

금융텔러의 직무수행과 만족에 대한 긍정적 자아개념과 인지능력의 효과: 동기잠재력의 조절효과를 중심으로

양 병 화[†]

경주대학교 광고홍보학과

본 연구는 금융텔러의 직무수행과 종업원의 만족을 설명하는 성격특질과 인지능력의 차원별 효과를 밝히고 각 효과모형에 대한 조절변수로서 업무환경에 따른 동기잠재력의 역할을 규명하고자 하였다. 기존연구와 달리 본 연구는 전형적인 5요인 성격모형을 대신하여 조직성과와 관련된 성격특질로 조명되는 긍정적 자아개념(CSE: core-self evaluation)의 효과를 다루었다. 특히 조직관점에서 중요하게 고려되는 객관적 수행 측정치를 준거변수로 사용함으로써 실무적 활용도를 높이고자 하였다. 본 연구의 표본은 고객대면 상황이 가장 빈번한 서비스 접점에 있는 금융텔러를 대상으로 하였고 이들에 대한 검사를 실시한 후 월별 수행 기록을 별도로 수집하여 표본데이터를 완성하였다. 수집된 자료를 바탕으로 수행과 만족에 대한 개인차 효과와 동기잠재력의 조절효과를 파악하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 긍정적 자아개념의 하위차원에 따라 직무만족과 생애만족, 객관적 직무수행에 대한 상이한 효과가 발견되었고, 인지능력의 하위요인들은 직무만족과 생애만족에 비해 상대적으로 객관적 업무수행과 높게 관련되는 것을 알 수 있었다. 주요 관심의 하나인 동기잠재력의 조절효과는 흥미롭게도 긍정적 자아개념과 객관적 직무수행의 관계를 유의미하게 조절하는 것으로 나타났다. 본 연구결과는 최근 고객에 대한 관계관리가 중요한 전략으로 부각되면서 고객접점에 있는 종업원들에 대한 이해가 재조명되고 있다는 점에서 중요한 이론적 및 실무적 시사점을 갖는다.

주요어 : 직무수행, 만족, 긍정적 자아개념, 인지능력, 동기잠재력

[†] 교신저자 : 양병화, 경주대학교 광고홍보학과, drbyang@naver.com, 054-770-5384

기업들은 치열한 시장 환경 하에서 경쟁적 우위를 확보하기 위해 새로운 관리방식들을 시도해 왔으며, 특히 고객의 중요성이 강조되는 조직에서는 서비스 인카운터(service encounter)를 집중적으로 관리하는 데 많은 노력을 기울이고 있다. 서비스 문헌들은 고객과의 대면적 상호작용이 발생하는 서비스 인카운터에 대한 개선이 곧 조직의 생존전략에 필수적임을 강조하고 있다(Zeithaml, Berry, & Parasuraman, 1996; Cronin, Brady, & Hult, 2000). 고객접점에서 이루어지는 조직행동은 고객의 의사결정과 선택에 결정적 요인일 뿐만 아니라 장기적인 고객관계의 유지와 충성도에도 영향을 미치게 된다. 서비스 인카운터는 “고객들이 회사에 대한 인상을 각인하는 진실의 순간”(Bitner, Brown, & Meuter, 2000, p. 139)으로 불릴 만큼 중요한 고객과의 접점이다. 최근 많은 기업들이 제품중심에서 고객중심으로 경영패러다임을 전환하고 적극적인 관계 관리에 전사적 노력을 다하는 것은 같은 맥락에서 이해될 수 있는데, 서비스 접점을 강화하고 관계품질을 개선함으로써 조직성과와 시장에서의 경쟁적 우위를 확보하려는 관리체계의 변화를 의미한다. 이러한 접점은 회사-고객의 양자관계를 강화시킬 수 있는 기회이지만 한편으로 서비스 부재로 인한 부정적 평가와 불만족의 원인이 되기도 한다(Bennett & Barkensjo, 2005; 박원섭, 이종구, 2000).

이에 고객과의 접점에서 서비스(업무)를 담당하는 종업원의 역할이 더욱 중요해지는데, 비교적 최근 연구들은 서비스 접점에 있는 종업원들을 단순 근로자에서 고객에 대한 관계 관리자(relationship manager)로 새롭게 인식하기 시작했다(Boles, Johnson, & Barksdale, 2000). 이러한 변화는 제품에 대한 관리가 조직의 최우

선 목표였던 시대와 달리 고객중심의 사고가 경영패러다임으로 자리 잡아가면서 보편적 현상이 되고 있다. 그럼에도 불구하고 서비스 접점에 대한 연구는 오랫동안 경영과 마케팅 분야의 주요 주제였으며 종업원보다는 주로 고객의 관점에 초점을 두어 왔다(Zeithaml et al., 1996). 반면 고객과의 대면상황에서 영향을 미치는 종업원의 성격특성은 산업/조직심리학의 오랜 주제였지만 서비스 맥락(특히 금융서비스)보다는 일반 직무에 적용된 사례가 많았다(Barrick & Mount, 1991; Mount & Barrick, 1998).

조직분야의 성격연구는 전통적으로 5요인 성격모형(성실성, 외향성, 정서적 안정성, 호감성, 지적 개방성)에 기초하여 성격-수행의 관계성을 다루어왔다(e.g., 김도영, 유태용, 2002; Mount, Witt, & Barrick, 2000; Thoms, Moore, & Scott, 1996). 연구들은 성실성과 외향성이 여러 직무에서 가장 예측력이 높은 특질이지만 세일즈와 같은 서비스 영역에서는 다소 차이가 있음을 주장하기도 한다(Hurtz & Donovan, 2000). 이렇듯 성격-수행 연구에서 나타나는 불일치는 부분적으로 성격차원에 대한 측정과 사용된 수행준거의 차이에서 비롯된다고 보지만(Stewart & Carson, 1995), 직무수행에 대한 예측력을 개선하는 새로운 차원의 개념적 필요성이 대두된 계기이기도 하다. 이에 Judge, Lock 및 Durham(1997)은 직무와 관련된 포괄적 성향을 나타내는 네 가지의 긍정적 자아개념을 제안하고 수행과 만족에 대한 예측변수로 가정하였다. 그들은 자존감(self-esteem), 일반화된 자아효능감(generalized self-efficacy), 통제소재(locus of control), 신경증적 경향(neuroticism)으로 구성된 개념을 core-self evaluation(CSE) 혹은 긍정적 자아개념(positive self-concept)으로 명명하

었다. 추후 연구들은 CSE를 보편적 용어로 사용하고 있는데, 아직 국내에서 통용되는 적절한 용어가 없는 것으로 보인다.¹⁾ 초기 CSE 연구들은 측정차원의 개념적 타당도와 조직수행과의 관련성을 다루어 왔으나(e.g., Judge & Bono, 2001; Judge, Erez, Bono, & Thoresen, 2002; Judge, Van Vianen, & De Pater, 2004), 최근에는 긍정적 자아개념과 관련된 동기(Bipp, 2010), 인지요인(Judge, Hurst, & Simon, 2009), 스트레스(Brunborg, 2008) 등의 조직관련 변수로 연구가 확장되고 있다. 연구들은 다양한 변수들을 추가하며 직무수행과 만족에 대한 긍정적 자아개념(CSE)의 예측력 개선을 시도하였지만, 본 연구와 같이 금융서비스 맥락을 다룬 연구는 많지 않은 실정이다. 금융서비스는 민감한 고객정보 및 개인의 재무정보를 취급하기 때문에 다른 직무에 비해 고객응대에 필요한 적응적 성격특질과 설득 및 커뮤니케이션 기술이 요구된다(Vinchur, Schippmann, Switzer, & Roth, 1998). 비록 인터넷이나 모바일 기술의 발전에 힘입어 고객접점이 다양화되고 있지만(예, 온라인 고객접점), 여전히 금융 업무는 가장 빈번한 고객 대면상황이 발생하는 서비스 인카운터이며 조직-고객의 상호작용에 의해 조직성과가 결정되는 곳이기도 하다. 따라서 본 연구는 서비스 접점에서의 종업원 특성과 조직성과를 다룸으로써 조직 내 인적자원에 대한 관리뿐만 아니라 고객관리에 대한 함의를 동시에 제공하고자 한다. 또한 본 연구는 상대적으로 제한된 연구만이 CSE와 인지능력의 관계를 다루었을 뿐(e.g., Judge et al., 2009), 비교연구가 부족하다는 점

에서 직무수행과 만족에 대한 이들 요인의 효과를 동시에 비교하고자 한다.

본 연구의 접근은 조직행동에 대한 개인차와 환경요인 간의 상호작용을 전제한다. 작업장의 환경요인은 종업원의 성격특질을 활성화시키는 동기적 역할을 하기 때문에 성격-수행의 관계에 대한 조절효과를 함축하고 있다(Deci & Ryan, 2000). 이론적 관점에서 통제이론(Carver & Scheier, 1981)은 직무관련 동기가 종업원의 내적 특성을 수행으로 전환하는 역할을 한다고 보며(행동위계 상 내적특성에 대한 추동), 직무설계모형(Hackman & Oldham, 1980)은 직무환경이나 직무설계에 의해 종업원들이 동기화될 때 높은 수행이 기대된다고 가정한다. 실제 Judge, Bono 및 Locke(2000)는 지각된 직무특성(perceived job characteristics)을 조절변수로 고려할 때 직무만족에 대한 설명력을 증가시킬 수 있다고 주장한다. 일반적으로 종업원들이 지각하는 직무환경의 배열 혹은 지각된 직무특성은 개인의 내재적 특질을 행동으로 표출시키는 동기적 요소로 간주되며, 경험적으로 직무속성 혹은 직무환경에 대한 동기잠재력(motivational potentials)으로 측정되기도 한다(Loher, Noe, Moeller, & Fitzgerald, 1985). 이에 본 연구는 지각된 직무특성을 동기잠재력으로 개념화하고 개인차-수행 관계에 대한 중요한 조절요인으로 가정한다. 따라서 본 연구의 관심은 긍정적 자아개념(CSE)과 인지능력이 조직성과에 미치는 상대적 효과와 직무에 대한 동기잠재력의 조절효과를 통합적으로 규명하는 것에 있다. 또한 본 연구는 주관적 평가치를 주요 준거변수로 다룬 기존 연구들과 달리 객관적인 수행지표를 준거변수로 다루었다는 점에서 실무적 시사점에 강점을 지닐 것이다.

1) 본 연구에서는 core-self evaluation(CSE)을 일반적인 용어로 보며, '긍정적 자아개념' 혹은 'CSE'으로 표현하고자 한다.

요약하면 본 연구는 금융서비스 분야의 객관적 업무수행과 종업원의 만족을 설명하는 성격특질요인으로서의 긍정적 자아개념(CSE)과 인지능력의 효과를 비교하고 각 효과모형에서 직무에 대한 동기잠재력의 조절효과를 밝히고자 한다. 아마도 본 연구는 이론적 관점에서 CSE의 경험적 타당도를 평가할 뿐만 아니라 실무적으로 금융서비스의 고객접점에서 고객관계의 증진에 필요한 종업원 특성을 이해하는데 도움이 될 것으로 기대한다.

성격특질로서의 긍정적 자아개념(CSE)과 직무성과

본 연구에서 다루는 성격특질은 Judge 등(1997)이 제안한 긍정적 자아개념에 기초한다. 긍정적 자아개념(core-self evaluation)은 “사람들이 환경 내에서 유지하는 자신과 스스로의 기능성에 대한 본질적 평가”로 정의되는데(Judge et al., 2004, p.326), 개념적으로 ‘자아개념’의 포괄적 구성개념으로 불리며 세 가지 준거를 수반한다: (a) 기술(記述)이 아닌 평가의 차원, (b) 표면적 특질의 기저를 형성하는 본질의 차원, (c) 이차적 특질이 아닌 포괄적 범위의 핵심 차원(Judge & Bono, 2001). 따라서 긍정적 자아개념(CSE)이 높은 사람들은 환경 내에서 일관되게 자신을 긍정적으로 보며 스스로의 가치와 역량을 높게 평가하고 삶에 대한 통제력이 강한 경향이 있다. Judge 등(1997)은 이러한 준거에 부합하는 네 가지 특질을 제안하였는데, 여기에는 자존감, 일반화된 자아효능감, 내적통제감, 신경증적 경향을 포함한다.²⁾ 이들

차원은 자아개념에 대한 포괄성과 보편성을 지니므로 상위의 단일차원, 즉 긍정적 자아개념(CSE)로 개념화된다. 다음에서 각 개념들이 독립적 차원을 구성하는지에 대한 이론적 접근과 준거변수에 대한 경험적 증거를 개관하고 이를 토대로 가설을 개발하였다.

먼저 자존감(self-esteem)은 자기인식에 대한 전반적 가치를 표현하는 가장 본질적인 긍정적 자아개념의 표상으로 감정적 특질로서의 정적 정동(positive affectivity)과 관련된 것으로 본다(Judge & Bono, 2001; Dormann, Fay, Zapf, & Frese, 2006). 높은 자존감을 지닌 사람들은 직무를 자신의 완성도를 높이는 기회로 인식하기 때문에 도전적인 직무를 선호하고 실패에 대해 낙관적, 미래성공에 대한 초석으로 삼는 경향을 보인다(Dodgson & Wood, 1998). 따라서 높은 자존감은 직무에 대한 만족과 관련된 반면 낮은 자존감은 실패감 혹은 불만족과 관련될 수 있다(Judge et al., 1998; Dormann et al., 2006). 특히 Judge 등(1998)은 자아일관성 이론(self-consistency theory; Korman, 1970)의 예측과 같이 자존감은 직무외적인 영역에서도 일관성을 유지하는 경향이 있으므로 높은 자존감은 직무만족뿐만 아니라 생애만족(life satisfaction)과도 일관된 관계성을 보일 것이라고 주장한다. 한편 몇몇 연구들은 높은 자존감을 지닌 사람들이 낮은 자존감을 지닌 사람들에 비해 자신의 수행에 대한 긍정적 평가 경향을 보이지만, 자존감과 실제 수행과의 관계성은 다소 혼합된 결과를 보여준다(Judge & Bono, 2001; Tharenou, 1979).

CSE 연구들은 자존감과 대비되는 개념으로

2) Judge 등(1997)은 CSE의 개념을 구성하기 위해 철학, 임상심리학적 연구, 임상심리학적 실무, 직무만족, 스트레스, 아동발달, 성격, 사회심리학

연구 등 8개 분야를 이용하였기 때문에 구성개념이 인간의 보편적 성향을 나타낼 뿐만 아니라 다른 접근과 차별화된다고 주장한다.

신경증적 경향성(neuroticism)을 주요 자아개념의 특성으로 보고 있다. 자존감이 정적 정동과 관련된다면, 신경증 경향은 자기확신과 안정감이 낮고 변화가 많은 성향을 반영하며 부정적 정동(negative affectivity)과 관련된 것으로 본다(Judge & Bono, 2001; Dormann et al., 2006). Judge 등(2002)은 신경증적 경향이 성격특질에 대한 5요인 모형의 '낮은 정서적 안정성'과 유사하지만 5요인 모형은 불안에 대한 측정에 중심을 둔 반면, CSE는 자기가치(self-worth)를 평가하는 것에 초점을 두기 때문에 더 포괄적 의미로 개념화되었다고 주장한다. 이러한 주장은 CSE의 조작화 과정이 직무상황에서 수행이나 만족과 같은 준거변수의 예측에 필요한 성격특질에 초점을 두고 있음을 의미한다. 실제 경험적 연구들(e.g., Judge & Bono, 2001; Judge et al., 2002; Dormann et al., 2006)은 CSE의 신경증적 경향을 반영한 측정치들이 전형적인 5요인의 측정치들에 비해 직무수행과 높은 관련성을 보인다고 밝히고 있다. 같은 맥락에서 Judge, Bono, Erez 및 Locke(2005)는 신경증적 경향이 직무만족과 생애만족과 유의미한 상관성이 있음을 보고하였다.

한편 일반화된 자아효능감(generalized self-efficacy)은 주어진 상황에서 필요한 행동에 몰두할 수 있는 개인 역량에 대한 일반화된 신념의 정도를 말하며(Judge et al., 1997; Bono & Colbert, 2005), 사회인지이론(Bandura, 1997)에서는 높은 일반화된 효능감이 문제해결을 위한 인지적 용량을 증가시키고 목표달성에 필요한 내적 동기를 활성화한다고 예측한다. 일반화된 자아효능감은 조직맥락에서 매우 중요한 예측요인이지만 5요인 모형의 성실성과 공유하는 측정차원이 존재(예, 노력)한다는 점에서 종종 개념적 혼동에 대한 의문이 제기되기도

한다(e.g., Costa & McCrae, 1992). CSE 연구들은 일반화된 자아효능감이 5요인 모형의 성실성과 유사한 양상을 보이지만, 높은 효능감을 지각하는 사람들은 성실성뿐만 아니라 외향성의 사회성, 능동성, 자기확신과 같은 측정차원과도 높은 상관을 보인다고 주장한다. 특히 Judge 등(2002)은 75개의 연구를 메타분석한 결과, CSE 차원들 간의 상관은 5요인 차원보다 높은 상관을 보일 뿐만 아니라 이들 5요인을 통제하였을 때에도 독립적으로 직무만족과 높은 상관을 보이는 것을 발견하였다. 유사하게 Judge, Erez, Bono 및 Thoresen(2003)은 경험적 연구를 통해 CSE의 측정차원이 5요인의 성실성과 외향성 차원과 유의미한 상관을 보이지만 이들을 통제한 분석에서 직무수행과 만족 등의 준거를 유의미하게 예측하였고 요인 분석을 통해 각각이 상호 독립적인 차원이라는 증거를 제공한 바 있다. 즉 이들 연구는 CSE의 차원별 구성개념에 대한 타당화가 성공적으로 이루어졌음을 밝히고 조직맥락에서의 수행에 대한 예측력이 높다는 것을 강조한다. 일반화된 자아효능감은 직무뿐만 아니라 개인 삶의 전반적 영역에서 스스로의 역량에 대한 믿음을 의미하므로 많은 연구에서 직무만족과 생애만족에 대한 유의미한 상관이 보고되었다(Judge et al., 1998; Dormann et al., 2006).

일반적으로 통제소재(locus of control)는 자신의 삶에 존재하는 다양한 사건들을 자신이 통제할 수 있다는 신념(내적 통제) 혹은 사건에 대한 통제가 환경이나 운에 의존한다는 신념(외적 통제)을 반영하지만(Rotter, 1966), CSE의 개념화에서는 내적통제를 측정차원으로 구성하여 내적통제감(internal locus of control)이라는 용어로 사용된다. 성실성 차원에 대한 논쟁과 유사하게 내적통제감 또한 자아효능감과 개념

적인 공존 가능성이 제기되어 왔다. 그러나 연구들은 개념적 관련성은 존재하지만 기대이론의 관점에서 효능감은 목표지향적인 특성이 있지만 통제소재는 도구적 특성(혹은 과정적 특성)을 지니며, 자아효능감은 행위에 관한 신념인 반면 통제소재는(행위의) 결과물을 통제할 수 있다는 신념과 관련된다는 점에서 구분된다고 주장한다(Bandura, 1997; Judge et al., 1998). 앞서 언급한 CSE에 대한 타당화 연구들은 경험적으로 다른 차원과 마찬가지로 내적 통제감이 독립적 차원성을 유지하며 수행준거에 대한 예측력이 높다는 것을 입증해 왔다(e.g., Kacmar, Collins, Harris, & Judge, 2009; Dormann et al., 2006). 그러나 만족의 관점에서 Judge 등(2005)은 내적통제감이 직무만족보다는 개인의 전반적인 생애만족과 더 높은 상관을 보인다고 보고하기도 하였다.

요약하면, CSE 연구들은 각 차원의 구성개념을 확인하고 직무만족과 수행에 대한 예측력을 경험적으로 밝히고 있다. 또한 CSE에 대한 단일 구성개념을 가정한 연구들은 각 차원의 점수를 종합한 CSE 측정치가 직무수행(Kacmar et al., 2009; Judge & Bono, 2001)과 만족(Heller, Judge, & Watson, 2002; Judge et al., 2005; Judge et al., 1998)에 대한 일관된 예측요인임을 밝히고 있다. 한편 객관적 수행측정치와 관련된 CSE 연구는 많지 않을 뿐만 아니라 세일즈영역에서 판매량과 CSE가 관련될 수 있지만 주관적 평가측정치에 비해 상대적으로 낮은 상관이 보고되어 왔다(Erez & Judge, 2001; Sager, Strutton, & Johnson, 2006). 본 연구는 지금까지의 논의를 바탕으로 긍정적 자아개념(CSE)의 차원별 효과에 대한 가설을 설정하고자 한다. 특히 본 연구의 단위가 금융서비스를 제공하는 텔러의 직무이고 객관적 수

행 측정치를 주요 준거변수로 다루기 때문에 직무경력이나 근무시간(특정업무에 할당된 시간이 제한된 직무의 경우)과 같은 객관적 수행에 영향을 주는 변수에 대한 통제가 요구된다(Morgeson, Delaney-Klinger, & Hemingway, 2005; Mount et al., 2000). 따라서 객관적 직무수행 측정치로서 금융텔러들의 월평균 수행실적(처리건수)을 종속변수로 하고 직무경력과 근무시간을 통제변수로 설정한 다음과 같은 가설을 제안한다.

가설 1-1. 직무경력과 근무시간을 통제할 때 긍정적 자아개념(CSE)의 하위차원들(자존감, 효능감, 신경증적 경향, 내적통제감)은 금융텔러의 직무만족에 유의미하게 영향을 줄 것이다.

가설 1-2. 직무경력과 근무시간을 통제할 때 긍정적 자아개념(CSE)의 하위차원들(자존감, 효능감, 신경증적 경향, 내적통제감)은 금융텔러의 생애만족에 유의미하게 영향을 줄 것이다.

가설 1-3. 직무경력과 근무시간을 통제할 때 긍정적 자아개념(CSE)의 하위차원들(자존감, 효능감, 신경증적 경향, 내적통제감)은 금융텔러의 객관적 직무수행에 유의미하게 영향을 줄 것이다.

인지능력과 직무성과

인지능력(cognitive ability)은 흔히 일반정신능력(general mental ability: g)을 말하며, 산업 및 조직심리학 연구에서 직무수행과 인사선발의 주요 예측요인으로 알려져 왔다(Hunter & Hunter, 1984). 넓은 의미에서 지능은 단일하고 일원적인 개념이며 이는 일반정신능력(g요인), 즉 개인의 지적능력의 일반적 수준을 말한다(김천식, 유태용, 2005; Allworth & Hesketh,

2000). 산업 및 조직맥락에서 인지능력은 직무에 대한 일반적 문제해결 기술(skill)의 측정치로 간주되기도 한다(Mount et al., 2000). 효과적인 직무수행은 직무지식의 수준에 의존하는데, 직무지식은 업무에 대한 이해능력을 의미하며 높은 수준의 직무지식은 곧 효과적인 직무관련 문제해결 능력을 의미하기 때문이다. 따라서 인지능력은 직무지식을 통해 수행에 영향을 준다고 가정된다.

그에 따라 인사·조직 연구들은 조직 내 개인의 인지능력을 다양한 개념화에 따라 측정해 왔다. 예를 들어, 일반적인 직업적성을 측정하는 GATB(General Aptitude Test Battery)나 지능검사인 WAIS(Wechsler Adult Intelligence Scale) 등이 사용되기도 하고 직업적 성공예측에 이용되는 Saville & Holdsworth사의 종합인사검사(Personnel Test Battery) 혹은 그 하위검사인 언어이해력검사가 선별적으로 사용되기도 한다(Mount et al., 2000; Morgeson et al., 2005). 국내에서는 이종구와 한영석(2008)이 최근 텔러마케터의 선발용 역량검사를 개발한 바 있으며, 여기에는 고객지향, 성취지향, 문제해결, 긍정적 사고, 팀지향성, 자기관리의 6개 핵심 역량을 측정하도록 구성되어 있다. 이 검사는 마케터들의 총체적 역량을 개념화한 것으로 일반정신능력을 측정하는 검사와는 차이가 있다.

본 연구는 목적상 직무수행에 대한 인지능력의 상대적 효과를 분석하고자 하므로 직무수행과 관련된 직무기술의 학습능력을 측정하는 일반정신능력(g요인), 즉 언어력, 수리력, 공간지각력, 추리력을 인지능력에 대한 조작적 정의로 사용하고자 한다(Allworth & Hesketh, 2000; 김천석, 유태용, 2005). 김천석과 유태용(2005)은 군장병들의 맥락수행과 적응수

행에 대한 예측요인으로 5요인 성격특질과 언어, 추리, 수리, 공간 등의 네 요인을 포함한 인지능력검사를 이용하였으며, Allworth와 Hesketh(2000)는 고객접점에서의 서비스 특성을 반영한 인지능력을 측정하기 위해 언어 및 수리영역의 추론검사를 이용한 바 있다. 한편 직무수행과 관련한 인지연구들은 성격요인의 증분효과를 설명하거나 결합효과를 다루기 위해 일반정신능력 요인을 많이 사용하고 있다. 경험적 연구들은 직무복잡성이 증가할 때 인지능력의 예측력이 증가하며 성격이나 바이오데이터와 같은 특성변수가 추가될 때 여러 수행준거(예, 작업량과 질, 문제해결 등)에 대한 설명력이 증가한다고 주장한다(Mount et al., 2000). 증분효과 연구들은 부분적으로 성격요인의 불일치한 결과를 설명하기 위한 대안적 시도인 경우도 있지만, 궁극적으로 성격특질과 인지능력의 조합이 어떻게 직무수행과 선발도구의 타당성을 높이는데 기여하는지를 잘 보여주고 있다. 본 연구는 증분효과보다는 성격요인과 인지요인의 차원별 효과와 환경요인으로서의 동기잠재력에 의해 수행과 만족에 대한 효과가 어떻게 달라지는지를 밝히고자 하는 것이며 특히 객관적 수행지표에 대한 효과에 관심을 갖는다.

인지능력은 조직에서의 성공이나 수입, 직무기술의 습득, 직무확충 등과 긍정적 상관을 보이지만 직무만족과는 상대적으로 낮은 관련성이 보고되어 왔다(Heckman, Stixrud, & Urzua, 2006; Morgeson et al., 2005). 다만 사람들이 성공적인 조직성과를 개인의 인지능력의 결과로 지각할 때 전반적인 직무만족 수준이 높아질 것이라는 예측이 가능하며 직무환경에 대한 통제력을 높게 지각하므로 자아개념과 관련된다고 가정할 수 있다(Judge et al., 2009). 인지

능력과 직무수행의 관계는 비교적 잘 알려져 있지만, Vinchur 등(1998)의 메타분석결과에는 인지능력이 감독자 평가와 같은 주관적 측정치에는 높은 예측력($r=.40$)을 보이지만 판매량과 같은 객관적 측정치에 대한 예측력은 상대적으로 낮다는 것($r=.04$)을 발견하기도 하였다. 여전히 인지능력과 객관적 수행의 직접적인 관계에 대한 연구들은 다소 혼합된 결과를 나타내는 것으로 보인다.

한편 Allworth와 Hesketh(2000)는 복잡성이 요구되는 직무에서 인지능력의 수행에 대한 예측력은 높지만, 고정된 고객서비스 업무와 같은 복잡한 문제해결이 요구되지 않은 직무에서는 인지능력보다 성실성 및 외향성과 같은 성격특질이 보다 중요한 요인이라고 주장하였다. 이들의 연구는 고객서비스 업무를 단순직무로 보는 경향이 있지만, 본 연구에서 다루는 금융서비스 업무는 다른 관점을 취한다. 즉 업무와 조직 환경이 변화됨에 따라 고객접점에서의 업무는 고객응대에 필요한 적응적 성격뿐만 아니라 상당한 인지능력을 동시에 요구하는 복합적 직무로 보는 것이 타당할 수 있다. 만일 본 연구가 지지된다면 기존 연구와 달리 고객접점의 서비스 업무는 환경변화에 따라 직무의 성격적 변화를 수반하고 있음을 보여 줄 것이다. 또 다른 간접적인 증거는 판매서비스에 대한 연구에서 추론된다. Ransey와 Sohi(1997)는 고객과의 긍정적 관계형성이 중요해짐에 따라 고객의 소리에 귀를 기울이고 이해하는 능력(즉 청취능력)이 고객신뢰를 얻는데 결정적 요인임을 밝힌 바 있다. 결국 청취란 학습되고 훈련된 기술로서 고객의 소리에 주의하고 이해하는 인지능력에 의존하기 때문에 금융서비스를 제공하는 텔러들의 인지능력은 직무수행을 예측하는 중요한 요인이라

볼 것이다. 특히 인지능력을 포함한 연구들은 직무경력이 인지능력의 효과와 혼재될 수 있으므로 통제변수로의 설정을 강조한다(e.g., Higgins, Peterson, Pihl, & Lee, 2007). 따라서 본 연구는 앞서와 같이 직무경력과 근무시간을 통제한 상태에서 인지능력의 효과를 알아보기 위해 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설 2-1. 직무경력과 근무시간을 통제할 때 인지능력의 하위차원들(언어력, 수리력, 공간력, 추리력)은 금융텔러의 직무만족에 유의미하게 영향을 줄 것이다.

가설 2-2. 직무경력과 근무시간을 통제할 때 인지능력의 하위차원들(언어력, 수리력, 공간력, 추리력)은 금융텔러의 생애만족에 유의미하게 영향을 줄 것이다.

가설 2-3. 직무경력과 근무시간을 통제할 때 인지능력의 하위차원들(언어력, 수리력, 공간력, 추리력)은 금융텔러의 객관적 직무수행에 유의미하게 영향을 줄 것이다.

동기잠재력의 조절효과

개인특성은 조직행동을 설명하는 주요 요인이기는 하지만 비판적 연구들은 직무를 둘러싼 상황요인의 강도가 개인차 효과에 영향을 준다고 주장한다. 이러한 접근은 지각된 직무특성(perceived job characteristics)의 개념에 기초하여 환경과 개인차의 관련성, 즉 직무환경과 개인특성 간의 상호작용을 가정한다(House, Shane, & Herold, 1996; Deci & Ryan, 2000). 지각된 직무특성 연구들은 개인이 조직 환경 내에서 어떻게 자신의 직무를 지각하고 결정하는지를 설명한다(Judge et al., 2000; Tett & Burnett, 2003). 여기서 지각된 직무특성이란

작업환경으로서 개인이 지각하는 과업에 대한 자율성(autonomy), 다양성(variety), 정체성(identity), 중요성(significance) 및 피드백(feedback)의 정도를 반영하는 것으로 개념화 된다(Hackman & Oldham, 1980). 이론에 따르면 개인의 일관된 특질이나 독특성은 상황적 혹은 환경적 요구에 따라 행동으로 표출되는 경향이 있으며, 그에 따라 개인의 성격특질은 상황단서에 의존하는 반응성을 보인다고 가정된다. 즉 상황이란 개인특성을 발현시키는 단서 역할을 하며 특질과 관련된 상황적 단서가 있을 때 성격의 잠재적 특질이 활성화된다.

앞서 언급했듯이, 개인이 지각하는 직무특성은 직무환경에 따른 동기적 요소로 간주되기 때문에 본 연구에서는 직무속성에 의한 동기잠재력으로 개념화한다(e.g., Loher et al., 1985). 이론적으로 동기잠재력과 개인차의 관련성은 다양한 이론적 관점에서 설명되는데, 특질활성화이론(Trait Activation Theory)은 개인의 성격특성에 영향을 미치는 환경적 역동성을 가정하며 환경적 강도에 따라 발휘되는 성격특질이 달라진다고 예측한다(Kacmar et al., 2009). 다시 말해, 사람들은 자신이 선호하는 혹은 자신과 적합하다고 지각하는 직무환경(조건) 하에서 특정 특질에 대한 동기를 활성화시키고 다른 특질이 나타날 때와는 상이한 행동패턴을 보인다는 것이다. 특히 직무환경의 동기적 특성은 다양한 변수에 대한 조절효과로 설명되어 왔다. 예를 들어, 긍정적 자아개념(high CSE)을 지닌 종업원들은 직무에 대한 통제감을 발휘하고자 하므로(i.e., internal locus of control) 자율적 직무환경에서 높은 생산성이 기대된다. 반면 부정적 자아개념(low CSE)을 가진 사람들은 외적 통제에 의존하는 경향이 있기 때문에(i.e., external locus of control)

직무수행에 있어 낮은 자율성을 요구할 수 있다. 유사하게 CSE의 차원으로서 자아효능감이 높은 사람은 수행에 대한 역량과 성공에 대한 신념을 높게 지니기 때문에 자신에게 주어진 과업의 중요성을 지각할수록 높은 동기를 발휘하는 경향이 있다고 예측된다. 이러한 예측은 행위동일사이론(Action Identification Theory; Vallacher, Wegner, & Frederick, 1987)에서도 유사하게 설명된다. 즉 높은 수준의 행위는 낮은 수준의 행위보다 더 의미 있는 것으로 지각되므로 효능감이 높을 때 과업의 중요성과 같은 직무환경은 행동에 대한 주요 예측요인이 된다. 경험으로 Schmidt와 DeShon(2010)은 최근 긍정적 자아개념(CSE)의 하위차원인 높은 자아효능감은 모호한 과제보다는 명확한 과제의 수행과 높은 상관성이 있음을 보여주었고, Jex와 Bliese(1999)는 자아효능감과 과업중요성의 강한 관련성을 주장하기도 하였다. 또한 장재윤(2002)은 직무에 대한 관여에 있어 직무특성과 내적동기의 상호작용이 있음을 밝히기도 하였다. 한편 동기잠재력의 조절효과는 자아검증이론(self-verification theory)에서도 설명되는데, 사람들은 자아개념(self-concept)을 강화시키기 위해 자신의 자아개념을 검증할 피드백 환경을 탐색한다고 가정한다(Swann, Stein-Seroussi, & Giesler, 1992). 따라서 긍정적 자아개념을 지닌 사람들은 자신의 업무를 통해 효과적인 조직성과를 얻을 수 있는 직무환경을 추구하며 직무환경과의 상호작용에서 자아를 확고하고 통제감을 회복하고자 한다. 이처럼 작업환경의 여러 동기요인은 개인차로서의 긍정적 자아개념과 직무성과의 관계에 대한 조절효과를 예측하는데, 본 연구는 직무성과에 대한 성격과 인지능력 비교에 관심을 두므로 작업환경에 따른 동기잠재력을 단일차원으로

가정하는 분석을 시도하였다. 그러나 앞서 개관한 연구들은 대체로 일관된 상호작용(조절효과)의 방향을 함축하고 있다. 즉 긍정적 자아개념은 직무가 동기에 대한 잠재력을 많이 제공할수록(즉 높은 수준의 동기잠재력) 직무수행을 포함한 조직성과와의 강한 관계성이 예측된다. 반면 직무가 낮은 수준의 동기잠재력을 제공할 때(즉 낮은 수준의 동기잠재력) 긍정적 자아개념과 직무성과 간의 관계성은 상대적으로 낮을 것이라고 예측된다.

성격특질과 직무환경의 관계성에 대한 여러 증거에도 불구하고, 직무환경과 인지능력의 상호작용에 대한 연구는 그리 많지 않다. 다만 사람들이 자신의 환경을 해석하고 통제하려는 시도에서 인지적 기제가 작용하고 인지적 기제의 형성에 정신능력이 관여한다고 가정된다(Markus, 1977). 만일 이러한 주장처럼, 자아도식(self-schema)과 같은 인지적 기제가 환경에 대한 해석에 영향을 준다면 직무환경에 대한 지각은 인지능력과 직무성과의 관계에 관여할 것으로 기대한다. 또한 직무환경과 관련하여 Judge 등(2000)은 인지능력이 직무복합성과 관련될 수 있다고 보았으며, Morgeson 등(2005)은 인지능력이 직무관련 기술과 관련되며 자신의 직무에 대한 역할의 범위를 높게 지각하는데 긍정적 기여를 한다고 주장하였다. 이러한 연구들에 기초할 때, 긍정적 자아개념과 유사하게 직무환경이 동기잠재력을 높일수록 인지능력과 직무성과의 관계성은 강하게 나타나지만 낮은 수준의 동기잠재력을 제공할 때 그 관계성의 강도는 상대적으로 낮을 것으로 기대된다. 위와 같은 논의에 기초하여 본 연구는 Hackman과 Oldham(1980)이 주장하는 개인특성과 동기잠재력의 상호작용을 전제하고 그에 따른 조절효과를 분석하기 위해 다음

과 같은 상호작용 가설을 설정한다.

가설 3-1. 직무만족에 대해 긍정적 자아개념과 동기잠재력은 상호작용효과를 보일 것이다. 즉 동기잠재력이 높을 때 긍정적 자아개념과 직무만족의 관계성은 강하게 나타나는 반면, 동기잠재력이 낮을 때 긍정적 자아개념과 직무만족의 관계성은 상대적으로 약할 것이다.

가설 3-2. 생애만족에 대해 긍정적 자아개념과 동기잠재력은 상호작용효과를 보일 것이다. 즉 동기잠재력이 높을 때 긍정적 자아개념과 생애만족의 관계성은 강하게 나타나는 반면, 동기잠재력이 낮을 때 긍정적 자아개념과 생애만족의 관계성은 상대적으로 약할 것이다.

가설 3-3. 직무수행에 대해 긍정적 자아개념과 동기잠재력은 상호작용효과를 보일 것이다. 즉 동기잠재력이 높을 때 긍정적 자아개념과 직무수행의 관계성은 강하게 나타나는 반면, 동기잠재력이 낮을 때 긍정적 자아개념과 직무수행의 관계성은 상대적으로 약할 것이다.

가설 4-1. 직무만족에 대해 인지능력과 동기잠재력은 상호작용효과를 보일 것이다. 즉 동기잠재력이 높을 때 인지능력과 직무만족의 관계성은 강하게 나타나는 반면, 동기잠재력이 낮을 때 인지능력과 직무만족의 관계성은 상대적으로 약할 것이다.

가설 4-2. 생애만족에 대해 인지능력과 동기잠재력은 상호작용효과를 보일 것이다. 즉 동기잠재력이 높을 때 인지능력과 생애만족의 관계성은 강하게 나타나는 반면, 동기잠재력이 낮을 때 인지능력과 생애만족의 관계성은 상대적으로 약할 것이다.

가설 4-3. 직무수행에 대해 인지능력과 동기잠재력은 상호작용효과를 보일 것이다. 즉 동

기잠재력이 높을 때 인지능력과 직무수행의 관계성은 강하게 나타나는 반면, 동기잠재력이 낮을 때 인지능력과 직무수행의 관계성은 상대적으로 약할 것이다.

방 법

표본 및 절차

본 연구의 표본은 국내 대형 생명보험회사의 영업점에서 고객창구 업무를 수행하는 텔러 187명을 대상으로 하였다. 본 연구를 위한 자료 수집은 두 단계로 이루어졌는데, 먼저 표본설계에 의해 본 연구의 측정변수가 포함된 검사를 실시하였고 검사완료 후 객관적 수행에 대한 자료를 얻기 위해 본사의 협조에 데이터베이스로부터 6개월간의 수행실적을 추출하여 표본데이터를 완성하였다. 보험사의 영업점은 본사가 운영하는 직영점과 대리점을 포함하는 거대조직이지만 실제 창구업무를 수행하는 직원의 수는 제한적이다. 따라서 전국 단위의 표본을 추출하는 과정은 쉽지 않았으나, 본 연구는 체계적인 표본추출을 위해 본사 영업지원팀의 협조를 얻어 전국에 분포한 120여개의 영업점에 공문을 발송하고 협조에 응한 90여개 영업점을 대상으로 2단계 층화표집법(1단계: 지역, 2단계: 지점 및 영업점 규모별)에 의해 무작위 추출하였다. 조사는 추출된 표본을 대상으로 전국 8개 단위의 지역본부별로 일정을 통보하여 정해진 시간에 집결한 표본을 대상으로 검사를 실시하였다. 검사의 실시는 연구자와 지역본부의 관리팀장이 함께 하였으며 사전에 실시요령을 충분히 숙지하고 회의실에 모인 조사대상에게 검사의 취지와

목적을 설명하고 실시요령과 관련한 질의응답 후에 검사지를 배포하고 실시하였다. 조사는 인지능력과 성향검사를 각각 1부와 2부로 나누어 실시하였으며, 인지능력검사는 시간제한이 있으므로 엄격한 시간통제 하에 검사를 실시하였고 소요시간은 총 12분이다. 성향검사는 본 연구에 사용된 측정변수들을 위한 검사로 시간제한은 두지 않았으며, 인지검사를 포함해 평균 30분 이내에 모든 검사를 완료할 수 있도록 하였다.

총 187개의 표본 가운데 불참한 14명과 응답누락 및 불성실한 응답 8명을 제외한 165명의 검사결과를 분석대상으로 하였다. 분석대상의 응답률은 88.2%로 비교적 높은 편이어서 무응답편향(non-response bias)에 의한 해석의 오류가능성은 낮은 것으로 평가되었다. 표본의 수행실적(월별 처리건수)은 본사에서 관리하는 데이터베이스에서 추출하였는데, 총 6개월 동안의 실적자료를 분석 데이터로 활용하였다. 검사에서 완성된 165개의 표본 가운데 실적자료가 누락되거나 부분적인 실적만 저장된 41개의 사례를 제외하고 검사와 6개월의 실적자료를 모두 충족하는 총 124개의 표본을 최종 유효한 분석대상으로 하였다. 일반적으로 보험을 포함한 은행, 증권 등 금융텔러의 업무 범위는 유사한데, 입출금, 계좌개설, 지급, 여신, 대출 등의 기본적인 업무와 전문적인 자산운용에 관한 대고객서비스를 제공하는 경우를 포함한다. 고도의 전문적인 자산운영 컨설턴트(일명 FC; Financial Consultant)는 별도의 조직으로 운영되는 추세에 있으므로 본 연구의 표본은 별도 조직으로 운영되는 FC를 제외한 기본 업무 혹은 약간의 전문적 수준의 상담이 가능한 업무를 담당하는 텔러들이었다. 특히 국내 보험사의 특성상 전문적인 FC조직이 아

년 일반 창구의 텔러업무는 대부분 여성임을 감안하여 본 연구의 표본은 여성을 대상으로 하였고, 평균연령은 32.7세(SD=8.41), 연령범위는 23세에서 51세였다. 전체 응답자의 98.4%가 고졸이상의 학력을 보였고 결혼여부는 각각 미혼 59.7%, 기혼 40.3%이었다. 또한 조사 대상이 해당업무에 종사한 평균근무개월수는 78.92개월(SD=41.91)로 근무연수로 환산하면 평균 6.5년 정도이었고 일일평균 근무시간은 9.9시간(SD=1.04)인 것으로 나타났다. 직무경력 과 근무시간은 객관적 수행지표에 영향을 주는 것으로 알려져 있으므로(Morgeson et al., 2005), 본 연구에서는 이들을 통제변수로 설정하였다.

측정도구

긍정적 자아개념(CSE)

CSE는 자아개념에 대한 단일차원의 상위개념으로 자존감, 일반화된 자아효능감, 내적 통제소재, 신경증적 경향성을 포함한다. 기존연구들은 긍정적 자아개념(CSE)을 단일차원으로 측정하기 위해 간편척도들을 개발해 왔지만(e.g., Judge et al., 2004), 본 연구는 차원별 합산점수를 긍정적 자아개념의 측정치로 사용하기 위해 개별 척도를 이용하였으며, 4개의 하위 차원으로 구성된 총 22개의 문항을 사용하였다. 본 연구에 사용된 척도는 선행연구들에서 검증된 것들이지만 본 연구에 적용하는 과정에서 요인구조의 적절성을 판단하기 위해 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 공통요인 분석을 수행하였고 공통변량 초기추정치는 중다상관자승(SMC)으로 하고 요인추출은 주축요인법, 요인회전은 직교방식을 적용하였다. 측정변수(문항)들은 개념적으로 4개 요인이 가정

되므로 4요인모형을 선택하였고 엄격한 요인구조를 유지하기 위해 .50이상의 기준으로 문항을 추출하였다. 분석결과, 4요인모형은 22개 문항으로 총 60.15%의 설명변량을 보였고 추출된 요인들은 순수한 요인구조를 보였으며(측정문항들은 다른 요인에 .30이상 적재되는 경우가 없음), 요인적재량은 .62에서 .85의 범위에 있었다. 또한 각 문항들의 내적일치도(Cronbach α)는 각 이론변수에 대해 .82에서 .87의 범위를 나타내 전반적으로 양호한 요인모형인 것으로 판단되었다. 긍정적 자아개념은 성격에 대한 다차원적 구조이지만 자아평가에 대한 상위개념의 잠재구조를 지니므로(Judge et al., 1998; Judge et al., 2005), 네 차원의 평균을 긍정적 자아개념(CSE) 점수로 사용하였다.

자존감. 자존감은 자기인식에 대한 전반적 가치를 표현하는 것으로, Judge 등(1998)이 사용한 6개 문항의 척도를 사용하였다. Judge 등(1998)은 CSE의 개념에 부합하는 척도를 개발하기 위해 Rosenberg(1965)의 자존감 척도에 기초하여 6개 문항을 개발하였다. 사용된 문항은 “나는 남들만큼 가치 있는 사람이다”, “나는 스스로가 자랑스럽게 생각될 때가 많다”, “나는 남들만큼 일을 해 낼 수 있다”, “나는 스스로가 자랑스럽게 생각될 때가 많다”, “때로 나는 별로 내세울 만한 것이 없다고 느낀다(역척도)”, “나는 대체로 나에게 대해 만족한다”, “나는 대체로 스스로에 대해 긍정적으로 생각한다”를 ‘전혀 동의하지 않는다(1)’에서 ‘매우 동의한다(5)’의 5점 Likert형 척도로 구성하였다. 이들 문항의 요인적재량 범위는 .65에서 .81이었으며 Cronbach α =.82이었다.

일반화된 자아효능감. 일반화된 자아효능

감은 특정상황에서 필요한 행동에 몰두하는 개인 역량에 대한 일반화된 신념으로, 본 연구는 Judge 등(1998)이 개발한 7개 문항을 사용하였다. 이들 문항 중 요인분석결과 1개 문항의 부합도가 낮아 총 6개의 문항으로 일반화된 자아효능감을 측정하였다. 문항은 “어려운 문제에 부딪혀도 나는 해결방법을 찾아낸다”, “나는 종종 잘 할 수 있는 일 없다고 느낀다(역척도)”, “어려운 일도 내가 노력하면 해결할 수 있다”, “나는 실패했을 때 오히려 더 열심히 노력한다”, “나는 뜻밖의 일을 접해도 잘 대처해나갈 수 있다고 믿는다”, “나는 마음먹을 일을 해 내는데 어려움이 없다”를 ‘전혀 동의하지 않는다(1)’에서 ‘매우 동의한다(5)’의 5점 Likert형 척도로 구성하였다. 이들 문항의 요인적재량은 .62에서 .83의 범위를 나타냈고 Cronbach α = .83이었다.

내적통제감. 내적통제감은 삶에 존재하는 사건들을 스스로 통제할 수 있다고 믿는 신념을 반영하는 것으로, 본 연구는 Levenson(1981)이 개발한 IPOC(Internality, Powerful Others, and Chance) 척도에서 Judge 등(2000)이 사용한 4문항을 이용하였다. 문항은 “나의 인생은 내 스스로의 행동에 의해 결정된다”, “나는 운 때문에 보통 내가 원하는 것을 얻는 경우가 많다(역척도)”, “나는 보통 나의 일을 스스로 통제할 수 있다”, “내가 무엇인가를 얻는다면 그것은 내가 열심히 일했기 때문이다”를 ‘전혀 동의하지 않는다(1)’에서 ‘매우 동의한다(5)’의 5점 Likert형 척도로 구성하였다. 이들 문항의 요인적재량 범위는 .76에서 .85이었으며 Cronbach α = .85이었다.

신경증적 경향. 신경증적 경향은 확신이나

안정감이 없고 변화를 많이 보이는 성향으로, 본 연구는 Judge 등(1998)이 Eysenck와 Eysenck(1968)의 성격검사를 이용하여 확인한 기본 항목들을 사용하여 신경증적 경향을 측정하였다. 사용된 문항은 “나는 예민한 편이다”, “나는 걱정이 많은 편이다”, “나는 자주 긴장한다”, “나는 짜증을 자주 낸다”, “나는 기분의 굴곡이 많은 편이다”, “나는 죄책감을 자주 느낀다”를 ‘전혀 동의하지 않는다(1)’에서 ‘매우 동의한다(5)’의 5점 Likert형 척도로 구성하였다. 이들 문항의 요인적재량은 .66에서 .83의 범위 내에 있었고 Cronbach α = .87이었다.

인지능력

본 연구는 김천석과 유태용(2005)의 연구에서와 같이 일반정신능력(g요인)을 구성하는 언어력, 수리력, 공간지각력, 추리력을 인지능력의 측정치로 사용하였다. 검사는 본 연구에 협조를 얻은 회사에서 인사선발용으로 사용하는 것으로 표준화 과정을 거쳐 개발된 인지능력검사이다.³⁾ 실제 검사는 1시간이 넘게 소요되기 때문에 본 연구에서는 난이도를 낮은 수준에서 높은 수준으로 유지하면서 총 12분 내에 마칠 수 있도록 검사문항을 선별하였다. 문항은 언어력, 수리력, 공간지각력, 추리력의 순으로 구성하고 난이도는 낮은 수준에서 높은 수준으로 배열하였다. 난이도 조정을 위해 실제 검사의 기존결과를 토대로 정답율의 백분위를 각 30%씩 배분하여 문항을 상, 중, 하로 구분하였다. 검사의 채점은 맞으면 1, 틀리

3) 본 검사는 해당 회사에서 사무직 인사선발용으로 사용하는 검사로 인지능력과 성향검사, 상황판단검사를 포함하는 종합검사이다. 본 연구의 목적상 인지능력검사의 일부를 추출하여 난이도 조정을 거쳐 간편형 검사로 사용하였다.

면 0으로 하여 총점을 개인 점수로 활용하였다.

최종적으로 선별된 언어력 검사는 총 18개 문항이었으며 제시된 4개의 낱말 중에서 의미가 비슷하거나 반대되는 쌍을 선택하도록 하는 전형적인 언어검사 문항들이다. 검사는 2개의 예제를 포함하여 제한시간은 2분이고 제한시간 내에 검사를 마치더라도 다음 장으로 넘어가지 못하도록 통제하였다. 본 연구의 언어력 평균은 13.02(SD=2.79)이었고 홀수와 짝수로 구분하여 산출한 반분신뢰도 계수는 .72이었다. 수리력 검사는 총 10개의 산술계산 문제로 구성되어 있으며 사칙연산을 기본으로 하는 문항들이다. 검사는 2개의 예제를 포함해 제한시간 3분이고 본 연구의 수리력 평균은 7.12(SD=1.75), 반분신뢰도 계수는 .68이었다. 공간지각력은 총 11개의 문항으로 펼쳐진 도형의 모양을 제시하고 4개의 접은 모양에서 펼쳤을 때의 모양과 같은 것을 선택하도록 하는 공간지각검사의 대표적인 유형들이다. 검사는 2개의 예제를 포함해 제한시간 3분이고 본 연구의 공간지각력 평균은 5.77(SD=1.65), 반분신뢰도 계수는 .60이었다. 마지막 추리력 검사는 언어이해와 산술추리의 응용문제로 총 9문제로 구성하였다. 검사의 예는 “○○군은 12km 떨어진 두 마을을 왕복해야 합니다. 가는데 시속 6km, 오는데 시속 4km로 걷는다면 왕복 몇 시간이 걸립니까?”(문항의 정답율은 23.1%로 난이도 ‘상’ 분류)와 같은 방식이었다. 검사는 2개의 예제를 포함해 제한시간 4분이며 본 연구의 추리력 평균은 6.02(SD=1.58), 반분신뢰도 계수는 .76이었다. 네 차원을 합산한 인지능력총점의 평균은 31.93(SD=4.60)이었고 반분신뢰도 계수는 .68이었다.

동기잠재력

동기잠재력은 개인이 지각하는 과업에 대한 자율성, 기술다양성, 과업정체성, 과업중요성, 피드백의 정도를 반영하는 지각된 직무특성을 개념화한 것으로 다양한 척도가 개발되어 왔다. 지각된 직무특성은 다차원 척도이지만 경험적으로 종업원이 지각하는 직무속성 혹은 직무에 대한 동기잠재력(motivational potentials)을 측정하는 단일차원으로 사용된다(Loher et al., 1985). 초기 Hackman과 Oldham(1980)은 14개 문항을 사용하는 JDS(Job Diagnostic Survey)를 제안하였으며, 이후 5개 문항으로 구성된 간편형 척도를 제안하기도 하였다. 본 연구는 Idaszak, Bottom 및 Drasgow(1988)가 JDS를 기초로 각 차원에 반영된 2문항씩을 선별하여 개발한 10개 문항 척도를 사용하였다. 각 문항은 JDS와 마찬가지로 자신의 직무에 대해 각 차원이 반영된 정도를 ‘전혀 명확하지 않다(1)’에서 ‘매우 명확하다(7)’의 7점 척도로 측정하였다. 예를 들어, 각 문항은 “나의 업무는 독립성과 자율성을 갖는다(자율성)”, “나의 업무는 다양한 기술과 재능이 요구된다(기술다양성)”, “나의 업무는 시작에서 끝까지 내가 전체를 처리해야 하는 일이다(과업정체성)”, “나의 업무는 다른 사람의 생활이나 복지에 중요한 영향을 미친다(과업중요성)”, “나의 직무는 내가 일을 잘 수행하고 있는지를 금방 알 수 있도록 되어 있다(피드백)” 등과 같이 구성되어 있다. 본 연구에 사용된 문항의 평균은 4.61(SD=.76)이었고 Cronbach α =.83이었다.

종속변수와 통제변수

본 연구의 종속변수는 직무만족과 생애만족 및 객관적 직무수행이다. 직무만족과 생애만족은 Judge 등(2005)이 사용한 척도를 이용하

였으며, 각각 5개 문항씩 총 10개 문항을 대상으로 요인분석을 실시하였고 독립적인 이론 변수를 구성하는 문항들을 선정하였다. 요인 분석의 방법은 긍정적 자아개념의 추출과 같은 방식이었으며, 요인적으로 순수하지 못한 문항들을 제외하고 직무만족에 부합하는 3개의 문항과 생애만족에 부합하는 4개의 문항을 최종 각 이론변수에 대한 측정치로 이용하였다. 직무만족 문항은 “나는 일에서 진정한 즐거움을 느낀다”, “나는 현재 일에 만족한다”, “평소 나는 나의 일에 열정적이다”를 ‘전혀 그렇지 않다(1)’에서 ‘매우 그렇다(7)’의 7점 척도로 측정하였다(적재치의 범위는 .82~.87; Cronbach α =.87). 생애만족은 “나의 삶은 내가 생각하는 이상과 가깝다”, “나의 삶의 여건은 훌륭하다”, “나는 나의 삶에 만족한다”, “내가 다른 삶을 산다 해도 더 나은 삶을 살지 않을 것이다”를 ‘전혀 그렇지 않다(1)’에서 ‘매우 그렇다(7)’의 7점 척도로 구성하였다(적재치의 범위는 .69~.90; Cronbach α =.83). 또한 객관적 직무수행은 실제 텔러의 수행준거로 사용되는 월별 업무처리건수를 6개월 간 집계하여 측정치(수행실적)로 활용하였으며, 적절한 정규분포를 따르고 있어 원자료를 그대로 준거변수로 사용하였다. 실적평균은 997.92(SD=382.15) 이었고 중위수는 1051.50, 범위 값은 1792.0, Cronbach α =.93이었다. 또한 앞서 언급한 바와 같이, 텔러들의 수행실적에 영향을 줄 것으로 가정되는 직무경력과 일일근무시간을 통제변수로 사용하였다.

분석방법

본 연구는 종업원들의 직무수행과 만족에 영향을 미치는 성격요인으로서의 긍정적 자아

개념과 인지능력 요인의 효과를 비교하고 이들 효과를 조절하는 동기잠재력의 역할을 규명하기 위한 것이다. 이를 위해 SPSS 15.0을 이용하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 긍정적 자아개념과 인지능력의 차원별 효과를 알아보기 위해 경력과 근무시간을 통제 한 회귀분석을 각각 수행하여 차원별 효과를 비교하였다. 그 다음 긍정적 자아개념의 평균 점수(신경증적 경향을 역척도로 전환한 후 각 하위차원의 합산평균을 산출)와 인지능력 총점(하위차원의 총점)을 각각 단일 요인으로 하는 동기잠재력과의 상호작용 항(term)을 만들어 회귀식에 투입하였다. 회귀분석에서 상호작용은 중재효과를 의미하므로(Baron & Kenny, 1986), 각각의 상호작용효과가 유의미할 때 종속변수에 대해 동기잠재력이 긍정적 자아개념과 인지능력의 효과를 조절하는 것으로 해석하게 된다. 본 연구에서는 상호작용 효과에 따른 구체적인 조절효과의 방향성을 함께 해석할 것이다.

결 과

기술통계치 및 상호상관

본 연구는 먼저 연구변수들의 특성을 알아보기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 표 1은 연구변수들의 기술통계치와 상호상관을 분석한 결과이다. 표 1에서 보듯이, 긍정적 자아개념(CSE)은 직무만족($r=.41, p<.01$), 생애만족($r=.50, p<.01$), 수행실적($r=.28, p<.01$)과 유의미한 상관을 보였으며, 인지능력은 생애만족($r=.20, p<.05$) 및 수행실적($r=.23, p<.01$)과는 유의미하였지만 직무만족($r=.02, p>.05$)과는

표 1. 연구변수 간의 기술통계치와 상관계수

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1. 자존감	(.82)													
2. 자아효능감	.26**	(.83)												
3. 신경증경향	-.06	-.25**	(.87)											
4. 내적통제감	.24**	.22*	-.14	(.85)										
5. 자아개념(CSE)	.54**	.71**	-.63**	.64**	(.73)									
6. 언어력	.06	.16	-.09	.00	.13	(.72)								
7. 수리력	-.04	.09	.02	-.01	.01	.27**	(.68)							
8. 공간력	.14	-.04	-.02	.01	.04	.06	.03	(.60)						
9. 추리력	.03	.01	-.07	.06	.07	.11	.19*	-.06	(.76)					
10. 인지능력(총점)	.08	.12	-.08	.02	.12	.77**	.62**	.39**	.46**	(.68)				
11. 동기잠재력	.20*	.25**	-.14	.15	.28**	.06	.01	.12	.04	.10	(.83)			
12. 직무만족	.37**	.27**	-.21*	.23**	.41**	.01	-.01	.04	.02	.02	.37**	(.87)		
13. 생애만족	.31**	.30**	-.37**	.29**	.50**	.11	.12	.07	.18*	.20*	.13	.50**	(.83)	
14. 수행실적	.11	.34**	-.17	.07	.28**	.23**	.03	.05	.19*	.23**	.22*	.31**	.17	(.93)
평균	2.89	3.16	1.88	2.71	3.22	13.02	7.12	5.77	6.02	31.93	4.61	5.04	4.72	997.9
SD	.51	.72	.75	.68	.42	2.79	1.75	1.65	1.58	4.60	.76	1.29	1.15	382.2

N=124, * p < .05, ** < .01, 대각선 괄호 안은 신뢰도계수임. 긍정적 자아개념(CSE)은 하위차원(자존감, 자아효능감, 신경증경향, 내적통제감)의 합산평균이며, 인지능력(총점)은 하위차원(언어력, 수리력, 공간력, 추리력)의 총점임.

통계적으로 유의미한 상관을 보이지 않았다. 한편 동기잠재력은 긍정적 자아개념과는 유의미한 상관관계를 보였지만($r=.28, p<.01$), 인지능력과는 직접적인 상관을 보이지 않았다($r=.10, p>.05$). 이를 기초로 긍정적 자아개념과 인지능력이 각 준거변수(직무만족, 생애만족, 수행실적)에 어떠한 영향을 주고 이들 효과가 작업환경에 따른 동기잠재력에 의해 어떻게 조절되는지를 알아보기 위해 가설검증을 실시하였다.

긍정적 자아개념(CSE)에 따른 직무수행과 만족

가설 1-1, 가설 1-2, 가설 1-3은 직무경력과 근무시간을 통제할 때 긍정적 자아개념의 하위차원들이 직무만족, 생애만족, 객관적 직무수행(수행실적)에 유의미한 영향을 줄 것이라고 가정하였다. 표 2는 이들 가설검증을 위한 회귀분석의 결과이다.

표 2에서 보는 바와 같이, 직무경력과 근무시간을 통제하였을 때 직무만족에 대해 긍정적 자아개념의 차원들은 19%의 설명력을 보이는 양호한 모형이었다($p<.01$). 차원별로는 자존감이 유의미한 효과를 보였고(표준계수

표 2. 긍정적 자아개념(CSE)의 차원별 직무만족, 생애만족, 수행실적에 대한 회귀분석결과

단계	변수명	종속변수								
		직무만족			생애만족			수행실적		
		ΔR^2	R^2	β	ΔR^2	R^2	β	ΔR^2	R^2	β
1	직무경력	-	.05*	.12	-	.03	.13	-	.04 [†]	.08
	근무시간			.19*			.11			.19*
2	자 존 감			.31*			.23**			.01
	자아효능감			.14			.15 [†]			.30**
	신경증경향	.19**	.24**	-.11	.25**	.28**	-.27**	.11**	.15**	-.09
	내적통제감			.09			.14 [†]			-.02

N=124, [†] p < .10, * p < .05, ** < .01, 베타(β)는 표준화계수.

=.31, p<.05), 일반화된 자아효능감, 신경증적 경향, 내적통제감은 통계적으로 유의미하지 않았다(각각 표준계수=.14; 표준계수=.11; 표준계수=.09, 모두 *n.s.*). 따라서 가설 1-1은 부분적으로 지지되었다. 생애만족에 대해 긍정적 자아개념의 차원들은 모두 영향력이 있는 것으로 나타났는데($\Delta R^2=.25$, p<.01), 자아효능감과 내적통제감은 제한적으로 유의미한 반면(각각 표준계수=.15; 표준계수=.14, p<.10), 자존감과 신경증적 경향은 매우 영향력이 큰 것으로 나타났다(각각 표준계수=.23; 표준계수=-.27, p<.01). 따라서 가설 1-2는 지지되었다. 한편 객관적 직무수행에 대해 긍정적 자아개념은 유의미한 설명력을 지닌 모형이었다($\Delta R^2=.11$, p<.01). 그러나 일반화된 자아효능감만이 유의미한 영향력을 보였고(표준계수=.30, p<.01), 다른 차원들은 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다(자존감=.01; 신경증경향=-.09; 내적통제감=-.02, 모두 *n.s.*). 따라서 가설 1-3은 부분적으로 지지되었다. 종합해 보면, 자존감은 직무만족과 생애만족에 대한 설명력이 높고 자아효능감은 객관적 직무수행을

잘 설명하는 반면, 신경증적 경향성은 생애만족에 대한 예측력이 높은 것으로 나타났다. 내적통제감의 경우에는 부분적으로 생애만족과 관련되는 것으로 보인다. 이러한 결과는 긍정적 자아개념(CSE)의 하위 차원들이 직무와 관련된 일반적인 준거변수로 사용되는 직무수행과 만족에 미치는 상대적 효과가 다르다는 것을 의미하는 것으로 해석된다.

인지능력에 따른 직무수행과 만족

가설 2-1, 가설 2-2, 가설 2-3은 인지능력과 관련된 것으로 일반적인 인지능력의 하위차원인 언어력, 수리력, 공간지각력, 추리력이 직무경력과 근무시간을 통제할 때 직무만족과 생애만족, 그리고 직무수행에 영향을 줄 것이라고 가정한 것이다. 표 3은 이들 가설검증을 위한 회귀분석의 결과이다.

표 3에서 보듯이, 직무경력과 근무시간을 통제하였을 때 인지능력의 차원들은 직무만족에 대한 낮은 설명력을 보였으며($\Delta R^2=.01$, *n.s.*), 언어력, 수리력, 공간지각력, 추리력 모두

표 3. 인지능력요인별 직무만족, 생애만족, 수행실적에 대한 회귀분석결과

단계	변수명	종속변수								
		직무만족			생애만족			수행실적		
		ΔR^2	R^2	β	ΔR^2	R^2	β	ΔR^2	R^2	β
1	직무경력	-	.05*	.12	-	.03	.13	-	.04 [†]	.08
	근무시간			.19*			.11			.19*
2	언어력			-.01			.06			.22*
	수리력			.04	.05	.08	.11	.09**	.13*	-.04
	공간력	.01	.06	.05			.09			.02
	추리력			-.01			.13			.19*

N=124, [†] p < .10, * p < .05, ** < .01, 베타(β)는 표준화계수.

통계적으로 유의미하지 않은 것으로 나타났다(모두 *n.s.*). 직무만족의 경우와 유사하게, 생애만족에 대한 인지능력의 효과는 낮은 편이었으며($\Delta R^2=.05$, *n.s.*) 차원별 효과 또한 통계적으로 유의미하지 않았다(모두 *n.s.*). 따라서 가설 2-1과 가설 2-2는 기각되었다. 그러나 인지능력은 객관적 직무수행에 대한 설명력이 유의미하였으며($\Delta R^2=.09$, $p<.01$), 차원별로 언어력과 추리력이 통계적으로 유의미한 효과를 보였다(각각 표준계수=.22; 표준계수=.19, 모두 $p<.05$). 따라서 가설 2-3은 부분적으로 지지되

었다. 종합하면 인지능력은 직무만족이나 생애만족보다는 직무수행을 보다 잘 설명하는 요인이며, 특히 텔러들의 객관적 직무수행에 있어 언어력과 추리력은 높은 영향력을 갖는다는 것을 알 수 있다.

본 연구의 가설검증은 긍정적 자아개념과 인지능력의 각 하위차원별 효과에 관심을 두었지만, 각 이론변수가 회귀식에 동시에 투입되었을 때의 효과를 알아보기 위해 추가적인 분석을 시도하였다. 이러한 분석은 본 연구에서 각 이론변수의 구성개념이 독립적이고 회

표 4. 긍정적 자아개념과 인지능력에 따른 직무만족, 생애만족, 수행실적의 회귀분석결과

단계	변수명	종속변수								
		직무만족			생애만족			수행실적		
		ΔR^2	R^2	β	ΔR^2	R^2	β	ΔR^2	R^2	β
1	직무경력	-	.05*	.12	-	.03	.13	-	.04 [†]	.08
	근무시간			.19*			.11			.19*
2	자아개념	.15**	.20**	.39**	.26**	.29**	.47**	.11**	.15*	.24**
	인지능력			-.02			.15 [†]			.21*

N=124, [†] p < .10, * p < .05, ** < .01, 베타(β)는 표준화계수.

귀분석에서의 다중공선성(multicollinearity)이 낮다면 하위차원별 분석결과와 큰 차이가 없을 것이지만 이론변수의 효과에 대한 직관적인 이해를 돕기 위해 실시하였다. 표 4는 직무경력과 근무시간을 통제한 상태에서 긍정적 자아개념과 인지능력의 상대적 효과를 비교하기 위한 회귀분석의 결과이다.

표 4에서 보듯이, 자아개념은 직무만족, 생애만족, 수행실적의 모든 종속변수 측정치에 대해 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다(각각 표준계수=.39; 표준계수=.47; 표준계수=.24, 모두 $p < .01$). 인지능력의 경우에는 객관적 직무수행에 대해 .05의 유의수준에서 유의미하였고(표준계수=.21), 생애만족에 대해서는 제한적으로 유의미하게 나타났다(표준계수=.15, $p < .10$). 그러나 직무만족에 대해서는 통계적으로 유의미한 효과를 보이지 않았다(표준계수=-.02, *n.s.*). 이러한 결과는 표 2와 표 3에 제시된 각 차원별 효과에 대한 총합의 개념과 유사하지만(두 이론변수가 독립적 차원임을 의미하는 것으로 실제 각각의 공차는 .97과 .98임), 이론변수에 대한 상대적 효과를 직관적으로 이해하는데 유용하다. 즉 긍정적 자아

개념은 인지능력에 비해 상대적으로 본 연구의 준거변수에 대한 예측력이 우수하다는 것을 보여주고 있다.

동기잠재력의 조절효과 검증

가설 3-1, 가설 3-2, 가설 3-3은 긍정적 자아개념과 동기잠재력의 상호작용을 가정한 것으로 동기잠재력이 텔러들의 직무수행과 만족에 대한 긍정적 자아개념의 효과를 조절하는지를 알아보기 위한 것이었다. 표 5는 각 가설검증을 위해 경력과 근무시간을 통제변수로 하고 긍정적 자아개념과 동기잠재력의 상호작용효과를 회귀분석한 결과이다.

표 5에서 보듯이, 직무만족에 대해 자아개념과 동기잠재력의 상호작용은 다소 미약한 것으로 나타났다($\Delta R^2 = .01$, 표준계수=-.09, *n.s.*; 단 상호작용을 포함한 전체 회귀모형은 29%의 설명력으로 양호함). 비록 긍정적 자아개념과 동기잠재력 모두 직무만족에 대해 높은 설명력과 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났지만($\Delta R^2 = .28$; 각각 표준계수=.31; 표준계수=.28, 모두 $p < .01$), 가설 3-1은 상호작용을 가

표 5. 긍정적 자아개념(CSE)에 대한 동기잠재력의 조절효과

단계	변수명	종속변수								
		직무만족			생애만족			수행실적		
		ΔR^2	R^2	β	ΔR^2	R^2	β	ΔR^2	R^2	β
1	직무경력	-	.05*	.12	-	.03	.13	-	.04†	.08
	근무시간	-	.05*	.19*	-	.03	.11	-	.04†	.19*
2	자아개념 (A)	.23**	.28**	.31**	.24**	.27**	.49**	.09**	.13**	.22*
	동기잠재력 (B)			.28**			.01			.15
3	A*B	.01	.29**	-.09	.00	.27**	.03	.03*	.16**	.18*

N=124, † $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, 베타(β)는 표준화계수.

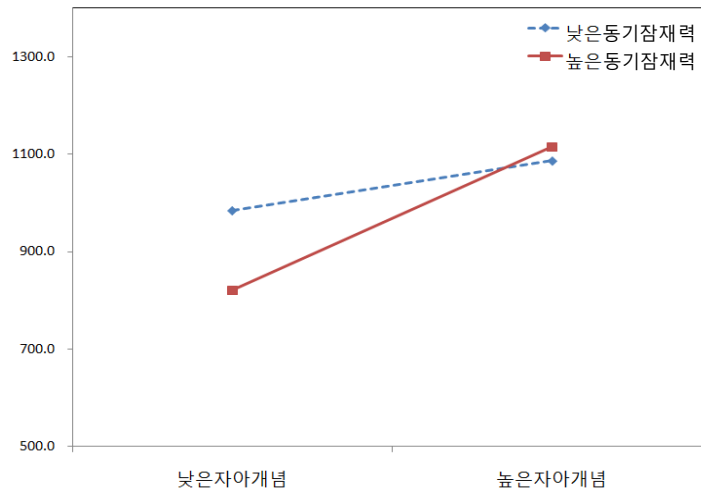


그림 1. 수행실적에 대한 긍정적 자아개념과 동기잠재력의 상호작용

정한 것이므로 기각되었다. 생애만족의 경우 개별 변수의 효과모형은 높은 설명력을 보이지만($\Delta R^2=.24$, $p<.01$), 이는 대체로 자아개념의 효과가 강하게 나타나는 경향으로 해석된다. 즉 생애만족에 대해 긍정적 자아개념은 매우 높은 영향력을 보인 반면(표준계수=.49, $p<.01$), 동기잠재력의 효과는 통계적으로 유의미하지 않았다(표준계수=.03, *n.s.*). 개별 변수가 지니는 상대적 효과가 직무만족과 상이한 특징을 지니지만 상호작용 효과가 유의미하지 않았고(표준계수=.03, *n.s.*), 가설 3-2는 기각되었다. 하지만 주목할 사실은 객관적 수행실적에 대해 긍정적 자아개념과 동기잠재력의 유의미한 상호작용 효과가 발견된 것이며 모형의 유의미한 증분효과를 나타냈다($\Delta R^2=.03$; 표준계수=.18, 모두 $p<.05$). 그림 1은 객관적 수행실적에 대한 긍정적 자아개념과 동기잠재력의 상호작용효과를 그래프로 나타낸 것이다. 구체적으로 직무환경이 높은 수준의 동기잠재력을 제공할 때(높은 동기잠재력) 긍정적 자아개념과 객관적 수행실적의 관계가 강하게 나

타난 반면, 직무환경이 낮은 수준의 동기잠재력을 제공하는 경우(낮은 동기잠재력)에는 그 관계성이 상대적으로 약하게 나타남을 보여준다. 이는 동기잠재력이 텔러의 객관적 직무수행에 미치는 긍정적 자아개념의 효과를 조절함을 의미하는 것으로 가설 3-3은 지지되었다.

한편 가설 4-1, 가설 4-2, 가설 4-3은 인지능력과 동기잠재력의 상호작용을 가정한 것으로 동기잠재력이 긍정적 자아개념의 효과를 조절하는지를 알아보기 위한 것이었다. 표 6은 가설 4와 관련된 검증을 위해 경력과 근무시간을 통제변수로 하고 인지능력과 동기잠재력의 상호작용효과를 회귀분석한 결과이다.

표 6에 나타난 것처럼, 직무만족에 대해 인지능력과 동기잠재력의 상호작용은 통계적으로 유의미하지 않았다(표준계수=.20, *n.s.*; 단 상호작용을 포함한 전체 회귀모형은 19%의 설명력으로 양호함). 따라서 가설 4-1은 기각되었다. 인지능력에 비해 동기잠재력의 개별 효과는 직무만족에 비해 상대적으로 높게 나타났으며 이들의 회귀모형은 유의미한 설명

표 6. 인지능력에 대한 동기잠재력의 조절효과

단계	변수명	종속변수								
		직무만족			생애만족			수행실적		
		ΔR^2	R^2	β	ΔR^2	R^2	β	ΔR^2	R^2	β
1	직무경력	-	.05*	.12	-	.03	.13	-	.04†	.08
	근무시간			.19*			.11			.19*
2	인지능력 (A)	.14**	.19**	.01	.06*	.09*	.19*	.09**	.13**	.23*
	동기잠재력 (B)			.37**			.12			.18*
3	A*B	.00	.19**	.20	.00	.09†	-.02	.00	.13**	.05

N=124, † p < .10, * p < .05, ** < .01, 베타(β)는 표준화계수.

력을 보였다($\Delta R^2 = .14$, $p < .01$; 각각 표준계수 = .37, $p < .01$; 표준계수 = .01, *n.s.*). 그러나 직무 만족의 경우와 유사하게 생애만족에 대한 인지능력과 동기잠재력의 상호작용은 유의미하지 않았고(표준계수 = -.02, *n.s.*; 상호작용을 포함한 회귀모형의 설명력은 9%로 유의수준 .10 수준에서 제한적으로 유의함), 가설 4-2도 기각되었다. 하지만 직무만족의 경우와 다르게 생애만족은 동기잠재력보다는 인지능력에 더 유의미한 영향을 받는다는 것을 알 수 있었다($\Delta R^2 = .06$, $p < .05$; 각각 표준계수 = .12, *n.s.*; 표준계수 = .19, $p < .05$). 한편 자아개념과 동기잠재력 간의 상호작용 효과가 나타난 것과 달리, 텔러의 객관적 직무수행에 대해 인지능력과 동기잠재력의 상호작용 효과는 통계적으로 유의미하지 않았다(표준계수 = .05, *n.s.*; 상호작용을 포함한 회귀모형은 13%로 .01수준에서 유의함). 따라서 가설 4-3은 기각되었다. 다만 직무만족이나 생애만족과 달리, 개별적으로 인지능력과 동기잠재력은 객관적 수행에 대한 유의미한 영향력이 있는 것으로 보인다(각각 표준계수 = .23, 표준계수 = .18, 모두 $p < .05$).

논 의

본 연구는 고객접점에서 업무수행과 만족에 대한 성격특성과 인지능력의 차원별 효과를 파악하고 이들 효과를 조절하는 동기잠재력의 역할을 분석하고자 한 것이었다. 특히 기존연구와 달리, 객관적 수행실적을 직무수행의 측정치로 사용함으로써 실무적인 관점에서 수행과 관련된 개인차의 중요성을 제고하는데 의의를 두었다. 이를 위해 가장 고객과의 상호작용이 빈번하게 일어나는 금융 분야의 서비스 인카운터에서 근무하는 텔러들을 대상으로 자료를 수집하였다. 본 연구에서는 인지능력(g 요인)과 최근 주목받는 성격요인으로서의 긍정적 자아개념(CSE)이 직무만족, 생애만족, 수행실적과 같은 준거변수들에 미치는 효과와 이들의 효과를 조절하는 직무환경 요인으로서의 동기잠재력의 역할을 밝히고자 가설검증을 실시하였다.

가설검증의 결과, 긍정적 자아개념의 하위 차원들은 직무만족과 생애만족 및 객관적 직무수행을 설명하는데 있어 상이한 효과가 있음이 발견되었다(가설 1s). 구체적으로 자존감

은 직무만족과 생애만족을 설명하는데 유용한 성격특질인 반면, 일반화된 자아효능감은 상대적으로 객관적 수행지표를 가장 잘 설명하는 특질이였다. 또한 신경증적 경향성과 내적 통제감은 다른 준거변수보다는 생애만족에 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 내적통제감에 비해 신경증적 경향의 상대적 효과가 큰 것으로 나타났다. 각각의 상대적 효과는 다르지만 하위차원을 포함한 회귀모형은 모든 준거변수에서 높은 설명력을 보였다(각각의 설명력은 직무만족 19%; 생애만족 25%; 수행실적 11%). 본 연구의 개별차원에 대한 결과를 선행연구와 비교해 보면, 자존감의 효과는 만족에 비해 직무수행에서 상대적 예측력이 낮다는 Judge와 Bono(2001)의 메타분석의 연구결과와 일치하며, 직무만족과 생애만족에 대한 높은 관련성은 Judge 등(1998)의 연구결과와 일치하는 것이다. 이는 높은 자존감이 직무영역 뿐만 아니라 일반적인 삶의 영역에서 일관되게 유지될 수 있다는 자아일관성이론(Korman, 1970)의 견해를 지지하는 것이다. 한편 일반화된 자아효능감과 직무수행의 강한 관계성은 많은 연구맥락(e.g., Stajkovic & Luthans, 1998; Judge et al., 2003; Judge, Jackson, Shaw, Scott, & Rich, 2007)에서 입증된 바와 일치한다. 또한 본 연구는 내적통제감이 직무만족보다는 생애만족을 더 잘 설명하는 것으로 나타났는데, 이는 Judge 등(2005)의 연구결과와 일치한다. 본 연구에서 긍정적 자아개념을 상위개념의 단일한 이론변수로 분석한 결과에서는 긍정적 자아개념이 직무만족(표준계수=.31), 생애만족(표준계수=.49), 객관적 직무수행(표준계수=.22) 모두에 대해 유의미한 효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 Judge 등(2003)의 연구, Heller 등(2002)의 연구, Judge

등(2005)의 연구와 일치하는 것이다.

초기 긍정적 자아개념 연구들은 모든 하위차원들이 직무만족을 잘 설명한다고 가정하였지만, 본 연구결과는 직무만족과 생애만족, 직무수행을 비교해 볼 때 상대적 효과가 다르다는 것을 보여준다. 실제 몇몇의 메타분석(Judge & Bono, 2001)을 제외하고 본 연구와 같은 준거변수를 동시에 다룬 연구는 거의 없다. 표 1의 상관에서 보듯이, 직무만족과 긍정적 자아개념의 하위차원들이 개별적으로 높은 상관을 나타내지만, 근무시간과 직무경력을 통제한 회귀모형에서 상대적 효과는 명백하게 차이가 있음을 보여준다. 이러한 결과는 최근 Judge 등(2005)의 주장과 같이, 긍정적 자아개념은 하위차원들의 개념적 포괄성으로 다양한 직무관련 변수들을 고려할 때 설명력 증가를 기대할 수 있음을 함축하고 있다. 이와 관련하여 본 연구는 긍정적 자아개념과 준거변수들의 관련성을 설명하는 환경변수로서 동기잠재력을 조절변수로 다루었다.

연구결과는 또한 인지능력의 하위요인들이 직무만족과 생애만족에 대한 설명력이 낮은 편이었지만 객관적 직무수행에 대해서는 유의미한 효과를 보였다(가설 2s). 특히 객관적 직무수행에 대한 언어력과 추리력의 상대적 효과가 높았다. 인지능력에 대한 연구들은 하위차원들의 총합으로 정의된 일반정신능력(g요인)을 다루었기 때문에 본 연구의 결과를 선행연구들과 비교하기는 어렵다. 하지만 Ransy와 Sohi(1997)의 연구 맥락, 즉 고객의 소리를 이해하고 소통하는 능력이 서비스접점에서 요구되는 종업원의 주요 특성으로 본다면 언어력과 추리력은 고객응대에 따른 성과를 예측하는데 중요한 요소로 간주된다. 본 연구결과는 이러한 관점을 경험적으로 지지하는 결과

로 해석된다. 이와 더불어 실무적 관점에서도 몇 가지 이유를 살펴볼 수 있을 것이다. 첫째, 텔러업무는 과거와 달리 대규모 전산시스템을 활용한 고도의 계산업무 처리가 가능하기 때문에 단순한 수리력보다는 고객과 원활한 의사소통능력과 요구사항을 빠르게 이해 혹은 추론하는 능력이 업무수행에 중요할 수 있다고 판단된다. 둘째, 오늘날 텔러의 업무는 입출금이나 지급 등의 단순 업무보다는 업무확충으로 인한 다양하고 복잡한 업무영역(예, 재무설계, 상담 등)으로 확대되는 추세에 있다. 따라서 본 연구결과는 인지능력으로서의 언어력과 추리력을 포함한 문제해결 능력이 실질적인 업무처리에 더욱 중요하게 부각될 수 있음을 시사한다. 한편 본 연구에서 인지능력을 단일 구성개념으로 분석한 결과는 직무만족보다는 생애만족과 객관적 직무수행에 대해 각각 높은 설명력을 보였다. 이러한 결과는 Higgins 등(2007)과 Morgeson 등(2005)의 연구맥락과 부분적으로 일치하는 것이다. 본 연구결과를 종합해 볼 때, 이론변수로서의 긍정적 자아개념과 인지능력의 효과는 긍정적 자아개념이 인지능력에 비해 상대적으로 만족과 객관적 수행준거에 대한 예측력이 우수하다는 것을 보여주고 있다.

본 연구의 또 다른 주요 관심사의 하나인 동기잠재력의 조절효과는 흥미롭게도 긍정적 자아개념과 객관적 직무수행의 관계에서 유의미하게 나타났다. 다른 종속변수와의 관계 및 인지능력에 대한 조절효과는 나타나지 않았지만 동기잠재력이 긍정적 자아개념과 수행간의 관계를 조절한다는 결과는 Tett와 Brnnett(2003)의 연구와 맥락을 같이한다. 본 연구결과처럼, 직무수행에 대한 긍정적 자아개념의 효과를 동기잠재력이 조절한다는 것은 사람들이 자신

의 자아개념을 검증할 수 있는 환경을 적극적으로 탐색하고 그에 부합하는 (직무)환경을 찾을 때 수행향상을 기대할 수 있다는 자아검증이론(Swann et al., 1992)의 관점을 지지하는 것이다. 예를 들어, 긍정적 자아개념이 높은 사람들은 단순과업보다는 과업의 다양성을 추구하고 과업의 중요도가 높을 때 성공적 수행을 기대할 수 있다. 또한 긍정적 자아개념이 높은 사람들은 조직의 환경 내에 존재하는 다양한 직무관련 요소들을 통제하고 일관성을 유지하려는 경향이 있다는 점에서 동기잠재력의 조절효과는 통제이론(Carver & Scheirer, 1981)의 맥락에서도 지지된다. 따라서 본 연구는 이론적 관점에서 긍정적 자아개념에 대한 경험적 타당도를 제공할 뿐만 아니라 상대적으로 연구가 많지 않았던 객관적 직무수행과 긍정적 자아개념에 대한 환경요인으로서의 동기잠재력의 조절효과를 통합적으로 제공하였다는 것에 중요한 의미를 지닐 것이다. 또한 직무수행에 대한 객관적 측정치를 사용함으로써 주관적 측정에서 발생할 수 있는 공통측정변량(common method variance)의 효과를 배제하고 변수 간 관계성에 대한 과잉추정의 오류를 최소화할 수 있었다는 점도 본 연구의 강점의 하나로 볼 수 있을 것이다.

본 연구의 결과는 실무적으로도 다음과 같은 몇 가지 중요한 함의를 갖는다. 첫째, 고객 응대와 적극적인 고개관계의 유지가 중요한 서비스 인카운터를 효과적으로 관리하기 위해 점점에 있는 종업원(텔러)들에 대한 긍정적 자아개념 강화프로그램의 도입을 강조할 수 있다. 본 연구결과에서 보듯이 자존감 및 자아효능감은 만족과 직무수행에 대한 강력한 예측요인인 만큼 이들 특질을 개발하고 업무에서 발휘될 수 있는 계획된 교육프로그램이 가

능할 것으로 본다. 본 연구에서 다루어지지 않았지만 직무만족은 생애만족에 대한 중요한 원천일 수 있으므로(Judge et al., 1998), 자존감과 효능감을 개선하는 프로그램은 일과 개인 삶의 복지를 모두 충족시키는 방안의 하나일 것으로 판단된다.

둘째, 본 연구결과는 긍정적 자아개념이 높은 사람일수록 우수한 인지능력을 지닌 사람들보다 텔러업무에 수행력이 높고 더 직무에 만족할 것이라고 예측한다. 따라서 오늘날처럼 텔러업무가 확충되고 복잡한 양상을 갖는 시대에 긍정적 자아개념의 측정치들은 선발과정에서 스크리닝 도구로 활용될 충분한 가치가 있다고 보여진다. 많은 기업들의 선발과정에서 성격검사나 바이오메이터와 같은 비인지적 도구의 활용이 늘고 있지만, 여전히 지능 검사에 대한 선호도가 높은 것이 현실이다. 만일 서비스 접점에서 고객과의 관계강화와 유지를 중요한 가치로 여기는 기업이라면 긍정적 자아개념 측정도구를 종업원 선발에 활용하는 방안을 고려할 수 있을 것이다. 고객 가치를 중요한 경영철학으로 삼고 있는 고객 중심의 기업들에게 추천되는 사항이다.

셋째, 긍정적 자아개념을 직무수행과 연결하기 위해서는 직무설계의 중요성이 강조되어야 할 것이다. 본 연구결과는 특히 금융텔러들의 업무성과를 향상시키기 위해 직무환경을 보다 자율적이고 다양하고 중요한 업무로 배열함과 동시에 직무기술서(job description)와 성과에 대한 피드백을 명확하게 제시하는 것이 필요하다는 것을 함축한다. 기업환경은 더욱 치열한 경쟁적 구도에서 생존을 위한 고객 가치 창출을 목표로 하고 있다. 고객접점의 종업원들은 최전선의 고객관리자인 만큼 그들의 어떤 특질이 고객가치창출에 기여하는지를 이

해하는 것은 조직의 생산성과 성과에 중요한 요인이라 아니할 수 없다. 따라서 텔러업무에 대한 정의를 비롯하여 비즈니스의 프로세스와 환경을 긍정적 자아개념이 극대화되도록 설계할 때 높은 조직성과를 기대할 수 있을 것이다.

마지막으로 본 연구의 제한점과 향후 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 객관적 수행 측정치를 중요한 준거변수로 활용하고자 하였기 때문에 자료를 수집하는데 한계가 있었다. 그에 따라 연구표본이 대기업이기는 하지만 한 회사의 표본에 국한되므로 일반화에 제약이 따를 수 있다. 가능한 표본 추출과 측정과정을 엄격하게 통제하여 편향(bias)을 최소화하고자 하였지만, 향후 연구는 다양한 회사와 산업분야로 표본을 확대함으로써 기업문화와 풍토의 차이를 반영한 효과를 함께 검증할 수 있을 것으로 기대한다. 둘째, 긍정적 자아개념(CSE)에 대한 개념과 측정문제는 여전히 진행 중인 것으로 판단된다. 본 연구는 개념적으로 Judge 등(1998)의 연구흐름에서 유지된 개념과 측정도구를 사용하여 비교적 타당한 측정치를 활용할 수 있었지만 5요인 성격특질과의 차별적 특성을 확인하는 연구는 더 많은 경험적 결과를 필요로 할 것이다. 셋째, 최근연구들은 긍정적 자아개념과 상호작용하는 다양한 변수들을 탐색하고 있다. 예를 들어, 본 연구에서 다룬 인지요인 뿐만 아니라 목표설정(Bipp, 2010), 직무스트레스(Brunborg, 2008), 매력(Judge et al., 2009) 등 다양한 조직관련 변수들이 다루어지고 있지만, 긍정적인 조직성과를 예측하는 더 많은 경험적 연구들이 제공되어야 할 것으로 본다. 이와 더불어, 본 연구의 조절변수인 동기잠재력의 하위차원별 효과를 세분화하는 것도 향후

연구의 좋은 과제일 것으로 생각된다.

참고문헌

- 곽원섭, 이종구 (2000). 증권사 고객의 서비스 접점 품질지각과 고객만족도의 관계모형. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 13, 103-116.
- 김도영, 유태용 (2002). 성격의 5요인과 조직에서의 맥락수행간의 관계. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 15, 1-24.
- 김천석, 유태용 (2005). 정서지능, 인지능력, 성격의 구성개념간 변별성과 정서지능의 과업수행, 맥락수행, 적응수행에 대한 증분타당도 검증. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 18, 271-298.
- 이종구, 한영석 (2008). 텔러마케터 선발용 역량 검사의 구성형식별 신뢰도와 타당도: Ipsative와 Normative 측정간 비교. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 21, 411-428.
- 장재윤 (2002). 직무특성의 직무관여 및 조직몰입간의 관계: 돈에 대한 태도 및 내외동기 지향성의 조절효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 15, 1-22.
- Alloworth, E., & Hesketh, B. (2000). Job requirements biodata as a predictor of performance in customer service roles. *International Journal of Selection and Assessment*, 8, 137-147.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual strategic, and statistical consideration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1-26.
- Bennett, R., & Barkensjo, A. (2005). Relationship quality, relationship marketing, and client perceptions of the level of service quality of charitable organisations. *International Journal of Service Industry Management*, 16, 81-106.
- Bipp, R. (2010). What do people want from their jobs? The big five, core self-evaluations and work motivation, *International Journal of Selection and assessment*, 18, 28-39.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Mohr, L. A. (1993). Critical service encounters: The employee's viewpoint. *Journal of Marketing*, 58, 95-106.
- Boles, J. S., Johnson, J. T., & Barksdale, H. C. Jr. (2000). How salespeople build quality relationships: A replication and extension. *Journal of Business Research*, 48, 75-81.
- Bono, J. E., & Colbert, A. E. (2005). Understanding Responses to multi-source feedback: The role of core self-evaluations. *Personnel Psychology*, 58, 171-203.
- Brunborg, G. S. (2008). Core self-evaluations: A predictor variable for job stress. *European Psychologist*, 13, 96-102.
- Carver, C. S., & Scheier, M. F. (1981). *Attention and self-regulation: A control theory approach to human behavior*. New York: Springer-Verlag.
- 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.
- Cronin, J. J., Brady, M. K. Jr., & Hult, G. T. M. (2000). Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioral intentions in service environments. *Journal of Retailing*, 76, 193-218.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11, 227-268.
- Dodgson, P. G., & Wood, J. V. (1998). Self-esteem and the cognitive accessibility of strengths and weaknesses after failure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 214-219.
- Dormann, C., Fay, D., Zapf, D., & Frese, M. (2006). A state-trait analysis of job satisfaction: On the effect of core self-evaluations. *Applied Psychology: An International Review*, 55, 27-514.
- Erez, A., & Judge, T. A. (2001). Relationship of core self-evaluations to goal setting, motivation, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 86, 1270-1279.
- Eysenck, H. J., & Eysenck, S. B. G. (1968). *Manual for the Eysenck Personality Inventory*. San Diego, CA: Educational and Industrial Testing Service.
- Hackman, J., & Oldham, G. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Heckman, J. J., Stixrud, J., & Urzua, S. (2006). The effects of cognitive and non-cognitive abilities on labor market outcomes and social behavior. *Journal of Labor Economics*, 24, 411-482.
- 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.
- Higgins, D. M., Peterson, J. B., Pihl, R. O., & Lee, A. G. M. (2007). Prefrontal cognitive ability, intelligence, big five personality, and the prediction of advanced academic and workplace performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93, 298-319.
- House, R. J., Shane, S. A., & Herold, D. M. (1996). Rumors of the death of dispositional research are vastly exaggerated. *Academy of Management Review*, 21, 203-224.
- Hunter, J. E., & Hunter, R. F. (1984). Validity and utility of alternative predictors of job performance. *Psychological Bulletin*, 96, 72-98.
- Hurtz, G. M., & Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: The big five revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85, 869-879.
- Idaszak, J. R., Bottom, W., & Drasgow, F. (1988). A test of the measurement equivalence of the revised job diagnostic survey: Past problems and current solutions. *Journal of Applied Psychology*, 73, 647-656.
- Jex, S. M., & Bliese, P. D. (1999). Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: A multilevel study. *Journal of Applied Psychology*, 84, 349-361.
- Judge, Erez, A., Bono, J. E., & Thoresen, C. H. (2003). The Core Self-Evaluations Scale (CSES): Development of a measure. *Personnel Psychology*, 56, 303-331.
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits - self-esteem,

- generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 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, 237-249.
- Judge, T. A., Bono, J. E., Erez, A., & Lock, 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., & 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*, 85, 237-249.
- Judge, T. A., Hurst, C., & Simon, L. S. (2009). Does it pay to be smart, attractive, or confident (or all three)? Relationships among general mental ability, physical attractiveness, core self-evaluations, and income. *Journal of Applied Psychology*, 94, 742-755.
- Judge, T. A., Jackson, C. L., Shaw, J. C., Scott, B. A., & Rich, B. L. (2007). Self-efficacy and work-related performance: The integral role of individual differences. *Journal of Applied Psychology*, 92, 107-127.
- 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. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: The role of core evaluations. *Journal of Applied Psychology*, 83, 17-34.
- Judge, T. A., Van Vianen, A. E. M., & De Pater, I. E. (2004). Emotional stability, core self-evaluations, and job outcomes: A review of the evidence and an agenda for future research. *Human Performance*, 17, 325-346.
- Kacmar, K. M., Collins, B. J., Harris, K. J., & Judge, T. A. (2009). Core self-evaluations and job performance: The role of the perceived work environment. *Journal of Applied Psychology*, 94, 1572-1580.
- Korman, A. K. (1970). Toward a hypothesis of work behavior, *Journal of Applied Psychology*, 54, 31-41.
- Levenson. H. (1981). Differentiating among internality, powerful others, and chance. In J. M. Lefcourt (Ed.), *Research with the locus of control construct* (pp.15-63). New York: Academic Press.
- Loher, B. t., Noe, R. A., Moeller, N. L., & Fitzgerald, M. P. (1985). A meta-analysis of the relation of job characteristics to job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 70, 280-289.
- Markus, H. (1977). Self-schemata and processing information about the self. *Journal of Personality and Social Psychology*, 35, 63-78.
- Morgeson, F. P., Delaney-Klinger, K., & Hemingway, M. A. (2005). The importance of job autonomy, cognitive ability, and job-related skill for predicting role breadth and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 90,

- 399-406.
- Mount, M. K., & Barrick, M. R. (1998). Five reasons why the 'big five' article has been frequently cited. *Personnel Psychology, 51*, 849-57.
- Mount, M. K., Witt, L. 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.
- Ransey, R. P., & Sohi, R. S. (1997). Listening to your customers: The impact of perceived salesperson listening behavior on relationship outcomes. *Journal of the Academy of Marketing Science, 24*, 127-137.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs, 80* (1, Whole No. 609).
- Sager, J. K., Strutton, H. D., & Johnson, D. A. (2006). Core self-evaluations and salespeople. *Psychology & Marketing, 23*, 95-113.
- Schmidt, A. M., & DeShon, R. P. (2010). The moderating effects of performance ambiguity on the relationship between self-efficacy and performance. *Journal of Applied Psychology, 95*, 572-581.
- Stajkovic, A. D., & Luthans, F. (1998). Self-efficacy and work-related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin, 124*, 240-261.
- Stewart, G. L., & Carson, K. P. (1995). Personality dimensions and domains of service performance: A field investigation. *Journal of Business and Psychology, 9*, 365-78.
- Swann, W. B., Jr., Stein-Seroussi, A., & Giesler, R. B. (1992). Why people self-verify. *Journal of Personality and Social Psychology, 62*, 392-401.
- Tett, R. P., & Burnett, D. D. (2003). A personality trait-based interactionist model of job performance. *Journal of Applied Psychology, 88*, 500-517.
- Tharenou, P. (1979). Employee self-esteem: A review of the literature. *Journal of Vocational Behavior, 15*, 316-346.
- 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.
- Vallacher, R. R., Wegner, D. M., & Frederick, J. (1987). The presentation of self through action identification. *Social Cognition, 5*, 301-322.
- Vinclair, A. J., Schippmann, J. S., Switzer III, F. S., & Roth, P. L. (1998). A meta-analytic review of predictors of job performance for salespeople. *Journal of Applied Psychology, 83*, 586-97.
- Zeithaml, L. Berry, L., & Parasuraman, A. (1999). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing, 60*, 31- 46.
- 1차 원고접수 : 2011. 4. 10
2차 원고접수 : 2011. 5. 15
최종게재결정 : 2011. 5. 23

The Effects of Core-Self Evaluation and Cognitive Ability on Teller's Satisfaction and Objective Performance: The Moderating Role of Motivational Potentials

Byunghwa, Yang

Gyeongju University

Drawing on the core-self evaluation literature, this study compares and integrates how the theoretical perspectives to motivational potentials differently affects relationships among core-self evaluation, cognitive ability and outcomes such as job satisfaction, life satisfaction, and objective job performance measures. Core-self evaluation (CSE) was assumed to be a broad personality concept manifested in four specific traits: self-esteem, self-efficacy, internal locus of control, and neuroticism. A strength of this study is to compare effects of core-self evaluation and general mental ability (g factor) to the objective performance in the line of financial services. Using data collected from financial tellers at a Korean big company, the proposed hypotheses receive support in that core-self evaluation are strongly associated with job satisfaction and life satisfaction. Interestingly, results indicate that CSE is related to objective performance measures for financial services via the work environment contingent on different levels of motivational potentials. Results also indicate that cognitive ability hardly affects job satisfaction and life satisfaction compared with CSE. Theoretical implications to the core-self evaluation literature are discussed along with practical suggestions to manager that are responsible for employee management.

Key words : objective job performance, satisfaction, core-self evaluation, motivational potentials