



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2014년 2월

석사학위논문

성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가가  
직무만족에 미치는 영향:  
남성 생산직 근로자를 중심으로

조선대학교 대학원

상담심리학과

임 주 희

성격 5요인, 정서지능,  
핵심자기평가가 직무만족에 미치는  
영향: 남성 생산직 근로자를  
중심으로

The effects of Big Five personality factors,  
Emotional intelligence and Core self-evaluation on  
Job satisfaction: concentrating on male production  
workers.

2014 년 02 월 일

조선대학교 대학원

상담심리학과

임 주 희

성격 5요인, 정서지능,  
핵심자기평가가 직무만족에 미치는  
영향: 남성 생산직 근로자를  
중심으로

지도교수 권 해 수

이 논문을 석사학위신청 논문으로 제출함




2013 년 10 월

조선대학교 대학원

상담심리학과

임 주 희

임주희의 석사학위 논문을 인준함.

위원장	조선대학교	조교수	<u>김택호</u>	
위원	조선대학교	조교수	<u>정승아</u>	
위원	조선대학교	조교수	<u>권혜수</u>	

2013년 12월

조선대학교 대학원

# 목 차

표 목 차 .....	I
ABSTRACT .....	II
I. 서 론 .....	1
A. 연구의 필요성 .....	1
B. 연구가설 .....	4
II. 이론적 배경 .....	5
A. 직무만족 .....	5
1. 직무만족 .....	5
2. 직무만족이 직무성과에 미치는 영향 .....	6
3. 직무만족의 결정요인 .....	8
B. 성격 5요인 .....	11
1. 성격 5요인 이론의 개념 .....	11
2. 성격 5요인과 직무만족의 관계 .....	15
C. 정서지능 .....	15
1. 정서지능의 정의 .....	15
2. 정서지능과 직무만족과의 관계 .....	17
D. 핵심자기평가 .....	17
1. 핵심자기평가의 정의 .....	17
2. 핵심자기평가의 중요성 .....	18
3. 핵심자기평가와 직무만족의 관계 .....	20

III. 연구 방법	21
A. 연구 대상	21
B. 측정 도구	21
1. 성격 5요인 척도	21
2. 정서지능 척도	22
3. 핵심자기평가 척도	23
4. 직무만족 척도	23
C. 연구 절차	23
D. 자료 분석	24
IV. 연구 결과	25
A. 인구통계학적 특성	25
1. 인구통계학적 특성 기술통계치	25
2. 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가, 직무만족의 기술통계	27
B. 주요 변인들과 직무만족도 상관분석	27
1. 인구통계학적 변인에 따른 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가, 직무만족 분석	27
C. 주요 변인과의 중다회귀분석	30
1. 성격 5요인 정서지능, 핵심자기평가가 직무만족에 미치는 영향	30
V. 결론 및 논의	32
A. 결과 요약 및 논의	32
B. 연구의 의의 및 제한점	33

VI. 참고문헌 ..... 35



# 표 목 차

<표 1> 직무만족 결정요인 .....	9
<표 2> 성격 5요인의 하위요인 및 개념 .....	11
<표 3> 성격 5요인 척도의 하위영역별 신뢰도 .....	22
<표 4> 정서지능의 하위영역별 신뢰도 .....	22
<표 5> 연구대상자의 인구통계학적 특성 .....	25
<표 6> 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가, 직무만족의 기술통계 .....	27
<표 7> 인구통계학적변인, 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가, 직무만족의 상관관계 ..	28
<표 8> 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가가 직무만족에 미치는 영향 .....	30

# ABSTRACT

**The effects of Big Five personality factors, Emotional intelligence and Core self-evaluation on Job satisfaction: concentrating on male production workers.**

Lim Ju Hee

Advisor : Prof. Kweon Hae Soo, Ed. D

Dept. of Counseling Psychology,

Graduate School of Chosun University

This research intends to analyze the influence of the factors that have an effect on job satisfaction of male production workers in terms of big five personality factors, emotional intelligence, core self-evaluation and job satisfaction. The subjects of research are 179 production workers of K-factory located in Gwang-ju, Korea and the research has been carried out by using structured questionnaires.

IPIP scales adapted by Taeyong Yoo, Kibum Lee and Ashton(2004) are applied to measure big five personality factors and WLEIS scale (Wong and Law, 2002) adapted by Jihyun Han and Taeyong Yoo(2005) is for emotional intelligence. Also, to measure job satisfaction and core self-evaluation, K-MSQ translated from MSQ by Irene Park(2005) and CSES(Judge, 2003) adapted by Dongha Lee and Jinkuk Tak are used respectively. The program SPSS 18.0 is utilized to analyze the data by using the method of descriptive statistics, correlation analysis and hierarchical regression analysis.

The research results are as follows. Firstly, the only average monthly income validly effects on job satisfaction among the demographics characteristic. Secondly, big five personality factors, emotional intelligence, core self-evaluation and job satisfaction show valid correlation as a result of the Pearson correlation analysis.

Neuroticism of big five personality factors shows valid negative correlation, on the other hand, extroversion, openness, agreeableness and conscientiousness show valid positive correlation. Moreover, emotional intelligence and core self-evaluation also show valid positive correlation. Lastly, in terms of the relative effects on job satisfaction of male production workers among big five personality factors, emotional intelligence and core self-evaluation, emotional intelligence is the biggest influence and core self-evaluation is the following.

This result implies the necessity of effort to increase the level of emotional intelligence and core self-evaluation to improve the job satisfaction of male production workers.

Key word: Male production workers, Big Five personality factors, Emotional intelligence, Core self-evaluations, Job satisfaction

# I. 서론

## A. 연구의 필요성

### 1. 연구의 필요성 및 목적

21세기의 세계는 정치, 경제, 사회 등 전반적인 분야에 걸쳐 빠르게 변화하고 있고, 이러한 변화는 기업이 '성과창출'을 위한 무한경쟁 속에서 지속적인 성장을 추구하도록 한다. 변화된 기업환경은 기업 구성원의 직무수행과정이나 방식에서 이전과는 다른 새로운 스킬을 요구하고 있으며(Conner, 1992), 과거에 비해 많은 양의 업무를 처리하기를 원하고 더 높은 성과까지 요구하고 있다. 이러한 직무수행 상황은 조직구성원들에게는 새로운 도전이고 해결해야 할 과제로 다가오며, 효과적으로 대처하지 못할 경우에는 결국 조직에 대한 자부심이나 조직을 위해 헌신하려는 의지나 관심이 부족하게 되는 결과를 가져오기도 한다(Connolly & Viswesvaran, 2000; Judge, Bono, Locke, & Erez, 2005; Judge, Locke, & Durham, 1997). 그러므로 기업은 조직구성원들이 보다 능동적이고 자발적으로 업무에 임할 수 있도록 동기를 부여하고 업무환경을 구축해야 한다. 이러한 동기부여와 업무환경 요소를 찾기 위해 직무만족이라는 개념이 많은 연구에서 사용되어져 왔다. 직무에 대해 긍정적으로 생각하게 되면 자신의 직무에 대한 만족도가 높아지고, 직무와 자신의 일체감이 형성되는 등 조직에 긍정적 효과를 가져오기 때문에 직무만족은 기업에서 관심을 가지고 살펴봐야 하는 변인이다(류두원, 차동욱, 김정식, 류두진, 2012). 즉, 조직 내에서 나타나는 감정이나 태도와 같은 개인의 특성이 기업 성과와 밀접한 관련을 맺고 있으므로 이를 관리하거나 지원해야 한다는 것이다.

직무만족(job satisfaction)은 생산성 또는 효과성과 관련된 개념으로서 직무를 수행하는 상태에서 얻게 되는 욕구만족 수준에 따라 직무동기가 결정되며, 이렇게 결정된 직무동기는 직무수행의 효율성과 인과적 관계를 갖는다는 개념에서 출발한다(박은옥, 정기한, 2010). 직무만족은 조직구성원이 자신의 과업과 과업이 이루어지고 있는 환경에 대해 개인적으로 평가를 하는 것으로써, 직무만족의 수준이 높을수록 재직시 결근율과 퇴직율이 낮아지는 효과가 있고(Kirkman & Shapiro, 2001), 직무만족의 수준이

낮을수록 생산성 향상이 저하되는 경향이 있으며 조직문화에 더 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Castiglia, 2006). 이천기(1987)와 정연양(1992)의 연구에서도 유사한 내용을 볼 수 있는데 인간은 그가 하고 있는 직무에 만족한 상태에 이를 때 조직의 목표에 최대한 관심과 역량을 자발적으로 기울이게 되고, 생산성 향상뿐만 아니라 자신이 소속해있는 직장과 직무를 긍정적으로 자각하게 된다고 하였다. 반면에 직무 불만족 상태에 이르면 다른 생활까지 불만스럽게 만드는 경향이 있으며 소외, 책임 회피, 사기저하, 태만, 부주의, 결근, 이직 등의 결과를 초래하기도 한다.

직무를 만족시키는 요소를 찾기 위한 기존의 연구결과를 보면 환경적 측면이 가장 큰 영향을 준다는 결과가 많다. 직무의 특성과 조직의 특성이 조직구성원의 직무만족도에 관여한다는 것이다. 그러나 선행연구들은 주로 개인적 특성이 업무에서 두드러지게 나타날 수밖에 없거나 팀 업무를 통해 협력하고 목표를 달성해 나가는 교사, 간호사, 사회복지사, 공무원, 서비스업 종사자나 사무직 근로자를 중심으로 이루어져 왔고(이승원, 2001; 고영표, 2009; 김정진, 2010 이영선, 김인숙, 황은희 2004), 채규자(2001), 김용식(2007), 김주리(2008), 강석화(2008)의 연구에 의하면 인구통계학적 특성이나 성격유형에 따라 직무만족에 차이를 보이고 있음을 알 수 있다. 그러나 생산직 남성 근로자에 대한 인구통계학적 특성과 개인적 특성이 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구는 많지 않다. 그러므로 기존 선행연구들에서 밝힌 연구 결과들이 근무환경이 다른 직종에서는 어떻게 적용되는지 살펴볼 필요가 있다.

또한 몇몇 연구에서는 동일 직무를 가지고 있는 근로자와 매우 유사한 작업조건을 가진 근로자들의 직무만족에 매우 다양한 차이가 있는 것으로 나타났다(홍용기, 2004). 앞서 언급한대로 직무만족에 환경적 측면이 지대한 영향을 주기도 하지만 직무만족을 결정하는 구성요인들은 학자들마다 차이가 있다. Herzberg(1966)는 직무만족 결정요인을 동기요인과 위생요인으로 구분하여 동기요인으로 개인으로 하여금 열심히 일하게 하고, 성과도 높여주는 내용으로서 성취감, 인정, 책임감, 성장, 발전, 직무내용, 존경과 자아실현욕구 등을 들었고(김다희, 2010), Porter, Lawler and Hackman(1975)는 직무 전체, 작업환경, 업무내용, 개인적 특성으로 구분하여 개인적 특성과 관련하여 연령, 재직기간, 성격, 인성 등을 제시하였다. 끝으로 윤기명, 김성동 (2009)은 직무만족에 영향을 주는 주요변인으로 개별구성원들의 성격을 주장하였다.

결국 직무만족도는 동일한 직업 환경에 있더라도 개인적 특성의 영향을 받을 것이라고 예측할 수 있다. 직무만족도에 영향을 미치는 개인적 특성에 어떤 것들이 있고, 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구의 필요성이 바로 여기에 있다.

산업 및 조직 장면에서 성격연구는 전통적으로 5요인 성격 특성 이론에 기초하여 성격과 직무수행의 관계성을 다루어 왔고(Mount, Witt, & Barrick, 2000; Thoms, Moore, & Scott, 1996), 직무수행능력을 예측하는 주요 변인임과 동시에 개인의 직무만족을 예언하는 일관된 변인으로 주장되고 있다(유태용, 박태구, 1999; 김도영, 유태용, 2002; Costa & McCrae, 1992; Organ & Lingl, 1995). 5요인 성격 특성 이론은 사람에게 공통적으로 존재하는 특성이 외향성, 신경증 경향, 경험에 대한 개방성, 친화성, 성실성의 5개 요인으로 구성되어 있으며, 이들 5개 요인은 개인 간의 차이뿐만 아니라 개인의 행동까지 폭넓게 설명해 줄 수 있는 중요한 도구이다(Buss, 1989). 연구들은 성실성과 외향성이 여러 직무에서 가장 예측력이 높은 특질이지만 영역별로 다소 차이가 있음을 주장하기도 했다(Hertz & Donovan, 2000). 제조업 남성 근로자를 대상으로 한 이동훈 등(2010)의 연구에서 신경증은 직무만족과 부적 상관을 보였으며 성실성은 직무만족과 정적 상관을 보였다. 생산직 여성근로자를 대상으로 한 송문영(2009)의 연구에서는 외향형 성격유형이 높은 직무만족도를 보였고 이는 외향형의 활동적이고 열성적인 성향, 개인 보다는 집단을 선호하는 성향이 단체 조직생활에 더욱 적합하기 때문이라고 설명하였다.

또한 작업 장면에서 개인차 변수로서 정서에 대한 중요성이 언급되면서 정서지능에 대한 관심과 연구가 증가하고 있다(Davies, Stankov, & Roberts, 1998; Goleman, 1995; Mayer, Caruso, & Salovey, 1999). 개인의 주관적 안녕(Subjective well-being)이나 건강 및 사회적 성공은 인간관계에서의 정서적 측면과 깊은 관련성을 가지는데 특히 직업적인 성공을 결정하는 중요한 요인 중의 하나는 동료나 상사들과의 인간관계에서 얼마나 많은 유대와 협조를 이끌어 낼 수 있는가의 문제이다. 개인의 지적능력이 제대로 발휘될 수 있도록 하기 위해서 개인의 정서상태가 중요한 역할을 한다는 사실이 여러 연구를 통해 확인되고 있으며, 교육이나 노력여하에 따라 발달될 수 있다는 점 역시 정서지능이 주목받은 이유 중의 하나이다(한유리, 2007). 이는 추후 실제적인 적용가능성의 측면에서 더욱 중요한 의미를 갖는다. 그러나 개인의 정서와 관련된 측면은 주로 서비스업 종사자나 사무직 근로자들을 대상으로 한 연구가 많았고 생산직 근로자를 대상으로 한 연구는 미비하기 때문에 생산직 근로자를 대상으로 정서지능이 직무만족에 영향을 주는지에 대한 연구가 필요하다.

개인적 특성과 관련하여 최근 구성원의 직무수행 상황의 변화 맥락에서 부각되고 있는 개념 가운데 핵심자기평가(core self-evaluations)가 있는데, 이는 개인성향의 원천에 바탕을 둔 이론으로서 Judge와 그의 동료들(1997)에 의해 이론적 명제가 제기되

었고 1998년부터 실증적 결과가 보고되고 있다(Judge, Locke, Durham, & Kluger, 1998). 핵심자기평가는 자기 자신, 다른 사람, 그리고 주변 환경에 대해 잠재의식적으로 평가하고 있는 감정상태라 할 수 있으며, 자기존중, 일반자기효능감, 통제소재, 신경증적 경향 등 네 가지 잠재변수(latent variable)로 구성되어 있다(Judge et al., 1998; Hiller & Hamerick, 2005). 선행연구들을 살펴보면 핵심자기평가는 직무만족(Judge & Bono, 2001), 조직몰입(Judge, Thoresen, Pucik, & Welbourne, 1999), 성과(Judge, Erez, Bono, & Thoresen, 2003) 등에 직접적인 영향을 미친다고 보고하였다. 핵심자기평가는 광범위하고 잠재적인 특성을 가지고 있기 때문에 조직구성원들 스스로 동기를 유발하고, 목표를 설정하며, 조직환경 변화에 능동적으로 대처하여 개인의 직무만족이나 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다고 보고되고 있다(Erez & Judge, 2001; Taylor, 2004; Bono & Colbert, 2005; Johnson, 2005). 이처럼 선행연구들을 통해 핵심자기평가가 직무만족을 예측하는데 중요한 변수로 떠오르고 있지만 생산직 근로자를 대상으로 한 연구는 아직까지 이루어지지 않고 있기 때문에 생산직 근로자를 대상으로 한 연구의 필요성이 여기에 있다.

이처럼 생산직 근로자의 직무만족을 예측하기 위하여 직무만족에 영향을 미치는 다양한 변인들을 밝히기 위한 연구들이 수행되었지만 주로 환경적 요인에 집중되어 있었고, 개인적 특성에 관련된 연구는 부족한 실정이다. 또한 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가의 상대적 예측력을 규명하는 연구는 선행되지 않았다.

이에 본 연구는 남성 생산직 근로자의 직무만족에 대한 성격 5요인과 정서지능, 핵심자기평가의 상대적 예측력을 규명하여 기업의 생산성 증진과 개인의 정신건강 증진을 위한 심리적 개입 방안을 마련하는 데 기초가 되고자 한다.

## B. 연구 가설

본 연구는 근로자의 직무만족을 예측하는데 있어서 개인적 특성인 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가를 동시에 고려하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

<연구문제1> 남성 생산직 근로자의 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가는 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

<연구문제2> 남성생산직 근로자의 직무만족을 상대적으로 가장 잘 예측하는 변인은 핵심자기평가일 것이다.

## II. 이론적 배경

### A. 직무만족

#### 1. 직무만족

직무만족(Job satisfaction)은 직무에 대한 개인의 태도로서 조직 연구에 있어 가장 중요한 요소 중 하나로 인정되고 있다(손인혜, 2012; 박지원, 2007; Oshagbemi, 2000; Rainey, 1991). 직무만족은 임금이나 관리 그리고 직무내용 등 직무조건에 대한 정서적 반응으로 야기되지만, 만족이란 감정적 반응이므로 그 개념의 의미는 정신적인 과정인 추론을 통해 파악 가능한 것이기 때문에, 연구자에 따라 여러 가지 관점에서 직무만족이 정의되고 있다(김충수 등, 2006). 직무만족에 대한 학자들의 정의를 살펴보면 최초 연구자인 Hoppock(1935)은 직무만족을 심리적·생리적·환경적 상황의 조화라고 정의하였다. Smith, Kendall과 Hulin(1969)는 조직구성원이 본인의 직무에 대해 가지고 있는 느낌이라고 하였고, Lofquist와 Dawis(1969)는 개인들이 작업환경에서 느끼는 성취감이라고 하였다. McCormick, Ilgen(1980)은 특정 직무에서 경험되어지는 욕구 만족이 어느 정도인지를 나타내는 함수로서 조직구성원들에 의해 유지되는 태도의 하위구조로 파악하고 있다. Beatty와 Schneider(1981)는 구성원이 직무의 가치를 달성하고 촉진시킬 수 있는 요인으로 구성원 개인이 직무평가에서 얻는 감정 상태라고 하였고 Steers와 Porter(1983)는 실제로 얻은 보상이 투입한 노력에 비해 정당하다고 인지되는 수준을 충족시키는 것으로 보고 있다. 또한 Weiss(2002)는 직무 또는 작업환경에 대한 긍정적 혹은 부정적인 평가에 대한 의견이라고 하였다. Lichtenstein(1984)은 직무만족을 직무에 대한 태도의 하나로서 인지·정서·행위가 서로 연결되어 있는 복합체이므로 실제로 관찰되는 것처럼 정확하지는 않고, 구성원의 행위나 언어적 표현으로 추론되는 것으로 매우 복합적인 개념이라고 하였다. Price(1972)는 직무만족을 사회 체계안의 구성원들이 그와 같은 체계 안에서 참여자로서 가지는 긍정적 태도라고 정의하였다. 긍정적인 태도를 가진 사람은 자신이 처한 상황과 해야 하는 일에 대해 만족을 느끼지만, 부정적인 태도를 가진 사람은 자신이 처한 상황과 해야 하는 일에 대해 불만족을 느낀다. 또한 직무만족은 직무수행자가 자신의 직무와 직무를 수행하는 조건에 대하여



느끼는 긍정적 또는 부정적인 심리감정으로, 높은 동기부여와 생산성 향상, 조직에 대한 자부심, 충성심을 일으켜 경영성과에 바람직한 영향을 미치게 된다. 반면에 낮은 직무만족도는 부정적인 영향을 미치게 된다(Wood et al., 2001; Brashear et al., 2004; Wendy et al., 2005). 직무만족에 대해 가장 일반적으로 받아들여지는 정의는 Locke(1976)에 의한 것으로 직무만족을 직무에 대한 태도의 하나로 보고 개인이 자신의 직무나 직무를 통한 경험에서 발생하는 긍정적인 감정 상태라고 정의하였다.

국내연구를 살펴보면 신유근(1997)은 직무만족이란 직무에 대한 하나의 태도로서 한 개인의 직무나 직업경험을 평가할 때 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라고 하였다. 오성은(2005)은 직무만족은 직무를 수행하는 상태에서 개인의 심리상태가 충족되는 정도라고 정의하였고, 박기선(2011)은 인간과 조직과의 관계에 있어 조직의 구조적 특징 및 직무만족 요인에 대한 개인의 감정적 상태로 정의하였다. 황정은(2011)은 조직구성원 각 개개인의 직무자체 또는 주위의 환경과 관련하여 개인이 가지고 있는 욕구와 가치, 그리고 태도나 신념 등의 수준이나 차원에 따라 느끼는 만족의 정도라고 정의하였다.

이상의 정의들을 보면 직무만족은 협의로는 직무상의 욕구 충족이며, 광의로는 직무나 직무와 관련된 경험에 대한 전반적인 만족도를 의미한다. 이와 같은 직무 만족도는 조직구성원의 업무에 대한 성취감과 조직발전의 결과에 영향을 주는 주요한 요인이 되므로, 조직성과를 예측하는 중요한 변수가 될 수 있다. 직무만족은 개인의 감정이 직무에 반영되는 것이기 때문에 생산성과 연결되어 있으므로 조직구성원의 만족은 조직의 재무적 목표를 달성하는 데 있어 도움을 주는 기본적인 역할을 한다(Koys, 2003).

본 연구에서는 직무만족을 광의의 개념으로 보고, 조직구성원이 직무수행 과정에서 얻게되는 긍정적인 심리상태로 조직목표에 대하여 조직구성원이 동조된 상태라고 정의하며 내재적 직무만족(직무자체, 업무능력, 성취, 책임, 사회적 봉사, 권한)으로 한정하여 연구하고자 한다.

## 2. 직무만족이 직무성과에 미치는 영향

직무만족이 직무성과에 직접적인 작용을 하느냐의 여부에 대해서 많은 논의들이 있지만 낮은 직무만족은 낮은 직무성과를 유도한다는 데는 이의가 없다. 조직구성원이 자신의 직무환경에 대해 만족 혹은 불만족을 느끼는가에 따라 조직의 성패 뿐 아니라

구성원 자신에게도 상당한 영향을 끼치게 된다. 직무에 대한 만족은 개인에게 경제적 물질적 의미만을 주는 것이 아니라 생활 전반에 걸친 만족감에 지대한 영향을 미친다는 점에서 그 중요성을 찾을 수 있다.

직무만족은 개인적 차원에서는 성취감과 보람을 가질 수 있도록 하고, 조직적 차원에서는 개개인의 직무만족으로부터 기인한 조직 유효성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 되므로 개인적 차원과 조직적 차원에서 그 중요성을 파악할 수 있다.

### a. 개인적 차원

첫째, 가치 판단의 측면에서 중요성을 지닌다. 인간은 하루 중 많은 시간을 직장에서 보내게 된다. 직장은 생계를 유지하는 소득원천임과 동시에 직무 수행의 성과로부터 나오는 성취감으로 생활의 만족과 생의 보람을 찾을 수 있다. 많은 시간과 노력이 모아지는 조직 속에서 만족의 기회를 얻지 못하게 된다면 그것은 개인이나 조직 모두에게 불행한 일이 아니라 할 수 없다. 따라서 직장이라는 조직에서의 만족 여부는 그만큼 중요성을 지닌다.

둘째, 직무만족은 정신건강의 측면에서 중요하다. 사람들은 자기 생활의 한 부분이 불만족스러우면 그것이 전이효과(spill-over effect)를 가져와 그와 관련 없는 다른 부분의 생활도 불만족스럽게 보는 경향이 있다(구자중, 2008). 조직 생활에서 불만족을 갖고 임하는 사람은 가정생활이나 여가 생활 뿐 아니라 삶 자체에까지 불만족을 느낄 수 있을 것이다.

셋째, 직무만족은 신체적 건강에도 영향을 미친다. 일에 대한 불만은 스트레스를 쌓이게 하며 이 스트레스는 신체에 부담을 주게 되어 고혈압이나 동맥경화증, 소화불량 등 여러 가지 질병의 원인이 되게 한다. 자기의 직무가 만족스럽다고 느끼는 사람의 수명이 불만을 느끼는 사람의 수명보다 길다는 연구도 있다.

### b. 조직적 측면

첫째, 직무에 대한 만족이 높아지면 작업성과에 영향을 주어 생산성이 향상되며 이 직률과 결근율이 감소하게 된다. 따라서 바람직한 조직관리 측면에서 조직구성원의 직무만족은 조직전체의 생산성과 직결된다는 측면에서 중요하다(김예경, 2000).

둘째, 직무생활에 긍정적인 감정을 가진 사람은 외부의 사회조직에 대해서도 같은

긍정을 보이게 된다. 즉, 직무에 대하여 만족적이고 긍정적인일 경우 조직 내부는 물론 외부에 대해서도 긍정적이라는 점에서 그 중요성이 크게 강조된다.

셋째, 조직 내부적 측면에서 볼 때 직무만족도가 높으면 이직률과 결근율이 줄어들고, 생산성 향상의 효과가 나타나게 된다. 따라서 직무만족은 조직관리와 경영의 측면에서 커다란 중요성을 지닌다고 볼 수 있다.

넷째, 자기의 직무에 대해 긍정적이거나 만족하는 사람은 조직 내의 인간관계도 그렇지 않은 사람들보다 원만하다. 직무만족 → 인간관계의 원만 → 조직의 생산성 향상이라는 측면에서 역시 직무만족의 중요성은 강조된다고 볼 수 있다.

### 3. 직무만족의 결정요인

조직구성원의 직무만족에 영향을 미치는 결정요인을 규명하는 이유는 어떤 요인이 직무만족의 이유가 되는지를 확인하고, 이를 통해 직무만족의 측정요인으로 무엇을 선정할지 결정하는 중요한 근거이다. 직무만족의 결정요인은 개인적 욕구나 가치, 태도와 신념 등에 따라 다르며(김영진, 2009), 학자들마다 다양하게 주장하고 있다.

조직구성원의 직무만족 결정요인과 관련된 이론적 토대를 제공한 Herzberg(1959)는 동기-위생이론에 기초하여 직무만족 요인들을 만족요인과 불만족 요인으로 분류하였다. Herzberg는 직무에 대한 만족을 결정하는 요인이 직무 자체에 내재되어 있다고 하였으며 성취감, 안정감, 도전감, 책임감 등 개인적 특성을 제시하였다. 반면 직무에 대한 불만족을 결정하는 요인은 직무 외적인 환경과 관련되어 있으며 조직의 정책과 행정, 감독, 근무조건, 인간관계, 급여, 지위, 안전 등이라고 하였다.

Herzberg(1959), Vroom(1964)등 초기 동기이론 학자들은 직무만족을 동기요인으로 설명하고 있으며, Porter와 Lawler(1968)는 직무, 작업환경, 직무내용, 개인특성으로 영역을 나누어 직무만족을 설명하였다. 직무 관련 요인으로 임금, 승진기회, 회사의 정책, 조직의 권한과 구조 등을, 작업환경 관련 요인으로 상급자의 감독태도와 동료와의 관계, 의사결정에의 참여, 작업직단의 규모와 조건을, 직무내용과 관련된 요인으로 직무의 범위와 역할의 중요성과 같음을, 개인적 특성 관련 요인으로 연령, 재직기간, 성격, 인성 등을 제시하고 있다. 미네소타대학(1967, 박아이린, 2005 재인용)에서 직무만족 측정을 위해 측정한 설문지(MSQ)는 직무만족을 내재적 요인과 외재적 요인으로 구분하였다. 내재적 요인은 능력 활용, 성취, 활동, 권한, 창의성, 독립성, 도덕적 가치, 책임,

안정, 사회적 봉사, 사회적 지위, 다양성 등이며, 외재적 요인은 승진, 회사 정책 및 실무, 보수, 안정, 인간관계 측면의 감독, 기술적 측면의 감독 등이다. Alderfer(1972)는 직무만족의 결정요인을 임금, 부가급부, 상사에 대한 존경, 동료에 대한 존중, 성장, 건강, 안전 등 제반 욕구 차원에서 설명하고 있으며, Porter와 Steers(1973)는 조직적 요인, 작업환경 요인, 직무내용 요인, 개인적 요인을 제시하였다. Locke(1976)는 직무자체, 임금, 승진, 안정감, 복지후생, 직무환경, 감독, 동료, 운영방침 등을 결정요인으로 제시하였다.

국내 연구에서 김윤찬(2006)은 직무자체, 보수, 승진, 감독, 동료 관계를, 황외성(2008)은 승진, 업무에 대한 흥미, 보수, 동료 등을, 김영진(2009)은 업무, 인사, 보수, 복지, 인간관계, 소속감, 근무환경 등을 결정요인으로 제시하였다. 학자들의 직무만족 결정요인에 대한 의견을 정리하면 <표 1>과 같다.

표 1. 직무만족 결정요인

연구자	직무만족 결정요인
Herzberg(1959)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 만족요인 : 성취감, 인정, 직무자체, 책임, 성장과 발전, 자아실현</li> <li>- 불만요인 : 조직의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 대인관계, 임금, 지위</li> </ul>
Vroom(1964)	감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진기회, 작업시간
미네소타대학 MSQ (Minnesota Satisfaction Questionnaire) (1967)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 내재적 요인 : 능력 활용, 성취, 활동, 권한, 창의성, 독립성, 도덕적 가치, 책임, 안정, 사회적 봉사, 사회적 지위, 다양성</li> <li>- 외재적 요인 : 승진, 회사 정책 및 실무, 보수, 인정, 인간관계 측면의 감독, 기술적 측면의 감독</li> </ul>
Porter & Lawler(1968)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 직무요인 : 임금, 승진기회, 회사의 정책, 조직의 권한 등</li> <li>- 작업환경요인 : 상급자의 감독태도와 동료와의 관계, 의사결정에의 참여, 작업집단의 규모와 조건</li> <li>- 직무내용요인 : 직무의 범위와 역할의 중요성과 갈등</li> <li>- 개인적 특성 : 연령, 재직기간, 성격, 인성 등</li> </ul>
Alderfer(1972)	임금, 부가급부, 상사와 동료에 대한 존중, 성장, 건강, 안전
Porter & Steers	조직적 요인, 작업환경 요인, 직무내용 요인, 개인적 요인

(1973)	
Locke(1976)	직무자체, 임금, 승진, 안정감, 복지후생, 직무환경, 감독, 동료, 운영방침 등
김윤찬(2006)	직무자체, 보수, 승진, 감독, 동료관계
황외성(2007)	승진, 업무에 대한 흥미, 보수, 동료, 전반적 만족
김영진(2009)	업무, 인사, 보수, 복지, 인간관계, 소속감, 근무환경

출처: 김은영(2010)

직무만족에 영향을 주는 결정요인에 대한 학자들의 견해를 정리해보면, 직무특성에 따른 요인과 조직특성에 따른 요인으로 구분하거나, 심리적인 측면과 보상적인 측면으로 구분할 수 있다(황외성, 2008). Steers와 Porter(1983)는 이러한 요인을 내재적 만족과 외재적 만족으로 구분하였다. 직무를 수행하면서 성취나 자아실현과 같은 느낌을 경험하는 것으로 내재적 보상에 의해 얻어지는 감정을 내재적 만족이라고 하였으며, 조직구성원이 받는 보수, 승진, 인정 등과 같은 직무성과와 관련된 보상수준에 대한 감정을 외재적 만족이라고 하였다.

본 연구에서는 직무만족을 결정하는 요인으로 Steers와 Porter(1983)와 미네소타대학(1967, 박아이린, 2005 재인용)의 구분을 기준으로 내재적 요인과 외재적 요인으로 구분하였다. 내재적 요인은 직무자체, 업무능력, 성취, 책임, 사회적 봉사, 권한이며, 외재적 요인은 승진, 보수, 회사 정책 및 실무, 지도감독자를 포함한다.

## B. 성격 5요인

### 1. 성격 5요인 이론의 개념

성격(personality)이란 단어는 고대 로마의 배우들이 배역에 따라 그 특성을 나타내기 위해 사용했던 가면인 페르소나(persona)에서 유래되었다. 그러나 오늘날 우리가 사용하는 ‘배우의 역할 이상의 것’이라는 의미인 성격의 개념은 18세기에 등장했다(조현춘, 조현재, 문지혜, 2002). 성격의 정의는 학자들마다의 이론적 지향에 따라 다르게 정의되고 있는데, 개념들을 종합해 보면 다음과 같다. 첫 번째로, 성격은 개인의 특유한 행동과 사고를 결정하는 심리·신체적 체계의 고정된 역동적 조직(Allport, 1961; Lazarus, 1976)이다. 두 번째로, 성격은 개인의 환경에 대한 상호작용 패턴(Carron, 1980; Caspi & Bern, 1990)이다. 세 번째로, 성격은 개인이 환경에 적응하는 구별된 행동패턴(Mischel, 1986)이다(박현숙, 이영애 2009).

성격 심리학자들은 인간에게 공통적으로 존재하면서 개인들 간의 차이뿐만 아니라 포괄적인 행동을 설명해 줄 수 있는 성격특성들을 찾아내는 데 많은 관심을 가져왔다(유정화, 2013). 여러 학자들이 다른 관점에서 시작했음에도 불구하고, 어떤 특성이 기본적인가에 관해서는 강한 일치를 보이고 있는데, 이는 성격의 기본구조가 5개 상위요인으로 합쳐질 수 있다는 것으로, 이것을 5요인 모델 또는 Big Five라고 부르게 되었다(Goldberg, 1981; Wiggins, 1996). 여기에서 ‘Big Five’는 신경증(Neuroticism N), 외향성(Extraversion E), 경험에 대한 개방성(Openness to experience O), 친화성(Agreeableness A), 성실성(Conscientiousness C)을 의미하며 <표 2>와 같이 각각의 하위요인을 포함하고 있다(김송이, 2011).

표 2. 성격 5요인의 하위요인 및 개념

5요인	하위요인	개념
신경증 (N)	불안 (Anxiety)	늘 불안, 초조하며 긴장되어 있는 정도, 두려움과 걱정이 많은 정도
	적대감 (Hostility)	다른 사람에게 화를 내거나 보복하고 공격하고 싶은 정도

	우울 (Depression)	매사에 무기력하고 슬픔과 죄책감, 우울, 외로움을 많이 느끼며, 쉽게 포기하는 경향
	충동성 (Impulsiveness)	주의산만하고 한 곳에 조용히 집중하지 못하며 자신을 통제하는 힘이 부족한 정도
	위축 (Withdrawn)	타인에게 불편함을 느끼고 쉽게 거북해하며 어색하게 느끼게 되어 당황하는 정도
	정서적충격 (Emotional Trauma)	어릴 때 또는 현재 겪고 있는 심리적 충격에 대해 상처를 느끼는 정도
외향성 (E)	사회성 (Sociability)	사람들과 교제하고 사귀는 것을 좋아하여 잘 어울리는 정도
	지배성 (Dominance)	자신이 다른 사람들보다 우월하다고 생각하고, 타인에게 지도력을 발휘하고 싶어 하는 정도, 또한 자기주장을 잘 하는 정도
	자극추구 (Excitement-Seeking)	떠들썩한 환경을 좋아하며, 스릴 있고 자극적인 것을 원하는 정도
개방성 (O)	창의성 (Creativity)	공상을 즐기고 상상력이 풍부하며 창의성이 높은 정도
	정서성 (Emotionality)	미적인 감수성이 있으며, 섬세한 정도. 감정을 풍부하게 느낄 수 있는 정도
	사려성 (Consideration)	지적 호기심이 강하며, 논리적, 분석적인 사고를 하는 정도
친화성 (A)	온정성 (Warmth)	사람을 순수하게 좋아하며 따뜻하고 친절하게 대하려는 성향
	신뢰성 (Dependability)	사람들이 정직, 선량하다고 보고 타인을 있는 그대로 믿고 잘 받아들이는 경향
	관용성 (Tolerance)	다른 사람들의 잘못에 너그럽고, 쉽게 용서하며, 대립적 관계를 피하려는 성향
성실성 (C)	유능감 (Competence)	자기 스스로 능력이 있고, 잘 적응하고 있는 사람이라고 평가하는 정도
	조직성	정리 정돈을 잘 하며, 일을 규칙적이고 일정하게 처리

	(Organization)	하는 성향
	동조성 (Conformity)	기성 사회의 가치와 관습을 존중하고 잘 따르며, 법이나 규칙을 준수하는 정도

출처: 김송이(2011).

5요인 모델의 정립은 Allpart와 Odbert(1936)가 Webster 사전에서 사람의 성격을 표현하는 용어들을 선정하여 어휘 접근법(lexical approach)의 관점에서 성격의 구조를 연구한 이래, Cattell(1946), Fiske(1949), Trupes와 Christal(1961), Norman(1963) 등 여러 학자들의 연구를 거쳐 확고하게 자리잡게 되었다(Goldberg, 1990; MaCrae & Costa, 1987). 다섯가지 요인에 대한 명칭은 학자마다 약간의 차이는 있지만 근본적인 내용에 있어서는 동일하다(Hendriks, Hofstee, & De Raad, 1999; Mills & Huebner, 1999; 송선희 등, 2004; 유태용 등, 1997).

### a. 신경증(Neuroticism)

일상생활에 적응하는 정도와 부정적 정서를 경험하는 정도를 의미한다. 신경증 요인의 점수가 높은 사람은 정서적으로 안정되어 있지 못하고, 생활에서 부적응을 경험하며, 불안, 두려움, 우울, 죄책감 등의 부정적인 정서들을 빈번히 경험한다. 심지어 만성적인 부정적 감정들을 경험하고 다양한 정신병리들이 발달하기 쉽다. 신경증 요인의 점수가 낮은 사람들이 반드시 긍정적인 정신건강 수준이 높은 것은 아니지만, 그들은 단순히 평온하고, 이완되었고, 침착하고 쉽게 동요하지 않는다고 정의할 수 있다(박현숙, 이영애, 2009).

### b. 외향성(Extraversion)

타인과의 교제나 상호작용을 원하고 타인의 관심을 끌고자 하는 정도를 나타낸다. 외향성은 자신의 감정을 솔직하게 표현할 수 있고, 사람 사귀기를 좋아하는 특성이다. 하위요인은 온정, 군집, 리더십, 활동성, 자극추구, 명량이 있다(유정화, 2013). 외향성이 높은 사람은 자기주장이 뚜렷하고 활동적, 적극적이며 흥미를 추구하고 다소 수다스럽지만 낙천적이고 긍정적인 감정 상태를 지니고 있다. 반면, 외향성이 낮은 사람은 조용하고 수줍음을 잘 타며 나서지 않고 뒤로 물러서는 경향이 있는 것으로 기술된다



(John, 1990). 과거에는 외향성과 내향성이 에너지가 밖을 향하느냐 안을 향하느냐 하는 방향성으로 정의되다가, 에너지 수준의 차이가 부각되는 쪽으로 개념이 변화하였다. 현재 많은 연구자들은 긍정적 정서의 경험이 외향성 자체의 구성요소이며 나아가 핵심으로 간주한다(홍숙기, 2004).

### c. 개방성(Openness)

지적자극, 변화, 다양성을 선호하는 정도를 나타낸다. 이 특성은 유전적이기보다 가정환경, 교육, 문화적 배경 등의 결과로 나타나는 경우가 많고 학문적 성취지향과도 관련된 것이 특성이다(박현숙, 이영애, 2009). 개방적인 사람들은 자신의 내부 및 외부 세계에 관심을 기울이면서 풍부한 경험을 하려고 한다. 그들은 고상한 아이디어부터 관습적이지 않은 일까지 경험하기를 원하며, 감정 측면에서도 긍정적인 경험 및 부정적인 경험을 모두 기꺼이 즐긴다(유태용, 민병모 2001; 중앙고용정보원, 2001).

### d. 친화성(Agreeableness)

타인과 떠난하고 조화로운 관계를 유지하는 정도를 나타낸다. 높은 점수를 보이는 사람들은 정중하고, 협조적이고, 관대하고, 양보심이 많고, 인내심이 많고, 세심한 배려를 해주고, 부드러운 마음을 가지고 있고, 이타적인 특성을 지닌다. 반면에 낮은 점수를 보이는 사람들은 적대적이고, 타인에 대하여 무관심하고, 자기중심적이고, 질투심이 많은 특성을 가진다(고춘예, 2012) 이 요인을 Guilford와 Zimmerman(1949)은 ‘친근성(Friendliness)’이라고 불렀고, Fiske(1949)는 ‘사회적 동조성(Social Conformity)’이라고 명명하였다(유태용, 1998).

### e. 성실성(Conscientiousness)

사회적 규칙, 규범, 원칙을 잘 준수하고 맡은 바 책임을 완수하려는 정도를 나타낸다. 성실성 요인에서 높은 점수를 보이는 사람은 사려 깊고 분별력이 있으며, 과제에 대한 조직력과 성취 욕구가 강하고, 목적 지향적이며, 자신의 의무이행에 철저하다(박현숙, 이영애, 2009).

## 2. 성격 5요인과 직무만족의 관계

개인의 성격특성은 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 우경화(2008)는 임상 간호사의 대인관계성향, 성격특성과 직무만족, 조직몰입 간 관계에 관한 연구에서 성격특성 중 친화성, 성실성, 외향성은 직무만족과 유의한 상관관계가 있다고 하였다. 이수창과 이환범(2009)은 지방공무원 개인성격이 직무만족에 미치는 영향을 분석한 연구에서 외향성과 친화성이 직무만족에 유의한 영향을 미친다고 하였다. 반면에 신경증, 성실성, 그리고 개방성은 직무만족에 영향을 미치지 못하는 것으로 확인되었다. 이성희와 유경민(2012)이 호텔 조리사의 성격유형에 따른 환경부합, 직무만족 및 직무성과와의 관계를 밝힌 연구에서는 호텔조리사의 성격특성 중 성실성과 신경성, 친화성이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이처럼 선행연구에서 밝힌 바와 같이 직무별로 영향을 미치는 성격 요인에는 차이가 있으나 성격 5요인은 직무만족에 영향력을 미치는 것을 알 수 있다.

## C. 정서지능

### 1. 정서지능의 정의

정서지능의 개념을 처음으로 사용하였던 Salovey와 Mayer(1990)는 정서지능이란 사회지능의 한 하위요소로서, 자신과 타인의 감정과 정서를 점검(monitor)하고, 그것들의 차이를 변별(discriminate)하며, 생각(thinking)하고 행동(actions)하는데 정서 정보를 이용할 줄 아는 능력(ability)이라고 정의하였다. 이들은 정서와 지능은 상반된 것이 아니며, 정서는 적응적이고 기능적이어서 인지적 활동과 후속 행동을 구성하고 조직하는 역할을 한다고 보았다. 즉, 정서지능이란 자신과 타인의 정서를 정확하게 평가하고 표현하며, 삶을 고향시키는 방향으로 정서를 조절하는 능력을 포함한다고 보고 있다(한수정, 2013).

Goleman(1995)은 정서지능을 EQ(emotional quotient)라는 대중적인 용어로 정착시켰는데, Gardner의 견해와 Salovey와 Mayer의 견해를 포함시켜 정서지능을 다섯 가지 하위요인 즉, '자기 인식 능력(Knowing one's emotions, self-awareness)', '감정을 조절

하는 능력(managing enotions)', '자신을 동기화 하는 능력(motivation)', '타인감정 인식 능력(recognizing emotions in others)', '대인관계다루기 능력(handling relationships)'으로 나누어 설명하였다. Salovey와 Mayer(1997)는 자신들이 처음 세웠던 정서지능의 정의는 지능개념 속에서의 정서지능의 위치를 명백히 하지 못하고 있고, 정서의 인식과 조절능력은 포함되어 있으나 감정(feeling)에 대한 사고(thinking)능력은 포함되어 있지 않다는 점에서 완성도 높은 정의는 아니었다고 인정하며 새롭게 수정한 정의를 다음과 같이 발표하였다(김송이, 2011)

정서지능은 네 가지 능력을 포함하는 지능인 바, 첫째는 정서를 정확히 지각하고, 평가하며, 표현하는 능력이며, 둘째는 사고를 촉진하는 감정을 생성시키고 접근하는 능력이고, 셋째는 정서와 정서에 관한 지식을 이해하는 능력이고, 마지막으로 넷째는 정서적이고 지적인 성장을 증진시키는데 도움이 되는 정서조절능력이다(Solovey & Sluyter, 1997). 정서지능은 감정과 느낌을 통제하고 조정할 줄 아는 능력을 가리킨다. 자신과 타인의 정서를 평가하고 표현할 줄 아는 능력, 자신과 타인의 정서를 효과적으로 조절할 줄 아는 능력, 그리고 자신의 삶을 계획하고 성취하기 위해서 그런 정서를 사용할 줄 아는 능력이다. 하위요소로는 정서인식, 정서표현, 감정이입, 정서조절, 정서활용 등이 있다(문용린, 1997).

Davies, Stankov와 Roberts(1998)는 정서지능을 Salovey와 Mayer(1990)가 정의한 정서지능과 유사하게 정의하였는데 정서지능에 대한 이들의 정의가 Salovey와 Mayer(1997)가 내린 것과 정확히 일치하지는 않지만, 정서지능을 네 개의 차원으로 구분하는 점에서는 이견이 거의 없는 것으로 보인다(Law, Wong & Song, 2004). Mayer, Caruso와 Salovey(2000)는 정서지능에 대한 정의를 수정하면서 처음에 정서지능의 개념에 포함되었던 정서의 지각과 조절에 정서에 대한 사고를 추가하고 보완하여 정서지능의 4차원 즉 자신의 정서에 대한 평가와 표현, 타인의 정서에 대한 평가와 인지, 자신의 정서조절, 수행을 촉진하기 위한 정서의 사용을 제안하였다(박복매, 2011). Caruso, Mayer와 Salovey(2002)는 정서지능을 정서의 확인(identifying emotions), 정서의 활용(using emotions), 정서의 이해(understanding emotions), 정서의 관리(managing emotions)의 4가지 구성요소로 이루어짐을 밝혔다. Law, Wong와 Song(2004)은 최근에 정서지능을 능력측면에서 개인정서 인식, 타인정서 인식, 정서활용, 정서 조절로 구성된 개념으로 봐야한다는 제안에 따라 정서지능을 네 개의 차원으로 구성하였다.

## 2. 정서지능과 직무만족과의 관계

Wong과 Law(2002)에 따르면, 정서지능이 직무만족에 유의미한 영향을 미치며, 직무에서 감정을 사용하는 요구가 높을수록 정서지능이 조직몰입에 미치는 영향력은 증가하는 것으로 보고된다. 황필주(2007)도 조직구성원의 감성지능이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향을 밝히는 연구에서 정서지능과 직무만족 간에 정적인 상관성이 있다고 보고하였다. 김지은(2012)의 특 1급 호텔 근무자의 정서적 지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 살펴본 연구에서도 정서지능이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 이러한 선행연구의 결과들을 통해 정서지능이 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 해석해볼 수 있다.

## D. 핵심자기평가

### 1. 핵심자기평가의 정의

핵심자기평가는 개인이 자기 자신, 다른 사람들, 그리고 현실세계에 대하여 잠재의식적으로 평가 혹은 결정한 감정상태를 말한다(Judge et al., 1997). 예를 들어 “나는 능력이 있는 사람인가?”, “나는 이 일을 잘 할 수 있을까?” 등과 같은 평가 혹은 결정을 말한다. 여기서 중요한 점은 개인의 감정상태의 차이에 따라 특정한 직무상황에서 태도나 행동을 다르게 보인다. Judge 등(1997)에 의하면 사람들은 자신을 포함한 주위의 모든 평가 혹은 결정 그 자체가 자신에 대한 감정적 상태를 통해 주위환경을 평가한다는 것이다. 예를 들어 감정적 상태가 낮은 사람들은 자신의 직무에 대해 자율성을 지각할 때 직무만족 수준이 높은 반면, 감정적 상태가 높은 사람은 자율성과는 상관없이 직무만족 수준이 높다는 것이다.

핵심자기평가는 기존의 성격개념 보다 더 넓은 요인들을 포함하고 있고 잠재의식을 강조하기 때문에 개인특성 분야와는 접근관점이 다르다(Judge et al., 1998a; 1997). Judge 등(1997)에 의하면 사람들은 행동을 위해 자기 자신의 능력과 의지를 평가하며 이러한 평가결과는 행동과정에 영향을 준다고 정의하고 있는데 이러한 의미가 기존의 개인특성과 다른 점이다. 이는 이동하와 탁진국(2008)이 핵심자기평가는 성격변수에 영향을 주는 원격변수라고 정의한 것과 같은 맥락이다.

핵심자기평가 이론가들은 핵심자기평가개념이 매우 광범위하기 때문에 자기규제 자기통제, 자기결정을 통해 추가적인 노력, 즉 인지, 감정 등과 같은 심리적 과정을 통해 태도나 성과에 영향을 준다고 보고하고 있다(Erez & Judge, 2001; Judge et al., 2000; 2005; 1998b). 이러한 의미는 개인들의 잠재의식적인 평가 혹은 현실적인 평가(bottom-line evaluations)는 개인에 따라 다르며, 심리적 상태는 직무만족이나 성과에 직접 영향을 줄 수도 있고 직무특성지각이나 직무복잡성과 같은 심리적 지각 과정을 통해 태도나 성과에 영향을 주는 긍정적 개념이다.

한편, 핵심자기평가는 사회심리학, 성격, 임상심리학, 스트레스, 직무만족, 아동발달, 그리고 철학 등 8개 영역으로부터 직무만족의 개인적 원천을 이해하고 설명하기 위해 자기존중, 일반자기 효능감, 통제위치, 신경증(Neuroticism) 등의 4가지 잠재변수(latent variable)를 제안하고 있다. 신경증이 낮은 개인들은 정서적 안정성이 높기 때문에 일부 연구에서는 신경증을 정서적 안정성으로 표현하기도 한다(Judge & Bono, 2001). 이러한 핵심자기평가의 4개 특성들은 개인특성의 원천을 설명하기 보다는 자기 자신에 대한 근본적인 평가에 초점을 두고 있으며, 4개의 특성들 가운데 일부분이 하나의 구성개념을 형성하고 있다(Judge et al., 2002; 1998b; Hiller & Hambrick, 2005).

## 2. 핵심자기평가의 중요성

핵심자기평가는 개인이 자신감과 신념을 가지고 스스로 목표를 설정하고 목표지향성을 보인다. 그리고 직무를 수행하는데 있어서 흥미, 가치 등과 같은 감정의 일치를 보인다. 동시에 다양한 정보습득을 통해 자신의 직무를 창의적으로 수행함은 물론 나아가 환경변화에 능동적으로 대처하는 등 직무만족에 긍정적인 영향을 주는 개념이다. 따라서 그 중요성을 구체적으로 검토하면 다음과 같다.

Judge 등(2000)은 회사원을 대상으로 핵심자기평가와 직무만족 간의 관계에서 직무복잡성과 직무특성 지각이 어떤 역할을 하는지에 대해 실증적 연구를 하였는데, 그 연구결과 핵심자기평가 수준이 높은 개인들은 자신의 직무가 복잡하여도 도전적이며 내재적으로 동기를 유발하여 직무만족 수준을 높인다고 논하고 있다. 이러한 결과를 최근 Srivastava와 Locke, 그리고 Judge(2002)의 수행 연구가 더욱 강조하고 있다. 그들은 핵심자기평가 점수가 높은 학생들은 좀 더 복잡한 과업을 선택하였고, 과업복잡성이 핵심자기평가와 과업만족 간에 부분매개 역할을 수행한다고 보고하였다. 또한 핵심

자기평가 점수가 높은 학생들은 주도적이며 리더십과 같은 실제 행동을 하여 과업만족 수준을 높인다고 하였다. Taylor(2004) 역시 Judge 등(2000)의 이론을 심층적으로 분석하였는데, 직무특성 지각이 핵심자기평가와 직무만족과의 관계에서 완전매개 역할을 수행한다고 강조하였다. 이러한 연구결과들은 핵심자기평가는 진취적이며 주도적인 행동을 하고, 내재적으로 동기를 유발하여 직무만족에 긍정적 영향을 미친다고 확신하고 있다.

또한 핵심자기평가는 개인 스스로 목표를 설정하고 직무활동수준을 높여 성과에 긍정적 영향을 주는 개념이다. Erez와 Judge(2001)는 보험회사 직원을 대상으로 실시한 실증연구에서 목표설정동기가 핵심자기평가와 성과 간에 거의 절반이 동기부여에 의한 매개효과를 중요시 하고 있다. 특히 개인의 단일특성 보다 핵심자기평가가 목표설정동기와 성과에 0.12의 높은 상관관계를 가진다고 보고하였다(Erez & Judge, 2001, p. 1277). 핵심자기평가 수준이 높은 개인들은 어려운 문제를 잘 해결하며 긍정적인 대인관계를 형성하여 생산성을 높이는 사람들이라고 보고하였는데, 이러한 종업원들은 객관적인 성과기준과는 상관없이 스스로 즐거움을 찾아 생산성을 더 높인다고 하였다(Erez & Judge, 2001).

핵심자기평가는 삶의 만족 및 행복추구와 높은 상관이 있다고 보고되고 있다.. 예를 들어 Judge 등(2002; 1998b)은 핵심자기평가는 삶의 만족에 긍정적 영향을 미치며, 우울이나 스트레스를 감소시킨다고 보고하였다. 이외에도 Heller 등(2002), Piccolo 등(2005), 그리고 Best 등(2005)의 연구가 있는데, 이들은 핵심자기평가는 우울이나 스트레스를 감소시키며 웰빙 등 구성원들의 삶의 충만을 증대한다고 강조하였다. 이러한 연구들은 삶의 만족 및 행복추구는 직무만족과 불가분의 관계에 있기 때문에 핵심자기평가는 유용한 개념이라고 주장하고 있다.

핵심자기평가는 변화를 회피하기 보다는 변화 그 자체를 성장과 학습의 기회로 받아들인다(Judge et al., 1999; Luthans et al., 2005). Judge 등(1999)은 은행원 및 회사원을 대상으로 실시한 실증적 연구에서 통제위치, 일반 자기효능감, 자기존중, 그리고 긍정적성향(Positive affectivity)을 가진 개인들은 그렇지 않은 사람에 비해 적극적으로 변화에 대처하고 수용하여 직무만족과 조직몰입에 긍정적 영향을 미친다고 강조하였다.

요약하면 핵심자기평가는 구성원의 태도 및 행동에 있어서 중요한 예측변수이며, 산업·조직심리학자들의 주요 관심사항인 직무만족과 직무성과에 긍정적 영향을 미치는 이론이다.

### 3. 핵심자기평가와 직무만족의 관계

Judge 등(1998)이 핵심자기평가와 직무만족 간의 영향관계를 처음으로 검증한 이후 현재까지 핵심자기평가는 일관성있게 직무만족에 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났다.

핵심자기평가와 직무만족 간의 실증적 연구결과를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 국외에서 실시한 대표적인 실증적 연구들을 살펴보면 Judge 등(1998)은 의사, 미국 대학생, 이스라엘 대학생을 대상으로 실시한 실증연구에서 핵심자기평가는 직무만족에 직접적인 영향을 준다고 보고하였다. Judge와 Bono & Locke(2000)도 핵심자기평가는 직무만족에 유의한 정적인 영향을 준다고 보고하였다. Judge와 Bono(2001)는 메타분석에서 핵심자기평가는 직무만족과 직무성과에 높은 상관관계가 있음 보고하였고, Best 등(2005)은 건강협회에 근무하는 조직구성원 859명을 대상으로 실시한 연구에서 핵심자기평가 수준이 높은 사람은 직무환경에 잘 적응하고 직무만족 수준이 높은 반면에, 핵심자기평가 수준이 낮은 조직구성원은 직무환경의 압박을 인지하여 정신쇠약 수준이 높다고 보고하였다. 또한 일본을 표본으로 한 연구도 있는데, Piccolo 등(2005)은 일본의 제약회사 종업원 271명을 대상으로 실시한 연구에서 핵심자기평가는 직무만족에 유의한 정적인 영향을 준다고 보고하였다.

국내에서의 연구는 최근에 들어서 이루어지고 있는데, 김해룡과 양필석(2008)은 은행원과 증권회사 종업원 184명을 대상으로 실시한 실증적 연구에서 핵심자기평가는 직무만족에 정적인 영향을 미친다고 보고하였다. 또한 남중현 등(2008)의 핵심자기평가가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 핵심자기평가가 직무만족에 정적인 영향을 미쳤다고 보고하였다. 이러한 연구들을 토대로 핵심자기평가는 직무만족에 긍정적인 영향을 미침을 알 수 있다.

### Ⅲ. 연구 방법

#### A. 연구 대상

본 연구에서는 남성 근로자의 성격 5요인과 정서지능, 핵심자기평가가 직무만족에 미치는 영향을 알아보기 위하여 현재 근로중인 근로자를 연구대상으로 실시하였다. 이를 위해 2013년 10월 광주지역에 있는 K공장에서 근로중인 근로자를 대상으로 설문지를 실시하였다. 회수된 설문지 중 응답거부, 무성의한 응답은 제외하였다. 또한 남성 근로자를 대상으로 선정하였으며 최종적으로 179명을 연구대상으로 하였다.

#### B. 측정 도구

##### 1. 성격 5요인 척도

성격 5요인을 측정하는데 사용되는 대표적인 검사로서 Costa와 McCrae(1992)의 NEO-PI-R와 Goldberg(1999)가 제작한 International Personality Item Pool(IPIP)가 있다. NEO-PI-R은 성격의 5요인과 각 요인에 대한 6개 하위요인을 측정하는 240개 문항으로 구성되어 있다. 반면에 IPIP는 하위요인에 대한 측정 없이 각 요인당 10개 문항씩 총 50개 문항으로 구성되어 있다. 국내의 선행 연구들을 살펴보면 IPIP가 적은 문항으로 구성되어 있음에도 불구하고 각 요인의 내적일치 신뢰도가 .70대 이상의 양호한 결과를 보고하고 있고(이영란, 2006), 문항 전체의 내적 일치도의 경우 김광숙(2006)의 연구에서 .86으로 양호하게 나타나고 있다. 이에 본 연구에서도 성격의 5요인을 측정하기 위하여 IPIP를 유태용, 이기범 및 Ashton(2004)이 번안한 것을 사용하였다. IPIP는 개인의 성격을 신경증(Neuroticism), 외향성(Extraversion), 경험에 대한 개방성(Openness to experience), 친화성(Agreeableness), 성실성(Conscientiousness)의 5가지 요인으로 측정하며, 각 요인 당 10개의 문항씩 총 50개의 문항으로 구성되어 있다. IPIP는 자기보고 방식으로 되어 있으며, 문항 형식은 전혀 그렇지 않다(1점), 별로 그렇지 않다(2점), 보통이다(3점), 약간 그렇다(4점), 매우 그렇다(5점)의 Likert 5단계 척도로 되어 있으며, 18문항(1, 3, 26, 32, 34, 35, 36, 39, 40, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48,



49, 50)은 역채점 문항이다. 각 요인 당 총점 범위는 10~50점이며 점수가 높을수록 해당요인의 성향이 높음을 의미한다.

표 3. 성격 5요인척도의 하위영역별 신뢰도

하위영역	문항번호	문항수	신뢰도
신경증	1*, 3*, 4, 12, 21, 28, 31, 37, 38, 41	10	.82
외향성	2, 8, 13, 17, 22, 26*, 32*, 36*, 44*, 49*	10	.55
개방성	5, 9, 14, 18, 23, 27, 33, 39*, 43*, 47*	10	.77
친화성	6, 10, 15, 19, 24, 29, 34*, 40*, 46*, 48*	10	.81
성실성	7, 11, 16, 20, 25, 30, 35*, 42*, 45*, 50*	10	.78
	전체	50	.79

\* 문항은 역채점 문항

## 2. 정서지능(Wong and Law Emotional Intelligence Scale; WLIEIS)

정서지능을 측정하기 위해 Wong과 Law(2002)가 개발한 WLEIS(Wong and Law Emotional Intelligence Scale)를 한지현과 유태용(2005)이 변안한 척도를 사용하였다. 이 측정도구는 4개의 차원 즉, 자기정서 인식, 타인정서 인식, 정서활동, 정서조절로 구성되어 있으며 각 차원당 4개의 문항씩 총 16개 문항이다(박복매, 2011). Likert식 5점 척도로 점수가 높을수록 정서지능이 높음을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .90이었다.

표 4. 정서지능의 하위영역별 신뢰도

하위영역	문항번호	문항수	신뢰도
자기정서의 이해	1, 2, 3, 4	4	.81
타인정서의 이해	5, 6, 7, 8	4	.90
정서활용	9, 10, 11, 12	4	.82
정서조절	13, 14, 15, 16	4	.85
	전체	16	.90

### 3. 핵심자기평가(The Core Self-Evaluations Scale; CSES)

핵심자기평가를 측정하기 위해 본 연구에서는 Judge 등(2003)이 개발하고 이동하와 탁진국(2008)이 번안한 척도를 사용하였다. 핵심자기평가는 자아존중감, 일반화된 자기 효능감, 내재적 통제위치, 정서적 안정성으로 구성되어있는 개인의 특성을 나타내는 단일구성개념으로, 점수가 높은 사람은 잘 적응하고, 긍정적이고, 자신감에 차있고, 효능감 있고 자신의 힘(agency)에 대해 믿는 것으로 볼 수 있다(이동하, 2007). 이 척도는 12개의 문항으로 구성되어있고, 부정적으로 물은 문항은 역산하여 계산하였다. Likert 식 5점 척도로 점수가 높을수록 긍정적이고 자신의 능력에 대해 믿는 정도가 높은 것으로 해석할 수 있다. 본 연구에서의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .84였다.

### 4. 직무만족

직무만족을 측정하기 위해 MSQ(Minnesota Satisfaction Questionnaire)를 번역한 박아이린(2005)의 K-MSQ를 사용하였다. K-MSQ는 총 20문항으로 내재적 만족, 외재적 만족, 전반적 만족으로 구성된 3개의 요인들로 나누어진다. 박아이린(2005)이 보고한 신뢰도 계수는 외재적 만족이 .81, 내재적 만족이 .79, 전반적 만족이 .87로 나타났다(구기현, 2010). 본 연구에서는 내재적 직무만족을 측정하는 12개 문항을 사용하였고 Likert식 5점 척도(①매우 불만족 ② 불만족 ③보통 ④만족 ⑤매우만족)로 측정하였다. 본 연구에서의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .89였다.

## C. 연구 절차

본 연구는 2013년 10월 광주의 K공장에 근로중인 근로자를 대상으로 설문을 실시하였다. 설문은 성격 5요인 척도, 정서지능 척도, 핵심자기평가 척도, 직무만족 척도, 인구통계학적 배경 순으로 구성되어 있다. 설문지 작성에는 총 15-20분가량 소요되었다. 총 350부의 설문지를 배부하였으며, 연구자가 설문에 대해 설명하고 직접 설문을 배부하고 수거하거나, 연구자가 선정한 또 다른 검사자에게 의뢰하여 설문을 실시하였다. 수거된 설문지 중 불성실하게 응답한 자료를 제외하고 총 179부를 최종 통계 분석에

사용하였다.

## D. 자료 분석

본 연구에서는 가설을 검증하기 위하여 SPSS 18.0을 사용하여 다음의 절차에 따라 분석을 실시하였다.

첫째, 연구에 사용된 측정 도구의 신뢰도 분석을 실시하였으며, 피험자들의 인구통계학적 특성을 알아보기 위해 기초통계 분석을 실시하였다.

둘째, 주요 변인들 간의 상관을 확인하기 위해 Pearson의 상관분석을 실시하였다.

셋째, 직무만족에 대한 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가의 상대적 영향력을 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

## IV. 연구 결과

### A. 인구통계학적 특성

#### 1. 인구통계학적 특성 기술통계치

본 연구의 피험자들의 인구통계학적 특성은 다음에 제시된 <표 5>와 같다. 먼저 피험자는 모두 남자로 179명이었다. 연령의 경우 50~59세가 73명(40.8%)으로 가장 많았으며 40~49세가 68명(38.0%)으로 두 번째로 많았다. 결혼상태는 기혼이 161명(89.9%)으로 가장 많았으며, 미혼이 16명(8.9%)으로 그 다음으로 많았다. 최종학력은 고졸이 106명(59.2%)으로 가장 많았으며 전문대졸 37명(20.7%), 대졸 25명(14.0%)순으로 나타났다. 근속년수는 21~30년이 72명(40.2%)으로 가장 많았고 11~20년이 60명(33.5%)으로 두 번째로 많았다. 근무형태는 교대근무가 117명(65.4%)이고 주간근무가 62명(34.6%)이었다. 주당 평균 근무시간은 40~49시간이 141명(78.8%)으로 가장 많았고 50~59시간이 27명(15.1%)으로 그 다음으로 많았다. 월평균소득은 250~300만원이 56명(31.3%)으로 가장 많았으며 200~250만원이 48명(26.8%)으로 두 번째로 많았다. 400만원 이상이 7명(3.9%)으로 가장 적었으며 350~400만원이 13명(7.3%)으로 그 다음 순으로 적었다.

표 5. 연구대상자의 인구통계학적 특성

N=179

구분	빈도(명)	퍼센트(%)	
연령	29세 이하	3	1.7
	만 30~39세	34	19.0
	만 40~49세	66	38.0
	만 50~59세	73	40.8
	만 60세 이상	1	.6
결혼상태	미혼	16	8.9
	기혼	161	89.9
	이혼	1	.6
	사별	1	.6

최종학력	중졸	6	3.4
	고졸	106	59.2
	전문대졸	37	20.7
	대졸	25	14.0
	대학원졸 이상	3	1.7
	기타	2	1.1
근속년수	1~10년	33	18.4
	11~20년	60	33.5
	21~30년	72	40.2
	31년 이상	14	7.8
근무형태	주간근무	62	34.6
	교대근무	117	65.4
주당 평균 근무시간	40시간 미만	2	1.1
	40~49시간	141	78.8
	50~59시간	27	15.1
	60~69시간	8	4.5
	70시간 이상	1	.6
월평균 소득	200만원 이하	29	16.2
	200~250만원	48	26.8
	250~300만원	56	31.3
	300~350만원	26	14.5
	350~400만원	13	7.3
	400만원 이상	7	3.9

## 2. 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가, 직무만족의 기술통계

본 연구문제 분석 전에 주요 변인인 성격 5요인, 정서지능 핵심자기평가, 직무만족의 전반적인 경향을 살펴보고자 평균과 표준편차를 구하였고 그 결과는 <표 6>에 제시한 바와 같다.

표 6. 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가, 직무만족의 기술통계

N=179

변인	M	SD	최소값	최대값	왜도	첨도	
성격 5요인	신경증	27.13	5.76	10.00	50.00	.23	1.67
	외향성	31.37	6.67	19.00	90.00	3.94	32.96
	개방성	31.05	4.62	16.00	45.00	.09	.88
	친화성	33.69	4.91	22.00	47.00	.26	.03
	성실성	36.02	5.28	20.00	50.00	.26	.04
정서지능	자기정서이해	14.04	2.21	8.00	20.00	-.15	.15
	타인정서이해	13.74	2.54	7.00	20.00	.12	.12
	정서활용	13.59	2.32	8.00	20.00	-.07	.12
	정서조절	13.34	2.65	6.00	20.00	-.16	.14
	정서지능	54.76	7.52	33.00	79.00	.20	.36
핵심자기평가	40.06	5.50	26.00	60.00	.59	.90	
직무만족	40.38	5.95	23.00	57.00	-.20	-.22	

## B. 주요 변인들과 직무만족도 상관분석

### 1. 인구통계학적 변인에 따른 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가, 직무만족 분석

직무만족과 관련있는 변인들이 어떤 것들인지 확인하기 위해 변인들 간의 상관관계를 분석하였다. 그 결과는 <표 7>과 같다.

표 7. 인구통계학적변인, 5요인 성격특성, 정서지능, 핵심자기평가, 직무만족의 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 연령	-							
2. 최종학력	-.302**	-						
3. 근속년수	.657**	-.282**	-					
4. 주당평균 근무시간	-.160*	.261**	-.105	-				
5. 월평균소득	.214**	.152*	.325**	.211**	-			
6. 신경증	-.053	-.060	.063	-.008	.129	-		
7. 외향성	-.136	.335**	-.080	.029	.199**	-.182*	-	
8. 개방성	-.024	.257**	.074	.112	.229**	-.185*	.390**	-
9. 친화성	.061	.126	.061	.069	.143	-.385**	.422**	.517**
10. 성실성	.163*	.049	.126	.029	.140	-.307**	.283**	.471**
11. 자기정서이해	.044	.150*	-.090	.117	.068	-.275**	.270**	.313**
12. 타인정서이해	.063	.101	.014	.211**	.110	-.187*	.182*	.356**
13. 정서활용	.028	.231**	.046	.155*	.160*	-.316**	.328**	.524**
14. 정서조절	.100	.123	.018	.138	.042	-.520**	.110	.394**
15. 정서지능	.077	.189*	-.004	.200*	.121	-.420**	.283**	.515**
16. 핵심자기평가	.034	.165*	-.001	.116	.209**	-.486**	.366**	.493**
17. 직무만족	.033	.085	.062	.152	.271**	-.232**	.178*	.289**
	9	10	11	12	13	14	15	16
1. 연령								
2. 최종학력								
3. 근속년수								
4. 주당평균 근무시간								
5. 월평균소득								
6. 신경증								
7. 외향성								
8. 개방성								
9. 친화성	-							
10. 성실성	.532**	-						
11. 자기정서이해	.418**	.341**	-					
12. 타인정서이해	.445**	.325**	.486**	-				
13. 정서활용	.481**	.479**	.510**	.475	-			
14. 정서조절	.515**	.323**	.493**	.330**	.532**	-		
15. 정서지능	.602**	.478**	.790**	.742**	.803**	.770**	-	
16. 핵심자기평가	.483**	.518**	.467**	.431**	.640**	.560**	.677**	-
17. 직무만족	.372**	.220*	.419**	.418**	.497**	.396**	.551**	.522**

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

먼저 인구학적 변인들과 직무만족간의 관련성을 보면, 본 연구에서 측정한 인구학적 변인은 월평균 소득( $r=.27, p<.01$ )만이 직무만족과 유의한 상관관계를 보였고 연령, 최종학력, 근속년수, 주당 평균 근무시간은 모두 직무만족과 상관관계를 보이지 않았다. 이는 월평균 소득이 직무만족과 관계가 있음을 의미하며, 월평균 소득이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 의미한다.

5요인 성격특성과 직무만족간의 상관관계를 보면, 5요인 성격특성 모두 직무만족과 유의한 상관관계를 보여주었다. 신경증( $r=-.23, p<.01$ )은 직무만족과 부적인 상관관계를 보였고, 외향성( $r=.18, p<.05$ ), 개방성( $r=.29, p<.01$ ), 친화성( $r=.37, p<.01$ ), 성실성( $r=.22, p<.01$ )은 직무만족과 정적인 상관관계를 보였다. 이러한 결과는 5요인 성격특성과 직무만족이 관계가 있음을 의미하며, 신경증이 높을수록 직무만족도는 낮아지고 외향성, 개방성, 친화성, 성실성이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 의미한다.

직무만족과 전체 정서지능( $r=.55, p<.01$ )은 유의미한 상관이 나타났고 정서지능의 각 하위영역간의 상관관계 분석 결과 역시 유의미한 상관이 나타났다. 자기정서이해( $r=.42, p<.01$ ), 타인정서이해( $r=.42, p<.01$ ), 정서활용( $r=.50, p<.01$ ), 정서조절( $r=.40, p<.01$ )으로 높은 상관을 보였다. 이는 정서지능이 직무만족과 관계가 있음을 의미하며, 정서지능이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 의미한다.

마지막으로 핵심자기평가와 직무만족간의 상관관계를 살펴본 결과, 핵심자기평가( $r=.52, p<.01$ )는 직무만족과 유의미한 정적 상관관계를 보였다. 이는 핵심자기평가가 직무만족과 관계가 있음을 의미하며, 핵심자기평가 수준이 높을수록 직무만족도가 높아짐을 의미한다.



## C. 주요 변인과의 중다회귀분석

### 1. 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가가 직무만족에 미치는 영향

근로자의 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가가 직무만족과 유의미한 상관이 있었으므로, 이들 세 변인들이 직무만족에 미치는 영향력을 알아보기 위해 모형1에는 인구학적 변인을 통제하고, 모형2에 성격 5요인, 모형3에 핵심자기평가, 모형4에 정서지능을 투입하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

표 8. 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가가 직무만족에 미치는 영향

	Model 1		Model 2		Model 3		Model 4	
	$\beta$	t	$\beta$	t	$\beta$	t	$\beta$	t
(상수)		34.951		5.205***		2.884**		2.057*
월평균소득	.278	3.598***	.226	2.947**	.178	2.491*	.197	2.936**
성격 5요인	신경증		-.102	-1.245	.041	.501	.083	1.101
	외향성		-.013	-.163	-.070	-.903	-.036	-.489
	개방성		.120	1.279	.012	.137	-.058	-.685
	친화성		.275	2.805**	.235	2.593*	.095	1.059
	성실성		-.054	-.596	-.170	-1.974	-.178	-2.206*
핵심자기평가					.485	5.187***	.296	3.072**
정서지능							.454	4.717***
R <sup>2</sup>	.077		.213		.334		.421	
R <sup>2</sup> 변화량			.136		.121		.087	
F(p)	12.945***		6.781***		10.659***		13.439***	

\*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

통제변인이 투입된 모형1을 살펴보면 월평균소득( $\beta=.278$ ,  $p<.001$ )이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 월평균 소득이 높을수록 직무만족도가 높은 것을 알

수 있다. 이 영향요인은 8%의 설명력을 가지며 전체 회귀식에 유의하게 나타났다 ( $F=12.945, p<.001$ ).

모형 1에 투입한 변수에 성격 5요인이 투입된 모형 2에서는 월평균소득( $\beta=.226, p<.01$ )이 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 성격요인 중 친화성( $\beta=.275, p<.01$ )은 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 친화성이 높을수록 직무만족도가 높은 것을 알 수 있다. 모형 2에서 투입된 성격 5요인 변수는 21%의 설명력을 가지며 전체 회귀식에 유의하게 나타났다( $F=6.781, p<.001$ ).

모형 3에서는 핵심자기평가를 변수로 투입하였다. 분석결과 월평균소득( $\beta=.178, p<.05$ )과 모형 2에서의 친화성( $\beta=.235, p<.05$ )이 계속해서 유의한 변수로 선정되었고, 핵심자기평가( $\beta=.485, p<.001$ )도 직무만족에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모형 3은 33%의 설명력을 가지며 앞선 모형 2보다 설명력이 12% 증가하여 핵심자기평가가 직무만족에 더 큰 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 즉 핵심자기평가가 높을수록 직무만족도가 높아짐을 보여주고 있다.

모형 3에 투입한 변수에 정서지능이 투입된 모형 4에서는 월평균소득( $\beta=.197, p<.01$ )과 핵심자기평가( $\beta=.296, p<.01$ )가 계속해서 유의한 변수로 선정되었고, 성실성( $\beta=-.178, p<.05$ )이 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 정서지능( $\beta=.454, p<.001$ )이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모형 4는 42%의 설명력을 가지며 앞선 모형 3보다 설명력이 9% 증가하여 정서지능이 직무만족에 더 큰 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다.

직무만족에 성실성은 부적인 영향을 미치며, 핵심자기평가와 정서지능은 정적인 영향을 미친다. 성실성의 표준화계수( $\beta$ ) 절대치가 가장 작고 핵심자기평가보다 정서지능의 표준화계수 절대치가 더 크므로 정서지능이 직무만족에 가장 큰 영향을 주며 핵심자기평가가 다음으로 영향을 미치는 것으로 판단된다. 이는 성격이 직무만족을 설명한다는 선행연구의 결과와는 상반되지만 정서지능이 수행과 성취의 지표가 되고 (Cherniss & Goleman, 2001), 핵심자기평가가 직무만족에 정적인 영향을 미친다고 보고한 연구결과(Judge, 2000; Best, 2005)를 뒷받침 할 수 있는 결과이다.

## V. 결론 및 논의

### A. 결과 요약 및 논의

본 연구에서는 광주광역시 소재의 남성 생산직 근로자 179명을 대상으로 성격 5요인과 정서지능, 핵심자기평가와 직무만족 간의 관계를 검증하고, 생산직 근로자의 성격 5요인과 정서지능, 핵심자기평가가 직무만족에 미치는 영향을 알아보려고 하였다. 이러한 연구 문제를 확인하기 위해서 상관분석과 중다 회귀 분석 방식을 사용하였다. 그 결과를 요약하면 다음과 같다.

본 연구에서 인구통계학적인 특성을 살펴보면 대상자의 연령은 50대가 40.2%, 40대가 36.9%로 많았고, 기혼이 87.2%, 최종학력은 고졸이 57%, 전문대졸이 20.1%로 많았으며 근속년수는 11~20년이 32.4%, 21~30년이 40.2%로 11년 이상인 사람이 80.4%를 차지했다. 근무형태는 교대근무가 63.7%로 주간근무보다 많았고, 주당 평균 근무시간은 40~49시간이 70.4%를 차지했다.

이러한 인구통계학적인 특성과 관련하여 성격 5요인, 정서지능과 핵심자기평가를 분석하였다. 성격 5요인, 정서지능과 핵심자기평가의 기술통계를 실시한 결과, 성격 5요인 중 성실성의 평균 점수가 가장 높았고 친화성, 외향성, 개방성, 신경증의 순으로 나타났다. 성실성이 가장 높고 신경증이 가장 낮게 나온 이 결과는, 같은 업무를 지속적이고 반복적으로 행해야하는 생산직 근로자의 업무 특성과 관련이 있는 것으로 해석할 수 있다. 응답자의 대부분이 10년 이상의 장기근속 근로자로 반복적 업무 특성에 적응, 특화되어 있을 것이고 업무 특성과 맞지 않은 사람은 근로현장에 남지 못하고 이미 탈락되었을 것으로 예측해 볼 수 있다.

변인들 간의 관계를 알아보기 위해 pearson 상관분석을 실시한 결과, 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가, 직무만족은 각각 모두 유의한 상관을 보였다. 본 연구의 첫 번째 가설을 밝히기 위해 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가와 직무만족의 상관관계를 분석한 결과, 성격 5요인 중 신경증은 정서지능, 핵심자기평가, 직무만족과 유의한 부적 상관을 보였고, 외향성, 개방성, 친화성, 성실성은 정서지능, 핵심자기평가, 직무만족과 유의한 정적 상관을 보였다. 정서지능과 핵심자기평가, 직무만족은 모두 유의한 정적 상관을 보였다.

마지막으로 근로자의 직무만족을 설명하는 데 있어 근로자의 성격 5요인, 정서지능, 핵심자기평가가 영향을 미치는가를 확인한 위계적 회귀 분석에서 정서지능, 핵심자기평가, 성격 5요인 중 성실성이 직무만족을 유의미하게 설명해 주었다. 그러나 직무만족에 대한 신경증, 외향성, 개방성, 친화성의 추가적 효과는 없었다. 즉, 직무만족에 대해 정서지능이 가장 큰 영향을 미치고 있으며 핵심자기평가, 성실성 순으로 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 이러한 결과는 정서지능이 사회생활에서의 성공적인 수행과 성취의 지표가 될 수 있다는 주장(Cherniss & Goleman, 2001)을 뒷받침 할 수 있고, 또한 핵심자기평가가 직무만족에 정적인 영향을 미친다고 보고한 연구들(Judge, 2000; Best, 2005)을 뒷받침 할 수 있는 결과라 할 수 있다.

정서지능, 핵심자기평가, 성실성의 순으로 직무만족에 영향을 미친다는 본 연구의 결과는 남성 생산직 근로자의 직무만족도 향상을 위해 정서지능과 핵심자기평가 수준을 증대시키기 위한 노력이 필요함을 시사한다. 정서지능과 핵심자기평가 수준이 높은 근로자는 직무만족도가 높을 것으로 예상할 수 있으며 이는 생산증대로 연결되기 때문에 회사가 정서지능과 핵심자기평가 수준의 향상에 투자할 충분한 가치가 있음을 알 수 있다. 정서지능과 핵심자기평가의 경우 교육이나 워크샵을 활용하여 지속적인 강조를 하는 것이 중요하고, 집단 프로그램 운영을 통하여 수준 향상을 도모할 수 있다.

## B. 연구의 의의 및 제한점

본 연구는 근로자들의 개인적 특성을 파악하고, 이러한 개인적 특성이 직무만족에 영향을 미치는 중요한 요인이 된다는 것을 확인한 데 의의가 있다. 생산성 증대를 위해 물리적인 환경 뿐만 아니라 근로자의 개인적 특성에 대해 기업이 관심을 가져야 한다는 것을 확인하기 위해서 이와 같은 연구는 선행되어야 하는 것이었다. 또한 여기에서 더 나아가서 근로자들을 위한 심리적 개입을 확대해 나가야 할 것이다.

위와 같은 연구 결과와 의의에도 불구하고, 본 연구는 방법론적인 부분에서 몇 가지 제한점이 존재한다.

우선, 각각의 척도를 자기 보고로 평가하여 객관적인 자료를 얻는 데 한계가 있었다. 본 연구에서 평가 방식을 자기 보고에 의존한 것은 일차적으로는 객관적인 자료를 얻기 힘들다는 점에서 연유한다. 기업에서는 개인의 자료가 외부에 유출되는 것에 엄격한 규율을 적용하고 있었기 때문에 무기명 자기보고 평가를 할 수 밖에 없었다. 주

관적인 측정은 제한점은 있으나 단기 연구에 효과적(Berndt et al., 1998)이라는 연구가 있다. 그러나 자기 보고의 신뢰성은 여전히 제한적이다.

둘째로 직무만족도가 낮아 퇴직한 사람들에 대해서는 조사가 되지 않았다. 직무만족도가 낮은 사람들은 낮은 직무성과를 보이고, 조직의 목표에 동조하지 못하게 되므로 이직행동을 보일 가능성이 높아지기 때문에 자발적으로든 비자발적으로든 작업을 그만 두었을 수 있을 것이다. 하지만 본 연구는 현재 기업에 고용되어 작업에 참여하고 있는 사람들만을 대상으로 했기 때문에 낮은 직무만족도로 인한 사람들에 대해서는 조사를 할 수 없었다.

마지막으로 생산직 근로자만을 대상으로 조사를 하였기 때문에 사무직이나 전문직 근로자들의 경우 연구의 결과가 달라질 수 있으므로 본 연구의 결과를 모든 근로자들에게 확대 해석하기에는 무리가 있다. 이러한 제한점을 가지고 있기 때문에 후속 연구에 대한 필요성이 절실하다.

궁극적으로는 정서지능과 핵심자기평가, 성격 요인에 대한 상담 프로그램의 실시가 근로자의 개인적 특성과 직무만족에 영향을 미치는지에 대한 연구가 필요하다. 기업의 생산성을 위해서나 구성원의 복지를 위해서나 이러한 노력은 필요하다. 근로자의 정서지능과 핵심자기평가 수준을 높일 수 있는 방법을 찾고 개입하는 것이 가장 바람직한 것이라고 할 수 있다.

## VI. 참고 문헌

- 고춘예 (2012). 보건교사의 5요인 성격특성에 따른 직무스트레스 지각수준 및 스트레스 대처방식과의 관계. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 강석화 (2008). 사회복지사의 MBTI 성격유형과 직무만족도에 관한 연구: 충주시 사회복지사를 중심으로. 건국대학교 대학원 석사학위논문.
- 고영표 (2009). 회계직공무원의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 우정사업본부 조직을 중심으로. 단국대학교 대학원 석사학위논문.
- 김다희 (2010). 직무요인에 의한 임금근로 장애인의 직무만족도에 관한 연구. 경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 김송이 (2011). 초등학생의 Big Five 성격유형과 정서지능 및 사회적 능력의 관계. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김지연 (2003). 놀이치료자의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구. 놀이치료연구, 6, 25-42.
- 김민정 (2012). 성격유형과 인구통계학적 특성이 여가몰입 및 직무만족에 미치는 영향. 광운대학교 대학원 석사학위논문.
- 김예경 (2000). 사회복지사의 전문성 인식과 직무만족도의 관계연구: 지역사회복지관의 사회복지사 중심으로. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김용식 (2007). 사회복지사의 성격유형에 따른 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김윤찬 (2006). 지방공무원의 조직몰입 영향요인에 관한 실증적 연구: 경상남도를 대상으로. 창원대학교 대학원 박사학위논문.
- 김은영 (2011). 공공조직의 학습조직 수준이 조직몰입에 미치는 영향: 동기부여와 직무만족을 매개변인으로. 숭실대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정진, 전홍식 (2010). 성격 5요인 모델을 이용한 종업원 직무만족과 고객지향적 태도에 관한 연구. 한국품질경영학회, 2010(1), 491-491.
- 김지은 (2012). 정서적 지능이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 특 1급 호텔 근무자의 사례를 중심으로. 한국조리학회지, 18(4), 27-46.
- 김주리 (2008). 고객접점근무자의 MBTI 유형별 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.

- 김천석, 유태용 (2005). 정서지능, 인지능력, 성격의 구성개념간 변별성과 정서지능의 과업수행, 맥락수행, 적응수행에 대한 증분타당도 검증. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 18(2), 271-298.
- 남중헌, 김해룡, 양필석 (2008). 핵심자기평가가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. **인력개발연구**, 10(3), 23-45.
- 류두원, 차동욱, 김정식, 류두진 (2012). 팀장의 윤리적 리더십이 조직구성원의 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 실증연구: 조직공정성과 직무만족의 매개역할을 중심으로. **산업혁신연구**, 28(4), 175-209.
- 박복매 (2011). **보육교사의 역할수행에 영향을 미치는 변인에 관한 연구: 내-외통제성, 직무환경, 정서지능을 중심으로**. 카톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 박아이린 (2005). **MSQ 직무만족도 검사의 문항 및 척도 타당성 분석**. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 박은옥, 정기한 (2010). 내부마케팅, 조직신뢰, 직무만족, 조직성과간의 관계 연구: 제조업을 대상으로. **산업혁신연구**, 26(1), 221-257.
- 박종구, 박기선 (2011). 의사경찰의 직무만족과 직무성과 영향요인. **한국경찰연구**, 10(1), 31-60.
- 박현숙, 이영애 (2009). 놀이치료자의 5요인 성격특성이 심리적 소진에 미치는 영향. **한국놀이치료학회지**, 12(2), 35-47.
- 송문영 (2009). **생산직 여성근로자의 성격유형에 따른 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구: D사 사례를 중심으로**. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 송선희, 하대현 최형주 (2004). 내,외재 동기유형과 Big-five 성격요인과의 관계 연구. **한국교육학연구**, 10(1), 125-150.
- 신지화, 탁진국 (2011). 상사의 언행일치, 리더정당성 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 상사의 협력적 커뮤니케이션과 부하의 성실성의 조절효과를 중심으로. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 24(2), 385-407.
- 우경화 (2008). **임상간호사의 대인관계성향·성격특성과 직무만족·조직몰입간 관계**. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 유정화 (2013). **성격 5요인이 객실승무원의 직무스트레스에 미치는 영향**. 세종대학교 대학원 석사학위 논문.
- 유태용 (1998). 제 2 발표장/건강심리학, 산업 및 조직심리학/산업 및 조직심리학회: 성격의 5요인과 학업수행간의 관계. **논문집, 1998(단일호)**, 263-276.

- 유태용, 김도영 (2002). 성격 5요인과 조직에서의 맥락수행 간의 관계. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 15(2), 1-24.
- 유태용, 김명언 (1997). 5요인 성격검사의 개발 및 타당화 연구. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 10(1), 85-102.
- 유태용, 민병모 (2001). 다양한 장면에서 수행을 예측하기 위한 5요인 성격모델의 사용 가능성과 한계: 국내 연구결과의 통합분석. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 14(2), 115-134.
- 유태용, 박태구 (1999). 신입경찰 교육장면에서 성격의 5요인 및 생활경험과 수행간의 관계, **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 12(2), 129-144.
- 윤기명, 김성동 (2009). 여행사종사자의 성격유형에 따른 직무스트레스와 만족에 관한 연구. **국제관광산업연구**, 2(2), 73-98.
- 이경재, 김주자, 이남수 (2009). 생산직 여성에서 교대근무와 업무스트레스가 직무만족에 미치는 영향. **Journal of Soonchunhyang Medical Science**, 15(1), 89-98.
- 이동하, 탁진국 (2008). 주도성과 핵심자기평가가 경력성공에 미치는 영향에 관한 연구: 경력계획을 매개변인으로. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 21(1), 83-103.
- 이동훈, 정종승, 황윤원, 김홍석, 유희정, 주동범 (2010). 조직에서의 직무 수행에 따른 성격 5요인 특성의 비교. **취업교육연구**, 29(4), 35-54.
- 이성희, 유경민 (2012). 호텔 조리사의 성격유형에 따른 환경부합, 직무만족 및 직무성과와의 관계. **한국조리학회지**, 18(5), 80-94.
- 이수창, 이환범 (2009). 지방공무원 개인성격 유형이 직무만족에 미치는 영향 분석. **한국지방자치연구**, 11(1), 69-88.
- 이승원 (2000). **MBTI 성격유형에 따른 직무만족도에 관한 연구: 대기업 중간관리직 종업원들을 중심으로**. 성균관대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이영경 (2013). **학습지 교사의 직무스트레스와 직무만족, 조직몰입, 이직의도와의 관계: 스트레스 대처방식 조절효과 검증**. 연세대학교 상담교육학과 석사학위논문.
- 이영선, 김인숙, 황은희 (2008). 영양(교)사의 리더십 유형 특성과 조리종사원의 직무만족도 관계. **대한지역사회영양학회 춘-추계학술대회지**, 188-188.
- 이은경, 탁진국 (2010). 상사의 정서지능의 부하의 조직몰입, 직무만족에 미치는 영향: 리더행동의 매개효과를 중심으로. **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 23(1), 1-25.
- 이지숙 (2012). **조직구성원의 성격 5요인과 직무스트레스 및 직무수행 간의 관계에**



- 서 감정표현불능성향의 매개효과. 카톨릭대학교 대학원 조직상담학과 석사학위 논문.
- 장현아 (2013). 대학 행정직원의 학습조직 활동이 내재적 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 대학원대학교를 중심으로. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 정기영 (2008). 직무만족과 조직몰입의 관계 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 정동주, 구자중 (2009). 호텔 종사원의 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *서비스산업연구*, 6(2), 53-67.
- 정연양 (1992). 조직몰입의 결정요인에 관한 연구. *한국노동연구*, 3.
- 조현춘, 조현재, 문지혜 (2002). *성격심리학*. 서울: 시그마프레스.
- 채규자 (2001). 직무유형과 MBTI 성격유형별 직무만족 및 직무몰입에 관한 연구. 아주대학교 대학원 석사학위논문.
- 탁진국 (2007). 성별과 직급에 따른 정서지능의 차이와 정서지능과 직무스트레스 및 스트레스 대처양식과의 관계. *한국심리학회지: 건강*, 12(2), 307-324.
- 한수정 (2013). 유아의 놀이성, 정서지능 및 자기조절이 또래 유능성에 미치는 영향. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 한유리 (2007). 서비스업 종사자의 정서지능 및 성격유형이 직무만족에 미치는 영향: 서울지역 특급호텔 종사자를 중심으로. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 홍용기 (2004). *산업 및 조직심리학*. 형설출판사.
- 황외성 (2008). 행정기관의 서비스지향성이 내부고객의 직무만족, 조직몰입과 서비스성과에 미치는 영향. 경남대학교 대학원 박사학위논문.
- 황정은, 정무성 (2011). 사회적 기업 장애인 근로자의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. *장애와 고용*, 21(2), 247-271.
- 황필주 (2007). 조직구성원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- Alderfer, C. (1972). *Existence relatedness and growth: Human needs in organizational setting*. New York: The Free Press.
- Allport, G. W. (1961). *Pattern and Growth in Personality*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Bakker, A. b., Karen, I., Zee, V.D., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The

- relationship between the Big Five Personality Factors and Burnout: A Study among Volunteer Counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146, 31-50
- Beatty, R. W., & Schneider, C. E. (1981). *Personal administration: An experimental skill building approach* (2nd ed.). NY: Addison Wesley.
- Best, R. G., Stapleton, L. M., & Downey, R. G. (2005). Core Self-Evaluations and Job Burnout: The Test of Alternative Models, *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 441-451.
- Carron, A. V. (1980). *Social Psychology of sport*, Ithaca. NY: Movement Publications.
- Caspi, A. & Bern, D. J. (1990). *Personality continuity and change across the life course*, In L. A. Pervin(Ed.). *Handbook of personality: Theory and Research*, New York: Guilford Press.
- Conner, D. R. (1992). *Managing at the speed of change: How resilient managers succeed and prosper where others fail*. New York: Rillard Books.
- Connolly, J. J. & Viswesvaran, C. (2000). The role of affectivity in job satisfaction: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 29, 265-281.
- Costa, P. T. Jr., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO personality inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor (NEO-FFI) Inventory professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional Intelligence: In Search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989-1015.
- Erez, A. & Judge, T. A. (2001). Relationship of Core Self-Evaluations to Goal Setting, Motivation, and Performance, *Journal of Applied Psychology*, 86(6), 1270-1279.
- Fiske, D. W. (1949). Consistency of the factorial structure of personality ratings from different sources. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 44, 329-344.
- Goldberg, L. R. (1981). Language and individual differences: The search for universals in personality lexicons. In L. Wheeler(Ed.). *Review of personality: The big-five factor structure*. *Journal of Personality and Social Psychology*,

- 59(6), 1216-1229.
- Goldberg, L. R. (1990). An alternative "Description of personality": The Big-Five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 1216-1229.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam.
- Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland: Word publishing.
- Heller, D., Judge, T. A., & Watson, D. (2002). The confounding role of personality and trait affectivity in the relationship between job and life satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 815-835.
- Hiller, N. J. & Hambrick, K. C. (2005). Conceptualizing Executive Hubris: The role of Core self-evaluations in strategic decision-making. *Strategic Management Journal*, 26(4), 297-319.
- Hurtz, G. M., & Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: The big five revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85, 869-879.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001), Relations of Core Self-Evaluations-Self Esteem, Generalized Self-Efficacy, Locus of Control, and Stability with Job Satisfaction and Job Performance: A Meta- Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80-92.
- Judge, T. A., Bono, J. E., & Locke, E. A. (2000). Personality and Job Satisfaction: The Mediating Role of Job Characteristics, *Journal of Applied Psychology*, 85(2), 237-249.
- Judge, T. A., Bono, J. E., Erez, A., & Locke, E. A. (2005). Core self-evaluations and job and life satisfaction: the role of self-concordance and goal attainment. *Journal of Applied Psychology*, 90, 257-268.
- Judge, T. A., Erez, A., & Bono J. E. (1998a). The power of being positive: The relation between positive self-concept and job performance. *Human Performance*, 11(2/3), 167-187.
- Judge, T. A., Erez, A., Bono J. E., & Thoresen, C. J. (2002). Are Measures of self-esteem, neuroticism, locus of control, and generalized self-efficacy indicators of a common core construct? *Journal of Personality and Social Psychology*, 83, 693-710.

- Judge, T. A., Erez, A., Bono J. E., & Thoresen, C. J. (2003). The core self-evaluations scale: development of a measure. *Personnel Psychology*, *56*(2), 303-331.
- Judge, T. A., Locke, E. A., & Durham, C. C. (1997). The Dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach, *Research in Organizational Behavior*, *19*, 151-188.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998b). Dispositional effects on job and life satisfaction: The Role of Core Evaluations, *Journal of Applied Psychology*, *83*(1), 17-34.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Pucik, V., & Wlbourne, T. M. (1999). Managerial coping with organizational change: A dispositional perspective. *Journal of Applied Psychology*, *84*(1), 107-122.
- Kobasa, S. C. (1979). Stressful Life Events, Personality, and Health: An Inquiry into Hardiness. *Journal of personality and Social Psychology*, *37*, 1-11.
- Law, K. S., Wong, C., & Song, L. J. (2004). The Construct and Criterion Validity of Emotional Intelligence and Its Potential Utility for Managements Studies. *Journal of Applied Psychology*, *89*, 483-496.
- Lazarus, R. S. (1976). *Pattern of Adjustment*. New York: McGraw Hill.
- Locke, E. A., (1976). The nature and causes of job satisfaction, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally.
- Luthans, F., & Davis, T. (1979). Behavioral self-management (BSM): The missing link in managerial effectiveness. *Organizational Dynamics*, *8*, 42-60.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2000). Models of Emotional intelligence. In R. J. Sternberg(Ed.). *Handbook of Intelligence*(pp. 396-420). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional Intelligence meets traditional standards for emotional intelligence. *Intelligence*, *27*, 267-298.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. Jr. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, *52*, 81-90.
- McCrae, R. R., & Costa, P. T. Jr. (2008). The Five-factor Theory of personality. In

- O. P. John, R. W. Robins, & L. A. Pervin (Eds), *Handbook of personality*(pp. 159–181), NY: Guilford Press.
- Mischel, W. (1986). *Introduction to Personality, 4th Eds.* New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Mount, M. K., Witt, I. A., & Barrick, M. R. (2000). Incremental validity of empirically keyed biodata scales over GMA and the five factor personality constructs. *Personnel psychology, 53*, 299–323.
- Norman, W. T. (1967). Toward an adequate taxonomy of personality attributes: Replicated factor structure in peer nomination personality ratings. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 66*, 574–583.
- Piccolo, R. F., Judge, T. A., Takahashi, K., Watanabe, N., & Locke, E. A. (2005). Core self-evaluations in Japan: relative effects on job satisfaction, life satisfaction, and happiness, *Journal of Organizational Behavior, 26*(8), 965–984.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality, 9*, 185–211.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1997). What is emotional intelligence. In P. Salovey & D. Sluyter(Eds.), *Emotional development and enotional intelligence: Implication for educators*(pp. 105–153). New York: Basic Books.
- Srivastava, A., Locke, E. A., & Judge, T. A. (2002). Dispositional causes of task satisfaction: The mediating role of chosen level of task complexity. *Manuscript submitted to Journal of Management.*
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1983). *Motivation and work behavior* (3rd ed.). NY: Mcgrow-Hill.
- Taylor, C. W. (2004). *The relationship between core self-evaluations and satisfaction: Finding the mediating variables.* Doctoral dissertation, the University of Alabama.
- Thoms, P., Moore, K. S., & Scott, K. S. (1996). The relationship between self-efficacy for participating in self-managed work groups and the big five personality dimensions. *Journal of Organizational Behavior, 17*, 349–362.
- Tupes, E. C., & Christal, R. C. (1961). Recurrent personality factors based on trait

- ratings. *USAF ASD Technical Report*, 61-97.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley & Sons.
- Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations beliefs and affective experiences. *Human Resource Management Review*, 12, 173-194.
- Wong, C., & Law, K. S. (2002). The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274.

# 부 록

부 록 I. 성격 5요인 척도

부 록 II. 정서지능 척도(Wong and Law Emotional Intelligence Scale: WLIEIS)

부 록 III. 핵심자기평가 척도(The Core Self-Evaluations Scale: CSES)

부 록 IV. 직무만족 척도(Korean-Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ)

부 록 V. 인적사항

**<부 록 I > 성격 5요인 척도**

1. 다음은 귀하의 성격 특성과 관련된 문항입니다. 각 문항을 주의 깊게 읽으시고 해당하는 정도에 V표 하세요. 한 문항도 빠짐없이, 솔직하게 응답해주시기 바랍니다.

No.	문 항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1	거의 언제나 느긋한 편이다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 모임에서 분위기를 주도하는 인물이다.	①	②	③	④	⑤
3	우울함을 거의 느끼지 않는다.	①	②	③	④	⑤
4	쉽게 불안해진다.	①	②	③	④	⑤
5	상식이나 어휘를 많이 아는 편이다.	①	②	③	④	⑤
6	다른 사람들에게 관심이 많다.	①	②	③	④	⑤
7	항상 무엇이든 할 준비가 되어 있다.	①	②	③	④	⑤
8	여러 사람들 사이에서도 위축되지 않는다.	①	②	③	④	⑤
9	상상력이 풍부하다.	①	②	③	④	⑤
10	다른 사람의 기분을 잘 이해하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
11	세밀한 부분에도 주의를 기울인다.	①	②	③	④	⑤
12	걱정을 많이 하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
13	대화를 먼저 시작하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
14	훌륭한 아이디어를 낼 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
15	따뜻하고 부드러운 마음을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
16	어지러워지면 즉각 청소한다.	①	②	③	④	⑤
17	사교모임에서 여러 다른 사람과 얘기를 나눈다.	①	②	③	④	⑤



No.	문항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
18	이해가 빠른 편이다.	①	②	③	④	⑤
19	다른 사람들을 위해 시간을 잘 낸다.	①	②	③	④	⑤
20	질서정연한 것을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
21	마음이 쉽게 심란해진다.	①	②	③	④	⑤
22	다른 사람의 시선이 나에게 집중되는 것을 꺼려하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
23	어려운 단어를 많이 사용한다.	①	②	③	④	⑤
24	다른 사람의 감정을 내 것처럼 느낀다.	①	②	③	④	⑤
25	계획한 것을 그대로 실행한다.	①	②	③	④	⑤
26	말을 많이 하지 않는 편이다.	①	②	③	④	⑤
27	깊은 생각에 잠길 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
28	화를 잘 내는 편이다.	①	②	③	④	⑤
29	사람들을 편안하게 해준다.	①	②	③	④	⑤
30	일에 대해서는 가혹하리만큼 열심히 한다.	①	②	③	④	⑤
31	기분의 변화가 심하다.	①	②	③	④	⑤
32	모임에서 나를 잘 드러내지 않는다.	①	②	③	④	⑤
33	여러 아이디어로 가득 차 있다.	①	②	③	④	⑤
34	다른 사람들에게 별로 관심이 없다.	①	②	③	④	⑤
35	내 물건들을 잘 정돈하지 않는 편이다.	①	②	③	④	⑤
36	사람들과 별로 할 얘기가 없다.	①	②	③	④	⑤
37	감정의 기복이 심한 편이다.	①	②	③	④	⑤
38	쉽게 짜증이 난다.	①	②	③	④	⑤

No.	문 항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
39	추상적인 개념을 이해하기 어려울 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
40	다른 사람들의 기분을 상하게 행동할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
41	자주 우울해진다.	①	②	③	④	⑤
42	일을 엉망으로 만들 때가 많다.	①	②	③	④	⑤
43	추상적인 관념에는 별 관심이 없다.	①	②	③	④	⑤
44	나에게 주의가 집중되는 것이 싫다.	①	②	③	④	⑤
45	물건들을 사용한 후에 제자리에 두는 것을 잘 잊는다.	①	②	③	④	⑤
46	다른 사람들의 문제에 별로 관심이 없다.	①	②	③	④	⑤
47	상상력이 풍부하지 못하다.	①	②	③	④	⑤
48	다른 사람의 일에 대해 별로 걱정하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
49	모르는 사람들과 있을 때는 과묵해 진다.	①	②	③	④	⑤
50	해야 할 일을 태만히 한다.	①	②	③	④	⑤

**<부 록Ⅱ> 핵심자기평가 척도**

2. 다음은 귀하가 직무와 관련하여 느낄 수 있는 생각과 감정에 대한 것입니다. 각 문항을 주의 깊게 읽으시고 해당하는 정도에 V표 하세요. 한 문항도 빠짐없이, 솔직하게 응답해주시기 바랍니다.

No.	문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	나는 삶에서 가치 있는 성공을 이룰 수 있다고 확신한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 가끔 우울하다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 노력하면 대개 성공하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
4	때때로 내가 실패하면 내 자신이 보잘 것 없는 것처럼 느껴진다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 주어진 과업을 성공적으로 완수한다.	①	②	③	④	⑤
6	때때로 나는 내 자신의 일을 잘 관리하지 못한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7	대체로 나는 나 자신에게 만족한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 내 자신의 역량에 대해 의구심이 든다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 내 삶에서 일어날 수 있는 일들을 결정할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 내 자신의 경력을 성공적으로 관리하지 못한다고 느껴진다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 나에게 일어나는 대부분의 문제들에 잘 대처할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
12	내 주위의 것들이 나에게 냉정하고 절망적이라고 느낄 때가 있다.	①	②	③	④	⑤

### <부 록Ⅲ> 정서지능 척도

3. 다음은 귀하의 정서와 관련된 문항입니다. 각 문항을 주의 깊게 읽으시고 해당하는 정도에 V표 하세요. 한 문항도 빠짐없이, 솔직하게 응답해주시기 바랍니다.

No.	문 항	전혀 아니다	그렇지 않다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
1	여러 상황에 처했을 때 자신이 어떤 정서를 느끼는지 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	자신의 정서를 잘 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3	자신이 느끼는 것이 무엇인지 잘 이해하고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	행복한지 불행한지 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	친구들의 행동을 보고 그 친구의 정서가 어떠한지 잘 파악 한다.	①	②	③	④	⑤
6	다른 사람의 정서를 잘 파악할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
7	사람들의 느낌과 정서를 잘 감지한다.	①	②	③	④	⑤
8	주변사람들의 정서를 잘 파악한다.	①	②	③	④	⑤
9	항상 나름대로의 목표를 세우고 이를 성취하기 위해 최선의 노력을 한다.	①	②	③	④	⑤
10	자신이 능력 있는 사람이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
11	스스로에게 동기 부여를 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
12	자신이 최선의 노력을 기울일 수 있도록 스스로에게 격려한다.	①	②	③	④	⑤
13	기분을 조절할 수 있고 자신이 처한 어려움을 이성적으로 처리한다.	①	②	③	④	⑤
14	자신의 감정을 매우 잘 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
15	매우 화가 났을 때 빠르게 감정을 가라앉힐 수 있다.	①	②	③	④	⑤
16	자신의 감정을 잘 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

**<부 록Ⅳ> 직무만족 척도**

4. 다음의 문항은 직무에 대한 만족도에 대해 묻는 질문입니다. 각 문항을 읽고 귀하가 정의하는 정도에 따라 √표 해주십시오.

No.	문 항	매우 불만족	불만족	반반	만족	매우 만족
1	나에게 부여되는 업무량에 대해	①	②	③	④	⑤
2	혼자 독립적으로 일을 할 수 있다는 것에 대해	①	②	③	④	⑤
3	때때로 반복되지 않는 다양한 일들을 할 수 있다는 것에 대해	①	②	③	④	⑤
4	직장에서 “중요한 (알아주는) 인물”이 될 수 있는 기회에 대해	①	②	③	④	⑤
5	나의 양심에 위배되지 않는 일을 할 수 있다는 것에 대해	①	②	③	④	⑤
6	내 직업의 안정성에 대해	①	②	③	④	⑤
7	다른 사람들을 위해 무언가를 해줄 수 있다는 것에 대해	①	②	③	④	⑤
8	다른 사람에게 일을 지시할 수 있다는 것에 대해	①	②	③	④	⑤
9	내 능력을 활용해서 일할 수 있다는 것에 대해	①	②	③	④	⑤
10	나 스스로 판단할 수 있는 자율권에 대해	①	②	③	④	⑤
11	내 자신의 방식대로 업무수행을 할 수 있는 기회에 대해	①	②	③	④	⑤
12	일을 통해 얻는 성취감에 대해	①	②	③	④	⑤

<부 록 V> 인구학적 배경

☐ 다음은 귀하의 기본 인구학적 배경에 관한 질문입니다. 귀하께 해당하는 번호에 V표 하거나 정확한 숫자를 기입해 주시기 바랍니다.

1. 성별 : ① 남      ② 여

2. 연령 : 만 \_\_\_\_\_세

3. 결혼상태

① 미혼      ② 기혼      ③ 이혼      ④ 사별      ⑤ 기타(            )

4. 최종학력

① 중졸              ② 고졸              ③ 전문대졸              ④ 대졸  
⑤ 대학원졸 이상      ⑥ 기타(            )

5. 근속년수 : \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_개월

6. 근무형태 : ① 주간근무      ② 교대근무

7. 주당 평균 근무시간 : \_\_\_\_\_시간

8. 월평균 소득(보너스 포함)

① 150 ~ 200만원      ② 200 ~ 250만원      ③ 250 ~ 300만원  
④ 300 ~ 350만원      ⑤ 350 ~ 400만원      ⑥ 400 ~ 450만원

☉ 성실히 응답하여 주셔서 감사합니다. 본 설문은 절대적으로 비밀이 보장됨을 약속드립니다.