

박사학위논문

컨설턴트 직무스트레스의 긍정적
요인이 컨설팅성과에 미치는 영향

2019년

한 성 대 학 교 대 학 원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

김 태 영

박 사 학 위 논 문
지도교수 유연우

컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인이 컨설팅성과에 미치는 영향

The Effect of Positive Factors of Consultant's Job
Stress on Consulting Performance

2018년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

김 태 영

박 사 학 위 논 문
지도교수 유연우

컨설턴트 직무스트레스의 긍정적
요인이 컨설팅성과에 미치는 영향

The Effect of Positive Factors of Consultant's Job
Stress on Consulting Performance

위 논문을 컨설팅학 박사학위 논문으로 제출함

2018년 12월 일

한 성 대 학 교 대 학 원

지식서비스&컨설팅학과

매니지먼트컨설팅전공

김 태 영

김태영의 컨설팅학 박사학위 논문을 인준함

2018년 12월 일

심사위원장 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

심 사 위 원 _____(인)

국 문 초 록

컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인이 컨설팅성과에 미치는 영향

한 성 대 학 교 대 학 원
지 식 서 비 스 & 컨 설 텅 학 과
매 니 지 먼 트 컨 설 텅 전 공
김 태 영

초연결, 초지능, 대융합으로 대표되는 4차 산업혁명 시대에 있어서 산업 간의 장벽이 허물어지고 업종을 불문하고 기업들의 비즈니스에 대한 근본적인 모델 수정이 불가피할 것으로 전망되는 가운데, 기업들에 있어서 생존 및 지속가능 성장은 가장 큰 화두이자 가장 절실한 현실적 과제가 되었다. 이러한 변화의 요구 속에 기업들의 혁신을 주도하고 상호간의 연결을 통해 기업의 경쟁력 및 경제 주체들 간의 시너지 극대화에 기여하는 컨설팅의 역할은 그 중요성이 점차 확대될 것으로 전망되어 진다. 최근 컨설팅산업은 급격한 컨설팅회사의 증가와 이에 따른 컨설턴트의 증가로 인해 경쟁이 심화되고 있으며, 컨설팅산업의 특성상 진입장벽이 높지 않고 국내에서도 국가적으로 공인된 컨설턴트 자격제도가 있기는 하지만 법적인 지위가 보장되는 것은 아니어서 누구나 컨설팅업무를 할 수 있기 때문에 더욱 더 경쟁 심화의 원인이 되고 있다. 이처럼 컨설팅산업 종사자인 컨설턴트는 컨설팅산업의 경쟁 심화와 더불어 전문직이면서 지식노동자로서 업무수행의 난이도가 높기 때문에 상당한 스트

레스 환경에 노출돼 있음에도 불구하고 타 직종에서는 직무스트레스에 관한 연구가 활발히 진행된 반면, 컨설턴트라는 직업에 대해서는 직무스트레스 관련 연구가 부족한 실정이었다. 특히, 컨설턴트의 업무는 다른 직업과는 달리 자신의 역량과 전문성을 바탕으로 컨설팅 프로젝트에 대한 사명감과 문제점 해결에 대한 자신감 및 프로젝트 수행에 있어서 창의성과 몰입도가 높고, 프로젝트 성공에 대한 도전의식과 그로 인한 성취감이 높은 직무적 특성 때문에 직무스트레스에 있어서도 긍정적인 요인이 많이 나타날 것으로 예상되는 가운데, 최근 국내에서도 탐색적 연구를 바탕으로 한 컨설턴트의 직무스트레스 측정도구가 개발되었지만 이를 활용한 컨설턴트 직무스트레스에 관한 실증적 연구는 진행되지 아니 하였다. 이에 본 연구는 최근 만들어진 컨설턴트 직무스트레스 측정도구를 활용하여 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인이 컨설팅 성과에 미치는 영향관계를 실증분석을 통해 파악하고자 하였다.

이를 위해 본 연구는 우선 국내 및 해외 문헌을 통해 직무스트레스의 영향관계에 관한 선행연구를 토대로 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인이 컨설팅 성과에 미치는 영향관계를 분석하기 연구모형을 도출하고 가설을 설정하였다. 연구모형은 독립변수로는 최근 개발된 컨설턴트 직무스트레스 측정도구를 활용하여 본 연구의 목적에 맞게 기대보상, 직업안정, 업무부담, 문제해결을 컨설턴트 직무스트레스 요인으로 채택하였고, 이어 컨설팅성과를 매개하는 변수로서 자기효능감과 직무만족을 채택하여 종속변수인 컨설팅성과에 미치는 영향관계를 파악하고자 설정하였다. 이후 선행연구를 바탕으로 실증분석을 위한 설문지를 작성하여 실제로 컨설팅프로젝트를 수행한 경험이 있는 컨설턴트 754명을 대상으로 설문을 진행하여 수집한 297부의 설문지 중 결측치 등을 제외한 292부를 최종 실증분석에 활용하였다. SPSS 22.0과 AMOS 22.0 통계 프로그램을 이용하여 빈도분석, 기술통계량 분석, 탐색적 요인분석 및 신뢰성 분석을 실시했으며, 확인적 요인분석 및 구조방정식모형분석을 통해 연구가설을 검정하였다.

연구가설 검정 결과, 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인은 자기효능감과 직무만족을 매개로 컨설팅성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인됐다. 먼저, 컨설턴트의 직무스트레스와 자기효능감 간의 영향관계에 있어서, 컨설턴트의 직무스트레스 요인으로서 긍정적 요인인 기대보상, 직업안정, 문제해

결은 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 컨설턴트의 직무스트레스 요인으로서 부정적 요인인 업무부담은 자기효능감에 부정적인 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인됐다. 다음으로 컨설턴트 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향관계의 실증분석에서도 기대보상, 직업안정 및 문제해결은 직무만족에 긍정적인 정(+)의 영향을 미쳤으며, 업무부담에 있어서는 업무부담과 직무만족 간에는 부적(-) 상관관계가 있었으나 업무부담이 직무만족에 미치는 영향은 유의하지 않은 것으로 확인되었다. 이는 본 연구에서 사용한 업무부담의 주요 측정항목들이 업무과다, 시간적 압박, 동시다발적 업무수행 등 컨설팅 업무의 특성상 일상화된 사항들로서, 실제로 컨설팅 현장에서는 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 해야 하는 경우가 자주 발생되며, 납기일이 정해져 있는 컨설팅 프로젝트 특성상 시간에 촉박하게 진행되는 경우가 다반사이기 때문에 이와 같은 업무부담은 컨설턴트들에게 일상화돼 있는 부분으로 어느 정도 예측 가능하고 컨설팅업무 자체가 갖는 고유한 업무 특성 때문에 충분히 용인 가능한 것으로 받아들여짐으로써 직무만족에는 직접적인 영향을 미칠 정도의 영향력을 발휘하고 있지는 않은 것으로 보여 진다. 이어, 컨설턴트의 자기효능감은 컨설팅성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 컨설턴트의 직무만족 또한 컨설팅성과에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 이상 컨설턴트의 직무스트레스는 오히려 컨설팅성과에 긍정적인 영향을 미치는 eustress적 요소가 많으며 직무스트레스의 유형에 따라 컨설팅성과가 올라갈 수 있다는 것을 실증적 분석에 의해 확인하였으며, 이는 컨설턴트의 직무 특성상 다른 직업과는 달리 자신의 역량과 전문성을 바탕으로 자신이 수행하는 컨설팅 프로젝트에 대한 사명감과 고객의 문제점 해결에 대한 자신감으로 업무에 임하게 되며, 프로젝트 수행에 있어서도 업무에 대한 창의성과 몰입도가 높고, 프로젝트 성공에 대한 도전의식과 그로 인한 성취감이 높을수록 업무의 효율성이 높아지며, 이를 통해 보람과 만족을 느끼는 특성 때문에 나타난 결과로 볼 수 있다.

본 연구는 그동안 다양한 직업에 있어서 직무스트레스의 실증적 연구가 진행된 반면, 거의 연구가 진행되지 않았던 컨설턴트에 대해서 처음으로 직무스트레스에 대한 실증분석을 실시했다는 점과 컨설팅분야에 대한 연구에 있

어서도 그동안 공급자적 측면에서 기존에 주로 논의가 되었던 컨설턴트의 역량, 컨설팅 서비스품질 등의 범위에서 직무스트레스의 범주로까지 컨설팅 연구분야를 확장시켰다는 데에 의의가 있다. 또한 기존 직무스트레스 관련 연구가 주로 부정적인 요인에 대하여 논의가 진행된 반면, 본 연구는 컨설팅이라는 직무의 특성을 고려해 긍정적인 요인에 초점을 맞춰 컨설턴트의 직무스트레스는 오히려 컨설팅성과에 정(+)의 영향을 미치는 요소가 많다는 것을 확인함으로써 향후 컨설턴트의 직무스트레스 관리를 어떻게 해야 하는가에 대한 시사점을 제공하였다는데 의의가 크다고 할 수 있다.

본 연구의 한계점과 향후 연구방향은 다음과 같다. 첫째, 컨설팅 전문분야별로 직무스트레스의 영향관계의 차이를 검증하는 연구가 진행된다면 의미가 있을 것으로 보인다. 둘째, 본 연구를 바탕으로 향후 유사한 전문 직종인 변호사, 회계사, 세무사, 변리사, 노무사 등과의 다중비교를 통해 직업 간 비교로 직무스트레스 연구를 진행할 필요성이 있다. 셋째, 본 연구의 실증분석에는 포함시키지 않았던 컨설턴트 직무스트레스 요인 중 개인능력, 컨설팅특성에 대해서도 향후 측정항목을 보완하여 보다 더 다각적인 요인들에 대해 컨설턴트의 직무스트레스 연구를 확장할 필요성이 있다. 끝으로, 컨설턴트의 직무스트레스가 긍정적인 요인이 많다고 본다면 보다 심층적인 연구를 위해 스트레스에 대한 대응태도를 조절변수로 활용하여 이에 따른 조절효과를 파악해 보는 것도 상당한 의미가 있을 것으로 보인다.

【주요어】 컨설턴트, 직무스트레스, 기대보상, 직업안정, 업무부담, 문제해결, 자기효능감, 직무만족, 컨설팅성과

목 차

I. 서 론	1
1.1 연구 배경 및 목적	1
1.2 연구 방법 및 구성	5
II. 이론적 배경	7
2.1 컨설턴트에 관한 이론적 고찰	7
2.1.1 컨설턴트의 정의	7
2.1.2 컨설턴트의 역할	11
2.2 직무스트레스에 관한 이론적 고찰	14
2.2.1 직무스트레스의 정의	14
2.2.2 직무스트레스의 요인	16
2.2.3 직무스트레스의 측정도구	20
2.2.4 직무스트레스의 선행연구	23
2.3 자기효능감에 관한 이론적 고찰	35
2.3.1 자기효능감의 정의	35
2.3.2 자기효능감의 선행연구	36
2.4 직무만족에 관한 이론적 고찰	39
2.4.1 직무만족의 정의	39
2.4.2 직무만족의 선행연구	40
2.5 컨설팅성과에 관한 이론적 고찰	43
2.5.1 컨설팅성과의 정의	43
2.5.2 컨설팅성과의 선행연구	45
III. 연구설계 및 조사방법	48
3.1 연구모형	48
3.2 연구가설	49
3.2.1 직무스트레스와 자기효능감	49
3.2.1.1 기대보상과 자기효능감	49

3.2.1.2 직업안정과 자기효능감	50
3.2.1.3 업무부담과 자기효능감	51
3.2.1.4 문제해결과 자기효능감	51
3.2.2 직무스트레스와 직무만족	52
3.2.2.1 기대보상과 직무만족	52
3.2.2.2 직업안정과 직무만족	53
3.2.2.3 업무부담과 직무만족	54
3.2.2.4 문제해결과 직무만족	55
3.2.3 자기효능감과 컨설팅성과	55
3.2.4 직무만족과 컨설팅성과	56
3.2.5 연구가설 요약	57
3.3 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성	59
3.3.1 변수의 조작적 정의	59
3.3.2 설문지 구성	60
3.4 자료 수집 및 분석	62
3.4.1 자료 수집	62
3.4.2 자료 분석	63
 IV. 실증 분석	 64
4.1 표본의 특성	64
4.1.1 표본의 일반적 특성	64
4.1.2 기술적 통계분석	65
4.2 타당성 및 신뢰성 분석	67
4.2.1 독립변수의 타당성 및 신뢰성 분석	67
4.2.2 매개 및 종속변수의 타당성 및 신뢰성 분석	70
4.2.3 확인적 요인분석	72
4.2.3.1 적합도 검정	72
4.2.3.2 집중타당성 분석	76
4.2.3.3 판별타당성 분석	78
4.3 가설검정	79
4.3.1 연구모형 적합도 분석	79
4.3.2 연구가설 검정	80
4.3.3 연구가설 검정결과 요약	83
4.4 컨설턴트 특성에 따른 직무스트레스	84

4.4.1 성별에 따른 직무스트레스	84
4.4.2 연령에 따른 직무스트레스	85
4.4.3 결혼여부에 따른 직무스트레스	87
4.4.4 학력에 따른 직무스트레스	87
4.4.5 경력기간에 따른 직무스트레스	89
 V. 결 론	 91
5.1 연구 결과 및 시사점	91
5.2 연구의 한계 및 향후 연구방향	97
 참 고 문 헌	 98
 부 록	 117
 ABSTRACT	 122

표 목 차

[표 1-1] 국내 경영컨설팅산업 규모	2
[표 2-1] 컨설턴트 정의	8
[표 2-2] 컨설턴트 업무	10
[표 2-3] 컨설턴트 역할	12
[표 2-4] 컨설턴트 요건	12
[표 2-5] 직무스트레스 정의	15
[표 2-6] 직무스트레스 요인	18
[표 2-7] 직무스트레스 측정도구	22
[표 2-8] 직무스트레스 선행연구	28
[표 2-9] 자기효능감 정의	36
[표 2-10] 자기효능감 선행연구	37
[표 2-11] 직무만족 정의	39
[표 2-12] 직무만족 선행연구	41
[표 2-13] 컨설팅성과 정의	44
[표 2-14] 컨설팅성과 선행연구	46
[표 3-1] 연구가설 요약	57
[표 3-2] 변수의 조작적 정의	59
[표 3-3] 설문지 구성	61
[표 3-4] 조사 설계	62
[표 4-1] 표본의 일반적 특성	64
[표 4-2] 기술적 통계분석	66
[표 4-3] 독립변수의 탐색적 요인분석[최초]	67
[표 4-4] 독립변수의 탐색적 요인분석[최종]	69
[표 4-5] 매개 및 종속변수의 탐색적 요인분석[최초]	70
[표 4-6] 매개 및 종속변수의 탐색적 요인분석[최종]	71
[표 4-7] 적합도 판단기준	73
[표 4-8] 확인적 요인분석 결과	76
[표 4-9] 집중타당성 분석결과	77

[표 4-10] 판별타당성 분석결과	78
[표 4-11] 연구모형 적합도 분석결과	80
[표 4-12] 연구가설 검정결과	80
[표 4-13] 연구가설 검정결과 요약	83
[표 4-14] 성별에 따른 직무스트레스 비교	84
[표 4-15] 연령에 따른 직무스트레스 비교	85
[표 4-16] 결혼여부에 따른 직무스트레스 비교	87
[표 4-17] 학력에 따른 직무스트레스 비교	87
[표 4-18] 경력기간에 따른 직무스트레스 비교	89

그 립 목 차

[그림 1-1] 글로벌 컨설팅산업 규모 추정	2
[그림 2-1] Yerkes-Dodson Law	25
[그림 2-2] 홍성남의 연구모형	31
[그림 2-3] 조종현의 연구모형	32
[그림 2-4] 김준호의 연구모형	33
[그림 2-5] 김문돌의 연구모형	34
[그림 3-1] 연구모형	48
[그림 4-1] 확인적 요인분석[최초]	74
[그림 4-2] 확인적 요인분석[최종]	75
[그림 4-3] 구조방정식모형 분석	79
[그림 4-4] 연구가설 검정결과	82

I. 서 론

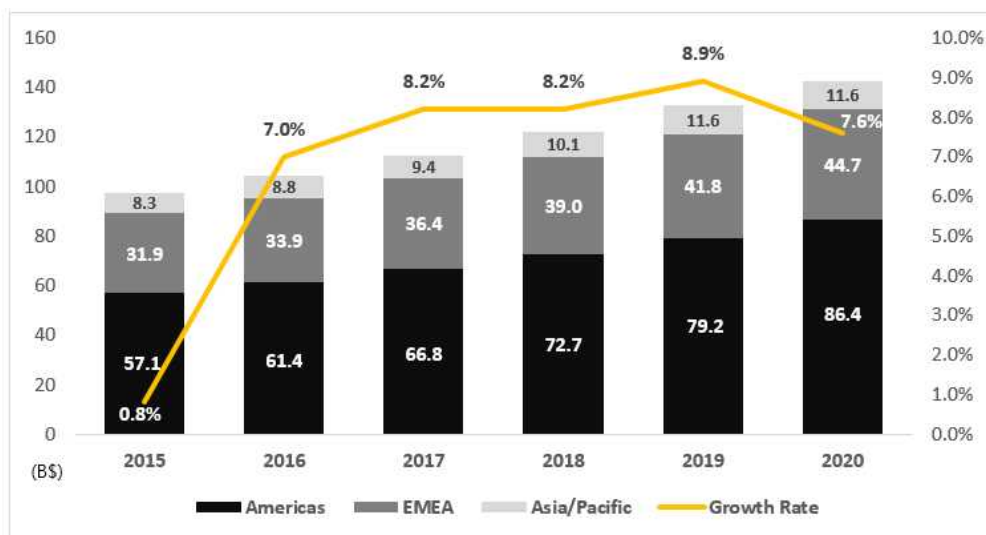
1.1 연구의 배경 및 목적

최근 세계 학계와 산업 현장 모두에서 가장 활발하게 논의가 되고 있으며 실질적인 적용이 이루어지고 있는 분야가 바로 4차 산업혁명이다. 2016년 스위스 다보스포럼에서는 ‘모든 것이 상호 연결되고 보다 생산적이고 지능적인 사회로 진화한다’며 4차 산업혁명 시대가 도래함을 알렸고, 이는 불과 2년만에 공장에서의 생산부터 유통채널, 그리고 고객의 소비 패턴 및 라이프스타일에 이르기까지 우리 주변의 곳곳에서 많은 변화들을 불러 일으키고 있다. 초연결, 초지능, 대융합으로 정의되는 이러한 변화들은 산업 간의 장벽을 허물면서 업종을 불문하고 기업들이 영위하고 있는 비즈니스에 대한 근본적인 모델의 수정이 불가피할 것으로 전망된다(김대건, 2017).

기업들 또한 생존 및 지속가능 성장이 가장 절실한 현실적 과제로서 이러한 변화들에 대해 혁신과 연결을 통해 새로운 기회를 창출하기 위한 노력들이 필요하며, 향후 무한 경쟁시대에서 지속 성장하기 위해 지금부터 면밀하게 준비해 나아가야 할 것이다. 따라서, 이러한 4차 산업혁명 시대에 있어서 기업들의 혁신을 주도하고 상호간의 연결을 통해 기업의 경쟁력 및 경제 주체들 간의 시너지 극대화에 기여하는 컨설팅의 역할은 그 중요성이 점차 확대될 것으로 전망되고 있다.

컨설팅산업은 지식기반의 고부가가치 산업으로서 전·후방 산업에 대한 파급효과가 큰 산업으로 인식되고 있으며(박연기 외, 2011), 점차 그 규모가 확대되며 지속적인 성장세를 보이고 있다. 컨설팅산업은 1970년대부터 1990년대까지는 전략서비스 및 운영관리 분야의 높은 수요에 기반하여 매년 성장하다가 2002년에 처음으로 시장규모가 축소되었고, 2009년부터 2011년까지는 글로벌 금융위기로 인해 침체국면에 직면하기도 하였으나, 운영컨설팅 분야와 금융자문컨설팅 분야를 주축으로 전략컨설팅, HR컨설팅 및 기술컨설팅 분야의 고른 성장세에 힘입어 시장규모가 다시 확대되고 있다(장병민, 2017). 특히, 미국의 시장조사기관인

IDC에 의하면 2015년 97.3B\$에서 매년 8%정도 증가함으로써 2020년에는 142.7B\$ 규모까지 확대될 것으로 예측된다. 지역별로 보면 미주지역이 8.6%로 가장 높은 성장세가 추정되며, 이어 유럽, 중동 및 아프리카지역이 7.0%, 아시아 태평양지역이 6.9%의 연평균 성장률을 나타내고 있다(김용호, 2018).



[그림 1-1] 글로벌 컨설팅산업 규모 추정(IDC, 2015년~2020년)

국내 컨설팅산업은 통계청의 조사결과에 따르면, 경영컨설팅 사업체 수가 2010년 3,127개에서 2016년 7,903개로 152.7% 급증했으며, 매출액은 2010년 4조 5,897억원에서 2016년 8조 7,913억원으로 91.5%로 거의 2배 가까이 증가하였다. 인건비를 보면 2010년 1조 1,722억원에서 2016년 1조 9,036억원으로 62.3% 증가하였으며, 종사자수는 2010년 29,639명에서 47,044명으로 58.7% 증가한 가운데 남성의 증가비율은 49.2%, 여성의 증가비율은 77.6%로 나타났다(통계청, 2018).

[표 1-1] 국내 경영컨설팅산업 규모

구 분	2010년	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	증가율
사업체수 (개)	3,127	3,735	4,586	5,582	7,118	7,937	7,903	152.7%

매출액 (억원)	45,897	47,315	47,910	52,323	57,230	79,216	87,913	91.5%
인건비 (억원)	11,722	15,510	18,170	17,407	19,235	20,490	19,036	62.3%
종사자수 (명)	29,639	30,462	31,326	35,636	42,383	46,484	47,044	58.7%
남 성	19,723	20,572	20,938	23,506	27,725	30,119	29,429	49.2%
여 성	9,916	9,890	10,388	12,130	14,658	16,365	17,615	77.6%

(자료 : 통계청 전국사업체조사, 2018)

위의 통계 수치를 보면 2010년에서 2016년까지 7년 동안 국내 경영컨설팅산업의 규모가 크게 확대된 것으로 나타났으나, 사업체수 증가율이 152.7%로 매출액 증가율인 91.5%를 크게 상회하고 있는 것으로 나타남으로써 매출액 증가율이 사업체수 증가율을 따라가지 못함으로 인해 시장의 경쟁이 점점 더 치열해지고 있다는 것을 알 수 있다. 또한, 같은 기간 컨설팅 종사자들의 급여를 포함한 인건비 증가율이 62.3%로 매출액 증가율인 91.5% 보다도 작음에 따라 컨설팅 산업의 외형이 커진 반면, 컨설팅 종사자들의 처우는 그에 못 미치고 있다는 것을 확인할 수 있다. 종사자수의 증가율을 보면 같은 기간 남성이 49.2% 증가한 반면, 여성은 77.6%를 증가함으로써 여성의 증가율이 남성 보다 높게 나타났음을 알 수 있다.

이처럼 컨설팅산업에 있어서 급격한 사업체수의 증가와 이에 따른 종사자수의 증가는 컨설팅 시장에 있어서의 경쟁 심화로 나타나고 있으며, 컨설팅산업의 특성상 진입장벽이 높지 않고 국내에서도 국가적으로 공인된 컨설턴트로서 경영지도사 및 기술지도사 자격제도가 있기는 하지만 아직까지는 독립적인 법률로써 법적인 지위를 보장하는 것은 아니어서 누구든지 컨설팅업무를 할 수 있는 구조로 되어 있어 더욱 경쟁을 심화시키는 원인이 되고 있다. 이러한 컨설팅시장의 경쟁 심화로 인해 컨설턴트들은 상당한 스트레스 환경에 노출돼 있는 바, 이와 같은 경쟁과 관련해서 경쟁불안 또는 경쟁스트레스 측면에서 다양한 연구들이 진행됐으며(Hanton et al., 2008; Neil et al., 2009), 스포츠 경쟁상황에서 발생하는 불안과 스트레스에 관한 연구가 진행되기도 하였다(서연희 외, 2007).

이처럼 컨설팅산업 종사자인 컨설턴트는 컨설팅산업의 경쟁 심화와 더불어 전문직이면서 지식노동자로서 상당한 스트레스 환경에 노출돼 있기 때문에 컨설턴트라는 직업에 대해서도 직무관련 스트레스에 관한 연구의 필요성이 제기되고 있다. 또한, 타 직종에서는 직무성과에 영향을 미치는 중요한 요인으로 직무스트레스에 관한 연구가 활발히 진행된 반면, 컨설턴트라는 직업에 대해서는 직무스트레스 관련 연구가 부족한 실정이었다. 그동안 컨설턴트에 대해서 진행된 연구를 살펴보면 심리 컨설턴트를 대상으로 직무스트레스에 관한 연구가 진행됐고(Portman, 1985), 스트레스 인식, 스트레스 요인, 스트레스 관리 등 3가지 요인에 대한 탐색적 연구를 바탕으로 컨설턴트의 직무스트레스에 관한 연구가 진행됐으며(Humboldt et al., 2013), 최근 국내에서도 컨설턴트의 직무스트레스 요인에 관한 탐색적 연구를 바탕으로 컨설턴트의 직무스트레스 측정도구가 개발되기도 하였다(장병민, 2017). 하지만, 컨설턴트의 직무스트레스가 컨설팅성과에 미치는 영향관계를 파악한 실증적인 연구는 없었다. 또한, 그동안 컨설팅성과에 관한 연구에 있어서도 대부분의 연구들이 컨설턴트의 역량 또는 컨설팅 서비스품질 등에 초점이 맞춰져 있어 보다 다양한 각도에서 컨설팅성과에 미치는 영향 요인을 파악할 필요성도 제기되었다.

특히, 컨설턴트라는 직업은 다른 직업과는 달리 자신의 역량과 전문성을 바탕으로 컨설팅 프로젝트에 대한 사명감과 문제점 해결에 대한 자신감 및 프로젝트 수행에 있어서 창의성과 몰입도가 높고, 프로젝트 성공에 대한 도전의식과 그로 인한 성취감이 높은 직무적 특성 때문에 직무스트레스에 있어서도 긍정적인 요인이 많이 나타날 것으로 예상할 수 있다.

이에 본 연구는 4차 산업혁명 시대에 있어서 기업들의 혁신을 주도하고 상호간의 연결을 통해 기업의 경쟁력 및 경제 주체들 간의 시너지를 극대화하는 혁신기여자로서 컨설턴트의 중요성이 날로 커지고 있는 가운데 컨설턴트의 직무적 특성을 고려하여 컨설턴트가 갖는 직무스트레스의 긍정적 요인이 컨설팅성과에 미치는 영향관계를 파악함으로써 컨설턴트의 경쟁력 강화는 물론 컨설팅산업의 발전을 위한 유익한 시사점을 제시하고자 진행하였다. 이에 최근 국내에서 개발된 컨설턴트 직무스트레스 측정도구를 활용하여 기업현장에서 실질적으로 컨설팅 프로젝트를 수행한 경험이 있는 컨설턴트를 연구대상으로 선정해 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인이 컨설팅성과에 미치는 영향관계를 실증적인 분석을 통해 확인하고자 한다.

1.2 연구의 방법 및 구성

컨설팅산업의 성장과 더불어 컨설팅산업에 종사하는 컨설턴트의 수가 증가되고 있는 가운데 기존 타 직업에 있어서는 직무스트레스에 관한 연구가 활발하게 진행된 반면 상대적으로 연구가 미진했던 컨설턴트에 대한 직무스트레스 연구의 필요성이 증대되고 있다.

이에 본 연구는 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인이 자기효능감과 직무만족을 매개로 컨설팅성과에 미치는 영향 관계를 파악하기 위해 최근 국내 연구로 개발된 컨설턴트 직무스트레스 측정도구를 활용하여 각 요인별로 컨설턴트의 자기효능감과 직무만족에 대해 어떠한 영향을 미치는지와 이러한 컨설턴트의 자기효능감과 직무만족이 결국 컨설팅성과에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고자 한다. 이를 위해 우선 국내 및 해외 문헌을 통해 직무스트레스의 영향관계에 관한 선행연구를 토대로 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인이 컨설팅성과에 미치는 영향관계를 분석하기 위해 연구모형을 도출하고 가설을 설정하였다. 이후 선행연구를 바탕으로 실증분석을 위한 설문지를 작성하여 컨설팅 분야에서 많은 경험을 갖고 있는 현직 컨설턴트 34명을 대상으로 파일럿 테스트를 진행한 후 이들의 의견수렴을 거쳐 수정 보완함으로써 최종 설문지를 완성하였다.

본 연구의 분석 대상은 실제로 컨설팅프로젝트를 수행한 경험이 있는 컨설턴트 754명을 대상으로 설문을 진행하였다. 설문조사를 통해 수집한 297부의 설문지 중 결측치 등을 제외한 292부를 최종 분석에 활용하였으며, SPSS 22.0 및 AMOS 22.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 표본의 특성을 확인하기 위해 빈도 및 비율 분석과 측정변수에 대해서 평균, 표준편차, 왜도 및 첨도 등 기술통계량 분석을 실시하였고, 측정변수의 타당성 검정을 위해 탐색적 요인분석 및 Cronbach's α 값을 이용하여 신뢰성 분석을 실시하였다. 이어 집중타당성 및 판별타당성 검정을 위해 확인적 요인분석을 실시한 후, 최종적으로 연구가설 검정을 위한 구조방정식모형분석을 실시하였다.

본 연구의 구성은 I 장에서는 연구의 배경 및 목적, 연구의 방법 및 구성을 서술하였고, II 장에서는 본 연구의 이론적 배경 및 선행연구 고찰로서 컨

설턴트 및 직무스트레스의 개념, 자기효능감 및 직무만족, 컨설팅성과 등에 대해 관련 문헌 및 선행연구에 관한 조사결과를 정리하였다. Ⅲ장의 연구설계에서는 컨설턴트의 직무스트레스 각 요인들과 자기효능감, 직무만족 및 컨설팅성과 간의 영향관계에 대한 연구모형 및 연구가설을 제시하였고, Ⅳ장의 연구결과에서는 연구가설에 대한 통계적 검정결과를 기술하였다. 끝으로 V장에서는 본 연구의 가설 검정 결과와 분석결과가 제시하는 시사점 및 본 연구의 한계점을 기술하고 향후 연구방향에 대한 제언으로 연구를 진행하였다.

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 컨설턴트에 관한 이론적 고찰

2.1.1 컨설턴트의 정의

컨설팅(consulting)이 기업경영에 있어서 전문적인 의견이나 조언을 통해 의사결정에 도움을 주는 행위라고 하면, 컨설턴트(consultant)는 그런 활동을 하는 사람이나 조직이라 할 수 있다(이대근, 2018). 즉, 경영 및 비즈니스 관련 전문지식, 경험 및 노하우를 제공하고, 고객의 문제점을 파악하여 해결책을 제시하고, 객관적이고 독립적인 조언자로서 직업윤리를 준수하기로 한 사람이나 조직을 컨설턴트라고 할 수 있다(Kubr, 1993).

컨설턴트에 대해서 영국경영컨설턴트협회(The Institute of Management Consultants)는 자신의 전문분야에 대한 지식과 경험을 바탕으로 적절한 프레임 내에서 경영컨설팅 활동을 위한 체계적인 윤리의식으로 컨설팅에 참여하는 개인 또는 조직이라고 정의하며, 한국고용정보원의 한국직업사전(2011)에서는 기업 경영을 구성하는 인사, 재무, 회계, 유통, 미래비전 등에 대한 분석을 통해 기업의 경영상 문제점을 밝히고 해결방안을 제공하는 자를 컨설턴트라고 정의하였다. 문제해결에 초점을 두어 컨설턴트는 계약에 따라 독립적이고 객관적인 방법으로 고객의 문제점을 분석하고 해결책을 제시해 주는 특별한 교육과 자격을 갖춘 사람이라고 정의하기도 하며(Greiner & Metzger, 1983), 기업고객의 의뢰로 경영실태 조사 및 문제진단, 이를 통한 구체적인 개선방법을 권고하는 전문가라고 정의 내리기도 한다(신동주, 유연우, 2012).

또한, 전문지식을 활용해서 외부 전문가의 견해가 필요한 조직이나 기업들을 대상으로 문제해결에 대한 조언을 제공하고 그에 대한 대가를 받는 사람을 컨설턴트라고 하며(조영대, 2005), 자신이 보유한 전문 지식이나 경험을 바탕으로 기업 경영과 업무상 과제 또는 문제를 진단하고 해결책을 제시해 줌으로써 고객의 목표달성을 지원하는 역할을 수행하는 전문 직업인을 컨설

턴트라고 정의하기도 한다(박춘래 외, 2011).

끝으로 컨설턴트를 전략적, 운영적, 조직적 관점에서 고객을 위해 전반적인 경영자문을 수행하는 자로서 조직에 속하지 않은 개인 컨설턴트도 포함된다는 견해(Canback, 1999)와 고객의 현재 상태와 고객이 장래에 원하거나 필요로 하는 것과의 격차를 줄일 수 있도록 도와주는 사람이라는 견해가 있다(Bellman, 1990).

이처럼 컨설턴트에 대한 매우 다양한 정의가 내려져 있는 가운데 4차 산업혁명시대에 있어서 경영환경이 급변함에 따라 컨설턴트에 대한 정의도 점차 확대되고 새로운 분야에 대한 기능과 역할이 요구되고 있다. 이를 위해 컨설턴트의 개념을 확장함으로써 고객의 경쟁력 확보, 지속가능 경영과 성장을 위한 자원과 자산의 효율적 활용방안 제공, 다각적인 방안으로 고객의 경영상 문제점 및 애로사항을 진단, 분석 및 평가하며, 고객의 변화경영을 유도하고 새로운 가치 창조, 고객과 이해관계자들의 관계 설정 등을 종합하여 독립적이고 객관적으로 판단하는 문제해결자, 방향설정자, 개선안 권고자로서 확장할 필요성이 있다(박순봉, 2014). 국내에서 경영컨설팅 업무에 직, 간접적으로 종사하는 자로는 국가에서 컨설턴트로 공인된 경영지도사 및 기술지도사가 있으며, 이 외에도 국제공인경영컨설턴트, 변호사, 회계사, 세무사, 변리사, 노무사 등은 물론 대학교수, 기업체 근무 후 퇴직자 등 다양하다(신동주, 유연우, 2012).

또한, 중소벤처기업부에서는 국내 컨설팅산업의 발전 및 중소기업의 경쟁력 강화를 위한 지원정책의 일환으로 컨설팅대학원을 지원하고 있으며, 전국의 컨설팅대학원에서 해마다 수많은 컨설턴트들이 배출되고 있다(신동주, 2015).

선행연구를 참고하여 컨설턴트의 정의를 정리하면 [표 2-1]와 같다.

[표 2-1] 컨설턴트 정의

연구자	내용
Greiner & Metzger(1983)	계약에 따라 독립적이고 객관적인 방법으로 고객의 문제점을 분석하고 해결책을 제시해 주는 특별한 교육과 자격을 갖춘 사람

Bellman(1990)	고객의 현재 상태와 고객이 장래에 원하거나 필요로 하는 것과의 격차를 줄일 수 있도록 도와주는 사람
kubr(1993)	경영 및 비즈니스 관련 전문지식, 경험 및 노하우를 제공하고, 고객의 문제점을 파악하여 해결책을 제시하고, 객관적이고 독립적인 조언자로서 직업윤리를 준수하기로 한 사람이나 조직
Canback(1999)	전략적, 운영적, 조직적 관점에서 고객을 위해 전반적인 경영자문을 수행하는 자로서 조직에 속하지 않은 개인 컨설턴트도 포함
The Institute of Management Consultants(2008)	자신의 전문분야의 지식과 경험을 바탕으로 적절한 프레임 내에서 경영컨설팅 활동을 위한 체계적인 윤리의식으로 컨설팅에 참여하는 개인 또는 조직
조영대(2005)	전문지식을 활용해서 외부 전문가의 견해가 필요한 조직이나 기업들을 대상으로 문제해결에 대한 조언을 제공하고 그에 대한 대가를 받는 사람
박춘래 외(2011)	자신이 보유한 전문 지식이나 경험을 바탕으로 기업 경영과 업무상 과제 또는 문제를 진단하고 해결책을 제시해 줌으로써 고객의 목표달성을 지원하는 역할을 수행하는 전문 직업인
한국직업사전(2011)	컨설턴트를 기업 경영을 구성하는 인사, 재무, 회계, 유통, 미래비전 등에 대한 분석을 통해 기업의 경영상 문제점을 밝히고 해결방안을 제공하는 자
신동주(2012)	기업고객의 의뢰로 경영실태 조사 및 문제진단, 이를 통한 구체적인 개선방법을 권고하는 전문가
박순봉(2014)	고객의 경쟁력 확보, 지속가능 경영과 성장을 위한 자원과 자산의 효율적 활용방안 제공, 다각적인 방안으로 고객의 경영상 문제점 및 애로사항을 진단, 분석 및 평가하며, 고객의 변화경영을 유도하고 새로운 가치 창조, 고객과 이해관계자들의 관계 설정 등을 종합하여 독립적이고 객관적으로 판단하는 문제해결자, 방향설정자, 개선안 권고자
이대근(2018)	기업경영에 있어서 전문적인 의견이나 조언을 통해 의사결정에 도움을 주는 사람이나 조직

(선행연구를 바탕으로 연구자 재구성)

컨설턴트의 업무는 다른 직업과는 달리 자신의 역량과 전문성을 바탕으로 자신이 수행하는 컨설팅 프로젝트에 대한 사명감과 고객의 문제점 해결에 대한 자신감으로 업무에 임하게 되며, 프로젝트 수행에 있어서도 업무에 대한 창의성과 몰입도가 높고, 프로젝트 성공에 대한 도전의식과 그로 인한 성취감이 높을수록 업무의 효율성이 높아지며, 이를 통해 보람과 만족을 느끼는 특성 때문에 긍정적인 측면이 강한 직무적 특성을 갖는다. 이러한 직무적 특성은 컨설턴트의 서비스행위인 컨설팅의 특성에서도 확인할 수 있다. 즉 Kubr(1993)은 기업의 목표달성, 경영과 사업 수행 상 발생하는 문제 해결, 새로운 기회 발견과 활용, 학습기회의 증대 및 변화의 실행 등 컨설팅의 목적을 이루는 것을 컨설팅의 특성이라고 보았으며, 중소기업기술정보진흥원(2011)도 컨설팅의 특성을 전문성, 사업성, 고객지향성, 지속성, 환경대응성의 5가지로 구분함으로써, 컨설턴트의 문제해결 능력, 투철한 고객지향적 서비스정신, 고도의 전문성과 윤리의식, 변화하는 기업환경에 대한 지속적인 진화 필요성 등을 강조하였다.

국가적으로 공인된 컨설턴트로서 경영지도사와 기술지도사의 자격을 규정하고 있는 중소기업진흥에 관한 법률과 전문가의 직무분석을 통해 직업 전반을 정의해 놓은 한국고용정보원의 한국직업사전(2011)은 컨설턴트의 업무를 [표 2-2]와 같이 규정하고 있다.

[표 2-2] 컨설턴트 업무

구 분	업 무 내 용
중소기업진흥에 관한 법률 제47조 제1항	[경영지도사] 1. 경영의 종합 진단·지도 2. 인사, 조직, 노무, 사무관리의 진단·지도 3. 재무관리와 회계의 진단·지도 4. 생산, 유통관리의 진단·지도 5. 판매관리 및 수출입 업무의 진단·지도 6. 제1호부터 제5호까지와 관련된 상담, 자문, 조사, 분석, 평가 및 확인 7. 제1호, 제2호, 제4호 및 제5호와 관련된 업무의 대행(중소기업 관계 법령에 따라 기관에 대하여 행하는 신고, 신청, 진술, 보고 등의 행위를 말한다)

중소기업진흥에 관한 법률 제47조 제2항	[기술지도사] 1. 기술의 종합 진단·지도 2. 공장자동화기술 및 공정개선기술의 진단·지도 3. 공업기반기술의 진단·지도 4. 부품, 소재 개발, 시제품 등 신기술개발의 진단·지도 5. 공업시험, 분석, 측정계측의 진단·지도 6. 정보처리의 진단·지도 7. 설계기술, 생산관리기술, 품질관리기술 및 디자인·포장기술의 진단·지도 8. 에너지절약기술, 청정생산기술 및 설비관리기술의 진단·지도 9. 환경경영의 진단·지도 10. 그 밖에 제1호부터 제9호까지에 부수되는 업무와 이에 따른 상담, 자문, 조사, 분석, 평가, 증명 및 대행(중소기업 관계 법령에 따라 기관에 대하여 행하는 신고, 신청, 진술, 보고 등의 대행을 말한다)
한국직업사전(2011)	[경영컨설턴트] 1. 고객과의 인터뷰를 통해 요구사항, 추진목적, 컨설팅 범위, 기간, 예산 등에 대한 정보 수집 2. 인터뷰 내용을 정리하여 작성한 간이제안서를 고객에게 제공 3. 고객의 의견을 반영하여 사업제안서 작성 4. 계약 후 착수보고회 시행 5. 인터뷰, 워크샵, 벤치마킹 등의 기법을 활용하여 경영 진단 및 분석을 하여 문제점 제시 6. 이를 토대로 개선방안을 제시하고 개선을 위한 교육과 지도 수행 7. 문제점, 개선방안을 중심으로 보고서를 작성하고 발주처의 의사결정자 또는 사업담당자에게 보고

(자료 : 중소기업진흥에 관한 법률, 한국직업사전)

2.1.2 컨설턴트의 역할

컨설턴트의 역할을 전문분야에 관한 정보나 자문을 제공하는 전문가, 프로젝트에 관한 관리·감독을 수행하는 관리자, 전문지식 습득 및 해결을 도와주는 교육자, 그리고 정보를 수집·분석·해석하는 연구원으로서의 4가지 역할을 강조하는 견해가 있다(Williams & Woodward, 1997). 여기에 개인 또는 집단 간의 갈등을 조정 및 중재하는 정치가로서의 역할을 추가해 5가지로 컨설

턴트의 역할을 보는 견해도 있다(Jang & Lee, 1998).

위의 두 견해는 직무성격에 따라 컨설턴트의 역할을 구분한데 반해, 활동 목적에 따라 컨설턴트의 역할을 구분하는 견해도 있다. 즉, 정보제공, 문제해결책 제시, 재정진단, 진단에 의한 조언과 제안, 제안된 해결책의 실행방안 제시, 문제해결역량 강화방안 제공 및 지속적인 조직유효성 향상을 컨설턴트의 역할로 제시하기도 하며(Turner, 1982), 고객관점에서 고객에게 없는 역량 제공, 고객외부에서 얻는 많은 경험 제공, 고객의 문제연구 및 해법제시, 전문가로서의 자문, 독립적인 자문 및 제안에 근거한 실행지원 제공을 컨설턴트의 역할로 보는 견해도 있다(Bower, 1982).

또한, 컨설턴트의 역할을 지시적 역할과 비지시적 역할로 나누어 고객에게 어떠한 실행을 지시하거나 리더십을 갖고 활동을 주도하는 역할을 지시적 역할로, 고객에게 여러 정보를 제공하는 역할을 비지시적 역할이라고 제시하였으며(Kubr, 2002), 문제진단과 처방제시, 과제도출, 해당분야에 관한 전문가, 프로젝트 관리자, 마케팅활동을 강화하는 경영자 및 상담자와 교육자로서의 역할 등 다양한 형태의 역할을 강조하기도 하였다(곽홍주, 2009).

[표 2-3] 컨설턴트 역할

연구자	내용
Schmidt & Johnson(1969)	촉진자, 컨설턴트, 경영자
Bower(1982)	고객에게 없는 역량 제공, 고객외부에서 얻는 많은 경험 제공, 고객의 문제연구 및 해법제시, 전문가로서의 자문, 독립적인 자문 및 제안에 근거한 실행지원 제공
Turner(1982)	정보제공, 문제해결책 제시, 재정진단, 진단에 의한 조언과 제안, 제안된 해결책의 실행방안 제시, 문제해결역량 강화방안 제공 및 지속적인 조직유효성 향상
Lippitt & Lippitt(1986)	객관적 관찰자, 프로세스 자문, 리서치, 대안발굴 및 지원, 공동참여자, 교육자, 정보결정자, 지지자
Williams & Woodward(1997)	전문가, 관리자, 교육자, 연구원

Jang & Lee(1998)	전문가, 관리자, 교육자, 연구원, 정치가
Kubr(2002)	지시적 역할로서 고객에게 어떠한 실행을 지시하거나 리더십을 갖고 활동을 주도하는 역할과 비지시적 역할로서 고객에게 여러 정보를 제공하는 역할이 있음
곽홍주(2009)	문제진단과 처방제시, 과제도출, 해당분야에 관한 전문가, 프로젝트 관리자, 마케팅활동을 강화하는 경영자 및 상담자와 교육자

(선행연구를 바탕으로 연구자 재구성)

한국경영기술지도사회는 컨설턴트의 요건으로 6가지를 들고 있는데 그 내용은 [표 2-4]와 같다.

[표 2-4] 컨설턴트 요건

구 분	내 용
전문지식	컨설팅이 가능한 전문지식과 정보, 실무경험, 컨설팅 성공사례, Data Base, 컨설팅모델 및 기법에 관한 활용능력
의사소통	구두, 문서, 전자통신 등의 방식에 의거 체계적, 효율적으로 쌍방간의 의사소통을 긴밀하게 유지하는 능력. 특히, 설득능력 이상으로 경청하고 이해하는 수용능력
리더십	위험에 따르는 변혁을 선도하고 실천을 요구할 수 있는 지도력과 친화력
창조력	경험적 타성에서 벗어날 수 있도록 새로운 방법, 제도 및 시스템을 창조해 내는 능력
신뢰성	과학적 분석자료나 기술적 근거를 바탕으로 논리성과 신빙성을 입증하는 업무수행 방식과 모든 약속을 정확히 지키는 습관
직업윤리	직무수행 과정에서 취득한 고객의 모든 기밀과 정보에 관한 보안책임과 컨설팅성과에 대한 책임의식

(자료 : 한국경영기술지도사회)

2.2 직무스트레스에 관한 이론적 고찰

2.2.1 직무스트레스의 정의

산업이 점점 고도화되며 직무환경과 직무형태 또한 복잡해지고 산업간 융합이 활발히 진행되는 4차 산업혁명시대에 있어서 직무스트레스에 대한 연구의 중요성도 그 어느 때보다도 커지고 있다.

1920년대 중반부터 학문적인 연구가 시작된 스트레스는 직무스트레스(Job Stress) 또는 조직스트레스(Organizational Stress)라는 용어로 일반화되었는데 직무스트레스는 조직의 직무성과를 달성하고 종사자의 삶의 질 향상에 중요한 요소로서 활발한 연구가 필요한 분야이다(권현숙, 2014). 직무스트레스는 직무수행과 관련하여 발생할 수 있는 현상으로서 일반적인 스트레스 개념보다 명확하고 한정적인 개념이다. 직무스트레스에 대해서는 연구자마다 갖고 있는 주관적인 관점과 주제에 따라 다양한 정의로 인하여 통일된 개념이 없이 행태적으로만 연구되어 왔다(박정수, 2016). 특히, 그동안 다양한 직종에 대한 직무스트레스에 대해서는 활발한 연구가 진행된 반면, 컨설팅업무를 수행하는 컨설턴트들이 경험하는 직무스트레스에 대해서는 연구가 부족한 실정이었다.

우선 직무스트레스에 대해서 Schuler(1980)는 조직의 특질이나 환경적 요구들이 개인에게 기회로 받아들여지는지 제약이나 요구로 받아들여지는지에 따라 긍정적 또는 부정적 영향으로 나타나는 동태적인 조건에서 발행하는 것을 직무스트레스라고 정의하였다. 또한, 직무스트레스는 직무환경과 근로자 사이에서 발생하는 것으로 주관적인 상태에서 개인적 환경의 특별한 관계에서 매개되는 현상이라고 설명하며(Lazarus & Folkman, 1984; Kahn & Boysiere, 1992), 직무를 수행하는데 있어 조직에서 요구하는 정도가 개인능력을 초과하는 정도를 말하는 것으로 조직 내에서 구성원들에게 긴장상태를 초래할 수 있는 요인들의 포괄적인 개념으로 보는 견해도 있으며(Greenhaus & Parasuraman, 1986), 조직 참여자에게 육체적·심리적·행태적 일탈을 일으키는 외부환경에 대한 적응적 반응으로 보는 견해(Luthans, 1992), 현대사회

에 있어서 개인과 환경의 주관적인 경험을 중심으로 직무환경과 직무내용이 복잡하면 할수록 더욱 심화되는 것이라는 견해가 있다(Handy, 1995).

국내에서도 직무스트레스에 대하여 다양한 정의들이 내려져 있는데, 조직적 차원에서 발생하는 직무수행 관련 스트레스로 정의하는 견해(김향석, 한광현, 1991), 자원이나 요구, 지원 등이 충분하지 않다고 느낄 때 직무환경과 직무수행자가 부적합하여 발생하는 것으로 정의하는 견해(강재완, 이형용, 2013), 개인과 직무환경의 주관적 목표가 조직의 요구와 상호작용의 불일치로 인해 발생하는 역할갈등으로 정의하는 견해(박정수, 2016) 등이 있다.

[표 2-5] 직무스트레스 정의

연구자	정 의
Schuler(1980)	긍정적 또는 부정적 영향으로 나타나며 동태적 요건 하에 어느 개인에게 조직의 특질들이 기회, 제약, 요구의 지각에 따라 다르게 나타나는 것
Lazaru & Folkman(1984), Kahn & Boysiere(1994)	주관적 상태의 환경에서 개인이 특정관계에 매개되는 현상
Greenhaus & Parasuraman(1986)	조직내에서 개인의 긴장상태를 초래하는 포괄적 요인
Luthans(1992)	육체적, 심리적, 행태적 일탈을 일으키는 외부환경에 대한 조직 참여자의 적응적 반응
Handy(1995)	개인과 환경의 주관적 경험 사이에서 발생하는 관련성
김향석, 한광현 (1991)	조직적 차원에서 발생하는 직무수행 관련 스트레스
강재완, 이형용 (2013)	자원이나 요구, 지원 등이 충분하지 않다고 느낄 때 직무환경과 직무수행자가 부적합하여 발생하는 것
박정수(2016)	개인과 직무환경의 주관적 목표가 조직의 요구와 상호작용의 불일치로 인해 발생하는 역할갈등

(선행연구를 바탕으로 연구자 재구성)

2.2.2 직무스트레스의 요인

직무환경과 직무내용이 복잡해지는 현대 지식사회에서는 직무스트레스의 발생가능성이 더 높아짐에 따라 다양한 학문분야에서 직무스트레스 요인에 관한 연구가 진행됐으며, 직무스트레스 요인의 특성상 서로 밀접하게 연관되어 있어 어떤 기준에 따라 개별적 요인으로 명확하게 분류하기 쉽지 않아 연구 목적 및 방향에 따라 차별적인 연구가 이루어 졌다(양진만, 2016). 직무스트레스 요인은 직무와 직무환경과 관련돼 발생하는 스트레스요인으로서 심리학 분야에서는 사람의 심리적 측면을 강조하고, 생리학 분야에서는 사람의 신체적 측면을, 경영학 관점에서는 직무특성 측면을 강조하여 연구가 진행돼 왔다(박웅열, 2010).

먼저 Selye(1979)는 모든 스트레스가 부정적이지는 않다는 것을 확인하였는데, 스트레스 요인을 긍정적인 측면과 부정적인 측면으로 양분하여, 적응성, 성장성 및 높은 수준의 성과와 같이 스트레스 반응이 긍정적이며 건설적인 결과로 나타나는 스트레스 요인을 유스트레스(eustress)라고 하고, 개인적·조직적·역기능적 결과와 같이 스트레스 반응이 부정적이며 파괴적인 결과로 나타나는 스트레스 요인을 디스트레스(distress)라고 구분하였다. ‘Eustress’라는 단어는 그리스어 접두어인 ‘eu-’를 ‘good(행복감 같이 좋은 느낌)’으로 사용하고 ‘stress’를 붙여서 나쁜 스트레스인 ‘distress’와 반대되는 개념으로 만들어 졌다. 또한 eustress는 긍정적인 스트레스 요인에 노출되었거나 노출되어 있는 사람의 긍정적인 정신적·생리적 반응이라고 설명하기도 하며(Simmons & Nelson, 2001), eustress는 역할에서의 직무수행에 집중력, 주의력 및 활력을 증가시킨다고 하면서 스트레스 요인을 단지 관리하는데 그치지 않고 이를 활용할 수 있는 능력을 가져야 한다고 주장하였다(Hargrove et al., 2013). 역시 건강을 증진시키고 사람들에게 성취감에 대한 긍정적인 감정을 통해 동기를 부여하는 스트레스를 eustress라고 설명하기도 한다(Kuntz et al., 2013).

직무스트레스를 발생시키는 요인에 대해서는 국내외적으로 다양한 연구들이 진행됐는데, 먼저 해외에서 진행된 직무스트레스 요인에 관한 연구들을 살펴보면 직무스트레스 요인을 3개 요인으로 구분하여 조직특성과 조직과정, 역

할특성과 직무요구, 개인특성 및 기대요인으로 구분하는 견해가 있으며(Brief et al., 1981), 역시 3개 요인으로 구분함으로써 조직영향요인, 개인적 영향요인, 사회적 지원요인으로 분류하는 연구도 있다(Steers, 1984). 또한, 직무스트레스 요인을 4개 요인으로 구분함으로써 직무원인과 과업특성, 역할요구와 역할기대, 조직특성과 조직환경, 조직외부의 요구 및 환경으로 분류하는 견해와(Beehr & Newman, 1978), 과업요구, 물리적 요구, 역할요구, 대인관계요구로 분류하는 견해가 있다(Quick & Quick, 1984). 직무스트레스 요인을 좀더 세분하여 6개 요인으로 구분하는 연구도 진행됐는데, 즉 과중한 과업요인, 작업장 의화요인, 성과평가요인, 역할요인, 경력개발요인, 임금체계요인으로 분류한 연구와(Schuler, 1980), 직무자체, 조직특성, 조직내 역할, 대인관계, 경력개발, 외부조직에 대한 헌신과 책임으로 분류한 연구도 진행되었다(Parker & Decotiis, 1983).

국내에서는 직무스트레스 요인에 대한 다양한 연구들이 진행됐는데, 직무스트레스 요인을 3가지로 구분함으로써, 내적인 요소의 개인적 요인, 외적인 요소인 환경적 요인, 내적·외적 요인이 조직과 함께 상호작용하는 개인·환경적 요인으로 나누는 견해가 있으며(박정수, 2016), 직무특성, 조직특성, 개인요인 등 3개 요인으로 나누는 견해도 있다(박형준, 1997). 직무스트레스 요인을 한국인의 특성에 맞게 수정하여 물리환경, 직무요구, 직무자율성, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 등 8개 요인으로 분류한 견해가 있는데 이는 현재 국내에서 KOSS(Korean Occupational Stress Scale)란 이름으로 다양한 직업의 직무스트레스 연구에 가장 많이 활용되고 있다(장세진 외, 2005). 특히, 최근 컨설팅산업에 종사하는 컨설턴트 직업에 대한 직무스트레스 측정도구가 개발되었는데 컨설턴트라는 직업의 특성상 기대보상, 직업안정, 업무부담, 문제해결, 개인능력, 컨설팅특성 등 6가지 요인으로 직무스트레스 요인을 분류하였다(장병민, 2017).

컨설턴트라는 직업은 직무의 특성상 자신의 역량과 전문성을 바탕으로 자신이 수행하는 컨설팅 프로젝트에 대한 사명감과 고객의 문제점 해결에 대한 자신감으로 업무에 임하게 되며, 프로젝트 수행에 있어서도 업무에 대한 창의성과 몰입도가 높고, 프로젝트 성공에 대한 도전의식과 그로 인한 성취감이

높을수록 업무의 효율성이 높아지며, 이를 통해 보람과 만족을 느끼는 특성 때문에 긍정적인 측면이 강한 직무적 특성을 갖는다. 이에 본 연구는 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인이 컨설팅성과에 미치는 영향관계를 확인하기 위하여 장병민(2017)의 컨설턴트 직무스트레스 측정도구를 중심으로 실증분석에 활용하고자 한다.

[표 2-6] 직무스트레스 요인

연구자	주요 요인	세부 요인
Beehr & Newman(1978)	직무원인과 과업특성	근무스케줄, 책임, 작업속도
	역할요구와 역할기대	역할갈등, 역할과부하
	조직특성과 조직환경	소통시스템, 인사정체, 조직규모
	조직외부의 요구와 환경	소비자행동, 공급자, 노동조합
Selye(1979)	유스트레스 (eustress)	긍정적이며 건설적인 스트레스 요인으로서의 적응성, 성장성 및 높은 수준의 성과
	디스트레스 (distress)	부정적이며 파괴적인 스트레스 요인으로서의 개인적/조직적/역기능적 결과, 높은 결근율, 질병
Schuler(1980)	과중한 과업요인	양적 과다, 질적 과다
	작업장 의화요인	경영참여, 새로운 절차/네트워크
	성과평가요인	평가 비교성
	역할요인	역할갈등, 역할모호성
	경력개발 요인	승진기대 불일치
	임금체계 요인	공정한 임금
Brief et al. (1981)	조직특성과 조직과정	조직구조, 조직과정, 조직정책
	역할특성과 직무요구	역할특성, 직무요구, 작업조건, 대인관계
	개인특성과 기대요인	개인적 특성, 경력관계

Parker & Decotiis(1983)	직무자체	자율성, 직무다양성, 정체성
	조직특성	조직구조, 조직분위기
	조직내 역할	역할갈등, 역할과부하, 역할보호성
	대인관계	동료, 상사 및 부하관계
	경력개발	성과, 승진기회, 개인개발
	헌신과 책임	직무몰입, 조직몰입
Quick & Quick (1984)	과업요구	직무과다, 직무불안정, 업적평가, 경력발달, 관리 직무, 일상직무 등
	물리적 요구	사무실설계, 조명, 음파, 진동, 온도
	역할요구	역할갈등, 역할보호성
	대인관계요구	사회적 밀도, 지위부조화, 집단압력 등
Steers(1984)	조직영향요인	역할갈등, 역할과소, 역할과다, 역할보호성, 참여 결여, 직종차이
	개인적 영향요인	내외통제, 내향성과 외향성, 능력과 요건 등
	사회적 지원요인	동료, 상사, 배우자, 기타
박형준(1997)	직무특성	업무내용, 역할과중, 역할보호성, 불편한 업무환경, 부서 간 상호의존, 권위주의적 관리형태, 잦은 직무변경 등
	조직특성	보수 불공정성, 불합리한 인사제도, 부족한 승진 기회, 불편한 동료관계 등
	개인요인	성별, 연령, 학력, 직급, 재직기간
장세진 외 (2005)	물리환경	신체부담, 공기오염, 작업방식 위험성
	직무요구	업무량증가, 시간압박, 책임감 등
	직무자율성	직무수행 권한, 업무예측 가능성, 기술적 재량 등
	직무불안정	고용불안정성, 구직기회
	관계갈등	동료 지지, 상사 지지, 전반적 지지

	조직체계	조직 운영체계, 조직내 갈등, 합리적 의사소통
	보상부적절	내적 동기, 존중, 기대 부적합
	직장문화	비공식적 직장문화, 비합리적 의사소통체계, 한국적 집단주의문화
박정수(2016)	내적 요소	개인적 요인
	외적 요소	환경적 요인
	내·외적 요소	조직과 함께 상호작용하는 개인·환경적 요인
장병민(2017)	기대보상	내적 동기, 존중, 동기부여, 기대적합
	직업안정	고용안정성, 업무환경, 적절한 수입, 구직기회
	업무부담	업무량증가, 시간압박, 동시다발적 업무수행
	문제해결	직무수행 권한, 업무예측 가능성, 문제해결력
	개인능력	창의성, 전문성
	컨설팅특성	비밀보장, 시간부족

(선행연구를 바탕으로 연구자 재구성)

2.2.3 직무스트레스의 측정도구

그동안 직무스트레스를 측정하기 위해 Job Content Questionnaire(JCQ, Karasek et al., 1998), Occupational Stress Index(OSI, Belkic, 2000), Effort-Reward Imbalance(ERI, Siegrist et al., 2004), Copenhagen Psychosocial Questionnaire(COPSOQ, Kristensen et al., 2005), Copenhagen Psychosocial Questionnaire II(COPSOQ II, Pejtersen et al., 2010) 등의 다양한 측정도구들이 개발되었다. 국내에서도 이들 측정도구를 번안하여 사용하다가 국내의 조직 문화적 특성을 고려해 국내 실정에 맞게 기존 직무스트레스 척도들을 종합하여 한국형 직무스트레스 측정도구인 Korean Occupational Stress Scale(KOSS, 장세진 외, 2005) 및 COPSOQ II을 토대로 한국의 현실에 맞게 COPSOQ-K(전경자, 최은숙, 2013)을 개발하였다.

국내에서 직무스트레스 측정도구로 많이 사용되고 있는 한국형 직무스트레스 측정도구인 KOSS는 기본형 질문지와 단축형 질문지 두가지로 구성되어 있는데, 기본형 질문지는 8개 영역 43개 문항으로 구성되어 있고, 단축형 질문지는 7개 영역 24개 문항으로 구성되어 있다. 그동안 KOSS를 활용해서 사회복지 공무원(유현숙, 2011), 공공서비스 종사자(유상곤 외, 2011), 통계청 종사자(이현수 외, 2015), 교정 공무원(박정수, 2016) 및 사회적 기업 경영자(조종현, 2017) 등 다양한 직업에 대한 직무스트레스의 실증적 연구가 진행된 반면, 4차 산업혁명 시대에 기업들의 혁신과 연결에 중요한 역할을 수행하는 컨설턴트라는 직업에 대해서는 직무스트레스에 대한 실증적 연구가 미진한 상태였다.

컨설턴트의 직무스트레스 측정도구에 관한 연구를 살펴보면, 해외에서는 Consultation Stressors and Stress Management(Portman, 1985)와 Consultants Stressors(Humboldt et al., 2013)의 연구를 통해 컨설턴트에 대한 직무스트레스 측정도구가 개발되었으며, 국내에서도 최근 컨설팅 산업 종사자(컨설턴트)의 직무스트레스 측정도구 개발을 위한 탐색적 연구를 통해 컨설턴트에 대한 직무스트레스 측정도구가 개발되었다(장병민, 2017). 본 측정도구는 그동안 연구되었던 국내외 직무스트레스 관련 측정도구들을 반영하여 탐색적 요인분석 및 확인적 요인분석을 통해 기대보상, 직업안정, 업무부담, 문제해결, 개인능력, 컨설팅특성 등 6개의 요인을 컨설턴트의 직무스트레스 요인으로 추출하였다. 특히, 컨설턴트는 직무의 특성상 자신의 역량과 전문성을 바탕으로 자신이 수행하는 컨설팅 프로젝트에 대한 사명감과 고객의 문제점 해결에 대한 자신감으로 업무에 임하게 되며, 프로젝트 수행에 있어서도 업무에 대한 창의성과 몰입도가 높고, 프로젝트 성공에 대한 도전의식과 그로 인한 성취감이 높을수록 업무의 효율성이 높아지며, 이를 통해 보람과 만족을 느끼는 특성으로 인하여 긍정적인 측면이 강한 직무적 특성을 갖기 때문에 이러한 컨설턴트의 직무특성을 고려하여 대부분의 요인의 명칭도 기존 직무스트레스 측정도구와는 달리 긍정적인 의미로 명명되었다.

따라서 본 연구는 장병민(2017)의 컨설턴트 직무스트레스 측정도구를 활용하여 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인이 컨설팅성과에 미치는 영향관

계에 관하여 실증적인 분석을 하고자 하였다. 우선 컨설팅 분야에서 많은 경험을 갖고 있는 현직 컨설턴트 34명을 대상으로 진행한 파일럿 테스트에서 탐색적 요인분석을 통해 요인이 도출되지 않은 개인능력과 컨설팅특성을 제외한 기대보상, 직업안정, 업무부담, 문제해결의 4가지 요인을 채택하였다. 즉, 기대보상 7개 항목, 직업안정 5개 항목, 업무부담 4개 항목, 문제해결 3개 항목을 모두 채택했으며 업무부담과 문제해결에 대해서는 선행연구를 바탕으로 연구의 목적에 맞게 각각 1개 항목, 2개 항목을 보충하여 모두 22개 항목으로 리커트 5점 척도를 기준으로 컨설턴트의 직무스트레스를 측정하기 위한 측정도구로 실증적 분석에 활용하였다.

[표 2-7] 직무스트레스 측정도구

구 분	연 구 자	측 정 도 구	측 정 항 목
해 외	Portman(1985)	Consultation Stressors and Stress Management	계약 불확실성, 문제변수 불확실성, 정보 과부하, 역할 한계, 역할경계 모호, 결과통제 결여, 컨설팅 일정 압박 등
	Karasek et al.(1998)	JCQ(Job Content Questionnaire)	의사결정범위, 심리적 요구, 사회적 지지, 물리적 요구, 고용불안
	Belkic(2000)	OSI(Occupational Stress Index)	[정보전달 수준] 감각적 투입, 중앙 의사결정, 업무성과 [스트레스 자원] 경부하, 높은 요구, 외부 시간압박, 엄격함, 경계/재해 가능성, 혐오/유해 노출, 갈등/불확실
	Siegrist et al.(2004)	ERI(Effort-Reward Imbalance)	양적 부하, 질적 부하, 물리적 부하, 전반적 증가, 존중, 금전, 경력&고용안정, 과잉
	Kristensen et al. (2005)	COPSOQ(Copenhagen Psychosocial Questionnaire)	요구, 일조직&업무내용, 대인관계 & 리더십, 건강&웰빙, 성격, 일·개인 상호관계

	Pejtersen et al. (2010)	COPSOQ II (Copenh agen Psychosocial Questionnaire II)	COPSOQ버전을 바탕으로 3가지 유형으로 개발(연구용/중간형/단축 형)
	Humboldt et al. (2013)	Consultants Stressors	스트레스 원인, 직무스트레스 인식, 스트레스 관리전략
국 내	장세진 외(2005)	KOSS(Korean Occupational Stress Scale)	물리환경, 직무요구, 직무자율성 결 여, 직무불안정, 관계갈등, 조직체 계, 보상부적절
	전경자, 최은숙 (2013)	COPSOQ-K (Copenhagen Psychosocial Questionnaire-Korea)	업무요구, 조직&업무내용, 지도력 &협력, 일·개인 생활, 회사가치, 건 강&안녕, 공격적 행동
	장병민(2017)	컨설턴트 직무스트레스 측정도구	기대보상, 직업안정, 업무부담, 문 제해결, 개인능력, 컨설팅특성

(선행연구를 토대로 연구자 재구성)

2.2.4 직무스트레스의 선행연구

그동안 직무스트레스와 관련해서는 직무스트레스의 원인에 관한 연구, 직
무스트레스의 영향으로 인한 결과에 관한 연구, 직무스트레스에 대처하는 방법
에 관한 연구 등 크게 3분야로 나뉘어 연구가 진행되었다(Newell S, 1995;
정민정 외, 2004; 홍성남, 2015). 이 중 직무스트레스의 영향으로 인한 결과에
관한 연구들은 주로 직무와 관련해 조직 내에서 자기효능감, 직무만족, 조직몰
입, 이직의도, 직무성과 등에 대해 진행됐으며, 연구의 중요성 및 연구범위
가 점차 확대되고 있다(옥원호, 김석용, 2001; 고낙원, 김규태, 2005; 고유
경, 강경화, 2006; 이환범, 이수창, 2006; 이형렬, 2012; 홍성남, 2015).

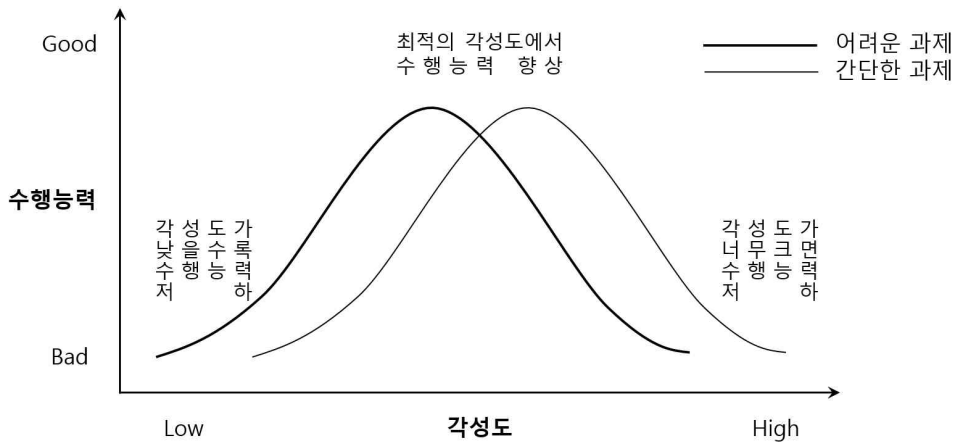
직무스트레스에 대한 선행연구를 살펴보면 보통 직무스트레스의 역기능적 측면을 강조해 직무에 대한 부정적인 결과에 대한 연구가 주를 이루고 있다. 직무스트레스는 조직에 대한 사기와 충성심을 저하시키고 소진, 결근율 증가, 이직의도의 증가 요인으로 나타나며(Hamilton et al., 1993; Glazer & Beehr, 2005), 직무스트레스가 과하거나 누적되면 직무에 대한 무관심과 심리적 불안, 의사결정 능력 및 상황대처 능력의 저하 등을 발생시켜 직무의 질적 저하, 직무몰입도 감소, 창의력 및 책임감 감소 등으로 이어짐으로써 조직유효성을 저하시키는 역기능적 결과를 가져온다고 주장한다(고낙원 외, 2005).

하지만 직무스트레스의 조직성과에 대한 긍정적인 효과를 강조하는 다양한 연구들을 찾아 볼 수 있다. Selye(1979)는 스트레스 요인을 긍정적인 측면과 부정적인 측면으로 양분하여, 적응성, 성장성 및 높은 수준의 성과와 같이 스트레스 반응이 긍정적이며 건설적인 결과로 나타나는 스트레스 요인을 유스트레스(eustress)라고 하고, 개인적·조직적·역기능적 결과와 같이 스트레스 반응이 부정적이며 파괴적인 결과로 나타나는 스트레스 요인을 디스트레스(distress)라고 구분하였다. 여기서 ‘eustress’라는 단어는 그리스어 접두어인 ‘eu-’를 ‘good(행복감 같이 좋은 느낌)’으로 사용하고 ‘stress’를 붙여서 나쁜 스트레스인 ‘distress’와 반대되는 개념으로 만들어 졌다.

이어 Selye는 eustress에 대해서는 스트레스 반응에 대한 긍정적이며 건설적인 결과로서 높은 수준의 성과와 같은 정(+)의 효과가 나오며, distress에 대해서는 스트레스 반응에 대해 부정적이며 파괴적인 결과로서 개인적·조직적·역기능적 결과와 같은 부(-)의 효과가 나온다는 사실을 확인함으로써 모든 스트레스가 부정적이지는 않다고 주장하였다. 또한 eustress는 긍정적인 스트레스 요인에 노출되었거나 노출되어 있는 사람의 긍정적인 정신적·생리적 반응이라고 설명하기도 하며(Simmons & Nelson, 2001), eustress는 역할에서의 직무수행에 집중력, 주의력 및 활력을 증가시킨다고 하면서 스트레스 요인을 단지 관리하는데 그치지 않고 이를 활용할 수 있는 능력을 가져야 한다고 주장하였다(Hargrove et al., 2013). 역시 건강을 증진시키고 사람들에게 성취감에 대한 긍정적인 감정을 통해 동기를 부여하는 스트레스를 eustress라고 설

명하기도 한다(Kuntz et al., 2013).

적당한 스트레스는 활력을 유지하게 할 뿐만 아니라 직무수행에도 능률을 높인다는 사실을 입증한 실험도 있는데 미국에서 진행된 스트레스 효과실험에 의하면 실험대상자에게 과제를 부여한 후 과제수행 능력을 측정한 결과 뇌와 신체가 흥분 또는 각성 상태에 있으면 곧바로 행동에 취할 수 있게 됨에 따라 수행능력이 향상된다는 사실을 확인하여 이를 여키스-도슨 법칙(Yerkes-Dodson Law)라고 명명하였다(Yerkes & Dodson, 1908; Fricchione et al., 2016). Yerkes-Dodson Law을 그림으로 나타내면 [그림 2-1]과 같다.



[그림 2-1] Yerkes-Dodson Law(자료: Fricchione et al.(2016)을 바탕으로 연구자 재구성)

직무스트레스를 도전지향적 스트레스(Challenge-oriented Stress)와 방해지향적 스트레스(Hindrance-oriented Stress)로 구분하여 직무스트레스와 경영성과 및 서비스품질 간의 관계를 설명한 연구도 있다(Cavanaugh et al., 2000). 즉 도전지향적 스트레스는 직무성과에 긍정적인 영향을 미침으로써 시간적 압박, 높은 책임감, 많은 업무량 등 직무와 관련하여 창조성이나 성취감, 높은 경영성과를 불러온다고 하였고, 방해지향적 스트레스는 역할모호성, 고용불안, 조직내 정치적 성향 등으로 개인적인 발전과 직무성과에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 유사한 연구결과로서 스트레스 요인에 대한 도전적·긍정적인 태도 또는 방해적·부정적인 태도가 스트레스 반응을 결정한다고 주장하기도

한다(Lazarus & Folkman, 1984).

또한 어느 정도 과도한 직무 증가 또는 시간적 압박은 직무나 조직에 대해 긍정적인 감정을 불러 일으켜 직무성가에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였고(LePine et al., 2005; Hon & Kim, 2007), 직무스트레스가 조직적 효과분석에 정(+)의 영향을 줄 수 있다는 연구도 있으며(Stamper & Johlke, 2003), 스트레스는 직무성가나 이직의도와는 직접적인 연관성이 없거나, 반드시 부정적인 영향만을 주지는 않는다는 사실을 발견하기도 하였다(Podasakoff et al., 2007). 이어 직무스트레스를 사회적·심리적·신체적·개인적 스트레스로 나누고 이 중 개인적 스트레스는 개개인에게 미치는 직무스트레스의 영향이 각각 다르기 때문에 긍정적 측면과 부정적 측면이 동시에 있음을 전제로, 직무성가에 있어서 직무관련 스트레스를 받게 되면 오히려 직무에 대한 도전과 동기가 유발되어 직무성가가 향상되는 긍정적 측면이 있다는 사실을 확인하였다(양진만, 2016). 이와 같은 결과들은 직무 관련 스트레스가 더 이상 직무성가에 부정적인 영향만을 주지는 않으며 스트레스가 오히려 조직원들의 경쟁심리를 부추임으로써 창의적인 생각을 유발시키고 문제해결에 더욱더 적극적으로 행동하게 만든다는 것을 확인시켜 주는 것이다(LePine et al., 2005).

직업별로 직무스트레스에 관한 연구분야를 살펴보면 경찰공무원, 소방공무원, 교정공무원, 사회복지시설 종사자, 교사, 호텔종사자, 금융업 종사자 등 다양한 분야에 대해 연구가 진행되었다. 경찰공무원에 관한 직무스트레스 선행연구를 보면, 감정을 절제해야 하는 직업의 특성상 직무스트레스가 증가하면 정서적인 피로가 증가함으로써 자기효능감과 직무만족에 부정적인 결과를 미치는 것으로 나타났으며(Somodevilla et al., 1978; 김성환 2013), 직무만족과 조직몰입에는 부정적인 결과를, 이직의도에는 긍정적인 결과를 미치는 것으로 확인했다(이환범, 이수창, 2006). 소방공무원에 대한 직무스트레스 연구결과를 보면, 소방공무원의 직무스트레스는 직무만족에 부정적인 영향을 미침으로써 직무스트레스 수준이 높을수록 직무만족도가 낮아진다고 하였으며(최낙순, 김재관, 2011), 직무스트레스는 직무만족뿐만 아니라 조

직몰입에도 부정적인 영향을 미친다는 사실을 확인하였다(김경식, 2011). 교정공무원에 대한 직무스트레스의 영향관계에 있어서는 격리된 동일 공간에서 수용자를 대상으로 하는 직무의 특성상 높은 수준의 직무스트레스는 정서적인 탈진과 성취감 저하를 발생시킴으로써 교정공무원의 직무스트레스가 높아질수록 직무소진이 높아진다는 연구결과를 얻었으며(황선유, 김완일, 2017), 직무스트레스에 대한 성별 간 차이에 있어서도 수용자의 폭행위협과 두려움에 있어서 여성 교정공무원이 남성 교정공무원에 비해 개인적 수준 및 집단적 수준에서 직무스트레스 정도가 높게 나타난다는 연구결과가 있다(Gordon et al., 2003).

서비스분야 종사자들에 대한 직무스트레스 연구결과를 살펴보면, 사회복지시설 종사자는 동료와 상사와의 관계에서 직무스트레스가 증가할수록 직무만족 및 조직몰입은 감소되고, 이직의도는 증가하는 것으로 확인하였다(김용구, 2014). 일반 서비스 종사자들의 직무스트레스 연구에서는 고객들의 서비스불만족에 대한 불평행동이 종사자들에게 심리적, 정신적 압박을 주는 것으로 나타났다(이병훈, 이상호, 2011; 이창국, 2012). 교사의 직무스트레스에 관한 연구를 보면, 비정규직 교사의 조직몰입은 직무스트레스와 직무만족 간에 부분 매개효과를 갖고 있는 것으로 나타났으며(은종원, 여인성, 2013), 일반 교사들보다 사명감이 높게 나타나는 장애아보육시설에 종사하는 교사들은 일반 교사들보다 직무스트레스가 낮게 나타나는 것을 확인했다(강희경, 이승희, 2006). 지체부자유학교 교사들의 경우에 사회적 지지와 자아존중감 사이의 상관관계에 있어서 자아존중감이 높을수록 직무스트레스를 적게 받고, 사회적 지지가 낮을수록 많은 직무스트레스를 받는 것을 확인했다(김영한, 강현덕, 2012).

반면, 직무스트레스의 긍정적인 영향관계를 확인한 실증적 연구결과들도 찾아볼 수 있다. 먼저, 호텔산업에 종사하는 호텔종사자를 대상으로 한 연구에서, 호텔종사자들은 직무에 대한 창의적인 생각 등 스트레스에 따라서 직무에 더 몰입하게 함으로써 서비스 품질을 높일 수 있다고 하였으며(Hon, 2012), 직무스트레스는 직원들의 혁신적 사고와 조직성과에 긍정적인 영향을 미치며(Hon & Kim, 2007), 호텔 레스토랑 종사원의 도전지향성 스트레스는 직무

만족과 직무성과에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 확인하였다(김준호, 2015). 또한, 금융업 종사자 중 농협직원의 직무스트레스에 관한 연구에서 농협직원은 다른 금융업 종사자와는 달리 농민들에 대한 봉사정신으로 이타성이 높아 직무스트레스가 오히려 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과를 얻었으며(김문돌, 2015), 요양보호사에 대한 직무스트레스 연구에 있어서도 요양보호사는 직무관련 스트레스를 받게 되면 오히려 직무에 대한 도전과 동기가 유발되어 직무성과가 향상되는 긍정적인 측면이 발생한다는 사실을 확인하였다(양진만, 2016). 특히, 전문직 종사자들에 있어서는 과중한 업무와 시간적 압박을 긍정적 도전으로 받아들임으로써 업무의 질을 높일 뿐만 아니라 높은 직무만족을 보인다고 하였다(이덕로, 안철경, 2010).

컨설턴트라는 직업에 있어서도 컨설팅 직무의 특성상 자신의 역량과 전문성을 바탕으로 자신이 수행하는 컨설팅 프로젝트에 대한 사명감과 고객의 문제점 해결에 대한 자신감으로 업무에 임하게 되며, 프로젝트 수행에 있어서도 업무에 대한 창의성과 몰입도가 높고, 프로젝트 성공에 대한 도전의식과 그로 인한 성취감이 높을수록 업무의 효율성이 높아지며, 이를 통해 보람과 만족을 느끼는 특성 때문에 긍정적인 측면이 강한 직무적 특성을 갖는다. 따라서, 컨설턴트의 직무특성을 고려하여 최근 활발히 논의가 되고 있는 스트레스의 긍정적인 측면에 초점을 맞추어 컨설턴트를 대상으로 개발된 직무스트레스 측정도구를 활용하여 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인이 컨설팅성과에 어떠한 영향을 미치는지에 관한 실증적 연구가 필요하게 되었다.

[표 2-8] 직무스트레스 선행연구

구 분	연 구 자	연 구 결 과
디스트레스 (distress)	Somodevilla et al. (1978)	경찰공무원은 감정을 절제해야 하는 직업의 특성상 직무스트레스가 증가하면 정서적인 피로가 증가함으로써 자기효능감과 직무만족에 부정적인 결과를 미치는 것으로 나타남
	Hamilton et al.(1993), Glazer & Beehr(2005)	직무스트레스는 조직에 대한 사기와 충성심을 저하시키고 소진, 결근을 증가, 이직의도의 증가 요인으로 나타남

디스트레스 (distress)	Gordon et al.(2003)	수용자의 폭행위협과 두려움에 있어서 여성 교정공무원이 남성 교정공무원에 비해 개인적 수준 및 집단적 수준에서 직무스트레스 정도가 높게 나타남
	고낙원, 김규태 (2005)	직무스트레스가 과하거나 누적되면 직무의 질적 저하, 직무몰입도 감소, 창의력 및 책임감 감소 등으로 조직유효성을 저하시키는 역기능적 결과를 가져옴
	이환범, 이수창 (2006)	직무스트레스는 직무만족과 조직몰입에는 부(-)의 영향을, 이직의도에는 정(+)의 영향을 미침
	김경식(2011)	직무스트레스는 직무만족과 조직몰입에 부(-)의 영향을 미침
	유현숙(2011)	사회복지직 공무원의 직무스트레스가 높으면 사회복지서비스 직무성과에 부정적인 영향을 미침
	이재익(2012)	직무불안정성이 높으면 직무성과에 부정적인 영향을 미침
	은종원, 여인성 (2013)	비정규직 교사의 조직몰입은 직무스트레스와 직무만족 간에 부분 매개효과가 있음
	김용구(2014)	사회복지시설 종사자는 동료와 상사와의 관계에서 직무스트레스가 증가할수록 직무만족 및 조직몰입은 감소되고, 이직의도는 증가함
	홍성남(2015)	직무스트레스가 높으면 자기효능감을 저하시켜 직무만족 및 직무성과에 부정적인 영향을 미침
	조종현(2017)	사회적 기업 경영자의 직무스트레스는 경영성과에 부정적인 영향을 미침
	황선유, 김완일 (2017)	높은 수준의 직무스트레스는 정서적인 탈진과 성취감 저하를 발생시킴

유스트레스 (eustress)	Yerkes & Dodson (1908)	적당한 스트레스는 활력을 유지하게 할 뿐만 아니라 직무수행에 있어서도 능률을 높임
	Selye(1979)	유스트레스는 스트레스 반응에 대한 긍정적이며 건설적인 결과로서 높은 수준의 성과와 같은 정(+)의 효과가 나옴
	Cavanaugh et al. (2000)	도전지향적 스트레스는 직무성과에 긍정적인 영향을 미침으로써 시간적 압박, 높은 책임감, 많은 업무량 등 직무와 관련하여 창조성이나 성취감, 높은 경영성과를 가져옴
	LePine et al.(2005), Hon & Kim(2007)	어느 정도 과도한 직무 증가 또는 시간적 압박은 직무나 조직에 대해 긍정적인 감정을 불러일으켜 직무성과에 긍정적인 영향을 미침
	Stamper & Johlke (2003)	직무스트레스가 조직적 효과분석에 정(+)의 영향을 줌
	LePine et al.(2005)	직무스트레스가 직원들의 경쟁심리를 부추임으로써 창의적인 생각을 유발시키고 문제해결에 더욱더 적극적으로 행동하게 만들
	Hon(2012)	호텔산업에 종사하는 호텔종사자들은 직무에 대한 창의적인 생각 등 스트레스에 따라서 직무에 더 몰입하게 함으로써 서비스 품질을 높일 수 있음
	Hargrove et al.(2013)	Eustress는 역할에서의 직무수행에 집중력, 주의력 및 활력을 증가시킴
	이덕로, 안철경 (2010)	과중한 업무와 시간적 압박을 긍정적 도전으로 받아들임으로써 업무의 질을 높일 뿐만 아니라 높은 직무만족을 보임
	김문돌(2015)	농협직원의 직무스트레스는 자기효능감과 직무만족에 정적(+) 상관관계를 미침
	김준호(2015)	호텔 레스토랑 종사원의 도전지향성 스트레스는 직무만족과 직무성과에 긍정적인 영향을 미침

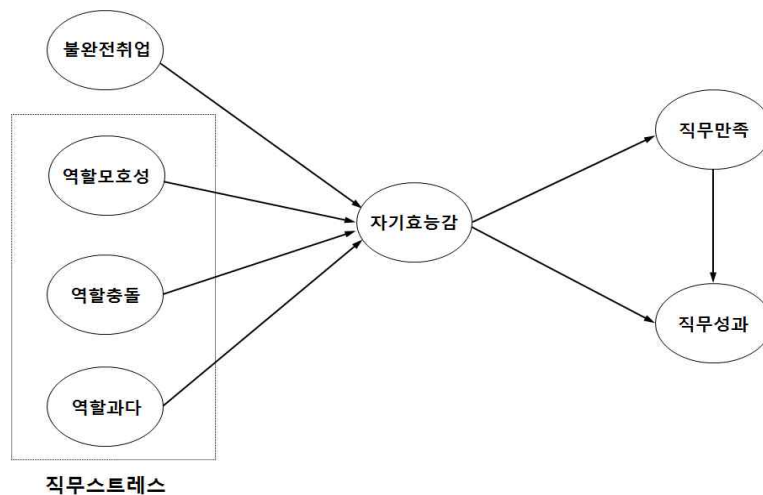
	양진만(2016)	직무성과에 있어서 직무관련 스트레스를 받게 되면 오히려 직무에 대한 도전과 동기가 유발되어 직무성과가 향상되는 긍정적 측면이 발생함
--	-----------	---

(선행연구를 토대로 연구자 재구성)

이상 직무스트레스 관련 선행연구 중, 본 연구의 목적을 달성하기 위해 시사점을 제공하는 주요 연구는 다음과 같다.

홍성남(2015)은 호텔직원의 불완전취업과 직무스트레스가 직무만족과 직무성과에 미치는 영향 분석에서 [그림 2-2]과 같이 연구모형을 설정하여 실증분석을 하였다. 서울지역 특1급 호텔직원들을 대상으로 설문조사를 통해 분석한 결과, 불완전취업과 역할충돌·역할과다에 대한 직무스트레스가 매개변수인 자기효능감을 통해 직무만족과 직무성과에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

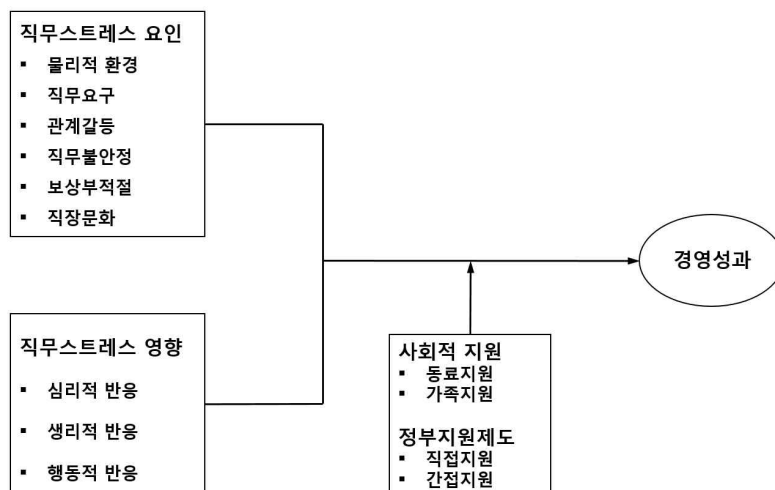
본 연구는 직무스트레스 요인을 역할보호성, 역할충돌, 역할과다 등 역할적 측면에 한정하여 실증분석을 진행하였다.



[그림 2-2] 홍성남의 연구모형(자료 : 연구자 재구성)

조종현(2016)은 사회적 기업 CEO의 직무스트레스가 경영성과에 미치는 영향 분석에서 [그림 2-3]과 같이 연구모형을 설정하여 실증분석을 하였다. 고용노동부에서 인증한 사회적 기업의 CEO를 대상으로 장세진 외(2005)가 개발한 한국형 직무스트레스 측정도구인 KOSS를 활용하여 설문조사를 통해 분석한 결과, 직무스트레스가 경영성과에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 한국형 직무스트레스 측정도구인 KOSS의 8가지 측정도구 중 직무자율성과 조직체계를 제외한 6가지 요인을 직무스트레스 요인으로 활용하여 실증분석을 진행하였다.

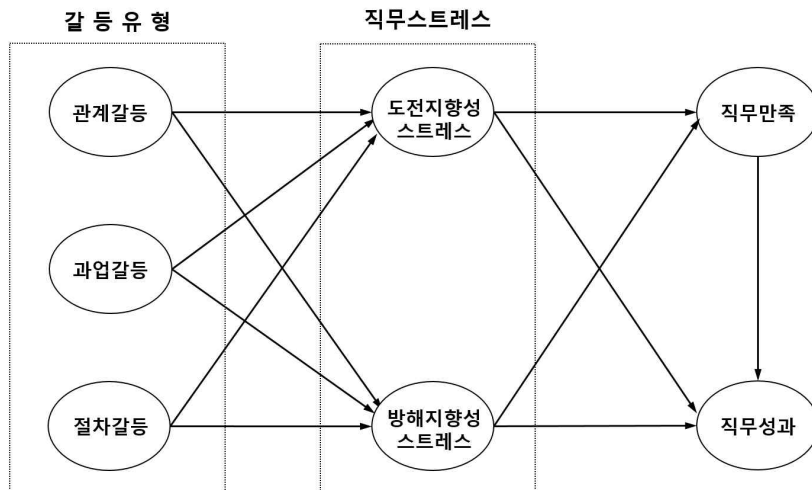


[그림 2-3] 조종현의 연구모형(자료 : 연구자 재구성)

김준호(2015)는 호텔 레스토랑 종사원을 대상으로 한 연구에서 갈등유형이 직무스트레스 및 직무만족과 직무성과에 미치는 영향 분석에서 [그림 2-4]과 같이 연구모형을 설정하여 실증분석을 하였다. 서울지역의 특1급 이상의 호텔 레스토랑에서 종사하는 직원을 대상으로 직무스트레스에 대한 측정도구로는 Cavanaugh et al.(2000)의 측정항목을 연구의 목적에 맞게 수정하여 설문조사를 진행하였으며, 실증분석 결과 직무스트레스 요인 중 도전지향성 스트레스가 직무만족과 직무성과에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것을

확인할 수 있었다. 즉, 도전지향성 스트레스는 eustress 요인으로서 도전지향성 스트레스가 증가할수록 직무만족과 직무성도가 높아진다는 연구결과를 도출하였다. 반면, 방해지향성 스트레스는 distress 요인으로서 직무만족과 직무성도에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구에서는 직무스트레스의 긍정적인 효과와 부정적인 효과를 동시에 확인할 수 있었으며, 직무스트레스의 정의를 직무와 조직에 대한 개인적인 반응(Chen & Silverthorne, 2008)이라는 전제 하에 도전지향성 스트레스와 방해지향성 스트레스의 두가지 측면에 대하여 논의가 진행되었다.

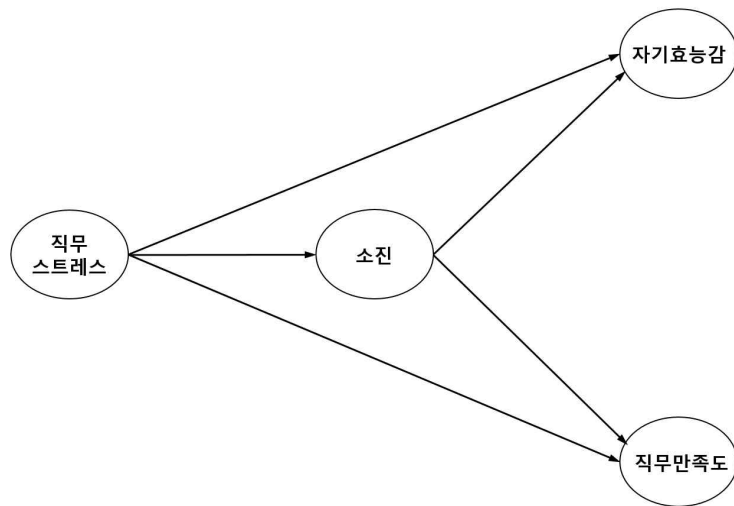


[그림 2-4] 김준호의 연구모형(자료 : 연구자 재구성)

김문돌(2015)은 농협직원의 직무스트레스와 소진이 자기효능감과 직무만족도에 미치는 영향 분석에서 [그림 2-5]과 같이 연구모형을 설정하여 실증 분석을 하였다. 지역 농·축협, 품목 농·축협 종사직원을 대상으로 Ivancerich와 Matteson(1980)의 직무스트레스 측정도구를 활용하여 설문조사를 통해 분석한 결과, 직무스트레스는 자기효능감과 직무만족도 모두와 정적(+) 상관관계를 갖고 있으며, 특히 자기효능감에는 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

즉, 자기효능감에 있어서 직무스트레스는 eustress 요인으로서 긍정적인 영

향을 미치는 것을 확인할 수 있었으며, 직무만족도에 대해서는 유의한 결과가 도출되지 아니 하였다.



[그림 2-5] 김문돌의 연구모형(자료 : 연구자 재구성)

2.3 자기효능감에 관한 이론적 고찰

2.3.1 자기효능감의 정의

자기효능감(self-efficacy)의 개념을 처음으로 제시한 Bandura(1977)는 행동의 중추적인 심리적 기제로서 행동을 실행하는 가능성을 높여주거나 행동을 이끌어내는 자기의 능력에 대한 신념 또는 기대로서 자기효능감을 설명했다. 즉, 자기효능감을 사회인지이론의 인지적 핵심 구성요소로서 인지와 행위 사이의 관계를 중재하며 삶에 영향을 미치는 가장 중추적이고 보편적인 심리적 변수라고 보았다. 이에 불확실한 행위들을 성공적으로 수행할 수 있다는 신념을 자기효능감이라고 정의하는 견해도 있고(Sherer et al., 1982), 환경적 요구를 해결하기 위한 필요동기, 인지적 자원, 행동과정들을 동원할 수 있는 자기 능력에 대한 신념을 자기효능감이라고 보는 견해도 있다(Wood & Bandura, 1989).

또한, 특정과업의 성과를 조직할 수 있다는 자기능력에 대한 판단을 자기효능감으로 보기도 하며(Gist & Mitchell, 1992), 문제상황을 회피하지 않고 자신을 개입시키고 헌신하며 문제해결을 위해 지속적으로 자신의 노력을 해 나가는 필수적인 자질을 자기효능감이라고 보기도 한다(문유석, 2009). 신뢰와 확신을 강조함으로써 특정 기술이나 능력을 가진 사람이 자기 직무를 성공적으로 수행할 수 있다는 스스로에 대한 믿음을 자기효능감이라고 정의하기도 하고(김문성, 박성철, 2010), 특정 결과를 얻기 위해 요구되는 행동을 조직하고 실행하는 자기능력에 대한 확신정도로 자기효능감을 정의하기도 한다(박종철, 안대희, 2011).

지금까지 살펴본 자기효능감에 대한 여러 가지 정의는 연구자 간 큰 차이를 보이지 않는 것을 알 수 있는데 이는 자기효능감 이론이 사회인지이론의 상호작용론과 관련해서 논의된 독특한 개념으로 연구자 간 다양한 정의를 내릴 필요성이 크지 않았던 것으로 보인다(손영진, 2018).

[표 2-9] 자기효능감 정의

연 구 자	정 의
Bandura(1977)	직무수행에 있어 필요한 행동과정들을 조직하고 실행할 수 있는 자기 능력에 대한 신념
Sherer et al. (1982)	불확실한 행위들을 성공적으로 수행할 수 있다는 신념
Wood & Bandura (1989)	환경적 요구를 해결하기 위한 필요동기, 인지적 자원, 행동과정들을 동원할 수 있는 자기 능력에 대한 신념
Gist & Mitchell (1992)	특정과업의 성과를 조직할 수 있다는 자기 능력에 대한 판단
문유석(2009)	문제상황을 회피하지 않고 자신을 개입시키고 헌신하며 문제해결을 위해 지속적으로 자신의 노력을 해 나가는 필수적 자질
김문성, 박성철 (2010)	특정 기술이나 능력을 가진 사람이 자기 직무를 성공적으로 수행할 수 있다는 스스로에 대한 신념
박종철, 안대희 (2011)	특정 결과를 얻기 위해 요구되는 행동을 조직하고 실행하는 자기능력에 대한 확신정도

(선행연구를 토대로 연구자 재구성)

2.3.2 자기효능감의 선행이론

자기효능감과 관련한 선행연구들을 살펴보면, 직무에 필요한 동기부여나 행동방식을 결정하는 개인의 능력에 대한 근원 또는 목표 달성에 대한 신념을 자기효능감으로 보고 과제를 수행하는 개인들의 성공적인 과제 완수에 필요한 확신으로서 자기효능감이 높으면 직무성과에도 긍정적인 영향을 미친다고 하였다(Eden & Aviram, 1993). 자기효능감이 높은 사람일수록 자신이 맡은 직무를 성실히 수행하려는 경향이 강하게 나타나며, 어려운 상황을 극복하려는 신념으로서의 자기효능감이 증가할수록 불안감은 감소된다고 한다(Bandura, 1977).

스트레스의 부정적인 효과를 감소시키는 요인으로 자기효능감의 효과를 강조하면서 자기효능감은 삶의 만족도를 증가시킨다는 사실을 확인하였고(Manning & Wright, 1983), 자기효능감은 스트레스를 예방하는 효과가 있음을 확인하기도 하였다(Huebner, 1992).

또한, 자기효능감은 직무성과와 관련하여 목표수준과 몰입에 영향을 주는 요인으로서, 자기효능감이 높을수록 개인의 목표설정에 긍정적인 영향을 미치며 목표 달성여부에 관해서도 자기효능감 정도에 따라 다르게 나타나기 때문에 결국 자기효능감이 높은 사람일수록 뛰어난 직무 수행능력을 보인다는 연구결과가 있으며(Taylor & Tajen, 1984), 자기효능감은 조직몰입도에 긍정적인 영향을 미침으로써, 자기효능감이 높을수록 높은 직무목표를 설정하게 되고, 이에 따라 높은 직무성과를 달성하게 된다는 연구결과도 있다(Matsui et al., 1990). 소상공인의 성격특성이 사업 자기효능감을 매개로 사업성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 소상공인의 사업 자기효능감은 사업성과에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 사실도 확인할 수 있다(박성희, 2016).

[표 2-10] 자기효능감 선행연구

연구자	연구결과
Bandura(1977)	자기효능감이 높은 사람일수록 자신이 맡은 직무를 성실히 수행하려는 경향이 강하게 나타남
Manning & Wright (1983)	자기효능감은 스트레스의 부정적 효과를 감소시키며, 삶의 만족도를 높임
Taylor & Tajen (1984)	자기효능감이 높을수록 개인의 목표설정에 긍정적인 영향을 미치며 목표 달성여부에 관해서도 자기효능감 정도에 따라 다르게 나타나기 때문에 자기효능감이 높은 사람은 뛰어난 직무수행능력을 보임
Matsui(1990)	자기효능감이 높을수록 높은 직무목표를 설정하게 되고 이에 따라 높은 직무성과를 달성하게 됨
Huebner(1992)	자기효능감은 스트레스를 예방하는 효과가 있음

Eden & Aviram (1993)	직무에 필요한 동기부여나 행동방식을 결정하는 개인의 능력에 대한 근원 또는 목표 달성에 대한 신념을 자기효능감으로 보고 과제를 수행 하는 개인들의 성공적인 과제 완수에 필요한 확신으로서 자기효능감이 높으면 직무성과에 긍정적인 영향을 미침
박성희(2016)	소상공인의 사업 자기효능감은 사업성과에 유의한 정(+)의 영향을 미침

(선행연구를 토대로 연구자 재구성)

2.4 직무만족에 관한 이론적 고찰

2.4.1 직무만족의 정의

직무만족이란 개인의 직무에 대한 태도로서 직무에 대해 갖는 욕구와 필요를 충족시켰을 때 느끼는 정도를 나타내는 것으로, 직무만족 또는 직무불만족은 각 개인이 직무와 관련해 느끼는 좋고 나쁨의 총화 또는 감정의 균등상태로부터 기인하는 태도라고 정의하였다(Smith et al., 1977).

직무를 수행함에 있어서 진심으로 만족을 느끼는 심리적, 생산적, 환경적 결합체의 산물을 직무만족이라고 보는 견해가 있으며(Hoppock, 1935), 직무 또는 직무경험에서 나오는 성과평가에 의해 느끼는 긍정적인 기분의 상태를 직무만족으로 보는 견해도 있다(Locke et al., 1976). 보상적 측면에서 실제로 얻은 보상이 정당한 수준을 충족하거나 초과하는 정도를 직무만족이라고 하면서 보상이 정당한 수준에서 벗어날수록 직무만족은 감소한다고 주장하기도 한다(Porter & Lawler, 1968).

또한, 직무만족 또는 직무불만족은 직무 관련요인 및 일반적 생활에 대한 다양한 태도의 결과라고 정의하며(Gilmer, 1996), 어떤 직무에서 경험하거나 직무로부터 유래하는 욕구만족정도의 함수를 직무만족으로 보기도 하며(McCormick & Tiffin, 1974), 직무가치적 측면에서 직무에 대한 평가를 통해 얻게 되는 유쾌한 감정적 상태를 직무만족이라고 정의하기도 한다(Beatty & Schneier, 1981).

[표 2-11] 직무만족 정의

연구자	정 의
Hoppock(1935)	직무수행에 있어서 진심으로 만족을 느끼는 심리적, 생산적, 환경적 결합체의 산물
Porter & Lawler (1968)	보상적 측면에서 실제로 얻은 보상이 정당한 수준을 충족하거나 초과하는 정도를 직무만족으로 보면서 보상이 정당한 수준에서 벗어날수록 직무만족은 감소

McCormick & Tiffin(1974)	직무만족을 어떤 직무에서 경험하거나 직무로부터 유래하는 욕구만족 정도의 함수
Locke(1976)	직무 또는 직무경험에서 나오는 성과평가에 의해 느끼는 긍정적인 기분의 상태
Smith(1977)	직무만족이란 개인의 직무에 대한 태도로서 직무에 대해 갖는 욕구와 필요를 충족시켰을 때 느끼는 정도를 나타내는 것으로, 직무만족 또는 직무불만족은 각 개인이 직무와 관련해 느끼는 좋고 나쁨의 총화 또는 감정의 균등상태로부터 기인하는 태도
Beatty & Schneier(1981)	직무가치적 측면에서 직무에 대한 평가를 통해 얻게 되는 유쾌한 감정적 상태
Gilmer(1996)	직무만족 또는 직무불만족은 직무 관련요인 및 일반적 생활에 대한 다양한 태도의 결과

(선행연구를 토대로 연구자 재구성)

2.4.2 직무만족의 선행연구

직무만족에 대해 많은 연구가 진행됐지만 연구하고자 하는 대상들의 환경적 요인이 일률적이지 않고, 시기적, 조직적 요인도 다르기 때문에 변수의 구체성은 연구자들마다 차이를 보이고 있다(김영식, 2008).

우선 Porter et al.(1974)는 직무만족을 유발하는 요인으로 4가지를 제시했는데, 먼저 첫 번째 요인인 조직전체요인으로서 승진기회, 급여, 조직구조 및 회사정책과 절차를 들고, 두 번째 요인인 작업환경요인으로서 동료와의 관계, 작업조건, 작업집단의 규모, 참여적 의사결정, 감독스타일을 들고 있으며, 세 번째 요인인 직무내용요인으로는 역할갈등, 역할모호성과 직무범위를 들고, 마지막 요인은 개인적 요인으로서 나이, 근속연수, 성격을 직무만족 요인으로 각각 제시하였다.

승진기회, 급여수준, 역할과부하, 의사소통, 통합정도, 업무 단순성, 집중화 정도를 직무만족의 유발요인으로 보는 연구가 있으며(Price & Mueller, 1981), 직무만족을 내적 직무만족과 외적 직무만족으로 구분해 과업 성취감, 개인 성장기회를 내적 직무만족 요인으로, 작업조건, 임금인상 등을 외적 직

만족 요인으로 각각 제시한 연구도 있다(Lucas et al., 1990). 직무만족 요인들 간의 우열을 가려 직무만족 요인들 중에서 영향을 미치는 정도에 따라 직무만족감을 첫 번째 요인으로 보고, 이어 동료관계, 상사관계, 수행복리, 인사고과 순으로 각각 제시한 연구도 있으며(권영린 외, 2002), 직무만족 요인에 외부 고객을 포함시켜 고객, 동료, 관리자, 승진기회, 임금 등을 포함시킨 연구결과도 있다(Hartline & Ferrell, 1993).

또한, 직무 보장적 측면에서 직무만족이 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과가 있는데, 직무를 보장받은 직원은 변화 적응력이 뛰어나고 조직에 대한 사명감이 높게 나타남으로써 직무보장성은 종사원의 생산성과 직무수행에 정(+)의 효과가 있음을 확인하였고(Jill et al., 2003), 구성원의 직무만족은 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 확인하였다(김정근, 2015). 경쟁관계에 있어서도 직무만족도가 높은 기업은 경쟁사보다도 더 높은 이익과 ROI(Return On Investment)의 개선효과가 있는 것을 확인하였고(Sullivan & Bhagat, 1992), 직무만족과 직무성과 간 밀접한 관계가 있음을 확인함으로써 조직적응성과 조직성과는 직원의 직무만족이 높을수록 증가한다는 연구결과도 있으며(Morris & Sherman, 1981; Whitman et al., 2010), 직무만족은 조직의 성과는 물론 개인의 성과에까지도 영향을 미친다는 연구결과도 있다(Verquer et al., 2003).

[표 2-12] 직무만족 선행연구

연구자	연구결과
Porter et al. (1974)	직무만족을 유발하는 4가지 요인으로 조직전체요인에는 승진기회, 급여, 조직구조 및 회사정책과 절차를, 작업환경요인에는 동료와의 관계, 작업조건, 작업집단의 규모, 참여적 의사결정, 감독스타일을, 직무내용요인에는 역할갈등, 역할모호성과 직무범위를, 끝으로 개인적 요인에는 나이, 근속연수, 성격을 직무만족 요인으로 각각 제시
Price & Mueller(1981)	직무만족의 유발요인으로 승진기회, 급여수준, 역할과부하, 의사소통, 통합정도, 업무 단순성, 집중화 정도를 제시
Morris & Sherman(1981), Whitman et al.(2010)	직무만족과 직무성과 간 밀접한 관계가 있으며, 조직적응성과 조직성과는 직원의 직무만족이 높을수록 증가함

Lucas et al. (1990)	직무만족을 내적 직무만족과 외적 직무만족으로 구분해 과업 성취감, 개인 성장기회를 내적 직무만족에, 작업조건, 임금인상 등을 외적 직무만족 요인으로 제시
Sullivan & Bhagat (1992)	직무만족도가 높은 기업은 경쟁사보다도 더 높은 이익과 ROI의 개선 효과가 있음
Hartline & Ferrell (1993)	직무만족 요인에 외부 고객을 포함시켜 고객, 동료, 관리자, 승진기회, 임금 등을 포함시킴
Verquer et al. (2003)	직무만족은 조직의 성과는 물론 개인의 성과에까지 영향을 미침
Jill et al.(2003)	직무보장적 측면에서 직무만족이 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과가 있는데, 직무를 보장받은 직원은 변화 적응력이 뛰어나고 조직에 대한 사명감이 높게 나타남으로써 직무보장성은 종사원의 생산성과 직무수행에 정(+)의 효과가 있음을 제시
권영린 외(2002)	직무만족 요인들 간의 우열을 가려 직무만족 요인들 중에서 영향을 미치는 정도에 따라 직무만족감을 첫 번째 요인으로 보고, 이어 동료관계, 상사관계, 수행복리, 인사고과 순으로 각각 제시
김정근(2015)	구성원의 직무만족은 경영성과에 긍정적인 영향을 미침

(선행연구를 토대로 연구자 재구성)

2.5 컨설팅성과에 관한 이론적 고찰

2.5.1 컨설팅성과의 정의

컨설팅성과는 컨설팅의 목적과 대상에 따라, 고객의 니즈, 기대와 참여정도에 따라 밀접한 영향관계를 갖는다. 일반적으로 컨설팅을 수행하는 컨설팅회사와 컨설턴트는 컨설팅 프로젝트가 진행되는 동안 컨설팅 수행결과의 실제적인 수혜자인 고객에 대해 명확히 규명해야 한다(김문준, 2015). 또한 컨설팅성과를 높이기 위해 해당 고객은 컨설팅 프로젝트에 대해 얼마나 중요성을 인식하고 있느냐에 따라 컨설팅성과가 좌우되기도 한다(Kim & You, 2016).

따라서 컨설팅성과는 컨설팅 프로젝트를 실행함에 있어서 예산, 기간 등의 범위 내에서 고객이 기대하는 컨설팅 목적을 얼마나 달성했는지를 측정하는 것이다. 이에 컨설팅성과를 측정하는 지표로 재무적 성과와 비재무적 성과, 또는 단기적 성과와 장기적 성과 등으로 다양한 지표들이 사용됨에 따라 컨설팅의 성과를 명확히 측정하기란 쉽지 않다(채준원, 2011). 컨설팅 실행주체의 결과에 따라 컨설팅성과를 내부요인과 외부요인으로 나누는 견해도 있는데, 이는 컨설팅 기간과 예산, 고객의 추진조직의 수용능력을 내부요인으로, 고객만족을 외부요인으로 봄으로써 내부 및 외부요인 모두를 만족시켜야 성공적인 컨설팅이라고 주장하기도 한다(Pinto & Mantel, 1990).

최근 연구결과에 의하면, 경영활동의 효율성과 효과성 측면을 강조해 높은 경영성과 달성을 위해서는 경영활동에 있어서 효율성과 효과성이 뒷받침돼야 한다는 주장도 있으며(Farrelly et al., 2012), 마케팅적 측면을 강조해 혁신적인 마케팅 능력을 경영성과를 제고시키는 주요 요인으로 보기도 하였다(Setiowati et al., 2015). 또한, 컨설팅수요자인 고객과 컨설팅공급자인 컨설턴트의 양 측면에서 컨설팅성과를 제고시킬 수 있는 방법에 대한 연구에서 컨설턴트는 고객의 입장에서 가격, 이익, 비용 등의 요소를 고려해서 적절한 방법론을 선택해야 하고, 최고경영자 뿐만 아니라 실제로 업무를 수행하는 실무자까지도 컨설팅에 적극적으로 참여해야만 컨설팅성과가 극대화될 있

다고 보며, 어려운 결정에 대해서는 책임감과 주인정신으로 즉각적으로 대처하는 자세가 매우 중요함을 주장하였다(Shapiro et al., 1993).

객관적인 성과지표로 많이 활용되고 있는 재무적 성과지표의 오차를 줄이기 위해 매출액, 수익성, 생산성, 시장점유율 등에 대해 종합적으로 판단해야 한다는 견해가 있으며(Bonoma & Clark, 1988), 조직성과는 조직이 보유하고 있는 인적, 물적 자원의 효율적 관리로 재무적인 측정을 통해서 경영성과를 평가하는 것이 바람직하다고 보는 견해도 있다(최종학, 2011)

[표 2-13] 컨설팅성과의 정의

연 구 자	정 의
Bonoma & Clark(1988)	객관적인 성과지표로 많이 활용되고 있는 재무적 성과지표의 오차를 줄이기 위해 매출액, 수익성, 생산성, 시장점유율 등에 대해 종합적으로 판단해야 함
Pinto & Mantel (1990)	컨설팅 실행주체의 결과에 따라 컨설팅성과를 내부요인과 외부요인으로 나누어, 이는 컨설팅 기간과 예산, 고객의 추진조직의 수용능력을 내부요인으로, 고객만족을 외부요인으로 봄으로써 내부 및 외부요인 모두를 만족시켜야 성공적인 컨설팅이라고 주장
Shapiro et al. (1993)	최고경영자 뿐만 아니라 실제로 업무를 수행하는 실무자까지도 컨설팅에 적극적으로 참여해야만 컨설팅성과가 극대화될 있다고 보며, 어려운 결정에 대해서는 책임감과 주인정신으로 즉각적으로 대처하는 자세가 매우 중요함
Farrelly et al. (2012)	경영활동의 효율성과 효과성 측면을 강조해 높은 경영성과 달성을 위해서는 경영활동에 있어서 효율성과 효과성이 뒷받침돼야 함
Setiowati et al. (2015)	마케팅적 측면을 강조해 혁신적인 마케팅 능력을 경영성과를 제고시키는 주요요인으로 봄
Kim & You (2016)	컨설팅성과를 높이기 위해 해당 고객은 컨설팅 프로젝트에 대해 얼마나 중요성을 인식하고 있느냐에 따라 컨설팅성과가 좌우됨
채준원(2011)	컨설팅성과는 컨설팅 프로젝트를 실행함에 있어서 예산, 기간 등의 범위 내에서 고객이 기대하는 컨설팅 목적을 얼마나 달성했는지를 측정하는 것임

최종학(2011)	조직성과는 조직이 보유하고 있는 인적, 물적 자원의 효율적 관리로 재무적인 측정을 통해서 경영성과를 평가하는 것이 바람직
김문준(2015)	컨설팅성과는 컨설팅의 목적과 대상에 따라, 고객의 니즈, 기대와 참여정도에 따라 밀접한 영향관계가 있음

(선행연구를 토대로 연구자 재구성)

2.5.2 컨설팅성과의 선행연구

컨설팅 프로젝트 수행을 통해 컨설턴트와 고객 간의 컨설팅성과를 극대화하기 위해서는 가격, 비용, 이익 등을 고려하여 고객에게 도움이 되는 컨설팅 방법론을 선택하여야 하며, 회사에서도 현업 실무자 모두 참여하여야 컨설팅 성과가 극대화될 수 있다고 한다(Shapiro et al., 1993; 최창호, 2014). 컨설팅 프로젝트의 성공적 수행을 위해서는 최고경영층의 헌신, 조직문화와 조직구조, 변화수용에 대한 구성원들의 태도, 추진전담자의 능력이 중요한 요소로 작용한다는 연구가 있으며(Zeira & Avedisian, 1989), 컨설팅 프로젝트에 대한 고객의 중요성 인식은 컨설팅성과에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과도 있다(Kim & You, 2016).

그동안 컨설팅성과에 대해서 많은 연구들을 진행되었으며, 컨설팅성과에 영향을 미치는 요인으로 컨설턴트적 관점인 공급자 측면과 고객적 관점인 수요자 측면에서 각각으로 다양한 연구들이 진행되었다. 먼저 공급자 측면에서 컨설팅성과에 영향을 미치는 요인들을 살펴보면, 경영컨설팅 성공모형(장영, 1996), 컨설턴트의 친사회적 서비스 활동(신동주, 2015), 컨설턴트의 역량(한수규, 2011; 배용섭, 2013; 김문준, 2016; 이경식, 2018), 컨설팅기업 간 제휴동기(이인수, 2014), 컨설팅서비스품질(최명규, 2014), 컨설팅의 실용성 및 적절성(김정기, 2015), 컨설팅완성도(이윤원 외, 2012), 컨설턴트의 감성지능(김도현, 2016), 컨설턴트의 성격유형(이오근, 2018) 등이 있다. 다음으로 수요자 측면에서 컨설팅성과에 영향을 미치는 요인들을 살펴보면, 최고경영층의 헌신(Zeira & Avedisian, 1989; Shapiro et al., 1993), 프로젝트 추진팀의 전문지식과 경험(Pinto & Mantel, 1990), 컨설팅 프로젝트에 대한 중요성 인식

(Kim & You, 2016), 컨설팅 몰입(송거영, 2015) 등이 있다. 공급자와 수요자의 복합적인 측면에서 컨설팅성과에 영향을 미치는 요인으로서는 수진기업과 컨설팅회사의 시장에 대한 태도 및 방향설정(곽홍주, 2009), 고객과 컨설턴트 간 유대관계(최창호, 2014) 등이 있다.

컨설팅성과와 관련하여 선행연구를 요약하면 표[2-14]와 같다.

[표 2-14] 컨설팅성과 선행연구

연구자	연구결과
Zeira&Avedisian (1989)	최고경영층의 헌신, 조직문화와 조직구조, 변화수용에 대한 구성원의 태도, 추진전담자의 능력은 컨설팅성과에 유의한 영향을 줌
Pinto et al. (1990)	프로젝트 추진팀의 전문지식과 경험, 교육과 훈련이 프로젝트 성공에 긍정적 영향을 줌
Shapiro et al. (1993)	리더의 헌신적인 정도는 컨설팅성과에 긍정적 영향을 줌
Kim & You (2016)	컨설팅 프로젝트에 대한 중요성 인식은 컨설팅성과에 긍정적인 영향을 미침
장영(1997)	경영컨설팅 성공모형은 컨설팅의 효과적 측면에 유의한 영향을 미침
곽홍주(2009)	중소기업과 컨설팅회사의 시장에 대한 태도 및 방향설정은 컨설팅성과에 유의한 영향을 미침
이윤원 외(2011)	경영컨설팅완성도는 경영컨설팅성과에 정(+)의 영향을 미침
한수규(2012)	일자리창출 컨설턴트의 IT활용역량 및 관리역량은 업무성과에 정(+)의 영향을 미침
배용섭(2013)	컨설턴트의 역량은 경영컨설팅성과에 정(+)의 영향을 미침
이인수(2014)	컨설팅기업 간 제휴의 동기는 제휴성과에 긍정적 영향을 줌
최명규(2014)	중소기업의 컨설팅 서비스품질은 인지된 기업성과에 정(+)의 영향을 미침
최창호(2014)	고객과 컨설턴트 간 유대관계는 컨설팅 프로젝트 성과에 정(+)의 영향을 미침

김정기(2015)	전직지원컨설팅의 실용성 및 적절성은 직무성과에 정(+)의 영향을 미침
송거영(2015)	컨설팅몰입은 컨설팅효과성에 정(+)의 영향을 미침
신동주(2015)	컨설팅트의 친사회적 서비스는 관계성과에 정(+)의 영향을 미침
김도현(2016)	컨설팅트의 감성지능은 조직개발 성과에 정(+)의 영향을 미침
김문준(2016)	컨설팅트의 역량은 조직성과에 정(+)의 영향을 미침
이경식(2018)	상업공간 디자인컨설팅역량은 프로젝트성과에 정(+)의 영향을 미침
이오근(2018)	컨설팅트의 성격유형은 컨설팅성과에 정(+)의 영향을 미침

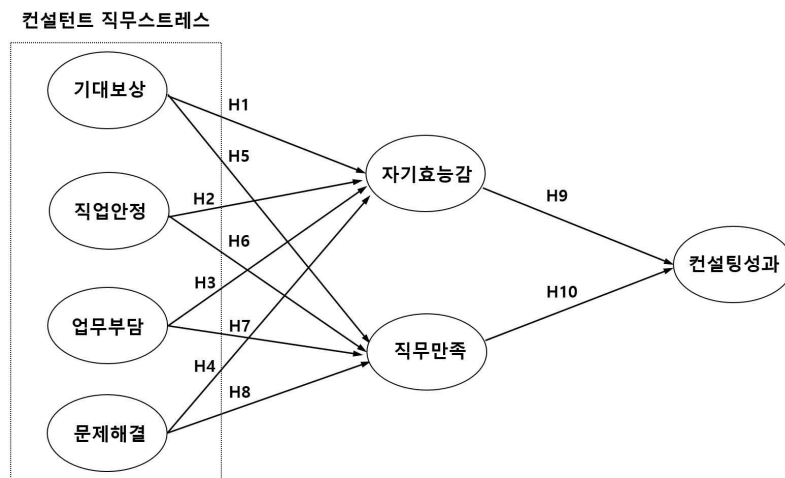
(선행연구를 토대로 연구자 재구성)

Ⅲ. 연구 설계 및 조사 방법

3.1 연구 모형

본 연구는 선행연구를 바탕으로 컨설팅산업에 종사하는 컨설턴트라는 직업을 중심으로 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인이 컨설팅성과에 미치는 영향관계를 분석하기 위해 아래의 [그림 3-1]과 같이 연구모형을 수립하였다.

연구모형에서 보는 바와 같이 독립변수로는 최근에 개발된 컨설턴트의 직무스트레스 측정도구(장병민, 2017)를 활용하여, 직무스트레스의 긍정적 요인으로서 기대보상, 직업안정, 문제해결을 채택하였으며, 직무스트레스의 부정적 요인으로서 업무부담을 채택하였다. 위 측정도구 중 개인능력과 컨설팅특성은 컨설팅 분야에서 많은 경험을 갖고 있는 현직 컨설턴트들을 대상으로 진행한 파일럿 테스트에서 탐색적 요인분석을 통해 요인이 도출되지 않아 본 연구에서는 제외하였다. 이어 컨설팅성과를 매개하는 변수로는 기존 직무스트레스 관련 연구에서 직무성과에 영향을 미치는 변수로 많이 사용되어져 유의적인 결과를 보였으며, 컨설턴트의 직무 특성상 본 연구의 목적에 부합한 변수라 판단되어 자기효능감과 직무만족을 매개변수로 채택하였으며, 컨설팅성과를 종속변수로 설정하여 본 연구의 모형을 [그림 3-1]과 같이 설정하였다.



[그림 3-1] 연구모형

3.2 연구 가설

본 연구는 연구모형에 포함된 변수들 간의 영향관계를 파악하기 위해 선행연구를 기반으로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

3.2.1 직무스트레스와 자기효능감

본 연구는 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인이 자기효능감에 미치는 영향관계를 확인하기 위해 컨설턴트의 직무스트레스 요인으로 본 연구에서 채택한 기대보상, 직업안정, 업무부담, 문제해결 등 4가지 요인에 각각에 대하여 자기효능감에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 선행연구를 토대로 다음과 같이 각 요인별로 연구가설을 설정하고자 한다.

3.2.1.1 기대보상과 자기효능감

우선 사회복지전담 공무원의 직무스트레스에 관한 연구에서 장세진 외(2005)가 개발한 한국인 직무스트레스 척도(KOSS)를 직무스트레스 측정지표로 사용하여, 사회복지전담 공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향관계를 파악하고자 하였는데, 직무스트레스 요인으로서 보상부적절(lack of reward)이 클수록 업무성취감이 감소함으로써 직무소진이 커진다는 사실을 확인함으로써, 기대보상이 클수록 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다(박종주, 2015).

농협직원의 직무스트레스에 관한 연구에서는 Ivancevich와 Matteson(1980)의 측정도구를 활용하여, 농협직원의 직무스트레스와 소진이 자기효능감과 직무만족도에 미치는 영향관계를 확인하였는데, 직무스트레스 요인으로서 역할갈등 및 모호성이 증가할수록 농협직원의 개인적 성취결여가 커짐으로써 기대되는 역할이 명확할수록 자기효능감이 증가한다는 사실을 확인하였다(김문돌, 2015).

본 연구에서는 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인으로서 기대보상이 자기효능감에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 기존의 이론적 기반과 선행 연구를 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H1 : 기대보상은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.1.2 직업안정과 자기효능감

보육교사의 직무스트레스에 관한 연구에서 옥장흠(2009)의 연구에서 사용한 직무스트레스 척도를 사용해 보육교사의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향을 검증한 연구에서 보육교사의 조직체계가 불안정하면 자기효능감에 부정적인 영향을 미친다는 연구결과를 통해 직업이 안정될수록 자기효능감이 높아진다는 사실을 확인하였다(박태준, 2016).

호텔직원의 직무스트레스가 자기효능감을 매개로 직무만족과 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무스트레스 요인 중 역할충돌로 인한 직업 불안정은 자기효능감에 부정적인 영향을 미친다는 연구결과를 도출함으로써 직업이 안정될수록 자기효능감이 증가하며 이로 인하여 직무만족 및 직무성과에도 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 확인하였다(홍성남, 2015).

한국인 직무스트레스 척도(KOSS)를 활용한 사회복지전담 공무원의 직무스트레스에 관한 연구에서도 직무스트레스 요인으로서 직무 불안정성(job instability)이 자기효능감에 부정적인 영향을 미친다는 사실을 확인함으로써 직무가 안정될수록 자기효능감이 증가한다는 결론을 도출하였으며(박종주, 2015), 농협직원의 직무스트레스에 관한 연구에서도 직무스트레스 요인으로서 경력발달을 통한 직업안정의 추구는 농협직원의 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 확인하였다(김문돌, 2015).

본 연구에서는 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인으로서 직업안정이 자기효능감에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 기존의 이론적 기반과 선행 연구를 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H2 : 직업안정은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.1.3 업무부담과 자기효능감

교정공무원의 직무스트레스에 관한 연구에서 한국인 직무스트레스 척도(KOSS)를 직무스트레스 측정지표로 사용하여, 교정공무원의 직무스트레스 요인 중 직무요구(job demand)로 인한 업무부담이 자신감을 떨어뜨림으로써 자기효능감에 부정적인 결과를 미치는 사실을 확인하였다(박정수, 2016).

요양보호사의 직무스트레스에 관한 연구에서는 직무스트레스 요인 중 일상업무의 과중으로 인한 업무부담이 성취감을 떨어뜨림으로써 자기효능감을 저하시킴을 확인하였으며(윤광목, 2017), 호텔직원의 직무스트레스에 관한 연구에서 직무스트레스 요인 중 역할과다에 따른 업무부담은 자기효능감에 부(-)의 영향을 미친다는 사실을 확인하였다(홍성남, 2015).

한국인 직무스트레스 척도(KOSS)를 활용한 사회복지전담 공무원의 직무스트레스에 관한 연구에서도 직무에 대한 부담정도가 클수록 업무성취감이 감소됨으로써 자기효능감이 저하된다는 연구결과를 확인하였다(박종주, 2015).

본 연구에서는 컨설턴트 직무스트레스의 부정적 요인으로서 업무부담이 자기효능감에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 기존의 이론적 기반과 선행 연구를 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H3 : 업무부담은 자기효능감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.1.4 문제해결과 자기효능감

교정공무원의 직무스트레스에 관한 연구에서 한국인 직무스트레스 척도(KOSS)를 직무스트레스 측정지표로 사용하여, 교정공무원의 직무스트레스 요인 중 직무자율성이 결여되면 직무에 대한 의사결정권한과 문제해결력이 약

화되어 직업자신감을 떨어뜨림으로써 자기효능감에 부정적인 결과를 미친다는 것을 확인하였다(박정수, 2016). 이는 직무자율성이 높을수록 의사결정권한과 문제해결력이 높아짐으로써 직무에 대한 자신감을 상승시키고 이는 곧 자기효능감에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

본 연구에서는 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인으로서 문제해결이 자기효능감에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 기존의 이론적 기반과 선행 연구를 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H4 : 문제해결은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 직무스트레스와 직무만족

본 연구는 컨설턴트의 직무스트레스 요인이 직무만족에 미치는 영향관계를 확인하기 위해 컨설턴트의 직무스트레스 요인으로 본 연구에서 채택한 기대보상, 직업안정, 업무부담, 문제해결 등 4가지 요인에 각각에 대하여 직무만족에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 선행연구를 토대로 다음과 같이 각 요인별로 연구가설을 설정하고자 한다.

3.2.2.1 기대보상과 직무만족

요양보호사의 직무스트레스에 관한 연구에서 박영희(2010)의 연구에서 사용한 직무스트레스 척도를 활용하여 요양보호사의 직무스트레스가 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향을 검증하였는데, 요양보호사의 개인적 스트레스는 긍정적 측면과 부정적 측면이 있음을 전제로 직무성과와 관련한 스트레스 상황은 오히려 직무에 대한 도전과 동기의 요인으로 작용해 직무성과가 향상되는 정(+)의 효과가 발생됨을 강조하였다. 이어 개인적 스트레스 요인 중 역량 발전 기회제공에 대한 기대보상이 적으면 직무만족도가 떨어진다는 연구결과를 통해 기대보상이 높을수록 직무만족도가 높아진다는 사실을 확인하였다(양

진만, 2016).

서비스종사원의 직무스트레스에 관한 연구에서 Hollet-Haudebert et al.(2011)의 연구를 바탕으로 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 검증한 결과, 역할모호성이 증가할수록 직무만족을 감소시킴으로써 기대되는 역할이 명확할수록 직무만족이 증가한다는 사실을 확인하였고(김만수, 2017), 사회복지사의 직무스트레스에 관한 연구에서 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 분석한 결과 직무스트레스 유발요인으로서 역할모호성이 증가할수록 조직유효성으로서 직무만족이 감소한다는 사실을 확인함으로써 직무만족이 증가하기 위해서는 기대역할이 명확해야 한다는 결과를 도출하였다(김용구, 2014).

본 연구에서는 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인으로서 기대보상이 직무만족에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 기존의 이론적 기반과 선행연구를 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H5 : 기대보상은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2.2 직업안정과 직무만족

요양보호사의 직무스트레스에 관한 연구에서 요양보호사의 직무스트레스가 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향을 검증하였는데, 요양보호사의 사회적 스트레스 요인 중 직업불안정은 직무태도로서의 직무만족에 부정적인 영향을 준다는 연구결과를 통해 직업안정은 직무만족을 높이는 요인임을 확인하였다(양진만, 2016).

초등학교 교사들의 직무스트레스에 관한 연구에서 초등학교 교사들의 근무환경과 보상체제의 불안정으로 인한 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 감소함을 확인함으로써 근무환경과 보상체제가 안정될수록 직무만족도가 높아진다는 연구결과를 얻었다(민병조, 2014). 지방공무원의 직무스트레스에 관한 연구에서는 지방공무원의 조직체계의 불안정으로 인한 직무스트레스가 조

직효과성으로의 직무만족에 부정적인 영향을 미침을 확인함으로써 조직체계가 안정될수록 직무만족이 증가한다는 사실을 확인하였다(안치순, 2016).

본 연구에서는 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인으로서 직업안정이 직무만족에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 기존의 이론적 기반과 선행연구를 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H6 : 직업안정은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2.3 업무부담과 직무만족

사회복지사의 직무스트레스에 관한 연구에서 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 검증한 결과, 역할갈등으로 인한 업무부담이 증가할수록 조직유효성으로의 직무만족을 감소시킨다는 연구결과를 도출함으로써 업무부담이 직무만족에 부정적인 영향을 미친다는 사실을 확인하였다(김용구, 2014).

호텔 종사원의 직무스트레스에 관한 연구에서 Cavanaugh et al.(2000)의 측정항목을 활용하여 호텔 종사원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 분석한 연구에서 과중한 업무, 시간부족 등에 대한 업무부담은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었으며(김준호, 2016), 요양보호사의 직무스트레스에 관한 연구에서는 직무스트레스 요인 중 일상업무의 과중으로 인한 업무부담이 성취감을 떨어뜨림으로써 직무만족을 저하시킴을 확인하였다(윤광목, 2017).

본 연구에서는 컨설턴트 직무스트레스의 부정적 요인으로서 업무부담이 직무만족에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 기존의 이론적 기반과 선행연구를 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H7 : 업무부담은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.2.4 문제해결과 직무만족

교정공무원의 직무스트레스에 관한 연구에서 교정공무원의 직무스트레스 요인 중 직무자율성이 결여되면 직무에 대한 의사결정권한과 문제해결력이 약화되어 직무만족도가 감소한다는 확인하였다(박정수, 2016). 이는 직무자율성이 높을수록 의사결정권한과 문제해결력이 높아짐으로써 직무에 대한 만족도를 상승시키는 효과를 얻어낼 수 있다는 것을 의미한다.

본 연구에서는 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인으로서 문제해결이 직무만족에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 기존의 이론적 기반과 선행연구를 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H8 : 문제해결은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 자기효능감과 컨설팅성과

본 연구는 컨설턴트의 자기효능감이 컨설팅성과에 미치는 영향관계를 확인하기 위해 기존 선행연구를 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하고자 한다.

기업가정신 수강 대학생의 자기효능감이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 기업가정신 수강 대학생의 자기효능감은 직무성과에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 확인하였고(Prussia et al., 1998), 테크니컬 디자이너의 자기효능감이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 테크니컬 디자이너의 자기효능감은 직무성과에 정(+)의 영향을 미침으로써 자기효능감이 증가할수록 직무성과도 증가한다는 사실을 도출하였다(김영태, 2016).

소상공인의 성격특성이 사업 자기효능감을 매개로 사업성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 소상공인의 사업 자기효능감은 사업성과에 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 사실을 확인하였고(박성희, 2016), 경찰공무원의 자기효능감이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 경찰공무원의 자기효능감은

직무성과에 유의미한 정(+)의 영향을 미친다고 하였으며(손영진, 2018), 호텔 조리사의 자기효능감과 직무성과 간의 영향관계에 관한 연구에서 호텔조리사의 자기효능감은 직무성과에 정(+)의 영향을 미친다고 연구결과를 도출하였다(홍동표, 2013). 호텔직원의 직무스트레스가 자기효능감을 매개로 직무만족과 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 호텔직원의 자기효능감은 직무성과에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 확인하였으며(홍성남, 2015), 조리사의 자기효능감이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 조리사의 자기효능감은 경영성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(한철성, 2018).

또한 자기효능감은 직무성과와 관련하여 목표수준과 몰입에 영향을 줌으로써, 효능감이 높을수록 개인의 목표설정에 긍정적인 영향을 미치며 목표 달성여부에 관해서도 자기효능감 정도에 따라 다르게 나타나며 동기유발에도 영향을 준다고 하였으며(Taylor & Tajen, 1948), 자기효능감은 조직몰입도에 긍정적인 영향을 미침으로써, 자기효능감이 높을수록 높은 직무목표를 설정하게 되고, 이에 따른 높은 직무성과를 달성하게 된다고 하였다(Matsui, 1990).

본 연구에서는 자기효능감이 컨설팅성과에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 기존의 이론적 기반과 선행연구를 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H9 : 자기효능감은 컨설팅성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 직무만족과 컨설팅성과

직무만족과 직무성과 간에는 밀접한 관계가 있으며, 조직적응성과 조직성과는 직원의 직무만족이 높을수록 증가한다는 사실을 확인하였고(Morris & Sherman, 1981; Whitman et al., 2010), 직무만족도가 높은 기업은 경쟁사보다도 더 높은 이익과 ROI(Return On Investment)의 개선효과가 있는 것을 확인하였으며(Sullivan & Bhagat, 1992), 직무만족은 조직의 성과는 물론 개

인의 성과에까지도 영향을 미친다는 사실을 확인하였다(Verquer et al., 2003).

경영컨설팅 수진기업을 대상으로 컨설팅 만족도의 매개효과를 통해 경영컨설팅 서비스품질이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 컨설팅 만족도가 경영성과에 정(+)의 영향을 미친다는 사실을 확인하였고(최명규, 2014; 류재희, 2017), 호텔 종사자들의 직무만족이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무만족이 직무성과에 정(+)의 영향을 미친다고 하였다(김영식, 2008; 김연선, 2009; 김준호, 2016). 은행원의 직무만족이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 은행원의 직무만족은 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다고 하였으며(김정근, 2015), 금융기관 CEO의 직무만족이 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구에서는 금융기관 CEO의 직무만족이 경영성과에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 확인하였다(진영호, 2015).

본 연구에서는 직무만족이 컨설팅성과에 미치는 영향관계를 파악하기 위해 기존의 이론적 기반과 선행연구를 토대로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H10 : 직무만족은 컨설팅성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.2.5 연구가설 요약

이상의 연구가설을 요약 정리하면 [표 3-1]와 같다.

[표 3-1] 연구가설 요약

구 분	연 구 가 설
H1	기대보상은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H2	직업안정은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H3	업무부담은 자기효능감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

H4	문제해결은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H5	기대보상은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H6	직업안정은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H7	업무부담은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
H8	문제해결은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H9	자기효능감은 컨설팅성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
H10	직무만족은 컨설팅성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 설문지 구성

3.3.1 변수의 조작적 정의

본 연구의 독립변수는 직무스트레스, 매개변수는 자기효능감과 직무만족, 그리고 종속변수는 컨설팅성으로 설정하였다.

본 연구를 위해 채택한 모든 측정문항은 내용타당성 확보를 위해 선행연구에서 사용되었으며 실증적으로 타당성이 검증된 항목들로부터 선택하여 본 연구의 목적에 맞게 적절하게 조작화 하였으며, 각 변수의 정의는 아래 [표 3-2]와 같다.

[표 3-2] 변수의 조작적 정의

변수구분	연구변수	조작적 정의	측정항목	관련 연구
독립변수 (컨설팅트 직무스트 레스)	기대보상	직무에 대해 기대하고 있는 보상의 정도	중요성 인식, 기회부여, 동기부여, 목표의식 등	Quick & Quick (1984), 장세진 외(2005)
	직업안정	직업에 대한 안정성 정도	업무환경 지원, 지위보장, 적절한 수입 등	Ivancevich & Matteson(1980), 장세진 외(2005), 민병조(2014)
	업무부담	업무과다, 시간압박, 동시다발적 업무수행 등으로 업무에 대해 느끼는 부담 정도	업무과다, 시간적 압박, 동시다발적 업무수행, 일·가정 양립 어려움 등	Humboldt et al. (2013), 장세진 외(2005)
	문제해결	주어진 문제를 해결하는 능력과 영향력 행사 정도	문제해결력, 미예측 사건 처리, 해결방안 도출, 결정권 등	장세진 외(2005), 전경자, 최은숙 (2013)
매개변수	자기효능감	어느 상황에서 주어진 업무를 성공적으로 수행할 수 있다는 자기 능력에 대한 신념 또	업무추진 자신감, 적극적 대응, 적응력, 자존감 등	Bandura(1977), Sherer et al. (1982)

		는 확신의 정도		
	직무만족	직무 수행 후 얻게 되는 긍정적 감정상태	성취감, 만족감 등	Locke(1976), Smith(1977)
종속변수	컨설팅성과	컨설팅 수행에 대한 객관적 성과지표로서 많이 활용되고 있는 재무적 성과지표인 매출액, 수익성, 생산성, 시장점유율 등에 대한 종합적 판단	매출액, 이익, 생산성, 시장점유율 등	Bonoma & Clark(1988), 최종학(2011)

3.3.2 설문지 구성

본 연구를 위한 설문지의 구성은 7개의 변수와 인구통계학적 항목을 포함해서 총 45개 문항으로 구성하였다. 독립변수로 사용된 컨설턴트의 직무스트레스에 관한 설문문항이 22개, 매개변수로 사용된 자기효능감과 직무만족에 관한 설문문항이 각각 5개, 종속변수로 사용된 컨설팅성과에 관한 설문항목이 5개, 인구통계학적 설문문항이 8개로 모두 45개 설문문항으로 [표 3-3]와 같이 설문을 구성하였다.

먼저 독립변수인 컨설턴트 직무스트레스는 4개 요인으로서 기대보상 7개 문항, 직업안정 5개 문항, 업무부담 5개 문항, 문제해결 5개 문항으로 구성하였다. 매개변수인 자기효능감과 직무만족에 대해서는 각각 5개 문항씩 구성하였으며, 종속변수인 컨설팅성과에 대해서도 5개 문항으로 구성하였다. 모든 문항은 리커트 5점척도를 활용하여 ‘전혀 그렇지 않다’, ‘그렇지 않다’, ‘보통이다’, ‘그렇다’, ‘매우 그렇다’로 응답하도록 하였으며, 각각에 대해서는 ‘1-2-3-4-5점’을 부여하도록 설문을 구성하였다.

기존 선행연구를 통해 점수가 높을수록 직무스트레스 요인이 낮은 문항은 ‘5-4-3-2-1점’으로 재코딩하여 개별적인 문항을 설정하였다(전경자, 최은숙, 2013).

[표 3-3] 설문지 구성

변 수 명		문 항 수	척 도	출 처
독립변수 (컨설턴트 직무스트레스)	기대보상	7	5점 등간척도	Quick & Quick(1984), 장세진 외(2005), 전경자, 최은숙(2013), 양진만(2016), 장병민(2017)
	직업안정	5	5점 등간척도	Ivancevich & Matteson(1980), Quick & Quick(1984), 장세진 외(2005), 김문돌(2015), 박정수(2016), 양진만(2016), 장병민(2017)
	업무부담	5	5점 등간척도	Humboldt et al.(2013), 장세진 외(2005), 전경자, 최은숙(2013), 박정수(2016), 안치순(2016), 장병민(2017)
	문제해결	5	5점 등간척도	장세진 외(2005), 전경자, 최은숙(2013), 박정수(2016), 장병민(2017)
매개변수	자기효능감	5	5점 등간척도	Sherer et al.(1982), Ajzen(1991), 감아영, 차정은(1996), 김문돌(2015), 홍성남(2015)
	직무만족	5	5점 등간척도	Locke(1976), 이형렬(2012), 민병조(2014), 김용구(2014), 진영호(2015), 김만수(2017)
종속변수	컨설팅성과	5	5점 등간척도	Dvir & Shenhar(1992), 김영식(2008), 전가수(2009), 최명규(2014), 류재희(2017)
인구통계		8	명목/비율척도	
계		45		

3.4 자료 수집 및 분석

3.4.1 자료 수집

본 연구는 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인이 컨설팅성과에 미치는 영향을 파악함으로써 컨설턴트의 역량 강화 및 국내 컨설팅산업의 발전을 위한 시사점을 제시하고자 하는데 있다. 따라서, 현재 컨설팅산업에 종사하고 있는 컨설턴트를 대상으로 실제로 컨설팅프로젝트를 수행한 경험이 있는 컨설턴트를 표본으로 선정하였으며, 표본의 추출방법은 비확률표본추출방법(non-probability sampling method) 중에서 편의표본추출법(convenience sampling)을 사용하였다. 비확률표본추출방법은 모집단의 규모가 매우 크거나 표본프레임이 없는 경우 모집단에 속한 각 구성원들이 표본으로 추출될 확률을 모르는 상태에서 표본을 선정하는 방법으로서(이훈영, 2012), 본 연구의 대상인 컨설팅프로젝트의 수행 경험을 갖고 있는 컨설턴트는 모집단의 규모가 매우 크거나 표본프레임이 없는 경우에 해당하기 때문에 비확률표본추출방법을 채택하였으며, 이 중에서 편의표본추출법에 의해 연구자가 임의로 정한 장소와 시간에서 표본 대상을 선정하였다. 2018년 4월부터 5월까지 [표 3-4]와 같이 754명의 컨설턴트에게 설문지를 배포한 후 297명의 컨설턴트로부터 회수하였다.

[표 3-4] 조사 설계

구 분	내 용
모집단	컨설팅프로젝트 수행 경험이 있는 컨설턴트
표 본	중소벤처기업부 등록 경영지도사&기술지도사, H대학교 컨설팅대학원 재학생&졸업생, 소상공인 및 중소기업 컨설팅 참여 컨설턴트 등
표본추출방법	비확률표본추출방법 중 편의표본추출법

표본의 크기	총 292부 (297부 수집, 결측치 5부 제외)
조사 기간	2018년 4월 ~ 5월
조사 방법	오프라인 및 온라인(구글 설문) 병행

3.4.2 자료 분석

회수된 설문지 297부 중 연구에 사용하기 부적절한 5부를 제외하고 292부에 대하여 SPSS 22.0 및 AMOS 22.0 통계 프로그램을 활용하여 분석하였다. 먼저 기초통계분석을 통해 표본의 일반적 특성과 데이터의 정확도 및 결측치, 이상치, 정규성 등을 확인하고, 탐색적 요인분석과 신뢰성분석을 통해 데이터의 타당성과 신뢰성을 검정하였다. 다음으로 확인적 요인분석을 통해 집중타당성과 판별타당성을 확보하였고, 측정모형에 대한 적합도 검정을 실시하였다. 이어 구조방정식모형분석을 통해 연구가설 검정을 실시함으로써 본 연구를 위한 자료 분석을 진행하였다.

IV. 실증 분석

4.1 표본의 특성

4.1.1 표본의 일반적 특성

설문에 응답한 사람들의 일반적인 특성을 파악하기 위해 SPSS 22.0을 이용하여 빈도분석을 시행한 결과, 응답자에 대한 인구 통계학적 특성은 [표 4-1]와 같이 나타났다.

조사대상자의 성별 분포를 살펴보면 남자가 86.0%로 여자의 구성비율인 14.0% 보다 월등히 많았다. 연령대는 40대가 46.9%로 가장 많았으며 다음으로 50대, 30대 순으로 나타나 일정기간 직장경력의 전문성을 바탕으로 자신의 분야의 컨설팅을 수행하는 컨설팅업무의 특성상 컨설턴트의 활동연령은 40대와 50대가 가장 많음을 알 수 있었다. 결혼여부는 기혼이 85.3%, 미혼이 14.7%로 나타났으며, 학력은 대학원 석사가 51.0%로 절반 이상을 차지했으며, 박사까지 포함할 경우 64.4%를 차지해 컨설턴트가 고학력 집단이라는 것을 확인할 수 있었다. 컨설팅경력은 5년 이상부터 10년 미만의 경우가 25.0%로 가장 많이 차지하였으며, 5년 이상인 경우가 57.5%로 절반이 넘는 수가 5년 이상의 컨설턴트 경력을 갖고 있는 것을 알 수 있었다. 주된 컨설팅분야는 마케팅분야가 23.6%로 가장 많았으며, 전략분야가 18.2%로 바로 뒤를 이었다.

[표 4-1] 표본의 일반적 특성

[N=292]

구 분		빈 도 수	구성비율(%)
성 별	남 성	251	86.0
	여 성	41	14.0

연 령	30세 미만	9	3.1
	30세 이상 ~ 40세 미만	32	11.0
	40세 이상 ~ 50세 미만	137	46.9
	50세 이상 ~ 60세 미만	102	34.9
	60세 이상	12	4.1
결혼여부	기 혼	249	85.3
	미 혼	43	14.7
학 력	고졸이하	6	2.1
	대졸(학사)	98	33.6
	대학원(석사)	149	51.0
	대학원(박사)	39	13.4
컨설팅 경력	3년 미만	70	24.0
	3년 이상 ~ 5년 미만	54	18.5
	5년 이상 ~ 10년 미만	73	25.0
	10년 이상 ~ 15년 미만	61	20.9
	15년 이상	34	11.6
주된 컨설팅 분야	H R	29	9.9
	전 략	53	18.2
	마케팅	69	23.6
	생산/품질/공정	35	12.0
	재무/회계/세무	40	13.7
	I T	30	10.3
	기 술	11	3.8
	기 타	25	8.6
계		292	100.0

4.1.2 기술적 통계분석

측정항목 간 정규성 확인을 위해 기술적 통계분석을 실시한 결과는 [표 4-2]와 같다. 표준편차는 3 이상, 왜도와 첨도는 절대값 3 이상의 측정항목이 없어 개별 측정항목들은 정규분포를 하는 것으로 확인되었다(신건권, 2016; 이일현, 2016).

[표 4-2] 기술통제량 분석

요 인		측정항목	N	평 균	표준편차	왜 도	첨 도
독립변수 (컨설턴트 직무스트레스)	기대보상	보상1	292	4.39	.536	-.026	-1.042
		보상2	292	4.37	.568	-.425	.653
		보상3	292	4.40	.610	-.862	2.173
		보상4	292	4.22	.654	-.487	.270
		보상5	292	4.24	.601	-.250	-.031
		보상6	292	4.30	.635	-.515	.146
		보상7	292	4.42	.601	-.589	-.046
	직업안정	안정1	292	3.39	.806	-.182	.180
		안정2	292	3.15	.972	.040	-.910
		안정3	292	3.59	.818	-.338	.188
		안정4	292	3.04	.890	.119	-.100
		안정5	292	3.52	.734	-.374	.044
	업무부담	부담1	292	3.69	.943	-.753	.229
		부담2	292	3.74	.913	-.544	.167
		부담3	292	3.98	.847	-.855	.769
		부담4	292	3.59	.928	-.429	-.361
		부담5	292	3.58	1.018	-.511	-.264
	문제해결	해결1	292	3.82	.690	-.570	1.023
		해결2	292	3.91	.657	-.198	.057
		해결3	292	4.03	.591	-.209	.619
		해결4	292	3.83	.665	-.362	.378
		해결5	292	3.74	.680	-.342	.188
매개변수	자기효능감	효능감1	292	4.11	.607	-.151	.045
		효능감2	292	4.23	.557	.026	-.306
		효능감3	292	4.06	.660	-.355	.297
		효능감4	292	3.90	.712	-.551	.580
		효능감5	292	4.11	.664	-.479	.576
	직무만족	만족1	292	4.20	.643	-.287	-.318
		만족2	292	4.18	.667	-.364	-.196
		만족3	292	4.00	.716	-.222	-.400
		만족4	292	3.99	.718	-.495	.673
		만족5	292	4.00	.679	-.266	-.020
종속변수	컨설팅성과	성과1	292	3.80	.673	-.018	-.312
		성과2	292	3.74	.689	.075	-.421
		성과3	292	3.82	.646	-.195	.108
		성과4	292	3.84	.679	-.250	.490
		성과5	292	3.65	.658	.144	-.362

4.2 타당성 및 신뢰성 분석

4.2.1 독립변수의 타당성 및 신뢰성 분석

본 연구에서 사용할 측정변수의 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다. 먼저 독립변수로 사용한 컨설턴트 직무스트레스의 4개 요인인 기대보상, 직업안정, 업무부담, 문제해결에 대해 탐색적 요인분석을 하였으며, 다음으로 매개 및 종속변수로 사용한 자기효능감, 직무만족 및 컨설팅성과에 대해 탐색적 요인분석을 하였다. 구성요인을 추출하기 위해 모든 측정변수는 주성분 분석(principle component analysis)을 사용하였고, 요인 적재치의 단순화를 위해 요인들 간 상호독립성을 유지하며 회전하는 방식인 직교회전방식(varimax rotation)을 채택하였다. 요인 수의 결정은 고유값(eigen value) 1.0 이상인 요인만을 추출하였고, 요인적재치(factor loading)는 0.6 이상을 기준으로 설정하였다.

먼저 독립변수로 설정한 컨설턴트의 직무스트레스 요인들에 대한 탐색적 요인분석은 [표 4-3]와 같이 나타났다.

컨설턴트의 직무스트레스 요인들은 연구설계와 동일하게 기대보상, 직업안정, 업무부담, 문제해결로 4개 요인으로 추출되었다. 추출된 4개 요인 모두 고유값 1.0 이상을 충족하였고, 요인적재치도 0.6 이상의 값을 보였으나, 누적분산값이 59.606%가 나옴으로써 설명력을 높이기 위해 요인적재치의 값이 0.615로 가장 낮은 ‘기대보상6’의 측정항목을 제거한 후 2차로 탐색적 요인분석을 실시하였다.

[표 4-3] 독립변수의 탐색적 요인분석 [최초]

요 인		측정항목	요인1	요인2	요인3	요인4	신뢰도
컨설턴트 직무스트 레스	기대 보상	보상1	.739	.006	.003	.193	.864
		보상2	.779	.007	.099	.096	
		보상3	.713	.052	-.064	.169	

		보상4	.718	.176	-.013	.072	
		보상5	.781	.157	.062	.135	
		보상6	.615	.119	.110	.256	
		보상7	.678	.051	.079	.263	
	직업 안정	안정1	.064	.709	-.045	.056	.792
		안정2	.131	.689	-.016	.038	
		안정3	.089	.725	.047	.154	
		안정4	-.014	.783	.020	.047	
		안정5	.145	.722	.066	.218	
	업무 부담	부담1	.099	.061	.765	.066	.844
		부담2	-.014	.020	.837	.156	
		부담3	.100	.006	.730	.204	
		부담4	.019	-.037	.793	-.072	
		부담5	-.002	.010	.782	-.046	
	문제 해결	해결1	.224	.032	.066	.781	.849
		해결2	.267	.006	.070	.830	
		해결3	.217	.096	.048	.789	
		해결4	.198	.339	-.003	.616	
		해결5	.164	.240	.119	.679	
고유값			3.930	2.901	3.132	3.151	
분산설명력(%)			17.861	13.187	14.236	14.322	
누적분산량(%)			17.861	31.048	45.284	59.606	

2차 탐색적 요인분석 결과, 추출된 4개 요인 모두 고유값 1.0 이상을 충족하였고, 요인적재치도 0.6 이상의 값을 보였으며, 누적분산값도 60.481%가 나옴으로써 설명력도 충족함을 확인되었다.

컨설팅 직무스트레스에 관한 요인별 요인적재치를 살펴보면, 먼저 ‘기대 보상’에 대한 요인적재치는 0.663 이상으로 나타났고, ‘직업안정’에 대한 요인적재치는 0.690 이상으로 나타났으며, ‘업무부담’에 대한 요인적재치는 0.731

이상으로 나타났다. 끝으로 ‘문제해결’에 대한 요인적재치는 .620 이상으로 나타남으로써 타당성을 확보하였음을 확인하였다.

독립변수로 설정한 컨설턴트의 직무스트레스 요인들에 대한 최종적인 탐색적 요인분석은 [표 4-4]와 같이 나타났다.

[표 4-4] 독립변수의 탐색적 요인분석 [최종]

요 인		측정항목	요인1	요인2	요인3	요인4	신뢰도
컨설턴트 직무스트레스	기대 보상	보상1	.739	.011	.010	.209	.853
		보상2	.781	.012	.106	.112	
		보상3	.721	.056	-.057	.182	
		보상4	.729	.180	-.006	.085	
		보상5	.785	.162	.069	.150	
		보상7	.663	.056	.083	.278	
	직업 안정	안정1	.058	.709	-.045	.058	.792
		안정2	.111	.690	-.016	.043	
		안정3	.093	.725	.049	.154	
		안정4	-.016	.783	.020	.045	
		안정5	.134	.723	.067	.221	
	업무 부담	부담1	.100	.062	.766	.067	.844
		부담2	-.028	.020	.837	.157	
		부담3	.094	.007	.731	.205	
		부담4	.009	-.036	.793	-.070	
		부담5	-.006	.010	.783	-.045	
	문제 해결	해결1	.207	.033	.067	.786	.849
		해결2	.252	.008	.072	.835	
		해결3	.211	.097	.050	.793	
		해결4	.189	.340	-.001	.620	
		해결5	.139	.242	.119	.683	

고유값	3.532	2.896	3.126	3.147	
분산설명력(%)	16.818	13.791	14.884	14.988	
누적분산량(%)	16.818	30.609	45.493	60.481	

측정도구의 내적 일관성을 파악하기 위해 신뢰성 분석(reliability analysis)을 실시하였으며, 크론바하 알파(Cronbach's α) 값을 이용해 신뢰도를 검정하였다. 탐색적 요인분석을 통해 추출된 독립변수의 각 요인별로 기대보상 6개 항목, 직업안정 5개 항목, 업무부담 5개 항목, 문제해결 5개 항목 각각에 대해 신뢰성 분석을 실시하였다. 각 변수에 대한 크론바하 알파값은 0.792 ~ 0.853으로 나타나 신뢰도가 높은 것을 확인하였다.

4.2.2 매개 및 종속변수의 타당성 및 신뢰성 분석

다음으로 매개변수 및 종속변수에 대한 탐색적 요인분석을 실시하였다. 분석결과는 [표 4-5]와 같이 나타났다.

[표 4-5] 매개 및 종속변수의 탐색적 요인분석 [최초]

요 인	측정항목	요인1	요인2	요인3	신뢰도
자기 효능감	효능감1	.516	.472	.193	.793
	효능감2	.493	.495	.130	
	효능감3	.749	.169	.034	
	효능감4	.818	.129	.115	
	효능감5	.742	.191	.106	
직무 만족	만족1	.123	.780	.196	.863
	만족2	.170	.785	.138	
	만족3	.199	.736	.158	
	만족4	.192	.693	.221	
	만족5	.190	.773	.218	

컨설팅 성과	성과1	.087	.313	.722	.880
	성과2	.175	.087	.844	
	성과3	.051	.262	.836	
	성과4	.171	.170	.780	
	성과5	.017	.129	.782	
고유값		2.516	3.612	3.411	
분산설명력(%)		16.773	24.081	22.742	
누적분산량(%)		16.773	40.854	63.596	

3차에 걸쳐 시행된 요인분석을 통해 ‘자기효능감2’와 ‘자기효능감1’을 순차적으로 제거한 후 본 연구의 매개변수로 사용된 자기효능감, 직무만족과 종속변수로 사용된 컨설팅성가로 3개의 요인으로 연구설계와 동일하게 추출되었다. 추출된 3개 요인 모두 고유값 1.0 이상을 충족하였고, 요인적재치도 0.7 이상의 값을 보였으며, 누적분산값도 66.702%가 나옴으로써 설명력도 충족함을 확인되었다.

각 요인별 요인적재치를 살펴보면, 먼저 ‘자기효능감’에 대한 요인적재치는 0.747 이상으로 나타났고, ‘직무만족’에 대한 요인적재치는 0.706 이상으로 나타났으며, ‘컨설팅성과’에 대한 요인적재치는 .724 이상으로 나타남으로써 독립변수에 이어 매개변수와 종속변수에 대해서도 타당성을 확보하였음을 확인하였다.

매개 및 종속변수로 설정한 자기효능감, 직무만족 및 컨설팅성가에 대한 최종적인 탐색적 요인분석은 [표 4-6]와 같이 나타났다.

[표 4-6] 매개 및 종속변수의 탐색적 요인분석 [최종]

요 인	측정항목	요인1	요인2	요인3	신뢰도
자기 효능감	효능감3	.747	.192	.043	.747

	효능감4	.830	.154	.124	
	효능감5	.778	.223	.108	
직무 만족	만족1	.120	.790	.195	.863
	만족2	.155	.791	.140	
	만족3	.197	.749	.158	
	만족4	.200	.706	.220	
	만족5	.169	.778	.220	
컨설팅 성과	성과1	.067	.314	.724	.880
	성과2	.168	.093	.845	
	성과3	.028	.260	.839	
	성과4	.150	.169	.785	
	성과5	.013	.132	.779	
고유값		2.054	3.245	3.372	
분산설명력(%)		15.798	24.962	25.942	
누적분산량(%)		15.798	40.760	66.702	

측정도구의 내적 일관성을 파악하기 위해 신뢰성 분석(reliability analysis)을 실시하였으며, 크론바하 알파(Cronbach's α) 값을 이용해 신뢰도를 검정하였다. 탐색적 요인분석을 통해 추출된 독립변수의 각 요인별로 자기효능감 3개 항목, 직무만족 5개 항목, 컨설팅성과 5개 항목 각각에 대해 신뢰성 분석을 실시하였다. 각 변수에 대한 크론바하 알파값은 0.747 ~ 0.880으로 나타나 신뢰도가 높은 것을 확인하였다.

4.2.3 확인적 요인분석

4.2.3.1 적합도 검정

탐색적 요인분석을 통해 판별타당성과 수렴타당성을 확보한 후, 연구모형

을 바탕으로 측정항목에 대한 통계적 검정을 위해 AMOS 22.0을 활용하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 자료의 적합도 검정을 위해 χ^2 , CMIN/DF, GFI, AGFI, CFI, TLI, RMR, RMSEA 지수를 사용했으며, 적합도 판단기준은 [표 4-7]와 같이 적용하였다(홍세희, 2000; 우종필, 2016; 신건권, 2016).

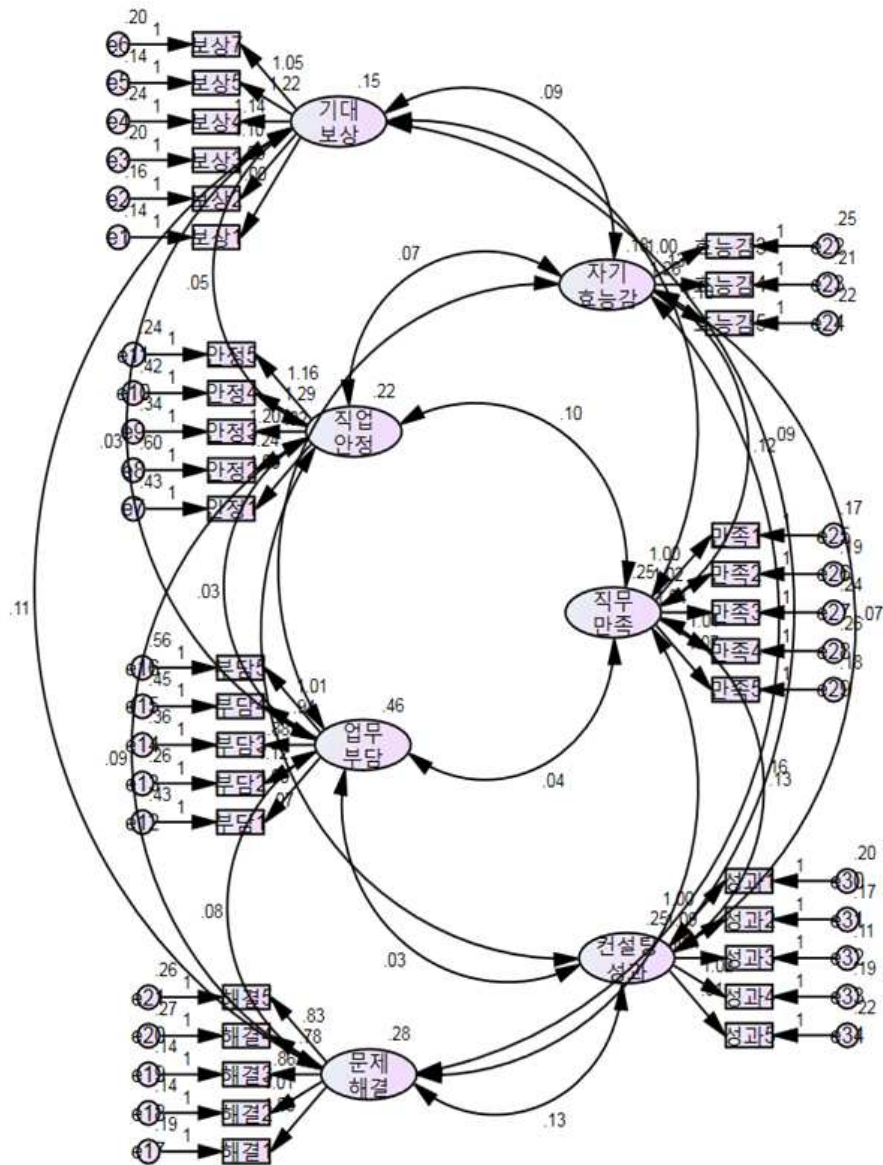
변수 각각에 대해 확인적 요인분석을 시행한 후 적합도 기준에 부합하는 각 변수별 측정항목들로 기본모형에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. [그림 4-1]에서 보는 바와 같이, 기본모형에 대하여 1차 확인적 요인분석을 시행한 결과 $\chi^2=912.756$, $df=506$, $p\text{-value}=0.000$, $CMIN/DF=1.804$, $GFI=0.841$, $AGFI=0.813$, $CFI=0.911$, $TLI=0.902$, $RMR=0.031$, $RMSEA=0.053$ 으로 통계수치가 나타나 수용할 수 없어, 적합도를 향상시키기 위해 측정변수를 제거하는 등의 12차에 걸친 모형수정을 통해 [그림 4-2]와 같이 최종 수정모형을 도출하였다.

이 수정모형에 대하여 최종적으로 확인적 요인분석을 시행한 결과, $\chi^2=293.756$, $df=188$, $p\text{-value}=0.000$, $CMIN/DF=1.563$, $GFI=0.917$, $AGFI=0.889$, $CFI=0.960$, $TLI=0.951$, $RMR=0.027$, $RMSEA=0.044$ 로 적합한 것으로 나타났다.

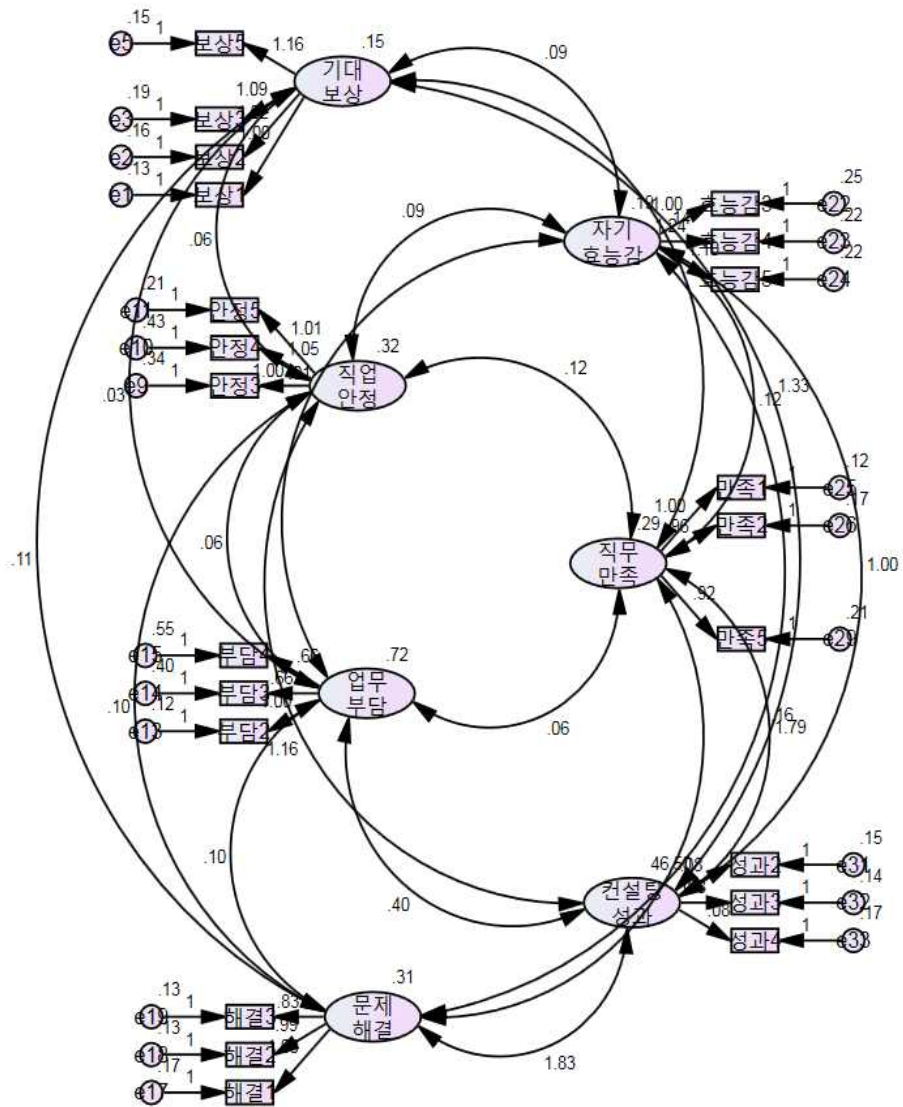
[표 4-7] 적합도 판단기준

적합도 지수	*일반적 수용기준	본 연구 채택기준
$\chi^2(p)$	$p \geq .05$	$p \geq .05$
CMIN/DF	2 이하 우수	2 이하
GFI	.9 이상 우수	.9 이상
AGFI	.85이상 우수	.85이상
CFI	.9 이상 우수	.9 이상
TLI	.9 이상 우수	.9 이상
RMR	.05 이하 우수	.05 이하
RMSEA	.05 이하 우수	.05 이하

*일반적 수용기준 : 홍세희, 2000; 우종필, 2016; 신건권, 2016



[그림 4-1] 확인적 요인분석 [최초]



[그림 4-2] 확인적 요인분석 [최종]

기본모형과 최종 수정모형에 대한 확인적 요인분석 결과는 [표 4-8]과 같다.

[표 4-8] 확인적 요인분석 결과

구분	χ^2	df	p	CMIN/DF	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMR	RMSEA
기본 모형	912.756	506	.000	1.804	.841	.813	.911	.902	.031	.053
최종 수정 모형	293.756	188	.000	1.563	.917	.889	.960	.951	.027	.044
*판단 기준	-	-	$\geq .05$	2이하	.9이상	.85이상	.9이상	.9이상	.05이하	.05이하
판단 결과	-	-	부적합	적 합	적 합	적 합	적 합	적 합	적 합	적 합

*판단기준 : 홍세희, 2000; 우종필, 2016; 신건권, 2016

4.2.3.2 집중타당성 분석

잠재변수를 측정하는 측정변수들 간의 일치성 정도를 나타내는 집중타당성을 판단하는 방법에는 보통 세가지가 사용된다. 첫째, 요인적재치를 기준으로 판단하는 방법으로 측정변수들의 표준화된 요인적재치 값이 높으면 집중되었다고 할 수 있는데, 일반적 기준은 0.5 이상으로 0.7 이상일 경우 우수하다고 판단한다(우종필, 2016; 송지준, 2015). 둘째, 평균분산추출지수(AVE : Average Variance Extracted)를 기준으로 판단하는 방법으로 표준화된 요인 부하량의 제곱 값들의 합을 오차분산의 합으로 나누어 그 값이 0.5 이상일 경우 집중타당성이 있다고 할 수 있다(우종필, 2016; 송지준, 2015). 셋째, 개념신뢰도(C.R : Construct Reliability)를 기준으로 판단하는 방법으로 표준화된 요인부하량을 합한 값의 제곱을 오차분산의 합으로 나누어 그 값이 0.7 이상일 경우 집중타당성이 있다고 할 수 있다(우종필, 2016; 송지준, 2015).

이상의 이론적 배경을 기준으로 집중타당성을 분석한 결과 [표 4-9]와 같이 집중타당성을 확보한 것을 확인하였다.

[표 4-9] 집중타당성 분석결과

잠재 변수	측정 변수	비표준 화계수	S.E.	C.R.	p	표준화 계수	AVE	개념 신뢰도
기대 보상	보상1	1.000				.734	.769	.930
	보상2	1.020	.093	10.928	***	.707		
	보상3	1.091	.100	10.877	***	.703		
	보상5	1.160	.100	11.632	***	.759		
직업 안정	안정3	1.000				.695	.609	.823
	안정4	1.050	.116	9.016	***	.670		
	안정5	1.008	.108	9.353	***	.780		
업무 부담	부담2	1.000				.928	.609	.818
	부담3	0.659	.074	8.905	***	.659		
	부담4	0.660	.078	8.461	***	.603		
문제 해결	해결1	1.000				.804	.819	.932
	해결2	0.989	.067	14.729	***	.836		
	해결3	0.835	.060	13.840	***	.784		
자기 효능감	효능감3	1.000				.656	.689	.869
	효능감4	1.239	.128	9.655	***	.754		
	효능감5	1.095	.117	9.387	***	.714		
직무 만족	만족1	1.000				.838	.782	.915
	만족2	0.962	.071	13.627	***	.778		
	만족5	0.920	.072	12.772	***	.731		
컨설팅 성과	성과2	1.000				.824	.811	.928
	성과3	0.922	.065	14.224	***	.811		
	성과4	0.955	.068	14.052	***	.799		
측정모형 적합도		$\chi^2=293.756$, $df=188$, $p\text{-value}=0.000$, $CMIN/DF=1.563$, $GFI=0.917$, $AGFI=0.889$, $CFI=0.960$, $TLI=0.951$, $RMR=0.027$, $RMSEA=0.044$						

4.2.3.3 판별타당성 분석

잠재변수들 간의 차별성을 판단하는 판별타당성은 두개의 잠재변수들 간에 각각의 평균분산추출지수(AVE)와 상관계수를 제공한 값을 비교하는 방법으로서, 평균분산추출지수(AVE)가 상관계수를 제공한 값보다 클 경우 판별타당성이 있다고 할 수 있다(우종필, 2016; 송지준, 2016). 이 때 모든 변수들 간 검증하기가 쉽지 않기 때문에 보통 변수 간 상관도가 가장 큰 쌍을 기준으로 검증한다(우종필, 2016).

이상의 기준으로 본 연구에서 사용한 잠재변수들 간의 판별타당성을 분석한 결과 [표 4-10]와 같이 판별타당성을 확보한 것으로 확인되었다. 즉, 문제해결과 자기효능감 간의 상관계수가 0.687로 가장 높은 수치를 나타내고 있어 두 잠재변수 간의 상관계수 0.687을 제공한 값인 0.471과 두 잠재변수의 평균분산추출지수(AVE)인 0.819와 0.689를 비교해 보면 상관계수를 제공한 값 보다도 평균분산추출지수(AVE)가 크게 나타나는 것을 알 수 있다.

[표 4-10] 판별타당성 분석결과

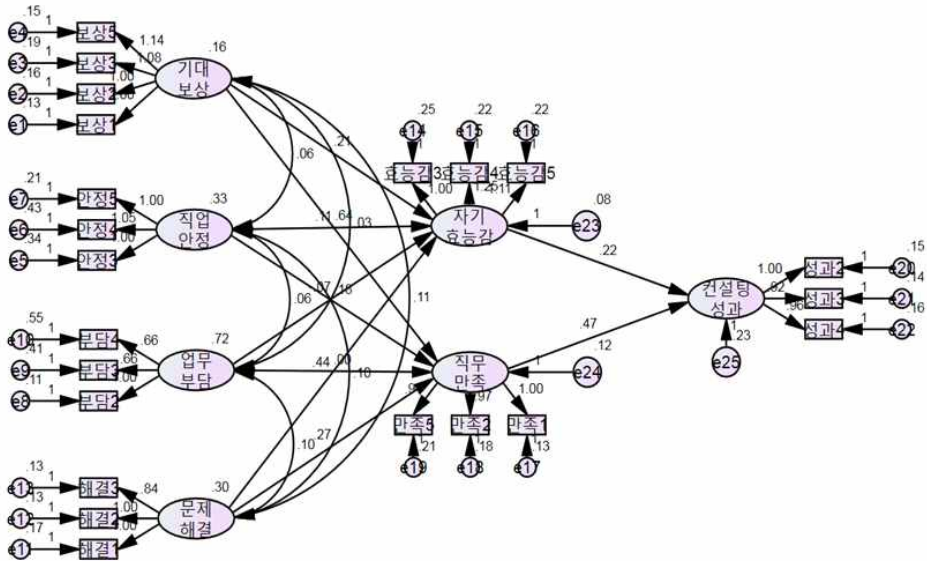
구 분	기대보상	직업안정	업무부담	문제해결	자기효능감	직무만족	건설태성과
기대보상	1						
직업안정	.274***	1					
업무부담	.091	.126	1				
문제해결	.524***	.315***	.220**	1			
자기효능감	.522***	.361***	.028	.687***	1		
직무만족	.660***	.407***	.126	.579***	.499***	1	
건설태성과	.496***	.299***	.069	.484***	.339***	.487***	1
AVE	.769	.609	.609	.819	.689	.782	.811

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

4.3 가설 검증

4.3.1 연구모형 적합도 분석

본 연구에서 사용한 연구모형은 모두 7개의 잠재변수로 구성되었다. 독립 변수인 컨설턴트의 직무스트레스 요인으로 사용된 4개의 변수인 ‘기대보상’, ‘직업안정’, ‘업무부담’, ‘문제해결’과 매개변수로 사용된 ‘자기효능감’과 ‘직무만족’, 그리고 종속변수로 사용된 ‘컨설팅성과’이다. AMOS 22.0을 활용해 연구모형에 대한 적합도를 분석하였다. 기본모형을 기준으로 적합도를 분석한 결과 $\chi^2=311.347$, $p=0.000$, CMIN/DF=1.613, GFI=0.914, CFI=0.955, TLI=0.947, RMR=0.028, RMSEA=0.046으로 나타나 기본모형에 대해 모든 적합도 지수가 충족됨을 확인하였다.



[그림 4-3] 구조방정식모형 분석

연구모형에 대한 적합도 분석결과는 [표 4-11]와 같다.

[표 4-11] 연구모형 적합도 분석결과

구분	χ^2	df	p	CMIN/DF	GFI	AGFI	CFI	TLI	RMR	RMSEA
측정값	311.368	194	.000	1.605	.914	.888	.956	.947	.028	.046
*판단 기준	-	-	$\geq .05$	2이하	.9이상	.85이상	.9이상	.9이상	.05이하	.05이하
판단 결과	-	-	부적합	적합	적합	적합	적합	적합	적합	적합

*판단기준 : 홍세희, 2000; 우종필, 2016; 신건권, 2016

4.3.2 연구가설 검정

연구모형의 적합도가 충족됨을 확인하여 연구모형의 잠재변수인 기대보상, 직업안정, 업무부담, 문제해결, 자기효능감, 직무만족, 컨설팅성과 간 영향관계를 확인하고자 연구가설 검정을 시행하였다.

연구가설 검정결과는 [표 4-12]와 같다.

[표 4-12] 연구가설 검정결과

가 설		비표준 화계수	표준화 계수	S.E.	C.R.	p	결과
H1	기대보상→자기효능감	.214	.199	.083	2.599	.009	채택
H2	직업안정→자기효능감	.111	.148	.051	2.151	.032	채택
H3	업무부담→자기효능감	-.067	-.133	.031	-2.179	.029	채택
H4	문제해결→자기효능감	.444	.571	.071	6.280	***	채택
H5	기대보상→직무만족	.636	.475	.097	6.520	***	채택
H6	직업안정→직무만족	.183	.197	.059	3.123	.002	채택
H7	업무부담→직무만족	-.002	-.002	.034	-.044	.965	기각
H8	문제해결→직무만족	.273	.282	.069	3.941	***	채택
H9	자기효능감→컨설팅성과	.221	.166	.108	2.039	.041	채택
H10	직무만족→컨설팅성과	.468	.438	.087	5.351	***	채택

첫째, 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인으로서 기대보상이 자기효능감에 미치는 영향은 경로계수가 0.199(C.R.=2.599, $p<0.01$)로 유의하게 나타남으로써 컨설턴트는 기대보상이 높을수록 자기효능감이 높아지는 것으로 나타났다.

둘째, 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인으로서 직업안정이 자기효능감에 미치는 영향은 경로계수가 0.148(C.R.=2.151, $p<0.05$)로 유의하게 나타남으로써 컨설턴트는 직업안정이 높을수록 자기효능감이 높아지는 것으로 나타났다.

셋째, 컨설턴트 직무스트레스의 부정적 요인으로서 업무부담이 자기효능감에 미치는 영향은 경로계수가 -0.133(C.R.=-2.179, $p<0.05$)로 유의하게 나타남으로써 컨설턴트는 업무부담이 높을수록 자기효능감이 낮아지는 것으로 나타났다.

넷째, 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인으로서 문제해결이 자기효능감에 미치는 영향은 경로계수가 0.571(C.R.=6.280, $p<0.001$)로 유의하게 나타남으로써 컨설턴트의 문제해결이 높을수록 자기효능감이 높아지는 것으로 나타났다.

다섯째, 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인으로서 기대보상이 직무만족에 미치는 영향은 경로계수가 0.475(C.R.=6.520, $p<0.001$)로 유의하게 나타남으로써 컨설턴트는 기대보상이 높을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다.

여섯째, 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인으로서 직업안정이 직무만족에 미치는 영향은 경로계수가 0.197(C.R.=3.123, $p<0.01$)로 유의하게 나타남으로써 컨설턴트는 직업안정이 높을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다.

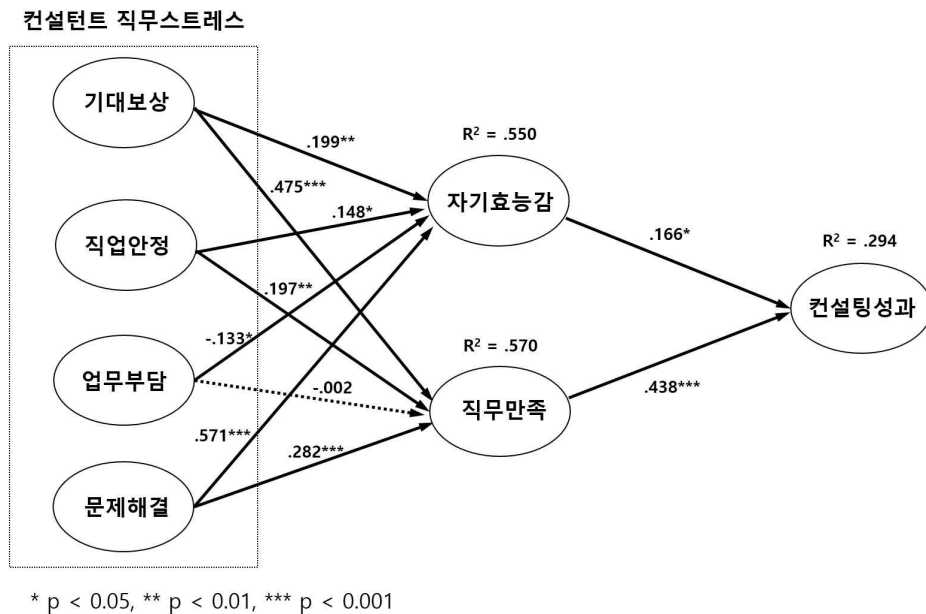
일곱째, 컨설턴트 직무스트레스의 부정적 요인으로서 업무부담이 자기효능감에 미치는 영향은 경로계수가 -0.002(C.R.=-0.044, $p>0.05$)로 유의하지 않은 것으로 나타남으로써 컨설턴트는 업무부담은 직무만족에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

여덟째, 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인으로서 문제해결이 직무만족에 미치는 영향은 경로계수가 0.282(C.R.=3.941, $p < 0.001$)로 유의하게 나타남으로써 컨설턴트의 문제해결이 높을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다.

아홉째, 컨설턴트의 자기효능감이 컨설팅성과에 미치는 영향은 경로계수가 0.166(C.R.=2.039, $p < 0.05$)로 유의하게 나타남으로써 컨설턴트의 자기효능감이 높을수록 컨설팅성과가 높아지는 것으로 나타났다.

열째, 컨설턴트의 직무만족이 컨설팅성과에 미치는 영향은 경로계수가 0.438(C.R.=5.351, $p < 0.001$)로 유의하게 나타남으로써 컨설턴트의 직무만족이 높을수록 컨설팅성과가 높아지는 것으로 나타났다.

연구가설 검증결과를 그림으로 나타내면 [그림 4-4]과 같다.



[그림 4-4] 연구가설 검증결과

4.3.3 연구가설 검증결과 요약

본 연구에서 설정한 연구가설 검증결과, 컨설턴트의 직무스트레스가 자기효능감에 미치는 영향에 관해서는 H1, H2, H3, H4 모두가 채택되었으며, 직무만족에 미치는 영향에 관해서는 H5, H6, H8은 채택되고 H7은 기각되었다. 이어 자기효능감이 컨설팅성과에 미치는 영향에 관한 H9이 채택되었으며, 마지막으로 직무만족이 컨설팅성과에 미치는 영향에 관한 H10이 채택되었다.

본 연구의 검증결과를 [표4-13]에 요약 정리하였다.

[표 4-13] 연구가설 검증결과 요약

구 분	연구 가 설	채택 여부
H1	기대보상은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채 택
H2	직업안정은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채 택
H3	업무부담은 자기효능감에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채 택
H4	문제해결은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채 택
H5	기대보상은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채 택
H6	직업안정은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채 택
H7	업무부담은 직무만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기 각
H8	문제해결은 직무만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채 택
H9	자기효능감은 컨설팅성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채 택
H10	직무만족은 컨설팅성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채 택

4.4 컨설턴트 특성에 따른 직무스트레스

본 연구에서 사용한 직무스트레스 요인에 영향을 주는 인구통계학적 변수들을 확인하기 위하여 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 경력기간을 컨설턴트의 직무스트레스 요인으로 사용한 기대보상, 직업안정, 업무부담, 문제해결의 각 요인들의 타당도와 신뢰도 분석을 통해 최종 도출된 21개 측정항목에 대해 비교 분석한 결과는 다음과 같다.

4.4.1 성별에 따른 직무스트레스

성별에 따른 직무스트레스 요인을 살펴보면 ‘기대보상’과 ‘문제해결’에 대해서는 남성이 여성보다 높게 나타났고 ‘직업안정’과 ‘업무부담’에 대해서는 여성이 남성보다 높게 나타났다. 하지만 t검증에서 ‘문제해결’을 제외하고는 5% 유의수준에서 유의한 차이가 없음을 확인할 수 있었다. 즉, 남·여 간의 성별 차이에서 문제해결에 유의한 차이가 있는 것으로 나타나 문제해결에 대한 직무스트레스는 남성이 여성 보다 크다는 것을 확인할 수 있었다. 이에 대한 분석결과는 [표 4-14]와 같다.

[표 4-14] 성별에 따른 직무스트레스 비교

요 인 명	구 분	평 균	표준편차	t값	p값
기대보상	남성	4.37	.460	2.355	.105
	여성	4.19	.379		
직업안정	남성	3.32	.618	-1.064	.424
	여성	3.43	.675		
업무부담	남성	3.68	.722	-1.776	.868
	여성	3.90	.766		

문제해결	남성	3.89	.499	1.677	.019
	여성	3.74	.622		
전체	남성	3.81	.363	-.023	.118
	여성	3.82	.418		

*p<.05

4.4.2 연령에 따른 직무스트레스

연령에 따른 직무스트레스 요인을 살펴보면 ‘기대보상’과 ‘문제해결’에 대해서는 연령이 높아질수록 높게 나타났으며, F검증에서는 ‘기대보상’과 ‘문제해결’, 그리고 전체 값에 있어서 5% 유의수준에서 유의한 차이가 있음을 확인할 수 있었다. 즉, 연령에 따른 차이에서 기대보상에 대한 직무스트레스와 문제해결에 대한 직무스트레스는 연령이 높을수록 커진다는 것을 확인할 수 있었다. 또한 Scheffe test에 의하면 ‘문제해결’에 대해서는 30대 컨설턴트 집단과 50대 컨설턴트 집단 간에 유의한 차이가 있음을 알 수 있었다. 이에 대한 분석결과는 [표 4-15]와 같다.

[표 4-15] 연령에 따른 직무스트레스 비교

요 인 명	구 분	평 균	표준편차	F값	p값	Post-Hoc
기대보상	20대 이하	4.06	.425	3.574	.007	
	30대	4.20	.487			
	40대	4.33	.454			
	50대	4.39	.430			
	60대 이상	4.65	.344			
직업안정	20대 이하	3.31	.884	1.633	.166	

	30대	3.15	.577			
	40대	3.30	.602			
	50대	3.45	.647			
	60대 이상	3.35	.573			
업무부담	20대 이하	3.51	.939	2.020	.092	
	30대	3.52	.753			
	40대	3.83	.708			
	50대	3.63	.711			
	60대 이상	3.75	.827			
문제해결	20대 이하(A)	3.60	.648	4.062	.003	D>B
	30대(B)	3.61	.518			
	40대(C)	3.86	.524			
	50대(D)	3.96	.490			
	60대 이상(E)	4.10	.313			
전체	20대 이하	3.62	.405	3.840	.005	
	30대	3.62	.349			
	40대	3.83	.363			
	50대	3.86	.366			
	60대 이상	3.96	.362			

*p<.05

4.4.3 결혼여부에 따른 직무스트레스

결혼여부에 따른 직무스트레스 요인을 살펴보면 ‘기대보상’, ‘직업안정’과 ‘문제해결’에 대해서는 기혼자가 미혼자 보다 높게 나타났고 ‘업무부담’에 대해서는 미혼자가 기혼자 보다 높게 나타났다. 하지만 t검증에서 ‘문제해결’을 제외하고는 5% 유의수준에서 유의한 차이가 없음을 확인할 수 있었다. 즉, 결혼여부에 따른 차이에서 문제해결에 유의한 차이가 있는 것으로 나타나 문제해결에 대한 직무스트레스는 기혼자가 미혼자 보다 크다는 것을 확인할 수 있었다. 이에 대한 분석결과는 [표 4-16]와 같다.

[표 4-16] 결혼여부에 따른 직무스트레스 비교

요 인 명	구 분	평 균	표준편차	t값	p값
기대보상	기혼	4.37	.449	2.438	.662
	미혼	4.19	.452		
직업안정	기혼	3.35	.619	1.033	.643
	미혼	3.25	.669		
업무부담	기혼	3.70	.723	-1.006	.513
	미혼	3.82	.777		
문제해결	기혼	3.90	.490	2.532	.001
	미혼	3.68	.640		
전체	기혼	3.83	.360	1.561	.122
	미혼	3.73	.421		

*p<.05

4.4.4 학력에 따른 직무스트레스

학력에 따른 직무스트레스 요인을 살펴보면 ‘기대보상’, ‘직업안정’, ‘문제

해결’, 그리고 전체 값에 있어서 5% 유의수준에서 유의한 차이가 있음을 확인할 수 있었다. Scheffe test에 의하면 ‘기대보상’과 ‘문제해결’에 대해서는 학사학위 컨설턴트 집단과 박사학위 컨설턴트 집단 간에 유의한 차이를 보였으며, ‘직업안정’에 있어서는 고졸이하 컨설턴트 집단과 학사학위 및 석사학위의 컨설턴트 집단 간에 유의한 차이가 있음을 알 수 있었다. 즉, 기대보상에 대한 직무스트레스와 문제해결에 대한 직무스트레스는 박사학위 컨설턴트가 학사학위 컨설턴트 보다 높다는 것을 알 수 있었으며, 직업안정에 대한 직무스트레스는 고졸이하 컨설턴트가 학사학위 및 석사학위 컨설턴트 보다 높게 나타나는 것을 확인할 수 있었다. 이에 대한 분석결과는 [표 4-17]와 같다.

[표 4-17] 학력에 따른 직무스트레스 비교

요 인 명	구 분	평 균	표준편차	F값	p값	Post-Hoc
기대보상	고졸이하(A)	4.31	.414	3.524	.015	D>B
	학사학위(B)	4.24	.450			
	석사학위(C)	4.36	.453			
	박사학위(D)	4.51	.420			
직업안정	고졸이하(A)	4.13	.532	3.855	.010	A>B,C
	학사학위(B)	3.27	.577			
	석사학위(C)	3.33	.604			
	박사학위(D)	3.41	.763			
업무부담	고졸이하	3.57	1.335	.300	.825	
	학사학위	3.73	.704			
	석사학위	3.74	.740			
	박사학위	3.63	.670			
문제해결	고졸이하(A)	4.07	.602	5.686	.001	D>B
	학사학위(B)	3.72	.540			

	석사학위(C)	3.90	.484			
	박사학위(D)	4.09	.496			
전체	고졸이하	4.02	.598	2.889	.036	
	학사학위	3.74	.346			
	석사학위	3.83	.362			
	박사학위	3.91	.398			

*p<.05

4.4.5 경력기간에 따른 직무스트레스

경력기간에 따른 직무스트레스 요인을 살펴보면 ‘기대보상’, ‘직업안정’, ‘문제해결’, 그리고 전체 값에 있어서 5% 유의수준에서 유의한 차이가 있음을 확인할 수 있었고, Scheffe test에 의하면 ‘기대보상’과 ‘문제해결’에 대해서는 컨설팅 경력기간이 ‘3년 이상 ~ 5년 미만’과 ‘15년 이상’ 컨설턴트 집단 간에 유의한 차이가 있음을 알 수 있었다. 즉, 기대보상에 대한 직무스트레스와 문제해결에 대한 직무스트레스는 ‘15년 이상’ 경력의 컨설턴트가 ‘3년 이상 ~ 5년 미만’ 경력의 컨설턴트 보다 높다는 것을 확인할 수 있었다. 이에 대한 분석결과는 [표 4-18]와 같다.

[표 4-18] 경력기간에 따른 직무스트레스 비교

요 인 명	구 분	평 균	표준편차	F값	p값	Post-Hoc
기대보상	3년 미만(A)	4.29	.486	3.630	.007	E>B
	3년 이상~ 5년 미만(B)	4.19	.436			
	5년 이상~ 10년 미만(C)	4.36	.456			
	10년 이상~ 15년 미만(D)	4.39	.394			
	15년 이상(E)	4.54	.429			

직업안정	3년 미만	3.29	.689	2.532	.041	
	3년 이상~ 5년 미만	3.22	.581			
	5년 이상~ 10년 미만	3.27	.537			
	10년 이상~ 15년 미만	3.44	.642			
	15년 이상	3.58	.658			
업무부담	3년 미만	3.63	.735	2.054	.087	
	3년 이상~ 5년 미만	3.90	.736			
	5년 이상~ 10년 미만	3.62	.808			
	10년 이상~ 15년 미만	3.65	.674			
	15년 이상	3.89	.579			
문제해결	3년 미만(A)	3.81	.464	3.485	.008	E>B
	3년 이상~ 5년 미만(B)	3.69	.514			
	5년 이상~ 10년 미만(C)	3.90	.566			
	10년 이상~ 15년 미만(D)	3.94	.500			
	15년 이상(E)	4.07	.490			
전체	3년 미만	3.76	.382	3.868	.004	
	3년 이상~ 5년 미만	3.75	.391			
	5년 이상~ 10년 미만	3.79	.348			
	10년 이상~ 15년 미만	3.85	.349			
	15년 이상	4.02	.338			

*p<.05

V. 결 론

5.1 연구결과 및 시사점

본 연구는 혁신과 연결을 키워드로 하는 4차 산업혁명 시대에 있어서 기업들의 혁신을 주도하고 상호간의 연결을 통해 기업의 경쟁력 및 경제 주체들 간의 시너지 극대화에 기여하는 혁신기여자로서 컨설턴트 역할의 중요성이 날로 커지고 있는 가운데 컨설턴트가 갖는 직무스트레스의 긍정적 요인이 혁신과 연결의 결과물인 컨설팅성과에 미치는 영향관계를 파악함을 목적으로 진행됐다. 컨설턴트는 컨설팅산업의 경쟁 심화와 전문직이면서도 지식노동자로서 업무수행의 난이도가 높기 때문에 상당한 스트레스 환경에 노출돼 있는 가운데 그동안 타 직종에서의 직무스트레스에 관한 연구는 많이 시도되었으나 컨설팅업무에 대해서는 직무스트레스 연구가 부족한 실정이었다. 이에 최근 연구가 진행된 컨설턴트 직무스트레스 측정도구를 활용하여 기업현장에서 실제로 컨설팅 프로젝트를 수행한 경험이 있는 컨설턴트를 연구대상으로 선정하여 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인이 컨설팅성과에 미치는 영향관계를 실증적인 분석을 통해 확인함과 동시에 컨설턴트의 경쟁력 강화 및 이를 통한 컨설팅성과의 극대화는 물론 컨설턴트의 역량 증진 및 컨설턴트 스트레스 요인을 조절할 수 있는 다양한 노력들에 대한 시사점을 제시하고자 하였다.

본 연구는 국내 754명의 컨설턴트들을 대상으로 설문조사가 진행됐으며, 자료수집은 2018년 4월부터 5월까지 2개월에 걸쳐 실시하여, 297명의 설문 응답 중 결측치를 포함한 5부를 제외한 292부를 실증분석에 활용하였다. 자료의 분석은 SPSS 22.0과 AMOS 22.0을 이용하여 분석하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 컨설턴트의 직무스트레스는 자기효능감과 직무만족을 매개로 컨설팅성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인됐다. 먼저, 컨설턴트의 직무스트레스와 자기효능감 간의 영향관계에 있어서, 본 연구에서 컨설턴트의 직무스트

레스 요인으로 사용한 네가지 요인인 기대보상, 직업안정, 업무부담, 문제해결에 대한 직무스트레스 모두는 자기효능감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인으로서 기대보상, 직업안정, 문제해결은 자기효능감에 긍정적인 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인됐고, 컨설턴트 직무스트레스의 부정적 요인인 업무부담은 자기효능감에 부정적인 부(-)의 영향을 미치는 것으로 확인됐다. 따라서, 컨설턴트의 직무스트레스 요인으로서 기대보상, 직업안정, 문제해결은 선행연구에 살펴 본 것처럼 성과에 긍정적인 영향을 미치는 eustress 요인으로서 자기효능감을 매개로 컨설팅 성과에 긍정적인 영향을 미침을 알 수 있었으며, 업무부담은 성과에 부정적인 영향을 미치는 distress 요인으로서 자기효능감을 매개로 컨설팅 성과에 부정적인 영향을 미침을 확인할 수 있었다. 또한, 컨설턴트의 직무 특성상 자신의 역량과 전문성을 바탕으로 자신이 수행하는 컨설팅 프로젝트에 대한 사명감과 고객의 문제점 해결에 대한 자신감으로 업무에 임하게 되며, 프로젝트 수행에 있어서도 업무에 대한 창의성과 몰입도가 높고, 프로젝트 성공에 대한 도전의식과 그로 인한 성취감이 높을수록 업무의 효율성이 높아지며, 이를 통해 보람과 만족을 느끼는 특성 때문에 직무스트레스를 측정하는 요인명에서도 긍정적인 측면에서 기대보상, 직업안정, 문제해결과 같이 명명하는 것이 컨설턴트를 대상으로 하는 측정도구에 보다 적합하다는 사실을 확인할 수 있었다.

다음으로 컨설턴트 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향관계의 실증분석에서도 자기효능감과 유사한 결론이 도출되었다. 자기효능감의 경우에서와 같이 컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인으로서 기대보상, 직업안정 및 문제해결은 직무만족에 긍정적인 정(+)의 영향을 미쳤으며, 컨설턴트 직무스트레스의 부정적 요인인 업무부담에 있어서는 컨설턴트 직무스트레스와 직무만족 간의 부적(-) 상관관계는 확인할 수 있었으나, 유의한 정도까지의 영향은 미치지 않는 것으로 확인되었다. 이는 본 연구에서 사용한 업무부담의 주요 측정항목들이 업무과다, 시간적 압박, 동시다발적 업무수행 등 컨설팅 업무의 특성상 일상화된 사항들로서, 실제로 컨설팅 현장에서는 하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 해야 하는 경우가 자주 발생되며, 남기일이 정해져 있는 컨설팅

프로젝트 특성상 시간에 촉박하게 진행되는 경우가 다반사이기 때문에 이와 같은 업무부담은 컨설턴트들에게 일상화돼 있는 부분으로 어느 정도 예측 가능하고 컨설팅업무 자체가 갖는 고유한 업무특성 때문에 충분히 용인 가능한 것으로 받아들여짐으로써 직무만족에는 직접적인 영향을 미칠 정도의 영향력을 발휘하고 있지는 않은 것으로 보여 진다.

둘째, 컨설턴트의 자기효능감과 직무만족은 컨설팅성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 먼저 자기효능감은 업무에 대한 자신감과 업무수행에 따른 성취감을 말하는 것으로서 다른 직업보다도 고학력자 비중이 높은 컨설턴트라는 직업의 특성상 자존감과 전문성으로 인한 자부심 등이 업무추진력과 성과창출에도 직결되는 중요한 요소로서 작용함을 알 수 있었다. 이러한 사실은 본 연구의 인구통계학적 특성에서도 확인되는 바, 본 연구 대상에서도 석사 학력은 51%로 전체의 절반 이상을 차지하고 있으며 박사 학력까지 포함하면 64%에 이른다. 따라서 자기효능감은 컨설팅성과에 긍정적인 영향을 미침으로서 컨설팅성과를 높이기 위해서는 컨설턴트의 자기효능감을 높여주어야 할 것이다.

또한 직무만족에 있어서도 컨설팅업무의 특성상 고객들의 현안을 진단하고 문제점을 찾아 이를 해결해 줌으로써 결국 고객의 만족도가 높아지고, 고객의 경쟁력이 강화되었을 때 컨설턴트들은 보람과 성취감을 느끼고 자신의 일에 대한 만족감을 갖게 된다. 이처럼 컨설턴트들의 컨설팅 직무에 대한 만족은 고객의 문제점 해결에 보다 질 좋은 서비스를 제공할 수 있으며, 이를 통한 컨설팅성과에 기여함을 알 수 있다. 따라서, 컨설팅성과를 높이기 위해서는 컨설턴트의 직무만족도를 높여주는 방안이 모색되어야 할 것이다.

이상 컨설턴트의 직무스트레스는 오히려 컨설팅성과에 긍정적인 영향을 미치는 eustress적 요소가 많으며 직무스트레스의 유형에 따라 컨설팅성과가 올라갈 수 있다는 것을 실증적 분석에 의해 확인함으로써 향후 컨설턴트에 대한 스트레스 관리를 어떻게 하여야 하는가에 대한 시사점을 제공하였다는 데 의의가 있다고 할 수 있다. 즉, 컨설팅성과에 긍정적 영향을 미치는 기대보상, 직업안정 및 문제해결 요인을 높여줌으로써 컨설팅성과를 극대화시킴과 동시에 컨설팅성과에 부정적 영향을 미치는 직무스트레스 요인인 업무부담은

낮춰줌으로써 컨설팅성과의 극대화를 추구할 수 있을 것이다. 이와 같은 연구의 결과는 컨설턴트의 직무 특성상 다른 직업과는 달리 자신의 역량과 전문성을 바탕으로 자신이 수행하는 컨설팅 프로젝트에 대한 사명감과 고객의 문제점 해결에 대한 자신감으로 업무에 임하게 되며, 프로젝트 수행에 있어서도 업무에 대한 창의성과 몰입도가 높고, 프로젝트 성공에 대한 도전의식과 그로 인한 성취감이 높을수록 업무의 효율성이 높아지며, 이를 통해 보람과 만족을 느끼는 특성 때문에 나타난 결과라고 보여 진다.

본 연구결과가 주는 시사점은 다음과 같다.

첫째, 컨설팅성고를 높이기 위해서는 우선 기대보상적 측면에서 컨설팅 업무에 대한 중요성 인식, 동기부여와 참여의식을 증진시킬 수 있는 교육과 역량강화 프로그램이 확대되어야 할 것이며, 아울러 컨설턴트로서의 능력과 전문성을 발휘할 수 있도록 다양한 기회들을 제공하는 정책이 수반되어야 할 것이다. 결국 컨설턴트로서 지녀야 할 목표의식과 가치와 신념, 자부심 등을 증진시켜주는 방향으로 컨설턴트에 대한 지원정책이 확대될 필요가 있다.

둘째, 직업안정적 측면에서 컨설팅 업무의 특성상 시간과 장소에 구애됨 없이 상시 유동적인 환경에서 업무수행이 이루어지며, 경제적인 수입 부분에 있어서도 컨설팅 업무의 대부분이 고객의 요구에 따라 프로젝트 형식으로 산발적으로 진행되는 경우가 많고, 컨설팅 프로젝트 수주가 보통 3~4월부터 10~11월까지 집중되는 계절적인 요인이 작용하기 때문에 정기적 급여를 받는 컨설턴트를 제외하고는 고정적인 수입이 보장되지 않는 직업적 특성을 갖고 있다. 이에 따라 직업안정적인 측면은 컨설턴트라는 직업에 있어서 자신이 제공한 컨설팅서비스에 대한 가치 인정은 물론 생계와도 관련된 민감한 부분이기에 자기효능감과 직무만족은 물론 이를 통한 컨설팅성과에도 영향을 미치는 매우 중요한 부분이라고 할 수 있다. 따라서, 컨설턴트의 직업안정을 증진시켜 주기 위해 우선 컨설팅 업무수행에 필요한 물리적 환경의 지원과 함께 컨설팅 지원사업을 보다 다양화하고 세분화함은 물론 컨설팅 지원사업의 공정한 배분을 위한 정책적인 방안이 강구되어야 할 것이며, 국가에서 공인하는 컨설턴트인 경영지도사 및 기술지도사의 법적 지위를 보장하는 독립법률

의 제정 등 제도적, 법률적인 뒷받침이 선행되어야 할 것이다. 따라서 4차 산업혁명시대에 있어서 그 역할이 점점 확대되고 있는 컨설턴트의 역량 강화 및 직업적 안정은 컨설팅산업의 발전과 이를 통한 국가경제의 뼈대를 이루는 중소기업의 경쟁력 강화 및 이를 통한 국가경제의 발전에 기여할 것으로 전망된다.

셋째, 문제해결적 측면에서 살펴보면 대부분의 컨설팅 프로젝트의 목표가 고객의 현안을 진단하고 문제점을 찾아 이를 해결해 줌으로써 고객의 경쟁력을 강화시키는데 있다고 볼 때 컨설턴트가 컨설팅 프로젝트를 수행함에 있어서, 고객의 문제점 해결에 대해 주된 관심과 업무역량이 집중되며 이에 대한 해결방안 도출이 컨설팅 성과와 직결될 것이다. 결국 컨설턴트는 고객의 문제점들에 대해 해결할 수 있다는 자신감과 해결방안 도출은 물론 프로젝트 수행 중 예기치 않게 발생하는 사건들에 대한 대처능력 등이 충족되면 될수록 여기에서 오는 자기효능감과 직무만족이 높아질 것으로 예상되며, 이는 곧 컨설팅성가로 연결되어 고객의 컨설팅목적 달성과 이를 통한 경쟁력 강화에 기여하게 될 것이다. 따라서 문제해결력을 증진시켜 줄 수 있는 역량강화 프로그램의 개발, 성공사례의 공유 및 활용과 더불어 다양한 컨설팅 방법론의 개발이 뒷받침되어야 할 것이다.

넷째, 업무부담적 측면에서 살펴보면 컨설팅 업무의 특성상 다른 직업에 비해 여러 가지 프로젝트가 동시 다발적으로 발생하며 하나의 프로젝트 수행에 있어서도 조직 또는 프로세스 전체적인 관점에서 여러 가지 요소에 대한 동시에진 진단을 해야 하는 경우가 많아 컨설턴트는 세부적인 업무추진 시 상시적인 육체적, 정신적 부담을 느끼게 된다. 즉 본 연구에서 사용한 직무스트레스 요인 중 업무부담은 컨설팅성가에 부정적 영향을 미치는 디스트레스(distress)적인 요인으로서 업무부담이 커질수록 자기효능감과 직무만족에 부정적인 부(-)의 영향을 미치고 이는 곧 컨설팅성가에도 부정적인 영향을 미치게 된다. 즉 컨설팅 프로젝트의 수행에 있어서 업무량 증가, 시간적 압박, 동시 다발적인 업무수행 등 과도한 업무부담은 컨설턴트에게 육체적이고 정신적인 부담을 주게 되고 이로 인해 자기효능감과 직무만족도를 떨어뜨림으로써 컨설팅성가에 부정적인 영향을 주게 될 것이다. 따라서 정부의 정책적

실천방안으로 컨설턴트의 업무부담으로 인한 직무스트레스를 덜어주기 위한 상담 및 교육 프로그램의 개발을 적극 시행할 필요가 있다. 한국경영기술지도 사회 등 컨설턴트 관련 기관에서도 보다 안정적인 여건 속에서 활발하게 컨설팅 업무를 수행할 수 있도록 컨설턴트들의 업무부담을 감경시켜 줄 수 있는 전문교육 프로그램 마련, 보수교육을 통한 지속적인 역량강화와 전문성 증진을 통해 업무부담을 덜어주면서 자기효능감과 직무만족을 증진시켜 줄 필요가 있다. 특히 업무부담을 덜어주기 위해서는 컨설턴트 상호간 협업을 통한 프로젝트 추진을 장려함과 이를 위한 공동프로젝트의 발굴 및 협업체제 구축, 정보교류 및 커뮤니티 활성화에 많은 관심과 지원이 필요할 것으로 보인다.

5.2 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 그동안 다양한 직업에 대한 직무스트레스가 연구된 반면 거의 연구가 진행되지 않았던 컨설턴트에 대해서 처음으로 직무스트레스에 대한 실증분석을 실시함으로써 컨설턴트의 직무 특성에 따른 새로운 관점으로 직무스트레스의 연구를 진행한 점과 컨설팅성과에 영향을 주는 공급자 측면의 다양한 요인들에 대해서도 기존에 주로 논의가 되었던 컨설턴트의 역량, 서비스품질 등의 범위에서 확장하여 컨설턴트의 직무스트레스의 영향관계를 파악하였다는 데에 의의가 있으나 다음과 같은 한계점을 지니고 있다.

첫째, 컨설팅분야는 전략, HR, 마케팅, 생산·품질·공정, 재무·회계·세무, IT, 무역, 기술 등 전문분야가 매우 다양하다. 컨설팅 전문분야별로 직무스트레스의 영향관계가 다양하게 나타날 수 있음에도 불구하고 분야별 연구가 이루어지지 않아 향후 전문분야별로 직무스트레스의 영향관계의 차이를 검증하는 연구가 진행되면 의미가 있을 것으로 보인다.

둘째, 본 연구는 그동안 국내에서 연구가 미진했던 컨설턴트라는 직업에 관한 직무스트레스에 대한 최초의 실증적 연구라는 점에서 그 의의가 있으며, 그동안 연구가 활발히 진행된 다른 직업군에서의 직무스트레스 연구들과의 비교연구가 진행될 필요성이 있는바, 향후 유사한 전문직종인 변호사, 회계사, 세무사, 변리사, 노무사 등과의 다중비교를 통해 직업간 비교로 직무스트레스 연구를 진행할 필요성이 있다.

셋째, 본 연구는 컨설턴트 직무스트레스 요인을 4가지 요인으로 실증분석을 진행했는데, 본 연구의 실증분석에는 포함시키지 않았던 개인능력, 컨설팅 특성에 대해서도 향후 측정항목을 보완하여 보다 더 다각적인 요인들에 대해 컨설턴트의 직무스트레스 연구를 확장할 필요성이 있다.

넷째, 본 연구의 결과에서 알 수 있듯이 컨설턴트라는 직업의 특성상 그동안 직무스트레스가 컨설팅성과에 긍정적인 영향을 미친다는 사실을 확인하였는바, 보다 심층적인 연구를 통해 컨설턴트의 스트레스에 대한 대응태도를 조절변수로 활용하여 이에 따른 조절효과를 파악해 보는 것도 상당한 의미가 있을 것으로 보인다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강재완, 이형룡. (2013). 호텔 직원의 직무불안정성과 직무스트레스 및 직무성
과의 관계. 『호텔경영학연구』, 22(6), 59-78.
- 강희경, 이승희. (2006). 장애아보육시설 교사의 직무스트레스와 대처방법.
『특수교육저널: 이론과 실천』, 7(4), 363-384.
- 고낙원, 김규태. (2005). 근무환경에 따른 체육교사의 직무스트레스와 직
무만족. 『한국체육과학회지』, 14(1), 59-69.
- 고유경, 강경화. (2006). 일반간호사의 자기효능감, 집단효능감과 직무스
트레스에 관한 연구. 『간호행정학회지』, 12(2), 276-286.
- 권현숙. (2014). 아동복지시설 사회복지사의 조직스트레스 요인이 조직몰입
및 이직의도에 미치는 영향 : 소진의 매개효과와 서번트리더십의 조절
효과를 중심으로. 청주대학교 대학원. 박사학위논문.
- 곽홍주. (2009). 경영 컨설팅과 부동산 컨설팅 성과 향상 요인에 관한 연구.
경기대학교 서비스경영전문대학원. 박사학위논문.
- 권영린, 최정환. (2002). 호텔종사원의 직무만족에 관한 연구. 『호텔관광
연구』, 8, 181-210.
- 김경식. (2011). 소방공무원의 직무스트레스 요인이 직무만족 및 조직몰입에
미치는 영향 분석. 순천대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김대건. (2017). IT융합 혁신활동이 경영성과에 미치는 영향 : 건설 융·복합기
술 적용기업 중심으로. 고려대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김도현. (2016). 컨설턴트의 감성지능이 조직개발 성과에 미치는 영향. 한성대
학교 대학원. 박사학위논문.
- 김만수. (2017). 서비스종사원의 감정적소진의 영향요인과 직무만족, 고객지향

- 성 및 직무성과 : 내부마케팅지향성과 감정노동 및 직무스트레스를 중심으로. 계명대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김문돌. (2015). 직무스트레스와 소진이 농협직원의 자기효능감과 직무만족도에 미치는 영향 및 건강데이터 분석시스템. 동방문화대학원대학교. 박사학위논문.
- 김문성, 박성철. (2010). 자기효능감의 결정요인과 산출물에 관한 연구. 『GRI 연구논총』, 12(2), 5-34.
- 김문준. (2015). 컨설턴트 역량이 조직성과에 미치는 영향 : 경영자 특성과 조직지원의 조절효과를 중심으로. 공주대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김성환. (2013). 경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. 동국대학교 박사학위논문.
- 김아영, 차정은. (1996). 자기효능감과 측정. 『산업 및 조직심리학회 동계학술발표대회 논문집』, 51-64.
- 김연선. (2009). 셀프리더십이 팀웍과 자기효능감, 직무만족, 조직몰입 및 직무성과에 미치는 영향. 세종대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김영식. (2008). 호텔기업의 서비스지향성이 기업성과에 미치는 영향에 관한 실증적 연구: 직무만족 및 고객지향성의 매개변수를 중심으로. 청주대학교 대학원 박사학위논문.
- 김영태. (2016). 테크니컬 디자이너의 자기효능감이 직무만족, 조직몰입, 직무성과에 미치는 영향. 경희대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김영한, 강현덕. (2012). 지체부자유학교 교사의 직무스트레스와 사회적 지지 및 자아존중감의 관계분석. 『특수교육재활과학연구』, 51(4), 69-93.
- 김용구. (2014). 사회복지사의 직무스트레스요인과 자기효능감이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김용호. (2018). 컨설턴트 역량의 효과성에 관한 연구. 호남대학교 대학원 박사학위논문.

- 김정근. (2015). 금융기관 내부마케팅 전략이 은행원의 직무만족, 조직몰입 및 경영성과에 미치는 영향에 관한 연구. 호서대학교 벤처대학원. 박사학위논문.
- 김정기. (2015). 전직지원 컨설팅에 대한 구성원의 인식이 고용가능성과 조직 신뢰, 직무성과에 미치는 영향. 한성대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김준호. (2016). 호텔 레스토랑 종사원의 갈등유형이 직무스트레스, 직무만족과 직무성과에 미치는 영향. 세종대학교 대학원. 박사학위논문.
- 김향석, 한광현. (1991). 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와 의 관계에 대한 연구. 『관광연구』, 203-225.
- 류재희. (2017). 경영컨설팅 서비스품질이 경영성과에 미치는 영향 : 컨설팅 만족도와 컨설팅 활용도의 매개효과 분석을 중심으로. 호남대학교 대학원. 박사학위논문.
- 문유석. (2010). 경찰관의 업무적 자아효능감이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 『지방정부연구』, 13(4), 83-102.
- 민병조. (2014). 초등학교 교사들의 직무착근도와 직무스트레스가 직무태도를 매개로 탈진에 미치는 영향. 영남대학교 대학원. 박사학위논문.
- 박성희. (2016). 소상공인의 성격특성이 사업성과에 미치는 영향 : 사업자기 효능감 및 사회적 자본 확보의 매개효과와 사회적 지지의 조절효과를 중심으로. 숭실대학교 대학원. 박사학위논문.
- 박순봉(2014). 컨설턴트가 지각한 역량수준이 직무만족, 직무몰입, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구, 한성대학교 지식서비스&컨설팅대학원, 석사학위논문.
- 박연기, 김영운, 이문호, 박민균 외. (2011). 컨설팅산업 현황 분석 및 활성화 방안연구. 중소기업기술정보진흥원.
- 박영희. (2010). 요양보호사의 근무환경이 직무스트레스에 미치는 영향 : 자기효능감과 직무만족을 매개변수로 하여. 대구한의대학교 대학원. 박사

학위논문.

박용열. (2010). 사회복지담당 공무원의 직무스트레스의 요인과 조직 효과성 간의 인과적 관계. 인하대학교 대학원. 박사학위논문.

박정수. (2016). 직무스트레스가 이직의도, 공공서비스동기, 직무탈진감에 미치는 영향 : 교정공무원을 중심으로. 명지대학교 대학원. 박사학위논문.

박종주. (2015). 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향 : 직무스트레스 대처방식의 조절효과를 중심으로. 인제대학교 대학원. 박사학위논문.

박종철, 안대희. (2011). 호텔 직원의 사회적 지지가 자기 효능감 및 심리적 소진에 미치는 영향. 『관광레저연구』, 23(1), 197-215.

박춘래, 황서진, 이충섭. (2011). 컨설턴트역량이 경영컨설팅성과에 미치는 영향과 컨설팅 의뢰기업 조직특성의 조절효과 분석. 『재무와회계정보저널』, 11(4), 91-116.

박태준. (2016). 보육교사의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향 : 교사 효능감의 매개효과 검증. 호서대학교 대학원. 박사학위논문.

박형준. (1997). 지방공무원 직무스트레스의 원인에 관한 실증분석. 『경제과학논총』, 13, 431-455.

배용섭. (2013). 경영컨설팅 성과에 영향을 미치는 컨설턴트의 역량에 관한 실증연구 : 컨설팅사 및 수진기업 특성에 따른 조절효과 중심으로. 단국대학교 대학원. 박사학위논문.

서연희, 박현조, 강성구. (2007). 체조선수들의 경쟁 스트레스 요인 분석. 『한국사회체육학회지』, 29, 409-420.

손영진. (2018). 경찰공무원의 자기효능감이 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구 : Bandura의 사회인지이론을 중심으로. 계명대학교 대학원. 박사학위논문.

- 송거연. (2015). 컨설팅몰입이 컨설팅품질지각 및 컨설팅효과성에 미치는 영향 : 정부지원 중소기업 컨설팅을 중심으로. 한성대학교 대학원. 박사학위논문.
- 송지준. (2015). 『논문작성에 필요한 SPSS/AMOS 통계분석방법』. 21세기 기사.
- 신건권. (2016). 『석박사학위 및 학위논문 작성 중심의 Amos23 통계분석 따라하기』. 도서출판청람.
- 신동주. (2015). 컨설턴트의 친사회적 서비스 활동이 관계성과에 미치는 영향에 관한 연구. 한성대학교 대학원. 박사학위논문.
- 신동주, 유연우. (2012). 컨설턴트의 역량이 컨설팅 서비스 품질과 컨설팅 성과에 미치는 영향. 『디지털융복합연구』, 10(4), 63-78.
- 안치순. (2016). 지역사회 공공갈등상황에서 지방공무원의 직무스트레스가 조직효과성에 미치는 영향 : 조직시민행동의 조절효과를 중심으로. 대구대학교 대학원. 박사학위논문.
- 양진만. (2016). 요양보호사의 직무스트레스가 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향 : 직업의식의 조절변수를 중심으로. 한영신학대학교 대학원. 박사학위논문.
- 옥원호, 김석용. (2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 『한국행정학보』, 35(4), 355-373.
- 옥잠흙. (2009). 교사의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. 『한국교원교육연구』, 26(2), 175-200.
- 우종필. (2016). 『우종필 교수의 구조방정식모델 개념과 이해』. 한나레 아카데미.
- 유상곤, 최창기, 송한수, 이철갑. (2011). 일부 공공서비스 종사자의 직무스트레스·감정노동과 근골격계 증상 및 결근·조퇴와 관련성. 『대한직업환경의학회지』, 23(2), 192-202.

- 유현숙. (2011). 사회복지직공무원의 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향 : 규범적 조직몰입의 매개효과를 중심으로. 백석대학교 기독교전문대학원. 박사학위논문.
- 윤광목. (2017). 요양보호사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 직무만족의 매개효과에 관한 연구. 대구한의대학교 대학원. 박사학위논문.
- 은종원, 여인성. (2013). 비정규직 특수체육지도자들의 직무 스트레스, 조직몰입, 직무만족에 대한 구조 모형 분석. 『한국특수체육학회지』, 21(2), 115-128.
- 이경식. (2018). 상업공간 디자인컨설팅역량이 프로젝트성과에 미치는 영향 : 컨설팅역량을 조절효과로. 한성대학교 대학원. 박사학위논문.
- 이대근. (2018). 전문직 종사자의 성격 특성이 셀프리더십과 자기효능감을 통해 직무만족에 미치는 영향 : IT 기업 엔지니어와 컨설턴트를 대상으로. 서울벤처대학원대학교. 박사학위논문.
- 이덕로, 안철경. (2010). 생명보험설계사의 이직 결정요인. 『한국경영학회 통합학술발표논문집』, 1-6.
- 이병훈, 이상호. (2011). 서비스노동 유형별 직무스트레스의 발생메커니즘에 관한 연구. 『산업관계연구』, 21(1), 65-93.
- 이오근. (2018). 컨설턴트 성격유형(BIG 5)이 흡수역량과 성과에 미치는 영향 : 중소기업 컨설팅 수행자의 직무 자율성을 조절효과로. 한성대학교 대학원. 박사학위논문.
- 이운원, 김상수, 이충섭. (2011). 경영컨설팅완성도와 경영컨설팅성과의 관계에 대한 기업특성의 매개효과 분석. 『회계연구』, 16(4), 273-293.
- 이인수. (2014). 컨설팅사의 전략적 제휴동기, 파트너 선정기준, 제휴역량이 성과에 미치는 영향. 한성대학교 대학원. 박사학위논문.
- 이일현. (2016). 『EasyFlow 회귀분석』. 한나래.

- 이재익. (2012). 직무불안정성이 성과에 미치는 영향. 원광대학교 대학원. 박사학위논문.
- 이창국. (2012). 호텔 레스토랑의 고객 불평요인이 종사원 직무스트레스 및 직업몰입에 미치는 영향, 사회적 지원의 조절효과를 중심으로, 강원대학교 대학원 박사학위논문.
- 이현수, 윤보현, 오은주, 시영화 외. (2015). 일 통계청 근무자의 직무스트레스와 스트레스 대처 방식에 대한 예비 연구. 『정신신체의학』, 23(2), 93-99.
- 이형렬. (2012). 요양보호사의 직무스트레스와 직무만족 및 이직의도와의 관계에서 대처전략의 조절효과. 대구한의대학교 대학원. 박사학위논문.
- 이환범, 이수창. (2006). 경찰공무원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계에 관한 연구. 『한국조직학회보』, 3(2), 83-101.
- 이훈영. (2012). 『이훈영교수의 연구조사방법론』. 청람.
- 장병민. (2017). 컨설팅 산업 종사자(컨설턴트)의 직무스트레스 측정도구 개발을 위한 탐색적 연구. 한성대학교 대학원. 박사학위논문.
- 장세진, 고상백, 강동목, 김성아 외. (2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 『대한직업환경의학회지』, 17(4), 297-317.
- 장영. (1996). 경영 컨설팅 유형별 성과에 관한 상황적 분석. 한국과학기술원 박사학위논문, 71-72.
- 전경자, 최은숙. (2013). 한국어판 코펜하겐 사회심리적 업무환경 측정도구의 타당도와 신뢰도. 『한국직업건강간호학회지』, 22(1).
- 전기수. (2009). 중소벤처기업 경영컨설팅이 경영성과에 미치는 영향에 관한 실증 연구. 건국대학교 대학원. 박사학위논문.
- 정민정, 탁진국. (2004). 성별과 직급에 따른 직무스트레스원에서의 차이. 『한국심리학회지: 건강』, 9(3), 729-741.

- 조영대. (2005). 『비즈니스 컨설팅 서비스』. 남두도서 출판.
- 조종현. (2016). 사회적기업 경영자의 직무스트레스가 경영성과에 미치는 영향 : 사회적 지원과 정부지원제도의 조절효과. 호서대학교 벤처대학원. 박사학위논문.
- 중소기업기술정보진흥원. (2011). 컨설팅산업 현황 분석 및 활성화 방안연구.
- 진영호. (2015). 금융기관 CEO의 변혁적 리더십이 경영성과에 미치는 영향 : 교육 서비스품질과 직무만족의 매개효과를 중심으로. 숭실대학교 대학원. 박사학위논문.
- 채준원. (2011). 컨설팅 유형에 따른 중소기업의 컨설팅 서비스 결정요인에 관한 연구. 부산대학교 대학원. 박사학위논문.
- 최낙순, 김재관. (2011). 소방공무원의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구. 『한국자치행정학보』, 25(3), 481-502.
- 최명규. (2014). 중소기업 경영컨설팅의 서비스품질이 인지된 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구. 숭실대학교 대학원. 박사학위논문.
- 최종학. (2011). 호텔 종사원 가치의제 (Employee Value Proposition) 가 고객지향성 및 재무성과에 미치는 영향. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 최창호. (2014). 고객과 컨설턴트 간의 유대관계가 컨설팅 프로젝트 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 한성대학교 대학원. 박사학위논문.
- 통계청. (2018). 전국사업체조사(2010~2016). <http://kosis.kr/index/index.do>
- 한국경영기술지도사회. (2018). 컨설팅개요 : 컨설턴트의 요건. <http://www.kmtca.or.kr/?p=24>
- 한국고용정보원. (2011). 『2012 한국직업사전』.
- 한수규. (2012). 일자리창출 컨설턴트의 IT 및 관리 역량, 고객지향성, 업무성과 간의 관계에 관한 연구. 경상대학교 대학원. 박사학위논문.
- 한철성. (2018). 조리사의 업무영역확장이 학습동기, 자기효능감 및 경영성과

- 에 미치는 영향. 가톨릭관동대학교 일반대학원. 박사학위논문.
- 홍동표. (2013). 호텔 조리사의 직무만족, 자기효능감, 고객지향성, 서비스지향성 및 직무성과 간의 영향 관계. 우송대학교 일반대학원. 박사학위논문.
- 홍성남. (2015). 호텔직원의 불완전 취업과 직무 스트레스가 직무만족과 직무성과에 미치는 영향 : 서울지역 특1급 호텔 중심으로. 경희대학교 대학원. 박사학위논문.
- 홍세희. (2000). 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. 『Korean Journal of Clinical Psychology』, 19(1), 161-177.
- 황선유, 김완일. (2017). 교정공무원의 직무스트레스와 직무소진의 관계에서 감성역량의 매개효과. 『대한군상담학회지』, 6, 16-30.

2. 국외문헌

- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational behavior and human decision processes*, 50(2), 179–211.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological review*, 84(2), 191.
- Beatty, R. W., & Schneier, C. E. (1981). *Personnel administration: An experiential skill-building approach* (pp. 392–3). Addison-Wesley Publishing Company.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review 1. *Personnel psychology*, 31(4), 665–699.
- Belkic, K. (2000). Occupational stress index: An introduction. *Scand J Work Environ Health*, 1, 73–86.
- Bellman, G. M. (1990). *The consultant's calling: Bringing who you are to what you do*. Jossey-Bass.
- Bonoma, T., & Clark, B. (1988). *Measuring Performance Assessment*. Harvard Business School Press, Boston MA.
- Bower, M. (1982). The forces that launched management consulting are still at work. *Journal of Management Consulting*, 1(1), 4–6.
- Brief, A. P., Schuler, R. S., & Van Sell, M. (1981). *Managing job stress*. In *Managing job stress*.
- Canback, S. (1999). The logic of management consulting: Part 2. *Consulting to Management*, 10(3), 3.
- Cavanaugh, M. A., Boswell, W. R., Roehling, M. V., & Boudreau, J. W. (2000). An empirical examination of self-reported work stress

- among US managers. *Journal of applied psychology*, 85(1), 65.
- Dvir, D., & Shenhar, A. (1992). Measuring the success of technology-based strategic business units. *Engineering Management Journal*, 4(4), 33–38.
- Eden, D., & Aviram, A. (1993). Self-efficacy training to speed reemployment: Helping people to help themselves. *Journal of applied Psychology*, 78(3), 352.
- Farrelly, F., Greyser, S., & Rogan, M. (2012). Sponsorship linked internal marketing (SLIM): A strategic platform for employee engagement and business performance. *Journal of Sport Management*, 26(6), 506–520.
- Fricchione, G., Ivkovic, A., & Yeung, A. (2016). *The Science of Stress*. University of Chicago Press.
- Gilmer, B. V. H. (1996). Women in Industry. B. von H. Gilmer, *Industrial Psychology*, 2nd ed.(New York: McGraw–Hill, 1966), 455–475.
- Gist, M. E., & Mitchell, T. R. (1992). Self-efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of Management review*, 17(2), 183–211.
- Glazer, S., & Beehr, T. A. (2005). Consistency of implications of three role stressors across four countries. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 26(5), 467–487.
- Gordon, J. A., Moriarty, L. J., & Grant, P. H. (2003). Juvenile correctional officers' perceived fear and risk of victimization: Examining individual and collective levels of victimization in two

- juvenile correctional centers in Virginia. *Criminal Justice and Behavior*, 30(1), 62–84.
- Greenhaus, J. H., & Parasuraman, S. (1986). Vocational and organizational behavior, 1985: A review. *Journal of vocational Behavior*, 29(2), 115–176.
- Greiner, L. E., & Metzger, R. O. (1983). *Consulting to management*. Prentice–Hall.
- Hamilton, V. L., Hoffman, W. S., Broman, C. L., & Rauma, D. (1993). Unemployment, distress, and coping: a panel study of autoworkers. *Journal of personality and social psychology*, 65(2), 234.
- Handy, C. (1995). Trust and the virtual organization. *Long Range Planning*, 28(4), 126–126.
- Hanton, S., Neil, R., & Mellalieu, S. D. (2008). Recent developments in competitive anxiety direction and competition stress research. *International Review of Sport and Exercise Psychology*, 1(1), 45–57.
- Hargrove, M. B., Nelson, D. L., & Cooper, C. L. (2013). Generating eustress by challenging employees. *Organizational Dynamics*, 42(1), 61–69.
- Hartline, M. D., & Ferrell, O. C. (1993). *Service quality implementation: The effects of organizational socialization and managerial actions on customer–contact employee behaviors*. Report–marketing Science Institute Cambridge Massachusetts.
- Hollet–Haudebert, S., Mulki, J. P., & Fournier, C. (2011). Neglected burnout dimensions: Effect of depersonalization and personal

- nonaccomplishment on organizational commitment of salespeople. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 31(4), 411–428.
- Hon, A. H. (2012). Shaping environments conducive to creativity: The role of intrinsic motivation. *Cornell Hospitality Quarterly*, 53(1), 53–64.
- Hon, A. H., & Kim, T. Y. (2007). Work overload and employee creativity: The roles of goal commitment, task feedback from supervisor, and reward for competence. *Current topics in management*, 12, 193–211.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper and Row.
- Huebner, E. S. (1992). Burnout among school psychologists: An exploratory investigation into its nature, extent, and correlates. *School Psychology Quarterly*, 7(2), 129.
- Humboldt, S., Leal, I., Laneiro, T., & Tavares, P. (2013). Examining occupational stress, sources of stress and stress management strategies through the eyes of management consultants: A multiple correspondence analysis for latent constructs. *Stress and Health*, 29(5), 410–420.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress and work: A managerial perspective*. Scott Foresman.
- Jang, Y., & Lee, J. (1998). Factors influencing the success of management consulting projects. *International Journal of Project Management*, 16(2).
- Jill, A. W. C. W. C., McKinnon, L., & Harrison, G. L. (2003). Organizational cultural: Association with commitment, job

- satisfaction, propensity to remain, and information sharing in Taiwan. *Journal of Development Studies*, 39(6), 1–22.
- Kahn, R. L., & Byosiére, P. (1992). Stress in organizations (In MD Dunnette & LM Hough (Eds.). *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 3, pp. 571–650). Palo Alto.
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). The Job Content Questionnaire (JCQ): an instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of occupational health psychology*, 3(4), 322.
- Kim, T. Y., & You, Y. Y. (2016). Effects of Awareness of Importance of Corporate Consulting on Re-participation Intention—Focusing on government-aided consulting for small and medium-sized businesses. *In International Conference on Convergence Technology* (Vol. 6, No. 1, pp. 760–761).
- Kristensen, T. S., Hannerz, H., Høgh, A., & Borg, V. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire—a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 438–449.
- Kubr, M. (1993). *How to select and use consultants: A client's guide*. OIT.
- Kubr, M. (Ed.). (2002). *Management consulting: A guide to the profession*. International Labour Organization.
- Kuntz, J. R. C., Näswall, K., & Walls, F. (2013). Dual-response approach to work stress: An investigation of stressors and wellbeing outcomes. *In Proceedings of World Academy of*

- Science, Engineering and Technology* (No. 78, p. 1383). World Academy of Science, Engineering and Technology (WASET).
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping.
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor–hindrance stressor framework: An explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of management journal*, 48(5), 764–775.
- Locke, E. A., & Dunnette, M. D. (1976). Handbook of industrial and organizational psychology. *The nature and causes of job satisfaction*, 1297–1349.
- Lucas, G. H., Babakus, E., & Ingram, T. N. (1990). An empirical test of the job satisfaction–turnover relationship: Assessing the role of job performance for retail managers. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 18(3), 199–208.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior, international edition(6th ed.)*, Singapore: McGraw–HillBook Co.
- Manning, M. M., & Wright, T. L. (1983). Self-efficacy expectancies, outcome expectancies, and the persistence of pain control in childbirth. *Journal of personality and social psychology*, 45(2), 421.
- Matsui, T., Matsui, K., & Ohnishi, R. (1990). Mechanisms underlying math self-efficacy learning of college students. *Journal of Vocational Behavior*, 37(2), 225–238.
- McCormick, E. J. Tiffin.(1974). *Industrial Psychology*. Englewood Cliffs, NI: Prentice–Hall.
- Morris, J. H., & Sherman, J. D. (1981). Generalizability of an

- organizational commitment model. *Academy of management Journal*, 24(3), 512–526.
- Neil, R., Mellalieu, S. D., & Hanton, S. (2009). The contribution of qualitative inquiry towards understanding competitive anxiety and competition stress. *Qualitative research in sport and exercise*, 1(2), 191–205.
- Newell, S. (1995). *The healthy organization: Fairness, ethics and effective management*. Routledge.
- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organisational determinants of job stress. *Organisational Behaviour and Human Performance*, 32, 160–177. Parker16032 Organizational Behavior and Human Performance1983.
- Pejtersen, J. H., Kristensen, T. S., Borg, V., & Bjorner, J. B. (2010). The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian journal of public health*, 38(3_suppl), 8–24.
- Pinto, J. K., & Mantel, S. J. (1990). The causes of project failure. *IEEE transactions on engineering management*, 37(4), 269–276.
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). Differential challenge stressor–hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: a meta-analysis. *Journal of applied psychology*, 92(2), 438.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E. (1968). Managerial attitudes and performance.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of applied psychology*, 59(5), 603.

- Portman, S. K. (1985). Consultation Stressors and Stress Management.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model of turnover for nurses. *Academy of management journal*, 24(3), 543–565.
- Prussia, G. E., Anderson, J. S., & Manz, C. C. (1998). Self-leadership and performance outcomes: the mediating influence of self-efficacy. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 19(5), 523–538.
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational stress and preventive management*. McGraw–Hill College.
- Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational behavior and human performance*, 25(2), 184–215.
- Selye, H. (1979). The stress concept and some of its implications. *Human stress and cognition*, 11–30.
- Setiowati, R., & Hartoyo, D. HK & Arifin, B.(2015). The effects of ICT adoption on marketing capabilities and business performance of Indonesian SMEs in the fashion industry. *Journal of Business and Retail Management Research*, 10(1), 100–115.
- Shapiro, E. C., Eccles, R. G., & Soske, T. L. (1993). Consulting: has the solution become part of the problem?. *MIT Sloan Management Review*, 34(4), 89.
- Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice–Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W. (1982). The self-efficacy scale: Construction and validation. *Psychological reports*, 51(2), 663–671.

- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., & Peter, R. (2004). The measurement of effort–reward imbalance at work: European comparisons. *Social science & medicine*, 58(8), 1483–1499.
- Simmons, B. L., & Nelson, D. L. (2001). Eustress at work: The relationship between hope and health in hospital nurses. *Health care management review*, 26(4), 7–18.
- Smith, F. J., Scott, K. D., & Hulin, C. L. (1977). Trends in job-related attitudes of managerial and professional employees. *Academy of Management Journal*, 20(3), 454–460.
- Somodevilla, S. A., Baker, C. F., Hill, W. R., & Thomas, N. H. (1978). Stress Management in the Dallas Police Department. *Stress and Police Personnel*. Boston: Allyn & Bacon. Inc.
- Stamper, C. L., & Johlke, M. C. (2003). The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes. *Journal of Management*, 29(4), 569–588.
- Steers, R. M. (1984). *Introduction to Organizational Behavior*, Scott. Foresman and Company.
- Sullivan, S. E., & Bhagat, R. S. (1992). Organizational stress, job satisfaction and job performance: where do we go from here?. *Journal of Management*, 18(2), 353–374.
- Taylor, E. K., & Tajen, C. (1948). Selection for training: Tabulating equipment operators. *Personnel Psychology*, 1(3), 341–348.
- Turner, A. N. (1982). Consulting is more than giving advice. *Harvard business review*, 60(5), 120–129.

- Verquer, M. L., Beehr, T. A., & Wagner, S. H. (2003). A meta-analysis of relations between person-organization fit and work attitudes. *Journal of vocational behavior*, 63(3), 473-489.
- Whitman, D. S., Van Rooy, D. L., & Viswesvaran, C. (2010). Satisfaction, citizenship behaviors, and performance in work units: A meta-analysis of collective construct relations. *Personnel psychology*, 63(1), 41-81.
- Williams, A. P., & Woodward, S. (1997). *The competitive consultant: a client-oriented approach for achieving superior performance*. Palgrave Macmillan.
- Wood, R., & Bandura, A. (1989). Impact of conceptions of ability on self-regulatory mechanisms and complex decision making. *Journal of personality and social psychology*, 56(3), 407.
- Yerkes, R. M., & Dodson, J. D. (1908). The relation of strength of stimulus to rapidity of habit-formation. *Journal of comparative neurology and psychology*, 18(5), 459-482.
- Zeira, Y., & Avedisian, J. (1989). Organizational planned change: Assessing the chances for success. *Organizational Dynamics*, 17(4), 31-45.

부 록

[설 문 지]

본 조사의 내용은 통계법 제33조에 의거하여 비밀이 보장되며,
통계목적 외에는 사용되지 않습니다.

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 본 조사에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다!

본 설문지의 목적은 “컨설턴트 직무스트레스의 긍정적 요인이 컨설팅성장에 미치는 영향”에 관한 연구에 필요한 자료를 얻기 위함입니다.

본 연구를 통해 컨설팅에 관한 학문적 기여는 물론 컨설턴트의 경쟁력 강화를 통한 국내 컨설팅 산업의 발전 및 중소기업의 글로벌 경쟁력 증진을 위한 유의한 시사점을 제공할 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

설문을 통해 수집되는 자료는 연구를 위한 조사·분석 이외의 목적으로는 사용되지 않을 것이며, 통계법 제33조에 따라 철저히 보호됩니다.

귀하께서 응답해 주신 내용은 연구의 결과에 크게 영향을 미치게 되므로 “최근 귀하께서 수행하신 컨설팅 프로젝트”와 관련하여 각 항목마다 정확하고 성실하게 기재해 주시기 부탁드립니다.

귀하와 귀사의 무궁한 발전을 기원합니다.

감사합니다.

2018년 4월

본 설문과 관련한 문의사항은 아래로 연락주시기 바랍니다.

한성대학교 대학원 지식서비스&컨설팅학과
매니지먼트 컨설팅전공 박사과정

지도교수 : 유 연 우
연구자 : 김 태 영
이 메 일 : trustant@naver.com

※ 최근 귀하께서 수행하신 컨설팅 프로젝트와 관련하여 해당되는 번호에 체크(√)해 주십시오.

1. 컨설턴트 직무스트레스

[기대보상]

번호	내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	컨설턴트로서 내가 하는 일이 중요하다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2	컨설팅업무가 나의 역량을 발전시킬 기회를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
3	내 일은 의미 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4	내 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	①	②	③	④	⑤
5	내가 하는 일에 대해 동기 부여와 참여 의식을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 확실한 목표를 갖고 일을 한다.	①	②	③	④	⑤
7	내 능력이나 전문성을 업무에 활용할 수 있다.	①	②	③	④	⑤

[직업안정]

번호	내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	업무수행에 필요한 업무환경 지원이 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	기회가 주어지더라도 이직을 고려하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
3	현재 지위는 나의 학력 및 경력에 비추어 볼 때 적절하다.	①	②	③	④	⑤
4	나의 수입은 적절하다.	①	②	③	④	⑤
5	내 직업은 평소에 기대했던 것에 부응한다.	①	②	③	④	⑤

[업무부담]

번호	내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 해야 한다.	①	②	③	④	⑤
2	처리해야 할 일이 많아 시간에 쫓기며 일을 한다.	①	②	③	④	⑤
3	여러 가지 일을 동시에 수행하여야 한다.	①	②	③	④	⑤
4	일이 많아서 일과 가정에 둘 다 충실하기가 쉽지 않다.	①	②	③	④	⑤
5	업무일정으로 인해 휴가를 포기해야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤

[문제해결]

번호	내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 항상 어려운 문제를 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
2	예기치 못한 사건들을 처리할 수 있다고 확신한다.	①	②	③	④	⑤
3	문제가 생길 경우 통상 이를 해결할 여러 방법을 찾아낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4	업무수행 과정에서 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5	사람들이 내 뜻과 상반되는 일을 할 경우 내가 원하는 바를 달성할 방법을 찾아낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤

2. 자기효능감

번호	내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	고객을 대할 때 자신감을 갖고 대한다.	①	②	③	④	⑤
2	고객이 불만을 제기하면 해결하기 위해 적극적으로 임한다.	①	②	③	④	⑤
3	새로운 일에도 빨리 적응하고 배울 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4	고객이 불만을 제기해도 기죽지 않고 열심히 일한다.	①	②	③	④	⑤
5	제대로 되지 않는 일도 끈기 있게 해 나가려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤

3. 직무만족

번호	내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	컨설팅 업무를 수행함에 있어 성취감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2	컨설팅 업무수행에 열정을 쏟는다.	①	②	③	④	⑤
3	다른 사람보다 더 나의 일을 좋아한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
4	나의 일을 선택한 것을 후회하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
5	현재 업무에 전반적으로 만족하는 편이다.	①	②	③	④	⑤

4. 컨설팅성과

번호	내 용	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	컨설팅을 통해 고객의 매출이 증가하였다.	①	②	③	④	⑤
2	컨설팅을 통해 고객의 원가가 절감되었다.	①	②	③	④	⑤
3	컨설팅을 통해 고객의 이익이 증가하였다.	①	②	③	④	⑤
4	컨설팅을 통해 고객의 생산성이 증가하였다.	①	②	③	④	⑤
5	컨설팅을 통해 고객의 시장점유율이 증가하였다.	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 일반적인 사항과 관련된 질문입니다. 해당란에 체크(√)해 주십시오.

1. 귀하의 성별은 ?

(1) 남자 (2) 여자

2. 귀하의 연령은 ?

(1) 30세 미만 (2) 30세 이상 ~ 40세 미만 (3) 40세 이상 ~ 50세 미만 (4) 50세 이상 ~ 60세 미만 (5) 60세 이상

3. 귀하의 학력은 ?

(1) 고졸이하 (2) 대졸 (3) 대학원(석사) (4) 대학원(박사)

4. 귀하의 결혼상태는 ?

(1) 기혼 (2) 미혼

5. 귀하의 컨설팅 경력기간은 ?

(1) 3년 미만 (2) 3년 이상 ~ 5년 미만 (3) 5년 이상 ~ 10년 미만 (4) 10년 이상 ~ 15년 미만 (5) 15년 이상

6. 귀하의 주된 컨설팅분야는 ?

(1) HR (2) 전략 (3) 마케팅 (4) 생산/품질/공정 (5) 재무/회계/세무 (6) IT (7) 무역 (8) 기술 (9) 기타

7. 귀하의 현재 소속은 ?

(1) 컨설팅 개인사업자 (2) 컨설팅법인 임원 (3) 컨설팅법인 직원 (4) 일반기업체
임원 (5) 일반기업체 직원 (6) 컨설팅 프리랜서 (7) 기타

8. 귀사(귀하)의 소재지는 ?

(1) 서울 (2) 경기 (3) 인천 (4) 대전 (5) 세종 (6) 충남 (7) 충북 (8) 부산 (9) 대구
(10) 울산 (11) 경남 (12) 경북 (13) 광주 (14) 전남 (15) 전북 (16) 강원 (17) 제주

지금까지 설문에 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다!!

ABSTRACT

The Effect of Positive Factors of Consultant's Job Stress on Consulting Performance

Kim, Tae-Young

Major in Management Consulting

Dept. of Knowledge Service & Consulting

The Graduate School

Hansung University

In the era of the Fourth Industrial Revolution, which is represented by super-connection, super-intelligence, and super-convergence, it is expected that the barriers between industries will be broken and fundamental modifications to the business model will be inevitable, regardless of industry. For companies, survival and sustainable growth have become the most important issue and the most urgent and realistic task. In the demands of these changes, the role of consulting, which will lead the innovation of companies and maximize the competitiveness of companies and the synergy between the economic players through mutual connection, will be increasingly important. Due to the rapid increase of consulting firms and the resulting increase in consultants, competition in the consulting industry is intensifying. Furthermore the barriers to entry

are not high due to the nature of the consulting industry, and there is a nationally recognized consultant qualification system in Korea, but because it does not guarantee legal status, anyone can do consulting work, which are causing more competition. In this way, the consultant, who is a consulting industry practitioner, is exposed to considerable stress environment due to intensified competition in the consulting industry and the difficulty of performing tasks as a professional and knowledge worker. But there was a lack of job stress related study for consultant, despite studies on job stress were actively conducted in other occupations. In particular, the consultants' job is different from other occupations, and based on their competence and professionalism, they has commitment to the consulting project, confidence through solving the problems of the client, creativity and immersion in project execution, therefore job stress of consultants is expected to show a lot of positive factors. Recently, in Korea, a tool for job stress measurement of consultants was developed based on exploratory study. However, no empirical study on the job stress of the consultant was conducted. So the purpose of this study is to confirm the relationship between the positive factors of consultant's job stress and consulting performance by using empirical analysis.

For this purpose, this study first derived a research model and established a hypothesis to analyze the effect of positive factors of consultant's job stress on consulting performance based on previous studies on the influence relationship of job stress through domestic and overseas literature. The research model used the newly developed consultant job stress measurement tool as the job stress factors of the consultant, and adopted expectation reward, job stability, work burden,

and problem solving as the independent variable according to the purpose of this study. Self-efficacy and job satisfaction were adopted as the mediating variable and finally consulting performance was adopted as the dependent variable. After that, based on the previous studies, a questionnaire for empirical analysis was prepared and a questionnaire survey was conducted on 754 consultants who had actually conducted the consulting project. Among the 297 questionnaires collected, 292 questionnaires excluding the missing values were used for the final empirical analysis. Using SPSS 22.0 and AMOS 22.0 statistical programs, frequency analysis, descriptive statistics analysis, exploratory factor analysis and reliability tests were conducted. And then the research hypothesis was tested through confirmatory factor analysis and structural equation model analysis.

As a result of the research hypothesis test, it was confirmed that the positive factors of consultant's job stress had a significant effect on the consulting performance through mediated effect of the self-efficacy and job satisfaction. First, in the relationship between job stress and self-efficacy of consultant, expectation reward, job stability and problem solving, which are positive factors of consultant's job stress, have a positive(+) effect on self-efficacy. As a negative factor of consultant's job stress, work burden has a negative(-) effect on self-efficacy. Second, in the relationship between job stress and job satisfaction of consultant, expectation reward, job stability and problem solving, which are positive factors of consultant's job stress, have a positive(+) effect on job satisfaction. On the other hand there is negative(-) correlation between work burden as a negative factor of consultant's job stress and job

satisfaction, but it is not significant. This is because the main measurement items of the work burden used in this study are the usual things such as overwork, time pressure, concurrent work, and so on, due to the nature of consulting work. In fact, on the consulting field, it often happens that consultants need to do something else before they finish their job, and a tight schedule is common due to the time-sensitive nature of the project for which the due date is fixed. So this work burden is part of everyday life for consultants and is accepted as somewhat predictable and well tolerated by the unique nature of the consulting business itself, it seems that the work burden is not sufficiently influential enough to have a direct effect on job satisfaction. Finally, the self-efficacy of the consultant was found to have a positive(+) effect on the consulting performance, and the job satisfaction of the consultant had a positive(+) effect on the consulting performance. The results of this study were confirmed by an empirical analysis that job stress of consultants has a positive effect on consulting performance. This is because, depending on the nature of the consultants' job, it is based on their competence and professionalism that they have commitment to the consulting project, confidence through solving the problems of the client, and creativity and immersion in project execution are high, and the higher the sense of challenge to the project success and the sense of accomplishment, the higher the efficiency of the work. Therefore, it is possible to maximize the consulting performance by raising expectation reward, job stability and problem solving, which are positive factors of the consultant's job stress.

This study has great significance in that it is the first one about the empirical study of the job stress for the consultant who has not been

studied yet, while the empirical studies of job stress in various occupations have been carried out. And it is meaningful that this study expanded the scope of consulting research to the category of job stress. In addition, this study is significant in that it confirmed that the consultant's job stress had a positive effect on the consulting performance focusing on positive factors while the previous job stress studies mainly focused on negative factors, and suggested on how to manage job stress for consultants in the future.

The limitations of this study and future research directions are as follows. First, it would be meaningful to conduct research to examine the difference of the influence relationship of job stress among the consulting specialty fields. Second, based on this study, there is a need to conduct a job stress study by comparison of multiple occupations with lawyers, accountants, tax accountants, patent attorneys, labor attorneys, etc. Third, there is a need to expand consultant job stress research on more diverse factors by complementing measurement items on personal ability and consulting characteristics among the consultant job stress factors that were not included in the empirical analysis of this study. Finally, if the consultant's job stress is considered to be positive, it would be meaningful to use the stress response attitude as a moderating variable.

【Key words】 Consultant, job stress, expectation reward, job stability, work burden, problem solving, self-efficacy, job satisfaction, consulting performance