

정서지능과 직업인의 성취의 관계 및 그 문화적 차이에 관한 연구

문 태 원¹⁾

수원대학교 경영학과

이 논문은 서로 다른 문화 공간에서의 문화와 정서지능과의 의존관계를 정립하여 정서지능 연구에 새로운 시각을 부여하려고 했다. 한국의 삼성전자 본사와 미국 텍사스 주, 달러스의 삼성전자 지사의 직장인 각각 80명을 대상으로 정서지능을 측정 한 후, 정서지능과 문화의 의존관계를 실험했다. 측정도구로서 문용린(1999)이 개발한 사지선다형의 EQ 생활태도검사를 사용하였으며, 측정 결과, 정서지능 각 문제 당 두 집단이 가장 선호하는 답안이 상이하 였으며 나머지 답안의 분포도도 다양한 양상을 보여 정서지능이 문화에 의존한다는 것을 입증했다. 또한, 본 연구는 정서지능과 연봉과 직위 등의 개인적 성과와의 관계와 성별, 연 령, 교육수준 등의 인구통계학적 변수들과의 관계도 조사했다. 연구결과로서 정서지능이 높 을수록 연봉과 직위가 높았으며, 정서지능과 성별, 연령, 교육수준과의 관계도 유의미한 결 과를 보였다.

주요어 : 문화, 정서지능, 개인적 성과

1) 수원대학교 경영학과 전임강사 (Email : ipsul@hotmail.com)

I. 서 론

최근 문화 심리학의 많은 연구 결과로서 문화가 개인의 자아형성 및 자아인식 뿐만 아니라 정서이해 및 정서조절에 많은 영향을 끼친다는 사실은 이미 밝혀졌다(Markus & Kitayama 1991; Matsumoto 1989; Aaker & Williams 1998). 문화는 자신과 상대방의 의존관계의 인식에 결정적인 영향을 줄뿐만 아니라, 특정한 상황에서 반응하는 개인의 정서 패턴에도 영향을 미친다.

인간의 정서가 직장 생활과 밀접한 관계가 있다는 사실에도 불구하고 그동안 조직 내 정서에 관한 연구는 조직행동 및 다양성 경영 학계에서 간과되어 오던 분야였다(Muchinsky, 2000). 더군다나 조직행동론 학계에서는 직장 내 정서를 합리성에 방해가 되는 요인으로서 간주하면서 정서에 대한 부정적인 시각이 지배적이었다. Whyte(1956)는 능률적인 비즈니스맨을 이성적, 객관적, 합리적인 의사결정자라고 정의하였으며, 정서를 조직 구성원의 객관성과 합리적 의사결정을 저해하는 요인으로 간주했다. 하지만 1990년 초 정서지능의 개념 소개와 정서지능 측정도구의 개발과 함께, 직장 내 정서가 업무의 객관성과 효율성을 저해한다는 시각이 점점 사라지고 정서가 인간의 논리적 사고력을 돕는다는 시각으로 변환하게 되었다(Mayer & Salovey, 1993). 정서지능이란 개념을 제일 처음 소개한 Mayer & Salovey는 정서는 주변상황에 적응적이고 기능적이어서 인지활동과 후속 행동을 하는데 중요한 역할을 한다고 주장했다(박오수, 임유신, 2005). 1990년 초까지 정서지능은 일부 학자들의 관심에

서 머물다가 1995년 출간된 Daniel Goleman의 「Emotional Intelligence」로 정서지능은 세계의 주목과 일반 대중의 관심사로 부각되었다.

지금까지 정서지능과 개인 및 조직의 성과 관계를 정립하는 수많은 연구가 진행되었지만(Bar-On, 2000; Cherniss & Goleman, 2001; Goleman, 1988; Higgs & Dulewicz, 2001), 정서지능과 문화의 관계를 정립 하고자 한 연구는 거의 찾아 볼 수 없다(Kim, 2000). 문화 관련 정서지능의 연구가 부족한 이유 중 하나는 정서지능 이론이 미국에서 개발되었고 대부분의 정서지능 측정도구도 미국인에 의해 영어로 만들어졌기 때문에 그들의 관점에서 정서지능을 이해하고자 했고 다른 타 문화의 영향력을 간과한 데 있다.

본 연구는 문화와 정서지능과의 의존관계를 정립하여 정서지능 연구에 새로운 시각을 부여하려고 했다. 본 연구의 전제는 개인정서의 지각, 평가, 표현, 이해, 조절 등이 문화에 크게 영향을 받기 때문에 인간의 다양한 정서 프로세스를 기초로 개발된 정서지능 역시 문화에 많은 영향을 받는다는 것이다. 이러한 이유에서 한 특정 국가에서 개발된 문화적 편의가 포함된 정서지능 측정도구를 해당 국가의 정서를 이해하지 못하는 다른 국가의 구성원들에게 적용 시키는 것은 옳지 못하다. 또한 정서지능 테스트에서 모든 문화에 통용되는 객관적인 정답은 존재하지 않으며, 한 문화 안에서 동일한 규범과 가치를 공유하는 구성원들이 가장 많이 선호하는 답안이 가장 적절한 선택일 확률이 높다. 여기서 말하는 정서지능 각 문제 당 가장 선호하는 답안이란 해당 문화의 구성원들이 거부감 없이 가장 보

편적으로 받아들이고 사회적 상식과 규범에 맞아 떨어지는 정서와 행동을 뜻한다. 그래서 본 연구는 문용린(1999)이 개발한 EQ 생활태도검사를 사용해서 두 문화 집단의 정서지능을 측정할 때, 한국인 집단에게는 문용린(1999)이 제작한 해답을 사용한 반면, 미국인 집단에게는 한 문화 안에서 동일한 규범과 가치를 공유하는 구성원들이 가장 많이 선호하는 답안이 가장 적절한 선택 안이라는 전제 아래 미국인 응답자가 각 문항 당 가장 많이 선호 한 선택 안을 해답으로 사용했다. 물론 미국집단에 의해서 선호된 각 답안은 5명의 정서지능 관련 미국인 전문가들에 의해서 검토된 뒤 최종 답안이 결정되었다.

지금까지 정서지능 관련 많은 연구들이 정서지능이 개인 또는 그룹성과와 정의 관계를 가진다는 것을 입증해 왔다. 본 연구에서도 정서지능이 높은 사람일수록 직위와 연봉 등의 개인성과가 높은지에 대해서 조사했다. 또한, 본 연구는 나이, 교육수준, 성별 등의 인구통계학적 변수들과 정서지능의 관계도 살펴 보았다.

문화가 정서지능에 미치는 영향

기존의 많은 연구들은 자아에 대한 인식이란 문화의 테두리 안에서 발전 된다는 것을 증명했다(Markus & Wurf 1987; Markus & Oyserman 1993; Bailey & Chen 1997). 자아는 개인이 자신이 처한 사회적-문화적 공간에서 겪는 많은 경험을 토대로 형성이 된다. 개인의 경험은 문화나 국가적 배경에 영향을 받게 되므로 자아 역시 문화에 큰 영향을 받는다.

자아개념을 형성하는 문화는 집단주의와 개인주의의 두 차원으로 구분 시킬 수 있다(Hofstede 1980; Markus & Kitayama 1991; Triandis 1993; Bailey & Chen 1997; Asai & Lucca, 1988). 개인주의 문화의 구성원들은 자신들만의 독특한 가치, 태도, 만족 등에 중점을 두는 반면, 집단주의 문화의 구성원들은 그들 자신의 이익 보다는 그룹이 공유하는 가치와 사회복지를 강조한다. Markus & Kitayama (1991)는 집단주의를 '의존하는 개념', 그리고 개인주의를 '독립적인 개념'으로 각각 표현했다. 독립적인 개념으로서의 자아는 연결되어 있기 보다는 분리되어 있는 존재이며, 미국과 같은 서구 문화의 특징에서 잘 나타난다. 자아를 독립적인 개체로 인식하는 문화에서는 개인의 고유성과 내적 개성이 중요시 되며, 기술과 능력의 적극적인 표현이 장려된다(Bailey & Chen, 1997). 반대로, 서로 의존하는 개념으로서의 자아는 분리 되어 있기 보다는 긴밀히 연결돼 있으며, 구성원 상호간의 조화와 대인관계에 큰 가치를 두는 한국과 일본 같은 집단주의 문화에서 흔히 볼 수 있다. 자아를 서로 의존하는 개념으로 간주하는 집단주의에서 개인의 궁극적인 목표는 자신을 사회의 규범에 맞추고 다른 구성원들과 화목한 관계를 유지하는 데 있다(Bailey & Chen, 1997). 따라서 집단주의 구성원들은 사회적 유대 관계를 기준으로 자신들의 정서, 생각, 행동을 구성하고 형성한다. McConatha, Lightner, & Deaner(1994)는 두려움, 분노, 슬픔과 같은 제1의 정서는 일반적으로 전 세계 문화를 통틀어 공통적인 반면에 자만심, 긍지, 죄책감, 수치심 등의 제2차 정서는 사회적 문화의 공간에

따라 변한다고 주장했다. McConatha, Leone, & Armstrong(1997)은 문화는 해당 구성원이 자신과 상대방의 정서를 해석하는 기본적인 규칙을 제공할 뿐만 아니라, 특정 상황에서 어떤 정서의 표현이 적당한지의 가이드라인을 제시한다. 다시 말해서 특정 정서의 유발 요인과 상황에 적절한 정서의 표현은 문화 및 사회 규범에 막대한 영향을 받는다. 정서는 사회적 외부 자극과 자아 사이에서 일어나는 복잡한 내부적 반응이기 때문에, 정서와 정서지능은 문화의 테두리 안에서만 설명 될 수 있다. 대부분의 정서 인식과 정서 경험은 독립적으로 발생하는 것이 아니라, 사회-문화적 공간 속에서 끊임없는 외부환경과의 접촉에서 발생한다. 이러한 과정에서 문화는 효과적이고 조화로운 사회 교류를 위한 정서 표현과 사회적 행동의 지침을 확립한다. 따라서 정서표현과 정서의 경험은 현 사회적 문화 환경에 의해 많은 영향을 받으며, 구성원 대다수가 인정하는 정서의 표현과 인식이 해당 문화의 규범과 상식에 맞는 적절한 정서의 표현과 인식이다.

정서에 관한 연구는 정서지능 개념의 출현과 정서지능 측정 도구들의 개발에 의해서 본격화 되었다. 정서지능(emotional intelligence)의 개념은 Salovey & Mayer가 1990년에 자신들의 논문에 처음 발표한 이래로 학계와 일반 기업에서 논의의 대상으로 그 관심이 꾸준히 증가되고 있다(박오수, 임유신, 2005). Salovey & Mayer(1997)의 정서지능의 정의에 따르면, “정서지능은 정서를 정확히 지각하고 평가하며 표현하는 능력, 정서에 접근하고 사고를 촉진시키는 정서를 발생 시킬 수 있는 능력, 정서 및 정서와 관련된 지식을 이해 할 수 있는 능

력, 그리고 정서적·지적 성장을 향상시키기 위하여 정서를 조절하는 능력이다”(p.10). 1995년 Daniel Goleman이 「Emotional Intelligence」(1995)라는 제목의 단행본 출간을 계기로 정서지능은 순식간에 전 세계적으로 주목 받는 개념으로 대두 되었으며, 국내에서도 정서지능에 관한 대중의 관심이 증가하여 특히 아동의 교육과 정서지능 연구가 활발히 이루어졌다(박오수, 임유신, 2005). Goleman의 정서지능은 이론적 타당성을 정립하기 위한 학문적 접근의 Salovey & Mayer의 정서지능에 비해 현실적인 유용성을 강조했다(Goleman, 1995; 박오수, 임유신, 2005). Goleman(1995)은 정서지능을 ‘또 다른 표현의 현명함’이라 표현하고 ‘인지적 지능에 의해 나타나지 않는 개인 성격에서 우러나오는 바람직한 특성이라고 정의 했다. 정서지능 개념의 출현과 발전은 IQ의 대중적 인기 속에 가려져온 지능연구에 박차를 가하는 모멘텀 역할을 하였다.

IQ, SAT와 같은 테스트들의 문화적 편의에 대한 논란이 계속되고 있듯이, 특정 국가에서 개발되어 해당 문화의 문화적 편의를 포함한 정서지능 측정도구가 전 세계적으로 통용되고 있다는 사실도 논쟁의 대상이 되고 있다(Greenfield, 1997). 지능을 측정하는 거의 모든 측정 도구들은 개발자의 문화 가치와 규범이 의식적이든 무의식적이든 포함되어 있다(Benson, 2003). Ledger(1997)는 지능을 측정하는 어떠한 테스트도 문화적 편의를 완전히 제거할 수 없다고 주장한다. 이러한 중요한 사실에도 불구하고 정서지능에 포함 되어 있는 문화적 편의를 논하거나 문제를 제기한 연구는 지금까지 거의 전무하다(Kim, 2000). 그동안

대부분의 정서지능 관련 학계에서는 한 나라에서 개발한 정서지능 테스트를 그 나라의 문화, 규범, 전통, 지식 등을 공유하지 못하는 다른 나라의 구성원들에게도 적용해왔다.

비록 정서지능 관련 학계에서 의도적으로 정서지능 모델을 한 국가 또는 문화에 한정시킨 것은 아니지만, 정서지능은 한 문화의 테두리 속에서만 그 효력을 발휘한다(Earley & Ang, 2003; Earley & Peterson, 2004). 다시 말해서 정서지능은 해당 국가의 문화에 많은 영향을 받기 때문에 해당 문화의 가치관, 풍습, 전통 등을 공유하는 구성원들에게만 적절한 영향력을 발휘하고 서로 다른 문화 공간에서는 적합하지 못하다(Greenfield, 1997; Ledger, 1997; Earley & Ang, 2003). 예를 들어, 한국 문화에서는 자연스럽게 받아들여지는 정서가 미국이나 유럽국가에서는 거부감을 일으키는 정서로 받아들여지거나 그 반대의 현상이 일어나는 경우도 부지기수다. 결과적으로, 이러한 정서지능의 한계점을 보완하고 보다 넓은 개념의 지적능력 개발을 위한 연구가 진행되고 있으며, 21세기 글로벌리제이션 사회에서 개개인의 국제적 역량과 기업의 미래 경쟁력 향상의 견인차 역할을 할 수 있는 새로운 지적능력을 찾고자 다양한 노력이 전개되고 있다(Earley & Ang, 2003).

정서지능이 개인성과에 끼치는 영향과 정서지능과 여러 변수와의 관계

지금까지 정서지능 관련 많은 연구들이 정서지능이 개인 또는 그룹의 성과와 정의 관계가 있으며, 직장생활의 성공과 직접적인 관계

가 있음을 입증했다(Goleman, 1998; Tischler, Biberman & Mckeage, 2002). Goleman(1999)은 정서지능을 정서역량이라는 개념으로 발전시켰다. 즉, 정서지능을 좋은 대인관계를 형성 및 유지, 효율적인 팀워크 형성, 그리고 업무성과를 탁월하게 이끄는 리더십과 미래에 대한 예측 할 수 있는 역량이라고 설명했다(Goleman, 1999). Goleman(1998)은 개인이 성공적인 직장생활을 영위하기 위해서는 이성과 감성이 조화로운 관계를 유지해야 하며 인간관계에서 발생하는 마찰이나 갈등을 긍정적으로 처리하는 정서능력이 무엇보다 필요하다고 강조했다. Goleman(1998)은 IQ로 대표되는 학문적 지능이 생활의 변화에 대한 준비나 인생에 있어서의 행복 등을 보장해 주지 못하며, 한 개인의 성공을 예언할 때 IQ와 표준화 성취검사에 의해 측정된 지력은 마음의 질보다 덜 중요하다고 주장했다. 이러한 Goleman의 주장을 뒷받침하듯 한 연구에서는 IQ가 성공 또는 행복의 10~20%만을 설명해 준다고 보고되었다(Salovey & Mayer, 1997). Goleman(1998)은 직장생활 또는 일상생활에서 정서지능이 IQ보다 중요하다고 주장하면서 다양한 기업사례를 통해서 실패하는 CEO와 성공하는 CEO의 주요한 차이를 정서지능이 내재된 역량에 달려있음을 입증했다. 다시 말해서, 박식한 지식과 기술적인 전문성을 보유하고 있음에도 불구하고 실패하는 대부분의 CEO들은 정서를 다루는 역량이 부족한데서 기인한다고 주장했다(Goleman, 1998). 그는 특히 사회생활에서 필요한 것은 자신의 감정을 잘 알고 조절하며 타인의 감정을 잘 읽고 다룰 줄 아는 정서능력이라고 강조하였다. 즉 정서조절, 동기부여, 타인의 정

서 살피기, 때와 장소에 맞는 유쾌한 말투와 제스처와 같이 대인관계를 원만히 풀어나가는 EQ 능력이 있어야 개인과 집단 속에서 인간다운 성공과 행복한 삶을 살아갈 수 있다는 것이다.

박오수와 임유신(2005)은 정서지능이 효과적인 리더십 형성에 영향을 미치는 5가지 요소를 제시했다. 5가지 요소는 목표에 대한 공동체 의식과 성취 방법 개발, 과업활동과 행위의 중요성에 대한 타인의 지식과 평가의 주입, 협동, 신뢰, 흥분, 열정, 확신을 만들고 유지, 의사결정과 변화의 융통성 증진, 조직 정체성 수립과 유지를 포함한다. 그는 정서지능이 높은 리더는 부하들이 느끼는 감정을 정확하게 인식함으로써 조직이 추구하는 목표를 지원하고, 이를 통해 조직의 비전을 공유할 수 있는 분위기를 조성한다고 주장한다(박오수 & 임유신, 2005). 정서지능이 높은 리더는 열정적이고 화기애애한 직장 분위기를 만들며, 구성원 상호간의 관계의 질을 높임으로 협동과 신뢰의 분위기를 유지할 수 있다고 한다.

많은 연구들이 정서지능이 개인 및 그룹 성과에 끼치는 영향을 밝힘과 동시에 나이, 성별, 교육수준 등의 여러 변수들이 정서지능에 어떠한 영향을 끼치는지도 나타냈다(Goleman, 1998; Sjöberg, 2001; Tischler, Biberman & Mckeage, 2002; Bar-On, 2002). 정서지능과 성별간의 관계 관련 연구들은 일관되지 못한 결과를 보였다. 어떤 연구들에서는 정서지능의 수준이 성별에 따라 차이가 나며, 특히 여성이 남성보다 더 높은 정서지능을 가진다는 사실이 나타난 반면에(Hart, 2002; Petrides & Furnham, 2000), 다른 연구들에서는 성별이 정

서지능에 영향을 미치지 않음을 발견했다(Cavallo & Brienza, 2002; Eagly, Karau & Makhijani, 1992). 한편, 나이가 정서지능에 끼치는 영향을 조사한 모든 연구들에서 연령이 높을수록 정서지능도 향상된다는 일관된 결과를 보였다(McConatha, Lightner & Deaner, 1997; Mayer, Caruso & Salovey, 1999). 교육수준과 정서지능의 관계를 조사한 연구들에서도 교육수준이 높아질수록 정서지능도 높아진다는 연구 결과를 나타내었다(Sjöberg, 2001; Chipain, 2003).

II. 연구 방법

연구 대상

본 연구는 서울의 삼성전자 본사와 텍사스주, 댈러스(Dallas)의 삼성전자 지사에서 도출한 샘플 집단에 EQ 생활태도검사를 배포하고 두 집단의 정서지능을 측정했다. 본 연구의 목적을 위해서 댈러스의 삼성전자 지사 경우는 모집단에서 한국인 직원은 배제한 뒤, 미국인 집단에 한해서 무작위로 샘플을 도출했다. 본 연구는 정서지능이 ‘기업문화’에도 영향을 받는 사실(Higgs & McGuire, 2001)을 인식하고 본 연구에 기업문화의 영향을 최소화하기 위한 방안으로 공통의 기업문화를 공유하는 삼성전자 본사와 미국 지사를 모집단으로 선정했다. 총 160명(80명의 한국인과 80명의 미국인)이 본 연구에 참가 하였으며, 적정 수준의 샘플 사이즈를 확보하기 위해서 통계적 검정력(Statistical Power of Analysis)의 개념이 사용되었다. 통계적 검정력은 각 문화 집단 별 80명

이상이 적정 수준의 샘플 사이즈라는 결과를 보였다. Cohen(1998)은 통계적 유추(statistical inference) 테스트를 위한 검정력(power)에 대한 연구를 통해 검정력 레벨을 결정하는 가이드 라인을 제시했다. 통계적 검정력은 Effect Size (ES), alpha(significant level), sample size의 세 가지 구성요소에 의해서 결정이 된다. Cohen에 따르면, 모든 연구는 알파가 0.05라고 설정했을 때 적어도 80%의 power level를 획득할 수 있도록 디자인 되어야 한다고 했다. 표 II-1은 effective size를 중간수준(0.5)로 가정했을 때, 80%이상의 power level를 획득하기 위해서 80이상의 샘플 수가 필요함을 보여준다.

참가자들의 다양한 인구통계학적(demographic) 질문에 대한 응답을 통해서, 두 집단의 성별, 나이, 교육수준, 연봉, 직위 등의 변수가 비교되었다. 표 II-2는 위 변수들의 국가 간 평균과 표준편차를 나타낸다.

표 II-1. 적정한 수준의 샘플 크기

샘플 사이즈	ES= Small(0.2)	ES= Moderate(0.5)
20	0.95	0.338
40	0.143	0.598
60	0.192	0.775
80	0.242	0.882
100	0.290	0.940
150	0.411	0.990
200	0.516	0.998

Note: Alpha =0.05, Effect Size (ES)

표 II-2. 한미 간 인구 통계학적 변수의 구성

성별	한국		미국		전체
	남	여	남	여	
	52	28	39	41	
합계	80		80		160

직위	한국			미국			전체
	일반 직원	중간 관리	상급 관리	일반 직원	중간 관리	상급 관리	
	34	23	23	27	30	23	
합계	80			80			160

교육 수준	한국			미국			전체
	고졸	대졸	대학 원졸	고졸	대졸	대학 원졸	
	0	57	23	27	40	13	
합계	80			80			160

나이		연봉	
한국(n=80)			
평균	32	\$37,775	
표준편차	5.681	\$14,759.6	
최대값	47	\$78,000	
최소값	25	\$20,000	
미국(n=80)			
평균	38.4	\$57,962.5	
표준편차	9.057	\$23,179.23	
최대값	68	\$100,000	
최소값	23	\$25,000	

검사 도구 및 측정

문화와 정서지능과의 관계를 정립하기 위해서 본 연구는 문용린(1999)이 개발한 EQ 생활 태도검사가 연구의 데이터 수집을 위해 사용

되었다. EQ 생활태도검사는 개연가능성이 있는 상황에서 개인이 어떻게 정서와 기분을 표현하고 조절하는가에 대한 개인의 다양한 행동 경향성을 측정하는 검사로서 보다 구체적이고 복잡한 상황 속에서 자신의 정서능력을 발휘하는 정도와 수준을 측정하는 검사이다(문용린, 강민수, 최경아, 2004). 문용린, 강민수 및 최경아(2004)의 탐색적 요인분석 결과, EQ 생활태도검사의 요인 수는 자기정서조절과 타인정서조절이라는 2개의 요인으로 결정되었다. 자기정서조절 및 타인정서조절 구성요소는 Salovey & Mayer(1997)의 정서조절의 개념에 따르며, 이는 한 개인이 부정적인 정서가 개입된 상황 속에서 발생하는 정서를 객관적으로 받아들이고, 부정적인 정서를 조절하는 능력과 긍정적인 정서를 유지하는 능력과 기술을 포함한다. 타인의 정서를 조절하는 능력은 한 개인이 타인의 부정적인 정서를 가라앉히고 긍정적인 정서를 유지하도록 조절하는 능력을 포함한다. 표 II-3은 EQ 생활태도검사 2개 요인의 정의와 문항의 예를 제시했다.

EQ 생활태도검사는 Salovey & Mayer의 정서지능 모델에 기초를 두고 있으며 28개 문항으로 이루어져 있다. 본 연구에서는 미국인이 상식적으로 이해하기 어렵고 한국에서만 볼 수 있는 상황이 묘사된 3문제를 추려내 25개의 문항만을 사용했다. 미국인 참가자들을 위해 EQ 생활태도검사의 한글 버전을 번역 전문가를 통해 미국 버전으로 변환 시켰다. 하지만 번역 전문가에 의한 번역이 이루어졌다 해도 두 언어에서 발생하는 미묘한 느낌의 차이는 극복하기 어려운 한계점이었다. 채점 기준은 전문가 집단의 평정에 의해 결정되었는

표 II-3. 검사의 구성요소 및 문항의 예

구성 요소	자신의 정서조절
내용	▪ 현재 상황에서의 자신의 정서를 정확하게 받아들이기 ▪ 부정적인 정서를 가라앉히기
문항 예시	15. 당신은 오늘 아침부터 되는 일이 하나도 없었다. 식구들도 모두 당신에게 짜증을 내었고, 며칠씩 버르며 오늘 꼭 해야겠다고 결심했던 일도 모두 실패했다. 그러나 아직도 당신이 해야 할 일들은 많이 남아 있다. 이때 당신은 어떻게 할 것인가? Today is not your day. Your family was in a bad mood this morning, and most daily tasks have not progressed well as normal. However, you have a lot of tasks still ahead of you. What would you do?
구성 요소	타인의 정서조절
내용	▪ 타인의 부정적인 정서를 가라앉히기 ▪ 타인의 정서를 긍정적인 정서로 바꾸기
문항 예시	11. 당신의 형제(자매)가 요즘 사소한 일에도 짜증을 잘 낸다. 오늘도 학교에 다녀오더니 신경질적인 반응을 보이며 말대꾸를 하였다. 이때 당신은 어떻게 할 것인가? Your daughter or son often shows a temper over little things. Today, he/she also shows nervousness and makes a sharp retort after returning from school. What would you do?

데 정서능력의 정도에 따라 각 문항에 대해 선택지마다 점수가 다르게 부여된다. 즉 한

문항에 대해 받을 수 있는 점수는 선택지에 따라 0점, 5점, 10점, 20점이며 따라서 총 25문항에서 500점이 총점이다.

EQ 생활태도검사는 서울시 소재의 한 고등학교 학생 98명과 서울시 소재 두 개의 대학에서 재학생 141명 등 총 239명을 대상으로 신뢰도와 타당도 검사를 실시했다. EQ 생활태도검사의 내적합치도 계수(Cronbach's alpha)는 0.6489였으며 반분신뢰도는 0.6674로 나타났다(문용린, 강민수, 최경아, 2004). EQ 생활태도검사는 타당도면에서도 검증을 받은 측정 도구다. 타당도를 검증하기 위해서 교육심리학을 전공하고, 검사 개발의 경험이 많은 석사 이상 전문가에게 문항의 적절성을 검토 받았으며, 10인으로 구성된 전문가집단에게도 검증받았다(문용린, 강민수, 최경아, 2004).

본 연구에서도 미국인을 대상으로 한 EQ 생활태도검사 영문 버전, 25문항의 신뢰도를 알아보기 위해 내적합치도(Cronbach's alpha) 계수와 Spearman-Brown 공식에 의해 반분신뢰도를 구하였다. 내적합치도(Cronbach's alpha) 계수는 0.792였으며, 반분신뢰도는 0.829로서 높은 신뢰도를 보였다.

III. 연구결과

문화가 정서지능에 끼치는 영향

본 연구의 가설은 EQ 생활태도검사의 각 문항에서 두 문화 집단이 가장 선호하는 답변의 분포가 서로 상이하다는 것이다. 부록 1에서는 EQ 생활태도검사의 25개 문항에 관한

두 문화 집단의 답변 분포를 보여 준다. 위 가설로부터 세 개의 가능한 결과가 예상된다. 첫 번째 가능성은 두 문화 집단이 가장 선호하는 답변이 모든 문제에서 모두 다르게 나오는 결과로, 이런 경우 정서지능의 문화 의존도가 매우 높으며, 문화에 큰 영향을 받는다고 말할 수 있다. 두 번째 가능성은 두 집단의 가장 선호하는 답변이 모두 동일하게 나오는 결과이며, 이는 정서지능이 문화에 거의 영향을 받지 않는다는 해석이 가능하다. 마지막으로 가장 현실성이 높은 가능성은 어떤 문항들에서는 두 집단의 가장 선호하는 답변들이 동일하고, 다른 문항들에서는 두 집단의 선호 답변들이 다른 경우이다. 이 경우, 본 연구는 EQ 생활태도검사의 구성 요소를 검사하여, 2개의 구성요소 어떤 요소가 문화에 더 의존하는지 또는 덜 의존하는지를 밝힌다.

표 III-1은 각 문항 당 어떤 하위 요소가 포함되어 있으며, 위 가설의 결과를 보여준다. EQ 생활태도검사 결과, 두 문화 집단의 가장 선호하는 답변이 14문항에서는 동일했고 11문항에서는 상이했다. 첫 번째와 두 번째 가능성이 섞여서 결과가 나타났기 때문에 본 연구가 설정한 가설(두 문화 집단의 각 문항 당 가장 선호하는 답변이 다르다)은 완전히 맞지도 빗나가지도 않았다. 이 결과는 정서지능이 100% 문화에 의존하지는 않지만, 문화에 의해서 영향을 받는 것을 나타낸다.

두 문화 집단의 전체 답변 분산 분포와 통계적 유의수준을 비교하기 위해서 카이스퀘어(Chi-Square) 테스트를 실행하였다. 부록 1은 95% 신뢰수준을 기준으로 두 집단 각 문항의 분산 분포와 통계적 유의수준을 보여 준다.

표 III-1. 가설 결과와 각 문항의 하위 요소

문항 번호	문항 내용(episode)	구성요소	가설결과
1	생활장면 에피소드	타인조절	H=Supported
2	대인관계 에피소드	자기조절	H=Supported
3	회사생활 에피소드	타인조절	H=Rejected
4	가정생활 에피소드	타인조절	H=Rejected
5	대인관계 에피소드	타인조절	H=Rejected
6	대인관계 에피소드	자기조절	H=Rejected
7	교통사고 에피소드	타인조절	H=Rejected
8	부부관계 에피소드	자기조절	H=Supported
9	교통문제 에피소드	타인조절	H=Rejected
10	친구관계 에피소드	자기조절	H=Supported
11	가족관계 에피소드	타인조절	H=Rejected
12	친구관계 에피소드	자기조절	H=Rejected
13	동료관계 에피소드	자기조절	H=Supported
14	동료관계 에피소드	타인조절	H=Rejected
15	생활장면 에피소드	자기조절	H=Supported
16	대인관계 에피소드	자기조절	H=Rejected
17	가족관계 에피소드	타인조절	H=Rejected
18	직업생활 에피소드	타인조절	H=Rejected
19	회사생활 에피소드	자기조절	H=Supported
20	대인관계 에피소드	자기조절	H=Supported
21	대인관계 에피소드	자기조절	H=Rejected
22	친구관계 에피소드	자기조절	H=Rejected
23	대인관계 에피소드	타인조절	H=Supported
24	이웃관계 에피소드	타인조절	H=Supported
25	가족관계 에피소드	자기조절	H=Supported

부록 1에서 보여주듯이 25문항 중 단지 7문항(5번, 11번, 12번, 14번, 17번, 18번, 21번의 $p>0.05$)에서만 두 문화 집단의 답변 분산 분

포가 크게 다르지 않았고 나머지 18문항($p<0.05$)에서는 두 집단의 답변 분포가 크게 다른 결과를 보였다. 표 III-1의 테스트에서 두 집단의 가장 선호하는 답변이 14문항(3번, 4번, 5번, 6번, 7번, 9번, 11번, 12번, 14번, 16번, 17번, 18번, 21번, 22번)에서 동일한 것으로 나타났다. 카이스케어 결과는 위 14문항 중 7문항(3번, 4번, 6번, 7번, 9번, 16번, 21번)은 두 집단의 답변 분산 분포가 크게 다른 것으로 나타났다. 이러한 결과가 나온 이유는 비록 가장 선호하는 답변에서는 두 집단이 동일했지만 나머지 3개의 답변들에서 두 집단 간의 큰 차이를 보였기 때문이다.

가설의 결과로서 어떤 문항들에서는 두 집단의 가장 선호하는 답변들이 동일하고, 다른 문항들에서는 두 집단의 선호 답변들이 다른 결과가 나왔기 때문에 본 연구는 정서지능 구성 요소의 문화 의존도를 검사했다. 문화 의존도란 정서지능하위 구성요소가 얼마나 문화에 의해서 영향을 받는지를 퍼센트로 계량화시킨 것이다. 예를 들어 부록1의 2번 문항에서 95% 수준에서 유의하다는 의미는 해당 문항의 답변 분포가 두 집단 간에 유의한 차이를 보이며, 따라서 해당 문항이 문화에 의존한다는 뜻이다. 부록 1의 결과를 토대로, 자기조절에 관한 문항 12문항 중 10문항이 문화에 의존했고(2번, 6번, 8번, 10번, 13번, 16번, 19번, 20번, 22번, 25번=Yes/12번, 21번=No), 타인조절에 관한 13문항 중 8문항이 문화에 의존했다(1번, 3번, 4번, 7번, 9번, 13번, 15번, 23번, 24번=Yes/5번, 11번, 14번, 17번, 18번=No). 다음 그림 III-1은 정서지능 하위 구성요소의 문화에 대한 의존도를 나타냈다.

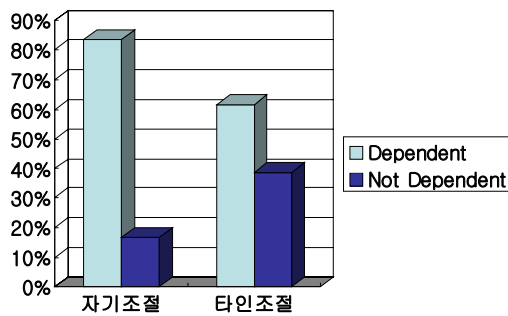


그림 III-1. 정서지능 하위 요소의 문화 의존도

Notes: 자기조절 문화의존도=100*10/12=83.3%

타인조절 문화 의존도= 100*8/13=61.5%

그림 III-1에서 보여주듯이, 자기조절은 84%에 가까운 문화 의존도를 보였다. 타인조절은 61.5%로 상대적으로 낮은 문화 의존도를 나타냈다. 다시 말해서, 자기조절은 문화에 상대적으로 더 많은 영향을 받는 반면 타인조절은 상대적으로 문화에 덜 영향을 받았다.

다음은 어떤 정서지능 구성 요소가 각 문화 집단에서 우위를 차지하고 있는지 알아보기 위해서 독립표본(independent samples) t-테스트를 실시하였다. 독립표본 t-테스트 실행을 위한 정규성 검증에서 두 집단 모두 자기조절 정서지능과 타인조절 정서지능 점수에 관련해서 정규적으로 분포 되어 있다는 가정이 충족되었다. 또한, 모집 집단 간의 분산이 동일하다는 등분산성 검증을 실시했는데 자기조절 정서지능에서는 두 집단의 등분산이 가정된 반면에 타인조절 정서지능에서는 등분산이 가정되지 않았다. 표 III-2는 한미 간 자기조절과 타인조절 평균점수 비교를 위한 독립표본 t-테스트 결과를 나타낸다.

표 III-2의 결과를 요약해보면 자기조절과 타인조절 모두 두 집단에서 유의한 차이가 존

재하였다($p < 0.05$). 첫 번째 구성요소인 자기조절은 미국 사회에서 더 우세한 반면에 두 번째 구성요소인 타인조절은 한국 사회에서 더 우세했다. 다시 말해서 자기조절에서는 미국인 집단이 더 높은 점수를 받은 반면에 타인조절에서는 한국인 집단이 더 높은 점수를 받았다.

다음은 판별분석을 통해서 정서지능의 2개의 구성요소가 어떻게 두 문화(1=한국, 2=미국)를 구분 하게 되는가를 살펴보았다. 판별분석에서 집단평균의 동질성에 대한 검정은 앞서 살펴 본 독립표본 t-테스트에서와 마찬가지로 투입된 독립변수 자기조절($p=0.002$)과 타인조절($p=0.000$) 모두 유의수준 0.05이하로서 유의하게 나타났다. 즉 한국과 미국 두 집단 간에 자기조절과 타인조절의 평균차이가 있음을 의미한다. Wilks의 람다 값은 0.787, 카이제곱은 37.632이며 유의확률은 0.000으로서 유의수준 0.05하에서 판별함수가 유의한 것으로 나타났다. 표준화 정준 판별함수 계수는 타인조절(0.934)>자기조절(0.779) 순으로 설명력이 높게 나타났다. 즉 타인조절이 집단분류에 더 높은 중요도를 보이고 있다. 표 III-3은 Fisher의 선형 판별함수를 이용한 분류함수 계수를 제시한다.

위 분류함수 계수로부터 도출된 선형판별함수는 각각 다음과 같이 표현될 수 있다.

$$Y_{\text{(한국)}} = -19.568 + (0.18X_{\text{자기조절}}) + (0.041X_{\text{타인조절}})$$

$$Y_{\text{(미국)}} = -21.20 + (0.208X_{\text{자기조절}}) + (0.021X_{\text{타인조절}})$$

위의 식에서 판별하고자 하는 집단의 변수 값을 대입하면 케이스별 각 집단 판별점수를

표 III-2. 한미 간 자기조절과 타인조절 평균점수 비교를 위한 독립표본 t-테스트

Ho: 평균(한국)=평균(미국) 한국 모집 집단의 평균 자기조절 점수가 미국 모집 집단의 평균 자기조절 점수와 같다.

Ha: 평균(한국)≠평균(미국) 한국 모집 집단의 평균 자기조절 점수가 미국 모집 집단의 평균 자기조절 점수와 다르다.

	명	자기조절 평균(240만점)	표준편차
한국	80	167.56	31.11
미국	80	181.56	26.05

Ho	Ha	Test	p value	Accept Ha
$\alpha(\text{한국})=\alpha(\text{미국})$	$\alpha(\text{한국})\neq\alpha(\text{미국})$	F-test for homoskedasticity	0.180	No
$M(\text{한국})=M(\text{미국})$	$M(\text{한국})\neq M(\text{미국})$	Independent samples t-test (equal variance)	0.002	Yes

Ho: 평균(한국)=평균(미국) 한국 모집 집단의 평균 타인조절 점수가 미국 모집 집단의 평균 자기조절 점수와 같다.

Ha: 평균(한국)≠평균(미국) 한국 모집 집단의 평균 타인조절 점수가 미국 모집 집단의 평균 자기조절 점수와 다르다.

	명	타인조절 평균(260만점)	표준편차
한국	80	185.68	38.98
미국	80	150.75	58.72

Ho	Ha	Test	p value	Accept Ha
$\alpha(\text{한국})=\alpha(\text{미국})$	$\alpha(\text{한국})\neq\alpha(\text{미국})$	F-test for homoskedasticity	0.000	Yes
$M(\text{한국})=M(\text{미국})$	$M(\text{한국})\neq M(\text{미국})$	Independent samples t-test (unequal variance)	0.000	Yes

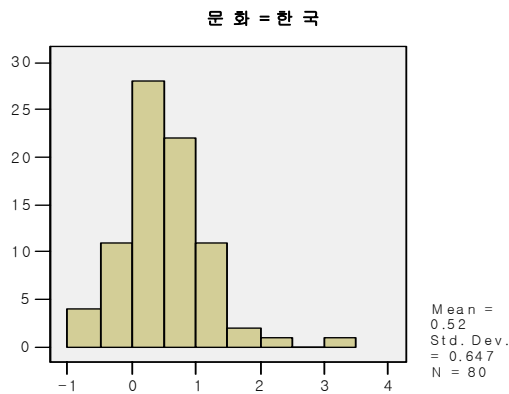
표 III-3. 분류함수 계수

	문화	
	한국	미국
자기조절	0.180	0.208
타인조절	0.041	0.021
(Constant)	-19.568	-21.206

구할 수 있다. 다음으로는 두 집단에 대한 히스토그램을 보여주고 있다.

그림 III-2에 따르면 한국집단은 평균 0.52로 왼쪽에 많이 몰려있고 미국집단은 평균 -0.52를 중심으로 왼쪽에 치우쳐 있는 형태를 파악할 수 있다. 아래의 분류결과표는 선형판별함수로 분석 자료를 재분류한 결과이다.

Canonical Discriminant Function 1



Canonical Discriminant Function 1

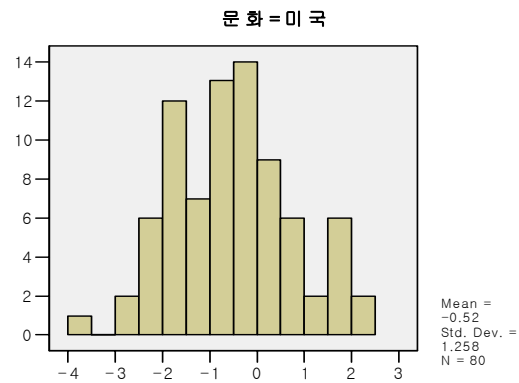


그림 III-2. 정준판별 함수

표 III-4. 분류결과

문화		예측소속집단		전체
		한국	미국	
한국	빈도	65	15	80
미국		25	55	80
한국	%	81.3	18.8	100.00
미국		31.3	68.8	100.00

표 III-4의 결과에 따르면 한국집단 80명 중 15명이 미국집단으로 분류 되었고 미국 집단 80명 중 25명이 한국집단으로 분류 되었다. 따라서 한국집단의 오류율은 18.8%, 미국집단의 오류율은 31.3%이며 정확도는 $120/160 = 0.75$ 이다. 다시 말해서 원래의 집단 케이스 중 75%가 올바르게 분류되었다.

정서지능과 연령, 성별, 교육수준, 문화와의 관계

본 연구는 한미 간의 답안 분석을 통해서 정서지능이 문화에 많은 영향을 받는다는 것을 밝혔다. 이러한 문화와 정서지능의 밀접한 의존관계에 다른 변수가 영향을 미치지 않는

았는지 알아보기 위해서 성별과 문화를 더미변수로 변환 시킨 후 다중회귀분석을 실시했다.

우선 문화(1=한국, 2=미국)라는 독립변수가 종속변수인 정서지능에 미치는 영향력을 파악하기 위해서 문화라는 변수를 제외시키고 교육수준(1=고졸, 2=대졸, 3=대학원졸), 성별(1=남, 2=여), 연령의 3개의 독립변수와 정서지능(종속변수) 간에 다중 회귀분석을 실시했다. 교육수준, 성별, 연령이 종속변수인 정서지능의 변동을 설명하는 능력은 32.2%(Adjusted $R^2=0.322$)로 나타났으며, 설정한 회귀모형은 통계적으로 적합한 것으로 파악되었다($F=26.211$, $p<0.05$). 정서지능에 유의한 영향을 미친 변수를 살펴보면 성별($\beta=0.161$, $t=2.423$), 연령($\beta=0.359$, $t=5.448$), 교육수준($\beta=0.372$, $t=5.564$) 이 모두 정서지능에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p<0.05$).

다음으로는 문화라는 독립변수를 포함시키고 다중회귀분석을 실행했다. 문화를 투입한 후의 다중 회귀분석의 R^2 은 0.346으로 문화를 투입하기 전의 $R^2=0.322$ 보다 0.024(2.4%) 증가하였다. 또한 F 변화량 역시 0.000로서 0.05 미

표 III-5. 다중회귀분석

독립변수	가중치(β)	t	유의확률
성별	0.148	2.261	0.025
나이	0.446	6.117	0.000
교육수준	0.290	3.983	0.000
문화	0.203	2.591	0.000

Notes: Adjusted $R^2=0.346$ $F=22.055$

만으로 나타나 F값이 유의하게 증가하였음을 보여 주었다. 따라서 문화라는 변수 투입이 전체 모형의 설명력을 의미 있게 높여 주었다고 볼 수 있다. 표 III-5는 모든 변수를 포함한 다중회귀분석의 결과를 나타낸다.

다중 회귀분석을 통해 성별, 나이, 교육수준의 독립변수들을 통제(control)한 후의 문화와 정서지능의 관계가 제시 되었다. 다중회귀분석 결과로서 나이, 성별, 교육수준의 변수들을 고려했을 경우 문화가 정서지능에 많은 영향을 받는다는 것이 증명되었다($p<0.05$). 베타 가중치의 결과를 보게 되면, 연령이 베타 가중치 0.446으로 정서지능에 가장 큰 영향력이 있었으며, 그 다음으로는 교육이 베타 가중치 0.290으로 정서지능에 많은 영향을 미쳤다. 이러한 결과는 아무리 문화가 달라도 기본적인 구성원들의 교육수준과 연령은 곧 정서적 경험과 지혜의 축적을 의미하는 것이므로 교육과 연령이 정서지능에 더 큰 영향을 미쳤음을 뜻한다. 하지만 본 연구의 핵심은 ‘문화에 따른 영향의 차이’이기 때문에 다른 변수와의 영향력 비교보다는 문화 자체의 결과에 중점을 두어야 한다고 판단된다.

그 외에도 각각 문화를 따로 하여 회귀분석을 해 본 결과는 두 집단 간의 상당한 차이를

보였다. 한국 집단의 경우, 교육수준, 성별, 연령이 종속변수인 정서지능의 변동을 설명하는 능력은 43.1%(Adjusted $R^2=0.431$)로 나타났으며, 연령, 교육수준, 성별이 모두 정서지능에 유의한 영향을 미쳤다($p<0.05$). 미국 집단의 경우, R^2 은 0.372이었으며 연령만 정서지능에 유의한 영향을 미쳤다($p<0.05$). 교육수준과 성별은 정서지능에 영향을 미치지 않았다($p>0.05$). 한국 집단에서는 정서지능에 교육수준과 성별이 모두 의미 있는 영향을 미치고 있고, 이는 곧 교육수준과 문화적 환경에서 오는 성별 차이가 정서지능에 영향을 미치고 있는 것을 의미한다. 반면 미국 집단은 교육수준이나 성별의 차이는 거의 없고, 연령만이 영향을 미치고 있는데, 이는 공교육의 수준이나 문화적 환경에 의한 성별차이가 정서지능에 영향을 미친다기보다는 사회적 성숙(연령)이 정서지능에 결정적 영향을 미친다는 것을 의미한다. 각 문화 별 회귀분석을 통해 두 문화 간 정서지능에 대한 영향정도를 극명하게 알 수 있다.

본 연구는 각 문화별로 정서지능과 연령, 교육수준, 성별, 연봉 등의 모든 변수들이 어떻게 상호작용을 하는지를 살펴보았다. 그림 III-3은 한국인 집단에서 정서지능과 연봉, 나이가 어떻게 상호작용 하는지를 보여준다.

그림 III-3은 연령과 연봉이 높아질수록 정서지능도 높아지는 결과를 보여준다. 대부분의 데이터가 회귀분석 라인에 집중적으로 몰려있는 정서지능, 연령과 연봉 간의 전형적인 양(+)의 관계를 나타냈다. 이러한 결과는 이전의 여러 연구결과들과 동일하며 본 연구의 예상을 적중 시켰다. 그림 III-4는 미국인 집단에서의 정서지능, 연봉, 그리고 연령 간의 상호

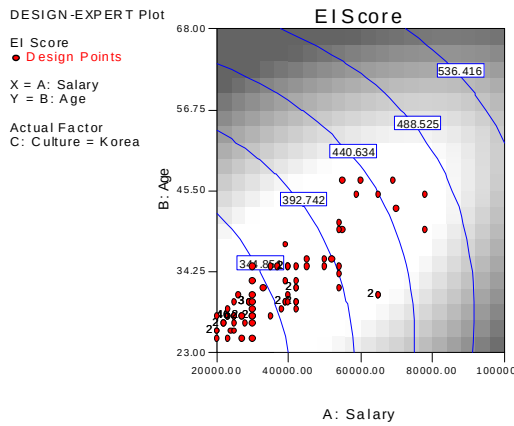
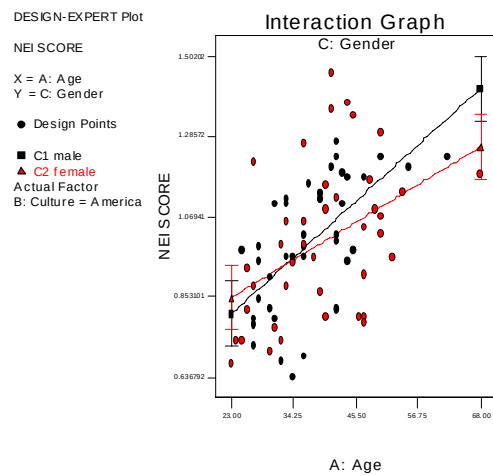


그림 III-3. 한국인 집단에서의 정서지능, 나이, 연봉 간의 관계



한국문화

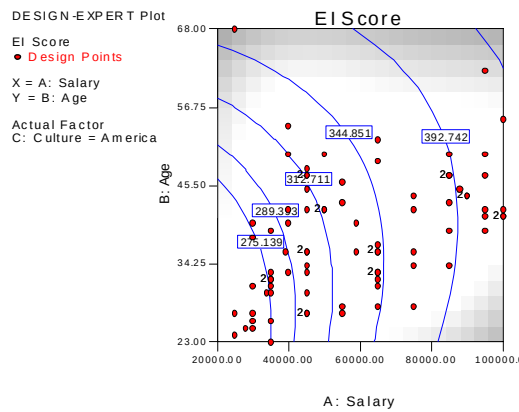
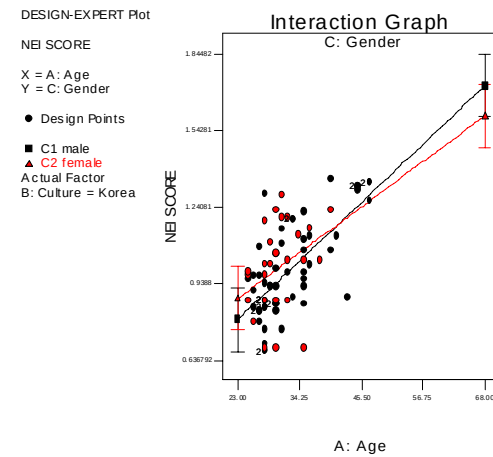


그림 III-4. 미국인 집단에서의 정서지능, 나이, 연봉 간의 관계



미국문화

그림 III-5. 각 문화의 나이, 성별, 정서지능의 상호관계

관계를 나타냈다.

그림 III-3의 한국인 집단의 그래프와 비교했을 때, 그림 III-4의 미국인 집단의 데이터는 회귀분석 라인에 몰리기보다는 전체적으로 분산된 분포를 보였다. 연령과 연봉이 높을수록 정서지능이 높아지는 관계를 보이기는 하지만, 그 강도가 한국인 집단에 비해서 많이 약해진 사실을 알 수 있다.

독립표본 t-테스트를 통해서 남녀 간 정서지능을 비교한 결과, 두 나라 모두 남성의 평균 점수(한국: 355, 미국: 353)가 여성의 평균점수(한국: 349, 미국: 312)보다 높았고 유의한 차이를 보였다($p < 0.05$). 이러한 결과는 여성이 남성보다 정서지능이 높다는 지금까지의 다른 연구들과는 상이한 결과를 보인 것이다.

본 연구는 이러한 결과가 연령이 정서지능과 성별간의 관계에 영향을 끼쳤기 때문임을 밝혔다. 그림 III-5는 각 문화에서 나이, 정서지능, 성별 간의 상호관계를 나타내었다.

먼저 그림 III-5의 한국집단의 그래프를 살펴보면 40세 전까지는 여성의 정서지능 점수가 남성 보다 더 높은 것으로 나타난 반면에 40세 이후부터 남성의 정서지능이 여성 보다 높아지는 사실을 알 수 있다. 미국 집단의 경우도 비슷한 양상을 보이는데, 20대 초반부터 30대 중반까지는 여성의 정서지능이 남성 보다 더 높은 반면에 30대 중반 이후에는 남성의 정서지능이 여성 보다 높았다. 두 문화 모두에서 연령이 정서지능과

성별의 관계에 영향을 미친다는 것이 밝혀졌다. 또한 이 같은 결과는 정서지능이 연령에 따른 향상 속도가 성별에 따라 다를 수 있음을 암시한다.

마지막으로 정서지능과 교육수준과의 관계를 살펴보았다. 그림 III-6은 정서지능, 연봉, 교육수준 간의 관계를 나타냈다. 첫 번째 기울기(빨간색)는 대학원졸 이상의 미국인 그룹을 나타내는데 주에 234.00이라는 숫자는 정서지능 점수 1점이 높아질 때마다 \$234만 큼 연봉이 높아진다는 뜻이다, 마찬가지로, 두 번째 기울기(파란색)는 대졸 이상의 미국인 그룹을 나타내고, 정서지능 점수 1점이 높아질 때마다 \$244만 큼 연봉이 높아진다. 세 번째 기울기(연두색)는 고졸 이상의 미국인 그룹, 네 번째 기울기(하늘색)는 대학원졸 이상의 한국인 그룹, 다섯 번째 기울기(분홍색)는 대졸 이상의 한국인 그룹을 나타낸다. 참고로 한국인 모집집단에서 대졸 이하는 단 한명도 없었다.

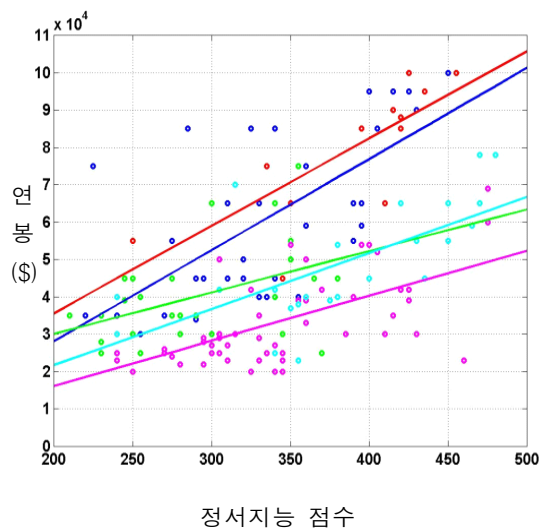


그림 III-6. 정서지능, 교육수준, 연봉의 상호관계

Notes: 첫 번째 기울기: 대학원졸 이상의 미국인 그룹(234.00)
두 번째 기울기: 대졸 이상의 미국인 그룹(244.00)
세 번째 기울기: 고졸이상의 미국인 그룹(111.20)
네 번째 기울기: 대학원이상의 한국인 그룹(150.00)
다섯 번째 기울기: 대졸이상의 한국인 그룹(120.90)

그림 III-6에서처럼, 연봉은 교육수준과 정의 관계에 있으며, 연봉과 교육수준이 높을수록 정서지능도 높아졌다.

동일한 채점방식을 사용할 때의 정서지능과 문화와의 관계

본 연구는 서론에서도 언급 했듯이 정서지능 측정 시 한국 집단에게는 문용린(1999)이 제작한 해답을 적용하였고 미국 집단에게는

미국인 집단이 가장 선호 한 답안을 해답으로 사용했다. 미국 집단에게도 문용린(1999)이 제작한 해답을 사용하면 어떤 결과가 나타나는지 대응 표본 t-test를 실행 해보았다. 미국 집단만을 대상으로 한 대응 표본 t-test 결과, 미국인이 선호하는 답안을 통한 정서지능 점수 평균 332.31에서 문용린(1999)이 제작한 해답을 사용한 정서지능 점수 평균 318.58로 14점 가량 낮아졌고, 유의확률이 0.05 미만으로서 두 점수 간의 유의한 차이가 있었다($p=0.000$). 이러한 결과는 EQ 생활태도검사가 한국인에 의해서 개발되었기 때문에 각 문항 당 가장 올바른 답안이 한국 문화집단에게는 더 선호되는 반면 미국 문화집단에게는 덜 선호되는 '문화적 편의'를 의심 할 수 있다.

다음으로는 동일한 채점방식을 통해 다중회귀분석을 실행했다. 다중 회귀분석의 R^2 은 0.307로서, 표 III-5의 서로 다른 채점방식을 통한 $R^2=0.346$ 보다 0.039(3.94%) 감소하였다. 따라서 동일한 채점 방식은 전체 모형의 설명력을 낮추는 결과를 보였다. 표 III-6은 모든 변수를 포함한 동일한 채점방식의 다중회귀분석의 결과를 나타낸다.

동일한 채점방식의 다중회귀분석 결과로서 나이, 문화, 교육수준, 성별의 순으로 정서지능에 유의한 영향을 미쳤다($p<0.05$). 베타 가중치의 결과를 보게 되면, 연령이 베타 가중치 0.398로 정서지능에 가장 큰 영향력이 있었으며, 그 다음으로는 문화가 베타 가중치 0.295로 정서지능에 많은 영향을 미쳤다. 표 III-6의 서로 다른 채점방식과 비교해서 나이의 베타 가중치가 0.446에서 0.398로 감소하였고, 반면에 문화의 베타 가중치는 0.203에서

표 III-6. 동일한 채점방식의 다중회귀분석

독립변수	가중치(β)	t	유의확률
성별	0.155	2.261	0.025
나이	0.398	5.233	0.000
교육수준	0.215	2.828	0.005
문화	0.295	3.614	0.000

Notes: Adjusted $R^2=0.307$ $F=17.173$

0.295로 증가하였다. 문화의 베타 가중치가 증가한 이유는 동일한 채점 방식을 채택 했을 때 한국과 미국 간의 정서지능 점수의 차이가 더 벌어진데서 기인한다. 즉, 서로 다른 답안을 사용 했을 때에는 한국 집단의 평균 정서지능 점수가 353.25점, 미국 집단의 점수가 332.31점으로 한국 집단이 20.94점 더 높았다. 하지만 동일한 답안을 두 문화 집단에 모두 적용 시킨 결과, 미국 문화 집단의 평균이 318.58점으로 낮아져서 한국집단과의 격차가 34.67점으로 더 심해졌다.

정서지능이 개인성과에 끼치는 영향

지금까지는 정서지능을 종속변수로 두고 문화와 여러 통계학적 변수들과의 관계를 밝혔다. 하지만, 여기서는 정서지능이 개인성과에 끼치는 영향을 살펴보기 위해서 정서지능을 독립변수로 개인성과(연봉과 직위)를 종속변수로 설정하고 단일 회귀분석(정서지능과 연봉)과 순서 회귀분석(정서지능과 직위)을 실행했다. 본 연구에서는 개인성과의 지표로 직위와 연봉에 국한 시켰다.

단일 회귀분석 결과, 정서지능이 높을수록 연봉이 높아진다는 결과를 보였다. 정서지능

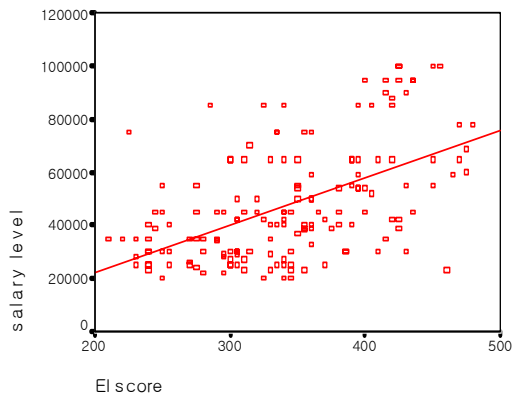


그림 III-7. 정서지능과 연봉간의 정의 관계

과 연봉의 상관계수는 0.538, R^2 은 0.289이었고 두 변수의 상관관계는 유의했다($p=0.000$). 그림 III-7은 정서지능이 높을수록 연봉이 높아짐을 나타내었다.

순서 회귀분석을 통한 정서지능과 직위(1=일반직원, 2=중간 관리자, 3=상급 관리자)의 관계는 유의확률이 0.000으로 가정된 모형이 자료를 잘 설명함이 검증 되었다. Cox와 Snell은 0.423, Nagelkerke은 0.477, McFadden은 0.252로 양호한 예측을 보였다. 정서지능 점수는 Wald 통계량이 65.966이고 유의확률도 0.000으로서 모형에서 중요성을 보이고 있다. 그림 III-8은 정서지능과 직위 간의 양(+의) 관계를 보여준다. 다시 말해서 정서지능이 높을수록 직위가 높은 결과를 보였다.

각각의 문화별 정서지능과 연봉의 관계도 모두 양(+의) 관계를 보였다. 단일 회귀분석 결과, 한국집단은 정서지능과 연봉의 상관계수는 0.666, R^2 은 0.436이었고 두 변수의 상관관계는 유의했다($p=0.000$). 미국집단의 경우 역시 정서지능과 연봉의 상관계수는 0.743, R^2 은 0.547이었고 두 변수의 상관관계는 유의했

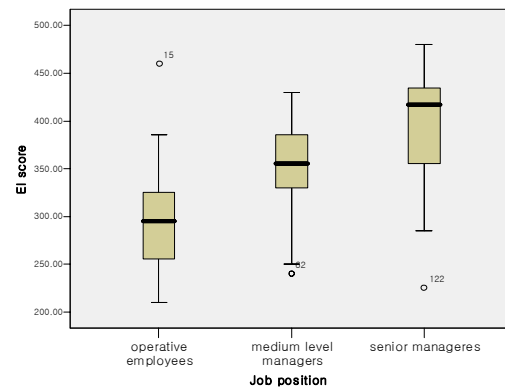


그림 III-8. 정서지능과 직위간의 정의 관계

다($p=0.000$). 두 문화 모두에서 정서지능이 높을수록 연봉도 높아졌다.

순서 회귀분석을 통한 각각의 문화 별 정서지능과 직위와의 관계도 모두 양(+의) 관계를 보였다. 한국집단의 경우, 정서지능과 직위의 관계는 유의확률이 0.000으로 가정된 모형이 자료를 잘 설명함이 검증 되었다(Cox & Snell=0.387, Nagelkerke=0.438, McFadden=0.227, Wald 통계량=31.715). 미국집단의 역시 정서지능과 직위의 관계가 유의확률 0.00으로 모형에서 중요성을 보이고 있다(Cox & Snell=0.541, Nagelkerke=0.610, McFadden=0.357, Wald 통계량=39.909).

경로분석을 통해서 정서지능, 연봉, 직위 간의 인과관계를 분석해 보았다. 정서지능이 연봉에 미치는 영향(C.R.=8.041, $p<0.001$), 연봉이 직위에 미치는 영향(C.R.=12.625, $p<0.001$), 그리고 정서지능이 직위에 미치는 영향(C.R.=6.257, $p<0.001$) 모두 통계적으로 유의했다. 그림 III-9는 표준화 계수의 경로분석 결과를 나타낸다.

표준화된 회귀계수는 자료를 표준화 시키고

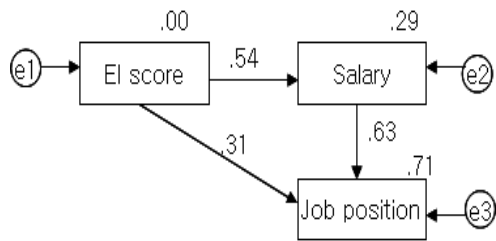


그림 III-9. 정서지능, 연봉, 직위 간의 경로분석 모형

얻은 회귀계수로 변수간의 상대적인 영향력의 판단 기준이 된다. 즉 정서지능과 연봉 간의 표준화 계수가 0.54로 나타났다면 정서지능 변수가 1단위 증가할 때마다 연봉이 0.54씩 증가한다는 것으로 해석할 수 있다. 표 III-7은 변수간의 표준화된 총효과, 직접효과, 간접효과를 제시했다.

경로분석은 경로상의 회귀계수에 대한 직접, 간접, 의사, 그리고 총효과를 동시에 파악함으로써 인과관계 상에 있는 변수들의 효과를 분해를 가능하게 한다. 직접효과는 독립변수가 종속변수에 직접적으로 증감에 영향을 미치는 경우로 그림 III-7의 0.54, 0.31, 0.63이 직접효

표 III-7. 경로도형의 효과분해

	정서지능 -연봉	정서지능 -직위	연봉 -직위
총효과	0.54	0.65	0.79 (0.63+0.16)
인과효과	0.54	0.65 (0.31+0.34)	0.63
직접효과	0.54	0.31	0.63
간접효과	-	0.34 (0.54X0.63)	-
의사효과	-	-	0.167 (0.54X0.31)

과를 나타내는 경로계수이다. 간접효과는 독립변수의 효과가 하나 이상의 중간변수에 의해서 매개되어 종속변수에 영향을 미치는 경우를 의미한다. 그림 III-5에서 정서지능은 직위에 직접적인 영향을 미치기도 하지만 연봉을 경유(매개)하여 직위에 영향을 미친다. 간접효과를 계산하는 방식은 경로계수의 곱(0.54X0.63)이다. 의사효과는 두 독립변수가 직접적인 연결은 없으나 제 3의 변수에 의해서 동시에 영향을 받음으로 인해 두 변수 간에 관계가 있는 것처럼 보이는 경우를 말한다. 위 그림에서 의사효과는 0.54X0.31이다.

IV. 논의 및 결론

본 연구의 결과는 정서지능과 하위 구성요소들의 문화 의존도를 계량화 시켜서 정서지능이 문화에 얼마나 의존하는지를 밝혔다. 본 연구의 결과는 정서지능은 문화에 뿌리를 두고 있기 때문에 한 문화에서 개발된 정서지능 테스트를 전 세계적으로 적용하는 것은 바람직하지 않다는 주장을 뒷받침한다. 두 문화 집단 간의 답변 분포가 다르게 나온 이유는 각 문화에 따라 적절하다고 생각되는 정서표현과 정서 규범이 다르기 때문이다. 다음 4가지의 한미 간 문화적 차이가 두 나라 간의 정서지능의 차이점을 만드는데 공헌을 한 것으로 추정된다. 첫째는 개인주의와 집단주의의 차이이다. 미국과 같은 대부분의 서양 국가들은 독립성, 개인의 자유, 그리고 개인의 목표를 중시하는 개인주의 문화 성향이 강하다. 개인주의 문화에서 성장해온 사람들은 어려서부터

부모님 또는 선생님들로부터 독립심을 키우기 위한 많은 교육과 훈련을 받고 자랐다. 이런 독립성을 강조하는 풍토에서 지내온 환경을 가진 대부분의 사람은 직장이나 가정에서윗사람으로부터 하나부터 열까지의 세세한 지시를 받으면서 업무를 완수하기 보다는 본인 나름대로 독립성을 가지길 원한다. 한국과 같은 집단주의 문화에서는 조직 구성원들이 모든 절차상의 의사결정부터 업무 수행을 윗사람의 지시를 통해 수행하고, 동료와 동료, 상사와 부하 간, 가족 간의 상호의존도가 높다. 둘째는 평등주의와 계급주의의 차이이다. 미국과 같은 나라는 조직 구성원들 간의 계급을 중시하기보다는 평등을 중요시 하는 문화를 가졌다. 반면에 한국과 같은 나라에서는 조직 구성원들 간의 위계질서를 중요시 하며 장유유서의 정신이 문화 속에 남아있다. 호칭만 보아도 한국과 같은 나라는 시숙, 당숙, 아주버니 등 위계질서와 계급을 분명히 하는 나라인 반면에 미국과 같은 대부분의 서양국가에서는 나이가 많던 적던 간에 이름을 위주로 호칭을 부르는 평등주의가 팽배하다. 셋째, 단호함과 감수성의 차이이다. 캐나다, 미국과 같은 개인주의의 나라에서는 자신에게 의존하는 성향이 강한 단호한 성격을 가진 사람들이 환영을 받는다. 단호하고 직선적인 성격을 가진 사람은 미국과 같은 개인의 개성과 독립성을 중시하는 나라에서는 자신감이 넘치고 솔직한 사람으로 받아들여지기 쉽다. 하지만 단호함과 자신감이 지나칠 때에는 오만하고 독선적인 사람으로 평가 받기가 쉽다. 좋은 의미에 있어서의 단호함, 즉 자신감이 충만한 사람으로 비춰지느냐 아니면 오만하고 건방진 사람으로

비춰지느냐는 당사자의 언행으로부터 나오는 책임도 있지만 상대방의 감수성에 따라 영향을 받는다. 예를 들어 미국에서는 자신감 넘치는 언행으로 상대방에게 느껴질 수 있는 일도 겸손을 미덕으로 생각하는 한국 같은 나라에서는 공격적으로, 또는 오만한 행동으로 비춰질 수가 있다. 마지막으로, 고맥락 문화(high-context culture)와 저맥락 문화(low-context culture)의 차이이다. 명백한 진실과 정확성은 많은 문화에서 가치 있는 것으로 간주된다. 여기서 말하는 정확성이란 대화 시 상대방에게 자신의 속마음 상태를 현실에 맞추어서 솔직하게 말하는 것을 뜻한다. 저맥락 문화의 미국인들은 ‘솔직히 말해서’란 표현을 대화중에 자주 사용하고 대화의 내용이 숨은 뜻 없이 직선적인 편이다. 반면에 일본, 한국과 같은 고맥락 문화에서는 상대방의 기분이나 체면을 구길 수 있는 말은 직선적으로 정확하게 표현하기 보다는 모호하게 돌려서 표현하는 경우가 많다.

한편 EQ 생활태도검사의 25문항 중 7문항(5번, 11번, 12번, 14번, 17번, 18번, 21번)에서 두 문화 집단의 답변 분산 분포가 크게 다르지 않았다. 위 7 문항이 왜 비슷한 답변 분포를 보였는지 각 문항을 검토해 보았으나 한미 문화의 어떤 점에서 비슷한 양상을 보였는지는 구체적으로 분석하기는 어려웠다. 하지만 이러한 한미 간의 비슷한 답변 분포는 크게 다음 두 가지 이유로 추측된다. 첫째, McConatha, Lightner, & Deaner(1994)가 언급 했듯이 두려움, 분노, 슬픔 등과 같은 제1의 정서는 일반적으로 전 세계 문화를 통틀어 공통적이어서 문화에 상관없이 비슷하고 일관된 정서의 표현을

한다는 것이다. 두 번째 이유는 문화의 복잡성에 의해서 설명된다. 본 연구가 집단주의와 개인주의의 차원에서 미국과 한국의 문화를 구분 짓고 있지만, 실제로 집단주의와 개인주의를 규정하는 경계가 항상 명확한 것은 아니며 때론 불분명하다. 한국 문화 집단의 가장 선호하는 답변들이 항상 집단주의 특성을 반영하지는 않으며, 때론 개인주의 특성을 반영하기도 한다. 마찬가지로 미국 문화 집단이 가장 선호하는 답변들도 반드시 개인주의 특성을 나타내는 것은 아니며 집단주의 성향을 포함하기도 한다. Triandis(1993)는 집단주의와 개인주의는 한 국가에서 공존하며, 상황에 따라서 집단주의 또는 개인주의로 치우치는 강도가 틀리다고 말했다. 다시 말해서, 집단주의 문화에서 개인주의 성향의 구성원도 존재하며 개인주의 문화에서 집단주의 성향의 구성원도 존재한다는 것이다(Bandura, 2002).

집단주의와 개인주의의 문화 분석 차원은 문화를 매우 단순화시켜 구분하였기 때문에 같은 문화권이라 할지라도 국가마다 다르게 나타나는 문화적 차이를 설명하기에는 역부족이다. 이러한 문제에 대한 대응책으로써 Triandis(1993)는 수직과 수평의 문화 분석 차원(vertical & horizontal culture)을 개발했다. 수직적 사회란 조직 또는 사회의 변형과 존속을 위해 구성원들이 자신들을 희생하고 자신들의 임무를 다하는 사회이다(한규석, 2005). 수직적 사회는 구성원들 간의 위계질서가 분명하며 지위에 따른 힘의 차이를 당연한 것으로 여긴다(한규석, 2005). 반면에 수평적 사회는 구성원들 간의 동등성을 가장 중요한 가치로 여기기 때문에 지위에 따른 권력의 편재성(power

distance)이 작다(한규석, 2005). 집단주의는 수직적이며 개인주의는 수평적인 것이 보편적이지만(Triandis, 1993), 개인주의 문화권에서도 수직적인 문화성이 강한 국가가 있으며 집단주의 문화권에서도 수평적 문화성이 강한 국가들도 있다. 예를 들면 미국의 중상류층에서는 사회적 부에 의한 각 계층 간에 큰 힘의 차이가 있는 것을 당연히 여기는 ‘수직적 개인주의’의 특징이 많이 나타난다(Markus & Kitayama, 1991). 반대로 이스라엘은 계층 간의 힘의 차이가 적고, 남을 지배하려는 성향이 적으며, 공동체의 목표를 개인의 목표 보다 앞세우는 수평적 집합주의 사회라고 볼 수 있다. 어느 사회에서건 그 특징이 온전히 집단주의적이거나 개인주의적인 것이 아니고, 두 가지 특징들이 모두 나타난다(한규석, 1995). 이러한 문화의 복잡성이 두 문화 집단의 비슷한 답변 분포에 기여를 했다고 볼 수 있다.

본 연구에서는 정서지능의 구성요소 중 하나인 타인조절이 한국사회에서 더 우세하다는 결과를 보였다. 타인의 정서를 조절하는 능력은 한 개인이 타인의 부정적인 정서를 가라앉히고 긍정적인 정서를 유지하도록 조절하는 능력을 포함한다. 그러기 위해서는 타인과 자신의 신체적, 심리적 상태의 정서를 규명하는 능력, 타인과 자신의 정서를 정확하게 표현하고, 그 정서와 관련된 요구를 표현하는 능력, 정확한 정서와 부정확한 정서, 솔직한 정서와 그렇지 않은 정서, 표현 등의 차이를 구별하는 능력이 필요하다(Mayer & Salovey, 1993). 다른 사람의 정서 및 심리 상태를 인식하는 것은 상호 커뮤니케이션, 특히 무언의 대화표현(non-verbal cue)에서 대단히 중요한 역할을 한

다. Hall(1976)은 각 국가의 문화적 차이를 비교문화적인 차원에서 고맥락과 저맥락으로 분류했다. 고맥락 문화와 저맥락 문화의 차이는 커뮤니케이션 과정이 틀리다는 것이다. 미국, 독일, 스위스 등의 저맥락 문화에서는 커뮤니케이션이 매우 직선적이고 분명해서 듣는 사람이 대화 내 암시적인 뜻을 찾아내려고 노력할 필요가 없다. 반면에 한국, 일본, 중국과 같은 고맥락 문화에서는 커뮤니케이션이 직선적이기 보다는 우회적인 경우가 많으며 대화를 하지 않고도 얼굴의 표정, 손동작, 제스처 등의 무언의 대화표현을 통해서 의사교환을 자주 한다. 한국인 응답자들이 타인조절에 더 높은 점수를 받은 이유도 한국사회의 고맥락 문화의 특징에 기인한다. 한국과 같은 고맥락 문화에서는 커뮤니케이션 시 다양한 무언의 대화표현을 사용하고 대화의 내용도 함축적인 경우가 많기 때문에 상대방의 정서상태의 인식과 파악 능력이 필수적이다. 우리나라에서 흔히 말하는 ‘눈치가 없다’라는 표현은 바로 상대방의 심리적 상태를 인식하는 능력이 떨어질 때 쓰는 표현이다. 한국과 같은 고맥락 국가에서는 상호간의 대화에 타인의 기분과 정서를 살피는 것이 기본적인 요소이기 때문에 많은 한국인 응답자가 본 연구에서 타인조절 부문에서 상대적으로 높은 점수를 받은 것으로 보여 진다. 반대로 미국과 같은 저맥락 국가에서는 커뮤니케이션이 직접적이고 명료하기 때문에 상대방이 던진 말에 대한 숨은 의미를 찾거나 상대방의 정서이나 심리상태를 파악하려고 많은 노력을 기울이지 않아도 된다(Hall, 1976). 이러한 저맥락과 고맥락 문화의 차이가 타인조절이 한국사회에서 더 우세하게

나온 결과의 원인이라고 추정된다.

본 연구의 결과는 미국인 응답자가 자기조절 부문에서 더 높은 점수를 받아다는 사실을 나타냈다. 이러한 결과는 미국 역사와 사회규범에 기인한다고 볼 수 있다. 전통적으로 미국 사회는 직장 내 정서를 합리성에 방해가 되는 요인으로서 간주하였고 허약함과 불안정의 요소로서 보았다. 직장에서 자신의 정서를 드러내는 행동은 바람직하지 않은 모습으로 인식되어 지나친 정서 표현은 삼가도록 했다(Muchinsky, 2000). Hemphill(1998)에 따르면, 18세기 중상류의 미국인들은 얼굴표정, 제스처, 웃음, 언어표현 등에서 어떻게 자신들의 정서를 통제 할 것인가에 대한 교육을 받았다고 한다. 자신의 정서를 조절하는 능력을 키우는 것은 18세기 미국의 중상류 사람들에게는 자유 시장경제체제 아래에서 살아남기 위한 의례적인 절차였다(Hemphill, 1998). 다시 말해서 경쟁사회에서 살아남기 위해서는 지나친 정서에 치우침, 분노의 표출 또는 개인적 편견 없이 직장 내 문제를 해결해 나갈 수 있는 능력이 요구되었다. 이렇게 자신의 정서 표현을 자제하고 정서를 조절하는 능력이 강조되는 사회적 규범이 미국의 중상류 사회에는 뿌리깊이 박혀 있다. 미국 사회의 심한 경쟁적 환경에서 성공적으로 살아가기 위해서는 자기정서조절 능력이 절대적으로 필요했던 것이다. 이러한 격심한 미국의 경쟁사회가 자기조절 구성요소를 미국에서 더 우세한 결과를 나타내게 한 이유라고 추측된다.

일본, 필리핀처럼 지나친 정서 표현이 억제되고 정서조절이 강조되는 집단주의 사회와는 달리(Steinberg, 2000), 한국 사회는 정서 표출이

자유롭고 가장 정서적인 민족 중 하나다. 지난 2002년과 2006년 월드컵 길거리 응원에서도 나타났듯이 한국 민족의 정서 표현, 특히 기쁨과 슬픔의 표현에서는 거리낌이 없다. 미국 문화에서는 장례식에서도 슬픔을 이겨내고 무거운 분위기를 쇄신하기 위해서 유머와 웃음을 찾지만, 한국인들은 장례식에서 그들을 떠나간 부모, 친구, 친지들을 생각하면서 정서의 조절 없이 통곡하고 오열한다. 한국 사람들에게 있어서 정서의 표현은 부끄러움이나 연약함의 표시가 아닌, 오랜 세월을 통해 쌓아온 한국 민족만이 지니고 있는 ‘한’을 표출하는 일종의 카타르시스다. Boye와 DeMente(1988)에 따르면, 한국인은 자신들의 ‘기분’을 망치는 것에 굉장히 민감하며 ‘기분’에 따라서 행동이 바뀌는 성향이 강하다고 언급했다. 이러한 자유로운 분위기의 정서 표출의 한국인 특성이 자기조절 구성요소가 상대적으로 한국에서 덜 우세하게 나온 이유 중 하나로 보여진다.

본 연구는 다중회귀분석을 통해서 모든 변수들을 고려했을 경우 문화가 정서지능에 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 본 연구의 전제는 정서지능이 문화에 많은 영향을 받기 때문에 한 특정 국가에서 개발된 해당 국가의 문화적 편의를 내포한 정서지능 테스트를 그 나라의 정서를 이해하지 못하는 다른 국가의 구성원들에게 적용 시키는 것은 옳지 못하다는 것이다. 그래서 정서지능을 측정할 때 한국인 집단에게는 문용린(1999)이 제작한 답안을 사용한 반면, 미국인 집단에게는 한 문화 안에서 동일한 규범과 가치를 공유하는 구성원들이 가장 많이 선호하는 답안이 정서지능 각

문제에 대한 가장 적절한 선택일 확률이 높다는 가정 아래 미국인 응답자가 각 문항 당 가장 많이 선호 한 선택 안을 답안으로 사용했다.

문용린(1999)이 제작한 답안을 미국인 집단에게도 적용 시킨 결과, 정서지능이 문화에 의존한다는 본 연구의 가설이 더욱 분명해졌다. 이러한 결과는 EQ 생활태도검사가 한국에서 문용린(1999)에 의해 개발되었기 때문에 각 문항 당 가장 올바른 답안(해답)이 한국 문화집단에게는 더 선호되는 반면 미국 문화집단에게는 덜 선호되는 ‘문화적 편의’가 있었다는 것을 암시한다. EQ 생활태도검사도 다른 정서지능 테스트를 개발 할 때와 마찬가지로 많은 한국 사람들을 대상으로 정서지능 테스트를 실시한 후 각 문항 당 가장 선호하는 답안을 1차적으로 가장 적절한 답안으로 선택한 후, 1차적으로 선택한 답안들이 신빙성이 있는지 10명의 정서지능 관련 전문가들에게 의뢰한 후 최종 답안을 결정했다. 다시 말해서 문용린(1999)이 고안한 각 문항의 가장 올바른 답안이 미국 응답자의 시선에서는 가장 적합한 답안이 아닐 수 있다는 추정이 가능하다.

본 연구는 정서지능이 높을수록 연봉과 직위 등의 개인성과도 높아진다는 기존의 연구결과를 확인 시켰다. 또한 다중회귀분석을 통해서 문화이외에도 연령, 성별, 교육수준도 각각 정서지능에 영향을 미치는 변수라는 사실을 밝혔다. 연령이 높을수록 정서지능이 높았고, 교육수준이 높을수록 정서지능이 높은 결과를 보였다. 남성의 평균 정서지능 점수가 여성의 점수보다 높아 기존 연구들과 상반된 결과를 보이는 듯 했으나, 여기에는 연령이라

는 변수가 작용한 것으로 추정된다.

본 연구는 다음 세 가지 점에서 중요한 의미가 있다. 첫 번째로 본 연구는 정서지능의 개념을 문화라는 렌즈를 통해서 재조명하였기 때문에 조직행동론 학계에 새로운 시각을 부여했다. 정서지능 관련 기존의 인사조직 연구들은 정서지능과 개인의 성과 및 조직 효율성의 관계 확립에만 주력하였으며, 정서지능과 문화의 관계에 대한 연구는 거의 찾아 볼 수 없다(Brewer, Tregaskis, Hegewich & Mayne, 1996). 두 번째로 정서지능의 인식과 활용이 아직 걸음마 수준인 한국 기업들에게 본 연구는 정서지능의 본질을 이해시키는데 도움을 준다. 마지막으로 정서지능이 문화에 많은 영향을 받으며 한 문화에서 개발된 정서지능 측정도구들 그 문화를 이해하지 못하는 다른 문화의 구성원들에게 적용 시키는 것은 옳지 않다는 사실을 제언을 함으로써 지금까지 정서지능을 문화적 편의를 고려 없이 사용해오던 정서지능 학계에 신선한 충격을 줄 것으로 예상된다. IQ 테스트가 문화적 편의를 포함하고 있다는 논쟁이 계속되고 있는 가운데(Ledger, 1997), 정서지능이 문화에 크게 의존한다는 사실은 학계의 관심을 끌기에 충분하다. 본 연구의 결과는 정서지능 측정에 새로운 패러다임을 제시하여, 관련 학계와 실무자들에게 지금까지 간과해왔던 정서지능의 문화적 편의를 재고하도록 한다.

본 연구는 정서지능이 문화에 의존 한다는 결과를 보였다. 정서지능은 한 문화의 테두리 안에서 개인, 그룹, 그리고 조직의 성과와 관련된 수많은 연구가 이미 이루어진 타당성과 신뢰성이 검증된 이론이다. 하지만 정서지능

이 한 문화의 테두리를 벗어나 서로 다른 문화 공간 속에서는 그 효력과 타당성이 희미해진다. 정서지능은 한 문화 속에서 그 문화를 이해하고 공유 할 수 있는 구성원들에게만 그 효력을 발휘하고 서로 다른 문화 공간에서는 적합하지 못하기 때문이다(Earley & Ang, 2003).

끝으로, 본 연구도 다른 연구와 마찬가지로 한계점과 그에 따른 향후 연구과제가 남아있다. 첫째, 본 연구는 문화를 개인주의와 집단주의 차원으로만 단순화 시켰는데 향후 연구는 Hofstede의 다른 차원의 문화 분석도 포함시킬 필요가 있다. 또 다른 가능성은 Hall의 저맥락 문화와 고맥락 문화 분석을 통해 정서지능과 문화와의 관계를 살펴 볼 수 있다. 둘째, 본 연구는 사지선다형의 상황적인 측면에 중점을 둔 EQ 생활태도 검사를 측정도구로 사용했다. 향후 연구는 성향 중심의 리컬트 척도를 사용한 정서지능 측정도구를 사용해서 정서지능과 문화의 관계를 재확립할 필요성을 느낀다. 셋째, 본 연구는 정서지능과 두 국가의 문화와의 관계를 연구했다. 향후 연구는 한 문화 속에서 다양한 기업들의 ‘기업문화’와 정서지능과의 관계 연구가 이루어져야 한다. Cherniss와 Goleman(2001)은 기업문화도 국가 간의 문화와 마찬가지로 직장 내 구성원들의 정서표출과 정서조절에 많은 영향을 미친다고 주장했다. 기업문화와 그 속에서 공유되는 규범에 따라 구성원들의 정서표현과 조절이 달라진다는 뜻이다. 넷째, 두 집단 간의 동질성 확보의 문제이다. 향후 연구는 무선화 매칭을 통한 집단 간의 동질성 확보가 요구된다. 마지막으로, 본 연구는 statistical power of analysis를 통해서 적정 수준의 샘플 크기를 결정 하

었는데 향후연구는 보다 많은 수의 샘플 집단이 요구된다.

참고문헌

- 문용린 (1999). 새한미디어 EQ 생활태도검사 결과보고 원고(미발행).
- 문용린, 강민수, 최경아 (2004). EQ 생활태도검사의 타당화 연구, *인간발달 연구* 3(1), 1-16.
- 박오수, 임유신 (2005). 정서지능에 관한 문헌고찰 및 향후 연구방향, 2005년 한국인사조직학회 추계학술연구발표회, 403-435.
- 한규석 (2005). 사회심리학에서의 문화비교 연구: 현황 및 [세계화] 속의 과제, *한국심리학회* 5(3), 1-24.
- Aaker, J., & Williams P. (1988). Empathy versus pride: The influence of emotional appeals across cultures. *Journal of Consumer Research*, 25, 241-261.
- Assai, M., & Lucca, N. (1988). Individualism and collectivism: Cross-cultural perspectives in self-ingroup relationship. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 323-338.
- Bailey, J., & Chen, C. (1997). Conceptions of self and performance-related feedback in the U.S., Japan and China. *Journal of International Business Studies*, 30, 1-21.
- Bandura, A. (2002). Social cognitive theory in cultural context. *Journal of Applied Psychology: An International Review*, 51, 269-290.
- Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence: Insights from the emotional quotient inventory*. In R. Bar-On & J.D.A. Parker (Eds.), *The handbook of emotional intelligence: theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (p. 363-388). San Francisco: Jossey Bass, 2000.
- Benson, E. (2003). Intelligence across cultures: Research in Africa, Asia and Latin America is showing how culture and intelligence interact. *Monitor on Psychology*, 34: 56-59.
- Brewer, C., Tregaskis, O., Hegewich, A., & Mayne, L. (1996). Comparative research in human resource management: A review and example. *The International Journal of Human Resource Management*, 7: 585-604.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2001). *The emotionally intelligent workplace: How to select for measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*. Jossey-Bass.
- DeMente, B. L. (1988). *Korean Etiquette and Ethics in Business*. Lincolnwood, IL: NTC Business Books.
- Doi, T. (1973). *The Authority of Dependence*. Tokyo: Kodansha.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. NY: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working With Emotional Intelligence*. NY: Bantam Books.
- Greenfield, P. M. (1997). You can't take it with you: Why ability assessment don't cross culture. *American Psychologist*, 52, 1115-1124.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1995). *Multivariate Data*

- Analysis*, Prentice Hall: Upper Saddle River.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond Culture*. New York: Double Day.
- Hall, E. T., & Hall, M. R. (1990). *Understanding Cultural Differences*. Yarmouth, ME: Intercultural Press.
- Hemphill, C. (1998). Class, Gender, and the Regulation of Emotional Expression in Revolutionary-Era Conduct Literature. *An Emotional History of the United States*, 33-51. New York: New York University Press.
- Higgs, M. & Dulewicz, S. V. (1999). *Making Sense of Emotional Intelligence*. Windsor, NFER Nelson.
- Higgs, M., & McGuire, M. (2001). Emotional intelligence and culture: an exploration of relationship between individual emotional intelligence and organizational culture. *Working Paper Series*, 1-35.
- Hochschild, A. R. (1997). *Sociology of Emotion as a Way of Seeing: Emotions in Social Life: Critical Themes Amid Contemporary Issues*. New York: Routledge.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Los Angeles: University of California Press.
- Hofstede, G. (1980). Motivation, leadership, and organization: Do American theories apply abroad? *Organizational Dynamics*, 9, 42-63.
- Kim, E. S. (2000). Emotional Intelligence Assessment: Working With Culture. Multi-cultural Matters. <http://www.indiana.edu/~div16/MultiCultural.html> accessed 5 May 2003
- Kim, U. (1994). *Individualism and Collectivism: Theory, Method, and Applications*. Sage Publisher.
- Kitayama, S., & Markus, H. (1991). Culture and the self: Implications for Cognition, Emotion, and Motivation. *Psychology Review*, 98, 224-253.
- Ledger, L. D. (1997). Cultural bias in IQ testing. Liberal Arts and Crafts. <http://www.liberalartsandcrafts.net/contentcatalog/social/bias.shtml>. assessed 06 March, 2004.
- MacConatha, J. T., Leone, F. M., & Armstrong, J. M. (1997). Emotional control in adulthood. *Psychological Reports*, 80, 499-507.
- MacConatha, J. T., Lightner, E., & Deaner, S. L. (1994). Culture, age, and gender as variables in the expression of emotion. *Journal of Social Behavior and Personality*, 9, 481-488.
- Matsumoto, D. (1989). Cultural influences in the perception of emotion. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 20, 92-105.
- Marcus, H. R., & Oyserman, D. (1993). The sociocultural self. *Annual Review of Psychology*, 38, 187-217.
- Marcus, H. R., & Wurf, E. (1987). The dynamic self-concept: A social psychological perspective. *Annual Review of Psychology*, 38, 299-337.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17, 433.

- Moon, T. W. (2005). *Emotional intelligence across cultures*. Doctoral Dissertation, The George Washington University.
- Mesquita, Batja, Frijda, Nico, & Scherer, K. (1997). Culture and emotion. *Handbook of Cross-Cultural Psychology*, 2, 255-297.
- Muchinsky, P. (2000). Emotions in the workplace: the neglect of organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 5, 801-805.
- Poortinga, Y. H. (1989). Equivalence of cross-cultural data: An overview of basic issues. *International Journal of Psychology*, 2, 737-756.
- Salovey, P., & Sluyter, D. (1997). *Emotional Development and Emotional Intelligence*. Basic Books: HarperCollins Publishers.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition & Personality*, 9, 185-211.
- Sandhu, D. S. (1997). Psychocultural profiles of Asian and Pacific Islanders Americans: Implications for counseling and psychotherapy. *Journal of Multicultural Counseling and Development*, 25, 7-22.
- Steinberg, D. I. (2000). Euphoria After the Summit. KOIS Special. <http://www.korea.net/issue/sn/news/xnews.asp>. accessed 01 June, 2004.
- Triandis, H. C. (1993). The self and social behavior in differing cultural contexts. *Psychological Review*, 96, 506-552.
- Trompennars, F. (1993). *Riding the Waves of Culture: Understanding Diversity in Global Business*. New York: Irwin.
- Whyte, William H. (1956). *The Organization Man*. Simon and Schuster: New York.
- Yoo, S. (2001). The cultural impact on depression expression and attitudes toward seeking professional help: A comparative study of Americans and South Koreans. *Asian Pacific Education Review*, 2, 94-100.

1 차원고접수 : 2007. 04. 01.
수정원고접수 : 2007. 05. 27.
최종게재결정 : 2007. 06. 01.

The Impact of Culture on Emotional Intelligence and the Relationships Between Emotional Intelligence and Variables Across Cultures

Tae-Won Moon

Dept. of Business and Economics, The University of Suwon

Recent studies in cultural psychology have found that cultural orientation greatly impacts emotional expressions, as well as how one perceives oneself. This study examines whether or not Emotional Intelligence (EI) is dependent on national culture by finding significant variances between emotional responses from 160 employees (80 from the U.S., and 80 from Korea) in a given situation. This study also aims to determine whether individual performance is impacted by EI and if so, whether EI can be used as a predictor of performance. In addition, by examining the relationships between EI and various other demographic variables, the results of this study affirm that emotional intelligence is impacted by age, gender, and educational level.

Key words : Emotional Intelligence, Culture, Individual Performance

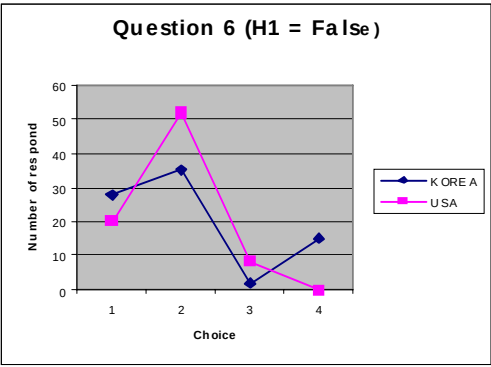
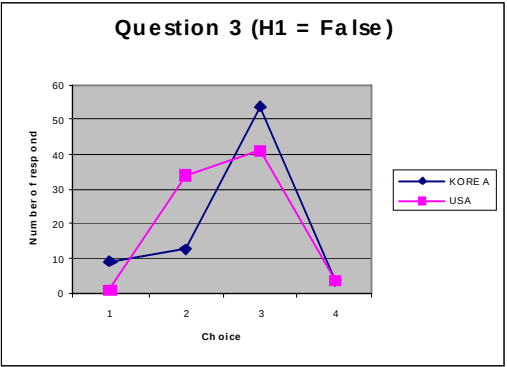
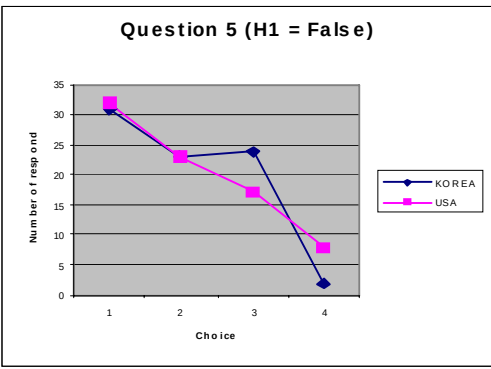
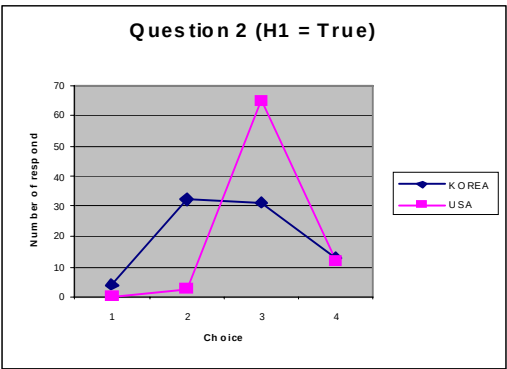
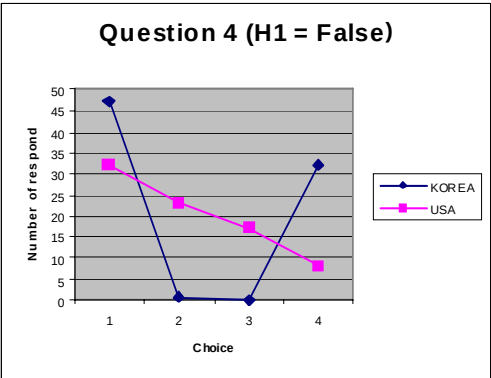
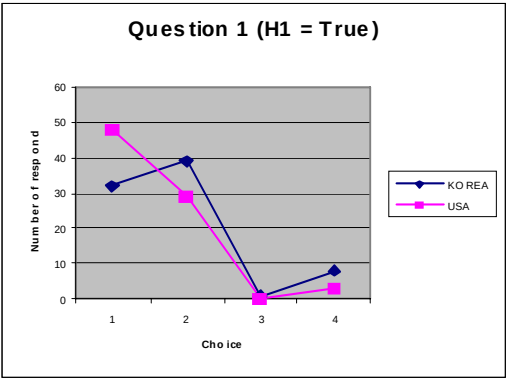
부록 1. 한국집단과 미국집단의 각 문항 당 답변 분포도

문제/ 하위구성요소	답변	한국	미국	총계	X ²	Is it statistically significant at 95%? (유의확률)
문제 1 (타인조절)	a	32 (40%)	48 (60%)	80 (50%)	7.943	Yes (0.047)
	b	39 (48.8%)	29 (36.3%)	68 (42.5%)		
	c	1 (1.3%)	0 (0%)	1 (0.6%)		
	d	8 (10%)	3 (3.8%)	11 (6.9%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 2 (자기조절)	a	4 (5%)	0 (0%)	4 (2.5%)	40.11	Yes (0.00)
	b	32 (40%)	3 (3.8%)	35 (21.9%)		
	c	31 (38.8%)	65 (81.3%)	96 (60%)		
	d	13 (16.3%)	12 (15%)	25 (15.6%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 3 (타인조절)	a	9 (11.3%)	1 (1.3%)	10 (6.3%)	17.562	Yes (0.001)
	b	13 (16.3%)	34 (42.5%)	47 (29.4%)		
	c	54 (67.5%)	41 (51.3%)	95 (59.4%)		
	d	4 (5%)	4 (5%)	8 (5%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 4 (타인조절)	a	47 (58.8%)	32 (40%)	79 (49.4%)	54.415	Yes (0.00)
	b	1 (1.3%)	23 (28.8%)	24 (15%)		
	c	0 (0%)	17 (21.3%)	17 (10.6%)		
	d	32 (40%)	8 (10%)	40 (25%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 5 (타인조절)	a	31 (38.8%)	32 (40%)	63 (39.4%)	4.811	No (0.186)
	b	23 (28.8%)	23 (28.8%)	46 (28.8%)		
	c	24 (30%)	17 (21.3%)	41 (25.6%)		
	d	2 (2.5%)	8 (10%)	10 (6.3%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 6 (자기조절)	a	28 (35%)	20 (25%)	48 (30%)	23.255	Yes (0.00)
	b	35 (43.8%)	52 (65%)	87 (54.4%)		
	c	2 (2.5%)	8 (10%)	10 (6.3%)		
	d	15 (18.8%)	0 (0%)	15 (9.4%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		

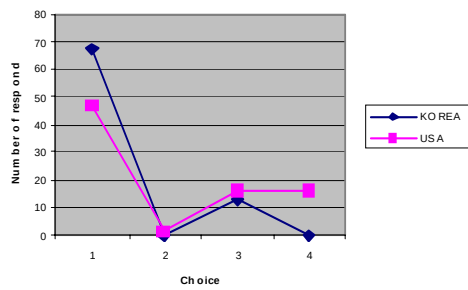
문제 7 (타인조절)	a	67 (83.8%)	47 (58.8%)	114(71.3%)	20.819	Yes (0.00)
	b	0 (0%)	1 (1.3%)	1 (0.6%)		
	c	13 (16.3%)	16 (20%)	29 (18.1%)		
	d	0 (0%)	16 (20%)	16 (10%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 8 (자기조절)	a	3 (3.8%)	0 (0%)	3 (1.9%)	12.448	Yes (0.006)
	b	14 (17.5%)	23 (28.8%)	37 (23.1%)		
	c	38 (43.8%)	18 (22.5%)	53 (33.1%)		
	d	25 (35%)	39 (48.8%)	67 (41.9%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 9 (타인조절)	a	4 (5%)	3 (3.8%)	7 (4.4%)	11.741	Yes (0.008)
	b	10 (12.5%)	0 (0%)	10 (6.3%)		
	c	52 (65%)	65 (81.3%)	117 (73.1%)		
	d	14 (17.5%)	12 (15%)	26 (16.3%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 10 (자기조절)	a	29 (36.3%)	53 (66.3%)	82 (51.3%)	15.743	Yes (0.001)
	b	8 (10%)	3 (3.8%)	11 (6.9%)		
	c	41 (51.3%)	24 (30%)	65 (40.6%)		
	d	2 (2.5%)	0 (0%)	2 (1.3%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 11 (타인조절)	a	16 (20%)	19 (23.8%)	35 (21.9%)	5.790	No (0.055)
	b	64 (80%)	56 (70%)	120 (75%)		
	c	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)		
	d	0 (0%)	5 (6.3%)	5 (3.1%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 12 (자기조절)	a	7 (8.8%)	15 (18.8%)	22 (13.8%)	6.775	No (0.079)
	b	15 (18.8%)	6 (7.5%)	21 (13.1%)		
	c	57 (71.3%)	58 (72.5%)	115 (71.9%)		
	d	1 (1.3%)	1 (1.3%)	2 (1.3%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 13 (자기조절)	a	2 (2.5%)	3 (3.8%)	5 (3.1%)	32.867	Yes (0.00)
	b	1 (1.3%)	2 (2.5%)	3 (1.9%)		
	c	55 (68.8%)	19 (23.8%)	74 (46.3%)		
	d	22 (27.5%)	56 (70%)	78 (48.8%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		

문제 14 (타인조절)	a	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	1.455	No (0.483)
	b	64 (80%)	68 (85%)	132 (82.5%)		
	c	15 (18.8%)	12 (15%)	27 (16.9%)		
	d	1 (1.3%)	0 (0%)	1 (0.6%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 15 (타인조절)	a	46 (57.5%)	30 (37.5%)	76 (47.5%)	11.881	Yes (0.008)
	b	0 (0%)	4 (5%)	4 (2.5%)		
	c	32 (40%)	46 (57.5%)	78 (48.8%)		
	d	2 (2.5%)	0 (0%)	2 (1.3%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 16 (자기조절)	a	53 (66.3%)	40 (50%)	93 (58.1%)	10.793	Yes (0.013)
	b	4 (5%)	18 (22.5%)	22 (13.8%)		
	c	8 (10%)	7 (8.8%)	15 (9.4%)		
	d	15 (18.8%)	15 (18.8%)	30 (18.8%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 17 (타인조절)	a	13 (16.3%)	14 (17.5%)	27 (16.9%)	2.288	No (0.515)
	b	13 (16.3%)	11 (13.8%)	24 (15%)		
	c	2 (2.5%)	0 (0%)	2 (1.3%)		
	d	52 (65%)	55 (68.8%)	107 (66.9%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 18 (타인조절)	a	1 (1.3%)	0 (0%)	1 (0.6%)	2.179	No (0.536)
	b	25 (31.3%)	28 (35%)	53 (33.1%)		
	c	1 (1.3%)	0 (0%)	1 (0.6%)		
	d	53 (66.3%)	52 (65%)	105 (65.6%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 19 (자기조절)	a	11 (13.8%)	1 (1.3%)	12 (7.5%)	23.137	Yes (0.00)
	b	0 (0%)	8 (10%)	8 (5%)		
	c	48 (60%)	34 (42.5%)	82 (51.3%)		
	d	21 (26.3%)	37 (46.3%)	58 (36.3%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 20 (자기조절)	a	10 (12.5%)	31 (38.8%)	41 (25.6%)	19.740	Yes (0.00)
	b	2 (2.5%)	5 (6.3%)	7 (4.4%)		
	c	29 (36.3%)	22 (27.5%)	51 (31.9%)		
	d	39 (48.8%)	22 (27.5%)	61 (38.1%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		

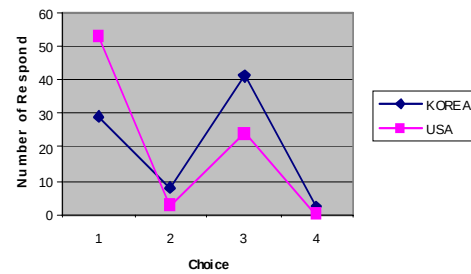
문제 21 (자기조절)	a	0 (0%)	2 (2.5%)	2 (1.3%)	2.793	No (0.425)
	b	8 (10%)	11 (13.8%)	19 (11.9%)		
	c	28 (35%)	24 (30%)	52 (32.5%)		
	d	44 (55%)	43 (53.8%)	87 (54.4%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 22 (자기조절)	a	22 (27.5%)	11 (13.8%)	33 (20.6%)	11.336	Yes (0.01)
	b	0 (0%)	1 (1.3%)	1 (0.6%)		
	c	51 (63.8%)	67 (83.8%)	118 (73.8%)		
	d	7 (8.8%)	1 (1.3%)	8 (5%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 23 (타인조절)	a	15 (18.8%)	1 (1.3%)	16 (10%)	37.854	Yes (0.00)
	b	24 (30%)	61 (76.3%)	85 (53.1%)		
	c	33 (41.3%)	16 (20%)	49 (30.6%)		
	d	8 (10%)	2 (2.5%)	10 (6.3%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 24 (타인조절)	a	1 (1.3%)	4 (5%)	5 (3.1%)	18.863	Yes (0.00)
	b	4 (5%)	3 (3.8%)	7 (4.4%)		
	c	22 (27.5%)	46 (57.5%)	68 (42.5%)		
	d	53 (66.3%)	27 (33.8%)	80 (50%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		
문제 25 (자기조절)	a	23 (28.8%)	2 (2.5%)	25 (15.6%)	91.746	Yes (0.00)
	b	47 (58.8%)	8 (10%)	55 (34.4%)		
	c	10 (12.5%)	52 (65%)	62 (38.8%)		
	d	0 (0%)	18 (22.5%)	18 (11.3%)		
	Total	80 (100%)	80 (100%)	160 (100%)		



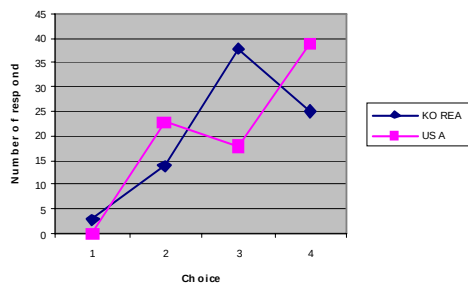
Question 7 (H1 = False)



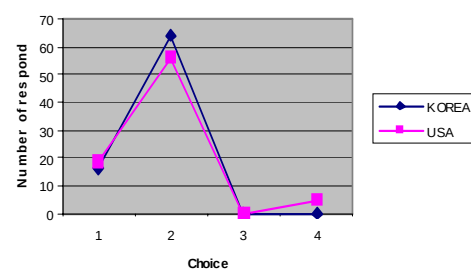
Question 10 (H1 = True)



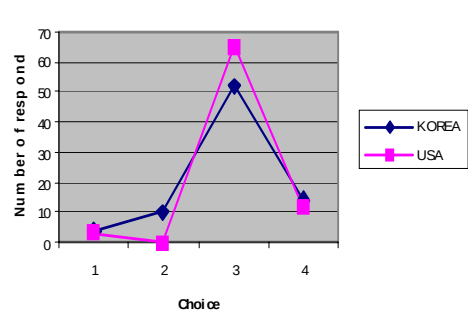
Question 8 (H1 = True)



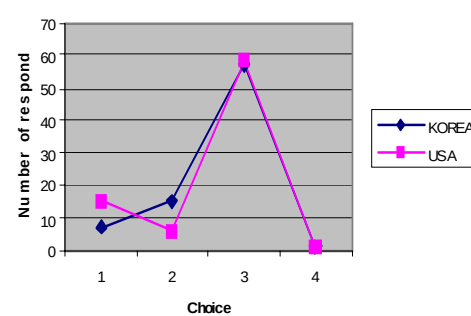
Question 11 (H1 = False)



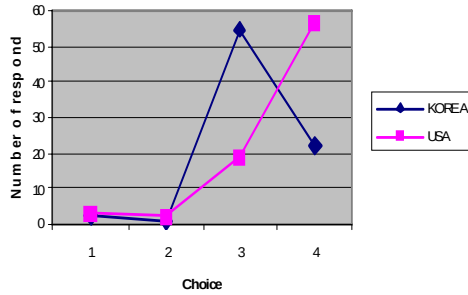
Question 9 (H1 = False)



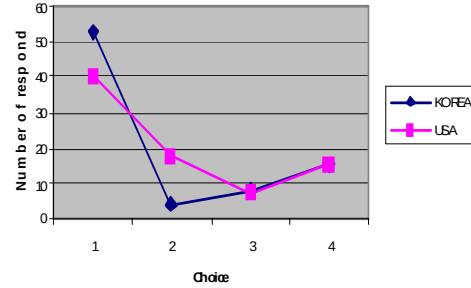
Question 12 (H1 = False)



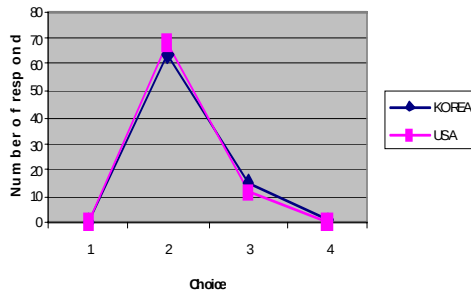
Question 13 (H1 = True)



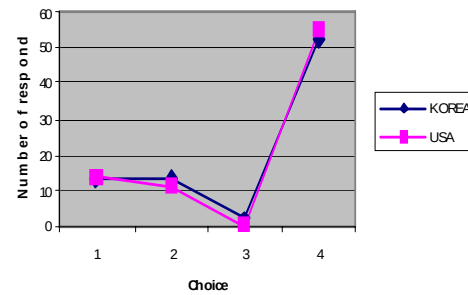
Question 16 (H1 = False)



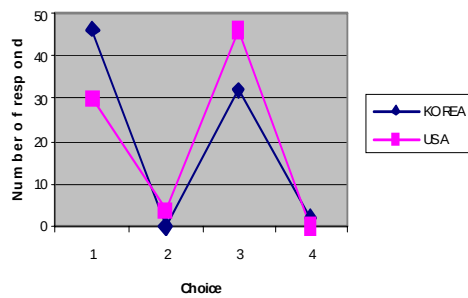
Question 14 (H1 = False)



Question 17 (H1 = False)



Question 15 (H1 = True)



Question 18 (H1 = False)

