

석사학위논문

메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능이
자기효능감과 직무만족도에 미치는
영향

2024년

한 성 대 학 교 예 술 대 학 원

뷰 티 예 술 학 과

뷰 티 에 스 테 틱 전 공

전 심 이

석 사 학 위 논 문
지도교수 김 현 정

메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능이
자기효능감과 직무만족도에 미치는
영향

The Effect of Emotional Intelligence on
Self-Efficacy and Job Satisfaction of Medical
Skincare Practitioners

2024년 6월 일

한 성 대 학 교 예 술 대 학 원

뷰 티 예 술 학 과

뷰 티 에 스 테 틱 전 공

전 심 이

석 사 학 위 논 문
지도교수 김 현 정

메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능이
자기효능감과 직무만족도에 미치는
영향

The Effect of Emotional Intelligence on
Self-Efficacy and Job Satisfaction of Medical
Skincare Practitioners

위 논문을 예술학 석사학위 논문으로 제출함

2024년 6월 일

한 성 대 학 교 예 술 대 학 원

뷰 티 예 술 학 과

뷰 티 에 스 테 틱 전 공

전 심 이

전심이의 예술학 석사학위 논문을 인준함

2024년 6월 일

심사위원장 박영은 (인)

심 사 위 원 김인옥 (인)

심 사 위 원 김현정 (인)

국 문 초 록

메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능이 자기효능감과 직무만족도에 미치는 영향

한 성 대 학 교 예 술 대 학 원
뷰 티 예 술 학 과
뷰 티 에 스 테 틱 전 공
전 심 이

본 연구는 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능과 직무만족도 간의 관계에서 자기효능감의 매개효과에 대한 실증연구를 하였다. 20~50대 성인을 대상으로 메디컬 스킨케어 종사자, 감성지능, 자기효능감, 직무만족도에 대한 특성과 각 연구 변수들 간의 요인을 분류하여 인과관계를 규명하였다.

본 조사는 2024년 4월 05일~25일까지 20일간 진행하였으며 온라인 설문지로 총 326부를 최종 분석 자료로 사용하였다. 자료 분석은 SPSS Ver. 28.0 통계 패키지를 활용하여 연구모형 및 가설의 실증 검증을 실시하였으며, 목적에 따라 빈도분석, 기술통계, 요인분석, 상관관계 분석, 회귀분석, Sobel Test를 통한 매개효과 분석을 하였으며 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 인구통계학적 특성에 따른 감성지능과 자기효능감, 직무만족도의 평균차이를 분석하였다. 그 결과, 성별에 따른 측정변수들의 차이에서는 감성지능의 하위요인인 감성활용과 직무만족도에서 남성이 여성에 비해 높게 나타나 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다. 연령에 따른 결과에서는 감성지능의 하위요인인 타인감성이해는 20대 이하와 40대 이상 그룹이 높게 인지하는 것으로 나타났다. 직무만족도는 20대 이하 그룹이 높게 인지하는 것으로 나타났다. 자기효능감은 팀장 그룹이 피부관리사와 상담실장 그룹에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다.

둘째, 가설에 대한 검증 결과 메디컬 스킨케어 감성지능은 자기효능감에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나, 가설 1은 채택되었다. 메디컬 스킨케어 종사자의 자기효능감은 직무만족도에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 채택되었다. 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능은 직무만족도에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 3은 채택되었다. 감성지능과 직무만족도 간의 관계에서 자기효능감은 부분매개효과가 있는 것으로 나타나 가설 4는 채택되었다. 이처럼 자기효능감에 따른 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능과 직무만족도를 결정하는 데 영향력이 있는 변수임을 확인하였다.

셋째, 변수의 영향력 분석 결과 메디컬 스킨케어 종사자의 자기효능감에 영향을 미치는 감성지능 하위요인의 상대적 영향력은 감성 활용, 감성 조절, 자기 감성 이해 순으로 영향력의 차이가 있는 것으로 나타났고, 타인 감성 이해는 통계적으로 유의한 영향력의 차이가 없는 것으로 나타났다.

메디컬 스킨케어 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 감성지능 하위요인의 상대적 영향력은 감성 활용, 감성 조절, 타인 감성 이해 순으로 영향력의 차이가 있는 것으로 나타났고, 자기 감성 이해는 통계적으로 유의한 영향력의 차이가 없는 것으로 나타났다.

본 연구는 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능과 직무만족도 간의 관계에서 자기효능감이 영향을 미치는 변수임을 밝히고 실증분석을 했다는

점에서 의의가 있다고 할 수 있다. 메디컬 스킨케어 종사자들의 자기효능감은 높아지면 의원이나 병원에게 좋은 발전 전망 볼 수 있다. 감성지능과 직무만족도는 다른 방식으로 계속해서 변화할 것이기 때문에 본 연구를 토대로 연구는 지속해서 이루어져야 하고, 더 정확한 연구의 필요성이 요구될 것으로 사료된다.

【주요어】 감성지능, 메디컬 스킨케어 종사자, 자기효능감, 직무만족도, 회귀분석

목차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 배경 및 목적	1
제 2 절 연구문제	4
제 3 절 논문의 구성	5
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 메디컬 스킨케어	6
1) 메디컬 스킨케어의 정의 및 산업 현황	6
2) 메디컬 스킨케어의 기술	8
제 2 절 감성지능	13
1) 감성지능의 정의 및 구성요소	13
2) 감성지능의 선행연구	20
제 3 절 자기효능감	24
1) 자기효능감의 정의	24
2) 자기효능감의 선행연구	26
제 4 절 직무만족도	29
1) 직무만족도의 정의	29
2) 직무만족도의 결정요인	31
제 3 장 연구의 방법	33

제 1 절	연구모형 및 연구가설의 설정	33
1)	연구모형의 설계	33
2)	연구가설의 설정	34
제 2 절	변수의 조작적 정의	35
제 3 절	조사방법 및 측정도구	36
1)	조사대상	36
2)	조사기간과 측정도구	36
제 4 절	자료 분석방법	38
제 4 장	연구결과 및 고찰	39
제 1 절	인구통계학적 특성	39
제 2 절	기술통계	42
1)	감성지능의 기술통계 분석	42
2)	자기효능감의 기술통계 분석	44
3)	직무만족도의 기술통계 분석	45
제 3 절	측정 도구의 타당도와 신뢰도 분석	46
1)	감성지능의 요인분석 및 신뢰도 분석	46
2)	자기효능감의 요인분석 및 신뢰도 분석	48
3)	직무만족도의 요인분석 및 신뢰도 분석	49
제 4 절	상관관계 분석	50
제 5 절	인구통계학적 특성에 따른 변수들의 차이 분석	52

1) 인구통계학적 특성에 따른 차이 분석	52
2) 인구통계학적 특성에 따른 차이 분석 결과	65
제 6 절 가설의 검증	69
1) 직접효과	69
2) 매개효과	78
3) 변수의 영향력 분석	80
제 5 장 결 론	84
제 1 절 요약 및 결론	84
제 2 절 연구의 한계 및 제언	86
참 고 문 헌	87
부 록	97
ABSTRACT	101

표 목 차

[표 2-1] 메디컬 스킨케어의 기술	9
[표 3-1] 설문지 구성	37
[표 4-1] 인구통계학적 특성(1)	40
[표 4-2] 인구통계학적 특성(2)	41
[표 4-3] 감성지능의 시술통계 분석	43
[표 4-4] 자기효능감의 시술통계 분석	44
[표 4-5] 직무만족도의 시술통계 분석	45
[표 4-6] 감성지능의 요인분석 및 신뢰도	47
[표 4-7] 자기효능감의 요인분석 및 신뢰도	48
[표 4-8] 직무만족도의 요인분석 및 신뢰도	49
[표 4-9] 감성지능, 자기효능감, 직무만족도 간의 상관분석	51
[표 4-10] 성별에 따른 측정 변수들의 차이	53
[표 4-11] 연령에 따른 감성지능의 차이	54
[표 4-12] 연령에 따른 자기효능감과 직무만족도의 차이	55
[표 4-13] 최종학력에 따른 감성지능의 차이	56
[표 4-14] 최종학력에 따른 자기효능감과 직무만족도의 차이	57
[표 4-15] 전공에 따른 측정 변수들의 차이	58
[표 4-16] 경력에 따른 감성지능의 차이	59
[표 4-17] 경력에 따른 자기효능감과 직무만족도의 차이	60
[표 4-18] 직급에 따른 감성지능의 차이	61
[표 4-19] 직급에 따른 자기효능감과 직무만족도의 차이	62
[표 4-20] 월평균 급여에 따른 감성지능의 차이	63
[표 4-21] 월평균 급여에 따른 자기효능감과 직무만족도의 차이	64
[표 4-22] 성별 및 연령에 따른 각 변수들의 차이 분석	65
[표 4-23] 최종학력 및 전공에 따른 각 변수들의 차이 분석	66
[표 4-24] 경력 및 직급에 따른 각 변수들의 차이 분석	67
[표 4-25] 월평균 급여에 따른 각 변수들의 차이 분석	68

[표 4-26] 감성지능과 자기효능감의 회귀분석 결과	69
[표 4-27] 자기 감성 이해와 자기효능감의 회귀분석 결과	70
[표 4-28] 타인 감성 이해와 자기효능감의 회귀분석 결과	71
[표 4-29] 감성 조절과 자기효능감의 회귀분석 결과	71
[표 4-30] 감성 활용과 자기효능감의 회귀분석 결과	72
[표 4-31] 감성지능이 자기효능감에 미치는 영향에 대한 검증 결과	72
[표 4-32] 자기효능감과 직무만족도의 회귀분석 결과	73
[표 4-33] 감성지능과 직무만족도의 회귀분석 결과	74
[표 4-34] 자기 감성 이해와 직무만족도의 회귀분석 결과	74
[표 4-35] 타인 감성 이해와 직무만족도의 회귀분석 결과	75
[표 4-36] 감성 조절과 직무만족도의 회귀분석 결과	76
[표 4-37] 감성 활용과 직무만족도의 회귀분석 결과	76
[표 4-38] 감성지능이 직무만족도에 미치는 영향에 대한 검증 결과	77
[표 4-39] 감성지능이 자기효능감을 매개로 직무만족도에 미치는 영향	79
[표 4-40] 감성지능의 하위요인이 자기효능감에 미치는 영향력 분석 결과 ..	81
[표 4-41] 감성지능의 하위요인이 직무만족도에 미치는 영향력 분석 결과 ..	83

그림 목 차

[그림 2-1] 효능기대와 결과 기대의 차의	26
[그림 3-1] 연구모형	33

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

1) 연구의 배경

최근 고령화를 넘어 초고령화 시대로 접어들면서 천천히 나이 들어가는 '저속노화'¹⁾가 새로운 소비 트렌드로 자리 잡고 있다. 저속노화를 위해 주로 운동과 식단관리 및 체형관리, 두피모발관리, 피부관리 등에 소비가 이루어지고 있으며 그 중 동안 같은 외모에 대한 추구가 더욱 치열해지고 있다. 이는 피부를 건강하고 젊게 유지하려는 욕구가 커지면서 피부노화 지연에 대한 관심도 높아지고 있고²⁾, 건강하고 젊은 피부를 가꾸기 위해 메디컬 스킨케어에 대한 관심도가 더욱 증가하고 있다.

이러한 추세에 끊임없이 발전하고 적응해 나가고 있는 의료계는 병원の大형화, 의료 시스템 변화, 병원 간 경쟁 심화, 소비자의 욕구 변화로 인해 합리적 경영과 조직성과 증대 방안에 대한 논의가 증가하고 있다³⁾. 게다가 한국미용 산업은 빠른 성장과 글로벌화로 인해 소비자들의 요구와 기대가 높아지면서 고객 중심으로 변화하고 있다. 이에 따라 미용업소 간 경쟁이 심화하여 미용 산업 간의 경쟁력을 강화하고 있다. 기술력뿐만 아니라 감정적 측면, 친절성과 청결성 등에서 더 나은 서비스를 제공하여 시장 점유율을 높이고 있다⁴⁾. 업무 효율성 향상, 직무만족도 증진, 고객 관계 강화, 교육 및 훈련 프로그램 개선의 네 가지 측면으로 말하자면 메디컬 스킨케어 종사자는

1) 덴 매거진. (2024). "느리게 나이드는 비결, 저속노화법". <https://www.theden.co.kr>. (2024. 05. 20.) 검색.

2) 김병욱, 이진렬. (2019). LED파장을 활용한 여드름 치료기기 디자인개발 연구. 『산업디자인학 연구』, 13(1), 23-33.

3) 임지영, (2006). 병원의 내부마케팅 활동이 간호사의 동기 부여에 미치는 영향: Herzberg의 동기-위생요인 이론을 기반으로. 『간호 행정학회지』, 12(1), 5-13.

4) 이유재(2000). 고객 만족 연구에 관한 종합적 고찰. 『소비자학 연구』 제11권 제2호.

자신의 감성지능을 향상함으로써 고객과의 상호작용에서 보다 민감하고 효과적인 응대를 할 수 있다. 이는 고객서비스 품질을 향상 시키고 고객만족도를 높일 수 있으며, 결과적으로 병원의 평판과 이익에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 이에 따라 메디컬 스킨케어 종사자의 역할은 그 중요성을 더욱 부각시키고 있다⁵⁾.

정은진(2016)⁶⁾의 연구에서 인간의 외모와 건강에 대한 관심이 증가함에 따라 스킨케어 서비스에 대한 수요도 함께 증가하고 있고 많은 사람에게 신체적, 정서적, 그리고 사회적인 측면에서 긍정적인 영향을 미친다⁷⁾. 이에 따라 메디컬 스킨케어 종사자들의 역할은 단순한 미용사의 역할을 넘어서고, 고객의 피부 건강과 미모를 유지하고 개선하는 데 중요한 책임을 지게 되며, 이를 위해 감성적인 지능과 기술적인 능력을 발휘해야 한다⁸⁾.

특히, 감성지능은 서비스 분야와 의료기관에서 중요한 역할을 한다⁹⁾. 감성지능은 다보스포럼 미래 고용 보고서에서 2020년 필수 기술 중 하나로 선정되었으며¹⁰⁾, 국내에서는 2000년부터 연구가 시작되었다. 감성지능은 미래 사회와 인적자원 개발에서 중요한 역량으로 연구되고 있으며¹¹⁾, 직장에서의 관계 형성에서도 중요성이 강조되고 있다. 감성지능은 자기감정을 인식하고

5) 김운선. (2016). 미용 종사자에서 조직유효성과 고객지향성 및 이직 의도 간 상호 영향 관계. 『대한 미용학회』. 12(2), pp. 149-156.

6) 정은진. (2015). "메디컬 에스테틱의 현황과 고객 만족도 및 개선 방안 연구". 중앙대학교 의학 식품대학원. 석사학위논문. p. 1.

7) 정은진. (2015). "메디컬 에스테틱의 현황과 고객 만족도 및 개선 방안 연구". 중앙대학교 의학 식품 대학원. 석사학위논문. p. 1.

8) 강금미. (2018). "외모에 대한 사회문화적 태도와 자아존중감 및 신체 매력 지각이 화장 행동에 미치는 영향". 동산대학교 대학원 석사학위논문. p. 1.

9) E. O. Choi. (2019). The Effect of Organizational Culture of Medical Institutions member on the Organizational Effectiveness and Management Performance. Master's Thesis. Graduate School of Hansung University. Korea. (<http://www.riss.kr/link?id=T15067133>)

10) World Economic Forum. (2016). The future of jobs: Employment, skills and workforce strategy for the fourth industrial revolution. Global Challenge Insight Report. (<http://hdl.voced.edu.au/10707/393272>)

11) Y. A. Hwan, J. W. Kim & Y. S. Song. (2017). Exploration of Emotional Intelligence Research Trends throug Keyword Network Analysis. Corporate Education and Talent Research, 19(2), 129-157. (<http://scholar.dkyobobook.co.kr/searchDetail.laf?barcode=4050026015366>)

타인의 감정을 이해하며, 이를 통해 사고를 촉진하고 감정을 조절하는 능력이다¹²⁾. 높은 수준의 감성지능을 갖는 것은 개인이 다른 사람의 감정을 더 잘 이해하고 반응하며, 대인 관계를 보다 효과적으로 처리하고, 따라서 어린 시절에 자신의 열망을 더 잘 달성하는 데 도움이 될 수 있다¹³⁾.

자기효능감은 건강하고 젊은 삶을 추구하는 데 중요한 역할을 한다. 개인의 자기효능감은 특정 업무를 효과적으로 완료할 수 있는 자기 능력에 대한 자신감과 믿음을 의미한다. 높은 수준의 자기 효능감을 갖는 것은 개인이 건강한 생활 방식을 더 잘 고수하고 자신 능력에 대한 자신감을 높여 젊은 삶의 목표를 보다 효과적으로 달성하는 데 도움이 될 수 있다¹⁴⁾.

그러므로 우리는 자신의 자기효능감과 감성지능을 소중히 여기고 키워야 한다. 자기 기술과 능력을 지속해서 향상함으로써 미래에 대한 자신감과 용기를 높이고 사회 변화와 도전에 더 잘 적응할 수 있다. 동시에 우리는 감성지능의 배양에도 주의를 기울여야 하며, 자신의 감정을 더 잘 관리하는 방법을 배우고, 다른 사람의 감정을 이해하고 존중하며, 다른 사람과 더 효과적으로 소통하고 협력해야 한다¹⁵⁾.

자기효능감은 개인이 특정 업무를 수행할 능력에 대한 믿음을 나타내며, 직무만족도는 업무와 관련된 경험에 대한 만족 정도를 의미한다. 이에, 메디컬 스킨케어 종사자들의 감성지능이 자기효능감과 직무만족도에 미치는 영향에 대한 연구는 아직 부족하다. 이에 본 연구는 메디컬 스킨케어 종사자들의 감성지능이 자기효능감과 직무만족도에 미치는 영향을 조사하여, 이들 간의 관계를 분석하고자 한다.

12) C. Wong & K. Law. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274. DOI : 10.1016/S1048-9843(02)00099-1,

13) Salovey, P., & Mayer, J. D. (1997). What is a Emotional Intelligence Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for educators. New York: Basic Books. pp. 3-31.

14) 전상완. (2010). "한국 예비 노인의 건강증진행위 결정요인 탐색과 성공적 노화 행동과의 관계 모형". 경기대학교 대학원 박사학위논문. pp. 1-7.

15) 장슈웨이. (2018). "감성지능이 조직성과에 미치는 영향력과 자기효능감의 조절 효과 검증". 원광대학교 대학원 석사학위논문. pp. 1-4.

2) 연구의 목적

본 연구는 병원이나 의원 안에서 일하는 20~50대 메디컬 스킨케어 종사자들을 대상으로 감성지능, 자기효능감, 직무만족도 등 각 변인 간의 영향에 대해 분석할 때 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능과 직무만족도 간의 관계에서 자기효능감은 매개효과를 검증하고자 한다. 특히, 감성지능이 스킨케어 종사자의 자기효능감과 직무만족도에 어떤 식으로 영향을 미치는지 이해함으로써, 이들의 업무 성과와 직무만족도를 향상하는 방안을 모색하고 개선하는데 기초 자료를 활용될 수 있기를 바란다.

제 2 절 연구문제

본 연구의 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능이 자기효능감 및 직무만족도에 관한 연구를 알아보기로 하므로 다음의 연구 문제를 설정하였다.

〈연구문제 1〉 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능이 자기효능감에 어떤 영향을 미치는가?

〈연구문제 2〉 메디컬 스킨케어 종사자의 자기효능감은 직무만족도에 어떤 영향을 미치는가?

〈연구문제 3〉 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능은 직무만족도는 어떤 영향을 미치는가?

〈연구문제 4〉 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능이 직무만족도에 영향을 미칠 때, 자기효능감이 매개효과는 있는가?

제 3 절 논문의 구성

본 연구의 논문의 구성은 총 5장의 내용으로 구성하였으며, 그 내용은 다음과 같다.

제1장 서론은 연구의 필요성을 통하여 본 연구의 목적을 밝히고자 연구 문제를 설정하였으며, 논문의 구성을 제시하였다.

제2장 이론적 배경은 메디컬 스킨케어 종사자에 대한 산업 현황과 기술, 감성지능의 구성요소, 자기효능감, 직무만족도의 구성요소에 대한 정의와 선행연구를 바탕으로 이론적 고찰 하였다.

제3장 연구 방법은 이론적 배경을 고찰함으로 도출한 연구모형을 설정하였으며, 연구가설을 설정하였다. 연구 조사 참여자와 연구 분석 방법을 제시하고 조작적 정의와 연구 조사 설문 척도구성을 제시하였다.

제4장 연구 분석 결과는 연구 문제에 대하여 가설의 검증결과를 제시하였다.

제5장 결론은 요약 및 결론을 서술하고, 연구의 한계와 앞으로 메디컬 스킨케어 종사자의 한계점 및 향후 연구방향을 제언하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 메디컬 스킨케어

1) 메디컬 스킨케어 정의 및 산업 현황

가. 메디컬 스킨케어 정의

메디컬 스킨케어는 피부 건강을 유지하고 질병을 예방하거나 치료하기 위해 전문적인 지식과 기술을 활용하는 분야이다. 이 분야는 미용 및 피부 관리에 초점을 두는 일반적인 스킨케어와는 달리 의학적인 접근을 통해 피부 문제를 다룬다. 메디컬 스킨케어는 피부 건강을 위한 진단, 치료, 예방을 포함하며, 종종 피부질환의 치료 및 재건에 관여한다¹⁶⁾.

메디컬 스킨케어의 이론적 배경은 다양한 요인에 의해 영향을 받는다. 첫째, 피부의 구조와 기능에 대한 깊은 이해가 필요하다. 피부는 체내 가장 큰 기관 중 하나로, 피부의 구조와 기능을 이해하는 것은 질병 예방 및 치료에 중요하다. 피부는 우리 몸을 보호하고 유지하는 데 중요한 기능을 하며, 자외선, 노화, 생활 및 환경 조건 등에 따라 피부의 상태가 변할 수 있다. 스킨케어는 피부의 구조와 기능을 정상화해 건강하고 아름다운 상태를 유지하기 위한 관리이다¹⁷⁾.

둘째, 피부질환의 원인과 발병 기전을 이해하는 것이 중요하다. 이를 통해 효과적인 치료 전략을 개발할 수 있다.

또한, 메디컬 스킨케어에서는 현대 의학과 과학의 발전에 따른 최신 기술과 연구 결과를 활용한다. 예를 들어, 레이저 치료, 화학 외용제, 성장인자 치료 등의 고급 기술이 적용된다. 또한, 피부 연구 및 임상 시험 결과를

16) 최은정(2005). "메디컬 스킨케어 이용실태에 관한 연구: 대전지역 여성들 중심으로". 한남대학교 사회문화대학원 석사학위 논문 p. 5.

17) 정종영, 김미연. (2006). 『아틀라스 피부 관리학』. 엠디월드.

통해 새로운 치료법이 개발되고 평가된다¹⁸⁾.

메디컬 스킨케어는 개인의 피부 상태, 건강 상태, 라이프스타일 등을 전문 의의 정확한 진단을 통해 파악하여, 의료기기와 약물을 활용하여 문제를 해결하는 절차이다. 이는 일반적인 피부 관리와는 달리 의학적 치료와 스킨케어를 병행하여 최상의 결과를 얻을 수 있도록 한다. 메디컬 스킨케어는 주로 피부과 병원에서 시행되며, 상호 보완적인 효과를 통해 피부를 빠르게 개선하는 방법이다¹⁹⁾. 종합적인 접근 방식은 피부 건강의 최적 상태를 유지하는 데 중요하며, 환자의 만족도와 치료 효과를 증가시킨다.

또한, 메디컬 스킨케어는 예방과 치료를 결합하여 피부 건강을 총괄적으로 관리하다. 예방을 통해 피부질환의 발병을 예방하고, 조기에 발견된 문제를 적절히 다루어 질병의 진행을 방지하고 치료 효과를 극대화한다. 이를 통해 개인의 피부 건강과 생활의 질을 향상하는 데 기여한다²⁰⁾.

나. 메디컬 스킨케어 산업 현황

메디컬 스킨케어 산업은 피부 건강과 미용에 관련된 제품 및 서비스를 제공하는 산업으로, 빠르게 성장하고 있는 산업 중 하나이다. 이 산업은 기능성 제품, 미용 클리닉, 의료기기 및 서비스 등을 포함하며, 광범위한 시장과 수요를 가지고 있다²¹⁾.

메디컬 스킨케어 산업은 빠르게 성장하고 있으며, 꾸준히 성장이 예상되고 있다. 특히, 전 세계적으로 피부 건강 및 미용에 대한 관심이 증가하고 있고, 이에 따라 수요가 계속해서 증가하고 있다. 또한 노화 및 환경 오염으로 인한 피부 문제에 대한 인식이 높아지면서 전문적인 스킨케어 제품 및 서비스에 대한 수요가 증가하고 있으며 다양한 시장과 세그먼트를 포함하고 있

18) Max Weber. (1968). Economy and Society. 『Routledge & Kegan Paul』, 30(1), 305-306.

19) 김광희. (2021). "메디컬 스킨케어가 중년여성의 행복감에 미치는 영향". 대구 한의대학교 대학원 박사학위논문.

20) 이귀영, 한지영. (2009). 『메디컬 스킨케어 총론』. 서울: 훈민사. p. 13.

21) 김은영. (2018). "소비 가치이론을 중심으로 메디컬 스킨케어 서비스의 소비자 행동 연구". 성신여자대학교 일반대학원 박사학위논문. p. 3.

다.

이 중 주요 트렌드 중 하나는 소비자들의 피부 건강 및 미용에 대한 관심의 증가이다²²⁾. 노화 및 스트레스로 인한 피부 문제의 증가, 타겟팅 마케팅 및 디지털 마케팅 활용 등이 산업의 성장을 촉진하고 있다.

메디컬 스킨케어 산업은 높은 경쟁이 예상되는 산업으로, 다양한 기업들이 시장 진입을 시도하고 있다. 주요 기업으로는 록히드, 안더마, 갈더링, 콤플리크, 에스더마, 제이에스티나, 메이블린 뉴욕 등이 있다. 이러한 기업들은 각자의 강점을 바탕으로 제품 및 서비스를 개발하고, 경쟁력을 강화하기 위해 다양한 전략을 도입하고 있다. 또한 건강과 관련된 제품 및 서비스를 제공하기 때문에 규제 및 정부 정책에 영향을 받고 있으며 각 국가의 건강 및 환경 규제 기구는 제품의 안전성과 효과성을 평가하고 규제를 시행하여 소비자 보호를 위해 노력하고 있다.

메디컬 스킨케어 산업은 지속적으로 성장과 확장을 거듭하고 있으며, 새로운 기술 및 제품의 등장, 소비자의 생활 수준과 미적 요구의 증가로 인해 더욱 다양해지고 발전할 것으로 예상된다²³⁾.

2) 메디컬 스킨케어의 기술

피부는 다양한 내외부 요인으로 인해 수분부족, 건조함, 피부트러블, 탄력 저하 등의 증상을 겪을 수 있다. 이러한 문제를 예방하고 건강하고 아름다운 피부를 유지하기 위해서는 피부 관리가 필수적이다. 스킨케어는 심리적 이완, 정신적 안정, 생리활성을 위한 케어를 포함하여 예술적이면서도 과학적인 영역이다²⁴⁾.

메디컬 스킨케어는 일반적인 스킨케어와는 다르게, 문제성 피부를 의학적 방법을 관리하는 것을 말한다. 환자의 피부타입과 문제점을 분석하여 의료가

22) 김현정. (2010). "남성들의 메디컬 스킨케어와 미용성형의 인식 및 실태조사". 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문. p. 10.

23) 이희영. (2021). "중년여성의 외모관심도와 메디컬스킨케어 기술동기가 경험만족도와 심리적 안녕감에 미치는 영향". 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문. p. 20.

24) 이이정, 은정은. (2014). "메디컬 스킨케어의 실태 및 만족도에 관한 연구". 숙명여자대학교 원격대학원 석사학위논문. p. 5-6.

기와 효과적인 화장품을 활용하여 정확한 치료를 제공하는데 중점을 두고 있다. 이는 일반적으로 병원이나 의료 시설에서 이루어지며 전통적인 피부 관리와는 다른 치료법을 제공한다²⁵⁾.

메디컬 스킨케어는 유럽에서는 오랫동안 피부질환의 보조치료제로 사용해 왔으며, 최근 국내에서도 피부미용과 치료에 대한 관심이 높아지면서 인기를 얻고 있다. 국내 메디컬 스킨케어는 처음에는 단순 여드름 치료나 화학적 필링에 국한되었으나, 메디컬 분리 시행 이후 미용 업무의 범위가 확대되면서 점차 치료 분야로 확대되었다.

오늘날에는 레이저기기 치료, 주사치료, 약물치료, 박피가 필요한 노화, 여드름, 주름, 미백, 흉터 치료, 바디 시술, 성형수술 후 케어 등 병원과 의료기관에서 제공하는 중요한 서비스가 된다²⁶⁾.

[표 2-1] 메디컬 스킨케어의 시술

구분	종료	정의 및 내용
레이저 치료	레드터치	레드터치는 세계최초의 675nm파장을 이용해 피부탄력 저하와 기미, 잡티 등의 색소질환 및 늘어진 모공 등 노화로 인해 일어나는 다양한 피부질환의 근본적 원인이 되는 감소된 콜라겐을 재생해 치료하는 시술이다. 시술시 팁의 지속적인 쿨링 시스템을 통해 피부 표피층을 안정하게 보호한다. 열 손상의 마이크로존(직경 약 1nm)은 신생 콜라겐 생성과정으로 이어진다. 즉각적이고 연속적인 콜라겐 리모델링을 유도한다.

25) 정종영 외. (2009). 『아틀라스 피부 관리학』. 대한 일차 진료학회. 보은군. p. 1.

26) 이상주 외. (2009). 『메디컬 스킨케어』. 여문각. 서울. p. 5.

프락셀 1927	높은 물 흡수도를 가지고 있는 1927nm파장의 레이저를 얇은 피부표피에 넓게 조사하여 색소가 있는 층만을 파괴, 기미, 주근깨, 잡티, 검버섯을 비롯 각종 색소 병변들을 주변 피부조직의 손상 없이 치료해주는 기술이다.
실크토닝	실크토닝은 혈관질환과 색소질환 치료를 위해 미국 실리콘밸리에서 연구 개발된 최신 고주파 레이저이다. 실크토닝에서 가장 중요한 부분은 피부기저막의 재생과 피부보호막의 재생이다. 실크토닝은 SR3에너지를 진피층까지 도달시키기 때문에 피부기저막과 표피층의 재생을 자연스럽게 유도한다.
티타늄	티타늄 리프팅 기술은 기존의 리프팅 기술에 사용되는 RF나 HIFU가 아닌 755nm, 810nm, 1064nm 세 가지 파장의 레이저를 피부와 피하층에 동시에 조사해 피부 리프팅, 타이트닝, 탄력개선, 피부결 개선, 피부미백, 모공 축소 등의 효과를 볼 수 있는 새로운 개념의 안티에이징 기술이다.
엠페이스	엠페이스는 전기근육자극(HIFES)과 고주파(RF)를 조합한 에너지를 동시에 이용한 안티에이징 기술이다. 떨어진 페이스 피부 탄력을 끌어 올리기 위해 사용되는 안면거상을 타겟으로 고강도 전기자극을 주어 과수축을 시켜준다. 이러한 과수축의 반복을 통해 콜라겐과 엘라스틴 생성을 자극해 근육 밀도와 근육의 질을 증가시켜 안면 조직의 지지력을 복원하고 떨어진 얼굴 피부 탄력을 개선 시켜 얼굴 피부를 전체적으로 끌어당겨 준다.

	써마지FLX	써마지FLX는 혁신적인 기술을 통해 피부 표피를 정밀하게 냉각시키고, 이어서 진피 조직 내에 안전하게 고주파 열을 전달하여 역열증감을 원리를 적용한다. 이 원리는 피부 내 콜라겐 섬유를 특정 온도에서 변성시키고 수축시킴으로써 콜라겐 재생을 유도한다. 이 과정은 피부 조직의 구조적인 개선을 도모하며, 장기적으로 피부 리프팅 효과를 제공하고 탄력을 개선하는 데 기여한다.
바디시술	젤텍	젤텍은 미국 FDA, 한국 KFDA, 유럽 CE에서 승인된 비수술 냉동 지방 감소 기술이다. 이 기술은 정밀한 쿨링 에너지를 이용하여 과도한 지방층을 선택적으로 파괴하는데, 주변 피부조직에 손상을 주지 않아 통증이 거의 없고 안전하게 바디라인을 개선할 수 있다. 이 방법은 환자들에게 뚜렷한 결과를 제공하며 수술 없이도 효과적인 지방 감소를 도모할 수 있다.
	리포소닉	마치 볼록렌즈로 햇빛을 모아 종이를 태우듯 시술부위에 초음파 에너지를 집중, 지방층의 온도를 빠르게 높여 두꺼운 지방세포를 파괴하는 시술이다. 열을 전달하는 과정에서 지방 주변의 콜라겐을 수축 재생시켜 셀룰라이트를 분해하고 피부탄력을 높여 매끈하고 탄력 있는 바디를 만드는 데 도움을 준다.
주사시술	리쥬란힐링	연어에서 추출한 인체의 염기조성과 가장 유사성이 높은 특수물질(PN:Polynucleotide)의 필링를 사용함으로써 단순히 피부의 볼륨만을 채워주는 것이 아닌, 피부의 표피 진피층 피부장벽을 탄탄하고 건강하게 재생, 복원시켜줘 피부의 자체적인 탄력회복과 항노화력을 높여주는 피부힐링 시술이다.

	네페르티티 리프팅	네페르티티 리프팅은 피부처짐과 이중턱, 잔주름을 개선할 수 있다. 또한 넓은 목근육과 턱선라인을 끌어올려 이중턱과 심술보를 없애고 나이들어 쳐져 보이는 입꼬리도 올라가게 된다. 이집트 여왕 네페르티티처럼 우아하고 날렵한 얼굴선과 함께 잔주름도 없애고 얼굴이 작아보이는 기술이다.
약물시술	신나노스킨	신나노 스킨은 피부의 각질층을 대신하여 상처를 완벽하게 보호하고, 새로운 진피가 재생될 때까지 시간을 벌어주는 천연 대체 피부이다. 이 혁신적인 제품은 미국 FDA로부터 인체에 무해하고 무독성으로 인정받았으며, 피부의 각질층과 거의 동일한 지질을 함유하고 있어 천연 보습 요소(NMF)와 유사한 역할을 수행한다. 이는 피부의 수분이 증발하는 것을 제한하여 탈수를 방지하며, 이는 마치 습윤 처치와 같은 효과를 나타낸다. 그 결과, 신나노 스킨은 상처 치료 과정에서 피부를 보호하고 유연하게 유지시켜 주어, 빠르고 안정적인 회복을 하는 기술이다.

제 2 절 감성지능

1) 감성지능의 정의 및 구성요소

가. 감성지능의 정의

감성지능이란 사회적 상호작용, 감성인식, 감정을 효과적으로 관리하고 활용하는 능력을 말한다. 이는 대인관계를 조정하고 문제 해결에 도움을 주는 중요한 능력으로 간주된다. 이론적으로 감성지능은 다양한 연구자들에 의해 다양한 측면에서 정의되어 왔다. Thronthike(1939)는 감성지능을 사회적 지능으로 정의했고, Wechsler(1958)는 자신의 정서적 관점과 태도를 통제하는 능력으로 정의했으며, Gardner(1983)는 타인의 감정과 의도를 이해하고 공감하는 능력으로 정의했다²⁷⁾.

감성지능은 상황판단, 규범지능과는 다르며 자기인식, 자기조절, 타인과의 관계형성 등 많은 측면을 갖고 있다²⁸⁾. 감성지능은 정보의 연관성과 영향을 인식하고 정보를 적절하게 활용하는 능력이다²⁹⁾. 여기에는 언어적, 비언어적 감정의 평가, 자기인식, 자기표현, 자신의 감정에 대처하는 능력, 타인의 감정을 이해하는 능력, 감정을 조절하고 활용하는 능력이 포함된다³⁰⁾. 감성지능은 감정과 느낌을 이해하고 판단하며, 정보를 활용하여 자신과 타인의 감정을 통제하고 효과적으로 활용하는 능력으로 요약할 수 있다.

현대 사회에서 일하는 직원들은 다양한 감정을 경험하며, 이러한 감정은 종종 행동으로 직접적 나타나 조직 내 업무 성과와 고객 서비스에 영향을 미

27) 최은옥. (2021). "의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족도와 조직몰입에 미치는 영향". 한성대학교 박사학위논문. p. 12-13.

28) Sternberg, R. J. (1986). Critical Thinking: Its Nature, Measurement, and Improvement.

29) Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations, Grosset / Putnam. New York, NY.

30) Mayer, J. D. & Salovey, P.(1997). "What is emotional intelligence?" 「Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators.」 New York, NY: Basic Books, pp.3-31.

치는 경우가 많다.

따라서 감성지능은 현대사회에서 중요한 역할을 한다. 감성지능이란 감성(Emotion)과 지능(Intelligence)의 합성어로 자신과 타인의 감정을 이해하고, 감정을 효과적으로 처리하며, 대인관계를 원활하게 조절하는 능력을 말한다³¹⁾. 이는 자신과 다른 사람의 감정을 인식하고 그에 따라 행동하는 능력인 사회적 지능의 일부이다³²⁾. 이 개념은 심리학과 비즈니스 분야에서 폭넓은 주목을 받았고, 20세기 초부터 사회지능 개념과 이를 기반으로 한 다중지능 이론이 발전하게 되었다³³⁾.

Thorndike(1920)는 사회 지능을 대인 관계에서 현명하게 행동하고 다른 사람을 완전히 이해하는 능력으로 정의했다³⁴⁾. Gardner(1983)는 지능에 대한 기존 설명을 확장하여 다양한 지능의 중요성을 강조하고, 사회 지능의 하위 개념으로 감성 지능을 도입했다³⁵⁾. 이후 Salovey & Mayer(1990)는 감성지능을 자신과 타인의 감정을 식별하고 평가하며 효과적으로 처리하는 능력으로 정의한 반면³⁶⁾, Goleman(1995)은 감성지능이 기술적 지식보다 더 중요하고 영향력이 크다고 강조했다³⁷⁾.

감성지능은 감정을 관리하는 능력이며, 우리가 행동하고 상호 작용하는 방식에 중요한 역할을 하며, 시민 정신과 팀워크를 육성하고, 주변 사람들의 감정을 더 잘 이해하고 적절하게 대응하는 데 도움을 준다³⁸⁾.

31) 김윤지. (2023). "호텔 종사원의 감성지능이 자기효능감과 고객지향성에 미치는 영향". 경희대학교 대학원 석사학위논문. p. 11.

32) Salovey, P. & Mayer, J. D.(1997), op. cit, p. 1.

33) 김진강. (2011). 호텔종사원의 감정노동과 직무태도의 관계에서 감성지능이 조절효과. 『한국관광 산업학회』. 33, 177-197.

34) Thorndike, E.L. (1920), Intelligence and its use, Harper's Magazine 140, pp. 227-235.

35) 전유정. (2012). "Hospitality Management 전공 대학생의 성격특성이 대처 및 자기효능감에 미치는 영향: 감성지능의 매개효과를 중심으로". 경희대학교 박사학위논문.

36) Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990), Emotional intelligence, Imagination, Cognition and Personality, 9(3), pp. 185-211.

37) Goleman, D. (1995), Emotional intelligence, New York, NY and England: Bantam Books Inc.

한창호 역 (2006). 『EQ 감성지능』, 서울: 웅진씽크빅.

38) Salami, Samuel O.(2007). "Moderating effect of emotional intelligence on the relationship between emotional labor and organizational citizenship behavior." European J ournal of Social

다양한 연구에서 감성지능의 중요성이 확인되었다. 감성지능은 리더십, 갈등 관리, 조직 내 의사소통과 같은 중요한 역할에 도움이 된다³⁹⁾. 따라서 감성지능은 조직에서 중요한 역할을 수행하기 위한 기본 능력이자 현대 사회 조직의 살아있는 구성원들에게 필수적인 능력으로 여겨진다.

21세기 4차 산업혁명 시대를 맞이하면서 디지털화는 일상의 편리함을 향상시키기 위해 감정보다는 이성적 판단과 명령 체계에 의존하면서 더욱 빠르게 진행되고 있다. 그러나 이러한 추세 속에서도 감성적 소통이 필요한 조직에서는 인간적인 접근이 점점 더 중요해지고 있다. 이러한 맥락에서 감성지능에 대한 연구가 활발히 진행되고 있으며, 특히 Goleman의 조직 내 감성지능 연구를 바탕으로 활발히 진행되고 있다. Goleman은 감성지능이 조직의 성장과 이익에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 발견했다. 이는 다양한 조직에서 긍정적인 발전으로 이어질 수 있는 중요한 요소로 간주된다⁴⁰⁾.

이러한 감성지능은 현대사회와 병원의 중요한 요소로 여겨지며, 감정을 다루는 능력은 개인의 삶에 미래에도 영향을 미칠 수 있다고 믿어진다. 학자들은 감성지능의 개념을 정의하는 데 대해 다양한 견해를 가지고 있다. 그러나 모든 정의는 감정을 처리하는 능력에 대한 이해를 포함하는 것으로 요약될 수 있다.

동시에 21세기 신산업시대를 맞이하여 첨단 환경에서의 적응성과 선제적 대응이 점점 더 중요해지고 있다⁴¹⁾. 원래 감성지능은 자신과 타인의

Sciences, 5(2), 142-150.

39) Dulewicz, V. & Higgs, M.(1998), "Emotional intelligence: Can it be measured reliably and validly using competency data, Competency, 6, pp. 1-15.

40) 박지은. (2018). "고등학교 교사의 감성지능, 자기효능감, 직무만족도의 비례 관계 검증에 관한 연구". 부산대학교 교육대학원 석사학위논문. p. 4.

41) Dulewicz, V. & Higgs, M.(2000), "Emotional Intelligence : A Review and Evaluation Study", Journal of Managerial Psychology, 15(4), pp. 341-372. ;

Nikolaou, I., & Tsaousis, I.(2002), "Emotional intelligence in the workplace : Exploring its effects on occupational stress and organisational commitment", The International Journal of Organizational Analysis, 10, pp. 327-342. ;

Wong, Chi-Sum, & Law, Kenneth S. (2002), "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study", The Leadership Quarterly, Vol. 13(3), pp. 243-274.

Weinberger, L. A.(2003), "An examination of the relationship between emotional intelligence, leadership style, and perceived leadership effectiveness", Dissertation Abstracts International, 64(11), pp. 58-128.

감정을 관찰하고 판단하며 이를 사고와 행동에 활용하는 능력으로 정의되었다⁴²⁾. 그러나 이 정의는 정서적 사고 측면을 배제한다는 비판을 받아 Salovey & Mayer(1997)는 감성지능을 보다 3차원적으로 정의했다. 감정을 정확하게 인지하고 이해하고 표현하는 능력, 사고를 촉진하기 위해 감정을 생성하고 사용하는 능력, 감정과 정서적 지식을 이해하는 능력, 지적, 정서적 발달을 촉진하기 위해 감정을 조절하는 능력으로 이해한다⁴³⁾.

Goleman(1995)은 감성지능을 자신의 충동적인 감정과 감정을 조절하면서 자신에게 동기를 부여하고, 새로운 활동을 창출하며, 좌절스러운 상황에서도 다른 사람의 관점을 이해하는 능력으로 정의했다⁴⁴⁾.

Bar-On(1997)은 감성지능을 환경의 변화에 효과적으로 대응하는 비인지적 능력의 차원으로 정의하였고⁴⁵⁾, Cooper & Sawaf(1997)는 감성지능을 정보를 감성과 통찰력으로 이해하고, 효과적으로 관련시키며, 영향을 미치고 있다. 이는 개인이 자원을 사용하는 능력으로 정의된다. 이러한 정의는 감성 지능에 대한 보다 자세한 이해와 이해를 제공하기 위한 것이다⁴⁶⁾.

따라서 감성지능은 우리의 생각과 행동에 큰 영향을 미치는 중요한 능력이며, 감성지능을 측정하고 향상시키기 위한 다양한 연구와 노력이 계속되고 있다.

42) Salovey, P., & Mayer, J. D.(1990). op. cit, p. 13.

43) Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J. W. Pennebaker(Ed.), *Emotion, Disclosure, & Health*, (pp. 125-154). American Psychological Association.

44) Goleman, D. (1995). op. cit, p. 13.

45) Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.

46) 박승연. (2016). "금융판매 종사자의 감성지능과 전문성이 개인성과, 직무만족, 서비스 제공 정도에 미치는 영향". 숭실대학교 대학원. 박사학위논문. p. 6-7.

나. 감성지능의 구성요소

Bar-On(1988)은 감성지능을 대내, 대외, 스트레스 관리, 융통성, 일반 분위기와 같이 5개 하위 영역으로 구분하였다⁴⁷⁾. 이와는 별도로 Salovey & Mayer(1990)는 감성지능을 감정을 지각하고 조절하는 능력으로만 제한적으로 정의했다⁴⁸⁾.

그러나 Mayer & Salovey(1997)는 감정을 지각, 인식, 표현하는 능력, 심정을 이용하여 사고를 촉진시키는 능력, 감정과 감성 지식을 이해하는 능력, 감정과 지적 발달을 향상시키기 위해 감정을 조절하는 능력으로 수정된 감성지능 영역을 제시했다⁴⁹⁾.

Cooper & Sawaf(1997)는 감성지능의 구성요소로 감성건강, 감성교양, 감성심도, 그리고 비법 등 4가지 하위 요인을 제시했다⁵⁰⁾.

이러한 다양한 연구들은 Gardner의 다중지능이론에 기반하여 시작되었고, 감성지능을 대인지능과 대내지능의 한 부분으로 간주했다. Salovey & Mayer(1990)는 감성지능을 감성평가와 표현, 감성조절, 그리고 감성활용으로 구분하여 제시했다⁵¹⁾.

감성지능(Emotional Intelligence, EQ)은 개인이 자신과 다른 사람의 감정을 인식, 이해, 표현 및 관리하는 능력을 나타낸다. 이는 감정에 대한 인식과 이해, 자기감정의 관리, 그리고 다른 사람의 감정을 인식하고 이해하여 적절하게 대응하는 것을 포함한다. 감성지능은 개인이 사회적으로 성공적이고 만족스러운 삶을 살 수 있도록 도와주는 핵심적인 지능의 한 측면으로 간주된다.

47) Bar-On, R. (1988). The development of a concept of psychological well-being. Rhodes University.

48) Salovey, P., & Mayer, J. D.(1990). "Emotional intelligence."Imagination, Cognition and Personality, 9(3), pp. 185-211.

49) Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence. Emotional development and emotional intelligence, Educational implications.

50) Cooper, R. K. & Sawaf, A. (1997). op. cit, p. 12.

51) 신다혜. (2020). "온라인쇼핑 서비스 특성과 소비자가치가 고객신뢰 및 재구매의도에 미치는 영향". 경희대학교 석사학위논문. p. 16.

Salovey & Mayer(1990)는 감성지능을 개념화하여 최초로 발표했다. 감성지능은 IQ와 구별되며, 'emotion'을 포함하는 상위 개념으로 정의되었다. 이들은 감성지능을 자신과 타인의 감정을 점검하고, 감정의 차이를 변별하며, 생각과 행동을 함에 있어서 감정과 감성에 관한 내적 정보를 이용할 줄 아는 능력으로 설명했다⁵²⁾.

1995년에 발간된 Daniel Goleman의 책 'EQ 감성지능(Emotional Intelligence)'은 'The New York Times'에서 기사로 소개되며 감성지능이 널리 알려지게 되었다. Goleman은 감성지능을 자신을 동기화시키고, 좌절을 극복하며, 충동을 통제하고, 만족을 지연시키며, 스트레스로 사고력이 저하되지 않도록 자신의 감성을 규제할 수 있는 능력으로 정의했다. 이를 일종의 '도덕적 품성'으로 설명했다⁵³⁾.

Goleman(1995)은 감성지능을 자기 인식, 감정 통제, 자기 동기화, 공감, 관계조절 등 5가지 하위요인으로 구분했다. 개인의 능력은 감정을 효과적으로 관리할 수 있는 자기 인식과 능력으로 설명되며, 사회적 역량은 사회적 인식과 관계 관리로 설명되었다. 이러한 연구들은 감성지능을 다양한 관점에서 이해하고 측정하는 데 기여했다⁵⁴⁾.

감성지능의 이론적 배경은 다양한 연구 및 이론에 근거하여 발전해 왔다. 이론적 배경은 주로 다음과 같은 세 가지 요소를 중심으로 구성된다. 감성지능의 이론적 배경은 다양한 연구 및 이론에 근거하여 발전해 왔다. 이론적 배경은 주로 다음과 같은 세 가지 요소를 중심으로 구성된다. 다니엘 고슬만의 이론, 피터 샬로브스키의 이론, 그리고 존 메이어 및 피터 샬로브스키의 협력적 이론이다.

다니엘 고슬만은 1995년에 감성지능을 제안하였다. 그의 이론에 따르면 감성지능은 개인의 자신을 이해하고 자신의 감정을 관리할 수 있는 능력을 말한다. 이를 통해 사람들은 자신의 감정을 효과적으로 다루고, 자신과 다른

52) Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). op. cit, p. 16.

53) 박지은(2018). "고등학교 교사의 감성지능, 자기효능감, 직무만족도의 비례 관계 검증에 관한 연구". 부산대학교 교육대학원 석사학위논문.

54) Goleman, D.(1995), Emotional intelligence: why it can matter more than IQ, London : Bloomsbury.

Goleman, D.(1998), Working with emotional intelligence, New York : Bantam.

사람들 사이의 관계를 조절할 수 있다. 고슬만은 감성지능을 다음과 같은 네 가지 기본적인 구성요소로 정의했다. 첫 번째로 자기 인식은 자신의 감정을 인식하고 이해하는 능력으로 정의하며, 두 번째로 자기 관리는 자신의 감정을 효과적으로 관리하고 조절하는 능력 그리고 세 번째로 사회 인식은 다른 사람의 감정을 인식하고 이해하는 능력으로 정의했으며 네 번째 대인 관계 관리는 다른 사람의 감정에 적절하게 대응하고 관계를 조절하는 능력으로 정의했다⁵⁵⁾.

피터 살로브스키의 이론은 감성지능을 사회적 지능의 한 종류로 간주한다. 그의 이론은 감정을 이해하고 다른 사람의 감정에 적절하게 대응하는 능력이 사회적 상호 작용에서 중요하다고 주장한다. 따라서 감성지능은 사회적 상호 작용과 대인 관계에서 성공을 이루는 데 필수적인 역할을 한다.

존 메이어 및 피터 살로브스키의 협력적 이론은 감성지능을 인간의 감성적, 사회적, 인지적 기능을 통합하는 능력으로 정의한다. 이들은 감성적 지능이 다양한 상황에서 적절한 대응을 가능하게 하고, 자기 조절과 관계 형성을 촉진한다고 주장한다⁵⁶⁾. 이러한 이론들은 감성지능의 본질과 역할을 이해하는 데 중요한 역할을 한다. 각 이론은 감성지능의 특성과 기능에 대한 다양한 관점을 제공하며, 이를 통해 감성지능이 개인의 삶과 사회적 상호 작용에 미치는 영향을 더 깊이 이해할 수 있다. 이론적 배경은 감성지능을 향상시키고 활용하는 데 기여한다.

자기 감성 이해는 감정의 원인을 정확히 이해하고 표현할 수 있는 능력을 말하며, 타인 감성을 이해하고 수용하는 능력은 다른 사람들의 감정을 파악하고 공감하며 받아들이는 능력이다. 감성 활용은 감정 정보를 활용하여 문제 해결과 건설적 활동에 기여할 수 있는 능력을 나타내며, 감성 조절은 자신의 감정을 합리적으로 표현하고 행동에 반영하는 능력을 지칭한다.

과거의 연구들은 감성지능을 인간의 행동 및 지능의 중요한 측면으로 간주했다. Pavlov와 Watson과 같은 행태주의 심리학자들은 조건자극의 반응만

55) 박연환. (2018). "조직구성원의 감성지능과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향". 가천대학교 대학원. 석사학위논문. p. 14.

56) Peter Salovey와 John Mayer. (1990): 「감성지능(Emotional Intelligence)」 상상, 인지, 개성 Salovey와 Mayer. (1990) :185-211. 최초로 감성지능의 정의와 모델을 제안했다.

으로는 학습이 발휘되지 않고, 반응의 결과에 따라 결정된다는 강화이론을 제안했다. 이와 관련하여 Thorndike는 인간의 지능을 측정하고, 사회적 지능의 개념을 제시했다⁵⁷⁾.

Wechsler는 일반지능을 인지적 및 비인지적 요인으로 구분하며, 비인지적 요인은 개인의 성공능력을 예측하는 지능으로 간주했다.

Gardner는 다중지능 이론을 통해 사람들의 다양한 능력을 강조하며, 대인 관계능력을 개인 내 및 개인 간 능력으로 구분했다. 다른 연구자들도 감성지능의 구성요소를 다양한 측면에서 탐구했으며 이와 같은 연구들은 감성지능을 다양한 관점에서 이해하고, 그 중요성을 강조하는 데 기여했다.

위의 연구들은 감성지능을 다양한 측면에서 탐구하고 있으며, 이를 통해 감성지능의 본질을 깊이 있게 이해하고자 하는 노력이 이어지고 있다⁵⁸⁾.

2) 감성지능의 선행연구

과거의 연구들은 감성지능을 이해하고 측정하기 위한 노력을 집중적으로 기울여왔다. 이러한 연구들은 주로 심리학 영역에서 이루어졌으며, 최근에는 경영학 분야에서도 감성지능의 중요성에 대한 관심이 높아지고 있다.

Abraham(1999)은 조직 내 감성지능이 작업장 분위기, 조직시민행동, 작업집단의 응집력에 영향을 미친다고 제안했다. 감성지능은 개인의 기본적인 능력뿐만 아니라 조직의 유효성에도 영향을 줄 수 있다⁵⁹⁾.

Goleman(1995)은 감성지능이 인적자원관리에 다양한 영향을 미친다고 주장했다. 감성지능은 인재 채용, 유지, 개발, 팀워크, 직원의 몰입과 사기 진작, 혁신, 고객 만족도, 생산성, 효율성 등에 영향을 미칠 수 있다⁶⁰⁾.

57) 레이몽. (2021). "호텔 종사원들의 감성지능이 직무만족과 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향: 인지된 조직지원의 조절된 매개효과". 세명대학교 대학원. 박사학위논문. p. 5.

58) Gardner, H. (2003). "Multiple intelligences after twenty years." American Educational Research Association, Chicago, Illinois, 21, 1-15.

59) Abraham, R. (1999). Emotional intelligence in organizations: Aconceptualization. [Monograph] Genetic, Social, and General Psychology Monographs, Vol. 125, 209-227.

60) Goleman, D. (1995). op. cit, pp. 13-15.

Wong & Law(2002)는 감성지능이 직무 성과와 직무만족에 유의한 영향을 미친다는 것을 실증분석을 통해 입증했다⁶¹⁾. 또한 Nikolaou & Tsaousis(2002)는 감성지능이 직무만족과 업무 스트레스 감소에 긍정적인 영향을 미친다고 보고했다⁶²⁾.

박통희(2011)의 연구에서는 조직 구성원의 개인적 성과가 조직 성과에 영향을 미치는 것을 확인하였으며, 이는 개인의 감정이 조직과 업무와 관련하여 중요한 역할을 한다는 것을 시사한다.

Kang et al. (2011)의 연구에서는 감성지능의 하위요인 중 감성 조절이 직무만족과 조직몰입에 직접적인 영향을 미치는 것을 밝혀냈다.

윤영란 & 최석봉 (2012)의 연구에서는 감성지능이 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치고, 직무만족과 자기효능감에도 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다. 직무만족과 자기효능감은 조직시민행동에 영향을 미치며, 이는 감성지능과의 관계를 매개하는 요소임을 밝혀냈다⁶³⁾.

심리학 분야에서는 감성지능을 널리 응용해왔고, 감정 노동과 직무 간의 상호작용에 초점을 맞춘 연구들이 많이 진행되어왔다. 대부분의 연구에서는 감성지능이 직무 태도, 직무 만족, 직무 몰입, 그리고 직무 성과에 직접적인 영향을 미친다는 입장을 제시했다.

특히 조직 관리 관점에서 상사의 감성지능이 부하의 감정 노동에 미치는 영향과 이로부터 파생되는 부하의 심리적 상태가 조직 성과 등에 간접적으로 영향을 미치는 연구는 상대적으로 적다.

대다수 기업은 연구개발, 생산기술, 회계재무, 인사관리, 판매 영업 등 다양한 부서로 구성되어 있다. 이러한 부서는 최소한의 단위로서 팀을 형성하고, 이 팀을 이루는 구성원은 기업의 경영과 업무 수행에 관여한다.

기업 경쟁력의 결정요인에 대한 연구는 많이 이루어졌으며, 그 중에서도 우수한 인재의 확보와 활용이 가장 큰 관심사 중 하나이다. 그러나 우수한 인재를 확보한 후에도 리더십의 부재, 왜곡된 경영 시스템, 불명확한 재무 상

61) Wong, C., & Law, Kenneth S. (2002). op. cit, p. 14.

62) Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). op. cit, p. 14.

63) 윤영란, & 최석봉. (2012). "감성지능, 직무만족, 자기효능감이 조직시민행동에 미치는 영향". 인적자원관리연구, 19(5), 73-93.

태 등의 이유로 이들이 이직할 수 있다. 우수한 인재를 유치하는 데에도 리더십이 필수적인데, 이는 리더십의 부재로는 우수한 인재를 모으기 어렵다는 것을 의미한다.

이러한 선행 연구를 기반으로, 본 연구에서는 감성 지능과 자기 효능감이 직무 만족에 미치는 영향을 탐구하고자 한다. 이를 통해 조직 내 감성지능의 중요성과 그 영향을 더 깊이 이해할 수 있을 것으로 기대된다.

Mayer et al.(2008)의 연구는 감성지능과 사회적 결과물, 성과, 그리고 심리적·육체적 안정과의 관계를 탐구했다. 이 연구 결과에 따르면 감성지능은 감정을 이해하고 활용하는 능력, 감정 지식을 통한 사고 능력에 관련된 것으로 나타났다⁶⁴⁾.

Cherniss(2001)는 감성지능이 조직적 결과에 중요한 영향을 미친다고 주장했으며, 이와 관련된 연구는 여전히 활발하게 진행되고 있다⁶⁵⁾.

Nikolaou & Tsaousis(2002)의 연구에서는 감성지능이 조직몰입과 강한 상관관계를 보였는데, 이는 감성지능이 높은 종업원이 자신의 일에 대한 가치를 인지하고 몰입함에 따라 조직에 대한 충성도가 높아진다는 것을 시사한다⁶⁶⁾.

감성지능은 성공의 다양한 측면을 예측하는 데 중요한 역할을 한다. 이는 언론과 기업계에서 널리 받아들여지고 있으며, 주로 "감정표현, 감정조절, 자기인식, 공감"과 관련된 다양한 능력을 포함하고 있다.

그러나 이 개념은 정의가 모호하고 개인의 특성과 유사한 측면이 있어 비판을 받았다. 또한 감성지능을 측정하는 도구의 한계도 분명해졌다.

과학적 연구들은 감성지능이 개인 및 집단의 성과와 관련된 다양한 측면을 밝혀냈다. 감성지능이 개인의 과업 성과를 더 잘 예측하고 조직 변화에 대한 적응성을 높이며, 집단의 창의성과 생산성을 향상 시킬 수 있다는 주장이 있다.

64) Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R. (2008), Emotional intelligence: new ability or eclectic traits?, American Psychologist, 26(6), pp. 503-517.

65) Cherniss, C. & Adler, M.(2001), Promoting emotional intelligence in organization. Alexandria, VA: American Society for Training & Development

66) Nikolaou, I. & Tsaousis, I.(2002), op. cit, pp. 14-20.

특히, 감성지능이 높은 리더는 변혁적 리더십과 밀접한 관련이 있으며, 구성원 간의 관계를 강화하고 조직 내 이타적 행동을 유도하는 데 도움이 된다. 또한, 서비스 분야에서 감성지능이 높은 종업원은 고객과의 상호작용에서 뛰어난 성과를 보이며 이들의 긍정적인 감성은 적극적이고 이타적인 행동을 유발할 수 있다. 이러한 연구 결과들은 감성지능이 조직 및 개인의 성과에 중요한 영향을 미침을 보여준다.

Abraham(1999)는 감성지능이 개인의 성과와 조직몰입, 조직시민행동 등에 긍정적인 영향을 미치는 반면, 직무의 불안정, 감정의 부조화, 윤리적 갈등과 같은 부정적인 측면도 내포한다고 설명했다⁶⁷⁾.

Dulewicz & Higgs(1999)의 연구에서는 EQ가 조직 내 승진 관계에서 상당한 역할을 한다는 결과가 나왔는데, 이는 감성지능이 조직 내 인간관계의 중요성을 강조하고 있음을 시사한다⁶⁸⁾.

Palmer & Stough(2001)의 연구에서는 높은 감성지능이 불쾌한 상황에서 직원의 감정 폭발을 억제하고, 고객 서비스에 긍정적인 영향을 미친다는 결과가 나왔다⁶⁹⁾.

Druskat & Wolff(2001)의 연구에서는 조직의 효율성을 향상시키기 위한 요소로 구성원 간의 신뢰와 집단 정체감, 집단 효능감을 제시했다. 이는 감성지능이 강조하는 관계 형성과 유지의 중요성을 강조하며, 이를 통해 조직 내 신뢰가 쌓이고 효율성이 향상될 수 있다는 것을 보여준다⁷⁰⁾.

이러한 연구들은 감성지능이 조직 내 인간관계와 성과에 중요한 영향을 미친다는 점을 강조하며, 특히 리더십과의 관련성을 강조하고 있다. 또한 감성지능은 조직의 변화에 적응하고 문제를 해결하는 데에도 중요한 역할을 한다는 것을 강조한다. 이에 따라 감성지능은 조직의 성공과 개인의 성장에

67) Abraham, R. (1999), Emotional intelligence in organization: A conceptualization, Genetic Social and General Psychology Monographs, 125(2), pp. 209-224.

68) Dulewicz, V., & Higgs, M. (1999), "Can emotional intelligence be measured and developed?", Leadership and Organizational Development Journal, 20(5), pp. 242-253.

69) Palmer, B., Walls, M., Burgess, Z. & Stough, C. (2001), "Emotional intelligence and effective leadership", Leadership and Organization Development Journal, 22(1), pp. 5.

70) Druskat, V. U., and Wolff, S. B. (2001), "Building the Emotional Intelligence of Groups," Harvard Business Review, 79(3), 81-90.

중요한 요소로 인식되고 있다.

제 3 절 자기효능감

1) 자기효능감의 정의

자기효능감은 특정 상황에서 원하는 목표를 달성할 수 있는 능력에 대한 자신감과 기대를 나타내는 심리학의 개념이다. 이는 캐나다의 심리학자 Albert Bandura(1977, 1986)가 최초로 제안한 개념으로 선행요인, 결과요인, 인지요인을 인간의 행동을 결정하는 요인으로 본다.

특히 선행요인의 기대함수는 '환경변화에 대한 기대'와 '자신의 행동에 대한 기대'로 나누어진다. 결과 기대는 어떤 행동이 가져올 결과에 대한 믿음을 의미하고 효능기대는 특정 결과를 달성하기 위해 행동이 얼마나 잘 수행될지에 대한 사람들의 믿음을 나타낸다. 인간의 행동 변화 과정과 다양한 치료법에 대한 심리학 이론을 종합적으로 설명하고, 자신의 능력에 대한 기대와 믿음을 언급한다. 자기효능감을 측정할 때 자신의 삶을 통제하려고 할 때, 각 사람은 자신의 기술과 이러한 기술을 실제 행동으로 전환하는 능력을 평가한다. 이러한 노력은 그들의 미래를 더 나은 방향으로 안내하는 데 도움이 된다. 이는 자신이 무엇을 할 수 있는지 아는 것뿐만 아니라 원하는 목표를 달성할 수 있는 능력에 대한 믿음과 자신감에 관한 것이기도 한다. 많은 학자들이 인간 행동에 영향을 미치는 가장 중요한 동기 부여 요인을 계속해서 연구하고 있다⁷¹⁾.

Rotter(1966)의 통제 소재지 이론, Seligman(1975)의 학습된 무력감 이론, Bandura(1977)의 자기효능감 이론 등 주관적 통제감과 관련된 인지 개념이 특별한 주목을 받아왔다. 그러나 그 중에서도 자기효능감 이론이 가장 중요한 것으로 나타났다⁷²⁾.

71) 위키백과. (2024). "알버트 반두라". <https://en.wikipedia.org>. (2024. 05. 18.) 검색.

72) Bandura, A. (1997), Self-efficacy: The exercise of control. New York: Freeman.

Schunk(1981)는 학자들의 정의를 요약하고 자기효능감을 특징을 수행하는 개인의 능력에 대한 판단으로 정의했다. Wood와 Locke(1987)는 이를 작업 상황과 관련된 특징을 행동을 수행하는 개인의 능력에 대한 개인적 추정으로 정의한다⁷³⁾.

Bandura(1986)는 효능기대를 강조하고 활동, 작업, 선택, 노력 및 지속성을 결정하는 데 중요한 역할을 한다고 언급했다. 즉, 자기효능감이 높은 사람들은 어려운 상황에서도 많은 노력을 기울이는 것으로 이는 개인별 자기 관련 사고의 차이로 설명된다⁷⁴⁾.

자기효능감은 행동 병화를 매개하는 인지 메커니즘으로 개인의 노력과 인내를 결정하는데 중요한 역할을 한다⁷⁵⁾. 이 이론에 따르면, 자기효능감이 증가하면 개인은 더 많은 노력을 기울이고 어려움에 더 잘 대처할 수 있다. 따라서 자기효능감은 자신의 능력에 대한 믿음을 말하며, 행동의 원천이며 개인의 삶이 이러한 효능감에 좌우된다고 볼 수 있다. 그리고 작업을 성공적으로 수행할 수 있는 자신의 능력에 대한 자신감으로 해석된다⁷⁶⁾. 이 개념을 시작하고 유지하는 데 있어 개인차를 설명한다. 따라서 자기효능감은 자신의 수행능력에 대한 인식과 판단을 바탕으로 과업을 성공적으로 완수할 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음의 강도로 설명된다⁷⁷⁾.

Bandura의 통해 효능기대와 결과 기대의 차이 결과는 [그림 2-1]과 같다⁷⁸⁾.

73) Schunk, D. H. (1981). Modeling and attributive effects on children's achievement: A self-efficacy analysis. *Journal of Educational Psychology*, 73, pp. 93-105.

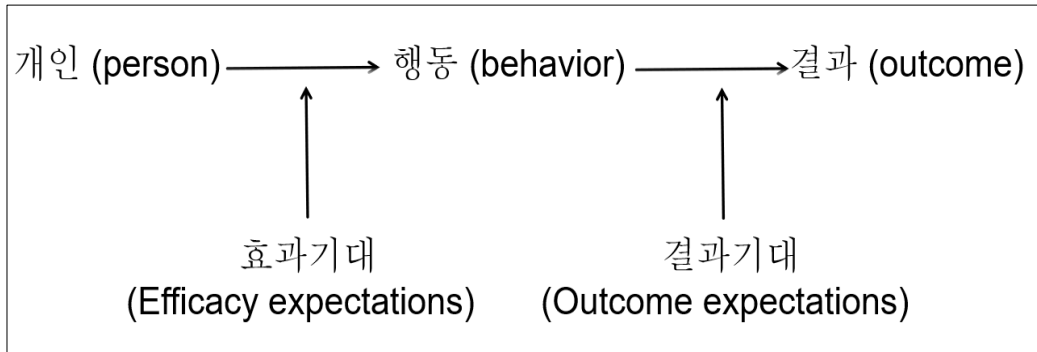
74) Bandura. (1986). *Social Foundation of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

75) Bandura, A. (1997), Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change, *Psychological Review*, 84(1), 191-215.

76) 한혜진. (2002). "자기주장훈련이 초등학생의 자기효능감 향상에 미치는 영향", 서울교육대학교 교육대학원, 석사학위논문.

77) Schunk, D. H. (1991). Self-efficacy and academic motivation. *Educational Psychologist*, Vol. 26, 207-231.

78) Bandura. (1997) Self-efficacy toward a unifying theory of behavioral change, *Psychology Review*, 84(2), p. 193.



[그림 2-1] 효능기대와 결과 기대의 차이

2) 자기효능감의 선행연구

조직 내 감성지능의 역할과 영향에 대해서는 많은 연구가 진행되어 왔다 (Goleman, 1995; Wong & Law, 2002; Vince, 2002; Druskat & Wolff, 2001; Abraham, 1999; 전유정 & 이수범, 2011 ; 최성수, 권용주, 2012; 어운선, 이형룡, 2011; 함규정, 윤위석, 2008). 이전 연구들을 통해 감성지능이 직무만족, 몰입 및 건강, 이직 의향, 창조성, 창의성, 효율성, 조직성과, 고객 충성 등에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 높은 감성지능을 가진 개인들은 조직의 충성도와 몰입이 높으며, 조직의 혁신과 창의적인 활동에 참여하는 경향이 있어 조직의 효율성 및 전반적인 조직행동에 긍정적인 영향을 미친다⁷⁹⁾.

그러나 아직까지 감성지능의 구성요소나 용어, 개념에 대한 일관된 의견이 제시되지 않았다. 그럼에도 불구하고, 감성지능은 개인의 학교나 직장 생활의 성공을 예측하는 중요한 개념 Goleman, 1995; Bar-On, 1997으로 간주되며, 조직 내에서의 성과와 유효성에 핵심적인 역할을 한다⁸⁰⁾.

79) Dulewicz, V., & Higgs, M. (2004). Can Emotional Intelligence be developed? The International Journal of Human Resource Management, 15(1), 95-111.

80) Ashkanasy, N. M. & Daus, C. S. (2002). Emotion in the workplace: The new challenge for managers, Academy of Management Executive 16(02): 76-86.

Bar-On, R. (1997). The Emotional Quotient inventory(EQ-i) Technical Manual. Toronto: Multi-Health Systems.

최근 경제 환경의 변화와 지식사회의 중요성이 부각되면서, 조직 내에서의 감성지능이 더욱 중요해지고 있다는 점이 강조되고 있다. 팀 수준에서의 감성지능은 중요하지만, 조직의 유효성을 나타내는 핵심적인 부분은 결국 조직 구성원의 역할에 나타난다. 따라서 개별 직원의 감성지능이 조직에서 중요하다는 것을 강조하고 있다⁸¹⁾.

Cooper & Sawaf(1997)는 감성지능이 높은 조직 구성원은 긍정적인 사고와 갈등 관리 능력이 뛰어나며, 어려운 상황에서도 감정을 효과적으로 조절하고 최선의 해결책을 모색하는 경향이 있다고 주장했다. 또한, 감성지능이 높을수록 직무만족과 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 밝혔다⁸²⁾.

Abraham(1999)은 조직 내에서 감성지능의 중요성을 강조하며, 감성지능은 리더와 팀에서의 역할 뿐만 아니라 결국 조직의 핵심적인 유효성은 직원들의 역할에서 나타나기 때문에 개별 직원들의 감성지능이 조직에서 가장 중요하다고 강조했다⁸³⁾. Jordan, Ashkanasy, & Hartel(2002)은 감성지능이 높은 팀이 목표 달성도와 성과가 낮은 팀보다 높게 나타났음을 밝혔다⁸⁴⁾.

Nikolaou & Tsaousis(2002)는 감성지능이 높은 개인들이 직무와 관련한 중요도와 가치를 많이 느끼며, 이러한 가치를 느낄수록 조직에 대한 몰입도가 높아지는 반면, 스트레스는 줄어든다고 밝혔다⁸⁵⁾.

Wong & Law(2002)는 자체 개발한 WLEIS 척도를 사용하여 개인의 감성지능이 직무 성과와 태도에 영향을 미치는 것을 발견했다. 또한, 조직 몰입이 이직 의향에 미치는 영향력에 대해 감정 노동의 조절 효과를 검증했는데, 감정 노동의 정도가 높을수록 조직몰입에 미치는 영향력이 증가하고 이직

81) Ashkanasy, N. M. & Daus, C. S. (2002). op. cit, p. 25.

82) Cooper, R. K. & Sawaf, A. (1997). op. cit, pp. 12-16.

83) Abraham, R. (1999). "Emotional intelligence in organizations: Aconceptualization." Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 125(2), 209-210.

84) Jordan, P.J., Ashkanasy, N. M., & Härtel, C.E.J. (2002). 'Emotional intelligence as a moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity', Academy of Management Review, Vol. 27, 361-372.

85) Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organisational commitment. The International Journal of Organizational Analysis, Vol. 10, 327-342.

의향은 감소한다는 결과를 얻었다⁸⁶⁾.

자기효능감은 성취경험, 대리경험, 언어적 설득, 정서적 각성의 네 가지 주요 정보원에 의해 형성된다는 결론을 내렸다. Bandura(1977)는 이 네 가지 정보 소스를 자기효능감의 스스로 간주했다⁸⁷⁾.

첫째, 성취 경험은 실제로 성공한 경험을 기반으로 하여 자기효능감을 판단하는 데 가장 큰 영향을 미친다. 이러한 경험은 인지적 평가를 통해 자기효능감에 영향을 준다. 반복적인 성공은 자기효능감을 높이고, 반면에 반복적인 실패는 낮은 자기효능감을 유발할 수 있다. 또한, 일단 자기효능감이 형성되면 일시적인 실패라도 부정적인 영향을 줄여줄 수 있다. 그러므로 자기효능감을 향상시키기 위해서는 지속적인 성공 경험이 중요하다고 생각된다.

둘째, 대리경험은 다른 사람의 성공을 통해 자기효능감 정보를 얻는 것이다. 다른 사람의 성공을 관찰하거나 상상함으로써 자신도 그러한 일을 할 수 있다는 자신감을 얻을 수 있다. 대리경험은 실제 경험이 아니기 때문에 성취보다는 자기효능감에 약한 영향을 미치지만, 지속적인 노력을 통해 유의미하고 지속적인 변화를 가져올 수 있다.

셋째, 언어적 설득은 효과적으로 성취할 수 있는 능력을 강조함으로써 자기효능감을 얻는 것이다. 언어적 설득은 실제 수행과 관련되어 있으며, 적절한 수행과 함께 사용될 때 성취에 기여한다.

그러나 언어적 설득만으로는 자기효능감을 창조하고 유지시키는 데 한계가 있지만, 실제 수행과 함께 사용될 때 성취에 기여한다.

마지막으로, 정서적 각성은 불안하거나 부담스러운 상황에 처할 때 발생한다. 이러한 각성은 자기효능감에 영향을 미치는데, 각성의 원인과 그에 대한 인지적 평가에 따라 자기효능감이 형성된다⁸⁸⁾.

86) Wong, Chi-Sum, & Law, Kenneth S.(2002). op. cit, pp. 14-20.

87) Bandura, A.(1977). "Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change." Psychological Review, 84(2), 191-215.

88) 오세경. (2017). "감성지능이 직무만족도에 미치는 영향-자기효능감의 매개효과-". 가천대학교 경영대학원 석사학위논문. pp. 17-18.

제 4 절 직무만족도

1) 직무만족도의 정의

직업 만족도는 자신의 직업에 대한 개인의 태도를 말하며 1935년 이후 많은 연구에서 다르게 정의되었다. Hoppock(1935)은 직무만족을 심리적, 생리적, 환경적 조건의 포괄적인 상태로 정의하였고⁸⁹⁾ Locke(1976)는 직무수행 과정이나 결과에서 느끼는 감정으로⁹⁰⁾ Bently와 Rempel(1970)은 개인과 집단의 목표를 달성하려는 열정으로 정의했다⁹¹⁾.

Cambell(1970)은 이를 업무와 업무 상황에 대한 개인의 태도로 정의했고⁹²⁾, McCormick과 Tiffin(1974)은 업무를 통해 얻은 욕구 만족의 정도라고 정의했다⁹³⁾. Porter와 Lawler(1968)는 실제 보상이 기대치를 초과하는 것을 만족으로 정의하고⁹⁴⁾, Beatty와 Schneier(1981)는 직업이 개인적 가치를 만족시키는 정도라고 정의한다⁹⁵⁾. 마지막으로 Quinn과 Magine(1973)은 특정 직무 내용에 대한 만족도를 개선 정도로 정의했다⁹⁶⁾.

직무만족이란 개인이 신체적, 정신적 감정, 근무 환경 및 조건에 대한 평가, 개인적 태도, 가치관, 신념 및 욕구에 대한 평가를 포함하여 자신의 근무 조건에 대해 신체적, 정신적으로 만족하고 만족하는 정도를 말한다. 이는 개

89) Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. Harper and Brothers, New York, 47.

90) Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology, 1297-1349. Chicago: Rand McNally.

91) Bently, Ralsh R.& Remple, Averno M. (1970). Manualfor th Purdue Teacher Opinionaire, Indiana, University Book Store.

92) Campbell, John P.(1970) Managerial Behavior for Performance and Effectiveness. New York, McGraw-Hill

93) McCormick, E. J., & Tiffin. (1974), Industrial Psychology, 6th ed. (Engle wood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall).

94) Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial attitudes and performance, Homewood Illinois, Irwin Dorsey.

95) Beatty, R. W., & C. E. Schnier. (1981). Personal Administration : And Experimental Skill-Building Approach. New York : Addison-Wesley.

96) 남균우. (2019). "조직구성원이 인식하는 조직문화의 차이가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구". 서울대학교 행정대학원 석사학위논문.

인의 업무에 대한 지식과 인식 수준을 반영한다⁹⁷⁾. 직무만족도가 높은 사람은 대개 일하고자 하는 의지가 강하고 개인적 성장을 위해 지속적으로 노력하므로 팀 업무에 적극적으로 참여하고 혁신하며 조직 목표 달성에 기여하려는 의지를 보여 조직에 긍정적인 영향을 미친다. 연구에 따르면 뷰티업체에서 월 소득이 300만원 이상인 직원이 월 소득이 300만원 미만인 직원보다 전반적인 직업 만족도가 더 높은 것으로 나타났다⁹⁸⁾.

조직 구성원이 자신의 직무에 만족하도록 하는 것은 조직의 중요한 책임 중 하나이다. 아무리 뛰어난 지식과 뛰어난 기술을 가지고 있어도 의욕을 잃으면 성공할 수 없다. 그러므로 조직은 구성원들의 직무수행 의욕을 유지하고 향상시키기 위해 노력해야 한다⁹⁹⁾. 또한 최근에는 직무만족을 “근로자가 자신의 직업(또는 경력)에 대한 태도, 즉 근로자가 직무 자체, 급여, 승진 기회, 인정, 업무환경을 좋아하거나 싫어하는 정도”로 정의하고 있다. Corsini, 1999) 직업 만족도 직업의 모든 측면(예: 급여, 승진 기회, 직업 자체, 관리 스타일, 근무 조건 등)에 대한 개인의 전반적인 긍정적인 감정으로 이해될 수 있다(Arnold & Feldman, 1986). 직무만족은 개인에게 영향을 미칠 뿐만 아니라, 구성원 간의 좋은 대인관계와도 관련이 있기 때문에 중요하다. 업무와 업무환경에 대한 개인과 구성원의 직무만족도¹⁰⁰⁾.

그래서 모든 분야에서 사람들은 직업을 갖고 있고, 이는 우리가 상응하는 책임을 갖고 특정한 역할을 수행해야 함을 의미하다. 우리는 행복한 삶을 추구하며, 직장에서 행복을 찾기를 희망한다. 이는 직업 만족도와 밀접한 관련이 있다. 직무만족은 개인의 가치관과 행복 수준에 따라 다양하게 해석될 수 있는 주관적인 감정이다. 따라서 직무만족은 개인의 욕구, 직무보상, 의사소통 등과 관련이 있다¹⁰¹⁾. 일부 학자들은 직무만족을 다양한 관점에서 정의하

97) 전승진. (2008). "피부관리사의 직무환경과 직무만족도가 직업의식에 미치는 영향", 건국대학교 석사학위논문.

98) 이현주. (2010). "미용실 종사자의 근로조건에 따른 직무만족도 연구". 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문

99) 김경선. (2011). "미용인의 자기효능감이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 연구". 건국대학교 디자인대학원 석사학위논문

100) 이민화. (2017). "헤어미용인의 직업전문성 및 소명의식이 직무만족도에 미치는 영향". 대전대학교 보건의료대학원 석사학위논문

는데 비해 Locke(1976)는 직무만족을 개인이 직장에서 발견하는 보상과 심리적 만족을 말하는 긍정적인 정서적 반응으로 정의하여 종합적으로 해석한다. 동료 간의 관계와 배려는 직장 내 감성지능과 밀접한 관련이 있어 중요한 연구주제라고 할 수 있다¹⁰²⁾. 이러한 정의는 감정, 신념, 태도 및 보상과 같은 측면으로 나눌 수 있다. 직무만족은 직무에 대한 의욕과 사기를 결정하는 중요한 지표로, 개인과 조직의 성장과 발전에 중요한 역할을 한다.

2) 직무만족도의 결정요인

직무만족은 여러 요인의 복합적 영향 결과로 형성된다. 이러한 요인들은 크게 환경적 특성과 개인적 특성으로 구분할 수 있다¹⁰³⁾. 환경적 특성은 주로 조직이 제공하는 요소로, Gilmer(1971)는 안정한 고용, 승진 기회, 임금, 직무의 본질, 사회적 측면, 직무 환경, 복리후생 등을 직무만족의 선행 요인으로 제안했다¹⁰⁴⁾.

Locke(1973)는 과업, 임금, 승진, 복리후생, 작업조건, 감독자, 동료, 기업 문화와 관리 방법을 언급했다¹⁰⁵⁾.

Porter & Steers(1974)는 내재적 만족과 외재적 만족으로 나누어, 내재적 만족은 직무와 직무 활동 자체로부터 발생 되는 것을 의미하고, 외재적 만족은 급여, 보상, 승진 등을 통해 발생하는 것으로 설명했다¹⁰⁶⁾. Kalleberg(1977)은 보상과 직무수행을 관련시켰고¹⁰⁷⁾, Brager(1989)는 직무의

101) 박지은. (2018). "고등학교 교사의 감성지능, 자기효능감, 직업만족도의 비례관계 검증에 관한 연구". 부산대학교 교육대학원 미술학사 교육석사 논문. p. 12.

102) 김경수 외. (2010). 『감성지능 개발을 통한 삶의 질 향상』. pp. 115-116.

103) Li Ming Xi. (2020). "감성지능이 지식공유행동에 미치는 영향-직무만족도와 조직몰입의 매개효과를 중심으로-". 가천대학교 대학원 석사학위논문. pp. 18-19.

104) Gilmer, V. H. (1971), Industrial and organizational psychology, New York: McGraw-Hill Book.

105) Locke, E. A. (1973), Satisfiers and dissatisfiers among white-collar and blue-collar employees, Journal of Applied Psychology, 58(1), pp. 67-76.

106) Porter, L. W., Steers, R. M., Modway, R. T., & Boulioan, P. V. (1974), Origination commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, Journal of Applied Psychology, 59(3), pp. 603-609.

다양성과 복잡성, 학습 기회, 승진 기회, 안정성 등을 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 보았다¹⁰⁸⁾. 개인의 특성도 직무만족에 영향을 준다.

Hackman & Oldham(1975)은 직무 특성이나 작업 환경의 객관적 속성 보다는 조직 구성원들의 경험이 직무만족과 연결된다고 주장하였고¹⁰⁹⁾. Brager(1989)는 성취감, 책임감, 역할 갈등이 직무만족과 연결되는 것으로 보았다¹¹⁰⁾.

국내 연구에서 최재열(1991)은 개인적 특성과 행위가 직무만족을 선행한다고 주장했다¹¹¹⁾.

이창원·최창현(2003)은 외생적 요인과 내생적 요인으로 나누어 직무만족의 결정 요인을 분류했다¹¹²⁾.

김호균(2007)은 본질적 만족과 외부적 만족으로 직무만족을 설명하며¹¹³⁾, 김주엽 외(2010)은 여러 요인을 포함한 직무만족을 살펴보았다¹¹⁴⁾.

107) Kalleberg, A. L. (1977), Work values and job rewards: A theory of job satisfaction, American Sociological Review, 42, pp. 124-143.

108) Brager, H. (1989), Supervision in the human service-The politics or practice, New York: The Free Press.

109) Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975), Development of the job diagnostic survey, Journal of Applied Psychology, 60(2), pp. 159-170.

110) Brager, H. (1989), op. cit, p. 31.

111) 최재열. (1991). "직무만족 수준의 결정요인에 관한 실증적 연구". 조선대학교 대학원 박사 학위논문.

112) 이창원·최창원 (2003). 『새조직론』. 서울: 대영문화사.

113) 김호균. (2007). 『부하가 인식하는 상사의 리더십이 직무만족에 미치는 영향연구: 상사 신뢰의 매개역할을 중심으로』. 행정논총, 45(4), pp. 167-193.

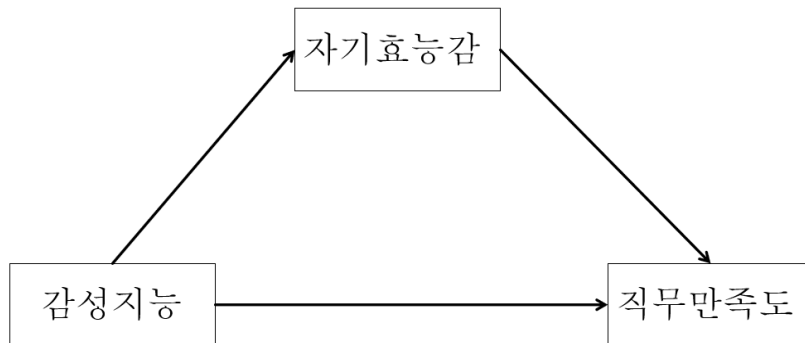
114) 김주엽·박상언·송계충·정범구 (2010). 『조직행위론(제2판)』. 서울: 경문사.

제 3 장 연구의 방법

제 1 절 연구모형 및 연구가설의 설정

1) 연구모형의 설계

본 연구는 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능이 자기효능감과 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지 밝히고 감성지능과 직무만족도 간의 관계에서 자기효능감은 어떠한 매개역할을 하는지 분석하였다. 그리고 뷰티 의/병원에 종사자들의 특성을 반영해 장기지향성과 관계마케팅에 관련된 국내외 선행 논문을 바탕으로 연구모형을 [그림 3-1]과 같이 설정하였다.



[그림 3-1] 연구모형

2) 연구가설의 설정

가설 1. 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 1-1. 자기감성이해는 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2. 타인감성이해는 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3. 감성조절은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-4. 감성활용은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 메디컬 스킨케어 종사자의 자기효능감은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 3-1. 자기감성이해는 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 3-2. 타인감성이해는 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 3-3. 감성조절은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 3-4. 감성활용은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능과 직무만족도 간의 관계에서 자기효능감은 매개효과가 있을 것이다.

제 2 절 변수의 조작적 정의

1) 조작적 정의

가. 감성지능

Cooper& Sawaf(1997)는 감성지능을 인간의 이미지 정보 연결 및 영향력의 근원으로서의 감성의 힘과 예리한 통찰력을 감지 이해하고 효과적으로 응용할 수 있는 능력이라 정의하였다¹¹⁵⁾.

본 연구에서 감성지능은 성(Emotion)과 지능(Intelligence)을 결합한 개념으로 자신과 타인의 감정을 이해하고 효과적으로 대응하며 대인관계를 조절하는 능력을 말한다. 감정을 인식하고 이해하며 감정을 적절하게 관리하여 적절한 행동을 취하는 능력을 포함하는 사회적 지능이라고 조작 정의하였다.

나. 자기효능감

본 연구에서 자기효능감은 지각적 측면과 합리적 측면으로 구분할 수 있다. 지각은 자기 자신으로부터 출발하는 것이 아니라 모든 것이 외적인 이유라고 생각하는 것을 의미한다. 합리성이란 자신으로부터 출발하여 자신을 풍요롭게 하는 능력이라고 조작 정의하였다.

라. 직무만족도

본 논문에서는 직무만족을 능력이 강할수록 행복감이 강해지며, 반대로 능력이 낮을수록 행복감도 낮아지고, 만족감도 낮아지는 것으로 조작 정의하였다.

115) Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations, Grosset / Putnam, New York, NY.

제 3 절 조사방법 및 측정도구

1) 조사대상

본 연구는 전국에 거주하는 20~50대 이상 남녀의 메디컬 스킨케어 종사자를 대상으로 감성지능이 자기효능감 및 직무만족도에 미치는 영향에 조사하였다.

2) 조사기간과 측정도구

본 연구를 위해 조사 기간은 2024년 04월 05일~04월 25일까지 20일간 진행하였으며 비대면 온라인 설문지로 326부를 회수하였다. 회수된 설문지 326부 중 연구 결과와 관련이 없고 주제에서 벗어난 자료로써 부적합한 설문과 응답 없고 총 326부의 응답 내용을 최종분석 하였다.

설문지는 총 4가지 항목으로 구성하였으며, 감성지능은 최은옥(2022)¹¹⁶⁾의 연구를 토대로 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용의 하위요인을 16문항 도출하였고, 5점 리커트(Likert) 척도를 사용하였다.

자기효능감은 김윤지(2023)¹¹⁷⁾의 연구를 토대로 단일차원의 5문항으로 도출하였고, 5점 리커트 척도를 사용하였다. 직무만족도는 레이몽(2021)¹¹⁸⁾의 연구를 토대로 단일차원의 7문항 도출하였고, 5점 리커트 척도를 사용하였다. 인구통계학적 특성은 10문항 도출하였고, 명목척도를 사용하였다. 총 38문항으로 구성하고자 한다. 각 항목의 구성은 [표 3-1]과 같다.

[표 3-1] 설문지 구성

116) 최은옥. (2022). "의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 : 자기효능감 및 LMX 매개효과와 리더의 감성지능 조절효과". 한성대학교 대학원 박사학위논문. pp. 12-13.

117) 김윤지. (2023). "호텔종사원의 감성지능이 자기효능감과 고객지향성에 미치는 영향". 경희대학교 대학원 석사학위논문. p. 11.

118) 레이몽. (2021). "호텔종사원들의 감성지능이 직무만족과 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향 : 인지된 조직지원의 조절된 매개효과". 세명대학교 대학원 박사학위논문.

변수	측정항목	문항수	참고문헌	측정도구
감성지능	자기감성이해	16	최은옥(2022)	Likert 5점 척도
	타인감성이해			
	감성조절			
	감성활용			
자기효능감		5	김윤지(2023)	Likert 5점 척도
직무만족도		7	레이몽(2021)	
인구 통계학적 특성	성별	10	연구자	명목척도
	연령			
	최종학력			
	전공			
	경력			
	일 평균 근무시간			
	주 평균 근무일수			
	근무자			
	직급			
	월평균 급여			
총 문항수 38문항				

제 4 절 자료 분석방법

연구의 목적을 달성하기 위하여 온.오프라인 조사를 통해 얻어진 유효 표본을 데이터 코딩(Data-Coding)과정을 거쳐 SPSS Ver. 28.0 통계 패키지 활용하여 연구모형 및 가설의 실증검증을 실시하였다. 가설검증에 앞서 측정변수에 대한 빈도분석과 등간척도로 측정된 변수(감성지능, 자기효능감, 직무만족도)에 대해서는 정규 분포성을 검증하기 위해 기술통계분석을 실시하여 외도, 첨도 결과를 확인하였으며, 정규성이 검증된 변수들을 최종분석에 사용하였다. 본 연구의 구체적인 분석 프로세스는 다음과 같다.

첫째, 신뢰성 검증을 위해 한 요인 내에서 변수들 간의 상관관계, 즉 내적일관성(internal consistency reliability)을 위해 Cronbach's α 계수를 이용하여 측정하였다. 또한 타당성 검증 방법으로는 개념적 타당성을 평가하는 방법인 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 또한 독립변수와 종속변수의 상관관계의 정보를 얻어내기 위해 상관관계분석(Correlation Analysis)을 시행하였다.

둘째, 표본 대상자의 성별, 연령, 최종학력, 전공, 경력, 직급, 월 평균 급여 등을 기준으로 변수들의 차이를 분석하기 위해 독립표본 t 검정(t-test)과 일원분산분석(one-way Analysis of Variance : one-way ANOVA)을 실시하였다.

셋째, 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능이 자기효능감과 직무만족도에 미치는 영향 관계의 분석과 종속변수에 영향을 미치는 독립변수의 상대적 크기를 비교/분석하기 위해 회귀분석(Regression Analysis)을 실시하였다. 또한 매개효과가 유의한지 확인하기 위해 Sobel Test 방법을 사용하여 매개효과를 검증하였다.

제 4 장 연구결과 및 고찰

제 1 절 인구통계학적 특성

본 연구는 메디컬 스킨케어 종사자 326명을 대상으로 하였고, 인구통계학적 특성을 알아보기 위하여 빈도분석을 실시하였으며, 결과는 [표 4-1]과 같다.

분석 결과 응답자의 성별은 여성 215명(66.0%), 남성 111명(34.0%)으로 여성의 비율이 높은 것으로 나타났으며, 연령은 20대 이하 246명(75.5%) 가장 많이 나타났으며 이어서 30대 58명(17.8%), 40대 이상 22명(6.7%) 순으로 나타났다. 최종학력은 4년제 대학교 재학/졸업 132명(40.5%), 대학원 재학(수료/졸업) 116명(35.6%), 2/3년제 대학교 재학/졸업 70명(21.5%), 고등학교 졸업 이하 8명(2.5%) 순으로 나타났고, 미용전공은 비 미용전공 192명(58.9%), 미용 및 미용관련학과 전공 134명(41.1%) 순으로 나타났다. 경력사항은 1~3년 미만 129명(39.6%), 3~5년 미만 69명(21.2%), 1년 미만 66명(20.2%), 5~10년 미만 32명(9.8%), 10년 이상 30명(9.2%) 순으로 나타났다.

[표 4-1] 인구통계학적 특성(1)

		N	%
성별	남성	111	34.0
	여성	215	66.0
계		326	100.0
연령	20대 이하	246	75.5
	30대	58	17.8
	40대 이상	22	6.7
	계	326	100.0
최종학력	고등학교 졸업 이하	8	2.5
	2/3년제 대학교 재학/졸업	70	21.5
	4년제 대학교 재학/졸업	132	40.5
	대학원 재학(수료/졸업)	116	35.6
	계	326	100.0
전공	미용 및 미용관련학과 전공	134	41.1
	비 미용전공	192	58.9
	계	326	100.0
경력	1년 미만	66	20.2
	1 ~ 3년 미만	129	39.6
	3 ~ 5년 미만	69	21.2
	5 ~ 10년 미만	32	9.8
	10년 이상	30	9.2
	계	326	100.0

일 평균 근무시간은 8~9시간 미만 140명(42.9%), 8시간 미만 139명(42.6%), 9~10시간 미만 32명(9.8%), 10시간 이상 15명(4.6%) 순으로 나타났으며, 주 평균 근무일수는 주 5일 165명(50.6%)으로 가장 높게 나타났으며 이어서 주 5일이상 82명(25.2%), 주 4일 39명(12.0%), 주 2~3일 31명(9.5%), 격일제 9명(2.8%) 순으로 나타났다. 해당 병원의 근무자 수는 15명 이상 103명(31.6%), 10~15명 미만 79명(24.2%), 5명 미만 53명(16.3%), 8~10명 미만 51명(15.6%), 5~8명 미만 40명(12.3%) 순으로 나타났으며, 직급으로는 피부 관리자 114명(35.0%), 팀장 77명(23.6%), 병원 코디네이터 53명(16.3%), 상담실장 47명(14.4%), 간호사/간호조무사 35명(10.7%) 순으

로 나타났다. 끝으로 월 평균 급여는 100 ~ 300만원 미만 200명(61.3%)으로 가장 높게 나타났으며 이어서 300 ~ 500만원 미만 55명(16.9%), 100만원 미만 49명(15.0%), 500만원 이상 22명(6.7%) 순으로 나타났다.

[표 4-2] 인구통계학적 특성(2)

		N	%
일 평균 근무시간	8시간 미만	139	42.6
	8 ~ 9시간 미만	140	42.9
	9 ~ 10시간 미만	32	9.8
	10시간 이상	15	4.6
	계	326	100.0
주 평균 근무일수	격일제	9	2.8
	주 2 ~ 3일	31	9.5
	주 4일	39	12.0
	주 5일	165	50.6
	주 5일 이상	82	25.2
계		326	100.0
근무자 수	5명 미만	53	16.3
	5 ~ 8명 미만	40	12.3
	8 ~ 10명 미만	51	15.6
	10 ~ 15명 미만	79	24.2
	15명 이상	103	31.6
계		326	100.0
직급	피부 관리자	114	35.0
	병원 코디네이터	53	16.3
	간호사/간호조무사	35	10.7
	상담실장	47	14.4
	팀장	77	23.6
계		326	100.0
월 평균 급여	100만원 미만	49	15.0
	100 ~ 300만원 미만	200	61.3
	300 ~ 500만원 미만	55	16.9
	500만원 이상	22	6.7
	계	326	100.0

제 2 절 기술통계

각 변수들의 측정 항목에 대한 정규성을 확인하기 위해 기술통계 분석을 실시했다. 이는 왜도와 첨도를 이용한 일변량 정규성 검정으로 가능하며, 왜도의 절대값이 3 이하이고 첨도의 절대값이 8 이하일 경우 정규성을 만족한다고 판단할 수 있다¹¹⁹⁾.

1) 감성지능의 기술통계 분석

감성지능의 정규성을 확인하기 위해 왜도와 첨도를 측정한 결과는 [표 4-3]와 같다. 검증 결과 왜도는 $-.707 \sim .223$ (절대값 <3), 첨도가 $-.879 \sim 1.022$ (절대값 <8)의 값을 보여 정규성을 갖는 것으로 확인하였다. 감성지능에 대한 기술통계 분석 결과, “내 자신의 감정 상태를 잘 알고 있다.”가 4.03로 가장 높은 평균치를 보이고 있으며, 다음으로는 “내 자신이 행복한지 아닌지를 알고 있다”가 4.02로 나타났다. 반면에 “화가 났을 때 감정을 빨리 진정 시킨다”는 3.43으로 상대적으로 가장 낮은 평균으로 나타났다.

119) 신건권. (2013). 『Amos 20 통계분석 따라하기』. 서울: 청람. p. 87.

[표 4-3] 감성지능의 기술통계 분석

문항	평균	표준 편차	왜도	첨도
내 자신의 감정에 대해 잘 알고 있다.	3.94	.743	-.177	-.288
내 자신의 감정 상태를 잘 알고 있다.	4.03	.749	-.584	.312
내 자신이 느끼는 것을 잘 이해한다.	3.95	.767	-.708	1.022
내 자신이 행복한지 아닌지를 알고 있다.	4.02	.795	-.707	.541
말이나 행동을 보고, 타인의 감정을 잘 알고 있다.	3.83	.773	-.153	-.495
다른 사람들의 감정을 관찰하는데 뛰어나다.	3.90	.852	-.447	.039
주변 사람들의 감정을 잘 이해하고 있다.	3.75	.778	-.048	-.537
다른 사람들의 감정과 느낌에 민감하다.	3.79	.861	-.317	-.118
화가 났을 때 감정을 빨리 진정시킨다.	3.43	.928	-.098	-.180
감정을 잘 조절하고 이성적으로 해결한다.	3.60	.826	-.040	-.388
내 자신의 감정을 잘 다스릴 수 있다.	3.56	.849	-.087	-.300
내 자신의 감정을 잘 통제하고 조절한다.	3.65	.847	-.203	-.240
스스로 목표를 세우고 달성하기 위해 최선을 다한다.	3.79	.6776	-.021	-.310
내 자신에게 유능한 사람이라고 말한다.	3.80	.741	.144	-.821
나는 스스로에게 동기부여 시키는 사람이다.	3.80	.723	.223	-.879
내 자신으로 하여금 최선을 다하도록 격려한다.	3.89	.802	-.307	-.242

2) 자기효능감의 기술통계 분석

자기효능감의 정규성을 확인하기 위해 왜도와 첨도를 측정한 결과는 [표 4-4]와 같다. 검증 결과 왜도는 $-.107 \sim .063$ (절대값<3), 첨도가 $-.455 \sim -.265$ (절대값<8)의 값을 보여 정규성을 갖는 것으로 확인하였다. 자기효능감에 대한 기술통계 분석 결과, “나는 원하는 것을 얻어낼 수 있는 능력이 있다”가 3.81로 가장 높은 평균치를 보이고 있으며, 다음으로는 “어려움을 극복할 수 있는 능력이 있다고 확신한다”가 3.78로 나타났다. 반면에 “대부분의 경우 타인보다 더 잘할 수 있다고 자신한다”는 3.65으로 상대적으로 가장 낮은 평균으로 나타났다.

[표 4-4] 자기효능감의 기술통계 분석

문항	평균	표준 편차	왜도	첨도
내가 세운 목표를 대부분 이룰 수 있다고 생각한다.	3.70	.730	-.107	-.265
어려움을 극복할 수 있는 능력이 있다고 확신한다.	3.78	.681	.063	-.455
나는 원하는 것을 얻어낼 수 있는 능력이 있다.	3.81	.719	-.064	-.410
노력하면 무엇이든 성공 할 수 있다고 확신한다.	3.75	.7111	-.019	-.365
대부분의 경우 타인보다 더 잘할 수 있다고 자신한다.	3.65	.7710	-.019	-.434

3) 직무만족도의 기술통계 분석

직무만족도의 정규성을 확인하기 위해 왜도와 첨도를 측정한 결과는 [표 4-5]와 같다. 검증 결과 왜도는 $-.298 \sim -.034$ (절대값<3), 첨도가 $.039 \sim .325$ (절대값<8)의 값을 보여 정규성을 갖는 것으로 확인하였다. 직무만족도에 대한 기술통계 분석 결과, “나의 동료들에게 만족스럽다”가 3.72으로 가장 높은 평균치를 보이고 있으며, 다음으로는 “병원이 우리에게 해주는 지원에 대해 만족한다”가 3.64로 나타났다. 반면에 “나의 급여에 만족한다”는 3.33으로 상대적으로 가장 낮은 평균으로 나타났다.

[표 4-5] 직무만족도의 기술통계 분석

문항	평균	표준 편차	왜도	첨도
나의 일에 전반적으로 만족한다.	3.57	.799	-.034	.097
나의 동료들에게 만족스럽다.	3.72	.761	-.083	.039
나의 리더에 대해 만족한다.	3.52	.810	-.185	.237
병원의 경영 전략에 만족한다.	3.56	.838	-.037	.193
병원이 우리에게 해주는 지원에 대해 만족한다.	3.64	.820	-.268	.104
나의 급여에 만족한다.	3.33	.974	-.298	.300
승진 기회를 제공하는 것에 대하여 만족한다.	3.53	.843	-.122	.325

제 3 절 측정도구의 타당도와 신뢰도 분석

타당성 지표를 확인하기 위한 요인분석(Factor Analysis)은 수많은 변수들을 상관관계가 높은 것끼리 묶어줌으로써 같은 개념을 측정하는 변수들이 동일한 요인으로 묶이는지 확인하고, 그 내용을 단순화하는 분석방법이다(송지준, 2013). 특히, 요인의 수를 줄이고 정보손실 최소화를 위해 주성분 분석(Principal Components Analysis)방식을 사용하였다. 또한 요인 회전은 각 요인의 축 사이의 각도를 90도로 유지하여 요인들 간의 상호 독립성을 보장하기 위해 베리맥스(varimax) 방법을 채택했다(정은주, 2015).

요인 분석 결과, 요인별로 분류한 측정 항목들에 대해 측정하려는 개념이, 설문 응답자의 응답을 통해서 일관되고 정확하게 측정되었는지 여부를 점검하기 위해 신뢰도 분석을 하였으며, 신뢰성 검증을 위해서 크론바 알파(Cronbach's Alpha)를 통해 측정 문항들의 내적 일관성(internal consistency)을 검토하였다.

1) 감성지능의 요인분석 및 신뢰도 분석

감성지능의 전체 분산 설명력은 65.494%를 설명하고 있다. 그리고 KMO 표준 적합도는 .871로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정 결과 $\chi^2=2292.480$, $p<.001$ 로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 또한 전체 요인값이 모두 .600 이상으로 보여 타당성이 보장되고 있는 것으로 나타났다. 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 감성지능의 하위요인을 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용 등으로 명명하였다. 이들 요인의 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 가 자기감성이해 .791, 타인감성이해 .803, 감성조절 .836, 감성활용 .791으로 나타나 모든 문항에 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-6] 감성지능의 요인분석 및 신뢰도

	감성 조절	자기감성 이해	타인감성 이해	감성 활용
내 자신의 감정을 잘 다스릴 수 있다.	.796			
내 자신의 감정을 잘 통제하고 조절한다.	.776			
화가 났을 때 감정을 빨리 진정시킨다.	.754			
감정을 잘 조절하고 이성적으로 해결한다.	.738			
내 자신의 감정 상태를 잘 알고 있다.		.784		
내 자신이 느끼는 것을 잘 이해한다.		.781		
내 자신의 감정에 대해 잘 알고 있다.		.768		
내 자신이 행복한지 아닌지를 알고 있다.		.623		
다른 사람들의 감정을 관찰하는데 뛰어나다.			.825	
주변 사람들의 감정을 잘 이해하고 있다.			.807	
말이나 행동을 보고, 타인의 감정을 잘 알고 있다.			.674	
다른 사람들의 감정과 느낌에 민감하다.			.668	
나는 스스로에게 동기부여 시키는 사람이다.				.823
내 자신에게 유능한 사람이라고 말한다.				.779
내 자신으로 하여금 최선을 다하도록 격려한다.				.667
스스로 목표를 세우고 달성하기 위해 최선을 다한다.				.600
합계	2.912	2.665	2.502	2.400
% 분산	18.199	16.658	15.636	15.001
% 누적	18.199	34.857	50.493	65.494
Cronbach's α	.836	.791	.803	.761
KMO=.871				
Bartlett's Test of Sphericity=2292.480 df=120 sig.=.000				

2) 자기효능감의 요인분석 및 신뢰도 분석

자기효능감의 전체 분산 설명력은 55.545%를 설명하고 있다. 그리고 KMO 표준 적합도는 .785로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정 결과 $\chi^2=494.058$, $p<.001$ 로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 또한 전체 요인값이 모두 .691 이상으로 보여 타당성이 보장되고 있는 것으로 나타났다. 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 가 .795로 나타나 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-7] 자기효능감의 요인분석 및 신뢰도

	요인 적재치
어려움을 극복할 수 있는 능력이 있다고 확신한다.	.849
나는 원하는 것을 얻어낼 수 있는 능력이 있다.	.787
대부분의 경우 타인보다 더 잘할 수 있다고 자신한다.	.696
노력하면 무엇이든 성공 할 수 있다고 확신한다.	.691
내가 세운 목표를 대부분 이룰 수 있다고 생각한다.	.691
합계	2.777
% 분산	55.545
% 누적	55.545
Cronbach's α	.795
KMO=.785	
Bartlett's Test of Sphericity=494.058 df=10 sig.=.000	

3) 직무만족도의 요인분석 및 신뢰도 분석

직무만족도의 전체 분산 설명력은 51.119%를 설명하고 있다. 그리고 KMO 표준 적합도는 .831로 나타났으며, Bartlett 구형성 검정 결과 $\chi^2=796.842$, $p<.001$ 로 나타나 요인분석이 적합한 것으로 나타났다. 또한 전체 요인값이 모두 .646 이상으로 보여 타당성이 보장되고 있는 것으로 나타났다. 신뢰도 분석 결과 Cronbach's α 가 .838로 나타나 높은 신뢰도가 있는 것으로 나타났다.

[표 4-8] 직무만족도의 요인분석 및 신뢰도

	요인 적재치
병원이 우리에게 해주는 지원에 대해 만족한다.	.783
병원의 경영 전략에 만족한다.	.759
승진 기회를 제공하는 것에 대하여 만족한다.	.755
나의 리더에 대해 만족한다.	.702
나의 급여에 만족한다.	.676
나의 동료들에게 만족스럽다.	.672
나의 일에 전반적으로 만족한다.	.646
합계	3.578
% 분산	51.119
% 누적	51.119
Cronbach's α	.838
KMO=.831	
Bartlett's Test of Sphericity=796.842 df=21 sig.=.000	

제 4 절 상관관계 분석

상관관계분석(Correlation Analysis)은 변수들 간의 관련성의 정도를 측정하여 얼마나 상관관계가 존재하는지 알아보는 분석기법으로 즉 가설검정에 앞서 변수들 간의 상관성과 변화의 방향과 정도를 측정하여 파악하고자 하는 것으로¹²⁰⁾, 두 변수간의 선형관계의 정도를 나타내는 상관계수는 -1에서 +1 사이의 값을 가지며 부호에 관계없이 상관계수의 절대 값 크기가 변수들 간의 연관성 정도를 평가하는 기준이 된다¹²¹⁾.

본 논문에서는 감성지능과 자기효능감, 직무만족도 간의 영향관계를 검증하기 위하여 각 변수들 간의 상관관계를 분석하였다.

먼저, 감성지능의 하위요인인 자기감성이해는 동일변수의 타인감성이해($r=.453, p<.001$), 감성조절($r=.323, p<.001$), 감성활용($r=.445, p<.001$)과 양의 상관관계가 존재하였으며, 자기효능감($r=.446, p<.001$)과 직무만족도($r=.249, p<.001$)와도 양의 상관관계가 존재하였다.

감성지능의 하위요인인 타인감성이해는 동일변수의 감성조절($r=.446, p<.001$), 감성활용($r=.351, p<.001$)과 양의 상관관계가 존재하였으며, 자기효능감($r=.348, p<.001$)과 직무만족도($r=.358, p<.001$)와도 양의 상관관계가 존재하였다.

감성지능의 하위요인인 감성조절은 동일변수의 감성활용($r=.521, p<.001$)과 양의 상관관계가 존재하였으며, 자기효능감($r=.504, p<.001$)과 직무만족도($r=.491, p<.001$)와도 양의 상관관계가 존재하였다.

감성지능의 하위요인인 감성활용은 자기효능감($r=.712, p<.001$)과 직무만족도($r=.545, p<.001$)와 양의 상관관계가 존재하였으며, 자기효능감은 직무만족도($r=.561, p<.001$)와 양의 상관관계가 존재하였다.

120) 정은주. (2015). 항공사 승무원 취업준비생의 셀프리더십이 진로결정 자기효능감과 진로준비 행동에 미치는 영향 연구. 경기대학교 관광전문 대학원 석사학위논문. pp. 65-66.

121) 이훈영. (2013). 『연구조사방법론』. 서울: 청람. p. 66.

[표 4-9] 감성지능, 자기효능감, 직무만족도 간의 상관분석

		감성지능				자기 효능감	직무 만족도
		자기감성 이해	타인감성 이해	감성 조절	감성 활용		
감성지능	자기감성 이해	1					
	타인감성 이해	.453***	1				
	감성 조절	.323***	.446***	1			
	감성 활용	.445***	.351***	.521***	1		
	자기효능감	.446***	.348***	.504***	.712***	1	
	직무만족도	.249***	.358***	.491***	.545***	.561***	1
	평균	3.98	3.82	3.56	3.82	3.74	3.55
	표준편차	.599	.647	.707	.578	.536	.596

***: $p < .001$

제 5 절 인구통계학적 특성에 따른 변수들의 차이 분석

인구통계학적인 특성에 따라 감성지능과 자기효능감, 직무만족도의 차이가 존재하는지 알아보기 위해서 t 검정(t-test)와 일원배치 분산분석(one-way ANOVA)을 실시하였다.

1) 인구통계학적 특성에 따른 차이 분석

가. 성별

성별에 따른 각 변수들의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-10]와 같다. 검정 결과 성별에 따라서 감성지능의 하위요인인 감성활용과 직무만족도는 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다.

개인의 감정을 조직의 목적에 맞게 성과와 활동에 활용할 수 있는 능력인 감성활용은 남성이 여성에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다($t=4.954$, $p<.05$). 또한 개인이 맡은 직무를 처리함에 있어 해당 직무와 자신을 동일시하여 긍정적으로 직무에 임하는 직무만족도는 남성이 여성에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다($t=13.519$, $p<.001$).

[표 4-10] 성별에 따른 측정 변수들의 차이

			N	M	S.D	t	p
감성지능	자기감성	남성	111	4.03	.660	2.914	.089
		여성	215	3.96	.565		
	타인감성	남성	111	3.84	.674	.034	.855
		여성	215	3.81	.634		
	감성조절	남성	111	3.68	.716	.146	.703
		여성	215	3.50	.695		
	감성활용	남성	111	3.90	.633	4.954*	.027
		여성	215	3.77	.544		
자기효능감	남성	111	3.90	.560	.542	.462	
	여성	215	3.66	.5058			
직무만족도	남성	111	3.67	.701	13.519***	.000	
	여성	215	3.49	.525			

*: $p < .05$, ***: $p < .001$

M: Mean, SD: Standard Deviation

나. 연령

연령에 따른 감성지능의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표4-11]와 같다. 검정 결과 연령에 따라서 감성지능의 하위요인인 타인감성이해는 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다.

주위에 있는 사람들의 감정을 파악하고 이해하는 능력인 타인감성이해는 20대 이하와 40대 이상 그룹이 30대 그룹에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다($F=3.606$, $p<.05$).

[표 4-11] 연령에 따른 감성지능의 차이

		N	M	S.D	F	p
감성지능	자기감성 이해	20대 이하	246	4.01	1.432	.240
		30대	58	3.87		
		40대 이상	22	3.97		
	타인감성 이해	20대 이하	246	3.87b	3.606*	.028
		30대	58	3.62a		
		40대 이상	22	3.79b		
	감성조절	20대 이하	246	3.57	.215	.807
		30대	58	3.55		
		40대 이상	22	3.47		
	감성활용	20대 이하	246	3.86	2.340	.098
		30대	58	3.68		
		40대 이상	22	3.78		

*: $p<.05$

M: Mean, SD: Standard Deviation, 1Duncan.

a<b

연령에 따른 자기효능감과 직무만족도의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-12]와 같다. 검정 결과 연령에 따라서 직무만족도는 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다.

개인이 맡은 직무를 수행함에 있어 해당 직무와 자신을 동일시하여 적극적으로 직무에 임하는 정도인 직무만족도는 20대 이하 그룹이 30대와 40대 이상 그룹에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다($F=3.441$, $p<.05$).

[표 4-12] 연령에 따른 자기효능감과 직무만족도의 차이

		N	M	S.D	F	p
자기효능감	20대 이하	246	3.77	.542	1.512	.222
	30대	58	3.70	.577		
	40대 이상	22	3.58	.253		
직무만족도	20대 이하	246	3.60b	.588	3.441*	.033
	30대	58	3.41a	.640		
	40대 이상	22	3.39a	.484		

*: $p<.05$

M: Mean, SD: Standard Deviation, Duncan.: a<b

다. 최종학력

최종학력에 따른 감성지능의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-13]와 같다. 검정 결과 최종학력은 감성지능과 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았다.

[표 4-13] 최종학력에 따른 감성지능의 차이

		N	M	S.D	F	p	
감성 지능	자기 감성 이해	고등학교 졸업 이하	8	3.75	.353	1.625	.183
		2/3년제 대학교 재학/졸업	70	3.87	.654		
		4년제 대학교 재학/졸업	132	4.01	.586		
		대학원 재학/수료/졸업	116	4.04	.585		
	타인 감성 이해	고등학교 졸업 이하	8	3.75	.353	1.856	.137
		2/3년제 대학교 재학/졸업	70	3.87	.654		
		4년제 대학교 재학/졸업	132	4.01	.586		
		대학원 재학/수료/졸업	116	4.04	.585		
	감성 조절	고등학교 졸업 이하	8	3.75	.353	.924	.429
		2/3년제 대학교 재학/졸업	70	3.87	.654		
		4년제 대학교 재학/졸업	132	4.01	.586		
		대학원 재학/수료/졸업	116	4.04	.585		
	감성 활용	고등학교 졸업 이하	8	3.75	.353	1.339	.262
		2/3년제 대학교 재학/졸업	70	3.87	.654		
		4년제 대학교 재학/졸업	132	4.01	.586		
		대학원 재학/수료/졸업	116	4.04	.585		

M: Mean, SD: Standard Deviation

최종학력에 따른 자기효능감과 직무만족도의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-14]와 같다. 검정 결과 최종학력은 자기효능감 및 직무만족도와 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았다.

[표 4-14] 최종학력에 따른 자기효능감과 직무만족도의 차이

		N	M	S.D	F	p
자기효능감	고등학교 졸업 이하	8	3.75	.353	2.004	.113
	2/3년제 대학교 재학/졸업	70	3.87	.654		
	4년제 대학교 재학/졸업	132	4.01	.586		
	대학원 재학/수료/졸업	116	4.04	.585		
직무만족도	고등학교 졸업 이하	8	3.75	.353	2.369	.071
	2/3년제 대학교 재학/졸업	70	3.87	.654		
	4년제 대학교 재학/졸업	132	4.01	.586		
	대학원 재학/수료/졸업	116	4.04	.585		

M: Mean, SD: Standard Deviation

라. 전공

전공에 따른 각 변수들의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-15]와 같다. 검정 결과 전공은 각 변수들과 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았다.

[표 4-15] 전공에 따른 측정 변수들의 차이

			N	M	S.D	t	p
감성 지능	자기감성	미용 및 미용관련학과 전공	134	4.06	.595	.260	.610
	이해	비 미용전공	192	3.93	.598		
	타인감성	미용 및 미용관련학과 전공	134	3.93	.636	.000	.992
	이해	비 미용전공	192	3.74	.646		
	감성조절	미용 및 미용관련학과 전공	134	3.60	.683	.094	.759
		비 미용전공	192	3.53	.723		
	감성활용	미용 및 미용관련학과 전공	134	3.88	.566	.000	.998
		비 미용전공	192	3.77	.583		
	자기효능감	미용 및 미용관련학과 전공	134	3.75	.529	.060	.807
		비 미용전공	192	3.73	.542		
직무만족도	미용 및 미용관련학과 전공	134	3.58	.573	2.026	.156	
	비 미용전공	192	3.54	.612			

M: Mean, SD: Standard Deviation

마. 경력

경력에 따른 감성지능의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-16]와 같다. 검정 결과 경력은 감성지능과 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았다.

[표 4-16] 경력에 따른 감성지능의 차이

		N	M	S.D	F	p
감성 지능	자기 감성 이해	1년 미만	66	3.93	.438	.781
		1~3년 미만	129	3.99		
		3~5년 미만	69	4.02		
		5~10년 미만	32	4.07		
		10년 이상	30	3.92		
	타인 감성 이해	1년 미만	66	3.79	.187	.945
		1~3년 미만	129	3.81		
		3~5년 미만	69	3.86		
		5~10년 미만	32	3.78		
		10년 이상	30	3.85		
	감성 조절	1년 미만	66	3.48	.650	.627
		1~3년 미만	129	3.56		
		3~5년 미만	69	3.60		
		5~10년 미만	32	3.71		
		10년 이상	30	3.52		
	감성 활용	1년 미만	66	3.75	.857	.490
		1~3년 미만	129	3.81		
		3~5년 미만	69	3.93		
		5~10년 미만	32	3.78		
		10년 이상	30	3.81		

M: Mean, SD: Standard Deviation

경력에 따른 자기효능감과 직무만족도의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-17]와 같다. 검정 결과 경력은 자기효능감 및 직무만족도와 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았다.

[표 4-17] 경력에 따른 자기효능감과 직무만족도의 차이

		N	M	S.D	F	p
자기효능감	1년 미만	66	3.72	.498	.290	.885
	1~3년 미만	129	3.74	.529		
	3~5년 미만	69	3.77	.605		
	5~10년 미만	32	3.79	.639		
	10년 이상	30	3.67	.342		
직무만족도	1년 미만	66	3.57	.595	1.436	.222
	1~3년 미만	129	3.53	.536		
	3~5년 미만	69	3.68	.649		
	5~10년 미만	32	3.45	.797		
	10년 이상	30	3.43	.428		

M: Mean, SD: Standard Deviation

바. 직급

직급에 따른 감성지능의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-18]와 같다. 검정 결과 직급은 감성지능과 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았다.

[표 4-18] 직급에 따른 감성지능의 차이

		N	M	S.D	F	p	
감성 지능	자기 감성 이해	피부 관리자	114	4.01	.552	1.037	.388
		병원 코디네이터	53	3.89	.630		
		간호사/간호조무사	35	3.86	.840		
		상담실장	47	4.05	.551		
		팀장	77	4.03	.537		
	타인 감성 이해	피부 관리자	114	3.93	.543	1.682	.154
		병원 코디네이터	53	3.71	.704		
		간호사/간호조무사	35	3.85	.743		
		상담실장	47	3.80	.661		
		팀장	77	3.72	.683		
	감성 조절	피부 관리자	114	3.60	.672	.782	.538
		병원 코디네이터	53	3.46	.702		
		간호사/간호조무사	35	3.63	.745		
		상담실장	47	3.46	.663		
		팀장	77	3.61	.770		
	감성 활용	피부 관리자	114	3.78	.557	.593	.668
		병원 코디네이터	53	3.80	.503		
		간호사/간호조무사	35	3.87	.708		
		상담실장	47	3.78	.533		
		팀장	77	3.89	.623		

M: Mean, SD: Standard Deviation

직급에 따른 자기효능감과 직무만족도의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-19]와 같다. 검정 결과 직급에 따라서 자기효능감은 통계적으로 유의미한 차이가 존재하였다.

주어진 상황에 원하는 결과를 얻기 위하여 자신의 역량과 자원을 활용하여 과업을 성공적으로 수행할 수 있는 자신의 수행능력에 대한 믿음인 자기효능감은 팀장 그룹이 피부관리사와 상담실장 그룹에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다($F=3.441$, $p<.05$).

[표 4-19] 직급에 따른 자기효능감과 직무만족도의 차이

		N	M	S.D	F	p
자기효능감	피부 관리자	114	3.67a	.509	2.679*	.032
	병원 코디네이터	53	3.70ab	.509		
	간호사/간호조무사	35	3.84ab	.659		
	상담실장	47	3.65a	.415		
	팀장	77	3.89b	.570		
직무만족도	피부 관리자	114	3.52	.579	.655	.623
	병원 코디네이터	53	3.57	.438		
	간호사/간호조무사	35	3.673	.797		
	상담실장	47	3.48	.518		
	팀장	77	3.58	.656		

*: $p<.05$

M: Mean, SD: Standard Deviation, Duncan.: a<b

사. 월 평균 급여

월 평균 급여에 따른 감성지능의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-20]와 같다. 검정 결과 월 평균 급여는 감성지능과 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았다.

[표 4-20] 월 평균 급여에 따른 감성지능의 차이

		N	M	S.D	F	p
감성 지능	자기 감성 이해	100만원 미만	49	3.89	.624	.600
		100~300만원 미만	200	3.99		
		300~500만원 미만	55	4.05		
		500만원 이상	22	3.97		
	타인 감성 이해	100만원 미만	49	3.86	.716	.543
		100~300만원 미만	200	3.83		
		300~500만원 미만	55	3.70		
		500만원 이상	22	3.87		
	감성 조절	100만원 미만	49	3.47	1.084	.356
		100~300만원 미만	200	3.55		
		300~500만원 미만	55	3.61		
		500만원 이상	22	3.78		
	감성 활용	100만원 미만	49	3.78	1.798	.147
		100~300만원 미만	200	3.78		
		300~500만원 미만	55	3.98		
		500만원 이상	22	3.82		

M: Mean, SD: Standard Deviation

월 평균 급여에 따른 자기효능감과 직무만족도의 차이가 존재하는지를 검정한 결과는 [표 4-21]와 같다. 검정 결과 월 평균 급여는 자기효능감 및 직무만족도와 통계적으로 유의미한 차이가 존재하지 않았다.

[표 4-21] 월 평균 급여에 따른 자기효능감과 직무만족도의 차이

		N	M	S.D	F	p
자기효능감	100만원 미만	49	3.65	.467	1.071	.362
	100~300만원 미만	200	3.73	.542		
	300~500만원 미만	55	3.79	.557		
	500만원 이상	22	3.88	.557		
직무만족도	100만원 미만	49	3.52	.607	.756	.519
	100~300만원 미만	200	3.53	.572		
	300~500만원 미만	55	3.63	.611		
	500만원 이상	22	3.67	.743		

M: Mean, SD: Standard Deviation

2) 인구통계학적 특성에 따른 차이 분석 결과

인구통계학적 특성에 따른 감성지능의 하위요인인 자기감성 이해, 타인감성 이해, 감성조절, 감성활용 등의 차이를 검증하였다. 또한 자기효능감, 직무만족도와의 차이를 검증하였다.

가. 성별 및 연령에 따른 차이 분석 결과

성별 및 연령 따른 각 변수들이 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는지를 검증한 결과는 [표 4-22]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-22] 성별 및 연령에 따른 각 변수들의 차이 분석

성별	감성 지능	자기감성 이해	통계적 유의성 없음($p=.088$)
		타인감성 이해	통계적 유의성 없음($p=.855$)
		감성조절	통계적 유의성 없음($p=.703$)
		감성활용	남성 > 여성 ($p<.05$)
		자기효능감	통계적 유의성 없음($p=.462$)
		직무만족도	남성 > 여성 ($p<.001$)
연령	감성 지능	자기감성 이해	통계적 유의성 없음($p=.240$)
		타인감성 이해	20대 이하, 40대 이상 > 30대 ($p<.05$)
		감성조절	통계적 유의성 없음($p=.807$)
		감성활용	통계적 유의성 없음($p=.098$)
		자기효능감	통계적 유의성 없음($p=.222$)
		직무만족도	20대 이하 > 30대, 40대 이상 ($p<.05$)

나. 최종학력 및 전공에 따른 차이 분석 결과

최종학력 및 전공에 따른 각 변수들이 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는지를 검증한 결과는 [표 4-23]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-23] 최종학력 및 전공에 따른 각 변수들의 차이 분석

최종 학력	감성 지능	자기감성 이해	통계적 유의성 없음($p=.189$)
		타인감성 이해	통계적 유의성 없음($p=.137$)
		감성조절	통계적 유의성 없음($p=.429$)
		감성활용	통계적 유의성 없음($p=.262$)
		자기효능감	통계적 유의성 없음($p=.113$)
전공	감성 지능	직무만족도	통계적 유의성 없음($p=.071$)
		자기감성 이해	통계적 유의성 없음($p=.610$)
		타인감성 이해	통계적 유의성 없음($p=.992$)
		감성조절	통계적 유의성 없음($p=.759$)
		감성활용	통계적 유의성 없음($p=.999$)
		자기효능감	통계적 유의성 없음($p=.807$)
		직무만족도	통계적 유의성 없음($p=.156$)

다. 경력 및 직급에 따른 차이 분석 결과

경력 및 직급에 따른 각 변수들이 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는지를 검증한 결과는 [표 4-24]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-24] 경력 및 직급에 따른 각 변수들의 차이 분석

경력	감성 지능	자기감성 이해	통계적 유의성 없음($p=.781$)
		타인감성 이해	통계적 유의성 없음($p=.945$)
		감성조절	통계적 유의성 없음($p=.627$)
		감성활용	통계적 유의성 없음($p=.490$)
		자기효능감	통계적 유의성 없음($p=.895$)
		직무만족도	통계적 유의성 없음($p=.222$)
직급	감성 지능	자기감성 이해	통계적 유의성 없음($p=.398$)
		타인감성 이해	통계적 유의성 없음($p=.154$)
		감성조절	통계적 유의성 없음($p=.538$)
		감성활용	통계적 유의성 없음($p=.668$)
		자기효능감	팀장 > 피부 관리사, 상담실장 ($p<.05$)
		직무만족도	통계적 유의성 없음($p=.623$)

라. 월 평균 급여에 따른 차이 분석 결과

월 평균 급여에 따른 각 변수들이 통계적으로 유의미한 차이가 존재하는지를 검증한 결과는 [표 4-25]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-25] 월 평균 급여에 따른 각 변수들의 차이 분석

월 평균 급여	감성 지능	자기감성	통계적 유의성 없음($p=.600$)
		이해	
		타인감성	통계적 유의성 없음($p=.543$)
		이해	
		감성조절	통계적 유의성 없음($p=.356$)
		감성활용	통계적 유의성 없음($p=.147$)
		자기효능감	통계적 유의성 없음($p=.362$)
		직무만족도	통계적 유의성 없음($p=.519$)

제 6 절 가설의 검증

감성지능이 자기효능감과 직무만족도에 미치는 영향 관계를 회귀분석(Regression Analysis)을 통해 검증하고자 한다. 또한 종속변수에 영향을 미치는 독립변수의 상대적 영향력 크기를 비교/분석하기 위해 위계적 회귀분석(Hierarchical Analysis)을 실시하였다.

1) 직접효과

가. 감성지능이 자기효능감에 미치는 영향

감성지능을 독립변수로 하고, 자기효능감을 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

회귀모형을 분석하면 감성지능의 회귀모형은 $F=250.803(p<.001)$, Durbin-Watson 값은 1.778으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 자기효능감을 43.6% 설명하고 있다.

분석 결과, 감성지능은 자기효능감에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .661, p<.001$). 따라서 가설 1는 채택되었다.

[표 4-26] 감성지능과 자기효능감의 회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	.926	.179		5.164***	.000
감성지능	.742	.047	.661	15.837***	.000

$F=250.803(p<.001)$, Durbin-Watson=1.778, $R^2=.436$

***: $p<.001$

종속변수 : 자기효능감

감성지능의 하위요인인 자기감성이해와 자기효능감 간의 영향관계를 분석하면, 자기감성이해의 회귀모형은 $F=80.435(p<.001)$, Durbin-Watson은 1.910로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 자기효능감을 19.9% 설명하고 있다.

분석 결과, 감성지능의 하위요인인 자기감성이해는 자기효능감에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .446, p<.001$). 따라서 가설 1-1은 채택되었다.

[표 4-27] 자기감성이해와 자기효능감의 회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	2.154	.179		12.005***	.000
자기감성이해	.399	.044	.446	8.969***	.000
$F=80.435(p<.001)$, Durbin-Watson=1.910, $R^2=.199$					

***: $p<.001$

종속변수 : 자기효능감

감성지능의 하위요인인 타인감성이해와 자기효능감 간의 영향관계를 분석하면, 타인감성이해의 회귀모형은 $F=44.779(p<.001)$, Durbin-Watson은 1.972로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 자기효능감을 12.1% 설명하고 있다.

분석 결과, 감성지능의 하위요인인 타인감성이해는 자기효능감에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .348, p<.001$). 따라서 가설 1-2은 채택되었다.

[표 4-28] 타인감성이해와 자기효능감의 회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	2.643	.167		15.828***	.000
타인감성이해	.288	.043	.348	6.692***	.000
$F=44.779(p<.001)$, Durbin-Watson=1.972, $R^2=.121$					

***: $p<.001$

종속변수 : 자기효능감

이어서, 감성지능의 하위요인인 감성조절과 자기효능감 간의 영향관계를 분석하면, 감성조절의 회귀모형은 $F=110.187(p<.001)$, Durbin-Watson은 1.901로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 자기효능감을 25.4% 설명하고 있다.

분석 결과, 감성지능의 하위요인인 감성조절은 자기효능감에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .504$, $p<.001$). 따라서 가설 1-3은 채택되었다.

[표 4-29] 감성조절과 자기효능감의 회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	2.384	.132		18.030***	.000
감성조절	.382	.036	.504	10.497***	.000
$F=110.187(p<.001)$, Durbin-Watson=1.901, $R^2=.254$					

***: $p<.001$

종속변수 : 자기효능감

끝으로, 감성지능의 하위요인인 감성활용과 자기효능감 간의 영향관계를 분석하면, 감성활용의 회귀모형은 $F=333.370(p<.001)$, Durbin-Watson은

1.929로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 자기효능감을 50.7% 설명하고 있다.

분석 결과, 감성지능의 하위요인인 감성활용은 자기효능감에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .712, p < .001$). 따라서 가설 1-4은 채택되었다.

[표 4-30] 감성활용과 자기효능감의 회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	1.222	.140		8.742***	.000
감성활용	.660	.036	.712	18.258***	.000
$F=333.370(p<.001)$, Durbin-Watson=1.929, $R^2=.507$					

***: $p < .001$

종속변수 : 자기효능감

감성지능이 자기효능감에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-31]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-31] 감성지능이 자기효능감에 미치는 영향에 대한 검증 결과

연구가설		지지 여부
가설 1	메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-1	자기감성이해는 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-2	타인감성이해는 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-3	감성조절은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 1-4	감성활용은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

나. 자기효능감이 직무만족도에 미치는 영향

자기효능감을 독립변수로 하고, 직무만족도를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

회귀모형을 분석하면 자기효능감의 회귀모형은 $F=148.902(p<.001)$, Durbin-Watson 값은 1.907으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 직무만족도를 31.5% 설명하고 있다.

분석 결과, 자기효능감은 직무만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .561, p<.001$). 따라서 가설 2는 채택되었다.

[표 4-32] 자기효능감과 직무만족도의 회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	1.220	.194		6.301***	.000
자기효능감	.624	.051	.561	12.203***	.000
$F=148.902(p<.001)$, Durbin-Watson=1.907, $R^2=.315$					

***: $p<.001$

종속변수 : 직무만족도

다. 감성지능이 직무만족도에 미치는 영향

감성지능을 독립변수로 하고, 직무만족도를 종속변수로 하여 회귀분석을 실시하였다.

회귀모형을 분석하면 감성지능의 회귀모형은 $F=137.902(p<.001)$, Durbin-Watson 값은 1.914으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다. 또한 종속변수인 직무만족도를 29.9% 설명하고 있다.

분석 결과, 감성지능은 직무만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는

것으로 나타났다($\beta = .546$, $p < .001$). 따라서 가설 3는 채택되었다.

[표 4-33] 감성지능과 직무만족도의 회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	.964	.223		4.328***	.000
감성지능	.683	.058	.546	11.743***	.000
$F=137.902(p<.001)$, Durbin-Watson=1.914, $R^2=.299$					

***: $p < .001$

종속변수 : 직무만족도

감성지능의 하위요인인 자기감성이해와 직무만족도 간의 영향관계를 분석하면, 자기감성이해의 회귀모형은 $F=21.408(p < .001)$, Durbin-Watson은 2.017로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 직무만족도를 16.2% 설명하고 있다.

분석 결과, 감성지능의 하위요인인 자기감성이해는 직무만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .249$, $p < .001$). 따라서 가설 3-1은 채택되었다.

[표 4-34] 자기감성이해와 직무만족도의 회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	2.569	.216		11.895***	.000
자기감성이해	.248	.054	.249	4.627***	.000
$F=21.408(p<.001)$, Durbin-Watson=2.017, $R^2=.162$					

***: $p < .001$

종속변수 : 직무만족도

감성지능의 하위요인인 타인감성이해와 직무만족도 간의 영향관계를 분석하면, 타인감성이해의 회귀모형은 $F=47.640(p<.001)$, Durbin-Watson은 2.003로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 직무만족도를 12.8% 설명하고 있다.

분석 결과, 감성지능의 하위요인인 타인감성이해는 직무만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.358$, $p<.001$). 따라서 가설 3-2은 채택되었다.

[표 4-35] 타인감성이해와 직무만족도의 회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	2.298	.185		12.417***	.000
타인감성이해	.330	.048	.358	6.902***	.000
$F=47.640(p<.001)$, Durbin-Watson=2.003, $R^2=.128$					

***: $p<.001$

종속변수 : 직무만족도

이어서, 감성지능의 하위요인인 감성조절과 직무만족도 간의 영향관계를 분석하면, 감성조절의 회귀모형은 $F=102.705(p<.001)$, Durbin-Watson은 1.938로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 직무만족도를 24.1% 설명하고 있다.

분석 결과, 감성지능의 하위요인인 감성조절은 직무만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.491$, $p<.001$). 따라서 가설 3-3은 채택되었다.

[표 4-36] 감성조절과 직무만족도의 회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	2.083	.148		14.036***	.000
감성조절	.414	.041	.491	10.134***	.000
$F=102.705(p<.001)$, Durbin-Watson=1.938, $R^2=.241$					

***: $p<.001$

종속변수 : 직무만족도

끝으로, 감성지능의 하위요인인 감성활용과 직무만족도 간의 영향관계를 분석하면, 감성활용의 회귀모형은 $F=136.744(p<.001)$, Durbin-Watson은 2.068로 잔차들 간에 상관관계가 없기 때문에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있고, 또한 종속변수인 직무만족도를 29.7% 설명하고 있다.

분석 결과, 감성지능의 하위요인인 감성활용은 직무만족도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.545$, $p<.001$). 따라서 가설 3-4은 채택되었다.

[표 4-37] 감성활용과 직무만족도의 회귀분석 결과

	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>
	B	표준오차	β		
(상수)	1.410	.186		7.591***	.000
감성활용	.562	.048	.545	11.694***	.000
$F=136.744(p<.001)$, Durbin-Watson=2.068, $R^2=.297$					

***: $p<.001$

종속변수 : 직무만족도

감성지능이 직무만족도에 미치는 영향을 검증한 결과는 [표 4-38]에 제시하였으며, 검증된 결과는 다음과 같다.

[표 4-38] 감성지능이 직무만족도에 미치는 영향에 대한 검증 결과

연구가설		지지 여부
가설 3	메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-1	자기감성이해는 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-2	타인감성이해는 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-3	감성조절은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 3-4	감성활용은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택

2) 매개효과

메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능과 직무만족도 간의 관계에서 자기효능감의 매개효과가 있는지를 살펴보기 위해 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 절차에 따라 위계적 회귀분석을 실시하였다. 어떤 변인이 매개변인이 되기 위해서는 다음의 조건이 충족되어야 한다.

첫째, 회귀방정식에서 독립변인은 가정된 매개 변인과 유의한 영향을 발휘해야 한다.

둘째, 독립변인은 종속변인과 유의한 영향을 미쳐야 한다.

셋째, 매개변인이 회귀방정식에서 종속변인의 분산을 설명할 수 있어야 하며, 회귀방정식에서 매개변인을 추가할 때 예측 변수의 β 계수가 유의미한 수준에서 무의미한 수준으로 떨어지는 경우에는 완전 매개 (full mediating) 관계라고 보며, β 계수가 감소하기는 하나 무의미 수준으로 떨어지지 않을 때는 부분 매개 (partial mediating) 관계가 성립된다고 본다.¹²²⁾

감성지능과 직무만족도 간의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 검증하기 위해 3단계의 회귀분석을 실시하였다 그 결과 1단계에서는 감성지능이 자기효능감에 정(+)의 영향을 미치고($\beta = .661, p < .001$), 2단계에서는 감성지능이 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치고 있다($\beta = .546, p < .001$). 또한 매개효과를 검증하기 위한 3단계에서는 독립변인 감성지능($\beta = .312, p < .001$), 매개변인 자기효능감($\beta = .355, p < .001$)은 통계적으로 유의한 값을 나타내고 있다.

유의 수준을 가늠할 수 있는 p 값은 1, 2, 3단계에서 모두 유의미한 결과를 보여주고 있다. 또한 2단계에서의 독립변인인 감성지능의 회귀계수 값($\beta = .546, p < .001$)이 3단계에서의 독립변인인 감성지능의 회귀계수 값($\beta = .312, p < .001$)보다 높게 나타났다. 즉, 감성지능과 직무만족도 간의 관계에서 자기효능감은 부분매개효과가 있다고 할 수 있다. 감성지능과 직무만족도 간의 관계에서 자기효능감의 매개효과가 유의미한지를 검증하기 위하여 Sobel

122) 송지준. (2013). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 서울: 21세기사. pp. 127-128.

ttest를 수행한 결과, $Z=5.6712$, $p<.001$ 로 매개효과가 검증되었다. 따라서 가설 4는 채택되었다.

[표 4-39] 감성지능이 자기효능감을 매개로 직무만족도에 미치는 영향

단계	독립변인		종속변인	비표준화 계수		표준화 계수	t	p	R^2
				B	S.E	β			
1단계	감성지능	→	자기 효능감	.742	.047	.661	15.837***	.000	.436
2단계	감성지능	→	직무 만족도	.683	.058	.546	11.743***	.000	.299
3단계	감성지능	→	직무 만족도	.390	.074	.312	5.299***	.000	.370
	자기 효능감			.395	.065	.355	6.036***	.000	

***: $p<.001$

B: 비표준화 계수, S.E: 표준오차, β : 표준화 계수

3) 변수의 영향력 분석

가. 자기효능감에 대한 감성지능의 영향력 분석

감성지능과 자기효능감과의 긍정적인 영향 관계를 검증하였으며, 검증된 결과를 근간으로 종속변수인 자기효능감에 영향을 미치는 감성지능 하위요인의 상대적 영향력 크기를 비교/분석하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

회귀모형을 분석하면, 모형 1의 회귀모형은 $F=80.435(p<.001)$, 모형 2의 회귀모형은 $F=47.130(p<.001)$, 모형 3의 회귀모형은 $F=56.373(p<.001)$, 모형 4의 회귀모형은 $F=97.141(p<.001)$ 이며 Durbin-Watson 값은 1.831으로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다.

모형 1은 종속변수인 자기효능감을 19.9%($R^2=.199$) 설명하고 있으며, 모형 2는 종속변수인 자기효능감을 22.1%($adj. R^2=.221$) 설명하고 있다. 또한 모형 3은 종속변수인 자기효능감을 33.8%($adj. R^2=.338$), 끝으로 모형 4는 종속변수인 자기효능감을 54.2%($adj. R^2=.542$)로 설명하고 있다. 즉, 설정된 각 모형은 전 단계의 모형에 비해 종속변수인 자기효능감을 점증적으로 더 설명하고 있는 것으로 나타났다.

분석 결과, 메디컬 스킨케어 종사자의 자기효능감에 영향을 미치는 감성지능 하위요인의 상대적 영향력을 평가하면, 감성활용($\beta = .562, p<.001$), 감성조절($\beta = .159, p<.01$), 자기감성이해($\beta = .136, p<.01$) 순으로 영향력의 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러나 타인감성이해는 통계적으로 유의한 영향력의 차이가 없는 것으로 분석되었다.

[표 4-40] 감성지능의 하위요인이 자기효능감에 미치는 영향력 분석 결과

모형	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>	통계량	공선성 통계량	
		B	S.E.	β				공차	VIF
1	(상수)	2.154	.179		12.005***	.000	F=80.435*** <i>R</i> ² =.199	1.000	1.000
	자기 감성이해	.399	.044	.446	8.969***	.000			
2	(상수)	1.869	.196		9.535***	.000	F=47.130*** <i>adj. R</i> ² =.221	.795	1.258
	자기 감성이해	.324	.049	.363	6.603***	.000			
	타인 감성이해	.153	.045	.184	3.358**	.001			
3	(상수)	1.493	.187		7.971***	.000	F=56.373*** <i>adj. R</i> ² =.338	.777	1.287
	자기 감성이해	.271	.046	.303	5.925***	.000			
	타인 감성이해	.031	.045	.038	.694	.488			
	감성조절	.295	.039	.389	7.627***	.000			
4	(상수)	.779	.167		4.674***	.000	F=97.141*** <i>adj. R</i> ² =.542	.702	1.425
	자기 감성이해	.122	.040	.136	3.035**	.003			
	타인 감성이해	.015	.037	.019	.412	.681			
	감성조절	.120	.035	.159	3.408**	.001			
	감성활용	.521	.043	.562	12.009***	.000			

:*p*<.01, *:*p*<.001

종속변수 : 자기효능

감

나. 직무만족도에 대한 감성지능의 영향력 분석

감성지능과 직무만족도와의 긍정적인 영향 관계를 검증하였으며, 검증된 결과를 근간으로 종속변수인 직무만족도에 영향을 미치는 감성지능 하위요인의 상대적 영향력 크기를 비교/분석하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

회귀모형을 분석하면, 모형 1의 회귀모형은 $F=21.408(p<.001)$, 모형 2의 회귀모형은 $F=25.785(p<.001)$, 모형 3의 회귀모형은 $F=39.021(p<.001)$, 모형 4의 회귀모형은 $F=47.128(p<.001)$ 이며 Durbin-Watson 값은 1.946로 2에 가깝고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없다. 또한 공차한계가 1에 가깝고, 분산확대지수(VIF : Variance inflation factor)가 10보다 작기 때문에 다중공선성의 문제가 발생하지 않았다. 따라서 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다.

모형 1은 종속변수인 직무만족도를 11.2%($R^2=.112$) 설명하고 있으며, 모형 2는 종속변수인 직무만족도를 13.2%($adj. R^2=.132$) 설명하고 있다. 또한 모형 3은 종속변수인 직무만족도를 26.0%($adj. R^2=.260$), 끝으로 모형 4는 종속변수인 직무만족도를 36.2%($adj. R^2=.362$)로 설명하고 있다. 즉, 설정된 각 모형은 전 단계의 모형에 비해 종속변수인 직무만족도를 점증적으로 더 설명하고 있는 것으로 나타났다.

분석 결과, 메디컬 스킨케어 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 감성지능 하위요인의 상대적 영향력을 평가하면, 감성활용($\beta = .401, p<.001$), 감성조절($\beta = .242, p<.001$), 타인감성이해($\beta = .142, p<.01$) 순으로 영향력의 차이가 있는 것으로 나타났다. 그러나 자기감성이해는 통계적으로 유의한 영향력의 차이가 없는 것으로 분석되었다.

[표 4-41] 감성지능의 하위요인이 직무만족도에 미치는 영향력 분석 결과

모형	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	<i>t</i>	<i>p</i>	통계량	공선성 통계량	
		B	S.E.	β				공차	VIF
1	(상수)	2.569	.216		11.895***	.000	F=21.408*** <i>R</i> ² =.112	1.000	1.000
	자기 감성이해	.248	.054	.249	4.627***	.000			
2	(상수)	2.038	.230		8.857***	.000	F=25.785*** <i>adj. R</i> ² =.132	.795	1.258
	자기 감성이해	.109	.058	.109	1.886	.060			
	타인 감성이해	.284	.053	.309	5.325***	.000			
	감성조절	.342	.045	.406	7.524***	.000			
3	(상수)	1.602	.220		7.270***	.000	F=39.021*** <i>adj. R</i> ² =.260	.777	1.287
	자기 감성이해	.047	.054	.048	.878	.381			
	타인 감성이해	.143	.053	.155	2.714**	.007			
	감성조절	.342	.045	.406	7.524***	.000			
	감성활용	.414	.057	.401	7.257***	.000			
4	(상수)	1.036	.219		4.732***	.000	F=47.128*** <i>adj. R</i> ² =.362	.702	1.425
	자기 감성이해	-.071	.053	-.072	-1.358	.176			
	타인 감성이해	.131	.049	.142	2.667**	.008			
	감성조절	.204	.046	.242	4.397***	.000			
	감성활용	.414	.057	.401	7.257***	.000			
	감성조절	.342	.045	.406	7.524***	.000			

:*p*<.01, *:*p*<.001

종속변수 : 직무만족

도

제 5 장 결 론

제 1 절 요약 및 결론

본 연구는 메디컬 스킨케어 종사자, 감성지능, 자기효능감, 직무만족도 등을 분석하고 각 변인 간의 영향에 대해 알아보고자 병원이나 의원 안에서 일하는 종사자들이 차지도가 높은 20~50대 성인을 대상으로 온라인 설문지 326부를 최종 분석에 사용하였다. 수집한 자료는 SPSS Ver. 28.0 통계 패키지를 활용하여 연구모형 및 가설의 실증검증을 실시하였으며, 목적에 따라 빈도분석, 기술통계분석, 요인분석, 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였으며 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 인구통계학적 특성에 따른 감성지능과 자기효능감, 직무만족도의 평균차이를 분석하였다. 그 결과, 개인의 감정을 조직의 목적에 맞게 성과와 활동에 활용할 수 있는 능력인 감성활용은 남성이 여성에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다. 또한 개인이 맡은 직무를 처리함에 있어 해당 직무와 자신을 동일시하여 긍정적으로 직무에 임하는 정도인 직무만족도는 남성이 여성에 비해 높게 인지하는 것으로 분석되었다. 주위에 있는 사람들의 감정을 파악하고 이해하는 능력인 타인감성이해는 20대 이하와 40대 이상 그룹이 30대 그룹에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다. 개인이 맡은 직무를 수행함에 있어 해당 직무와 자신을 동일시하여 적극적으로 직무에 임하는 정도인 직무만족도는 20대 이하 그룹이 30대와 40대 이상 그룹에 비해 높게 인지하는 것으로 나타났다. 자기효능감은 팀장 그룹이 피부관리사와 상담실장 그룹에 비해 높게 인지하는 것으로 분석되었다. 이는 주어진 상황에 원하는 결과를 얻기 위하여 자신의 역량과 자원을 활용하여 과업을 성공적으로 수행할 수 있는 자신의 수행능력에 대한 믿음은 직급이 올라갈수록 커지는 것으로 사료된다.

둘째, 가설검증 결과에서 가설1은 메디컬 스킨케어 감성지능은 자기효능감은 감성지능의 하위요인 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용

모두 감성지능에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 2는 메디컬 스킨케어 종사자의 자기효능감은 직무만족도에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 3은 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능은 직무만족도에 대한 검증 결과 감성지능의 하위요인 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용 모두 직무만족도에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

가설 4는 감성지능과 직무만족도 간의 관계에서 자기효능감은 매개효과에 대한 검증 결과 감성지능이 자기효능감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 변수의 영향력 분석결과 메디컬 스킨케어 종사자의 자기효능감에 영향을 미치는 감성지능 하위요인의 상대적 영향력을 평가하면, 감성활용, 감성조절, 자기감성이해 순으로 영향력의 차이가 있는 것으로 나타났다, 타인감성이해는 통계적으로 유의한 영향력의 차이가 없는 것으로 나타났다. 메디컬 스킨케어 종사자의 직무만족도에 영향을 미치는 감성지능 하위요인의 상대적 영향력을 평가하면, 감성활용, 감성조절, 타인감성이해 순으로 영향력의 차이가 있는 것으로 나타났다, 자기감성이해는 통계적으로 유의한 영향력의 차이가 없는 것으로 나타났다.

이와 같이 자기효능감에 따른 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능과 직무만족도를 결정하는데 영향력이 있는 변수임을 확인하였다.

제 2 절 연구의 한계 및 제언

본 연구는 20~50대 성인 중 병원이나 의원에서 일하는 메디컬 스킨케어 종사자들을 대상으로 하였기 때문에 결과를 일반화하는 데 한계가 있다. 따라서 다양한 연령대와 직무 특성을 포함하는 표본을 통해 연구 결과의 일반화 가능성을 높일 필요가 있다.

또한, 연구 자료는 자기보고식 설문지를 통해 수집되었기 때문에 응답자의 주관적인 인식이 반영되어 결과의 신뢰성에 영향을 미칠 수 있다. 이를 보완하기 위해 객관적인 평가 방법이나 다양한 데이터 수집 방법을 도입할 필요가 있다. 예를 들어, 설문조사 외에도 관찰, 인터뷰, 직무 수행 평가 등 다양한 방법을 통해 데이터를 수집하여 연구의 신뢰성과 타당성을 높일 수 있다.

본 연구는 감성지능, 자기효능감, 직무만족도만을 변수로 삼아 분석하였다. 그러나 직무 만족도와 관련된 다른 중요한 변수들, 예를 들어 조직문화, 직무스트레스, 상사와의 관계 등을 포함하여 보다 포괄적인 분석이 필요하다. 이러한 변수를 포함한 연구는 직무만족도에 대한 더 심층적인 이해를 제공할 수 있다.

향후 연구에서는 다양한 연령대, 직무 특성, 지역을 포함하는 표본을 통해 연구 결과의 일반화 가능성을 높여야 한다. 이는 보다 폭넓은 인사이트를 제공할 수 있다.

메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능과 자기효능감을 향상시키기 위한 교육 및 훈련 프로그램을 개발하고, 이를 현장에서 적용하여 직무만족도와 서비스 품질을 향상시키는 방안을 모색해야 한다. 이러한 교육 프로그램은 종사자들이 감성지능과 자기효능감을 높이는 데 도움을 줄 것이며, 이는 결국 직무만족도와 서비스 품질의 향상으로 이어질 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강금미. (2018). "외모에 대한 사회문화적 태도와 자아존중감 및 신체매력 지각이 화장행동에 미치는 영향". 동산대학교 대학원 석사학위논문.
- 김경수 외. (2010). 『감성지능 개발을 통한 삶의 질 향상』. 서울: 집문당.
- 김경선. (2011). "미용인의 자기효능감이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 연구". 건국대학교 디자인대학원 석사학위논문.
- 김광희. (2021). "메디컬 스킨케어가 중년여성의 행복감에 미치는 영향". 대한의대학교 대학원 박사학위논문.
- 김병욱, 이진렬. (2019). LED파장을 활용한 여드름 치료기기 디자인개발 연구. 『산업디자인학연구』.
- 김윤선. (2016). 미용종사자에서 조직유효성과 고객지향성 및 이직의도 간 상호 영향관계. 『대한미용학회』.
- 김은영. (2018). "소비가치이론을 중심으로 메디컬 스킨케어 서비스의 소비자 행동 연구". 성신여자대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 정은진. (2015). "메디컬 에스테틱의 현황과 고객 만족도 및 개선 방안 연구". 중앙대학교 의학식품대학원. 석사학위논문.
- 김윤지. (2023). "호텔 종사원의 감성지능이 자기효능감과 고객지향성에 미치는 영향". 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 김진강. (2011). 호텔종사원의 감정노동과 직무태도의 관계에서 감성지능이 조절효과. 『한국관광 산업학회』.
- 김주엽·박상언·송계충·정범구. (2010). 『조직행위론(제2판)』, 서울: 경문사.
- 김호균. (2007). 부하가 인식하는 상사의 리더십이 직무만족에 미치는 영향연구: 상사 신뢰의 매개역할을 중심으로. 『행정논총』.
- 김현정. (2010). "남성들의 메디컬 스킨케어와 미용성형의 인식 및 실태조사". 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문.

- 남균우. (2019). "조직구성원이 인식하는 조직문화의 차이가 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구". 서울대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 레이몽. (2021). "호텔 종사원들의 감성지능이 직무만족과 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향: 인지된 조직지원의 조절된 매개효과". 세명대학교 대학원 박사학위논문.
- 박승연. (2016). "금융판매 종사자의 감성지능과 전문성이 개인성과, 직무만족, 서비스제공 정도에 미치는 영향". 숭실대학교 대학원. 박사학위논문.
- 박연환. (2018). "조직구성원의 감성지능과 자기효능감이 직무만족에 미치는 영향". 가천대학교 대학원. 석사학위논문.
- 박지은. (2018). "고등학교 교사의 감성지능, 자기효능감, 직무만족도의 비례관계 검증에 관한 연구". 부산대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 신건권. (2013). 『Amos 20 통계분석 따라하기』. 서울: 청람.
- 신다혜. (2020). "온라인쇼핑 서비스 특성과 소비자가치가 고객신뢰 및 재구매의도에 미치는 영향". 경희대학교 석사학위논문.
- 송지준. (2013). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 서울: 21세기사.
- 이귀영, 한지영. (2009). 『메디컬 스킨케어 총론』. 서울: 훈민사.
- Li Ming Xi. (2020). "감성지능이 지식공유행동에 미치는 영향: 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로". 가천대학교 대학원 석사학위논문.
- 이민화. (2017). "헤어미용인의 직업전문성 및 소명의식이 직무만족도에 미치는 영향". 대전대학교 보건의료대학원 석사학위논문.
- 오세경. (2017). "감성지능이 직무만족에 미치는 영향-자기효능감의 매개효과-". 가천대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이상주 외. (2009). 『메디컬 스킨케어』. 서울: 여문각.
- 윤영란 & 최석봉. (2012). 감성지능, 직무만족, 자기효능감이 조직시민행동에 미치는 영향. 『인적자원관리연구』.
- 이이정, 은정은. (2014). "메디컬 스킨케어의 실태 및 만족도에 관한 연구".

- 숙명여자대학교 원격대학원 석사학위논문.
- 이유재. (2000). 고객만족 연구에 관한 종합적 고찰. 『소비자학 연구』. 제 11권, 제2호.
- 임지영. (2006). 병원의 내부마케팅 활동이 간호사의 동기부여에 미치는 영향; Herzberg의 동기-위생요인이론을 기반으로. 『간호행정학회지』.
- 이창원·최창원. (2003). 『새조직론』. 서울: 대영문화사.
- 이희영. (2021). "중년여성의 외모관심도와 메디컬스킨케어 시술동기가 경험만족도와 심리적 안녕감에 미치는 영향". 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문.
- 이훈영. (2013). 『연구조사방법론』. 서울: 청람.
- 이현주. (2010). "미용실 종사자의 근로조건에 따른 직무만족도 연구". 서경대학교 미용예술대학원 석사학위논문.
- 전승신. (2008). "피부관리사의 직무환경과 직무만족도가 직업의식에 미치는 영향". 건국대학교 석사학위논문.
- 전상완. (2010). "한국 예비노인의 건강증진행위 결정요인 탐색과 성공적 노화행동과의 관계 모형". 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- 장슈웨이. (2018). "감성지능이 조직성가에 미치는 영향력과 자기효능감의 조절효과검증". 원광대학교 대학원 석사학위논문.
- 전유정. (2012). "Hospitality Management 전공 대학생의 성격특성이 대처 및 자기효능감에 미치는 영향: 감성지능의 매개효과를 중심으로". 경희대학교 박사학위논문.
- 정은주. (2015). "항공사 승무원 취업준비생의 셀프리더십이 진로결정 자기효능감과 진로준비행동에 미치는 영향 연구". 경기대학교 관광전문 대학원 석사학위논문.
- 정은진. (2015). "메디컬 에스테틱의 현황과 고객 만족도 및 개선 방안 연구". 중앙대학교 의학식품대학원 석사학위논문.
- 정종영, 김미연. (2006). 아틀라스 피부 관리학. 『엠디월드』.
- 정종영 외. (2009). 아틀라스 피부관리학. 『대한일차 진료학회』. 보은군.
- 최은정. (2005). "메디컬 스킨케어 이용실태에 관한 연구: 대전지역 여성들

중심으로". 한남대학교 사회문화대학원 석사학위논문.

최은옥. (2021). "의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족도와 조직 몰입에 미치는 영향". 한성대학교 박사학위논문.

최은옥. (2022). "의료기관 구성원이 지각하는 감성지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향 : 자기효능감 및 LMX 매개효과와 리더의 감성지능 조절효과". 한성대학교 대학원 박사학위논문.

최재열. (1991). "직무만족 수준의 결정요인에 관한 실증적 연구". 조선대학교 대학원 박사학위논문.

한창호역. (2006). 『EQ감성지능』. 서울: 웅진씽크빅.

한혜진. (2002). "자기주장훈련이 초등학생의 자기효능감 향상에 미치는 영향". 서울교육대학교 교육대학원 석사학위논문.

2. 국외문헌

- Abraham, R. (1999). Emotional intelligence in organizations:
A conceptualization. [Monograph] Genetic, Social, and General
Psychology Monographs.
- Ashkanasy, N. M. & Daus, C. S. (2002). Emotion in the workplace:
The new challenge for managers, Academy of Management
Executive.
- Bandura(1986). Social Foundation of Thought and Action: A Social
Cognitive Theory, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1997), Self-efficacy: Toward a unifying theory of
behavioral change, Psychological Review.
- Bandura, A.(1997), Self-efficacy: The exercise of control. New York:
Freeman.
- Bandura,(1997) Self-efficacy toward a unifying theory of behavioral
change, Psychology Review.
- Bar-On, R. (1988). The development of a concept of psychological
well-being. Rhodes University.
- Bar-On, R. (1997). The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of
emotional intelligence. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Bar-On, R.(1997). The Emotional Quotient inventory(EQ-i) Technical
Manual. Toronto: Multi-Health Systems.
- Beatty, R. W., & C. E. Schnier. (1981). Personal Administration : And
Experimental Skill-Building Approach. New York :
Addison-Wesley.
- Bently, Ralsh R.& Remple, Averno M.(1970).Manualfor th Purdue
TeacherOpinionaire,Indiana,UniversityBookStore.
- Brager, H. (1989), Supervision in the human service-The politics or
practice, New York: The Free Press.

- C. Wong & K. Law. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude. *The Leadership Quarterly*. DOI : 10.1016/S1048-9843(02)00099-1.
- Campbell, John P.(1970) *Managerial Behavior for Performance and Effectiveness*. New York, McGraw-Hill
- Cherniss, C. & Adler, M.(2001), *Promoting emotional intelligence in organization*. Alexandria, VA: American Society for Training &Development
- Cooper, R. K. & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organisations*, Grosset/Putnum, New York, NY.
- Druskat, V. U., and Wolff, S. B.(2001), "Building the Emotional Intelligence of Groups," *Harvard Business Review*.
- Dulewicz, V. & Higgs, M.(2000), "Emotional Intelligence : A Review and Evaluation Study", *Journal of Managerial Psychology*.
- Dulewicz, V., & Higgs, M.(1998), "Emotional intelligence: Can it be measured reliably and validly using competency data, Competency.
- Dulewicz, V., & Higgs, M.(1999), "Can emotional intelligence be measured and developed?", *Leadership and Organizational Development Journal*.
- Dulewicz, V., & Higgs, M.(2004). Can Emotional Intelligence be developed? *The International Journal of Human Resource Management*.
- E. O. Choi. (2019). The Effect of Organizational Culture of Medical Institutions member on the Organizational Effectiveness and Management Performance. Master's Thesis. Graduate School of Hansung University. Korea.
(<http://www.riss.kr/link?id=T15067133>)

- Gardner, H.(2003). "Multiple intelligences after twenty years." American Educational Research Association, Chicago, Illinois.
- Gilmer, V. H. (1971), Industrial and organizational psychology, New York: McGraw–Hill Book.
- Goleman, D. (1995), Emotional intelligence, New York, NY and England: Bantam Books Inc
- Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. New York : bantam, Books.
- Goleman, D.(1995), Emotional intelligence: why it can matter more than IQ, London : Bloomsbury.
- Goleman, D.(1998), Working with emotional intelligence, New York : Bantam.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975), Development of the job diagnostic survey, Journal of Applied Psychology.
- Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction. Harper and Brothers, New York.
- Jordan, P.J., Ashkanasy, N. M., & Härtel, C.E.J. (2002). 'Emotional intelligence as a moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity', Academy of Management Review.
- Kalleberg, A. L. (1977), Work values and job rewards: A theory of job satisfaction, American Sociological Review.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In. Dunnette (Ed.). Handbook of industrial and organizational psychology, 1297–1349. Chicago: Rand McNally.
- Locke, E.A. (1973), Satisfiers and dissatisfiers among white-collar and blue-collar employees, Journal of Applied Psychology.
- Max Weber. (1968). Economy and Society. 『Routledge & Kegan Paul』 .
- Mayer, J. D. & Salovey, P.(1997). "What is emotional intelligence?"
「 Emotional development and emotional intelligence:
Implications for educators.」 New York, NY: Basic Books.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence.

Emotional development and emotional intelligence, Educational implications.

- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R. (2008), Emotional intelligence: new ability or eclectic traits?, *American Psychologist*.
- McCormick, E. J., & Tiffin. (1974), *Industrial Psychology*, 6th ed. (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall).
- 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*.
- Palmer, B., Walls, M., Burgess, Z. & Stough, C.(2001), "Emotional intelligence and effective leadership", *Leadership and Organization Development Journal*.
- Peter Salovey와 John Mayer(1990): 「감성지능(Emotional Intelligence)」 상상, 인지, 개성.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial attitudes and performance, Homewood Illinois, Irwin Dorsey.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Modway, R. T., & Boulioan, P. V. (1974), Origination commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, *Journal of Applied Psychology*.
- Salami, Samuel O.(2007). "Moderating effect of emotional intelligence on the relationship between emotional labor and organizational citizenship behavior." *European J ournal of Social Sciences*.
- Salovey, P. & Mayer, J. D.(1990), "Emotional Intelligence," *Imagination, Cognition, and Personality*.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1997). What is a Emotional Intelligence
Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for educators. New York: Basic Books.
- Salovey, P., & Mayer, J. D.(1990). "Emotional intelligence." *Imagination,*

Cognition and Personality.

Salovey, P., & Mayer, J. D.(1997), What is emotional intelligence? In Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators, Peter Salovey, David Sluyter, eds. New York: Basic Books.

Salovey, P., & Mayer, J.D. (1990), Emotional intelligence, Imagination, Cognition and Personality.

Salovey, P., Mayer, J. D., Goldman, S. L., Turvey, C., & Palfai, T. P. (1995). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. In J. W. Pennebaker(Ed.), Emotion, Disclosure, & Health, (pp. 125-154). American Psychological Association.

Salovey와 Mayer(1990) :185-211.는 최초로 감성지능의 정의와 모델을 제안했다.

Schunk, D. H. (1991). Self-efficacy and academic motivation. Educational Psychologist.

Schunk, D. H.(1981). Modeling and attributive effects on children's achievement: A self-efficacy analysis. Journal of Educational Psychology.

Sternberg, R. J. (1986). Critical Thinking: Its Nature, Measurement, and Improvement.

Thorndike, E.L. (1920), Intelligence and its use, Harper's Magazine140.

Weinberger, L. A.(2003), "An examination of the relationship between emotional intelligence, leadership style, and perceived leadership effectiveness", Dissertation Abstracts International.

Wong, Chi-Sum, & Law, Kenneth S.(2002), "The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study",The Leadership Quarterly.

World Economic Forum. (2016). The future of jobs: Employment, skills

and workforce strategy for the fourth industrial revolution.

Global Challenge Insight

Report.(<http://hdl.voced.edu.au/10707/393272>)

Y. A. Hwan, J. W. Kim & Y. S. Song. (2017). Exploration of Emotional Intelligence Research Trends through Keyword Network Analysis. Corporate Education and Talent Research. (<http://scholar.dkyobobook.co.kr/searchDetail.laf?barcode=4050026015366>)

3. 인터넷자료

덴 매거진. (2024). "느리게 나이드는 비결, 저속노화법"

<https://www.theden.co.kr>. (2024. 05. 20). 검색.

위키백과. (2024). "알버트 반두라"

<https://en.wikipedia.org>. (2024. 05. 18). 검색.

부 록

본 연구는 통계법 제33조에 의거하여 통계작성 외의 목적으로는 사용될 수 없으며 비밀이 엄격히 보장됩니다.

안녕하십니까?

한성대학교 예술대학원 뷰티예술학과 피부 전공 석사과정 전심이입니다.

바쁘신 와중에 본 연구조사를 위해 귀중한 시간을 내어 주셔서 대단히 감사드립니다.

본 설문지는 메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능이 자기효능감과 직무만족도에 미치는 영향에 관한 연구 연구조사입니다.

여러분께서 응답해 주신 솔직하고 성의 있는 답변은 좋은 연구결과를 얻기 위한 소중한 기초자료가 될 것이며, 모든 자료는 익명으로 처리되므로 특정 개인의 정보는 노출되지 않습니다. 또한 학술적 목적을 위한 통계분석 자료 이외에는 절대 사용하지 않음을 약속드립니다.

설문의 응답은 본 연구의 귀중한 자료로 활용되오니 부디 한 문항도 빠짐없이 응답해 주시기를 간곡히 부탁드립니다.

본 설문조사에 참여해 주셔서 대단히 감사드립니다.

2024년 04월

지도교수 : 김 현 정

연구자 : 전 심 이

I. 다음 문항은 『메디컬 스킨케어 종사자의 감성지능』와 관련된 질문입니다.
 귀하의 생각을 잘 표현한 항목에 √ 표를 해주시기 바랍니다.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 내 자신이 느끼고 있는 감성의 원인에 대해 잘 알고 있다.					
2. 나는 내 자신의 감성 상태를 잘 알고 있다.					
3. 나는 내 자신이 느끼는 것을 잘 이해한다.					
4. 나는 내 자신이 행복한지 아닌지를 알고 있다.					
5. 나는 동료들의 말이나 행동을 보고, 대체로 그들의 감정을 잘 알고 있다.					
6. 나는 다른 사람의 감정을 관찰하는데 뛰어나다.					
7. 나는 주변 사람들의 감정을 잘 이해하고 있다.					
8. 나는 다른 사람들의 감정과 느낌에 민감하다.					
9. 나는 화가 났을 때 감정을 빨리 진정시킨다.					
10. 나는 어려운 상황에서 감정을 잘 조절하고 이성적으로 해결한다.					
11. 나는 내 자신의 감정을 잘 다스릴 수 있다.					
12. 나는 내 자신의 감정을 잘 통제하고 조절한다.					
13. 나는 스스로 목표를 세우고 그것을 달성하기 위해 최선을 다한다.					
14. 나는 내 자신에게 유능한 사람이라고 말한다.					
15. 나는 스스로에게 동기부여 시키는 사람이다.					
16. 나는 내 자신으로 하여금 최선을 다하도록 격려한다.					

Ⅱ. 다음 문항은 『메디컬 스킨케어 종사자의 자기효능감과 직무만족도』와 관련된 질문입니다. 귀하의 생각을 잘 표현한 항목에 √ 표를 해주시기 바랍니다.

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 내가 세운 목표를 대부분 이룰 수 있다고 생각한다.					
2. 나는 어려운 상황을 극복할 수 있다고 확신한다.					
3. 나는 내가 중요하게 생각하는 것을 얻어낼 수 있는 능력이 있다고 확신한다.					
4. 나는 어떤 일이든 노력하면 무엇이든 성공할 수 있다고 확신한다.					
5. 나는 대부분의 경우 다른 사람보다 일을 더 잘할 수 있다고 자신한다.					
1. 나는 나의 일에 전반적으로 만족한다.					
2. 나는 나의 동료들에게 만족스럽다.					
3. 나는 나의 리더에 대해 만족한다.					
4. 나는 병원의 경영 전략에 만족한다.					
5. 나는 병원이 우리에게 해주는 지원에 대해 만족한다.					
6. 나는 나의 급여에 만족한다.					
7. 나는 병원에서 승진 기회를 제공하는 것에 대하여 만족한다.					

Ⅲ. 귀하의 『인구 통계학적 특성』에 관한 질문입니다. 해당하는 항목에 √ 표
를 해 주시기 바랍니다.

1	귀하의 성별은?	① 남성 ② 여성
2	귀하의 연령?	① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상
3	귀하의 최종학력?	① 고졸 이하 ② 2/3년제 대학교 재학/졸업 ③ 4년제 대학교 재학/졸업 ④ 대학원 졸업(재학/수료)
4	귀하의 전공은?	① 미용 및 미용관련학과 전공 ② 비 미용전공
5	귀하의 경력은?	① 1년 미만 ② 1~3년 미만 ③ 3~5년 미만 ④ 5~10년 미만 ⑤ 10년 이상
6	귀하의 하루 평균 근무시간은?	① 8시간 미만 ② 8~9시간 미만 ③ 9~10시간 미만 ④ 10~11시간 미만 ⑤ 11시간 이상
7	귀하의 평균 근무 일수는?	① 격일제 ② 주 2~3일 ③ 주4일 ④ 주 5일 ⑤ 주 5일 이상
8	근무하고 있는 근무자 수는?	① 5명 미만 ② 5~8명 미만 ③ 8~10명 미만 ④ 10~15명 미만 ⑤ 15명이상
9	귀하의 직급은?	① 피부관리사 ② 병원 코디네이터 ③ 간호사/간호조무사 ④ 상담실장 ⑤ 팀장
10	귀하의 월 평균 급여는?	① 100만원 미만 ② 100~300만원 미만 ③ 300~500만원 미만 ④ 500만원 이상

ABSTRACT

The Effect of Emotional Intelligence on Self-Efficacy and Job Satisfaction of Medical Skincare Practitioners

TIAN XINYI

Major in Beauty Esthetic

Dept. of Beauty Art & Design

Graduate School of Arts

Hansung University

This study conducted an empirical analysis on the mediating effect of self-efficacy in the relationship between emotional intelligence and job satisfaction among medical skincare practitioners. The research identified the causal relationships by classifying factors related to medical skincare practitioners, emotional intelligence, self-efficacy, and job satisfaction among adults aged 20 to 50.

The survey was conducted over a 20-day period from April 5 to 25, 2024, using online questionnaires, and a total of 326 responses were used

for final analysis. Data analysis was performed using the SPSS Ver. 28.0 statistical package to empirically test the research model and hypotheses. According to the purpose of the study, frequency analysis, descriptive statistics, factor analysis, correlation analysis, regression analysis, and mediation effect analysis using the Sobel test were conducted. The research findings are summarized as follows:

First, the study analyzed the mean differences in emotional intelligence, self-efficacy, and job satisfaction according to demographic characteristics. The results showed statistically significant differences in the sub-factors of emotional intelligence and job satisfaction based on gender, with males scoring higher in emotional utilization and job satisfaction compared to females. Regarding age, the sub-factor of understanding others' emotions was higher in the groups under 20 and over 40. Job satisfaction was higher in the group under 20. Self-efficacy was perceived to be higher in team leaders compared to skincare specialists and consultation managers.

Second, the hypothesis testing results indicated that emotional intelligence in medical skincare had a statistically significant positive effect on self-efficacy, supporting Hypothesis 1. Self-efficacy in medical skincare practitioners had a statistically significant positive effect on job satisfaction, supporting Hypothesis 2. Emotional intelligence in medical skincare practitioners had a statistically significant positive effect on job satisfaction, supporting Hypothesis 3. Self-efficacy partially mediated the relationship between emotional intelligence and job satisfaction, supporting Hypothesis 4. Thus, it was confirmed that self-efficacy is an influential variable in determining the emotional intelligence and job satisfaction of medical skincare practitioners.

Third, the analysis of the influence of variables showed that the relative influence of the sub-factors of emotional intelligence on

self-efficacy was in the order of emotional utilization, emotional regulation, and self-emotional understanding, with understanding others' emotions showing no statistically significant difference. Regarding the influence on job satisfaction, the relative influence of the sub-factors of emotional intelligence was in the order of emotional utilization, emotional regulation, and understanding others' emotions, with self-emotional understanding showing no statistically significant difference.

This study is significant in that it empirically analyzed the mediating effect of self-efficacy in the relationship between emotional intelligence and job satisfaction among medical skincare practitioners. The findings suggest that as self-efficacy increases, it may lead to positive developmental prospects for clinics or hospitals. Since emotional intelligence and job satisfaction may continue to change in various ways, ongoing and more precise research based on this study is required.

Keywords: emotional intelligence, medical skincare practitioners, self-efficacy, job satisfaction, regression analysis