

병원근로자의 감성지능이 감정노동전략 및 혁신활동에 미치는 영향에 관한 실증분석

An Empirical Analysis of the Impact of Hospital Employees' Emotional Intelligence on Emotional Labor Strategies and Innovative Activities

강현진*, 전현규**, 김민용*
경희대학교 일반대학원*, 성균관대학교 경영대학**

Hyeon Jin Kang(kangmanners@gmail.com)*, Hyeon Gyu Jeon(howgosi@naver.com)**,
Min-Yong Kim(andy@khu.ac.kr)*

요약

최근 감정노동은 감정노동전략의 핵심인 표면조절행위 및 심층조절행위와 관련하여 병원근로자들에게 있어 필수불가결한 상황이 되고 있다. 본 연구는 이러한 병원근로자들의 감성지능과 감정노동전략 간의 관계를 실증적으로 밝히기 위한 연구이다. 연구의 목적에 따라 본 연구에서는 병원근로자들을 대상으로 설문을 시행하고 이를 실증적으로 분석하였다. 데이터 분석으로는 PLS 구조방정식 분석법을 사용하였다. 연구 결과, 병원근로자들의 감성지능 즉, 자기감정이해, 타인감정이해, 감정조절 및 감정활용은 병원근로자들의 심층조절행위에 유의한 긍정적인 영향을 미쳤고, 또한 병원근로자들의 심층조절행위는 조직애착, 지식공유 의도 및 혁신활동에 유의한 긍정적 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

■ 중심어 : | 감정노동전략 | 감성지능 | 조직애착 | 지식공유의도 | 혁신활동 |

Abstract

Recently emotional labor is an essential situation for hospital employees in relation to surface and deep acting as the core of emotional labor strategies. This study empirically examines the relation between hospital employees' emotional intelligence and emotional labor strategies in the context of emotional labor. For empirical experiments, we conducted a questionnaire survey targeting hospital employees, and we employed the method of Partial Least Squares (PLS) for data analysis. Major findings are as follows. Hospital employees' emotional intelligence including self emotion appraisal, others' emotion appraisal, regulation of emotion, and use of emotion, have a significantly positive effect on hospital employees' deep acting. And hospital employees' deep acting has a significantly positive effect on hospital employees' organizational attachment, knowledge sharing intentions, and innovative activities.

■ keyword : | Emotional Labor Strategy | Emotional Intelligence | Organizational Attachment | Knowledge Sharing Intentions | Innovative Activities |

I. 서론

최근 병원근로자에 관한 연구에서 감정노동(emotional labor)에 대한 관심이 증가하고 있다[1][2]. 이는 신체적 고통을 호소하는 환자들을 응대해야하는 간호업무와 같은 병원업무가 고도의 감정적, 인지적 및 신체적 요구에 대처해야하는 스트레스가 많은 직업으로 인식되기 때문이다[3]. 정신적, 신체적 요구에 지속적으로 노출되는 병원근로자들은 스트레스나 감정소진 및 피로와 연관된 문제들을 경험할 가능성이 높다[4][5]. 그럼에도 불구하고, 병원근로자들이 어려움에 처한 환자들을 돌보는 것은 그러한 행위가 병원근로자들에게 있어 어떤 동기로 작용하기 때문일 것이다[6]. 이를테면, 병원근로자들은 근무 중에 혐오, 분노 및 좌절과 같은 부정감정을 자주 경험하게 된다. 그럼에도 자신의 감정을 여과 없이 표현하지 않는 것은 그러한 부정감정의 표현이 환자들을 응대하는 행위에 도움이 되지 않는다는 것을 인식하기 때문이다[7]. 즉, 병원근로자들은 업무상, 환자나 사회적 기대에 일치하는 감정을 유발시키거나 표현하고자 자신의 감정을 조절할 것이다. 따라서 병원근로자들은 고도의 감정노동 종사자들일 것이며[2][7], 감정노동은 병원근로자들에게 있어 필수적인 임무이자 업무환경일 것으로 고려된다[7].

감정노동(emotional labor)은 업무 중에 얼굴이나 신체의 특정한 표현을 만들어 나타내기 위해 감정을 조절하는 것을 말한다[8]. 환자들과 일상적인 상호작용을 하면서 감정노동을 할 수 밖에 없는 이유는 특정 감정만 표현하고 그 외의 감정들은 감추거나 억제해야한다는 병원의 감정표현규칙을 따라야하기 때문이다[7]. 선행 연구에서 업무상 감정조절이 근로자의 정신 및 신체건강[9], 긍정적 정서[10], 감정소진[11], 직무몰입[12] 등과 같은 건강지표의 중요한 예측요인으로 밝혀졌다. 그런데 선행연구[13]에서 병원근로자들이 느끼는 감정적 요구가 신체적 요구보다 개인의 웰빙(well-being)과 더 관련이 있는 것으로 밝혀졌다. 따라서 병원근로자들의 감정노동과 관련된 감정조절능력은 직업적 및 개인적 웰빙의 중요한 예측요인으로 설명될 수 있다[14].

병원업무 중 필수불가결한 감정노동을 수행하는 과

정에서, 병원근로자들은 표현해도 되는 일부 특정 감정을 제외한 나머지 감정들은 감추거나 억누를 것을 요구하는 조직의 감정표현규칙에 응하기 위해 2가지 감정노동전략(emotional labor strategies)을 사용하는 것으로 밝혀졌다[7]. 표면조절행위(Surface Acting: SA)는 감정의 표현만을 규제하는 것으로 개인의 감정상태보다는 행위 자체에 의미를 두며 느낀 감정에 대한 변화를 시도하지 않고 그냥 타인에게 표현되는 외적 표현만을 관리하는 것이고[15], 심층조절행위(Deep Acting: DA)는 겉으로 드러나는 표면적인 행위를 조직이 요구하는 감정표현규칙과 일치시킬 뿐만 아니라 내면의 감정까지 조직이 요구하는 방향으로 일치시키기 위해 변화시키는 것이다[16][17]. 즉, 감정노동종사자들은 표면조절행위(SA)나 심층조절행위(DA)를 통해 자신의 감정을 조절함으로써 조직이 요구하는 표현규칙을 따르고자 노력하지만 개인에 따라 각기 다른 감정노동전략이 활용된다. 이는 감정조절능력의 차이 때문이며 개인의 감성지능(emotional intelligence)은 중요 관련요인이다[18]. 즉, 감성지능이 높은 종사자들은 그렇지 못한 사람들보다 자신의 감정을 더 잘 이해하고 조절해서 표현하며[19][20], 심층조절행위(DA)와 같은 능동적인 감정노동전략을 수행함으로써 진정한 감정을 더 자주 표현할 가능성이 높은 것으로 밝혀졌다[18]. 이는 감성지능 역시 감정노동과 관련이 있음을 제시하는 것이다.

대부분의 서비스 기업들이 일선 직원들에게 고객응대 시 본인의 실제 감정과 관계없이 긍정적 감정만을 표현할 것을 요구하는 상황에서[18], 대인 상호작용이 집중된 업무 일수록 감정노동이 업무와 개인들의 성과에 직접적인 영향을 미치는 것으로 밝혀짐에 따라[21], 감정노동을 잘 수행하는 것은 병원근로자들에게 매우 중요하다. 그러나 선행연구들은 대부분 감성지능과 감정소진 및 감정노동 간의 관련성이나 직무만족과 개인의 성과 및 조직행동에 미치는 감정노동의 영향에 집중되어 연구되었다[21]. 더불어, 감성지능과 다양한 조직성과 간의 관계를 밝히고자 한 연구[22][23] 역시 이루어지고 있지만, 이러한 연구들은 대체로 감성지능이 개인이나 조직성과에 미치는 직접적인 영향관계만을 주로 살피고 있다[18].

실제로 병원근로자들이 환자들을 대할 때 경험하는 감정노동 상황에서 감성지능과 그에 따른 표면조절행위(SA)나 심층조절행위(DA)와 같은 감정노동전략 간의 관계를 밝힌 연구는 매우 부족한 상황이며, 더 나아가 병원근로자들의 감정노동전략이 병원에 대한 애착이나 자신의 지식을 동료들과 공유하고자 하는 의도 및 병원업무를 혁신시키고자 하는 개인행동에 어떤 영향을 미치는가를 밝힌 연구는 거의 이루어지지 못하고 있는 실정이다[18][21].

따라서 본 연구에서는 병원근로자들의 감정노동전략의 영향요인으로 감성지능과 감정노동전략 간의 관련성을 밝히고, 감정노동전략을 매개변인으로 감성지능이 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동에 미치는 영향 관계를 실증적으로 분석해보고자 한다.

이를 위하여 다음과 같이 본 연구의 목적과 관련된 연구이슈를 제시하고자 한다. 첫째, 고도의 감정노동 상황에서 병원근로자들이 지각하는 감성지능은 감정노동전략의 영향요인으로 작용하는가? 둘째, 고도의 감정노동 상황에서 병원근로자들의 감정노동전략은 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동과 어떤 관련성이 있는가? 셋째, 고도의 감정노동 상황에서 병원근로자들의 조직애착 및 지식공유의도는 혁신활동과 관련성이 있는가? 본 연구에서는 이상의 연구이슈를 해결하기 위하여 실증분석을 통해 결론을 도출하고 이와 관련된 시사점을 얻고자 한다.

II. 문헌연구 및 가설수립

1. 감정노동과 감정노동전략

감정노동(emotional labor)은 업무 중 얼굴이나 신체의 특정한 표현을 만들어 나타내기 위해 감정을 조절하는 것으로[8], 조직이 요구하는 감정표현에 대한 규칙을 준수하기 위해 조직구성원들이 자신의 감정을 규제하는 것과 관련이 있다. 감정노동은 여러 학자들에 의해 연구되었는데, Hochschild는 감정노동을 ‘타인이 관찰할 수 있도록 스스로의 감정을 통제하여 표정이나 신체로 표현하는 것’으로 정의하였고[8], Ashforth &

Humphrey는 ‘조직이 요구하는 감정표현규칙에 적합한 감정을 표현하는 행위’로 정의하였다[24].

선행연구에서 감정노동은 표면조절행위(SA)와 심층조절행위(DA) 차원에서 연구되었다[17]. 표면조절행위(SA)는 내적 감정에 대한 변화가 없는 상태에서 표현만을 규제하는 것으로 감정의 상태보다는 표현행위 자체에 의미를 두고 있으며, 감정표현규칙과 불일치한 감정을 감추고 인위적인 감정을 표현하는 행위이다[16]. 조직이 구성원들로 하여금 고객 상호작용 시 긍정적 감정표현을 요구하는 상황에서, 구성원들은 내면의 실제 감정이 조직의 요구와 일치하지 않게 되는 감정부조화를 경험하게 되는데[25], 이때 구성원들은 표면조절행위(SA)를 하게 된다. 반면, 심층조절행위(DA)는 자신의 감정표현행위를 조직이 요구하는 감정표현규칙과 일치시킬 뿐만 아니라, 스스로 내면의 감정을 그에 맞게 변화시키는 행위이다[17]. 즉, 조직구성원이 조직의 감정표현규칙과 일치하지 않는 감정이 형성되기 전에 자신의 감정형성의 원인을 재평가 하여 부적합한 감정형성을 방지하고 대신 적합한 감정을 느끼려고 노력하는 행위이다[26].

조직은 고객과의 원활한 상호작용을 위해 다양한 사회화 수단을 활용하여 표현규칙을 내면화시키고 감정표현규칙과 동일한 감정을 가질 수 있도록 구성원을 학습시키고 규제한다. 이에 따라 조직의 구성원들은 직무수행 중에 자신의 실제 감정과 고객에게 표현해야 하는 감정 간의 불일치를 경험하게 되는데, 이때 개인들은 조직의 감정표현규칙에 따라 자신의 감정을 표현할 것인지에 대한 의사결정을 하게 된다. 이러한 상황에서 개인 스스로 감정을 조절하는 것이 감정노동전략이다 [17].

2. 감성지능

조직구성원들은 감정노동 상황에서 자신과 타인의 감정을 관찰, 검토 및 이해함은 물론 자신의 감정을 표현하고 이를 효과적으로 조절하고 활용하는 능력을 필요로 하는데, 이를 감성지능이라고 한다[27].

Wong & Law는 조직연구에서 주로 사용하고 있는 16개 항목의 자기보고식 심리측정 도구인 WLEIS

(Wong & Law's Emotional Intelligence Scale)를 개발하였다[20]. 이 척도는 Salovey & Mayer에 의해 개발된 모델을 기본으로 하여 감성지능을 4가지의 요소로 구분하였다[27]. 감성지능에 대하여, 자신의 내면에 있는 감정을 이해하고 자연스럽게 표현할 수 있는 자기감정이해(self emotion appraisal), 주변 사람들의 감정을 지각하고 이해하는 타인감정이해(others' emotion appraisal), 자신의 감정을 조절할 수 있는 능력으로 심리적 갈등 상황에서 스트레스를 감소시키고 회복할 수 있는 감정조절(regulation of emotion), 건설적인 활동과 개인적 성과를 얻을 수 있는 방향으로 자신의 감정을 활용할 수 있는 감정활용(use of emotion)으로 설명하였다.

2.1 자기감정이해

자기감정이해(self emotion appraisal)는 자신의 감정 상태를 인식하는 능력으로 정의된다. 감정노동 상황에서 개인들이 조직의 감정표현규칙에 따라 자신의 감정을 조절하는 감정노동전략[17]을 수행하기 위해서는 먼저 자신의 감정에 대한 이해가 선행되어야 한다. 자기 감정을 잘 인식하고 이해력이 높은 조직구성원은 자신에 대한 현실적인 평가와 정확한 감정인식을 통해 의사결정 시 충동을 억제하고 감정을 조절할 수 있으며[28], 조직 내 구성원 상호간의 의사소통은 물론 고객과의 상호작용 시 고객의 요구를 충족시킬 수 있을 뿐만 아니라 직무의 일환으로 자신의 역할을 인식하므로 업무의 능률을 높일 수 있기 때문이다. 자기감정이해를 잘 하는 조직구성원은 자신의 감정과 직관을 동시에 사용하여 짧은 시간 내에 다양한 제안을 하고 최선의 해결책을 찾을 수 있으며[29] 또한, 정서적으로 안정적이고 삶에 대한 만족도가 높아 남을 돕는 행동에 적극적인 태도를 보인다[30].

병원업무는 다양한 환자들과 직접적으로 대면해야하므로 필수불가결한 감정노동을 수행해야하는 과정에서 다양한 감정부조화를 경험할 수 있다. 이러한 상황에서 자기감정에 대한 이해가 높은 개인일수록 병원에서 요구하는 감정표현규칙에 따라 자신의 실제 감정을 감추고 꾸며진, 인위적인 감정을 표현하는 표면조절행위

(SA)보다는 부적합한 감정 형성을 미리 방지하고 대신 바람직한 감정을 느끼려는 심층조절행위(DA)를 할 가능성이 클 것으로 기대된다. 따라서 다음과 같은 가설을 제시할 수 있다.

가설(H) 1(1). 자기감정이해는 표면조절행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설(H) 1(2). 자기감정이해는 심층조절행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2 타인감정이해

타인감정이해(others' emotion appraisal)는 타인의 감정을 지각하고 정확하게 인식하는 능력으로 정의된다. 선행연구에 의하면, 타인의 감정을 인식하고 이해력이 높은 조직구성원은 주변사람의 감정을 이해하고 배려하므로 고객응대 시 충동을 줄이고 원만한 관계형성이 가능하고[31], 개방적이고 이타적이어서 조직 활동에도 적극적이며[32], 소극적 성향인 사람들의 적극적 의사표현에도 긍정적인 영향을 미치며[33], 구성원들에게 동기를 부여하여[34]조직의 목표달성에도 영향을 준다. 또한, 자신의 마음을 열고 상대방의 다양성을 수용할 수 있으므로[35] 조직의 업무 흐름에 대한 이해와 인식도 빨라서 적극적으로 문제해결에 필요한 방안을 제안하거나 적절한 판단을 하는 특징을 갖고 있다[36].

이러한 타인감정이해는 이타적인 행동에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 파악되며[30], 따라서 감정노동 수행 중에 감정부조화를 경험하는 상황에서 타인감정에 대한 이해가 높은 개인일수록 표면조절행위(SA)보다 심층조절행위(DA)를 할 가능성이 클 것으로 기대된다. 따라서 다음과 같은 가설을 제시할 수 있다.

가설(H) 2(1). 타인감정이해는 표면조절행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설(H) 2(2). 타인감정이해는 심층조절행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.3 감정조절

감정조절(regulation of emotion)은 부정적인 충동을

통제하여 자신의 감정을 상황에 맞게 조절하거나 보다 긍정적인 방향으로 바꿀 수 있는 능력으로 정의된다. 감정조절능력이 높은 조직구성원은 이타적인 행동을 하고, 타 구성원을 긍정적 시각으로 바라보므로 타인을 적극적으로 도와주며, 안정적으로 타인과 상호작용을 한다[37]. 조직의 목표달성과 관련하여 감정조절능력이 높은 조직구성원은 주위사람들에게 부정적이거나 극단적인 감정표현을 하지 않으며, 타인을 잘 이해하고 구성원들의 자신감을 북돋우며, 문제발생시 자신의 생각과 의견만을 주장하기 보다는 원만한 대화로 해결책을 함께 모색하며 개방적이어서 의사소통을 할 때 상대방을 인정해주므로 원만한 관계를 형성할 수 있다[38]. 즉 자신의 감정을 즉시 표출하지 않고 상황에 맞게 조절하여 행동하므로[20] 조직성공에 긍정적인 영향을 미친다.

결국, 감정노동 수행 중에 감정부조화를 경험하는 상황에서 감정조절능력이 뛰어난 개인 일수록 표면조절행위(SA)보다 심층조절행위(DA)를 할 가능성이 클 것으로 기대된다. 따라서 다음과 같은 가설을 제시할 수 있다.

가설(H) 3(1). 감정조절능력은 표면조절행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설(H) 3(2). 감정조절능력은 심층조절행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.4 감정활용

감정활용(use of emotion)은 융통성 있게 계획을 세우고, 창의적인 사고를 하며, 새로운 문제에 집중하여 자신을 동기화하고[27], 감정지식을 문제해결과 성과달성에 활용할 수 있는 능력이다[20]. 이러한 감정활용에는 융통성 있는 계획세우기, 창의적 사고, 주의집중, 동기화 등과 같은 하위요소를 포함한다. 자신의 감정이나 기분을 전환시키는 등의 감정활용능력이 뛰어난 개인들은 미래의 새로운 계획을 수립하거나 그 결과를 다양한 각도에서 고려하므로, 계획을 융통성 있게 세우고 정보를 체계화하며 창의적 사고를 한다. 따라서 현재 진행되고 있는 문제에서 벗어나서 더욱 새롭고 중요한 문제에 관심을 집중시킬 수 있으므로 통합적 사고와 주의집중 능력이 높다. 또한, 자신 스스로 자신감을 북돋

우어 어떤 장애나 곤란한 상황에서도 이를 극복하고 활동을 지속시키는 동기화능력이 뛰어난 것으로 밝혀졌다[38].

결국, 감정노동 수행 중에 감정부조화를 경험하는 상황에서 감정활용능력이 뛰어난 개인 일수록 표면조절행위(SA)보다 심층조절행위(DA)를 할 가능성이 클 것으로 기대된다. 따라서 다음과 같은 가설을 제시할 수 있다.

가설(H) 4(1). 감정활용능력은 표면조절행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설(H) 4(2). 감정활용능력은 심층조절행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동

선행연구에서 밝혀졌듯이 개인의 감성지능은 업무 중 자신의 감정에 대한 이해와 통제[29], 조직수용력과 적응력[39], 조직애착[40][41], 감정조절[42], 타인감정이해[43], 업무성과[44], 협력적 관계 강화[45] 등을 통해 조직의 성과에 직·간접적으로 영향을 미친다.

조직애착(organizational attachment)은 조직구성원들의 업무 스트레스를 낮추고, 직무에 대한 몰입과 만족도 및 조직성과 등을 높여주는 것으로 나타났다[46][47]. 조직애착은 조직구성원이 조직의 목표와 가치에 대해 강한 신뢰와 동일시를 지각하면서 자신이 소속된 조직에 대해 보이는 적극적인 충성심과 노력의사 및 조직의 구성원으로 남고자하는 강한 욕구로 정의된다[48]. 조직애착이 강한 구성원일수록 조직의 가치관을 긍정적으로 수용하고 업무에 최선을 다하므로 조직성과에 미치는 영향력이 커진다[49]. 반대로 조직애착이 약한 구성원들은 부정적인 조직성과를 나타낸다[50]. 이와 같이 감성지능은 조직애착에 영향을 미치며[51], 조직성과에도 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다[52]. 따라서 감성지능이 높은 근로자일수록 강한 조직애착 성향을 가질 것으로 고려된다.

지식공유(knowledge sharing)행위 역시 개인의 감성지능과 관련이 있는데, 감성지능은 조직의 응집력에 유의한 영향을 미치고[53][54], 이러한 조직 응집력은 조직 구성원의 지식공유행위에 영향을 미치는 것으로 밝

혀졌다[55][56]. 경험과 노하우와 같은 지식의 공유는 인적자원의 개발을 통해 조직의 성과뿐만 아니라[57], 고객관계 및 조직내부 프로세스에 긍정적인 영향을 미쳐 재무적 성과로 이어진다[58]. 따라서 감성지능이 높은 개인들일수록 조직의 응집력에 유의한 영향을 미치므로 조직 내 타구성원들과 지식을 공유하거나 공유하고자 할 가능성이 클 것으로 고려된다.

혁신(innovation)은 제도적 질서 내에서 타인과의 교류에 참가하는 사람들에 의한 새로운 생각의 개발과 수행으로 정의되며[59], 혁신활동은 조직효과성을 높이기 위해 새로운 아이디어를 창출, 장려, 실현하는 일련의 과정이다[60]. 선행연구에 의하면 감성지능과 혁신활동 간에는 강한 상관관계가 있는데[61], 감성지능이 높은 개인들은 혁신적인 사고와 능력을 지녔으며[62], 의사소통 방식에서 효과적이고 상대방을 배려하는 경향이 강하여 응집성과 혁신성 및 인간관계를 고양시키며[33], 높은 수준의 창의와 혁신적 태도[63] 및 창의적인 사고 스타일[64]을 가진 것으로 밝혀졌다. 따라서 감성지능이 높은 개인이 혁신활동에 적극적인 태도를 가질 것으로 고려된다.

감성지능은 개인들이 수행하는 감정노동전략 즉, 표면조절행위(SA)와 심층조절행위(DA)를 매개로 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동에 영향을 미칠 것으로 예상된다. 결국, 병원근로자들이 수행하는 표면조절행

위(SA) 또는 심층조절행위(DA)는 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동과 유의한 관련이 있을 것이다.

그런데, 표면조절행위(SA)를 하는 개인들은 내적 감정에 대한 변화가 없는 상태에서 표현행위만을 변경하는 것이므로[15] 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동에 부정적 영향을 미칠 가능성이 높을 것으로 예상된다. 반면, 심층조절행위(DA)를 하는 개인들은 자신의 감정표현행위를 조직이 요구하는 감정표현규칙과 일치시킬 뿐만 아니라 스스로 내면의 감정을 그에 맞게 변화시키므로[17] 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동에 긍정적 영향을 미칠 가능성이 높을 것으로 예상된다. 따라서 다음과 같은 가설을 제시한다.

- 가설(H) 5(1). 표면조절행위는 조직애착에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설(H) 5(2). 심층조절행위는 조직애착에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설(H) 6(1). 표면조절행위는 지식공유의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설(H) 6(2). 심층조절행위는 지식공유의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설(H) 7(1). 표면조절행위는 혁신활동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설(H) 7(2). 심층조절행위는 혁신활동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

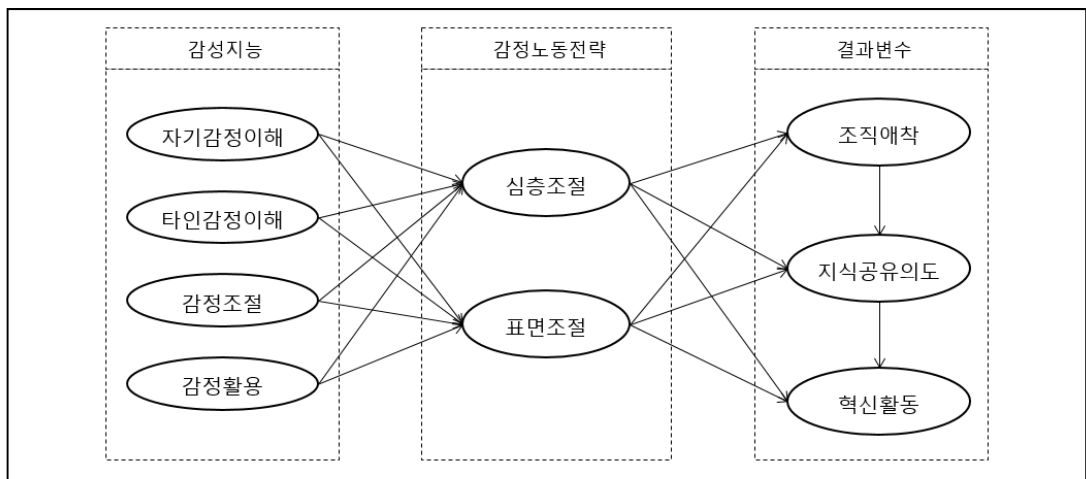


그림 1. 연구모형

뿐만 아니라 조직애착이 강한 병원근로자일수록 자신의 지식을 조직 내 타인과 공유하고자하는 의도가 클 것으로 예상되며, 이러한 지식공유의도는 결국, 개인들의 적극적인 혁신활동에 유의한 영향을 미칠 것으로 예상된다. 따라서 다음과 같은 가설을 추가적으로 제시한다.

가설(H) 8. 조직애착은 지식공유의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설(H) 9. 지식공유의도는 혁신활동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

이상의 선행연구의 결과와 논의를 바탕으로 본 연구에서 제시하는 연구모형은 [그림 1]과 같다.

III. 실증분석

1. 연구방법 및 자료분석

본 연구에서는 조직구성원들의 감성지능과 감정노동전략 간의 관계를 밝히기 위해 일선 병원에서 근무하는 근로자들, 특히 간호사들을 대상으로 감정노동전략의 영향요인으로 감성지능과 감정노동전략 및 조직애착, 지식공유의도, 혁신활동 간의 관련성을 실증적으로 분석해보았다. 설문자료는 2015년 4월 27일부터 5월 25일까지 약 1개월간 서울 및 수도권 소재 개인병원과 종합병원에서 수집되었으며, 총 260부를 배부하여 불성실한 응답지를 제외한 최종 254부가 분석에 사용되었다.

자료의 처리는 SmartPLS를 이용하여 PLS(Partial Least Squares) 구조방정식모델분석을 실시하였다. PLS는 성분(Component)을 기반으로 하는 분석도구로, 측정 지표의 유형이나 표본 크기 등의 제약도 덜 받는 등 상대적으로 이론적 가정이나 전체로부터 자유로우며 특히, 모형의 적합성 보다는 결과변인에 대한 예측변인의 설명력을 분석하는데 더 중점을 둔 방법이기 때문이다[65].

2. 표본의 특성 및 측정도구

본 연구의 분석에 사용된 설문응답자의 인구통계학적 특성은 [표 1]과 같다. 설문조사법으로 연구모형과 가설을 검증하기 위해 사용된 각 변수들의 조작적 정의

와 측정항목 및 관련 문헌을 정리한 내용을 요약하면 [표 2]에서 제시하는 바와 같다.

표 1. 표본의 인구통계학적 특성

구분		빈도	퍼센트
성별	여자	238	93.7
	남자	16	6.3
	소계	254	100.0
나이	20~29세	88	34.6
	30~39세	109	42.9
	40~49세	47	18.5
	50~59세	10	3.9
	소계	254	100.0
결혼 여부	기혼	115	45.3
	미혼	136	53.5
	기타	3	1.2
	소계	254	100.0
학력	고등학교 졸업	30	11.8
	2~3년제 대학 졸업	109	42.9
	4년제 대학 졸업	88	34.6
	석사과정 재학/졸업	24	9.4
	박사과정 재학/졸업	2	0.8
	기타	1	0.4
소계	254	100.0	
직위	수 간호사	7	2.8
	책임 간호사	22	8.7
	간호사	159	62.6
	보조 간호사	54	21.3
	치과위생사	9	3.5
	코디네이터	3	1.2
	소계	254	100.0
근무 기간	10년 이상	75	29.5
	5년 ~ 10년 미만	55	21.7
	3년 ~ 5년 미만	57	22.4
	1년 ~ 3년 미만	58	22.8
	1년 미만	9	3.5
소계	254	100.0	
기관 유형	종합병원	121	47.6
	개인병원	125	49.2
	건강검진센터	2	0.8
	요양병원	1	0.4
	기타	5	2.0
소계	254	100.0	
지역	서울	164	64.6
	수도권	81	31.9
	그 외 지역	9	3.5
	소계	254	100.0

IV. 연구결과

1. 측정모형개발

분석을 위해 먼저 SmartPLS 3 [75]을 이용한 확인적

표 2. 조작적 정의 및 측정항목

변수	조작적 정의	측정 항목	관련문헌 응용	
감정 지능	자기 감정 이해	자신의 감정 상태를 인식하는 능력	1. 내가 느끼는 감정의 원인을 인식하는 정도 2. 내가 어떤 감정을 느끼는지 알고 있는 정도 3. 내가 느끼는 감정의 이해 정도 4. 내가 느끼는 행복감의 인식 정도	Wong & Law[20], Libbrecht et al.[66]
	타인 감정 이해	타인의 감정을 지각하고 정확하게 인식하는 능력	1. 타인의 행동에서 감정을 느끼는 정도 2. 타인의 감정을 감지하는 정도 3. 타인의 느낌이나 감정을 지각하는 정도 4. 타인의 감정을 이해하는 정도	
	감정 활용	자신 스스로의 능력을 격려하고 긍정감정을 활용하는 능력	1. 자신의 목표수립과 달성하는 노력의 정도 2. 자신이 유능한 사람이라고 인식하는 정도 3. 자신의 동기부여 능력을 믿는 정도 4. 자신을 격려 할 수 있다고 믿는 정도	
	감정 조절	감정을 조절하고 부정감정과 충동을 통제하여 문제해결을 하는 이성적 능력	1. 자신의 분노통제와 문제해결능력을 믿는 정도 2. 자신의 감정조절 능력을 믿는 정도 3. 자신의 분노조절 능력을 믿는 정도 4. 자신의 감정통제 능력을 믿는 정도	
감정 노동 전략	심층 조절 행위	조직이 요구하는 감정으로 표현하기 위해 그 감정을 내면화하고 진정성 있게 변화시키고자 하는 행위	1. 타인에 대한 감정표현을 내면의 감정으로 인식하려는 정도 2. 타인에 대한 감정표현을 내면의 감정인 것처럼 느끼는 정도 3. 자신의 친절한 행동을 내면의 감정으로 믿는 정도 4. 타인에게 자기조직의 좋은 이미지를 보여주려는 정도	Hochschild[8], Krumi & Geddes[67], 안대희,박종철[68]
	표면 조절 행위	조직이 요구하는 감정으로 표현하기 위해 내면의 감정은 변화가 없는 상태에서 표현행위만을 변경하는 것	1. 타인 응대 시 인위적 감정을 표현하는 정도 2. 타인 응대 시 실제 감정으로 위장하는 정도 3. 타인 응대 시 진심인 것처럼 가장하는 정도 4. 업무적 필요로 진심인 것처럼 대하는 정도	Morris & Feldman[69]
종속 변수	조직 애착	조직과 자기 자신을 일체화시키고 애정을 가지는 정도	1. 자신의 조직에 감정적 애착을 느끼는 정도 2. 자신의 조직에 소속감을 느끼는 정도 3. 자신의 조직에서 가족의 일원으로 느끼는 정도 4. 업무 중 문제를 자신의 문제로 인식하는 정도 5. 조직이 자신에게 의미 있다고 인식하는 정도	Katsikea et al.[70], 정명숙,김광철[71]
	지식 공유 의도	자신의 지식을 타인과공유하는 행위에 관여할 것임을 믿는 정도	1. 자신의 업무지식을 타인과 공유하고 싶은 정도 2. 자신의 자료(문서)를 타인과 공유하고 싶은 정도 3. 자신의 노하우를 타인과 공유하고 싶은 정도 4. 교육과 훈련을 통해 얻은 지식을 공유하고자 하는 정도	Bock et al.[72]
	혁신 활동	조직의 성과 향상을 위해 새로운 아이디어를 창출하고 구축하고 실행하는 행위	1. 자신이 새로운 아이디어를 찾고자 하는 정도 2. 자신이 새로운 업무방법을 찾고자 하는 정도 3. 자신이 창의적 업무처리를 하고자 하는 정도 4. 자신이 새 아이디어를 시도하고자 하는 정도	Janssen[73], 고유경 등[74]

요인분석을 통해 본 연구에서 사용된 측정항목들에 대한 개별항목의 신뢰도, 집중(수렴)타당성, 내적일관성, 및 판별타당성을 확인적 요인분석을 통해 살펴보았다.

개별항목의 신뢰도는 측정하고자 하는 구성개념의 항목들이 단일 차원에서 측정되었는지를 평가하는 것으로, 변수의 요인적재치가 0.707 이상일 경우 신뢰성이 있는 것으로 평가한다[76].

집중타당성은 수렴타당성이라고도 하는데, 하나의 구성개념을 측정하기 위해 여러 측정방법을 사용할 경우 그 측정값들의 상관관계가 높아야 개념 구성이 타당한 것으로 본다. 이를 검증하기 위해 측정문항과 요인 간의 표준요인부하량(Standardized Factor Loading)을 검증한다. 집중타당도는 개별항목의 신뢰성 측정을 통

해 확인할 수 있는데, 일반적으로 요인적재치가 0.7 이상일 경우 측정항목에 대한 신뢰성이 높은 것으로 평가한다[77].

내적일관성은 여러 항목으로 측정된 구성개념을 반복 측정하여 신뢰성을 검토하지 않고 측정항목들의 상관관계를 계산하여 일관성이나 동질성 여부를 평가하는 것으로, 항목 간 상관관계가 높을수록 신뢰성이 높은 것으로 판단한다. 일반적으로 Chronbach's alpha 값이 0.7 이상, 개념신뢰도(CR) 값이 0.7 이상, 평균분산추출(AVE) 값이 0.5 이상이면 적절하다고 판단한다 [78][79].

판별타당성은 서로 상이한 구성개념을 동일한 측정 방법으로 측정할 경우 각각의 결과치 사이에 상관관계

표 3. 상관관계 분석결과

변수	감정조절	감정활용	심층조절	자기이해	조직애착	지식공유	타인이해	표면조절	혁신활동
감정조절	1								
감정활용	0.420	1							
심층조절	0.462	0.429	1						
자기이해	0.394	0.360	0.348	1					
조직애착	0.394	0.417	0.370	0.164	1				
지식공유	0.338	0.413	0.366	0.279	0.418	1			
타인이해	0.197	0.330	0.327	0.313	0.160	0.229	1		
표면조절	-0.069	-0.009	-0.167	-0.005	-0.207	-0.097	0.042	1	
혁신활동	0.370	0.555	0.313	0.211	0.466	0.477	0.233	-0.083	1

표 4. 신뢰성과 타당성 분석결과

Factors	Items	FL	CR	AVE	R square	Chronbach's alpha
자기 감정 이해	자기감정이해1	0.865	0.947	0.816	—	0.924
	자기감정이해2	0.873				
	자기감정이해3	0.938				
	자기감정이해4	0.934				
타인 감정 이해	타인감정이해1	0.801	0.892	0.674	—	0.845
	타인감정이해2	0.857				
	타인감정이해3	0.814				
	타인감정이해4	0.813				
감정 활용	감정활용1	0.796	0.895	0.681	—	0.845
	감정활용2	0.777				
	감정활용3	0.850				
	감정활용4	0.875				
감정 조절	감정조절1	0.867	0.928	0.762	—	0.896
	감정조절2	0.876				
	감정조절3	0.856				
	감정조절4	0.892				
심층 조절	심층조절1	0.931	0.925	0.757	0.308	0.891
	심층조절2	0.820				
	심층조절3	0.790				
	심층조절4	0.930				
표면 조절	표면조절1	0.908	0.944	0.810	0.080	0.923
	표면조절2	0.938				
	표면조절3	0.921				
	표면조절4	0.828				
조직 애착	조직애착1	0.951	0.972	0.873	0.152	0.963
	조직애착2	0.950				
	조직애착3	0.957				
	조직애착4	0.957				
	조직애착5	0.851				
지식 공유 의도	지식공유의도1	0.934	0.960	0.857	0.217	0.944
	지식공유의도2	0.922				
	지식공유의도3	0.917				
	지식공유의도4	0.929				
혁신 활동	혁신활동1	0.887	0.938	0.792	0.241	0.912
	혁신활동2	0.928				
	혁신활동3	0.906				
	혁신활동4	0.836				

가 낮아야 한다는 것으로, 한 잠재 요인이 실제로 다른 잠재요인과 얼마나 다른가를 보는 것이다[80]. 확인적 요인분석에서 각 측정항목들이 이론적으로 관계를 갖는 요인의 적재치가 그렇지 않은 요인 적재치보다 크고, 각 구성개념들이 평균분산추출(AVE) 값의 제공근이 다른 구성개념들 간의 상관계수보다 크면 판별타당성이 있는 것으로 평가한다[81].

확인적 요인분석 결과, 모든 측정문항들의 표준요인 부하량이 기준치인 0.7이상으로 나타났으며, Chronbach's alpha와 개념신뢰도(CR) 및 평균분산추출(AVE) 값 모두 기준치 이상으로 나타났고, 판별타당도 검증 결과에서도 모든 요인들의 상관계수가 AVE의 제곱근보다 낮으므로 판별타당성이 있는 것으로 검증되었다. 이로써 측정모형을 통한 각 요인들의 신뢰도와 타당도가 검증되었다.

공분산기반 구조방정식에서는 모형의 적합성이 중요한데, 이를 위해 여러 가지 적합도 지수가 연구되고 있다. 그런데, PLS 구조방정식은 공분산기반 구조방정식에 비해 적합도 지수가 거의 부재한 실정이다. 일반적인 구조모형에 대한 적합도 평가는 R^2 값을 이용한다. R^2 값은 각 내생변수별 경로모형에 대한 평가로서 상(0.26 이상), 중(0.13 이상), 하(0.02)로 구분할 수 있다 [82]. 분석결과, 표면조절 행위의 경우 R^2 값이 다소 적

게 나오기는 하였으나($R^2=0.080$) 중간 정도인 0.13에 가깝고 하(0.02)보다는 높고, 이를 제외한 대부분의 R^2 값이 중간 정도의 적합도를 나타내는 0.13 이상의 결과가 나오므로 본 연구의 구조모형은 그 적합성이 확보되었다고 할 수 있다.

2. 구조모형개발 및 가설검증

측정모형의 확인적 요인분석을 통해 요인의 신뢰도와 타당도가 검증되었고, 전체적인 구조모형의 적합도 역시 일정수준 이상 유의한 것으로 판단되므로, SmartPLS를 이용하여 구조방정식모형 분석으로 본 연구의 가설을 검증하였다. 먼저, 표본전체에 대한 잠재변수인 감성지능과 감정노동전략과의 관계에 관한 가설의 검증결과를 살펴보면, 개인들의 감정노동전략 중 심층조절에는 자기감정이해($\beta = 0.101, p < 0.1$), 타인감정이해($\beta = 0.167, p < 0.001$), 감정조절($\beta = 0.301, p < 0.001$) 및 감정활용($\beta = 0.211, p < 0.001$)이 정(+의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 또한 제시된 가설 방향과도 일치하여 가설이 채택되었다.

개인들의 감정노동전략 중 표면조절에는 모든 요인이 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나, 해당되는 가설들이 기각되었다.

감정노동전략과 조직애착의 관계에서는 심층조절

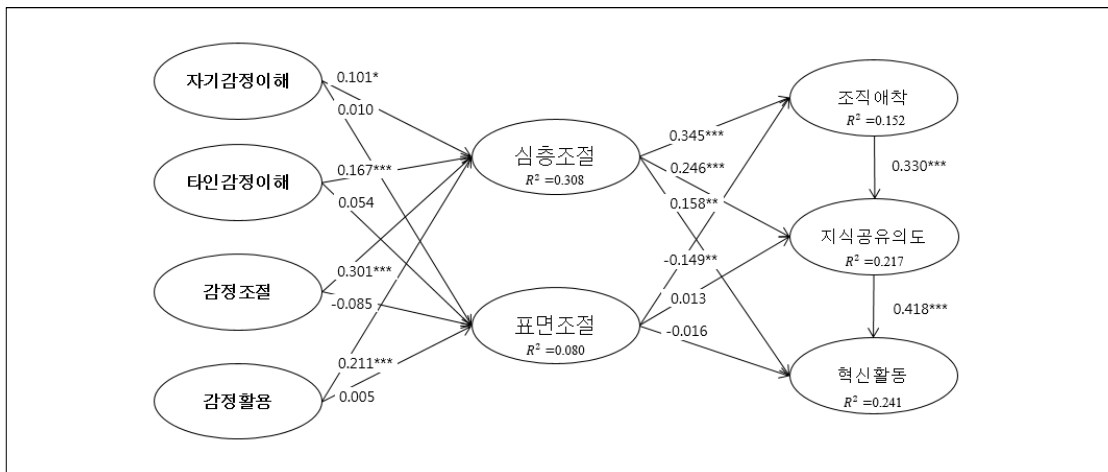


그림 2. PLS 분석결과

표 5. 가설검증 결과

Path	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Error (STERR)	T Statistics (O/STERR)	가설채택
자기감정이해 → 심층조절	0.101	0.102	0.058	1.734*	채택
타인감정이해 → 심층조절	0.167	0.171	0.062	2.687***	채택
감정활용 → 심층조절	0.211	0.213	0.073	2.868***	채택
감정조절 → 심층조절	0.301	0.301	0.064	4.693***	채택
자기감정이해 → 표면조절	0.010	0.012	0.076	0.126	기각
타인감정이해 → 표면조절	0.054	0.047	0.085	0.639	기각
감정활용 → 표면조절	0.005	0.010	0.095	0.054	기각
감정조절 → 표면조절	-0.085	-0.087	0.088	0.969	기각
심층조절 → 조직애착	0.345	0.346	0.067	5.153***	채택
심층조절 → 지식공유의도	0.246	0.247	0.069	3.557***	채택
심층조절 → 혁신활동	0.158	0.158	0.063	2.490**	채택
표면조절 → 조직애착	-0.149	-0.151	0.064	2.350**	채택
표면조절 → 지식공유의도	0.013	0.013	0.065	0.196	기각
표면조절 → 혁신활동	-0.016	-0.018	0.064	0.256	기각
조직애착 → 지식공유의도	0.330	0.331	0.064	5.143***	채택
지식공유의도 → 혁신활동	0.418	0.420	0.062	6.703***	채택

*. $p < 0.1$, **. $p < 0.05$, ***. $p < 0.01$

($\beta = 0.345, p < 0.001$)과 표면조절($\beta = -0.149, p < 0.01$)이 모두 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 또한 제시된 가설 방향과도 일치하여 가설이 채택되었다. 감정노동전략과 지식공유의도의 관계에서는 심층조절($\beta = 0.246, p < 0.001$)이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 표면조절은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 가설이 기각되었다. 감정노동전략과 혁신활동의 관계에서는 심층조절($\beta = 0.158, p < 0.01$)이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 표면조절은 통계적으로 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 가설이 기각되었다.

그 외에, 조직애착과 지식공유의도의 관계에서는 조직애착($\beta = 0.330, p < 0.001$)이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 또한 제시된 가설 방향과도 일치하여 가설이 채택되었다. 지식공유의도와 혁신활동의 관계에서는 지식공유의도($\beta = 0.418, p < 0.001$)가 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 또한 제시된 가설 방향과도 일치하여 가설이 채택되었다. 이상의 구조모형에 대한 분석결과는 [그림 2] 및 [표 5]와 같다.

3. 결과 논의

본 연구의 주요 결과는 다음과 같이 간략하게 요약할 수 있다. 첫째, 감성지능의 하위요인인 자기감정이해, 타인감정이해, 감정활용 및 감정조절 등 모두 개인들의 심층조절행위에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 반면에 감성지능 요인들은 개인들의 표면조절행위와 통계적으로 유의한 관련이 없었다. 셋째, 개인들의 심층조절행위는 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동에 모두 통계적으로 유의하게 영향을 미쳤다. 넷째, 개인들의 표면조절행위는 조직애착에만 통계적으로 유의한 부(-)의 영향을 미쳤고, 그 외에 지식공유의도 및 혁신활동에는 영향을 미치지 않았다. 다섯째, 개인들의 조직애착은 지식공유의도에 유의한 영향을 미쳤으며, 개인들의 지식공유의도 역시 혁신활동에 통계적으로 유의한 영향을 미쳤다.

이러한 결과는 본 연구에서 밝히고자하는 연구이슈와 관련하여 다음과 같이 설명할 수 있을 것이다.

첫 번째 연구이슈 즉, 고도의 감정노동 상황에서 병원근로자들이 지각하는 감성지능은 감정노동전략의 영향요인으로 작용하는가와 관련하여 연구결과, 개인들

의 감성지능은 감정노동전략 중 심층조절행위의 영향 요인으로 밝혀졌으나, 표면조절행위와는 관련이 없는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 고도의 감정노동을 하는 근로자들이 환자를 대할 때 병원으로부터 감정표현규칙에 따라 특정 감정만을 표현을 할 것을 요구받으면서 경험하게 되는 감정부조화의 상황에서[25], 자신의 감정을 효과적으로 조절하고 활용하는 감성지능이 높은 근로자 일수록[27] 조직의 감정표현규칙에 따르기 위해 실제적인 감정이 아닌 꾸며진 감정으로 표현하는 표면조절행위보다 자신의 감정표현행위를 조직이 요구하는 감정표현규칙과 일치시키고[16], 더 나아가 자신의 내면의 감정을 조직의 요구에 맞게 변화시켜 표현하는 심층조절행위를 하는 것[17]으로 이해된다.

또한, 선행연구에서 심층조절행위는 직무성과[83]나 직무만족[84] 및 고객만족[18] 등과 같이 주로 직무나 성과와 관련된 연구가 주로 이루어지고 있는데, 결국 감성지능이 높은 개인들은 심층조절행위를 통해 직무만족이나 조직성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 이해된다.

한편, 분석결과에서 개인의 감성지능은 표면조절행위와 통계적으로 유의한 관련성을 보이지 않았는데, 이는 병원근로자들의 높은 감성지능이 내면의 감정이 아닌 꾸며서 표현하는 표면조절행위를 촉진하거나 저해하지 않는다는 것을 의미한다. 본 연구결과에서 개인의 감성지능의 모든 하위 요인들 즉, 자기감정이해, 타인감정이해, 감정활용 및 감정조절 등이 심층조절행위에는 모두 영향을 미쳤으나, 표면조절행위에는 전혀 영향을 미치지 못한 것은 개인들의 감정조절 및 활용 능력이 본질적으로 긍정적 감정표현에 대해 순기능으로 작용하였기 때문인 것으로 이해된다. 일부 선행연구에서 개인들은 자신의 감정 상태를 정확하게 인식하지 못할 경우 불평이나 불만이 쌓이며 조직에 대한 참여행위에 부정적인 영향을 미친다는 연구결과[32]가 보고되고 있기는 하지만, 이러한 연구결과를 통해 개인의 감성지능이 표면조절행위를 촉진할 수 있을 것으로 단정 지을 수는 없을 것이다. 따라서 본 연구의 결과는 감성지능이 높은 사람일수록 업무수행 중에 접하는 부정 감정에 대해

스스로 통제하고 해결 방안을 찾으며[29], 자신의 감정에 대한 적절한 표현 및 뛰어난 조절능력을 보인다[85]는 선행연구의 결과를 어느 정도 뒷받침하는 연구결과이며, 동시에 본 연구에서 입증된 바와 같이 감성지능이 높은 병원근로자들은 표면조절행위가 아닌 심층조절행위를 더욱 강하게 추구하는 것으로 이해된다.

두 번째 연구이슈 즉, 고도의 감정노동 상황에서 병원근로자들의 감정노동전략은 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동과 어떤 관련성이 있는가와 관련하여 연구결과, 개인들의 심층조절행위는 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동에 모두 통계적으로 유의하게 영향을 미친 반면, 개인들의 표면조절행위는 조직애착에만 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 첫 번째 연구이슈와 비교해보면, 환자를 대할 때 경험하게 되는 감정부조화의 상황에서, 감성지능이 높은 근로자들은 표면조절행위보다 심층조절행위를 하게 되며, 결국 감성지능이 높은 병원근로자들은 강한 조직애착이나 지식공유의도를 갖게 되고, 이는 곧 조직을 위한 혁신활동으로 이어지는 것으로 이해된다.

선행연구에서 감성지능은 팀 응집성의 중요한 특성으로[86], 타인과의 관계에 있어 결속력과 응집력을 높여 조직 내 협력적 관계형성[40]에 영향을 미치므로 궁극적으로, 팀과 조직성과에 영향[87]을 미치는 것으로 밝혀졌다. 또한, 심층조절행위와 조직이나 개인의 성과 및 만족 등과의 관련성에 대한 연구에서[18][19], 개인들의 심층조절행위는 조직이나 개인의 성과 및 만족 등에 유의한 긍정의 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 결국, 본 연구의 결과는 감정노동 상황에서 병원 근로자들의 감성지능은 개인들로 하여금 자신들의 내면의 감정을 스스로 변화시키고 조절하는 심층조절행위에 영향을 미치고, 이러한 심층조절행위는 다시 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동에 유의한 영향을 미치는 것으로 이해된다.

그런데, 개인들의 표면조절행위가 조직애착에만 부정의 영향을 미친다는 연구결과에 대해서는 다음과 같은 추론이 가능하다. 표면조절행위가 조직애착과 유의한 부의 관련성을 보인 것은 병원근로자들의 감성지능이 표면조절행위를 통해 조직애착에 영향을 미치는 것

으로 볼 수 없으며, 단지 근로자들 중 표면조절행위의 성향이 강한 개인들 일수록 자신이 소속된 병원에 대한 신뢰와 동일시가 낮으며 조직의 구성원으로 남고자하는 욕구가 약한 것으로 예상된다[48]. 본 연구에서 개인들은 내적 감정에 대한 변화가 없는 상태에서 표현행위만을 변경하는 표면조절행위는 감정부조화 상태에서 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동에 부정적인 영향을 미칠 가능성이 높을 것으로 예상하였는데, 결과적으로 표면조절행위는 지식공유의도 및 혁신활동에 어떠한 영향도 미치지 않는 것으로 밝혀졌다.

세 번째 연구이슈 즉, 고도의 감정노동 상황에서 병원근로자들의 조직애착 및 지식공유의도는 혁신활동과 관련성이 있는가와 관련하여 연구결과, 개인들의 조직애착은 지식공유의도에 유의한 긍정의 영향을 미쳤고, 개인들의 지식공유의도 역시 혁신활동에 유의한 긍정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선행연구에서 조직애착은 조직성과에 기여하는 중요한 요소로 인식되고 있는데, 개인들의 감성지능은 조직애착에 영향을 미칠 뿐만 아니라[51][88], 조직성과에도 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다[52][88]. 또한 감성지능은 조직의 응집력을 강화시킴으로써[53][54] 조직 구성원의 지식공유에도 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다[55][56]. 결국, 본 연구의 결과는 감정노동 상황에서 병원근로자들의 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동과 관련된 선행연구의 결과를 뒷받침하는 것이다.

지금까지의 연구의 결과를 종합해보면, 본 연구에서는 감정노동 상황에서 개인들의 감성지능이 심층조절행위를 통해 개인들의 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동에 유의한 긍정의 영향을 미치며, 또한 조직애착은 지식공유의도에, 지식공유의도는 혁신활동에 긍정의 영향을 미친다는 것을 새롭게 발견하였다. 즉, 조직의 감정표현규칙에 따라 경험하게 되는 감정부조화의 상황에서 자기감정이해, 타인감정이해, 감정활용 및 감정조절 등 감성지능이 높은 개인들 일수록 인위적 감정이 아니라 자신 내면의 감정을 스스로 변화시키고 조절함으로써 조직에 대한 애착이나 몰입감이 높아지므로, 이러한 감정은 조직의 응집력에 유의한 영향을 미쳐 조직 내 구성원들에게 자신의 경험이나 지식을 공유하고자

할 가능성이 더 크며, 결국 조직효과성을 높이기 위해 새로운 아이디어를 창출, 장려, 실현하려는 조직 내 혁신활동에 적극 참여하게 되는 것으로 이해된다.

V. 결론 및 제언

1. 연구의 요약

본 연구에서는 병원근로자 특히, 간호사들의 감정노동전략의 영향요인으로써 감성지능과 감정노동전략 간의 관련성을 밝히고, 감정노동전략을 매개변인으로 감성지능이 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동에 미치는 영향관계를 실증적으로 분석해보았다.

연구결과, 감성지능은 심층조절행위에 영향을 미치는 것으로 나타난 반면, 표면조절행위에는 영향을 미치지 않은 것으로 밝혀졌다. 또한, 개인들의 심층조절행위는 조직애착, 지식공유의도 및 혁신활동에 모두 영향을 미쳤다. 반면, 개인들의 표면조절행위는 조직애착에만 유의한 부(-)의 영향을 미쳤고, 그 외에 지식공유의도 및 혁신활동에는 영향을 미치지 않았다. 더불어 개인들의 조직애착은 지식공유의도에 유의한 영향을 미쳤으며, 개인들의 지식공유의도 역시 혁신활동에 유의한 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

2. 연구의 의의 및 시사점

이상의 연구 결과는 다음과 같은 3가지 관점에서 이론적 의의가 있다. 첫째, 고도의 감정노동이 예상되는 병원근로자들을 대상으로 실증분석 하였다. 본 연구의 결과는 고도의 감정노동을 할 것으로 예상되는 병원근로자들 중 특히, 간호사들을 대상으로 감성지능과 감정노동전략, 조직애착, 지식공유의도 등을 살펴봄으로써, 감정노동 상황에서 감성지능과 감정조절 능력은 조직적 및 개인적 웰빙의 중요한 예측요인으로 설명될 수 있을 것으로 예상된다. 둘째, 개인들의 감성지능과 감정노동전략 간의 관계를 살펴보았다. 지금까지의 선행연구에서는 원인변수로 감성지능이 감정노동전략에 미치는 영향을 살펴본 연구가 매우 부족한데, 본 연구의 결과는 이론적으로 이러한 연구의 간격을 좁히는데 중요

한 의미가 있을 것이다. 셋째, 개인들의 감정노동전략을 표면조절행위와 심층조절행위와 대칭적 관점에서 살펴 보았다. 대부분의 선행연구에서는 심층조절행위와 표면조절행위는 서로 독립적 차원에서 고려되어왔다. 따라서 본 연구의 결과는 두 행위를 대칭적 관점에서 살펴 보았다는 점에서 의미가 크다고 할 수 있다.

한편, 본 연구결과는 병원의 관리자 및 경영진 등에게 실무적 측면에서 다음과 같은 시사점을 제시한다. 첫째, 병원근로자들이 수행하는 감정노동에 대한 깊이 있는 이해가 요구된다. 본 연구의 결과에서 알 수 있듯이 감성지능이 높은 근로자들은 표면조절행위보다 심층조절행위를 하는 것으로 밝혀졌다. 따라서 실무적 차원에서 감정노동을 할 수 밖에 없는 상황에서, 병원근로자들의 심층조절행위에 대한 촉진요인과 저해요인 등에 대한 충분한 고려가 요구된다. 둘째, 감성지능과 감정노동전략은 조직성과의 주요한 고려 요인이다. 연구결과에서 확인하였듯이 감성지능은 심층조절행위를 통해 조직성과 등에 유의한 영향을 미칠 것으로 예상된다. 따라서 실무적 차원에서 조직성과를 향상시키기 위한 감성지능과 감정노동전략에 대한 폭넓은 이해가 요구된다. 셋째, 감정표현규칙과 관련하여 근로자들에 대한 충분한 고려가 요구된다. 병원근로자들의 감정노동과 그에 따른 전략은 결국 감정표현규칙에 따른 감정부조화와 깊은 관련이 있을 것으로 예상된다. 따라서 실무적 차원에서 명시적 또는 암묵적인 감정표현규칙의 제시는 감정노동의 주체인 병원근로자 특히, 간호사들의 감정에 대한 충분한 고려가 선행될 필요가 있다.

3. 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구에는 다음과 같은 한계가 있으며, 이러한 한계를 극복할 수 있는 향후 연구방향을 제시한다. 첫째, 본 연구에서는 감정노동전략의 영향요인으로 감성지능만을 고려하였다. 감성지능 이외에도 조직적, 개인적 및 환경적 상황에서 다양한 요인들이 영향요인으로 고려될 수 있으므로 후속연구에서는 이에 대한 추가적인 고려가 필요하다. 둘째, 본 연구에서는 감정노동전략으로 표면조절행위와 심층조절행위만을 고려하였다. 감정노동 상황에서 개인이 선택할 수 있는 감정노동전략에는

다양한 요소들이 고려될 수 있다. 따라서 후속연구에서는 이에 대한 폭넓은 고려가 필요하다. 셋째, 본 연구에서는 감정노동전략이 미칠 수 있는 조직성과 차원에서 조직에착, 지식공유의도 및 혁신활동만을 고려하였다. 개인이 선택하는 감정노동전략의 영향은 조직적 차원뿐만 아니라 개인적 차원 등에서 다양한 결과나 기대로 나타날 수 있을 것이다. 따라서 후속연구에서 연구의 목적에 맞는 더욱 다양한 영향관계가 고려된다면 감정노동을 더욱 깊이 있게 이해할 수 있을 것이다.

참고 문헌

- [1] B. Hunter and P. Smith, "Emotional labour: Just another buzz word?," *International Journal of Nursing Studies*, Vol.44, No.6, pp.859-861, 2007.
- [2] S. Mann, "A health-care model of emotional labour: an evaluation of the literature and development of a model," *Journal of Health Organization and Management*, Vol.19, No.4/5, pp.304-317, 2005.
- [3] A. McVicar, "Workplace stress in nursing: a literature review," *Journal of Advanced Nursing*, Vol.44, No.6, pp.633-642, 2003.
- [4] E. Garrosa, B. Moreno-Jimenez, Y. Liang, and J. L. González, "The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: An exploratory study," *International Journal of Nursing Studies*, Vol.45, No.3, pp.418-427, 2008.
- [5] P. C. Winwood, A. H. Winefield, and K. Lushington, "Work related fatigue and recovery: the contribution of age, domestic responsibilities and shiftwork," *Journal of Advanced Nursing*, Vol.56, No.4, pp.438-449, 2006.
- [6] L. M. B. Donoso, E. Demerouti, E. G. Hernández, B. Moreno-Jiménez, and I. C. Cobo, "Positive benefits of caring on nurses' motivation and

- well-being: A diary study about the role of emotional regulation abilities at work,” *International Journal of Nursing Studies*, Vol.52, No.4, pp.804-816, 2015.
- [7] K. H. Schmidt and S. Diestel, “Are emotional labour strategies by nurses associated with psychological costs? A cross-sectional survey,” *International Journal of Nursing Studies*, Vol.51, No.11, pp.1450-1461, 2014.
- [8] A. Hochschild, *The Managed Heart*, University of California Press, Berkeley, CA, 1983.
- [9] F. W. Bond and E. J. Donaldson-Feilder, “The relative importance of psychological acceptance and emotional intelligence to workplace well-being,” *British Journal of Guidance & Counselling*, Vol.32, No.2, pp.187-203, 2004.
- [10] Y. Liu, L. M. Prati, P. L. Perrewé, and R. A. Brymer, “Individual differences in emotion regulation, emotional experiences at work, and work related outcomes: A two study investigation,” *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.40 No.6, pp.1515-1538, 2010.
- [11] M. Biron and M. van Veldhoven, “Emotional labour in service work: Psychological flexibility and emotion regulation,” *Human Relations*, Vol.65, No.10, pp.1259-1282, 2012.
- [12] F. W. Bond, J. Lloyd, and N. Guenole, “The work related acceptance and action questionnaire: Initial psychometric findings and their implications for measuring psychological flexibility in specific contexts,” *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.86, No.3, pp.331-34, 2013.
- [13] A. B. Bakker and A. I. Sanz-Vergel, “Weekly work engagement and flourishing: The role of hindrance and challenge job demands,” *Journal of Vocational Behavior*, Vol.83, No.3, pp.397-40, 2013.
- [14] J. M. A. Landa, E. López-Zafra, M. P. B. Martos, and M. del Carmen Aguilar-Luzón, “The relationship between emotional intelligence, occupational stress and health in nurses: A questionnaire survey,” *International Journal of Nursing Studies*, Vol.45, No.6, pp.888-90, 2008.
- [15] A. A. Grandey, “Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor,” *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.5, No.1, pp.95-110, 2000.
- [16] A. A. Grandey, “When “the show must go on”: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery,” *Academy of Management Journal*, Vol.46, No.1, pp.86-96, 2003.
- [17] J. M. Diefendorff, M. H. Croyle, and R. H. Gosserand, “The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies,” *Journal of Vocational Behavior*, Vol.66, No.2, pp.339-357, 2005.
- [18] N. Rathi, “Impact of Emotional Intelligence and Emotional Labor on Organizational Outcomes in Service Organizations: A Conceptual Model [dagger],” *South Asian Journal of Management*, Vol.21, No.4, pp.54-71, 2014.
- [19] J. J. Lee and C. M. Ok, “Understanding hotel employees’ service sabotage: Emotional labor perspective based on conservation of resources theory,” *International Journal of Hospitality Management*, Vol.36, pp.176-187, 2014.
- [20] C. S. Wong and K. S. Law, “The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study,” *The leadership quarterly*, Vol.13, No.3, pp.243-274, 2002.
- [21] Y. Zeng, X. Chen, and Y. Chen, “Impact of Emotional Intelligence on Emotional Labor Strategy: the Mediating Effects of General

- Self-Efficacy and Organizational Identification,” Proceedings of International Conference on Computer Science and Service System (CSSS 2014), pp.207-210, 2014.
- [22] B. Kidwell, D. M. Hardesty, B. R. Murtha, and S. Sheng, “Emotional intelligence in marketing exchanges,” *Journal of Marketing*, Vol.75, No.1, pp.78-95, 2011.
- [23] D. H. Kluemper, T. DeGroot, and S. Choi, “Emotion Management Ability Predicting Task Performance, Citizenship, and Deviance,” *Journal of Management*, Vol.39, No.4, pp.878-905, 2013.
- [24] B. E. Ashforth and R. H. Humphrey, “Emotional labor in service roles: The influence of identity,” *Academy of Management Review*, Vol.18, No.1, pp.88-115, 1993.
- [25] C. M. Brotheridge, and R. T. Lee, “Development and validation of the emotional labour scale,” *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.76, No.3, pp.365-379, 2003.
- [26] D. J. Beal, J. P. Trougakos, H. W. Weiss, and S. G. Green, “Episodic processes in emotional labor: perceptions of affective delivery and regulation strategies,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.91, No.5, pp.1053-1065, 2006.
- [27] P. Salovey and J. D. Mayer, “Emotional Intelligence,” *Imagination, Cognition and Personality*, Vol.9, No.3, pp.185-211, 1990.
- [28] C. Watkin, “Developing emotional intelligence,” *International Journal of Selection and Assessment*, Vol.8, No.2, pp.89-92, 2000.
- [29] R. K. Cooper and A. Sawaf, *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*, Penguin, 1998.
- [30] 정현우, 김창호, “연구논문: 조직구성원의 감정 지능이 조직시민행동에 미치는 영향 - LMX의 조절효과,” *인적자원관리연구*, 제14권, 제3호, pp.167-186, 2007.
- [31] A. P. Brief and S. J. Motowidlo, “Prosocial organizational behaviors,” *Academy of Management Review*, Vol.11, No.4, pp.710-725, 1986.
- [32] M. Schnake, “Organizational citizenship: A review, proposed model, and research agenda,” *Human Relations*, Vol.44, No.7, pp.735-759, 1991.
- [33] R. Abraham, “Emotional intelligence in organizations: A conceptualization,” *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, Vol.125, No.2, pp.209-224, 1999.
- [34] D. Goleman, R. E. Boyatzis, and A. McKee, *The new leaders: Transforming the art of leadership into the science of results*, London: Little, Brown, 2002.
- [35] W. Ickes, *Everyday mind reading: Understanding what other people think and feel*, Prometheus Books, 2003.
- [36] D. R. Caruso and P. Salovey, *The emotionally intelligent manager: How to develop and use the four key emotional skills of leadership*, John Wiley & Sons, 2004.
- [37] B. M. Staw, R. I. Sutton, and L. H. Pelled, “Employee positive emotion and favorable outcomes at the workplace,” *Organization Science*, Vol.5, No.1, pp.51-71, 1994.
- [38] D. Goleman, *Working with emotional intelligence*, Bantam, 1998.
- [39] Q. N. Huy, “Emotional capability, emotional intelligence, and radical change,” *Academy of Management Review*, Vol.24, No.2, pp.325-345, 1999.
- [40] E. A. Cumming, *An investigation into the relationship between emotional intelligence and workplace performance: An exploratory study*, Doctoral dissertation, Lincoln University, 2005.
- [41] 정기주, 최수정, 고은별, “고객센터에서 상담사의 감정지능이 고객지향성과 상담품질에 미치는 영

- 향,” 대한경영학회지, 제23권, 제4호, pp.1759-1781, 2010.
- [42] T. Sy, S. Tram, and L. A. O'Hara, "Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance," *Journal of Vocational Behavior*, Vol.68, No.3, pp.461-473, 2006.
- [43] R. E. Boyatzis and F. Sala, "The Emotional Competence Inventory (ECI)," 2004.
- [44] S. Cartwright and C. Pappas, "Emotional intelligence, its measurement and implications for the workplace," *International Journal of Management Reviews*, Vol.10, No.2, pp.149-171, 2008.
- [45] 고종식, "고객접점 근로자의 감정부조화와 조직성과 및 공감적 요소의 조절효과 검증," *산업경제연구*, 제22권, 제1호, pp.363-383, 2009.
- [46] 오석태, "호텔 조리사 조직의 임파워먼트 인식경도의 직무만족, 조직몰입, 경영성과와의 상관관계 연구," *한국조리학회지*, 제13권, 제1호, pp.11-23, 2007.
- [47] 황재위, 육품림, 오수경, 하동현, "감정노동과 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향과 이 인과관계에서의 조직애착의 조절효과," *관광·레저연구*, 제26권, 제1호, pp.281-299, 2014.
- [48] R. T. Mowday, L. W. Porter, and R. M. Steers, "Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover," Academic Press, 2013.
- [49] N. J. Allen and J. P. Meyer, "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization," *Journal of Occupational Psychology*, Vol.63, No.1, pp.1-18, 1990.
- [50] K. K. Kim, C. H. Suh, and H. S. Joo, "The impact of hotel employee job characteristic on organization commitment, job satisfaction, and citizenship behavior," *Daehan Journal of Business*, Vol.19, No.2, pp.469-488, 2006.
- [51] Y. S. Joo and S. S. Han, "The effects of leader's emotional intelligence and nurse's own emotional intelligence on organizational commitment and organizational citizenship behavior," *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, Vol.19, No.2, pp.194-202, 2013.
- [52] 전경덕, 고명숙, "임상간호사의 감성지능, 조직시민행동, 조직몰입 및 조직성과의 관계," *J Korean Acad Nurs*, 제20권, 제4호, pp.446-454, 2014.
- [53] 최만식, 유정인, "팀 스포츠 선수들의 정서지능, 팀 응집력, 선수만족의 인과관계," *코칭능력개발지*, 제13권, 제2호, pp.13-22, 2011.
- [54] 최성수, 권용주, "리더의 감성지능과 창의성, 신뢰, 집단응집력이 조직유효성과 혁신행동에 미치는 영향연구," *관광·레저연구*, 제24권, 제7호, pp.95-113, 2012.
- [55] C. C. Huang, "Knowledge sharing and group cohesiveness on performance: An empirical study of technology R&D teams in Taiwan," *Technovation*, Vol.29, No.11, pp.786-797, 2009.
- [56] M. van Woerkom and K. Sanders, "The romance of learning from disagreement. The effect of cohesiveness and disagreement on knowledge sharing behavior and individual performance within teams," *Journal of Business and Psychology*, Vol.25, No.1, pp.139-149, 2010.
- [57] A. H. Gold, Arvind Malhotra, and A. H. Segars, "Knowledge management: An organizational capabilities perspective," *Journal of Management Information Systems*, Vol.18, No.1, pp.185-214, 2001.
- [58] T. Cho and R. Korte, "Managing knowledge performance: testing the components of a knowledge management system on organizational performance," *Asia Pacific Education Review*, Vol.15, No.2, pp.313-327, 2014.
- [59] A. H. Van de Ven, "Central problems in the

- management of innovation,” *Management Science*, Vol.32, No.5, pp.590-607, 1986.
- [60] 류은영, 유민봉, “변혁적·거래적 리더십이 혁신 행동에 미치는 영향에 있어 리더 감성지능의 매개효과,” *한국행정학보*, 제42권, 제4호, pp.151-177, 2008.
- [61] M. J. Sánchez-Ruiz, D. Hernández-Torrano, J. C. Pérez-González, M. Batey, and K. V. Petrides, “The relationship between trait emotional intelligence and creativity across subject domains,” *Motivation and Emotion*, Vol.35, No.4, pp.461-473, 2011.
- [62] S. G. Scott and R. A. Bruce, “Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace,” *Academy of Management Journal*, Vol.37, No.3, pp.580-607, 1994.
- [63] A. M. Suliman and F. N. Al-Shaikh, “Emotional intelligence at work: links to conflict and innovation,” *Employee Relations*, Vol.29, No.2, pp.208-220, 2007.
- [64] A. Murphy and H. C. Janeke, “The relationship between thinking styles and emotional intelligence: an exploratory study,” *South African Journal of Psychology*, Vol.39, No.3, pp.357-375, 2009.
- [65] W. W. Chin, B. L. Marcolin, and P. R. Newsted, “A partial least squares latent variable modeling approach for measuring interaction effects: Results from a Monte Carlo simulation study and an electronic-mail emotion/adoption study,” *Information Systems Research*, Vol.14, No.2, pp.189-217, 2003.
- [66] N. Libbrecht, F. Lievens, and E. Schollaert, “Measurement equivalence of the Wong and Law Emotional Intelligence Scale across self and other ratings,” *Educational and Psychological Measurement*, Vol.70, No.6, pp.1007-1020, 2010.
- [67] S. M. Kruml and D. Geddes, “Exploring the Dimensions of Emotional Labor The Heart of Hochschild’s Work,” *Management Communication Quarterly*, Vol.14, No.1, pp.8-49, 2000.
- [68] 안대회, 박종철, “호텔종사원의 감정노동에 따른 감정부조화가 소진 및 이직의도에 미치는 영향,” *한국콘텐츠학회논문지*, 제9권, 제9호, pp.335-345, 2009.
- [69] J. A. Morris and D. C. Feldman, “The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor,” *Academy of Management Review*, Vol.21, No.4, pp.986-1010, 1996.
- [70] E. Katsikea, M. Theodosiou, N. Perdikis, and J. Kehagias, “The effects of organizational structure and job characteristics on export sales managers’ job satisfaction and organizational commitment,” *Journal of World Business*, Vol.46, No.2, pp.221-233, 2011.
- [71] 정명숙, 김광점, “원저: 감정노동과 상사의 감성 지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향,” *한국병원경영학회지*, 제11권, 제4호, pp.1-18, 2006.
- [72] G. W. Bock, R. W. Zmud, Y. G. Kim, and J. N. Lee, “Behavioral intention formation in knowledge sharing: Examining the roles of extrinsic motivators, social-psychological forces, and organizational climate,” *MIS Quarterly*, Vol.29, No.1, pp.87-111, 2005.
- [73] O. Janssen, “Job demands, perceptions of effortward fairness and innovative work behaviour,” *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.73, No.3, pp.287-302, 2000.
- [74] 고유경, 유소영, 강경화, “종합병원간호사의 혁신 행동 영향요인에 관한 연구: 간호조직문화와 조직 지원을 중심으로,” *J Korean Acad Nurs*, 제21권, 제2호, pp.223-231, 2015.
- [75] C. N. Ringle, S. Wende, and J. M. Becker, “Smart PLS 3. Boenningstedt: SmartPLS GmbH,” <http://www.smartpls.com>, 2015.
- [76] E. G. Carmines and R. A. Zeller, “Reliability

- and validity assessment, N. 07-017, Sage University Paper Series on Quantitative Applications in the Social Sciences,” Beverly Hills, CA: Sage, 1979.
- [77] C. Fornell and D. F. Larcker, “Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error,” *Journal of Marketing Research*, Vol.18, pp.39-50, 1981.
- [78] J. F. Hair, R. E. Anderson, R. L. Tatham, and W. C. Black, “Multivariate data analysis: With readings,” 4th, PrenticeHall, 1998.
- [79] F. N. Kerlinger and H. B. Lee, *Foundations of behavioral research*, FortWorth: Harcourt Collage Publishers, 2000.
- [80] W. W. Chin, “How to write up and report PLS analyses,” In *Handbook of partial least squares*, pp.655-690, Springer Berlin Heidelberg, 2010.
- [81] D. Gefen and D. Straub, “A practical guide to factorial validity using PLS-Graph: Tutorial and annotated example,” *Communications of the Association for Information systems*, Vol.16, No.1, pp.91-109, 2005.
- [82] J. Cohen, P. Cohen, S. G. West, and L. S. Aiken, “Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences,” Routledge, 2013.
- [83] C. Lee, M. An and Y. Noh, “The effects of emotional display rules on flight attendants’ emotional labor strategy, job burnout and performance,” *Service Business*, Vol.9, No.3, pp.409-425, 2015.
- [84] J. M. Diefendorff, R. J. Erickson, A. A. Grandey, and J. J. Dahling, “Emotional display rules as work unit norms: a multilevel analysis of emotional labor among nurses,” *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.16, No.2, pp.170-186, 2011.
- [85] R. E. Boyatzis, “Competencies as a behavioral approach to emotional intelligence,” *Journal of Management Development*, Vol.28, No.9, pp.749-770, 2009.
- [86] M. L. Miville, A. F. Carlozzi, G. V. Gushue, S. L. Schara, and M. Ueda, “Mental health counselor qualities for a diverse clientele: Linking empathy, universal-diverse orientation, and emotional intelligence,” *Journal of Mental Health Counseling*, Vol.28, No.2, pp.151-165, 2006.
- [87] N. Ashkanasy and C. S. Daus, “Emotion in the workplace: The new challenge for managers,” *Academy of Management Executive*, Vol.16, No.1, pp.76-86, 2002.
- [88] J. H. Kim, J. E. Song, S. K. Lee, S. K. Heo, Y. H. Sung, and J. E. Lee, “The Effect of Emotional Intelligence on Organizational Performance in Clinical Nurses-A Preliminary Study for an Education Program of Organizational Performance,” *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, Vol.17, No.1, pp.80-89, 2011.

저 자 소 개

강 현 진(Hyeon Jin Kang)

정희원



- 2008년 8월 : 숙명여자대학교 상담교육 전공(교육학 석사)
- 2013년 8월 : 경희대학교 경영컨설팅학과(수료)
- 2006년 9월 ~ 현재 : 코리아매너스쿨 부원장, 한양여자 대학교

강사

<관심분야> : 지식경영, 서비스경영, 이미지경영, 인성교육, 비즈니스 커뮤니케이션, 고객만족

전 현 규(Hyeon Gyu Jeon)

정회원



- 2009년 2월 : 경희대학교 e비즈니스학과(경영학석사)
- 2014년 8월 : 경희대학교 경영컨설팅학과(경영학박사)
- 2014년 9월 ~ 현재 : 성균관대학교 경영대학 연구교수

<관심분야> : 헬스인포매틱스, 지식경영, 창의성과학, 데이터마이닝, 전자상거래, 비즈니스 커뮤니케이션, 경영전략

김 민 용(Min-Yong Kim)

정회원



- 1987년 3월 : 서울대학교 경영대학 졸업(경영학사)
- 1989년 2월 : KAIST 경영과학과 졸업(공학석사)
- 1994년 8월 : KAIST 경영과학과 졸업(공학박사)

- 1995년 3월 ~ 현재 : 경희대학교 경영대학 교수

<관심분야> : 지식경영, 빅데이터경영, 비즈니스 커뮤니케이션