



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

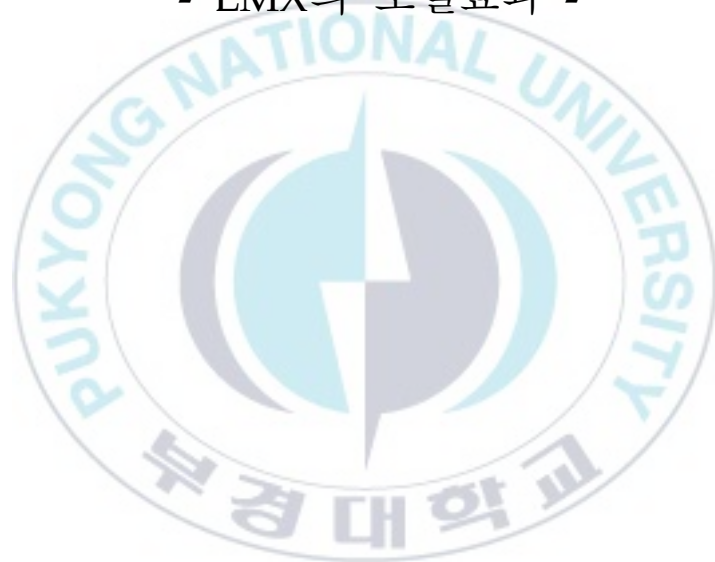
이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

경 영 학 박 사 학 위 논 문

감성지능과 직무태도, 조직성과의
관계 연구

- LMX의 조절효과 -



2018년 8월

부 경 대 학 교 대 학 원

경영컨설팅협동과정

최 범 호

경 영 학 박 사 학 위 논 문

감성지능과 직무태도, 조직성과의 관계 연구

- LMX의 조절효과 -

지도교수 류 태 모

이 논문을 경영학 박사학위논문으로 제출함.

2018년 8월

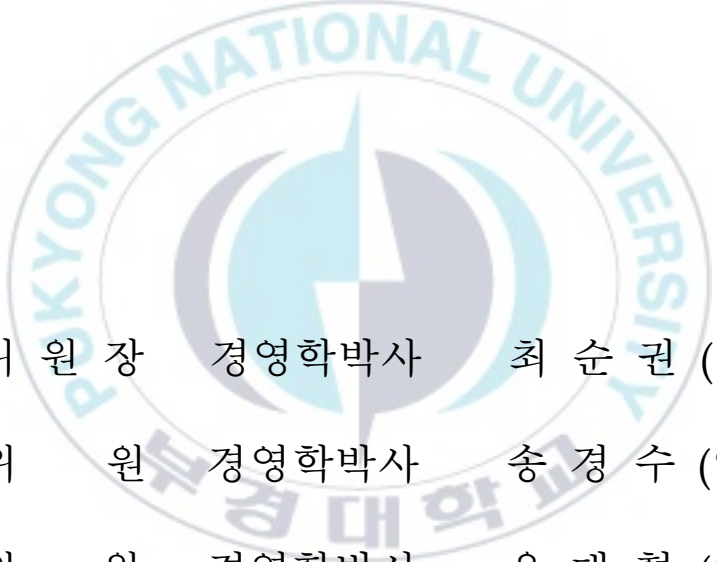
부 경 대 학 교 대 학 원

경영컨설팅협동과정

최 범 호

최범호의 경영학박사 학위논문을
인준함.

2018년 8월 일



위 원 장 경영학박사 최 순 권 (인)
위 원 경영학박사 송 경 수 (인)
위 원 경영학박사 윤 대 혁 (인)
위 원 경영학박사 홍 재 범 (인)
위 원 경영학박사 류 태 모 (인)

목 차

제 1 장 서 론	1
제1절 연구의 배경 및 목적	1
제2절 논문의 구성	5
제 2 장 이론적 배경	7
제1절 감성지능	7
1. 감성지능의 개념	7
2. 감성지능에 대한 선행연구의 고찰	10
제2절 직무태도	14
1. 직무열의의 개념	14
2. 직무열의에 대한 선행연구의 고찰	17
3. 직무소진의 개념	19
4. 직무소진에 대한 선행연구의 고찰	22
제3절 리더-구성원 교환관계	26
1. 리더-구성원 교환관계의 개념	26
2. 리더-구성원 교환관계에 대한 선행연구의 고찰	30
제4절 조직성과	33
1. 조직몰입의 개념	33
2. 조직몰입에 대한 선행연구의 고찰	37
3. 이직의도의 개념	38
4. 이직의도에 대한 선행연구의 고찰	40

제 3 장 연구설계	42
제1절 연구모형	42
제2절 연구가설	43
1. 감성지능과 직무열의/직무소진	43
2. 감성지능과 조직몰입/이직의도	45
3. 직무열의/직무소진과 조직몰입/이직의도	46
4. 직무열의/직무소진 매개효과	49
5. LMX 조절효과	51
제 4 장 실증연구 방법	54
제1절 표본선정 및 자료수집	54
제2절 표본의 특성	54
제3절 변수의 조작적 정의	56
1. 감성지능	56
2. 직무열의	57
3. 직무소진	58
4. 리더-구성원 교환관계(LMX)	59
5. 조직몰입	60
6. 이직의도	61
제4절 설문지 구성	61
제5절 분석방법	63
제 5 장 실증연구 결과	64
제 1 절 타당성 및 신뢰성 분석	64
1. 독립변수의 신뢰성 및 타당성 검증	65

2. 종속변수 및 조절변수의 신뢰성 및 타당성 검증	66
제 2 절 상관관계분석	68
제 3 절 회귀분석을 통한 가설검증	70
제 6 장 결론 및 토의	94
제1절 연구결과의 요약	94
제2절 연구의 시사점	96
제3절 연구의 한계 및 향후 연구방향	99
참고문헌	100
부록(설문지)	130



표 목 차

<표 2-1> 감성지능의 개념	9
<표 2-2> 직무열의의 개념	16
<표 2-3> 직무소진의 개념	21
<표 2-4> LMX의 개념	29
<표 2-5> LMX 이론의 발전과정	30
<표 2-6> LMX의 구성요소	32
<표 2-7> 조직몰입의 개념	35
<표 2-8> 이직의도의 개념	39
<표 4-1> 표본의 특성	55
<표 4-2> 설문지의 구성	62
<표 5-1> 독립변수의 신뢰성 및 타당성 검증	66
<표 5-2> 종속변수 및 조절변수의 신뢰성 및 타당성 검증	67
<표 5-3> 요인 간 상관관계 분석 결과	69
<표 5-4> 감성지능이 헌신과 몰두에 미치는 영향 검증	71
<표 5-5> 감성지능이 활력에 미치는 영향 검증	72
<표 5-6> 감성지능이 직무소진에 미치는 영향 검증	74
<표 5-7> 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 검증	75
<표 5-8> 감성지능이 이직의도에 미치는 영향 검증	76
<표 5-9> 직무열의/직무소진과 조직몰입의 회귀분석 결과	79
<표 5-10> 직무열의/직무소진과 이직의도의 회귀분석 결과	81
<표 5-11> 감성지능과 조직몰입 간 직무열의의 매개효과 검증	83
<표 5-12> 감성지능과 이직의도 간 직무소진의 매개효과 검증	84

<표 5-13> 감성지능과 헌신과 몰두에 대한 LMX의 조절효과 검증	87
<표 5-14> 감성지능과 활력에 대한 LMX의 조절효과 검증	89
<표 5-15> 감성지능과 직무소진에 대한 LMX의 조절효과 검증	92



그림 목 차

<그림 3-1> 연구모형	43
<그림 5-1> 감성지능과 활력의 관계에서 LMX의 조절효과	90
<그림 5-2> 감성지능과 직무소진의 관계에서 LMX의 조절효과	93
<그림 6-1> 감성지능과 후행변수의 영향관계	98



A Study on the Relationship between Emotional Intelligence, Job
Attitude and organizational performance -LMX Moderation Effects -

Choi, Beom-Ho

Department of Business Administration, The Graduate School,
Pukyong National University

Abstract

The purpose of this study is to examine the relationship between emotional intelligence with the job attitude and organizational performance, given the circumstances that the members of organizations are emotional laborers and the importance of emotional approach toward organization management is emphasized.

In order to conduct the research, 625 questionnaires, completed by the workers from private and public organizations in six different industries in Busan, Gyeongnam province, and Ulsan, have been analyzed. SPSS package was used for frequency analysis, reliability analysis, and factor analysis, and regression analysis was used to test the hypothesis.

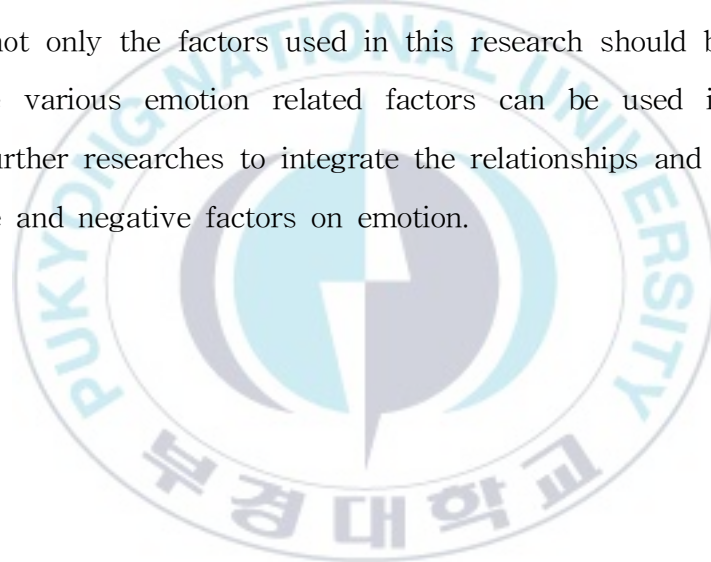
As results of the hypothesis test, first, the relationship between emotional intelligence and job engagement was significantly affected by the application of emotion, comprehension on self-emotion, and comprehension on other's emotion. Second, the relationship between emotional intelligence and job burnout was significantly affected by emotional control, application of emotion, and comprehension on self-emotion. Third, the relationship between emotional intelligence and

organizational commitment, and the relationship between emotional intelligence and turnover intention were significantly affected by comprehension on self-emotion. Fourth, the relationship between job engagement and organizational commitment was significantly affected by the two factors of job engagement, job burnout was also revealed to significantly affect the organizational commitment. Fifth, the relationship between job engagement and turnover intention was significantly affected by the two factors of job engagement, and job burnout was also revealed to significantly affect turnover intention. Sixth, the mediation effect of job engagement on the relationship between emotional intelligence and organizational commitment was revealed to be significant, and also the mediation effect of job burnout on the relationship between emotional intelligence and turnover intention was revealed to be significant. Seventh, LMX did not show a moderating effect between emotional intelligence and job engagement's factor, commitment and involvement but LMX showed a moderating effect between emotional intelligence and job engagement's factor, vitality. Eighth, LMX showed a partial moderate effect between emotional intelligence and job burnout was confirmed.

Based on the results of the research, the implications and further research suggestions are as follows. First, the role of job burnout is revealed to be stronger than that of job engagement. It implies that in a research related to emotion, job burnout (a negative factor) is more important than job engagement (a positive factor), and the research should more focus on the negative factors as it is planned. Second, in

order for the members of an organization to manage emotion through the application of emotional intelligence, it is effective to reinforce factors such as comprehension on self-emotion and emotion application. Third, the role of job burnout should be emphasized in the emotion management of the members of an organization.

This research can be used as a base date for further emotion management related researches by confirming the suitability of the integrated model of emotion related positive and negative factors. In addition, not only the factors used in this research should be used but also more various emotion related factors can be used in order to conduct further researches to integrate the relationships and interactions of positive and negative factors on emotion.



제 1 장 서 론

제1절 연구의 배경 및 목적

최근 극심한 구직난에도 불구하고 첫 직장에서의 높은 이직률이 심각한 문제점으로 대두되고 있다. 통계청(2017)의 청년층 첫 직장 근속기간 조사 자료에 의하면 청년층의 첫 직장에서의 이직률이 6.14%에 달하며, 이들의 평균 근속기간은 14개월인 것으로 나타났다. 최근의 연령대가 낮은 신입직원은 기존의 구성원과 다른 요소를 조직에 기대한다(Finegold, Mohrman & Spreitzer, 2002). 기존의 조직구성원들이 회사와 업무를 우선시하며 조직에 충성과 희생하는 모습을 보였다면, 최근의 신입직원들은 개인의 삶과 자율성을 바탕으로 자아실현과 삶의 여유와 만족을 추구한다(황은기, 2007). 이와 같은 조직구성원들의 조직에 대한 기대요소가 변화함에 따라 임금과 후생복지와 같은 경제적 여건뿐만 아니라 개인이 가진 특성과 인식에 따른 조직차원의 인적관리가 요구된다.

이처럼 최근 조직에서는 개인의 삶의 질이 향상되고 많은 사람들이 직장 과 같은 조직에서 보내는 시간이 늘어남에 따라 개인의 이성적이고 지적인 능력만 강조하던 기존의 조직분위기에 변화의 필요성이 대두 되었다(이현정, 2011). 뿐만 아니라 정보산업사회, 4차 산업혁명 등으로 설명되는 오늘날의 급격한 사회 변화에 대응할 수 있는 조직 구성원들의 능력개발이 필요하다. 특히 조직은 다양한 인간관계로 형성된 집단이므로 타인의 감성을 정확히 이해하고 판단할 수 있는 능력과 함께, 조직 구성원들에게 감성적으로 접근할 수 있는 개인의 노력이 절실히 요구된다. 더욱이 현대사회에

서 인간의 정서표현은 노동의 일부가 되고 교환가치를 갖고 있기에 조직 구성원은 자기 자신의 정서를 관리할 필요가 있다(권동균 · 김명소 · 한영석, 2015).

세계적인 경영학자 앨빈 토플러는 개인의 감성능력은 미래 기업의 경영 활동에서 지식 못지않게 필요하고 중요한 부분이며, 감성능력은 조직경영에서 가장 중요한 요소이며, 이러한 능력이 조직과 작업현장의 영역뿐만 아니라 가정에서도 중요하다고 강조했다(민양기, 2015). Goleman(1998)은 리더의 ‘휴먼 전략’이 최상의 조직성과를 도출해 낼 수 있는 가장 중요한 요인이라고 지적하면서, 조직 구성원들의 감성적 재능에 초점을 맞추는 조직문화 환경으로 전환되어야 한다고 주장하였다.

1990년대 후반부터 이미 조직에서 개인의 성과를 극대화하기 위해서는 개인의 감성이 중요하다는 것을 인식하였다(Dulwicz & Higgs, 1998; Abraham, 1999), 구체적으로 개인의 감성이 리더십 발휘(Higgs & Rowland, 2001; Goleman, Boyatzis & Mckee, 2002), 정책결정(Vigoda-Gadot & Meisler, 2010), 조직몰입(Wong & Law, 2002; Nikolau & Tsaousis, 2002), 근무성적(Carmeli, 2003; Cote & Miners, 2006)등에 긍정적인 역할을 한다는 많은 연구결과가 도출되었다.

근로자를 대상으로 연구한 정서사건이론(Affective Events Theory)에 의하면, 개인은 직장의 근무환경에 대하여 각자가 갖는 내면적 개인특성에 의하여 긍정적이거나 부정적인 감정반응을 나타내며, 그 결과로 인하여 직무만족과 직무성과에 영향을 미친다고 하였다(Ashkanasy & Daus, 2002; 민양기, 2015). Yadav(2014)는 개인특성인 감성지능 중 자신에 대한 인식의 중요성을 강조하면서 조직에서 개인의 감성관리는 작업 목표달성에 영향을 미치며 성공적으로 대외적인 관계를 형성할 수 있다고 하였다. 또한 감성지능이 높은 사람은 자신이 무엇을 원하는지, 이를 위해 어떻게 해

야 하는지 정확히 안다. 그들은 자기감정을 제어하며 차근차근 목표를 달성하며, 또한 타인과 교류 시 감정의 동기화를 통해 정서적으로 긍정적인 영향을 미친다(원녕경, 2017). 이는 높은 수준의 감성지능을 지닌 구성원들은 조직 내에서 긍정적인 대인관계를 형성할 수 있으며 이러한 조직 내 인간관계가 직무에 대한 열정을 강화시키며 직무성과에도 영향을 준다는 것을 의미한다(Law, Wong & Song, 2004; Libbrecht, De Beuckelaer, Lievens & Rockstuhl, 2014).

또한 조직 내에서의 대인관계의 핵심인 리더-구성원 교환관계(LMX)는 직무열의의 선행요인임이 직무요구-자원(JD-R)모델과 사회적 교환관계, 심리적 계약이론에 의해 검증되었다(박노윤, 2011; Christian, Garza & Slaughter, 2011). 리더는 구성원의 직무요구를 활성화시키는 중요한 요인이며, 구성원은 상호적 사회관계와 심리적 계약에 의해 상사로부터 얻은 신뢰를 직무열의의 형태로 되돌려 준다. 즉, 조직 구성원의 리더와의 교환관계가 조직에 대한 적응력 향상을 돕고 직무에 대한 열의를 증가시켜 조직 몰입에 기여하며 이직의도를 감소시키는 중요한 요인으로 작용하게 되는 것이다.

HRD분야에서 감성지능에 대한 다양한 연구들이 실시되어 왔으며, 주로 서비스업 종사자를 대상으로 다수의 연구가 이루어져 왔다. 그러나 대부분의 조직 구성원들이 소진과 스트레스를 경험하는 감정노동의 대상자라는 개념 하에 감성지능의 연구는 서비스업을 넘어 다양한 분야로 확대 되어야 한다(황영아·김지원·송영수, 2017). 현대사회에서 성공적인 조직관리와 성과개선을 위한 감성지능의 중요성을 인식하고 서비스업뿐만 아니라 일반 조직 구성원들의 직무에 대한 태도, 조직에 대한 태도를 보다 긍정적으로 이끌어 내고 나아가 조직과 개인의 긍정적인 성과를 도출하기 위한 감성지능의 역할에 대한 연구의 필요성이 강조된다.

본 연구는 조직구성원들이 감정노동의 대상자이며, 조직관리에 있어 감성적 접근의 중요성이 강조되고 있는 배경 하에서 감성지능과 조직구성원의 직무 및 조직에 대한 태도의 관계를 검증하고자 한다. 황영아·김지원·송영수(2017)의 국내 감성지능 연구동향 분석에 의하면 감성지능이 조직의 성공적 변화와 성과개선에 긍정적인 영향으로 작용하며, 감성지능 관련 변수들 중 연결중심성이 높은 변수는 창의성, 직무만족, 조직몰입, 감정노동, 소진의 순으로 나타났다. 이들의 연구결과에 기초하여 감성지능과 연결되는 직무에 대한 태도 변수로서 직무열의와 직무소진을 구성하고, 조직에 대한 태도 변수로서 조직몰입과 이직의도를 구성하고자 한다. 또한 감정노동자에 대한 리더-구성원 교환관계 중요성 인식과 직무요구-자원(JD-R)모델 등에 의해 리더-구성원 교환관계가 조직구성원의 직무에 대한 긍정적인 영향을 미치는 것으로 검증된 선행연구의 결과에 기초하여 감성지능과 조직구성원의 직무에 대한 태도 사이에서 조절효과를 나타낼 것으로 보아 조절변수로 구성하고자 한다.

기존의 연구들은 감성지능과 직무열의의 관계(예지은, 2015; 권나경·임선희, 2016; Brunetto, Teo, Shacklock, & Farr-Wharton, 2012; Ravichandran, Arasu & Kumar, 2011), 감성지능과 직무소진의 관계(김해룡·정현우, 2014; 안정아·예춘정·염동문, 2011; Pishghadam & Sahebjam, 2012), 감성지능과 조직몰입/이직의도의 관계(어윤선·이형룡, 2011; 민양기, 2015; 최점락, 2017; Wong & Law, 2002; Stephane & Miners, 2006), 직무열의와 조직몰입/이직의도의 관계(권영국·윤희현, 2015; 서민주, 2016; 백수민, 2017; Sonnentag, 2003; Karatepe & Ngeche, 2012; Schaufeli & Bakker, 2004), 감성지능-LMX-직무열의/직무소진의 관계(박종민·노현재·정희근·심덕섭, 2012; 전무경, 2010; Kelley & Caplan, 1993) 등과 같이 단편적인 영향관계 연구와 긍정 변인(감성지능-직무열의-

조직몰입) 간의 관계, 부정 변인(감정부조화-직무소진-이직의도) 간의 관계에 관한 연구에 그치고 있다.

이에 본 연구는 조직 구성원의 긍정적 부정적 감성 변인 간의 영향관계를 검증하고 이를 통하여 효율적인 조직관리를 위한 방안을 모색하고자 한다. 조직 구성원의 감성지능이 조직에 대한 구성원의 태도(조직몰입과 이직의도)에 직접적으로 미치는 영향을 분석하고, 직무열의와 직무소진을 매개로 하여 간접적으로 미치는 영향 및 리더-구성원 교환관계(LMX)의 조절효과를 분석함으로써 효과적이고 효율적인 조직관리 방안을 탐색하는데 연구의 주안점을 두었다.

따라서 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 감성지능이 직무열의와 직무소진에 미치는 영향을 알아본다.

둘째, 감성지능이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향을 알아본다.

셋째, 직무열의와 직무소진이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향을 알아본다.

넷째, 감성지능과 조직몰입/이직의도 간에 직무열의/직무소진의 매개역할을 알아본다.

다섯째, 감성지능과 직무열의/직무소진 간에 LMX의 조절효과를 알아본다.

제2절 논문의 구성

본 논문은 연구 목적을 달성하기 위하여 진행순서에 따라 총 6개의 장으로 구성하였다.

제1장은 서론으로 연구의 배경과 목적을 제시하고, 논문의 구성을 제시

하였다.

제2장은 이론적 배경으로서 선행연구에 대한 문헌검토가 이루어졌다. 첫째, 감성지능의 개념과 선행연구, 하위차원 구성에 대해 살펴보았다. 둘째, 직무열의의 개념, 선행연구, 하위차원 구성에 대해 살펴보았다. 셋째, 직무소진의 개념, 선행연구, 하위차원 구성에 대해 살펴보았다. 넷째, 리더-구성원 교환관계(LMX)의 개념, 선행연구, 하위차원 구성에 대해 살펴보았다. 다섯째, 조직구성원의 조직에 대한 태도(조직몰입과 이직의도)의 개념과 선행연구 검토에 관한 내용을 정리하였다.

제3장에서는 선행연구 검토 결과를 바탕으로 실증적 분석을 위한 연구모형과 연구가설을 제시하였으며, 제4장에서는 실증연구를 위한 표본선정 및 자료수집, 표본의 특성, 변수의 측정, 설문지 구성, 분석방법을 제시하였다.

제5장에서는 가설검증을 위하여 변수에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하고 변수들 간의 상관관계 분석에 기초한 연구모형 검증, 회귀분석을 이용한 연구가설의 검증과 해석을 제시하였다.

제6장에서는 결론 영역으로서 가설검증 등의 실증연구 결과를 요약하고, 연구결과에 따른 이론적 실무적 시사점과 연구의 한계점, 향후 연구방향을 제시하였다.

제 2 장 이론적 배경

제1절 감성지능

1. 감성지능의 개념

인간의 정신능력은 이성적 정신능력과 감성적 정신능력으로 구분된다(정은정, 2010). 이성적 정신능력은 기억력, 이해력, 추리력, 계산력, 창의력 등과 관련된 합리적인 사고능력으로서 학습이 누적되고 영리한 사람일수록 그 수치가 높게 나타난다(강희락, 2010). 감성적 정신능력은 인내심, 지구력, 용기, 절제, 충동억제력 등과 관련한 감정을 다스릴 수 있는 통제력을 의미하며(전유정, 2012), 이는 신념과 용기, 자기절제 능력이 높은 사람에게서 높게 나타난다(김미경, 2017; 정은정, 2015). 감성적 정신능력에 대한 개념은 Howard Gardner(1983)교수에 의해 처음 창안되었는데, 그는 인간에게는 우월적인 중요성을 갖는 여러 가지 지능(언어지능, 음악지능, 논리수학지능, 공간지각능력, 신체운동능력, 대내지능, 대인지능, 자연지능)이 내재하고 있음을 주장하면서 이들 중 대인지능과 대내지능(자아성찰지능)이 감성에 대한 지능 개념의 근원이라고 하였다(전유정, 2012).

감성지능이라는 용어는 Salovey & Mayer(1990)가 처음으로 제시하여 개념화 하였다. 그는 감성지능을 사회지능의 하위요소라 일컬으며 “자신과 타인의 감성을 평가하고 표현할 줄 아는 능력, 자신과 타인의 정서를 효과적으로 조절할 줄 아는 능력, 자신의 삶을 계획하고 성취하기 위해서 정서를 활용할 줄 아는 능력”이라 정의하였다(이화용·장영철, 2004).

Goleman(1995)은 Salovey & Mayer(1990)의 정의를 응용하여 감성지능을 “충동을 통제하고 합리적인 사고를 할 수 있도록 하며 타인에게 공감할 수 있으며, 사회적 요구에 적절히 대처할 수 있는 능력”이라 정의하고(강현진, 2016), Bar-On(1997)은 감성지능을 “효과적으로 스스로와 타인을 잘 이해하고, 사람들과 잘 소통할 수 있으며, 현재 처한 환경에 잘 적응하고 대처하며, 환경적으로 요구되는 사항에 성공적으로 대처할 수 있는 능력”이라고 정의하였다(Bar-On, 2006).

또한 Wong & Law(2002)은 감성지능이란 “개인이 자신의 감성에 대한 실체와 원인을 인식하고, 타인의 감성을 이해하고 공감하며, 상황에 적합한 감성으로 조절하여, 문제해결과 성과달성을 위해 조절된 감성을 행동으로 표출하고 활용하는 능력”으로 심리적 좌절로부터 빠르게 정상으로 회복할 수 있는 것을 의미한다고 하였다(강재구, 2014).

국내 연구자들의 정의를 살펴보면, 감성능력이란 “감정을 다스릴 줄 아는 통제력”으로 인내심, 지구력, 충동억제력, 만족지연능력, 용기, 절제 등 신념과 용기가 있는 사람, 자기절제를 잘하는 사람에게서 높게 나타난다고 하였다(이화용·장영철, 2004). 최금창·최우성(2006)은 “자기 자신과 다른 사람의 감성을 잘 이해하고, 자신의 감성을 활용할 줄 알며, 자신의 감성을 잘 조절할 줄 아는 능력”이라 하였고, 정규엽·김원동(2008)은 “좌절상황에서도 개인을 동기화시키고 자신을 이겨낼 수 있게 하며, 충동을 억제하고 만족을 지속시키며 기분을 조절할 수 있고, 타인에 하여 공감할 수 있는 능력”이라 하였다. 이수정·윤정구(2012)는 감성지능을 “자기를 인식하고 조절하여 동기화할 수 있으며, 타인의 감정을 공감하고 이해하며 감정이입이 원활하여 발전적인 대인관계를 실행할 수 있는 능력”으로 정의하였다.

지금까지 살펴본 감성지능에 대한 정의를 종합하여 본 연구에서는 감성지능을 “자신과 타인의 감정과 기분을 감지하고 변별하여 얻은 정보를 이

용하여 자신의 사고와 행동을 조절하고 활용하는 능력”으로 정의하고자 한다.

<표 2-1> 감성지능의 개념

연구자	내 용
Salovey & Mayer(1990)	• 사회적 지능의 한 부분으로 언급 • 자신과 타인의 감정을 관찰하고 검토, 이해함은 물론 자신의 감정을 표현, 조절, 활용하는 능력
Mayer & Salovey(1997)	• 감성지능의 재정의 • 감정을 정확히 지각하고, 평가 및 표현할 줄 아는 능력, 사고를 촉진할 때, 감정에 접근하거나 일으킬 수 있는 능력, 감정과 감성적 지식을 이해하는 능력, 감정과 지적 성장을 촉진하기 위해, 감정을 조절할 줄 아는 능력
Goleman(1998)	• 자신의 감정을 인식하고 관리, 조절할 줄 아는 능력, 어려움을 찾아내고 자신의 성취를 위해 노력하고 동기화하는 능력, 타인의 감정을 느끼고 이해하는 능력, 원만한 인간관계 능력
Abraham(1999)	• 자신과 타인의 감정을 정확하게 평가, 표현 및 규제하여 문제를 해결하는 능력
Cherniss & Adler(2000)	• 현실적인 자신감과 정직, 개인의 강점과 약점 인식, 변화와 어려움에 대처할 수 있는 탄력성, 자기효능감, 인내심, 타인과의 관계조절 등의 개인적인 능력
Dulewicz & Higgs(2000)	• 자신의 감정을 인식하고 관리하는 과정
Wong & Law (2002)	• 잠재성을 가진 다면적 개념으로 접근 • Wong & Law's Emotional Intelligence Scale(WLEIS)을 개발 • 자신과 타인의 감정을 이해하고 조절하며, 감정을 효율적으로 활용할 수 있는 능력
Bar-On(2006)	• 비인지적 능력과 역량의 차원으로 환경적 요구에 효과적으로 대처할 수 있는 능력

연구자	내 용
이화용 · 장영철 (2004)	• 감정을 다스릴 줄 아는 통제력
최금창 · 최우성 (2006)	• 자기 자신과 다른 사람의 감성을 잘 이해하고, 자신의 감성을 활용할 줄 알며, 자신의 감성을 잘 조절할 줄 아는 능력
정규엽 · 김원동 (2008)	• 좌절상황에서도 개인을 동기화시키고 자신을 이겨낼 수 있게 하며, 충동을 억제하고 만족을 지속시키며 기분을 조절할 수 있고, 타인에 하여 공감할 수 있는 능력
본 연구	• 자신과 타인의 감정과 기분을 감지하고 변별하는 능력을 통하여, 이러한 정보를 이용하여 자신의 사고와 행동을 조절하고 활용하는 능력

자료: 선행연구를 바탕으로 연구자가 재구성

2. 감성지능에 대한 선행연구의 고찰

가. 감성지능의 중요성과 개발 필요성에 대한 선행연구

감성지능에 대한 선행연구들의 내용을 살펴보면, 먼저 Druskat & Wolff(2001)는 조직구성원의 감성지능의 중요성과 개발의 필요성을 강조하고 있고, Ashkanasy & Daus(2002)는 감성지능은 개인의 마음을 움직일 뿐 아니라 구성원들 상호간에도 영향을 미쳐 궁극적으로 팀과 조직성파에 영향을 미친다고 하였다. Cooper & Sawaf(1998)는 감성지능이 높은 사람은 업무수행 중 발생하는 부정감정에 대해 자신의 감정을 이해, 통제하고 해결 방안을 찾는다고 하였고, Cumming(2005)은 감성지능이 타인과의 관계에 있어 결속력과 응집력을 높여 조직 내 협력적 관계형성에 긍정적 영향을

미친다고 하였다. 따라서 감성지능이 팀 응집력의 중요한 특성이 되고 있음이 여러 선행연구를 통해 확인되었다(Miville, Carlozzi, Gushue, Schara & Ueda, 2006). 또한, 조직 내 변화에 대한 수용력과 적응력이 높으며(Huy, 1999; 전유정 · 이수범, 2011), 자신의 일과 조직에 열정을 쏟고, 다양한 분야에 관심을 보이며(Cumming, 2005; Nikolaou & Tsaousis, 2002), 업무수행 중 감정을 잘 조절 할 수 있기때문에 조직성과에 긍정적인 영향을 미치고(Sy, Tram & O'Hara, 2006), 조직 생산성을 높이며(Boyatzis, 2009), 조직은 물론 구성원들과 관계를 잘 맺고 그들을 배려하므로 직무몰입 또한 높다(정기주 · 최수정 · 고은별, 2010). 공식적인 업무성과는 물론 업무 외적인 면에서도 긍정적인 영향을 미치며(Cartwright & Pappas, 2008), 갈등 상황에서도 타인을 이해하고 수용적인 분위기를 조성함으로써 협력적인 관계를 강화(고종식, 2009)시키는 등 조직 내에서의 업무수행 능력이 높다. 감성지능이 조직의 성과변수에 영향을 미친다는 실증적 연구가 진행되면서 더욱 중요하게 인식되고 있다(Druskat & Wolff, 2001). 또한, 감성지능이 높은 개인일수록 조직 내 변화에 대한 수용과 적응력이 높으므로(Huy, 1999) 성취감을 느끼게 되고 이러한 성취경험은 직무만족 수준을 높인다고 하였다(Leitch & Day, 2001)

조직연구에서 주로 사용하고 있는 감성지능 측정도구인 WLEIS(Wong & Law's Emotional Intelligence Scale)는 Wong & Law(2002)에 의해 개발되었는데, 그들은 Salovey & Mayer(1990)에 의해 개발된 모델에 기초하여 감성지능을 자기감정이해(self emotion appraisal), 타인감정이해(others' emotion appraisal), 감정조절(regulation of emotion), 감정활용(use of emotion) 등 4가지의 구성하였다. 자기감정이해는 자신의 내면에 있는 감정을 이해하고 자연스럽게 표현할 수 있는 것이며, 타인감정이해는 주변 사람들의 감정을 지각하고 이해하는 것, 감정조절은 자신의 감정을 조절할

수 있는 능력으로 심리적 갈등 상황에서 스트레스를 감소시키고 회복할 수 있는 것, 감성활용은 건설적인 활동과 개인적 성과를 높일 수 있는 방향으로 자신의 감정을 활용할 수 있는 것을 의미한다(강현진·전현규·김민용, 2016).

나. 감성지능의 구성요인에 대한 선행연구의 고찰

감성지능의 구성요인에 대한 선행연구들의 결과를 살펴보면 먼저, Wong & Law(2002)는 Mayer & Salovey(1997)의 연구를 바탕으로 기존의 복잡한 감성지능 척도를 단순화하여 WLEIS(Wong and Law Emotional Intelligence Scale) 모델을 개발하였다(장은정, 2015). WLEIS모델은 자기감성이해(Self-Emotion Appraisal), 타인감성이해(Other's Emotion Appraisal), 감성조절(Regulation of Emotion), 감성활용(Use of Emotion)의 네 가지 영역으로 이루어져 있으며 16개의 항목들로 구성된다(정은정, 2015). 자기감성 이해는 자신의 내면감성을 이해하고 자연스럽게 표현할 수 있는 능력이고, 타인감성이해는 주변사람들의 감성을 인식하고 이해하는 능력이며, 감성조절은 자신의 감성을 조절할 수 있는 능력으로 심리적 고통으로부터 빠른 회복을 가능하게 하며, 감성활용은 자신의 감성을 건설적인 활동과 성과를 얻을 수 있는 방향으로 활용하는 능력을 의미한다(이화용, 2004).

감성지능과 관련한 선행연구들을 살펴보면 대부분 Wong & Law(2002)이 제시한 감성지능 척도를 사용하고 있다. 오선미(2008)는 항공사의 객실 승무원들을 대상으로 한 연구에서 감성지능과 서비스품질 간의 인과관계를 실증연구 하였고, 강희락(2010)은 기업의 최고경영자들이 가지는 감성리더십과 조직효과성 간의 관계연구에서 종업원 감성지능을 조절변수로 투입하

여 이에 대한 조절효과를 검증하였다.

이현정(2011)은 국가 공무원을 대상으로 한 연구에서 감성지능이 조직에 유익한 자발적 행동인 조직시민행동에 미치는 영향을 실증분석 하였다.정은정(2015)은 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서 감성리더십이 자기효능감과 조직성과에 미치는 영향에 대한 감성지능의 조절효과를 검증하였다.이영균·최현묵(2012)은 리더의 감성지능과 직무만족간의 인과관계를 실증분석하였다. 차민영(2013)은 항공사 승무원을 대상으로 한 연구에서 감성지능과 사회적 지원, 조직몰입, 친사회적 행동 간의 인과관계를 실증분석 하였다.

이러한 선행연구들의 이론을 바탕으로 본 연구에서는 감성지능의 하위차원을 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용 등의 4개 요인으로 구성하고자 한다. 자기감성이해는 자신의 감정의 원인을 이해하고, 현재의 감정을 이해하며, 자신이 느끼는 감정을 이해하고, 행복감에 대해 인지하는 것을 말한다(김미경, 2017; Wong & Law, 2002).

타인감성이해는 동료들의 행동으로부터 그들의 감정을 인지하고 관찰하는데 뛰어나며, 다른 사람들의 느낌과 감정에 민감하고, 타인의 감정을 잘 이해하는 것을 의미한다(이화용·장영철, 2004; Wong & Law, 2002).

감성조절은 자신의 감정적 충동을 조절하고, 노여움을 통제하며, 화나는 감정을 진정시키고, 감정을 통제하고 조절할 수 있는 능력을 말한다(이미셀린, 2013; Wong & Law, 2002).

감성활용은 개인의 기억 속에 있는 감정정보를 활용함으로써 문제를 해결할 수 있게 돕고, 도전적인 과제를 지속할 수 있도록 동기를 제공해주는 능력을 의미한다(김미경, 2017; Salovey & Mayer, 1990). 즉 자기 확신과 동기부여, 격려 등을 동인으로 하여 목표달성을 위해 자신의 감정을 활용하는 능력을 말한다(배성화, 2013; Wong & Law, 2002).

제2절 직무태도

직무태도란 직무에 대한 태도로서 직무의 어떤 특수한 상황에 대하여 반응하려는 경향을 의미한다(이정철, 2010). 직무가 요구하는 것에 대하여 노력을 투입하는 과정에서 중요한 영향관계이며 따라서 직무태도는 개인이나 조직의 목표달성을 위해 행하는 과업으로 선천적인 것이 아니라 학습된 것이므로, 조직성과를 예측하는데 있어서 중요하고 개인의 욕구와 조직의 목적을 통합하는데 있어서도 중요한 의미를 지니고 있다(이영안, 2007).

본 연구에서는 조직에 대한 긍정적 부정적 태도의 중심개념으로 이해하여 감성지능과 직무열의, 직무소진과의 관계를 규명하고, 각 요인에 미치는 영향관계를 분석하고자 한다.

1. 직무열의의 개념

직무열의(job engagement)는 과거에는 직무소진이라는 부정적인 측면에 초점을 두어 이를 줄이려는데 관심을 가졌던 반면, 최근에는 긍정적인 측면인 구성원의 직무열의에 대한 개념과 중요성 더불어 조직심리학과 조직행동 분야에도 긍정성이 강조되고 이에 대해 관심이 증가하고 있다(오아라, 2013).

직무열의는 Kahn(1990)에 의해 처음 개념화 되었는데, 그는 직무열의를 조직구성원들이 자신의 역할에 자신의 모든 것을 투입하는 것이며, 구성원이 특정 작업에 대한 열의가 높을 때는 신체적·인지적·정서적으로 몰입하는 반면, 직무열의 수준이 낮은 경우는 자기의 역할로부터 자신을 신체적·인지적·정서적으로 분리시키려고 하고 방어적인 모습을 보이게 된다고 주장하였다.

직무열의는 직무소진의 반대 개념으로 인식되고 있는데, Maslach & Leiter(1997)은 직무열의는 높은 수준의 에너지, 몰입, 효능의 구성개념을 제시하고, 직무소진은 고갈, 냉소, 무능감의 구성개념을 제시하면서 직무열의와 직무소진이 대비되는 개념이라고 설명하였다.

Maslach, Schaufeli & Leiter(2001)는 직무열의를 “직무와 관련되어 정서적이고 인지적인 충만함의 지속 상태”라고 정의하였으며, Leiter & Maslach(2003)는 “직무 수행에 있어서의 자기 효능, 열정, 참여 등이 높은 수준으로 발휘되어 긍정적으로 자기 일에 집중하는 현상”이라고 하였다.

Maslach & Jackson (1981)은 조직 구성원들의 직무소진 정도를 측정하기 위하여 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 개발하고, 직무소진의 하위 차원인 고갈, 냉소, 무능이 낮게 나타나면 이에 대응하는 직무열의의 하위 차원인 에너지, 관여, 효능이 높은 것으로 판단할 수 있다고 하였다.

Schaufeli & Bakker(2004)는 Maslach & Leiter(1997)의 이론에서와 같이 직무소진과 직무열의가 완전히 대비되지는 않지만 기본적으로 직무소진과 반대되는 개념으로 직무열의를 설명할 수 있다고 하였다. 그들은 직무열의를 활력적이며 헌신적이며 몰두하는 마음가짐 또는 업무와 관련된 긍정적이고 성취지향적인 마음의 상태로 정의하여 활력(Vigor), 헌신(Dedication), 몰두(Absorption)와 같은 3개의 구성개념을 갖는다고 하였다(황승미, 2017)

여기에서 몰두는 자신의 담당하고 있는 직무에 온전히 집중하여 자신 스스로를 담당직무로부터 분리시키기 어려운 상태를 의미한다. 헌신은 직무에 대한 높은 관여도를 나타내는 정서적 상태로 열망, 열정, 자부심의 감정을 갖고 직무를 수행해 나가는 태도를 의미하고, 활력은 직무를 수행함에 있어 높은 수준의 에너지로 자신의 직무에 노력을 집중하며 어려움에 직면했을 때 굴하지 않고 인내하는 상황이 연속성을 지니는 것을 의미한다(Schaufeli & Bakker, 2004).

선행연구들의 직무열의에 대한 개념 정의에 기초하여 본 연구에서 직무 열의란 “개인의 직무에 대한 긍정적이고 성취지향적 마음상태로서 직무에 대한 열정을 가지고 헌신하며 몰입하는 마음가짐”으로 정의하였다.

<표 2-2> 직무열의의 개념

연구자	내 용
Kanungo(1982)	개인이 얼마나 그들의 직무수행에 스스로 인지적, 신념적, 감성적 차원 모두에서 헌신하는지에 대한 정도
Kahn(1990)	조직의 구성원이 자신의 직무를 수행하는 과정에서 육체적, 인지적, 정서적 그리고 정신적인 에너지를 투여하는 것
Kahn(1992)	구성원이 업무수행에 있어 직무성취에 연속적으로 주의를 기울이고 통합적으로 집중함을 느낄 때 나타나는 심리적 경험
Maslach, Schaufeli & Leiter(2001)	직무와 관련되어 정서적이고 인지적인 총만함의 지속 상태
Rothbard(2001)	현재의 심리상태가 집중과 몰두라는 중요한 두 가지 구성요소를 포함하는 심리적 상태로 발전된 것.
Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker(2002)	본인의 수행업무의 긍정적이고 정력적이며 헌신하고 몰입하는 마음가짐으로 작업과 관련된 긍정적이고 성취적인 마음의 상태
Schaufeli & Bakker(2004)	업무에 대해서 긍정적이고 활력적으로 헌신을 다하고 몰두하는 자세
Leiter & Maslach (2003)	직무 수행에 있어서의 자기 효능, 열정, 참여 등이 높은 수준으로 발휘되어 긍정적으로 자기 일에 집중하는 현상
Macey & Schneider (2008)	업무와 조직에 자신의 감성적 에너지와 자발적인 노력을 투입하는 상태, 특성, 행동적 행태를 갖는 하나의 넓은 구성개념
Christian, Garza & Slaughter (2011)	직원 스스로가 높은 수준의 투입으로 자신의 업무에 진취적으로 임하는 상태
권인수·최영근 (2011)	직무성취에 연속적으로 주의를 기울이고 통합적으로 집중할 때 나타나는 심리적 경험

연구자	내 용
김정숙(2015)	직무수행에 대해 긍정적이고 적극적인 태도를 가지며 헌신하고 몰두하는 마음 가짐과 태도 또는 과업 수행에 대해 긍정적이고 진취적으로 생각하는 마음의 상태 및 태도
오아라·김성환 (2016)	직무와 관련된 활력/ 헌신I 몰두의 특징을 갖는 긍정적이고 성취감을 주는 정신적인 상태
변정섭(2017)	직무와 관련된 활력, 헌신, 몰두의 특징을 갖는 긍정적이고 성취감을 주는 정신적 상태'
본 연구	개인의 직무에 대한 긍정적이고 성취지향적 마음상태로서 직무에 대한 열정을 가지고 헌신하며 몰입하는 마음 가짐

자료: 선행연구에 기초하여 연구자가 재정리함.

2. 직무열의에 대한 선행연구의 고찰

선행연구들에서 직무열의는 독립변수로 사용된 경우와 종속변수로 사용된 경우, 매개변수와 조절변수로 사용된 경우 등 다양하게 활용되고 있다.

직무열의를 종속변수를 활용한 선행연구들은 대부분 직무자원과의 인과 관계를 검증하려는 노력을 하였으며, 두 변수 간에는 유의한 정(+)의 관계가 존재한다고 하였다.

Schaufeli & Bakker(2004)는 긍정심리학에 근거하여 직무요구-통제모델을 비판하면서 구성원들이 직무목표를 달성하는데 작용하는 기술의 습득, 업무의 중요성, 업무의 자율성 등과 같은 직무자원은 직무소진을 감소시키고 직무열의를 증가시킨다는 직무요구-자원 모형을 제시하였다. 그들은 직무소진과 직무열의를 통합하여 직무요구와 직무자원과 같은 직무특성이 직무소진과 직무열의에 미치는 영향을 연구하였다(황승미, 2017). 이 연구는 직무로 인해 발생하는 개인의 긍정적 또는 부정적 결과들을 비교적 잘 설

명하면서 이후 직무열의에 대한 연구에서 가장 널리 사용되고 있다.

Schaufeli, Bakker & Salanova(2006)는 직무 통제감과 상사의 지원 및 조직 풍토가 직무열의와 유의한 정(+)의 관계가 있음을 주장하였다. Macey & Schneider(2008)는 직무열의의 선행요인으로 직무특성, 리더십, 성격특성을 제시하고, 이러한 요인을 통해 조직 구성원은 개인적인 에너지를 직무수행에 사용한다고 주장하였다(김연규, 2016). Sweetman & Luthans(2010)은 긍정심리자본과 직무열의가 유의한 정(+)의 관계를 가진다고 하였으며, Bakker & Demerouti(2007)는 직무요구-자원 상호작용 모형의 검증을 통해 직무자원이 직무열의에 유의한 영향을 미친다고 주장하였다. 이인호·탁진국(2010)은 자기계발 동기를 포함한 개인적인 특성이 직무열의에 유의한 영향을 미칠 수 있다고 하였다.

직무열의의 결과변수에 대한 연구는 대부분 소진과 대비되는 개념으로 연구되고 있으며, 직무요구-자원 모형을 바탕으로 직무소진과 직무열의를 통합하여 이의 결과변수를 보여주고 있다(구효진·김병용·고재윤, 2010).

Sakes(2006)는 직무열의와 조직시민행동 간의 관계연구에서 직무열의는 조직과 관련된 변수와 유의한 상관관계를 가진다고 하였다. 또한 직무열의가 강한 구성원들은 조직에 도움이 될 수 있는 직무 외적인 활동들을 해야 한다는 인식을 가지기 때문에 조직시민행동의 가능성이 높아진다고 하였다. 이러한 결과는 직무열의가 높은 종업원들은 지속적으로 조직과 우호적인 상호관계를 유지해서, 조직에 대해 높은 수준에서 신뢰관계를 형성함으로써 조직에 긍정적인 태도와 행동을 보이는 것을 의미한다(Schaufeli & Bakker, 2004).

Kahn(1992)은 직무열의를 개인의 심리적 조건에 따라 그 수준이 지속적으로 변화한다고 주장하였으나, Schaufeli, *et. al.*(2002)은 순간적이고 특정한 상태가 아닌 보다 영속적인 감정의 인지적 상태로 설명하고 있다.

Harter, Schmick & Hayes(2002)는 직무열의가 강한 조직 구성원은 직무에 대한 이해도가 높고 직무 또는 조직의 성과 향상을 위해 열정을 가진다고 설명하면서, 직무열의를 조직과 조직의 가치에 대한 구성원의 긍정적인 태도로 정의하였다. Macey & Schneider(2008)은 상태와 특성을 모두 포함한 개념으로서 직무열의를 자신의 직무와 조직에 대한 감성적 에너지, 직무에 대한 자발적인 노력의 혼합 상태라고 정의하였다.

3. 직무소진의 개념

소진(消盡)의 사전적 의미는 ‘점점 줄어들어 다 없어짐’, 또는 ‘다 써서 없앴’이며, 영어의 ‘burnout’ 역시 ‘다 타다’, ‘정력을 다 써버리다’ 이다(장은미, 2017). Freudenberger(1974)가 소진을 직무자원의 요구가 과도하여 에너지를 제공할 수 없거나 부족하여 고갈되는 현상으로 정의하면서 처음 사용하였다. 초기 연구는 ‘정신보건센터(Alternative Health Care Setting)’에서 서비스직, 의료직에 종사하는 사람들이 감정적 고갈과 몰입의 손실을 경험한다는 사실을 발견하게 되었고, 이후 사람을 대상으로 휴먼서비스를 제공하는 직업군에서 나타나는 직무관련 증후군을 소진이라고 정의하였다(Maslach & Pines, 1976). 즉, 직무소진은 대인접촉이 높은 직업을 가진 경우 공통적으로 나타나는 장기적인 현상으로 구성원들이 대인관계를 하면서 겪게 되는 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하의 총체적 현상으로 이해하였다(Golembiewski & Munzenrider, 1988).

직무소진은 주로 직무스트레스와 관련하여 정의되는 경우가 많은데, 모든 직업에서 종사자는 직무와 관련하여 잠재적·현재적 스트레스를 가지고 있으며 이는 스트레스 상황으로 연결될 수 있기 때문이다.

조직 구성원으로서 목표를 달성하기 위하여 담당 직무를 수행하는 과정

에서 스트레스가 발생하게 되는데, 이때 적정수준의 스트레스는 효율적인 업무수행을 위해 필요하지만 지속적인 스트레스를 해소하지 않고 누적하게 되면 심한 좌절감과 무력감, 상실감 등을 느끼게 되어 소진을 경험하게 된다(장은미, 2017). 이와 같은 직무소진은 직무긴장으로 인하여 부정적으로 조직 구성원의 태도와 행동이 변해가는 과정이며 직무관련 스트레스로 인하여 정서적, 육체적 고갈로 이어지게 된다(김정휘 · 김태욱, 2006). 또한 직무소진은 과도한 직무요구가 있을 때, 개인은 회피하고자하는 방어적 대처 전략을 사용하게 되기 때문에, 이상(ideal), 에너지, 목적, 관심을 점차적으로 잃어버리는 현상이 나타나며(Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001), 직무스트레스가 한계상황에 이르렀을 때 자신을 보호하기 위하여 냉소, 포기 등에 이르게 되는 현상이 나타난다고 보았다(Edelwich & Brodsky, 1983). 직무 상황에서 발생하는 스트레스는 회복이 가능하지만 소진은 회복이 불가능하고 소진 이전의 상태로 돌아가기 어렵기 때문에 스트레스보다 심각한 현상이라고 보았다(김윤진, 2013). Pines & Aronson(1988)은 직무소진을 정서적 · 심리적 증상과 함께 신체적 증상을 포함하면서 정서적인 상황에 장기간 관여하면서 나타난 신체적, 정서적, 정신적 고갈로 정의하였다. 신체적 고갈은 만성 피로와 육체적 에너지 감소로 허약해지는 것을 의미하며, 정서적 고갈은 무력감과 절망감으로 설명하고 있다. 정신적 고갈은 일과 일상생활뿐만 아니라 자기 자신에 대한 부정적인 태도가 형성되는 것을 의미한다(장은미, 2017).

선행연구들의 검토 결과, 직무소진은 직무와 관련한 지속적인 스트레스로 인하여 좌절감과 무력감, 상실감 등을 느끼게 되면서 소진으로 이어지게 된다. 이러한 직무소진은 정서적, 육체적 고갈로 이어져 심리적 증상뿐 아니라 신체적 증상도 포함하게 되고 조직 구성원의 태도와 행동에 부정적인 영향을 미치게 된다.

선행연구들의 직무소진에 대한 개념과 정의에 기초하여 본 연구에서는 직무소진을 “직무긴장 등의 정서적 고갈로 인하여 조직 구성원의 태도와 행동이 부정적으로 변해가는 과정 또는 상태”로 정의하였다.

<표 2-3> 직무소진의 개념

연구자	내 용
Freudenberger(1974)	자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대했던 성과나 보상 없이 인간적인 회의감과 좌절감을 겪은 상태
Maslach & Jackson(1981)	조직 구성원들이 겪는 감정적 고갈, 비인격화, 그리고 자아성취감 저하의 총체적 현상이며, 순차적 심화 Maslach Burnout Inventory(MBI) 개발
Pines & Aronson(1988)	정서적·심리적 증상과 함께 신체적 증상을 포함하면서 정서적인 상황에 장기간 관여하면서 나타난 신체적, 정서적, 정신적 고갈
Drake & Yadama(1996)	업무스트레스가 만성적으로 누적되면서 열의가 쇠퇴하면서 시작되는 현상으로 정신적, 감정적, 그리고 육체적으로 침체된 상태에 직면하는 것
Bakker, Demerouti & Verbeke(2004)	특정 직무조건에 장기적으로 노출되어 발생하는 극심한 육체적·정서적·인지적 긴장 및 피로의 심각한 형태
Schaufeli & Taris(2005)	직무소진은 반드시 직무와 관련된 현상으로 개념화되어야 하며, 개인성취감 감소와 같은 차원은 이 현상에 포함되지 않는 것이 바람직함
이인석·박문수·정무관(2007)	극단적이거나 유해한 특성을 지닌 직무역할의 요구나 직무와 관련된 환경적 요소로 인하여 특정 개인이 느끼는 역기능적 지각 또는 감정
홍선희(2011)	정서적으로 부담이 되는 환경에 오랜 시간동안 노출됨에 의해 비롯되는 정서적 탈진, 신체적 탈진, 정신적 탈진 상태
김성환(2015)	직무스트레스가 장기적으로 지속되어 나타나는 신체적·정서적 고갈과 이로 인한 직무와 자신에 대한 부정적 태도를 보이는 증상
황송자(2016)	대인적인 접촉이 잦을 수밖에 없는 직무들에서 직무담당자가 장시간 스트레스 요인에 노출됨으로 인해 겪게 되는 부정적인 심리적 경험
본 연구	직무긴장 등의 정서적 고갈로 인하여 조직 구성원의 태도와 행동이 부정적으로 변해가는 과정 또는 상태

자료: 선행연구에 기초하여 연구자가 재정리함.

4. 직무소진에 대한 선행연구의 고찰

직무소진을 발생시키는 다양한 상황적 요인들을 살펴본 연구들은 주로 역할 갈등(Jawahar, Stone & Kisamore, 2007), 직무통제(Sonnentag, Brodbeck, Heinbokel & Stolte, 1994), 역할 모호성(Low, Cravens, Grant & Moncrief, 2001), 업무 및 시간 압박(Gelsema, Van der Doef, Maes, Akerboom & Verhoeven, 2005), 직장-집 간의 갈등(Karatepe & Uludag, 2007), 사회적·조직적 지원(Houkes, Janssen, Jonge & Nijhuis, 2001), 육체적 요구(Gelsema, *et. al.*, 2006)와의 관계를 알아보았다. 초창기 직무소진의 연구와 유사하게 대인서비스에 종사하는 근로자들을 상대로 연구들이 진행되었는데 주로 간호사(Gelsema, *et. al.*, 2006; Sundin, Hochwalder, Bildt & Lisspers, 2007), 경찰관(Michinov, 2005), 사회복지사(Mauno, Kinnunen, Makikangas & Natti, 2005), 교사(Fernet, Mohrman & Spreitzer, 2004; Van der Doef & Maes, 2002), 영업사원(Boles, Johnston & Hair, 1997; Low, *et. al.*, 2001) 등이 연구대상으로 많이 다루어졌다. 많은 연구들이 모집단의 직업 및 직무특성에 따라 선행요인을 상이하게 구성하였으며, 대부분의 연구에서 직무소진의 하위요인 중 정서적 고갈만을 주로 다루었다(권순범, 2016). 특히 개인성취감 감소를 다루는 연구들은 그들의 관계가 일관적이지 않거나(Sundin, *et. al.*, 2007; Van den Broeck, Vansteenkiste, De Witte & Lens, 2008) 상관관계를 밝히지 못하였다(Michinov, 2005).

Lee & Ashforth(1996)는 직무요구와 직무자원이 직무소진에 미치는 영향을 검증하였다. 8개의 차원으로 구분한 직무요구(역할모호성, 역할명료성, 역할갈등, 역할 스트레스, 성공적 이벤트, 업무부담, 업무압박, 육체적 편안함)는 모두 정서적 고갈에 강한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 직

무자원 중 충족되지 않는 기대치(unmet expectation) 요인만이 정서적 고갈에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Lee & Ashforth, 1996). 이러한 결과는 직무자원보다 직무요구가 직무소진과의 상관성이 높으며, 조직 구성원들은 직무요구에 보다 예민하게 반응하고 있음을 알 수 있다.

직무소진의 선행요인을 살펴본 연구들과 유사하게, 연구자들은 직무소진과 관련된 다양한 결과들에 주목하였다(Wright & Cropanzano, 1998). 이러한 연구들은 종업원이나 조직에 부정적인 결과를 주는 측면에서 직무소진의 관련성을 강조했다(Halbesleben & Buckley, 2004). 직무소진과 직무와 관련된 가장 핵심적인 결과요인은 직무성과이다(Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel, 2014). 반면 직무소진과 성과 간에는 의미있는 상관관계가 존재하지 않거나 상관성이 매우 낮다는 선행연구의 결과들도 있다(Enzmann, Schaufeli, Janssen & Rozeman, 1998). 연구자들은 이러한 비일관적인 결과들은 성과 측정에 대한 문제(Wright & Bonett, 1997), 혹은 자가보고 성과와 감독관 평가 성과 간 차이(Parker & Kulik, 1995) 등의 원인으로 발생된다고 하였다. 즉, 측정대상이나 관찰대상의 차이로 인한 오차분산의 문제가 발생하는 것에 원인이 있으며, 성과에 대한 구체적인 구분이 이루어지지 않기 때문에 이런 혼재한 결과들이 나타나는 것이다(Bakker, *et. al.*, 2004).

Maslach & Jackson(1982)은 직무스트레스로 인한 무력감과 상실감, 좌절감을 겪으면서 점차 신체와 정신까지 소진되게 만드는 직무소진의 정도는 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 결여의 세 가지 하위요인으로 나누어 측정하는 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 개발하였는데 구체적인 내용은 다음과 같다.

첫째, 정서적 고갈은 직무 대상자 또는 서비스 이용자와 정서적 상호작용을 하는 과정 속에서 개인에게 나타나는 지친 감정을 말하며 신체적·정

서적 자원 고갈의 개념을 모두 포함하고 있다(이기심, 2010). 이러한 정서적 고갈은 상실의 개념으로서 느낌, 신뢰, 흥미 및 정신의 상실로 특정할 수 있으며 상실로 인하여 본연의 업무에 전념할 수 없다는 감정으로부터 고통 받는 개인의 상태라고 말할 수 있다(장은미, 2017).

정서적 고갈은 직무소진의 3개 하위영역 중 가장 많이 분석되고 연구되었으며 실제로 연구 초기에는 정서적 고갈을 소진과 같은 개념으로 이해하기도 하였을 뿐만 아니라 현재에도 직무소진의 대표적 요인으로 꼽히고 있다(오정학·육풍립, 2011).

둘째, 비인격화는 상대방에 대하여 부정적인 반응으로 나타나는 것을 의미한다. 이러한 비인격화는 개인이 정서적 탈진을 경험하고 이를 극복하기 위한 대안이 존재하지 않는 경우의 심리적 대처반응이라고 할 수 있다(Ashforth & Lee, 1990). 이러한 비인격화를 경험한 구성원들은 자기 업무에 대한 부정적인 태도와 인식을 보이게 된다(황송자, 2016). 즉 정서적 고갈을 극복하기 위한 물리적 대안이 존재하지 않게 되면 그에 대한 심리적 대처반응으로 거리 두기가 발생하게 되며, 이러한 거리 두기는 헌신이 저하된 상태에서 나타나게 되며, 자신과 관계를 맺고 있는 사람들과 심리적 거리감을 유지하려 한다(장은미, 2017). 이러한 비인간적인 태도가 지나치게 나타나면 상대방을 사람으로 보기보다는 단지 하나의 대상으로만 바라보게 되어 자신과 상관없다고 지각하는 경우가 발생하게 된다.

셋째, 개인적 성취감 감소는 자기 자신의 발전과 성취감을 얻는 대신 자기 자신을 부정적으로 인식하고 업무 시 의욕 저하 등 개인 성취감 상실로 나타나는 것을 의미한다(황송자, 2016). 이러한 사람들은 자기 자신을 부정하게 되고, 이탈, 사기 저하, 생산성 감소, 무능력한 대응, 능력 상실 등의 행동 특성을 보이게 된다(Jones, 1981). 일반적으로 정서적 탈진 이후에 비인격적 태도로 일하게 되면서 점차업무에 대한 투입이 줄어들고 더 이상

개인적인 성취감을 느끼지 못하게 되는 것을 말한다(윤혜미·박병금, 2004).

개인적 성취감 저하를 느끼는 사람은 초기에 생각했던 자신의 기대를 충족시킬 수 있을 만큼의 직무생활은 불가능하다고 느끼게 되며, 개인적 성취에 대한 피드백이 부족하게 되면 비현실적으로 높은 성취목표를 설정하게 되고 이는 오히려 실패의 가능성에 대한 두려움과 개인적 책임감을 너무 인식하도록 만드는 요인으로 작용하게 된다(장은미, 2017).

이와 같이 Maslach & Jackson(1981)은 소진의 세 가지 양상들을 설명하면서 각 요소들은 각각 독립적인 것으로 서로간의 영향을 주지 않는 것으로 보고 있다(Maslach & Jackson, 1981). Jones(1981)는 그의 단계이론에서 종사자의 과도한 업무요구에 따라 정서적 고갈이 먼저 일어나게 되며 이에 대한 대처 과정으로 비인격화가 일어나게 되어 심리적 거리감을 유지하는 것으로 대응하게 되며 이는 결국 자신에게로 문제를 돌리면서 성취감 저하로 이어지게 된다고 보았다(Jones, 1981). 반면 다른 단계이론 연구에 따르면 시간 개념이 절대적으로 고려되는 것은 아니지만 일반적으로 비인격화를 먼저 경험하고 이후 성취감 저하로 이어지고 최종적으로는 정서적 고갈을 경험하게 된다는 이론이다(Golembiewski & Munzenrider, 1990). 여기서 유의할 점은 단계란 전적으로 연속적 과정을 의미하는 것은 아니어서 급진적인 소진을 경험하는 경우는 정서적 고갈을 먼저 경험할 수 있다고 하였다(장은미, 2017; Golembiewski & Munzenrider, 1990).

선행연구 고찰 결과, 직무소진은 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 감소 등 3개의 하위차원으로 구성하여 측정할 수 있다.

제3절 리더-구성원 교환관계

1. 리더-구성원 교환관계의 개념

리더-구성원 교환관계(Leader-Member Exchange : 이하 LMX)이론은 1970년대 중반에 소개된 이론으로서 리더와 구성원과의 상호간에 어떤 영향력을 가진 관계인가에 초점을 맞춘 이론으로 역할형성이론(Role Marking Theory)과 사회적 교환이론(Social Exchange Theory)을 그 토대로 두고 있다. 이러한 LMX 이론은 리더와 구성원들 전체와의 관계만을 다루었던 평균적 리더십 형태(Average Leadership Style : 이하 ALS)이론의 한계점을 보완하는 것으로 시작되었으며(Danseareau, Graen, & Haga, 1975), 내용으로서는 ALS이론은 모든 조직구성원이 리더에 대해 동일한 형태의 인식과 반응을 보이고 리더 또한 모든 조직구성원을 동일하게 인식한다는 것에 대해 원론적인 수준을 넘어서지 못하고 있음에 비판적인 시각에 의해 출발하였다. 즉, 리더와 각각의 구성원들과의 관계를 규명한 것이 아니라 리더가 다수의 구성원들을 대하는 리더십 스타일의 평균치를 연구한 기존의 평균적 리더십 모형인 ALS이론을 비판한 것이다(한연주, 2010).

이러한 한계를 극복하기 위해 수직적 쌍대 연결(VDL: Vertical Dyad Linkage: 이하 VDL)이론이 ALS에 이어 많은 관심을 받아 왔으며(Schriesheim, Castro & Coglisier, 1999), LMX의 개념은 이러한 VDL이론에서 유래되었다(Dansereau, *et. al*, 1975; Graen, 1976). 기존의 VDL이론이 리더와 구성원간의 수직적 관계를 중심으로 구성원들을 내집단과 외집단으로 구분한 것과는 달리, 수직적 관계의 경우가 매우 다양하며 관계마다의 차이가 존재한다는 점에서 조직구성원 간의 개별적인 관계로 파악하였다(Liden & Maslyn, 1998)는 점에서 LMX이론은 VDL이론과 차별화되

며 이런 관점을 통해 LMX이론은 VDL이론보다는 더욱 발전된 형태로 볼 수 있다(조익점, 2017). 이러한 LMX이론에서 리더가 구성원에게 영향을 전달하는 과정에서 가장 큰 영향을 미치는 역할 전달자인데 이는 일반적으로 리더만이 자신의 역할기대를 실현하기 위해 공식적인 제재를 가할 수 있는 유일한 역할 전달자가 되기 때문이다(Dienesch & Liden, 1986). 이러한 리더와 구성원 간의 역할 형성은 4단계에 걸쳐서 LMX의 질이 형성된다고 하였다(Dienesch & Liden, 1986). 첫째, 상호작용 단계에서는 리더와 구성원이 각기 독특한 신체적 특징, 태도, 능력, 성격, 배경 등으로 인하여 개인적인 상호작용에 영향을 주게 된다. 둘째, 역할이나 과업을 시험적으로 할당하여 리더는 역할이나 과업의 할당을 통해 구성원의 능력이나 태도를 시험해 보는 것이다. 셋째, 구성원이 리더로부터 할당받은 역할이나 과업에 대한 반응이 행동으로 나타난다. 조직구성원은 리더가 왜 자신에게 그러한 역할이나 과업을 할당했는지에 관한 인지를 하게 된다. 마지막 단계에서는 리더가 조직구성원의 행동에 대한 인식을 하게 되며 결국 이와 같은 단계를 거쳐 리더-구성원간의 교환관계의 특성이 결정된다(박철원, 2015).

시간이 경과함에 따라 높은 수준의 교환관계를 가지는 내집단(in-group)과 낮은 수준의 교환관계를 가지는 외집단들(out-group)로 나뉘게 되는데 내집단은 주어진 일에 더 흥미를 느끼며, 도전적이고, 업무에 대해 더 자율적이며, 더 좋은 업무환경을 제공받게 된다(Vecchio & Gobdel, 1984). 초기 상호작용 단계를 제외한 두 번째 단계에서부터 구성원의 성과가 리더와 구성원 간 관계의 특성에 영향을 미치게 된다고 볼 수 있다(이성우, 2013). 그렇지만 초기 상호 작용단계에서도 리더와 구성원 간 관계의 특성이 바로 결정될 수 있다(김원동, 2009). 외집단에 비하여 상사에게 상대적으로 더 많은 주목과 인정을 받는 동시에 상사와 집단에 더 많은 몰입과 충성을 하

고 있는 것으로 상사와 좋은 관계를 유지 하는 내집단들의 성원에 있어 상사와 부하의 교환관계는 상호적인 영향, 계약 외적인 행동의 교환, 상호신뢰, 존경과 호감 그리고 공동운명체 의식 등의 특성을 지니는 동반자적 관계(partnership)로 묘사된다(Duchon, Graen & Taber, 1986). 반면 외집단들은 상사를 방관자(overseer)로 규정하고 상사와 부하의 관계를 일방적인 하향적 영향력, 역할 규정적 관계, 부하에 대한 공식적 권한의 행사 등으로 지각하게 되며 리더와 외집단들 간의 관계에서는 공식적인 업무관계를 넘어 물질적, 비물질적 교환을 포함하는 포괄적인 교환이 이루어진다(조익점, 2017; Li, Sanders & Frenkel, 2012). 따라서 차별적 관계를 통해 상사는 그 집단의 목표를 효율적으로 성취해 나가며, 내집단에 속하는 구성원들은 리더로부터 다양한 자원을 제공받기 때문에 외집단들에 비해 높은 성과를 창출 할 가능성이 높다(Yuan & Jian, 2012).

전통적 리더십 이론에서는 리더와 구성원간의 상호작용보다는 주로 리더의 일방적 영향력과 교환관계를 조직 전체적인 수준에서 접근한 반면, LMX이론은 리더와 구성원 양자(dyad)간의 사회적 상호작용을 기본 전제로 하고 있다(권동택, 2007). 이렇게 상호작용 하는 LMX의 질이 형성되는 과정을 역할형성 모델의 측면에서 내용을 살펴보면 다음과 같다(Terri & George, 1984). 첫째, 역할수락(role taking)단계는 리더가 구성원에게 업무와 관련된 요구사항이나 업무할당을 통해 역할을 맡긴다. 물론 역할전달과정에서 다소의 잡음이 생길 수 있어도 구성원은 역할을 받고 행동을 한다. 둘째, 역할형성(role making)단계는 리더와 구성원 관계의 본질을 다루는 것으로 리더는 구성원이 비구 조화된 과업을 수행할 수 있도록 기회를 제공한다(김륜현, 2014). 높은 질의 LMX는 사회적 교환(social exchange)이론에 토대를 두고 있는 것으로 서로에게 가치 있는 자원을 제공하며 나아가 서로간의 LMX를 공정하다고 지각하는 것을 말한다(박인양, 2010). 셋

째, 역할일상화(role routinization)단계는 역할형성 모델의 세 번째 단계로 Graen & Scandura(1987)는 이 단계를 리더와 구성원이 의기투합하는 단계로 보고 있다(김륜현, 2014).

이렇듯 리더와 구성원 간의 성숙된 리더십 관계를 발전시킬 수 있을 때 효과적인 리더십이 발휘될 수 있으며 이에 따라 조직의 성과도 긍정적인 결과를 가져올 수 있다고 보고 있다(Graen & Uhl-Bien, 1991).

지금까지 살펴본 LMX에 대한 정의를 종합하여 본 연구에서는 “리더와 구성원이 함께 발전시키고 유지하는 차별적인 교환관계의 질로서, 리더와 구성원 각각에 대해 얼마나 신뢰하고 존중하는가의 정도”로 정의하였다.

<표 2-4> LMX의 개념

연구자	내 용
Densereau, Graen & Haga (1975)	리더와 구성원이 함께 발전시키고 유지하는 차별적인 교환관계의 질
Graen & Uhl-Bien (1995)	서로의 역량에 대한 상호적인 존경과 심도 있는 상호신뢰, 그리고 업무관계에서 서로에 대한 강한 의무감
Kang & Stewart (2007)	상사와 부하직원의 관계의 상호작용으로 리더십의 효과성을 설명
석봉인(2014)	리더와 구성원 사이에 형성되는 각각의 관계로서, 리더와 구성원 간의 교환되는 정보의 양과 정도를 기반으로 구성원들에 대해 리더의 영향력 및 행동이 결정되어지는 리더십 이론
김영식(2016)	리더와 구성원 간의 교환관계로 발생한 상호작용 및 효과
조익점(2017)	구성원이 리더에 대해 얼마나 신뢰하고 존중하는가의 정도
본 연구	리더와 구성원이 함께 발전시키고 유지하는 차별적인 교환관계의 질로서, 리더와 구성원 각각에 대해 얼마나 신뢰하고 존중하는가의 정도

자료: 선행연구에 기초하여 연구자가 재정리함.

2. 리더-구성원 교환관계에 대한 선행연구의 고찰

초창기 LMX이론의 모태가 되는 수직적 쌍 연결모델 VDL에서 (Danseareau, Graen & Haga, 1975) 발전한 LMX이론은 리더 한 개인과 구성원 한 개인의 관계, 즉 각각 대응되는 관계에 대하여 개인수준에서 분석하려는 연구인 수직 쌍 연결모형(VDL)에서 연구되기 시작되었다(Liden & Graen, 1980; Vecchio & Gobdel, 1984). Graen & Uhl-Bien(1995)는 LMX이론에 대한 연구의 발전과정을 4단계로 제시하고 있다. 1단계(VDL)는 교환관계에 대한 특성을 파악하는 단계이고, 2단계(LMX)는 교환관계에 대한 특성을 파악하는 단계이고, 3단계(LM)는 리더가 각각의 조직 구성원과 동반자관계로 나아갈 수 있는가를 확인하는 단계이며, 4단계(TCN)는 개별관계를 시스템이나 조직 내 연결망 수준으로 확대하는 단계이다(석봉인, 2014; 조익점, 2017).

<표 2-5> LMX 이론의 발전과정

구분	이론	연구내용	연구자
1단계	VDL	리더와 구성원 간의 차별화된 관계	Graen & Cashman(1975) Graen & Schiemann(1978)
2단계	LMX	리더와 구성원 간의 교환관계와 개인이나 조직의 성과	Graen & Cashman(1975) Scandura & Graen(1984)
3단계	LM	리더와 구성원 간의 시간적 흐름에 따른 관계구축 및 정례화	Graen & Uhl-Bien(!995)
4단계	TCN	연결망과 같은 집합적인 양자관계들의 통합	Bell(1990), Ibarra(1994)

자료: 조익점(2017), LMX, 심리적 주인의식, 조직몰입, 조직시민행동 및 기업가적 행동의 구조적 관계, p.18에서 인용.

리더-구성원 교환관계를 측정하기 위하여 1970년대 중반이후부터 많은 측정도구들이 제시되었다. 초기의 LMX 측정도구로서는 Dansereau, Graen, & Haga(1975)가 제시한 내집단 구성원과 외집단 구성원으로 구분되는 단일 차원의 이분법적 측정방법이 있다. 리더와 구성원이 상호 교환하는 정보, 자원, 정서적 지원의 양과 정도에 따라 리더를 중심으로 비공식적인 내집단이 형성되는데, 이에 속하는 구성원과 속하지 않는 외집단 구성원과의 차별화된 관계를 측정하기 위하여 사용되었다(Dansereau, *et. al.*, 1975).

Graen & Uhl-Bien(1995)은 LMX를 측정하는 7가지 문항인 LMX-7을 존경, 신뢰, 의무라는 요인으로 구성되도록 수정·보완 하였으며, 구성요인들 간의 상관관계가 높기 때문에 LMX가 다차원적인 특징을 갖고 있더라도 이를 단일 차원으로 측정할 수 있다고 하였다(박철원, 2015).

Liden & Maslyn(1998)은 Dienesch & Liden(1986)이 제시한 정서적 친밀감, 충성, 공헌 등의 3가지 하위차원에 리더에 대한 전문성 존중을 추가하여 총 4개의 하위차원으로 구성된 다차원적 LMX 측정도구(Multi Dimensional Measure of Leader-Member Exchange: LMX-MDM)를 개발하였다(박철원·이정자, 2014). 기존의 LMX 측정도구 보다 LMX-MDM은 넓은 리더-구성원 간의 관계를 측정할 수 있는 도구이며, 조직구성원들이 지각하는 리더와의 다양한 관계수준을 반영하고 있다고 하였으며(Wang, Law, Hanckett, Wang, & Chen, 2005), LMX를 측정하기 위한 다수의 연구들에 의해 활용 되었다 (송란호, 2012; Walumbwa, Cropanzano & Hartnell, 2009).

<표 2-6> LMX의 구성요소

연구자	구성요소
Dienesch & Liden(1986)	정서적 친밀감, 충성, 공헌
Graen & Uhl-Bien(1995)	상호신뢰, 존경, 충성심
Landau(2009)	제안, 아이디어 공유, 고충처리, 업무에 대한 경청
김일형(2009), 김원동(2009) 박인양(2010)	정서적 유대감, 충성심, 공헌, 전문성 존중
황구현(2010), 송란호(2012) Liden & Maslyn(1998)	정서적 친밀감, 충성, 공헌, 전문성 존중

자료: 선행연구에 기초하여 연구자가 재정리함.

본 연구에서는 활용도가 높다고 평가받고 있는 LMX-MDM의 구성요소를 반영한 선행연구들에서 제시한 정서적 친밀감, 충성, 공헌, 전문성 존중의 네 가지 구성요소를 LMX의 하위차원으로 사용하였다.

정서적 친밀감(Affect)은 업무 혹은 직접적인 가치보다는 인간 서로 간의 매력에 기초한 구성원들 간의 상호 유대감이라고 정의할 수가 있다(Dienesch & Linden, 1986). 리더와 구성원 간의 관계는 애정의 영향이 크다는 가정 하에, 리더와 구성원은 서로에게 기쁨을 줄 수 있기 때문에 빈번하게 교환 관계가 형성되는 경우가 있다(김영식, 2016).

충성(Loyalty)은 리더와 구성원들이 자신들의 목적을 위해 공개적으로 서로의 행동들과 특징을 지원하는 정도라고 정의된다(Graen & Scandura, 1987). Graen & Cashman(1975)이 충성을 LMX 발전과정의 결과물로서 포함시키는 것에 덧붙여 Dienesch & Liden(1986)은 서로에 대한 충성이 LMX의 차원으로서 보다 적합하며 이론의 발전에 있어 핵심적인 역할을 할 것이라고 주장하였다(이범재, 2015).

공헌(Contribution)은 구성원들이 그들의 목표를 달성하고자 행하는 일과 관련된 행위들의 양과 질, 그리고 방향에 대한 인식(Dienesch & Liden, 1986)으로 구성원이 리더에게 공식적 역할을 넘어서 추가적으로 하는 노력을 기울이는 의욕의 정도를 의미한다(조익점, 2017).

전문성 존중(Professional respect)은 조직 내에서 형성된 명성 또는 리더십뿐만 아니라 조직 외에서 형성된 명성 또는 리더십에 대한 구성원들의 인식이며(Liden & Maslyn, 1998), 리더의 업무에 대한 지식과 능력에 대한 구성원의 신뢰의 정도를 의미한다(조익점, 2017).

제4절 조직성과

성과에 대한 개념은 매우 다양하고 복잡적이어서 조직목표, 조직 성격, 학자, 연구경향에 따라 다양하게 적용되고 있다. 본 연구는 조직유효성의 심리적 측면과 주관적 지표를 고려하여 조직성과의 변수를 조직몰입과 이직의도로 구성하여 연구하고자 한다. 본 연구에서는 조직몰입과 이직의도를 종업원의 조직에 대한 긍정적(조직몰입), 부정적(이직의도) 태도의 중심 개념으로 이해하여 감성지능과 직무열의, 직무소진과의 관계를 규명하고, 이들이 성과변수(조직몰입, 이직의도)에 미치는 영향관계를 분석하고자 하였다.

1. 조직몰입의 개념

조직몰입은 Becker(1960)의 'side-bets(부수적 혜택)'에 의한 관여의 개념에서 출발하여(허혜영, 2016), 이후 많은 학자들에 의해 다루어진 주제이며

(Reichers, 1985), 조직몰입이 직원들의 이직, 업무성과, 조직효과성 등을 예측하는 주요 변수임이 여러 선행연구를 통해 검증되었다(예지은, 2015). 다양한 분야에서 연구가 이루어진 만큼 조직몰입에 대한 다양한 정의를 내리고 있는데, 선행연구들의 핵심은 조직에 대한 심리적 애착(Affective attachment)이다. 이러한 관점에서 조직몰입은 개인과 조직을 동일시(identification)하고 조직에 적극적으로 관여(invovement)하며 자신이 조직의 구성원임을 기쁘게 생각하는 정도를 의미한다(Allen & Meyer, 1990; Cohen, 2007).

조직몰입의 개념 정의에 대해 Becker(1960)는 합리적이고 계산적인 차원에서 조직과의 관계 속에서 몰입 행위를 지속시키려는 현상이라고 하였으며, Lee(1971)는 어느 정도의 소속감이나 충성심으로 보아 개인과 조직체의 심리적인 결속의 형태라고 정의하였다. Porter, Steers, Mowday & Boulian(1974)은 조직몰입을 조직과 자신을 동일시하는 정도로 정의하고, 그 구성요소로 첫째, 조직의 목표와 가치를 수용하는 강한 믿음, 둘째, 조직을 위해 기꺼이 노력을 제공하는 것, 셋째, 조직의 멤버십을 유지하고자 하는 욕구 등 세 가지를 제시하였다(Mowday, 1999).

O'Reilly & Chatman(1986)은 조직에 대한 애착심으로 조직에 대한 동일시, 조직 가치에 대한 내면화, 조직에 대한 순응이라고 정의하였으며, Anderson & Williams(1991)는 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도, 즉 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두할 수 있는냐 하는 정도라고 하였다.

강영순·백기복·김정훈(2001)은 조직몰입을 조직에 대해 구성원이 느끼는 심리적 애착으로 구성원 개개인이 조직에 대해 감정적으로 애착을 갖고 조직과 일체감을 가짐으로써 조직원으로서의 신분을 유지하려는 강한 바람이라고 하였으며, 한봉주(2013)는 구성원이 자기가 속한 조직 및 조직 목표

에 대해 일체감을 느끼고, 조직구성원으로 계속 남아 있으려는 태도로 정의하였다. 김문중·권기환(2014)은 조직몰입을 조직구성원이 속한 조직을 자신과 동일시하고 그 조직에 헌신하는 정도를 의미한다고 하였으며, 이학만·오영호(2018)는 조직의 구성원이 자신의 조직과 목표 및 가치를 동일시함으로써 업무에 심리적으로 열중하며 조직의 구성원으로 남아 있으려는 의지로 정의하였다.

지금까지 살펴본 조직몰입에 대한 정의를 종합하여 본 연구에서는 조직몰입이란 “조직과 관련된 확고한 심리상태로서 조직구성원이 감정적 차원에서 조직과 결속되어 있는 정도”로 정의하였다.

<표 2-7> 조직몰입의 개념

연구자	내 용
Lee(1971)	어느 정도의 소속감이나 충성심으로 보아 개인과 조직체의 심리적 결속상태
Porter <i>et. al.</i> (1974)	특정 조직에 대한 개인의 동일시와 관여의 상대적 강도
Steers & Porter (1983)	개인이 특정조직에 대하여 가지는 동일시 심취의 정도
O'Reilly & Chatman(1986)	개인이 가지는 특정한 대상에 대한 가치관의 일치를 통하여 심리적인 애착 또는 소속의 욕구를 유발시켜 특정 대상에 대한 정체성을 소유하거나 특정한 대상에 공헌하는 것
Anderson & Williams(1991)	한 조직에 대한 개인의 동일시와 몰입의 상대적 정도, 즉 한 개인이 자기가 속한 조직에 대해 얼마나 일체감을 가지고 몰두할 수 있는나하는 정도
Allen & Meyer(1996)	조직구성원들이 조직을 떠나지 않도록 만드는 조직과 구성원 사이의 심리적 유대
Meyer & Herscovitch(2001)	다른 형태를 취할 수 있으며 한 개인을 특정한 목표와 관련된 일련의 행위를 하게하는 확고한 마음가짐
Fischer & Mansell(2009)	개인을 특정 조직과 해당 조직의 목표에 일체화시킴으로써 조직에 대해 헌신하고 집중하는 구성원의 행동

연구자	내 용
강영순 · 백기복 · 김정훈(2001)	구성원 개개인이 조직에 대해 감정적으로 애착을 갖고 조직과 일체감을 가짐으로써 조직원으로서의 신분을 유지하려는 강한 바람
한봉주(2013)	구성원이 자기가 속한 조직 및 조직 목표에 대해 일체감을 느끼고, 조직구성원으로 계속 남아 있으려는 태도
김문중 · 권기환(2014)	조직몰입을 조직구성원이 속한 조직을 자신과 동일시하고 그 조직에 헌신하는 정도
이학만 · 오영호(2018)	조직의 구성원이 자신의 조직과 목표 및 가치를 동일시함으로써 업무에 심리적으로 열중하며 조직의 구성원으로 남아 있으려는 의지
본 연구	조직과 관련된 확고한 심리상태로서 조직구성원이 감정적 차원에서 조직과 결속되어 있는 정도

자료: 선행연구에 기초하여 연구자가 재정리함.

일반적으로 조직몰입에 대한 접근은 태도적 관점과 행동적 관점으로 구분할 수 있다(예지은, 2015). 태도적 관점은 조직구성원들이 자신과 조직의 관계를 어떻게 보느냐가 핵심이다. 개인이 조직의 가치와 목표에 일치하는 마인드를 가지고 있을 때 조직몰입이 높다고 할 수 있다. 반면, 행동적 관점은 개인이 한 조직에 소속되어 문제를 이해하고 해결하는 행동방식과 관련성이 높다. 태도적 관점에서는 개인의 심리상태가 조직몰입 행동에 영향을 미치는 것으로 보고 있으며, 행동적 관점에서는 조직몰입 행동이 또 다른 행동과 개인의 심리상태에 영향을 미치고, 이러한 심리상태는 다시 조직몰입 행동으로 나타나는 것으로 보고 있다(Allen & Meyer, 1990).

Meyer & Allen(1991)은 조직몰입을 정서적 몰입(affective commitment), 지속적 몰입(continuance commitment), 규범적 몰입(normative commitment)의 세 차원으로 구분하였다(김소연, 2014). 정서적 몰입은 감정적 차원으로서 조직구성원들이 조직에 느끼는 강한 소속감, 감정적인 애착 및 일체감 등을 통해 조직에 소속되고 충성하려는 정도를 의미한다. 지속적 몰입은 경제적 관념과 관련된 개념으로 조직을 떠나게 되면 발생하는 대안적 선택

의 부족이나 그 동안 누려왔던 혜택의 소실 등의 원인으로 인해 야기되는 높은 기회비용 때문에 조직에 소속하게 되는 것을 의미한다. 규범적 몰입은 가치 차원의 개념으로 종업원과 조직사이를 계약 관계로 규정함으로써 도덕적 의무감으로 조직에 지속적으로 소속하게 되는 것을 의미한다.

이직(turnover)의 관점에서 조직구성원과 조직의 관계를 해석하면, 기꺼이 원해서 조직에 남는 것은 정서적 몰입, 이직할 경우 지불해야 하는 비용때문에 필요에 의해 조직생활을 유지하는 것은 지속적 몰입, 그래야 한다는 당위성 때문에 이직하지 않는 것은 규범적 몰입으로 볼 수 있다(Allen & Meyer, 1990; Meyer & Allen, 1991).

2. 조직몰입에 대한 선행연구의 고찰

Porter, Steers, Mowday & Boulian(1974)은 조직몰입을 조직행태 및 조직효과성을 예측하는데 있어서 조직몰입이 직무만족보다 더 강력한 변수라고 주장하였으며, 이를 계기로 조직연구 분야에서 조직몰입이 주목을 받기 시작했다(김대근, 2016). Locke(1976)는 조직에 몰입된 구성원은 담당직무를 진지하게 다루며, 자신에게 있어서 중요한 가치란 직무에 성패를 거는 것으로서 조직몰입도가 높은 구성원은 적극적으로 직무에 만족을 느끼거나 불만족을 느낀다고 보았는데 이러한 조직몰입은 개인에 따라, 자기노력여하에 따라 깊은 상관관계를 가지고 있으므로 지속적이며, 개인차가 크다고 하였다(Locke, 1976).

조직몰입은 조직의 목표, 가치의 내재화, 조직구성원의 태도, 조직구성원의 행동, 개인특성, 업무경험, 대안성과 투자성 등에 영향을 받기 때문에 직무만족과는 다른 차원의 조직효과성에 대한 결과변수이다(Meyer, Stanley, Herscovitch & Topolnytsky, 2002). 조직몰입에 대한 전통적인 관

점은 조직몰입이 단일차원적인 개념으로 인식되어 오면서 조직에 심리적인 유대나 경향을 나타내는 태도적인 조직몰입인지 아니면 개인이 조직에 몰입하는 것이 자신들의 과거 행위에 의해서 조직에 구속되는 과정이나 개인들이 그 과정에 적응하는 것인지에 초점을 둔 행위적 조직몰입 등의 두 가지 관점에서 다루어져 왔다(Meyer & Allen, 1991).

박현주(2011)는 이직의도를 예측하기 위하여 조직몰입이 직무만족보다 더 효과적이며, 조직몰입 수준이 높은 사람일수록 더 많은 성과를 도출한다고 하였다. 조직몰입은 임직원의 이직의도 및 향후 이직행위에 부정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으며(Hom & Griffeth, 1995)이는 종업원들 개인수준의 심리적인 인지차원에서뿐 아니라 실제 기업차원의 이직행위 및 이직률에 있어서도 중요한 영향을 미치게 된다(Simons & Roberson, 2003; Gardner, Moynihan & Wright, 2007).

3. 이직의도의 개념

이직의도는 국내외의 다양한 학자들에 의해 다양하게 정의되고 있는데, 좀 더 구체적으로 살펴보면 협의의 개념과 광의의 개념, 조직내부이동과 조직외부이동, 자발적 이직과 비자발적 이직, 순기능과 역기능 등 다양한 관점에서 분류하고 있으며, turnover, quits, leave, separation, withdrawal, resignation 등 매우 다양한 용어가 사용되어지고 있다(김대근, 2016).

이직은 현재의 담당업무를 그만두고 다른 조직이나 직무로 옮겨가는 것을 의미하며(박상목, 2016), 이직의도는 조직의 근로자가 직무에 불만족하여 현재의 조직에서 벗어나 다른 조직으로 이직할 것인가를 결정하는 것을 의미한다(Mobley, 1977). 즉, 이직은 근로자가 자신이 속한 조직으로부터 이탈함으로써 고용관계의 일시적 혹은 영구적인 단절을 의미한다고 보았으

며, 인력의 자연감소, 일시해고, 영구해고 등을 포함하며(김성민, 2008), 이직의도는 현재 자신의 직장을 떠나거나 직업을 바꾸려는 생각이나 계획을 의미한다(이환정, 2014). 이직의도가 필연적으로 이직으로 이어지는 것은 아니지만 선행연구에서는 이직의도와 이직은 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났기 때문에 이들 변수는 상호 대체도 가능하다고 말하고 있다(Barak, Nissly & Levin, 2001).

따라서 본 연구에서 이직의도란 “조직의 구성원이 자의에 의해서 조직을 떠나려는 의도”라고 정의한다.

<표 2-8> 이직의도의 개념

연구자	내 용
Rose(1991)	사회시스템의 구성원 자격의 경계를 넘나드는 개인의 이동 정도
Mottaz(1988)	조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려는 의도
Mobley(1982)	조직으로부터 금전적인 보상을 받고 있는 개인이 조직 내에서 조직의 구성원 자격을 스스로 종결하는 것
Price & Mueller(1981)	사회시스템의 구성원 자격의 경계를 넘나드는 개인의 이동 정도
Robbins & Judge(2011)	이직은 자발적이든 비자발적이든 조직으로부터 영구적인 탈퇴
Robert & John(1993)	조직을 떠나려하는 개인 스스로의 계획적이고 의도적인 생각을 품은 것
Porter & Steer(1973)	개인과 조직 사이에서 중요한 결과를 일으킬 수 있는 잠재적인 관계에서의 관계 종료
김성민(2008)	근로자가 자신이 속한 조직으로부터 이탈, 고용관계의 일시적 혹은 영구적인 단절
김대근(2016)	종업원이 자의에 의해서 조직을 떠나는 행위
본 연구	조직의 구성원이 자의에 의해서 조직을 떠나려는 의도

자료: 선행연구에 기초하여 연구자가 재정리함.

4. 이직의도에 대한 선행연구의 고찰

이직의도는 다양한 분야에서 조직 또는 개인의 성과와 관련하여 연구되고 있다. Steers & Mowday(1981)는 조직구성원의 개인적 특성과 직무, 조직에 관한 정보가 직무에 대한 기대와 가치관을 결정하고 조직구성원의 개인적인 특성과 경제, 노동시장 상황에 의해서 다른 직장을 구할 수 있는 기회가 결정된다고 하였다. 특히 직무만족 여부에 따라 계속 남을 것인지 이직할 것인지에 대한 의도를 형성하게 되며 이러한 상황은 조직적인 배려에 의해 잔류하거나 이직하는 직접적인 행동으로 이어진다고 보았다(김대근, 2016).

Bluedorn(1982)은 이직의도는 이직에 직접적인 영향을 미치는 선행요인으로 작용하며, 이직에 대한 가장 정확한 예측 변수로 보고 있다. 따라서 이직의도는 이직의 전제조건이며, 가장 강력한 예측변수이기 때문에 대부분의 연구들이 이직의도를 중심으로 연구가 이루어져 왔다(서지영, 2002).

Cotton & Tuttle(1986)은 1979년부터 1984년까지의 실증연구들을 분석하여 이직의 선행변수를 외부요인, 구조적 또는 직무관련요인, 개인의 특성 등 범주로 구분하고 이들 변수와 이직 간의 관계에 대한 유의성을 분석하고 있다.

Price & Muller(1981)는 근무기간, 부양가족의 수가 이직의도와 높은 부(-)의 상관관계를 가지고 있으며, 교육수준과 이직관계는 대체로 높은 정(+)의 상관관계가 있다고 하였다. 조동환·조현청·성행남(2011)은 경상도 5개 지역에 소재한 중소기업 종사자를 대상으로 한 연구에서 직장 내 희생이 높고, 경력만족이 높고 직무만족이 높을수록 이직의도는 낮아진다고 하였다.

이상희(2006)는 외식업체 종사원을 대상으로 한 연구에서 젊은층의 비정

규직 종사원에게 조직에 대한 몰입이나 충성을 요구하는 것은 무리이며, 이직의도와는 관계가 없다고 하였다. 공계순(2005)은 이직은 개인의 심리사회적 충격과 경제적 타격은 물론 조직구성원의 사기에도 영향력을 주며 조직의 성장과 성과에도 영향을 미친다고 하였다. 이직의도는 실질적인 이직 행위에서부터 일시적 상상에 이르기까지의 모든 심리적이고 행위적인 상태로서 향후 실질적인 이직에 중요한 영향을 미치게 된다(Thatcher, *et. al.*, 2003; Chiu, *et. al.*, 2006).



제 3 장 연구설계

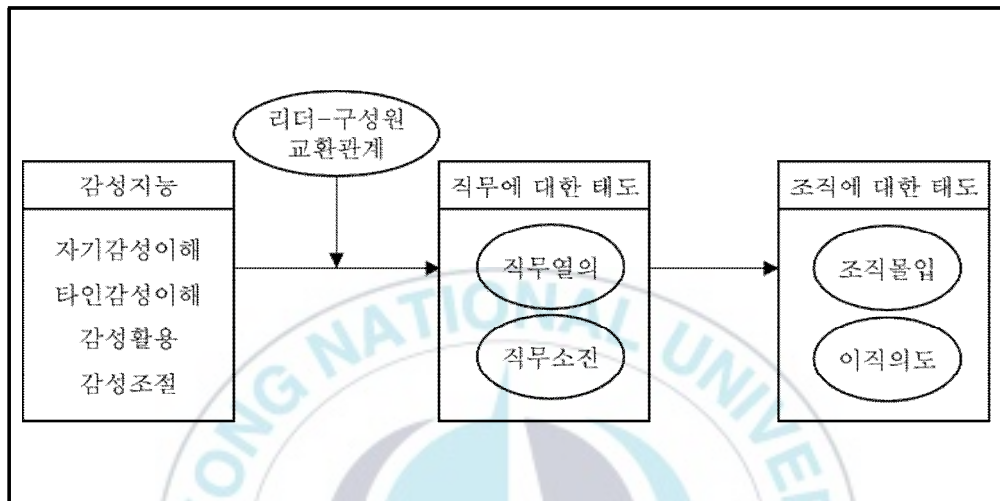
제1절 연구모형

현대사회의 효율적인 조직관리를 위해 구성원들의 감성관리를 강조하고 있으며, 조직 구성원의 개인 감성 변인 - 직무수행 관련 감성 변인 - 개인 및 조직성과 관련 변인의 연결고리를 찾고 이들 간의 영향관계를 파악함으로써 조직관리를 극대화할 수 있는 방안을 모색할 수 있다.

기존의 연구들은 감성지능과 직무열의의 관계(권나경·임선희, 2016; Brunetto, *et. al.*, 2012), 감성지능과 직무소진의 관계(김해룡·정현우, 2014; Pishghadam & Sahebjam, 2012), 감성지능과 조직몰입/이직의도의 관계(최점락, 2017; Stephane & Miners, 2006), 직무열의와 조직몰입/이직의도의 관계(권영국·윤혜현, 2015; Karatepe & Ngeche, 2012), 감성지능-LMX-직무열의/직무소진의 관계(박종민·노현재·정희근·심덕섭, 2012; Kelley & Caplan, 1993) 등과 같이 단편적인 영향관계 연구와 긍정 변인(감성지능-직무열의-조직몰입) 간의 관계, 부정 변인(감정부조화-직무소진-이직의도) 간의 관계에 관한 연구에 그치고 있다.

이에 본 연구는 조직구성원의 긍정적·부정적 감성 변인 간의 통합적인 영향관계를 검증하고 이를 통하여 효율적인 조직관리를 위한 방안을 모색코자 한다. 즉 감성지능이 긍정적 직무태도(직무열의)와 부정적 직무태도(직무소진)를 매개로 하여 조직구성원의 조직에 대한 긍정적(조직몰입)·부정적(이직의도) 태도에 미치는 영향을 파악하고 감성지능과 직무열의/직무소진 간의 관계에 대한 LMX의 조절효과를 파악하는 것을 목적으로 하고

있다. 이를 위해 선행연구의 이론적 논의와 결과를 기반으로 하여 〈그림 3-1〉과 같은 연구모형을 설계하였다.



<그림 3-1> 연구모형

제2절 연구가설

1. 감성지능과 직무열의/직무소진

감성지능은 개인적 자원의 하나로 직무열의에 영향을 미칠 수 있다(이철희 · 신강현 · 허창구, 2012). Albrecht(2010)는 자기존중감, 자기효능감, 정서인지와 같은 개인적 자원이 직무열의에 유의한 영향을 미칠 수 있다고 하였다. Ravichandran, Arasu & Kumar(2011)는 정보기술서비스업 종사자를 대상으로 한 연구에서 감성지능이 직무열의에 유의한 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 그들은 감성지능이 높은 구성원은 직무수행에 있어 좋은 결

과를 상상하게 하여 직무열의를 불러일으킨다고 하였다.

신강현·한영석·김완석·김원형(2008)은 정서노동과 직무탈진, 직무열의의 관계에서 감성지능의 조절효과에 대한 연구에서 직무열의에 대해 감성지능이 직접적인 효과를 갖는다고 하였으며, 직무열의를 설명하는데 있어 감성지능이 개인차변수가 될 수 있기 때문에 독립변수로 고려될 수 있다고 주장하였다.

권나경·임선희(2016)는 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서 감성지능의 4가지 구성요인 중 감성활용이 가장 큰 영향력을 가진 요인이며, 타인감성 이해 요인과 감성조절 요인의 영향도 확인할 수 있었다.

Pishghadam & Sahebjam(2012)은 교사를 대상으로 한 연구에서는 감성지능이 직무열의의 반대 개념인 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김해룡·정현우(2014)는 울산지역에 소재하고 있는 건설업체를 대상으로 한 연구에서 상사의 타인감성이해는 부하의 직무소진의 정서적탈진과 개인성취감 감소에 유의적인 부(-)의 영향을 미치고 있었고, 상사의 감성활용은 부하의 직무소진의 개인성취감 감소에 유의적인 부(-)의 영향을 미치고 있었고, 상사의 감성조절이 부하의 직무소진의 정서적탈진에는 유의적인 부(-)의 영향을 미치고 있음을 검증하였다.

안정아·예춘정·염동문(2011)은 종합병원에서 근무하는 임상간호사를 대상으로 한 연구에서 감성지능이 소진에 미치는 직접효과가 크다고 주장하면서 감성지능은 소진을 감소시킨다는 것을 확인하였다.

Johnson & Spector(2007)은 감성지능이 직무소진과는 부적인 관계가 있으며, 직무에서 경험하는 긍정적 정서와는 정적인 관계가 있음을 밝혔다.

이러한 선행연구들의 결과에 기초하여 감성지능은 직무열의와 정(+)의 상관관계를 가지며, 직무소진과 부(-)의 상관관계를 가진다고 유추할 수 있기에 다음과 같이 가설1과 가설2를 설정하였다.

가설 1. 감성지능은 직무열의에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 : 감성지능은 헌신과 몰두에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 감성지능은 활력에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 감성지능은 직무소진에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 감성지능과 조직몰입/이직의도

특정한 환경에서 오랜 기간 동안 근무하는 직원의 정서적 반응은 직무성과에 중요한 영향을 미치게 된다(이유재, 2001). 높은 감성지능은 조직과 직무로 인한 부정적 감성을 긍정적 감성으로 전환할 수 있으며, 이는 구성원의 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(Abraham, 1999).

Nikolaou & Tsaousis(2002)는 감성지능이 강한 구성원은 자신이 하고 있는 업무에 대한 가치와 중요성을 크게 느끼며 조직에 대한 몰입과 충성심을 가지게 된다고 하였다. Wong & Law(2002)는 홍콩의 정부 중간관리자와 대학교 관리자를 대상으로 한 연구에서 조직구성원인 개인의 감성지능이 조직생활의 전반적 영역과 조직의 업무성과에 큰 영향을 미친다고 주장하였다. Stephane & Miners(2006)는 감성지능이 높으면 감정적 상황으로 인해 최선의 의사결정을 못하게 되는 상황을 감소시킬 수 있으며, 감성지능이 조직원의 근무성과와 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

어윤선·이형룡(2011)은 외식산업 종업원을 대상으로 한 연구에서 감성지능과 조직몰입 간에는 유의한 정(+)의 관계가 있으며, 특히 감성지능 중 자기감성 인식과 감성 조절, 감성 활용이 조직몰입에 유의한 영향을 미친

다고 하였다.

현성협 · 류지호 · 이은령(2011)은 호텔종업원을 대상으로 한 연구에서 감성지능은 조직의 긍정적 분위기를 유도하여 이직률 감소에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다.

민양기(2015)는 생산직 근로자를 대상으로 한 연구에서 근로자의 감성지능은 직무만족, 조직몰입, 이직의도에 크게 영향을 미친다는 결과를 도출하였다. 감성지능과 조직몰입 간에는 정(+)의 영향관계가 있으며, 감성지능과 이직의도 간에는 부(-)의 영향관계가 있다는 것을 검증하였다. 최점락(2017)은 주얼리산업 종사자를 대상으로 한 연구에서 감성지능은 조직몰입과 이직의도에 유의한 영향을 미치며, 감성지능의 구성요인 중 일부만이 조직몰입에는 정(+)의 영향을 미치고 이직의도에는 부(-)의 영향을 미친다고 하였다.

정현우 · 정동섭(2007)은 리더의 감성지능보다 종업원 자신의 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향이 더 강하다고 주장하였다.

감성지능과 조직몰입/이직의도에 대한 선행연구들의 결과에 기초하여 감성지능은 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 이직의도에는 유의한 부(-)의 영향을 미친다고 유추할 수 있기에 다음과 같이 가설3과 가설4를 설정하였다.

가설 3. 감성지능은 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 감성지능은 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

3. 직무열의/직무소진과 조직몰입/이직의도

직무열의는 조직에 대한 헌신, 업무성과의 향상, 주도적이고 혁신적인 행

동 등 많은 긍정적인 결과에 영향을 미치고 있다(Jenaro, Flores, Orgaz & Cruz, 2010; 채신석, 2017). Sonnentag(2003)은 기존 연구들을 바탕으로 직무열의가 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치며 구성원들의 성과를 높인다고 주장하였다. Brunetto, Teo, Shacklock & Farr-Wharton(2012)은 경찰관들을 대상으로 한 연구에서 구성원들의 직무열의와 정서적 몰입 간에는 유의한 상관관계가 있다는 결과를 제시하였다. Karatepe & Ngeche(2012)는 호텔 직원들을 대상으로 한 실증연구를 통해 직무열의가 조직몰입과 직무성장에 정적 영향을 미친다는 결과를 도출하였다.

권영국·윤혜현(2015)은 직무열의의 선행요인과 결과변수에 관한 연구를 통해 직무열의는 정서적 몰입과 긍정적인 영향관계에 있는 것을 확인하였다. 신강현·한영석·김완석·김원형(2008)은 직무열의가 높은 직원일 수록 더욱 긍정적이고 적극적인 경험을 하게 되면 이러한 경험을 하고 난 후에 느끼는 정서도 긍정적이므로 직무만족이 높게 나타난다고 하였다.

서민주(2016)는 항공사 승무원을 대상으로 한 연구에서 직무열의와 조직몰입 간에는 유의한 정(+)의 영향관계가 있음을 확인하였다. 이는 직무열의가 조직에 대한 긍정적인 감정을 유발하여 감정적인 애착 및 몰입을 증가시키게 하는 것을 의미한다. 그녀는 구성원 개인이 자신의 업무에 몰두하고 집중하게 되면 잠재되어 있던 역량이 표출되고 동기부여를 해주며, 책임감도 더 강해져 직무에 대해 긍정적이고 성취적인 경험을 하게 된다고 하였다. 송영우(2017)은 지방자치단체 공무원을 대상으로 한 연구에서 지방자치단체 공무원의 직무열의는 공무원의 조직몰입에 직접 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

직무열의가 높은 구성원은 조직과 신뢰를 형성하고 조직에 대한 긍정적인 태도를 형성하여 조직을 떠나려는 의도가 감소한다(Schaufeli & Bakker, 2004). 김영중·정윤조(2016)도 특급호텔 조리종사원이 인지하는

직무열의는 이직의도에 유의한 부의 영향관계를 보고하고 있다. 백수민(2017)은 직장인을 대상으로 한 연구에서 이직의도에 대한 직무열의의 영향을 실증분석 하였는데 구성원들이 자신의 직무에 대해 몰두하고 헌신할수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다.

직무소진은 조직몰입과 부(-)의 영향관계가 있으며(Wright & Hobfoll, 2004), 이직의도와는 정(+)의 영향관계가 있다(Halbeseben, 2006). Maslach & Leiter(1988)는 소규모 병원의 간호사를 대상으로 한 연구에서 직무소진과 조직몰입은 부(-)의 관계를 가진다고 하였다. Beduk, Eryesil & Esmen(2015)의 연구 또한, 직무소진이 조직몰입에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 고종식·황진수(2010)는 기업체 재직자를 대상으로 한 연구에서 직무소진을 정서적 탈진과 성취감 저하의 2개 하위차원으로 구성하여 조직몰입과의 관계를 검증하였는데 직무소진의 2개 요인 모두 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 김진수·양정영(2011)의 연구에서 호텔 종사원을 대상으로 직무소진이 조직몰입을 감소시키는 영향요인이라고 하였다.

이흥연·장재남·신건철(2014)은 프랜차이즈산업 슈퍼바이저들을 대상으로 한 연구에서 직무소진이 이직의도에 유의한 영향을 미친다는 것을 확인하였다. 그들은 직무소진이 이직률의 증가에 중요하게 영향을 미치기 때문에 직무소진에 영향을 미치는 요인을 좀 더 적극적으로 파악하고 이해하여 직무소진을 감소시키고 이를 통해 이직의도를 감소시킬 수 있다고 주장하였다.

직무열의/직무소진과 조직몰입/이직의도에 대한 선행연구들의 결과에 기초하여 직무열의는 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 이직의도에는 유의한 부(-)의 영향을 미친다고 유추할 수 있으며, 직무소진은 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미치며, 이직의도에는 유의한 정(+)의 영향을

미친다고 유추할 수 있기에 다음과 같이 가설5와 가설6을 설정하였다.

가설 5. 직무열의/직무소진은 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 5-1 : 직무열의는 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 5-2 : 직무소진은 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 6. 직무열의/직무소진은 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 6-1 : 직무열의는 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 6-2 : 직무소진은 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

4. 직무열의/직무소진 매개효과

직무열의와 직무소진은 최근 직무요구-자원(JD-R)모델과 직무요구-통제(JD-C)모델을 바탕으로 중요한 매개변인으로서 연구되고 있다(Halbeseben, 2006; Rich, Lepine & Crawford, 2010; Schaufeli & Bakker, 2004). Hobfoll(2001)은 적절한 직무자원이 직무요구의 감소뿐만 아니라 목표달성을 촉진하도록 하여 직무열의를 포함한 긍정적 반응을 일으킨다고 하였다. Saks(2006)의 연구에서 직무열의는 선행요인과 조직몰입, 이직의도, 조직시민행동-개인의 관계를 매개한다고 하였으며, 다른 성과(직무만

족, 조직시민행동-조직)와의 관계를 부분매개하는 것으로 나타났다(김정숙, 2015).

최규현·신이현·박경규(2013)는 감성지능, 인지적 유연성과 혁신행동의 관계에서 직무열의가 매개역할을 하는지 분석하였는데, 감성지능과 직무열의 간 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 직무열의가 감성지능과 혁신행동 간의 관계를 부분 매개하였다. 정효선·윤혜현(2015)은 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서 종사원의 감성지능은 직무열의에 정적인 영향을 미치며, 직무열의는 감성지능과 조직몰입에 영향 관계에서 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 박노운(2011)은 직무환경, 상사-부하교환 관계의 질, 목표지향과 조직시민행동 간에 직무열의의 매개효과를 검정하였다.

Kim & Stoner(2008)는 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 직무소진은 직무자율성과 직무스트레스 등의 선행요인과 이직의도 사이에 대한 유의한 매개효과가 있다고 하였다. Bhanugopan & Fish(2006)은 해외파견자를 대상으로 한 연구에서 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하가 직무소진의 세 가지 요소에 영향을 미치고 이러한 직무소진이 조직구성원의 이직의도에 미치는 영향을 검증하였다. Huang, Chuang & Lin(2003)은 조직 내에서의 정치적 활동에 대한 조직구성원들의 인식과 이직의도간의 관계에서 직무소진의 매개효과를 분석하였는데, 정서적 소진이 정치적 활동에 대한 지각과 이직의도간의 관계를 매개하는 것으로 나타났다.

이형권(2014)은 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서 감정부조화와 이직의도 사이에 대한 직무소진의 매개효과를 검증하였다. 그는 직무소진을 느끼는 종사원들은 심리적 상실감과 좌절에 대한 대책으로 이직을 고려하게 되는 매개효과가 발생한다고 하였다. 이인석·박문수·정무관(2007)은 직무소진의 영향요인에 관한 연구에서 직무소진의 원인 변수로 많이 사용되는 역할과부하와 역할갈등을 고려하고, 직무소진의 결과변수로 일반적으로 사

용하는 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 통해 직무소진의 매개효과를 검증하여 유의한 매개효과가 있는 것을 확인하였다. 김성철·김영현(2016)은 민간경비원을 대상으로 한 연구에서 직무소진은 직무요구 및 직무자원과 조직유효성의 관계를 부분적으로 매개한다고 주장하였다.

따라서 직무열의/직무소진은 선행요인과 결과요인 간의 관계에 대한 매개효과가 있다는 선행연구들의 검토 결과에 기초하여 직무열의/직무소진은 감성지능과 조직몰입/이직의도 간의 관계를 매개할 것이라고 유추할 수 있기에 다음과 같이 가설7과 가설8을 설정하였다.

가설 7. 직무열의는 감성지능과 조직몰입 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 8. 직무소진은 감성지능과 이직의도 간의 관계를 매개할 것이다.

5. LMX 조절효과

조직 내에서 리더와 구성원들간의 관계는 매우 중요하며, 리더의 역할은 구성원의 직무태도에 큰 영향을 미칠 수 있다(전무경, 2010). 따라서 높은 수준의 LMX는 구성원들의 직무확대를 가능케 하며, 구성원들을 동기부여시키고 조직에 대한 충성심을 자극하여 조직성과를 향상시킬 수 있다.

김성원·김오현(2009)은 군조직과 공공조직에서 LMX의 질은 리더의 자기개방이 긍정적일 때 직무만족도에 대한 조절효과가 있다고 하였다. 허갑수·변상우(2007)의 연구에서 LMX 수준이 높은 집단에서의 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향력은 LMX 수준이 낮은 집단에서의 임파워먼트가 조직 몰입에 미치는 영향력보다 컸다고 하였다.

정대용·윤미옥·김희숙(2008)의 연구에서는 변혁적 리더십은 LMX를 매개로 하였을 때 조직성과에 유의한 영향을 미친 것으로 나타났다.

전무경(2010)은 조직지원과 조직성과(직무만족, 조직몰입)의 영향관계에 대한 LMX의 조절효과를 검증한 결과 유의한 조절효과가 나타났다고 하였다. 이는 조직지원을 높게 지각하는 구성원들이 조직에 대한 애착심을 느끼며, 자신의 직무에서 긍정적인 성과를 낼 수 있다는 것을 의미한다.

감성지능이 높은 구성원은 자신과 타인의 감정을 이해할 수 있으며, 조절하고 활용할 수 있는 능력을 통해서 그들이 속한 조직에서 상사와 동료들과 강한 관계를 만들어 내는 능력이 있다(Kelley & Caplan, 1993). 박종민·노현재·정희근·심덕섭(2012)은 제조업, 서비스업, 금융업, 유통업 및 공공기관 등 13개 조직의 종업원을 대상으로 한 연구에서 감성지능과 직무행동의 영향관계에 대한 LMX의 매개효과를 검증하였다. 연구 결과 감성지능이 높은 종업원은 조직 내 주요 인물인 상사 혹은 팀 동료와의 좋은 관계를 형성함으로써 보다 높은 수준의 역할행동, 혁신행동 및 도움행동을 이끌어 낼 수 있다고 하였다. 그들은 감성지능이 높은 구성원들은 조직 내에서 리더의 감정을 알아차릴 수 있으며 리더와 불화가 생겨도 자신의 감정을 이해하고 통제하며 적절하게 감정을 사용할 수 있으며, 이러한 과정을 통해 리더와 구성원들의 관계의 질이 향상된다면 구성원들은 자신의 직무에 보다 만족하고 성과를 위해 노력할 것이며, 조직 내에서 혁신행동을 보이며 다른 구성원들을 기꺼이 도우려고 할 것이라고 주장하였다.

이러한 선행연구의 결과에 기초하여 LMX는 감성지능과 직무열의/직무소진 간의 관계를 조절할 것이라고 유추할 수 있기에 다음과 같이 가설9와 가설10을 설정하였다.

가설 9. LMX는 감성지능이 직무열의에 미치는 영향력을 더욱 확대시키는 방향으로 조절할 것이다.

가설 9-1 : LMX는 감성지능이 헌신과 몰두에 미치는 영향력을 더욱 확대시키는 방향으로 조절할 것이다.

가설 9-2 : LMX는 감성지능이 활력에 미치는 영향력을 더욱 확대시키는 방향으로 조절할 것이다.

가설 10. LMX는 감성지능이 직무소진에 미치는 영향력을 더욱 확대시키는 방향으로 조절할 것이다.



제 4 장 실증연구 방법

제1절 표본선정 및 자료수집

본 연구의 목적을 달성하기 위한 표본선정은 공간적 범위는 부산, 경남, 울산지역으로 한정하였으며, 산업분류는 한국표준산업분류의 대분류에 의한 제조업, 건설업, 도매 및 소매업, 운수 및 창고업, 공공 행정, 국방 및 사회보장 행정 등 6개 산업군으로 한정하였다. 또한 기업규모는 소·중·대기업으로 범위를 정하여 기업과 공공기관에 근무하는 종업원을 조사대상으로 설문조사를 실시하였다.

본 연구모형의 검증에 위하여 2017년 5월부터 2017년 8월까지 대인면접 설문조사를 실시하여 500명으로부터 설문지를 회수하였으며, 2017년 7월부터 2017년 8월까지 온라인(네이버) 설문조사를 실시하여 130명으로부터 설문지를 회수하였다. 회수된 설문지 중에서 응답이 완전하지 않은 설문을 분석에서 제외하고, 최종적으로 625개의 설문지를 분석에 사용하였다.

제2절 표본의 특성

응답자의 특성과 관련하여 응답자의 성별 구성은 남자 481명(77.0%), 여자 144명(23.0%)으로 나타났으며, 응답자의 연령은 40세 이상이 214명(34.3%)으로 가장 많았으며, 26-30세 이하 135명(21.6%), 31-35세 이하 134명(21.4%), 36-40세 이하 127명(20.3%), 20-25세 이하 15명(2.4%)으로 구성

되었다. 결혼 여부는 기혼이 381명(61.0%), 미혼이 244명(39.0%)으로 구성되었다. 최종학력은 대학교 졸업 444명(71.0%)으로 가장 많은 분포를 보였으며, 전문대 졸업 106명(17.0%), 대학원 졸업 46명(7.4%), 고등학교 졸업 29명(4.6%)으로 구성되었다. 현재 직급은 대리급 160명(25.6%)으로 가장 많았으며, 사원급 144명(23.0%), 과장급 135명(21.6%), 차장급 85명(13.6%), 주임급 66명(10.6%), 부장급 이상 35명(5.6%)으로 구성되었다. 근무 연수는 10년 이상이 256명(41.0%)으로 가장 많은 분포를 나타냈으며, 5년-10년 미만 164명(26.2%), 3년-5년 미만 68명(10.9%), 1년 미만 55명(8.8%), 1년-2년 미만 46명(7.4%), 2년-3년 미만 36명(5.8%)으로 구성되었다. 기업규모는 대기업이 255명(40.8%)으로 가장 많았으며, 중견기업 202명(32.3%), 중소기업 145명(23.2%), 소기업 23명(3.7%)으로 구성되었다.

<표 4-1> 포본의 특성

구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남자	481
	여자	144
연령	20 - 25세 이하	15
	26 - 30세 이하	135
	31 - 35세 이하	134
	36 - 40세 이하	127
	40세 이상	214
결혼여부	기혼	381
	미혼	244
최종학력	고등학교 졸업	29
	전문대 졸업	106
	대학교 졸업	444
	대학원 졸업	46
현재 직급	사원급	144
	주임급	66
	대리급	160

구분		빈도(명)	비율(%)
	과장급	135	21.6
	차장급	85	13.6
	부장급 이상	35	5.6
근무 연수	1년 미만	55	8.8
	1년 - 2년 미만	46	7.4
	2년 - 3년 미만	36	5.8
	3년 - 5년 미만	68	10.9
	5년 - 10년 미만	164	26.2
	10년 이상	256	41.0
기업 규모	소기업	23	3.7
	중기업	145	23.2
	중견기업	202	32.3
	대기업	255	40.8

제3절 변수의 조작적 정의

1. 감성지능

감성지능은 근무여건 중에 좌절적인 상황 하에서도 종사자 스스로를 동기화시키고 스스로 나쁜 상황을 극복할 수 있게 하며, 자기 충동을 통제하고 직무만족을 지속시키며 종사자의 기분을 통제 및 조절할 수 있고, 타인에 대해서 배려하고 공감할 수 있는 능력이라고 할 수 있다.

본 연구에서 감성지능 측정을 위하여 Wong & Law(2002)이 개발한 감성지능 측정도구인 WLEIS(Wong and Law Emotional Intelligence Scale)를 사용하였다. 이들은 Salovey & Mayer(1990)의 감성지능의 개념화를 토대로 Goleman(1995)과 Bar-On(1997)의 연구에 기초하여 WLEIS를 개발하

였다. WLEIS는 이후 연구자들에 의해 감성지능 측정도구로서의 신뢰성과 타당성이 검증되어 감성지능을 주제로 한 다양한 분야의 연구들에 사용되어 왔다(강현진, 2016; 곡민 · 김경수 · 최수정, 2014; 김신희 · 정지연 · 정재진 · 박재춘, 2015; 양세희, 2016; 이경희 · 송정수, 2010; 이현정 · 박통희, 2011; Harper, 2016; Libbrecht, Beuckelaer, Lievens, & Rockstuhl, 2012; Soto, Lunahuaná-Rosales & Pradhan, 2016; Sulaiman & Noor, 2015; Trivellas, Gerogiannis & Svarna, 2013).

이러한 선행연구에 기초하여 감성지능은 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용 등의 4개 하위 차원 16개 문항으로 구성하고 전혀 그렇지 않다 - 매우 그렇다의 7점 척도를 사용하였다.

자기감성이해는 자신의 감성을 잘 이해하고 표현하는 능력을 의미하며, ‘나는 대체로 나의 감정 상태에 대해서 잘 아는 편이다.’ 등 4개 문항으로 구성하였다. 타인감성이해는 타인의 감성을 이해하고 인지하는 능력을 의미하며, ‘나는 대체로 동료들의 행동으로부터 그들의 감정을 알 수 있다.’ 등 4개 문항으로 구성하였다. 감성조절은 자신의 감성을 조절하는 능력으로 심리적 좌절로부터 빠르게 회복할 수 있는 능력을 의미하며, ‘나는 매우 화가 날 때 항상 빨리 진정한다.’ 등 4개 문항으로 구성하였다. 감성활용은 구성원의 건설적인 활동이나 성과를 높이기 위해 자신의 감성을 활용하는 것을 의미하며, ‘나는 항상 목표를 세우고 달성하기 위해 최선을 다한다.’ 등 4개 문항으로 구성하였다.

2. 직무열의

직무열의는 Schaufeli & Bakker(2004)가 정의한 ‘직무와 관련된 활력, 헌신, 몰두의 특성을 갖는 긍정적이고 성취감을 주는 정신적 상태’로 정의하

고, 직무열의를 구성함에 있어서 조직차원의 직무자원보다는 개인차원의 개인적 자원에 관심을 두고 활력, 헌신, 몰두의 세 가지 구성요소를 적용하였다.

활력(Vigor)은 직무수행 시 높은 수준의 에너지 창출과 정신적인 회복력, 어려움에 직면했을 때 포기하지 않고 인내하는 상태를 의미하며, ‘나는 일을 할 때 에너지가 넘치는 것을 느낀다.’ 등 3개 문항으로 구성하였다. 헌신(Dedication)은 자기 직무에 대해 높은 관여도를 보이며 일에 대한 의미와 열정, 자부심을 갖고 임하는 자세를 의미하며, ‘나는 나의 일에 열정적이다.’ 등 3개 문항으로 구성하였다. 몰두(Absorption)는 자신의 직무를 수행함에 있어 시간이 가는 줄도 모를 만큼 완전하게 집중하여 일과 자신을 분리하여 생각하기 힘든 상태를 의미하며, ‘열심히 일할 때 행복을 느낀다.’ 등 3개 문항으로 구성하였다.

직무열의의 측정을 위하여 3개 차원 9개 문항으로 구성하고 전혀 그렇지 않다 - 매우 그렇다의 7점 척도를 사용하였다.

3. 직무소진

직무소진은 특정 직무조건에 장기적으로 노출되어 발생하는 극심한 육체적·정서적·인지적 긴장 및 피로의 심각한 형태(Bakker, *et. al.*, 2004)로 정의할 수 있다. 직무소진의 하위 차원은 Maslach & Jackson(1981)의 소진검사(MBI: Maslach Burnout Inventory)에 기초하여 박성호(2001), 김혜경(2011), 장은미(2017), 진홍섭(2016) 등이 사용한 설문 문항을 바탕으로 본 연구의 목적에 맞게 새롭게 구성하였다.

본 연구에서 직무소진은 직무를 수행하면서 느끼는 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 감소와 같은 소진의 정도를 의미한다.

정서적 고갈은 자신의 직무 수행에 대해 감정적 자원이 소진되고 에너지가 손실되어 피곤함을 느끼는 것을 의미하며, ‘일로 인해 몸과 마음이 지친 느낌이 든다.’ 등 3개 문항으로 구성하였다. 비인격화는 조직 내 주변인들에게 무정서와 비인격적인 반응을 보이는 것을 의미하며, ‘나는 주변 사람들에게 점점 무관심해 지고 있다.’ 등 3개 문항으로 구성하였다. 성취감 감소는 업무성취 욕구의 저하와 업무 성공 의지의 감소와 같이 업무에 대한 부정적 반응을 의미하며, ‘나는 업무와 관련된 문제를 효과적으로 처리한다.’ 등 3개 문항으로 구성하였다. 성취감 감소의 3개 문항은 긍정적 문항으로 측정된 후 역산하여 처리한다.

직무소진의 측정을 위하여 3개 차원 9개 문항으로 구성하고 전혀 그렇지 않다 - 매우 그렇다의 7점 척도를 사용하였다.

4. 리더-구성원 교환관계(LMX)

리더-구성원 교환관계(LMX)는 리더가 구성원들과 함께 발전시키고 유지하는 차별적인 교환관계이며(Danseareau, Graen & Haga, 1975) 리더와 구성원들 간의 상호작용으로 형성되는 리더십이다(Erdogan & Enders, 2007; Schyns & Day, 2010; Haris, Li & Kirkman, 2014). 이와 같은 LMX에 대한 선행연구의 정의에 기초하여 본 연구는 ‘구성원이 리더에 대해 얼마나 신뢰하고 존중하는가의 정도’로 정의하였으며, 정서적 친밀감, 충성, 공헌, 전문성 존중의 네 가지 하위차원으로 구성하였다(Liden & Maslyn, 1998; DeConick; 2008).

정서적 친밀감은 직접적인 직무적 가치보다는 인간적인 매력에 기초한 구성원간 친밀감을 의미하며, ‘나는 인간적으로 나의 상사를 매우 좋아한다.’ 등 2개 문항으로 구성하였다. 충성은 리더와 구성원들이 공개적으로

서로의 행동들과 특징을 지원하는 정도를 의미하며, ‘나의 상사는 내가 만약 다른 사람으로부터 공격을 받는다면 기꺼이 나를 방어해 줄 것이다.’ 등 2개 문항으로 구성하였다. 공헌은 각각의 구성원들이 서로가 행하는 일과 관련된 행위들의 양 방향성과 질의 인식을 의미하며, ‘나는 나의 상사를 위해 최선을 다해 일한다.’ 등 2개 문항으로 구성하였다. 전문성 존중은 전문가로서 역량을 지니고 있어 조직 내에서 직업적으로 존중받는 것을 의미하며, ‘나는 상사의 직무에 대한 능력과 지식을 존중한다.’ 등 2개 문항으로 구성하였다.

LMX의 측정을 위하여 4개 차원 8개 문항으로 구성하고 전혀 그렇지 않다 - 매우 그렇다의 7점 척도를 사용하였다.

5. 조직몰입

정서적 몰입은 조직구성원이 감정적 차원에서 조직과 결속되어 있는 정도를 의미한다(Meyer & Allen, 1991). Allen과 Meyer(1990)는 조직몰입을 정서적 몰입, 지속적 몰입, 규범적 몰입의 세 가지 하위 차원으로 구분하였다. 지속적 몰입은 개인이 조직을 떠날 때 발생하는 비용 때문에 조직에 남고자 하는 것이며, 규범적 몰입은 조직에 소속된 개인으로서 조직에 느끼는 의무감에 기반한 것이다. 이와 달리 정서적 몰입은 조직에 대한 정서적 애착을 기반으로 하고 있으므로 조직몰입의 핵심개념을 가장 잘 설명한다고 볼 수 있다(예지은, 2015).

본 연구에서 조직몰입을 측정하기 위해 Allen & Meyer(1990)가 개발한 조직몰입 문항에 기초하여 구동우·김지영·김호석(2018), 박병준·손승연(2017), 양필석·최석봉(2011), 예지은(2015), 오아라·박경규·용현주(2013), 제갈란·김학수(2017) 등이 사용한 문항을 본 연구의 목적에 맞게

수정하여 구성하였다.

조직몰입의 측정을 위하여 5개 문항으로 구성하고 전혀 그렇지 않다 - 매우 그렇다의 7점 척도를 사용하였다.

6. 이직의도

본 연구에서는 이직의도를 조직의 구성원이 자의에 의해서 조직을 떠나려는 의도라고 정의하였다. 이직의도의 척도는 Bluedorn(1982)의 척도와 Mueller & Price(1990)의 척도에 기초하여 Meyer, Allen, & Smith(1993), 김대근(2015), 박상목(2016), 오혜·홍운기(2017), 이상정(2006), 이학만·오영호(2018) 등이 사용한 문항을 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 구성하였다.

이직의도의 측정을 위하여 5개 문항으로 구성하고 전혀 그렇지 않다 - 매우 그렇다의 7점 척도를 사용하였다.

제4절 설문지 구성

본 연구에서는 감성지능, 직무열의, 직무소진, LMX, 조직몰입, 이직의도를 측정하기 위하여 설문지를 사용하였다. 모든 변수들은 기존의 선행연구에서 사용하여 검증된 문항들을 이용하였으며 7점 척도를 사용하여 측정하였다.

감성지능은 4개 요인 16개 문항, 직무열의는 3개 요인 9개 문항, 직무소진은 3개 요인 9개 문항, LMX는 4개 요인 8개 문항, 조직몰입은 5개 문항, 이직의도는 5개 문항으로 구성되었으며, 응답자들의 인구통계학적 특성

파악을 위하여 성별, 연령, 결혼여부, 최종학력, 직급, 근무기간, 기업규모 등 7개 항목을 사용하였다.

<표 4-2> 설문지의 구성

구분		문항번호		개수	선행연구
독립 변수	감성지능	I	자기감성 이해(1~4)	4	Goleman(1995)
			타인감성 이해(5~8)	4	Bar-On(1997)
			감성활용(9~12)	4	Wong & Law(2002)
			감성조절(13~16)	4	김미경(2017) 이현정·박통희(2011)
매개 변수	직무열의	II	활력(1~3)	3	Schaufeli & Bakker(2004)
			헌신(4~6)	3	김연규(2016)
			몰두(7~9)	3	변정섭(2017) 최중석(2017)
	직무소진	III	정서적 고갈(1~3)	3	황승미(2017)
			비인격화(4~6)	3	Maslach & Jackson(1981)
			성취감 감소(7~9)	3	김혜경(2011) 진홍섭(2016) 장은미(2017)
조절 변수	LMX	IV	정서적 친밀감(1~2)	2	Liden(1986)
			충성(3~4)	2	Liden & Maslyn(1998)
			공헌(5~6)	2	강정애·김현아(2005)
			전문성 존중(7~8)	2	김영식(2016) 석봉인(2014) 송란호(2012) 최희중(2012)
종속 변수	조직몰입	V	1~5	5	Allen & Meyer(1990) 양필석·최석봉(2011) 예지은(2015)
	이직의도	VI	1~5	5	Mueller & Price(1990) 이상정(2006) 김대근(2015) 박상목(2016)
인구통계변수		VII	1~7	7	

제5절 분석방법

설문자료의 분석을 위해서는 SPSS 통계 패키지를 사용하였다. 자료 처리를 위한 분석내용 및 통계기법은 다음과 같다. 첫째, 표본의 인구통계학적 특성의 파악을 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 측정변수의 신뢰성과 타당성 검증을 위해 신뢰도분석(Cronbach's α 검증)과 요인분석을 실시하였다. Hair 등(2006)이 제시한 기준에 따라 요인분석의 수렴타당성 확보를 위해 요인 적재치(factor loading)를 0.40 이상을 기준으로 하였고, 신뢰성 확보를 위한 Cronbach's α 값은 0.70 이상을 기준으로 하였다. 셋째, 가설검증에 앞서 변수들 간의 상관관계 분석을 실시하였다. 넷째, 연구모형의 적합성 검증을 위하여 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 다섯째, 가설검증을 위해서는 회귀분석(매개효과 및 조절효과 포함)을 실시하였다.

제 5 장 실증연구 결과

제 1 절 타당성 및 신뢰성 분석

신뢰성(reliability)은 측정된 다변량 변수 사이의 일관된 정도를 의미한다. 동일한 개념에 대하여 반복적으로 측정했을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미하는 것이다. 즉 신뢰도에는 측정의 안정성, 일관성, 예측가능성, 정확성 등의 개념이 포함되어 있다(김계수, 2004). 본 연구에서는 항목 간의 내적일관성이 존재하는지를 확인하기 위하여 사용되고 있는 Cronbach's Alpha를 이용하여 신뢰도를 측정하였다. Chronbach's Alpha는 신뢰도 분석의 개념인 내적 일관성의 정도를 나타내는 것으로 하나의 개념에 대하여 여러 개의 항목으로 구성된 척도를 이용한 경우에 해당 문항을 가지고 할 수 있는 가능한 모든 split-reliability를 구하고 이들의 평균치를 산출한 것이 알파계수(Chronbach's Alpha)이다. 일반적으로는 Cronbach's α 계수가 0.7이상이면 신뢰성은 확보되는 것으로 볼 수 있다(Nunally, 1978).

타당성(validity)은 측정하고자 하는 개념이나 속성을 정확히 측정하였는가를 나타내는 개념이다. 요인분석법은 항목들 간의 상관관계가 높은 것끼리 하나의 요인으로 묶어 내며 요인들 간에는 상호독립성을 유지하도록 할 수 있다. 따라서 요인들 사이에는 서로 상관관계가 없으므로 각 요인들은 서로 상이한 개념이라고 할 수 있다. 이는 요인 내의 항목들은 집중타당성을 유지하고 요인 간에는 판별타당성이 유지되는 것으로 해석할 수 있다.

측정항목들을 통하여 요인들을 추출하기 위하여 주성분 분석법과

VARIMAX 회전법을 사용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인의 수를 결정함에 있어서 아이겐 값(Eigenvalue)을 기준으로 1.0 이상인 요인만을 선택하였다. 각 변수와 요인 간의 상관관계의 정도를 나타내주는 요인 적재량은 0.4 이상을 유의성이 있는 것으로 판단하고, 공통값은 0.5이상, 누적된 분산설명력은 60% 이상 등을 기준으로 삼았다.

1. 독립변수의 신뢰성 및 타당성 검증

독립변수인 감성지능의 16개 문항에 대한 측정도구로서의 신뢰성과 타당성 검증을 실시하였다. 독립변수 16개 문항에 대한 신뢰도분석 결과 감성지능4와 감성지능8은 항목 제거 시 Cronbach's α 값이 전체 Cronbach's α 값보다 높게 나타나 요인의 내적 일관성을 확보하는데 문제가 될 수 있는 문항이기에 제거하였다. 2개 문항을 제거한 후 14개 문항에 대한 신뢰도분석 결과 항목 제거 시 Cronbach's α 값이 전체 Cronbach's α 값보다 높게 나타나는 문항이 없었으며, 4개 요인의 Cronbach's α 값은 0.862 ~ 0.917로 매우 높게 나타나 측정도구로서의 신뢰성이 확보되었다.

다음으로 타당성 검증을 위하여 감성지능의 14개 문항에 대한 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법은 주성분 분석으로 베리맥스 회전방식을 사용하였다. 고유값 1을 기준으로 총 4개 요인이 추출되었으며, 1요인은 감성조절, 2요인은 감성활용, 3요인은 자기감성이해, 4요인은 타인감성이해로 명명하였다. 모든 문항의 요인 적재량은 0.7 이상으로 높게 나타났으며, 공통값 또한 0.6 이상으로 비교적 높게 나타났다. 감성지능을 구성하는 4개 요인의 누적분산 비율은 78.363%로 나타나 측정도구로서의 타당성이 확보되었다.

<표 5-1> 독립변수의 신뢰성 및 타당성 검증

문항	요인 적재량				공통값	Cronbach's α
	감성 조절	감성 활용	자기감성 이해	타인감성 이해		
감성지능15	0.879	0.192	0.153	0.130	0.850	0.889
감성지능14	0.870	0.134	0.131	0.081	0.798	
감성지능16	0.782	0.218	0.182	0.156	0.717	
감성지능13	0.776	0.164	0.134	0.126	0.663	
감성지능11	0.171	0.826	0.181	0.143	0.764	0.862
감성지능12	0.233	0.800	0.188	0.113	0.742	
감성지능10	0.153	0.783	0.083	0.132	0.660	
감성지능9	0.142	0.779	0.144	0.188	0.683	
감성지능2	0.178	0.220	0.877	0.222	0.898	0.917
감성지능1	0.136	0.168	0.871	0.234	0.860	
감성지능3	0.270	0.175	0.821	0.210	0.821	
감성지능6	0.149	0.163	0.188	0.888	0.872	
감성지능7	0.087	0.196	0.219	0.844	0.836	0.902
감성지능5	0.210	0.171	0.227	0.843	0.806	
아이겐값	3.066	2.872	2.523	2.509		
분산(%)	21.903	20.514	18.025	17.922		
누적분산(%)	21.903	42.416	60.441	78.363		

KMO = 0.885, Bartlett = 5837.884, $p < 0.000$

2. 종속변수 및 조절변수의 신뢰성 및 타당성 검증

종속변수인 직무열의의 9개 문항, 직무소진의 9개 문항, 조직몰입의 5개 문항, 이직의도의 5개 문항 등 28개 문항과 조절변수인 LMX의 8개 문항을 포함한 36개 문항에 대한 신뢰도분석 결과 6개 요인의 Cronbach's α값은 0.904 ~ 0.941로 매우 높게 나타나 측정도구로서의 신뢰성이 확보되었다.

다음으로 타당성 검증을 위하여 36개의 문항에 대한 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법은 주성분 분석으로 베리맥스 회전방식을 사용하였다. 고유값 1을 기준으로 총 6개 요인이 추출되었으며, 1요인은 LMX, 2요인은

헌신과 몰두, 3요인은 조직몰입, 4요인 직무소진, 5요인은 이직의도, 6요인은 활력으로 명명하였다. 모든 문항의 요인 적재량은 0.4 이상이며 공통값은 0.5 이상으로 나타났고, 누적분산 비율은 72.802%로 나타나 측정도구로서의 타당성이 확보되었다.

<표 5-2> 종속변수 및 조절변수의 신뢰성 및 타당성 검증

문항	요인 적재량						공통값	Cronbach's α
	LMX	헌신과 몰두	조직 몰입	직무 소진	이직 의도	활력		
LMX7	0.819	0.183	0.130	-0.143	-0.085	0.064	0.753	0.941
LMX8	0.810	0.195	0.133	-0.098	-0.102	0.044	0.734	
LMX3	0.808	0.136	0.118	-0.142	-0.167	0.100	0.744	
LMX4	0.796	0.112	0.123	-0.188	-0.065	0.038	0.703	
LMX1	0.793	0.115	0.123	-0.208	-0.154	0.160	0.750	
LMX2	0.791	0.129	0.130	-0.196	-0.180	0.162	0.757	
LMX5	0.735	0.215	0.172	-0.127	-0.081	0.142	0.659	
LMX6	0.733	0.104	0.124	-0.116	-0.159	0.173	0.633	
직무열의8	0.198	0.783	0.175	-0.192	-0.161	0.210	0.790	0.941
직무열의9	0.222	0.757	0.169	-0.241	-0.115	0.208	0.766	
직무열의7	0.221	0.752	0.189	-0.259	-0.146	0.187	0.774	
직무열의5	0.199	0.741	0.248	-0.270	-0.179	0.192	0.793	
직무열의4	0.194	0.723	0.280	-0.272	-0.199	0.198	0.793	
직무열의6	0.217	0.681	0.246	-0.273	-0.234	0.171	0.730	
조직몰입5	0.179	0.194	0.775	-0.206	-0.309	0.097	0.817	0.936
조직몰입4	0.150	0.240	0.758	-0.180	-0.342	0.070	0.808	
조직몰입3	0.131	0.282	0.750	-0.153	-0.276	0.130	0.776	
조직몰입1	0.216	0.145	0.749	-0.188	-0.331	0.139	0.792	
조직몰입2	0.215	0.188	0.716	-0.193	-0.255	0.128	0.712	
직무소진9	-0.279	-0.271	-0.455	0.411	0.086	-0.241	0.593	0.904
직무소진8	-0.273	-0.276	-0.432	0.401	0.075	-0.292	0.588	
직무소진4	-0.187	-0.140	-0.227	0.713	0.252	-0.039	0.680	
직무소진5	-0.210	-0.205	-0.203	0.708	0.296	-0.019	0.717	
직무소진6	-0.251	-0.207	-0.222	0.639	0.263	0.001	0.633	
직무소진3	-0.224	-0.365	-0.124	0.625	0.141	-0.207	0.652	
직무소진2	-0.183	-0.327	-0.110	0.622	0.123	-0.272	0.629	
직무소진1	-0.175	-0.351	-0.158	0.618	0.181	-0.245	0.653	
직무소진7	-0.239	-0.281	-0.369	0.423	0.173	-0.230	0.534	

문항	요인 적재량						공통값	Cronbach's α
	LMX	헌신과 몰두	조직 몰입	직무 소진	이직 의도	활력		
이직의도3	-0.161	-0.137	-0.249	0.185	0.813	-0.104	0.812	0.913
이직의도4	-0.180	-0.096	-0.276	0.180	0.797	-0.096	0.794	
이직의도2	-0.187	-0.153	-0.317	0.213	0.731	-0.124	0.753	
이직의도5	-0.166	-0.183	-0.289	0.240	0.709	-0.083	0.711	
이직의도1	-0.143	-0.245	-0.181	0.189	0.687	-0.070	0.626	
직무열의2	0.244	0.307	0.159	-0.135	-0.109	0.816	0.874	0.923
직무열의3	0.155	0.230	0.169	-0.190	-0.117	0.815	0.819	
직무열의1	0.230	0.321	0.153	-0.145	-0.147	0.796	0.856	
아이겐값	6.118	4.800	4.402	4.118	3.971	2.799		
분산(%)	16.995	13.334	12.229	11.438	11.030	7.775		
누적분산(%)	16.995	30.330	42.558	53.996	65.026	72.802		

KMO = 0.959, Bartlett = 19780.556, $p < 0.001$

제 2 절 상관관계분석

요인 간의 관련성 정도의 파악을 위해 피어슨(Pearson)상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계분석은 하나의 변수가 다른 변수와 어느 정도 밀접한 관계를 가지고 변화하는지를 검증하기 위해 사용된다. 변수 간의 관련성 정도는 특정변수와 다른 변수의 공분산 크기로 결정된다. 본 연구의 독립변수인 감성지능과 LMX, 종속변수인 직무열의와 직무소진, 조직몰입, 이직의도, 조절변수인 회복탄력성과 유의한 상관관계를 보이고 있다. 상관계수의 절대값이 0.8 이상인 경우 다중공선성이 있다고 본다(Gunst & Mason, 1980). 그러나 변수들 중 자기감성이해와 헌신과 몰두 간의 상관관계가 0.79, 직무소진과 헌신과 몰두 간의 상관관계가 0.74로 다소 높아 다중공선성(multicollinearity)에 대한 우려가 있다. 이를 검증하기 위하여 분산팽창계수(VIP: variance inflation factor)를 통해 확인 결과 10보다 매우 낮은수

준으로 변수간의 다중공선성의 대한 존재가능성은 낮아 가설검증을 위한 기준을 갖추었다. 본 연구의 변수 간 상관관계 분석 결과는 <표 5-2>과 같다

<표 5-3> 요인 간 상관관계 분석 결과

변수명	감성조절	감성활용	자기감성 이해	타인감성 이해	LMX
감성조절	1.000				
감성활용	0.469***	1.000			
자기감성이해	0.435***	0.638***	1.000		
타인감성이해	0.366***	0.492***	0.518***	1.000	
LMX	0.323***	0.475***	0.495***	0.366***	1.000
헌신과 몰두	0.364***	0.610***	0.792***	0.480***	0.519***
활력	0.258***	0.467***	0.577***	0.363***	0.454***
직무소진	-0.399***	-0.585***	-0.719***	-0.455***	-0.580***
조직몰입	0.300***	0.445***	0.590***	0.369***	0.470***
이직의도	-0.298***	-0.422***	-0.553***	-0.322***	-0.452***
평균	4.268	4.893	5.174	4.856	4.789
표준편차	1.066	0.900	1.016	1.037	0.973

변수명	헌신과 몰두	활력	직무소진	조직몰입	이직의도
감성조절					
감성활용					
자기감성이해					
타인감성이해					
LMX					
헌신과 몰두	1.000				
활력	0.624***	1.000			
직무소진	-0.742***	-0.552***	1.000		
조직몰입	0.599***	0.457***	-0.666***	1.000	
이직의도	-0.544***	-0.397***	0.640***	-0.686***	1.000
평균	5.011	4.906	3.225	4.936	3.150
표준편차	0.967	0.981	0.827	1.051	1.140

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

제 3 절 회귀분석을 통한 가설검증

1. 가설 1의 검증

가설 1. 감성지능은 직무열의에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

감성지능이 직무열의에 미치는 영향을 검증하기 위하여 감성지능의 4개 요인(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)을 독립변수로, 직무열의의 2개 요인(헌신과 몰두, 활력)을 종속변수로, 인구통계적 특성(성별, 연령, 결혼여부, 최종학력, 현재 직급, 근무 연수, 기업 규모)을 통제변수로 사용하였다. 회귀분석을 이용하여 독립변수 4개 요인과 종속변수 2개 요인의 요인 간 영향관계를 파악하여 가설 1-1과 가설 1-2를 검증하였다.

가설 1-1 : 감성지능은 헌신과 몰두에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

감성지능이 직무열의의 헌신과 몰두 요인에 미치는 영향을 검증한 결과 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

모델 2는 감성지능 4개 요인이 헌신과 몰두 요인에 미치는 영향력의 분석결과를 보여주는데, 회귀식은 $p < 0.001$ 수준에서 통계적으로 유의하고 상호신뢰의 분산을 65.1%까지 설명해 주고 있다. 통제변수만을 포함한 회귀식에 비하여 분산 설명력이 52.2% 증가하였다.

감성지능은 4개 요인 중 감성활용($\beta=0.152$, $p<0.001$), 자기감성이해($\beta=0.669$, $p<0.001$), 타인감성이해($\beta=0.067$, $p<0.05$) 등 3개 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 자기감성이해는 β 계수 0.669로 매우 강한 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 회귀분석 결과 감성지능의 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해 등 3개 요인이 헌신과 몰두 요인에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-1은 부분채택 되었다.

<표 5-4> 감성지능이 헌신과 몰두에 미치는 영향 검증

종속변수 : 헌신과 몰두							
변수		모델1			모델2		
		B계수	β 계수	t값		β 계수	t값
통제 변수	(상수)	4.947		12.377***	0.711		2.570**
	성별	0.097	0.042	0.939	0.051	0.022	0.812
	연령	0.011	0.014	0.171	0.046	0.058	1.185
	결혼여부	-0.197	-0.100	-1.749	-0.081	-0.041	-1.192
	최종학력	0.013	0.008	0.198	0.006	0.004	0.151
	현재 직급	0.037	0.058	0.845	0.020	0.032	0.765
	근무 연수	-0.020	-0.033	-0.479	-0.042	-0.071	-1.715
	기업 규모	0.039	0.035	0.841	-0.002	-0.002	-0.066
독립 변수	감성조절				-0.023	-0.025	-0.889
	감성활용				0.163	0.152	4.477***
	자기감성이해				0.638	0.669	20.069***
	타인감성이해				0.062	0.067	2.269*
R^2		0.129			0.651		
ΔR^2					0.522		
F값		1.482			103.039***		

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

가설 1-2 : 감성지능은 활력에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

감성지능이 직무열의의 활력 요인에 미치는 영향을 검증한 결과 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

모델 2는 감성지능 4개 요인이 활력 요인에 미치는 영향력의 분석결과를 보여주는데, 회귀식은 $p < 0.001$ 수준에서 통계적으로 유의하고 상호신뢰의 분산을 35.4%까지 설명해 주고 있다. 통제변수만을 포함한 회귀식에 비하여 분산 설명력이 34.6% 증가하였다.

감성지능은 4개 요인 중 감성활용($\beta = 0.162$, $p < 0.001$), 자기감성이해($\beta = 0.465$, $p < 0.001$) 등 2개 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기감성이해는 β 계수 0.465로 강한 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 감성지능의 감성활용과 자기감성이해 등 2개 요인이 활력 요인에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-2는 부분채택 되었다.

<표 5-5> 감성지능이 활력에 미치는 영향 검증

종속변수 : 활력							
변수		모델1			모델2		
		B계수	β 계수	t값	B계수	β 계수	t값
통제 변수	(상수)	4.835		11.868***	1.693		4.420***
	성별	0.001	0.000	0.006	-0.037	-0.016	-0.425
	연령	0.020	0.026	0.312	0.035	0.044	0.653
	결혼여부	-0.021	-0.010	-0.183	0.072	0.036	0.763
	최종학력	-0.032	-0.021	-0.487	-0.054	-0.035	-1.000
	현재 직급	0.051	0.079	1.148	0.040	0.062	1.112
	근무 연수	-0.013	-0.021	-0.307	-0.024	-0.040	-0.713
	기업 규모	0.005	0.005	0.110	-0.029	-0.026	-0.749
독립 변수	감성조절				-0.040	-0.044	-1.142
	감성활용				0.176	0.162	3.498***
	자기감성이해				0.452	0.465	10.258***

	타인감성이해				0.049	0.051	1.289
R^2		0.008			0.354		
ΔR^2					0.346		
F값		0.752			30.262***		

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

2. 가설 2의 검증

가설 2. 감성지능은 직무소진에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

감성지능이 직무소진에 미치는 영향을 검증하기 위하여 감성지능의 4개 요인(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)을 독립변수로, 직무소진을 종속변수로, 인구통계적 특성(성별, 연령, 결혼여부, 최종학력, 현재직급, 근무연수, 기업규모)을 통제변수로 사용하였다. 회귀분석을 이용하여 독립변수 4개 요인과 종속변수 1개 요인의 요인 간 영향관계를 파악하여 가설 2를 검증하였다.

모델 2는 감성지능 4개 요인이 직무소진 요인에 미치는 영향력의 분석결과를 보여주는데, 회귀식은 $p < 0.001$ 수준에서 통계적으로 유의하고 상호신뢰의 분산을 55.4%까지 설명해 주고 있다. 통제변수만을 포함한 회귀식에 비하여 분산 설명력이 53.3% 증가하였다.

감성지능 4개 요인 중 감성조절($\beta = -0.064$, $p < 0.05$), 감성활용($\beta = -0.165$, $p < 0.001$), 자기감성이해($\beta = -0.550$, $p < 0.001$) 등 3개 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 자기감성이해는 β 계수 -0.550 으로 매우 강한 영향력을 가지는 것으로 나타났다.

따라서 감성지능은 직무소진에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 2는 부분채택 되었다.

<표 5-6> 감성지능이 직무소진에 미치는 영향 검증

		종속변수 : 직무소진					
변수		모델1			모델2		
		B계수	β 계수	t값	B계수	β 계수	t값
통제 변수	(상수)	3.510		10.282***	6.944		26.047***
	성별	-0.060	-0.030	-0.681	-0.043	-0.022	-0.727
	연령	-0.005	-0.008	-0.100	-0.030	-0.045	-0.805
	결혼여부	0.154	0.091	1.603	0.065	0.039	1.001
	최종학력	-0.063	-0.048	-1.142	-0.052	-0.040	-1.382
	현재 직급	0.003	0.005	0.075	0.015	0.028	0.611
	근무 연수	0.027	0.054	0.783	0.045	0.089	1.897
	기업 규모	-0.117	-0.125	-2.971**	-0.080	-0.087	-3.009**
독립 변수	감성조절				-0.049	-0.064	-2.011*
	감성활용				-0.151	-0.165	-4.318***
	자기감성이해				-0.447	-0.550	-14.595***
	타인감성이해				-0.049	-0.062	-1.869
R^2		0.021			0.554		
ΔR^2					0.533		
F값		1.919			68.387***		

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

3. 가설 3의 검증

가설 3. 감성지능은 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

감성지능이 조직몰입에 미치는 영향을 검증하기 위하여 감성지능의 4개 요인(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)을 독립변수로, 조직몰입을 종속변수로, 인구통계적 특성(성별, 연령, 결혼여부, 최종학력, 현재

직급, 근무 연수, 기업 규모)을 통제변수로 사용하였다. 회귀분석을 이용하여 독립변수 4개 요인과 종속변수 1개 요인의 요인 간 영향관계를 파악하여 가설 3을 검증하였다.

모델 2는 감성지능 4개 요인이 조직몰입에 미치는 영향력의 분석결과를 보여주는데, 회귀식은 $p < 0.001$ 수준에서 통계적으로 유의하고 상호신뢰의 분산을 36.7% 설명해 주고 있으며, 통제변수만을 포함한 회귀식에 비하여 분산 설명력이 34.02% 증가하였다. 감성지능은 4개 요인 중 자기감성이해 요인이 β 계수 0.496($p < 0.001$)으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

회귀분석 결과 감성지능의 자기감성이해 요인만이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 부분채택 되었다.

<표 5-7> 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향 검증

		종속변수 : 조직몰입					
변수		모델1			모델2		
		B계수	β 계수	t값	B계수	β 계수	t값
통제 변수	(상수)	4.439		10.272***	1.065		2.644**
	성별	-0.014	-0.006	-0.124	-0.025	-0.010	-0.278
	연령	0.046	0.054	0.665	0.067	0.079	1.195
	결혼여부	-0.083	-0.038	-0.677	0.005	0.002	0.050
	최종학력	0.019	0.012	0.277	0.006	0.003	0.100
	현재 직급	0.021	0.030	0.447	0.019	0.027	0.489
	근무 연수	0.011	0.017	0.249	-0.007	-0.011	-0.201
	기업 규모	0.094	0.079	1.880	0.066	0.056	1.645
독립 변수	감성조절				0.020	0.021	0.549
	감성활용				0.075	0.065	1.413
	자기감성이해				0.511	0.496	11.041***
	타인감성이해				0.064	0.063	1.592
R^2		0.027			0.367		
ΔR^2					0.340		
F값		2.448			32.045***		

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

4. 가설 4의 검증

가설 4. 감성지능은 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

감성지능이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 감성지능의 4개 요인(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)을 독립변수로, 이직의도를 종속변수로, 인구통계적 특성(성별, 연령, 결혼여부, 최종학력, 현재직급, 근무 연수, 기업 규모)을 통제변수로 사용하였다. 회귀분석을 이용하여 독립변수 4개 요인과 종속변수 1개 요인의 요인 간 영향관계를 파악하여 가설 4를 검증하였다.

모델 2는 감성지능 4개 요인이 이직의도 요인에 미치는 영향력의 분석결과를 보여주는데, 회귀식은 $p < 0.001$ 수준에서 통계적으로 유의하고 상호신뢰의 분산을 33.2% 설명해 주고 있다. 통제변수만을 포함한 회귀식에 비하여 분산 설명력이 30.6% 증가하였다. 감성지능은 4개 요인 중 자기감성이해 요인이 β 계수 $-0.475(p < 0.001)$ 로 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

회귀분석 결과 감성지능의 자기감성이해 요인만이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 4는 부분채택 되었다.

<표 5-8> 감성지능이 이직의도에 미치는 영향 검증

종속변수 : 이직의도							
변수		모델1			모델2		
		B계수	β 계수	t값	B계수	β 계수	t값
통제 변수	(상수)	3.541		7.545***	7.047		15.598***
	성별	-0.081	-0.030	-0.668	-0.062	-0.023	-0.610

	연령	-0.143	-0.154	-1.901	-0.175	-0.189	-2.776**
	결혼여부	0.139	0.060	1.050	0.039	0.017	0.352
	최종학력	0.012	0.007	0.157	0.019	0.010	0.293
	현재 직급	0.010	0.014	0.202	0.019	0.025	0.436
	근무 연수	0.062	0.090	1.305	0.092	0.132	2.296*
	기업 규모	-0.103	-0.079	-1.897	-0.082	-0.063	-1.800
독립 변수	감성조절				-0.056	-0.052	-1.333
	감성활용				-0.079	-0.063	-1.340
	자기감성이해				-0.535	-0.475	-10.298***
	타인감성이해				-0.028	-0.025	-0.621
R^2		0.026			0.332		
ΔR^2					0.306		
F값		2.307			27.416***		

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

5. 가설 5의 검증

가설 5. 직무열의/직무소진은 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

직무열의와 직무소진이 조직몰입에 미치는 영향을 검증하기 위하여 직무열의의 2개 요인(헌신과 몰두, 활력)과 직무소진 요인을 독립변수로, 조직몰입을 종속변수로, 인구통계적 특성(성별, 연령, 결혼여부, 최종학력, 현재직급, 근무 연수, 기업 규모)을 통제변수로 사용하였다. 회귀분석을 이용하여 독립변수 3개 요인과 종속변수 1개 요인의 요인 간 영향관계를 파악하여 가설 5-1과 가설 5-2를 검증하였다.

가설 5-1 : 직무열의는 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

직무열의와 직무소진이 조직몰입에 미치는 영향을 검증한 결과, 직무열의와 직무소진은 조직몰입에 대하여 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

모델 2는 직무열의의 2개 요인이 조직몰입에 미치는 영향력의 분석결과를 보여주는데, 회귀식은 $p < 0.001$ 수준에서 통계적으로 유의하고 상호신뢰의 분산을 38.1%까지 설명해 주고 있다. 통제변수만을 포함한 회귀식에 비하여 분산 설명력이 35.4% 증가하였다.

직무열의의 헌신과 몰두($\beta = 0.507$, $p < 0.001$), 활력($\beta = 0.134$, $p < 0.001$) 등 2개 요인 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 헌신과 몰두 요인은 β 계수 0.507로 매우 강한 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 따라서 직무열의는 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 5-1은 채택되었다.

가설 5-2 : 직무소진은 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

모델 3은 직무소진이 조직몰입에 미치는 영향력의 분석결과를 보여주는데, 회귀식은 $p < 0.001$ 수준에서 통계적으로 유의하고 상호신뢰의 분산을 45.9%까지 설명해주고 있다. 통제변수만을 포함한 회귀식에 비하여 분산 설명력이 43.2% 증가하였다. 직무소진은 β 계수 -0.662 ($p < 0.001$)로 강한 영향력을 나타내고 있다. 따라서 직무소진은 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 5-2는 채택되었다.

<표 5-9> 직무열의/직무소진과 조직몰입의 회귀분석 결과

종속변수 : 조직몰입							
변수		모델1		모델2 (회귀모델 1)		모델3 (회귀모델 2)	
		β 계수	t값	β 계수	t값	β 계수	t값
통계 변수	(상수)		10.272***		2.593**		21.136***
	성별	-0.006	-0.124	-0.027	-0.754	-0.027	-0.808
	연령	0.054	0.665	0.043	0.671	0.050	0.824
	결혼여부	-0.038	-0.677	0.014	0.299	0.020	0.466
	최종학력	0.012	0.277	0.010	0.303	-0.017	-0.537
	현재 직급	0.030	0.447	-0.009	-0.174	0.031	0.604
	근무 연수	0.017	0.249	0.037	0.670	0.057	1.114
독립 변수	기업 규모	0.079	1.880	0.060	1.797	0.002	0.063
	헌신과 몰두			0.507	12.410***		
	활력			0.134	3.294***		
	직무소진					-0.662	-22.078***
R^2		0.027		0.381		0.459	
ΔR^2				0.354		0.432	
F값		2.448*		42.096***		65.154***	

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

6. 가설 6의 검증

가설 6. 직무열의/직무소진은 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 6-1 : 직무열의는 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설 6-2 : 직무소진은 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이다.

직무열의와 직무소진이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 직무열의의 2개 요인(헌신과 몰두, 활력)과 직무소진 요인을 독립변수로, 이직의도를 종속변수로, 인구통계적 특성(성별, 연령, 결혼여부, 최종학력, 현재직급, 근무 연수, 기업 규모)을 통제변수로 사용하였다. 회귀분석을 이용하여 독립변수 3개 요인과 종속변수 1개 요인의 요인 간 영향관계를 파악하여 가설 6-1과 가설 6-2를 검증하였다.

직무열의와 직무소진이 이직의도에 미치는 영향을 검증한 결과, 직무열의와 직무소진은 이직의도에 대하여 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

모델 2는 직무열의의 2개 요인이 이직의도에 미치는 영향력의 분석결과를 보여주는데, 회귀식은 $p < 0.001$ 수준에서 통계적으로 유의하고 상호신뢰의 분산을 31.3%까지 설명해 주고 있다. 통제변수만을 포함한 회귀식에 비하여 분산 설명력이 28.7% 증가하였다.

직무열의의 헌신과 몰두($\beta = -0.476$, $p < 0.001$), 활력($\beta = -0.095$, $p < 0.05$) 등 2개 요인 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 헌신과 몰두 요인은 β 계수 -0.476 으로 매우 강한 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 따라서 직무열의는 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 6-1은 채택되었다.

모델 3은 직무소진이 이직의도에 미치는 영향력의 분석결과를 보여주는데, 회귀식은 $p < 0.001$ 수준에서 통계적으로 유의하고 상호신뢰의 분산을 42.1%까지 설명해주고 있다. 통제변수만을 포함한 회귀식에 비하여 분산 설명력이 39.5% 증가하였다. 직무소진은 β 계수 0.634 ($p < 0.001$)로 강한 영향력을 나타내고 있다. 따라서 직무소진은 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 6-2는 채택되었다.

<표 5-10> 직무열의/직무소진과 이직의도의 회귀분석 결과

종속변수 : 이직의도							
변수		모델1		모델2 (회귀모델 1)		모델3 (회귀모델 2)	
		β 계수	t값	β 계수	t값	β 계수	t값
통제 변수	(상수)		7.545***		15.275***		1.320
	성별	-0.030	-0.668	-0.010	-0.260	-0.009	-0.248
	연령	-0.154	-1.901	-0.145	-2.128*	-0.143	-2.276*
	결혼여부	0.060	1.050	0.011	0.232	0.007	0.151
	최종학력	0.007	0.157	0.009	0.244	0.033	1.025
	현재 직급	0.014	0.202	0.049	0.852	0.011	0.212
	근무 연수	0.090	1.305	0.072	1.244	0.048	0.905
	기업 규모	-0.079	-1.897	-0.062	-1.764	-0.008	-0.252
독립 변수	헌신과 몰두			-0.476	-11.066***		
	활력			-0.095	-2.226*		
	직무소진					0.634	20.434***
R^2		0.026		0.313		0.421	
ΔR^2				0.287		0.395	
F값		2.307*		42.096***		65.154***	

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

7. 가설 7의 검증

가설 7. 직무열의는 감성지능과 조직몰입 간의 관계를 매개할 것이다.

감성지능과 조직몰입 사이에서 직무열의의 매개역할에 관한 가설들을 검증하기 위하여 Baron & Kenny(1986)의 3단계 매개회귀분석(three-step mediated regression analysis)을 실시하였다. 1단계는 독립변수와 매개변수의 영향관계에서 독립변수의 유의한 영향이 나타나야 한다. 2단계는 독립변수와 종속변수의 영향관계에서 독립변수의 유의한 영향이 나타나야 한

다. 3단계는 독립변수/매개변수와 종속변수의 영향관계에서 종속변수에 대한 독립변수의 영향은 2단계의 경우보다 적거나 전혀 없어야 한다. 독립변수가 종속변수에 오직 매개변수를 통해서만 영향을 주는 경우 즉, 3단계 회귀식에서 독립변수의 종속변수에 대한 영향이 유의하지 않는 경우는 완전 매개효과(perfect mediating effect)를 갖게 된다. 3단계 회귀식에서 매개변수와 독립변수 모두가 유의하고 독립변수 영향이 2단계 회귀식보다 적은 경우는 부분 매개효과(partial mediating effect)를 갖게 된다.

먼저, 감성지능과 조직몰입 사이에서 직무열의의 매개효과 검증을 위하여 3단계 매개회귀분석을 실시하였다. 1단계에서 감성지능이 직무열의에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta = 0.681$, $t = 22.978$, $p < 0.001$) 독립변수가 매개변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다는 1단계 조건이 충족되었다. 2단계에서 감성지능이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta = 0.524$, $t = 15.384$, $p < 0.001$) 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다는 2단계 조건이 충족되었다. 3단계에서 감성지능($\beta = 0.254$, $t = 5.817$, $p < 0.001$)과 직무열의($\beta = 0.397$, $t = 9.062$, $p < 0.001$)가 조직몰입에 유의한 영향을 미치며 독립변수인 감성지능이 2단계에서의 영향력보다 낮게 나타나 3단계 조건이 충족되었다. 3단계에서 조직몰입에 감성지능과 직무열의를 동시에 회귀한 가운데 독립변수인 감성지능의 영향 정도가 $0.270(\beta = 0.524 \rightarrow \beta = 0.254)$ 감소한 것으로 나타났다. 따라서 감성지능과 조직몰입 사이에서 직무열의는 부분매개효과가 있음이 확인되었으며, 가설 7은 지지되었다.

<표 5-11> 감성지능과 조직몰입 간 직무열의의 매개효과 검증

종속변수		직무열의		조직몰입		조직몰입	
		β 계수	t값	β 계수	t값	β 계수	t값
통제변수	성별	0.031	0.941	0.003	0.066	-0.010	-0.275
	연령	0.032	0.525	0.052	0.754	0.040	0.609
	결혼여부	-0.050	-1.203	-0.030	-0.622	-0.010	-0.220
	최종학력	-0.007	-0.229	0.007	0.199	0.010	0.295
	현재 직급	0.024	0.469	0.002	0.039	-0.007	-0.130
	근무 연수	-0.035	-0.682	0.017	0.296	0.031	0.565
	기업 규모	-0.010	-0.315	0.055	1.529	0.058	1.743
독립변수	감성지능	0.681	22.978***	0.524	15.384***	0.254	5.817***
매개변수	직무열의					0.397	9.062***
R^2		0.472		0.300		0.384	
F값		68.097***		32.738***		42.094***	

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

8. 가설 8의 검증

가설 8. 직무소진은 감성지능과 이직의도 간의 관계를 매개할 것이다.

먼저, 감성지능과 이직의도 사이에서 직무소진의 매개효과 검증을 위하여 3단계 매개회귀분석을 실시하였다. 1단계에서 감성지능이 직무소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta = -0.680$, $t = -23.034$, $p < 0.001$) 독립변수가 매개변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다는 1단계 조건이 충족되었다. 2단계에서 감성지능이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나($\beta = -0.500$, $t = -14.382$, $p < 0.001$) 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미쳐야 한다는 2단계 조건이 충족되었다. 3단계에서 감성지능($\beta =$

-0.112, $t = -2.654$, $p < 0.01$)과 직무소진($\beta = 0.559$, $t = 13.165$, $p < 0.001$)이 이직의도에 유의한 영향을 미치며 독립변수인 감성지능이 2단계에서의 영향력보다 낮게 나타나 3단계 조건이 충족되었다. 3단계에서 이직의도에 감성지능과 직무소진을 동시에 회귀한 가운데 독립변수인 감성지능의 영향 정도가 $0.388(\beta = -0.500 \rightarrow \beta = -0.112)$ 감소한 것으로 나타났다. 따라서 감성지능과 이직의도 사이에서 직무소진은 부분매개효과가 있음이 확인되었으며, 가설 8은 지지되었다.

<표 5-12> 감성지능과 이직의도 간 직무소진의 매개효과 검증

종속변수		직무소진		이직의도		이직의도	
		β 계수	t값	β 계수	t값	β 계수	t값
통제변수	성별	-0.038	-1.164	-0.031	-0.802	-0.008	-0.246
	연령	-0.025	-0.414	-0.163	-2.312*	-0.146	-2.328*
	결혼여부	0.076	1.820	0.048	0.969	0.008	0.192
	최종학력	-0.049	-1.599	0.005	0.129	0.030	0.923
	현재 직급	0.055	1.098	0.051	0.859	0.020	0.379
	근무 연수	0.061	1.206	0.100	1.682	0.062	1.170
	기업 규모	-0.089	-2.877**	-0.061	-1.671	-0.017	-0.509
독립변수	감성지능	-0.680	-23.034***	-0.500	-14.382***	-0.112	-2.654**
매개변수	직무소진					0.559	13.165***
R^2		0.477		0.272		0.429	
F값		69.438***		28.495***		50.698***	

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

9. 가설 9의 검증

가설 9. LMX는 감성지능이 직무열의에 미치는 영향력을 더욱 확대시키는 방향으로 조절할 것이다.

감성지능과 직무열의의 관계에서 LMX의 조절효과에 관한 가설을 검증하기 위하여 조절회귀분석을 실시하였다. 감성지능의 4개 요인(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)을 독립변수로, 직무열의의 2개 요인(헌신과 몰두, 활력)을 종속변수로, LMX를 조절변수로, 인구통계적 특성(성별, 연령, 결혼여부, 최종학력, 현재 직급, 근무 연수, 기업 규모)을 통제변수로 사용하였다. 조절회귀분석을 이용하여 독립변수 4개 요인과 종속변수 2개 요인 간 LMX의 조절효과를 파악하여 가설 9-1과 9-2를 검증하였다.

가설 9-1 : LMX는 감성지능이 헌신과 몰두에 미치는 영향력을 더욱 확대시키는 방향으로 조절할 것이다.

먼저, 조절변수인 LMX와 통제성 요인에 따라 감성지능(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)이 직무열의의 헌신과 몰두 요인에 미치는 영향력이 차이를 나타내는지를 알아보기 위해 조절회귀분석을 실시하였다. 1단계에서는 헌신과 몰두 요인을 종속변수로 하고 감성지능(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)을 독립변수로 하는 회귀분석을 실시하였으며, 2단계는 1단계 변수에 조절변수인 LMX를 포함하여 회귀분석을 실시하였으며, 3단계에서는 조절효과를 검증하기 위하여 2단계의 변수

에 상호작용효과의 변수인 감성지능(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)과 LMX의 상호작용 항을 추가한 회귀분석을 실시하였다. 결과의 해석은 상호작용 항을 추가한 3단계의 회귀분석의 결과 R^2 의 증가분이 유의하면 상호작용 효과가 있으며, R^2 의 증가분이 유의하지 않으면 상호작용 효과가 없는 것으로 판단하였다.

모델1에서는 종속변수인 헌신과 몰두 요인에 통제변수인 인구통계 변수들만을 투입하였다. 모델2에서는 모델1에 독립변수인 감성지능의 4개 요인(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)을 추가로 투입하였는데, 감성활용($\beta=0.154$, $p<0.001$), 자기감성이해($\beta=0.668$, $p<0.001$), 타인감성이해($\beta=0.065$, $p<0.01$) 등 3개 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모델3에서는 모델2에 조절변수인 LMX를 추가로 투입하였는데, 감성활용($\beta=0.120$, $p<0.001$), 자기감성이해($\beta=0.627$, $p<0.001$) 등 감성지능 2개 요인과 LMX($\beta=0.147$, $p<0.001$)가 헌신과 몰두 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모델4에서는 모델3에 감성지능(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)과 LMX의 상호작용 항을 추가 투입하였는데, 감성활용($\beta=0.119$, $p<0.001$), 자기감성이해($\beta=0.621$, $p<0.001$) 등 감성지능 2개 요인과 LMX($\beta=0.141$, $p<0.001$)가 헌신과 몰두 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

모델4의 회귀분석 결과 R^2 의 증가분은 0.003이며, F 변화량 1.180, 유의확률 F 변화량은 0.319로 나타나 R^2 의 증가분이 유의하지 않는 것으로 나타났다. 따라서 감성지능 4개 요인과 직무열의의 헌신과 몰두 요인 간의 영향관계에 대한 LMX의 유의한 조절효과가 있을 것이라는 가설 9-1은 기각되었다.

<표 5-13> 감성지능과 헌신과 몰두에 대한 LMX의 조절효과 검증

종속 변수	헌신과 몰두	β 값			
		모델1	모델2	모델3	모델4
통제 변수	성별	0.042	0.025	0.033	0.031
	연령	0.005	0.057	0.061	0.064
	결혼여부	-0.098	-0.041	-0.048	-0.042
	최종학력	0.011	0.003	0.008	0.008
	현재 직급	0.072	0.035	0.037	0.036
	근무 연수	-0.030	-0.073	-0.067	-0.067
	기업 규모	0.036	0.001	-0.007	-0.005
독립 변수	감성조절		-0.025	-0.034	-0.037
	감성활용		0.154***	0.120***	0.119***
	자기감성이해		0.668***	0.627***	0.621***
	타인감성이해		0.065*	0.054	0.056
조절 변수	LMX			0.147***	0.141***
상호 작용	감성조절×LMX				0.012
	감성활용×LMX				0.061
	자기감성이해×LMX				-0.057
	타인감성이해×LMX				-0.039
R^2		0.018	0.652	0.666	0.669
ΔR^2			0.634	0.014	0.003
F 값		1.605	102.697***	100.417***	75.698***
ΔF 값			274.552***	26.900***	1.180

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

가설 9-2 : LMX는 감성지능이 활력에 미치는 영향력을 더욱 확대시키는 방향으로 조절할 것이다.

조절변수인 LMX와 통제성 요인에 따라 감성지능(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)이 직무열의의 활력 요인에 미치는 영향력이

차이를 나타내는지 알아보기 위해 조절회귀분석을 실시하였다. 1단계에서는 활력 요인을 종속변수로 하고 감성지능(감성조절, 감성활용, 자기감성 이해, 타인감성 이해)을 독립변수로 하는 회귀분석을 실시하였으며, 2단계는 1단계 변수에 조절변수인 LMX를 포함하여 회귀분석을 실시하였으며, 3단계에서는 조절효과를 검증하기 위하여 2단계의 변수에 상호작용효과의 변수인 감성지능(감성조절, 감성활용, 자기감성 이해, 타인감성 이해)과 LMX의 상호작용 항을 추가한 회귀분석을 실시하였다.

모델1에서는 종속변수인 활력 요인에 통제변수인 인구통계 변수들만을 투입하였다. 모델2에서는 모델1에 독립변수인 감성지능의 4개 요인(감성조절, 감성활용, 자기감성 이해, 타인감성 이해)을 추가로 투입하였는데, 감성활용($\beta=0.162$, $p<0.001$), 자기감성 이해($\beta=0.464$, $p<0.001$) 등 2개 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모델3에서는 모델2에 조절변수인 LMX를 추가로 투입하였는데, 감성활용($\beta=0.114$, $p<0.05$), 자기감성 이해($\beta=0.407$, $p<0.001$) 등 감성지능 2개 요인과 LMX($\beta=0.202$, $p<0.001$)가 활력 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모델4에서는 모델3에 감성지능(감성조절, 감성활용, 자기감성 이해, 타인감성 이해)과 LMX의 상호작용 항을 추가 투입하였는데, 감성활용($\beta=0.109$, $p<0.05$), 자기감성 이해($\beta=0.368$, $p<0.001$) 등 감성지능 2개 요인과 LMX($\beta=0.201$, $p<0.001$), 자기감성 이해 $\times$ LMX($\beta=-0.187$, $p<0.001$)가 활력 요인에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

모델4의 회귀분석 결과 R^2 의 증가분은 0.016이며, F 변화량 3.922, 유의확률 F 변화량은 0.004로 나타나 R^2 의 증가분이 유의한 것으로 나타났다.

<표 5-14> 감성지능과 활력에 대한 LMX의 조절효과 검증

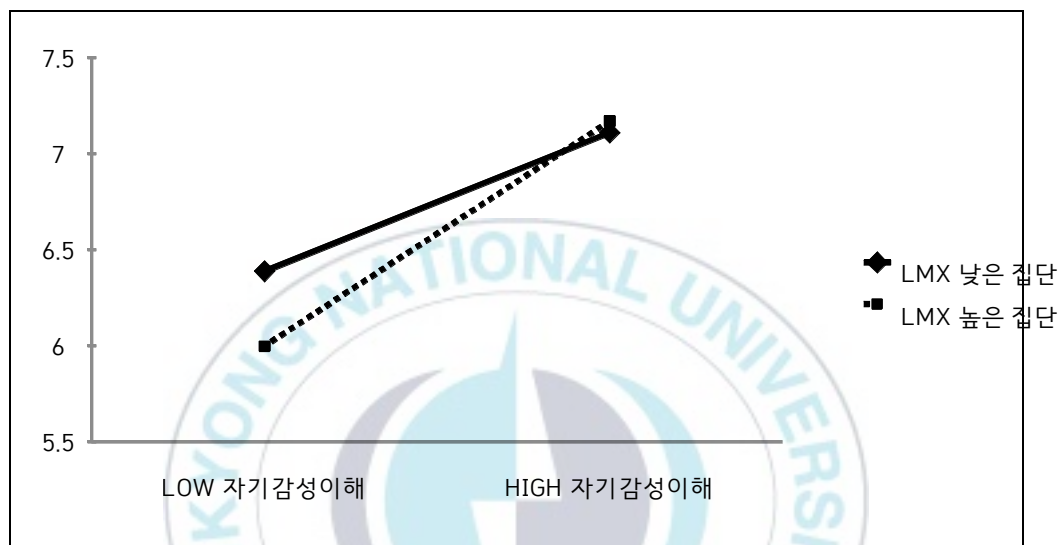
종속 변수	활력	β 값			
		모델1	모델2	모델3	모델4
통제 변수	성별	0.002	-0.016	-0.004	-0.015
	연령	0.015	0.046	0.052	0.067
	결혼여부	-0.007	0.036	0.026	0.040
	최종학력	-0.029	-0.037	-0.030	-0.024
	현재 직급	0.088	0.057	0.059	0.048
	근무 연수	-0.015	-0.039	-0.031	-0.031
	기업 규모	0.003	-0.027	-0.037	-0.037
독립 변수	감성조절		-0.042	-0.055	-0.051
	감성활용		0.162***	0.114*	0.109*
	자기감성이해		0.464***	0.407***	0.368***
	타인감성이해		0.053	0.038	0.042
조절 변수	LMX			0.202***	0.201***
상호 작용	감성조절×LMX				0.043
	감성활용×LMX				0.013
	자기감성이해×LMX				-0.187***
	타인감성이해×LMX				0.047
R^2		0.009	0.354	0.382	0.398
ΔR^2			0.345	0.028	0.016
F 값		0.773	30.043***	31.044***	24.715***
ΔF 값			80.556***	27.541***	3.922**

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

감성지능 4개 요인과 활력 요인의 관계에서 LMX의 조절효과가 부분적으로 나타났다. 감성지능의 자기감성이해 요인에 대한 LMX의 조절효과가 유의한 것으로 나타났다.

LMX가 높은 집단은 낮은 집단보다 감성지능의 자기감성이해 요인과 직무열의의 활력 요인 간 영향관계가 더 강한 것으로 나타났다. LMX가 낮

은 집단도 자기감성이해 요인의 강화에 따라 활력이 증가하지만, LMX가 높은 집단은 자기감성이해 요인이 강화될수록 활력 요인이 보다 증가함으로 보여주고 있다.



<그림 5-1> 감성지능과 활력의 관계에서 LMX의 조절효과

10. 가설 10의 검증

가설 10. LMX는 감성지능이 직무소진에 미치는 영향력을 더욱 확대시키는 방향으로 조절할 것이다.

조절변수인 LMX와 통제성 요인에 따라 감성지능(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)이 직무소진에 미치는 영향력이 차이를 나타내는지를 알아보기 위해 조절회귀분석을 실시하였다. 1단계에서는 직무소진을 종속변수로 하고 감성지능(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감

성이해)을 독립변수로 하는 회귀분석을 실시하였으며, 2단계는 1단계 변수에 조절변수인 LMX를 포함하여 회귀분석을 실시하였으며, 3단계에서는 조절효과를 검증하기 위하여 2단계의 변수에 상호작용효과의 변수인 감성지능(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)과 LMX의 상호작용항을 추가한 회귀분석을 실시하였다.

모델1에서는 종속변수인 직무소진에 통제변수인 인구통계 변수들만을 투입하였다. 모델2에서는 모델1에 독립변수인 감성지능의 4개 요인(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)을 추가로 투입하였는데, 감성조절($\beta = -0.063$, $p < 0.05$), 감성활용($\beta = -0.165$, $p < 0.001$), 자기감성이해($\beta = -0.550$, $p < 0.001$) 등 3개 요인이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모델3에서는 모델2에 조절변수인 LMX를 추가로 투입하였는데, 감성활용($\beta = -0.103$, $p < 0.01$), 자기감성이해($\beta = -0.476$, $p < 0.001$) 등 감성지능 2개 요인과 LMX($\beta = -0.265$, $p < 0.001$)가 직무소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모델4에서는 모델3에 감성지능(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)과 LMX의 상호작용 항을 추가 투입하였는데, 감성활용($\beta = -0.103$, $p < 0.01$), 자기감성이해($\beta = -0.431$, $p < 0.001$) 등 감성지능 2개 요인과 LMX($\beta = -0.256$, $p < 0.001$), 자기감성이해 $\times$ LMX($\beta = 0.235$, $p < 0.001$)가 직무소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

모델4의 회귀분석 결과 R^2 의 증가분은 0.022이며, F 변화량 8.892, 유의확률 F 변화량은 0.000으로 나타나 R^2 의 증가분이 유의한 것으로 나타났다.

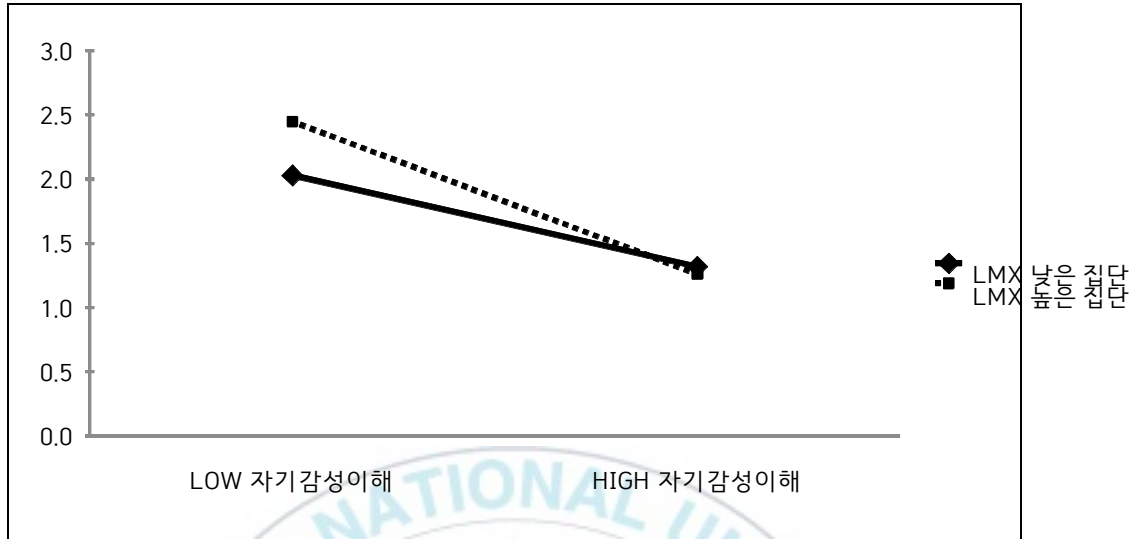
감성지능(감성조절, 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해)과 직무소진의 관계에서 LMX의 조절효과에 대한 조절회귀분석 결과 감성지능의 자기감성이해 요인에 대한 LMX의 조절효과가 유의한 것으로 나타나 감성지능과 직무소진의 관계에 대한 LMX의 부분 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

<표 5-15> 감성지능과 직무소진에 대한 LMX의 조절 효과 검증

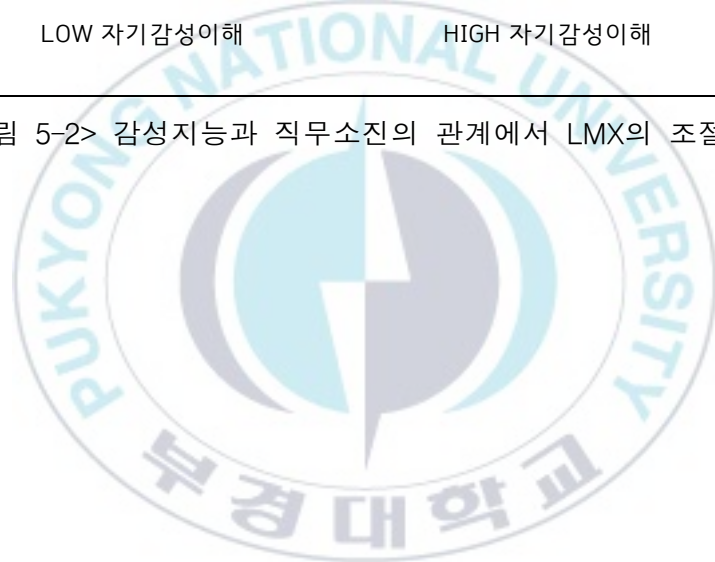
종속 변수	직무소진	β 값			
		모델1	모델2	모델3	모델4
통제 변수	성별	-0.027	-0.021	-0.036	-0.021
	연령	0.002	-0.044	-0.052	-0.064
	결혼여부	0.087	0.039	0.052	0.033
	최종학력	-0.047	-0.037	-0.045	-0.052
	현재 직급	-0.017	0.023	0.020	0.033
	근무 연수	0.048	0.091	0.081	0.074
	기업 규모	-0.124**	-0.087**	-0.074	-0.073
독립 변수	감성조절		-0.063*	-0.045	-0.049
	감성활용		-0.165***	-0.103**	-0.103**
	자기감성이해		-0.550***	-0.476***	-0.431***
	타인감성이해		-0.062	-0.043	-0.048
조절 변수	LMX			-0.265***	-0.256***
상호 작용	감성조절×LMX				-0.012
	감성활용×LMX				-0.054
	자기감성이해×LMX				0.235***
	타인감성이해×LMX				-0.060
R^2		0.022	0.555	0.604	0.626
ΔR^2			0.533	0.049	0.022
F값		1.956	68.219***	76.322***	62.471***
ΔF 값			180.130***	74.205***	8.892***

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

LMX가 높은 집단은 낮은 집단보다 감성지능의 자기감성이해 요인과 직무소진 간 영향관계가 더 강한 것으로 나타났다. LMX가 낮은 집단도 자기감성이해 요인의 강화에 따라 직무소진이 감소하지만, LMX가 높은 집단은 자기감성이해 요인이 강화될수록 직무소진이 보다 감소함으로 보여주고 있다.



<그림 5-2> 감성지능과 직무소진의 관계에서 LMX의 조절 효과



제 6 장 결론 및 토의

제1절 연구결과의 요약

오늘날의 직장인들은 회사와 업무를 우선시하며 조직에 충성과 희생하는 모습을 보였던 기존의 조직구성원들과 달리 개인의 삶과 자율성을 바탕으로 한 자아실현과 삶의 여유와 만족을 추구한다(황은기, 2007). 이러한 개인과 조직의 관계 특성의 변화에 따라 조직구성원들의 감성관리가 중요한 이슈가 되었다.

이러한 사회적 변화에 기초하여 인사·조직관리 연구분야에서도 구성원들의 감성관리를 강조하고 있으며, 조직 구성원의 개인 감성 변인 - 직무수행 관련 감성 변인 - 개인 및 조직성과 관련 변인 간의 영향관계에 주목하고 있다. 기존의 연구들은 감성지능과 직무열의의 관계, 감성지능과 직무소진의 관계, 감성지능과 조직몰입/이직의도의 관계, 직무열의와 조직몰입/이직의도의 관계, 감성지능-LMX-직무열의/직무소진의 관계 등과 같이 단편적인 영향관계 연구와 긍정 변인(감성지능-직무열의-조직몰입) 간의 관계, 부정 변인(감정부조화-직무소진-이직의도) 간의 관계에 관한 연구에 그치고 있다.

이에 본 연구는 조직 구성원의 긍정적·부정적 감성 변인 간의 통합적인 영향관계를 검증하고 이를 통하여 효율적인 조직관리를 위한 방안을 모색하기 위하여 제조업, 건설업, 운송업, 서비스업 공공기관의 종사자들을 대상으로 조직구성원의 감성지능과 직무열의, 직무소진, 조직몰입, 이직의도의 영향관계와 LMX의 조절효과를 검증하였다.

선행연구 결과에 기초하여 설문문항은 감성지능은 4개 요인 16개 문항, 직무열의는 3개 요인 9개 문항, 직무소진은 3개 요인 9개 문항, LMX는 4개 요인 8개 문항, 조직몰입은 5개 문항, 이직의도는 5개 문항으로 구성되었으며, 응답자들의 인구통계학적 특성 파악을 위하여 성별, 연령, 결혼여부, 최종학력, 직급, 근무기간, 기업규모 등 7개 항목을 사용하였다.

설문문항의 측정도구로서의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위하여 SPSS 통계 프로그램을 이용하여 신뢰도분석과 요인분석을 실시한 결과 감성지능은 4개 요인 14개 문항, 직무열의는 2개 요인 9개 문항, 직무소진은 1개 요인 9개 문항, LMX는 1개 요인 8개 문항, 조직몰입은 1개 요인 5개 문항, 이직의도는 1개 요인 5개 문항으로 구성되었다.

조직 구성원의 긍정적·부정적 감성 변인 간의 통합적인 영향관계 모형을 구축하고 연구모형의 적합성을 검증을 위하여 구조방정식모형 검증을 실시한 결과, $\chi^2/df=2.750$, $p<0.001$, GFI=0.978, RFI=0.968, CFI=0.988, RMSEA=0.053으로 나타나 연구모형으로서의 적합성이 검증되었다.

연구 변인 간의 영향관계 검증을 위하여 10개의 가설을 설정하고 회귀분석을 통하여 가설을 검증한 결과 다음과 같은 결과가 도출되었다.

첫째, 감성지능과 직무열의의 관계는 부분적인 영향관계가 있는 것으로 확인되었다. 감성지능의 감성활용, 자기감성이해, 타인감성이해 등 3개 요인이 헌신과 몰두 요인에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감성지능의 감성활용과 자기감성이해 등 2개 요인이 활력 요인에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 감성지능과 직무소진의 관계는 부분적인 영향관계가 있는 것으로 확인되었다. 감성지능의 감성조절, 감성활용, 자기감성이해 등 3개 요인이 직무소진에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 감성지능과 조직몰입의 관계는 감성지능의 자기감성이해 요인만이

조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감성지능과 이직의도의 관계는 감성지능의 자기감성이해 요인만이 이직의도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 직무열의와 조직몰입의 관계는 직무열의의 2개 요인(헌신과 몰두, 활력) 모두 조직몰입에 유의한 정(+)의 영향을 미치며, 직무소진과 조직몰입의 관계는 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다섯째, 직무열의와 이직의도의 관계는 직무열의의 2개 요인(헌신과 몰두, 활력) 모두 조직몰입에 유의한 부(-)의 영향을 미치며, 직무소진과 이직의도의 관계는 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여섯째, 감성지능과 조직몰입의 관계에 대한 직무열의의 매개효과는 유의한 것으로 나타났으며, 감성지능과 이직의도의 관계에 대한 직무소진의 매개효과 또한 유의한 것으로 나타났다.

일곱째, 감성지능과 직무열의의 관계에 대한 LMX의 조절효과 검증 결과, 감성지능과 직무열의의 헌신과 몰두 요인의 관계에 대한 LMX의 조절효과는 유의하지 않은 것으로 나타났지만, 감성지능과 직무열의의 활력 요인의 관계에 대한 LMX의 조절효과는 유의하게 나타났다. 즉 LMX가 높을수록 감성지능이 직무열의의 활력에 미치는 영향력이 더욱 확대되는 것이다.

여덟째, 감성지능과 직무소진의 관계에 대한 LMX의 조절효과 검증 결과, LMX의 부분 조절효과를 확인하였다. LMX가 높을수록 감성지능이 직무소진에 미치는 영향관계가 더욱 강해짐을 알 수 있다.

제2절 연구의 시사점

본 연구는 조직구성원의 긍정적·부정적 감성 변인 간의 통합적인 영향

관계를 검증하고 이를 통하여 효율적인 조직관리를 위한 방안을 모색하고자 하였다. 선행연구의 검토와 연구모형 설계, 실증분석 결과에 기초하여 이론적 시사점을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 조직구성원의 감성관리에 관한 기존의 연구들이 단편적인 영향관계 연구와 긍정 또는 부정적 변수들 간의 영향관계 검증에만 주목한 반면, 본 연구는 감성의 긍정적·부정적 변수들의 영향관계를 통합적으로 살펴보기 위한 연구모형을 구축하여 모형의 적합성을 검증한 결과, $\chi^2/df=2.750$, $p<0.001$, GFI=0.978, RFI=0.968, CFI=0.988, RMSEA=0.053으로 나타나 유의한 모형임이 확인되었다. 따라서 조직구성원의 감성관리에 관한 연구는 감성의 긍정적인 변수와 부정적인 변수 간의 상호작용을 포함한 통합적 연구가 실시될 수 있는 기초가 되었다.

둘째, 연구모형에 대한 구조방정식모형 검증결과와 회귀분석을 이용한 가설검증 결과에서 보듯이 직무열의보다 직무소진의 역할이 명확하고 강한 것으로 나타났다. 구조방정식모형 검증에서 직무소진의 조직몰입과 이직의도에 대한 영향력을 확인할 수 있지만, 직무열의의 영향력은 확인되지 않는다. 또한 가설검증을 위한 회귀분석 결과에서도 직무열의와 직무소진 간의 R^2 , ΔR^2 , F값을 비교해 보면 직무소진이 다소 높게 나타난 것을 확인할 수 있다. 이는 감성 관련 연구에서 긍정적 변수인 직무열의보다 부정적 변수인 직무소진이 보다 중요하며, 조직구성원의 감성 관련 연구모형 설계에 있어 직무소진과 같은 부정적 변수의 역할을 중심으로 연구가 이루어져야 함을 의미한다.

부산-울산-경남지역의 제조업, 건설업, 운송업, 서비스업, 공공기관의 근로 종사자들을 대상으로 한 실증연구 결과 다음과 같은 실무적 시사점을 제시할 수 있다.

첫째, 조직구성원의 감성관리를 위한 감성지능 활용에 있어 감성지능의 자기감성이해 요인과 감성활용 요인을 강화하는 것이 효과적이다. 자신의 감정의 원인을 이해하고, 행복감에 대해 인지하는 자기감성이해 능력을 적극적으로 강화하고, 자기 확신과 동기부여, 격려 등을 동인으로 하여 목표달성을 위해 자신의 감정을 활용하는 감성활용 능력을 강화하는 방향의 감성관리가 필요하다.



<그림 6-1> 감성지능과 후행변수의 영향관계

둘째, 조직구성원의 감성관리에 있어 직무소진의 역할이 강조되어야 한다. 직무소진과 같은 부정적 요소를 감소시키는 것이 직무열의와 같은 긍정적 요소를 강화하는 것보다 효과적이다.

셋째, 구성원들의 조직몰입의 강화와 이직의도의 감소를 위한 역할수행에 있어 직무열의의 강화보다 직무소진의 감소가 보다 강한 역할을 수행한다.

넷째, 감성지능과 조직몰입/이직의도 간의 영향관계에 대한 매개효과도 직무열의보다 직무소진이 강하게 나타나고 있어 직무소진의 감소를 위한 노력이 조직구성원의 감성관리를 위해 보다 효과적이다.

다섯째 직무소진 정도가 높은 조직은 담당 직무의 재분배, 조직 및 조직

목표의 개편, 조직 내에서의 인간관계 개선 등의 정책과 전략수립 및 실행이 필요하다.

마지막으로 직무소진의 정도가 높은 개인은 심리상담과 LMX의 강화, 동아리활동 등을 통해 개인의 정서적 안녕을 꾀하고 업무와 관련한 정서적 고갈과 이로 인한 비인격화, 성취감 감소와 같은 소진 요소들을 적극적으로 감소시켜야 한다.

제3절 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 부산-울산-경남지역 제조업, 건설업, 운송업, 서비스업 공공기관의 근로종사자 625명을 대상으로 실증연구를 실시하였다. 설문조사 지역이 부산-울산-경남으로 한정되어 전국적 단위에서 이루어지지 않은 공간적 한계를 지닌다. 또한, 산업별로 표본을 세분화하여 조직구성원의 감성변인 간의 영향관계를 검증하고 이를 통해 서비스업, 제조업과 같은 업종별 특화된 효율적 조직관리 방안을 모색하기 위한 추가적인 연구가 필요하다.

본 연구는 조직구성원의 감성관련 긍정적·부정적 변수들에 대한 통합적 모형을 설정하고 검증함으로써 감성관리 관련 연구들의 기초자료로 활용될 수 있다. 나아가 본 연구에서 활용한 변수들뿐만 아니라 조직구성원의 감성과 관련한 다양한 변수들을 활용하여 긍정변수와 부정변수의 상호작용을 포함한 통합적 영향관계 연구를 수행해 나가야 할 것이다.

참고문헌

- 강영순·백기복·김정훈(2001), LMX의 질과 조직몰입 및 조직시민행동간 리더행동의 조절효과, 「인사관리연구」, 25(2), 349-374.
- 강재구(2014), 상사와 부하 감성지능이 변혁적 리더십, 팀 긍정정서, 팀 창의성, 팀 효율성 및 팀 성과에 미치는 영향, 동국대학교 대학원, 박사학위논문.
- 강현진(2016), 감정노동자의 감성지능, 감정표현규칙 및 감정노동전략에 관한 연구, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 강현진·전현규·김민용(2016), 병원근로자의 감성지능이 감정노동전략 및 혁신활동에 미치는 영향에 관한 실증분석, 「한국콘텐츠학회논문지」, 15(2), 387-406.
- 강희락(2010), 조직구성원이 인지한 중소기업 최고경영자의 감성리더십과 조직유효성의 관계, 영남대학교 대학원, 석사학위논문.
- 고선희(2013), 항공사 승무원의 감성노동이 소진과 조직몰입에 미치는 영향, 「한국콘텐츠학회논문지」 13(7), 395-405.
- 고종식(2009), 고객접점 근로자의 감정부조화와 조직성과 및 공감적 요소의 조절효과 검증, 「산업경제연구」, 22(1), 363-383.
- 고종식·황진수(2010), 직무소진이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 - 조절변수의 영향에 관한 가설검증을 중심으로, 「산업경제연구」, 23(1), 523-545.
- 곡민·김경수·최수정(2014), 리더의 감성지능과 구성원의 리더신뢰, 조직몰입 및 직무성과 간의 구조적 관계, 「기업경영연구」, 21(6),

249-273.

- 구효진·김병용·고재윤(2010), JD-R model을 이용한 종사원 소진과 직무 열의에 관한 연구, 「외식경영학회」, 13(5), 47-65.
- 권나경·임선희(2016), 호텔종사원의 감성지능과 직무열의가 업무성과에 미치는 영향, 「한국조리학회지」, 22(7), 22-35.
- 권동균·김명소·한영석(2015), 상사에 대한 정서노동이 직무탈진과 직무열의에 미치는 영향, 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 28(3), 457-480.
- 권동택(2007), 초등학교조직에서 학교장의 리더십과 교사의 팔로워십 간 관계에 미치는 LMX의 매개효과, 「초등교육연구」, 20(2), 53-74.
- 권순범(2016), 직무요구-자원 관점에서 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향, 단국대학교 대학원, 박사학위논문.
- 권영국·윤혜현(2015), 직무열의의 선행요인 및 결과변수에 관한 연구-서울소재 특1급 호텔 식음료 부서를 중심으로, 「한국조리학회지」, 21(3), 212-231.
- 권인수·최영근(2011), 직무열의의 선행요인과 심리적 조건의 매개효과에 관한 연구, 「인적자원관리연구」, 18(4), 113-133.
- 김대근(2016), 건설업종사자의 심리적 자본이 이직의도에 미치는 영향 : 조직몰입 및 직무만족의 매개효과를 중심으로, 성결대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김륜현(2014), 특급호텔 종사원의 변혁적 리더십과 진정성 리더십이 협력행동 및 혁신행동에 미치는 영향 : LMX의 매개효과를 중심으로, 영산대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김문중·권기환(2014), 협업과 조직몰입이 고객지향성에 미치는 영향 ; 성숙도 조절효과를 중심으로, 「글로벌경영학회지」, 11(3), 179-203.
- 김성민(2008), 호텔종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조

- 직몰입 및 이직의도에 미치는 영향, 동국대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김성원·김오현 (2009), LMX의 질과 의사소통 분위기가 자기개방과 리더십 유효성의 관계에 미치는 영향에 관한 연구, 「대한경영학회지」, 22(2), 813-838.
- 김성철·김영현(2016), 민간경비원의 직무요구, 직무자원과 소진, 조직유효성의 구조적 관계, 「한국경호경비학회지」, 48, 9-33.
- 김성환(2015), 근무형태별 경찰공무원의 직무소진(번아웃 증후군)에 대한 연구, 「사회과학연구」, 22(4), 259-278.
- 김소연(2014), 변혁적 리더십, 심리적 임파워먼트와 조직몰입 : 한국 내 외국인투자기업 조직구조의 조절효과를 중심으로, 고려대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김신호·정지연·정재진·박재춘(2015), ICT기업에서 변혁적 리더십, 조직신뢰, 리더의 감성지능 및 창의성의 관계, 「한국콘텐츠학회논문지」, 15(10), 400-412.
- 김연규(2016), 임파워링 리더십, 심리적 임파워먼트와 조직시민행동 및 조직일탈행위의 관계에 관한 연구 - 직무열의와 직무소진의 매개효과를 중심으로 -, 금호공과대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김영식(2016), 리더-구성원 간 교환관계(LMX)가 호텔 구성원 성과에 미치는 영향 - 리더에 대한 감정적 신뢰, 인지적 신뢰와 직무열의를 매개변수로-, 세종대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김영중·정윤조(2016), 고용형태에 따른 조직 종사원이 인지하는 상사의 비인격적 감독이 직무열의, 이직의도에 미치는 영향, 「관광학연구」, 40(9), 85-99.
- 김원동(2009), 호텔기업의 LMX(Leader-Member Exchange) 영향요인과 조직유효성에 관한 연구, 세종대학교 대학원, 박사학위논문.

- 김윤진(2013), 유치원교사의 비합리적인 신념과 교사직무소진의 관계, 영남대학교 교육대학원, 석사학위논문.
- 김일형(2009), 학교장의 감성지능 및 직무역량이 리더-구성원 교환관계(LMX)를 매개로 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향, 홍익대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김정숙(2015), 지방자치단체 공무원의 고객지향성에 미치는 영향요인 연구 -직무열의의 매개효과를 중심으로-, 단국대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김정휘·김태욱(2006), 「교사의 직무스트레스와 탈진 -교육의 위기-」, 서울: 박학사.
- 김진수·양정영(2011), 호텔종사원의 역할스트레스, 긴장, 소진, 조직몰입의 관계, 「여행학연구」, 31, 43-61.
- 김해룡·전현우(2014), 상사의 감성지능이 부하의 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구 : 자기효능감의 매개효과, 「경영연구」, 29(2), 199-234.
- 민양기(2015), 감성지능이 직무만족·조직몰입·이직의도에 미치는 영향 -생산직 근로자를 중심으로-, 인천대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박노윤(2011), 직무열의의 선행요인과 효과, 「경영교육연구」, 26(5), 543-573.
- 박병준·손승연(2017), CEO의 한국형 리더십과 조직성과: 정서적 몰입의 매개역할, 「리더십연구」, 8(3), 5-31.
- 박상목(2016), 중소기업 근로자의 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향 -고용안정성의 매개효과를 중심으로-, 호남대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박인양(2010), 호텔 피그말리온 리더십이 LMX와 조직몰입에 미치는 영향, 경기대학교 관광전문대학원, 박사학위논문.
- 박종민·노현재·정회근·심덕섭(2012), 감성지능이 직무행동에 미치는 영

- 향에 관한 연구: LMX 및 TMX의 매개효과, 「HRD연구」, 14(3), 111-135.
- 박철원(2015), 리조트기업의 셀프리더십, 조직후원인식, 자기효능감이 LMX와 조직유효성에 미치는 영향, 강원대학교 대학원, 박사학위논문.
- 박철원·이정자(2014), 리조트 기업 식음료 조직구성원의 셀프리더십과 LMX가 조직시민행동에 미치는 영향, 「한국외식산업학회지」, 10(3), 97-112.
- 박현주(2011), 사회복지조직에서의 갈등이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 매개효과와 사회적 지지의 조절효과를 중심으로, 청주대학교 대학원, 박사학위논문.
- 배성화(2013), 항공사 서비스 인카운터 직원의 감성지능과 자기오락화 능력이 서비스수행에 미치는 영향, 대구대학교 대학원, 박사학위논문.
- 백수민(2017), 성격특성과 셀프리더십이 직무열의와 이직의도에 미치는 영향 - 심리적 주인의식의 매개효과를 중심으로-, 호서대학교 벤처대학원, 박사학위논문.
- 변정섭(2017), 진정성 리더십이 혁신행동과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구: 직무열의의 매개효과를 중심으로, 동신대학교 대학원, 박사학위논문.
- 서민주(2016), 항공사 승무원 팀장의 여성적 리더십이 직무열의와 직무만족을 통해 조직몰입에 미치는 영향 -저비용항공사와 풀서비스항공사 비교-, 경기대학교 서비스경영전문대학원, 박사학위논문.
- 석봉인(2014), 리더-구성원 간 교환관계(LMX)가 팀웍, 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 서경대학교 대학원, 박사학위논문.
- 송란호(2012), 학교장의 감성적 리더십. LMX, TMX, CMX 및 학교조직효과성 간의 인과관계 연구, 인하대학교 대학원, 박사학위논문.

- 송영우(2017), 지방자치단체장의 진성리더십이 공무원의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 심리자본, 직무열의 매개효과를 중심으로, 인하대학교 대학원, 박사학위논문.
- 신강현·한영석·김완석·김원형(2008), 정서노동과 직무탈진 및 직무열의 관계: 정서지능의 조절효과, 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 21(3), 475-491.
- 안정아·예춘정·염동문(2011), 간호사의 직무요구, 직무자원, 감정노동 및 감성지능이 소진에 미치는 영향, 「사회과학연구」, 27(4), 25-43.
- 양세희(2016), 집단 구성원의 감성지능, 커뮤니케이션, 신뢰, 집단 창의성 간의 구조적 관계, 「The Korean Journal of Human Resource Development Quarterly」, 18(2), 101-129.
- 어윤선·이형룡(2011), 외식산업 직원의 감성지능, 창의성, 조직몰입간의 관계 연구: 변화지향적 조직문화의 조절효과를 중심으로, 「호텔경영학연구」, 20(3), 161-182.
- 예지은(2015), 상사의 감성지능과 부하의 감정공유가 직무열의와 조직몰입에 미치는 영향 - 긍정심리자본의 매개효과를 중심으로 -, 성균관대학교 경영전문대학원 박사학위논문.
- 오선미(2008), 감성지능이 서비스 품질에 미치는 영향 : 항공사 객실승무원을 대상으로, 한국항공대학교 항공산업경영대학원, 석사학위논문.
- 오아라·김성환(2016), 직무요구-자원과 혁신행동의 관계에서 직무열의의 매개효과에 관한 연구, 「경영컨설팅연구」, 16(4), 1-17.
- 오아라·박경규·용현주(2013), 공감(compassion)과 정서적 몰입 및 직무성과와의 관계에 관한 연구, 「조직과 인사관리연구」, 37(2), 41-74.
- 오정학·육풍림(2011), 카지노 종사원의 직무요구, 직무자원과 소진 그리고 직무만족의 관계: 직무요구-자원(JDR)모형 안면환류가설(FFH)의 관점

- 에서, 「관광연구」, 26(4), 375-397.
- 오혜 · 홍운기(2017), 개별적 근무조건이 이직의도와 조직지원인식에 미치는 영향 및 개인 과업성과 인식의 조절효과, 「인사조직연구」, 25(4), 151-172.
- 원녕경(2017), 「감성지능 수업」, 다연: 서울.
- 윤혜미 · 박병금(2004), 아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구, 「한국사회복지학」, 56(3), 279-301.
- 이기심(2010), 평가인증제도가 보육교사의 교사효능감 및 소진에 미치는 영향 : 서울시 소재 어린이집 보육교사를 중심으로, 건국대학교 행정대학원, 석사학위논문.
- 이미셀린(2013), 전시회 부스요원의 감성지능과 효능감이 팀워크역량과 참가업체의 성과에 미치는 영향, 동국대학교 대학원, 석사학위논문.
- 이범재(2015), 호텔기업의 감성리더십이 LMX와 이직의도에 미치는 영향 : 직무만족, 조직몰입을 매개변수로, 안양대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이상정(2006), 외식업종사자의 직무적합이 이직의도에 미치는 영향: 직무만족 및 조직몰입의 매개변수를 중심으로, 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 이성우(2013), 호텔기업의 리더십 유형이 사회적 교환관계와 조직성과에 미치는 영향 : 충청지역 특급호텔을 중심으로, 순천향대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이수정 · 윤정구(2012), 기업의 사회적 책임 활동에 대한 정당성 인식이 종업원의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 「지식경영연구」, 13(4), 31-54.
- 이영균 · 최현묵(2012), 군 조직에서의 감성리더십과 직무만족 간의 관계 연구, 「한국정책연구」, 12(2), 207-228.

- 이은수(2015), 호텔 인턴직원의 감성지능이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향, 「기업교육연구」, 17(1), 161-182.
- 이인석·박문수·정무관(2007), 직무소진의 영향요인에 관한 연구 - 금융권 종사자를 대상으로 -, 「대한경영학회지」, 20(6), 2879-2900.
- 이인호·탁진국(2010), 자기계발동기가 혁신행동과 직무열의에 미치는 영향: 리더십의 조절효과를 중심으로, 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 23(4), 605-633.
- 이학만·오영호(2018), 내부마케팅요인이 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 고객지향성에 미치는 영향, 「대한경영학회지」, 31(1), 49-74.
- 이현정(2011), 감성지능이 조직시민행동에 미치는 영향 : 한국 중앙정부의 공무원을 대상으로, 이화여자대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이현정·박통희(2011), 감성지능과 조직시민행동 : 감성역량의 관점에서 한국 중앙정부 공무원을 대상으로, 「한국조직학회보」, 8(2), 67-110.
- 이화용(2004), 변혁적 리더십이 조직의 유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 대학원, 박사학위논문.
- 이화용·장영철(2004), 감성지능이 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 「기업윤리연구」, 8, 123-141.
- 이환정(2014), 사회복지시설 종사자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 연구 : 직무소진의 조절효과, 「대한경영학회지」, 25(6), 3375-3395.
- 장은미(2017), 인용1)원장과의 교환관계가 보육교사의 이직의도에 미치는 영향 -직무소진, 커뮤니케이션 만족의 매개효과와 자기효능감의 조절효과를 중심으로, 협성대학교 대학원, 박사학위논문.
- 전무경(2010), 조직지원과 조직성과간의 관계에서 LMX와 관시(Guanxi)의 조절효과에 관한 연구, 「대한경영학회지」, 23(5), 2483-2499.
- 전유정(2012), Hospitality Management 전공 대학생의 성격특성이 대처 및

- 자기효능감에 미치는 영향 : 감성지능의 매개효과를 중심으로, 경희대학교 대학원, 박사학위논문.
- 전유정·이수범(2011), 특급호텔 종사원의 감성지능이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향, 「관광연구저널」, 25(3), 109-127.
- 정규엽·김원동(2008), 호텔직원의 감성지능이 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향, 「외식경영연구」, 11(4), 419-444.
- 정기주·최수정·고은별(2010), 고객센터에서 상담사의 감성지능이 고객지향성과 상담품질에 미치는 영향, 「대한경영학회지」, 23(4), 1759-1781.
- 정대용·윤미옥·김희숙(2008), 변혁적·거래적 리더십, 팔로워십이 LMX를 매개로 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구 - 중소기업을 중심으로, 「한국인사관리학회, 학술대회 발표논문집」, 1-18.
- 정은정(2015), 감성리더십이 자기효능감과 조직성과에 미치는 영향 연구 : 감성지능의 조절효과를 중심으로, 경기대학교 대학원, 박사학위논문.
- 정현우·정동섭(2007), 한국기업조직에서 감성지능이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구, 「사회과학연구」, 23(2), 325-348.
- 정효선·윤희현(2015), 특급 호텔 종사원의 사회지능과 감성지능이 직무열의 및 조직몰입에 미치는 영향, 「한국조리학회지」, 21(1), 58-76.
- 제갈란·김학수(2017), 지원적 조직환경과 혁신행동 간의 관계에서 정서적 몰입의 매개효과 연구- 조직지원인식과 상사지원인식의 상호작용효과-, 「인적자원관리연구」, 24(4), 1-32.
- 조동환·조현청·성행남(2011), 중소건설 IT종사자의 이직의도에 영향을 미치는 요인, 「경영과 정보연구」, 30(2), 161-184.
- 조익점(2017), LMX, 심리적 주인의식, 조직몰입, 조직시민행동 및 기업가적 행동의 구조적 관계 : 한국과 중국의 IT산업을 대상으로, 경성대

- 학교 대학원, 박사학위논문.
- 차민영(2013), 항공사승무원의 감성지능, 사회적 지원, 조직몰입, 친사회적 행동 영향 연구, 경기대학교 관광전문대학원, 박사학위논문.
- 채신석(2017), 근로생활의 질이 직무열의, 조직몰입 그리고 이직의도에 미치는 영향 - 서울시내 5성급호텔 식음료직원을 중심으로 -, 「관광학 연구」, 41(10), 165-183.
- 최금창·최우성(2006), 호텔종사원의 감성지능이 성과에 미치는 영향, 「관광학연구」, 30(6), 113-133.
- 최점락(2017), 주얼리 산업 종사자의 셀프리더십이 감성지능과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 서비스경영전문대학원, 박사학위 논문.
- 통계청(2017), 국내통계-주제별통계-고용·임금-고용-경제활동인구조사-청년층 부가조사-첫직장 근속기간, kosis.kr(국가통계포털).
- 한봉주(2013), 진성 리더십(Authentic Leadership)과 조직몰입 간의 관계에서 LMX와 심리적 자본의 매개효과 분석, 「조직과 인사관리연구」, 37(3), 125-153.
- 한연주(2010), 리더십, 팔로어십, 상사-부하교환관계(LMX)의 질이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구: 관광·컨벤션 기업을 중심으로, 경희대학교 대학원, 박사학위논문.
- 허갑수·변상우(2007), 심리적 임파워먼트가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 LMX의 조절역할에 관한 연구 - 팀제를 중심으로 -, 「인적자원관리연구」, 14(3), 207-222.
- 허혜영(2016), 지역사회정신건강증진센터 종사자들의 조직몰입에 관한 연구 : 인적자원관리, 감성리더십, 심리적 자본의 영향력 검증, 연세대학교 사회복지대학원, 박사학위논문.

현성협 · 류지호 · 이은령(2011), 직장생활에 애착이 가도록 하는 세 가지 이론적 요인들이 실제 이직의도를 최소화 시키는 과정을 경험적으로 고찰한 구조모형에 관한 연구 : 호텔산업을 중심으로, 「관광연구」, 26(1), 489-512.

홍선희(2011), 정서조절책략과 직무소진 및 직무만족의 관계 : 정서지능의 조절효과와 상태적 정서의 매개효과, 중앙대학교 대학원, 박사학위논문.

황구현(2010), 교사의 학교조직공정성 인식, 리더-구성원 교환관계(LMX), 조직지원인식이 학교조직효과성에 미치는 영향, 인하대학교 대학원, 박사학위논문.

황송자(2016), 사회복지기관 종사자의 직무특성과 직무소진 및 서비스품질의 관계, 상지대학교 대학원, 박사학위논문.

황승미(2017), 직무요구-자원 이론을 이용한 항공사 객실승무원의 소진, 직무열의가 프리젠테즘에 미치는 영향, 경희대학교 대학원, 박사학위논문.

황은기(2007), 이직의도의 선행요인과 연령효과에 관한 연구, 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.

Abraham, R.(1999), “Emotional intelligence in organizations: a conceptualization” *Genetic, Social, General Psychology Monographs*, 125(2), 209-224.

Allen, N. J. & Meyer, J. P.(1990), “The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization” *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 63(1), 1-18.

Anderson, S. E & Williams, L. J.(1991), “Job Satisfaction & Organizational Commitment as Predictors of Organizational

- Citizenship & In-Role Behaviors” *Journal of Management*, 17(3), 601-617.
- Ashforth, B. E. & Lee, R. T.(1990), “Defensive Behavior in Organization, A Preliminary Model” *Human Relations*, 43, 621-648.
- Ashkanasy, N. M. & Daus, C. S.(2002), “Emotion in the Workplace: The New Challenge for Managers” *Academy of Management Executive*, 16(1), 76-86.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E.(2007), “The job demands-resources model : state of the art” *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Sanz-Vergel, A. I.(2014), “Burnout and work engagement: The JD - R approach” *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 389-411.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Verbeke, W.(2004), “Using the job demands resources model to predict burnout and performance” *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
- Barak, M. M., Nissly, J. & Levin, A.(2001), Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? “A review and metanalysis” *The Social Service Review*, 75(4), 625-661.
- Bar-On, R.(1997), *The Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical manual*, Toronto : Multi-Health Systems.
- Bar-On, R.(2006), “The Bar-On model of emotional-social intelligence” *Psicothema*, 18(supl.), 13-25.

- Becker, H. S.(1960), "Note on the Concept of Commitment" *American Journal of Sociology*, 66, 58-60.
- Beduk, A., Eryesil, K. & Esmen, O.(2015), "The Effect of Organizational Commitment and Burnout on Organizational Cynicism: A Field Study in the Healthcare Industry" *International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering*, 9(10), 3392-3396.
- Bhanugopan R. & Fish, A.(2006), "An Empirical Investigation of Job Burnout among Expatriates" *Personnel Review*, 35(4), 449-468.
- Bluedorn, A. C.(1982), "A unified model of turnover from organization" *Human Relations*, 35, 32-42.
- Boles, J. S., Johnston, M. W. & Hair, J. F.(1997), Role stress, work - family conflict and emotional exhaustion: Inter-relationships and effects on some work-related consequences, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 17, 17-28.
- Boyatzis, R. E. (2009), Competencies as a behavioral approach to emotional intelligence, *Journal of Management Development*, 28(9), 749-770.
- Brunetto, Y., Teo, S., Shacklock, K., & Farr-Wharton, R.(2012), Emotional intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: Explaining organisational commitment and turnover intentions in policing, *Human Resource Management Journal*, 22(4), 428-441.
- Carmeli, A.(2003), The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behaviour and outcomes: An examination among seniormanagers, *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), 788-813.

- Cartwright, S. & Pappas, C.(2008). Emotional intelligence, its measurement and implications for the workplace, *International Journal of Management Reviews*, 10(2), 149-171.
- Cherniss, C., & Adler, M.(2000), *Promoting emotional intelligence in organizations: Make training in emotional intelligence effective*, Alexandria, VA : ASTD Press.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E.(2011), Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance, *Personel Psychology*, 67(1), 309-311.
- Cohen, A.(2007), Commitment before and after: An evaluation and reconceptualization of organizational commitment, *Human Resource Management Review*, 17(3), 336-354.
- Copper, R., & Sawaf, A.(1997), *Executive EQ*, London: Orion Books.
- Cote, S. & Miners, C. T. H.(2006), Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence, and Job Performance, *Administrative Science Quarterly*, 51(1), 1-28.
- Cumming, E. A.(2005), *An investigation into the relationship between emotional intelligence and workplace performance: An exploratory study*, Doctoral dissertation, Lincoln University.
- Dansereau, F., Graen, G. & Haga, W. J.(1975), A vertical dyad linkage approach to leadership within formal organizations: A longitudinal investigation of the role making process, *Organizational Behavior and Human Performance*, 13(1), 46-78.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B.(2001),

- The job demands-resources model of burnout, *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Dienesch, R. M. & Liden, R. C.(1986), Leader-member exchange model of leadership: A critique and further development, *Academy of Management Review*, 11(3), 618-634.
- Drake, B., & Yadama, G. N.(1996), A structural equation model of burnout and job exit among child protective services workers, *Social Work Research*, 20(3), 179-187.
- Druskat, V. U. & Wolff, S. B.(2001), Building the emotional intelligence of groups, *Harvard Business Review*, 79(3), 80-91.
- Duchon, D., Green, S. G. & Taber, T. D.(1986), Vertical dyad linkage: A longitudinal assessment of antecedents, measures, and consequences, *Journal of Applied Psychology*, 71(1), 56-60.
- Dulewicz, S. V. & Higgs, M. J.(1999), Can Emotional Intelligence be measured and developed? *Leadership & Organizational Development Journal*, 20(5), 242-252.
- Edelwich, J. & Brodsky, A.(1983), *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*, New York: Pergamon Press.
- Enzmann, D., Schaufeli, W. B., Janssen, P., & Rozeman, A.(1998), Dimensionality and validity of the Burnout Measure, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(4), 331-351.
- Fernet, C., Guay, F. & Senecal, C.(2004), Adjusting to job demands: The role of work self-determination and job control in predicting burnout, *Journal of Vocational Behavior*, 65, 39-56.
- Finegold, D., Mohrman, S., & Spreitzer, G.. (2002), Age effects on the

- predictors of technical workers' commitment and willingness to turnover, *Journal of Organizational Behavior*, 23, 655-674.
- Fischer, R. & Mansell, A.(2009), Commitment across cultures: A meta-analytical approach, *Journal of International Business Studies*, 40, 1339-1358.
- Freudenberge, H. J.(1974), Staff burnout, *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Gardner, H.(1983), *Frames of Mind : The Theory of Multiple Intelligence*, New York: Basic Books.
- Gardner, T. M., Moynihan, L. M. & Wright, P. M.(2007), *The influence of human resource practices and collective affective organizational commitment on aggregate voluntary turnover*, CAHRS Working Paper #07-12. Cornell University, Center for Advanced Human Resource Studies.
- Gelsema, T. I., Van der Doef, M., Maes, S., Akerboom, S. & Verhoeven, C.(2005), Job stress in the nursing profession: The influence of organizational and environmental conditions and job characteristics, *International Journal of Stress Management*, 12, 222-240.
- Goleman, D.(1995), *Emotional intelligence*, New York: Bantam Books.
- Goleman, D.(1998), The emotional intelligence of leaders, *Leader to Leader*, 1998(10), 20-26.
- Goleman, D., Boyatzis, R., & Mckee, A.(2002), *Primal leadership*, Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Golembiewski, R. T. & Munzenrider, R. F.(1988), *Phases of burnout: Developments in concepts and applications*, New York: Greenwood

Press.

- Golembiewski, R. T. & Munzenrider, R. F.(1990), Phases of burnout: modes and social support: Contributions to explaining differences in physical symptoms, *Journal of Managerial Issues*, 2(2), 176-183.
- Graen G. B. & Uhl-Bien, M.(1995), Relationship based approach to leadership: Development of Leader-Member Exchange theory of leadership over 25 years, *The Leadership Quarterly*, 6(20), 219-247.
- Graen, G. B. & Cashman, J. F.(1975), A role-making model of leadership in formal organizations: A developmental approach, *Leadership Frontiers*, 143-165.
- Graen, G. B. & Scandura, T. A.(1987), Toward a Psychology of Dyadic Organizing, *Research in Organizational Behavior*, 9, 175-208.
- Graen, G. B. & Uhl-Bien, M.(1991), The transformation of professionals into self-managing and partially self-designing contributors: Toward a theory of leadership-making, *Journal of Management Systems*, 3(3), 25-39.
- Graen, G.(1976), Goal Making Process withing Complex Organization. In Dunnett, M.D.(Eds), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago : Rand McNally, 1201-1245.
- Halbesleben, J. R. & Buckley, M. R.(2004), Burnout in organizational life, *Journal of Management*, 30(6), 859-879.
- Halbesleben, J. R. B.(2006), Source of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resource model, *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134-1145.
- Harper, D. S.(2016), Correctional Executives' Leadership Self-Efficacy

- and Their Perceptions of Emotional Intelligence, *American Journal of Criminal Justice*, 41, 765-779.
- Harter, J. K., Schmick, F. L. & Hayes, T. L.(2002), Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*, 87, 268-279.
- Higgs, M. J. & Rowland, D.(2001), *Developing Chance Leadership Capability: The impact of a development intervention*, Henley Working Paper Series, HWP 2001/004.
- Hom, P. W. & Griffeth, R. W.(1995), *Employee turnover*, Cincinnati, OH : South-Western College Pub.
- Houkes, I., Janssen, P. P. M., Jonge, J. D. & Nijhuis, F. J. N.(2001), Specific relationships between work characteristics and intrinsic work motivation, burnout and turnover intention: A multi-sample analysis, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 1-23.
- Huang, I., Chuang, C. J. & Lin, H.(2003), The Role of Burnout in the Relationship between Perceptions of Organizational Politics and Turnover Intentions, *Public Personnel Management*, 32(4), 519-531.
- Huy, Q. N.(1999), Emotional capability, emotional intelligence, and radical change, *Academy of Management Review*, 24(2), 325-345.
- Jawahar, I. M., Stone, T. H. & Kisamore, J. L.(2007), Role conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions, *International Journal of Stress Management*, 14, 142-159.

- Jones, J. W.(1981), Diagnosing and treating staff burnout among health professionals. In J. W. Jones(Ed.), *The burnout syndrome: Current research, theory, interventions*, Park Ridge, IL: London House Press, 107-126.
- Kahn, W. A.(1990), Psychological condition of personal engagement and disengagement at work, *Academy of Management Journal*, 33(40), 692-724.
- Kahn, W. A.(1992), To Be Fully There: Psychological Presence at Work, *Human Relations*, 45(4), 321-349.
- Kang, D. & Stewart, J.(2007), Leader-member exchange theory of leadership and HRD: Development of units of theory and laws of interaction, *Leadership and Organization Development Journal*, 28(6), 531-551.
- Kanungo, R. N.(1982), *Work Alienation: An Integrative Approach*, New York : Greenwood Publishing Group.
- Karatepe, O. M. & Ngeche, R.(2012), Does job embeddedness mediate the effect of work engagement on job outcomes? A study of hotel employees in Cameroon, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 21, 440-461.
- Karatepe, O. M. & Uludag, O.(2007), Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in northern Cyprus hotels, *Hospitality Management*, 26, 645-665.
- Kelley, R. & Caplan, J.(1993), How Bell Labs creates star performers, *Harvard Business Review*, 71(4), pp. 128-139.
- Kim, H. & Stoner, M.(2008), Burnout and turnover intention among

- social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, 32(3), 5-25.
- Landau, J.(2009), To Speak or Not To Speak: Predictors of Voice Propensity, *Journal of Organizational Culture. Communication and Conflict*, 13(1), 35-54.
- Law, K. S., Wong, C. S. & Song, L. J.(2004), The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies, *Journal of Applied Psychology*, 89, 483-496.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E.(1996), A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout, *Journal of applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Lee, S. M.(1971), An empirical analysis of organizational identification, *Academy of Management journal*, 14, 213-226.
- Leitch, R. & Day, C.(2001), Reflective processes in action: Mapping personal and professional contexts for learning and change, *Journal of In-Service Education*, 27(2), 237-260.
- Leiter, M. P. & Maslach, C.(2003), Areas of work life: A structured approach to organizational predictors of job burnout, *Research in Occupational Stress and Well-being*, 3, 91-134.
- Li, X., Sanders, K. & Frenkel, S.(2012), How leader - member exchange, work engagement and HRM consistency explain Chinese luxury hotel employees' job performance, *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1059-1066.
- Libbrecht, N., De Beuckelaer, A., Lievens, F. & Rockstuhl, T.(2014), Measurement invariance of the Wong and law emotional intelligence

- scale scores: Does the measurement structure hold across far Eastern and European Countries? *Applied Psychology*, 63(2), 223-237.
- Liden, R. C. & Graen, G.(1980), Generalizability of the vertical dyad linkage model of leadership, *Academy of Management Journal*, 23(3), 451-465.
- Liden, R. C. & Maslyn, J. M.(1998), Multidimensionality of leader-member exchange: An empirical assessment through scale development, *Journal of Management*, 24(1), 43-72.
- Liden, R. C., Sparrowe, R. T., & Wayne, S. J.(1997), Leader-member exchange theory: The past and potential for the future, *Research in Personnel and Human Resources Management*, 15, 47-120.
- Locke, E. A.(1976), The nature and causes of job satisfaction. In Dunnette, M. D.(Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp.1293-1349). Chicago: Rand McNally.
- Low, G. S., Cravens, D. W., Grant, K. & Moncrief, W. C. (2001), Antecedents and consequences of salesperson burnout, *European Journal of Marketing*, 35(5/6), 587-611.
- Luthans, F. & Youssef, C. M.(2007), Emerging positive Organizational behavior, *Journal of management*, 33, 321-349.
- Macey, W. h. & Schneider, B.(2008), The Meaning of Employee Engagement, *Industrial and Organizational Psychology*, 1(1), 3-30.
- Maslach, C. & Jackson, A. E.(1982), The measurement of experience burn out, *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Leiter, M. P.(1988), The Impact of Interpersonal

- Environment on Burnout and Organizational Commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Maslach, C. & Pines, A.(1976), The burn-out syndrome in the day care setting, *Child Care Quarterly*, 6, 100-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P.(2001), Job burnout, *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mauno, S., Kinnunen, U., Makikangas, A. & Natti, J.(2005), Psychological consequences of fixed-term employment and perceived job insecurity among health care staff, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14, 209-237.
- Mayer, J. D. & Salovey, P.(1997), What is emotional intelligence: Implications for educators. In P. Salovey and D. Sluyter(Eds.), *Emotional development, emotional literacy, and emotional intelligence*, New York: Basic Books.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J.(1991), A three-component conceptualization of organizational commitment, *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J. P. & Herscovitch, L.(2001), Commitment in the workplace toward a general model, *Human Resource Management Review*, 11, 299-326.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A.(1993), Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a threecomponent conceptualization, *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L. & Topolnytsky, L.(2002),

- Affective, continuance, and commitment to the organization : A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
- Michinov, N.(2005), Social comparison, perceived control, and occupational burnout, *Applied Psychology: An International Review*, 54, 99-118.
- Miville, M. L., Carlozzi, A. F., Gushue, G. V., Schara, S. L., & Ueda, M.(2006), Mental health counselor qualities for a diverse clientele: Linking empathy, universal-diverse orientation, and emotional intelligence, *Journal of Mental Health Counseling*, 28(2), 151-165.
- Mobley, W. H.(1977), Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover, *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240.
- Mobley, W. H.(1982), Some unanswered questions in turnover and withdrawal research, *Academy of Management Review*, 7(1), 111-116.
- Mottaz, C.(1988), Worker satisfaction among hospital nurses, *Hospital & Health Services Administration*, 33, 299-315.
- Mowday, R. T.(1999), Reflections on the study and relevance of organizational commitment, *Human Resource Management Review*, 8(4), 387-401.
- Mueller, C. W. & Price, J. L. (1990), "Economic, psychological, and sociological determinants of voluntary turnover", *Journal of Behavioral Economics*, 19(3), pp.321-335.
- Newman, D. A., Joseph, D. L., & MacCann, C. (2010). Emotional

- intelligence and job performance: The importance of emotion regulation and emotional labor context. *Industrial and Organizational Psychology*, 3(2), 159-164.
- Nikolaou, I. & Tsaousis, I.(2002), Emotional Intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment, *The International Journal of Organizational Analysis*, 10, 327-342.
- O'Reily, C. A. & Chatman, J.(1986), Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification, and Internalization on Prosocial Behavior, *Journal of applied Psychology*, Vol. 71(3), 492-499.
- Parker, P. A. & Kulik, J. A.(1995), Burnout, self-and supervisor-rated job performance, and absenteeism among nurses, *Journal of Behavioral Medicine*, 18(6), 581-599.
- Pines, A. & Aronson, E.(1988), *Career burnout: auses and cures*, New York: Free Press.
- Pishghadam R., & Sahebjam S.(2012), Personality and emotional intelligence in teacher burnout, *The Spanish Journal of Psychology*, 15(1), 227-236.
- Porter, L. W. & Steers, R. M.(1973), Organizational, Work and Personal factors in Employee Turnover and Absenteeism, *Psychological Bulletin*, 80(173), 151-176.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. R. & Boulian, P. V.(1974), Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric, *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.

- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. & Boulian, P. V.(1974), Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- Price, J. L. & Mueller, C. W.(1981), A causal model of turnover of nurses, *Academy of Management Journal*. 34(4), 543-585.
- Ravichandran, K., Arasu, R., & Kumar, S. A.(2011), The impact of emotional intelligence on employee work engagement behavior: An empirical study, *International Journal of Business and Management*, 6(11), 157-169.
- Reichers, A. E.(1985), A review and reconceptualization of organizational commitment, *The Academy of Management Review*, 10(3), 465-476.
- Rich, B. L., Lepine, J. A. & Crawford, E. R.(2010), Job engagement: Antecedents and effects on job performance, *Academy Management of Journal*, 53(3), 617-635.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A.(2011), *Organizational Behavior*, NJ : Prentice Hall.
- Robert, P. T. & John, P. M.(1993), Satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover path analyses based on meta-analytic findings, *Personnel Psychology*, 46, 259-293.
- Rose, R. W.(1991), *Comparisons of employee turnover in food and beverages and other department in hotel properties*, Ann UMI dissertation services.
- Rothbard, N. P.(2001), Enriching or Depleting? The Dynamibs of Engagement in Work and Family Roles, *Administrative Science Quarterly*, 46(4), 655-684.

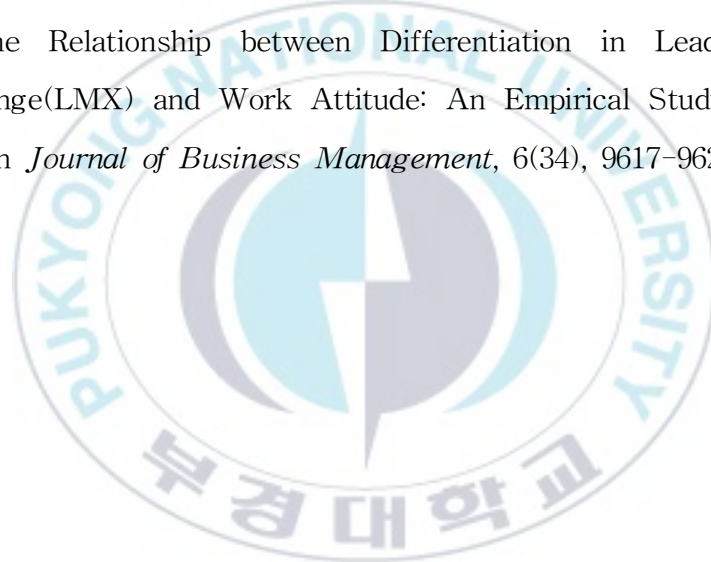
- Saks, A. M.(2006), Antecedents and Consequences of Employee Engagement in Work and Family Roles, *Administrative Science Quarterly*, 46(4), 655-684.
- Saks, A. M.(2006), Antecedents and consequences of employee engagement, *Journal of Managerial Psychology*. 21(7), 600-619.
- Salovey P. & Meyer J. D.(1990), Emotional intelligence, *Emotion, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Schaufeli, W. B. & Taris, T. W.(2005), The conceptualization and measurement of burnout: Common ground and worlds apart, *Work & Stress*, 19(3), 256-262.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. & Salanova, M.(2006), The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study, *Educational & Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B.(2004), Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study, *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Ronai, V. & Bakker, A. B.(2002), The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample- Confirmatory Factor Analytic Approach, *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schriesheim, C. A., Castro, S. L. & Cogliser, C. C.(1999), Leader-member exchange (LMX) research: A comprehensive review of theory, measurement, and data-analytic practices, *The Leadership Quarterly*, 10(1), 63-113.
- Simons, T. & Roberson, Q.(2003), Why managers should care about

- fairness: The effects of aggregate justice perceptions on organizational outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 432-443.
- Sonnentag, S.(2003), Recovery, Work engagement, and Proactive Behavior: A New Look at the Interface between Nonwork and Work, *Journal of applied Psychology*, 88(3), 518-528.
- Sonnentag, S., Brodbeck, F. C., Heinbokel, T. & Stolte, W.(1994), Stressor burnout relationship in software development teams. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67(4), 327-341.
- Soto, C. M., Lunahuaná-Rosales, M. & Pradhan, R. K.(2016), Structural Validation of The Wong-Law Emotional Intelligence Scale(WLEIS): Preliminary Study in Adults, *Liberabit*, 22(1), 103-110.
- Steers, R. & Porter, L.(1983), Employee commitment to organizations. In R. Steers & Porter(Eds.), *Motivation and work behavior*, New York : McGraw-Hill.
- Stephen, C., & Miners, C. T. H.(2006), Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence, and Job Performance, *Administrative Science Quarterly*, 51(1), 1-28.
- Sulaiman, W. S. W. & Noor, M. Z. M. (2015), Examining The Psychometric Properties of The Wong and Law Emotional Intelligences Scale(WLEIS), *International Conference on Social Sciences & Humanities, Special Issue 2*, 81-90.
- Sundin, L., Hochwalder, J., Bildt, C. & Lisspers, J.(2007), The relationship between different work-related sources of social support

- and burnout among registered and assistant nurses in Sweden: A questionnaire survey, *International Journal of Nursing Studies*, 44, 758-769.
- Sweetman, D., & Luthans, F.(2010), The power of positive psychology: Psychological capital and work engagement. in Bakker, A. B.(Ed.) & Leiter, M. P.(2010), *Work engagement: A Handbook of essential theory and research* (pp.54-68), New York : Psychology Press.
- Sy, T., Tram, S. & O'Hara, L. A.(2006), Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance, *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 461-473.
- Terri, A. S. & George, B. G.(1984), Moderating effects of initial leader-member exchange status on the effects of a leadership intervention, *Journal of Applied Psychology*, 69(3), 428-436.
- Trivellas, P., Gerogiannis, V. & Svarna, S.(2013), Exploring workplace implications of Emotional Intelligence(WLEIS) in hospitals: Job satisfaction and turnover Intentions, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 73, 701-709.
- Upasna A. Agarwal, Sumita Datta, Stacy Blake Beard, Shivganesh Bhargava, (2012) "Linking LMX, innovative work behaviour and turnover intentions: The mediating role of work engagement", *Career Development International*, Vol. 17 Issue: 3, pp.208-230
- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H. & Lens, W.(2008), Explaining the relationships between job characteristics, burnout, and engagement: The role of basic psychological need satisfaction, *Work & Stress*, 22, 277-294.

- Van der Doef, M. & Maes, S.(2002), Teacher-specific quality of work versus general quality of work assessment: A comparison of their validity regarding burnout, (psycho)somatic well-being and job satisfaction, *Anxiety, Stress & Coping*, 15(4), 327-344.
- Vecchio, R. P. & Gobdel, B. C.(1984), The vertical dyad linkage model of leadership: Problems and prospects, *Organizational behavior and Human Performance*, 34(1), 5-20.
- Vigoda-Gadot, E. & Meisler, G.(2010), Emotions in management and the management of emotions: the impact of emotional intelligence and organizational politics on public sector employees, *Public Administration Review*, 70, 72-86.
- Walumbwa, F. O., Cropanzano, R. & Hartnell, C. A.(2009), Organizational justice, voluntary learning behavior, and job performance: A test of the mediating effects of identification and leader \member exchange, *Journal of Organizational Behavior*, 30(8), 1103-1126.
- Wang, H., Law, K. S., Hackett, R. D., Wang, D. & Chen, Z. X.(2005), Leader-member exchange as a mediator of the relationship between transformational leadership and followers' performance and organizational citizenship behavior, *Academy of Management Journal*, 48(3), 420-432.
- Wong, C. & Law, K. S.(2002), The effect of leaser and follower emotional intelligence on performance and attitude: A exploratory study, *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274.
- Wright, T. A. & Bonett, D. G.(1997), The contribution of burnout to

- work performance, *Journal of Organizational Behavior*, 18(5), 491-499.
- Wright, T. A. & Cropanzano, R.(1998), Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover, *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486-493.
- Yadav, S.(2014), The Role of Emotional Intelligence in Organization Development, *Journal of Knowledge Management*, 12(4), 49-59.
- Yuan, N. & Jian, I.(2012), The Mediating Role of Trust in Teammates in The Relationship between Differentiation in Leader-Member Exchange(LMX) and Work Attitude: An Empirical Study in China, *African Journal of Business Management*, 6(34), 9617-9625.



ID			
----	--	--	--

설문조사서

통계법 제33조(비밀의 보호 등)

통계작성과정에서 알려진 사항으로서 개인 또는 법인이나 단체의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.

안녕하십니까?

이번 설문조사는 조직 구성원의 리더십과 성과 요인과의 영향관계 연구를 위한 것입니다.

아래의 질문에는 맞고 틀리는 답이 없고, 통계적 목적으로만 사용될 뿐, 그 이외의 목적으로는 결코 사용되지 않습니다. 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 감사하겠습니다.

2017년 5월

연구자 : 최 범 호(부경대학교 경영학 박사과정)

지도교수: 류 태 모(부경대학교 경영학과 정교수)

E-MAIL: choi5317ho@hanmail.net

T E L : 010-3564-4050/051-863-1380

■ 다음의 모든 문항에 대해 귀하의 생각과 가장 가까운 번호를 골라 **✓표시 또는 ○표시**를 해주세요.

감성지능	감성지능은 자신과 타인의 감정을 관찰하고 검토, 이해함은 물론 자신의 감정을 표현), 조절, 활용하는 능력을 의미한다.
-------------	--

질문	전혀 그렇지 않다	보통이다	매우 그렇다
1. 나는 대체로 나의 감정 상태에 대해서 잘 아는 편이다.	1---2---3---4---5---6---7		
2. 나는 내 자신의 감정을 잘 이해하고 있다.	1---2---3---4---5---6---7		
3. 나는 내가 느끼는 것을 정말로 잘 이해한다.	1---2---3---4---5---6---7		
4. 나는 항상 내가 행복한지 행복하지 않은지 알고 있다.	1---2---3---4---5---6---7		
5. 나는 대체로 동료들의 행동으로부터 그들의 감정을 알 수 있다.	1---2---3---4---5---6---7		
6. 나는 다른 사람들의 감정과 느낌을 관찰하는데 뛰어난 편이다.	1---2---3---4---5---6---7		
7. 나는 내 주위 사람들의 감정을 잘 이해하고 있다.	1---2---3---4---5---6---7		
8. 나는 다른 사람들의 느낌과 감정에 민감하다.	1---2---3---4---5---6---7		
9. 나는 항상 목표를 세우고 달성하기 위해 최선을 다한다.	1---2---3---4---5---6---7		
10. 나는 항상 나 자신에게 나는 유능한 사람이라고 말한다.	1---2---3---4---5---6---7		
11. 나는 항상 내 자신으로 하여금 최선을 다하도록 격려한다.	1---2---3---4---5---6---7		
12. 나는 스스로 동기부여 시키는 사람이다.	1---2---3---4---5---6---7		
13. 나는 매우 화가 날 때 항상 빨리 진정한다.	1---2---3---4---5---6---7		
14. 나는 내 자신의 감정을 완전히 통제할 수 있는 능력이 있다.	1---2---3---4---5---6---7		
15. 나는 내 자신의 감정을 조절하는 뛰어난 통제력을 가지고 있다.	1---2---3---4---5---6---7		
16. 나는 분노를 통제할 수 있고 문제를 이성적으로 해결한다.	1---2---3---4---5---6---7		

직무열의	직무열의는 일에 대한 긍정적이고 정력적이며 헌신하고 몰입하는 마음가짐,작업과 관련된 긍정적이고 성취적인 마음의 상태를 의미한다.
-------------	---

질문	전혀 그렇지 않다	보통이 다	매우 그렇다				
1. 나는 일을 할 때 에너지가 넘치는 것을 느낀다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 나는 일속에서 강함과 활력을 느낀다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 아침에 일어나면 일하러 가고 싶은 느낌이 든다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 나는 나의 일에 열정적이다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 나의 일은 나를 분발하게 한다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 나는 내가 하는 일이 자랑스롭다.	1	2	3	4	5	6	7
7. 열심히 일할 때 행복을 느낀다.	1	2	3	4	5	6	7
8. 나는 나의 일에 푹 빠져들곤 한다.	1	2	3	4	5	6	7
9. 나는 일을 할 때 흥분(기분 좋은)되기도 한다.	1	2	3	4	5	6	7

직무소진	직무소진은 직무를 수행하면서 느끼는 정서적 고갈, 비인간화, 성취감 저하와 같은 소진의 정도를 의미한다.
-------------	--

질문	전혀 그렇지 않다	보통이 다	매우 그렇다				
1. 일로 인해 몸과 마음이 지친 느낌이 든다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 나는 퇴근시간 때쯤이면 완전히 지쳐있다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 나는 피로가 덜 풀린 채 일어나 출근을 한다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 동료나 부하들이 직무관련 문제에 대해서 나를 비난하는 것 같다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 나는 일부 동료나 부하들을 비인격적으로 대한다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 나는 주변 사람들에게 점점 무관심해 지고 있다.	1	2	3	4	5	6	7
7. 나는 업무와 관련된 문제를 효과적으로 처리한다.	1	2	3	4	5	6	7
8. 내가 하는 일들은 다른 사람의 삶에 긍정적인 영향을 미치고 있다.	1	2	3	4	5	6	7
9. 나는 일을 하면서 많은 가치 있는 일들을 이루어 냈다.	1	2	3	4	5	6	7

LMX	리더-구성원 교환관계(LMX: Leader-Member-Exchange)는 리더와 구성원 간의 교환관계로 발생한 상호작용 및 효과를 의미한다.
------------	---

질문	전혀 그렇지 않다	보통이다	매우 그렇다				
1. 나는 인간적으로 나의 상사를 매우 좋아한다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 나는 상사와 같은 회사에서 근무하는 것이 정말 좋다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 나의 상사는 신의가 있어 믿을 수 있는 사람 중의 한 사람이다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 나의 상사는 내가 만약 다른 사람으로부터 공격을 받는다면 기꺼이 나를 방어해 줄 것이다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 내 상사의 업무목표와 부합하기 위해 나는 일반적으로 요구되는 것보다 많은 노력을 기꺼이 기울일 것이다.	1	2	3	4	5	6	7
6. 나는 나의 상사를 위해 최선을 다해 일한다.	1	2	3	4	5	6	7
7. 나는 상사의 직무에 대한 능력과 지식을 존중한다.	1	2	3	4	5	6	7
8. 나는 상사의 전문적인 직무기술에 감명을 받는다.	1	2	3	4	5	6	7

조직몰입	조직몰입은 조직에 대해 애착을 갖고 자신과 조직을 동일시하며 적극적으로 참여하는 것을 의미한다.
-------------	---

질문	전혀 그렇지 않다	보통이다	매우 그렇다				
1. 나는 우리 회사에 강한 소속감을 느낀다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 나는 우리 회사에서 가족 같은 분위기를 느낀다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 나는 우리 회사가 직면한 문제를 나의 문제로 생각한다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 우리 회사는 나의 인생에서 중요한 의미를 가진다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 나는 우리 회사에 대해 정서적인 애착을 느낀다.	1	2	3	4	5	6	7

이직의도 이직의도는 직원이 자의에 의해서 조직을 떠나는 행위를 의미한다.

질문	전혀 그렇지 않다	보통이다	매우 그렇다				
1. 나는 현 직업이 아닌 다른 직업에 종사하고 싶을 때가 있다.	1	2	3	4	5	6	7
2. 나는 근무조건이 비슷하더라도 동일업종의 다른 직장으로 옮기고 싶다.	1	2	3	4	5	6	7
3. 다른 회사에서 이직제약이 들어오면 행동으로 옮길 것이다.	1	2	3	4	5	6	7
4. 나는 동일업종의 다른 직장의 취업기회에 관해 정보를 탐색하고 있다.	1	2	3	4	5	6	7
5. 나는 현 직장에 종사하는 이유는 단지 다른 대안이 없기 때문이다.	1	2	3	4	5	6	7

인구통계적 특성 귀하의 인구통계적 특성을 파악하고자 합니다.

- 귀하의 성별은?
① 남자 ② 여자
- 귀하의 연령은?
① 20~25세 이하 ② 26~30세 이하 ③ 31~35세 이하 ④ 36~40세 이하 ⑤ 40세 이상
- 귀하의 결혼여부는?
① 기혼 ② 미혼
- 귀하의 최종학력은?
① 고등학교 졸업 ② 전문대 졸업 ③ 대학교 졸업 ④ 대학원 졸업
- 귀하의 현재 직급은 무엇입니까?
① 사원급 ② 주임급 ③ 대리급 ④ 과장급 ⑤ 차장급 ⑥ 부장급 이상
- 귀하의 근무 연수는 얼마입니까?
① 1년 미만 ② 1년 이상~2년 미만 ③ 2년 이상~3년 미만
④ 3년 이상~5년 미만 ⑤ 5년 이상~10년 미만 ⑥ 10년 이상
- 귀하가 근무하고 있는 기업의 규모는 무엇입니까?
① 소기업 ② 중기업 ③ 중견기업 ④ 대기업

수고하셨습니다.

