

Print ISSN: 2233-4165 / Online ISSN: 2233-5382
doi:http://dx.doi.org/10.13106/ijidb.2018.vol9.no5.93.

The Emotional Intelligence Effects on Foreign LCs' Self-Efficacy and Job Stress

외국계 생명보험 설계사의 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향 : 자기효능감의 매개효과를 중심으로

Kwang-Jin Jung (정광진)*, Sang-Beom Park (박상범)**

Received: April 27, 2018. Revised: May 10, 2018. Accepted: May 15, 2018.

Abstract

Purpose - This study is to investigate the relationship among emotional intelligence, self-efficacy and job stress of foreign life insurance consultants focusing on the mediating effect of self-efficacy. Regarding job security, in general foreign life insurance companies in Korea have more severe working conditions in terms of required contract performance. For foreign life insurance consultants, they are assumed to need higher level of emotional intelligence and self efficacy to meet the conditions. In this study, focus is cast on these aspects.

Research design, data, and methodology - Basically the research is conducted upon questionnaires responded by foreign life insurance consultants. That is, data are collected from 255 sample of insurance consultants who work for a foreign owned life insurance company. The Questionnaire measure the level of emotional intelligence, self-efficacy and job stress of insurance consultants. The data are analyzed using pearson's correlation coefficient and hierarchical multiple regression, descriptive statistics, t-test, ANOVA, Durbin-Watson test.

Results - The general characteristics of respondents are gender, age, marital status, education level, income monthly, career length, change jobs no, working day per week, call no. per week, meeting no. with client per week, contract regularity, contract no. per month and cancellation contract per year. The mean of emotional intelligence is 2.63, self-efficacy is 3.44 and job stress is 2.20. Emotional intelligence is composed with mean value of self emotion appraisal(3.93), other's emotion appraisal(3.78), regulation of emotion(3.29) and use of emotion(3.52). The mean of self efficacy is composed with mean value of self-confidence(3.41), self-regulated efficacy(3.59) and preference task difficulty(3.30). The job stress is composed with mean value of job requirement(2.61), lack of job autonomy(1.99), conflict of personal relations(1.99), job instability(2.38), organizational system(2.19) and inappropriate compensation(2.07). There is a significant positive correlation between emotional intelligence and self-efficacy. The emotional intelligence and self-efficacy are significantly negative correlation with job stress. The self-efficacy is showed a mediating variable between emotional intelligence and job stress.

Conclusions - To decrease job stress level, foreign life insurance company should find the factors to improve the emotional intelligence and self-efficacy of life insurance consultants, and develop appropriate plans using a mediating role of self-efficacy between emotional intelligence and job stress.

Keywords: Foreign Life Insurance Consultant, Emotional Intelligence, Self-efficacy, Job Stress.

JEL Classifications: M30, M54, N35.

1. Introduction

1.1. 연구의 필요성

보험회사 영업 경쟁력의 원천이며 Profit Center로서의 보험 설계사는 월급을 받고 금융권에 근무하는 은행원이나 증권회사, 자산관리회사의 직장인과는 달리 회사와 에이전트(Agent)

* First Author, Ph.D. Candidate of Business Administration Dept., Korea Aerospace University, Korea.

** Corresponding Author, Professor, Business Administration Dept., Korea Aerospace University, Korea. Tel:+82-31-308-8173, E-mail: psb@kau.ac.kr

계약을 맺고 활동한다. 어느 직종의 직업이나 다 마찬가지로지만 특히 보험설계사와 같이 상품 또는 서비스를 통해 고객에게 판매하는 사람은 고객 또는 예상고객과 접촉을 통해 상호 작용하면서 고객과의 관계를 형성하고 지속적인 관계를 유지하는 중요한 역할을 담당한다고 한다(Cannon & Perrault, 1999). 보험설계사는 손해보험 설계사와 생명 설계사로 대별되는데, 손해보험 설계사는 손해보험 계약이 매년 또는 일정주기로 갱신되기에 기존 고객과 지속적인 갱신계약을 통해서 안정적인 수익의 창출이 가능하나, 생명보험 설계사의 경우에는 매월 신규계약을 해야 하는 구조이어서 더욱 직무스트레스를 많이 받게 되는 구조이다.

직무스트레스는 미국국립산업안전보건연구소(National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH)의 정의에 의하면 '업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 요구와 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응이다'라고 정의하고 있다(Sauter, Murphy, Colligan, Swanson, Hurrell, & Scharf, 1999). 일반적 스트레스 요인과 직무스트레스 요인을 비교해보면 스트레스 요인은 스트레스를 일으키는 환경에서 신체적 혹은 심리적 요구를 말하며, 이러한 스트레스 요인은 사람들의 제반 활동에서 발생되고 사람들이 직면하게 되는 사상, 상황, 직무, 가족, 친구 동료 및 이들과의 관계나 개인의 내적 요구로부터 나타나는데, 직무스트레스 요인은 직장에서의 직무와 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인을 의미하며 실제로 스트레스를 일으키는 요인은 어느 정도 한정되어 있다고 구분 지었다(Kim, 2014).

선행연구에서 사무직 종사자보다 영업직 사원들이 과식, 결식 등 불규칙한 식생활을 하는 경우가 많았으며, 고객 접대로 인한 정신적인 스트레스의 정도가 심한 편이었고, 사무직보다는 영업직이 술과 흡연의 빈도가 높은 상관관계로 유의한 차이를 나타내었다(Kweon, 2009). 보험설계사의 경우에도 정신적인 스트레스의 정도가 심할 것으로 판단된다.

한편, Kim(2011)은 보험설계사의 직무스트레스에 가장 큰 영향을 끼친 것으로 과중한 업무량으로 인한 정신적 압박감이었으며, 직무만족요인으로는 근무환경과 가장 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이처럼 과중한 업무량으로 인한 압박감은 혈중 콜레스테롤 수준을 증가시키며, 직무만족이 낮은 사람에게 특히 해롭고, 작업동기를 감소시키고, 결근율이 높아지게 되며, 의사결정의 질을 저하시켜 대인관계가 나빠지게 되고 사고발생율을 높이게 된다고 하였다.

또한 외국계 생명보험설계사는 보험상품의 판매를 통한 커미션이 유일한 수입원이 되는데 고용이 보장된 다른 금융권의 직장인과는 달리 외국계 생명보험회사는 보험설계사에게 2~3개월 등 단기간의 해촉기준을 적용하여 해촉평가 기간 내 보험상품의 판매수익이 기준에 미달하면 해촉되는 불리한 지위에 서있다. 이에 따라서 외국계 생명보험설계사는 직무스트레스를 영업과정 뿐만 아니라 영업성과에서도 국내 생명보험설계사와 손해보험설계사와 비해서 상대적으로 많이 받을 수밖에 없는 구조이다. 이에 따라 외국계 생명보험설계사들의 직무스트레스에 대한 영향을 주는 요인들을 시급히 찾아 이 요인들에 대한 관리방안을 모색해야 하는 것이 중요한 시점이다. 알파고 등 AI의 출현, 블록체인 기술 등으로 대별되는 제4차 산업혁명과 함께하는 생명보험설계사들은 이제 기존의 업무영역에서의 직무스트레스뿐 아니라 인간이 아닌 미지의 대상과 마주해야 하는 스트레스에도 놓이게 되었다.

외국계 생명보험설계사의 직무스트레스에 대한 대처방안으

로 얘기되고 있는 것이 감성지능이다. 감성지능은 Goleman(1998)이 '감성을 적절히 효과적으로 표현하고 조절하여 공통적인 목표를 달성하기 위해 모인 사람들과 순조롭게 일을 할 수 있는 능력'이라고 소개하였다(Lee, 2011). Goleman은 'Emotional Intelligence'를 발간하고, 감성지능을 향상시키기 위한 방법으로 1998년 '감성적 역량(emotional competence)'을 소개하였는데 이는 '더 나은 직무성과를 달성하는데 필요한 개인적, 사회적인 기술'을 의미하며, 개인의 취약점을 인식하여 학습을 통해 그것을 개발하고 향상시켜 직무와 관련된 전반적인 행동능력에 도움을 주는 것을 주장했다(Lee, 2011).

선행연구로 Oh and Woo(2004)은 손해보험설계사의 감성지능이 영업성과에 미치는 영향에 관련된 연구에서 보험설계사가 수행하는 업무의 특성과 감성지능이 밀접하게 연결되어 있다고 하였고, 감성지능이 영업성과에 미치는 영향에 대해서는 타인의 감정을 인식하는 능력이 영업성과에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. 즉 매일 고객과 만나는 생명보험설계사에게는 영업활동에서 가장 핵심이 되는 역량이고, 감성지능을 통해서 영업상에서 직면하는 직무스트레스를 완화시켜 줄 수 있을 것이라고 보여진다.

자기효능감은 Bandura(1977)의 사회학습이론에서 도출된 개념으로, 어떤 일을 수행함에 있어 개인이 성취를 경험할 때 스스로 기대와 자신감이 발생하게 된다고 한다(Bandura, 1977). 이때 효과적으로 자기조절을 하기 위해서는 자신의 능력에 대한 믿음이 뒷받침되어야 하고 자기효능감은 자신이 원하는 목표달성에 긍정적인 영향을 주게 되는데, 자기효능감은 '개인이 특정한 상황에서 바라는 결과를 산출해내는데 소요되는 과정을 조직하고 수행해 낼 수 있다는 자기확신이며 목표한 수준의 성과를 창출할 수 있다는 능력에 대한 개인의 신념'으로 정의하였다(Bandura, 1977). 즉, 자기효능감이란 어떠한 문제에 직면했을 때에 자신이 어떠한 행동이나 활동을 성공적으로 할 수 있다는 자신에 대한 확신이나 기대를 말하는 것이다(Park, 2010). 어떤 행동을 선택하고 얼마만큼의 노력을 기울리며 난관에 봉착할 때 그 행동을 얼마나 유지하는가에 영향을 미치므로 '자기효능감이 높다'는 것은 어떤 결과발생을 통제할 수 있는 자신의 능력이 높다 라고 말할 수 있고, 자기효능감이 높은 사람은 어려운 상황에서도 자신이 유능하다고 믿고 주어진 상황에서 자신감을 가지고 얼마나 잘 대처하는가와 연관이 있다(Park, 2010). 자기효능감이 높은 보험설계사는 자신에 대한 믿음이 강하며 직무스트레스가 높은 상황에서도 자신의 유능함을 믿고 잘 대처해 나갈 수 있다고 생각할 수 있다.

선행연구로는 보험설계사의 감성지능이 자기효능감에 미치는 효과에 대한 선행연구는 없지만 Park(2016)은 금융판매종사자의 감성지능이 자기효능감에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다. Lee and Song(2010)는 직장인인 간호사를 대상으로 한 연구에서 감성지능이 직무스트레스간의 관계에서 자기효능감이 완전매개하는 것으로 나타났다.

이렇게 감성지능과 자기효능감을 고객과 매일 소통하는 생명보험설계사들의 직무스트레스를 이해하는데 가장 우선적으로 고려하여야 할 요소이지만, 기존에는 간호사, 사회복지사 등 급여를 받는 근로자들을 대상으로 하는 연구는 있었지만, 자영업자 개념인 외국계 생명보험설계사를 대상으로 이들의 관계를 규명하는 실증연구는 없었다.

따라서 본 연구에서는 외국계 생명보험 설계사의 감성지능이 직무스트레스와 자기효능감에 미치는 영향과 자기효능감의

매개효과를 규명하여, 외국계 생명보험설계사의 감성지능과 자기효능감을 높일 수 있는 방안과 이를 통해서 직무스트레스를 효과적으로 감소시킬 수 있는 보험회사의 평가제도 등 제반 제도 개발에 필요한 기초자료를 제공하고, 생명보험설계사 개인의 영업활동의 효율성과 외국계 생명보험회사의 실적을 향상시킬 수 있는 보험설계사대상 교육 및 지원관리정책 수립에 기여하고자 한다.

1.2. 연구목적

외국계 생명보험설계사의 감성지능, 자기효능감 및 직무스트레스의 정도를 파악하고, 감성지능이 자기효능감 및 직무스트레스에 미치는 영향과 자기효능감의 매개효과를 세부항목별로 살펴보는 연구이다. 또한 외국계 생명보험설계사의 일반적, 직업적 특성에 따른 감성지능, 자기효능감, 직무스트레스 차이를 살펴본다. 감성지능, 자기효능감과 직무스트레스 간의 상관관계를 파악하되 감성지능은 4개 요인, 자기효능감은 3개 요인, 직무스트레스 6개 요인으로 세부요인들 간의 상관관계를 살펴본다. 감성지능이 자기효능감에 미치는 영향과 직무스트레스에 미치는 영향을 파악하고, 자기효능감의 매개효과를 감성지능, 자기효능감, 직무스트레스 각각의 세부요인들을 대상으로 파악한다.

2. Literature Review

2.1. 감성지능

감성지능 개념의 기원은 심리학자 Thorndike(1921)가 미국에서 지능검사 도구를 개발하면서 지능의 한 가지 중요한 측면으로 주장한 사회적 지능(social intelligence)이 시초이고, 그는 사회적 지능을 “타인을 이해하고 서로 다른 사람들을 잘 다루고 인간관계를 지혜롭게 하는 행위”로 정의하였다(Lee, 2011). 감성지능(emotional intelligence)은 감성과 지능을 통합한 개념이기 때문에 감성지능에 관한 연구는 인지와 정서에 관한 연구라고 할 수 있다(Oh & Woo, 2004).

Goleman(1995)은 ‘Emotional Intelligence’를 발간하고, 감성지능을 향상시키기 위한 방법으로 1998년 ‘감성적 역량(emotional competence)’을 소개하였는데 이는 ‘더 나은 직무 성과를 달성하는데 필요한 개인적, 사회적인 기술’을 의미하며, 개인의 취약점을 인식하여 학습을 통해 그것을 개발하고 향상시켜 직무와 관련된 전반적인 행동능력에 도움을 주는 것을 주장했다(Lee, 2011).

Oh and Woo(2004)은 손해보험설계사의 감성지능이 영업성과에 미치는 영향에 관련된 연구에서 보험설계사가 수행하는 업무의 특성과 감성지능이 밀접하게 연결되어 있다고 하였고, 감성지능이 영업성과에 미치는 영향에 대해서는 타인의 감정을 인식하는 능력이 영업성과에 정의 영향을 미친다고 하였다(Oh & Woo, 2004). 최근에는 Kong, Kim, and Kim(2017)에 의해서 문화지능이라는 개념으로도 연결되고 있다.

2.2. 자기효능감

자기효능감은 Bandura(1977)의 사회학습이론에서 도출된

개념이다. 어떤 일을 수행함에 있어 개인이 성취를 경험할 때 스스로 기대와 자신감이 발생하게 된다. 이때 효과적으로 자기조절을 하기 위해서는 자신의 능력에 대한 믿음이 뒷받침되어야 하는데 자기효능감은 자신이 원하는 목표달성에 긍정적인 영향을 주게 된다. 따라서 자기효능감(self-efficacy)은 ‘개인이 특정한 상황에서 바라는 결과를 산출해내는데 소요되는 과정을 조직하고 수행해 낼 수 있다는 자기확신이며 목표한 수준의 성과를 창출할 수 있다는 능력에 대한 개인의 신념’으로 정의하였다.

Park(2010)에 의하면 자기효능감이란 어떠한 문제에 직면했을 때에 자신이 어떠한 행동이나 활동을 성공적으로 할 수 있다는 자신에 대한 확신이나 기대를 말하는 것이다. 어떤 행동을 선택하고 얼마만큼의 노력을 기울이며 난관에 봉착할 때 그 행동을 얼마나 유지하는가에 영향을 미친다. 따라서 ‘자기효능감이 높다’는 것은 어떤 결과발생을 통제할 수 있는 자신의 능력이 높다 라고 말할 수 있다. 또한 자기효능감이 높은 사람은 어려운 상황에서도 자신이 유능하다고 믿고 주어진 상황에서 자신감을 가지고 얼마나 잘 대처하는가와 연관이 있다. 따라서 일을 성공적으로 수행하여 성과를 달성할 것이라는 자신감을 갖는 경향이 있다고 한다(Park, 2010).

보험설계사의 자기효능감에 대한 선행연구는 없지만 Park(2016)은 금융판매종사자의 감성지능이 자기효능감에 정의 영향을 미친다고 하였다. Yang, Kim, Park, and Lee(2011)에 의하면 기성상인들의 자기효능감 정도는 젊은 상인들과 차이가 있다고 하였다.

2.3. 직무스트레스

직무스트레스는 미국국립산업안전보건연구소(National Institute for Occupational Safety and Health, NIOSH)의 정의에 의하면 ‘업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 요구와 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응이다’라고 정의하고 있다(Sauter et al., 1999). 일반적 스트레스 요인과 직무스트레스 요인을 비교해보면 스트레스 요인은 스트레스를 일으키는 환경에서 신체적 혹은 심리적 요인을 말하며, 이러한 스트레스 요인은 사람들의 제반 활동에서 발생되고 사람들이 직면하게 되는 사상, 상황, 직무, 가족, 친구 동료 및 이들과의 관계나 개인의 내적 요구로부터 나타난다. 반면 직무스트레스 요인은 직장에서 직무와 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인을 의미하며 실제로 스트레스를 일으키는 요인은 어느 정도 한정되어 있다고 구분되었다(Kim, 2014). Bae and Kim(2011)은 백화점 판매사원의 감정노동과 직무스트레스의 관계에 대해서 감정노동이 증가함에 따라서 직무스트레스가 증가한다고 하여 다양한 요인이 직무스트레스에 영향을 주고 있다고 할 수 있다.

알파고 등 AI의 출현, 블록체인 기술 등으로 대별되는 제4차 산업혁명과 함께하는 직장인들은 이제 기존의 업무영역뿐 아니라 인간이 아닌 미지의 대상과 마주해야 하는 스트레스에도 놓이게 되었다.

어느 직종의 직업이나 다 마찬가지로겠지만 특히 보험설계사와 같이 상품 또는 서비스를 통해 고객에게 판매하는 사람은 고객 또는 예상고객과 접촉을 통해 상호작용하면서 고객과의 관계를 형성하고 지속적인 관계를 유지하는 중요한 역할을 담당한다고 한다(Cannon & Perrault, 1999).

3. Methodology

3.1. 연구모형과 연구설계

본 연구의 목적은 외국계 생명보험 설계사의 감성지능이 직 무스트레스에 미치는 영향을 자기효능감의 매개역할을 중심으로 알아보고자 하는 것이다. 이를 위해서 보험설계사의 감성지능을 독립변수로 규정하고 자기효능감을 매개변수로 직무스트레스를 종속변수로 규정하였다. 이를 바탕으로 연구 모형을 설계하였고, 변수간의 상관관계와 자기효능감의 매개효과를 살펴 보기 위한 서술적 조사연구이다.

3.2. 연구의 대상, 자료 수집 방법과 조사기간

보험설계사는 생명보험설계사와 손해보험설계사로 대별되지만 여기서는 외국계 생명보험설계사를 대상으로 하였다. 대상은 외국계 생명보험법인 M사의 보험설계사를 대상으로 구글로 설문을 만들어 온라인으로 2017년 10월 12일부터 10월 21까지 설문조사를 실시하였다. 이는 외국계 생명보험설계사는 회사에 고용된 근로자 신분이 아니고 개인사업자인 Agent신분으로 반드시 출근해야 한다는 제약이 없어 설문지 조사방법으로는 조사가 어려워 구글로 설문을 작성하여 온라인으로 조사하는 방법을 활용하였다.

설문조사는 M사의 서울지역 지점장과 팀장들에게 설문조사를 할 수 있는 온라인 주소를 보내고, 담당하고 있는 서울 지역 각 지점의 보험설계사를 대상으로 하는 편의 표본 추출방식을 사용하여 보험설계사는 구글 온라인 주소로 들어가서 설문을 작성하도록 하였고, 총 255개의 설문응답결과를 최종분석에 사용하였다. 연구목적에 지역적 특성이나 외국계 보험사 국적별 차이를 분석하는 것이 목적이 아니므로 특정 외국계 보험사와 일부지역 피험자를 대상으로 편의추출법에 의해서 표본조사 하여도 충분히 연구목적에 달성할 수 있다고 판단되었다.

3.3. 연구도구

본 연구에서 사용한 구글 온라인 설문은 4개 부분으로 구성되어 있으며, 보험설계사의 감성지능을 측정하기 위한 16문항, 자기효능감 측정을 위한 12문항, 직무스트레스 측정을 위한 20문항, 그리고 응답자의 일반적 특성을 파악하기 위한 4문항과 직업적 특성을 파악하기 위한 9문항으로 이루어졌다. 세부적인 구성내역은 <Table 1>과 같다.

<Table 1> Questionnaires

Variables		Question	Scale
General and occupational characteristics	General	4	different each questions
	Occupational characteristics	9	
sub total		13	
emotional intelligence	self emotion appraisal	4	5 point Likert
	other's emotion appraisal	4	
	regulation of emotion	4	
	use of emotion	4	
sub total		16	

self-efficacy	self-confidence	4	5 point Likert
	self-regulated efficacy	4	
	preference task difficulty	4	
sub total		12	
job stress	job requirement	4	4 point scale
	lack of job autonomy	4	
	conflict of personal relations	3	
	job instability	2	
	organizational system	4	
	inappropriate compensation	3	
sub total		20	

3.3.1. 응답자의 일반적, 직업적 특성

외국계 생명보험 설계사의 일반적 특성을 파악하기 위한 4 문항과 직업적 특성을 파악하기 위한 9문항으로 이루어졌다. 일반적 특성은 성별, 연령, 결혼여부, 최종학력이었고, 직업적 특성은 직전 1년 간 월평균 급여, 근속연수, 이직경험, 주당 근무일수(사무실 출근일수), 주당 업무관련 전화건수, 주당 면담(직접 미팅한 고객상담) 건수, 계약승관, 월평균 계약건수, 연평균 해약 건수였다.

3.3.2. 감성지능

90년대 이후에 감성지능을 측정하는 모델과 측정도구들이 만들어지게 되어 학문적으로 활용되고 있다. Law, Wong, and Song(2004)은 WLEIS(Wong and Law Emotional Intelligence Scale)을 개발하였는데, 이 WLEIS은 타당성과 신뢰성이 검증된 측정도구인데, 자기감성의 이해, 타인감성의 이해, 감성조절, 감성활용의 네 가지 구성요인 16개의 항목을 활용하고 있다(Jung, 2007)

보험설계사의 감성지능에는 자기감성이해, 타인감성이해, 감정조절, 감성활용의 4가지가 있는데, 감성지능이 높은 보험설계사는 자신과 고객의 감성을 잘 이해하여 고객과의 소통도 잘 이루어 본인의 스트레스도 많이 줄여줄 것이라 예측된다. 감성지능의 구성에 의거하여 독립변수로 채택하기 위하여 자기 감성 이해 4문항, 타인 감성 이해 4문항, 감성조절 4항목, 감성활용 4문항으로 하여 총 16개의 문항을 활용하였고, 5점 리커트 척도로 실시하였다. Cronbach's α 는 감성지능 16문항 (.89) 자기 감성 이해 4문항(.88), 타인 감성 이해 4문항(.77), 감성조절 4문항(.64), 감성활용 4문항(.81)이었다.

3.3.3. 자기효능감

Kim and Cha(1996)의 일반적 자기효능감 척도를 생명보험 설계사에 적용하기 위하여 유사한 항목을 통합하여 자신감 4항목, 자기조절 효능감 4항목 및 과제난이도 선호 4문항의 세 가지 하위요인으로 총 12개의 문항으로 만들어 활용하였고, 5 점 리커트 척도를 사용하였다. Kang(2013)의 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구에서는 Cronbach's α = 전체 항목 .88, 자신감 .79, 자기조절 효능감 .90 및 과제난이도 선호 .77이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α = 전체 항목 .83, 자신감 .71, 자기조절 효능감 .86 및 과제난이도 선호 .73으로 나타났다.

3.3.4. 직무스트레스

직무스트레스를 유발시키는 요인을 측정하기 위한 도구는 한국인 직무스트레스 측정도구(Korean occupational stress scale; KOSS) 기본형을 기초로 하였다(Chang, Koh, Kang, Kim, Kang, Lee, & Kim, 2005). 본 설문에서는 Chang et al. (2005)의 설문을 보완하여 직무요구 4문항, 직무자율성 결여 4문항, 대인관계갈등 3항목, 직무불안정 2문항, 조직체계 4항목 보상부적절 4문항의 6개 하위요인으로 총 20개의 항목으로 구성하였고, 4점 척도로 측정하였다. Cronbach's α 는 직무스트레스 20문항(.78), 직무요구 4문항(.73), 직무자율성 결여 4문항(.61), 대인관계갈등 3문항(.77), 직무불안정 2문항(.67), 조직체계 4문항(.84), 보상부적절 4문항(.82)이었다.

3.4. 자료 분석 방식

온라인으로 집계된 자료는 SPSS WIN 24프로그램을 이용하여 통계 처리하였고, 분석의 방법은 다음과 같다.

표본의 일반적, 직업적 특성은 빈도수, 백분율, 평균, 표준편차로 구분하였으며, 특성에 따른 감성지능, 자기효능감, 직무스트레스 차이는 t-test, ANOVA로 분석하였고, 사후검정은 scheffe' test를 시행하였다. 감성지능, 자기효능감, 직무스트레스간의 상관관계는 Pearson 상관계수로 분석하였다. 신뢰도는 Cronbach's α 로 검증하였다.

감성지능이 직무 스트레스 및 자기효능감에 주는 영향 및 자기효능감 매개효과는 계층적 다중회귀분석 및 Baron and Kenny(1986)의 매개효과 판단기준을 적용하였다.

4. Result

4.1. 응답자의 일반적, 직업적 특성

본 연구의 실증분석에 사용되었던 표본의 일반적, 직업적 특성은 다음의 <Table 2>와 같다. 외국계 생명보험법인 M사의 전체 생명보험설계사는 2017년11월 기준으로 3,154명인데 응답자는 255명이었다. 외국계 생명보험사의 특성상 남녀의 차이는 크지 않고, 연령별 분포는 20대 15.6%, 30대 31.6%, 40대 34.7%, 50대 15.9%, 60대 이상 2.2%로 되어 있는데 응답자의 연령분포를 감안하였을 때 표본의 대표성이 확보된 것으로 판단된다.

응답자의 일반적 특성은 남자가 176명(69%)로 더 많았고, 연령은 40대가 35.7%로 제일 많았고, 기혼이 68.6%로 더 많았다. 직업적 특성으로는 최종학력은 4년제 대학교 졸업이 67.8%, 직전 1년간 월평균급여는 200-400만 원 미만이 29.8%, 근속연수는 10년-15년 미만이 26.3%, 이직경험은 전직 경험 없음이 70.2%였다. 주당근무일수는 4-5일이 54.9%, 업무 관련 전화건수는 40통 이상이 28.6%, 주당 고객 면담 건수는 5-9명이 36.5%, 계약습관은 불규칙적이다가 73.3%였다. 월평균계약건수는 4개 이하가 49.8%, 연평균계약건수는 4개 이하가 67.8%로 이었다.

<Table 2> General Characteristics of respondents

(N=255)

Variable	Categories	N	%
Gender	Men	176	69.0
	Women	79	31.0
Age	20-29	34	13.3
	30-39	88	34.5
	40-49	91	35.7
	50-59	40	15.7
	over 60	2	0.8
Marital status	Unmarried	80	31.4
	Married	175	68.6
Education Level	Highschool	22	8.6
	College	41	16.1
	University	173	67.8
	over graduate school	19	7.5
Income monthly(won)	<2,000,000	30	11.8
	2,000,000≤4,000,000	76	29.8
	4,000,000≤6,000,000	54	21.2
	6,000,000≤8,000,000	41	16.1
	8,000,000≤10,000,000	21	8.2
	>10,000,000	33	12.9
Career length(years)	<6 month	24	9.4
	6month≤1	16	6.3
	1≤5	53	20.8
	5≤10	57	22.4
	10≤15	67	26.3
	15≤20	30	11.8
change jobs	≥20	8	3.1
	No.	179	70.2
	1 time	54	21.2
	2 time	14	5.5
	over 3 times	8	3.1
working day per week	≤3	25	9.8
	4≤5	140	54.9
	≥6	90	35.3
call no. per week	≤9	25	9.8
	10≤19	67	26.3
	20≤29	64	25.1
	30≤39	26	10.2
	≥40	73	28.6
meeting with client per week	≤4	63	24.7
	5≤9	93	36.5
	10≤14	55	21.6
	15≤19	22	8.6
	20≤24	11	4.3
contract regularity	≥25	11	4.3
	regular	67	26.3
contract no. per month	irregular	188	73.7
	≤4	127	49.8
	5≤8	89	34.9
	9≤11	28	11.0
cancellation contract per year	>12	11	4.3
	≤4	173	67.8
	5≤8	53	20.8
	9≤11	17	6.7
	>12	12	4.7

4.2. 감성지능, 자기효능감, 직무스트레스의 정도

본 연구의 변수인 직무스트레스, 자기효능감과 감성지능간의 정도를 측정한 결과는 감성지능 정도는 3.63(±.53), 자기효능감은 3.44(±.54)이고 직무스트레스는 2.20(±.32)로 나타나고 있다. 각각의 구성요소에 대한 결과는 <Table 3>와 같다.

감성지능의 정도는 3.63점이다. 감성지능의 하위영역별로 보면, 자신의 감성이해 3.94, 타인의 감성이해 3.78, 감성의 조절 3.29, 감성의 활용 3.52로 나타났다.

보험설계사의 감성지능의 하위영역별 선행연구는 Oh and Woo(2004)의 손해보험설계사의 감성지능과 보험설계사의 영업성과에 관한 연구가 있지만 감성지능의 정도에 대해서는 언급하고 있지 않고 있다.

자기효능감 정도는 3.44점으로, 하위영역별로 보면 자신감 3.41, 자기조절효능감 3.59, 과제난이도 선호 3.30으로 나타났다.

Hong(2014)은 직장인을 대상으로 자기효능감을 조사한 결과를 보면 자신감 3.23, 자기조절효능감 3.35, 과제난이도 선호 3.35로 나타나, 직장인보다 외국계 보험설계사의 자신감과 자기조절효능감이 높다는 것을 알 수 있다(Hong, 2014).

직무스트레스 정도는 평균2.20점으로, 하위 영역별로 보면 직무요구 2.61, 직무자율성 결여 1.99, 대인관계 갈등 1.99, 직무불안정 2.38, 조직체계 2.19, 보상부적절 2.07로 나타났다. 이는 Bhang(2013)의 부산지역 소재한 생명보험설계사를 대상으로 한 연구에서의 직무스트레스의 정도인 평균 2.16점과 비슷한 수준이며, 방기자의 하위 영역별 직무요구 2.37, 직무자율성 결여 2.13, 대인관계 갈등 2.02, 직무불안정 2.26, 조직체계 2.18, 보상부적절 2.17 평균점수와 비교하면, 직무자율성 결여로 인한 스트레스는 낮았고, 직무불안정으로 인한 스트레스는 큰 것으로 나왔다. 이는 국내 및 외국계 생명보험설계사 중에 외국계 생명보험설계사의 경우에 자신이 결정할 수 있는 재량권이 많아 직무자율성이 상대적으로 많다고 느끼고 있지만, 실적평가 제도를 통한 해촉 제도 때문에 직무안정성이 떨어진다고 생각하고 있다는 것을 알 수 있다.

<Table 3> Level of Emotional intelligence, Self-efficacy, Job stress (N=255)

Variables	Mean	SD	Minimum	Maximum
emotional intelligence	3.63	0.53	2.19	4.88
self emotion appraisal	3.93	0.70	2.00	5.00
other's emotion appraisal	3.78	0.59	2.00	5.00
regulation of emotion	3.29	0.77	1.00	5.00
use of emotion	3.52	0.73	1.00	5.00
self-efficacy	3.44	0.54	1.08	4.92
self-confidence	3.41	0.72	1.00	5.00
self-regulated efficacy	3.59	0.70	1.00	5.00
preference task difficulty	3.30	0.67	1.00	5.00
job stress	2.20	0.32	1.25	3.30
job requirement	2.61	0.53	1.00	4.00
lack of job autonomy	1.99	0.47	1.00	3.00
conflict of personal relations	1.99	0.61	1.00	4.00
job instability	2.38	0.80	1.00	4.00
organizational system	2.19	0.61	1.00	4.00
inappropriate compensation	2.07	0.61	1.00	4.00

4.3. 응답자 특성에 따른 감성지능, 자기효능감, 직무스트레스의 차이

응답자의 일반적, 직업적 특성에 따른 감성지능, 자기효능감, 직무스트레스의 차이에 관한 결과는 <Table 4>와 같다. 감성지능은 최종학력(F=3.853, p=.010), 직전 1년 간의 월평균 급여(F=4.410, p=.001), 주당 근무일수(F=3.814, p=.023), 주당 업무관련 전화건수(F=5.707, p=.000), 평균 주당면담건수(F=2.563, p=.028), 월평균 계약건수(F=3.924, p=.009)에서 차이가 있다. 집단 간 유의한 차이를 검정하기 위해, Scheffe's test한 결과 최종학력은 대학원졸업 이상이 전문대학졸업보다 높은 것으로, 월평균급여는 400-600만 원 미만, 600-800만 원 미만, 1,000만 원 이상이 200만 원 미만보다 높은 것으로, 주당근무일수는 6일 이상이 4-5일보다 높은 것으로, 주당업무관련 전화건수는 40통 이상이 9통 이하, 10-19통, 20-29통보다 높은 것으로, 월평균 계약건수는 9~11개가 4개 이하보다 높은 것으로 나타났다.

자기효능감은 직전 1년간의 월평균 급여(F=7.341, p=.000), 주당 근무일수(F=3.541, p=.030), 주당 업무관련 전화건수(F=5.421, p=.000), 평균 주당면담건수(F=3.522, p=.004), 평균 주당계약 습관(F=3.953, p=.001), 월평균 계약건수(F=8.918, p=.000)에서 차이가 있다. 집단 간 유의한 차이를 검정하기 위해, Scheffe's test한 결과 직전 1년간의 월평균급여는 200-400만 미만, 400-600만 미만, 600~ 800만 미만, 1,000만원 이상이 200만원 미만보다 높은 것으로, 주당근무일수는 6일 이상이 3일 이하 보다 높은 것으로, 주당업무관련 전화건수는 40통 이상이 9통 이하, 10~19통보다 높은 것으로, 월평균 계약건수는 5~8개, 9~11개, 12개 이상이 4개 이하보다 높은 것으로 나타났다.

직무스트레스는 연령(F=3.532, p=.008), 월평균 급여(F=3.287, p=.007), 근속연수(F=3.036, p=.007), 평균 주당계약 습관(F=0.015, p=.005), 월평균 계약건수(F=5.738, p=.001)에서 차이가 있다. 집단 간 유의한 차이를 검정하기 위해, scheffe's test한 결과 월평균 계약건수는 9~11개가 4개 이하, 5~8개보다 높은 것으로 나타났다.

4.4. 감성지능 4요소, 자기효능감 3요소 및 직무스트레스간의 상관관계

응답자의 감성지능(자기 또는 타인감성 이해, 감성조절과 활용) 및 자기효능감(자신감, 자기조절효능감 및 과제난이도의 선호)와 직무스트레스와의 상관관계는 <Table 5>와 같다.

감성지능은 직무스트레스와 유의한 역상관관계를 나타내었다(r=-.286, p=.000). 이는 Yim(2016)의 요양보호사를 대상으로 한 연구에서도 감성지능과 직무스트레스는 역상관관계를 보인다는 결과로 일치하였다.

자기효능감도 직무스트레스와 유의한 역상관관계이다(r=-.316, p=.000). 이는 Kang(2013)의 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구에서도 자기효능감이 직무스트레스와 역상관관계를 보인다는 결과와 일치하였다.

자기효능감과 감성지능 사이의 상관관계를 분석하면, 두 변수사이에 유의한 순상관관계를 나타내었다(r=.642, p=.000). 보험설계사에 대한 선행연구는 없지만 Park(2016)의 금융판매종사자의 감성지능이 자기효능감에 정의 영향을 미친다고 한 결과와 일치하였다.

<Table 4> General and vocational differences between respondents

(N=255)

Variable	Categories	Emotional Intelligence				Self Efficacy				Job Stress			
		mean	SD	F	p	mean	SD	F	p	mean	SD	F	p
Gender	Men	3.67	0.53	0.001	.101	3.44	0.55	0.078	.980	2.21	0.34	2.115	.638
	Woman	3.55	0.52			3.43	0.51			2.19	0.27		
Age	20-29	3.55	0.55	1.887	.113	3.46	0.53	0.637	.637	2.07	0.29	3.532	.008
	30-39	3.56	0.52			3.45	0.60			2.19	0.32		
	40-49	3.69	0.51			3.41	0.51			2.20	0.35		
	50-59	3.68	0.53			3.40	0.49			2.34	0.24		
	>60	4.31	0.00			4.00	0.35			2.43	0.46		
Marital Status	unmarried	3.59	0.52	0.144	.471	3.47	0.55	0.165	.544	2.15	0.30	0.389	.073
	married	3.65	0.53			3.42	0.53			2.23	0.33		
Educational Level	High School a	3.69	0.53	3.853	.010	3.42	0.54	1.763	.155	2.07	0.32	2.155	.094
	College b	3.44	0.56			3.28	0.61			2.15	0.35		
	University c	3.64	0.51			3.46	0.52			2.23	0.32		
	Over-graduate school d	3.91	0.45			3.59	0.51			2.24	0.29		
Income monthly (won)	<2,000,000 a	3.30	0.45	4.41	.001	2.96	0.61	7.341	.000	2.35	0.29	3.287	.007
	2,000,000≤4,000,000 b	3.58	0.54			3.42	0.50			2.13	0.30		
	4,000,000≤6,000,000 c	3.75	0.52			3.56	0.57			2.20	0.34		
	6,000,000≤8,000,000 d	3.73	0.52			3.54	0.48			2.20	0.35		
	8,000,000≤10,000,000 e	3.52	0.55			3.34	0.37			2.36	0.31		
	>10,000,000 f	3.79	0.43			3.63	0.40			2.15	0.27		
Career length (year)	< 6 month	3.60	0.51	1.433	.202	3.37	0.53	1.095	.366	2.06	0.30	3.036	.007
	6month≤1	3.47	0.57			3.38	0.59			2.13	0.40		
	1≤5	3.50	0.54			3.35	0.60			2.16	0.27		
	5≤10	3.70	0.48			3.55	0.54			2.15	0.30		
	10≤15	3.64	0.52			3.40	0.52			2.30	0.34		
	15≤20	3.79	0.47			3.48	0.41			2.29	0.34		
≥20	3.71	0.80	3.66	0.54	2.35	0.29							
Change Jobs	No.	3.65	0.52	0.601	.615	3.45	0.55	0.544	.653	2.20	0.33	0.674	.569
	1 time	3.55	0.57			3.43	0.50			2.20	0.31		
	2 time	3.69	0.51			3.28	0.56			2.32	0.33		
	over 3	3.61	0.55			3.33	0.40			2.23	0.29		
Working Day per week	≤3	3.52	0.55	3.814	.023	3.24	0.50	3.541	.030	2.34	0.35	2.456	.088
	4≤5 b	3.57	0.53			3.40	0.56			2.20	0.32		
	≥6 c	3.75	0.50			3.54	0.50			2.18	0.31		
Call No. per week	≤9 a	3.40	0.51	5.707	.000	3.17	0.46	5.421	.000	2.26	0.29	1.275	.280
	10≤19 b	3.56	0.55			3.29	0.61			2.22	0.31		
	20≤29 c	3.51	0.47			3.45	0.48			2.25	0.32		
	30≤39 d	3.71	0.56			3.54	0.52			2.12	0.33		
	≥40 e	3.84	0.48			3.62	0.48			2.16	0.35		
Meeting with client per week	≤4	3.56	0.52	2.563	.028	3.33	0.60	3.522	.004	2.26	0.31	2.049	.072
	5≤9	3.55	0.56			3.34	0.53			2.22	0.33		
	10≤14	3.78	0.46			3.56	0.48			2.12	0.31		
	15≤19	3.59	0.48			3.56	0.44			2.12	0.31		
	20≤24	3.66	0.51			3.61	0.41			2.20	0.36		
≥25	3.98	0.51	3.82	0.46	2.36	0.35							
Contract regularity	regular	3.74	0.56	0.615	.052	3.62	0.45	3.953	.001	2.11	0.31	0.015	.005
	irregular	3.59	0.51			3.37	0.55			2.24	0.32		
Contract No. per month	≤4 a	3.53	0.52	3.924	.009	3.29	0.58	8.918	.000	2.25	0.31	5.738	.001
	5≤8 b	3.68	0.49			3.51	0.43			2.22	0.30		
	9≤11 c	3.86	0.58			3.68	0.49			1.99	0.28		
	>12 d	3.76	0.45			3.89	0.33			2.09	0.48		
Cancellation contract per year	≤4	3.61	0.52	2.566	.055	3.43	0.54	1.275	.284	2.21	0.30	0.656	.580
	5≤8	3.78	0.46			3.52	0.49			2.17	0.37		
	9≤11	3.43	0.62			3.24	0.66			2.20	0.29		
	>12	3.54	0.58			3.42	0.47			2.32	0.48		

<Table 5> Coefficients of correlation of emotional intelligence, self-efficacy, and job stress

	Emotional Intelligence (EI)					Self Efficacy (Se)				Job Stress (Js)						
	TOTAL	EI01	EI02	EI03	EI04	TOTAL	SE01	SE02	SE03	TOTAL	JS01	JS02	JS03	JS04	JS05	JS06
TOTAL	1															
EI01	.744**	1														
EI02	.629**	.385**	1													
EI03	.796**	.408**	.264**	1												
EI04	.832**	.450**	.365**	.644**	1											
TOTAL	.642**	.408**	.315**	.509**	.676**	1										
SE01	.422**	.274**	0.118	.389**	.451**	.713**	1									
SE02	.636**	.387**	.354**	.483**	.672**	.809**	.320**	1								
SE03	.427**	.282**	.259**	.301**	.438**	.794**	.308**	.555**	1							
TOTAL	-.286**	-.221**	-.194**	-.161*	-.289**	-.316**	-.216**	-.280**	-.236**	1						
JS01	.154*	0.073	0.082	0.086	.219**	.244**	-0.028	.315**	.288**	.179**	1					
JS02	-.411**	-.299**	-.360**	-.200**	-.401**	-.362**	-.181**	-.341**	-.320**	.472**	-.148*	1				
JS03	-.158*	-0.110	-0.122	-0.088	-.159*	-.214**	-0.076	-.246**	-.176**	.656**	-.142*	.282**	1			
JS04	-.257**	-.199**	-0.117	-.186**	-.261**	-.330**	-.367**	-.200**	-.191**	.467**	0.009	0.047	.135*	1		
JS05	-0.111	-0.103	-0.012	-0.060	-.149*	-.142*	-0.006	-.172**	-.154*	.735**	-0.080	0.122	.413**	.217**	1	
JS06	-.230**	-.133*	-.165**	-.128*	-.269**	-.331**	-.137*	-.347**	-.286**	.785**	-.129*	.314**	.515**	.286**	.621**	1

* p < 0.05, ** p < 0.01

EI01: self emotion appraisal, EI02: other's emotion appraisal, EI03: regulation of emotion, EI04: use of emotion

SE01: self-confidence, SE02: self-regulated efficacy, SE03: preference task difficulty

JS01: job requirement, JS02: lack of job autonomy, JS03: conflict of personal relations, JS04: job instability, JS05: organizational system, JS06: inappropriate compensation

4.5. 보험설계사의 감성능력이 직무스트레스에 미치는 자기효능감의 매개효과

Baron and Kenny(1986)는 매개효과가 성립하기 위해서 다음의 조건이 충족되어야 한다고 했다. (1) 독립변수(감성지능)는 종속변수(직무스트레스)에 유의미한 영향을 미쳐야 하고, (2) 독립변수(감성지능)는 매개변수(자기효능감)에 유의미한 영향을 미쳐야 하며, (3) 독립변수(감성지능)와 매개변수(자기효능감)를 독립변수로 직무스트레스를 종속변수로 하는 다중회귀분석을 실시하여 이때 2개의 독립변수가 모두 유의한 결과를 보여야 하고, (1)하고 (3)의 경우에 독립변수가 종속변수에 미치는 영향분석의 표준화계수(β)를 각각 비교하여 (3)에서 나온 계수의 크기가 (1)에서 나온 계수보다 작아지면 된다.

감성지능은 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용으로 구분되고, 자기효능감이 자신감, 자기조절 효능감 및 과제난이도 선호로 구분되고, 직무스트레스가 직무요구, 직무 자율성 결여, 직무불안정, 대인관계 갈등, 조직체계 및 보상부적절로 구분된다. 이 중에서 <Table 6>의 경우에 매개효과가 존재하는 걸로 확인되었다. 감성지능 중에 자기감성이해가 높은 경우에 자기효능감 중에 자기조절효능감과 과제난이도 선호를 통해서 직무스트레스를 줄일 수 있다는 결과가 도출되었으며, 감성지능 중에 타인감성이해와 감성활용도 자기효능감 중의 자기조절효능감과 과제난이도선호를 통해서 직무스트레스를 줄일 수 있다고 하는 결과가 도출되었다. 감성지능 전 영역에서 자기효능감 중에 자신감을 제외한 자기조절효능감과 과제난이도 선호를 통해서 직무스트레스를 낮출 수 있다고 하

는 결과를 얻을 수 있다. 이는 보험설계사들에게 '할 수 있다'거나 '무조건 열심히 하면 된다'고 하는 근거 없는 자신감을 주입시키는 것보다는 자기 자신의 마음상태를 잘 관리할 수 있는 심리적인 프로그램의 개발과 영업과정중에서 도전적인 영업활동을 할 수 있도록 회사차원의 지원시스템의 다양화가 있어야 할 것이다. <Table 7>은 각각의 매개효과에 대한 검증 결과이다.

<Table 6> Components of Self-efficacy including mediating effects

Emotional Intelligence		Self Efficacy		Job Stress
self emotion appraisal	----->	self-regulated efficacy	----->	lack of job autonomy
	----->		----->	job instability
	----->	preference task difficulty	----->	lack of job autonomy
other's emotion appraisal	----->	self-regulated efficacy	----->	
regulation of emotion	----->	preference task difficulty	----->	
use of emotion	----->	self-regulated efficacy	----->	

<Table 7> Hierarchical regression analysis

Independent \ Dependent		Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
		JS	SE	JS	
		Lack of Job autonomy	self-regulated efficacy	Lack of Job autonomy	
EI*	self emotion appraisal	-.299	.387		-.196**
SE*	self-regulated efficacy			-.341	-.265
R ² (Adjust R ²)		.089(.086)	.150(.147)	.116(.113)	.149(.142)
F		24.803	44.655	33.254	22.043
p		.000	.000	.000	.000
Independent \ Dependent		Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
		JS	SE	JS	
		job instability	self-regulated efficacy	job instability	
EI*	self emotion appraisal	-.199	.387		-.143***
SE*	self-regulated efficacy			-.200	-.144***
R ² (Adjust R ²)		.040(.036)	.150(.147)	.040(.036)	.057(.050)
F		10.413	44.655	10.508	7.650
p		.001	.000	.001	.001
Independent \ Dependent		Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
		JS	SE	JS	
		lack of job autonomy	preference task difficulty	lack of job autonomy	
EI*	self emotion appraisal	-.299	.282		-.227
SE*	preference task difficulty			-.320	-.256
R ² (Adjust R ²)		.089(.086)	.080(.076)	.102(.099)	.149(.143)
F		24.803	21.873	28.780	22.137
p		.000	.000	.000	.000
Independent \ Dependent		Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
		JS	SE	JS	
		lack of job autonomy	self-regulated efficacy	lack of job autonomy	
EI*	other's emotion appraisal	-.360	.354		-.274
SE*	self-regulated efficacy			-.341	-.244
R ² (Adjust R ²)		.130(.126)	.126(.122)	.116(.113)	.182(.175)
F		37.687	36.315	33.254	27.970
p		.000	.000	.000	.000
Independent \ Dependent		Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
		JS	SE	JS	
		lack of job autonomy	preference task difficulty	lack of job autonomy	
EI*	regulation of emotion	-0.200	.301		-.114
SE*	preference task difficulty			-.320	-.285
R ² (Adjust R ²)		.040(.036)	.090(.087)	.102(.099)	.114(.107)
F		10.567	25.175	28.780	16.220
p		.001	.000	.000	.000
Independent \ Dependent		Step 1	Step 2	Step 3	Step 4
		JS	SE	JS	
		lack of job autonomy	self-regulated efficacy	lack of job autonomy	
EI*	use of emotion	-.401	.672		-.314
SE*	self-regulated efficacy			-.341	-.130
R ² (Adjust R ²)		.161(.158)	.452(.450)	.116(.113)	.170(.164)
F		48.575	208.565	33.254	25.859
p		.000	.000	.000	.000

*p=.000 ** p=.002 *** p < .05

5. Discussion

5.1. 연구결과 및 시사점

본 연구는 외국계 생명보험설계사의 감성지능이 직무스트레스 및 자기효능감에 미치는 영향과 자기효능감의 매개효과 파악을 위한 연구이다.

연구대상은 외국계 생명보험법인 M사의 보험설계사 255명을 대상으로 구글로 설문을 만들어 온라인으로 2017년 10월 12일부터 10월 21까지 설문조사를 실시하였고, 수집된 자료는 SPSS WIN 24프로그램을 이용하여 표본의 일반적, 직업적 특성은 빈도수, 백분율, 평균, 표준편차로 구분하였으며, 특성에 따른 감성지능, 자기효능감, 직무스트레스 차이는 t-test, ANOVA로 분석하였고, 사후검정은 Scheffe' test를 시행하였다. 감성지능, 자기효능감, 직무스트레스간의 상관관계는 Pearson 상관계수로 분석하였다. 신뢰도는 Cronbach's α 로 검증하였다. 감성지능이 직무 스트레스 및 자기효능감에 주는 영향 및 자기효능감 매개효과는 계층적 다중회귀분석 및 Baron and Kenny(1986)의 매개효과 판단기준을 적용하였다.

설문문항은 응답자의 일반적 특성을 파악하기 위한 4문항과 직업적 특성을 파악하기 위한 9문항으로 이루어졌다. 일반적 특성은 성별, 연령, 결혼 여부, 최종학력이었고, 직업적 특성은 직전 1년 간 월평균 급여, 근속연수, 이직경험, 주당 근무일수(사무실 출근일수), 주당 업무관련 전화건수, 주당 면담(직접 미팅한 고객상담) 건수, 계약습관, 월평균 계약건수, 연평균 해약건수였다.

응답자의 일반적 특성은 남자가 176명(69%)로 더 많았고, 연령은 40대가 35.7%로 제일 많았고, 기혼이 68.6%로 더 많았다. 직업적 특성으로는 최종학력은 4년제 대학교 졸업이 67.8%, 직전 1년간 월평균급여는 200-400만 원 미만인 29.8%, 근속연수는 10년-15년 미만이 26.3%, 이직경험은 전직 경험 없음이 70.2%였다. 주당근무일수는 4-5일이 54.9%, 업무 관련 전화건수는 40통 이상이 28.6%, 주당 고객 면담 건수는 5-9명이 36.5%, 계약습관은 불규칙적이다가 73.3%였다. 월평균계약건수는 4개 이하가 49.8%, 연평균해약건수는 4개 이하가 67.8%로 있었다.

감성지능에는 자기감성이해, 타인감성이해, 감정조절, 감성활용의 4가지가 있는데, 감성지능이 높은 보험설계사는 자신과 고객의 감성을 잘 이해하여 고객과의 소통도 잘 이루어 본인의 스트레스도 많이 줄여줄 것이라 예측된다. 감성지능의 구성에 의거하여 독립변수로 채택하기 위하여 자기 감성 이해 4문항, 타인 감성 이해 4문항, 감성조절 4문항, 감성활용 4문항으로 하여 총 16개의 문항을 활용하였고, 5점 리커트 척도로 실시하였다. Cronbach's α 는 감성지능 16문항(.89), 자기 감성 이해 4문항(.88), 타인 감성 이해 4문항(.77), 감성조절 4문항(.64), 감성활용 4문항(.81)이었다.

자기효능감은 자신감 4문항, 자기조절 효능감 4문항 및 과제난이도 선호 4문항의 세가지 하위요인으로 총 12개의 문항으로 만들어 활용하였고, 5점 리커트 척도를 사용하였다. 본 연구에서는 Cronbach's α 는 전체 항목 .83, 자신감 .71, 자기조절 효능감 .86 및 과제난이도 선호 .73으로 나타났다.

직무스트레스는 직무요구 4문항, 직무자율성 결여 4문항, 대인관계갈등 3문항, 직무불안정 2문항, 조직체계 4문항 보상부적절 4문항의 6개 하위요인으로 총 20개의 항목으로 구성하

였고, 4점 척도로 측정하였다. Cronbach's α 는 직무스트레스 20문항(.78), 직무요구 4문항(.73), 직무자율성 결여 4문항(.61), 대인관계갈등 3문항(.77), 직무불안정 2문항(.67), 조직체계 4문항(.84), 보상부적절 4문항(.82)이었다.

본 연구의 주요 변수인 감성지능, 자기효능감, 직무스트레스의 정도를 측정한 결과는 감성지능 정도는 3.63(\pm .53)으로 영역별로 평균점수는 자신의 감성이해 3.94, 타인의 감성이해 3.78, 감성의 조절 3.29, 감성의 활용 3.52로 나타났다. 자기효능감 정도는 3.44(\pm .54)이고 영역별로 평균점수는 자신감 3.41, 자기조절효능감 3.59, 과제난이도 선호 3.30으로 나타났다. 직무스트레스는 정도는 2.20(\pm .32)로 영역별로 평균점수는 직무요구 2.61, 직무자율성 결여 1.99, 대인관계 갈등 1.99, 직무불안정 2.38, 조직체계 2.19, 보상부적절 2.07로 나타났다.

응답자의 일반적, 직업적 특성에 따른 감성지능, 자기효능감, 직무스트레스의 차이를 확인할 수 있었다. 감성지능은 최종학력(F=3.853, p=.010), 직전 1년간의 월평균 급여(F=4.410, p=.001), 주당 근무일수(F=3.814, p=.023), 주당 업무관련 전화건수(F=5.707, p=.000), 평균 주당면담건수(F=2.563, p=.028), 월평균 계약건수(F=3.924, p=.009)에서 차이가 있다. 집단 간 유의한 차이를 검정하기 위해, scheffe's test한 결과 최종학력은 대학원졸업 이상이 전문대학졸업보다 높은 것으로, 월평균 급여는 400~600만 원 미만, 600~800만 원 미만, 1,000만 원 이상이 200만 원 미만보다 높은 것으로, 주당 근무일수는 6일 이상이 4~5일보다 높은 것으로, 주당업무관련 전화건수는 40통 이상이 9통 이하, 10~19통, 20~29통보다 높은 것으로, 월평균 계약건수는 9~11개가 4개 이하보다 높은 것으로 나타났다.

자기효능감은 직전 1년간의 월평균 급여(F=7.341, p=.000), 주당 근무일수(F=3.541, p=.030), 주당 업무관련 전화건수(F=5.421, p=.000), 평균 주당면담건수(F=3.522, p=.004), 평균 주당계약 습관(F=3.953, p=.001), 월평균 계약건수(F=8.918, p=.000)에서 차이가 있다. 집단 간 유의한 차이를 검정하기 위해, Scheffe's test한 결과 직전 1년간의 월평균급여는 200-400만 미만, 400-600만 미만, 600-800만 미만, 1,000만원 이상이 200만원 미만보다 높은 것으로, 주당근무일수는 6일 이상이 3일 이하 보다 높은 것으로, 주당업무관련 전화건수는 40통 이상이 9통 이하, 10-19통보다 높은 것으로, 월평균 계약건수는 5~8개, 9~11개, 12개 이상이 4개 이하보다 높은 것으로 나타났다.

직무스트레스는 직전 1년간의 연령(F=3.532, p=.008), 월평균 급여(F=3.287, p=.007), 근속연수(F=3.036, p=.007), 평균 주당계약 습관(F=0.015, p=.005), 월평균 계약건수(F=5.738, p=.001)에서 차이가 있다. 집단 간 유의한 차이를 검정하기 위해, Scheffe's test한 결과 월평균 계약건수는 9~11개가 4개 이하, 5~8개보다 높은 것으로 나타났다.

응답자의 감성지능(자기 또는 타인감성 이해, 감성조절과 활용) 및 자기효능감(자신감, 자기조절효능감 및 과제난이도의 선호)와 직무스트레스와의 상관관계는 다음과 같다.

감성지능은 직무스트레스와 유의한 역상관관계를 나타내었다($r=-.286$, p=.000). 이는 Park(2016)의 간호사를 대상으로 한 연구에서는 감성지능과 직무스트레스는 유의한 역상관관계를 보인다는 결과와 일치하였다. 또한 Yim(2016)의 요양보호사를 대상으로 한 연구에서도 감성지능과 직무스트레스는 역상관관계를 보인다는 결과로 일치하였다.

자기효능감도 직무스트레스와 유의한 역상관관계이다($r=-.316$, p=.000). 이는 Kang(2013)의 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구에서도 자기효능감이 직무스트레스와 역상관관계

를 보인다는 결과와 일치하였다.

자기효능감과 감성지능 사이의 상관관계를 분석하면, 두 변수 사이에 유의한 순상관관계를 나타내었다($r=.642, p=.000$). 보험설계사에 대한 선행연구는 없지만 Park(2016)의 금융판매종사자의 감성지능이 자기효능감에 정의 영향을 미친다고 한 결과와 일치하였다.

본 연구에서는 감성지능과 직무스트레스간의 관계에서 자기효능감의 매개효과도 검증되었다. Baron and Kenny(1986)이 제시한 매개효과가 성립되기 위한 네가지 조건을 감성지능, 자기효능감, 직무스트레스 각각의 하위영역별로 구분하여 매개효과를 가져오는 영역을 알 수 있었다. Baron and Kenny(1986)은 매개효과가 성립하기 위해서 다음의 조건이 충족되어야 한다고 했다. (1) 독립변수(감성지능)는 종속변수(직무스트레스)에 유의미한 영향을 미쳐야 하고, (2) 독립변수(감성지능)는 매개변수(자기효능감)에 유의미한 영향을 미쳐야 하며, (3) 독립변수(감성지능)와 매개변수(자기효능감)를 독립변수로 직무스트레스를 종속변수로 하는 다중회귀분석을 실시하여 이때 2개의 독립변수가 모두 유의한 결과를 보여야 하고, (1)하고 (3)의 경우에 독립변수가 종속변수에 미치는 영향분석의 표준화계수(β)를 각각 비교하여 (3)에서 나온 계수의 크기가 (1)에서 나온 계수보다 작아지면 된다.

감성지능은 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용으로 구분되고, 자기효능감은 자신감, 자기조절 효능감, 과제난이도 선호로 구분되고, 직무스트레스는 직무요구, 직무자율성 결여, 대인관계 갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절로 구분된다. 이 중에서 6가지의 경우에 매개효과가 존재하는 걸로 확인되었다. 감성지능 중에 자기감성이해가 높은 경우에 자기효능감 중에 자기조절효능감과 과제난이도 선호를 통해서 직무스트레스를 줄일 수 있다는 결과가 도출되었으며, 감성지능 중에 타인감성이해와 감성활용도 자기효능감 중의 자기조절효능감과 과제난이도선호를 통해서 직무스트레스를 줄일 수 있다고 하는 결과가 도출되었다. 감성지능 전 영역에서 자기효능감 중에 자신감을 제외한 자기조절효능감과 과제난이도 선호를 통해서 직무스트레스를 낮출 수 있다고 하는 결과를 얻을 수 있다. 이는 보험설계사들에게 '할 수 있다'거나 '무조건 열심히 하면 된다'고 하는 근거 없는 자신감을 주입시키는 것보다는 자기 자신의 마음상태를 잘 관리할 수 있는 심리적인 프로그램의 개발과 영업과정중에서 도전적인 영업활동을 할 수 있도록 회사차원의 자기효능감 향상을 위한 지원시스템의 다양화가 있어야 할 것이다.

기존에는 보험설계사가 성과를 내기위해 필요한 요소들을 찾아내는 연구가 주였다고 한다면, 본 연구는 고객과 상호작용하는 과정에서 외국계 생명보험설계사가 직면하게 되는 직무스트레스를 우선적으로 살펴보고, 직무스트레스에 영향을 주는 요소로 감성지능과 자기효능감을 살펴본 실증연구로서 첫 시도라고 할 수 있다. 또한 간호사, 사회복지사 등 급여를 받는 근로자들을 대상으로 하는 연구는 간혹 있었지만, 자영업자 개인인 외국계 생명보험설계사를 대상으로 이들의 관계를 규명하는 실증연구는 없었다. 본 연구에서는 외국계 생명보험설계사의 감성지능이 직무스트레스를 낮춰주고, 자기효능감도 직무스트레스를 낮춘다는 것을 알 수 있었다. 이 과정에서 감성지능과 자기효능감이 각각 직무스트레스를 낮추는 역할을 하지만 감성지능이 자기효능감의 매개효과를 통해서 더욱 직무스트레스를 낮추는 결과를 볼 수 있었다. 또한 기존 직장인을 대상으로 한 자기효능감의 매개효과에 대한 연구에서는 감성지

능, 자기효능감, 직무스트레스 전체가 미치는 매개효과는 확인하였지만 구체적으로 어떤 세부적인 영역에서 상호간의 영향을 주는 지에 대한 논의는 부족하였는데, 본 연구에서는 외국계 생명보험설계사의 감성지능, 자기효능감, 직무스트레스의 각각 세부요인별로 매개효과를 가져오는 요인들을 찾아낼 수 있었다. 감성지능은 지능의 영역으로 크게 변화가 힘들지만, 자기효능감은 충분히 내부 요인별로 향상을 기대할 수 있다고 보여진다. 본 연구에서 도출된 결과를 토대로 외국계 생명보험회사는 자사의 Agent인 생명보험설계사의 감성지능, 자기효능감, 직무스트레스의 각 세부요소별로 감성지능과 자기효능감을 높여서 직무스트레스를 줄일 수 있는 제반 제도의 개발에 활용할 수 있을 것이다. 또한 외국계 생명보험회사는 단기적 성과평가제의 평가방식의 적용만으로는 보험사의 성장동력 이면서 Profit Center인 보험설계사의 유입과 육성에 한계를 인식하고, 성과평가제도와 더불어 직무스트레스를 효과적으로 감소시킬 수 있는 감성지능과 자기효능감 육성을 위한 다양한 교육 및 Career Path 제도 등 제반 제도를 개발하여야 할 것이다. 외국계 생명보험설계사 개개인도 본인의 영업활동의 효율성을 높이고, 직무스트레스를 낮추기 위하여 본인의 감성지능과 자기효능감을 높일 수 있는 자기개발과 교육에 많은 투자를 하여야 할 것이다.

5.2. 한계점 및 향후 방안

본 연구는 외국계 생명보험설계사의 감성지능과 자기효능감이 직무스트레스에 어떻게 영향을 주는가를 모색하기 위한 연구이다. 이를 위해서 생명보험회사와 손해보험회사의 전체 보험설계사를 대상으로 연구가 이루어지는 것이 좋으나 생명보험설계사와 손해보험설계사의 고객층과 업무수행방식이 상이하고, 매월 신규계약이 이루어져야 하고, 매월 실적에 따른 해촉기준이 엄격하게 적용되는 외국계 생명보험설계사를 대상으로 수행하였다. 본 연구에서는 외국계 생명보험법인인 M사의 보험설계사 255명을 대상으로 한 결과로 향후 외국계 생명보험법인 설계사 전체뿐 아니라 전체 생명보험회사의 보험설계사를 대상으로 조사가 확대되어 국내와 외국계 보험사의 생명보험설계사와의 비교분석이 이루어져야 하고, 보험사의 또 다른 한 축인 손해보험설계사를 대상으로 하는 연구를 통해 생명보험설계사와 손해보험설계사간의 차이점과 공통점을 도출할 수 있는 연구가 필요하다. 또한, 단일 외국계 보험회사 내에서도 지역별 차이와 보험사 국적별 차이를 비교하는 향후 연구도 필요하다.

감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향에서 자기효능감의 구체적인 매개효과를 확인한 바 자기효능감을 개발하기 위한 더욱 구체화된 항목에 대한 연구가 모색되어야 할 것이다. 아울러 자기효능감 외에도 보험설계사의 직무스트레스를 낮출 수 있는 다른 매개요소를 찾아낸다면 감성지능과 자기효능감과 상승효과를 가져올 수 있을 것이다.

References

- Bae, J. C., & Kim, P. J. (2011). A study on the emotional labor of sales workers at department stores. *The Journal of Distribution Science*, 9(4), 75-82.

- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173.
- Bhang, G. J. (2013). *Factors related with job stress in life planners*. Doctorial dissertation, Kosin University.
- Cannon, J. P., & Perreault Jr., W. D. (1999). Buyer-seller relationships in business markets. *Journal of Marketing Research*, 439-460.
- Chang, S. J., Koh, S. B., Kang, D., Kim, S. A., Kang, M. G., Lee, C. G., & Kim, J. W. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 17(4), 297-317.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Hahn, J. H. (2005). Job motivations, job characteristics, work-family conflict and stress: The case of salesmen in the insurance industry. *Journal of Insurance Studies*, 16(3), 3-31.
- Hong, K. I. (2014). *The structural relationship among employees' happiness, social support, self-efficacy, job satisfaction and organizational commitment*. Doctorial dissertation, Keimyung University.
- Jung, H. W. (2007). *An empirical study on the effect of emotional intelligence on organizational effectiveness*. Doctorial dissertation, Pusan National University.
- Kang, N. H. (2013). *A mediator effect of self-efficiency in the association between Job stress and burnout among General Hospital Nurses*. Doctorial dissertation, Korea University.
- Kong, L., Kim, H. G., & Kim, Y. J. (2017). The moderating effects of salesperson's cultural intelligence in intercultural sales encounters. *The Journal of Distribution Science*, 15(12), 85-94.
- Kweon, S. S. (2009). *A survey on life style and dietary life of business workers*. Doctorial dissertation, Yeungnam University.
- Kim, A., & Cha, J. E. (1996). Self efficacy and its measure, *Korea Society for Industrial and Organizational Psychology*, 51-64.
- Kim, J. H. (2011). *A study on Work-related stress & Job satisfaction and Need of arts therapy-in case of insurance Planner*. Doctorial dissertation, Hanyang University.
- Kim, Y. K. (2014). *A study on Influences of Social Workers' Job stress and Self-efficacy upon Organization effectiveness*. Doctorial dissertation, Donguk University.
- 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(3), 483-496.
- Lee, H. J. (2011). *A study on the effect of emotional intelligence to the organizational citizenship behavior: In the public organizations in Korea*. Doctorial dissertation, Ewha Womans University.
- Lee, K. H., & Song, J. S. (2010). The effect of emotional intelligence on self-efficacy and job stress of nurses. *Journal of Korean Academic Nurse*, 16(1), 17-25.
- Oh, K. S., & Woo, S. C. (2004). A Note: Emotional Intelligence and Performance of Solicitors. *Korea Insurance Development Institute*, 97-119.
- Park, S. Y. (2016). *A Study on the Effect of Sales Workers' Emotional Intelligence and Expertise on Individual Performance, Job Satisfaction and Service Quality in Financial Companies: -Mediating effects of self-efficacy and moderating effects of sales orientation and customer orientation*. Doctorial dissertation, Soongsil University.
- Park, Y. H. (2010). *Influences of Environmental Factors of Care Providers in Medical and Welfare Service Facilities for the Elderly on their Job Stress – Based on variables self-efficacy and satisfaction level with work*. Doctorial dissertation, Daegu Haany University.
- Sauter, S. L., Murphy, L., Colligan, M., Swanson, N., Hurrell, J., & Scharf, F. S. (1999). *Stress at work* (DHHS Publication No. 99-101). Cincinnati, OH: National Institute for Occupational Safety and Health.
- Thorndike, E. L. (1921). *The Teacher's Word Book*. New York, NY: Teachers College.
- Yang, H. C., Kim, S. I., Park, Y. H., & Lee, S. N. (2011). A study on the relationship between the degree of awareness on low carbon green growth and the organizational commitment focused on the traditional retailers. *The Journal of Distribution Science*, 9(3), 39-48.
- Yim, S. A. (2016). *A study on a relationship between service quality and an emotional intelligence, emotional labor and a stress of working*. Doctorial dissertation, Daegu Haany University.