

## 백화점 남성 종사자의 정서지능, 여성성, 남성성, 성역할갈등, 직위가 직무만족에 미치는 영향\*

김지현(金知賢)\*\* · 황옥경(黃玉景)\*\*\*

### 논문 요약

이 연구는 백화점에 종사하는 남성들의 정서지능, 여성성, 남성성, 성역할갈등, 직위가 직무만족에 미치는 영향을 알아보고, 이들의 직무만족과 관련하여 직위와 성역할갈등이 상호작용 효과를 나타내는지 살펴보았다. 연구대상은 대도시에 위치한 6개 백화점의 남성 종사자 166명을 대상으로 하였다. 측정도구로는 정서지능척도(WLEIS), 한국 성역할 검사(KSRI), 한국 성역할갈등척도(K-GRCS), 직무만족척도가 사용되었다. 결과분석을 위해 피어슨 적률 상관계수를 구하고 위계적 중다회귀분석을 실시하였다. 이 연구를 통해 나타난 결과는 첫째, 직무만족에 대해, 정서지능, 여성성, 남성성은 정적 상관을, 성역할갈등은 부적 상관을 보였다. 직위는 직무만족과 유의한 상관을 갖지 못하였다. 둘째, 위계적 중다회귀분석 결과 직무만족에 대해 정서지능과 성역할갈등이 유의미한 상관을 보였으며 이 두 변인이 설명한 나머지 변량에서 여성성, 남성성, 직위는 유의미한 설명을 하지 못하였다. 이 결과는 앞으로의 성역할과 직무관련 연구에서 성역할의 긍정적 측면 뿐 아니라 부정적인 측면을 다룰 필요가 있음을 시사한다. 셋째, 백화점 남성 종사자의 직무만족에 대해 성역할갈등과 직위 간에 유의미한 상호작용이 나타났다. 이것은 성역할갈등이 직무만족에 부정적 영향을 미치지만, 직위가 높고 안정적인 백화점 남성 종사자의 경우 그렇지 않는 경우보다도 성역할갈등이 직무만족에 미치는 영향이 비교적 작음을 의미한다. 이를 통해 이 연구의 결과가 갖는 의의 및 시사점과 제한점에 관하여 논의하였다.

■ 주요어 : 남성 종사자, 정서지능, 성역할, 성역할갈등, 직위, 직무만족

\* 본 연구는 2009학년도 홍익대학교 학술연구진흥비에 의해 지원되었음.

\*\* 홍익대학교 교육학과 조교수

\*\*\* 홍익대학교 교육학과 박사과정

## I. 서론

직무만족은 인사관리와 조직행위론 분야에서 오래 전부터 많은 학자들과 기업실무자들에 의해 그 중요성이 강조되어 온 개념이다. 직무만족이 높으면 이직률과 결근율이 감소하는 동시에 기업의 생산성과 성과가 그에 비례하여 향상된다는 사실이 밝혀지고 있기 때문이다. 따라서 직무만족은 학술적·실무적 측면에서 모두 연구 가치가 큰 분야라고 할 수 있다(박영배, 1999).

최근 서비스 산업은 종사자의 직무만족에 보다 많은 관심을 가진다(Bowen, Schneider & Kim, 2000). 서비스업이 높은 성과를 거두기 위해서는 종사자들의 결근, 파업, 이직의 최소화(Donava, Brown & Mowen., 2004)와 조직이 종사자들에게 요구하는 것 이상의 종사자들의 활동이 필요하다(Podsakoff & Mackenzie, 1994). Schlesinger와 Zornitsky(1992)는 서비스업 종사자들의 직무만족과 서비스 능력 간에는 정적인 상관관계가 존재하며, 서비스 능력이 높은 종업원의 80%가 그들의 직무에 만족한다고 밝혔다. Greene, Walls와 Schrest(1994)는 종사자들이 직무에 만족하게 되면 고객에게 성실하게 봉사하려는 태도를 갖게 된다고 하였다. 이러한 중요성에도 불구하고 서비스 산업 종사자의 직무 만족은 일부 호텔과 외식업 종사자들에 국한되어 연구되었다(김선용, 박지홍, 2006; 박태수, 2005; 이정은, 손재근, 2008; Chitiris, 1988; Davis & Wasmuth, 1983; Pizam & Chandraskar, 1983). 일반적으로 서비스업은 재화생산부문(Goods-producing sector; 농림어업, 광업, 제조업, 전기가스수도 사업, 건설업)을 제외한 나머지 산업을 지칭하는 잔여 개념으로 사용되는데, 산업대분류 기준으로는 14개, 산업중분류 기준으로는 30개라는, 매우 이질적이면서도 다양한 산업을 포괄하고 있다(김유선, 2006). 따라서 한 분야를 서비스산업 전반의 특성으로 일반화하는데 어려움이 있다. 특히 인적서비스의 의존도가 높고 연중무휴로 근무해야 하며, 각 부분의 종사원들의 협력이 절대적으로 필요하면서도 고용이 불안정한 백화점 종사자의 특성을 고려할 때 이들에 대한 연구가 필요하다. 이에 이 연구는 백화점에서 근무하는 종사자들의 직무만족에 영향을 미치는 관련 요인들을 살펴보고자 한다.

일부 선행연구에서는 서비스업의 직무만족 관련 변인으로 정서지능을 주목하였다(정현우, 2007; 황필주, 2007; Cooper & Sawaf, 1997; Wong & Law, 2002). Salovey와 Mayer(1990)에 의해 창안된 개념인 정서지능(emotional intelligence)은 '정서를 정확히 지각하고 인식하고 표현하는 능력, 정서를 생성하거나 이를 이용하여 사고를 촉진시키는 능력, 정서와 정서지식을 이해하는 능력, 정서발달과 지력발달을 촉진시키기 위해 정서를 조절하는 능력'으로 정의된다. Wong과 Law(2002)에 따르면, 정서지능이 직무만족과 직무성과에 유의미한 영향을 미치며, 직무에서 감정을 사용하는 요구가 높을수록 정서지능이 조직몰입에 미치는 영향력은 증가하였고, 이직 성향은 감소하는 것으로 보고 된다. 정현우(2007)와 황필주(2007)도 정서지능과 직무만족 간에 정적인 상관이 있으며, 직무 특성상 정서적인 부분이 많이 필요한 직무일수록 조직구성원들의 선

발, 육성·관리하는 부분에 정서지능의 교육과 개발이 중요함을 제안하였다. 일부 연구(Muhanmad, 2006; Stewart, 2008)에서는 정서지능과 직무만족 간에 상관관계가 없다고 보고 되었는데, 이들 연구에서는 참여대상의 업종을 고려하지 않고 있다. 한편 전통적으로 여성에 비해 감정 표현을 억제하도록 사회화된 남성들의 경우, 정서적 측면이 중요한 서비스 업종 중 하나인 백화점에 종사하면서 심리적 갈등을 겪을 것으로 예상된다. 또한 이러한 갈등이 서비스업 종사 남성의 직무만족에 영향을 미칠 것으로 보인다.

전통적으로 남성은 강인하고 경쟁적이어야 하며 취약성, 정서, 허약함을 드러내서는 안 되고, 자신, 타인, 환경을 통제할 수 있어야 하고, 일에서 성공해야 한다고 기대 된다(Good et al., 1996). 남성성의 이해는 성격적인 측면과 사회적인 역할과 관련된 측면이 있다(Thompson, Pleck & Ferrera, 1992). 남성성은 자율적이며 자기 확신이 있고 주장이 강하고 도구적인 것을 의미한다. 이에 대응되는 개념이 여성성(femininity)인데, 양극이론(bipolar theory)에서는 남성성과 여성성은 양극단(bipolar)에 위치하고 있어 두 성격이 동시에 높게 나타날 수 없다고 보았다. 그러나 양성성 이론(androgyny theory)을 주장한 Bem(1974)은 생물학적 성에 바람직하다고 기대되는 성역할만을 획득한 사람에 비해, 생물학적 성 뿐 아니라 그 반대 성에게 바람직하다고 기대되는 성역할 모두를 획득한 개인이 심리적으로 더 건강하다고 제안하였다. 논리적으로 남성적 특성과 여성적 특성 모두를 통합한 사람은 폭넓은 대처 전략을 가지게 되므로 생물학적 성에 일치하는 특성만을 획득한 사람보다 더 잘 적응할 것으로 가정할 수 있기 때문이다(Kilmartin, 2000).

성역할과 심리적 건강의 관계를 살핀 연구들은 이 같은 가정과 모순된 결과를 보였다. 양성성 모델에 기초한 연구들은 남성성이 높은 집단과 여성성과 남성성이 모두 높은 집단 간에 심리적 건강에서 일관성 있는 유의한 차이를 찾지 못하였다(최희철, 김병석, 김지현, 2005; Burnett, Anderson & Heppner, 1995; Whitley, 1984). 또한, 남성성은 부정적인 심리적 건강 변인과는 일관된 관계를 충분히 보이지 못하였다(Pleck, 1995). 이에 대하여 연구자들은 Bem Sex Role Inventory(Bem, 1974)의 남성성 척도의 한계를 지적하였다. 즉, 남성성 척도가 자기 효능감 또는 주장성 등을 포함하는 도구성(instrumentality)과 같은 사회적으로 바람직하게 받아들여지는 남성성의 긍정적 측면만을 측정하고, 부정적 측면을 반영(예, 성역할갈등 척도; O'Neil et al., 1986)하지 못하기 때문이라는 것이다(Spence, 1993; Sharpe, Heppner & Dixon, 1995; Tokar et al., 2000). 즉, 남성성과 심리적 건강의 관계를 폭 넓게 탐색하기 위해서는 남성성의 두 측면 모두를 고려할 필요가 있는 것이다.

성역할갈등(male gender role conflict)은 성역할 사회화 과정에서 내면화하는 부정적 영향이 잘 반영된 개념으로, O'Neil(1981)은 '성역할갈등 이론'에서 전통적 남성성의 긍정적 측면의 지나친 강조 때문에 여성이 여성성을 내면화 하도록 강요받는 것 이상으로 남성이 전통적 남성성만을 내면화 하도록 강요받는다고 주장하였다. 그는 이런 강요의 결과, 여성성이 여성뿐 아니라 남성 개인의 전인적 성장에 필요함에도 불구하고, 많은 남성들은 자신에게 존재하는 여성성을

두려워하고 억압하게 된다고 믿었다. 이런 내면화된 남성성에 대한 지나친 강조와 여성성에 대한 두려움은 남성성의 부정적 측면, 즉 성역할갈등의 원천이 된다(O'Neil et al., 1986). 남성들은 동성애 공포, 성공·권력·경쟁, 정서억제 같은 성역할 사회화로 인해(Helgeson, 2002; O'Neil et al., 1986) 대인관계에서 심리적 행복을 추구하는데 여러 가지 장벽을 경험하며, 이는 남성 자신뿐만 아니라 직장동료, 가족과 같은 타인에게까지 부정적 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(김지현, 황옥경, 최희철, 2005; Good & Mintz, 1990; Good et. al., 1996). 즉, 성역할갈등은 대인관계, 가정생활, 직장을 포함한 남성들의 삶에 모든 영역에서 발생하는 것이다(O'Neil, 1990). O'Neil 등(1986)의 주장과 같이 성역할갈등의 주 원천을 '여성성의 공포'라고 할 때, 특히 서비스업의 특성상 여성적인 특성을 요구하는 직무환경에서 종사하는 남성의 직무만족을 살피는 것은 의미 있을 것이다. 즉, 남성성의 부정적인 측면이 강하면 적응을 하고 있더라도 직무만족에 부정적인 영향을 미칠 것으로 예상된다.

사회·경제적 성취는 대개 직위와 관련된다고 볼 때, 직위가 직무만족에 영향을 미칠 것으로 예상된다. 한국 근로자의 직무만족을 살핀 정이환(2001)의 연구와 호텔종사자를 대상으로 한 전영상, 전영직(2001)의 연구는 직위가 높을수록 직무만족이 높음을 일관되게 보고하였다. 백화점 남성 종사자들의 경우에도 직위가 직무만족에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상된다. 한편, 직무와 관련해서 남성들의 경우 전통적으로 경쟁적 상황 속에서 성취와 정복을 얻어내는 일을 중점적으로 해왔다(Heppner & Heppner, 2000). 대다수의 남성들은 직위상승을 통해 자존감을 얻게 되는데(Levinson et al., 1978), 이를 볼 때 앞서 언급한 성역할갈등과 직무만족간의 관계에 직위가 긍정적인 영향을 미칠 것으로 보인다. 즉, 전형적인 남성 성역할을 지나치게 내면화한 남성이라도 직위가 높을 경우, 직위가 보호요인으로써 직무만족에 완충효과를 줄 것으로 기대된다. 구체적으로, 남성성역할갈등과 직무만족의 관계에서 직위가 일종의 중재변인의 역할을 할 것으로 보인다.

이 연구는 직무만족과 관련하여 정서지능과 여성성, 남성성, 성역할갈등, 직위가 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보았다. 특히 성역할의 긍정적 측면인 여성성과 남성성 뿐 아니라 성역할의 부정적 측면이라 할 수 있는 성역할갈등을 포함하여 직무만족을 살펴보고, 또한 직위가 남성 성역할갈등과 상호작용 하여 직무만족에 중재역할을 할 것인지를 알아보았다. 이를 바탕으로 이 연구의 연구문제는 구체적으로 다음과 같다.

1. 백화점 종사 남성의 정서지능, 여성성, 남성성, 성역할갈등, 직위가 직무만족에 어떠한 영향을 미치는가?
2. 백화점 종사 남성의 직무만족과 관련하여 성역할갈등과 직위 간에 상호작용이 있는가?

## II. 연구 방법

### 1. 연구 대상

한국의 한 대도시에 위치한 백화점 6곳에 근무하고 있는 남성 종사자를 대상으로 설문지를 배포, 회수하였다. 총 250부가 배포되었고, 그 중 230부가 회수되었다. 이 중 응답이 불성실하거나 누락된 설문, 그리고 직위를 상세히 기술해 줄 것을 요청하였으나 '기타' 등으로 체크한 후 구체적인 직위와 보직을 기재하지 않은 설문지를 제외한 총 166부의 설문을 사용하였다. 회수된 설문의 상당수가 제외되었는데, 백화점의 특수성 즉, 백화점 행사나 주말동안 한시적으로 근무하는 외부 협력업체 소속 남성종사자들의 설문을 제외하였고, 백화점 업무 특성상 흡연실이나 휴게실, 식당 등에서 잠깐의 휴식을 취하는 종사자들에게 설문을 요청할 수밖에 없어 불성실한 설문이상당수 포함되었기 때문이다.

연구대상자의 평균연령은 31.64세, 표준편차는 8.17이며, 대부분이 20대에서 40대 사이였다. 결혼 유무를 살펴보면, 미혼 62.0%, 기혼 38.0%로 미혼 남성이 많았다. 학력은 고졸이하 40.4%, 전문대졸 25.3%, 대졸이상 33.1%이었다.

### 2. 측정도구

#### 1) 정서지능 척도 (Wong and Law Emotional Intelligence Scale; WLEIS)

정서지능을 측정하기 위해 Wong과 Law(2002)가 개발한 WLEIS를 사용하였다. 이 측정도구는 4개의 차원, 즉, 자기정서 인식, 타인정서 인식, 자기정서 조절, 정서 활용으로 구성되어 있다. WLEIS의 전체 문항 수는 각 차원당 4개 문항씩, 총 16개이며 리커트형 7점 척도에 자기보고 방식으로 평정한다. 김천석, 유태용(2005)은 WLEIS의 수렴타당도를 알아보기 위해 Schutte 등(1998)이 개발한 33개 문항으로 구성된 EIS(Emotional Intelligence Scale)를 사용하여 정서지능을 측정하였다. 이들은 EIS에 의한 점수와 WLEIS에 의한 점수의 상관을 분석한 결과, .61( $p < .01$ )의 값을 나타내어 WLEIS가 수렴 타당도를 지니고 있다고 보고하였다. 이 연구에서는 정현우(2007)가 변안한 척도를 사용하였으며 그의 연구에서 내적 일치도는 .90, 이 연구의 내적 일치도는 .91로 나타났다.

#### 2) 한국 성역할 검사(Korean Sex Role Inventory; KSRI)

여성성과 남성성을 측정하기 위해 정진경(1990)의 한국 성역할 검사(KSRI)를 사용하였다. 정진

경(1990)은 Bem이 양성성 이론에 입각하여 고안한 성역할 검사 제작방식에 따라 남성성, 여성성, 사회적 바람직성 문항을 각각 20개씩 총 60문항, 7점 척도로 측정하였다. 여성성, 남성성, 여성성 문항은 각 성별의 특징을 나타낸다고 여겨지는 문항들로 구성되어 있고, 사회적 바람직성 문항은 여성성, 남성성 어느 쪽에도 속하지 않는 사회적으로 바람직한 특성 10문항과 바람직하지 못한 특성 10문항으로 이루어져 있다. 정진경(1990)의 연구에서 내적 일치도는 여성성, 남성성, 사회적 바람직성 각각 .84, .91, .75이었고, 반분신뢰도는 여성성 .79, 남성성 .91, 사회적 바람직성 .78이었다. 이 연구에서는 하위척도들 중 이 연구와 관련된 여성성, 남성성 척도만 사용하였으며, 내적 일치도는 각각 .78, .88이었다.

### 3) 한국 성역할갈등 척도(Korean Gender Role Conflict Scale; K-GRCS)

O'Neil 등(1986)이 개발한 성역할갈등 척도(Gender Role conflict Scale; GRCS)는 리커트식 6점 척도의 37개 문항으로 이루어져 있다. 요인분석 결과 성공권력 경쟁, 감정 억제, 남성 간 애정 행동 억제, 일과 가족 간의 갈등이라는 4개의 요인이 추출되었다. 이 척도는 점수가 높을수록 성역할갈등이 높은 것을 의미한다. 이 연구에서는 타당화된 K-GRCS(김지현, 황매향, 유정이, 2003)를 사용하였다. K-GRCS의 문항 내적 일치도는 .85였으며, 유사한 구인을 측정하는 남성 성역할 스트레스 척도(윤진, 최정훈, 김영미, 1989)와 수렴타당도를 보이고, KSRI(김영희, 1988)의 남성성, 여성성 척도와는 양호한 변별타당도를 보였다. 이 연구의 내적 일치도는 .87로 나타났다.

### 4) 직무만족 척도

직무만족이란 직무에 대한 태도의 하나로 한 개인의 직무나 직무 경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라 정의 한다. 이 연구에서 사용한 직무만족 척도는 Hackman과 Oldham(1975)이 개발한 직무만족 측정도구로 한국어로 번안되어 다수의 연구자들이 번안하여 사용하였다. 예를 들어 유태용, 현의정(2003)의 연구에서는 내적일치도가 .88, 노혜미, 유태용, 신강현(2007)의 연구에서는 내적 일치도가 .81로 보고되었다. 이 연구에서는 안준수(1998)가 번안하여 김수연 등(2002)이 사용한 척도를 사용하였으며, 총 5문항을 리커트식 4점 척도로 측정하였다. 김수연 등(2002)의 연구에서 내적 일치도는 .76이었다. 이 연구의 내적 일치도는 .62로 나타났다.

## 3. 연구절차 및 자료 분석

각 변인간의 상관을 알아보기 위하여 피어슨 적률 상관계수를 구하였다. 다음으로 정서지능,

여성성, 남성성, 성역할갈등, 직위가 직무만족을 유의하게 예측하는지 알아보고, 직위와 성역할갈등의 상호작용을 살펴보기 위해 위계적 중다회귀분석을 각각 실시하였다. 자료 분석을 위하여 SPSS for Windows를 이용하였다.

### III. 연구 결과

#### 1. 측정치들의 기술 통계치 및 상호상관

정서지능, 여성성, 남성성, 성역할갈등, 직위, 직무만족의 평균과 표준편차를 구하였고 그 결과는 <표 1>과 같다. 단, 직위는 '1번 아르바이트'에서 '7번 부장 이상'으로 낮은 수는 불안정하고 낮은 직위로, 높은 수는 안정적이고 높은 직위로 간주하였다. 직위의 각 단계별 빈도분석은, 1. 아르바이트(N=16, 9.8%), 2. 기간제 근로자(N=32, 19.5%), 3. 평사원(N=75, 45.7%), 4. 대리(N=24, 14.6%), 5. 과장(N=13, 7.9%), 6. 차장(N=4, 2.4%), 7. 부장 이상(N=0) 이다. 다음으로 변인들 간의 상관계수는 <표 2>에 제시 되었다. 직무만족에 대해, 정서지능, 여성성, 남성성은 정적 상관을, 성역할갈등은 부적 상관을 보였다. 직위는 직무만족과 유의한 상관을 갖지 못하였다

<표 1> 정서지능, 여성성, 남성성, 성역할갈등, 직위, 직무만족의 평균과 표준편차

	문항수	평균	표준편차
정서지능	16	4.83	.83
여성성	20	4.64	.77
남성성	20	4.68	.75
성역할갈등	37	2.63	.35
직위	7	2.99	1.13
직무만족	5	2.65	.44

<표2> 정서지능, 여성성, 남성성, 성역할갈등, 직위, 직무만족의 상관관계

	여성성	남성성	성역할갈등	직위	직무만족
정서지능	.42**	.44**	-.03	.11	.31**
여성성		.54**	-.04	.14	.25**
남성성			.10	.24**	.20*
성역할갈등				.13	-.22**
직위					.04

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

## 2. 직무만족에 대한 정서지능, 여성성, 남성성, 성역할갈등, 직위 그리고 직위와 성역할갈등의 상호작용

정서지능, 여성성, 남성성, 성역할갈등, 직위가 종속변인인 직무만족을 유의하게 설명하는지 알아보기 위하여 중다회귀분석을 하였다. <표 3>에서 나타난 바와 같이 정서지능이 정적 상관, 성역할갈등이 부적 상관을 보여 직무만족을 유의하게 설명하였다. 정서지능과 성역할갈등이 직무만족을 설명하는 부분을 제외하고 나면 여성성, 남성성, 직위는 직무만족을 유의하게 설명하지 못하였다.

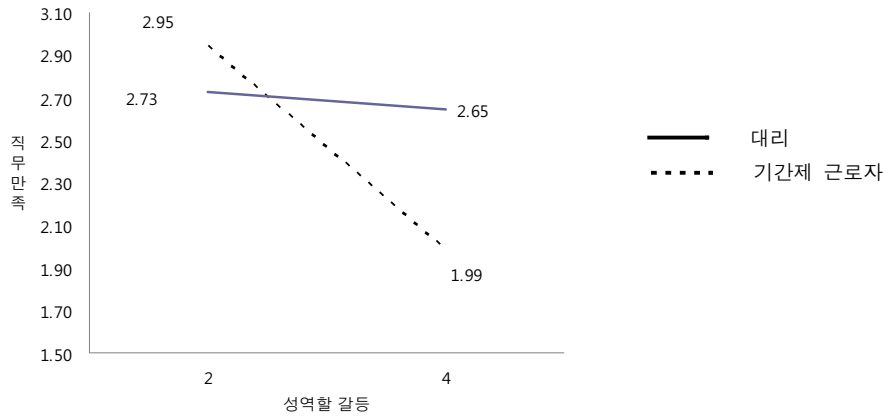
다음으로 직위와 성역할갈등의 상호작용을 살펴보기 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하였다. 첫 번째 단계에서는 정서지능, 여성성, 남성성, 성역할갈등, 직위를 예언변인으로, 직무만족을 준거변인으로 두고 분석을 실시하였고, 두 번째 단계에서는 첫 번째 변인들과 직위와 성역할갈등의 상호작용 변인(직위×성역할갈등)을 예언변인으로 두어 분석하였다. 그 결과 직위와 성역할갈등의 상호작용이 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적인 이해를 돕기 위해 [그림 1]을 제시하였다. [그림 1]은 직무만족에 대한 성역할갈등과 직위의 상호작용을 나타내며, 대표적으로 백화점 내에서 직위가 높고 안정적이라 할 수 있는 ‘대리’와 직위가 불안정하고 낮은 직위라 할 수 있는 ‘기간제 근로자’를 비교하였다. 그 결과 직위가 높은 경우 낮은 경우에 비해 성역할갈등이 높더라도 직무만족에 미치는 영향이 작음을 확인할 수 있었다.

<표 3> 정서지능, 여성성, 남성성, 성역할갈등, 직위 그리고 직위와 성역할갈등의 상호작용에 대한 위계적 중다회귀분석

모형		B	$\beta$	t	R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	R	F
1	정서지능	.10	.19	2.22*	.15	.12	.39	5.40
	여성성	.07	.13	1.38				
	남성성	.03	.06	.61				
	성역할갈등	-.29	-.23	-3.07**				
	직위	.02	.05	.58				
2	정서지능	.10	.19	2.28*	.18	.15	.42	5.68
	여성성	.08	.13	1.49				
	남성성	.04	.07	.70				
	성역할갈등	-.92	-.74	-3.41**				
	직위	-.55	-1.43	-2.39*				
	직위×성역할갈등	.22	1.62	2.49*				

\*p<.05, \*\*p<.01





[그림 1] 직무만족에 대한 성역할갈등과 직위의 상호작용

#### IV. 논의

이 연구에서는 백화점에 종사하는 남성들의 정서지능, 여성성, 남성성, 성역할갈등, 직위가 직무만족에 미치는 영향을 알아보고, 이들의 직무만족과 관련하여 직위와 성역할갈등이 상호작용 효과를 나타내는지 살펴보았다. 그 결과는 다음과 같다. 첫째, 백화점 남성 종사자의 정서지능이 직무만족과 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 이는 호텔 및 일부 외식업체 종사자, 여행업체 종사원 등 서비스 직종 종사자를 대상으로 한 선행연구들(박근수, 유태용, 2005; 안현영, 2007; Johnson & Spector, 2007)과 일치하는 결과이다. 즉, 백화점 남성 종사자의 정서지능이 높을수록 직무만족이 높음을 확인할 수 있었다. 선행 연구들은 고객서비스를 주요 업무로 하는 서비스 직종에서 정서지능이 높은 종사자일수록 긍정적 직무태도(탁진국, 2005), 높은 직무수행(Cooper & Sawaf, 1997), 낮은 이직의도(Abraham, 1999; Goleman, 1998; Wong & Law, 2002)를 일관적으로 보고하였다. 이는 정서지능이 높은 사람들은 일상생활에서 경험하는 스트레스에 대한 대처능력이 높기 때문에 심리적, 신체적 건강에 이점(利點)이 있을 수 있으며(Day, Therrien & Carroll, 2005), 정서지능이 낮은 사람보다 정서통제를 할 수 있는 기법들을 많이 가질 수 있어서 상황에 적합한 정서통제 기법을 적용할 수 있다(Cote, Miners & Moon, 2006)는 주장과 관련하여 해석될 수 있다. 즉, 백화점 남성종사자가 자신의 정서를 쉽게 파악하고 조절할 줄 아는 능력을 지녔을 때, 고객 대면서비스 과정에서 스트레스 상황이 주어지더라도 그러한 상황에 대해서 긍정적으로 평가하거나 바람직한 방향의 대처행동을 나타내어 고객과 긍정적인 상호작용이 가능하며

궁극적으로 심리적 건강을 유지할 수 있는 것으로 생각된다. 일부 논문(문용린 외, 2007; 탁진국, 2005; Wong & Law, 2002)에서는 높은 정서지능이 이후의 승진을 비교적 잘 예측함을 보고 하였으며, 정서지능이 직업적 상황에서 성공하기 위한 핵심적 전조로 주장 되었다(Carson & Carson, 1998; Cooper & Sawaf, 1997; Goleman, 1998; Weisinger, 1998). 정서지능은 어떤 기술들로 구성되어 있으며 대부분의 기술은 교육을 통해서 개발될 수 있어(Mayer & Salovey, 1997), 그 교육적 활용도가 높다고 할 수 있다. 실제 서구에서는 지난 10여 년 동안 직업 환경에서 정서적 기술과 능력을 향상시키기 위해 개발된 프로그램이 급증하고 그 효과성을 입증하고 있다. 한편, 남성의 경우 어릴 때부터 자신의 감정을 억제하도록 장려되어(Levant, 1998; Pollack, 1998), 정서적 기술과 능력을 향상시키는 활동 즉, '정서를 정확히 지각·인식하고 표현'하도록 요청받는 것에 심리적 부담을 가질 수 있다. 따라서 서비스업 관련 교육기관에서는 남학생들의 정서적 능력을 개발할 수 있는 교과목을 개발, 개설할 필요가 있다. 또한 서비스업 남성 종사자들의 상담 및 교육 프로그램에서 정서억제와 표현사이의 심리적 갈등을 다룰 필요가 있을 것이다. 또한 여성에 비해 남성들에게 예외적으로 빈번히 표출되는 분노, 자부심, 외로움(Brody & Hall, 2000)의 정서에 주목하여 이것이 개인 및 직무에 미치는 영향을 통찰할 수 있도록 조력해야 할 것이다. 즉, 서비스업 남성 종사자들이 정서 및 직업 특성을 고려하여 정서지능 교육 프로그램을 구성하고, 직무와 관련하여 정서지능이 미치는 긍정적 효과를 강화하면서 예기되는 부정적 영향(직무 스트레스, 부정적 정서의 표출, 대인관계 문제 등)을 최소화하도록 조력해야 할 것이다.

둘째, 직무만족은 여성성, 남성성과 정적 상관관, 성역할갈등에 대해서는 부적 상관을 나타내었다. 이를 차례로 살펴보면, 남성성의 경우 '책임감, 효율성, 합리적, 이성적' 등 직무만족을 높이는 특성으로 구성되어 직무만족과 정적 관계임을 쉽게 유추할 수 있으며, 성역할과 직무만족과의 관계를 살핀 일부 연구 결과(이길환, 김찬중, 2007)와도 일치한다. 여성성의 경우 '다정다감하다, 상냥하다, 감정이 풍부하다' 등 남성 직무영역에서 비교적 중시되지 않는 특성들로 기술(김영희, 1988; 정진경, 1990)되는데, 본 연구에서는 여성성과 직무만족이 정적 상관을 보였다. 이는 백화점 남성 종사자의 경우 고객과의 상호작용 과정이 주 업무인 업무환경에서 여성성으로 대표되는 특성들을 좀 더 요구받음으로써 여성성이 직무만족과 정적관계를 나타내는 것으로 생각된다. Tokar와 Jome(1998)는 여성적이고 대인관계에 관심이 많거나 사회적인 관심이 높은 남성들은 비전통적인 성역할에 따르는 진로를 선택할 확률이 높다고 보았다. 즉, 여성성이 높은 남성의 경우 고객 대면 서비스가 주를 이루는 서비스업 선택에 대한 심리적 부담이 적고, 직무만족에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석 될 수 있다. 그러나 남성의 여성성이 전통적인 여성 직종에서의 직무만족에 영향을 미치는지에 대해서는 후속 연구를 통한 검증이 필요하다. 한편, 남성 성역할의 부정적인 측면인 성역할갈등의 경우, 직무만족과 부적상관을 보였다. 즉, 높은 성역할갈등을 지닌 백화점 남성종사자들의 직무 스트레스와 심리적 어려움이 예상된다. 백화점 남

성 종사자 혹은 여성이 주로 종사하는 직종에서 근무하는 남성들을 위한 상담 및 교육적 접근에서 성역할이 직무에 미치는 영향을 고려하고, 내담자가 성역할의 부정적인 측면을 극복하면서 동시에 긍정적 측면을 내면화하도록 도와야 할 것이다.

셋째, 성역할과 성역할갈등이 직무만족에 미치는 영향을 중다회귀분석을 통해 살펴보면 성역할갈등만이 직무만족을 유의미하게 설명하였다. 즉, 정서지능과 성역할갈등이 설명한 나머지 변량에서 여성성, 남성성이 유의미한 설명을 하지 못하고 있다. 지금까지 성역할과 직무만족 연구에서 주요하게 다뤄지지 않았던 남성 성역할의 부정적 측면이 직무만족에 미치는 영향을 확인할 수 있는 결과이다. 성역할갈등과 직무관련 태도간의 관계를 살핀 Chusmir와 Koberg(1986)의 연구는 성역할갈등이 직무만족에 유의하게 부적으로 상관( $r=-.16^*$ )되어 있다고 밝히면서 성역할갈등이 직무만족에 대한 다른 직무특성요인들의 효과를 조절할지도 모른다고 제안하였다. 그러나 성역할갈등과 직무만족과의 관계를 살핀 구체적인 연구는 찾아보기 어렵다. 본 연구결과는 이후의 직무관련 연구에서 개인변인으로 성역할은 물론 성역할의 긍정적인 측면과 함께 부정적인 측면인 성역할갈등에도 주목할 필요가 있음을 보여준다.

끝으로, 백화점 종사 남성의 직무만족과 관련하여 성역할갈등과 직위 간에 상호작용이 있는가를 살펴본 결과 성역할갈등과 직위 간에 유의미한 상호작용이 나타났다. 단순상관과 위계적 중다회귀분석에서 직위는 직무만족에 의미 있는 설명을 나타내지 못하였다. 직위와 성역할갈등의 상호작용은 직위가 직무만족을 예측하는 중요한 중재 변인임을 확인할 수 있었다. 즉, 이들의 백화점 내 직위가 안정적이고 높은 경우 성역할갈등이 높더라도, 직위가 불안정하고 낮으면서 성역할갈등이 높은 경우에 비해 직무만족에 부정적인 영향을 덜 미치는 것으로 나타났다. 성역할갈등이 '성취와 성공에 대한 강박'과 가장 예민하게 관련된다고 볼 때, 성공을 대변하는 변인 중 하나가 '직위'일 것이다. 백화점 남성 종사자들 중 전통적 남성 성역할을 지나치게 내면화한 경우 낮은 직위에서 직무만족을 경험하기 어려울 것이다. 또한 성역할갈등의 핵심요소가 여성성에 대한 공포(O'Neil, 1986)임을 고려할 때, 여성들이 주로 근무하는 영역에서 받는 남성의 심리적 스트레스는 더욱 높을 것이다. 역사적으로 남성중심사회에서 여성은 권력과 지위에서 소외되어왔고 오랫동안 종교는 여성을 배제한 남성의 권리를 지지하여왔다. 따라서 여성처럼 된다는 것은 이런 권력과 지위에서 배제된다는 것을 의미하고 권력과 지위를 잃은 남성은 남성으로서의 정체성을 유지하기 어렵다. 남성의 여성성에 대한 이런 두려움은 현대 사회에서 여성의 경우 남성적 경계에 들어오는 것에 대해 관대하나 남성의 경우 조금이라도 여성적 경계에 들어오는 것에 여전히 사회적으로 심한 비난이 주어진다는데서 잘 드러나고 있다. 이것은 여성이 마지와 같은 남성적 의복을 입는 것과 남성이 치마와 같은 여성적 의복을 입었을 때를 비교하면 쉽게 이해될 수 있다(Bem, 1994). 그러므로 남성이 여성 중심적 환경에서 생활할 때 심리적으로 상당한 갈등을 피하기 어려울 가능성이 높다. 이 연구 결과는 전통적인 여성 직종 혹은 정형화된

남성성의 기대와는 상반된 직종에서 근무하는 남성들에 대한 수요가 증가함에 따라, 전통적인 성역할을 지나치게 내면화한 상태에서 여성 직종에 근무하며, 낮고 불안정한 직위에 있는 남성 종사자에 주목하였으며 이들을 위한 교육 프로그램을 제공하고, 직무만족과 적응을 돕기 위한 방안이 필요함을 보여준다.

이 연구의 시사점 및 추후 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 백화점 남성 종사자들의 정서지능과 직무만족간의 관계를 확인하여 백화점 매출에 직접적인 영향을 미치는 서비스 종사자들을 효과적으로 선발·육성·관리하기 위해 정서지능의 교육과 개발이 중요함을 시사한다. 둘째, 국내의 성역할 연구들이 전통적으로 긍정적인 측면을 강조하며, 사실상 성역할의 부정적 측면에 대한 고려는 미흡하다. 성역할과 직무만족의 관계에 대한 연구에서 여성 직종에 근무하는 남성에게 대한 성역할의 부정적인 측면에 주목할 필요가 있다. 특히 남성 성역할의 부정적 측면을 의미하는 성역할갈등의 원천이 여성성에 대한 공포라는 것을 고려한다면 여성이 다수를 차지하는 직종에 근무하는 남성들의 내면화된 성역할갈등에 관심을 기울여야 할 것이다. 즉, 서비스직종이나 전통적으로 여성이 다수 종사하는 업종에 취업을 고려하는 남성의 진로 상담 및 교육에서 성역할의 긍정적인 부분은 물론 부정적인 영향도 충분히 고려되어야 할 것이다.

이 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 이 연구는 모든 서비스 직종의 남성을 대상으로 하지 않고 대도시에 위치한 일부 백화점 종사 남성에게 국한되어 일반화에 한계가 있다. 반복 연구를 통해 다양한 서비스 직종에서 종사하는 남성의 경우에도 같은 결과를 나타내는가를 비교·분석할 필요가 있다. 둘째, 본 연구는 주로 개인 내적 요인을 살펴보았다. 백화점 판매직원의 직무만족을 살핀 황호영, 임은란(2001)의 연구에서는 백화점 종사자의 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 직업에 대한 사회적인 인정성(수용성), 승진, 근무환경 및 복리후생, 임금 등을 들고 있다. 추후 연구에서는 선행연구에서 밝혀진 직무만족과 관련한 외적 요인을 함께 고려할 필요가 있다.

## 참고문헌

- 김선용, 박지홍 (2006). 호텔 종사자 직무만족이 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구. **관광정책학연구**, 12(3), 235-248.
- 김수연, 장세진, 김형렬, 노재훈 (2002). 서비스직 근로자의 감정 노동과 우울수준. **대한상업의학회지**, 14(3), 227-235.
- 김영희 (1988). 한국형 성역할 검사(Korean Sex role Inventory) 개발연구. **아세아여성연구**, 27, 153-182.
- 김유선 (2006). 서비스산업 노동시장 분석. **동향과 전망**, 68, 110-138.
- 김지현, 황매향, 유정이 (2003). 한국어 성역할갈등 척도 타당화 연구. **아시아 교육연구**, 4(3), 25-40
- 김지현, 황옥경, 최희철 (2005). 중년 남성의 성역할, 성역할갈등과 부부의 결혼만족. **상담학연구**, 6(2), 621-632.
- 김천석, 유태용 (2005). 정서지능, 인지능력, 성격의 구성개념간 변별성과 정서지능의 과업수행, 맥락수행, 적응수행에 대한 증분타당도 검증. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 18(2), 271-298
- 노혜미, 유태용, 신강현 (2007). 정서지능과 정서노동 전략이 직무관련 태도에 미치는 영향: 개인적 성취감의 매개효과. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 20(4), 529-550.
- 문용린, 임태조, 광윤정, 이현웅 (2007). 한국 조직 내에서의 정서지능과 성인의 업무 수행 간의 관계. **인간발달연구**, 14(1), 21-34.
- 박근수, 유태용 (2005). 경력정체가 직무 및 경력 태도에 미치는 영향과 정서지능 및 조직지원의 조절효과. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 18(3), 499-523.
- 박영배 (1999). 인구통계특성, 성격특성, 직무특성과 직무만족 및 조직 몰입의 관계에 관한 실증연구. **한국생산성학회 생산성논집**, 13(2), 1-27.
- 박태수 (2005). 호텔종사자의 자긍심과 직무만족이 서비스 제공수준에 미치는 영향. **관광연구저널**, 19(3), 303-314.
- 안준수 (1998). 서비스 종사원의 감정노동에 따른 스트레스에 관한 연구. **경기대학교 대학원 석사학위논문**.
- 안현영 (2007). 여행 산업의 감성경영을 위한 정서지능과 팀 몰입에 관한 연구. **관광연구**, 22(2), 351-367.
- 이길환, 김찬중 (2007). 여성 리더의 성역할에 따른 직무만족과 조직몰입의 관계. **한국콘텐츠학회 논문집**, 7(12), 131-138.

- 이정은, 손재근 (2008). 호텔종사원의 조직이해, 역할지각, 직무성과간의 영향 관계. **관광연구**, 22(4), 173-187.
- 유태용, 현희정 (2003). 개인과 조직성격간 부합, 개인과 직무특성 간 부합이 조직과 직무에 대한 태도 및 행동에 미치는 영향. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 16(3), 201-222.
- 윤진, 최정훈, 김영미 (1989). 성역할 고정관념과 남성의 스트레스와의 관계-남성 스트레스 척도개발과 관련변인에 대한 탐색적 연구. **한국심리학회지 : 사회 및 성격**, 4(2), 70-83.
- 전영상, 전영직 (2001). 호텔종사원의 직무만족에 관한 연구. 공주영상정보대학 논문집, 8, 443-465.
- 정이환 (2001). 1980-90년대 한국 근로자의 직무만족도 연구. **산업노동연구**, 7(2), 223-248.
- 정진경 (1990). 한국 성역할 검사. **한국심리학회지: 사회 및 성격**, 5(1), 82-92.
- 정현우 (2007). 조직구성원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 부산대학교 박사 학위논문.
- 최희철, 김병석, 김지현 (2005). 남자 대학생의 외향성, 신경증적 경향성, 성역할, 성역할갈등과 주관적 행복의 관계. **상담학 연구**, 6(1), 61-73
- 탁진국 (2005). 성별과 직급에 따른 정서지능의 차이와 정서지능과 직무스트레스 및 스트레스 대처양식과의 관계. **한국심리학회지 : 건강**, 12(2), 307-324.
- 황필주 (2007). 조직구성원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 서강대학교 석사 학위논문.
- 황호영, 임은란 (2001). 백화점 판매직원의 직무만족과 이직에 관한 연구. **한국인적자원개발연구**, 3(2), 59-85.
- Abraham, R. (1999). Emotional intelligence in organizations: a conceptualization. *Genetic, Social and General Psychology Monographs*, 125, 209-224.
- Bem, S. L. (1974). The measurement of psychological androgyny. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 42, 155-162.
- Bem, S. L. (1994). *The lenses of gender : Transforming the debate on sexual inequality*. CT: Yale University Press.
- Bowen, D. E., Schneider, B. & Kim, S. (2000). *Shaping service culture through strategic human resources management*. In Handbook of Services Marketing. Beverly Hills, CA: Sage.
- Brody, L. R., & Hall, J. A. (2000). Gender and emotion. In M. Lewis & J. M. Haviland (Eds.), *Handbook of emotions* (2nd ed). New York: Guilford.
- Burnett, J. W., Anderson, W. P., & Heppner, P. P. (1995). Gender roles and self-esteem: A consideration of Environmental Factors. *Journal of Counseling and Development*, 73, 323-326.
- Carson, K. D., & Carson, P. P. (1998). Career commitment, competencies, and citizenship. *Journal*

- of Career Assessment*, 6, 195-208.
- Chitiris, L. (1988). Herzberg's proposals and their applicability to the hotel industry. *Hospitality Education and Research Journal*, 12.
- Chusmir, L. H. & Koberg, C. S. (1986). Development and Validation of the Sex Role Conflict Scale. *The Journal of Applied Behavioral Scienc.*, 22, 397-409.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leaders and organizations*. NY: Grosset/Putnam.
- Cote, S., Miners, C. T. H., & Moon, S. (2006). Emotional intelligence and wise emotion regulation in the workplace. In W. J. Zerbe, N. M. Ashkanasy, & C. J. Haertel (Eds.), Individual and organizational perspectives on emotion management and display, Vol. 2. *Research on emotion in organizations* (pp.1-24). Oxford, England: Elsevier/JAI Press.
- Day, A. L., Therrien, D. L., & Carroll, S. A. (2005). Predicting psychological health: Assessing the incremental validity of emotional intelligence beyond personality, type A behaviour, and daily hassles. *European Journal of Personality*, 19(6), 519-536.
- Donavan, D. T., Brown T. J. & Mowen, J. C. (2004). Internal Benefits of Service-worker Customer Orientation: Job Satisfaction, commitment, and Organizational Citizenship behaviors. *Journal of Marketing*, 68(1).
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Good, G. E., Robertson, J. M., Fitzgerald, L. F., & Stevens, M. (1996). The relation between masculine role conflict and psychological distress in male university counseling center clients. *Journal of Counseling & Development*, 75(1), 44-49.
- Good, G., & Mintz, L. B. (1990). Gender role conflict and depression in college men: Evidence for compound risk. *Journal of Counseling and Development*, 69, 17-21.
- Greene, W. E., Walls, G. D., & Schrest, L. J. (1994). Internal Marketing: The Key to External Marketing Success. *Journal of Services Marketing*, 8(4).
- Hackman, J. R., & Oldham, G. (1975). Development of the job diagnostic. *Survey Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Helgeson, V. S. (2002). *The psychology of gender*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Heppner, M. J., & Heppner, P. P. (2000). Addressing the implications of male socialization for career counseling(pp. 369-386). In G. R. Brooks & G. E, Good (Eds.). *The new handbook of psychotheory and counseling with men*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Johnson, H. M., & Spector, P. E. (2007). Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process?. *Journal of Occupational health*

- psychology*, 12(4), 319-333.
- Kilmartin, C. (2000). *The masculine self*. Boston: McGraw-Hill Higher Education.
- Levant, R. F. (1998). Desperately seeking language: Understanding, assessing, and treating normative male alexithymia. In W. S. Pollack & R. F. Levant (Eds.), *New Psychotherapy for men* (pp. 35-56). New York: Wiley.
- Levinson, D. J., Darrow, C. N., Klein, E. B., Levinson, M. H., & McKee, B. (1978). *The seasons of a man's life*. New York: Knopf.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54, 772-781.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In J. D. Mayer & P. Salovey (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Muhammad, D. T. (2006). *The relationship between emotional intelligence and job satisfaction: Testing the claim that emotional intelligence quotient predicts level of job satisfaction*. Capella University Ph. D.
- O'Neil, J. M. (1981). Patterns of gender role conflict and strain: Sexism and fear of femininity in men's lives. *Personnel and Guidance Journal*, 60, 203-210.
- O'Neil, J. M. (1990). Assessing men's gender role conflict. In D. Moor & F. Leafgren (Eds.), *Problem solving strategies and interventions for men in conflict* (pp. 23-38). Alexandria, VA: American counseling Association.
- O'Neil, J. M., Hemls, B., Gable, R., David, L., & Wrightsman, L. (1986). Gender Role Conflict Scale: College men's fear of femininity. *Sex Role*, 14, 335-350.
- Pizam, A., & Chandraskar, V. (1983). You do like, you work. *The Cornell H.R.A. Quarterly*, 5-10.
- Pleck, J. H. (1975). The male sex role definition, problems and sources of change. *Journal of Social Issues*, 32, 155-164.
- Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (1994). Organizational citizenship behaviors and sales unit effectiveness. *Journal of Marketing Research*, 31.
- Pollack, W. (1998). *Real boys: Rescuing our sons from the myths of boyhood*. New York: Random House.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9(3), 185-211.
- Schlesiger, L. A., & Zornitsky (1992). Job Satisfaction, Service Capability and Customer Satisfaction; An Examination of Linkage and Management Implications. *Human Resource Planning*, 14(2).
- Schutte, N. S., Malouf, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim,



- L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Difference, 25*, 167-177.
- Spence, J. T. (1993). Gender-related traits and gender ideology: Evidence for a multi-factorial theory. *Journal of Personality and Social Psychology, 64*, 624-635.
- Sharpe, M. J., Heppner, P. P., & Dixon, W. A. (1995). Gender role conflict, instrumentality, expressiveness, and well-being in adult men. *Sex Roles, 33*(1 & 2), 1-18.
- Stewart, G. L. (2008). *The relationship of emotional intelligence to job satisfaction and organization commitment*. Regent University Ph. D.
- Tokar, D. M., Fischer, A. R., Schaub, M., & Moradi, B. (2000). Masculine gender roles and counseling-related variables: Links with and mediation by personality. *Journal of counseling psychology, 47*, 380-393.
- Tokar, D. M., & Jome, L. M. (1998). Masculinity, vocational interests, and career choice traditionality: Evidence for a fully mediated model. *Journal of Counseling Psychology, 45*(4), 424-435.
- Thompson, E. H., Pleck, J. H., & Ferrera, D. L. (1992). Men and masculinities: Scale for masculinity ideology and masculinity-related construct. *Sex Roles, 27*, 573-607.
- Weisinger, H. (1998). *Emotional intelligence at work: The untapped edge for success*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Whitley, B. E., & Jr. (1984). Sex-role orientation and psychological well-being: Two meta-analyses. *Sex Roles, 12*, 207-225.
- Wong, C., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study", *The Leadership Quarterly, 13*(3), 243-274.

\* 논문접수 2010년 5월 1일 / 1차 심사 2010년 5월 31일 / 게재승인 2010년 6월 14일

\* 김지현 : Univ. of Connecticut에서 상담심리로 박사학위를 취득하였으며, 현재 홍익대학교 교육학과 조교수로 재직 중이다. gender와 진로발달이 관심분야이다.

\* e-mail : mongsanga@hanmail.net, 연락처: 02-320-1856

\* 황옥경 : 단국대학교에서 교육학 석사학위를 취득하였으며, 홍익대학교 교육학과 상담심리전공 박사과정에 재학 중이다.

\* e-mail : esth@naver.com

Abstract

## The Effect of Emotional Intelligence, Femininity, Masculinity, Gender Role Conflict and Position on Male Employee's Job Satisfaction\*

Kim, Ji-Hyeon\*\* · Hwang, Ok Kyung\*\*\*

This study looked into an effect of the emotional intelligence, femininity, masculinity, gender role conflict, and the position of male employees in the department store on their job satisfaction, and identified whether their positions and gender role conflict have a correlative effect on their job satisfaction. As to research subjects, the study aimed at 166 male employees in six department stores in metro cities. The instruments used were as follows: Wong and Law Emotional Intelligence Scale, Korean Sex Role Inventory, Korean Gender Role Conflict Scale, Job Satisfaction Scale. The data were analyzed by Pearson correlations, as well as by hierarchical multiple regression analyses. The results from this study were revealed that first, emotional intelligence, femininity, and masculinity showed a positive correlation with job satisfaction whereas gender role conflict had a negative correlation with job satisfaction. A position did not have a significant correlation with job satisfaction. Second, as a result of a hierarchical multiple regression analysis, emotional intelligence and gender role conflict displayed a significant correlation with job satisfaction, and in the rest of the variance which was explained by these two variables, femininity, masculinity, and a position were not explained by these variables. In the study on a gender role and job afterward, this implies the need to cope with not only the positive aspect of a gender role but also its negative aspect. Third, there appeared to be a significant interaction between gender role conflict and a position concerning job satisfaction. That is, when their positions are stable and high in the department store, even if they experience high gender role conflict, this had a less negative effect on their job satisfaction compared to those whose positions are unstable and low yet they have high gender role conflict. The implications of the present study were discussed.

key words : Male, Employees, Emotional Intelligence, Femininity, Masculinity, Gender Role Conflict, Position, Job Satisfaction

---

\* This work was supported by 2009 Hongik University Research Fund.

\*\* Assistant Professor, Dept. of Education, Hongik University

\*\*\* Dept. of Education, Hongik University, Doctoral Student