컨설팅 기업 조직원의 성격 특성이 셀프리더쉽과 자기효능감을 통해 직무만족에 미치는 영향

유 인 철*・황 찬 규**・이 대 근***

On the Effect of Character Traits of Employees of Consulting Firms on Job Satisfaction Through Self-leadership and Self-efficacy

Ryu Inchul · Hwang Changyu · Lee Daekun

- <Abstract> -

The objective of this paper is to investigate the effect of character traits of employees of consulting firm on job satisfaction through self-leadership and self-efficacy. The proposed model is based on big5 model of Coasta and McCrae(1992). To validate the proposed model, structural equation model is analyzed with the valid 140 questionnaires collected from Seoul and nearby cities by using Smart PLS 3.0. The results are as follows. First, extraversion has a positive effect on self-leadership, not on self-efficacy. Second, agreeableness has a positive effect on both self-leadership and self-efficacy. Fourth, emotional stability does not have a positive effect on both self-leadership and self-efficacy. Fifth, openness to experience has a positive effect on both self-leadership and self-efficacy. Sixth, self-leadership has a positive effect on self-efficacy. Seventh, self-leadership has a positive effect on job satisfaction. Last, self-efficacy has a positive effect on job satisfaction.

This research proves that, while the character of employees generally forms the meaningful relationship with self-leadership and self-efficacy, in some entries of Big 5 character elements it has still produced the different results with the previous researches, which betrays that the relationship between one's character and self-leadership and self-efficacy can differ according to the characteristic of jobs. It requires further study to prove how each of Big 5 elements differently effects on self-leadership and self-efficacy according to diverse characteristic of jobs.

Key Words: Consulting Firm, Character Traits, Big5 Model, Self-leadership, Self-efficacy, Job Satisfaction

Ⅰ. 서론

어떤 전문적인 지식을 가진 사람이 특정한 기업, 기관, 개인을 상대로 그 전문적인 지식의 정보를 전달하고 도와주는 것을 컨설팅이라고 한다. 최근 이러한 지식 서비스 기반의 산업이 4차 산업으로 분류되며 신사업으로 부각되고 있다. 이에 맞춰 컨설팅기업과 기관, 그리고 프리랜서(개인) 등이 신설, 증가하고 있으며 이러한 지식 산업 기반의 서비스는이를 필요로 하는 많은 기업에 상당한 도움을 주고있다.

이러한 컨설팅 전문 기업의 핵심적인 자원은 인적 자원이며, 인적자원의 질은 서비스 품질을 결정하고, 서비스 품질은 컨설팅 기업의 성공적인 사업을 가능하게 한다고 하였다[1].

인적자원의 높은 질과 효율적인 관리를 위하여는 조직 구성원들의 개인 성격 특성을 매우 정확하게 파악해야 할 것이며, 조직 구성원 개인의 성격 특성 이 행동과 태도에 영향을 준다는 점에서 조직 구성 원의 성격이 조직, 직무만족에 어떠한 영향을 미치 는 가에 대한 연구는 매우 중요하다고 할 수 있다 [2].

최근까지 진행된 연구는 컨설팅 기업에 대한 연구, 컨설팅 기업을 제외한 업종의 성격특성과의 연구, 셀프리더쉽, 자기효능감에 대한 각각의 연구가 진행되었으며 성격 특성, 조직 침묵과 직무만족, 셀프리더쉽과 직무만족간의 관계 및 연관성의 연구가주를 이루었다.

본 연구의 차별점은 이상의 논의를 바탕으로 크게 2가지로 구분된다. 첫째, 컨설팅 기업 조직원의 성격특성이 셀프리더쉽과 자기효능감에 영향을 미 치는 주요 요인들에 대한 인과관계를 실증 연구하고, 둘째, 이들이 직무만족에 미치는 영향에 대해 전략적인 제언을 하고자 한다.

본 논문의 구성은 다음과 같다. 제Ⅱ장에서는 컨설팅 기업 조직원 성격특성의 정의 및 셀프리더쉽과 자기효능감의 정의 및 관계를 살펴본다. 제Ⅲ장에서는 연구모형 및 가설을 설정한다. 제Ⅳ장에서는 각변수 정의와 연구대상 및 분석단위를 기술하였다. 제Ⅴ장에서는 가설검증 및 결과분석을 기술했고, 마지막으로 제Ⅵ장에서는 연구결과 및 시사점, 향후연구방향에 대해 논의하고자 한다.

Ⅱ. 선행연구

2.1 성격 그리고 성격 특성(Personality & Personality Characteristics)

2.1.1 성격

사람을 정신과 육체의 2종류로 나눈다면 한 사람의 정신세계는 속에 내재된 부분과 남에게 드러내보인 부분이 있는데 이런 내재된 성질, 고정적인 특성을 성질 이라고 하며 이를 총체가 성격이다[3]. 그런 성격은 그들이 타인에게 반응하거나 대할 때 나타난다[4].

성격은 개인이 가지고 있는 고유의 성질이나 품성으로, 원래 라틴어 'personare'에서 유래 되었는데 'persona'는 per(though ~을 통해)와 sonare(speak 말하다)의 합성어로 배우가 무대에서 쓰는 탈이나 가면을 뜻한다. 따라서 이 말이 의미하는 것은 허구이고, 육안으로 확인은 가능하지만 속이는 것이다. 이후 personare는 가면이라는 뜻에서 변하여 배우그 자신, 고귀한 성질을 가진 개인을 의미하는 뜻으

^{*} 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 박사과정(주저자)

^{**} 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수(교신저자)

^{***} 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 박사과정

<丑	1>	개인	특성(성격)의	정의
----	----	----	---------	----

연구자	정의
Eysenc(1984)	인간의 개인 특질, 기질, 지능으로 표현되는 지속적이고 불변적인 체계
Caspi & Bern(1990)	개인의 요구와 개인에게 주는 환경의 압력에 의한 상호작용
Steers(1991)	유전과 외적인 환경요인에 의해 의미심장하게 형성된 상대적으로 안정된 일련의 특성성향과 기질
Pervin & John(1996)	다양한 시간과 상황에 걸쳐 어느 정도 안정적이며 다른사람과 구별되는 특징적인 사고, 감정및 행동의 양식
안창규(1997)	지속적이고 일관되게 나타나는 개인의 사고나 정서를 포함하는 독특한행동유형
성혜진(2003)	일반적인 성격을 좌우해주는 비교적 연속성 있는 의식의 틀로 생활에 영향을 주는 이상적인 원리
이형주(2004)	다른사람과 구별되는 개인을 특정짓는 사고, 감정 그리고 생동 등의 집합체
박명옥(2007)	인간의 타고난 또는 내면에 존재하는 행동 성향이면서 타인에게 보여주는 전체적인 인상
최윤정(2011)	개인을 주체로 하는 상태로 특정한 개인에 관계되는 사적인 특수한 성질
남모드레(2012)	개인의 내부에서 특징적인 행동과 사고를 결정하는 정신, 물리학적 체계의 역동적인 조직
천덕상(2013)	안정적이며 다른사람과 구별되는 특징적인 사고, 감정, 행동양식

로 로마시대에 사용 되었다.

이후 오늘날에서는 가면이나 다른사람에게 준 인 상이 아닌, 그 뒤에 숨어진 내용, 즉 타인과 구별할 수 있는 인상 전체를 뜻하는 말로 사용하게 되었다 [5].

2.1.2 성격 특성

성격 특성은 나와 타인을 구별할 수 있는 역할을 하며, 행동과 감정의 양식이다[6]. 넓은 의미의 성격 특성은 개개인의 생각하고 행동하고 느끼는 일관된 양식을 말한다[7]. 이러한 특성은 인산의 행동을 예 측하고, 요약하고 설명하는데 매우 유용한데 실제로 성격특성은 개개인이 다른 이와 어떻게 다른지 경제 적으로 요약해준다[7].

Allport와 Odbert[8]는 특성을 "개인화되고 일 반화된 결정적 경향들-한 개인의 일관되고 안정적인 환경 적응 양식"으로 정의 하였다. Allport[9]는 "특 성이 어떠한 상황에서는 자주 나타나지만 또 다른 상황에서는 그렇지 않다"고 말하였는데 상황과 특성 개념 모두 행동을 이해하기 위해 필요하다고 지적하였다. 그러나 비록 Allport가 특성 개념을 강조하고 상황과의 관련성을 명료하게 하려고 노력하였지만 구체적인 특성 개념의 효용성과 존재를 확립할수 있는 연구는 하지 못했다!기.

2.1.3 성격의 5요인 모델(Five Factor Model)

본 연구에서는 컨설팅 기업의 조직원 구성원의 성격특성을 파악하기 위해 Costa & McCrae[10]가 제시한 Big5 모델의 정의와 구성 개념을 따른다. 측정도구는 Costa & McCrae[10]가 제시한 성격질문지를 국내에 맞게 변형하여 재구성하여 사용하였다. 설문지는 외향성, 친화성, 성실성, 신경성, 개방성의 5개 차원으로 구성되며 각 차원별로 5 문항으로 총25개의 문항으로 구성 하였다.

① 외향성(Extraversion)

지배성과 사교성에서 대인관계와 관련이 있으며 활동 수준이나 외적 지향점이 높으며 밝은 성격 특 성으로 나타난다.

외향성이 낮은 사람들은 차분하고 조용하며, 여러 사람들과 만남을 즐기지 않고, 말이 없고 잘 나서지 않는다[11].

② 친화성(Agreeableness)

공감, 신뢰, 냉소와 협동, 적대감, 무례함 등을 대비시키는 차원이다[10].

Goldberg[12]는 이 요인을 온정이나 사랑으로 보고 있으며, Costa & McCrae[10]는 순응, 온순함, 신뢰를 포함하여 복종과 온정을 혼합한 속성들의 집 합으로 보았다.

③ 성실성(Conscientiousness)

맡은바 임무를 다 하고, 사회적 규범, 규칙, 원칙을 잘 준수하는 요인을 말한다. 계획적이고 안정적이며 믿음직스러운 특성과 목적, 미래 지향적인 성취욕으로 구성되어 있다.

Hogan(1986)은 성실성을 신중함으로 보고 있으며, Costa & McCrae(1992)은 충동적 행동을 감독하거나 억제하는 것을 포함하고 있다고 보았다.

④ 신경성(Emotional Stability)

정서적 안정, 불안정성(Neuroticism)이라고도 하며, 스트레스 유발 인자를 경험하는 행동 및 인지스타일의 차이를 말한다[10].

정서적 안정, 불안정성(Neuroticism)이 높은 사람들은 다양한 정신적인 병리 현상과 부정적인 감정들을 경험하기 쉬우며, 반복적인 우울, 좌절, 신경증적긴장, 죄책감 그리고 신체화증상의 호소, 낮은 자존감, 충동과 열망에 대한 낮은 통제력, 그리고 비효율적인 대처와 관련 된다[10].

⑤ 개방성(Openness to Experience)

새로운 체험을 좋아하고 호기심이 많으며 다양한 경험과 가치에 대해서 오픈 마인드를 지닌 성향을 말한다. 개방성 점수가 높은 사람은 도전적이고, 모험적이고, 미적 감수성이 뛰어날 뿐만 아니라 상상력이 풍부하며 지적 탐구심이 강하다. 또한, 독립적이고 독창적이며 예술적일 뿐만 아니라 기존의 종교적 사회적 가치에 모험적이어서 정치적으로 진보적인 성향을 나타낸다. 그러나 개방성의 점수가 지적능력과 높은 상관관계가 있는 것은 아니다라고 하였다[10].

<표 2> 5요인 성격구조

성격특성	하위요인
외향성(Extraversion)	사회성(Sociable), 활동성(Active), 사교성(Gregarious), 강인함(Assertive) 혹은 이야기를 좋아하는(Talkative)
친화성(Agreeableness)	호의적(Agreeableness), 유순한(Flexible), 예의바른(Courteous), 신뢰있는(Trusting), 협동적인(Cooperative)
성실성(Conscientiousness)	열심히 일을 하고, 책임감이 강함, 자신 스스로의 통제, 성취지향적인 행동.
신경성(Emotional Stability)	걱정(Anxious), 의기소침(Depressed), 열등감(Complex), 충동적인(Impulsive), 당황(Embarrassed)한 등의 상태
개방성(Openness to Experience)	상상력있는(Imaginative), 문화적인(Cultured), 호기심이많은(Curious), 넓은시각이있는(Broad-mined)

2.2 셀프리더십(Self Leadership)

셀프리더쉽이란 단어 그대로 스스로의 리더쉽을 말하며 상세하게는, 일반적인 리더십과 달리 리더가 종업원에게 영향을 미치는 것이 아닌, 본인이 본인 스스로에게 영향을 미치는 과정으로[13], 급변하는 경영환경과 이에 따른 경쟁력 하락에 대한 성과개선을 도모하고 새로운 근로자들의 관리를 위한 대안으로 Manz와 Sims[14]가 Kerr와 Jermier[15]의 리더십 대체 요인 이론을 토대로 제시한 리더십 이론이다.

개념으로는 "자신에게 스스로 영향을 미치기 위해, 즉 영향력을 행사하기 위해 사용되는 인지전략 및 행위"[16]를 뜻하며 근본적인 인간의 자기통제시스템을 자극하여 스스로 동기를 유발하게 하려는, 즉 "자율"을 강조하는 개념이다.

셀프리더쉽은 크게 두 가지로 구분 된다. 하나는 효과적인 행동을 위한 행동 지향적 전략이고, 다른 하나는 효과적인 사고와 태도를 다루는 인지적 전략 이다. 여기서 효과적인 사고와 태도를 다루는 인지 적 전략은 다시 자연적 보상 전략과 건설적 사고 전 략으로 구분 된다[17-19].

행동 지향적 전략은 부정적인 행위를 자제하고 긍정적인 방향의 행위를 통하여 성공적인 성과를 올 릴 수 있다는 개념이다. 하위 요소로는 자기 보상, 자기 비평, 자기 교정 피드백, 자기 관찰, 자기 목표 설정, 자기 역할의 요소로 구성되어 있다.

타인과 자신의 행동과 결과를 확인하고, 그 이유 와 목적을 스스로 인지하며 행동을 변화시키는 것을 말하는데, 개인이 업무처리를 용이하게 하고 자아인 식을 증대시키기 위해 행하는 노력을 목적으로 하는 전략이다[20, 21].

자연적 보상 전략은 스스로의 일에 가치와 보람을 찾아 자기 효능감과 자기 통제감을 얻게 되며 직무에서 즐거움을 찾는 내적 보상이다[19].

자신 스스로가 하는 일에 있어 스스로 즐길 수 있 게 변화시키는 개념으로 일 자체가 자연적으로 보상 이 되도록 만드는 것을 일컫는다. 업무에 대하여 하

<표 3> 셀프리더쉽의 선행 연구

연구자	연구 결과					
Neck and Manz(1996)	America West Line 직원들을 대상으로 한 연구결과 사유적 셀프리더십이 긍정적 정서와 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 연구.					
Prussia et al.(1998)	대학생들을 대상으로 한 연구 결과, 셀프리더십은 자기효능감에 유의한 영향을 미치고 학업의 성과에도 유의 한 영향을 미치는 것으로 연구.					
Godwin et al.(1999)	셀프리더십과 개인목표성과에 관한 연구에서 성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 연구.					
Houghton et al.(2004)	대학생들을 대상으로 한 연구결과 셀프리더십과 외향성, 성실함, 안정성 등의 성격변수와 정(+)의 관계를 가진다고 연구.					
강종천, 최우성(2005)	서울시내 특 1, 2급 호텔 직원들을 대상으로 한 연구 결과 거래적 리더십과 조직몰입과의 관계, 변혁적 리더십과 조직몰입과의 관계에서 모두 부분적으로 유의한 결과로 연구.					
황순애, 최정길(2006)	서울시내 특 1급 호텔 직원들을 중심으로 한 연구결과 거래적 리더십과 서번트 리더십은 직무만족에 유의한 영향을 미치고, 변혁적 리더십은 유의하지 않는 것으로 연구.					
조선배. 권형섭(2007)	서울시내 특 1, 2급 호텔 직원들을 대상으로 한 연구 결과 변혁적 리더십은 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치나 직무만족에는 정(+)의 영향을 미치지 않는 것으로 연구.					
윤정헌(2007)	호텔직원들의 셀프리더십의 구성요소 중 사유적 셀프리더십과 셀프매니지먼트는 팀웍에 유의한 영향을 미친다고 연구.					

고자 하는 열정과 의욕이 클수록 그 일 자체에 의해 서 동기 부여가 되고[21] 업무 성과 역시 증가하는 효과를 얻는다.

건설적 사고 전략은 사고방식과 사고의 패턴을 일과 활동에 긍정적으로 영향을 주도록 형성하고 수정하는 것이다[18]. 믿음이나 신념을 확인하고 도전하며 대체하려고 노력하는 실제 행동, 신념의 관리에 앞서 자신과 긍정적인 대화 나누기, 성공적 결과를 상상하기 등이 포함된다[16].

건설적 사고 전략은 어려운 상황을 좌절이나 위기의 상황이 아니니 기회의 요인으로 보는 긍정적사고를 의미하기도 하는데 이 긍정적이고 건설적인스스로와의 대화가 요구된다.

2.3 자기효능감(Self Efficacy)

사회 인지이론과 함께 등장한 자기효능감 (Self-efficacy)은 1960년대 이후 등장한 개념이며 대표적으로 주장한 학자는 Banduura[22]이다.

자기효능감이란 주어진 과제를 달성하는데 발휘되는 자신감을 말한다[22]. 이것은 어떤 과제를 달성하는 데 개인이 가지고 있는 기술을 의미하는 것이아니라 개인이 본인 스스로 가진 기술을 어느 정도행할 수 있는 가에 대한 판단을 의미한다.

그의 정의에 의하면 자기효능감은 예측 불가능한 상황에서 각 개인이 행동을 적절하게 조직하고 이행 할 수 있는가에 대한 판단 즉, 어떤 구체적인 과제 를 수행함에 있어 필요한 동기나 자원, 그리고 일련 의 활동을 하게 되는 개인의 능력에 대한 판단과 실 행하는 능력에 대한 개인의 신념과 관계가 있다고 주장 하였다[23].

자기효능감은 일반적으로 표현되는 자심감과는 약간 다른 개념으로 자신감은 믿음 또는 확신의 강 도를 말하나 인지된 능력의 구체화된 수준을 말하지 않고 모호한 반면에 자기효능감은 그 믿음의 강도와 인지된 능력수준의 구체화를 의미한다.

Bandura[22]는 이러한 자기 효능감은 성공경험 (enactive mastery experiences), 언어적 설득(verbal persuasion), 대리적 경험(vicarious experiences), 생리적 상태 및 정서적 상태(physiological and affective states)와 같이 네 가지 요소에 의해 영향을 받아 형성된다고 주장하였다.

성공 경험은 각 개인의 경험에 기초를 두고 있기 때문에 가장 신뢰할 수 있는 자기효능감의 데이터가 된다. 일반적으로 성공 경험은 자기효능감을 상승 시키고, 실패 경험은 자기효능감을 저하 시킨다.

<표 4> Bandura의 자기효능강 정의[24]

연 구 자	자기효능감의 정의
Bandura(1977)	특정한 상황에서 개인이 행동을 잘 조직하고 이행할 수 있는가에 대한 판단
Bandura(1982)	자신이 처한 상황을 효과적으로 처리하기 위한 행동 과정을 잘 수행해 나갈 수 있는 것에 대한 판단.
Bandura(1986)	특정한 성과를 달성하기 위해 요구되는 일련의 활동을 수 행 할 수 있을 것인가에 대한 능력의 판단.
Bandura(1993)	주어진 상황을 극복하기 위한 모티베이션, 인지자원, 행동 과정을 최고로 높일 능력이 자신에게 있다는 믿음.

자기효능감 형성의 또 다른 요소인 언어적 설득은, 개인에게 주어진 활동이나 업무를 수행할 수 있는 충분한 능력을 지니고 있다고 언어로써 설득하는 방법이다. 특정 과제를 해결할 때 주변 사람들의 언어적 설득이나 격려는 자기 효능감을 증진 시킨다.이 또한 성공경험과 유사하게, 긍정적인 피드백이 제공될 때 자기효능감을 향상 시키고 부정적인 피드백이 제공될 때 자기효능감을 하락 시킨다. 언어적설득에서는 설득을 하는 대상에 대한 신뢰가 매우중요하다.

한편, 자기 효능감은 개인의 능력을 직접적인 경험만으로 판단하지 않으며 다른 사람의 지식을 통해얻은 정보 및 대리 경험도 개인의 능력으로 판단 한다. 이것이 대리적 경험이다.

마지막으로 자신의 생리적 상태 및 정서적 상태 도 자기 효능감을 형성하는 근원 중 하나이다. 일반 적으로 정서적으로 흥분한 상태보다 안정되어 있을 때 성공을 기대하게 되는 경향이 있다[25]. 따라서 본인의 생리적 상태, 정서적 상태에 대한 지식과 주변 사람들의 인식, 평가가 중요한데 이러한 상태와인지 상황은 긍정적인, 또는 부정적인 자극제로써 작용 한다.

2.4 직무만족(Job Satisfaction)

직무 만족은 다차원의 개념이며, 직무 환경이나 직무 수준에 대한 태도로 임금, 포상, 승진, 직무 그 자체, 동료 및 근무환경 등 여러 가지 요소들에 의 해 결정되는 개인의 직무나 직무 경험을 평가할 때 발생하는 긍정적이고 유쾌한 정서 상태라고 할 수 있다[10].

직무 만족에 영향을 미치는 요인에 대하여는 여러 학자들 간에 아주 많은 선행 연구가 이루어 졌지만, 각 학자들 간의 주관이나 역할, 환경, 대상, 성별, 학력 등에 따라 다양한 방면으로 의견 제시가되고 있다. 이들이 어떠한 요인에 어떠한 과정과 연산을 토대로 어떠한 결과가 어떻게 적용하여 개인이

직무만족에 영향을 미치는 가를 명확하게 밝혀내어 규정한다는 것은 사실상 매우 어렵고 복잡하고 불가 능하다고 할 수 있을 것이다. 직무는 하나의 실체가 아니고 역할, 책임, 과업, 상호 작용 등의 복잡한 구조로 얽혀 있는 등의 이유로 동일한 척도를 사용하여 연구한다는 것에는 한계점이 있기 때문이다(김종 성, 2005).

직무만족의 정의는 환경, 심리, 생리적 상황에 대해 복합적으로 "직무에 만족한다"라는 표현으로 정의하였다. Porter(1967)의 연구에서의 직무만족은 직무의 공정한 보상 및 보상에 대한 인식의 정도를 만족으로 보았다. 그리고 Bentley & Rempel(1970)의 연구에서는 직무만족을 기업 비전 성취와 각 개인에게 주어진 직무 상황에서 갖게 되는 관심 및 열의 그리고 최선 다하는 것이라고 주장하였다.

이와 같이 최근 직무만족을 조직유효성의 변수로 활용하여 조직몰입과의 관계와 직무차원의 성과를 예측하는 연구가 활발히 진행되고 있을 뿐만 아니 라, 직무 불만족에 따른 조직의 이탈 현상, 직무만족 과 이직 의도에 관한 연구들 까지도 활발히 이루어 지고 있다.

<표 5> 직무만족에 대한 개념

연구자	정의
Quin& Mgine (1973)	직무만족과 불만족은 각 개인이 자기의 직무와 관련하여 경험하게 되는 모든 좋고 나쁜 감정의 총화 또는 이와 같은 감정의 균형 상태에서 기인되는 태도
Locke(1976)	자기 자신의 직무를 자신이 평가하거나 직무 그 자체를 통하여 얻어지는 유쾌함이나 혹은 긍정적인 감정 상태.
Constance& Becker(1973)	감정적인 반응이므로 조직구성원들이 자기 직무에 대한 평가에서 획득되는 유쾌하고 긍정적인 감정의 상태로 정의.
Beatty(1981)	종사원이 직무가치를 달성하고 촉진시키는 것으로서 개인별로 자신의 직무에 대한 평가로부터 얻게 되는 유쾌한 정서적 상태 라고 정의.
Frech(1987)	급료,감독,복지혜택 등 작업의 측면 또는 직무자체에 대한 종업원의 우호적인 반응이라 정의.
Dole& Schroeder(2001)	개인의 업무환경에 대한 정서적 반응 상태
Schermerchorn, Hunt & Oborn (2003)	개인이 직무를 수행하면서 긍정적 혹은 부정적으로 느끼는 감정의 정도
Gregoire& Spears(2007)	직무만족이 동기부여와 가장 밀접하게 연관된 개념이며,종업원의 직무에 대한 태도를 나타낸다고 하면서 환경 적 요소나 상황적 요소에 의해 주로 결정된다고 하였다.
이수옥(2007)	한 개인이 직무에 대해 가지고 있는 긍정적인 태도
정효선(2007)	직무에 대한 개인의 일반적인 태도를 의미하는 것으로 한 개인이 평상시의 직무나 직무경험의 평가에서 오는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태
한천수(2008)	개인의 태도와 가치,신념,욕구 등의 수준에 따라 개인이 직무에 대해 얻어지는 감정적,정서적 만족상태

Ⅲ. 연구모형 및 가설설정

3.1 연구모형의 설정

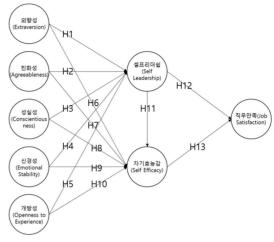
본 연구는 셀프리더십과 자기효능감의 내재적 동기부여 요인으로 Big5 모델을 제안하고 이들 변수가 셀프 리더십에 미치는 영향과 자기효능감에 미치는 영향을 검증한다. 또한 셀프리더십이 자기효능감에 미치는 영향을 분석하고, 아울러 셀프리더십과 자기효능감이 직무만족에 최종적으로 영향을 미치는지를 검증하는데 그 목적이 있다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 선행 연구를 깊이 있게 이해함을 기초로 연구의 필요성과 변수들 간의 인간관계를 도출 하였으며, 본 연구를 통하여 셀프리더십, 자기효능감, 직무만족 간의 실증 연구 의 부족과 선행 요인들에 대한 파악 및 행동과 특성 을 포괄하는 전체적인 모형을 제시, 셀프리더십 및 자기효능감과 성격변수의 관계에 대한 규명이 이루 어질 것으로 판단 한다.

본 연구에서는 Costa & MacCrae[10]의 Big5 성격요인을 사용하였고, 셀프 리더십은 세 가지 하위차원들을 통합적으로 한 요인으로 고려하여, 셀프리더십의 주요 결과변수로 직무만족을 결과 변수로 선정함으로써 이들 변수들 간의 전체적인 인과관계를확인 할 수 있을 것으로 사료 된다.

자기효능감 또한 셀프리더십과 동일하게 네 가지하위 차원들을 통합적으로 고려하였고, 자기효능감의 주요 결과변수로 직무만족을 결과 변수로 선정함으로써 이들 변수들 간의 전체적인 인과관계를 확인할 수 있을 것으로 사료 된다.

이상의 내용을 반영한 본 연구의 모형은 다음 <그림 1> 과 같다.



<그림 1> 연구모형

3.2 연구가설의 설정

3.2.1 Big5 모델과 셀프리더십, 자기효능감

본 연구에서는 컨설팅 기업 조직원의 성격 특성이 셀프리더십, 지기효능감에 관한 영향요인으로 외향성, 친화성, 성실성, 신경성, 개발성의 5가지 요인을 제시하고자 한다. 이들 영향요인들이 셀프리더십과 자기효능감에 미치는 영향에 관한 연구가설은 다음과 같다.

가설1 : 컨설팅 기업 조직원의 성격특성 중 외향성

은 셀프리더십에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설2 : 컨설팅 기업 조직원의 성격특성 중 친화성

은 셀프리더십에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설3 : 컨설팅 기업 조직원의 성격특성 중 성실성

은 셀프리더십에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설4 : 컨설팅 기업 조직원의 성격특성 중 신경성

은 셀프리더십에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설5 : 컨설팅 기업 조직원의 성격특성 중 개방성

은 셀프리더십에 유의한 영향을 미칠 것이다.

은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다.
가설7: 컨설팅 기업 조직원의 성격특성 중 친화성은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다.
가설8: 컨설팅 기업 조직원의 성격특성 중 성실성은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다.
가설9: 컨설팅 기업 조직원의 성격특성 중 신경성은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다.
가설10: 컨설팅 기업 조직원의 성격특성 중 개방성

가설6 : 컨설팅 기업 조직원의 성격특성 중 외향성

3.2.2 셀프리더십, 자기효능감 그리고 직무만족

은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

본 연구에서는 컨설팅 기업 조직원의 매개요인과 종속요인으로 셀프리더십, 자기효능감, 직무만족 3 가지를 제시하고자 한다. 이들 요인들의 인과관계에 관한 연구 가설은 다음과 같다.

가설11: 컨설팅 기업 조직원의 셀프리더십은 자 기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설12: 컨설팅 기업 조직원의 셀프리더십은 직 무만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

가설13 컨설팅 기업 조직원의 자기효능감은 직무 만족에 유의한 영향을 미칠 것이다.

IV. 연구방법

4.1 연구변수의 조작적 정의

본 연구는 선행연구들을 기반으로 컨설팅 기업 조직원 성격 특성과 직무만족에 대한 영향요인의 개념적 정의를 내리고 선행연구들의 측정항목을 수 정하여 연구문항을 구성하였다. <표 6>은 변수의 조작적 정의 및 측정항목을 정리한 것이다. 독립변수인 성격특성의 영향요인은 외향성, 친화성, 성실성, 신경성, 개방성을 컨설팅 기업 조직원의 성격특성으로 정의하였다. 매개변수는 셀프리더십, 자기효능감이며 종속변수는 컨설팅 기업 조직원의 직무만족이다.

<표 6> 변수의 조작적 정의 및 측정항목

변 수	조작적 정의	선행연구				
외향성	활동성, 솔직성, 명랑 등 인간관계 범위와 열정, 상황주도성 등 업무추진의 적극성을 기준으로 정의					
친화성	타인과 편안하고 조화로운 관계를 유지하는 정도로 정의.					
성실성	성실하고, 신중하고, 철저하고, 책임감이 강하고 계획성이 있고, 신뢰감을 주며 끈기 있고, 목표 지향적인 성격특성으로 정의	Costa & McCrae(1992) 안창규·이경임 (1996)				
신경성	정서적으로 얼마나 안정되어 있고, 세상을 얼마나 통제할 수 있고, 그리고 세상을 위협적이지 않다고 생각하는 정도로 정의	김재경(2007)				
개방성	개방성은 상상력이 풍부하고 창의적이고, 융통성이 있고, 호기심이 많고, 새로운 것에 개 방적이고, 지적으로 민감한 성격특성으로 정의					
셀프 리더십	셀프리더십을 '과업이나 직무를 수행하기 위해 필요한 자기주도와 자기 동기부여를 이루기 위해 스스로에게 자기 영향력을 행사하는 과정이라는 정의구성	Manz(1986) Neck et al.(1995) Manz & Neck(1999) Manz & Sims, (2001) 김남현(2002)				
자기 효능감	자기효능감을 '특수한 과업을 수행할 수 있는 자신의 능력에 대한 개인적 믿음'이라고 정의	Bandura(1977) Chen et al.,(2001)				
직무 만족	직무만족이란 종사원들에 의해서 수행되어지는 일에 대	Schermerhorn (1996)				

한 긍정적인 것과 부정적 정도의 M 감정상태 라고 정의 Norm

Meyer et al.(2002)Wu and Norman(2006)

4.2 표본선정 및 자료수집 방법

본 연구는 제시된 가설을 검증하기 위해 컨설팅 기업 조직원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구표본으로 특정 컨설팅 기업을 선정하지 않고 컨설팅 기업으로 통칭한 이유는 컨설팅 기업들이 대체적으로 유사한 형태를 가지고 있어 동일한 경험을 가진 표본을 수집할 수 있기 때문이다. 설문조사는 서울 및 수도권 소재 컨설팅 기업 조직원을 대상으로 실시하였으며, 온·오프라인 설문을 배포, 회수하였다. 설문조사는 2017년 3월 6일부터 24일까지 설문하여 145명의 설문자로부터 조사가 되었으며 이중불성실한 응답을 제외한 140부의 설문지가 자료 분석에 사용되었다.

4.3 표본특성

컨설팅 기업 조직원의 표본의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 아래의 <표 7>와 같다. 성별은 남자(64명)가 여자(76명)보다 약간 적었으나 비교적 비슷하게 조사되었고. 나이는 대부분 30대(84명)가 많았다.

V. 가설검증 및 분석결과

5.1 표본의 기술적 특성

<표 7>에서 분석된 표본 140개의 성별 분포, 연 령 분포, 학력 분포, 소득분포, 컨설팅업무 수행기간 분포, 직위에 관련된 분포 등을 보여준다. 표본의 성 별 분포는 남자가 64명(45.7%), 여자가 76명(54.3%) 이며, 연령 분포는 30대가 84명(60.0%)으로 가장 많 았고, 그 다음으로 40대 29명(20.7%), 20대 27명 (19.3%)을 차지하고 있는 것으로 조사되었다. 학력 분포는 대졸이 100명(71.4%)이고 대졸이상이 38명 (27.1%)로 나타났다. 소득수준은 월소득 101~250만원을 올리는 사람이 68명(48.6%)로 가장 많이 차지하고 251~350만원을 올리는 사람이 57명(40.7%)로 조사되었다. 컨설팅 업무에 종사한 근무가간은 1~3년 45명(32.1%), 4~6년 36명(25.7%), 7~9년 44명 (31.4%), 10년 이상 15명(10.7%)로 비교적 고른 분포

<표 7> 표본의 인구통계학적 특성

구분 항목 빈도 (N=140) 비율 성별 남성 64 45 여성 76 54	
서 병	- 7
^{' 8 월} 역성 76 54)./
	1.3
20대 27 19	9.3
연령 30대 84 60	0.0
40대 29 20).7
고졸 1 .	7
학력 대졸 100 71	1.4
대학원졸 38 27	7.1
101~250만원 68 48	3.6
소 득 251~350만원 57 40).7
351~500만원 14 10	0.0
1-3년 45 32	2.1
기 간 4-6년 36 25	5.7
7-9년 44 31	1.4
10년이상 15 10).7
사원 57 40).7
직 위 과장 34 24	1.3
차장 49 35	5.0

로 조사되었다. 컨설팅업무에서 조사대상이 차지하고 있는 직위는 사원이 57명(40.7%)로 가장 많은 분포를 차지하고 다음으로 차장이상이 49명(35%),과장 34명(24.3%)로 조사되었다.

5.2 측정모형(Measurement Model) 검증

가설 검증에 앞서 본 연구에서 사용된 변수들의 측정도구에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하였다. 이를 위해 확인적 요인 분석 도구인 Smart PLS version 3.0을 사용하였다. PLS는 구조모형과 측정 모형을 함께 분석할 수 있다는 점에서 LISREL과 비슷하나, LISREL과 비교하여 다소 구분되는 점이 있는데 이는 다음과 같다.

첫째, LISREL은 모형의 적합도, 즉 카이자승을 최대화하는 분석방법인데 비해 PLS는 상관계수(R2) 를 최대화하는데 목적이 있다. 즉, LISREL은 상관되 는 파라미터와 관측된 공분산 행렬에 가장 근접한 공분산 행렬을 찾기 위해 파라미터 평가절차를 이용 하나, PLS는 내생변수(Endogenous Construct)의 오 차를 최소화한다는 것이다. 따라서 PLS를 이용한 통계분석에서는 연구모형 전체의 적합성을 측정하 기보다는 원인-예측(Causal-Prediction) 분석을 할 경우나 이론 개발의 초기 단계에서 사용하는 것이 적절하다고 할 수 있다. 또한, PLS는 컴포넌트 (Component) 기반 접근방식으로 추정하기 때문에 표본 크기와 잔차 분포(Residual Distribution)에 대 한 요구 사항이 비교적 엄격하지 않는 기법이기도 하다. 둘째, LISREL은 탄탄한 이론적 배경이 필요하 지만 PLS는 LISREL에 비해 비교적 약한 이론적 배 경에 적합하다고 할 수 있다. 따라서 새로운 분야에 대한 설문 분석에는 LISREL보다 더 적합하다고 할 수 있다. 셋째, PLS는 LISREL에 비해 적은 수의 표 본수로도 분석이 가능하다. 통상적으로 LISREL의 경우, 200개 이상 또는 파라미터 수의 10배 정도의 표본 수를 필요로 하지만 PLS는 각 잠재변수를 측 정하는 가장 많은 수의 관측변수보다 10배 정도이 면 충분하다고 볼 수 있다.

이에 본 연구에서는 이론적 견고성, 표본의 수,

설문의 자체 개발이라는 연구의 특성들을 고려하여 데이터 분석방법으로 PLS를 채택하였다. 최근의 정보기술 관련 연구에서 PLS분석도구를 채택하여 모형 적합도 보다는 구성개념의 설명력을 측정하는 경향이 있다.

측정모형의 검증을 통해 가설 검증 이전에 각 변수의 신뢰성과 타당성을 먼저 확인하였으며 이를 위해 개별항목 신뢰성, 내적 일관성, 수렴 타당성, 판별 타당성을 분석하였다. 본 연구에서 사용한 측정항목은 동일 변수내의 다른 측정항목과의 상관관계가 높기 때문에 반영항목으로 설정하여 분석하였다.

5.2.1 신뢰성 분석 및 타당성 분석

신뢰성 검증을 위해 클론바흐 알파(Cronbach's Alpha)값과 유사한 종합요인 신뢰성 지수 (Composite Scale Reliability Index, CSRI)값을 산출하였다. CSRI값이 0.7이상이면 변수의 측정이 내적으로 일관성이 있다고 판단된다. <표 8>에서 알수 있듯이, 모든 변수의 총합요인 신뢰성 지수 값이 0.7이상으로, 본 연구의 측정항목들은 신뢰성이 있다고 볼 수 있다.

<표 8> 최종 연구 변수의 CSRI(종합요인 신뢰성 지수)를 통한 내적 일관성 검증

최종 연구 변수	CSRI	AVE
외향성(A)	0.850	0.589
친화성(B)	0.872	0.577
성실성(C)	0.844	0.575
신경성(D)	0.849	0.586
개방성(E)	0.803	0.580
셀프리더쉽(SL)	0.950	0.576
자기효능감(SE)	0.883	0.602
직무만족(JS)	0.882	0.599

연구모형에 포함되어 있는 각 변수들의 측정항목에 대한 개념 타당성을 알아보기 위해 수렴 타당성과 판별 타당성을 조사하였다. 각 측정항목과 관련 변수와의 요인 적재값과 다른 변수와의 교차요인 적재값을 구하여 <표 9>에 정리했다. <표 9>에서 각측정항목의 해당 변수에 대한 요인 적재값이 모두 0.7이상이므로 이는 수렴 타당성이 있음을 나타내는 것이다.

판별 타당성 측정을 위해 Fornell & Larcker[64]가 제안한 평균분산추출(Average Variance Extracted, AVE)값을 사용하였다. <표 10>에서 별표(*)로 표시한 값은 AVE 제곱근 값이며 나머지 행렬에서의 값은 각 변수의 상관계수 값이다. AVE 제곱근 값이 0.7이상, AVE 제곱근 값이 다른 변수의 상관계수 값보다 커야 판별 타당성이 있는 것으로 판단한다. 본 연구에 사용된 항목들은 모두 0.7보다 큰 AVE 제곱근 값을 보여주고 있으며 나머지 변수간의 상관계수가 AVE 제곱근 값보다 작게 나타나 판별 타당성의 조건을 만족시키고 있다. 이상의 결과로 본 연구에서 사용한 측정항목은 개념적으로 타당한 것으로 할 수 있다.

<표 10> 최종 연구 변수의 AVE(평균분산추출) 값을 통한 판별 타당성 검증

	A	В	С	D	Е	SL	SE	JS
A	0.767							
В	0.670	0.760						
С	0.634	0.713	0.759					
D	0.381	0.416	0.418	0.766				
E	0.612	0.530	0.590	0.505	0.762			
SL	0.708	0.741	0.647	0.340	0.412	0.759		
SE	0.555	0.644	0.676	0.358	0.520	0.674	0.776	
JS	0.609	0.598	0.710	0.371	0.526	0.639	0.732	0.774

주) *AVE 제곱근 값(Square Root of the AVE) A 외향성, B: 친화성, C: 성실성, D: 신경성, E: 개벙성, SL: 셀프리더쉽, SE:자기효능감, JS: 직무만족거움

<표 9> 최종 연구 변수의 요인 적재값과 교차요인 적재값

二二	9/ 39	중 연구	먼무의	1 프린	当小田	、开业人	[T. J.	可小的
	A	В	С	D	E	SL	SE	JS
A-2	0.792	0.459	0.409	0.233	0.441	0.476	0.320	0.472
A-3	0.795	0.566	0.472	0.416	0.477	0.602	0.390	0.395
A-4	0.834	0.567	0.620	0.328	0.506	0.638	0.504	0.583
A-5	0.633	0.442	0.402	0.160	0.445	0.420	0.466	0.400
B-1	0.499	0.749	0.494	0.450	0.313	0.508	0.476	0.374
B-2	0.537	0.803	0.530	0.347	0.467	0.582	0.498	0.435
B-3	0.397	0.739	0.556	0.292	0.435	0.526	0.467	0.495
B-4	0.477	0.784	0.642	0.323	0.417	0.535	0.484	0.485
B-5	0.613	0.720	0.488	0.185	0.378	0.643	0.512	0.477
C-1	0.487	0.604	0.788	0.295	0.561	0.509	0.592	0.667
C-2	0.447	0.592	0.826	0.380	0.408	0.492	0.560	0.557
C-3	0.534	0.468	0.719	0.250	0.378	0.465	0.448	0.448
C-4	0.464	0.484	0.694	0.341	0.431	0.498	0.433	0.461
D-2	0.214	0.283	0.323	0.646	0.349	0.196	0.316	0.287
D-3	0.317	0.252	0.271	0.802	0.393	0.203	0.241	0.328
D-4	0.241	0.305	0.275	0.822	0.288	0.286	0.227	0.269
D-5	0.374	0.401	0.384	0.782	0.489	0.329	0.298	0.258
E-1	0.479	0.307	0.401	0.489	0.628	0.265	0.343	0.320
E-4	0.493	0.477	0.526	0.422	0.852	0.373	0.440	0.445
E-5	0.433	0.411	0.411	0.258	0.788	0.292	0.398	0.428
SL-1	0.522	0.447	0.443	0.197	0.218	0.755	0.442	0.437
SL-10	0.491	0.475	0.443	0.183	0.316	0.700	0.438	0.381
SL-12	0.574	0.596	0.459	0.309	0.260	0.765	0.510	0.522
SL-13	0.581	0.605	0.532	0.236	0.382	0.709	0.606	0.566
SL-14	0.549	0.566	0.448	0.315	0.349	0.745	0.496	0.396
SL-15	0.466	0.601	0.484	0.244	0.209	0.746	0.465	0.441
SL-2	0.538	0.513	0.460	0.316	0.295	0.791	0.478	0.490
SL-20	0.527	0.638	0.526	0.273	0.412	0.700	0.503	0.574
SL-3	0.635	0.575	0.569	0.320	0.401	0.812	0.637	0.581
SL-4	0.613	0.572	0.573	0.305	0.333	0.828	0.533	0.591
SL-6	0.538	0.588	0.512	0.203	0.330	0.806	0.529	0.462
SL-7	0.498	0.554	0.352	0.157	0.199	0.786	0.418	0.378
SL-8	0.477	0.579	0.444	0.236	0.290	0.775	0.483	0.471
SL-9	0.463	0.519	0.565	0.273	0.322	0.693	0.548	0.405
SE-2	0.372	0.469	0.533	0.272	0.384	0.550	0.733	0.610
SE-3	0.490	0.583	0.607	0.272	0.426	0.582	0.827	0.531
SE-4	0.411	0.541	0.468	0.302	0.310	0.584	0.782	0.565
SE-6	0.403	0.436	0.459	0.400	0.482	0.445	0.786	0.519
SE-7	0.472	0.458	0.542	0.153	0.418	0.437	0.747	0.606
JS-1	0.431	0.481	0.517	0.314	0.375	0.477	0.535	0.776
JS-2	0.396	0.390	0.454	0.238	0.376	0.428	0.471	0.692
JS-3	0.558	0.491	0.577	0.330	0.465	0.541	0.578	0.809
JS-4	0.514	0.515	0.651	0.224	0.370	0.595	0.614	0.807
JS-5	0.443	0.428	0.530	0.331	0.452	0.416	0.620	0.779

주) A 의향성, B: 친화성, C: 성실성, D: 신경성, E: 개병성, SL: 셀프 리더쉽, SE:자기효능감, JS: 직무만족

5.2.2 구조모형(Structural Model) 분석

측정모형의 분석 결과를 통해 측정항목의 신뢰성 및 타당성이 검증되었다. 이 측정모형 하에서 각 변 수간의 경로에 대한 유의성 검증을 실시해 가설을 검증했다. 경로분석 결과와 가설채택 여부는 <표 11>와 같다.

컨설팅 기업 조직원의 성격특성과 셀프리더쉽 간 의 관계에서 전제된 가설과 관련된 결과를 살펴보 면, 외향성과 셀프리더쉽 간의 가설(H1)은 유의수준 1%에서 채택되었고 친화성과 셀프리더쉽 간의 가설 (H2)도 유의수준 1%에서 채택되었다. 또한 성실성 과 셀프리더쉽 간의 가설(H3)도 유의수준 5% 범위 내에서 채택되었다. 신경성과 셀프리더쉽 간의 가설 (H4)은 기각되었으나 개방성과 셀프리더쉽 간의 가 설(H5)는 유의수준 1%에서 채택되었다. 컨설팅 기 업조직원의 성격특성과 자기효능감 간의 관계에서 외향성과 자기효능감 간의 가설(H6), 친화성과 자기 효능감 간의 가설(H7)은 기각되었다. 성실성과 자기 효능감 간의 가설(H8)은 유의수준 1%의 범위내에서 채택되었다. 신경성과 자기효능감 간의 관계에서 가 설(H9)은 기각되었고, 개방성과 자기효능감 간의 가 설(H10)은 유의수준 5%에서 채택되었다.

셀프리더쉽과 자기효능감 간의 가설(H11)은 유의수준 1%에서 채택되었고 셀프리더쉽과 직무만족 간의 가설(H12)도 유의수준 1%에서 채택되었다. 마지막으로 자기효능감과 직무만족 간의 가설(H13)에서도 유의수준 1%에서 만족하여 채택되었다.

설문의 결과 Big5 개인의 성격이 셀프리더쉽과의 관계는 김정자(2011)의 결과와 동일하지만 자기효능 감과의 관계에서 가설 H6, H7, H10은 김정자[26]의 조사결과와는 다르게 채택되지 않았다. 이는 설문의 대상이 되었던 직업군의 특성이 다소 상이하여 다른 결과를 나타낸 것으로 판단된다.

<표 11> 경로분석 결과와 가설채택 여부(단측검정)

가설	인과관계	경로계수	T 값	P 값	검증
H1	외향성 → 셀프리더쉽	0.415	5.252	0.000	채택
H2	친화성 → 셀프리더쉽	0.420	5.461	0.000	채택
НЗ	성실성 → 셀프리더쉽	0.184	2.263	0.024	채택
H4	신경성 → 셀프리더쉽	0.025	0.374	0.709	기각
H5	개방성 → 셀프리더쉽	-0.186	2.723	0.007	채택
Н6	외향성 → 자기효능감	-0.099	1.046	0.296	기각
H7	친화성 → 자기효능감	0.107	1.077	0.282	기각
Н8	성실성 → 자기효능감	0.296	3.561	0.000	채택
H9	신경성 → 자기효능감	-0.001	0.015	0.988	기각
H10	개방성 → 자기효능감	0.186	2.238	0.026	채택
H11	셀프리더쉽 → 자기효능감	0.397	3.072	0.002	채택
H12	셀프리더쉽 → 직무만족	0.267	3.308	0.001	채택
H13	자기효능감 → 직무만족	0.552	6.934	0.000	채택

본 연구조사에서는 Costa & McCrae[10]가 제시한 Big5성격과 셀프리더쉽과의 관계에 대한 개념적연구를 컨설팅기업의 조직원을 대상으로 실증적으로 검증하였다. 김정자[26]가 은행원과 보험외판원을 상대로 실증한 결과와 다소 상이한 결과를 나타내었다. 다양한 프로젝트와 고객의 서비스를 진행하는 상황에 놓은 컨설턴트는 일반의 자기확신과 자기지식을 가지고 일을 하는 여타 직업과는 다를 성향을 보이는 것으로 결과적으로 나타났는 데 이러한의미있는 시사점으로는

첫째, 신경성으로 규정되는 자신의 정서적인 상태

에 대한 반응이 감정노동의 일종인 서비스 직업이고 특히나 고객을 직접적으로 만나 문제에 대해 해결책을 제시해야 하는 업무의 특성상 셀프리더쉽과 직무만족에 있어서 유의미하지 않다는 것은 컨설턴트 해인의 감정이 일반적으로 업무와 차단되어 있고, 또한 이를 차단하려고 하는 정서적 의지로 해석될 수있는 결과를 가져오고 있음.

둘째는 성격특성 중 외향성과 친화성이 셀프리더 쉽에는 영향을 미치고 있으나 자기효능감에는 유의 하게 영향을 미치지 못하고 있는 것은 선행연구에서 일반적인 성격의 특성이 셀프리더쉽과 자기효능감 에 미치는 영향에 대한 부분이 서로 동일하게 결과 를 타내는 것과는 다소 상이한 결과라 할 수 있다. 이는 업무의 특성상 고객을 직접 대면하고 고객을 만족을 시켜야 하는 일반적인 업무특성상 외향성과 친화성이 업무를 수행하는 셀프리더쉽에는 중요한 의미를 가지겠으나 이것이 자기 능력에 대한 확신으 로서 자기효능감을 갖는 것은 아님이 증명되었다. 일반적으로 컨설턴트의 자기효능감은 고객의 반응, 프로젝트의 결과 등의 외적 피드백에 의해 이루어지 는 업무의 특성이 반영된 결과로 해석할 수 있다. 컨설팅의 특성은 외적 지식을 전달하는 교수나, 일 반적인 조직체계 안에서 외부와의 협력이 크지 않는 부분의 업무를 종사하는 일이 아니라 프로젝트 단위 로 컨설팅 세부조직이 구성되고 각 프로젝에 따라 한시적으로 효율성을 발휘하다가 프로젝트의 종료 와 함께 고객으로부터의 결과를 받는 업무의 특성성 내적인 자기 효능감이 외향성이나 친화성 같은 컨설 턴트 내적 성향에 의해 연결되지 않는 시사점을 가 지고 있다.

셋째로 위의 결과에 상이하게 일의 수행에 있어 일의 수행태도와 연관있는 성실성에 대해서는 외향 성과 친화성과는 달리 자기효능감을 일의 진행단계 에서 유의하게 작용하는 것을 알 수 있다. 이는 컨 설턴트들의 일의 직무에서 고객의 반응에 따라 자기 효능감을 갖을 수 있지만 내적인 성격에 의한 영향에서는 업무의 성격상 성실성이 컨설팅 결과에 따른 자기 보답과 같은 성격을 가지고 있음을 알수 있다.

넷째로 개방성에 있어서도 다양한 프로젝트와 고객을 포함한 타인의 존중 등에 자기 효능감을 유의미하게 나타내고 있는 것은 컨설턴트의 컨설팅 결과물이 객관적인 정답을 제시하는 것이 아닌 상대적인해답을 제시하는 고객지향적인 업무 성격에 있어 컨설턴트의 태도와 관련된 과정상의 결과를 담보할 수있는 성격의 특성이 자기효능감에 영향을 미침을 추론할 수 있는 결과를 가져왔다.

결과적으로 컨설턴트의 컨설팅이라는 업무 특성이 단순한 사무능력과 절차적 업무프로세스를 진행하는 데 있어서의 결과 만에 의해 내적으로 끝나는 것이 아니라 고객의 반응과 고객의 만족과 연관된 직무만족이라는 특성이 반영되어 있어 일반적인 직업에서의 전문가의 성격이 셀프리더쉽과 자기효능감 그리고 직무만족으로 연결하는 것과는 다소 상이한 결과를 타나내고 있다. 이는 직무만족이라는 최종 결과에 있서서 컨설턴트의 성격 뿐만 아니라프로젝트 따른 고객의 반응에 직접적인 영향을 받는 업무의 특성에 따른 결과가 나타나는 것을 알수 있다.

VI. 결론

본 연구는 컨설팅 기업 조직원의 성격 특성을 크게 외향성, 친화성, 성실성, 신경성, 개방성의 Big5 요인으로 나누어 셀프리더쉽과 자기효능감을 통해 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 분석하였다. 특히나 개인의 성격특성이 직무만족을 가져오는 중간

변수로서 셀프리더쉽과 자기효능감에 미치는 경로에 대해서 실증적으로 고찰하고자 했다. 이를 위해 컨설턴트의 5대 성격요인이 셀프리더쉽과 자기효능 감을 매개효과로 직무만족에 어떠한 영향을 미치는 가에 대한 연구모형을 제시하였다. 그리고 기업조직 소속의 전문컨설팅 직원들을 대상으로 설문을 실시하여 140부를 확보하여 분석하였다.

본 연구의 주요 연구 결과와 시사점은 다음과 같다. 컨설팅 조직 내에서 컨설턴트의 성격이 직무만족에 미치는 영향에 따라 차후의 전략적 경영 대안은 첫째, 성격유형 중 다른 사람과 잘 어울리고 따뜻하게 지내려고 하며 모든 일에 적극적으로 임하는외향적 성향의 사람들은 셀프리더쉽에 유의한 영향을미치고 있으나 자기효능감에서는 유의한 영향을미치지 못하는 것으로 나타났다. 이는 컨설턴트의성격 중 의지에 관련된 부분일 수 있고 셀프리더쉽이 일과 조직에서 스스로 리더쉽을 가지려는 의지적인 측면에서는 의미있게 일치하는 부분이 있으나자기 신뢰 확신과 관련된 자기효능감에는 유의한 영향을미치지는 않는 다는 사실을 시사한다.

둘째 타인과 편안하고 조화로운 관계를 유지하려고 하는 친화성은 셀프리더쉽에는 유의한 결과를 가져오고 있으나 외향성과 마찬가지로 자기효능감에는 유의한 결과를 가져오지 못하고 있다. 이것이 시사하는 바도 타인 또는 외부와의 관계에서 긍정적은 관계를 가져가려고 하는 의지적 성향이 셀프리더쉽과 같은 개인의 긍적적인 의지와는 연계 관계를 가지고 있으나 컨설턴트 업무에 있어서 자기효능감과의미있게 연결되지는 않는 것으로 나타나고 있다.

셋째, 성실하고 신중하고, 철저하고 계획성 등으로 표현되는 성실성의 성격특성에서는 셀프리더쉽과 자기효능감에 있어서 모두 유의한 결과를 나타내었다. 이는 컨설턴트가 성실하고자 하는 성향과 의지가 셀프리더쉽의 자기주도적의지와 서비스 고객

과 그에 대한 일처리하는 데 있어서 스스로도 확신 하고 만족할 수 있는 자기 효능감과도 연결됨을 알 수 확인할 수 있도록 한다.

넷째, 컨설턴트의 성격중 정서적인 안정성을 의미하는 신경성은 셀프리더쉽과 자기효능감 모두 유의미한 결과는 없는 것으로 정서적인 부분의 성격이컨설턴트 업무의 유지와 수행에 있어서 특별한 연관성을 가지지는 못한다는 결과를 확인할 수 있다.

마지막으로 외부의 새로운 것들에 대한 태도, 새 로운 문화와 여가 그리고 그러한 것들에 대한 감수 성, 타인의 의견 존중과 같은 항목을 대표하는 개방 성에 대해서는 셀프리더쉽과 자기효능감에서 모두 유의미한 결과 값들이 도출되었다. 이는 컨설턴트의 업무 수행 특성이 일방적으로 지식을 전달하는 것들 이 아니고 서비스 고객에 대한 존중과 새로운 상황 과 일의 성격에 대한 긍정적 태도가 결국 업무의 수 행에 있어서 스스로의 주도권, 리더쉽을 가지려는 의지의 배경이 되고 스스로 만족하게 되는 자기효능 감에서 중요한 영향을 미치게 하는 것으로 확인할 수 있게 되었다. 그 외의 사항에서 조사된 셀프리 더쉽이 자기효능감에 유의한 영향을 미치는 것과 셀 프리더쉽이 직무만족에 유의미한 결과를 내는 것 그 리고 자기효능감이 직무만족에 영향을 미치는 것에 대해서는 선행연구논문에서와 같이 유의한 영향관 계에 있음이 다시 한번 확인되었다.

본 연구의 의의는 일반적인 사무원의 성격이 셀프리더쉽과 자기효능감 그리고 직무만족에 미치는 영향 관계에 대한 연구에서 한차원 더 나아가 컨설팅이라는 직무분야에서 다른 특성이 나타나고 있음을 증명하는 연구라는 의의를 가질 수 있음을 확인하였다, 그리고 이에 따른 연구의 한계점은 컨설팅이라는 직무가 많은 직업의 분류와 특성의 규명이전제되고 그 분류 특성 중에 하나로서 컨설팅 분야로 들어가야 한다는 한계점을 인식하였다. 컨설팅과

유사한 직무분야도 존재하고 있으며 이러한 연구결 과가 그러한 직무분야에 확대 적용할 수 있는 가에 대한 추가적인 연구가 향후 진행되어야 할 것으로 판단된다.

참고문헌

- [1] 강영욱, "호텔기업의 전략적 인적자원관리와 조 직성과간의 관계," 관광연구저널, 제21권, 제1 호, 2007, pp. 339-357.
- [2] 배성현, 최은희, "정서적 성향 및 상사부하 교환 관계가 직무긴장, 조직시민 행동에 미치는 영향," 대한경영학회지, 제20권, 제3호, 2007, pp. 1289-1324.
- [3] Perron, R. & Genese de la Persome., Paris: Presse Universitaire, de France, 1985.
- [4] 임창희, 조직행동, 비앤엠북스, 2008.
- [5] Luthans, F. & Davis, T., "Behavioral self-management(BSM): the missing link in managerial effectiveness," Organizational Dynamics, Vol. 8, 1979, pp. 42-60.
- [6] Phares, E. J., Introduction to personality, Columbus. OH: Charles E. Merrill, 1984.
- [7] Pervin, L. A., Cervone, D., John, O. P. Pervin의 성격심리학(이현수,강은영, 이주영 역), 서울: 중 앙적성출판사, 2006.
- [8] Allport, G. W. & Odbert, H. S. Trait-names, "A psycho-lexical study," Psychological Monograph, Vol. 47, No.1, 1961, pp. 1-171.
- [9] Allport, G. W., A Psychological interpretation, NY:Holt, Reinhart & Winston, 1937.
- [10] Costa, P. T. Jr. & McCrae. R. R., "Normal personality assessment in clinical practice: The

- NEO personality Inventory," Psychological Assessment, 1992.
- [11] John, O. P., "The 'Big Five' factor taxonomy: Dimensions of personality in the natural language and in questionnaires," In L. A, 1990.
- [12] Bandura, A. & Cervone, D., "Differential engagement of self-reactive influences in cognitive motivation," Organizational Behavior and Human Decision Processes, Vol.38, 1986, pp. 92-113.
- [13] Manz, C. C., "Self-leadership: toward an expended theory of self-influence processes in organizations," Academy of Management Review, Vol. 11, No. 3, 1986, pp. 585-600.
- [14] Manz, C. C. & Sims, H. P. Jr, "Self-management as a Substitute For Leadership: A Social Learning Theory Perspective," Academy of Management Review, Vol. 5, No. 3, 1980, pp. 361-367.
- [15] Manz, C. C., The Art of Self-Leadership: Strategies for Personal Effectiveness in your Life and Work, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1983.
- [16] Manz, C. C & Sims, H. P., Super Leadership; Leading Others to Lead Themselves, New York, 1989, pp. 13-26.
- [17] Manz, C. C. & Sims, H. P. Jr., "Superleadership: beyond the myth of heroic leadership," Organizational Dynamics, Vol. 19, 1991, pp. 18-35.
- [18] Manz, C. C. & Neck, C. P, "Inner leadership: creation productive thought patterns," The Academy of Management Executive, Vol. 5, 1991, pp. 87-95.

- [19] Purssia, G. E., Anderson, J. S. & Manz, C. C., "Self-leadership and performance outcomes: the mediating influence of self-efficacy," Journal of Organizational Behavior, Vol. 19, 1998, pp. 523-538.
- [20] Manz, C. C., Mastering Self-Leadership: Empowering Yourself for Personal Excellence, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1992.
- [21] Manz, C. C. & Neck, C. P., Mastering Self-Leadership: Empowering Yourself for Personal Excellence, 2nd ed, Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ, 1999.
- [22] Bandura, A., "A self-efficacy; toward a unifying theory of behavioral change," Psychological Review, Vol. 82, No. 2, 1977, pp. 191-215.
- [23] Bandura, A., "Self-efficacy mechanism in human agency," American Psychologist, Vol. 37, No.1, 1986, pp. 122-125.
- [24] Bandura, A., "Social Learning Theory," Morristown, NJ: General LearningPress, 1971.
- [25] Bandura, A., "Self-efficacy mechanism in human agency," American Psychologist, Vol. 37, No.2, 1982, pp. 122-147.
- [26] 김정자, "성격특성과 셀프리더쉽의 관계에 관한 연구," 울산대학교 박사학위논문, 2011.
- [27] 김남현, 슈퍼리더십, 경문사, 2002.
- [28] 윤정헌, "호텔기업 종사원의 셀프리더십과 팀웍 및 서비스품질의 구조적 관계," 인적자원관리연 구, 제14권, 제1호, 2007, pp. 149-166.

■ 저자소개 ■



유인설 (Ryu Inchul)

2015년 3월~현재

서울벤처대학원대학교 융합산업학과 박사과정

2015년 2월 서울벤처대학원대학교

정보경영학과 석사 (경영학석사)

1994년 2월 연세대학교 법학과 (법학사)

관심분야 : 기업 조직유효성, 벤처창업컨설팅

E-mail : icryu70@gmail.com



황 찬 규 (Hwang Changyu)

2004년 3월~현재

서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수

2016년 2월 서울미디어대학원대학교 (미디어학 석사, 미디어경영전공)

1999년 2월 코넬대학교 토목환경공학과

(공학박사) 1990년 2월 서울대학교 토목공학과(공학석사)

1998년 2월 서울대학교 토목공학과(공학사)

관심분야 : 도시건설AI, 스마트도시, 기술경영

E-mail : hwang@svu.ac.kr



이 대 근 (Lee Daekun)

2015년 3월~현재

서울벤처대학원대학교 융합산업학과 박사과정

2015년 3월~현재

전남대학교 일반대학원 전자컴퓨터공학과 박사과정

2015년 2월 건국대학교 정보통신대학원

프로젝트 관리 및 기술경영과 (경영학석사)

2014년 8월 국가평생교육진흥원(법학사) 2008년 2월 남서울대학교 컴퓨터공학과 (학사)

관심분야 : 정보시스템, 인공지능,

데이터마이닝

E-mail : soju3607@naver.com

논문접수일: 2017년 08월 21일

수 정 일: 2017년 09월 15일(1차), 09월 20일(2차)

게재확정일: 2017년 09월 25일