

女性研究

The Women's Studies

2014. Vol. 87 No. 2 pp. 383~426

멘토링 기능이 여성 비서직종사자의 직업의식에 미치는 영향에 관한 연구

- 부정적 태도를 조절변수로 하여 -

김 명 옥

멘토링 기능이 여성 비서직종사자의 직업의식에 미치는 영향에 관한 연구

- 부정적 태도를 조절변수로 하여 -

김명옥*

초 록

비서직종사자의 80%가 여성임을 고려했을 때 비서직종사자가 스스로의 전문성을 인지하는 직업의식은 경력성공은 물론 비서직의 전문성 및 위상 제고, 그리고 궁극적으로는 조직의 발전과 생산성 제고를 위한 주요 이슈라고 할 수 있다. 본 연구는 멘토링 기능이 여성 비서직종사자의 직업의식 형성에 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 그 영향이 비서들의 부정적 감정성향과 매너리즘과 같은 부정적 태도에 따라 어떻게 조절되는지를 실증적으로 조사해보는데 그 목적을 두었다. 본 연구 결과에 의하면 멘토링 기능은 전반적으로 비서직종사자들의 직업의식 형성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로는 멘토링의 역할모형기능과 직업의식 간의 관계에 있어 부정적 감정성향의 조절 효과가 있는 것으로 드러났고, 멘토링의 경력개발기능과 직업의식 간 그리고 심리사회적기능과 직업의식 간의 관계에 있어 매너리즘의 조절효과도 존재하는 것으로 파악되었다.

멘토링의 역할모형기능, 즉 여성 비서직종사자들이 멘토로부터 업무활동 내역 그리고 삶과 일에 대한 가치관 및 태도 등을 배우고 닮고 싶은 자극을 받고 멘토를 향한 존경심이 일 때는 부정적이지 않은 사람들보다 직업의식 형성에 더 큰 영향을 받을 수 있다고 조사되었다. 멘토링의 어떤 구체적인 업무 수행능력을 향상시키려는 지식이나 경험 전수와 같은 지원을 의미하는 경력개발기능과 멘티들의 사기 증진을 도모할 수 있는 상담, 격려, 대화 등을 지원하는 심리사회적기능의 직업의식에 대한 효과 향상에 매너리즘이 유의한 조절효과를 나타내는 것으로 드러났다. 오늘 글로벌 기업사회에서 사무관리전문가로 비서직의 업무영역이 확대되면서 비정형화된 다양한 업무를 순발력 있게 수행해 내야 하는 비서직종사자의 직업의식 고취에 멘토링이 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 도구 및 방법이라는 것이 검증되었으며, 특히 부정적 태도를 지닌 여성 비서직종사자의 경우 멘토링의 효과는 더욱 강해지는 것으로 나타났다. 본 연구의 결과는 비서직종사자들의 경력성공을 위한 계획수립은 물론 기업의 효율적인 인적자원관리에 필요한 기초 자료로 활용될 수 있다.

주제어 : 멘토링 기능, 비서직종사자, 직업의식, 부정적 태도, 부정적 감정성향, 매너리즘

* 이화여자대학교 경영대학 국제사무학과(myongkim@ewha.ac.kr)

I. 서론

오늘 전 세계의 조직과 기업사회는 과거 그 어느 때 보다도 조직 전체의 발전은 물론 구성원 각 개인의 역량 및 행복지수 성장에 지대한 관심과 노력을 기울이고 있다. 조직 구성원 자신도 빠르게 변하는 글로벌 기업사회의 변화 흐름 속에서 살아남기 위한 자신의 능력 개발에 모든 노력을 아끼지 않고 있다. 이제까지는 사회 각 분야에서 전문가를 요구해왔으나, 오늘의 글로벌 경쟁사회에서는 지식을 공유하고 협업이 가능한 멀티플레이어(multi-player) 역량을 갖춘 인재를 필요로 하고 있고, 이러한 시대의 변화에 따라 기존의 직무 범주가 확대된 대표적인 직종이 비서직이다. 한국직업능력개발원의 2012년도 한국직업지표 조사결과에 따르면, 과거 단순 전화응대와 방문객 접대 수준이던 비서직의 업무 범위가 CEO에 대한 일정은 물론 인물네트워크 정보관리와 건강 및 이미지 평판까지 총괄하는 최고 경영지원서비스 수준으로 확대되어 상당히 높은 수준의 ‘전문직’ 직무 분야로 자리 매김하였으며 향후 10년 간 직업지표 상위 직군에 속하게 될 것으로 조명되었다(한국직업능력개발원, 2012). 이렇듯 비서직이 전문직이라는 사회적 인식은 꾸준히 높아지고 있고, 양적으로도 비서직은 우리나라 전체 여성 노동인구 가운데 큰 비중을 차지하고 있다. 한국직업능력개발원(2011)이 제시한 미래의 직업세계 자료에 의하면 비서직종사자의 수가 3만 8천명이며 그중 80%가 여성임을 고려했을 때, 비서직종사자가 스스로의 전문성을 인지하는 직업의식은 여성의 사회 참여 및 경력성공은 물론, 비서직의 전문성 및 위상 제고, 그리고 궁극적으로는 조직의 발전과 생산성 제고를 위한 주요 이슈라고 하겠다. 이러한 추론은 여러 선행연구 결과들에 의해 지지되는데, 그 중 몇 가지를 소개하면 각 조직의 구성원들이 지닌 직업의식 수준에 따라 직무만족도, 직무수행의 결과, 그리고 조직성과가 달라지며(김영한, 2008), 비서직종사자의 직업의식 수준은 직무만족도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 조사된 연구결과도 있다(김윤경, 2003).

조직 구성원들이 조직과 업무에 잘 적응할 수 있게 하고 인적자원을 유지 관리하기 위한 방법으로 국내외에서 이미 보편화되고 있는 멘토링(mentoring) 제도의 도입은 탁월한 효과를 거둔 것으로 보고되고 있다(이만

기, 2007). 멘토링 제도는 조직 내에서 충분한 경험과 실력을 가지고 있는 선배 멘토(mentor)가 후배 멘티(mentee) 직원들을 집중적으로 관리, 조언하고 높은 질과 풍부한 양의 정보를 전해줌으로써 심리적 안정과 실력 향상을 유도하여 구성원의 경력개발 또는 신규직원의 조직적응을 도와줄 수 있는 유용한 조직사회화 방법으로 꼽힌다. 국내 많은 일반 기업, 공공기관이나 단체들이 인적자원관리 전반적인 측면에서의 조직 구성원들의 직무만족, 조직몰입 등과 같은 효익을 가져올 수 있기 때문에 멘토링 제도를 도입하거나, 이미 도입하여 운영하고 있는 경우 멘토링 기간을 늘리거나 프로그램 개선 등을 통해 멘토링 관계를 강화하여 운영하고 있다(정윤길, 2002; 김우식, 2005; Sosik & Lee, 2002). 이렇듯 구성원의 조직사회화를 위한 효과가 입증된 멘토링이 한 걸음 더 나아가 조직 구성원들의 직업의식 형성 및 제고에도 긍정적인 영향을 미칠 것으로 추정해보지만, 이러한 멘토링 프로그램은 대부분 기업에서 일반 사원을 중심으로 구성 운영되고 있는 실정이다. 경영지원 서비스, 즉 경영자를 보좌하는 참모 역할을 맡은 비서직종사자들은 입사 초기부터 조직으로부터의 입사교육, 동료들로부터의 지원을 거의 받지 못하고 짧은 인수인계 과정을 거쳐 홀로서기를 해야 할뿐만 아니라, 대부분 다른 부서의 직원들과는 공간적으로도 떨어져 있기 때문에, 비서직종사자들은 일반 사원들보다 오히려 더 필요하다고 볼 수 있는 멘토링 제도와 같은 다양한 제도적 지원을 얻을 수 있는 기회가 상대적으로 적다.

그런데, 이러한 멘토링을 포함하는 제도적 혹은 사회적 지원도 멘티 개인의 성격이나 성향에 따라 인식이나 그 효과의 크기가 달라질 수 있다는 연구 결과들이 있다(Cohen & Wills, 1988; Luszczynska & Cieslak, 2005). 부정적 감정성향(negative affectivity)이 강한 사람은 사회생활 전반에 있어서 소극적이고 매사를 적대감을 갖고 비판적으로 대하기 때문에(Watson & Clark, 1984) 사회적 혹은 제도적 지원에 대한 욕구도 낮고, 결과적으로 부정적 감정성향이 많을수록 주변 인물들이나 제도로부터 받는 도움이나 지원의 양은 줄어든다고 한다(Swanson & Power, 2001). 뿐만 아니라, 부정적 감정성향이 강한 사람은 개인이 지니고 있는 성장 욕구의 강도에 따라서 결과가 다르게 나타날 수 있지만, 부정적 반응의 결과로서 감정적 고갈과

함께 스스로 자신의 가치를 과소평가하게 만들고, 자신의 직무에 대해서도 냉소주의에 빠질 가능성을 높게 만든다고 한다(한광현, 2007). 이러한 부정적 감정성향은 선천적으로 타고난 기질일 수도 있겠으나, 오늘 비서직이 전문직으로 인정받게 되기까지 여성이 대부분을 차지하는 비서직에 대한 잘못된 인식이나 부정적인 시각, 그리고 결혼과 출산 등의 이유로 당연시되던 경력단절이나 이직 등을 겪어오면서, 비서직종사자들이 체험하게 되는 후천적인 부정적 감정성향도 인재 유지 관리의 중요성을 이해하는 경영자라면 결코 간과해서는 안 될 이슈라고 판단된다. 비서직의 전문성이 강조되고 있는 오늘의 글로벌경영 환경에서, 멘토링을 통해 실제로 부정적 감정성향이 강한 여성근로자 비서직종사자들을 자기 자신과 직무에 대해 높은 가치를 부여할 수 있는, 즉 높은 직업의식의 소유자로 변화시키는 일은 매우 의미 있는 일일 것으로 사료된다.

한편, 여성 직장인의 약 90%가 ‘매너리즘에 빠진 적이 있으며 그로 인해 이직까지 고려했었다(이투데이, 2009)’라고 보도된 바처럼, 매너리즘(mannerism)은 비서직종사자 자신들의 경력발전을 위해서는 물론, 기업사회도 조직의 발전이나 개인의 생산성 제고를 위해 반드시 숙고해야할 주요 이슈로 주목하였다. 주어진 일만 마지못해 처리하거나, 늘 만나던 사람만을 만나거나, 하던 일을 같은 방식으로 되풀이할 때 일반적으로 매너리즘에 빠졌다고 말한다. 비서직종사자가 매너리즘에 빠지면 업무에 대한 관심사나 흥미가 떨어져 모든 면에서 적극적인 자세를 취하지 않게 되며 위기의식도 없어지고 긴장감도 떨어져 업무생산 능력이 저하된다. 결국 매너리즘으로 인해 업무에 대한 의욕이 상실되고 무기력해져, 이직까지 고려하게 하므로 매너리즘은 비서가 업무수행을 하는데 있어서 부정적이고 방해적인 요소이다. 회사의 기밀을 유지하며 주요 핵심인물을 보좌하는 비서역할의 중요성이 강조되고 있는 오늘날의 경영 환경에서, 비서가 매너리즘에 빠지지 않도록 그들의 관심사나 고충, 어려움을 이해하는 것도 매우 중요하다.

국내외에서 지금까지 신입사원 혹은 취업을 준비하는 대학생을 대상으로 또는 은행, 외식업, 호텔업, 항공객실승무조직, 특수교사직 등과 같은 다양한 서비스업에서 멘토링과 직업의식에 대한 연구가 진행되어 왔으나, 비서직종사자의 직업의식에 대한 멘토링 효과에 관한 실증연구는 찾아보기

힘들다. 따라서 본 연구는 위와 같은 추론에서 출발하여, 멘토링의 기능이 비서직종사자의 직업의식에 어떠한 영향을 미치는지 그리고 그 영향이 비서들의 부정적 감정성향과 매너리즘과 같은 부정적 태도에 따라 어떻게 조절되는지를 실증적으로 조사해보는 것에 그 목적을 둔다. 본 연구의 결과는 비서직 종사자들의 경력성공을 위한 계획수립, 기업의 효율적인 인적자원 관리에 필요한 기초 자료로 활용될 수 있다.

II. 이론적 배경

1. 멘토링 기능

멘토는 지혜와 신뢰로서 한 사람의 인생을 이끌어 주는 조언자를 뜻하며 멘티는 이러한 멘토의 도움을 받는 자를 의미한다(Kram, 1983). 경험이 풍부하고 유능한 연장자인 멘토가 조직 후배 멘티에게 역할모형이 되어 조직 생활에서 터득한 노하우와 지혜를 전해주고 멘티가 조직에 보다 쉽게 적응하도록 돕고 직무와 관련된 문제들을 해결할 수 있도록 지원하는 인간관계를 멘토관계라 하며 이러한 관계를 통해 영향을 주고받는 일련의 과정을 멘토링이라 한다(Noe, 1988). 이러한 멘토링은 Noe(1988)에 의해 비공식적 멘토관계가 신입사원들에게 도움을 준다는 것이 알려지면서 조직 내에 도입되기 시작하였다(Wanberg & Kammeyer-Mueller, 2000). 오늘 멘토링은 코칭(coaching), 카운슬링(counseling) 그리고 후원 및 스폰서활동(sponsorship) 등과 같은 개념으로 사용되고 있다. 상대적으로 경험이 많은 상사가 멘토가 되어 경험이 적은 후배를 멘티로 선정하여 지원해주고 이끌어 주는 것은 물론, 코치처럼 멘티의 업무역량을 향상시킬 목적으로 구체적인 업무와 관련된 지식과 지혜를 가르쳐 주며, 멘티의 자신감을 높여주기 위해 상담가로서의 역할을 수행하기도 한다(Robbins, 2003).

멘토링 기능에 대해 체계적으로 연구한 학자 Kram(1983)은 멘토링 관계를 갖는 것이 개인의 인격적인 발전이나 직업상의 발전을 위해서 도움이 된다고 주장하면서, 멘토가 제공하는 기능을 후원, 노출 및 소개, 지도, 보호, 그리고 도전적 임무부여를 포함하는 경력개발기능과 역할모형, 수용 및

지원, 상담, 그리고 우정을 포함하는 심리사회적기능 두 가지로 분류하였다. 그러나 Burke(1984), Turban et al.(1997), Scandura & Ragins(1994)는 Kram(1983)의 역할모형을 심리사회적기능으로부터 독립시켜 다른 차원으로 구별하고, 역할모형은 멘티가 멘토의 전문가적인 행동들을 인정하고, 지각하며, 수용했을 때 발생하는 기능이라고 주장하였다. 따라서 본 연구에서는 위 연구 내용을 바탕으로 멘토가 제공하는 기능을 경력개발기능, 심리사회적기능, 역할모형기능 3가지로 분류하기로 한다.

1) 경력개발기능(career development function)

경력개발기능은 멘티가 자신의 역할을 적절히 그리고 훌륭하게 수행하는데 필요한 요령을 습득하게 해 주고 조직 내에서의 승진 또는 경력 발전을 위해 미리 준비하도록 도와주는 기능을 말한다. 경력개발기능에는 후원(sponsorship), 지도(coaching), 보호(protection), 노출 및 소개(exposure-and-visibility), 도전적 업무부여(challenging assignment) 등이 있으며, 이 기능을 통하여 멘티는 조직 내에서 경력개발의 기회를 제공 받는다(Kram, 1983). 후원기능은 경력개발기능 중에서 가장 쉽게 볼 수 있는 것으로서 멘티가 조직 내에서 조직 내에서 바람직한 역할로 수평적 이동과 승진을 할 수 있도록 멘토가 기회를 제공해주거나, 추천 등의 방법으로 승진 의사 결정자에게 영향력을 행사하는 것을 말한다. 이러한 후원 기능은 멘토에게도 유익한데 즉, 프로테제(protégé)의 업무성과가 높으면 이를 후원한 멘토의 판단력과 지원이 옳바르다고 인정됨으로써 조직 내에서 멘토에 대한 신뢰도가 높아지게 된다. 멘토 자신도 멘티를 후원함으로써 스스로 만족감과 자부심을 갖게 된다.

노출 및 소개 기능은 멘티의 경력개발에 영향을 미칠 가능성이 있는 다른 관리자들과 문서 또는 직접적인 접촉을 필요로 하는 업무를 부여하여 그들과 관계를 갖도록 함으로써, 멘티의 역량과 업무수행 능력을 다른 관리자들에게 나타냄으로써 경력개발의 기회를 증대시켜 주는 기능이다. 이러한 기회를 통하여 멘티는 진입하려는 조직에 대한 학습기회뿐 아니라, 더 높은 수준의 조직 운영에 대한 학습기회도 갖게 된다. 지도기능은 멘티가 부여된 업무를 성공적으로 수행하고, 다른 사람들로부터 인정을 받으며, 경

력목표를 달성하는데 필요로 하는 지식 및 기술을 전수해주는 기능을 말한다. 진입단계 초기에는 주로 조직에서 요구하는 역할, 행동, 규범, 비공식적 업무수행, 기술 등을 전해주고 멘티의 업무수행능력에 대한 피드백을 제공한다. 진입단계 중기 이후에는 멘토의 지도기능을 통하여 멘티는 조직 내에서 비공식적이고, 정치적인 관계에 대해 충분한 지식과 정보 기능을 얻게 되고, 이러한 정보는 경력개발에 결정적인 역할을 한다. 보호기능은 소개와 는 반대로 멘티와 다른 관리자들과의 접촉이 시기적절하지 않거나, 멘티에게 좋지 않은 영향을 미칠 가능성이 있는 경우에 멘티를 이로부터 보호해주는 것을 말한다. 도전적 업무부여 기능이란 멘토가 멘티에게 새로운 기술을 습득할 수 있는 도전적인 업무를 부여하고, 이에 필요한 기술지원과 성과에 대한 피드백을 제공함으로써 멘티의 업무수행능력을 개발시키고, 성취감과 자신감을 갖게 해주어 경력개발을 할 수 있도록 도와주는 기능이다. 다른 경력관련 기능이 업무와 승진에 대한 가능성을 열어주는 기능이라면, 도전적 업무부여 기능은 직접적으로 업무처리 능력을 신장시켜 준다는 점에서 차이가 있다.

2) 심리사회적기능(psycho-social function)

심리사회적 기능은 개인적 수준에서 영향을 미치는 것으로, 상호관계의 질적인 면과 감정적인 활동에 영향을 받으며 직업 역할에서 자신감, 자아에 대한 명확성, 유효성을 향상시키는 관계의 측면을 말한다(Noe, 1988). 멘티가 조직생활을 하는데 심리적 안정감을 갖게 하고, 멘티의 개인적인 고민을 상담해주며, 호의적인 관계를 형성하고 자신의 자아에 대한 명확성을 확립하도록 도와주는 기능이다. 또한 멘티는 자신감을 가지고 관리적 역할을 수행할 수 있도록 도움을 받는다. 이러한 심리사회적 기능은 멘토와 멘티의 관계가 조직 내외부에서 친밀감과 신뢰감을 바탕으로 인간적인 관계가 맺어질 때 가능하다(Viator, 2001). 멘토링의 심리사회적 기능은 경력개발이나 승진과 같이 조직 내의 활동에만 제한되지 않고 인생 전반에 걸쳐 영향을 미치는 수용 및 확인(acceptance and confirmation), 상담(counsel), 우정(friendship)기능으로 구분된다. 수용 및 확인은 멘토와 멘티 간 공유되는 긍정적인 신뢰를 바탕으로 상호간의 호의와 상호존중을 통하여 멘티의 자아

의식을 높여주는 기능을 의미한다. 상담기능을 통해 멘티가 가지고 있는 개인적인 고민, 두려움, 혼란과 같은 내적 갈등을 멘토에게 상의하고, 멘토는 자신의 과거 경험을 토대로 하여 해결방안을 제시하거나 멘티의 고민을 진심으로 함께 고민하고 생각함으로써 멘티로 하여금 심리적 안정감을 갖도록 도와줄 수 있다. 멘토와 멘티 간의 취미활동 등을 통하여 상호간의 공식 또는 비공식적인 일로 우호적인 관계를 유지하는 우정 기능도 포함된다(Noe, 1998).

3) 역할모형기능(role modeling function)

심리사회적 기능으로부터 따로 분리된 이 기능은 멘토가 기존의 조직구성원으로서 조직에 진입하는 멘티들에게 조직 내에서 업무를 수행하거나 역할을 수행할 경우 역할 경험자로서 적절한 행동방법과 태도, 가치관 등을 전해주고, 멘티는 이러한 멘토를 바람직한 역할모형으로 설정하고 닮아가는 것으로 조직 내 멘티의 역할 수행에 있어서 효과성을 고양시켜 주는 기능이다. Shapiro et al.(1978)는 상황에 따라 멘티는 멘토의 특정면만 닮기 위해 다른 면들을 거부한다고 하였으며, Decker & Nathan(1985)은 멘티는 상위 관리자를 관찰함으로써 조직생활에 중요한 관리기술을 습득할 수 있다고 하였다. 즉, 멘티는 멘토의 역할 전체를 본다는 것이 아니라 멘티의 여러 가지 행동형태 중에서 자신이 본받고 싶어 하는 부분과 거부하는 부분을 구분하여 선택한다는 것이다. 멘토는 멘티의 성공적인 역할모형이 됨으로써 중요한 기술, 태도, 가치관 등을 전수할 수 있다. 다시 말해서, 멘토에 대한 관찰과 모형을 통하여 특정한 행동양식과 바람직한 가치관, 태도 등을 습득함으로써 조직사회화를 촉진시킨다고 말할 수 있다.

2. 직업의식

포괄적 의미의 직업의식(job consciousness)은 자신의 직업에 대한 기본 태도 및 가치관을 의미하며, 직업관, 직업적 가치관, 취업의식 등의 용어와 비슷한 의미로 사용되고 있다(한국여성개발원, 1987). Ginsberg(1952)는 직업의식을 세분화하여 직업활동 자체에서 의미를 찾는 내재적 가치지향과

경제력이나 권위를 추구하는 외재적 가치지향으로 설명하였다. 직업의식을 일에 대해 갖는 강한 의무감과 자신의 삶에서 일이 차지하는 의미나 중요성으로 정의하면서 근로자의 가치지향에 주목한 연구들도 있다(Bielby & Bielby, 1984; 박홍주·이은아, 2004). Williams(1992)는 직업의식을 일에 대해 개인이 지니고 있는 가치관 혹은 정신적 태도인데 사회적으로는 어느 특정한 시대에 영향을 받을 수 있는 직업에 대한 총체적인 의식으로 정의하였다. 이와 같은 맥락에서 김양희(1998)는 직업의식을 업무몰입, 일에 대한 자긍심, 잔업에 대한 태도, 그리고 자기계발 의지와 같은 직무에 대한 태도와 자신의 일과 회사발전 연계의식, 사내행사참여태도, 근속기대, 그리고 회사에 대한 자긍심과 같은 조직에 대한 태도의 복합적인 의미로 해석하였다.

흔히 여성은 직업의식이 부족하다 일컬어졌으며 직업의식은 남성에게는 문제되지 않는 여성의 문제로만 인식되는 경향이 짙다고 밝힌 연구결과도 있었다(김양희·허현란, 1998). 그러나, 실제로 직업의식은 여성이 일을 지속하는 첫 번째 이유이며(조순경, 2000), 성취동기 및 직업의식이 높은 여성들은 불리한 환경에서 보다 적극적으로 대처하고 성공적으로 일을 수행해 낸다는 연구결과(강혜련·임희정, 2000; 서문식·김상희, 2004)가 지지하듯이, 직업의식은 여성 근로자의 경력성공에 있어 매우 중요한 요소라고 판단된다. 한편, 한국인의 직업의식에 대한 조사연구(한국직업능력개발원, 2010)에서 여성의 직업관에 대해 눈에 띄는 인식의 변화가 포착되었는데, 출산이나 결혼과 무관하게 여성 자신이 계속 일해야 한다는 의견이 1998년 27%에서 2010년 54%로 확연하게 증가한 것이다. 즉, 여성에게 있어 직업은 경제적 수입원으로서만 가치가 있는 것이 아니라, 직업은 여성 한 개인에게 삶 그 자체와 동일 시 되며 한 사람의 사회 구성원으로서 역할 및 기능 수행에 대한 욕구가 표출된 것으로 해석해볼 수 있다. 이는 같은 기간에 전체 한국인의 직업관에 있어서는 수입, 안정성과 같은 외재적 가치의 중요성이 증가한 반면 보람과 자아성취, 적성 및 흥미와 같은 내재적 가치의 중요성은 감소하였다는 것과 대조될 수 있는 주목할 만한 결과이다.

직업의식의 가치관이나 태도는 전문직업관, 전문직성, 전문성 인식, 전문직업성 등으로 이해되는 프로페셔널리즘(professionalism)과 같은 유사 개념

의 정의에 중복 포함되는 핵심 내용이기도 하다. 이러한 용어나 개념상의 혼돈과 복잡성을 해결하기 위한 방안으로 프로페셔널리즘을 구조적(structural) 측면과 태도적(attitudinal) 측면으로 구분하여 개념을 정리하는 방안이 제안되어졌다(Evetts, 2003). 원래 과거 사회학의 초기 연구에서 전문직이 신분과 지위를 상징하는 개념이었을 때 전문직은 특정 분야와 관련된 지식이나 경험에 한정되었었지만, 근래 프로페셔널리즘 개념은 자아실현 및 가치 추구, 강한 목표의식, 바람직한 태도나 습관을 갖추려는 태도적 측면을 보다 강조하고 있다(Ericsson, 2006).

프로페셔널리즘의 구조적 측면은 체계화된 전문지식, 협회조직, 자율성, 직업윤리강령 등과 같은 직업의 운영원리에 초점을 맞추고 있다. 하지만 프로페셔널리즘의 태도적 측면은 전문지식의 추구, 자기경영, 직업소명의식 등과 같은 조직구성원 개인에게 초점을 맞춘다. 프로페셔널리즘의 태도적 측면은 전문직 종사자 개인 차원에서 형성되는 직업에 대한 가치관, 마음가짐, 신념이라고 할 수 있다(Evetts, 2003; Parkan, 2008). 즉, 자신의 직무수행에 필요한 전문지식과 스킬의 향상을 철저하게 추구하며, 자신의 직업에 대한 애착과 소명의식을 가지고, 직업의 발전과 사회적 지위의 향상을 꾀하고자 노력하는 마음가짐을 말하며, 이러한 프로페셔널리즘의 태도적 측면은 개인이 자신의 직업에 대해 갖는 기본 태도, 가치관, 직업관, 직업적 가치관, 취업의식 등을 의미하는 직업의식과 일맥상통한다고 볼 수 있다.

동일한 교육을 받고 사회적으로 인정받는 전문직 종사자라고 할지라도 지식의 추구하고 직업에 대한 애착 등 자신의 직업에 대한 태도에는 커다란 차이가 있을 수 있다. 예를 들어 같은 병원의 전공의 의사들이라고 할지라도 의학도의 길을 선택한 목적, 전문가로서의 직업정신, 윤리의식, 직업에 대한 사명감에는 커다란 개인 차이가 존재할 수 있다. 한편, 일반직군에서도 프로페셔널로서의 직업적 태도를 가진 종사자는 존재한다. 비전문직인 관광서비스업 종사자도 자신의 직업에 대해서 높은 전문성을 추구하며, 지식과 스킬을 향상시키고, 강한 사명감과 직업정신을 가질 수 있다. 프로페셔널리즘의 태도적 측면은 직업의식과 동일하게 의학, 치의학, 간호학, 법학 등과 같은 전문직군 뿐만 아니라 관광산업, 일반 서비스산업, 직업치료사, 사회복지사, 아동교육, 특수교육, 체육교육 등과 같은 일반직군 산업 전

반에 걸쳐 적용될 수 있는 개념으로 진화해가고 있다(Hussey et al., 2011). 다양한 직군에서 프로페셔널리즘에 관해 수행된 해외 연구 사례들은 <표 1>과 같다.

<표 1> 프로페셔널리즘에 관해 수행된 해외 연구 사례들

저자	연구내용
Manning(2001)	Professionalism in the Office에서 사무직 종사자 개개인이 가져야할 중요한 프로페셔널리즘 요소 5가지 설명: 프로의 자세, 프로 이미지 제고, 기술역량확보, 생산적인 소통, 네트워킹
Sullivan(2004)	어떠한 경제적인 보상이나 특별한 과학기술 그리고 정부의 통제와 같은 사회가 보장하는 프로페셔널리즘은 그 사회 전체에 중요한 이득이 되는 자원
Hershberger et al. (2010)	의학계 전공의들의 메디칼 프로페셔널리즘의 가장 중요한 영향 요인으로 셀프 컨트롤(self-control) 확인
Andrews & Warness(2011)	오랫동안 전문직업화의 과정을 거쳐 전문직으로 발전한 노르웨이 간호사직이 최근 지역의 사회적 존경과 독점적 영향력을 상실하고 전문직으로서의 위상을 잃어버린 현황 조사, 개개인의 프로정신 저하가 근본 원인
Burgess(2011)	영국의 호텔 재무매니저를 대상으로 프로페셔널리즘 발전 정도와 그 내적 요인에 대한 분석 수행
Hussey et al.(2011)	관광산업 종사자에 대한 프로페셔널리즘을 소개: 체계화된 전문 지식, 서비스 품질 지향성, 윤리의식, 전문지식 개발 강조
Mak et al.(2011)	투어가이드의 전문직업성 결여와 서비스 품질 저하에 대한 연구, 홍콩과 마카오의 해외관광객을 대상으로 하는 투어가이드의 사례조사
Ko(2012)	외식업 요리사들을 대상으로 요리사들의 전문직업능력에 초점을 맞추고 그 영향을 분석, 요리사의 높은 전문직업능력은 업무에 대한 만족도 강화, 낮은 이직율 장기근속, 경력개발에 대한 자신감 요인
Bernstein(2013)	법조계 변호사들의 윤리의식과 프로페셔널리즘에 대한 연구, 법정 안팎에서 법조인과의 대면, 일반인과의 대면, 그리고 범죄인 혹은 용의자와의 대면시 언행에 대한 집중 분석
Keeling & Templeman(2013)	영국 간호학과 졸업반 학생들의 프로정신의 수준 조사, FGI를 통한 질적조사, 학생들의 프로페셔널리즘을 구성하는 요인: 취약점(perceived vulnerability), 상징적 대표성(symbolic representation), 본보기 역할(role modelling), 욕구불만(discontent), 자기개발(professional development)

직업의식 관련 국내 연구는 대부분 체육인, 간호사, 교사, 호텔종사원, 공무원을 중심으로 연구가 진행되었으며, 비서직종사자의 직업의식 제고 방안 모색에 관한 연구는 전무한 실정이다. 직업의식에 포함되는 요소는 직업

의 종류에 따라 그 내용이 다르고, 또 개인이 소유하고 있는 의식의 일부이기 때문에 이념적으로 정형화하기가 매우 어려운 개념이며, 연구자의 시각에 따라 직업의식을 구성하는 범주가 매우 다양하여 합의된 정의를 찾아내기가 쉽지 않지만(손홍석, 1988), 본 연구에서는 개인의 직무와 조직에 대한 복합적인 태도로 직업의식을 정의한 김양희(1998)의 정의를 토대로 비서직 종사자의 직업의식을 정의한다.

3. 부정적 태도

조직연구 분야에서 구성원의 감정에 대한 관심이 높아지면서 부정적 감정이나 태도에 대한 논의도 1980년도 중반부터 시작되었다. 인간의 감정상태 중에서 타고난 성격처럼 장기간 지속되는 감정적 태도가 존재함을 발견한 학자들(Watson & Clark, 1984)에 의하면, 사람들은 어떤 사안에 대해 긍정적 혹은 부정적 태도(negative attitude)를 갖게 되는데 이는 상황에 따라 시시각각 변하는 것이 아니라 매우 안정적이기 때문에 당사자의 성격적 특성과 다름이 없다고 할 수 있다. 따라서, 본 연구에서는 비서직종사자들의 경력성공과 직결되는 직업의식에 대한 멘토링의 효과를 중재할 수 있는 변인으로 구성원 개개인의 부정적 태도를 선택하고 그 하위 요인으로 부정적 감정성향과 매너리즘을 포함한다.

1) 부정적 감정성향 (Negative Affectivity)

부정적 감정성향은 그동안 국내외 많은 연구자들의 관심 대상이 되어온 개념으로(Crossley & Stanton, 2005; Johnson & Johnson, 2000; Hochwater et al., 1996; Moyle, 1995; Watson & Clark, 1984; 한광현, 2004; 배성현·정기돈, 2007; 임창희, 2008; 한정희, 2013) 적대감, 화, 근심, 신경질, 조바심 등과 밀접한 연관이 있으며 개인에게 항상 일정하게 발휘되는 감정성향이다(Cropanzano & Mitchell, 2005). 부정적 감정성향이 높은 사람은 낮은 사람보다 더 많은 불만족과 스트레스를 경험하고 주로 세상의 부정적인 측면을 바라보려는 경향이 있으며, 이러한 부정적 감정성향은 개인의 자아존중감이나 신념을 설명하는 중요한 변수라고 하였다(Watson & Clark, 1984).

부정적 감정성향이 낮은 사람들은 동료와의 관계도 원만하고 직장 내에서의 만족도도 높지만, 부정적 감정성향이 높은 사람들은 자신에게서나 타인에게서 단점과 실수만을 찾아내고 모든 것을 부정적인 시각으로 보려고 하기 때문에 대인관계를 긍정적으로 유지해나가기 어렵게 되고 결국은 자신의 직무만족도를 낮추는 결과를 가져온다고 했다(McCare & Costa, 1991; Brief et al., 1995).

임창희(2008)는 부정적 감정성향이 조직 구성원들의 자기효능감에 직접적인 부(-)의 영향을 그리고 집단효능감에는 간접적인 부(-)의 영향을 미치는 요인임을 밝혔고, Crossley & Stanton(2005)은 ‘부정적 감정성향과 직업조사’라는 연구에서 부정적 감정성향은 대인관계에 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 직업을 구하거나 취업면접을 위한 인터뷰에도 부정적인 영향을 미친다고 보고하였다. 그 외에도, 부정적 감정성향은 조직구성원의 조직몰입이 이직율에 미치는 부(-)의 영향을 강화시키는 조절 역할을 할 수 있고(Vandenberghe et al., 2011) 구성원들의 직장 이탈 행동과도 연관이 된다(Chen et al., 2013)는 연구 결과들이 있다. Afsar et al.(2010)는 IT와 통신관련직 종사자를 대상으로 한 연구에서 부정적 감정성향이 높은 사람은 정신적 그리고 신체적 모든 면에서의 효과적 업무수행을 강도 높게 요구하는 직무역량에 대해 부정적 감정성향이 낮은 사람들보다 부정적인 성과를 보였다고 했다.

그러나, 주목할 것은 부정적 감정성향이 높다고 해서 그것이 어떤 심리적 장애나 불구는 아니며, 단지 현실 적응에 있어 자연스럽지 못하지만(Moyle, 1995), 모든 것에 대해 기대치나 기대 수준이 부정적이고 낮은 상황에서 실제 외부로부터 긍정적인 자극을 받을 때에는 부정적 감정성향이 낮은 사람들보다 오히려 더 만족감을 느낀다는 주장이다(허지현, 2007). 부정적 감정성향의 강도 차이를 비교한 연구에서 조직이 직무특성을 개선해 주었을 때 부정적 감정성향이 높은 사람이 낮은 사람보다 오히려 직무만족의 정도가 더 오른다는 연구결과도 있었다(Hochwater et al., 1999). 그 이유는 부정적 감정성향이 높은 사람들은 그렇지 않은 사람들보다 작업 환경에 대해 더 불만과 스트레스를 항시 느끼는데, 그 기대와 반대로 작업환경이 개선되거나 어떤 긍정적인 자극이 주어질 때에는 부정적 감정성향이 낮은 사람들보

다 더 민감하게 반응하게 되면서 만족 수준이 올라갈 수 있기 때문이다. 특히, 부정적 감정성향이 높은 구성원들은 긍정적 감정성향의 구성원보다 직장에서의 인간관계에 있어 홀대 받은 경험을 오랫동안 기억하고 그 기억이 조직생활의 거의 모든 면에 부정적인 영향을 미치기 때문에, 급여나 승진과 같은 외형적인 조건이 아닌, 조직 내 인간관계에서의 만족이 긍정적 감정성향의 구성원에게서 보다 더 크게 긍정적으로 작용한다고 밝혀진 바 있다(Bowling et al., 2008). Stone & Gallagher(2011)는 부정적 감정성향이 높은 구성원들이 모든 것을 부정적으로 바라보고 표현하는 것은 그들이 느끼는 매우 낮은 일체감 수준 때문이며, 부정적 감정성향이 높은 구성원들의 조직에 대한 연대감 혹은 일체감(organizational identification)에 포함된 높은 수준의 자부심(self-esteem)을 끌어 올려줌으로써 부정적인 효과를 극복하고 개선시킬 수 있다고 하였다.

2) 매너리즘 (Mannerism)

오늘 일상적으로 사용되는 매너리즘의 어원은 긍정과 부정의 의미 모두를 포함한 예술사에서 시작되었지만, 현재는 보통 ‘매너리즘에 빠졌다’는 뜻으로 부정적 의미를 뜻하는 개념으로 간주되고 있다. 매너리즘이 야기하는 사회적 이슈는 언론매체를 통해 개인과 조직의 변화와 발전을 저해하는 요소로 보도되면서 정치계, 교육계, 방송계 심지어 군에서까지 나타났다(YTN, 2010; 세계일보, 2011; 파이낸셜뉴스, 2011). 기업을 위협하는 가장 위험한 것은 직원들이 타성에 빠지는 것이며 직원들은 혁신과 도전 정신으로 재무장해야한다(이투데이, 2010), 교직 사회를 비판적으로 정의하는 대표적인 단어는 매너리즘이다(박고운, 2009), 매너리즘에 빠진 군은 적을 불러들이고, 매너리즘에 빠진 예술가는 한 물 갔으며, 매너리즘에 빠진 직원은 조직의 경쟁력을 급강하시킨다(세계일보, 2011)고 보도되기도 하였다.

한 언론에서 제시한 통계자료에 따르면 여성 직장인의 약 90%가 ‘최근 매너리즘에 빠진 적이 있다’고 응답했으며, 이로 인해 이직을 고려했다고 한다(이투데이, 2009). 비서직종사자가 우리나라 전체 여성노동인구 가운데 상당부분을 차지하고 있고(김신영, 2009) 향후 10여 년간 점차적으로 그 비중은 증가할 것으로 예상되며(한국직업능력개발원, 2011), 비서직종사자

의 수가 344,000명이며 이중 83%가 여성임을 고려했을 때(정인수, 2009), 비서직종사자가 경험하는 매너리즘은 비서 자신에게는 물론 기업사회에도 조직의 발전이나 개인의 생산성 제고를 위해 숙고해야할 주요 이슈라고 판단된다. 비서직종사자가 매너리즘에 빠지면 업무에 대한 관심이나 흥미가 떨어져 모든 면에서 적극적인 자세를 취하지 않게 되며 위기의식도 없어지고 긴장감도 떨어져 업무생산 능력이 저하된다. 결국 매너리즘으로 인해 업무에 대한 의욕이 상실되고 무기력해져, 이직까지 고려하게 하므로 매너리즘은 비서가 업무수행을 하는데 있어서 부정적이고 방해적인 요소임에는 의심의 여지가 없다. 회사의 기밀을 보유하며 주요 핵심인물을 보좌하는 비서역할의 중요성이 강조되고 있는 오늘날의 경영 환경에서, 비서가 매너리즘에 빠지지 않도록 그들의 관심사나 고충, 어려움을 이해하는 것은 매우 중요하다(김명옥·김혜원, 2012).

매너리즘에 관한 선행연구로는 유사한 개념들인 직무스트레스, 소진, 직무소진, 그리고 직무권태 등에 대한 연구들을 제외하고 교직생활 관심사와 매너리즘의 관계에 대해 살펴본 박고운(2009)의 연구와 비서직종사자의 비서관심사와 매너리즘 간의 영향관계에 대해 조사한 김명옥과 김혜원(2012)의 연구 외에는 거의 찾아보기 힘든 상황이다.

사회적, 정신적으로 부정적인 측면에서 중·고등학교 체육교사를 대상으로 교직생활 관심사와 매너리즘의 관계에 대해 살펴본 박고운(2009)은 매너리즘을 단순히 기법이나 형식을 습관적으로 되풀이하여 더 이상 창작에 대한 새로운 모색을 취하지 않는 것을 의미한다고 하였다. 박고운(2009)의 연구결과에 따르면 교직생활 매너리즘의 경우 남자교사들에 비해 여자교사들이 매너리즘이 높고, 교직경력에 따라서는 경력이 10년 미만인 교사들보다 10년 이상인 체육교사들이 매너리즘을 더 많이 느낀다고 하였다. 교직생활 관심사와 매너리즘 간의 상관관계에서는 학생매너리즘은 학생관심사와 수업관심사의 영향을 받은 것으로 나타났고, 수업관심사가 높을수록 수업매너리즘은 낮아질 것으로 예상했으나 수업관심사와 수업매너리즘, 업무관심사와 업무매너리즘, 자아관심사와 자아매너리즘은 유의미한 부정적 관계를 보이지 않는 것으로 밝혀졌다.

김명옥과 김혜원(2012)은 비서직종사자들의 매너리즘을 업무를 수행함

에 있어 도전하고자 하는 의욕 없이 현상을 유지만 하려는 경향이나 태도, 자세 등으로 정의하고, 비서경력 발달단계(생존, 성장, 성숙, 승진지향, 좌절, 안정침체) 중 어느 시점에서 매너리즘이 가장 많이 발생하는지, 그리고 비서관심사의 세 가지 하위요인들(자기관심사, 직무관심사, 효과관심사)은 매너리즘에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보았다. 비서직종사자들에게 매너리즘은 좌절단계에서 가장 많이 그리고 안정침체단계에서 그 다음으로 많이 발생한 것으로 밝힌 바 있다. 비서관심사 가운데 직무관심사를 제외한 자기관심사와 효과관심사는 매너리즘에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고되었다. ‘자기 자신’에 높은 관심을 보이며 비서로서의 자신의 위치, 적합성, 이미지, 외모에 대한 고민과 관심을 갖는 태도와 매너리즘은 양(+)의 상관관계를 갖는 것으로 검증되었다. 가장 성숙한 수준의 관심으로 경영자의 보좌역할에서 한걸음 더 나아가 능동적으로 기업과 구성원에 관심을 갖고 경영자의 입장에서 고민하고 회사 전반적인 업무에 관심을 갖는 효과관심사는 매너리즘과 음(-)의 상관관계, 즉 효과관심사가 높을수록 매너리즘의 정도는 낮을 것이라는 결과는 주목할 만하다. 효과관심사가 높은 비서는 개인과 조직을 위해 미래지향적인 사고를 하며, 폭넓은 대인관계, 적극적인 태도와 사고방식을 지니면서 자신에게 주어진 업무뿐만 아니라 범위를 넓혀 고민하고 자신보다는 기업, 주위환경에 관심을 갖는 특성을 지닌다. 즉, 개인보다는 확대된 집단 이익을 추구하는 성향이 높다보니, 이러한 성향이 매너리즘에 빠질 확률을 상대적으로 낮추는 것으로 조사되었다.

4. 비서직종사자의 직업의식, 멘토링, 그리고 부정적 태도

비서직은 풍부한 지식과 뛰어난 업무처리능력은 물론 어떤 성품과 태도를 지녔는지가 매우 중요한 직종이다(장은주·이기은, 2008). 그 이유는 비서직이 한 특정 분야의 업무를 주로 처리하는 일반 사무직과는 달리 다양한 비정형적 업무를 수행해야 할 뿐 아니라 상사를 둘러싸고 있는 각계각층의 인간관계에서 의사소통의 통로로서의 매개적 역할을 수행해야 하는 경우가 많기 때문이다(조계숙, 2002). 뿐만 아니라 과거 상사의 개인 업무 보좌에 중점을 두었던 비서직은 오늘 업무 영역이 확대되어 상사의 업무와

연관된 전반적인 관리 직무를 수행하는 사무전문가로서의 역할이 강조되고 있다. 한국직업능력개발원의 2012년 한국의 직업지표 조사결과에 따르면, 정보의 해석이나 의사결정을 담당하는 사무관리직이 점차 직무 범주가 다양해지고 복잡해짐에 따라 전문직으로 인식되고 있다. 그 대표적인 예가 비서직이며 CEO에 대한 일정은 물론 건강과 평판까지 관리하는 수준으로 변화하면서 상당한 수준의 전문적인 직무분야로 올라서게 되었다(한국직업능력개발원, 2012). 비서직은 과거에는 타 전문직에 비해 상대적으로 그 전문성이 저평가되어왔지만 경영자의 최측근에서 상사의 정보관리자, 업무지원자, 시간관리자, 커뮤니케이션관리자, 인간관계관리자 등과 같은 다양한 관리 업무를 수행하면서 오늘 글로벌 기업사회에서 고도로 전문화된 직무분야로 인정받고 있다(김미영, 2013). 이러한 변화는 비서직종사자들에게 전문적인 업무수행 능력뿐 아니라 확대된 인간관계 속에서 다양한 역할을 소화해 낼 수 있는 전문인력으로서의 자질, 즉 고도의 직업의식까지 요구하게 되었다. 여성 근로자들이 실제로 불리한 작업환경에서 보다 적극적으로 대처하고 성공적으로 일을 수행해낼 수 있게 하는 주요 원동력으로 높은 직업의식을 꼽은 것처럼(강혜련·임희정, 2000; 서문식·김상희, 2004), 직업의식은 비서직종사자들의 경력성공과도 직결되는 매우 중요한 요소라고 추정된다. 이는 비서직에 대한 전문성을 잘 인식하고 높은 직업의식을 소유한 비서직종사자들이 상대적으로 그렇지 않은 비서들보다 전반적인 역할 수행을 보다 잘 해내고 있다는 김주량(2012)의 연구결과에 의해서도 지지되고 있다.

여기서 오늘 기업사회가 업무수행 역량 제고, 자신의 직무에 대한 긍정적인 의식 및 태도의 함양 등 구성원 개개인의 조직사회화를 위해 그 효과가 입증된 멘토링 제도에 관심을 갖고 있다는 점에 주목한다(Robbins, 2003). 멘토링을 통해 상대적으로 경험이 많은 상사나 선배가 멘토가 되어 경험이 적은 비서직종사자 멘티를 지원해주고 이끌어 주면서 전문비서로서의 업무 역량을 향상시킬 목적으로 구체적인 업무 지식을 코치하고 지혜를 전달하는 등 제도적 지원이 이루어진다면 비서 개인의 직업의식 형성 및 제고에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 추정해본다. 그런데, 이러한 멘토링의 효과도 멘티 개인의 성향이나 태도에 따라 그 크기가 달라질 수 있다는 연구

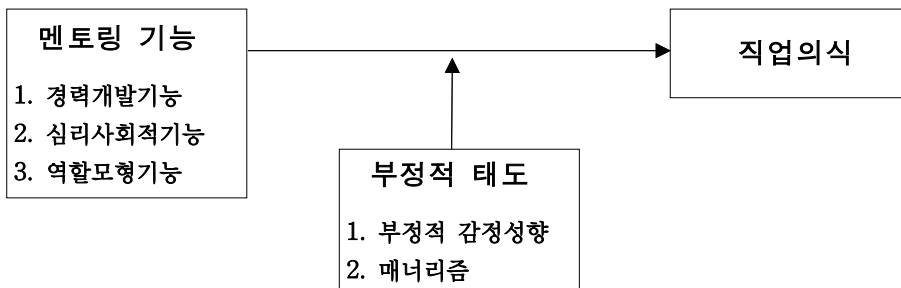
결과들이 있다(Cohen & Wills, 1988; Luszczynska & Cieslak, 2005). 부정적 감정성향이 강한 사람은 사회생활 전반에 있어서 소극적이고 매사를 적대감을 갖고 비판적으로 대하기 때문에, 이러한 감정성향은 인간관계는 물론, 업무수행, 조직몰입, 조직근속 등에 미치는 부(-)의 영향을 강화시키는 조절 역할을 할 수 있다(Vandenberghe et al., 2011)는 연구결과를 토대로 비서직종사자의 부정적 감정성향이 멘토링과 직업의식 간의 영향관계에 있어 조절 기능을 보일 것으로 추정해본다. 이러한 부정적 감정성향은 원래 타고난 성격일 수도 있겠으나, 오늘 비서직이 전문직으로 인정받게 되기까지 잘못된 사회적 인식을 겪어오면서 비서직종사자들이 체험해온 후천적 부정적 감정성향도 존재할 수 있다. 비서직의 전문성이 강조되고 있는 오늘의 경영 환경에서, 멘토링을 통해 선천적이든 후천적이든 부정적 감정성향이 강한 여성 근로자 비서직종사자들을 자기 자신과 직무에 대해 높은 가치를 부여할 수 있는, 즉 높은 직업의식의 소유자로 변화시키는 일은 인적자원관리 차원에서 매우 의미 있는 일일 것이다.

또한, 개인적 부정적 감정성향 못지않게 비서직종사자들의 경력성공에 저해가 되는 부정적 태도로 직장에서의 매너리즘을 빼놓을 수 없다. 주어진 일만 마지못해 처리하거나 하던 일을 아무 생각 없이 같은 방식으로 되풀이할 때 일반적으로 매너리즘에 빠졌다고 말한다. 비서직종사자가 매너리즘에 빠지면 업무에 대한 관심이나 흥미가 떨어져 모든 면에서 적극적인 자세를 취하지 않게 되며 위기의식과 긴장감도 떨어져 업무생산 능력이 저하된다. 결국 매너리즘으로 인해 업무에 대한 의욕이 상실되고 무기력해져, 이직까지 고려하게 하므로 매너리즘은 비서가 업무수행을 하는데 있어 암적 존재라고 할 수 있다. 비서직의 경력발달단계 중 좌절과 안정침체단계에서 가장 많이 나타난다는 매너리즘(김명옥·김혜원, 2012)도 비서직종사자들의 멘토링과 직업의식 간 영향 관계를 강하게 조절할 것으로 추정된다.

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구 모형

본 연구는 멘토링 기능이 비서직종사자의 직업의식에 어떠한 영향을 미치는지, 비서직종사자들의 부정적 태도에 따라 그 영향에는 어떠한 차이가 있는지를 실증 조사해보는 데에 그 목적을 두고 <그림1>과 같이 연구 모형을 설정하였다. 멘토링 기능의 하위 개념은 Burke(1984), Kram(1983), Noe(1988), Turban et al.(1997), Scandura & Ragins(1994)의 연구 결과를 토대로 경력개발기능, 심리사회적기능, 역할모형기능으로 설정하였다. 비서직종사자의 직업의식은 김양희(1998)의 연구를 토대로 개인의 직무와 조직에 대한 복합적인 태도로 설정하였으며, 비서직종사자의 부정적 태도는 부정적 감정성향(Watson & Clark, 1984)과 매너리즘(김명옥·김혜원, 2012)으로 구성하였다.



[그림 1] 연구 모형

2. 가설의 설정

1) 멘토링 기능과 직업의식의 관계에 대한 가설

선행연구 결과들을 살펴보면 구성원의 조직적응에 영향을 미치는 요인들을 개인 심리적 특성, 조직 환경 관련 구조적 특성, 직장에서의 교육 및 학습경험 등 크게 세 가지 정도로 구분하고, 그 중 교육 및 학습경험은 다시

교육과정, 멘토링, 동호회 활동 등으로 세분화하고 있다(김한얼·이진규, 1993; 김태형·신완룡, 1999; 박경규 외, 1999; 심우정·장원섭, 2005). 그 가운데 멘토링이 호텔 종사원의 조직적응에 유의한 영향을 미쳤다는 연구 결과(백지연·최윤정, 2007), 멘토링이 멘티의 역할모호성을 감소시켰다는 연구 결과(Feldman, 1988; Chao et al., 1992), 외에도 멘토링은 지금까지 많은 연구들에서 조직 구성원들의 직무 효율성을 향상시켜 주는데 긍정적인 영향을 미치는 핵심 요인으로 논의되어왔다(김한얼·이진규, 1993; 윤종록, 1998; 박경규 외, 1999; 심우정·장원섭, 2005). 그리고 전문직 발달 과정에서 멘토링 경험은 그 직업이 지향하는 목적 달성과 그 직업에 종사하는 직업인들의 자기 발전 및 조직에의 적응을 위하여 가장 핵심적인 작용을 한다(최원진, 2013)는 연구 결과들을 토대로, 본 연구에서는 멘토링 기능이 비서직종사자들의 직무와 조직에 대한 태도, 즉 직업의식 형성에 어떠한 영향을 미치는지 조사해보고자 아래와 같은 연구 가설을 설정한다.

〈가설 1〉 멘토링 기능은 비서직종사자의 직업의식에 유의한 영향을 미친다.

가설 1-1. 경력개발기능은 직업의식에 유의한 영향을 미친다.

가설 1-2. 심리사회적기능은 직업의식에 유의한 영향을 미친다.

가설 1-3. 역할모형기능은 직업의식에 유의한 영향을 미친다.

2) 멘토링 기능, 직업의식, 부정적 태도의 관계에 대한 가설

비서직종사자들에게는 일반직에서보다 훨씬 더 높은 수준의 인간관계능력, 정보관리능력, 대인간 상호작용능력, 커뮤니케이션능력 등이 필요하다는 연구결과(조계숙·최애경, 2007)가 말해주듯이, 과거에는 비서직 업무가 상사의 업무를 보좌하는 단순직이었다면, 오늘의 비서직 업무는 상사를 포함한 조직 구성원들이 업무를 원활하게 수행할 수 있도록 전반적인 사무관리를 수행하는 전문직 영역으로 인식되기 시작했다. 시대가 변화에 따라 비서에게 요구되는 역량 또한 함께 변화해 왔으며 전문직으로 인식되면서부터 더욱 다양하고 높은 수준의 역량을 필요로 하게 되었다. 비서직종사자의 이러한 역량을 멘토링 기능을 통해 직업의식을 고취시킴으로써 얻을 수

있을 것이라는 추론에 더하여 비서직종사자의 긍정적이지 못한 심리적 상태, 비서 개개인의 부정적 감정성향 그리고 매너리즘의 정도, 즉 부정적인 내면의 태도가 그 영향 관계의 강도를 조절할 수 있을 것으로 추정해본다.

이러한 추론은 조직생활에 있어 대인관계능력이나 상호작용능력 그리고 의사소통능력은 필수 역량들인데 이러한 역량들을 필요로 하는 업무수행에 대해 긍정적 측면에서 바라보고 자신을 잘 통제할 수 있는 구성원들의 성과가 더 높다는 여러 연구 결과들에 의해서도 역설적으로 지지되고 있다 (Gross, 1998; Ashkanasy & Hooper, 1999; Abraham, 1999; Wong & Law, 2002). 자신의 감정을 잘 조절하지 못하고 조직생활과 업무수행에 대해 부정적인 관점에서 접근하거나 보다 나은 결과 산출을 통한 성취감을 맛보려는 혁신적이고 긍정적인 에너지가 전혀 없이 매너리즘에 빠진 비서직종사자가 멘토링을 적극적으로 수용하게 되면 오히려 더 확연한 성과를 얻게 될 것으로 추정되어, 본 연구에서는 멘토링 기능이 비서직종사자들의 직업의식 형성에 영향을 미침에 있어 부정적 태도가 어떠한 조절효과를 미치는지 조사해보고자 아래와 같은 연구 가설을 설정한다.

〈가설 2〉 멘토링 기능이 비서직종사자의 직업의식에 미치는 영향은 부정적 태도에 따라 조절된다.

가설 2-1. 경력개발기능이 직업의식에 미치는 영향은 부정적 감정성향에 따라 조절된다.

가설 2-2. 심리사회적기능이 직업의식에 미치는 영향은 부정적 감정성향에 따라 조절된다.

가설 2-3. 역할모형기능이 직업의식에 미치는 영향은 부정적 감정성향에 따라 조절된다.

가설 2-4. 경력개발기능이 직업의식에 미치는 영향은 매너리즘의 정도에 따라 조절된다.

가설 2-5. 심리사회적기능이 직업의식에 미치는 영향은 매너리즘의 정도에 따라 조절된다.

가설 2-6. 역할모형기능이 직업의식에 미치는 영향은 매너리즘의 정도에 따라 조절된다.

3. 변수의 조작적 정의와 측정도구

본 연구에서는 멘토링 제도의 도입이 비서직종사자의 직업의식에 어떠한 영향을 미치는가를 부정적 태도를 조절변수로 하여 조사해 보고자 한다. 멘토링 기능의 효과에 관한 측정을 위해 Kram(1983)과 Burke(1984), Scandura & Ragins(1994)의 분류를 바탕으로 멘토의 3가지 기능(경력개발 기능, 심리사회적기능, 역할모형기능)에 대하여 Noe(1988)가 개발하고 이만기(2007)가 정리한 21개 항목들을 이용한다. 문항들은 리커트 5점 척도로 설정하고 점수가 높을수록 멘토링 효과가 큰 것으로 판단한다.

비서직종사자의 직업의식을 측정할 지표로는 개인의 직무와 조직에 대한 복합적인 태도로 직업의식을 정의한 김양희(1998)의 연구에서 사용한 문항들을 이용한다. 직업의식 측정척도는 일에 대한 몰입, 잔업에 대한 태도, 직무능력 향상을 위한 의지, 조직에 대한 몰입 및 동일시 등을 묻는 11개 문항으로 구성되며 리커트 5점 척도로 평가된다. 멘토링 효과가 높을수록 비서직종사자의 직업의식이 강할 것으로 추정한다.

비서직종사자 부정적 태도의 첫 번째 구성요소 부정적 감정성향은 만물을 부정적인 시각에서 바라보며 적대감, 화, 근심, 스트레스, 우울감 등과 밀접한 연관이 있는 개인 성향을 뜻하며, 부정적 감정성향을 측정하기 위해 Watson & Clark(1984)의 연구에서 검증된 11개 항목을 리커트 5점 척도로 평가한다. 부정적 태도의 두 번째 구성요소 매너리즘은 업무를 수행함에 있어 도전하고자 하는 의욕 없이 현상을 유지만 하려는 경향이나 태도, 자세 등을 의미한다. 매너리즘 측정을 위해 김명옥과 김혜원(2012)의 연구에서 검증된 10문항을 리커트 5점 척도로 평가한다. 부정적 태도가 강할수록 직업의식에 미치는 멘토링 효과가 클 것으로 추정한다.

IV. 실증 분석

1. 표본의 구성 및 자료분석 방법

위 연구 목적을 달성하기 위한 표본은 설문조사가 가능한 서울시 소재

기업이나 공공기관에서 비공식적 또는 공식적 멘토링을 받은 경험이 있거나 현재 받고 있는 비서직종사자들로 구성하였다. 멘토링의 두 가지 유형 공식적, 비공식적 멘토링을 모두 수용하는 이유는 설문 응답대상자 수를 확보하기 위함과, 멘토의 자질관리, 멘토 관계 효과분석, 교육의 정형화 등과 같은 공식적 멘토링의 장점과, 다양하고 자연발생적이며 높은 멘토-멘티 심리적 연대감 등과 같은 비공식적 멘토링의 장점을 모두 포함할 수 있는 데에 있고, 응답자의 일반적 특성은 <표 2>와 같다. 자료의 수집은 이메일, 팩스, 대면(face-to-face), 그리고 전화 기록의 방법을 통하여 이루어졌으며, 총 113부의 유효한 응답이 결과 분석에 사용되었다. 실증분석을 위해 SPSSWin 21.0 프로그램을 활용하여, 표본 자료 정리를 위해 빈도분석을, 타당도 및 신뢰성을 검증하기 위해 요인분석과 크론바하 알파(Cronbach' alpha) 분석을, 주요 변수들 간의 관련성을 조사하기 위해 회귀분석을, 부정적 태도의 조절효과를 검증하기 위해 단계적 조절회귀분석을 사용하였다.

<표 2> 표본의 일반적 특성

개인 변인	세부 내용	빈도수	백분율	개인 변인	세부 내용	빈도수	백분율
연령	20대	62	55	학력	고등학교 졸업	5	4
	30대	35	31		전문대학 졸업	45	40
	40대 이상	16	14		대학교 졸업	51	45
경력	2년 미만	34	30		대학원 재학 이상	12	11
	2년 이상 5년 미만	58	51	성별	남	11	10
	5년 이상	21	19		여	102	90
전체: 113명, 100%							

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰성 분석

앞 장에서 구성된 멘토링 기능, 직업의식, 그리고 부정적 감정성향 측정도구를 검증하기 위해 타당성과 신뢰성 분석을 실시하였다. 선행연구 결과에서 추출되어 수정 보완된 설문 문항들의 타당성 검증, 즉 측정하고자 하는 개념을 얼마나 정확하고 충실하게 측정하는지 알아보기 위해 주성분 분석과 요인 간 상호독립성을 강조하는 Varimax 직각회전방식을 이용하였고,

신뢰도 확인을 위해서는 내적일관성을 검증하는 크론바하 알파를 이용하였다. 주성분 분석결과 고유값(eigen value) 1.0 이상의 성분만을 추렸으며, 멘토링 기능은 3개의 성분으로 59% 설명력을, 부정적 태도는 2개의 성분으로 61% 설명력을 각각 확보하였다. 분석 결과 멘토링의 3가지 하위 기능은 3개 요인으로 유의하게 구분되는 것으로 나타났고, 직업의식은 1개의 요인으로 그리고 부정적 태도는 2개 요인으로 압축되어, 본 연구에서 구성한 측정도구의 내용타당성과 구조타당성은 충분히 지지 받고 있다고 판단된다. 모든 변인들에 대한 최종 타당성 및 신뢰성 분석 결과는 각각 <표 3>, <표 4>, 그리고 <표 5>와 같으며, 모든 요인들이 크론바하 알파 0.823 이상을 기록하고 있어 본 연구의 측정도구는 신뢰할 수 있는 것으로 검증되었다.

<표 3> 멘토링 기능 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

하위 변인	설문 항목	요인적재값	신뢰도계수
경력개발 기능	1. 멘토는 나의 전체적인 성과 관련 지원하고 피드백을 준다.	.679	.914
	2. 멘토는 나의 경력계획 달성에 필요한 전략을 지도한다.	.812	
	3. 멘토는 나와 의견을 공유하고 나눈다.	.688	
	4. 멘토는 나의 업무완수 방법을 가르쳐 준다.	.799	
	5. 멘토는 나의 업무성과를 평가하고 피드백을 준다.	.791	
	6. 멘토는 승진을 대비할 수 있도록 임무를 맡겨 준다.	.828	
	7. 멘토는 나의 발전에 위협이 되는 요소 제거해 준다.	.734	
	8. 멘토는 처리하기 힘든 일을 도와준다.	.762	
	9. 멘토는 새로운 지식과 기술을 배울 기회를 준다.	.668	
심리사회적 기능	1. 멘토는 내가 말하는 것을 경청한다.	.674	.878
	2. 멘토는 내 가족을 포함한 신상문제 상당해 준다.	.723	
	3. 멘토는 자신의 경험담을 들려 준다.	.807	
	4. 멘토는 나의 걱정과 두려움을 이기도록 격려해 준다.	.712	
	5. 멘토는 나의 느낌에 공감해 준다.	.696	
	6. 멘토는 나와 모든 대화에 대한 비밀을 지켜 준다.	.811	
	7. 멘토는 내가 업무를 새롭게 시도하는 것을 격려한다.	.769	
	8. 멘토는 나의 인격을 존중해 준다.	.841	
역할모형 기능	1. 멘토의 업무활동을 배우려고 노력한다.	.855	.823
	2. 멘토의 가치관, 태도에 동의한다.	.719	
	3. 멘토를 존경함	.694	
	4. 미래 비슷한 상황에서 멘토를 닮으려고 할 것임	.763	

〈표 4〉 직업의식 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

설문 항목	요인적재값	신뢰도계수
1. 일을 하는 동안 업무에만 몰두한다.	.786	.842
2. 내가 하는 업무는 회사에서 중요한 일이다.	.730	
3. 잔업을 하거나 집으로 일을 가져갈 필요가 있을 때는 기꺼이 한다.	.761	
4. 최근 2년 사이 근무능력을 높이기 위해 무엇인가 배운 적이 있다.	.857	
5. 업무 이외의 사내행사에 적극 참여한다.	.661	
6. 일을 한다는 사실이 자랑스럽다.	.587	
7. 내 일을 통해 사회에 기여한다고 생각한다.	.693	
8. 일을 아주 그만두기 전까지는 이 회사에 다니고 싶다.	.596	
9. 업무시간 이외에 직무교육을 실시한다면 받겠다.	.711	
10. 현재의 직장은 나의 삶에서 중요한 부분이다.	.802	
11. 나의 발전을 회사의 발전과 떼어서 생각할 수 없다.	.796	

〈표 5〉 부정적 태도 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

하위 변인	설문 항목	요인적재값	신뢰도계수
매너리즘	1. 내가 하는 일은 반복적 업무가 많다.	.632	.874
	2. 새로운 업무가 주어질 때 부담감을 느낀다.	.597	
	3. 회사에서 시간을 때우는 기분을 느낀다.	.794	
	4. 업무시간에 종종 무기력해 질 때가 있다.	.882	
	5. 자기개발을 위해 노력을 거의 하지 않는다.	.645	
	6. 당장 하지 않아도 되는 일은 미루는 경향이 있다.	.598	
	7. 업무를 마친 후 보람을 느낀 적이 없다.	.780	
	8. 업무시간에 공허함을 느낄 때가 많다.	.810	
	9. 현재하고 있는 업무에 대해 흥미를 거의 못 느낀다.	.872	
	10. 현재의 업무처리 방식에 변화를 주고 싶지 않다.	.610	
부정적 감정성향	1. 나는 자주 뭔가에 대해서 걱정한다.	.614	.892
	2. 나는 주위의 평판에 매우 민감하다.	.596	
	3. 사소한 곤혹스런 일에 짜증이 나곤 한다.	.727	
	4. 나는 특별한 이유없이 불행하다고 느낄 때가 자주 있다.	.775	
	5. 나는 신경과민으로 고통 받고 있다.	.765	
	6. 나는 다른 사람들보다 쉽게 상처 받는다.	.819	
	7. 나는 예상치 못한 일이 일어나면 쉽게 깜짝 놀란다.	.752	
	8. 나의 기분은 기복이 심하다.	.671	
	9. 사소한 실해도 나를 많이 괴롭힐 때가 자주 있다.	.788	
	10. 나는 걱정거리 때문에 잠을 못 이루는 경우가 있다.	.692	
	11. 나는 하루 종일 불안하거나 초조하게 생활한다.	.677	

3. 가설의 검증

1) 기술통계 및 상관관계 분석

가설 검증에 앞서 연구가설에 사용되는 측정 변수들 간의 관계, 관계의 크기, 변화의 방향성 그리고 평균과 표준편차에 대한 윤곽을 파악하기 위해 상관관계분석을 실시한 결과는 <표 6>, <표 7>과 같다.

<표 6> 상관관계 분석

	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 멘토링기능	1							
2. 경력개발기능	.828**	1						
3. 심리사회적기능	.808**	.534**	1					
4. 역할모형기능	.804**	.514**	.430**	1				
5. 부정적 태도	-.316**	-.216*	-.305**	-.248	1			
6. 부정적 감정성향	-.122	-.033	-.162	-.098	.827**	1		
7. 매너리즘	-.397**	-.336**	-.327**	-.309**	.693**	.168	1	
8. 직업의식	.622**	.499**	.530**	.489**	-.484**	-.309**	-.452**	1

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

변수 간 관련성을 알아보기 위해 Pearson 상관계수를 사용하였다. 멘토링 기능 전체와 직업의식 간 계수는 .622로 높은 정(+)의 상관을 보이고 있고, 세부적으로도 멘토링 기능의 모든 하위변인들과 직업의식 간 계수 .489 이상의 비교적 높은 정(+)의 상관을 보이고 있다. 멘토링의 기능이 강화될수록 직업의식도 높아짐을 알 수 있다. 부정적 태도는 멘토링 기능과 그 하위 변인들 간 그리고 직업의식 간에 모두 부(-)의 상관을 보이고 있다. 태도에 있어 부정적인 측면이 강할수록 직업의식은 낮아지는 것을 알 수 있다. 세부적으로 부정적 감정성향이 멘토링 하위 요인들과 통계적으로 유의하지 않은 관계를 보였고, 매너리즘이 부정적 감정성향과 통계적으로 유의하지 않은 관계를 보인 것을 제외한 나머지 변수들 간에는 통계적으로 유의한 관계가 존재하는 것으로 나타났다.

〈표 7〉 기술통계량

	평 균	표준편차
1. 멘토링기능	3.3239	.62892
2. 경력개발기능	3.5034	.72547
3. 심리사회적기능	3.5483	.79135
4. 역할모형기능	2.9205	.80432
5. 부정적 태도	2.8516	.61114
6. 부정적 감정성향	3.0313	.89283
7. 매너리즘	2.6705	.69846
8. 직업의식	3.2812	.70182

2) 멘토링 기능과 직업의식 간의 영향관계 (가설 1)

가설 1은 멘토링 기능과 비서직종사자의 직업의식 간의 영향관계를 파악하기 위해 설정되었다. 멘토링 기능 전체를 독립변수로, 직업의식을 종속변수로 설정하고 단순회귀분석을 실시한 결과는 〈표 8〉과 같다. 회귀식의 설명력을 평가해주는 R²은 38%의 설명력을 보여주고 있으며, 멘토링 기능 ($\beta = 0.622$, $p < 0.01$)이 직업의식과의 회귀관계에서 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되어 가설 1은 지지되었다. 멘토링 기능을 많이 지각하고 있는 비서직종사자일수록 직업의식의 정도가 높은 것을 알 수 있다.

〈표 8〉 멘토링 기능과 직업의식 간의 단순회귀분석

독립변수	비표준화계수		표준화 계수	T	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	.974	.319		3.055	.003**
멘토링 기능	.694	.094	.622	7.370	.000**
R제곱	.387				
수정된 R제곱	.368				
F변화량 (유의확률)	54.316 (.000)				
Durbin-Watson	1.844				

주) ** $p < 0.01$

〈표 9〉 멘토링 하위기능과 직업의식 간의 다중회귀분석

독립변수	비표준화계수		표준화 계수	T	유의확률	공선성 통계량	
	B	표준오차	베타			공차	VIF
(상수)	.967	.328		2.945	.004**		
경력개발기능	.196	.105	.203	1.870	.045*	.616	1.625
심리사회적기능	.279	.091	.315	3.050	.003**	.682	1.465
역할모형기능	.218	.089	.250	2.454	.016*	.702	1.425
R제곱	.390						
수정된 R제곱	.368						
F변화량 (유의확률)	17.917 (.000)						
Durbin-Watson	1.856						

주) ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

멘토링 기능을 구성하고 있는 경력개발기능, 심리사회적기능, 역할모형 기능을 독립변수로, 직업의식을 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 〈표 9〉와 같다. 분석 결과 회귀식의 설명력을 평가해주는 R²은 39%의 설명력을 보여주고 있다. 멘토링의 3가지 하위 기능들이 직업의식과의 회귀관계에서 모두 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 비서직종사자의 직업의식에 심리사회적기능($\beta = 0.315$, $p < 0.01$), 역할모형기능($\beta = 0.250$, $p < 0.05$), 그리고 경력개발기능($\beta = 0.203$, $p < 0.05$) 순서로 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 가설 1-1, 가설 1-2, 가설 1-3은 모두 지지되었다. 멘토링 기능을 많이 지각하고 있는 비서직종사자일수록 직업의식의 정도가 높게 나타나는 것을 알 수 있다. 독립변수 간 다중공선성을 문제가 될 수 있으나, 분산팽창요인(VIF: variance inflation factor)은 값이 클수록, 공차한계(tolerance)는 값이 작을수록 다중공선성 발생할 확률이 높아지는데, 일반적으로 공차한계 값이 0.1 이하이거나 분산팽창요인 값이 10 이상일 경우 다중공선성이 발생할 확률이 높다고 알려졌다(신민철, 2010). 3개 독립변수들 간의 다중공선성 검증결과는 〈표 8〉과 같으며, 공차한계 값이 모두 0.1을 상회하고 VIF 값이 1에 가까우며, Durbin-Watson 값도 2에 근접하므로 다중공선성 발생 가능성은 높지 않은 것으로 판단한다.

3) 멘토링 기능과 직업의식 간 관계에서 부정적 태도의 조절역할 검증 (가설 2)

가설 2는 멘토링 기능이 직업의식에 미치는 영향이 부정적 태도에 의해 어떻게 조절되는지 검증하기 위해 설정되었다. 멘토링 기능 전체를 독립변수로, 직업의식을 종속변수로, 그리고 부정적 태도 전체를 조절변인으로 설정하고 단계적 조절회귀분석을 실시한 결과는 〈표 10〉과 같다. 1단계에서는 종속변수 직업의식에 대해 독립변수 멘토링 기능을 투입하고, 2단계에서는 독립변수 멘토링 기능과 조절변수 부정적 태도를 함께 투입하고, 그리고 3단계에서는 독립변수 멘토링 기능, 조절변수 부정적 태도, 그리고 멘토링 기능과 조절변수의 상호작용을 함께 투입하여 단계적 조절회귀분석을 실시하였다. 평균중심화(Mean Centering)방법을 이용하여 각 변수의 측정값에서 평균치를 제거한 잔차값으로 독립변수와 상호작용항을 대체 투입하였다. 각 회귀분석 결과에서 설명력의 증가분(R^2)에 대한 3단계 F검증 결과가 유의하게 나오면 독립변수가 종속변수에 영향을 미치는데 있어 영향력 있는 조절변수로 판정하게 된다(한인수, 2003; 조영아, 2007).

멘토링 기능을 구성하고 있는 경력개발기능, 심리사회적기능, 역할모형기능을 독립변수로, 직업의식을 종속변수로, 그리고 부정적 태도를 구성하는 부정적 감정성향을 조절변인으로 하여 단계적 조절회귀분석을 실시한 결과는 〈표 11〉과 같으며, 매너리즘을 조절변인으로 하여 단계적 조절회귀분석을 실시한 결과는 〈표 12〉와 같다. 1단계에서는 종속변수에 대해 독립변수인 멘토링 기능의 3개 하위 요인을 투입 회귀분석하였고, 2단계에서는 종속변수에 대해 독립변수는 세 개를 한꺼번에, 조절변수는 부정적 태도의 2개 하위 요인을 한 번에 한 개씩 2차례에 나누어 투입 회귀분석하였다. 3단계에서는 종속변수에 대해 독립변수 모두와 조절변수 한 개, 그리고 상호작용항(곱 변수)들을 투입 회귀분석하는데, 독립변수 자체와 조절변수 사이에 다중공선성의 문제가 발생할 수 있기 때문에, 평균중심화(Mean Centering)방법을 이용하여 각 변수의 측정값에서 평균치를 제거한 잔차값으로 모든 독립변수들과 상호작용항들을 대체 투입하였다.

(1) 멘토링 기능(전체)과 직업의식 간 부정적 태도의 조절효과

종속변수 직업의식에 대한 멘토링 기능의 영향이 부정적 태도에 의해 어떻게 조절될 수 있는지 단계적 조절회귀분석을 실시한 결과는 <표 10>과 같다. 모든 단계의 회귀식이 통계적으로 유의하고, 설명력(R²) 증가분에 대한 3단계 F검증 결과가 통계적으로 유의하여 멘토링 기능이 직업의식에 영향 미치는 데에 부정적 태도가 유의한 조절효과가 있는 것으로 분석되어, 가설 2는 지지되었다. 세부 가설검정 결과는 <표 13>과 같다.

<표 10> 멘토링 기능(전체)과 직업의식 간 관계에서 부정적 태도의 조절효과

독립변수	1단계 (β)	2단계 (β)	3단계 (β)
멘토링기능 (X)	.623**	.522**	.488**
부정적 태도 (N)		-.318**	-.243**
X x N			.199*
R ²	.389	.480	.511
F	54.667**	14.857**	29.240**
ΔR ²	.389	.091	.031
ΔR ² 유의도	.000	.000	.000

(2) 멘토링 기능(하위)과 직업의식 간 관계에서 부정적 감정성향의 조절효과

본 연구의 주요 관심사는 멘토링 기능이 직업의식에 긍정적인 영향을 미치는지는 하되 각 개인이 원래 갖고 있는 부정적 감정성향의 강도에 따라 그 영향력이 변하는지, 즉 부정적 감정성향의 조절효과가 있는지의 여부를 조사하는 데 있다. 종속변수 직업의식에 대한 멘토링 하위 기능의 영향이 부정적 감정성향에 의해 어떻게 조절될 수 있는지 단계적 조절회귀분석을 실시한 결과는 <표 11>과 같다. 모든 단계의 회귀식이 통계적으로 유의하고, 설명력(R²) 증가분에 대한 3단계 F검증 결과가 통계적으로 유의하면 조절효과가 있다는 일반적인 검증 원칙에 따라 멘토링 기능이 직업의식에 영향 미치는 데에 부정적 감정성향이 유의한 조절효과가 있는 것으로 분석되지만, 구체적으로는 부정적 감정성향이 높을수록 직업의식에 멘토링의 역할 모형기능의 영향력만이 증가되는 것으로 나타나, 가설 2-3은 지지되었고

가설 2-1과 가설 2-2는 기각되었다. 부정적 감정성향과 직업의식 간에 부(-)의 영향관계가 존재함이 파악되었다. 부정적 감정성향이 강할수록 비서직 종사자의 직업의식 수준이 낮음이 실증 분석되었다. 세부 가설검정 결과는 <표 13>과 같다.

<표 11> 멘토링 기능(하위)과 직업의식 간 관계에서 부정적 감정성향의 조절효과

독립변수	1단계(β)	2단계(β)	3단계(β)
경력개발기능 (X1)	.203*	.227*	.183
심리사회적기능 (X2)	.315**	.271**	.263**
역할모형기능 (X3)	.250*	.233*	.237*
부정적 감정성향 (M1)		-.235**	-.215*
X1 x M1			-.019
X2 x M1			-.004
X3 x M1			.244*
R^2	.390	.443	.494
F	17.917**	16.528**	11.171**
ΔR^2	.390	.053	.051
ΔR^2 유의도	.000	.002	.004

주) ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

(3) 멘토링 기능(하위)과 직업의식 간 관계에서 매너리즘의 조절효과

멘토링 기능이 직업의식에 긍정적인 영향을 미치는지는 하위 각 개인의 매너리즘의 강도에 따라 그 영향력이 변하는지, 즉 매너리즘의 조절효과가 있는지의 여부를 조사하였다. 종속변수 직업의식에 대한 멘토링 하위 기능의 영향이 매너리즘에 의해 어떻게 조절될 수 있는지 단계적 조절회귀분석을 실시한 결과는 <표 12>와 같다. 모든 단계의 회귀식이 통계적으로 유의하고, 설명력(R^2) 증가분에 대한 3단계 F검증 결과가 통계적으로 유의하면 조절효과가 있다는 일반적인 검증 원칙에 따라 멘토링 기능이 직업의식에 영향 미치는 데에 매너리즘이 유의한 조절효과가 있는 것으로 분석되나, 구체적으로는 매너리즘의 강도가 클수록 직업의식에 멘토링의 경력개발기능과 심리사회적기능의 영향력이 증가된다는 것으로 나타나 가설 2-4와 가설 2-5는 지지되었고 가설 2-6은 기각되었다. 매너리즘과 직업의식 간에도 부

(-)의 영향관계가 존재함이 파악되었다. 매너리즘이 강할수록 비서직 종사자의 직업의식 수준이 낮음이 실증 분석되었다. 세부 가설 검정 결과는 <표 13>과 같다.

<표 12> 멘토링 기능과 직업의식 간 관계에서 매너리즘의 조절효과

독립변수	1단계(β)	2단계(β)	3단계(β)
경력개발기능 (X1)	.203*	.163	.145
심리사회적기능 (X2)	.315**	.272**	.280**
역할모형기능 (X3)	.250*	.213*	.168
매너리즘 (M2)		-.242**	-.180*
X1 x M2			.231*
X2 x M2			.200*
X3 x M2			.119
R^2	.390	.440	.531
F	17.917**	16.280**	12.963**
ΔR^2	.390	.05	.091
ΔR^2 유의도	.000	.005	.000

주) ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

<표 13> 세부 가설 검정 결과

	가 설	결과
1	멘토링 기능은 비서직종사자의 직업의식에 유의한 영향을 미친다.	채택
1-1	경력개발기능은 직업의식에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
1-2	심리사회적기능은 직업의식에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
1-3	역할모형기능은 직업의식에 유의한 영향을 미칠 것이다.	채택
2	멘토링 기능이 비서직종사자의 직업의식에 미치는 영향은 부정적 태도에 따라 조절된다.	채택
2-1	경력개발기능이 직업의식에 미치는 영향은 부정적 감정성향에 따라 조절된다.	기각
2-2	심리사회적기능이 직업의식에 미치는 영향은 부정적 감정성향에 따라 조절된다.	기각
2-3	역할모형기능이 직업의식에 미치는 영향은 부정적 감정성향에 따라 조절된다.	채택
2-4	경력개발기능이 직업의식에 미치는 영향은 매너리즘의 정도에 따라 조절된다.	채택
2-5	심리사회적기능이 직업의식에 미치는 영향은 매너리즘의 정도에 따라 조절된다.	채택
2-6	역할모형기능이 직업의식에 미치는 영향은 매너리즘의 정도에 따라 조절된다.	기각

V. 결론 및 의의

본 연구는 멘토링의 기능들이 비서직종사자들의 직업의식 형성에 유의한 영향을 미치고, 그 관계에 있어서 비서직종사자들의 부정적 감정성향과 매너리즘과 같은 부정적 태도가 조절효과를 나타낼 것이라는 가설검정에 그 목표를 두었고, 결과의 요약 및 의의는 다음과 같다.

첫째, 멘토링 기능들은 비서직종사자들의 직업의식에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 멘토링의 역할모형기능과 직업의식 간의 관계에 있어 부정적 감정성향과, 멘토링의 경력개발기능과 직업의식 간 그리고 심리사회적기능과 직업의식 간의 관계에 있어 매너리즘의 조절효과가 있는 것으로 파악되었다. 많은 선행연구들에서 멘토링의 효과를 다루어 왔지만 그 과정에서 구성원들의 개인 감정성향은 크게 주목을 받지 못하였었는데, 본 연구에서 비서직종사자의 부정적 태도를 조절변수로 하여 멘토링 효과를 실증해보았다는 데 그 의의가 있다.

둘째, 선행연구 대부분에서 조직구성원의 부정적 감정성향은 조직의 분위기나 성과에 부(-)의 영향을 미친다고 밝힌 바 있고, 또 이에 반하여 부정적 감정성향이 높은 사람은 모든 것에 대해 항상 비관적이기 때문에 오히려 주변의 긍정적인 자극에 대해 그렇지 않은 사람보다 더 예민하게 반응하여 더 큰 성과를 얻을 수 있다는 선행연구 결과들도 있었다. 그러나 본 연구에서는 비서직종사자들의 부정적인 감정성향이 멘토링의 모든 자극에 대해 민감하게 조절반응을 보이는 것은 아닌 것으로 조사되었다. 멘토링의 역할모형기능, 즉 멘토로부터 업무 활동 내역과 삶과 일에 대한 가치관 및 태도 등을 배우고 닮고 싶은 자극이 주어지고 존경심이 일 때는 부정적이지 않은 사람들보다 직업의식 형성에 더 큰 영향을 받을 수 있다는 결과를 얻었다. 반면, 멘토링의 어떤 구체적인 업무 수행능력을 향상시키려는 지식이나 경험 전수와 같은 지원을 의미하는 경력개발기능과 멘티들의 사기 증진을 도모할 수 있는 상담, 격려, 대화 등을 지원하는 심리사회적기능의 직업의식에 대한 효과 향상에는 부정적인 감정성향이 조절변수 역할을 하지 못하는 것으로 파악되었다. 부정적인 감정성향이 높은 비서직종사자들의 직업의식을 고취시켜 우수 역량을 발휘하도록 하기 위해서는 어떤 구체적

이고 사무적인 업무처리 방식이나 노하우 그리고 일시적이라고 할 수 있는 심리적인 안정감이나 해방감을 제공하려는 노력보다는, 우리나라는 존경심과 닮고 따르고 싶은 가치관, 태도, 그리고 전반적인 조직활동 내역 등에 있어서의 본보기와 자극이 비서 자신의 경력성공과 직결된 직업의식 고취에 훨씬 효과적일 것으로 판단된다.

셋째, 비서직종사자들의 매너리즘 또한 조직구성원들의 생산성과 경력성공을 저해하는 부정적 태도의 하나라는 선행 연구결과(김명옥·김혜원, 2012)를 토대로 하여 본 연구에서는 멘토링 기능과 직업의식 간 그 조절효과를 분석해보았다. 부정적 감정성향과 마찬가지로 비서직종사자들의 매너리즘이 멘토링의 모든 자극에 대해 민감하게 조절반응을 보이는 것은 아닌 것으로 드러났다. 그러나 부정적 감정성향과는 다르게 멘토링의 어떤 구체적인 업무 수행능력을 향상시키려는 지식이나 경험 전수와 같은 지원을 의미하는 경력개발기능과 멘티들의 사기 증진을 도모할 수 있는 상담, 격려, 대화 등을 지원하는 심리사회적기능의 직업의식에 대한 효과 향상에 매너리즘이 유의한 조절효과를 나타내는 것으로 나타났다. 멘토링의 역할모형기능과 비서직종사자의 직업의식 형성 간에 매너리즘은 유의한 조절효과를 나타내지 못하였다. 매너리즘은 일정한 기법이나 형식 따위가 습관적으로 되풀이되어 독창성과 신선한 맛을 잃어버린 상태를 의미하며, 새로운 일에는 관심 없이 현상을 그대로 유지하려는 경향이나 직무태도 또는 자세라는 뜻을 내포한다. 멘토의 태도, 가치관으로부터 자극을 받고 멘토의 경력과 삶에 대해 갖는 존경심 등이 비서직 종사자들의 직업의식에 미치는 영향은 비서 개개인이 느끼고 있는 매너리즘의 정도와는 무관한 것으로 파악되었다. 여성 직장인의 90%가 매너리즘에 빠진 적이 있어 이직을 고려해 보았을 정도로 매너리즘은 여성 근로자들의 생산성과 직업의식 형성에 가장 큰 걸림돌로 간주되는데, 비서직종사자가 우리나라 여성 노동인구의 상당부분을 차지하고 있음을 고려할 때, 비서직종사자가 매너리즘에 빠지지 않고 보다 생산적이고 직업의식이 투철한 구성원이 되도록 조직 차원에서도 노력을 기울일 필요가 있다고 판단된다.

넷째, 비서직종사자의 부정적 감정성향이 업무와 직결된 지식과 지원보다는 내면의 정신적 세계를 자극할 수 있는 따르고 존경할 수 있는 멘토의

인간적인 면모의 효과를 조절할 수 있다고 드러난 데 반해, 매너리즘은 멘토가 제공할 수 있는 업무 지식이나 방법, 노하우와 같은 경력개발지원이 그리고 멘티들의 사기를 증진시킬 수 있는 상담, 격려, 대화와 같은 심리적 지원이 비서직종사자의 직업의식에 미치는 영향에 유의한 조절효과를 보였다는 점이 주목할 만하다. 업무에 대한 관심이나 흥미가 떨어져 모든 면에서 적극적인 자세를 취하지 않고 위기의식과 긴장감도 떨어져 업무생산능력이 저하된 비서직종사자들에게 업무관련 지도와 심리적 안정감을 유도할 때 직업의식이 고취되는 바는 조직의 발전과 개인의 생산성 제고 두 가지 모두를 얻기 위해 숙고해야할 주요 이슈임을 설명해준다.

위 결과를 종합하면, 본 연구를 통해 사무관리 전문가로 비서직의 업무영역이 확대되면서 비정형화된 다양한 업무를 순발력 있게 수행해내야 하는 비서직종사자의 직업의식 고취에 멘토링이 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 도구 및 방법이라는 것이 검증되었다. 특히 비서직종사자의 부정적 감정성향이나 매너리즘과 같은 부정적 태도가 보여준 조절효과는 기업의 경쟁력 강화와 존속을 위한 유능한 인재 확보 차원 그리고 전반적인 인적자원관리 차원에서 특히 주목해야 할 결과이다. 이는 국내 연구 결과뿐만이 아니라 해외 다양한 분야에서의 연구 결과들을 종합해보더라도 여성 중심의 사무관리직 종사자에게 멘토링, 직업의식, 부정적 감정성향과 같은 개념을 적용하여 연구 결과를 얻은 첫 사례라는 점에서 더욱 그 결과를 주시할 필요가 있다. 비서직종사자의 직업의식 저하로 인한 낮은 생산성이나 이직은 비서 개인뿐만 아니라 기업에까지도 막대한 경제적 손실과 경쟁력 약화의 요인이 되기 때문에, 비서 자신의 직업에 대해 자부심을 느끼고 스스로의 전문성을 자각하게 만드는 고도의 직업의식 형성에 멘토링이 영향을 미칠 수 있다는 결과는 대단히 고무적이라고 판단된다. 더구나 대부분 비서직종사자들은 조직에서 지원하는 교육 프로그램이나 제도로부터 도움을 받을 기회가 일반직보다 상대적으로 적기 때문에 이러한 멘토링의 효과는 더욱 특별한 결과로 해석된다. 조직 성장을 위해 인재의 확보 및 유지는 필수이지만, 우수한 인력을 확보한 후 그들이 역량을 발휘할 수 있도록 멘토링과 같이 지속적으로 지원하는 체제를 구축 운영하는 것은 오늘의 인적자원관리 차원에서 뿐만 아니라 미래 조직의 경쟁력 강화를 위한 필수 조건이라고

하겠다.

본 연구의 제한점을 요약하면 다음과 같다. 설문응답자 수가 113명으로 충분한 통계적 유의성을 확보하기에는 다소 적은 인원 수였고 성별 구성에 있어 균형을 유지하지 못한 까닭에 멘토링 효과를 대조할 수 있는 집단의 구성이 가능하지 못했고 멘토링의 효과를 극대화할 수 있는 구체적 방안을 제시하지 못했다. 멘토링 유형을 분리하고 공식적 멘토링과 비공식적 멘토링 효과의 차이도 분석하여 비서직종사자에게 더 적합한 멘토링 유형을 밝혀내지 못했다. 미래 연구에서 충분한 응답자 수를 확보하면 기업적 특성과 개인적 특성에 따른 차이를 포함한 보다 다양한 효과를 분석해낼 수 있을 것으로 기대된다.

참고문헌

- 강혜련·임희정(2000). 성취동기와 가족친화제도가 기혼여성의 직장가정갈등과 경력몰입에 미치는 조절변인의 효과, 한국심리학회지: 여성, 5, 1-14.
- 김명옥·김혜원(2012). 비서직종사자의 관심사와 매너리즘에 관한 기초연구. 비서학논총, 21(1), 53-70.
- 김미영(2013). 국내기업 신입비서에게 기대하는 역할과 직무역량에 관한 연구: 심층인터뷰를 중심으로. 비서학논총, 22(2), 59-86.
- 김신영(2009). 비서교육훈련프로그램 특성과 조직유효성과의 관계. 석사학위논문, 고려대학교, 서울.
- 김양희(1998). 여성의 직업의식에 영향을 미치는 요인: 프로그램 개발을 위한 기초연구. 한국심리학회지: 사회 및 성격, 12(2), 97-117.
- 김양희·허현란(1998). 제1호 경기도 여성의 직업의식 현황 및 교육프로그램 개발. 여성연구, 54.
- 김영한(2008). 지체부자유 학교 교사의 전문성 인식과 직무만족도, 의욕소진과의 관계. 특수교육저널: 이론과 실천, 9(4), 1-15.
- 김우식(2005). 지방 정부조직에서 멘티의 멘토관계 구조 및 경험과 멘토링 효과. 한국사회와 행정연구, 15, 75-96.
- 김윤경(2003). 비서의 직업의식이 직무만족에 미치는 영향. 석사학위논문, 이화여자대학교, 서울.
- 김주량(2012). 비서의 전문성 인식이 역할수행에 미치는 영향. 석사학위논문, 이화여자대학교, 서울.
- 김태형·신완룡(1999). 멘토링 기능과 조직몰입과의 관련성. 경영연구, 3(1), 4-29.
- 김한얼·이진규(1993). 조직사회화과정에서의 멘토의 역할. 경영학연구, 22(2), 269-294. 두산세계백과사전.
- <http://www.doopedia.co.kr/search/encyber/totalSearch.jsp?WT.ac=search>
- 박고운(2009). 중·고등학교 체육교사의 교직생활 관심사와 매너리즘 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교, 서울.
- 박경규·윤종록·임효창(1999). 신입사원의 조직사회화에 대한 종단적연구. 인사조직연구, 7(1), 43-82.
- 배성현·정기돈(2007). 인적특성변수 및 상사부하교환관계(LMX)와 조직구성원 태도와의 관계에서 심리적 계약위반의 매개효과. 인사관리연구(한국인사관리학회), 31(1), 95-124.

- 백지연·최윤정(2007). 멘토 기능이 직무유형에 따라 조직적응에 미치는 영향에 관한 연구. *직업능력개발연구*, 10(2), 51-72.
- 세계일보(2011). 매너리즘, 서서히 죽어가는 것.
<http://www.segye.com/Articles/FAMILYGLOBAL/ECOLUMN/Article.asp?aid=20110627000849&cid=0106011700000&subctg1=17&subctg2=00>
- 손홍석(1988). 한국 교육방송 커뮤니케이터의 직업의식과 그 역할 인식에 관한 연구. 석사학위논문, 한양대학교, 서울.
- 신민철(2010). 사회연구방법의 기초, 서울:창민사
- 심우정·장원섭(2005). 기업교육의 패러다임전환-훈련에서 학습으로, 그리고 성과에서가치로. *직업교육연구*, 24(1), 89-109.
- 윤종록(1998). Mentor관계와 신입사원의 조직적응. *대한경영학회지*, 19, 665-697.
- 이만기(2007). 기업에서 멘토링 제도 도입에 따른 멘토링 기능과 조직성과 그리고 그 조절요인과의 관계 연구. *인적자원관리연구*, 14, 205-223.
- 이영자(2004). 여성의 직업활동과 정체성. *성평등연구*, 8, 가톨릭대학교 성평등연구소, 85-119.
- 이투데이(2009). 여성 직장인 5년차, 회사에서 인정받고 있으나 이직하고 싶어.
<http://www.EToday.co.kr/news/section/newsview.php?TM=news&SM=0606&idxno=218648>
- 이투데이(2010). 기업 위협하는 가장 위험은 타성.
<http://www.EToday.co.kr/news/section/newsview.php?TM=news&SM=0801&idxno=316803>
- 임창희(2008). 부정적 감정성향과 집단자기효능감의 관계에 미치는 개인자기효능감과 사회적 지원의 매개역할. *경영연구*, 23(1), 76-100.
- 장은주·이기은(2008). 비서직 종사자들의 성격특성 및 상사-부하 교환관계가 조직시민행동과 직무만족에 미치는 영향. *비서학논총*, 17(2), 161-178.
- 정윤길(2002). 지방 공무원의 직무만족과 성과에 대한 역할스트레스와 멘토링의 역할. *한국지방자치학회보*, 4, 85-103.
- 정인수(2009). 2009-2010년 직업지도(Job Map). 한국고용정보원.
- 조계숙(2002). 21세기에 요구되는 전문비서 역량개발을 위한 대학 교육 방안에 관한 연구. *비서학논총*, 11(2), 161-175.
- 조계숙·최애경(2007). 현대비서학, 서울: 대영문화사.
- 조순경(2000). 노동과 페미니즘, 서울: 이대출판부.
- 조영아(2007). 비서학전공 대학생의 진로장벽이 진로결정수준에 미치는 영향. *비서학논총*, 16(1), 107-127.

- 최원진(2013). 멘토링제도가 신뢰 및 직무태도에 미치는 영향-K항공사 신입승무원을 중심으로. 석사학위논문 한국항공대학교.
- 파이낸셜뉴스(2011). 정부, 타성 젖은 관료주의 탈피해야.
http://www.fnnews.com/view?ra=Sent0601m_View&corp=fnnews&arcid=00000922355786&cDateYear=2011&cDateMonth=07&cDateDay=05
- 한광현(2004). 조직공정성이 반생산적 과업행동에 미치는 영향:부정적 감정성향의 조절효과를 중심으로. 인사관리연구, 28(4), 57-84.
- 한광현(2007). 직무특성에 따른 근로자들의 소진결과와 부정적 감정성향이 이들 관계에 미치는 영향. 대한경영학회지, 20(3), 1475-1498.
- 한국여성개발원(1987). 여성과 직업의식.
- 한국직업능력개발원(2010). 한국인의 직업의식 및 직업윤리. 2010-17.
- 한국직업능력개발원(2011). 미래 직업세계.
http://www.krivet.re.kr/ku/ca/prg_kuADBVw.jsp?gn=E1-E120110138&my_CategoryCode=publication
- 한국직업능력개발원(2012). 한국의 직업지표 연구.
- 한인수(2003). 경영연구에 있어서 조절효과검증에 관한 연구. 경영경제연구, 25(2), 137-153.
- 한정희 · 양인순 · 염영희(2013). 종합병원 간호사의 소진에 관한 연구: 직장 내 약자 괴롭힘과 부정적 감정성향 중심으로. 간호행정학회지, 19(5), 578-588.
- 허지현(2007). 관광위험지각이 관광행동선택에 미치는 영향: 부정적 감정성향의 조절효과를 중심으로. 관광연구, 22(3), 1-23.
- Abraham, R.(1999). Emotional Intelligence in Organizational: A Conceptualizations. Genetic, Social and General Psychology, 125(29), 209-224.
- Andrews, T., & Warness, K.(2011). Deprofessionalization of a female occupation: challenges for the sociology of professions. Current Sociology, 59(1), 42-58.
- Afsar, B., Shahjehan, A., & Rehman, Z.(2010). Negative affectivity, conscientiousness and job scope (a case of IT and telecom industry), Annals of the University of Petrosani, Economics, 10(4), 5-18.
- Ashkanasy, N., & Hooper, G.(1999). The experience of emotions in the workplace: Australian research at the leading edge. Symposium conducted at the Third Australian Psychology Conference, Brisbane, Australia.
- Bernstein, R.(2013). Ethics and Professionalism, Commercial Law World, 27(6), 26-37.

- Bielby, D., & Bielby, W.(1984). Work commitment and sex-role attitudes. *American Sociology Review*, 49(2), 234-247.
- Brief, A., Butcher, A., & Roberson, L.(1995). Cookies, disposition, and job attitudes: The effects of positive mood-inducing events and negative affectivity on job satisfaction in a field experiment.*Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 62, 55-62.
- Burgess,C.(2011). Are hotel managers becoming more professional: the case of hotel financial controllers? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(5), 681-695.
- Burke, R.(1984). Mentoring in Organizations. *Group and Organization Studies*, 13, 169-174.
- Chao, G., Walz, P., & Gardne,r P.(1992). Formal and informal mentorships : A comparison on mentoring function and contrasts with nonmentored counterparts. *Personnel Psychology*, 45, 619-636.
- Chen, C., Chen, M., & Liu, Y.(2013). Negative affectivity and workplace deviance: the moderating role of ethical climate. *The International J. of Human Resource Management*, <http://www.tandfonline.com/loi/rijh20>.
- Cohen, S., & Williamson, G.(1988). Perceived stress in a probability sample of the United States. In S. Spacapan & S. Oskamp(Eds.), *The social psychology of health: The Claremont Symposium on Applied Social Psychology*, 31-67. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M.(2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31, 874-900.
- Crossley, C., & Stanton, J.(2005). Negative affect and job search: Further examination of the reverse causation hypothesis. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 549-560.
- Decker, P., & Nathan, B.(1985). *Behavior modeling training*. New York: Praeger.
- Ericsson, K.(2006). Introduction. In K. A. Ericsson et al. (Eds). *The Cambridge Handbook of Expertise and Expect Performance* (pp.3-19). Cambridge: Cambridge University Press.

- Evetts, J.(2003). The construction of professionalism in new and existing occupational contexts: Promoting and facilitating occupational change. *International Journal of Sociology and SocialPolicy*, 23(4/5), 22-35.
- Feldman, D.(1988). *Managing careers in organization*. Glenview, IL: Scott Foresman.
- Ginsberg, E.(1952). *Occupational Choice: An Approach to a General Theory*, New York: Columbia University Press, 252-270.
- Gross, J.(1998). Antecedent and response focused emotional regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology, *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 224-237.
- Hershberger, P., Zryd, T., Rodes, M., & Stolfi, A.(2010). Professionalism: Self-control matters, *Medical Teacher* 32(1), 36-41.
- Hochwarter, W., Zellars, K., Perrewew, P., & Harrison, A.(1999). The interactive role of negative affectivity and job characteristics: Are high-NA employees destined to be unhappy at work? *Journal of Applied Social Psychology*, 29, 2203-2218.
- Hussey, J., Holden, M., & Lynch, P.(2011). A conceptualization of professionalism in tourism, Waterford Institute of Technology, Waterford, Ireland, <http://repository.wit.ie>
- Johnson, G., & Johnson, W.(2000). Perceived overqualification, positive and negative affectivity, and satisfaction with work. *Journal of Social Behavior & Personality*, 15, 167-184.
- Keeling, J., & Templeman, J.(2013). An exploratory study: Student nurses' perceptions of professionalism. *Nurse Education in Practice*, 13(1), 18-22.
- Ko, W.(2012). The relationships among professional competence, job satisfaction and career development confidence for chefs in Taiwan. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 1004-1011.
- Kram, K.(1983). Phases of mentor relationship, *Academy of Management Journal*, 26, 614.
- Luszczynska, A., & Cieslak, R.(2005), Protective, promotive, and buffering effects of perceived social support in managerial stress: The moderating role of personality. *Anxiety, Stress, and Coping*, 18, 227-244.

- Mak, A., Wong, K., & Chang, R.(2011). Critical issues affecting the service quality and professionalism of the tour guides in Hong Kong and Macau. *Tourism Management*, 32(6), 1142-1452.
- Manning, M.(2001). Professionalism in Office. *CrispLearning.com*.
- McCrae, R., & Costa, P.(1991) Adding liebe and arbeit: The full five factor model and well-being. *Bulletin of Personality and Social Psychology*, 17, 227-232.
- Moyle, P.(1995). The role of negative affectivity in the stress process: Tests of alternative models. *Journal of Organizational Behavior*, 16(S1), 647-668.
- Noe, R.(1988). An investigation of the determinants of successful assigned mentoring relationships. *Personnel Psychology*, 41, 457-479.
- Noe, R.(1998). An investigation of the determinants of successful assigned mentoring relationships. *Personnel Psychology*, 41, 457-479.
- Parkan, B.(2008). Professionalism: a virtue or estrangement from self-activity? *Journal of Business Ethics*, 78(1), 77-85.
- Robbins, S.(2003). *Organizational Behavior*. Prentice Hall.
- Scandura, T., & Ragins, B.(1994). The effects of sex and gender role orietation on mentorship in male-dominated occupations. *Journal of Vocational Behavior*, 43(2), 251-265.
- Shapiro, E., Haseltine, F., & Rowe, M.(1978). Role models, mentors and the patron system. *Sloan Management Review*, 19, 51-58.
- Sosik, J., & Lee, K. L.(2002). Mentoring In organizations: A social judgment perspective for developing tomorrow's leader. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17-32.
- Stoner, J., & Gallagher, V.(2011). The glass is half full: The positive effects of organizational identification for employees higher in negative affectivity, *Journal of Applied Social Psychology*, 41(7), 1793-1817.
- Sullivan, W.(2004). *Work and Integrity: The Crisis and Promise of Professionalism in America*, John Wiley & Sons Inc.
- Swanson, V., & Power, K.(2001), Employees' perception of organizational restructuring: The role of social support. *Work and Stress*, 15, 161-178.

- Turban, D., Dourgherty, T., & Love-Stuart, M.(1997). Mentor demographic, relational demographic, and perceived similarity effects in developmental relationships. Paper presented at the 57th, Annual Academy of Management Meeting, Boston, MA.
- Vandenberghe, C., Panaccio, A., & Ayed, A.(2011). Continuance commitment and turnover: Examining the moderating role of negative affectivity and risk aversion. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84, 403-424.
- Viator, R.(2001). The association of formal and informal public accounting mentoring with role stress and related job outcomes. *Accounting, Organizations and Society*, 26(1), 73-93.
- Wanberg, C., & Kammeyer-Mueller, J.(2000). Predictors and outcomes of proactivity in the socialization process. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 373-385.
- Watson, D., & Clark, L.(1984). Negative affectivity: The disposition to experience aversive emotional states. *Psychological Bulletin*, 96, 465-498.
- Williams, R.(1992). The concept of values in David L. Sills(ed.). *International Encyclopedia of the Social Sciences*, 16, Crowell, Collier & Macmillan, 283.
- Wong, C., & Law, K.(2002). "The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude : An exploratory study, *Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- YTN(2010). 이명박 대통령, 분단 60년에 군 매너리즘 빠져.
<http://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=100&oid=034&aid=0002157217>

Abstract

The Effects of Mentoring on Job Consciousness of Office Professionals -Moderated by Negative Attitude-

Myong-Ok Kim

Since almost 80% of office professionals today are female workers, it becomes a very important issue that office professionals themselves recognize and acknowledge expertism of their profession and enhance their job consciousness. Office professionals' job consciousness promotes not only workers' career success opportunity and elevation of their social image but also organizational growth and higher productivity.

The main purpose of this study is to verify the impact of mentoring function on office professionals' job consciousness and the mediating effect of negative attitude on their relationship. The results have shown that mentoring is positively related to office professionals' job consciousness in general. More specifically, the mediating effect of negative affectivity on the impact of role model function of mentoring on office professionals' job consciousness is positively related, the mediating effect of mannerism on the impact of career development function of mentoring on office professionals' job consciousness is positively related, and the mediating effect of mannerism on the impact of psycho-social function of mentoring on office professionals' job consciousness is positively related.

Major findings of this study are mentoring is a valid tool to enhance office professionals' job consciousness, and the effect of mentoring can be strengthened for office professionals whose attitudes are negative. Based on the results of this study, some implications for researchers in office professionals, future research agenda, and limitations were also discussed.

Keywords : Mentoring function, Office professionals, Job consciousness, Negative attitude, Negative affectivity, Mannerism