

지방자치단체 공무원의 성격특성이 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구
(서울특별시 강남구 공무원을 중심으로)

김 승 연* · 황 찬 규** · 이 대 근***

*On the Effect of Big5 Personality Traits of
Local Government Officials on Job Exhaustion
(Based on government officials in Gangnam-gu, Seoul)*

Kim Seungyeoun · Hwang Changyu · Lee Daekun

〈Abstract〉

This study aims to investigate the effect of personality traits (Big5) of local government officials on job exhaustion. First, we examine the correlation between personal characteristics of individual employees and self-efficacy and the correlation between factors of civil servants' personality characteristics and job stress. Also, it was confirmed whether self-efficacy had a significant effect on job exhaustion and whether job stress had a significant effect on job exhaustion. In order to empirically study this research model, we held a survey based on the employees of Gangnam-gu, Seoul. The main results of this study are as follows :

First, it was confirmed that sincerity among personality characteristics affects positive self-efficacy and neuroticism affects negative self-efficacy. However, it was confirmed that extroversion, affinity, and openness were not correlated with self-efficacy.

Second, neuroticism has a positive influence on job stress and openness has a negative effect on job stress. However, there was no correlation between extroversion, affinity, sincerity and job stress. Third, the relationship between self-efficacy and job exhaustion turned out to give a negative effect. Finally, job stress was positively influenced by job exhaustion.

Therefore, it is necessary to apply the study on personality characteristics (Big5), job stress, and job exhaustion, which have been studied based on service industries, to local government officials. The purpose of this study is to suggest job training for enhancing personality traits that can help reduce the job burden of local government officials.

Key Words : Local Government Officials, Personality Traits(Big Five), Self-efficacy, Job Stress, Job Exhaustion

I. 서론

직업을 갖고 있는 현대인들의 대부분은 직장에서 가장 많은 시간을 보내고 있으며, 직무를 수행하는 과정에서 다양한 스트레스를 받게 된다. 회사는 조직원들에게 많은 역할을 요구, 기대하고 있으며 개인의 욕구 또한 매우 다양해지고 있기 때문에 일반적으로 직장인들에게 있어 이러한 직무 스트레스는 일상적인 경험이 될 수 있다.

급속한 경제 성장과 함께 공무원의 업무 범위도 많이 변화, 증가하여 보다 많은 양의 업무 수행이 요구되고, 민원 담당 공무원의 경우에는 보다 높은 양질의 서비스에 대한 요구가 증가하는 것이 스트레스 정도를 가중시키는 요소로 지적 된다[1].

이렇게 스트레스가 반복, 또는 지속되어 감당하기 어려워지면 소진상태 즉, 정신적, 신체적, 정서적 탈진상태에 빠지게 되고, 이러한 직무 스트레스가 지나치면 직업에 대한 불만 증가로 연결되어 부정적인 직업관을 가지게 되고 이직 충동을 느끼게 된다[2].

최근까지 진행된 연구를 살펴보면 민간기업 종사원, 간호사, 요양보호사, 사회복지 전담공무원, 유아교사에 대한 연구, 서울시 공무원을 제외한 업종의 성격특성과의 연구, 직무 스트레스, 자기효능감, 소진에 대한 각각의 연구가 진행되었으며[3-12], 직무 특성, 이직의도, 조직 몰입, 임파워먼트와 직무만족간의 관계 및 연관성의 연구가 주를 이루었다[13-17].

본 연구의 차별점은 이상의 논의를 바탕으로 크게 2가지로 구분된다. 첫째, 지방자치단체 공무원 성격 특성이 자기효능감과 직무스트레스에 영향을 미치는 주요 요인들에 대한 인과관계를 실증 연구하

고, 둘째, 이들이 직무소진에 미치는 영향에 대해 전략적인 제언을 하고자 한다.

본 논문의 구성은 다음과 같다. 제II장에서는 성격 특성(Big5) 정의 및 자기효능감, 직무스트레스와 직무 소진의 정의 및 관계를 살펴보고, 제III장에서는 연구모형 및 가설을 설정한다. 제IV장에서는 각 변수 정의와 연구대상 및 분석단위를 기술하였다. 제V장에서는 가설검증 및 결과분석을 기술했고, 마지막으로 제VI장에서는 연구결과 및 시사점, 향후 연구방향에 대해 논의하고자 한다.

II. 선행연구

2.1 5요인 성격 이론(Big Five Personality Traits)

2.1.1 성격의 개념

성격(personality)이란 고대 로마의 배우들이 배역에 따라 그 특성을 나타내기 위해 사용했던 가면인 페르소나(persona)에서 유래되었다[18].

성격의 정의는 학자마다 다르게 정의되고 있는데, Lazarus는 성격은 개인의 특유 행동과 사고를 결정하는 심리,신체적 체계의 고정된 역동적 조직이라고 했으며[19], Caspi & Bern은 성격을 개인의 환경에 대한 상호작용 패턴이라고 정의하고 있다[20]. Mischel은 개인이 환경에 적응하는 구별된 행동 패턴이라고 성격을 정의했다[21].

성격심리학자들이 각자의 관점으로 성격 구조에 대하여 논의하였지만 일반적으로 성격이 외향성, 친화성, 성실성, 신경성, 개방성 등 다섯 가지 요인으로 구성되어 있다는데 의견이 일치하고 있다[22]. 이런 다섯 가지 요인이 성격 특성을 분류하기 위한 유

* 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 박사과정

** 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 교수(교신저자)

*** 서울벤처대학원대학교 융합산업학과 박사과정

용한 체계로 사용되고 있으며, 이것을 5요인 모델 또는 Big Five라고 부른다.

2.1.2 5요인 모델(Five Factor Model)

본 연구에서는 지방자치단체 공무원 구성원의 성격특성을 파악하기 위해 Costa & McCrae(1992)가 제시한 Big5 모델의 정의와 구성 개념을 따른다[22].

1980년대에 Goldberg는 사람에게 공통적으로 존재하는 특성이 5개 요인으로 구성되어 있고, 이런 5요인은 개인 간 차이 뿐 아니라 행동을 포괄적으로 설명해 줄 수 있다고 했다[23].

측정도구는 Costa & McCrae[22]가 제시한 성격 질문지를 변형, 재구성하여 사용하였다. 설문지는 외향성, 친화성, 성실성, 신경성, 개방성의 5개 차원으로, 각 차원별 5문항으로 총 25개의 문항으로 구성 하였다.

① 외향성(Extraversion)

타인과의 교재나 상호작용을 원하고, 다른 사람의 관심을 끌고자 하는 정도를 나타내는 것으로, 사회적 적응성에 영향을 주며, 관련된 특성으로 적극성, 사교성, 자기주장성, 활동성, 주도성, 집단성향성 등이 있다[24].

② 친화성(Agreeableness)

호감성, 친근성이라고도 하는데 타인을 신뢰하고 존중하며, 그들과 원만한 관계를 유지하는 정도를 나타내며, 친화성 요인에서 높은 점수를 보이는 사람은 타인을 신뢰하고, 정중하고, 협조적이며 관대하고 양보심이 많으며 이타적인 특성을 지니는 반면 낮은 점수를 보이는 사람들은 적대적이고, 다른 사람에 대해 무관심하고, 자기중심적이며 질투심이 많은 특성을 가진다[24].

③ 성실성(Conscientiousness)

사회적 규범, 규칙, 원칙을 잘 준수하고 맡은 바 책임을 완수하려는 정도를 나타내며, 성실성이 낮은 특성은 마감시간이 정해진 일을 싫어하며, 비형식적이고, 자유스럽게 행동하여, 예측하기 힘들 때가 많고, 성실성이 높은 특성은 세심하고, 책임감이 있으며, 한 번 시작한 것은 끝을 보고 마는 유형이라 계획을 잘 세우므로 체계적이고, 효율적이며, 깔끔하게 일을 해내지만, 융통성이 부족하고 강박적으로 행동하는 경우도 있다[25].

④ 신경성(Emotional Stability)

정서적 안정성이라고도 하며, 자신이 정서적으로 얼마나 안정되어 있고, 세상을 얼마나 통제할 수 있고, 세상을 위협적이지 않다고 생각하는 정도를 나타내며, 신경증 요인 점수가 높은 사람은 정서적으로 안정되어 있지 못하고, 생활에서 부적응을 경험하며, 불안, 두려움, 우울, 죄책감 등의 부정적인 정서들을 경험한다[24].

⑤ 개방성(Openness to Experience)

이지성(Intellect)이라고도 하는데, 지적 자극, 변화, 다양성을 선호하는 정도를 나타내며, 개방성 요인 점수가 높은 사람은 상상력이 풍부하고, 창의적, 도전적이며, 교양이 풍부하고, 호기심이 많으며, 새로운 것에 대하여 개방적이고, 지적으로 민감한 특성을 지닌다[24].

2.2 자기효능감(Self Efficacy)

2.2.1 자기효능감의 개념

자기효능감은 특정한 성과를 달성하기 위해 필요한 능력에 대한 개인의 확신이며, 실제 소유한 능력

이러기보다 개인의 지각에 의한 주관적인 판단이다 [26]. 또한 인간의 행동을 결정하는 중요한 변수들과 행동 간을 매개하여 인간의 사고 유형, 정서적 반응, 적응, 행동 및 역할 수행 등에 영향을 미치므로 효능감이 높은 사람은 목표 달성을 위하여 필요한 정보와 경험이 충분하고, 자원을 동원할 수 있는 수준이 높아 업무 수행에 보다 많은 노력을 투여하고, 정보 획득이나 기술 습득에도 적극성을 보인다. 그러므로 자기효능감이 긍정적으로 작용하면 상황적 요구에 적절한 주의와 노력을 기울이지만, 부정적으로 작용하면 개인적 결함과 잠재적인 상황에 실제 이상으로 집착하여, 상황에 적합한 주의와 노력을 발휘하기 어렵고 수행을 저하시키는 원인이 된다 [27].

따라서 스트레스가 유발되는 환경에서 자기효능감을 높은 수준으로 유지하려면, 스트레스에 적극적으로 대처하고, 실패와 도전적인 상황에서 인내력을 가지고 성취행동을 위해 더 많은 노력을 지속한다 [28]. 즉 일반적 자기효능감은 삶의 다양한 영역에서 자신의 능력에 대한 기대로 정의할 수 있는 기질적 특성을 가지며[29], 자기효능감이 높은 조직구성원은 자신의 정서적 부적응을 줄여 수행을 유도하고, 도전적인 상황에서 적극적으로 수행을 하게 된다 [29].

2.2.2 자기효능감의 근원 요소

① 직접적 경험

직접적 경험은 개인에게 가장 신뢰할 수 있는 정보를 제공하기 때문에 자기효능감 형성에 가장 큰 영향을 미친다. 그렇지만 자기효능감의 변화는 경험 그 자체라기보다 성공 경험을 개인이 어떻게 해석하고 조직화하느냐에 따라 재구성되며, 상황에 따라 다르게 나타난다[30].

② 대리적 경험

대리적 경험은 유사한 타인을 자신과 비교 관찰하여 실패경험을 진단하고 자기 개념을 확인함으로써 자기효능감의 수준이 결정된다는 내용으로, 사회적 비교를 통한 모델링은 자신의 능력을 평가하는데 중요한 요소이며, 자신과 유사한 타인의 수행일수록 자신의 수행과 동일시하는 경향이 커서 개인의 수행을 효과적으로 유도한다[31].

③ 언어적 설득

언어적 설득은 어려움을 극복해야 하는 상황에서 주변인들의 언어적 설득이나 격려는 자기효능감 향상에 중요한 요소이므로, 신뢰하는 사람일수록 자기효능감은 커진다[31].

④ 생리적 상태나 정서적 상태

사람들은 생리적 상태나 정서적 상태에 따라 긍정적 또는 부정적인 측면으로 작용하므로, 신체적으로 적절한 상태를 유지하면 생리적 기능을 활성화하여 스트레스에 대해 효과적으로 대처 가능하게 되므로, 스트레스 반응은 생리적인 기능 장애로 인한 고통을 유발하지만, 성공 경험으로 위협적 요소를 제거하면 수행이 향상되고 대처 능력을 강화시킬 수 있다[32].

2.3 직무 스트레스(Job Stress)

이종목[33]에 의하면 스트레스는 라틴어의 Stringer라는 말에서 유래 되었으며, '팽팽하게 죄다'라는 뜻으로 사용하게 되었다. 오늘날에는 인간이나 물체에게 작용하는 압력, 힘, 또는 강한 영향력을 의미한다. 그리고 힘이 가해진 물체 등은 이러한 외부 압력에 대항하여 본연의 성질을 유지하기 위해 긴장을 일으킨다는 뜻도 포함되어 있는데, 이러한 외부

의 압력을 스트레스 원(Stressor)이라고 하고 원상태로 돌아가려는 반작용을 스트레스라고 한다([33].

김영철은 직무 스트레스는 의학, 심리학, 생리학 등의 분야에서 19세기 초 연구되던 것이 행동과학, 자연심리학, 산업 심리학과 같은 분야에서 1970년대에 들어와 조직적인 차원으로 연구되기 시작하면서 발생한 개념이라고 정의했으며[34],

정춘화의 연구에 의하면 최근 직장인들이 경험하는 직무스트레스의 규모는 세계적으로 상당한 것으로 나타나고 있다. 미국은 근로자의 40%, 유럽은 28%가 직무 스트레스를 호소하고 있고, 이러한 업무 관련성 스트레스로 지출하는 EU 회원국의 비용은 매년 증가하고 있다[35].

한국은 급속한 경제 성장의 부작용과 IMF 글로벌 금융위기의 충격으로 인하여 직장인이 느끼는 직무스트레스는 OECD국가 중 최고 수준이라고 보고되고 있으며, 사회적으로 만연한 스트레스는 한국경제가 경쟁력 제고를 통해 재도약하는데 장애요인으로 크게 작용하고 있다[36].

직무 스트레스에 대한 정의는 학자들마다 다소 상이하게 나타난다. 김태웅[37]은 개인의 능력이나 욕구의 차이가 직무 환경의 요구와 일치되지 못함을 지각할 때 발생하는 심리적 불균형, 부적합상태로 정의 하였으며, 개인의 능력이 직무상 요구에 부적합하거나 조직이 제공한 직무 환경과 개인이 욕구가 부적합할 때로, 최정선[38]은 개인과 개인의 직무환경과의 상호작용 과정에서 생기는 부조화로 인해 개인이 경험하게 되는 심리적인 역기능이라고 정의 하였다.

2.4 직무 소진(Burnout)

스트레스의 연장선상에서의 발전 개념인 직무 소진에 대한 연구가 최근 활발하게 진행되고 있는데,

직무소진은 직업에 대한 목적과 의미로부터 차이가 발생하고 누적적이고 장기적인 스트레스의 영향을 받아 나타나는 만성적인 스트레스 반응으로 부정적인 정서적 탈진을 소진으로 정의한다[39].

소진은 진행되는 과정에서 일정한 단계가 있는데 Chance(1981)는 총 4단계로 진행된다고 제시하였다.

첫 번째 단계는 모든 일에 대하여 열심히 하는 단계이다. 이 단계에서 사람들은 자기 자신일, 자신이 남에게 도움을 주는 능력에 대하여 긍정적인 생각을 갖는다.

두 번째 단계는 열심히 일을 하여도 개인 또는 조직의 성장이나 발전에 영향을 끼치지 못한다는 느낌이 들면서 침체되는 단계이다.

세 번째 단계는 욕구 좌절의 단계로써, 아무것도 할 수 없거나 어느 누구도 노력하려 하지 않는다는 느낌을 갖게 된다.

마지막 단계에서 사람들은 무감각해져 더 이상 타인에게 관심이 없으며 오로지 개인적 안락만을 생각하게 된다.

이 밖에도 소진 단계에 대하여 주장하는 학자들은 매우 많은데 대부분 3 ~ 5단계를 통하여 발전한다고 말하고 있다.

2.5 변수들간의 관계에 대한 선행연구

이해림[5]은 성격특성 요인 중 외향성, 개방성, 친화성, 성실성이 높으면 자기효능감이 높아지고, 직무스트레스가 감소된다고 하였다. 따라서 직무스트레스를 감소시키기 위하여 자기효능감을 긍정적인 효과를 주는 성격 요인인 외향성, 개방성, 친화성, 성실성 측면의 성격 특성을 강화시키기 위한 다양한 방법이 모색되어야 한다고 주장하였고, 김혜성[4]은 수사경찰관의 5요인 성격 특성은 사회적 지지를 매개로 직무스트레스에 직접적인 영향을 미치기보다

는 5요인 성격 특성과 사회적지지가 직무 스트레스에 직접적으로 영향을 미친다고 하였다.

한편, 송성태는 자기효능감과 직무소진과의 관계에서는 자기효능감은 직무소진에 부(-)의 영향을 미친다고 하였다[40].

마지막으로 직무스트레스와 직무소진에 관계에 대한 이정순의 연구에서 정(+)의 영향이 있음[41]이 확인 되었다.

III. 연구모형 및 가설설정

3.1 연구모형의 설정

본 연구는 자기효능감과 직무스트레스의 내재적 동기부여 요인으로 Big5 모델을 제안하고 이들 변수가 자기효능감에 미치는 영향과 직무스트레스에 미치는 영향을 검증한다. 아울러 자기효능감과 직무스트레스가 직무소진에 최종적으로 영향을 미치는지를 검증하는데 그 목적이 있다.

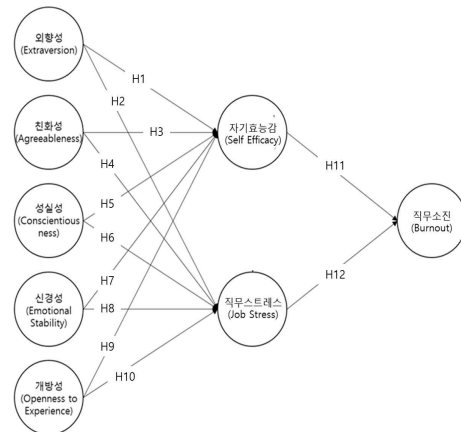
이러한 연구목적을 달성하기 위하여 선행 연구를 깊이 있게 이해함을 기초로 연구의 필요성과 변수들 간의 인과관계를 도출 하였으며, 본 연구를 통하여 자기효능감, 직무스트레스, 직무소진 간의 실증 연구와 선행 요인들에 대한 파악 및 행동과 특성을 포괄하는 전체적인 모형을 제시, 성격변수와 자기효능감, 직무스트레스 및 직무소진의 관계에 대한 규명이 이루어질 것으로 판단 한다.

본 연구에서 사용한 성격변수는 Williams(1997)의 연구를 근거로 선정 하였다.

자기효능감 및 직무스트레스는 하위 요인들을 통합적으로 고려하였고, 자기효능감 및 직무스트레스의 주요 결과변수로 직무소진을 선정함으로써 이들 변수들 간의 전체적인 인과관계를 확인 할 수 있을

것으로 사료 된다.

이상의 내용을 반영한 본 연구의 모형은 다음 <그림 1> 과 같다.



<그림 1> 연구모형

3.2 연구가설의 설정

본 연구에서는 지자체 공무원의 성격 특성의 자기효능감, 직무스트레스, 직무소진에 관한 영향요인으로 외향성, 친화성, 성실성, 신경성, 개방성의 5가지 요인을 제시하고자 한다. 이들 영향요인들이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향과 직무소진과의 인과관계에 관한 연구가설은 다음과 같다.

- 가설1 : 지자체 공무원의 성격특성 중 외향성은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설2 : 지자체 공무원의 성격특성 중 외향성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설3 : 지자체 공무원의 성격특성 중 친화성은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설4 : 지자체 공무원의 성격특성 중 친화성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- 가설5 : 지자체 공무원의 성격특성 중 성실성은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설6 : 지자체 공무원의 성격특성 중 성실성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설7 : 지자체 공무원의 성격특성 중 신경성은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설8 : 지자체 공무원의 성격특성 중 신경성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설9: 지자체 공무원의 성격특성 중 개방성은 자기효능감에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설10: 지자체 공무원의 성격특성 중 개방성은 직무스트레스에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- 가설11: 지자체 공무원의 자기효능감은 직무소진에 유의한 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
- 가설12: 지자체 공무원의 직무스트레스는 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

IV. 연구방법

4.1 연구변수의 조작적 정의

본 연구는 선행연구들을 기반으로 지자체 공무원의 성격 특성과 자기효능감, 직무스트레스, 직무소진에 대한 영향요인의 개념적 정의를 내리고 선행연구들의 측정항목을 수정하여 연구문항을 구성하였다. <표 1>은 변수의 조작적 정의 및 측정항목을 정리한 것이다. 독립변수인 성격특성의 5요인인 외향성, 친화성, 성실성, 신경성, 개방성을 지자체 공무원의 성격 특성으로 정의하였다. 매개변수는 자기효능감, 직무스트레스이며 종속변수는 지자체 공무원의 직무소진이다.

4.2 표본선정 및 자료수집 방법

본 연구는 제시된 가설을 검증하기 위해 지자체 공무원을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 서울 소재 구청 공무원을 대상으로 실시하였으며, 오프라인 설문을 배포, 회수하였다. 설문조사는 2017년 7월 1일부터 3주간 실시되었다. 이 기간에 총 321부의 설문이 회수되었으며, 이 중 불성실한 답변이 포함된 7부를 제외한 314부의 설문지가 자료 분석에 사용되었다.

<표 1> 변수의 조작적 정의 및 측정항목

변수	조작적 정의	선행연구
외향성	다른 사람들과의 교체나 상호작용 정도, 관심을 끌고 싶어하고 주도하려는 성향	Goldberg, L. R. (1999) 김혜성(2013) 이원석(2011) 이혜립(2014) 허경영(2017)
친화성	다른 사람들과의 관계에서 편안한 정도, 편안한 관계를 유지하기 위한 성향	
성실성	법규나 규범, 원칙 등을 지키고 근면하고 책임감을 지키려는 성향	
신경성	본인 스스로가 정서적으로 위협을 받지 않으려는 성향	
개방성	새로운 자각이나 변화를 좋아하는 성향	
자기효능감	특정 업무에 요구되는 행동을 수행할 수 있다는 신념(민음의 강도)	Brotheridge & Lee. R. T. (2002) 강남희(2013) 권소영(2016)
직무스트레스	직무요건이 근로자의 능력이나 자원, 요구와 일치하지 않을 때 발생하는 유해한 신체적, 정신적 반응	Collins.s. (2008) 송성태(2010) 이명자(2015) 이선화(2013)
직무소진	업무 스트레스로 인한 부정적인 자아개념, 업무태도 등 신체적, 정신적 탈진 현상	Maslach, christina (2003) 권소영(2016) 김종규(2016)

V. 가설검증 및 분석결과

5.1 표본의 기술적 특성

<표 2>는 자료 분석에 사용된 총 314개 표본의 성별 분포, 연령 분포, 학력 분포, 직급 분포, 근무 기간, 근무 분야 분포를 통해 응답자의 특성을 보여준다. 표본의 성별 분포는 남자가 150명(47.6%), 여자가 164명(52.1%)이며, 연령 분포는 31~40세가 108명(34.3%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 40~49세 94명(29.8%)을 차지해 전체 표본의 64.1%로 조사되었다. 학력 분포는 대졸이 251명(79.7%)이고 대졸 이상이 20명(6.3%)로 나타났다. 직급은 7급공무원이 가장 많은 126명(40.0%), 근무 기간으로는 21-30년으로 100명(31.7%), 근무분야는 민원분야로 158명(50.2%)로 조사되었다.

5.2 측정모형(Measurement Model) 검증

가설 검증에 앞서 본 연구에서 사용된 변수들의 측정도구에 대한 신뢰성과 타당성을 검증하였다. 이를 위해 확증적 요인 분석 도구인 Smart PLS version 3.0을 사용하였다. PLS는 구조모형과 측정모형을 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 상관되는 파라미터와 관측된 공분산 행렬에 가장 근접한 공분산 행렬을 찾기 위해 파라미터 평가절차를 이용하나, PLS는 내생변수(Endogenous Construct)의 오차를 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[42].

<표 2> 표본의 인구통계학적 특성

구분	항목	빈도 (N=155)	비율(%)
성별	남성	150	47.6
	여성	164	52.1
연령	21~30세	46	14.6
	31~40세	108	34.3
	41~50세	94	29.8
	51~60세	64	20.3
학력	고졸	21	6.7
	전문대졸	19	6.0
	대졸	251	79.7
	대학원졸 이상	20	6.3
직급	9급	62	19.7
	8급	49	15.6
	7급	126	40.0
	6급	66	21.0
	5급이상	7	2.2
근무기간	5년미만	87	27.6
	5-10년	64	20.3
	11-20년	48	15.2
	21-30년	100	31.7
근무분야	30년 이상	12	3.8
	총무기획	36	11.4
	민원	158	50.2
	일반행정	67	21.3
	인허가	42	13.3
	단속	8	2.5

또한, PLS는 컴포넌트(Component) 기반 접근방식으로 추정하기 때문에 표본 크기와 잔차 분포(Residual Distribution)에 대한 요구 사항이 비교적 엄격하지 않는 기법이기도 하다[43]. 둘째, LISREL은 탄탄한 이론적 배경이 필요하지만 PLS는

LISREL에 비해 비교적 약한 이론적 배경에 적합하다고 할 수 있다. 따라서 새로운 분야에 대한 설문 분석에는 LISREL보다 더 적합하다고 할 수 있다. 셋째, PLS는 LISREL에 비해 적은 수의 표본수로도 분석이 가능하다. 통상적으로 LISREL의 경우, 200개 이상 또는 파라미터 수의 10배 정도의 표본 수를 필요로 하지만 PLS는 각 잠재변수를 측정하는 가장 많은 수의 관측변수보다 10배 정도이면 충분하다고 볼 수 있다[42].

이에 본 연구에서는 이론적 견고성, 표본의 수, 설문의 자체 개발이라는 연구의 특성들을 고려하여 데이터 분석방법으로 PLS를 채택하였다. 최근의 정보기술 관련연구에서 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(Individual Item Reliability), 내적 일관성(Internal Consistency), 수렴 타당성(Convergent Validity), 판별 타당성(Discriminant Validity)을 분석하였다. 본 연구에서 사용한 측정항목은 동일 변수내의 다른 측정항목과의 상관관계가 높기 때문에 반영항목(Reflective Indicators)으로 설정하여 분석하였다[44].

<표 3> 최종 연구 변수의 CSRI(종합요인 신뢰성 지수)를 통한 내적 일관성 검증

최종 연구 변수	CSRI	AVE
외향성	0.863	0.558
친화성	0.850	0.586
성실성	0.866	0.563
신경성	0.897	0.636
개방성	0.844	0.576
자기효능감	0.945	0.682
직무스트레스	0.901	0.505
직무소진	0.894	0.587

5.2.1 신뢰성 분석 및 타당성 분석

신뢰성 검증을 위해 종합요인 신뢰성 지수(Composite Scale Reliability Index, CSRI)값을 산출하였다. CSRI값이 0.7이상이면 변수의 측정이 내적으로 일관성이 있다고 판단된다[44].

<표 3>에서 알 수 있듯이, 모든 변수의 종합요인 신뢰성 지수 값이 0.7이상이므로, 본 연구의 측정항목들은 신뢰성이 있다고 볼 수 있다.

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 4>에 정리했다. <표 4>에서 각 측정항목의 해당 변수에 대한 요인 적재값이 모두 0.7이상이므로 이는 수렴 타당성이 있음을 나타내는 것이다.

판별 타당성 측정을 위해 Fornell & Larcker[44]가 제안한 평균분산추출(Average Variance Extracted, AVE)값을 사용하였다. <표 5>에서 별표(*)로 표시한 값은 AVE 제공근 값이며 나머지 행렬에서의 값은 각 변수의 상관계수 값이다. AVE 제공근 값이 0.7이상, AVE 제공근 값이 다른 변수의 상관계수 값보다 커야 판별 타당성이 있는 것으로 판단한다. 본 연구에 사용된 항목들은 모두 0.7보다 큰 AVE 제공근 값을 보여주고 있으며 나머지 변수간의 상관계수가 AVE 제공근 값보다 작게 나타나 판별 타당성의 조건을 만족시키고 있다. 이상의 결과로 본 연구에서 사용한 측정항목은 개념적으로 타당한 것으로 할 수 있다.

<표 4> 최종 연구 변수의 요인 적재값과 교차요인 적재값

	AA	AB	AC	AD	AE	SE	JS	JB
AA1	0.694	0.479	0.356	-0.201	0.341	0.285	-0.157	-0.230
AA2	0.814	0.504	0.491	-0.223	0.418	0.354	-0.089	-0.116
AA3	0.739	0.560	0.435	-0.327	0.386	0.320	-0.128	-0.251
AA4	0.750	0.536	0.496	-0.184	0.364	0.383	-0.044	-0.184
AA5	0.735	0.440	0.535	-0.098	0.346	0.429	-0.084	-0.127
AB1	0.507	0.709	0.326	-0.075	0.288	0.269	-0.066	-0.062
AB2	0.472	0.763	0.435	-0.054	0.175	0.298	-0.053	-0.059
AB3	0.510	0.790	0.371	-0.115	0.301	0.303	-0.008	-0.108
AB4	0.562	0.797	0.437	-0.150	0.440	0.348	-0.045	-0.125
AC1	0.441	0.259	0.775	-0.186	0.506	0.545	-0.097	-0.123
AC2	0.537	0.359	0.724	-0.178	0.403	0.490	-0.046	-0.108
AC3	0.469	0.443	0.774	-0.209	0.480	0.444	-0.104	-0.173
AC4	0.465	0.484	0.747	-0.221	0.423	0.427	-0.048	-0.095
AC5	0.446	0.421	0.731	-0.218	0.372	0.465	-0.117	-0.082
AD1	-0.129	-0.031	-0.224	0.784	-0.227	-0.205	0.420	0.495
AD2	-0.094	-0.085	-0.099	0.714	-0.187	-0.077	0.222	0.356
AD3	-0.284	-0.137	-0.274	0.855	-0.262	-0.266	0.349	0.453
AD4	-0.278	-0.128	-0.288	0.850	-0.236	-0.341	0.317	0.423
AD5	-0.253	-0.160	-0.100	0.777	-0.108	-0.192	0.237	0.372
AE1	0.366	0.312	0.490	-0.056	0.795	0.383	-0.113	-0.077
AE2	0.353	0.161	0.306	-0.265	0.729	0.310	-0.214	-0.236
AE4	0.331	0.276	0.415	-0.146	0.766	0.353	-0.100	-0.076
AE5	0.453	0.458	0.467	-0.340	0.743	0.330	-0.194	-0.196
SE1	0.271	0.243	0.467	-0.232	0.302	0.748	-0.111	-0.170
SE2	0.376	0.307	0.520	-0.319	0.395	0.813	-0.097	-0.215
SE3	0.378	0.342	0.586	-0.222	0.364	0.844	-0.061	-0.113
SE4	0.393	0.378	0.508	-0.188	0.360	0.817	-0.164	-0.255
SE5	0.416	0.377	0.519	-0.262	0.363	0.873	-0.099	-0.202
SE6	0.450	0.346	0.524	-0.230	0.434	0.867	-0.128	-0.218
SE7	0.401	0.272	0.566	-0.229	0.384	0.831	-0.092	-0.190
SE8	0.473	0.366	0.504	-0.238	0.385	0.805	-0.174	-0.222
JS1	-0.056	-0.031	-0.003	0.138	-0.025	0.000	0.639	0.337
JS2	-0.093	-0.068	-0.054	0.130	-0.077	0.019	0.628	0.262
JS3	-0.080	-0.016	0.025	0.120	-0.043	-0.008	0.717	0.354
JS4	-0.047	-0.043	-0.013	0.141	-0.047	-0.046	0.731	0.354
JS5	-0.171	-0.132	-0.206	0.310	-0.208	-0.246	0.690	0.377
JS6	-0.088	-0.021	-0.051	0.372	-0.148	-0.119	0.773	0.520
JS7	-0.086	-0.018	-0.097	0.360	-0.233	-0.138	0.842	0.574
JS8	-0.061	-0.001	-0.057	0.357	-0.149	-0.013	0.674	0.457
JS9	-0.134	-0.051	-0.164	0.393	-0.218	-0.204	0.673	0.517
JB1	-0.109	-0.016	-0.017	0.301	-0.104	-0.112	0.526	0.765
JB2	-0.148	-0.037	-0.049	0.341	-0.150	-0.149	0.513	0.803
JB4	-0.203	-0.210	-0.184	0.470	-0.112	-0.214	0.347	0.578
JB6	-0.174	-0.062	-0.161	0.449	-0.142	-0.190	0.484	0.816
JB7	-0.224	-0.157	-0.151	0.477	-0.180	-0.269	0.472	0.819
JB8	-0.245	-0.095	-0.176	0.450	-0.193	-0.187	0.483	0.788

주) AA: 외향성 AB: 친화성, AC: 성실성 AD: 신경성, AE: 개방성
SE: 자기효능감 JS: 직무스트레스 JB: 직무소진

<표 5> 최종 연구 변수의 AVE(평균분산추출) 값을 통한 관별 타당성 검증

	AA	AB	AC	AD	AE	SE	JS	JB
AA	0.747							
AB	0.671	0.766						
AC	0.627	0.515	0.751					
AD	-0.269	-0.132	-0.268	0.798				
AE	0.496	0.399	0.584	-0.264	0.759			
SE	0.481	0.400	0.636	-0.291	0.454	0.826		
JS	-0.130	-0.055	-0.111	0.403	-0.204	-0.140	0.710	
JB	-0.237	-0.118	-0.155	0.534	-0.192	-0.241	0.619	0.768

주) *AVE 제곱근 값(Square Root of the AVE)

AA: 외향성 AB: 친화성, AC: 성실성 AD: 신경성, AE: 개방성
SE: 자기효능감 JS: 직무스트레스 JB: 직무소진

5.2.2 구조모형(Structural Model) 분석

이상의 측정모형의 분석 결과를 통해 측정항목의 신뢰성과 타당성이 검증되었다. 이 측정모형 하에서 각 변수간의 경로에 대한 유의성 검증을 실시하여 가설을 검증하였다. 경로분석 결과와 가설 채택 여부는 <표 6>과 같다

외향성과 자기효능감 간 가설(H1)은 기각되었고 외향성과 직무스트레스 간 가설(H2) 또한 기각되었다. 친화성과 자기효능감 간 가설(H3)과 친화성과 직무스트레스 간 가설(H4) 기각되었다. 성실성과 자기효능감 간 가설(H5)는 유의수준 0.1%로 채택되었으나, 성실성과 직무스트레스 간 가설(H6)은 기각되었다. 신경성과 자기효능감 간 가설(H7)는 유의수준 5%로 채택되었고, 신경성과 직무스트레스 간 가설(H8)은 유의수준 0.1%로 채택되었다. 개방성과 자기효능감 간 가설(H9)은 기각되었으나, 개방성과 직무스트레스 간 가설(H10)은 유의수준 5%로 채택되었다.

자기효능감과 직무소진 간 가설(H11)과 직무스트레스와 직무소진 간 가설(H12)는 유의수준 0.1%로 채택되었다.

<표 6> 경로분석 결과와 가설채택 여부(단측검정)

가설	인과관계	경로 계수	T 값	P 값	검증
H1	외향성 → 자기효능감	0.065	1.044	0.297	기각
H2	외향성 → 직무스트레스	-0.022	0.243	0.808	기각
H3	친화성 → 자기효능감	0.057	1.035	0.301	기각
H4	친화성 → 직무스트레스	0.029	0.375	0.708	기각
H5	성실성 → 자기효능감	0.486	7.039	0.000	채택
H6	성실성 → 직무스트레스	0.078	0.977	0.329	기각
H7	신경성 → 자기효능감	-0.113	2.435	0.015	채택
H8	신경성 → 직무스트레스	0.383	6.070	0.000	채택
H9	개방성 → 자기효능감	0.085	1.468	0.143	기각
H10	개방성 → 직무스트레스	-0.149	2.036	0.042	채택
H11	자기효능감 → 직무소진	-0.157	3.720	0.000	채택
H12	직무스트레스 → 직무소진	0.597	17.185	0.000	채택

VI. 결론

본 연구는 지방자치단체 공무원의 성격특성(Big5)이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 하였다. 먼저 공무원 개인의 성격 특성별 요인과

자기효능감과 상관관계를 따져보고, 공무원 성격 특성별 요인과 직무스트레스와의 상관관계를 살펴해보았다. 그리고 자기효능감이 직무소진에 유의미한 영향을 주는지와 직무스트레스가 직무소진에 유의미한 영향이 있는지를 확인하였다.

이러한 연구모형을 실증적으로 연구하기 위하여 서울특별시 강남구 직원들을 대상으로 설문조사를

실시하였다.

본 연구의 주요 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 성격 특성 중 성실성은 자기효능감에 정(+)의 영향을, 신경성은 자기효능감에 부(-)의 영향을 주는 것이 확인되었다. 이는 어떤 일을 해내고자 하는 정도를 나타내는 성실성이, 개인에게 부여된 특정 과업에 요구되는 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 신념을 의미하는 자기효능감에 영향을 주는 것을 의미한다. 한편 일상생활 중에 경험하는 정서적 불쾌감을 의미하는 신경성이 특정 과업을 성공적으로 수행할 수 있다는 신념을 뜻하는 자기효능감에는 부(-)의 영향을 주는 것이다. 그러나 외향성이나 친화성, 개방성은 자기효능감과 상관관계가 성립하지 않음이 확인되었다.

둘째, 성격 특성 중 신경성은 직무스트레스에 정(+)의 영향을, 개방성은 직무스트레스에 부(-)의 영향을 주는 것이 확인되었다. 이는 정서적 불쾌감인 신경성이 직무스트레스를 유발하는 요인임을 알 수 있게하는 대목이고, 새로운 생각이나 경험에 대한 접근이나 수용 등을 의미하는 개방성이 높은 공무원들이 직무스트레스가 상대적으로 적다는 것을 의미한다. 그러나 대인간의 사교성 정도를 나타내는 외향성이나 타인에 대한 신뢰와 관심의 정도를 나타내는 성격 특성인 친화성, 그리고 성실성과 직무스트레스는 상관관계가 성립되지 않았다.

셋째, 자기효능감과 직무소진의 관계에서는 부(-)의 영향이 확인되었다. 이는 자신이 과제를 잘 해결할 수 있다는 신념을 가진 지방자치단체 공무원이 심리적으로 소진이 덜 된다는 것을 의미한다.

마지막으로 직무스트레스는 직무소진에 정(+)의 영향을 줌이 확인되었는데, 이는 업무상 요구사항이 공무원의 능력이나 자원, 요구와 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적·정서적 변화를 뜻하는 직무스트레스가 많을 때 소진이 되는 것을 알 수 있다.

본 연구를 통해서 확인된 결과는 다음과 같은 시사점을 제시한다. 지방자치제도가 도입된 지 20년이 넘어서면서 지방자치단체에 대한 주민들의 요구사항은 제도와 법을 넘어서는 경우까지 발생하고 있어, 지방자치단체 공무원의 직무스트레스와 직무소진 문제는 점점 더 심각해지고 있는 상황이다. 이에 서비스 업종 중심으로 연구된 성격특성(Big5)과 직무스트레스, 직무소진에 관한 연구가 지방자치단체 공무원에게도 적용할 필요성이 대두되었다고 할 것이다. 이 연구를 통하여 지방자치단체 공무원의 직무소진 감소에 도움을 줄 수 있는, 성격 특성 강화를 위한 직무 교육을 제안하고자 한다.

아울러 차후 연구에서는 자기효능감을 높이고, 직무스트레스를 낮출 수 있는 성격특성인 성실성과 개방성을 강화할 수 있는 교육훈련 방법에 대한 모색을 통하여, 지방자치단체 공무원의 직무스트레스나 직무소진 감소에 도움이 되기를 기원한다.

참고문헌

- [1] 구미옥, 김매자, “임상 간호원의 업무 스트레스에 관한 분석적 연구,” 한국간호학회지, 제15권, 제3호, 1985, pp. 39-49.
- [2] 변기전, 홍혜숙, “응급실 간호사와 일반 병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족도,” 경북간호학회지, 제6권, 제2호, 2002.
- [3] Goldberg, L. R., “A-broad-bandwidth, public-domain, personality inventory measuring the lower-level factors several five-factor models,” *personality psychology in Europe*, 7, 1999.
- [4] 김혜성, “수사경찰관의 5요인 성격 특성, 사회적 지지 및 직무스트레스간의 관계,” 경성대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.
- [5] 이혜림, “경호경찰관의 5요인 성격 특성이 직무스트레스에 미치는 영향,” 경기대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.
- [6] 이원석, “호텔 베이커리 종사자의 성격 유형(Big5)이 기업의 주관적 성과에 미치는 영향(자기효능감과 직무스트레스의 조절효과를 중심으로),” 경기대학교 대학원, 박사학위논문, 2011.
- [7] 허경영, “성격 5요인 조절효과를 통한 스타트업 CEO의 변혁적 리더십이 심리적 임파워먼트와 조직몰입에 미치는 영향,” 서울벤처대학원 대학교, 석사학위논문, 2017.
- [8] Brotheridge & Lee. R. T., “Testing a conservation of resource model of dynamics of emotional labor,” *Journal of occupational and health psychology*, 7(1), 2002.
- [9] 강남희, “종합병원 간호사의 직무스트레스와 소진간의 관계에서 자기효능감의 매개효과,” 고려대학교 대학원, 석사학위논문, 2013.
- [10] 서동미, “자기효능감 수준과 성격6요인이 직무스트레스에 미치는 영향,” 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2009.
- [11] 권소영, “군 간부의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향, 집단효능감을 통한 자기효능감의 매개된 조절효과,” 상지대학교 대학원, 박사학위논문, 2016.
- [12] 김경숙, “공공병원 종사자의 소진에 관한 연구(감정노동, 직무스트레스, 자기효능감 중심으로),” 국민대학교 대학원, 석사학위논문, 2015.
- [13] 박명옥, “호텔 종사자의 성격특성, 인상관리, 상사-부하 교환관계 및 직무만족간의 관계 연구,” 동아대학교 대학원, 박사학위논문, 2008.
- [14] 박두병, “특급호텔 조리사의 성격특성과 조직침묵이 조직만족 및 조직몰입에 미치는 영향,” 영산대학교 대학원, 석사학위논문, 2015.

- [15] 최경화, “성격특성과 고객지향성이 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향 : 백화점 여성의류 판매원을 중심으로,” 계명대학교 대학원, 석사학위논문, 2012.
- [16] 이혜정, “학교상담사의 성격특성, 직무스트레스와 직무만족 및 심리적 소진의 관계,” 경남대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.
- [17] 허선영, “미용실 종사자의 성격특성이 서비스지향성과 직무만족에 미치는 영향,” 서경대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.
- [18] 조현춘 외2, 성격 심리학, 시그마프레스, 2002.
- [19] Lazarus, R. S., Pattern of Adjustment, New York: McGraw Hill, 1976.
- [20] Caspi, A. & Bern, D. J., Personality continuity and change across the life course, In L. A. Pervin(Ed.). Handbook of Personality: Theory and Research, New York: Guilford Press, 1990.
- [21] Mischel, W., Introduction to personality(4th Eds), New York: Holt, Rinehart and Winston, 1986.
- [22] Costa, P. T. Jr., & McCrae, R. R., “NEO-PI-R professional manual,” Odessa, FL: psychological Assessment Resources, 1992.
- [23] Buss, A. H., “Personality as traits,” American Psychologist, 1989.
- [24] 유태용, “성격의 5요인과 학업수행간의 관계,” 한국심리학회지 98연차대회 학술발표 논문집, 1998.
- [25] 한태영, “청소년의 학교장면 스트레스 : 성격 및 정서지능의 조절효과,” 한국학교심리학회지, 2권, 2호, 2005.
- [26] Bandura, A., “Self-Efficacy: Toward a Unifying of Behavioral Change,” Psychology Review, 1977.
- [27] Harrison, R. V., Person-Environment Fit and Job Stress. In C. L. Cooper and R. Payne(ed.). Stress At Work, New York: Wiley, 1978.
- [28] Bandura, A., Social foundations of thought and action: A social cognitive theory, Englewood Cliffs, Nj; Prentice-Hall, 1986.
- [29] Eden, D., “Pygmalion, Goal Setting, and Expectancy: Compatible Ways to Raise Productivity,” Academy of Management Review, 1988.
- [30] Bandura, A., “Regulation of cognitive processes through perceived self efficacy,” Developmental Psychology, Vol. 25, No. 5, 1989, pp. 729-735.
- [31] Bandura, A., “Social cognitive theory of self-regulation,” Organizational Behavior and Human Decision Processes, 1991.
- [32] 김의철, 박영신, “IMF 시대 한국 학생과 부모의 스트레스와 대처양식 및 생활만족도에 대한 연구 : 사회적 지원과 자기효능감과의 관계를 중심으로,” 한국심리학회지:건강, 2001.
- [33] 이종목, “직무스트레스와 근로자의 탈진과의 관계에서 가족친화적 상사의 사회적 지원과 탄력성에 대한 지각의 조절효과,” 스트레스 연구, 제9권, 제3호, 2011.
- [34] 김영철, “직무스트레스와 이직의도의 인과관계 연구 : 식음료 서비스 종사자를 대상으로,” 관광경영연구, 제16권, 2002.
- [35] 정춘화, “일부 소방공무원의 음주와 직무스트레스와의 관련성,” 대한직업환경의학회지, 제13권, 제4호, 2006.
- [36] 삼성경제연구소, “직장인 스트레스 관리, 3•3전략,” SERI 경영노트 제70호, 2010.
- [37] 김태용, “역할 및 대인관계 스트레스가 조직구

- 성원 태도에 미치는 영향 : 조직근거 자기존중감의 조절변수를 중심으로," 서강대학교 대학원, 석사학위논문, 1999.
- [38] 최정선, "영양교사의 건강증진 생활양식과 직무스트레스 대처방식에 관한 조사," 전북대학교 대학원, 석사학위논문, 2008.
- [39] Farber. Barry A., "Stress and Burnout in Suburban Teachers," *The journal of educational research*, Vol.77 No.6, 1984.
- [40] 송성태, "철도기관사의 성격요인과 직무스트레스가 직무만족 및 사고에 미치는 영향," 서울과학기술대학교 대학원, 박사학위논문, 2010.
- [41] 이정순, "국공립어린이집 보육교사의 스트레스가 직무소진에 미치는 영향," 성결대학교대학원, 석사학위논문, 2016.
- [42] Howel, J. M. & C. A. Higgins, "Champion of technological innovation," *Administrative Science Quarterly*, 35(2), 1990, pp. 317-341.
- [43] Chin, W. W., "Issues and Opinion on Structural Equation Modeling," *MIS Quarterly*, 22(1), 1998, pp. 7-16.
- [44] Fornell, C. & Larcker, D. F., "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, 18(1), 1981, pp. 39-50.
- [45] 이난희, "정신간호사의 자기효능감, 직무스트레스, 소진의 관계," 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.
- [46] 이명자, "아이돌보미의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향 : 자기효능감의 매개효과," 호남대학교 대학원, 박사학위논문, 2015.
- [47] 이선화, "정신보건센터에서 근무하는 정신보건간호사의 직무스트레스, 자기효능감 및 직무소진간의 관계," 경성대학교 대학원, 석사학위논문, 2013
- [48] Maslach, christina, "Job burnout : New Directions in Research and Intervention," *American psychological society*, 2013, 12(3)
- [49] 송준제, "보안관제 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향 : 자기효능감의 조절효과," 한양사이버대학교 대학원, 석사학위논문, 2014.
- [50] 김종규, "대학 행정직원의 직무스트레스와 소진의 관계 : 자기효능감의 매개효과," 서강대학교 대학원, 석사학위논문, 2016.
- [51] 유혜란, "청소년 동반자의 직무환경과 자기효능감 및 사회적지지가 심리적 소진에 미치는 영향," 연세대학교 대학원, 석사학위논문, 2012.
- [52] 임창희, "부정적 감정성향과 집단자기효능감의 관계에 미치는 개인자기효능감과 사회적 지원의 매개역할," *경영연구*, 제23권, 제1호, 2008.
- [53] Luthans, *Organizational behavior*, McGraw-hill, 1989.
- [54] Phares, E. Jerry., *Introduction to personality*, C. E. Merrill, 1984.
- [55] Pervin, L. A. & John, o. p., *Personality: Theory and Research*, New York, NY, US : Guilford press, 1997.
- [56] Collins, S., "Statutory social workers : stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences," *British journal of social work*, 2008, 38.
- [57] 백유미, "스마트폰 중독 대학생의 자기효능감과 스트레스 대처전략에 관한 연구," *디지털산업정보학회 논문지*, 제13권, 제1호, 2017, pp. 173-183.
- [58] 한만용, 최재웅, "IT 중소기업 리더의 진정성이 직무 만족에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과를 중심으로," *디지털산업정보학회 논문지*,

제10권, 제2호, 2014, pp. 187-201.

[59] 박종순, 이종만, “대학생들의 셀프리더십, 진로 결정 자기효능감이 진로 준비 행동에 미치는 영향,” 디지털산업정보학회 논문지, 제10권, 제2호, 2014, pp. 213-227.

[60] 정기호, “IT기업 경영자의 변혁적 리더십이 임파워먼트, 자기효능감, 직무만족에 미치는 영향,” 디지털산업정보학회 논문지, 제11권, 제2호, 2015, pp. 167-179.



이 대 군
(Lee Daekun)

2017년 8월~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

■ 저자소개 ■



김 승 연
(Kim Seungyeon)

2017년 8월~현재
서울벤처대학원대학교 융합산업학과
박사과정
1999년 8월 건국대학교 행정대학원
(도시계획학 석사)
1994년 2월 경기대학교 행정학과
(행정학사)

관심분야 : 유비쿼터스 및 IT기술
E-mail : yjsw0227@naver.com



황 찬 규
(Hwang Changyu)

2004년 3월~현재
서울벤처대학원대학교 융합산업학과
교수
2016년 2월 서울미디어대학원 미디어경영전공
(미디어학 석사)
1999년 2월 코벨대학교 토목환경공학과
(공학박사)
1990년 2월 서울대학교 토목공학과(공학석사)
1998년 2월 서울대학교 토목공학과(공학사)

관심분야 : 스마트시티, 융합기술경영
E-mail : hwang@svu.ac.kr

논문접수일 : 2017년 08월 21일
수 정 일 : 2017년 09월 13일(1차), 09월 19일(2차)
게재확정일 : 2017년 09월 19일