



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](#)

경영학석사 학위논문

콜센터 상담사 셀프리더십이 자기효능감을
매개로 직무 만족에 미치는 영향
- A 금융공기업을 중심으로 -



2022년 2월

부경대학교 대학원

경영학과

경 윤 선

경영학석사 학위논문

콜센터 상담사 셀프리더십이 자기효능감을
매개로 직무 만족에 미치는 영향
- A 금융공기업을 중심으로 -

지도교수 양 위 주

이 논문을 경영학석사 학위논문으로 제출함

2022년 2월

부경대학교 대학원

경영학과

경 윤 선

경윤선의 경영학석사 학위논문을 인준함.

2022년 2월 25일



위원장 경 영 학 박사 홍 재 범



위 원 경 영 학 박사 배 상 욱



위 원 관광레저학 박사 양 위 주



< 목 차 >

제1장 서론	1
제1절 연구배경 및 필요성	1
제2절 연구문제	3
제2장 이론적 배경	4
제1절 셀프리더십	4
제2절 자기효능감	7
제3절 직무 만족	8
제4절 셀프리더십, 자기효능감과 직무 만족간의 관계	9
제3장 연구방법	13
제1절 연구대상	13
제2절 연구모형 및 가설설정	13
제3절 변수의 측정	15
제4절 분석 방법	16
제4장 실증분석	17
제1절 표본의 특성	17
제2절 타당성 및 신뢰성 분석	18
제3절 주요변인 특성 분석	20
제4절 연구 가설검증	22
제5장 결론	27
제1절 연구결과에 대한 요약	27
제2절 연구의 시사점	29
제3절 연구의 한계 및 향후 연구 방향	30
참고문헌	31
부록(설문지)	34

< 표 목 차 >

<표 2-1> 셀프리더십 전략	7
<표 3-1> 측정 도구의 구성	15
<표 4-1> 연구 대상자들의 표본 특성	17
<표 4-2> 셀프리더십의 타당성 및 신뢰성 분석 결과	18
<표 4-3> 자기효능감, 직무만족의 타당성 및 신뢰성 분석 결과	19
<표 4-4> 주요변인 간 상관분석 결과	20
<표 4-5> 연령,직책,재직기간에 따른 셀프리더십 간 차이 분석 결과	21
<표 4-6> 자기효능감의 매개효과 분석 결과	25
<표 4-7> 자기효능감의 매개효과에 대한 Sobel test 결과표	26

< 그림 목 차 >

<그림 3-1> 연구모형	14
---------------------	----

**The Effects of Self-leadership of Call Center Counselors on Job
Satisfaction through Self-efficacy:
Focusing on A Public Financial Company**

Yoon-Sun Kyung

*Department of Business Administration
Graduate School of Pukyong National University*

Abstract

The non-face-to-face transactions following Covid-19 have changed the way businesses interact with customers. The importance of non-face-to-face customer contact has increased in the call center task, which is in charge of communication with customers. The corporate call center business was mainly focused on guiding customer questions about products and services and solving problems of dissatisfied customers. In addition, as call centers perform functions such as customer service and strategic marketing channel, the importance of their work has expanded. Nonetheless, research on the factors affecting the job satisfaction of call center counselors has not been actively conducted. Therefore, this study analyzed the effect of self-leadership on self-efficacy and job satisfaction for call center counselors and tried to analyze the mediating effect of call center counselors' self-efficacy between self-leadership and job satisfaction. To this end, 170 questionnaires were distributed to call center counselors and 163 copies,

excluding unrecovered and insincere response sheets, were used for analysis. The study results are summarized as follows: First, it was found that call center counselors with high self-leadership feel satisfied with their work and that the achievement of self-determined goals leads to an increase in self-confidence, which affects self-efficacy. Among self-leadership variables, natural reward and self-goal setting were found to have a positive effect on self-efficacy. Second, it was found that call center counselors with high self-leadership feel rewarded in their work by resolving the grievances of dissatisfied customers and that self-reflection on their mistakes and a sense of achievement affect job satisfaction. Among self-leadership variables, natural reward, self-criticism, and self-goal setting had a positive effect on job satisfaction. Third, when a sense of self-efficacy is added while the call center counselor's self-leadership affects job satisfaction, a partial mediating effect was confirmed, in which the influence of self-leadership decreased and self-efficacy had more influence on job satisfaction. Through this study, it was confirmed that the self-leadership and self-efficacy of call center counselors had a positive effect on job satisfaction. So far, companies managed and educated call center counselors only from the perspective of customer satisfaction. But based on these research results, it is advised that companies should consider management strategies and educational programs to strengthen self-leadership and enhance self-efficacy for call center counselors.

Keywords: Call center, Self-leadership, Self-efficacy, Job satisfaction, Mediating effect

제1장 서론

제1절 연구배경 및 필요성

코로나 19에 따른 비대면 거래의 일상화로 기업 경영에서 비대면 방식의 고객 접촉은 그 중요성이 확대되고 있으며 고객의 접점에서 커뮤니케이션을 하고 있는 콜센터 업무는 예전과 달라졌다. 콜센터의 주요 업무는 상품, 서비스에 대한 질문 안내 및 불만고객의 문제해결 등이 주요 업무로 수익 창출역할은 크지 않았다. 비대면 시대에서는 콜센터는 민원업무를 넘어서 매출에 기여하는 수익창출센터인 스마트 콜센터로 발전하고 있다.

콜센터의 역할 확대와 함께, 콜센터 상담사의 고객유지 및 관리능력은 고객과 기업이익에 직접적인 영향을 미치게 되고 그 중요성이 확대되었다. 문제는 콜센터 상담사에 대한 근무환경은 업무량에 비해 낮은 임금과 열악한 복지, 비정규직 고용에 의한 고용불안, 실적을 달성하기 위한 스트레스 등에 노출로 문제점을 가지고 있다.

외부적인 환경뿐만 아니라 고객과의 직접적인 대면은 없지만, 고객의 가장 가까이에서 서비스를 제공하는 콜센터 상담사는 자신의 감정을 자주 절제하고 억제한다. 이는 상담사의 감정노동을 유발하고 육체적 소진으로 이어져 직무에도 영향을 준다. 상담사의 고충과 불만족은 이직으로 이어지며 콜센터 운영에 부정적인 영향을 미친다. 이러한 콜센터 상담사의 직무환경에 따른 이직 의도를 낮추는 방법으로 셀프리더십의 역할이 중요하다. 콜센터 상담사의 환경에서 자신을 이끌어가는 리더십인 셀프리더십은 중요한 역할을 한다.

본 연구는 상담사의 셀프리더십에 대한 것이다. 셀프리더십은 조직의 구성원이 목표를 설정하고 목표를 달성하기 위한 내적인 동기유발 행동과 자기 영역을 확대하여 직무에 대한 의미를 부여하고 자신감을 지각함으로써 생각을 변화시키고 자신을 스스로 선도하는 리더십을 의미한다.

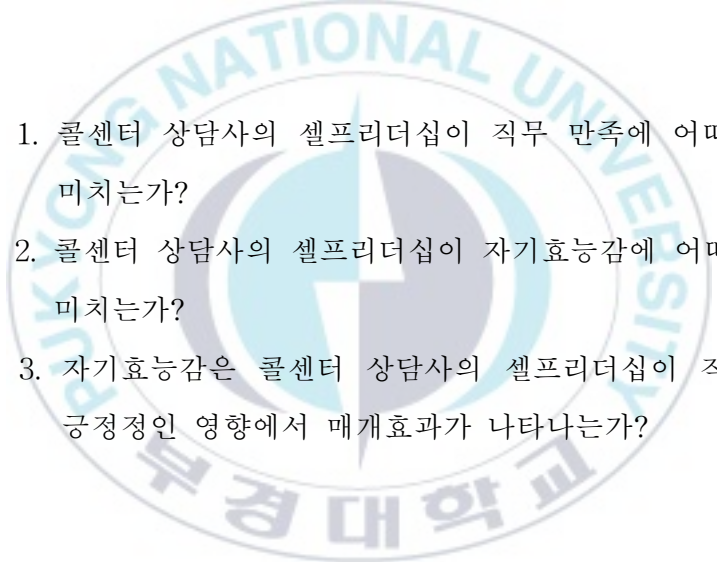
셀프리더십의 셀프(self)는 인간이 가진 자율적인 성향을 강조한 개념이기도 하다. 직장 상사나 조직구조 등에 따라 행동이 변하는 외부적 영향력과 다른 개념이다(Manz and Sims, 2006). 직원들 스스로 목표를 설정하고 문제를 해결해 나갈 수 있는 직무수행의 자율적인 선택과 자의적으로 결정할 수 있는 자기 결정권을 확보시켜주는 리더십이다(김희진·심재연, 2017).

셀프리더십에 대한 연구는 교사나 간호사 등 사람들에게 직접적인 봉사를 주로 제공하는 휴면 서비스 조직에 관한 연구가 많이 진행되었다. 간호대학생의 셀프리더십과 자기효능감의 관계에 있어서 셀프리더십이 높아지면 학생들의 만족도가 올라가고 그 결과는 자신의 행동에 대한 책임감으로 이어진다. 따라서 셀프리더십이 높을수록 자기효능감이 높아진다. 특히 간호사 업종의 조직에서 셀프리더십이 직무 만족에 정(+)의 영향을 주며, 긍정적으로 영향이 미친다(최연희·정창숙, 2015). 복잡하고 긴급한 상황에서 문제를 해결해야 하는 간호환경의 셀프리더십은 자신의 동기부여와 스스로 영향력을 행사하는 특성으로 간호사에게 필요한 중요한 요인이다. 콜센터 업무는 비대면으로 이루어지고 있지만 사실상 휴면 서비스를 제공하는 것으로 COVID-19 이후 비대면 비즈니스의 중요한 영역으로 확장되고 있다. 이는 일시적인 업무 확대가 아닌 기업 경영에 있어서 중요한 영역으로 확대되고 있다. 이러한 시점에 콜센터 상담사의 셀프리더십은 자기효능감을 매개로 직무만족에 미치는 영향에 있어서 본 연구는 매우 중요하고 실무적으로 상당한 의미가 있을 것으로 판단한다. 이렇듯 콜센터의 중요성에도 불구하고 이들에 관한 연구는 많지 않다. 본 연구는 콜센터 상담사를 대상

으로 셀프리더십이 직무 만족에 미치는 영향을 분석하고 또한 콜센터 상담사의 자기효능감이 셀프리더십과 직무 만족 간에 미치는 매개효과를 분석하고자 한다.

제2절 연구문제

본 연구에서는 연구 필요성 및 목적에 따라 연구문제를 다음과 같이 설정하였다.

- 
- 연구문제 1. 콜센터 상담사의 셀프리더십이 직무 만족에 어떠한 영향을 미치는가?
- 연구문제 2. 콜센터 상담사의 셀프리더십이 자기효능감에 어떠한 영향을 미치는가?
- 연구문제 3. 자기효능감은 콜센터 상담사의 셀프리더십이 직무 만족에 긍정적인 영향에서 매개효과가 나타나는가?

제2장 이론적 배경

제1절 셀프리더십

1. 셀프리더십 개념

셀프리더십이란 자기 스스로 리더가 되어 자기 자신을 이끌어 가는 리더십이다(Manz, C.C., 1986). 다른 사람에 대한 영향력 행사가 아닌 스스로 자신이 나가야 할 방향을 설정하고 자신을 통제하면서 자신을 이끌어 가는 과정이다. 셀프리더십의 개념은 자기통제에서 시작되었으며 자기관리의 영역으로 확장되었다. 셀프리더십은 자기관리 개념을 포함하고 있으며(Kerr, 1983) 자기관리를 포함하는 더 상위 수준의 개념이다.

자기관리가 해나가야만 하는 행동 자체에 초점을 두는 것이라면, 셀프리더십은 그런 행동을 해야 하는 이유를 찾는 것이다. 또한 셀프리더십은 개인 스스로 자기 생각과 행동을 변화시켜서 자신에게 영향력을 행사하는 리더십이며 과업이나 직무를 수행하는 데 있어 자기 스스로 영향을 발휘하는 과정으로 행동적·인지적인 전략을 통해서 바람직한 방향으로 스스로 사고와 행동을 이끌어가는 리더십이라 하였다(최지연, 2016).

보통 일반적인 리더십은 리더가 상대방에게 영향을 미치지만 셀프리더십은 한 개인이 스스로 자기 자신에게 영향을 미치고 선도하기 위해 취하는 행동으로 자율과 책임이 주어질 때 셀프리더가 될 사람들이 스스로 책임지고 행동하는 방식이다. ‘자기 스스로 인생의 방향을 설정하고 자신에게 주어진 일에 최선을 다하는 자기경영 마인드’라고 하였다(이명숙, 2006).

신구범(2010)은 셀프리더십이 자신이 높은 성과를 높일 수 있도록 자기 자신을 스스로 이끌고 영향력을 행사하는 사고와 행동전략이라고 한다. 지시나 명령, 통제, 보상과 처벌 등에 의해 발휘되는 전통적인 리더십과 달리 셀프리더십은 자신이 스스로 성취할 목표를 정하고 그 목표 달성에 대한 보상을 스스로 설정하여 성취 목표를 이루지 못했을 경우 스스로 비판할 실패에 대한 원인을 찾아내는 자율성을 강조하는 개념이다. 과거 전통적인 이론과 다르게 외부의 통제와 내부의 자율이라는 명확한 차이가 있다.

전통적인 리더십은 조직의 성과에 초점을 두고, 성과를 창출하기 위해 구성원들을 이끌고 가는 형식이었다면, 셀프리더십은 스스로 동기부여, 목표설정 및 자기평가를 통해 조직구성원 개인이 성과 창출에 긍정적인 방향으로 자신을 스스로 이끌어 가는 과정이라고 할 수 있다(원석호, 2019). 이렇듯 전통적인 리더십과는 차별성이 있으며 조직에 있어서 경쟁력을 향상하는데 개인이 가진 숨어 있는 셀프리더십이 조직 생활의 성패를 가를 수 있다.

셀프리더십은 내재적 동기부여의 역할을 강조한다. 자기역량과 내적인 동기부여에 초점을 두고 있어 자발적인 능력 발휘를 촉진함으로써 기관의 효과성을 증대시키는 데 효과적이다. 조직성과를 향상하는데 유용한 개념으로 셀프리더십은 누구나 발휘될 수 있는 것이며 노력의 정도에 따라서 그 성과는 차이가 있다(김희진·심재연, 2019). 셀프리더십은 개인의 특성으로서 누구나 가지고 있지만, 개인에 따라서 그 잠재력에는 큰 차이를 나타내며 교육이나, 학습으로 고무되고 발전되고 유지할 수 있는 개념이다(정태연·김매애·양희옥, 2013).

2. 셀프리더십의 구성요인

셀프리더십은 자기 스스로 영향력을 행사하는 방법으로 행동전략, 자연적 보상전략, 건설적 사고전략을 모두 포괄하는 보다 넓은 개념이며 개인에게 긍정적인 영향을 줄 수 있도록 설계된 구체적인 전략들로 구성되어 있다(강명숙·김정섭, 2014). Neck과 Houghton(2006)은 셀프리더십의 구성요인을 행동 전략과 자연적보상 전략, 건설적사고 전략으로 제시하였다. 첫째, 행동전략은 구성원이 자신과 타인의 행동을 관찰하고 자각하여 나타내는 행동의 변화를 의미한다. 구성원은 스스로를 억제하여 자신을 바람직한 방향으로 변화 시키며 성공적인 성과를 나타내는 개념이다. 행동전략은 자기목표설정, 자기기대, 자기보상, 자기비판 등으로 구분된다. 둘째, 인지전략은 구성원이 긍정적으로 자신이 원하는 업무 수행 시, 그 자체로 만족을 느낀다는 인지적 평가 이론을 근거로 보고 있다. 인지전략은 자연적보상, 건설적사고로 구분된다. 셋째, 건설적 사고는 업무에 있어서 사고방식을 전환하여 긍정적인 영향을 줄 수 있게 자신을 변화 시킨다는 것을 의미한다.

<표 2-1> 셀프리더십 전략

유형		구성 요소
행동전략	자기목표 설정	자신의 일에 있어서 처리해야 해야 할 일의 목표와 장기적인 달성 목표를 설정한 후에 우선순위를 정하고 자기 자신에게 실행을 지시하는 행동을 의미
	자기 기대	자신이 바꾸려고 하는 행동에 대한 정보수집과 관찰을 통해 업무 활동의 효율성에 대해 자기 자신이 평가하고 어떠한 방법으로 바꾸어야 하는지 단서를 스스로 발견하는 행위
	자기 보상	바람직한 행동을 완료했을 때 스스로에게 가치 있는 보상을 제공함으로써 일하는 의욕을 북돋아 추후 행동을 선택하는 데 많은 영향을 미치는 행위
	리허설	실제로 업무를 수행하기 전 신체적 또는 정신적으로로 작업 활동에 대한 예행 연습을 통해서 업무수행의 성공률과 효과성을 높이는 행동
	자기비판	바람직하지 못한 행동에 대한 결과로 자신에게 일정한 징계 또는 비판을 통해서 반복적인 실수나 습관적인 실패를 줄이는데 도움을 주는 행위
자연적 보상전략	자연적 보상	어려운 상황이 발생했을 때 장애물로 여기기보다 기회적인 요인으로 보는 긍정적 사고
건설적 사고전략	건설적 사고	직무에 있어서 내적 보상 수준을 높이기 위해 업무에 대한 계획을 자신이 재설계하는 사고

* 출처: Houghton & Neck.(2002).

제2절 자기효능감

자기효능감이란 특정한 상황에서 주어진 요구를 감당하기 위해 수행할 수 있는 자신의 능력에 관한 판단, 자신감 또는 행동에 있어 변화를 증대

시키는 인지체계를 말한다. 특정한 과정을 달성하기 위해 요구되는 활동, 동기, 인지적 자원 등을 동원하도록 하는 자신의 능력에 대한 신념이나 판단이라고 정의한다(김연선, 2009). 자기효능감은 목표 달성을 위해 필요한 행동을 조직하고 실행해 나갈 수 있는 개인의 신념이기도 하며 만족감이다. 자기효능감은 셀프리더십과 밀접하게 관련되어 있으며 목표 수준과 몰입에 있어서 영향을 주고 자기효능감이 높은 사람들은 자신의 목표설정에 더 생산적인 성향을 보인다(Talylor, Locke, Lee & Gist, 1984).

제3절 직무 만족

직무 만족이란 직원이 소속되어 있는 조직의 직무에 대한 개인의 신념과 가치에 따라 주관적으로 다르게 가지고 있는 태도라 할 수 있다. 직무에 대한 태도이며 내적인 욕구와 외적인 욕구가 어느 정도 충족되었는지에 의해서 평가 되는 직무의 긍정적인 반응에 대한 의미로 볼 수 있다. 또한 직무 만족은 직무를 대하는 태도 중에 하나로 각 개인의 직무나 직무 경험의 평가에서 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서의 상태라고도 한다. 직무 만족의 개념을 업무의 임금정도나 승진기회, 복지 등 다양한 직무환경에 있어 나타날 수 있는 주관적인 태도의 감성적 만족의 정도라고 한다(신구범, 2010). 직무 만족은 직무를 수행하며 나타나는 작용으로 조직의 내적·외적인 환경적 요인과 개인적인 요인이 결합하여 작용하는 동기유발 과정으로 심리적인 만족상태를 의미한다. 직무 만족은 높은 근로의욕을 갖게 할 뿐만 아니라 자기개발 노력 촉구 및 조직의 목표달성을 위해 자발적이고 적극적으로 공동 작업에 참여하려는 의욕과 창의성을 불러 일으켜 개인성과의 향상에 긍정적인 영향을 미친다(박용현·고관우, 2021).

제4절 셀프리더십, 자기효능감, 직무 만족 간의 관계

1. 셀프리더십과 직무 만족의 관계

직무 만족은 자신이 맡아서 수행하는 업무를 통해 경험할 수 있는 욕구 충족의 정도, 업무에서 얻는 유쾌한 감정 및 자기가 맡은 직무에 대한 만족의 정도를 의미한다(김희진, 2020). 조직은 효과적인 성과를 올리기 위해 조직원들 스스로가 보람과 긍지를 가지고 만족을 느껴야 하며, 이를 위해 셀프리더십은 스스로 목표를 정하고 목표 달성 여부에 대한 보상 또는 비판 등을 통해 자율성을 확대해 가는 리더십으로 조직원들이 개인의 업무에 대한 열정을 높이는 데 중요한 역할을 한다(황은정, 2020).

개인의 특성에 따라 셀프리더십의 수준과 직무 만족을 느끼는 정도가 다르다. 셀프리더십의 정도가 높을수록 현재 직무에 만족하며 주관적 성과도 높다. 대인관계는 직무 만족에 간접적으로 영향을 미치며 상사 및 동료와의 관계가 원만하거나 조직 내 상호 유기적인 관계에서 직무몰입을 통한 직무 만족에 영향을 미친다(황은정, 2020). 병원의 간호사 조직에서는 셀프리더십이 직무만족, 간호업무성고가 높을수록 직무만족이 높게 나타났는데, 이는 간호사의 근무 만족이 일하는 자신의 사기를 진작시킴으로 환자에게 더 나은 서비스를 제공하는 것으로 나타났다(김지영·홍주영, 2007).

Wirth(2004)는 직무 만족도를 결정하는 가장 중요한 영역은 직무 자체라고 하였고, 셀프리더십이 직무 만족과 정적인 상관관계가 있다고 하였다. Neck과 Houghton(2006)은 조직 구성원의 내면속에 잠재되어 있는 셀프리더십 행동이 자신에 대한 자율성과 통제의 증가를 동시에 의미하는 만큼 직무 만족에 유의하다고 하였다.

이상에서 살펴본 바와 같이 셀프리더십이 직무 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셀프리더십은 내적인 동기부여를 통해 자신의 영향력을 중시하는 리더십이다. 이는 외부환경에 의해 주어진 업무를 개인에 맞는 목표로 설정하고 수행함으로써 직무에 대한 긍정적인 태도를 갖게 하고 이는 직무만족에 영향을 준다. 셀프리더십의 특성을 이용하면 효율적인 직무성과가 나타날 것이다. 직무성과는 직무만족으로 이어진다.

가설1. 콜센터 상담사의 셀프리더십은 직무 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 셀프리더십과 자기효능감, 직무 만족의 관계

자기효능감은 특정한 상황에서 주어진 요구를 감당하기 위해 수행할 수 있는 자신의 능력에 관한 판단, 자신감이다. 특정한 목표를 달성하기 위한 동기부여, 행동을 동원하려는 자신의 능력이며 이는 목표 달성을 위해 필요한 행동 과정을 조직하고 실행할 수 있는 개인적 능력에 대한 신념으로 셀프리더십과 관련된다(김희진, 2020).

사회복지사의 셀프리더십은 사회복지사의 역량과 자기 결정성을 발휘하게 하여 자기효능감에 영향을 미치고, 직무 만족도에도 영향을 미친다. 셀프리더십과 자기효능감은 자신에 대한 믿음과 자신의 능력에 대해 자신감을 가지고 발휘하는 것으로 서로 유사한 의미가 있다. 자기조절과 자신감인 자기효능감이 직무 만족에 영향을 주는 것이다(김희진, 2020).

이상에서 살펴본 바와 같이 셀프리더십은 자기효능감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셀프리더십은 스스로 자신의 목표를 설정하고 목표달성을 위해 노력하며 지속적인 개인의 성장과 도전을 통해 목표를 달성해 나가는 과정으로 자신에 대한 성취감과 자신감을 갖게 한다. 또한, 목표를 성취했을 때 스스로에 대한 만족감이 높으며 이는 스스로 할 수 있는 믿음과 신념인 자기효능감이 높다는 것으로 셀프리더십은 자기효능감에 밀접한 관계가 있다고 생각된다.

가설2. 콜센터 상담사의 셀프리더십은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

병원 근무자들의 셀프리더십이 자기효능감과 직무성가에 미치는 영향에 관한 연구에서 셀프리더십의 내적 보상과 긍정적인 사고의 요인들이 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다. 자기효능감이 높다는 것은 어떤 결과에 있어서 통제능력이 높다는 것이며, 자기효능감이 강한 사람일수록 특정한 과업의 수행에 있어서 지속적인 노력을 하며, 수행해야 할 행동보다 높은 기준을 설정하며, 적극적으로 행동한다(신구범, 2010).

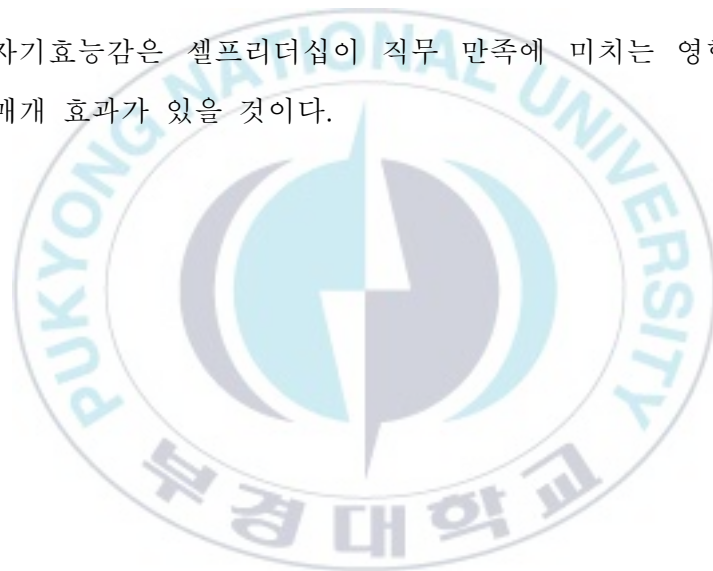
호텔 근무자들은 자신의 업무를 진행하면서 전체적으로 직원들 간의 협력과 의사소통이 원만하게 잘 이루어지는 경우에 특정한 상황에서 과업을 달성 할 수 있는 믿음과 자신감이 높다. 또한 업무 수행 시 직원들 스스로 기쁨과 보람을 느끼는 과정에서 직무 만족과 직무성가에 긍정적인 영향을 미친다. 즉, 셀프리더십은 자기효능감, 직무 만족에 모두 긍정적인 영향을 미친다(김연선, 2009).

휴먼 서비스를 제공하는 교사 근로자들은 셀프리더십 교육을 통해 스스로 자율성과 통제성을 증진하는 데 효과가 있으며 자신에 대한 긍정적인 사고와

자존감을 높일 수 있어서 자기효능감과 직무 만족에 영향을 주는 것을 확인 되었다(강명숙·김정섭, 2014). 선행연구를 바탕으로 셀프리더십은 자기효능감을 매개로 직무만족에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셀프리더십과 자기효능감이 높은 사람은 긍정적이고 적극적인 자세로 행동하며 일상적인 활동 외에 사회생활에 있어서도 인간관계 및 직무 만족이 높게 나타난다. 즉, 셀프리더십과 자기효능감, 직무 만족은 서로 연관 관계가 있다.

가설3. 자기효능감은 셀프리더십이 직무 만족에 미치는 영향에 있어서 매개 효과가 있을 것이다.



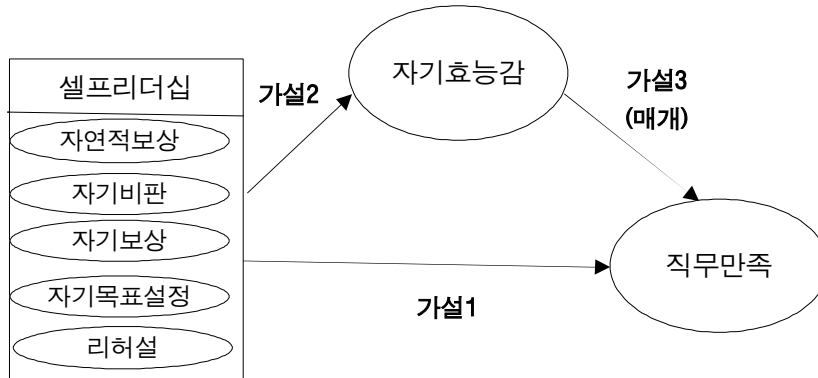
제3장 연구방법

제1절 연구대상

예비조사를 거쳐 본 연구를 진행하기 위해서 설문조사를 실시하였다. 2021년 7월 1일부터 15일까지 2주에 걸쳐 A 금융공기업의 콜센터 상담사를 대상으로 연구목적과 내용에 관해 설명하고 사전 동의 및 협조를 구하여 170부를 우편으로 전달하고 회수하여 분석에 사용하였다. 회수된 설문지 중에서 무응답 처리되거나 답안지 작성이 불성실한 것을 제외하고 총 163부를 조사를 위한 분석에 사용하였다.

제2절 연구모형 및 가설 설정

본 연구는 선행연구를 바탕으로 콜센터 상담사의 셀프리더십을 독립변수로 직무 만족도를 종속변수로 설정하고 자기효능감을 매개적 역할로 제시하였다. 연구모형을 <그림 3-1>과 같이 설계하였다.



<그림 3-1> 연구모형

가설1. 콜센터 상담사의 셀프리더십은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 1-1. 콜센터 상담사의 자연적보상은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2. 콜센터 상담사의 자기비판은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3. 콜센터 상담사의 자연보상은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-4. 콜센터 상담사의 자기목표설정은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-5. 콜센터 상담사의 리허설은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2. 콜센터 상담사의 셀프리더십은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 2-1. 콜센터 상담사의 자연적보상은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-2. 콜센터 상담사의 자기비판은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-3. 콜센터 상담사의 자연보상은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-4. 콜센터 상담사의 자기목표설정은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-5. 콜센터 상담사의 리허설은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3. 자기효능감은 셀프리더십이 직무만족에 미치는 영향에 있어서 매개효과가 있을 것이다.

제3절 변수의 측정

셀프리더십을 측정하기 위하여 Houghton & Neck(2002)의 설문 항목(김연선, 2009)의 설문 항목(민병철, 2013)을 변안하여 자기목표설정, 자기기대, 자기보상, 리허설, 자기비판 15문항, 자연적보상 3문항, 건설적사고 3문항으로 총 21문항을 측정하였다. 자기효능감의 측정은 Chen et al. (2001)이 개발한 일반적 자기효능감에 관한 8개 설문 항목에서 5개 항목을 본 연구에 적합하도록 적용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다(김연선, 2009). Meyer et al.(2002)와 Wu and Norman(2006)이 이용한 6개 설문 항목에서 3개 항목을 본 연구에 적합하도록 적용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다(김연선, 2009). 이상으로 본 연구에서 선행연구를 근거로 구성한 설문의 측정 항목은 다음 <표 3-1>과 같다.

<표 3-1> 측정 도구의 구성

구 분		문항수	측정 변인		출처
독립 변수	셀프 리더십	15	자기목표설정	Q1~Q3	Houghton & Neck(2002), 민병철(2013)
			자기기대	Q4~Q6	
			자기보상	Q7~Q9	
			리허설	Q10~Q12	
			자기비판	Q13~Q15	
		3	자연적 보상	Q16~Q18	
		3	건설적 사고	Q19~Q21	
매개 변수	자기 효능감	8	목표 달성 가능, 극복확신, 성공확신, 업무 확신, 능력확신, 어려움 극복확신, 동료보다 업무 우월, 업무수행 잘함	Q22~Q29	Chen and Gully, Eden(2001), 김연선(2009)
종속 변수	직무 만족도	6	업무보람, 업무만족, 업무필요, 일의 좋아하는 정도, 업무소비, 업무열정	Q30~Q35	Meyer et al. (2002) Wu & Norman(2006), 김연선(2009)

제4절 분석방법

본 연구에 수집된 자료는 SPSS 26.0의 통계프로그램을 이용하여 분석하였으며, 이에 대한 통계분석 방법은 다음과 같다. 빈도 분석과 상관 분석, 타당성 분석을 위한 요인 분석과 신뢰성 검증을 위한 Cronbach's α 를 사용하였다.

가설검증을 위해 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 절차에 따른 매개회귀분석을 실시하였다. 3단계 매개효과 검증 1단계는 독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 주는지 단순회귀분석으로 검정하는 것으로, 독립변인과 종속변인 간의 관계가 의미 있어야 한다는 것이다. 2단계는 독립변수가 매개변수에 유의한 영향을 주는지 단순회귀분석으로 검정하는 것으로 독립변인과 매개변인 간의 관계가 의미 있어야 한다는 것이다. 3단계는 독립변수와 매개변수가 동시에 종속변수에 유의한 영향을 주는지 검정하는 것이다.

매개효과는 매개변수와 동시에 투입된 독립변수가 종속변수에 유의한 영향력이 존재하지 않는다면 완전매개 효과가 나타난 것이고 독립변인이 종속변인에 유의한 영향을 미치지만 첫째 독립변인 보다 감소하는 경우를 부분매개라 한다. 가설검증에 대한 매개효과 분석이 통계적으로 유의한지 확인하기 위한 절차로 Sobel test를 실시하였다. Sobel test는 분석결과의 평균값을 확인해서 생길 수 있는 오류에 대한 보완작업으로 표준편차를 확인해서 매개효과를 검증하는 것이다.

제4장 실증 분석

제1절 표본의 특성

설문 응답자의 인구통계학적 특징은 <표 4-1>에 정리하였다. 연령은 40세 이하 응답자가 46명(28.2%)이고 41~50세 응답자가 86명(52.8%)이며 51세 이상 응답자가 31명(19%)이다. 직책별로는 실무자가 133명(81.6%), 조직단위 관리자 이상이 30명(18.4%)이다. 재직기간은 1~3년 이하 30명(18.4%), 4~6년 이하 30명(18.4%), 7~9년 이하 53명(32.5%), 10년 이상 된 응답자가 50명(30.7%)이다.

<표 4-1> 연구 대상자들의 표본 특성 (빈도분석)

개인적 특성	분류	빈도(N)	백분율(%)
연령	40세 이하	46	28.2
	41~50세	86	52.8
	51세 이상	31	19.0
	전체	163	100
직책	실무자	133	81.6
	조직단위 관리자 이상	30	18.4
	전체	163	100
	1~3년	30	18.4
재직기간	4~6년	30	18.4
	7~9년	53	32.5
	10년 이상	50	30.7
	전체	163	100

제2절 타당성 및 신뢰성 분석

타당성을 검증하기 위한 요인분석 결과는 <표 4-2>에 정리하였다. 셀프리더십의 자기목표설정, 자기보상, 리허설, 건설적사고는 각 3문항 중 1문항씩 제외하고 자연적보상, 자기비판은 각 3문항씩 사용하였다. 자기기대 문항은 제외되어 셀프리더십의 설문 문항 중 14개 문항이 선택되었다. 자기효능감의 측정 도구는 총 8문항 중 5문항이 제외되고 3개 문항이 선택되었고 직무 만족 측정 도구는 총 6문항 중 3문항이 제외되고 총 3문항이 선택되었다. 요인들의 요인부하량은 0.6 이상이고, 고유값(eigen value) 1 이상으로, 누적 분산 설명력은 60%이다. 내적 일관성(internal consistency reliability)을 검증하기 위해 신뢰도 분석을 시행한 결과는 <표 4-2>, <표 4-3>과 같다. 셀프리더십의 건설적 사고, 자기기대 문항은 신뢰도를 검정한 결과 Cronbach's α 계수가 0.6 이하로 나타나 제외하였다.

<표 4-2> 셀프리더십의 타당성 및 신뢰성 분석 결과

구성개념		측정 변수	1	2	3	4	5	고유값	누적 %	Cronba ch's α
셀 프 리 더 십	1.자연적 보상	Q18	0.81	0.11	-0.03	0.08	0.11	4.93	23.49	0.69
		Q17	0.56	0.03	0.35	0.17	-0.11			
		Q16	0.51	-0.25	0.28	-0.02	0.00			
	2.자기 비판	Q14	0.06	0.78	0.03	-0.16	0.14	2.01	33.04	0.64
		Q15	-0.13	0.78	0.16	0.05	-0.22			
		Q13	0.33	0.60	0.01	0.22	0.05			
	3.자기 보상	Q9	0.21	0.04	0.83	-0.07	0.06	1.70	41.14	0.60
		Q8	0.00	0.25	0.65	0.32	0.09			
	4.자기 목표 설정	Q1	0.05	-0.03	0.04	0.83	0.07	1.46	48.10	0.65
		Q3	0.20	0.03	0.09	0.75	0.04			
	5.리허설	Q10	0.22	0.30	-0.04	0.31	0.03	1.12	54.45	0.60
		Q12	0.39	0.27	0.15	-0.06	0.15			

<표 4-3> 자기효능감, 직무 만족의 타당성 및 신뢰성 분석

구성개념	측정변수	1	2	고유값	누적 %	Cronbach's α
자기효능감	Q24	0.78	0.16	3.31	54.37	0.70
	Q22	0.74	0.18			
	Q29	0.65	0.23			
직무 만족	Q33	0.85	-0.08	2.47	59.52	0.70
	Q35	0.73	0.28			
	Q31	0.70	0.11			

* 추출 방법: 주성분 분석.

* 회전 방법: 카이저 정규화가 있는 varimax rotation

본 연구는 셀프리더십, 자기효능감 및 직무 만족 간의 관계가 있는지 상대적 영향력을 파악하기 위해 상관분석을 실시하였다. 분석 결과는 <표 4-4>와 같다. 자기보상은 자연적보상, 자기비판과 정(+)의 상관관계가 있다. 자기목표설정은 자연적보상, 자기보상과 정(+)의 상관관계이다. 리허설은 자연적보상, 자기비판, 자기보상, 자기목표설정과 정(+)의 관계이다. 자기효능감은 자연적보상, 자기보상, 자기목표설정, 리허설과 정(+)의 상관관계이다.

직무만족은 자연적보상, 자기비판, 자기목표, 리허설, 자기효능감과 정(+)의 상관관계이다. 직무 만족과 자기효능감 간 상관관계가 0.53으로 가장 높고, 그 외에는 0.3 이하이다. 셀프리더십의 자연적보상, 자기비판, 자기목표설정, 리허설, 자기효능감과 직무 만족 간의 상관관계가 정(+)의 방향이지만 비교적 약하다.

<표 4-4> 주요변인 간 상관분석 결과

구 분	1.	2.	3.	4.	5.	6.
1. 자연적보상	1					
2. 자기비판	0.106	1				
3. 자기보상	0.334**	0.208**	1			
4. 자기목표설정	0.363**	0.054	0.235**	1		
5. 리허설	0.478**	0.302**	0.242**	0.282**	1	
6. 자기효능감	0.466**	0.041	0.196*	0.442**	0.305**	1
7. 직무 만족	0.385**	0.208**	0.116	0.371**	0.242**	0.539**

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

제3절 주요변인 특성 분석

셀프리더십의 하위변인인 자연적보상, 자기비판, 자기보상, 자기목표설정, 리허설에 따른 연령, 직책, 재직기간이 다른 집단 간 차이를 분석한다. 연령, 직책, 재직기간의 집단에 따른 셀프리더십의 차이가 크게 나타나지 않았지만 셀프리더십의 하위변인의 요인에 따라 집단 간 차이가 나타났다.

일반적 특성인 연령, 직책, 재직기간에 따른 주요변인의 집단 간 차이를 분석한 결과는 <표 4-5>에 정리하였다. 자기목표설정은 연령, 재직기간에서 집단 간 차이가 있다. 자기목표설정은 스스로 우선순위를 정하고 업무 목표와 방향을 설정하는 것으로 40세 이하의 상담사보다 사회 경험이 많은 40세 이상의 상담사가 업무목표를 효과적으로 세우는 것으로 판단된다.

재직기간에 따른 집단 간 차이에서는 나이가 많은 51세 이상 집단이 자기목표설정 부분에 가장 높게 나타났다. 근속연수가 오래될수록 경력과 경험을 근거로 자기목표설정에 대한 계획과 실천을 잘 수행해 내는 것으로 판단된다. 리허설은 직책에 따라 집단 간 차이가 있다. 리허설은 예행연습을 통해 직무효율성을 높이는 요인으로 관리자 이상의 집단이 리허설을 통한 직무효율성 향상에 대해 더 많이 고민하는 것으로 판단된다. 관리자 이상의 집단이 실무자 집단보다 리허설 성향이 더 높다.

<표 4-5> 연령, 직책, 재직기간에 따른 셀프리더십 간 차이 결과(N=163)

구 분		N	자연적 보상		자기비판		자기보상		자기목표 설정		리허설	
			평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차
			(M)	(SD)	(M)	(SD)	(M)	(SD)	(M)	(SD)	(M)	(SD)
연 령	40세이하	46	3.31	0.54	3.37	0.58	2.63	0.76	3.32	0.51	3.22	0.68
	41~50세	86	3.45	0.51	3.27	0.64	2.88	0.53	3.55	0.50	3.31	0.57
	51세이상	31	3.44	0.45	3.15	0.56	2.92	0.61	3.68	0.30	3.16	0.49
	F(p)		1.20		1.21		2.96		6.24**		0.91	
직 책	실무자	133	3.39	0.53	3.31	0.62	2.82	0.65	3.48	0.50	3.21	0.60
	관리자 이상	30	3.49	0.41	3.13	0.53	2.82	0.48	3.62	0.43	3.47	0.49
	F(p)		1.00		2.04		0.00		1.81		4.70*	
재 직 기 간	1~3년	30	3.48	0.63	3.50	0.66	2.65	0.82	3.37	0.57	3.33	0.69
	4~6년	30	3.43	0.39	3.28	0.68	2.82	0.66	3.45	0.48	3.30	0.71
	7~9년	53	3.39	0.46	3.23	0.48	2.79	0.50	3.45	0.41	3.16	0.59
	10년이상	50	3.38	0.54	3.19	0.63	2.94	0.57	3.69	0.47	3.29	0.43
	F(p)		0.26		1.83		1.40		3.74*		0.74	

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

제4절 가설검증

모형1은 셀프리더십이 직무 만족에 영향을 미친다는 가설1을 검증하기 위한 것이다. 셀프리더십의 하위변수인 자연적보상, 자기비판, 자기보상, 자기목표설정, 리허설은 독립변수로 설정하고 직무 만족을 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 셀프리더십의 자연적보상, 자기비판, 자기목표설정은 직무 만족에 영향을 미치고 있어 가설1이 지지되었다.

자연적보상은 직무 만족에 긍정적인 영향을 미친다. 콜센터 상담업무는 고객의 문제와 고충을 해결함으로써 고객 만족을 실천한다. 이를 통해 업무 자체의 보람과 과업의 즐거움을 추구하며 고객 만족의 공지가 있는 상담사는 자신의 과업에 대한 가치와 신념이 높으며 직무에 대한 만족도가 높다. 자기비판은 직무 만족에 긍정적인 영향을 미친다.

콜센터 상담사들은 업무에서 발생할 수 있는 변경된 업무 내용의 숙지 부족 및 단순 업무 과오에 따른 반복적인 실수에 빠지지 않으려고 애쓴다. 이러한 행동은 불필요한 민원 발생으로 연결될 수 있어 자기반성을 통해 실수를 줄이려고 노력한다. 실수가 줄어들면 직무 만족에 긍정적인 영향을 미친다. 자기목표 설정은 직무 만족에 긍정적인 영향을 미친다. 목표설정이 목표 달성에 영향을 미치고, 목표 달성이 급여에 영향을 미치고 있어 이는 목표 달성의 성취감 향상으로 일하는 동기부여 및 원동력으로 이어져 직무 만족에 긍정적인 영향을 미친다.

모형2는 셀프리더십은 자기효능감이 영향을 미친다는 가설2를 검증하기 위한 것이다. 셀프리더십 하위변수인 자연적보상, 자기비판, 자기보상, 자기목표설정, 리허설은 독립변수로 설정하고 자기효능감을 종속변수로 설정하여 회귀분석을 실시하였으며 이때 연령, 직책, 재직기간은 통제변수로 적용하

였다. 분석 결과, 셀프리더십의 요인 중 자연적보상과 자기목표설정은 자기효능감에 영향을 미쳐 가설2는 지지가 되었다.

자연적보상은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다. 고객의 불만 응대 업무를 통해 문제를 해결하면서 느끼는 성취감과 만족감, 즐거움은 과업수행에서의 자신감 상승으로 이어져 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다. 자기목표 설정도 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다. 콜센터 상담업무는 주로 전화응대를 통해 이루어지며 통화 건수에 따라 업무량이 확인되므로 업무 경험의 쌓일수록 단계적인 자신의 목표 건수를 설정하고 목표 달성을 위한 노력이 필요하다. 이러한 과정을 통한 목표 달성은 금전적인 보상으로 이어지고 과업수행의 자신감으로 이어진다.

모형3은 셀프리더십이 직무 만족에 미치는 자기효능감의 매개효과가 있다는 가설3을 검증하기 위한 것으로 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 매개회귀 분석을 사용하였다. 일반적으로 매개효과는 ①독립변수가 매개 변수에 유의한 영향을 미치고 ②독립변수가 종속변수에 유의한 영향을 미치며 ③독립변수와 매개변수를 동시에 고려하여 종속변수에 유의한 영향을 미치며 ②의 독립변수가 종속변수에 대한 미치는 회귀계수가 ③의 매개변수를 투입했을 때 독립변수가 종속변수에 미치는 회귀계수보다 줄어들면 부분 매개효과라고 하고 이때 독립변수가 유의하지 못하면 완전 매개효과라고 한다.

자연적보상은 자기효능감을 매개로 직무 만족에 긍정적인 영향을 미쳐, 부분 매개효과가 나타나 가설3은 지지 되었다. 콜센터 상담사들은 어려운 근무환경에도 불구하고 문제를 해결해 나가며 부정적인 상황을 긍정적인 상황으로 받아들인다. 또한, 고객만족을 통해 직무에 대한 보람과 성취감을 느낀다. 성취감은 자신감 상승으로 자기효능감이 높아지며 자신감과 만족감이 높은 직원은 업무성과도 높게 나타난다. 이는 직무 만족에 영향을 준다. 하지만 업무 자체에서 느끼는 만족감보다 자신이 겪고 있는 업무수행의

어려운 상황과 문제를 해결해 나가겠다는 신념, 자신감이 직무 만족에 더 큰 영향을 주는 것이다. 이를 토대로 Sobel test를 통해서 매개 경로를 검증하였다. 소벨 테스트는 매개변수인 자기효능감이 독립변수인 셀프리더십의 영향력을 종속변수인 직무만족에 유의미하게 전달하였는지 살펴보는 방법이다. 분석 결과, 셀프리더십의 자연적보상이 직무 만족도에 미치는 영향에 있어서 자기효능감 효과는 통계적으로 유의한 것으로 확인되었다($z=3.23$, $p<.001$).



<표 4-6> 자기효능감의 매개효과 분석결과

구 분			모형1	모형2	모형3
			직무 만족(Y)	자기효능감(M)	직무 만족(Y) (셀프리더십(X) +자기효능감(M))
(상수)			0.99** (0.36)	1.01*** (0.34)	0.56 (0.34)
통제 변수	연령	41~50세	0.10 (0.09)	0.02 (0.09)	0.09 (0.09)
	직책	51세 이상	0.15 (0.13)	0.19 (0.12)	0.07 (0.12)
		관리자	0.09 (0.12)	0.10 (0.09)	-0.01 (0.09)
	재직기간	4~6년	0.09 (0.12)	0.12 (0.11)	0.04 (0.11)
		7~9년	0.06 (0.11)	0.06 (0.11)	0.04 (0.10)
		10년 이상	0.06 (0.12)	0.00 (0.11)	0.06 (0.11)
	독립 변수	자연적보상		0.31** (0.09)	0.31*** (0.08)
자기비판		0.18** (0.07)	0.00 (-0.01)	0.18*** (0.06)	
자기보상		-0.09 (0.06)	-0.01 (0.06)	-0.09 (0.06)	
자기목표설정		0.26*** (0.08)	0.29*** (0.08)	0.13 (0.08)	
리허설		-0.01 (0.08)	0.05 (-0.06)	-0.04 (0.08)	
매개 변수	자기 효능감				0.42***
F			4.74*	6.89***	7.41***
R ²			0.28	0.33	0.37
adj. R ²			0.20	0.29	0.32
VIF			2.44	2.44	2.43

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

<표 4-7> 자기효능감의 매개효과에 대한 Sobel test 결과표

예측 변인	독립변인 → 매개 변인		매개 변인 → 종속 변인		z
	A	SE _A	B	SE _B	
자연적보상	0.40	0.11	0.56	0.08	3.23***

***p<.001



제5장 결 론

제1절 연구결과에 대한 요약

본 연구는 콜센터 상담사의 셀프리더십이 자기효능감을 매개로 하여 직무 만족에 어떠한 영향을 미치는지를 분석한 것이다. 이론적 논의를 근거로 연구 가설들을 설정하였으며, 실증분석을 통해 이를 검증하였다. 2021년 7월 1일부터 15일까지 2주에 걸쳐 금융회사 A기관의 콜센터 상담사를 대상으로 연구목적과 내용에 관해 설명하고 사전 동의 및 협조를 구하여 170부를 우편으로 전달하고 회수하여 분석에 사용하였다. 회수된 설문지 중에서 답안 작성이 불성실 하거나 무응답 처리된 것을 제외하고 총 163부를 조사를 위한 분석에 사용하였다.

콜센터 상담사의 셀프리더십 중 자연적보상, 자기비판, 자기목표 설정이 직무 만족에 긍정적인 영향을 미친다. 고객의 고충을 해결함으로써 고객 만족을 실천하며 업무 자체에 보람을 느끼고 이를 통해 자신의 과업에 대한 가치와 신념이 높아져 자연적보상은 직무 만족에 긍정적인 영향을 미쳤다. 업무 수행 때 발생할 수 있는 반복적인 실수를 줄이려 애쓰며 자기반성인 자기비판은 직무 만족에 긍정적인 영향을 미쳤다. 자기목표설정은 목표를 달성함으로써 성취감과 업무의 동기부여 및 원동력으로 이어져 직무 만족에 긍정적인 영향을 미쳤다.

콜센터 상담사 셀프리더십 중 자연적보상, 자기목표설정이 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다. 고객의 불만 응대 업무를 통한 문제해결의 과업수행이 자신감 상승으로 이어지고, 자연적보상은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치고 자기목표 설정에 따른 성취감 달성은 자신감으로 이어져 자

기효능감에 긍정적인 영향을 미친다. 셀프리더십 중 자기비판, 자기보상, 리허설은 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치지 않았다.

반복적인 콜센터 상담업무에서 발생할 수 있는 습관적인 실수에 대한 자기비판과 감정노동에 대한 물질적·정신적 보상으로 즐거움을 인식하려는 자기보상은 자기효능감에 영향을 미치지 않았다. 콜센터 상담사는 스트레스로 인한 직무 이직이 많은 직업으로 상담직원 스스로 고객의 문제를 해결하려는 창의적인 생각보다 매뉴얼에 의존도가 높은 업무환경에서 직무수행 전 자기연습인 리허설도 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치지 않았다.

자연적보상이 직무 만족에 영향을 미치고는 있으나 자기효능감이 추가됨으로써 셀프리더십의 영향은 줄어들고 자기효능감이 직무 만족에 많은 영향을 미치는 매개 역할을 하는 부분 매개효과가 나타났다. 이는 콜센터 상담사가 업무를 통해 느끼는 만족감에 대한 자신의 보상 수준을 높이기 위해 스스로 통제하고 목적의식을 갖고 직무를 재설계하려는 성향이 직무 만족에 영향을 미치는 것으로 보인다. 자신을 통제하고 목표를 달성해 나가는 성향도 직무 만족에 영향을 미치지만 자신에 대한 만족감인 자기효능감이 있을 때 직무 성과와 직무 만족이 높은 것으로 나타났다.

콜센터 상담직원의 직무 만족의 향상뿐 아니라 효율적인 콜센터 상담사 관리 및 운영을 위해 상담직원들의 자기효능감을 향상하게 시키는 방안을 모색해야 할 것이다.

제2절 연구의 시사점

본 연구의 이론적 시사점은 콜센터 상담사의 셀프리더십이 자기효능감과 직무 만족의 실증적 분석을 통해 콜센터 상담사에 대한 셀프리더십의 필요성을 인지하고, 상담사 스스로가 자신을 주도적으로 관리하고 행동할 수 있는 셀프리더십, 자기효능감의 향상이 필요하다. 이를 통해서 콜센터 상담직원은 물론 콜센터 관리에 있어서도 직원 스스로 리더가 되어 행동을 주도하는 이상적인 관리에 도움이 될 수 있도록 다양한 이론적 시사점을 제공해 주고 있다.

본 연구 결과는 이론적인 부분의 시사점뿐만 아니라 실무적인 시사점도 제공하고 있다. 콜센터 상담사를 대상으로 한 고객 만족(CS) 교육은 활성화 되어 있으나 상담사 자신을 위한 셀프리더십과 자기효능감 강화를 위한 교육프로그램은 많지 않다. 콜센터 상담사들의 셀프리더십과 자기효능감 향상을 통해 자신감으로 표현될 수 있도록 더 다양하고 체계적인 교육프로그램 설계 및 운영이 필요하다. 또한 셀프리더십은 상사나 조직구조 등에 따라 행동의 변화를 불러오는 외부적 영향력과는 다른 것으로 콜센터 상담사의 자기관리와 자신의 노력으로 결정되는 부분이 크다. 콜센터 상담사들이 셀프리더십과 자기효능감 향상을 위한 교육을 받을 수 있도록 회사 차원에 있어 최대한 협조가 필요하다.

제3절 연구의 한계 및 향후 연구 방향

본 연구는 몇 가지 한계점을 가지고 있다. 첫째, 금융공기업 콜센터 상담사 163명만을 대상으로 설문지를 통해 분석 및 검정을 진행하였기에 전체 콜센터 상담사를 대상으로 일반화하기에는 어려움이 있다. 다양한 콜센터 상담사의 업무를 분야별로 분류하거나 확대 적용하여 셀프리더십이 미치는 영향이 어떠한 차이를 나타내는지에 대한 연구가 이루어져야 하겠다. 둘째, 구조화된 설문지를 통해 연구하였는데, 실제 상황과 다르게 응답했을 가능성이 있다. 응답자가 응답을 거부 하거나 응답하기 곤란한 경우 등 표본 이탈의 문제가 발생한다. 이러한 부분은 설문지 측정에서 나타날 수 있는 간접 측정의 한계점을 보여준다. 셋째, 본 연구는 매개효과 검증을 위한 sobel test를 사용하였으나 검증방법에 있어서 통계적인 한계점이 있다. 이러한 한계점을 보완한 매개효과 검증방법이 필요해 보인다.

후속 연구에서는 콜센터 상담사의 셀프리더십에 대한 일정시점만을 반영한 횡단면적 연구로 특정한 시점의 상태만 분석하지 않고 현실에 맞는 다차원적인 분석이 가능한 패널데이터 즉, 종단적 연구가 필요하다. 또한 다양한 사례분석, 관찰자료, 심층 면담과 같은 질적인 조사 방법 통해 콜센터 상담사의 셀프리더십과 직무 만족에 대한 심층적이고 객관적인 분석이 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

<국내 문헌>

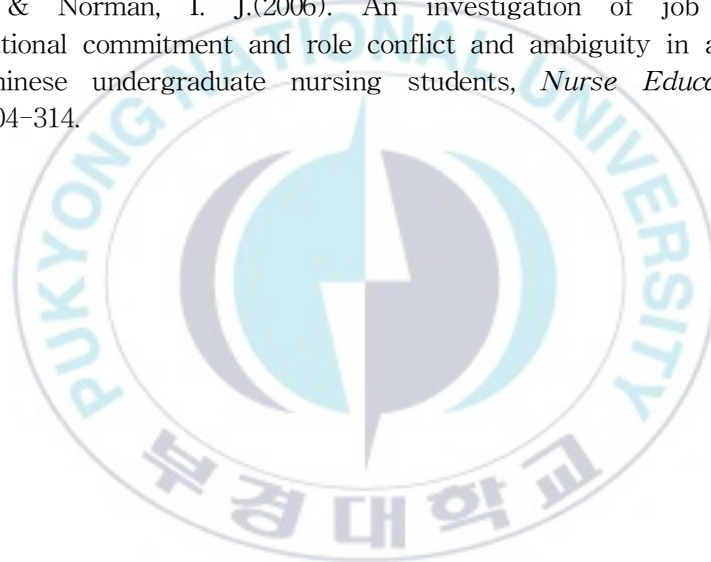
- 강명숙·김정섭(2014). 초등학교 교사를 위한 셀프리더십 프로그램이 교사 효능감 및 직무 만족도에 미치는 영향. *직업교육연구*, 33(1), 29-51.
- 김연선(2009). 셀프리더십이 팀웍과 자기효능감, 직무 만족 및 조직몰입과의 관계에 관한 연구. *한국콘텐츠학회*, 9(7), 352-360.
- 김지영·홍주영(2007). 병원간호사의 셀프-리더십과 직무스트레스 및 직무 만족도. *간호행정학회지*, 13(2), 184-190.
- 김희진(2020). 사회복지사의 셀프리더십이 자기효능감을 매개로 직무 만족에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회*, 20(3), 49-58.
- 김희진·심재연(2017). 사회복지사의 셀프리더십이 직무 만족에 미치는 영향연구. *21세기사회복지학회*, 14(2), 5-24.
- 민병철(2013). 셀프리더십의 영향요인과 효과. *한국보건행정학회*, 23(1), 66-77.
- 박용현·고관우(2021). 요양보호사의 노인돌봄태도가 직무만족을 매개로 서비스 질에 미치는 영향. *노인복지연구*, 76(3), 37-64.
- 신구범(2010). 서비스기업 종업원의 셀프리더십이 자기효능감 및 직무성장에 미치는 영향. *인적자원관리연구*, 17(1), 91-104.
- 안상윤·이소영(2021). 항공서비스 전공 대학생의 셀프리더십과 자기효능감이 취업준비 행동에 미치는 영향 연구. *관광경영연구*, 25(2), 279-303.
- 오홍균·정용주(2019). 조직구성원의 셀프리더십이 직무 만족과 조직시민행동에 미치는 영향. *한국병원경영학회*, 24(4), 13-32.
- 원석호(2019). 셀프리더십이 조직충성도와 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. *한국경영공학학회지*, 24(3).
- 이덕남(2019). 방문요양보호사의 셀프 리더십이 직무 만족에 미치는 영향. *한국케어매니지먼트연구*, 33, 5-36.
- 이대근(2017). 컨설팅 기업 조직원의 성격 특성이 셀프리더십과 자기효능감을 통해 직무 만족에 미치는 영향. *디지털산업정보학회논문지*, 13(3), 167-183.
- 이명숙(2006). 유아의 사고방식으로서의 셀프리더십요인과 수업활동 프로그램 구안. *열린유아교육연구*, 11(4).

- 이원희(2019). 진성리더십이 조직유효성에 미치는 영향과 셀프리더십의 매개효과. *대한경영학회*, 32(1), 143-167.
- 이정운 · 강은주 · 한주희(2010). 셀프리더십이 조직구성원의 임파워먼트, 자기효능감 및 혁신성에 미치는 영향. *한국산학기술학회논문지*, 11(11), 4273-4281.
- 이종호(2017). 항공사 객실 승무원의 셀프리더십이 서비스 유연성과 긍정 정서 표현에 미치는 영향. *호텔리조트연구*, 16(1), 175-196.
- 장은영·이광희·박동진(2013). 변혁적 리더십과 셀프리더십이 창의성에 미치는 영향. *인적자원관리연구*, 20(5), 115-132.
- 정태연 · 김미애 · 양희옥(2013). 항공사 객실 승무원의 셀프리더십과 심리적 임파워먼트 및 직무 만족의 구조적 관계 분석. *관광경영연구*, 17(3), 363-388.
- 추윤경 · 이정화(2017). 커피 전문점 서비스 종사원의 셀프 리더십이 직무 만족과 직무성장에 미치는 영향. *관광경영연구*, 32(7), 25-4.
- 최원희 · 정창숙(2015). 간호대학생의 셀프리더십, 자기효능감 및 임파워먼트의 관계. *한국산학기술학회논문지*, 16(7), 4604-4613.
- 최지연(2016). 간호대학생의 의사소통 능력, 학업적 자기효능감이 셀프리더십에 영향을 미치는 요인. *한국콘텐츠학회논문지*, 2016(5), 381-382.
- 황은정(2020). 간호사의 셀프리더십이 조직몰입, 소진 및 이직의도에 미치는 영향. *학습자중심교과교육연구*, 20(13), 211-226.

<국외 문헌>

- Chen, G., Gully, M. S., & Eden, D.(2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4(1), 62-83.
- Houghton, J. D. & Neck, C. P.(2002). The Revised Self-leadership Questionnaire: Testing a hierarchical factor structure for self-leadership. *Journal of Managerial Psychology*, 17(8), 677.
- Manz, C. C.(1986). Self-Leadership: Toward an Expanded Theory of Self-Influence Processes in Organizations. *Academy of management Review*, 11(3), 585-600.
- Manz, C. C. & Sims, H. P.(2006). Super-leadership: Beyond the Myth of Heroic Leadership. *Organizational Dynamics: Spring*, 19, 385-600.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch. L., & Topolnytsky. L.(2002). Affective, continuance, and commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequence. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.

- N. L. Kerr.(1983). Motivation losses in small group: a social dilemma analysis. *Journal of Personality and social Psychology*, 45, 818-825.
- Neck, C. P., & Houghton, J. D.(2006). *Two decades of self-leadership theory and research*. *Journal of Managerial Psychology*, 21(4), 270-295.
- Talylor M. S., Locke, E.A., Lee, C. & Gist M.E.(1984). *Type a behavior and faculty research productivity*, 34(3), 402-418.
- Wirth, R. A.(2004). **The relationship between self-leadership and self-initiated changeleadership personal empowerment for emergent organizational change**, Unpublished doctoral dissertation. Graduate School of the Waldern University.
- Wu, L., & Norman, I. J.(2006). An investigation of job satisfaction, organizational commitment and role conflict and ambiguity in a sample of-108 -chinese undergraduate nursing students, *Nurse Education Today*, 26(4), 304-314.



설 문 지

안녕하십니까?

귀하의 발전을 기원합니다.

저는 대학원에서 셀프리더십(Self-leadership)의 자기효능감을 매개로 한 직무 만족도에 관한 논문을 준비하고 있습니다.

본 설문지는 콜센터 상담사분들의 셀프리더십(Self-leadership)을 통한 자기효능감이 직무 만족도에 미치는 영향 관계를 보다 체계적으로 연구 하고자 설계하였습니다.

업무가 많이 바쁘시더라도 본 설문조사에 솔직하고 빠짐없이 성심성의껏 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본 연구에 협조해주신 귀하께 깊이 감사드립니다.

부경대학교 경영학과
지도 교수 : 양 위 주
연구자 : 경 윤 선 (lifeofkys@naver.com)

2021년 7월

◁ 부탁 말씀 ▷

1. 본 설문에서 내용이 비슷하다고 느껴지는 문항이 있더라도 하나도 빠뜨리지 마시고 응답해 주시면 감사하겠습니다.
2. 각 질문에는 정답이 없습니다. 사회적으로 바람직하다고 생각하는 내용으로 답하시지 마시고, 질문을 읽고 난 후에 드는 순간적인 느낌이나 생각을 있는 그대로 기록해 주시기를 부탁드립니다.
3. 「정보통신망법」 제49조(비밀 등의 보호) 및 「통계법」 제33조(비밀의 보호)에 따라 철저하게 비밀 보장되며, 작성하시는 모든 응답 내용은 무기명으로 통계 처리되고 연구목적 이외에는 절대로 사용되지 않습니다.

I. 셀프리더십 (Self-leadership)

다음 문항은 셀프리더십(Self-leadership)을 측정하는 문항입니다. 문항별로 한 곳에만 v표로 체크해주시기 바랍니다.

셀프리더십(Self-leadership)이란 본인 스스로 자신의 사고나 행동을 바람직한 방향으로 이끌어 나가는 것을 말합니다.

설 문 항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇 다
1	나는 업무의 목표에 대해서 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 스스로 업무의 목표를 정한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 스스로 정한 목표의 달성을 확신한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 업무를 수행할 때 항상 주의를 기울인다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 업무를 수행할 때 항상 잘 할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 업무를 수행할 때 어려움이 있어도 극복할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 내게 주어진 업무를 잘 수행했을 때 스스로에게 칭찬을 한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 내게 주어진 업무를 잘 수행했을 때 물질적 보상을 한다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 내게 주어진 업무를 잘 수행했을 때 좋아하는 활동을 한다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 업무 수행 전에 발생한 어려움을 미리 검토한다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 업무 수행 전에 발생한 어려움을 극복한 방법을 연습한다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 업무 수행 시 발생할 수 있는 어려움에 대한 해결방법을 연습한다.	①	②	③	④	⑤

설 문 항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
13	나는 나 자신의 업무 수행에 대해서 엄격하다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 나의 업무 수행 실패와 관련해서 비판적이다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 업무를 제대로 수행하지 못했을 때 죄책감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 업무의 불쾌한 측면보다는 유쾌한 측면에 초점을 맞춘다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 업무를 하면서 내가 즐기면서 할 수 있는 방법을 찾고자 한다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 내가 좋아하는 방식으로 업무를 완수한다.	①	②	③	④	⑤
19	나는 어려운 상황에 직면했을 때 언제나 나 자신의 신념과 믿음에 대해 생각한다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 어려운 과제에 직면했을 때 어려운 이유에 대해 생각하기보다는 해결할 수 방안을 먼저 생각한다.	①	②	③	④	⑤
21	나는 실패를 보다 나은 성과를 위한 배움의 기회로 본다.	①	②	③	④	⑤

II. 자기효능감 (Self-efficacy)

다음 문항은 자기효능감(Self-efficacy)에 측정하는 문항입니다. 문항별로는
한 곳에만 v표 해주시기 바랍니다.

자기효능감(Self-efficacy)이란 특정한 상황에서 과업을 달성할 때 필요한 행동들을 성공적으로 조직하고 수행해 낼 수 있느냐 하는 자신의 능력에 대한 개인적 판단을 말한다.

설 문 항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 일반적으로 내가 중요시 하는 것을 얻을 능력이 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 마음속으로 정한 노력을 기울이면 무슨 일이든 성공할 수 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 어려운 일에 부딪혔을 때, 그것을 극복할 수 있다고 확신한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 어려움이 여러 번 닥쳐와도 그것을 성공적으로 극복할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 상황이 별로 안 좋아도 무슨 일이든 매우 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 다른 사람보다 대부분의 일을 더 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 다양한 종류의 여러 가지 일들을 잘 할 수 있다고 확신한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 내가 스스로 세운 목표 중 대부분을 달성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

III. 직무 만족

다음 문항은 직무 만족을 측정하는 문항입니다. 문항별로 한 곳에만 v표 해주시기 바랍니다.

설 문 항 목		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 전반적으로 나의 업무에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 다른 사람보다 나의 업무(일)를 더 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 업무는 현재 내 생활에 꼭 필요한 요소이다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 나의 업무수행에 열정을 쏟는다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 대부분의 시간을 열심히 일하는데 소비한다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 현재의 업무수행에 기쁨과 보람을 느낀다.	①	②	③	④	⑤

IV. 일반적인 사항

다음 문항은 일반적인 사항에 대한 문항입니다. 문항별로 해당하는 곳에 v표 해주시기 바랍니다.

1. 귀하의 연령대는 ?

- ① 21~30세 ② 31~40세 ③ 41~50세 ④ 51세 이상

2. 귀하의 직책은 ?

- ① 실무자 ② 조직단위 관리자 ③ 관리자 이상 ④ 기타()

3. 귀하의 해당 업무 재직기간은 ?

- ① 1~3년 ② 4년~6년 ③ 7년~9년 ④ 10년 이상 ⑤ 기타()