛰어넘어 내적 동기부여를 할 수 있고, 조직에 대한 열정과 에너지를 발휘하여 목표를 추구하게 된다. 즉, 조직에 대한 몰입도가 높아 강한 성취욕구, 낙관주의가 강하게 나타난다는 것이다. 또한 상대방의 정서를 잘 이해하기 때문에 조직의 화합이 증대된다. 이러한 분위기 속에서 구성원들은 공감대 형성을 쉽게 할 수 있을 것이고 이러한 과정을 통해 구성원들은 도전에 대한 두려움이 아닌 자신감을 갖고 자신의 역량을 쉽게 발휘할 수 있다는 것이다.

둘째, 감성지능이 조직시민행동과 혁신행동에 미치는 영향에서 진정성리더십이 조절하는 지에 대해 일반관리·기획부서에서는 정(+), 생산·기술부서에서는 부(-)의 결과가 나타났다. 융복합 환경에서 기업들은 창의성을 포함한 인적자원의 역량 향상에 기여할 수 있는 리더의 역할이 강조되고 있다[40]. 특히 진정성이 있는 리더는 긍정적인 심리적 자본을 개발하는데 노력을 기울인다. 이러한 심리적 자본과 진정성리더십은 효과적 성과에 Win-Win의 관계를 보인다[41]. 또한 리더가 역동적으로

관계를 교환하는 행동을 보인다면 열린 상호교환을 통해 성과에 영향을 미칠 수 있다. 현장 중심의 관리를 강조하는 일반관리·기획부서는 부서 내 과거 수동적 조직문화에서 능동적이고 창의적인 문화로 변화가 이루어지고 있다. 특히 조직 내 상호 신뢰와 진실을 기본으로 한 감정적 유대감 형성은 직장인들에게 많이 발생되고 있는 직무 스트레스를 감소시키는데 효과가 있다. 대기업 사무직 근로자들의 경우 상사의 지원이 있다면 직무스트레스를 적절히 조절할 수 있는데 비해 생산직은 상사관계와 직무불안정을 지속적으로 경험하고 있는 것으로 나타났다[42]. 근로자들은 작업과정에서 업무가 과중되고 업무의 자율성이 저하되며 상사나 동료와의 업무상 갈등을 겪고 월급이 낮은 점에 의해 스트레스를 받으며, 이는 직무불만족, 소진 및 우울과 같은 심리적인 문제점을 일으킨다[43]. 그리고 고용환경 변화로 인해 고용불안정성을 지각하는 종업원일수록 직무에 덜 만족하는 경향을 보이는 것으로 나타난 점에 주목해볼 필요가 있다[44].

본 연구의 시사점은 다음과 같다.

감성지능은 리더의 핵심역량으로 훌륭한 리더십의 도구라고 주장되고 있는 점을 토대로 2002년 Goleman 등의 연구자부터 시작하여 리더십과의 관계에 대한 연구가 활발하게 이루어지고 있다. 하지만 구성원 들 간의 상호작용의 측면에서의 감성지능은 주로 부하들의 감성과 동기에 초점을 맞추는 변혁적 리더십 이론과의 높은 관계를 주로 설명하고 있다. 따라서 본 연구는 새로운 리더십과의 관계를 조명해보았고 이는 연구의 지평을 넓혔다는 데 연구의 의의가 있다고 판단된다. 또한, 현재 인적자원관리에 있어 많은 관심과 활용성이 높아지는데 비해 아직까지는 다양한 연구가 이루어지지 못하고 있는 편이다. 감성지능은 조직유효성에 영향을 미치는 요인으로 설명되고 있지만 종업원들의 태도에 어떠한 과정을 통해 영향을 미치는 지에 대한 구체적 과정을 설명하지 못하고 있다. 본 연구는 조직에서의 감성지능에 대한 이해를 높이고, 연구 범위를 확대시켰다고 볼 수 있다.

5.2 연구의 한계점 및 향후과제

앞서 제시한 바와 같이 본 연구는 여러 가지 의의를 지니는 반면 추후 연구에서 개선되어야 할 몇 가지 한계점이 있어 이에 대해 논의해보고자 한다.

첫째, 측정도구의 한계점이 있다.

설문지조사법을 통해 실증적 연구를 실시하였는데 이는 외국학자에 의해 개발된 것을 적용하였기에 국내 경영환경과는 적합하지 않은 부분이 존재할 수 있고 또한 설문문항이 개인의 심리 상태를 측정하는데 어려움이 있다. 이러한 한계점은 향후 다양한 측면에서 감성지능을 측정 할 수 있는 연구방법이 개발되어야 할 것이다.

둘째, 이론 일반화의 한계점이 있다.

본 연구는 부산, 경남지역의 자동차산업을 대상으로 연구를 실시하였기 때문에 연구결과를 일반화하는데 문제가 발생할 것으로 추측해본다.

본 연구는 자동차산업에서의 관련 변수들의 관계와 의미를 설명했다는 의의는 있으나 향후 지역 및 표본을 확대시키며 일반화될 수 있는 연구가 필요하다.

셋째, 연구방법의 한계점이 있다.

본 연구는 횡단적인 연구방법에 의존하여 진행하였는데 실제로 감성지능의 개념은 시간, 상황에 따라 변하고, 일반화된 인식을 하는 것은 불가능하다. 즉, 관련 변수들에 대한 인식과 반응이 상황에 따라 달라질 수도 있다는 것이다. 따라서 향후 연구에서는 한정적인 관계를 도출하는 것이 아닌 다양한 변수들의 시계열적인 종단연구 또는 질적 연구방법과 같은 연구방법의 개척이 필요하다.

ACKNOWLEDGMENTS

This study was supported by the Fund for Humanities & Social Studies at Pusan National University 2009

REFERENCES

[1] Sarah, H., Astrid, S., & John, N., “Enhancing emotion perception, a fundamental component of emotional intelligence: Using multiple-group SEM to evaluate a training program”, Personality and Individual Differences Journal, 95, pp. 11-12, 2016.

[2] Hyunwoo, Jung., "An Empirical Study on the Structural Relationship Among Leader's Emotional Intelligence, Authenticity and Follower's Self Leadership, Innovate Behavior" Vol. 22, No. 3, pp. 132-136, 2015.

[3] George, J. M., “Emotions and leadership: The role of emotional intelligence”, Human relations, Vol. 53, No. 8, pp. 1027-1055, 2000.

[4] Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P., “The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates” Emotion Review, Vol. 8, No. 4, pp. 290-291, 2016.

[5] Thorndike, E. L. "Intelligence and its use", Harper's Magazines, 140, pp. 227-235, 1920.

[6] Salovey, P., & Mayer, J.D., “Emotional Intelligence.”, Imagination, Cognition and Personality, Vol. 9, No. 3, pp. 185-211, 1990.

[7] Moshe, Z., Gerald, M., & Dorit, O. S., “Cognitive-Social Sources of Wellbeing: Differentiating the Roles of Coping Style, Social Support and Emotional Intelligence”, Springer Science+Business Media Dordrecht, 2015.

[8] Victor, D. & Malcolm., "Can Emotional Intelligence be developed?", The International Journal of Human Resource Management, Vol. 15, No. 1, pp. 95-111, 2004.

[9] Ciarrochi, J. V., Chan, A. Y., & Caputi, P., “A Critical evaluation of emotional intelligence construct”, Personality and Individual difference, Vol. 28, No. 3, pp. 539-561, 2000.

[10] John, Mayer., David, Caruso., & Peter, Salovey., “The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates”, Emotion Review, Vol. 8, No. 4, pp. 290-300, 2016.

[11] Goleman,, D., Boyatzis, R., & Mckee, A., “Primal leadership: realizing the power of emotional intelligence”, Harvard Business School Press, USA, 2002.

[12] Byoung-Dae Na, Joong-Gyoo Kim, "The Influence of Emotional Intelligence Convergence and Work-Family Conflict on Organizational Effectiveness", Journal of Digital Convergence, Vol. 13 No. 8, pp. 207-220, 2015.

[13] Michael, R. Parke. Myeong-Gu Seo, & Elad, N. Sherf., “Regulating and Facilitating: The Role of Emotional Intelligence in Maintaining and Using Positive Affect for Creativity" Journal of Applied Psychology, Vol. 100, No. 3, pp. 917-934, 2015.

[14] Zhongming Ouyang, Jinyan Sang, Ping Li, & Jiaxi Peng “Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China”, Personality and Individual Differences, Vol. 76, pp. 147-152, 2015.

[15] Maria, C. G., Sebastiano C., Francesca, C., Rosalba, L., & K.V.Petrides "Trait emotional intelligence and behavioral problems among adolescents: A cross-informant design", Personality and Individual Differences, Vol. 74, pp. 16-21, 2015.

[16] Sang-Ho Lee & Kwang-Chel Park. “A Review of the Studies on the Relationships between Leader's Emotional Intelligence and their Leadership”, Journal of Social Science, Vol. 11, pp. 1-26, 2009.

[17] Hyunho, T. & Colquitt, J. A., “Organizational justice and stress: The mediating role of work family conflict”, Journal of Applied Psychology. Vol. 89, No. 3, pp. 395-404, 2004.

[18] Organ, D. W., & Konovsky, M., “Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior”, Journal of Applied Psychology, 74, pp. 157-164, 1989.

[19] Jin-Gyu Tak & Tae-Woo Roh, “Effects of Supervisor's Authentic Leadership on Job Performance for Employees: Focused on the Mediating Effect of Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior”, Journal of Korea Contents, Vol. 16, No. 7, pp. 319-336, 2016.

[20] Williams, L. J., & Anderson, S. E., “Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior”, Journal of Management, Vol. 17, No. 3, pp. 601-617, 1991.

[21] Jun-Ho Jeon, Kyung-Il Han, "Impact of Supervisor's Leadership Style on Organizational Citizenship Behavior", Journal of Digital Convergence, Vol. 13, No. 3, pp. 75-84, 2015.

[22] Bettencourt, L.A., “Change-oriented organizational citizenship behavior: the direct and indirect moderating influence of goal orientation”, Journal of

Retailing. Vol. 80, No. 3, pp. 165-180, 2004.

[23] Podsakoff, P.M., Bommer, W.H., Podsakoff, N.P., & MacKenzie, S.B.,, "Relationships between leader reward and punishment behavior and subordinate attitudes, perceptions, and behaviors: A meta-analytic review of existing and new research", Organizational Behavior and Human Decision Processes, 99, pp. 2005.

[24] Puffer, S. M., "Prosocial behavior, noncompliant behavior, and work performance among commission salespeople", Journal of applied Psychology, 72, pp. 615-621, 1987.

[25] Jin-Won Eo, Suk-Jae Jeong, Hyuk Han, Yun-Jeong Choi, "The Information Support Strategy for Global Technology Commercialization of SME by Analysis of the Global Technology Commercialization Programs", Journal of IT Convergence Society for SMB, Vol. 2, No. 2, pp. 27-34, 2012.

[26] Byung-Sam So, Sun-Kyu Lee, Eun-Gu Kang, Yuen-Kyu Kim, Seong-Deug Ku, Byung-Chul Choi, "A Study on the Influence of Job-Embeddedness to Innovation Behavior in the Convergence age", Journal of Digital Convergence, Vol. 13, No. 7, pp. 57-67, 2015.

[27] Il-Chun Kim., "An evaluation of precursors of hospital employee turnover", Journal of Applied Psychology, Vol. 63, No. 4, pp. 408-414, 1978.

[28] Hsueh-Liang Fan, Pao-Fang Chang, Dale Albanese, Jing-Jyi Wu, Ming-Jen Yu, Hao-Jun Chuang., "Multilevel influences of transactive memory systems on individual innovative behavior and team innovation", Thinking Skills and Creativity, 19, pp. 49-59, 2016.

[29] Yannick, P. M. Bammens., "Employees' Innovative Behavior in Social Context: A Closer Examination of the Role of Organizational Care", Product Development & Management Association Journal, Vol. 33, No. 3, pp. 244-259, 2016.

[30] Kyung-Ihl Kim, "A Model of the influence of IMS operation on organizational performance", Journal of IT Convergence Society for SMB, Vol. 6, No. 1, pp. 1-5, 2016.

[31] Erdenebaatar Solongo, Sun-Kyu Lee, Eun-Gu Kang, Hong-Cheul Kim, Eun-Kyeong Kim, "A Study on the influence of Leader Supervisory Style to Creativity and Job Involvement in the age of Convergence", Journal of Digital Convergence, Vol. 13, No. 9, pp. 149-159, 2015.

[32] Jin-Hyuk Ryu, Sun-Bae Kim, "Effect of Knowledge-based Service Organization CEO' Transformational Leadership and Learning Organization Building Factors on Innovative Behavior in the Age of Convergence", Journal of Digital Convergence, Vol. 13, No. 4, pp. 147-161, 2015.

[33] Bruce, J. Avolio. & William, L. Gardner., "Authentic leadership development: Getting to the root of positive forms of leadership," The Leadership Quarterly, 16, pp. 315-338, 2005.

[34] Susan M. Jensen, & Fred, Luthans., "Entrepreneurs as authentic leaders: impact on employees' attitudes," Leadership & Organization Development Journal, Vol. 27, No. 8, pp. 646-666, 2006.

[35]Fred, O. Walumbwa, Bruce J. Avolio, William L. Gardner, Tara S. Wernsing, Suzanne J. Peterson, "Authentic Leadership: Development and Validation of a Theory-Based Measure", Journal of Management, Vol. 34, No. 1, pp. 89-126, 2008.

[36] Susan M. Jensen, & Fred, Luthans., "Entrepreneurs as authentic leaders: impact on employee's attitudes", Leadership & Organization Development Journal , Vol. 27, No. 8, pp. 646-666, 2006.

[37] Kehan. Xiong, Weipeng Lin., Jenny C. Li and Lei Wang., "Employee Trust in Supervisors and Affective Commitment: The Moderating Role of Authentic Leadership," Psychological Reports, Vol. 118, No. 3, pp. 829-848, 2016.

[38] Frank Walter, Michael S. Cole, and Ronald H. Humphrey., "Emotional Intelligence: Sine Qua Non of Leadership or Folderol?", Academy of Management Perspectives, pp. 45-59, 2011.

[39] Susan Michie, Janaki Gooty., "Value, emotions, and authenticity: Will the real leader please stand up?",

The Leadership Quarterly, 16, pp. 441-457, 2005.
[40] Kee-Chang Kwon, Hae-Sool Yang, "Structural Relationships between the Variables of Coaching Leadership, Job Characteristics and Organizational Effectiveness in Convergence Environment", Journal of Digital Convergence, Vol. 14, No. 5, pp. 247-262, 2016.
[41] Hui.W, Yang S, Fred. L. Danni W, Yanhong Wu, "Impact of authentic leadership on performance: Role of follower's positive psychological capital and relational processes", University of Nebraska-Lincoln: Management Department Faculty Publications, pp. 5-21, 2014.
[42] Eun Kyung Lee, Jin-Hwa Park, "Converged Study of Influencing Factors on Occupational Stress in Workers", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 7, No. 3, pp. 15-24, 2016.
[43] Eun-Sook Shin, "Convergence Relationship between Occupational Stress and Fatigue Symptoms among Blue Collar Workers in Manufacturing Plants", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 7, No. 1, pp. 57-68, 2016.
[44] Jin-Hwan Han, "Moderationg Effect of Self-efficacy between Convergence-type Job Insecurity and Organizational Citizen Behavior", Journal of Digital Convergence, Vol. 14, No. 5, pp. 237-245, 2016.

김 종 관(Kim, Jong Kwan)

・1986년 2월 : 부산대학교 경영학과 (경영학사)
・1988년 2월 : 부산대학교 경영학과 (경영학석사)
・1994년 2월 : 부산대학교 경영학과 (경영학박사)
・1997년 9월 ~ 현재 : 부산대학교 경영학과 교수
・관심분야 : 인적자원관리, 노사관계
・E-Mail : jkk@pusan.ac.kr