

한국심리학회지: 건강
The Korean Journal of Health Psychology
2007. Vol. 12, No. 2, 307 - 324

성별과 직급에 따른 정서지능의 차이와 정서지능과 직무스트레스 및 스트레스 대처양식과의 관계[†]

탁진국[‡]

광운대학교 산업심리학과

본 연구는 서비스업 종사자를 대상으로 성별과 직급에 따라 정서지능에서 차이가 있는지를 알아 보는데 목적이 있다. 또한 정서지능과 직무스트레스 및 스트레스 대처양식과의 관계를 분석하고 이러한 관계가 성별과 직급(관리자/비관리자)에 따라 다르게 나타나는지도 알아보고자 하였다. 성별과 직급을 고려한 482명의 서비스직 종사자로부터 자료를 얻었으며 상관분석, 이원변량분석, 위계적 회귀분석 등의 방법을 통해 자료를 분석하였다. 분석 결과 정서지능 전체점수에서는 남녀간에 유의한 차이가 없었고 자기정서 인식에서는 여성이, 정서조절에서는 남성의 점수가 유의하게 높게 나타났다. 직급과 관련해서는 관리자가 정서지능 전체점수 및 네 요인점수에서 모두 비관리자에 비해 점수가 높았다. 성별과 직급을 동시에 고려해 비교할 때 성별에 상관없이 남성과 여성 모두에서 관리자의 점수가 더 높게 나타났다. 정서지능과 스트레스 대처양식과의 관계에서는 정서지능이 높을수록 적극적 대처, 사회적 지원 및 정서대처 행동을 많이 보이는 것으로 나타났으며 회피대처 행동과는 유의하게 관련되지 않았다. 이러한 추세는 일부 경우를 제외하고는 성별과 직급에 따라 크게 달라지지 않았다. 마지막으로 정서지능과 직무스트레스간의 관계에서는 과거 연구와는 달리 정서지능이 높을수록 오히려 불안과 심리적 소진이 높은 경향이 있었다. 이러한 경향은 일부 경우를 제외하고는 성별과 직급에 따라 크게 달라지지 않았다. 본 연구의 시사점, 제한점과 미래 연구에 대해 논의하였다.

주요어 : 정서지능, 스트레스대처, 직무스트레스, 성별, 직급

[†] 본 연구는 2005년도 광운대학교 교내학술연구비 지원에 의해 연구되었음

[‡] 교신저자(Corresponding author) : 탁진국, 서울시 노원구 월계동 447-1 광운대학교 산업심리학과, 전화 : 02-940-5424, E-mail : tak@kw.ac.kr

최근 들어 조직 내에서 정서 지능에 관한 연구가 늘어나고 있다. 자신과 타인의 정서를 잘 이해하고 자신의 정서를 잘 조절할 수 있는 능력을 갖춘 사람이 조직에서 잘 적응해 나갈 수 있다고 가정할 수 있기 때문이다. 비록 정서지능의 개념에 대한 정의가 다양하고((Bar-On, 1996; Salovey & Mayer, 1990), 정서지능의 개념에 관한 비판도 최근 들어 제기되고 있지만(Locke, 2005) 전통적인 일반지능에 대한 실험과 정서지능이란 이름이 갖는 매력 등으로 인해 조직장면에서 정서지능에 관한 연구는 지속적으로 이루어질 가능성이 높다.

조직장면에서 이루어진 정서지능에 관한 연구 결과를 살펴보면, 일반적으로 정서지능은 긍정적인 역할을 하고 있는 것으로 나타나고 있다. 달리 말해서 조직구성원의 정서지능이 높을수록 긍정적인 직무태도를 갖게 되고 직무수행이 높아지며 이직의도는 낮아지는 것으로 나타나고 있다 (Abraham, 1999; Goleman, 1998; Wong & Law, 2002).

또한 정서지능은 직무스트레스와 부적으로 관련된 것으로 나타나고 있다. 즉 조직구성원의 정서지능이 높을수록 직무스트레스를 덜 경험하는 것으로 나타나고 있다(Dulewicz, Higgs, & Slaski, 2003; Nikolaou & Tsaousis, 2002; Slaski & Cartwright, 2002). 그러나 이러한 관계가 모든 조직구성원에게 일관되게 나타나는지에 관한 연구는 현재까지 없는 실정이다. 또한 정서지능이 높은 사람이 어떤 스트레스 대처 양식을 활용해서 직무스트레스를 경감시키는지에 관한 연구도 거의 이루어지지 않은 실정이다. 조직구성원의 직무스트레스가 조직의 생산성에 큰 영향을 준다는 점을 고려할 때 이들의 직무스트레스를 줄이기

위한 노력은 지속적으로 이루어질 필요가 있다.

본 연구는 조직구성원의 직무스트레스에 초점을 두고 이들의 직무스트레스에 영향을 주는 중요한 변인 가운데 하나인 정서지능에 대해 분석하고자 한다. 먼저 조사대상자로서 고객을 직접적으로 접하는 서비스업 종사자를 분석 대상으로 하고자 한다. 이들은 고객을 직접적으로 상대하기 때문에 다른 직종에 비해 직무스트레스가 많은 직종으로 알려져 왔으며 또한 다른 직종에 비해 자신의 정서를 잘 조절하는 역량이 무엇보다도 필요한 직종으로 볼 수 있다. 따라서 직무스트레스를 줄이는데 정서지능이 중요한 역할을 할 수 있을 것이다.

본 연구에서는 이들을 대상으로 먼저 구성원의 중요 인구통계적 변인인 성별과 직급에 따라 정서지능에서 차이가 있는지를 알아보고자 하였다. 또한 정서지능과 직무스트레스 및 스트레스 대처양식의 관계를 살펴보고 이러한 관계가 성별과 직급에 따라 다르게 나타나는지를 분석하고자 하였다.

정서지능과 성별과의 관계

정서지능에 관한 많은 연구가 진행되었음에도 불구하고 정서지능과 성별과의 관계를 살펴본 연구는 많지 않은 실정이다. 지금까지 실시된 몇몇의 연구에서는 일반적으로 여성이 남성에 비해 정서지능이 더 높은 것으로 나타나고 있다.

Harrod와 Scheer(2005)는 200명의 고등학생을 대상으로 정서지능과 성별, 연령, 부모의 교육수준, 가정소득과의 관계를 분석하였으며 정서지능은 Bar-On의 청소년용 정서지능척도(Bar-On &

Parker, 2000)를 사용하여 측정하였다. 분석결과 여학생의 정서지능이 유의하게 높게 나타났으며, 부모의 교육수준과 가정소득이 높을수록 정서지능이 더 높게 나타났다.

Mandell과 Pherwani(2003)는 32명의 남녀 관리자를 대상으로 정서지능과 변혁적 리더십간의 관계를 분석하였으며, 정서지능은 Bar-On(1996)의 척도를 사용하여 측정하였다. 성별에 따른 전체 정서지능 점수에서의 차이검증 결과, 여성의 정서지능이 더 높게 나타났으며 표집수가 작았음에도 불구하고 이 차이는 통계적으로 유의하였다.

그러나 평균 연령 23.4세인 260명의 남녀(여: 175명, 남: 85명)를 대상으로 성별에 따른 정서지능에서의 차이를 분석한 연구(Petrides & Furnham, 2000)에서는 남녀 사이에 전체 정서지능점수에서 유의한 차이가 없었다. Petrides와 Furnham은 낙관성, 정서인식, 사회적 스킬, 그리고 정서활용의 4개 요인으로 구성된 Schutte, Malouff, Hall, Haggerty, Cooper, Golden 및 Dorheim(1998)의 정서지능 척도를 사용하였는데 사회적 스킬에서만 여성의 점수가 유의하게 높게 나왔을 뿐, 다른 세 요인에서는 전체 점수에서와 같이 남녀간에 유의한 차이가 없었다. Goleman(1998)도 전체 정서지능점수에서 남녀 사이에 차이가 없다고 주장하였다.

성별에 따른 정서지능에서의 차이에 관한 과거 연구들이 일관성이 없으나 여성의 정서지능이 높게 나타난 연구가 좀 더 많았으며, 다른 연구에서도 남녀 사이에 차이가 없다는 결과가 나타났기 때문에 본 연구에서도 여성의 정서지능이 남성보다 높을 것이라는 가설을 세웠다.

가설 1: 남성에 비해 여성의 정서지능이 더 높게 나타날 것이다.

정서지능과 직급간의 관계

정서지능과 조직구성원들의 직급간의 관계를 살펴본 연구는 거의 없다. Wong과 Law(2002)의 연구에서도 상사의 정서지능이(M=5.32) 부하의 정서지능(M=4.84)보다 더 높게 나타났으나 변인간의 상관분석 표에서만 제시되었을 뿐, 직접적으로 이러한 차이를 검증하지는 않았다. 한편 리더십 연구와 관련해서 여러 연구자(Cooper, 1997; Goleman, 1998)들은 정서지능을 리더가 갖추어야 할 중요한 역량 가운데 하나로 보고 있다. 따라서 관리직에 있는 사람들이 비관리직에 있는 사람들에 비해 정서지능이 높을 가능성이 있으며 다음과 같은 가설을 세울 수 있다.

가설 2: 관리직이 비관리직에 비해 정서지능이 높을 것이다.

정서지능과 직무스트레스와의 관계

Nikolaou와 Tsaousis(2002)는 정신건강 관련 기관에 근무하는 212명의 전문직 종사자(예, 간호사, 사회복지사 등)를 대상으로 정서지능과 직무스트레스간의 관계를 분석하였으며, 조사대상자 가운데 여성의 비율은 73%였다. 정서지능은 Tsaousis(2003)가 개발한 척도를 사용하였는데, 이 척도는 Salovey와 Mayer(1990)가 주장한 정서지각과 평가, 정서조절, 정서이해 및 추리, 그리고 정서활용의 네 가지 요인으로 구성되어 있다. 직

무스트레스는 Cartwright와 Cooper(2002)가 개발한 척도를 사용하였으며, 이 척도는 업무관계, 일-가정균형, 업무과다, 직무안정, 통제, 자원 및 커뮤니케이션, 임금 및 보상 그리고 직무자체의 직무스트레스의 원인들과 전체 직무스트레스 수준을 측정한다. 상관분석 결과 전체 정서지능점수는 모든 직무스트레스 요인 및 이 점수들을 다 합한 전체 점수와 부적으로 유의하게 관련되었으며, 정서지능의 네 요인도 대부분 모든 직무스트레스 요인 및 전체 점수와 부적으로 유의하게 관련되었다. 즉 정서지능이 높을수록 직무스트레스 요인의 점수는 낮았다.

Slaski와 Cartwright(2002)는 관리자를 대상(남성 69%)으로 정서지능과 정신건강 및 업무수행간의 관계를 분석하였다. 정서지능은 Bar-On의 척도(EQ-i: Bar-On, 1997)를 사용하여 개인내 요인, 개인간 요인, 적응성 요인, 스트레스관리 요인, 및 기분 요인의 다섯 가지 요인점수를 계산하여 측정하였다. 정신건강은 GHQ(Goldberg & Williams, 1988)와 Hart, Griffin, Wearing 및 Cooper(1996)가 개발한 QPASS를 사용하여 측정하였으며, 추가로 주관적으로 지각하는 삶에서의 스트레스 수준을 1 문항으로 측정하였다. 상관분석 결과 정서지능 전체 점수는 모든 정신건강 및 주관적 스트레스와 유의하게 관련되었으며, 정서지능의 다섯 가지 각 요인도 정신건강 및 주관적 스트레스와 전반적으로 유의하게 관련되었다. 정서지능이 높을수록 정신건강이 높고 주관적 스트레스는 낮게 나타났다.

Dulewicz, Higgs 및 Slaski(2003)는 Dulewicz와 Higgs(2000)가 개발한 자기인식, 정서탄력성, 동기, 개인간 민감성, 영향, 직관, 및 성실성 등의

7개 요인으로 구성된 정서지능 척도(EIQ)의 타당도를 검증하기 위하여 54명의 중간관리자(남성 61%)들을 대상으로 기존의 정서지능 척도인 EQ-i (Bar-On, 1997)와 다양한 정신건강 변인간의 관계를 분석하였다. 상관분석 결과 정서지능 전체 점수는 모든 정신건강 관련 변인들과 유의하게 관련되었으나 일부 요인들(개인간 민감성, 영향, 직관, 성실성 등)은 정신건강과 유의하게 관련되지 않았다. 그러나 상관의 방향은 기대했던 대로 정서지능의 점수가 높을수록 정신건강이 높고 스트레스 수준은 낮게 나타났다.

250명의 중간급 임원들을 대상으로 Bar-On의 정서지능 척도를 사용한 정서지능과 GHQ를 사용한 정신건강간의 관계를 분석한 Jain과 Sinha(2005)의 연구에서 정서지능의 다섯 요인 모두 정신건강과 정적으로 유의하게 관련되었다. 즉 정서지능이 높을수록 정신건강 수준이 높은 것으로 나타났다.

Law, Wong 및 Song(2004)는 Wong과 Law(2002)가 개발한 정서지능 척도와 생애만족간의 관계를 대학생들을 대상으로 분석하였으며, 분석결과 정서지능의 네 요인(자기 정서 평가, 타인정서 인식, 정서활용, 정서조절) 모두 생애만족과 유의하게 관련된 것으로 나타났다. 고등학교 여학생을 대상으로 한 국내연구(한태영, 2005)에서도 타인정서 인식을 제외한 정서지능 전체점수와 자기정서 인식, 정서조절 및 정서활용 요인들은 심리적 소진을 통해 측정된 학업스트레스와 부적으로 유의하게 관련되었다.

위에서 기술하였듯이 정서지능과 직무스트레스 또는 정신건강과의 관계를 분석한 대부분의 연구는 남성과 여성을 모두 포함하고 있으나 이

러한 관계를 남성과 여성으로 따로 구분하여 분석하지 않았다. 한태영(2005)의 연구에서만 여학생을 대상으로 정서지능과 학업스트레스와의 관계를 살펴보았다. 또한 주로 관리자를 대상으로 정서지능과 직무스트레스와의 관계를 분석하였으며 직급으로 구분하여 이러한 관계가 다르게 나타나는지를 분석한 연구는 현재까지 없는 실정이다. 본 연구에서는 조사대상자를 성별과 직급으로 구분하여 정서지능과 직무스트레스와의 관계를 살펴보는 최초의 연구로서 정서지능과 스트레스간의 부적 관계가 성별과 직급에 따라 일관되게 나타나는지 또는 다르게 나타나는지를 탐색적으로 알아보하고자 한다.

정서지능과 스트레스 대처양식

스트레스 대처양식은 일반적으로 스트레스를 유발하는 상황을 변화시켜 스트레스를 가져오는 문제를 직접적으로 해결하려는 문제중심의 대처와 상황으로 인해 유발된 정서반응을 조절하려는 정서중심의 대처로 구분된다(Lazarus & Folkman, 1984).

이후로 대처 척도를 좀 더 다양한 관점에서 접근하는 연구가 진행되었으며, Carver, Scheier 및 Weintraub(1989)는 문제중심, 정서중심, 및 회피의 세 가지 영역으로 구성되고, 다시 문제중심은 다섯 개, 정서중심도 다섯 개, 그리고 회피는 세 개의 하위척도로 구성되어, 모두 13개의 하위척도로 구성된 다차원 척도를 개발하였다.

한편 국내에서 전경구, 김교현, 조신웅, 노명래 및 손정락(1994)은 개인적 대처, 사회적 대처, 그리고 종교적 대처의 세 가지 범주로 구분된 다차

원 척도를 개발하였다. 이 척도는 각 범주에서 개인적 대처가 12개, 그리고 사회적 대처가 2개의 하위 범주로 구분되며, 종교적 대처는 하나의 범주로 구분되어 모두 15개의 하위척도로 구성되어 있다.

개인의 특성에 따라 스트레스 대처양식을 사용하는 행동에서 차이가 있는지를 알아보기 위한 연구들도 많이 진행되었다. A 유형 성격이 강할수록 문제중심이나 적극적 대처양식을 많이 사용하는 것으로 나타났고(Carver et al., 1989; Terry, 1994), 내적 귀인을 하는 성향이 강할수록 문제중심이나 적극적인 방식으로 대처하는 경향이 강했다(Carver et al., 1989; Fleishman, 1984). 자존심이 강할수록 적극적 대처양식을 많이 사용하며, 정서적 대처양식은 덜 사용하는 것으로 나타났으며(Carver et al., 1989), 자기효능성이 강한 사람도 문제중심의 대처양식을 많이 사용하며 정서중심의 대처양식은 잘 사용하지 않는 것으로 나타났다(Chwalisz, Altmaier, & Russell, 1992; Fleishman, 1984).

인구통계적 변인과 관련해서는 근속연수가 길수록 정서중심의 대처양식을 많이 사용하였으며(Havlovic & Keenan, 1991), 성별과 대처양식간의 관계는 일관적이지 않았다(Ptacek, Smith, & Dodge, 1994; Terry, 1994).

그러나 정서지능과 스트레스 대처양식간의 관계를 직접적으로 살펴본 연구는 없었다. 정서지능은 낙관주의와 정적으로 관련되어 있고(Schutte et al., 1998), 정서지능이 높을수록 도전적 과제에서 좌절감이나 무력감을 잘 조절하는 것으로(Schutte, Schuettpeitz, & Malouff, 2001) 나타났기 때문에 정서지능이 높은 사람은 문제중심의 적극

적 대처방식을 많이 사용하나 회피대처 방식을 덜 사용할 것으로 기대할 수 있다. 또한 정서지능이 높을수록 사람들과의 관계가 원만할 가능성이 높기 때문에 다른 사람의 도움을 얻어 문제를 해결할 가능성도 높을 것으로 기대할 수 있으며, 따라서 정서지능은 사회적 지원 대처행동과 정적으로 관련될 것으로 기대할 수 있다. 마지막으로, 적극적 대처 행동을 많이 하는 사람들은 정서적 행동을 덜 하는 경향이 있기 때문에 정서지능이 높을수록 정서적 대처행동을 덜 보일 것으로 기대할 수 있다. 따라서 정서지능은 적극적 대처와 사회적 지원과는 정적으로 관련되나 회피적 대처와 정서적 대처와는 부적으로 관련될 것으로 기대할 수 있다. 그러나 이와 같은 정서지능과 스트레스 대처간의 관계가 성별과 직급에 따라 차이가 있는지를 가정하기가 어렵기 때문에 본 연구에서는 이러한 관계가 성별과 직급에 따라 일관되게 나타나는지 또는 다르게 나타나는지를 탐색적으로 분석하고자 한다.

방 법

조사대상자

본 연구에서의 조사대상자는 서비스직(주로 전화상담 및 판매업무)에 종사하는 직원을 대상으로 모두 7개 조직에 근무하는 종업원들로부터 자료를 얻었으며 총 520부를 배포하여 총 487부가 회수되었다. 이 중 설문지 응답이 불성실하거나 중심화 경향이 있다고 판단되는 5부를 제외하였고 최종 분석에는 482명의 자료를 사용하였다. 전체 조사대상자 가운데 남성은 192명이었고 여성은

290명이었다. 직급으로 구분하면 관리자가 201명(남성 99명; 여성 102명), 비관리자가 281명(남성 93명; 여성 188명)이었다. 전체 조사대상자들의 평균 연령은 30.2세였으며, 집단별로 살펴보면 남성 관리자는 34.8세, 남성 비관리자는 27.8세, 여성 관리자는 33세, 그리고 여성 비관리자는 27.4세였다. 성별로 구분 시 남성은 31.3세였고 여성은 30.2세였다. 관리직으로 구분 시 관리자는 33.9세였고 비관리자는 27.6세였다. 전체 조사대상자들의 평균 근속연수는 2.87년이었으며 집단별로는 남성 관리자가 4.62년, 남성 비관리자가 1.70년, 여성 관리자가 5.24년, 그리고 여성 비관리자가 1.25년이였다. 성별로 구분하면 남성이 3.16년이고 여성이 3.24년이였다. 관리직으로 구분하면 관리자가 4.93년이고 비관리자가 1.47년이였다. 조사대상자들이 종사하는 분야별로 살펴보면 보험, 카드사, 홈쇼핑 센터의 텔레마케팅 분야 종사자 322명, 생명보험사 영업직 60명, 제품 판매분야 종사자 110명으로 구성되어 있다. 서비스 조직에 근무하는 482명의 남녀 종업원으로부터 자료를 얻었다.

측정도구

정서지능

정서지능은 Wong과 Law(2002)가 개발한 16개 문항으로 구성된 척도를 번안하여 사용하였다. 이 척도는 자기정서평가, 타인정서인식, 정서활용, 그리고 정서조절의 4개 요인으로 구성되어 있다. Wong과 Law의 연구에서 요인분석 결과 4요인 모형의 적합도가 높게 나타났으며, 각 요인의 신뢰도도 높게 나타났다. 문항의 예를 들면 “내 자신의 정서를 잘 이해한다”, “타인의 정서를 잘 이

해한다”등의 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서 이 척도의 Cronbach alpha계수는 .90이었다.

직무스트레스 : 직무스트레스는 심리적 소진, 불안, 신체화를 통해 측정하였다.

심리적 소진

심리적 소진은 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 22 문항으로 구성된 척도를 탁진국과 신필순(2000)이 번안하여 사용한 18개 문항으로 측정하였다. 이 척도는 이미 국내의 여러 연구에서(김민호, 1991; 탁진국, 신필순, 1999) 신뢰도와 타당도가 입증된 바 있다. 이 척도는 조사대상자가 현재 자신이 하고 있는 서비스업무와 관련해서 각 문항이 제시하는 내용을 얼마나 자주 느끼는지를 각 문항의 왼편 공란에 0에서 6까지의 번호를 적게 하여 측정하도록 되어 있으며(0: 결코 없다; 1: 일년에 몇 번; 2: 한달에 한 번; 3: 한달에 몇 번; 4: 일주에 한 번; 5: 일주에 몇 번; 6: 매일) 점수가 높을수록 심리적 소진이 높음을 의미한다. 문항의 예를 들면 “업무로 인해 정신적으로 고갈된 느낌이다,” “사람을 직접 대하는 것이 나에게 너무 많은 스트레스를 준다” 등이 있다. 본 연구에서 이 척도의 alpha 계수는 .87이었다.

불안

본 연구에서 불안은 Spielberger, Gorsuch 및 Lushene(1970)이 개발한 20개 문항으로 구성된 특성불안 척도를 한덕용, 전경구, 탁진국, 이창호 및 이건호(1993)가 번안하여 사용한 문항 가운데 요인계수가 높은 7개 문항을 선택하여 측정하였다. Likert 형식의 4점 척도(1: 전혀 그런 적이 없

다; 4: 항상 그렇다)를 사용하여 측정하였으며 본 연구에서 alpha 계수는 .81이었다.

신체화

신체화는 한덕용 등(1993)이 사용한 척도를 사용하여 측정하였다. 이 척도는 소화 장애, 심혈관계장애, 통증. 그리고 불면증의 네 가지 요인으로 구성되어 있다. 소화 장애는 “실사 후에 소화가 잘 안 된다.”등의 3개 문항, 심혈관계 장애는 “숨이 가쁘고 답답하다”등의 3개 문항, 통증은 “머리가 멍하고 무겁다”등의 3개 문항, 그리고 불면증은 “잠을 자기가 힘들다“ 등의 3개 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 12개 문항점수를 합한 전체 총점을 구하여 신체화점수를 계산하였다. 전체 척도의 alpha는 .92였다. 각 요인에서의 점수가 높을수록 신체적 고통을 더 많이 겪음을 의미하도록 점수화되었다.

스트레스 대처

스트레스 대처는 Carver, Scheier 및 Weintraub(1989)의 다차원 대처척도를 한덕용 등(1993)이 수정하여 사용한 24개 문항 가운데 각 요인별로 요인계수가 높은 일부 문항을 선정하여 측정하였다. 본 연구에서 사용한 스트레스 대처 요인, 문항수 및 Cronbach alpha 계수는 다음과 같다: 적극적 대처(4문항, alpha: .89); 사회적 지원(3문항, alpha: .73); 정서대처(2 문항, alpha: .73); 회피대처(2 문항, alpha: .72). 점수가 높을수록 대처행동의 점수가 높도록 점수화되었다. 적극적 대처 문항의 예로는 “나는 문제해결을 위하여 뭔가를 해보겠다고 노력한다”가 있고 사회적 지원 요인의 문항 예로는 “나는 해야 할 일에 대해서 다른 사람으로부터 조언

을 받는다”가 있다. 정서대처 요인의 문항으로는 “나는 느낀 그대로 밖으로 드러낸다”가 있으며, 회피대처 행동의 예로는 “나는 당면한 문제를 잊기 위하여 다른 일에 대해 생각한다”가 있다.

분석

먼저 정서지능의 요인을 분석하기 위하여 주 성분분석을 실시하였다. 성별과 직급에 따라 정서지능 점수에서 차이가 있는지를 분석하기 위해 2원 변량분석을 실시하였으며 정서지능과 직무스트레스 및 스트레스 대처양식과의 관계를 분석하기 위해 상관분석을 실시하였다. 정서지능과 직무

스트레스 및 스트레스 대처양식과의 관계가 성별과 직급에 따라 다르게 나타나는지를 분석하기 위해 조사대상자를 성별과 직급으로 구분하여 상관분석을 실시하였다. 또한 성별과 직급이 이러한 관계에서 조절변인으로서의 역할을 하는지를 통계적으로 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 위계적 회귀분석에서는 종속변인으로는 직무스트레스 변인과 대처양식이 들어가며 독립변인으로는 성별과 정서지능이 들어가는데, 1 단계에서는 성별과 정서지능을 회귀방정식에 넣고 2 단계에서는 성별과 정서지능간의 상호작용을 넣어 종속변인을 설명하는 R²이 유의하게 증가하는지를 분석하였다.

표 1. 정서지능척도의 요인분석

문 항	자기정서 평가	정서조절	정서활용	타인정서 평가
내 자신의 정서를 잘 이해한다	.78			
내가 무엇을 느끼고 있는지 잘 이해한다	.77			
내가 왜 어떤 감정을 갖게 되는지 잘 안다	.72			
내가 행복한 지 아닌 지 잘 안다	.60			.31
자신의 정서를 잘 통제한다		.81		
화가 날 때 흥분을 빨리 가라앉힐 수 있다	.76			
내 자신의 정서를 잘 통제할 수 있다	.71		.31	
내 기분을 통제하고 어려움을 합리적으로 처리할 수 있다	.60			
스스로 동기부여가 되는 사람이다			.72	
언제나 스스로 목표를 세우고 이를 달성하기 위해 최선을 다한다			.64	
항상 내가 유능한 사람이라고 자신에게 말한다			.64	
항상 최선을 다하도록 내 자신을 격려한다		.32	.64	
타인의 정서를 잘 관찰한다				.69
타인의 감정과 정서에 민감하다				.67
내 주변의 사람들의 정서를 잘 이해한다				.64
내 친구의 행동을 보면 그 친구의 정서를 잘 알 수 있다	.45			.58
고유치 값	6.20	1.68	.90	.77
설명변량(%)	38.75	10.49	5.61	4.78

주. .30이상의 요인계수만 제시하였음

결 과

성별과 직급에 따른 정서지능에서의 차이

먼저 정서지능의 요인을 분석하기 위해 탐색적 요인분석을 실시한 결과 Wong과 Law(2002)의 연구에서와 같은 동일한 4 요인이 나타났다. 각 요인의 신뢰도인 alpha 계수는 자기정서인식의 경우 .87, 정서조절의 경우 .86, 정서활용의 경우 .83, 그리고 타인정서인식이 .81이었다.

성별과 직급에 따라 정서지능에서의 차이가 있는지를 분석하기 위하여 2원 변량분석을 실시한 결과에서 나타난 각 집단의 평균값은 표 2에 제시되어 있다. 표 2에서 보듯이 남녀간의 성별에 따른 차이는 자기정서인식과 정서조절에서 유의

한 것으로 나타났다. 자기정서인식에서는 여성의 점수가 더 높았고 정서조절에서는 남성의 점수가 더 높았다. 따라서 가설 1은 부분적으로 지지되었다. 직급에 따른 비교에서는 모든 정서지능 요인과 전체 점수에서 유의한 차이가 있었으며, 항상 관리자의 점수가 더 높게 나타났다. 따라서 가설 2는 지지되었다.

관리자의 점수가 더 높은 것이 성별에 따라 다르게 나타나는지를 살펴본 상호작용 결과에서는 모든 상호작용의 효과가 유의하지 않았다. 표 3에서 제시된 성별과 직급에 따라 구분된 각 네 집단의 정서지능 점수를 살펴보면, 성별에 상관없이 관리자의 점수가 정서지능 전체점수와 모든 요인에서 항상 더 높게 나타났다.

표 2. 성별과 직급에 따른 정서지능에서의 평균차이

변 인	성 별		F	직 급		F
	남 성	여 성		관리자	비관리자	
정서지능 전체	3.44	3.46	.16	3.54	3.36	12.67*
자기정서인식	3.46	3.64	7.05**	3.62	3.49	3.51*
타인정서인식	3.42	3.45	.11	3.54	3.34	4.15**
정서조절	3.39	3.26	3.33 [†]	3.40	3.24	5.59 [†]
정서활용	3.49	3.47	.11	3.61	3.36	14.60**

[†]p < .07, * p < .05, ** p < .01.

표 3. 성별과 직급의 상호작용에 따른 정서지능에서의 평균차이

변 인	남 성		여 성	
	관리자	비관리자	관리자	비관리자
정서지능 전체	3.53	3.34	3.54	3.38
자기정서인식	3.56	3.37	3.67	3.61
타인정서인식	3.52	3.32	3.54	3.36
정서조절	3.46	3.29	3.33	3.09
정서활용	3.59	3.40	3.62	3.33

정서지능과 직무스트레스 및 대처 양식과의 관계

정서지능 전체 점수는 직무스트레스 변인 가운데 심리적 소진과만 유의하게 관련되었으며, 상관의 방향은 과거 연구와는 달리 정적으로 나타났다. 즉 정서지능 수준이 높을수록 심리적 소진이 더 높게 나타났다. 자기정서인식 요인은 불안 및 심리적 소진과 정적으로 유의하게 관련되었고, 타인정서인식은 불안, 신체화 및 심리적 소진과 정적으로 유의하게 관련되었다. 즉 자신과 타인의 정서를 평가하는 능력이 높을수록 직무스트레스가 나쁘게 나타났다. 정서활용은 어떤 직무스트레스 변인과도 유의하게 관련되지 않았다. 정서조절만이 과거 연구와 유사하게 불안과 부적으로 유의하게 관련되어, 정서조절을 잘 할수록 불안수준이 낮은 것으로 나타났다. 정서조절은 신체화 및 심리적 소진과 유의하지는 않지만 부적으로 관련되었다.

정서지능 전체 점수는 적극적 대처, 사회적 지원, 및 정서 대처와 정적으로 유의하게 관련되었다. 즉 기대했던 대로 개인의 정서지능이 높을수록 적극적으로 대처하고 사회적 지원을 추구하는 경향이 높았다. 그러나 기대했던 것과는 달리 개인의 정서지능이 높을수록 정서적으로 대처하는

경향도 높게 나타났다. 정서지능과 회피대처간의 관계는 전반적으로 부적이었으나 상관의 크기는 매우 낮았다.

요인별로 구분하여 분석한 결과 자기정서인식, 타인정서인식, 그리고 정서활용도 적극적 대처, 사회적 지원, 및 정서 대처와 정적으로 유의하게 관련되었다. 정서조절은 적극적 대처와 사회적 지원과만 정적으로 유의하게 관련되었다. 정서지능 전체 점수와 각 요인은 회피적 대처와는 유의하게 관련되지 않았다.

정서지능과 직무스트레스 및 스트레스 대처 양식간의 관계를 성별로 나누어 분석한 결과는 표 5에 제시되어 있다. 표에서 보듯이 정서지능과 직무스트레스와의 상관계수의 크기는 일부(예, 타인정서인식과 심리적 소진과의 관계)를 제외하고는 성별에 따라 크게 다르지 않았다(전체 가운데 약 66% 정도에서 상관계수의 차이가 0.1이하로 나타남). 이러한 관계를 통계적으로 검증하기 위하여 성별을 더미 변인으로 두고 1 단계에서 성별과 정서지능 전체 점수와 각 요인점수를 넣고 2 단계에서 성별과 정서지능 전체점수와 각 요인점수간의 상호작용 점수를 넣어 위계적 회귀분석을 실시한 결과 모든 관계에서 상호작용 점수를 넣었을 때 종속변인을 설명하는 R²은 유의하지 않

표 4. 정서지능과 직무스트레스 및 스트레스 대처 양식간의 관계

변 인	불안	신체화	소진	적극대처	사회지원	정서대처	회피대처
정서지능 전체	.06	.00	.18**	.57**	.27**	.11*	.01
자기정서인식	.13**	-.01	.18**	.45**	.22**	.12*	-.05
타인정서인식	.23**	.11*	.23**	.38**	.24**	.10*	.07
정서조절	-.15**	-.08	.03	.37**	.15**	.01	.01
정서활용	-.03	.00	.11*	.56**	.24**	.11*	-.01

주. * $p < .05$, ** $p < .01$.

있으며 이는 정서지능과 스트레스간의 관계가 성별에 따라 달라지지 않음을 의미하는 것이다.

표 5에서 보듯이 정서지능과 스트레스 대처간의 관계는 성별에 따라 일부 달라지는 것으로 나타났다. 사회적 지원에서 성별에 따라 정서지능과의 관계가 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 차이가 통계적으로 유의한지를 살펴보기 위하여 위에서도 같이 동일한 방법으로 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 성별과 정서지능간의 상호작용 점수가 유의하게 나타난 경우는 정서지능 전체점수와 사회적 지원, 자기정서인식과 사회적 지원,

정서조절과 사회적 지원, 그리고 정서조절과 적극적 대처간의 관계에서였다.

정서지능과 직무스트레스 및 스트레스 대처양식간의 관계를 직급으로 구분하여 분석한 결과는 표 6에 제시되어 있다. 표에서 보듯이 정서지능과 직무스트레스와의 상관관계수 크기는 정서조절과 불안과의 관계를 제외하고는(관리자 = -.24; 비관리자 = -.07) 직급에 따라 크게 다르지 않았다(전체 가운데 약 75% 정도에서 상관관계수의 차이가 0.1이하로 나타남). 일반적으로 정서조절을 제외하고, 정서지능 전체 점수를 비롯해 대부분의

표 5. 성별에 따른 정서지능과 직무스트레스 및 스트레스 대처 양식간의 관계

변 인	불안	신체화	소진	적극대처	사회지원	정서대처	회피대처
정서지능 전체	.12	.00	.23**	.63**	.41**	.19**	.07
	.02	.01	.14*	.52**	.16**	.06	-.03
자기정서인식	.17*	-.07	.16*	.48**	.32**	.15*	.01
	.08	.01	.18**	.45**	.14*	.08	-.08
타인정서인식	.28**	.12	.32**	.44**	.33**	.19**	.11
	.20**	.10	.18**	.33**	.17**	.03	.05
정서조절	-.08	-.03	.11	.48**	.33**	.09	.07
	-.18**	-.10	.00	.30**	.04	-.02	-.04
정서활용	-.01	-.01	.16*	.60**	.33**	.18*	.03
	-.04	.02	.09	.51**	.16**	.07	-.05

주. 진한 숫자가 남성을 의미함. * $p < .05$, ** $p < .01$.

표 6. 직급에 따른 정서지능과 직무스트레스 및 스트레스 대처 양식간의 관계

변 인	불안	신체화	소진	적극대처	사회지원	정서대처	회피대처
정서지능 전체	-.00	.00	.14*	.63**	.28**	.20**	-.06
	.13*	.03	.21**	.50**	.26**	.04	.07
자기정서인식	.10	.01	.16*	.55**	.22**	.18**	-.10
	.16**	-.01	.20**	.37**	.21*	.06	-.01
타인정서인식	.19**	.08	.26**	.46**	.26**	.16**	.01
	.29**	.15*	.22**	.29**	.22**	.05	.14*
정서조절	-.24**	-.08	-.04	.42**	.17*	.08	-.01
	-.07	-.07	.08	.32**	.14*	-.04	.04
정서활용	-.06	-.00	.07	.60**	.26**	.21**	-.07
	.02	.03	.15*	.50**	.21**	.04	.04

주. 진한 숫자가 관리자를 의미함. * $p < .05$, ** $p < .01$.

정서지능 요인들은 직무스트레스와 정적으로 관련되었다. 정서지능과 신체화 및 심리적 소진간의 관계에서는 두 집단 모두 상관이 낮았다.

이러한 관계를 성별과의 관계에서 설명했던 것과 동일한 방법으로 위계적 회귀분석을 통하여 분석한 결과 정서조절과 불안과의 관계에서만 직급이 조절변인으로 작용하는 것으로 나타났다.

정서지능과 스트레스 대처간의 관계에서는 적극적 대처, 사회적 지원 및 회피대처에서는 직급에 따라 별다른 차이가 나타나지 않았으나, 정서대처에서는 직급에 따라 다소 차이가 있었다. 관리자의 경우 정서지능은 정서대처와 전반적으로 정적으로 유의하게 관련되었으나, 비관리자의 경우 정서지능과 정서대처와의 상관은 관리자에 비해 전반적으로 낮았으며 유의하지 않았다. 위계적 회귀 분석을 통하여 검증한 결과 정서활용과 정서대처와의 관계에서만 직급이 조절변인으로 작용하는 것으로 나타났다.

논 의

본 연구에서는 서비스업 종사자를 대상으로 정서지능이 직무스트레스 및 스트레스 대처양식과 어떻게 관련되어 있는지를 알아보려고 하였다. 특히 이러한 관계가 조사대상자들의 성별과 직급(관리자/비관리자)에 따라 다르게 나타나는지를 분석하였다.

먼저 정서지능 전체점수에서는 남녀 집단 간 유의한 차이가 없었고 자기정서 인식에서는 여성이, 정서조절에서는 남성의 점수가 유의하게 높게 나타났다. 직급과 관련해서는 관리자가 정서지능 전체점수 및 네 요인점수에서 모두 비관리자에

비해 점수가 높았다. 성별과 직급을 동시에 고려해 비교 시 성별에 상관없이 남성과 여성 모두에서 관리자의 점수가 더 높게 나타났다. 정서지능과 스트레스 대처양식과의 관계에서는 정서지능이 높을수록 적극적 대처, 사회적 지원 및 정서대처 행동을 많이 보이는 것으로 나타났으며 회피대처 행동과는 유의하게 관련되지 않았다. 이러한 추세는 일부 경우를 제외하고는 성별과 직급에 따라 크게 달라지지 않았다. 마지막으로 정서지능과 직무스트레스간의 관계에서는 일반적으로 정서지능이 높을수록 불안과 심리적 소진이 높은 경향이 있었으며, 신체화와는 유의하게 관련되지 않았다. 이러한 경향은 일부 경우를 제외하고는 성별과 직급에 따라 크게 달라지지 않았다.

정서지능 전체 점수에서 성별에 따라 유의한 차이가 없게 나타난 것은 Petrides와 Furnham (2000)의 연구와 동일하다. 그러나 자기정서인식에서는 여성의 점수가 높고 정서조절에서는 남성의 점수가 높게 나타나는 것과 같이 정서지능 요인에 따라 남녀의 차이가 다르게 나타난 것은 과거 연구와는 다른 결과이다. 이와 관련된 과거 연구가 충분치 않고 또한 연구마다 사용한 정서지능 척도가 다르기 때문에 본 연구결과만을 통해 결론을 내리는 것은 다소 이르다고 볼 수 있다. 이 분야에 관한 지속적인 미래 연구를 통해 일관되는 결과가 나타나는지를 분석할 필요가 있다.

정서지능 전체 점수와 4개 요인 모두에서 관리자의 점수가 높게 나타난 것은 과거 일부 연구(Wong & Law, 2002)와 일치하며, 이는 관리자에게서 정서지능이 매우 중요한 역량임을 간접적으로 입증하는 것으로 해석할 수 있다. 많은 부하들을 이끌고 나가야 하는 리더 입장에서는 부하들

의 정서를 잘 이해하고 자신의 정서를 잘 관리하는 역량이 중요할 수 있다. 또한 관리자가 되기 위해서 이러한 역량을 갖추는 필요가 있고 이러한 역량을 갖춘 사람들이 관리자로서 승진했을 가능성이 있기 때문에 관리자의 점수가 높게 나온 것으로 해석할 수 있다.

성별과 직급을 동시에 고려해 네 집단(남성 관리자, 남성 비관리자, 여성 관리자, 여성 비관리자)의 정서지능점수를 비교한 결과 성별보다는 직급에 따라 점수의 차이가 나타났다. 즉 성별에 관계없이 남성 관리자의 점수가 남성 비관리자의 점수보다 높았으며 여성 관리자의 점수도 여성 비관리자의 점수보다 높았다. 그러나 남성 관리자와 여성 관리자 사이 및 남성 비관리자와 여성 비관리자 사이에는 정서지능 점수에서 별다른 차이가 없었다. 이는 정서지능 점수는 성별보다는 직급에 따른 차이가 크다는 것을 보여주는 결과로 해석할 수 있다.

정서지능과 스트레스 대처양식간의 관계에서는 기대했던 대로 정서지능이 높을수록 적극적 대처와 사회적 지원 행동을 많이 보이는 것으로 나타났다. 그러나 기대했던 것과는 달리 정서지능은 정서대처와 정적으로 관련되었다. 개인특성과 스트레스 대처양식간의 관계를 살펴본 대부분의 과거 연구에서는 적극적 대처행동을 많이 하는 사람은 정서적 대처행동을 덜 하는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 정서지능이 높은 사람은 적극적 대처행동과 정서적 대처행동을 모두 많이 사용하는 것으로 나타났다. 그러나 정서지능과 정서대처간의 관계가 정적으로 유의하지만 상관의 크기가 크지 않기 때문에(0.1에서 0.2 사이), 이 결과만을 토대로 확대 해석하는 것은 주의를 기울

일 필요가 있다. 두 변인간의 상관관계가 정적으로 나타난 것은 정서지능이 높은 사람은 스트레스 상황에서 부적인 정서를 밖으로 그대로 표현하더라도 부정적인 결과를 초래하지 않도록 자신의 정서를 잘 관리할 수 있는 능력이 있기 때문에 정서표현을 그대로 하는 것으로 해석할 수 있다.

정서지능과 직무스트레스간의 관계에서 일부의 경우를 제외하고는 기대했던 것과는 달리 정서지능이 높을수록 직무스트레스를 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 정서조절 요인의 경우만 불안과 부적으로 관련되어, 정서지능이 높을수록 불안을 덜 경험하는 것으로 나타났다. 정서지능이 높을수록 직무스트레스를 더 많이 경험한다는 결과는 정서지능과 정신건강과의 관계에서 일관적으로 부적인 상관관계가 나타난 과거 연구들(한태영, 2005; Dulewicz, Higgs, & Slaski, 2003; Nikolaou & Tsaousis, 2002; Slaski & Cartwright, 2002)과는 반대가 되는 것이다.

특히 정서지능은 직무스트레스 변인 가운데 심리적 소진과 정적으로 유의하게 관련되었는데, 이 결과는 국내 여고생을 대상으로 정서지능과 심리적 소진과의 관계에서 부적 결과가 나타난 한태영(2005)의 연구와 반대가 되는 것이다. 본 연구에서 이와 같은 정적 상관관계가 나타난 이유는 분명하지 않다. 한 가지 가능한 이유는 서비스업 종사자만을 대상으로 한 표집특성이다. 서비스업 종사자의 경우 다른 직종에 비해 정서노동을 더 많이 경험하는 것으로 알려져 있고(Hochschild, 1983), 이로 인해 많은 스트레스를 경험하고 있다(예, 심리적 소진의 경우 Brotheridge & Grandey, 2002). 본 연구에서 자기정서 인식과 타인정서 인식 요인의 경우 심리적 소진과의 정적 상관관계가 더

크게 나타난 이유는 정서 인식을 잘 하고 있으나 직업 특성상 자신의 정서를 있는 그대로 고객에게 표현할 수 없기 때문에 스트레스를 더 많이 받는 것으로 해석할 수 있다. 오히려 정서인식이 둔감할 경우 고객에게 항상 웃으며 대하는 것이 자신의 정서와 반하는 행동이라는 인식이 약하기 때문에 스트레스를 덜 받는 것으로 나타날 가능성이 있다. 그러나 본 연구의 결과를 일반화하기 위해서는 지속적인 추후 연구가 필요할 것이다.

본 연구는 정서지능이 높은 사람이 직무스트레스를 더 많이 경험할 수도 있다는 가능성을 처음으로 제시한 연구이기 때문에 정서지능의 개념에 대한 지속적인 논의가 필요할 것으로 본다. 지금까지 조직장면에서 정서지능에 관한 대부분의 연구는 정서지능이 긍정적인 역할을 하는 것으로 결론을 내렸다. 즉 정서지능이 높은 사람은 긍정적인 직무태도 및 직무수행을 보이며(Abraham, 1999; Goleman, 1998; Wong & Law, 2002) 낮은 수준의 직무스트레스를 경험하는 것으로 나타났다(Dulewicz, Higgs, & Slaski, 2003; Nikolaou & Tsaousis, 2002; Slaski & Cartwright, 2002). 그러나 본 연구 결과는 직무스트레스와의 관계에서 이러한 정서지능의 긍정적 역할에 대해 좀 더 신중하게 접근할 필요가 있음을 제시하고 있다.

또한 본 연구 결과는 정서지능과 직무스트레스와의 관계에서 정서지능 요인에 따라 직무스트레스와의 관계가 다르게 나타남을 보여주고 있다. 정서조절은 과거 연구와 일관되게 직무스트레스와 부적으로 관련되었으나 다른 요인들은 정적으로 관련되었다. 이는 향후 직무스트레스와 관련된 정서지능 연구에서 전체 점수로만 분석할 것이 아니라 요인별로 구분하여 분석할 필요가 있으며

다른 직무태도 및 수행과의 관계에 관한 연구에서도 요인별로 분석할 필요가 있음을 시사한다.

본 연구에서 정서지능과 스트레스 대처양식간의 관계는 전반적으로 성별에 따라 크게 달라지지 않았으나 사회적 지원과의 관계에서는 여성에 비해 남성에게서 그 관계가 더 크게 나타나는 경향이 있었다. 특히 위계적 회귀분석 결과 정서지능 전체 점수와 사회적 지원, 자기정서인식과 사회적 지원, 그리고 정서조절과 사회적 지원과의 관계에서 성별이 조절변인으로 작용하는 것으로 나타났다. 남성 집단에서 이러한 관계가 더 높게 나타난 이유 가운데 하나는 직장에서 남성들이 여성에 비해 일반적으로 네트워크 형성이 더 잘 되어 있고 이에 따라 주변 사람들에게 도움을 청하기가 좀 더 쉽기 때문인 것으로 추론할 수 있다.

또한 정서지능과 직무스트레스간의 관계는 전반적으로 직급에 따라 크게 달라지지 않았으나 정서조절과 불안과의 관계는 관리자 집단에서 더 크게 나타났으며, 위계적 회귀분석 결과 이 경우 직급이 조절변인의 역할을 하는 것으로 나타났다. 관리자 집단에서 왜 이러한 관계가 더 크게 나타났는지는 확실치 않으나 한 가지 가능한 이유는 관리자는 비관리자에 비해 자신이 직접적으로 이끌어내야 할 부하들이 있기 때문인 것으로 해석할 수 있다. 달리 말해서 관리자 집단은 비관리자 집단에 비해 자신의 정서를 잘 통제하고 조절할수록 불안을 덜 느끼는 경향이 더 강한데, 이는 관리자가 자신의 부하들에게 정서적 표현을 자제함으로써 둘 사이에 원만한 관계가 성립되어 걱정을 덜 하게 될 가능성이 크기 때문인 것으로 볼 수 있다. 그러나 비관리자의 경우 자신의 정서를 잘 조절한다 하더라도 관리자가 그렇지 못할 경

우 둘 사이에 원만한 관계가 성립될 가능성이 적고 이로 인해 걱정을 덜 하게 될 가능성이 적을 것으로 해석할 수 있다.

본 연구에서 남성과 여성의 연령은 31.3세와 30.2세로 별다른 차이가 없었으나 관리직(33.9세)과 비관리직(27.6세)은 당연한 현상이지만 큰 차이가 있었으며 이러한 차이가 정서지능에 영향을 줄 가능성이 있다. 그러나 조사대상자를 관리자와 비관리자로 구분하여 각 집단내에서 연령과 정서지능과의 상관을 분석한 결과 모든 상관의 값이 매우 낮게 나타났기 때문에 단순히 연령이 많다고 정서지능이 높은 것은 아니라는 해석이 가능하다. 따라서 본 연구에서 연령이 정서지능에 영향을 줄 가능성은 낮으며 관리자 집단의 정서지능이 비관리자 집단보다 높게 나타난 것은 관리자가 되기 위해서는 정서지능 역량을 갖추어야 하고 또 이러한 역량을 갖춘 사람들이 관리자로서 승진했을 가능성이 있기 때문에 나타난 결과로 해석할 수 있을 것이다.

본 연구의 조사대상자들 가운데 관리자 집단에서는 남성과 여성의 비율이 유사하나, 비 관리자 집단에서는 여성의 비율이 남성의 두 배 정도 되며 이러한 비율의 차이가 결과에 영향을 미칠 가능성이 있다는 점 또한 제한점으로 제기될 수 있다. 그러나 여성 비관리자는 남성 비관리자에 비해 연령(여성: 27.4세; 남성: 27.8세)과 근속연수(여성: 1.25년; 남성: 1.7년)에서 큰 차이가 없기 때문에 이러한 비율이 결과에 미칠 영향은 작을 것으로 기대할 수 있다.

본 연구에서는 직무스트레스를 측정하기 위하여 불안, 신체화 및 심리적 소진 등의 변인을 사용하였다. 정서지능과 직무스트레스와의 관계에서

과거 연구와는 다른 결과가 나타났기 때문에 동일한 변인을 사용한 반복적인 연구도 필요하지만 생애만족, 우울 및 다른 직무스트레스 변인을 사용하여 본 연구에서와 같은 유사한 결과가 나타나는지를 살펴볼 필요가 있다.

또한 정서노동이 덜 요구되는 직종에 종사하는 사람들을 대상으로 본 연구에서 나타난 정서지능과 직무스트레스간의 관계가 서비스직 종사자에 국한해서 나타난 결과인지 아니면 다른 직종에서도 일관되는 결과가 나타나는지를 분석할 필요가 있다.

참고문헌

- 김민호 (1991). 교사스트레스와 탈진. 연세대학교 석사 학위논문.
- 전경구, 김교현, 조신웅, 노명래, 손정락 (1994). 다차원 대처 척도의 개발. 한국심리학회: 임상, 13, 114-135.
- 탁진국, 신필순 (1999). 고등학교 교사의 직무스트레스 원인이 정신건강에 미치는 영향. 한국심리학회지: 건강, 4, 110-122.
- 한덕웅, 전경구, 탁진국, 이창호, 이건호 (1993). 생활부적응에 영향을 미치는 생활사건과 개인차 변인. 학생지도연구, 10, 1-35.
- 한태영. (2005). 청소년의 학교장면 스트레스: 성격 및 정서지능의 조절효과. 한국심리학회지: 학교, 2(2), 177-197.
- Abraham, R. (1999). Emotional intelligence in organizations: a conceptualization. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 125, 209-224.
- Bar-On, R. (1996). *The Emotional Quotient*

- Inventory: A measure of emotional intelligence.* Toronto, ON: Multi Health Systems.
- Bar-On, R. (1997). *Bar-On Emotional Quotient Inventory: A measure of emotional intelligence.* Technical Manual. Toronto: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R., & Parker, D. A. (2000). *Bar-On Emotional Quotient Inventory: Youth Version*. Technical Manual. North Tonawanda, New York: Multi-Health Systems.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work" *Journal of Vocational Behavior, 60*, 17-39.
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Weintraub, J. K. (1989). Assessing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology, 56*, 267-283.
- Cartwright, S., & Cooper, R. K. (2002). *ASSET: An organizational stress screening tool.* London: Robertson Cooper Limited & Cubiks.
- Chwalisz, K., Altmaier, E. M., & Russell, D. W. (1992). Causal attributions, self-efficacy cognitions, and coping with stress. *Journal of Social and Clinical Psychology, 11*, 377-400.
- Cooper, R. K. (1997). Applying emotional intelligence in workplace. *Training & Development, 51*, 31-38.
- Dulewicz, V., & Higgs, M. J. (2000). *EIQ Managerial User Guide.* NFER-Nelson, Windsor.
- Dulewicz, V., Higgs, M., & Slaski, M. (2003). Measuring emotional intelligence: Content, construct and criterion-related validity. *Journal of Managerial Psychology, 18*, 405-420.
- Fleishman, J. A. (1984). Personality characteristics and coping patterns. *Journal of Health and Social Behavior, 25*, 229-244.
- Goldberg, D. P., & Williams, P. (1988). *A user's guide to the General Health Questionnaire.* Windsor: NFER-Nelson.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence.* New York: Bantam Books.
- Harrod, N. R., & Scheer, S. D. (2005). An exploration of adolescent emotional intelligence in relation to demographic characteristics. *Adolescence, 40*, 503-512.
- Hart, P. M., Griffin, M. A., Wearing, A. J., & Cooper, C. L. (1996). *The QPASS manual.* Australia: Psychology Department, University of Queensland.
- Havlovic, S. J., & Keenan, J. P. (1991). Coping with work stress: The influence of individual differences. Special issue: Handbook on job stress. *Journal of Social Behavior and Personality, 6*, 199-212.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart,* Berkeley & Los Angeles, CA: University of California Press.
- Jain, A. K., & Sinha, A. K. (2005). General health in organizations: Relative Relevance of Emotional Intelligence, Trust, and Organizational Support. *International Journal of Stress Management, 12*, 257-273.
- Lararus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping.* New York: McGraw-Hill.
- Law, K. S., Wong, C., & 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.
- Locke, E. A. (2005). Why emotional intelligence is an invalid concept. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 425-431.
- Mandell, B.m & Pherwani, S. (2003). Relationship between emotional intelligence and transformational leadership style: A gender comparison. *Journal of Business and Psychology*, 17, 387-404
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). *Maslach Burnout Inventory: Manual*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- 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.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 29, 313-320.
- Ptacek, J. T., Smith, R. E., & Dodge, K. L. (1994). Gender differences in coping with stress: When stressor and appraisals do not differ. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 20, 421-430.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.
- Schutte, N., Malouff, J., Hall, E., Haggerty, D., Cooper, J., Golden, D., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.
- Schutte, N. S., Schuttepelz, E., & Malouff, J. M. (2001). Emotional intelligence and task performance. *Imagination, Cognition, and Personality*, 20, 347-354.
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18, 63-68.
- Spielberger, C. D., Gorsuch, R. L., & Lushene, R. E. (1970). *Manual for the state-trait anxiety inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Terry, D. J. (1994). Determinants of coping: The role of stable and situational factors. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 895-910.
- Tsaousis, I. (2003). Measuring emotional intelligence: Development and psychometric characteristics of the emotional intelligence questionnaire (EIQ). Manuscript submitted for publication.
- Wong, C., Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on attitudes and performance: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13, 243-274.

논문접수일: 2007년 2월 20일

수정논문접수일: 2007년 3월 21일

게재결정일: 2007년 3월 26일

Differences in both emotional intelligence and the relations of emotional intelligence to job stress and stress coping based on sex and job position

Jinkook Tak
Kwang Woon University

This study was intended to examine whether emotional intelligence differs across sex and job position of employees. Also the relations of emotional intelligence to job stress and job stress coping were examined. Additionally it was examined if these relationships are different across sex and job position. Data were collected from 482 employees working on various service jobs. Results showed that there was no significant difference in the emotional intelligence total(EI-total) score between men and women employees. However, women had a significant higher score on the self-emotions appraisal factor and a significant lower score on the regulation of emotion factor. Second, managers had significant higher scores on all the four factors and the EI total score than the non-manger group. The same trends were found for male employees as well as female employees. Third, emotional intelligence was significantly positively related to active coping, social support, and emotional expression but not significantly related to avoidance coping, supporting the hypothesis partially. This trend was not affected by differences in sex and job position. Fourth, contrary to the expectation, emotional intelligence was significantly positively correlated with anxiety and job burnout. This trend was not affected by differences in sex and job position. Finally, implications, limitations, and future research were discussed.

Keywords : Emotional intelligence, Job stress, Job stress coping, Sex, Job position