



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

종업원의 성격이 회복탄력성 및 조직몰입에
미치는 영향

-베트남 진출 한국기업을 중심으로-

A Study on the Influence of Employees' Personality on the
Resilience and Organizational Commitment

- Focused on Korean Company in Vietnam -

목원대학교 대학원

경영학과 마케팅 전공

당티뉴편

2018년 06월

종업원의 성격이 회복탄력성 및 조직몰입에
미치는 영향

-베트남 진출 한국기업을 중심으로-

A Study on the Influence of Employees' Personality on the
Resilience and Organizational Commitment

- Focused on Korean Company in Vietnam -

지도교수 천명환

이 논문을 석사학위 신청 논문으로 제출함

2018년 06월

목원대학교 대학원

경영학과 마케팅 전공

당티뉴편

당티뉴편의 석사학위 논문을 인준함

주심위원 인

주심위원 인

주심위원 인

2018년 06월

목원대학교 대학원

감사의 글

목원대학교에서 2년 동안 석사과정을 하고 논문을 마무리하면서 저에게 유학생할은 매우 재미있었고 평생 잊지 못 한 소중한 추억 및 경험이 있습니다. 본 논문을 잘 마무리하기까지 도움을 주신 많은 분들께 감사의 말씀을 전하고자 합니다.

먼저, 한국에 왔을 때부터 따뜻한 마음으로 신경을 써주시고 지식을 가르쳐주시면서 논문을 잘 지도해주신 천면환 교수님께 감사의 말씀을 드립니다. 저는 한국어가 아직 많이 서투르고 여러 가지를 모르지만 교수님은 많이 힘드셔도 제가 모르는 것을 하나하나씩 알려주셨고 논문을 하었을 때도 부족한 것을 많이 지도하셨습니다. 외국에서 공부하는 것은 힘든 것이 너무 많이 있는데 교수님께서 이러한 큰 도움을 많이 받아서 제가 교수님을 평생 잊지 않겠습니다.

그리고 회계학에 대한 하나도 모르는 저와 같은 학생에게 하나씩 알려주시고 항상 잘 대해주신 권혁대 교수님, 논문작성에 매우 중요한 조사방법을 가르쳐주시고 논문을 꼼꼼하게 심사해주신 정철호 교수님께 감사 말씀을 드리고 싶습니다. 첫 논문을 만들어서 부족한 점이 아직 많이 있지만 교수님들 덕분에 잘 마무리하게 되었습니다.

그 다음에 한국 유학기회를 주신 알루코 그룹 박도봉 회장님, 박석봉 부회장님께 진심으로 감사의 말씀을 드립니다. 귀사는 지원해주셔서 한국에 오게 되고 여러 가지 소중한 경험을 쌓았으며 석사과정을 잘 마칠 수 있었습니다.

그리고 외국인 학생들에게 잘 대해주신 목원대학교 국제협력과 처장님, 과장님, 조교님들과 한국어를 뿐만 아니라 항상 신경 써주시는 한국어 동아리 선생님들께 감사의 말씀을 드립니다. 교수님, 선생님의 감정을 제가 베트남에 돌아가도 마음에 깊게 새겨두겠습니다.

마지막으로 본 논문의 설문조사를 참여하고 많이 도와주는 베트남에 있는 친구, 동료들에게 고마움을 전하고 싶고 항상 지켜보고 걱정해주신 부모님, 가족 분들께 감사의 마음을 드리고 싶습니다.

딩티뉴뀼 드림

국문초록

오늘날에 베트남 경제가 많이 발전하는 상태에서 베트남 시장이 유망한 시장으로 많이 한국기업들이 베트남에 진출하였다. 하지만 베트남 현지인들은 한국기업의 직장생활을 적응하기가 힘들며 문화차이, 직무스트레스, 임금 등 여러 원인으로 인해 한국기업의 이직률이 높아지고 있다. 그래서 한국기업들에는 인적자원관리가 더 효율적이 해야 되며 인력관리 업무가 개선하기 위해 베트남 종업원의 성격특성에 대해 연구하고자 한다. 연구결과에서 베트남 종업원의 특성을 더 깊이 알 수 있고 종업원의 조직몰입 정도를 향상시키는 것으로 기업에서 오랫동안 근무하는 가능성이 더 높아지는 목적이 있다.

본 연구는 베트남 진출 한국기업들이 인적자원관리 시스템이 향상시키기 위해 베트남 진출 한국기업에서 근무하고 있는 베트남 종업원의 성격특성이 회복탄력성 및 조직몰입에 미치는 영향을 알아보려고 해서 실증연구를 하였다.

먼저 선행연구들을 참고하며 이론적으로 종업원의 외향성, 친화성, 신경증, 개방성, 성실성인 5개의 요인을 포함한 성격특성을 독립변수로 설정하였으며 종속변수는 회복탄력성 및 조직몰입이다. 그리고 ‘종업원의 성격특성이 회복탄력성에 영향을 미치는 것이다’ 및 ‘종업원의 회복탄력성이 조직몰입에 영향을 미치는 것이다’ 와 같은 가설을 2가지 설정하였다. 가설 검증하기 위하여 베트남 북쪽에 있는 한국기업의 현지법인에서 근무하는 종업원은 300부의 설문지를 했고 적합한 293부를 받은 후에 통계한 후에 다음과 같이 결과가 나왔다.

첫째, 성격특성 5요인 중에 친화성, 성실성, 개방성이 회복탄력성에 정(+)의 영향을 미치는 것이다. 특히 성실성이 회복탄력성에 가장 유의한 영향을 미친다. 나머지의외향성 및 신경증이 회복탄력성에 미치는 영향이 없

다는 결과가 나왔다. 즉, 어떤 직원이 근무하고 조직의 규칙을 준수하고 주변 동료들과 평화롭게 지내고 도와주고 새로운 업무를 맡길 때 두렵지 않고 노력하면 그 직원의 회복탄력성이 높고 역경에서 잘 극복할 수 있는 것을 의미한다.

둘째, 회복탄력성이 조직몰입에 정(+)의 영향을 미치는 것을 검증되었다. 즉, 직원들이 어려운 상황이나 스트레스를 많이 받을 때, 쉽게 무너지지 않고 그 역경을 경험으로 바꾸어서 잘 극복하며 더욱더 성장할 수 있으면 자기 속한 조직에 대한 몰입도 높아지는 것이다.

이러한 결과에서 한국기업들은 현지인을 채용 시 본 연구의 시사점을 적용하며 지원자의 성격특성을 더 집중하며 친화성, 개방성, 특히 성실성이 높은 지원자를 채용하면 그 지원자의 회복탄력성도 더 높고 기업에서 오랫동안 근무할 가능성이 높다. 이외에, 종업원의 성실성 또는 회복탄력성을 더 높이기 위하여 인적관리자는 적당한 방법, 정책을 만들면 종업원의 조직몰입도 높아지고 기업의 인력을 개선할 수 있다.

주제어: 성격특성 5요인, 회복탄력성, 조직몰입

〈목차〉

제 1장 서론	1
제 1절 연구의 배경 및 목적	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	5
제 2절 연구의 대상 및 방법	6
제 3절 연구의 구성	7
제 2장 이론적 배경 및 선행연구 고찰	9
제 1절 베트남 종업원의 특성	9
1. 베트남 진출 한국기업의 현황	9
2. 베트남 진출 한국기업의 종업원의 특성	12
2.1 베트남 종업원의 특성	12
2.2 베트남 진출 한국기업에 베트남 종업원의 특성	17
제 2절 성격특성의 5요인	19
1. 성격의 개념 및 정의	19
2. 성격의 특성	21
3. 성격특성의 5요인	25
3.1 외향성 (Extraversion - E)	25
3.2 친화성(Agreeableness - A)	26
3.3 성실성 (conscientiousness - C)	27
3.4 신경증 (neuroticism - N)	28
3.5 경험에 대한 개방성 (openness to experience - O)	29
제 3절 회복탄력성	31
1. 회복탄력성의 개념 및 정의	31
2. 회복탄력성의 구성요소	34

3. 회복탄력성의 선행연구	36
제 4절 조직몰입	38
1. 조직몰입의 개념 및 정의	38
2. 조직몰입의 선행연구	42
제 3장 연구 설계	44
제 1절 연구모형	44
제 2절 연구가설	45
1. 성격특성 5요인과 회복탄력성	45
2. 회복탄력성과 조직몰입	46
제 3절. 변수의 조작적 정의와 측정	47
1. 성격특성 5요인	47
2. 회복탄력성	49
3. 조직몰입	49
제 4절 자료수집과 분석방법	51
1. 자료의 수집	51
2. 설문지의 구성	51
3. 분석방법	52
제 4장 분석결과	53
제 1절 조사대상의 인구통계학적 특성	53
제 2절 요인분석 및 신뢰성 및 타당성 분석	55
1. 독립변수의 요인분석과 신뢰성 및 타당성 분석	55
2. 종속변수의 요인분석과 신뢰성 및 타당성 검증	57
제 3절 상관관계 분석	59
제 4절 가설검증	60

제 5장 결론	65
제 1절 연구결과 요약	65
제 2절 연구의 시사점	66
제 3절 연구의 한계 및 향후 연구과제	69
참고문헌	71
ABSTRACT	82
Tựa đề (베트남어 초록)	85

<표 차례>

표 1	국가별 베트남에 투자 건수 및 투자 금액 (2015년까지 기준)	10
표 2	국가별 한국의 수출입 금액 및 증감률	11
표 3	베트남 진출 한국기업의 인원 현황	12
표 4	베트남 노동력의 현황 (2017년 1분기까지 기준)	13
표 5	베트남 근로자의 월별로 평균 임금	14
표 6	2009년 월평균 이직률 (해고, 정년퇴임 제외)	15
표 7	2009년 월평균 이직률 (해고, 정년퇴임 제외): 업종별	15
표 8	2009년 월평균 이직률 (해고, 정년퇴임 제외): 규모별	15
표 9	성격의 정의 및 선행연구 요약	20
표 10	“The Big Five” 모델 (성격 5요인 모델)의 선행연구 및 자료	24
표 11	‘The Big Five Factors Model of Personality’	30
표 12	회복탄력성의 정의	33
표 13	회복탄력성의 구성요인	36
표 14	조직몰입의 정의 및 선행연구	43
표 15	변수의 조작적 정의	50
표 16	변수의 측정도구	52
표 17	표본의 일반적 특성	53
표 18	독립변수의 요인분석과 신뢰성 및 타당성 검증 결과	56
표 19	종속변수의 요인분석과 신뢰성 및 타당성 검증 결과	58
표 20	상관관계분석결과	60
표 21	성격 5요인 회복탄력성에 미치는 영향 분석 결과	61
표 22	회복탄력성이 조직몰입에 미치는 영향 분석 결과	62
표 23	가설검증결과	63

<그림 차례>

그림 1	연구의 구성 및 흐름	8
그림 2	베트남 국가별 외국인직접투자(FDI) 비율	10
그림 3	베트남 노동력의 학력 현황 (2017년1분기까지 기준)	14
그림 4	2014년 기준으로 한국의 평균 근무시간	17
그림 5	Cattell의 16가지 성격요인 모델	22
그림 6	연구모형	44

제 1 장 서론

제 1절 연구의 배경 및 목적

1. 연구의 배경

경제가 지속적으로 발전하는 상태에서 한국 기업들은 날이 갈수록 더욱 더 해외직접 투자 또는 진출하는 주세가 있다. 지난 세기부터 한국기업들은 해외 진출하는 것이 시작되었으며 1990년대 중반에 한국 기업들은 해외진출현상이 폭발하였다. 그 시점부터 경제가 발전하는 과정에 당연히 발생하는 현상임으로써 해외 진출 한국 기업의 수량이 계속 증가되었고 2010년까지 해외투자 금액은 192억의 달러로 세계에서 18번째 위치하였으며 GDP 대비 비중이 13.8%에 달하였다 (World Investment Report, 2011; Dang Van Dung의 논문, 2016).

특히 한국은 한-EU FTA 및 FTA가 체결된 후에 글로벌화가 되면서 한국 기업들은 더 급격히 해외진출하며 투자한다. 게다가, 1990년대 중반에 한국에 노동자의 임금이 증가되었으므로 한국 기업들은 인건비가 싼 나라에 찾아서 공장을 이전하기를 시작하였다. 처음에는 주요 중국 시장에 많이 진출하였으나 점점 중국의 인건비도 많이 비싸지기 때문에 한국 기업들은 태국, 말레이시아, 인도네시아 등 동남아시아 나라에 찾아 현지법인을 세웠다. 그리고 동남아시아에 위치하는 베트남도 잠재력이 높은 시장이 주목을 받고 2000년대부터 삼성, LG, 롯데 등 한국 대기업들은 베트남에서 공장을 이전하며 대기업에 따른 협력업체, 중소기업도 베트남에 많이 찾아왔다. 특히 2015년12월20일부터 한-베 FTA가 발효된 후에 한국과 베트남 간의 경제적인 교류도 많이 늘이고 있다. 2016년 말까지 모두 4천42

개의 한국기업이 베트남에 진출하였고 누적 5,656건의 직접투자(FDI)가 이루어지고 있다. 2014년까지 372억 3천만 달러의 투자액이 1992년에 4억 9천만의 투자액보다 95배 증가되었고 한국이 베트남의 1위 투자국가 되었다.

그리고 한국 기업들은 베트남에 찾아온 많은 이유들 중에 인건비가 싼 것도 아주 중요한 이유이다. 그러므로 베트남 진출 한국기업에 인적자원을 잘 관리해야 되며 특히 베트남 종업원을 중심으로 적합한 인사 정책을 만들어야 되며 종업원들에게 좋은 근무환경을 보여줘야 된다. 삼성전자 베트남 법인은 32,000명의 베트남 인원, 태광비나는 23,000명의 베트남 인원, SK텔레콤은 1,400명의 인원 등 대기업들에서 근무하는 베트남 근로자는 수만 명의 숫자를 증가되었다. 이러한 수만 명의 근로자들을 관리하기 위해 특히 해외 기업에 하루 이틀 해결할 수 있는 문제가 아니다. 해외 진출하기 때문에 한국 기업들은 여러 가지의 문제를 생기고 문화차이 때문에 한국 지도자들과 베트남 종업원들의 사이에 갈등도 많이 생겼다. 베트남 종업원의 이직의도 현황을 보면 베트남에 60개의 한국기업에서 일하는 노동자 8만여 명중에 근속연수 1-5년의 종업원이 전체 근로자에 60%를 차지하며 1년 미만이 13%를 차지한다. 그리고 한국기업에 매월 평균 이직률은 5%에서 10%이었다 (베트남 “노동자-노조연구원”, 2008). 이재경 (2010)의 연구에 따라 63개의 한국기업을 대상으로 실증연구한 후에 이직률이 높은 애로사항으로 나타났고 정명호 (2010)는 베트남 남부지방에 진출하는 한국기업에 한국경영진들이 베트남 종업원의 이직률이 아주 심각하다고 강조하였다. 베트남 진출 한국기업에서 근무하는 종업원들의 이직률이 높은 상태이다. 선행연구를 살펴보면 Le Viet Phuong Thao(2012)은 베트남 진출 한국기업과 여타 외국기업 비교 시 현지 종업원의 이직률이 제일 심각한 애로사항 중 하나라고 발표하였다. 김진욱-Vo

Thi Hong Van (2007)은 해외진출 한국기업과 현지기업의 인사관리의 공통점 및 차이점을 사례연구하고 한국기업 위하여 적합한 인사관리 방식을 제출하였다. 김문숙 (2010)은 베트남 종업원의 조직몰입 정도를 향상시키기 위하여 한국 관리자들이 어떤 바람직한 리더십 스타일을 활용해야 한다는 연구를 하였다. 그리고 Dang Van Dung (2016)은 베트남 진출 한국기업의 현지 종업원의 이직의도의 결정요인에 대해 연구하였고 문화차이가 중심으로 실증연구 하였다. 베트남 진출 한국기업에서 근무하는 근로자의 이직률이 높은 이유에 대해 여러 연구자가 연구하였으며 여러 원인을 발견하였는데 필자의 생각에는 베트남 종업원의 성격특성이 이직의도에 영향을 미치는 조직몰입에 영향을 미치는 요인이 될 수도 있다. 하지만 여러 선행연구 중에 베트남 종업원의 성격특성 쪽에 관련된 연구가 별로 없었다. 필자는 학술연구정보서비스 (RISS)에서 검색 시 “베트남 종업원의 특성”, “베트남 종업원의 성격특성”, “베트남 종업원의 회복탄력성”, “베트남 진출 한국기업에 베트남 종업원의 특성”의 키워드를 입력해서 검색해봤더니 알맞은 결과가 하나도 없었다. 전에 있었던 선행연구는 주요 해외진출 기업에서 몰입형 인사시스템의 효과를 재도적 측면에서 분석한 연구(이용진, 김성수, 2009), 해외파견 근무자의 적응과 귀환 결정에 영향을 미치는 개인적 및 조직적 요인에 관한 연구 (장영철, 1998) 등 선행연구인데 이 연구들의 공통점은 베트남 종업원 아닌 한국 파견 직원을 중심으로 연구하는 것이다. 아니면 기업의 사회적 책임활동이 종업원 성과에 미치는 영향 (도안티안, 2014), 전략적 인적자원관리와 조직유효성에 관한 연구 (응옌 프엉 우옌, 2016)등 연구들에서도 베트남 종업원의 성격특성 또는 회복탄력성에 대한 연구가 없다.

한편, 성격은 인생의 여러 상황에서 각 개인의 감정, 사고 또는 행동양식을 포함해서 그 것으로 다른 개인과 구별할 수 있는 것이다. 그리고 성

격에 따라 행동양식도 달라지며 한 개인이 특정 상황에서 어떻게 행동할지 예측할 수 있게 해주는 원리이다 (Cattell, 1946). 윤운성 (2003)은 환경에 따라 한 개인의 반응 및 특징적인 양식에 대한 연구한다. 유희경(2007)은 성격은 감정, 사고 또는 행동양식을 포함된다고 발표하였다. 강봉수 (2016)는 종업원의 성격특성이 조직몰입에 미치는 영향은 성격특성의 요인에 따라 차이가 있음이 확인되었다. 황광하 (2016)의 연구에도 성격특성의 하위요인인 신경증이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 성격특성이 조직몰입에 유의적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다 (오문청, 2016).

게다가, 조직몰입은 종업원이 자기 속한 기업에 대한 애착심이고 기업 위해 자발적으로 노력 및 공헌하는 개념이다. 인재들이 지속적으로 기업에서 근무하면 기업의 발전에 많이 기여한 반면에 인재들이 이직하면 기업의 손실이다. 특히 외국기업이 인재들이 쉽게 채용하지만 인재들이 특히 고급스러운 인력들이 항상 임금 때문에 쉽게 이직할 수도 있다. 즉, 그 인력들이 만약에 경쟁사에서 더 높은 임금을 받을 수 있으면 현재 근무하는 기업에서 이직하기를 쉽게 결정한다. 그러므로 각 기업들이 자사 직원들의 애사심을 높게 노력해야 인재들이 자발적으로 기업을 위하여 오랫동안 근무하는 가능성이 더 높아진다. 그리고 조직몰입과 이직의도에 대한 연구들도 많고 그 중에 Meyer et al. (2002)의 연구에는 조직몰입이 이직의도에 강한 부(-)적 영향을 미치는 것을 보일 수도 있음으로 기업이 인재들이 이탈하는 것을 방지하기 위해 종업원의 기업에 대한 애착심이 높이는 것도 효율적인 인사관리 전력이다.

또는 성격에 속한 요소인 회복탄력성이 사람의 행동양식을 결정하는 중요한 요인이라고 생각한다. 현재 외국기업 특히 한국기업에서 근무하는 직원들이 업무강도와 근무구조의 문화 때문에 스트레스를 많이 받고 있

다. 계속 탈진하게 일을 하는 상태에 직원들이 쉽게 번아웃 증후군 (burnout syndrome)에 걸릴 수도 있는 것이다. 그러므로 스트레스를 많이 받은 상태에서 무너지지 않고 역경에서 잘 극복하고 더 강하게 성장하는 사람 또는 회복탄력성이 높은 사람이 직장생활에 더 잘 적응하고 발전할 수도 있다. 선행연구에서도 Ong, Bergeman, Bisconti & Wallac (2006) 회복탄력성이 높은 사람일수록 일상 스트레스에서 빨리 회복을 할 수 있다는 것을 발견하였다.

그러한 선행연구를 바탕으로 베트남 종업원들이 자기 속한 한국 기업에 조직몰입 정도를 어떻게 향상시키는 것도 중요하다고 생각하고 성격특성 또는 회복탄력성이 조직몰입 정도를 높이는 요소가 될 수도 있는 것이다. 그리고 해외 연구들에서 이러한 주체들을 많이 언급하였지만 베트남에서 많이 없는 것이다. 그러므로 본 연구에서 베트남 진출 한국기업에서 근무하는 종업원을 대상으로 종업원의 성격특성이 회복탄력성 및 조직몰입에 어떤 영향을 미치는 것을 알아보고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구에는 베트남 진출 한국기업에서 근무하는 베트남 종업원의 성격특성 (5요인)이 회복탄력성 및 조직몰입에 미치는 영향을 연구한다. 실증연구를 통해 베트남 진출 한국기업의 인적관리 시스템이 더 효율적이 관리할 수 있기 위해 실무적인 시사점을 제시하고 동시에 기업이 베트남 인재들이 오랫동안 근무하기 위해 제언도 제시함으로써 베트남 진출 한국기업들에 공헌할 수 있는 것을 기대한다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해 다음과 같이 세부 연구 목표들을 세웠다.

첫째, 선행연구 및 자료를 통해 베트남 종업원의 특성뿐만 아니라 베

트남 한국기업에서 근무하는 종업원들의 특성에 대해 살펴보고자 한다.

둘째, 종업원의 성격특성, 회복탄력성, 조직몰입에 대한 선행연구들을 참고해서 이론적으로 각 변수 간의 관계를 실증분석을 통해 고찰하고자 한다.

셋째, 실증분석을 통하여 베트남 종업원의 성격특성 (5요인)이 회복탄력성에 어떤 영향을 미치는 것과 회복탄력성이 조직몰입에 미치는 영향을 파악하고자 한다.

넷째, 이러한 실증분석을 통계한 후에 나온 결과를 바탕으로 베트남 진출 한국기업의 인사관리시스템에 시사점을 제시하고자 한다.

제 2절 연구의 대상 및 방법

본 논문은 베트남 진출 한국 기업에 근무하는 종업원의 성격 (5요인)은 조직몰입에 미치는 영향을 분석하기 위해 문헌적 연구방법과 실증적 연구방법을 사용했다. 그리고 기존의 연구 및 자료에 종업원의 성격특성이 조직몰입에 미치는 영향에 있어서 회복탄력성 및 감성지능이라는 매개변수를 두고 연구모형과 가설을 설정하였다.

문헌적 연구에서 기존의 선행연구 및 실증적 분석결과들에 대한 살펴 보며 검토하는 것을 통하여 성격특성, 회복탄력성, 감성지능 및 조직몰입의 개념을 정리하고 각 요인 간의 영향력도 살펴봤고 이론 체계화하였다.

본 논문의 조사 대상은 베트남에 진출한 한국 기업의 종업원이라서 실증분석을 하기 위한 자료 수집은 베트남 북쪽에 위치한 하노이 수도(Hà Nội), 흥옌 성 (Hưng Yên), 박닌 성 (Bắc Ninh)에 집중되어 있는 한국기업의 종업원들을 대상으로 설문조사 방법을 사용하여 실시하였다. 그 다음에 설문지를 회수하여 그 결과를 바탕으로 SPSS21.0를 이용하여 통계분석

을 하였다. 이 분석을 통하여 종업원의 성격특성 (5요인)은 회복탄력성 및 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지를 연구하고자 한다.

제 3절 연구의 구성

본 논문은 전체 5장으로 구성되었으며 각 장의 상세한 내용은 다음과 같다.

제1장은 서론으로 연구할 문제를 제시하며 본 연구의 배경과 목적 및 연구의 대상 및 방법 그리고 논문의 구성에 대해 기술하였다.

제2장은 기존의 선행연구를 검토 및 정리한 후에 성격, 회복탄력성, 조직몰입에 대한 개념 제기하며 베트남에서 진출 기업의 종업원에 대한 성격특성, 조직몰입 상황에 대해 서술하였다.

제3장은 제2장에서 제시된 이론 바탕으로 연구모형 및 연구가설을 설정하면 제시하였다. 그리고 변수의 조작적 정의와 조사방법 및 조사개요 등에 대해 언급하였다.

제4장은 실증분석으로 수집된 설문조사 자료를 통계한 후, 분석결과를 제시하면 연구가설 검증을 실시하여 결과를 제시했다.

마지막으로 제5장은 본 연구의 결과를 간단히 요약하며 시사점을 제시하였다. 그리고 연구의 한계점과 향후 연구방향을 제시하였다. 다음과 같은 그림 <1-1>은 연구의 구성 및 흐름이다.

제1장 서론	
제1절 연구의 배경 및 목적	
제2절 연구의 대상 및 방법	
제3절 연구의 구성	



제2장 이론적 배경 및 선행연구 고찰	
제1절 베트남 종업원의 특성	제2절 성격특성 5요인
제3절 회복탄력성	제4절 조직몰입



제3장 연구 설계	
제1절 연구모형	제2절 연구가설
제3절 변수의 조작적 정의와 측정 석방법	제4절 자료수집 및 분 석방법



제4장 분석결과	
제1절 표본의 특성	
제2절 측정항목의 평가	
제3절 연구가설 검증	
제4절 수정 연구모형	



제5장 결론	
제1절 연구결과 요약	
제2절 연구의 시사점	
제3절 연구의 한계 및 향후 연구과제	

<그림 1> 연구의 구성 및 흐름

제 2 장 이론적 배경 및 선행연구 고찰

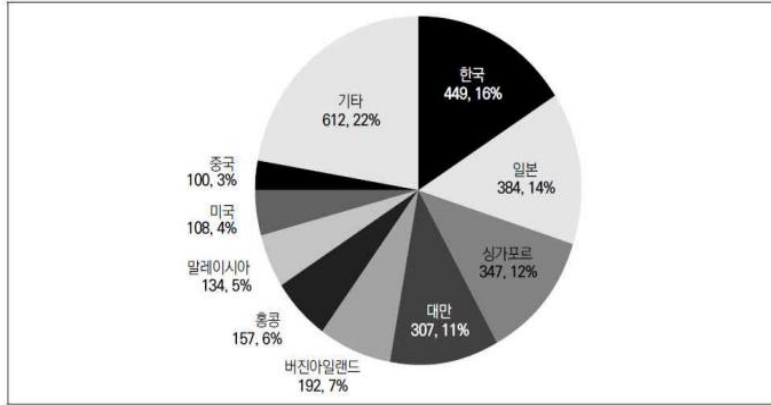
제 1절 베트남 종업원의 특성

1. 베트남 진출 한국기업의 현황

오늘날에는 한국 경제가 발전할수록 국내시장에 경쟁률이 점점 높아지기 때문에 대기업뿐만 아니라 중소기업도 많이 해외시장으로 진출하는 방안을 선택하였고 기업의 시장이 넓이기 위하는 것이 때문이다. 최근에 한국 기업들은 상품교역 분야에서 시장진출 뿐만 아니라 생산 활동도 직접 현지에서 법인을 세우고 공장을 건설해서 직접 생산하고 제품을 한국으로 수출하는 주세가 있다. 진출하는 나라들 중에 베트남도 유망하는 시장이고 한국기업들은 더욱더 베트남에 진출해서 사업한다.

베트남은 1986년에 ‘도이머이’ 과정을 한 후에 경제가 지속적으로 발전되었으며 글로벌화 정책들도 많이 도입된다. 경제가 더 개방 및 개혁하기 위하여 해외와 많이 교류하고 무역협정도 많이 체결하였다. 베트남은 2006년11월7일에 WTO 가입 승인을 받았고 2013년까지 총 10,689개의 품목에 대해 평균 수입관세율이 현행 17.4%에서 14%로 인하하도록 되어 있다. 특히 공산품 평균 수입관세는 36.5%에서 12.6%로 인하된다. 그리고 2016년12월까지 기준으로 베트남 상공회의소(VCCI) 및 KOTRA 호치민 무역관에 따라 베트남이 체결한 FTA협정은 양자간 FTA 3건, 다자간 FTA 7건을 포함해서 총 10개의 협정이 발효 중이다. 그중에 2015년에 한-베 양자 FTA이 체결되었으며 2018년까지 일반 품목군의 76.9% 관세 철폐하고 2021년까지 민감 품목군의 23.1%로 인하할 예정이다. 그리고 다음과 같이 베트남의 주요 국가별 외국인직접투자(FDI)를 살펴보면 한국이 449,16%를 차지하며 제일 많이 직접 투자하는 국가이다.

(단위: 억 달러, %)



※출처: Vietnam Investment Review(2016년 2월 29일판), p. 20.곽성일 · 이재호(2016). 주요국의 대(對)베트남 진출 전략과 시사점.

〈그림2〉 베트남 국가별 외국인직접투자(FDI) 비율

그리고 2015년까지 다음과 같이 <표> 국가별 베트남에 투자건수 및 투자금액을 보면 일본, 미국, 중국에 비해 베트남에 투자한 한국 기업들 중에 제조 기업은 3,034의 투자건수와 \$317억의 투자금액으로 가장 많이 투자한 업종이다.

〈표1〉 국가별 베트남에 투자 건수 및 투자 금액 (2015년까지 기준)

순위	한국	일본	미국	중국
1	제조업 (3,034/\$317억)	제조업 (1,490/\$319.7억)	호텔 (20/\$52억)	제조업 (916/\$54억)
2	부동산 (93/\$65억)	건설 (76/\$11.6억)	제조업 (346/\$28.2억)	에너지 (4/\$20억)
3	건설 (663/\$32억)	도소매 (318/\$10억)	과학기술 (100/\$1.72억)	광업 (10/\$16.7억)
4	도소매 (321/\$5.94억)	정보통신 (360/\$8.17억)	정보통신 (142/\$0.61억)	건설업 (105/\$3.0억)
5	과학기술 (326/\$2.35억)	과학기술 (372/\$3.06억)	도소매 (62/\$0.486억)	도소매업 (132)

※출처: 베트남 Thai(MPI) 면담자료 활용. 곽성일 · 이재호(2016). 주요국의 대(對)베트남 진출 전략과 시사점.

KOTRA의 무역통계에 따라 2018년3월까지 기준으로 한국은 베트남에 수출액은 12,092백만 달러로 17.4%을 증가되었으며 수입액은 4,778백만 달러로 35.0%을 증가되어있다.

〈표2〉 국가별 한국의 수출입 금액 및 증감률

■ 한국무역 +		(기준 : 2018년 3월, 백만불)		총괄	품목	국가
국가	수출액	증감률	수입액	증감률		
총계	145,440	10.1%	132,196	13.5%		
중국	38,503	14.8%	25,153	7.5%		
미국	15,987	-2.8%	14,562	20.0%		
베트남	12,092	17.4%	4,778	35.0%		
홍콩	10,589	20.3%	588	25.5%		
일본	7,670	16.7%	14,202	6.1%		
대만	3,946	13.6%	4,110	-7.6%		
인도(인디아)	3,599	-0.1%	1,365	11.8%		

※출처: KOTRA Vietnam 무역통계 <http://stat.kita.net/#none>

그리고 베트남 진출 한국기업들은 관심 주는 문제들 중에 인적자원도 중요한 요소이다. 베트남 인구는 2018년까지 9억5천만 명 넘어 되었고 그 중에 노동연령에 노동자는 54%넘어 차지한다. 게다가, 베트남 시장에 노동자의 인건비가 아직 낮은 편이라서 외국기업 특히 한국기업들에 베트남 시장으로 진출 시 유리한 점이다. 현재, 한국 기업의 베트남 법인에서 근무하는 베트남 근로자들이 수만 명의 숫자까지 늘고 있다. 그래서 한국기업들은 베트남의 실업률을 줄이는 것에 많이 기여하고 있어요. 다음과 같

이 베트남 진출 한국기업의 인원현황이다.

〈표3〉 베트남 진출 한국기업의 인원 현황

진출지역	회사명	업종	종업원 (한국)	종업원 (외국)
하노이	삼성전자 베트남 법인(SEV)	제조업	70	32,000
호치민	태광비나	제조업	80	23,000
호치민	금호타이어 베트남 유한책임회사	제조업	22	738
하노이	SK텔레콤 베트남	서비스업	10	1,400
호치민	창신베트남	제조업	52	25,000
하노이	미원 베트남	제조업	12	1,000

※출처: 2016 해외진출 한국기업 디렉토리 (KOTRA)

2. 베트남 진출 한국기업의 종업원의 특성

2.1 베트남 종업원의 특성

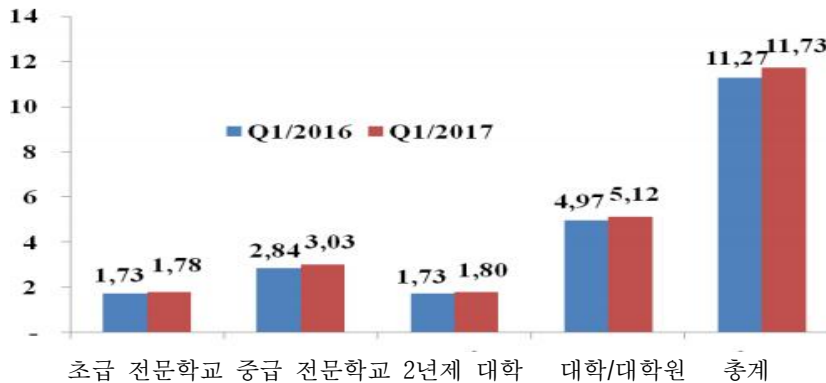
베트남은 9억5천만여 명의 인구가 많이 있는 국가이며 그중에 노동연령 (15세 이상)에 노동자 인수도 54%넘어 차지한다. 다음과 같이 <표4>를 살펴보면 2017년 1분기까지 기준으로 노동력이 76,55%의 비율로 총 인구에 차지한다. 그 중에 남자 노동과 여자 노동 인수가 거의 똑 같고 도시 노동력이 농촌 노동력보다 거의 2배로 더 낮은 것을 볼 수 있다.

〈표4〉 베트남 노동력의 현황 (2017년 1분기까지 기준)

	2016				2017
	1분기	2분기	3분기	4분기	1분기
1. 15세 이상 인구 (단위: 백만 명)					
총계	70,66	70,85	71,03	71,58	71,71
남자	34,392	34,46	34,58	34,81	34,94
여자	36,264	36,39	36,45	36,76	36,77
도시	24,587	25,07	24,86	25,12	25,13
농촌	46,069	45,78	46,17	46,46	46,58
2. 노동연령에 노동력					
총계	54,4	54,36	54,43	54,56	54,51
남자	28,213	28,085	28,08	28,14	28,30
여자	26,19	26,276	26,35	26,41	26,21
도시	17,38	17,48	17,53	17,55	17,52
농촌	37,02	36,882	36,90	37,01	36,98
3. 노동력의 비율 (%)					
	77,53	77,23	77,34	76,82	76,55

※출처: TCTK (2016, 2017), Điều tra LĐ-VL hằng quý (베트남 노동부, 사분기에 따라 통계) 재구성

그리고 베트남 노동력 중에 대학 또는 대학원 졸업하는 인력들이 5,12 백만 명으로 가장 높고 그 다음에 전문학교에서 나온 노동력도 3,03백만 명으로 많이 있다. 이 지수를 보면 노동력의 총 인수에 학력이 있는 노동자들은 21%만 차지하고 특히 도시의 노동시장에 30,9% 차지하는 반면에 농촌의 노동시장에 9%밖에 차지하지 않는다. 그래서 베트남에 진출하는 외국기업의 수량이 날이 갈수록 증가하고 있는데 학위 있는 인력 또는 고급 인력이나 생산에서 기술이 뛰어난 인력이 아직 많이 부족하다. 또한 베트남 노동의 임금이 다른 나라에 비해 낮은 편이며 임금 때문에 많이 근로자가 근무하고 있는 기업을 그만두고 임금을 더 높게 받을 수 있는 기업에 이직하는 상황도 있다.



※출처: 베트남 노동부 학력 현황 통계, 2017 재인용

<그림3> 베트남 노동력의 학력 현황 (2017년1분기까지 기준: 단위: 백만 명)

<표5> 베트남 근로자의 월별로 평균 임금 (단위: 백만 동)

	2016				2017
	1분기	2분기	3분기	4분기	1분기
총계	5,08	4,85	4,93	5,08	5,40
남자	5,29	5,10	5,19	5,24	5,64
여자	4,79	4,51	4,58	4,85	5,08
베트남 기업	5,75	5,42	5,51	5,58	6,05
외국 기업	6,12	5,53	5,56	6,36	6,62

※출처: 베트남 노동부의 자료 재구성

그리고 현재 베트남 기업들뿐만 아니라 외국기업도 해결해야 되는 심각한 문제는 베트남 사람의 이직률이 높은 편이다. 본 연구의 배경 부분에서 언급한 베트남 종업원의 이직률 현황에 따라 보통 기업들의 이직률은 4%부터 6%까지이면 정상인데 베트남에 월 평균 이직률은 7.7%의 관리직/사무직, 13.9%의 일반생산직이 있다. 그리고 업종별 통계하면 금융 및 서비스업에 이직률은 9.6%이다. 그래서 기업의 지도자 및 인적자원 관리자는 종업원들이 기업에서 오랫동안 일하는 가능성이 높아지기 위해 해당

한 방법을 찾아야 된다. 다음과 같은 <표6>, <표7>, <표8>에 베트남 종업원의 월평균 이직률 업종 및 규모 별로 현황이다.

<표6> 2009년 월평균 이직률 (해고, 정년퇴임 제외)

	평균	표준편차	최소 값	최대 값	총 업체 수
관리직/사무직	7.7	10.3	0	50.0	54
일반생산직	13.9	15.4	0	70.0	48

<표7> 2009년 월평균 이직률 (해고, 정년퇴임 제외): 업종별

	경공업	중공업	금융 및 서비스업
관리직/사무직	7.4	6.0	9.6
일반생산직 (서비스 복무원)	14.5	8.9	20.5
총 업체 수	19	16	18/12

<표8> 2009년 월평균 이직률 (해고, 정년퇴임 제외): 규모별

	100인 미만	100인 이상 - 1000인 미만	1000인 이상
관리직/사무직	5.9	9.9	6.5
일반생산직 (서비스복무원)	11.2	15.3	16.1
총 업체 수	22/16	20	10

※출처: “베트남 진출 한국기업의 현지 종업원의 이직의도의 결정요인 - 문화차이를 중심으로-” (당반중, 석사논문, 2016) 재인용

위에 같은 내용이 베트남 종업원의 외부 특성 또는 외부 환경이며 베트남에 있는 선행연구를 살펴보면 베트남 종업원의 성격특성 (5요인)에 대한 실증연구도 있다. Le Phuoc Luong의 연구 “베트남 통신회사에서

근무하는 종업원의 성격특성 (5요인)은 직무성과 및 이직의도”에서 종업원의 성격 특성에 5개의요인이 직무성과에 영향을 미치는 것을 알고 있다. 그 중에 성실성이 직무성과에 가장 유의한 영향을 미치고 즉, 직원들이 더 열심히 근무하고 책임감이 더 강해지면 조직의 규정도 잘 지키고 맡긴 업무를 항상 최선을 노력하는 것이다. 그리고 직원이 자기의 업무에 대한 책임감이 강해질 때 자기 속한 조직에 본인이 없으면 업무를 실행할 수 없다고 생각해서 조직에서 오랫동안 일하는 경향이 있다. 반면에 신경증이 높은 직원이 항상 불안하고 스트레스를 받으면 쉽게 화가 나서 업무를 실행할 때 정확성도 없고 효과적이 할 수 없는 것을 나타냈다. 그리고 개방성이 높은 직원들은 이직률도 높은 것을 볼 수 있고 통신회사에서 딱딱하고 원칙에 대로 해야 할 업무이라서 개방성이 높은 직원들이 쉽게 이탈하는 가능성이 높다.

Mai Ngoc Khuong의 연구 “베트남, 호치민시에 있는 외국기업에서 근무하는 종업원의 성격특성 및 커뮤니케이션 스킬(의사소통)이 직무성과에 미치는 영향”에 대한 연구에는 베트남 남부에 위치하는 호치민시에 있는 외국기업에서 300명의 직원을 대상으로 실증연구 하였다. 결과에서 보면 외향성, 친화성, 성실성은 의사소통에 정(+)의 영향을 미치고 신경증이 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 개방성이 완전 의사소통과 상관 없는 것을 볼 수 있다. 즉, 어떤 직원이 항상 열정적이고 다른 동료들과 잘 지내고 지원해주고 업무를 열심히 근무하면 의사소통도 좋아지는 것이다. 그리고 의사소통이 잘 하는 직원들이 직무성과에 영향을 미치는 것을 연구결과에서도 나왔다. 그러나 이 부분의 설명력은 3.4%밖에 안 나와서 의사소통을 잘 하는 직원들은 업무를 잘 할 수도 있고 말만 잘 하는 사람도 있는 뜻이다.

2.2 베트남 진출 한국기업에 베트남 종업원의 특성

1990년대부터 한국기업들은 베트남 시장으로 많이 진출하였는데 기업들은 모두 투자 성공하는 것도 아니다. 한국구제노동재단 (2003)에 따르면 베트남 진출 실패요인은 주요 현지 법률 미 준수, 낮은 인건비에 대한 지나친 기대, 인적자원관리 부합하지 않은 것 등이라고 제시하였다. 베트남 진출 한국기업에 대한 선행연구에서도 한국기업들이 만나는 문제들에 대해 언급하였다. 예를 들면 부티홍반(2007)의 “베트남 진출 한국기업의 인적자원관리 현지화 전략에 관한 연구”와 당반중 (2016)의 “베트남 진출 한국기업의 현지 종업원의 이직의도의 결정요인”에 대한 연구에서 한국기업들은 고급인력 부족, 높은 이직률, 문화 차이, 임금 만족 등 문제들을 많이 겪고 있다고 제시하였다. 인적자원을 더 효과적이 관리하기 위해 여러 방법 및 전략을 제출하였는데 안타까운 것은 베트남 종업원의 성격특성에 대해 깊이 알아보는 사람 및 선행연구가 없다. 그래서 한국기업에서 근무하고 있는 베트남 종업원들이 어떤 특성을 가지고 있는지 종업원의 성격특성 개념과 가장 가까운 개념은 ‘문화 차이’에 대해 참고하였다.

일단, 한국 직장문화를 살펴보면 2005년 기준으로 OECD 국가들 중에 2,351의 평균 근무시간으로 한국이 가장 많은 국가이다. 2014년에 이 평균시간이 2,163의 시간으로 줄었는데 아직 2위에 있다.



<그림4> 2014년 기준으로 한국의 평균 근무시간

미국의 워싱턴포스트지(2008)는 한국인들의 3분의 2가 일중독자(workaholic)에 걸린다고 인정하였으며 한국 직장인들의 일에 대한 강박도, 흥미도가 낮지만 맡긴 업무에 의해 상황적으로 일에 에너지를 많이 사용하고 출근시간이 정해지는데 퇴근시간이 정하지 않고 야근도 많이 하는 현황 및 조직문화이다 (곽주현, 2013).

하지만, 베트남 조직문화를 살펴보면 베트남의 역사적인 배경에는 쌀 문화가 옛날부터 베트남의 특징문화였으며 베트남 사람의 성격 및 사고방식에 영향을 많이 미치는 것이다. 이러한 문화는 긍정적인 영향도 있는데 현대 시장경제에 적용하면 부합적인 점도 많고 느긋한 생활 스타일, 조직의 질서, 개인주의적인 사고 등 부정적인 영향도 미친다 (당반중, 2016). 그리고 Lai Ngoc Hai (공산잡지, 2007)에 따라 베트남 사람들이 직장생활 하면서 무집중 근무, 지각, 저효율 업무수행, 무책임감, 무단 결근, 회사 성적 무감각 등 부정적인 특징이 있다고 발표하였다. 반면에 한국 사람들이 ‘빨리 빨리’ 문화가 있으며 조직의 규칙을 엄격히 준수하며 개인의 이익보다 조직의 이익을 더 중시하는 경향이 아주 강하다 (장태연, 2010). 이러한 것을 비교하면 역시 “극과 극”의 표현으로 묘사해도 과언이 아니다 (당반중, 2007). 그래서 베트남 종업원들이 새로운 직장문화를 익숙해져야 되며 외국기업 환경에서 일하기 때문에 업무수행 스타일도 바뀌어야 되는 것이다. 이런 압력이 많아서 한국 기업에서 근무하는 베트남 노동자들이 신체적 및 심리적 스트레스를 많이 받게 되는 상황이다. 그러므로 본 연구에는 베트남 종업원의 성격특성 및 회복탄력성인 새로운 방향으로 베트남 종업원을 학문적이 접근하며 분석하고자 한다.

제 2절 성격특성의 5요인

1. 성격의 개념 및 정의

우리들은 성격이란 말을 많이 사용하고 익숙해졌는데 우선 사전적 의미를 알아봐야 된다. 먼저 객관적인 의미의 성격 (Personality)으로는 라틴어의 ‘per(through)’ 와 ‘sonare (speak)’ 의 합성어인 ‘persona (to speak though)’ 에서 발생하였는데, 고대 헬라스 (Hellas)의 공연을 하는 연기자들은 페르조나 (persona)라는 마스크를 장착하였고 이것을 보면서 관중들은 연기자들의 역할과 정체를 알아내어 성격이나 태도를 추측하였다고 한다 (Burnham,1968). 페르조나(persona)의 의미는 서서히 변화되어 로마시대에는 ‘훌륭하고 귀중한 성질을 가진 개인’ 을 의미하는 말로 사용되었고 (윤대혁,2009), 요즈음 우리나라에서 사용하는 성격의 개념은 18세기 이후부터 등장하였고 인간의 진실한 특징이나 성질 및 다른 사람과 구별되는 인상전체를 의미하게 되었다 (황무규,1987, 강봉수,2016)

표준국어대사전에 따르면 성격(性格)은 환경에 대하여 특정한 행동 형태를 나타내고, 그것을 유지하고 발전시킨 개인의 독특한 심리적 체계이다 (위키백과). 애초부터 성격이란 의미는 사회적 역할을 실시할 때 한명의 개인이 행하게 되는 피상적인 사회적 이미지를 나타내었다. 여기서 사회적 이미지는 나 자신의 주변 사람에게 표명하는 공적인 성격을 의미한다. 즉 성격이란 개인이 가지고 있는 고유의 성질이나 품성 등 기타 바람직한 여러 가지 사회적 성격특성과도 같은 것으로 본다는 것이다. 현재, 인격 (character), 개성 (individuality), 인간성(humanity) 등 ‘성격’ 과 비슷한 영어도 생겼다. 성격에 대한 개념을 많이 학자들을 옛날부터 연구해왔는데 관점이 다양하지만 공통점이 있다. 그 것은 성격이 인생의 여러 상황에서 각 개인의 감정, 사고 또는 행동양식을 포함해서 그 것으로 다른 개인과

구별할 수 있는 것이다. 따라서 성격을 ‘나 자신과 다른 사람을 구분해주는 특징적 사고, 행동 양식 및 감정’으로 요약하고 이것들은 상황과 시간에 따라서 끊임없이 나타난다고 하였다.(Phares, 1984, 강봉수, 2016). 그리고 개인의 특징적 성격은 시간이 지나가도 지속적으로 똑같은 특성을 보이고 독특한 성향의 일관성이 있다. 그러므로 성격특질이 단일차원이 아닌 다차원적으로 구성되는 것이다.(김봉철, 안주아, 최양호, 2007).

그리고 성격에 따라 행동양식에 미치는 영향을 연구하는 것을 심리학 및 교육학 분야에서 처음 시작되었으나 현재 경영관리를 위해서도 직원들의 성격을 연구해서 그 것을 파악하고 어떻게 효과적이 관리할 수 있는지 기업에 많이 도움이 되었다.

〈표9〉 성격의 정의 및 선행연구 요약

연구자	주요내용
Allport (1973)	<ul style="list-style-type: none"> • 성격에 대해 ‘인간 그 자체’라는 시각을 가짐 • 모든 특성은 누구에게나 공통되게 나타나며, 다만 양적 차이가 있을뿐
Cattell (1946)	<ul style="list-style-type: none"> • 한 개인이 특정 상황에서 어떻게 행동할 지 예측할 수 있게 해주는 원리 • 인간의 모든 행동과 관련되어 있는 것
Eysenck (1957)	<ul style="list-style-type: none"> • 개인의 환경에 대한 적응을 결정하는 심신체계인 개인 내부에 있는 역동적 조직 • 여러 분야의 다양한 정의를 가지로 정리, 체계적으로 성격이론을 정립
Lazarus & Folkeman (1984)	<ul style="list-style-type: none"> • 개인이 어떤 일정한 방식으로 행동하게 하는 개인 내의 • 체반구조의 고정적 조직
Phares (1984)	<ul style="list-style-type: none"> • 다른 사람과 구별해주는 한 개인의 특징적인 사고, 감정 및 행동양식 • 시간과 상황에 걸쳐 지속적
Hogan (1991)	<ul style="list-style-type: none"> • 인간의 행동, 사고, 감정의 특유한 패턴을 창조하는 심리, 신체적 원인 • 개인 내면의 구조, 역동성, 버릇 등의 심리적 특징

서울대 교육연구소 (1995)	<ul style="list-style-type: none"> ● 개인의 특징을 구분짓는 지속적이며 일관 된 행동양식
윤운성 (2003)	<ul style="list-style-type: none"> ● 환경에 따라 반응하는 한 개인의 특징적인 양식 ● 타인과 구별되는 독특한 사고, 감정 및 행동방식의 총체
유희경 등 (2007)	<ul style="list-style-type: none"> ● 개인이 다른 사람과 구별되는 개인적인 특징 ● 감정, 사고 또는 행동양식을 포함 ● 개인이 다른 삶에서 드러내 보이는 종합적인 인상

※출처: 성격특성 5요인이 중소기업 종업원의 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향. 강봉수(2016) ‘성격의 정의’ 재인용

2. 성격의 특성

연구자들에 연구에 따르면 성격은 삶의 만족도와 강하게 연관되어있는 것으로 밝혀졌고(Boyce, Wood & Powdthavee, 2013) 또한 성격은 인간의 삶에 큰 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러므로 인간에게 이토록 중요한 성격을 개념화하고 측정하는 신뢰할 수 있는 방법이 필요하다. 그 방법 중에 가장 널리 퍼진 성격 프레임 워크는 “Big Five” 또는 5요인 모델이다. 이 성격 이론은 전 세계 여러 국가와 문화에 적용 될 뿐만 아니라 (Schmitt, 2007), 5요인을 측정하기 위한 타당성 및 신뢰성이 검증된 평가 척도이다. 그러나 5요인 모델을 어떻게 구성했는지 다음 과 같이 성격 연구를 살펴봐야 된다.

1936년에 Allport와 Odbert가 4,500단어의 영어로 설명한 성격 특성 개론은 지난 60년간의 언어 기반 성격특성 연구의 중요 출발점이었다.(Howard and Howard,2004). Allport (1961)는 인간의 여러 가지 특성이 인간의 행동에 영향을 미치는 영향력의 정도에 따라서 기본특성, 중심특성, 이차적 특성으로 나누어보았다. 기본특성이란 한 개인의 일생 자체를 완전하게 지배하는 정열과 같은 핵심특성을 의미한다. 또, 중심특성이란 기본특성보다는

인간의 행동에 영향을 적게 미치지만 상대적으로 보편적이고 일관성을 나타내는 특성을 가지고 있다. 그리고 이차적 특성이란 인간의 행동에 가장 적은 영향을 미치는 특성이라 할 수 있다 (유병선, 2016).

Cattell (1946, 1965)은 요인 분석 방법 (factor analytical method)을 사용하여 성격, 동기 부여 및 인지 능력의 기본 차원을 탐구했다. Cattell의 가장 중요한 발견은 인간의 개성을 결정 짓는 16가지 요인이었다. 이것은 사람들의 표면 행동 또는 성격에 대한 근원을 제공한다고 믿었기 때문에 이러한 요소들은 “근원특성” (Source traits)이라고 불렸다. 개인의 특징적 행동을 설명할 수 있느냐에 그 특성을 표면특성 그리고 근원특성으로 나누어보았다. 표면특성은 직접적으로 관찰할 수 있는 하나로 이어지는 행동들로부터 알 수 있는 반면, 근원특성은 직접적인 관찰은 불가능하고 인간 성격의 핵심을 구성하고 있는 인과적 실체인 기저변인들로서 표면특성에 영향을 미치고 있다고 보았다 (유병선, 2016). 이러한 ‘표면행동’을 측정하기 위해 Cattell은 16가지 성격요인 모델과 16PF 설문지를 사용했다.

Cattell's sixteen factors of personality (16PF)	
	1 2 3 4 5 6 7 8
reserved	
less intelligent	
affected by feelings	
submissive	
serious	
expedient	
timid	
tough-minded	
trusting	
practical	
forthright	
self-assured	
conservative	
group dependent	
uncontrolled	
relaxed	
outgoing	
more intelligent	
emotionally stable	
dominant	
happy-go-lucky	
conscientious	
venturesome	
sensitive	
suspicious	
imaginative	
shrewd	
apprehensive	
experimenting	
self-sufficient	
controlled	
tense	

<그림 5> Cattell의 16가지 성격요인 모델

※출처: Psychology of Personality – Cattell Personality’s Theory

그러나 Fiske(1949)는 16요인이 아닌 5요인 성격특성으로 처음 정의하고, 변경했다. 이러한 5가지 요인은 사회적 적응, 동조성, 성취의지, 정서적 통제, 지적 추구로 이 호칭은 이후에 성격의 5가지 요인 모형의 중요한 요소가 되었다.(유병선, 2015)

1940년대에 Hans Eysenck는 Carl Jung의 외향성 (extroversion) 및 내향성 (introversion)의 이분법을 정의했다. 그는 외향성 (extroversion) - 내향성 (introversion)과 신경증 (neuroticism) 이라는 두 가지 특성만 정의한다는 가설을 세웠다. 이러한 특성은 개인에 따라 높거나 낮을 수 있으며, 네 가지 주요 유형의 성격을 초래한다. 또한 Eysenck는 이전에 성격 연구자 및 철학자보다 훨씬 더 광범위한 방식으로 신체에 성격을 연결했다. 그는 변연계의 차이가 호르몬과 호르몬 활성화의 차이를 가져올 것이라고 주장했다. 내향적인 사람들은 자연스럽게 자극을 덜 추구하는 반면에 외향적인 사람들은 자극을 더 많이 찾는다. (출처: The Big Five Personality Theory: The 5 Factor Model Explained, Courtney Ackerman). 이후 Eysenck (1976)는 연구에서 정신병이 될 정신증적 경향성 (psychoticism) 이라고 불리는 세 가지 차원을 구성하는 행동특성과 반응을 항목으로 묶어서 아이젠크 성격검사 설문지 (Eysenck Personality Questionnaire: E.P.Q) 를 만들었다. Eysenck는 인간의 성격을 3개의 핵심적인 차원을 가지고 효율적인 성격이론을 제한했다고 평가받았다. (유병선,2015)

나중에 최근 성격심리학자들 (Digman,1981; Costa and McCrae, 1992, 1995, 1997; Mount and Barrick, 1991, 1993;) 특히 가장 유명한 Lewis Goldberg (1990, 1993, 1987)은 Raymond Cattell의 16개의 성격요인을 인간의 근본적 보편적인 성격 구조를 5요인으로 축소했다. 성격 5요인은 바로 외향성(extraversion), 친화성 (agreeableness), 성실성 (conscientiousness), 신경증 (neuroticism), 경험에 대한 개방성 (openness to experience) 이다.

이 5가지 요소는 성격에 대한 완전히 철저한 설명을 제공하지 않지만 성격 관련 용어의 상당 부분을 포괄하기 때문에 “The Big Five” 로 알게 된다. 5가지 요인은 반드시 그 자체의 특성은 아니지만 많은 관련 형질과 특성이 적합한 요소이다. 그래서 The Big Five는 현대에서도 보편적으로 심리학 분야에서 많이 적용된다. 이 이론은 여전히 주류이며 성향 과학에서 널리 받아들여지는 뼈대이다.

<표10> “The Big Five” 모델 (성격 5요인 모델)의 선행연구 및 자료

Allport, Gordon W., and Henry S. Odbert. 1936	Trait-names: A psycho-lexical study. Psychological Monographs 47.1: 1-171.
Cattell, Raymond B. 1945	The description of personality: Principles and findings in a factor analysis. American Journal of Psychology 58.1: 69-90
Fiske, Donald W. 1949	The description of personality: Principles and findings in a factor analysis. American Journal of Psychology 58.1: 69-90.
Digman, John M. 1990.	Personality structure: Emergence of the five-factor model. Annual Review of Psychology 41.1: 417-440.
Goldberg, Lewis R. 1993	The structure of phenotypic personality traits. American Psychologist 48.1: 26-34.
John, Oliver P., Laura P. Naumann, and Christopher J. Soto. 2008	Paradigm shift to the integrative Big Five trait taxonomy: History, measurement, and conceptual issues. In Handbook of personality: Theory and research. 3d ed. Edited by Oliver P. John, Richard W. Robins, and Lawrence A. Pervin, 114-158. New York: Guilford
McCrae, Robert R., and Oliver P. John. 1992	An introduction to the five-factor model and its applications. Journal of Personality 60.2: 175-215
Hogan, Robert. 1996	A socioanalytic perspective on the five-factor model. In The five-factor model of personality: Theoretical perspectives. Edited by Jerry S. Wiggins, 163-179. New York: Guilford
Saucier, Gerard, and Lewis R. Goldberg. 2001.	Lexical studies of indigenous personality factors: Premises, products, and prospects. Journal of

	Personality 69.6: 847-880.
DeYoung, Colin G. 2006	Higher-order factors of the Big Five in a multi-informant sample. Journal of Personality and Social Psychology 91.6: 1138-1151.

※출처: 기존연구를 토대로 연구자 재구성

3. 성격특성의 5요인

성격 5요인에 대한 세부 내용을 살펴보면 다음과 같다.

3.1 외향성 (Extraversion - E)

이 요소는 외향성 및 내향성이라는 두 가지 익숙한 스펙트럼(spectrum)을 가지고 있다. 그 것은 개인이 자신의 에너지를 소비하는 곳과 그들이 다른 사람들과 어떻게 상호 작용하는지에 관한 것이다. 일반적으로 외향성이 높은 사람들은 외부 자극에 노출 될 때 에너지를 얻는다. 그들은 지향적 행동을 하며, 열정적이며 사람들에게 적극적으로 보여줄 수 있으며 자신의 의견을 적극적으로 피력할 수 있다. 또한 외향성 사람들은 매우 동적이며 수다스럽고 독단적인 부정적 특성도 포함하지만, 많은 일에 유연하게 대처할 수 있는 매사에 낙천적이고 긍정적인 성격 또한, 가지고 있다 (Goldberg, 1990; 홍숙기, 2004; 강봉수, 2016).

Barrick & Mount(1991)는 연구를 통해 근무성과 외향성과와의 연관성을 증명하였다. 또한 한국에서의 한 연구에서도 개인의 외향성이 높은 성과를 내는 직원예측이나 관리자의 지도력을 가늠하는 요인으로서의 타당성이 확인되었다 (민병모 . 박두진, 2000; 강봉수, 2016).

반면, 외향성이 낮은 사람들은 외향성과 정반대의 경향이 있는 내향성 높은 사람으로 분류된다. 그들은 low-key, 사회에 덜 관여하는 경향이

있으며 자신을 지키기를 좋아한다. 내향성을 가진 사람들은 항상 고독을 선호하며 사교해야 할 때 피하는 경향이 있으며, 대화를 시작하기 어렵고 말하기 전에 신중하게 생각하고 주변 사람이 본인에게 지나친 관심을 가지는 것을 싫어하는 것들이 있다.

외향성의 하위요인은 리더십, 온정, 활동성, 군집, 자극추구, 명량 등의 요소이다 (Costa & McCrae, 1992).

3.2 친화성(Agreeableness - A)

이 요소는 사람들이 다른 사람들과 얼마나 잘 지내는지에 관한 것이다. 외향성은 에너지의 원천과 다른 사람들과의 상호 작용을 추구하는 것과 관련이 있지만, 친화성은 타인에 대한 자신의 방향에 관한 것이다. 이것은 자신이 다른 사람들과 일반적으로 어떻게 상호 작용하는지에 달려있는 구조이다.

또한 친화성은 대인관계에 있어 관심이나 신뢰, 순응, 이타심 등으로 나타나며 (Costa & McCrae, 1992), 타인과 조화롭고 편안한 관계를 유지하는 적응 정도를 의미한다. 그리고 수용성, 친절성, 순응성, 호감성 등을 포함한다. Goldberg(1992)은 친화성에 대해 사람의 특징 또는 사람의 온정으로 보았는데 Costa & McCrae (1992)는 온순함, 순응, 신뢰에 복종과 온정을 혼합한 속성들의 집합으로 보았다.

친화성이 높은 사람은 다른 사람들의 필요에 잘 부합되고, 존경받고, 민감한 경향이 있다. 그들은 소수의 적대적인 입장을 취할 가능성이 높으며 동정심 많고 친구와 사랑하는 사람에게 애정을 갖고 있을 뿐만 아니라 낯선 사람들에 대한 공감대도 가지고 있다. (Lebowitz, 2016a).

친화성 스펙트럼의 최하위에 있는 사람들은 다른 사람들이 신뢰하고 좋아할 가능성이 적다. 그들은 무질서하고 무뚝뚝하며 무례하고 불쾌하고

적대적이며 냉소적인 경향이 있다. 친화성이 낮은 모든 사람들이 이타심이 없는 것은 아니지만, 다른 사람들이 받아들이기엔 따뜻한 인간적인 성향은 느끼기 쉽지 않다.

친화성의 하위요인은 신뢰, 협동, 겸손, 동정, 정직 등을 있다.(Costa & McCrae, 1992).

3.3 성실성 (conscientiousness - C)

성실성은 충동을 통제하고 사회적으로 받아들일 수 있는 방식으로 행동하는 경향으로 묘사될 수 있는 특성이며 목표 지향 행동을 촉진하는 행동이다 (John & Srivastava, 1999). 성실성이 높은 사람은 만족을 늦추할 능력이 있고 규칙에 따라 일하고 효과적이 목표를 달성하기 위해 성취욕구가 강해서 항상 계획을 미리 세우며 조직할 수 있는 능력이 뛰어나다. 특히 조직에서 규범, 원칙 등을 지키려는 개인적인 차이의 정도를 나타낸다.(McCrae & Costa, 1992). 성실성 요인 점수가 높은 사람은 항상 열심히 근면하고 철저하고 책임감이 강하고 신뢰감을 준다.

성실성이 높은 사람은 학교와 직장에서 성공할 수 있으며 리더십 직책에서 탁월하며 견단력과 사전 고려 사항을 가지고 완벽하게 목표를 추구할 수 있습니다 (Lebowitz, 2016a.)

반면에 성실성이 낮은 사람은 믿음이 가지 않고 행동에 일관성이 없고 목표 및 계획이 분명하지 않다. 또한 미루어지거나 성급하게 충동적일 가능성이 훨씬 더 크다. 이들은 게으르거나 나태하기도 하며, 학교나 직장에서의 정해진 규율의 기준을 지키는 데에 철저하지 못한 경향을 보인다 (김재경, 2006, 강봉수, 2016).

성실성의 하위요인은 책임감, 유능감, 목표지향성, 자기통제력, 완벽성, 조직화능력 등을 포함한다.

3.4 신경증 (neuroticism - N)

5개의 요인 중에 남은 요인과 달리 신경증은 높은 점수가 더 부정적인 특성을 나타낸다. 신경증은 내성 또는 무능력의 요소가 아니라 자신감과 자신의 피부에 편안함 중 하나이다. 이것은 하나의 정서적 안정과 일반적인 기질을 포함한다.

분노, 우울증, 불안 및 기타 부정감정을 경험하는 경향은 신경증에 대한 높은 점수를 가진 사람들에게서 나타난다. 감정 불안정(emotional instability)이라고도 한다. 신경증의 반대 극성 차원은 정서적 안정성(emotional stability)이다. 신경증에 대한 사람들은 차분하고 정서적으로 안정된 부정적인 감정이 없는 대조적인 특징이 있는 것으로 나타나며 침착하여 쉽게 동요되지 않는다.

신경증에 빠진 사람들은 일반적으로 불안, 슬픔, 걱정, 낮은 자부심을 나타낸다. 그들은 변덕스럽거나 쉽게 분노할 수 있으며 스스로 의식하고 자신을 확신하지 못 하는 경향이 있다(Lebowitz, 2016a). 전반적으로 높은 신경증은 중독, 빈약한 직무 수행 및 건강 상태의 변화에 대한 건강에 좋지 않은 조정을 포함하여 삶의 추가 된 어려움과 관련이 있다. 신경증에 대한 높은 점수는 비참한 삶에 대한 즉각적인 선고는 아니지만 이 그룹의 사람들은 자신감 향상, 어려움에 처한 자원 개발 및 중독성이 있는 물질의 피하는 것이 좋다.

신경증의 하위요인은 우울, 분노, 불안, 통동성, 스트레스 취약성, 자의식 등을 포함한다 (중앙정보고용원, 2001). 신경증 영향은 직무수행과의 타당성에 있어 다른 성격요인에 비해 상대적으로 많은 직업군에서 높은 타당도가 나타났으며, 성실성 다음으로 유력한 요인이라 할 수 있다 (조윤식, 2013, 강봉수, 2016).

3.5 경험에 대한 개방성 (openness to experience - O)

경험에 대한 개방성은 새로운 아이디어를 즐겁게 하고 상자 밖에서 생각하는 능력으로 인해 리더십 직책을 얻을 가동성에 기여하는 것으로 나타났다 (Lebowitz, 2016a). 개방성은 또한 평화 및 관용을 증진하고 모든 사람들을 동등하게 정의와 평등의 가치가 있다고 보는 보편주의 가치와 관련되어 있다 (Douglas, Bore & Munro, 2016).

또한 연구는 넓은 지적 능력과 지식에 대한 경험의 개방성과 연결되어 있으며 연령에 따라 증가하는 경향이 있다 (Schretlen, van der Hulst, Pearlson & Gordon, 2010). 이것은 경험에 대한 개방성이 지식과 기술의 향상을 가져오고, 사람이 나이를 먹을수록 자연스럽게 증가하고 배울 수 있는 경험이 더 많음을 나타낸다. 개방성이 지식과 기술에 연결할 뿐만 아니라 창의력, 동작성, 치료사 또는 정신과 의사와의 내면을 탐구하는 경향, 보수적인 정치 태도와 부정적으로 관련이 있는 것으로 밝혀졌다 (Soldz & Vaillant, 1999). 시간이 지남에 따라 개방성이 많은 특성과 관련이 있을 뿐만 아니라 시간이 지남에 따라 매우 안정적이라는 것도 발견되었다. 한 연구에서 45년동안 특성 안정성을 조사한 결과들은 두번 측정에 강한 연결이 있다.

다른 5요인 모델에 관해, 경험에 대한 개방성은 신경증 및 외향성과 약하게 연관되어 있으며 대부분 친화성, 성실성과 관련이 없다 (Ones, Viswesvaran & Reiss, 1996).

경험에 대한 개방성은 시간이 지남에 따라 변할 가능성이 가장 적고 개인이 성장하는데 도움이 될 가능성이 가장 높은 특성 일 것이다. 경험에 대한 개방성이 높은 사람들은 자신의 장점을 활용하고 세상과 자신과 열정을 탐구해야 한다. 이 개인들은 강력하고 창조적인 지도자를 만들고 있으며, 다음으로 큰 혁신을 일으킬 가능성이 가장 큰 사람이다.

경험에 대한 개방성의 하위요인은 풍부한 상상력, 생각 깊음, 예술적 감수성 등이 있다.

<표11> ‘The Big Five Factors Model of Personality’

Extraversion (E)	Agreeableness (A)	Conscientiousness (C)	Neuroticism (N)	Openness to Experience (O)
Warmth/Love	Trust	Competence	Anxiety	Ideas
Gregariousness/Social	Straightforwardness	Order	Angry hostility/Irritable	Fantasy/Imaginative
Assertiveness/Bold	Altruism/humanity	Dutifulness	Depression	Aesthetics/artistic
Activity	Compliance/obedience	Achievement Striving	Self-consciousness	Actions/Wide interests
Excitement seeking	Modesty	Self Discipline	Impulsiveness	Feelings/Excitable
Positive emotion	Tender-mindedness	Deliberation	Vulnerability	Values/Unconventional

※출처: John, O. P., & Srivastava, S. (1999). The Big-Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. In L. A. Pervin & O. P. John (Eds.), Handbook of personality: Theory and research (Vol. 2, pp. 102-138). New York: Guilford Press. 재구성

제 3절 회복탄력성

1. 회복탄력성의 개념 및 정의

현재 기업들에 특히 한국 기업과 같은 외국기업에서 일하고 있는 직원들이 업무강도와 근무구조의 문화 때문에 스트레스를 많이 받고 있다. 계속 탈진하게 일을 하는 상태에 직원들이 쉽게 번아웃증후군 (burnout syndrome)과 같은 심리병에 걸릴 수도 있는 것이다. 이런 사회의 이슈 때문에 많은 기업의 지도자들은 점점 직원의 회복탄력성에 대한 관심이 더 증가하고 있는 경향이 있다.

탄력성(resilience)은 물리학에서는 물체가 외부에서 힘을 받았을 때 튀기는 힘이 있는 성질이라는 뜻이다. 그러나 사회학, 심리학, 정신의학 등의 많은 분야에서도 적용할 수 있으며 상황에 따라 변화해서 쉽게 사용할 수 있는 용어이다. 특히 심리학에서 회복탄력성은 사람의 능력이라고 부를 수 있다.

탄력성은 어떤 사람이 삶을 무너뜨리며 어느 때보다 더 강해질 수 있게 회복할 수 있는 것이다. 실패를 받아들이거나 결심을 떨어지기보다 그 사람이 다시 일어나는 길을 발견한다. 즉 어려울 때도 원래의 상태로 다시 되돌아온다는 의미인 ‘회복’이며 ‘탄력성’을 합쳐서 ‘회복탄력성’이라고 한다 (박초희, 2017). 또한 심리적 안정감을 위협하는 고난과 역경에 부딪혔을 때에는 보다 효과적인 대처를 통해 긍정적인 영향을 만들어내는 현상을 말한다(Fletcher & Sarkar, 2013). 그러므로 연구자들은 사람의 회복탄력성에 대해 많이 연구했고 정의가 다양하게 등장했는데 공통점도 많이 있다.

실제로 어떤 사람은 역경에서 지속적으로 고통을 받기 때문에 심리적이나 육체적인 부작용 또는 후유증이 생길 수도 있다. 회복을 못 하기 때문에 어렸을 때 겪었던 역경들이 삶의 성공을 장애가 되는 원인중 하나다. 그러나 어떤 사람은 어려운 상황에서도 잘 견어냈고 원래의 모습보다 더 성공적이며 더 나아진 모습을 보여주었다. 특히 일상생활에서 스트레스를 받을 때 그 스트레스에 따라 어떻게 처신하거나 적응하는 것도 회복탄력성을 통해 보여주는 것이다. 특히 회복탄력성이 높은 사람일수록 일상 스트레스에서 빠른 회복력을 보인다는 결과를 초래하였다(Ong, Bergeman, Bisconti, & Wallace, 2006).

회복탄력성에 대한 선행연구가 아주 다양한데 공통점이 있다. 회복력은 어려운 상황 또는 역경에도 불고하고 잘 적응하며 극복하면서 건강하고 적극적이 발달 및 성장하는 힘(Werner & Smith, 1982); 외적-내적 자원을 효과적이 활용할 수 있는 능력(Waters & Sroufe, 1983); 곤란에 직면했을 때 이를 극복하고 환경에 적응하여 정신적으로 성장하는 능력(Anthony, 1987); 스트레스를 받는 후에 심리적 및 사회적 평형을 다시 찾는 능력(Kanner, 1989); 위험한 역경이나 스트레스에 대한 정신적인 저항력(Luthar, 1991); 역경을 극복하는 과정을 통해 더 나아지며 강하게 성장할 수 있는 능력(Wolin & Wolin, 1993); 어려운 사건들부터 원래 상태로 되돌아올 수 있는 회복력(Garmezy, 1993); 역경을 예방하고 극복하기 위한 사람, 집단, 지역사회 능력 (Groburg, 1995); 모든 사람에게 필요한 능력이며 일의 수행, 신체적, 정신적 건강, 관계에 영향을 주는 행복과 성공의 기본요소 (Reivich & Shatte, 2003); 정신세계의 면역체계 (Wustmann, 2004); 스트레스에 노출된 이후 회복하는 속도와 정도에 기여하는 속성 (Brooks, 2009); 개인이 부정적 상황에서 보이는 동화와 조절의 결과 (Leipod & Greve, 2009). 이것은 다음과 같은 표에서 총리했다.

한국에서도 연구자에 따라 회복탄력성(resilience)를 다양하게 정의하고 그 용어도 다양하게 많이 사용하고 있다. 예를들면 오승아와 이향의 (1999)은 ‘복원력’ ; 구형모와 황순택 (2001)은 ‘자아탄력성’ ; 김동희 (2003)은 ‘극복력’ ; 강문희(2005)은 ‘탄력성’ ; 신우열과 김주환 (2009)는 ‘회복탄력성’ ; 우문식(2014)은 ‘회복력’ 등으로 다양하게 사용하고 있다.

이러한 용어들을 다양하게 혼용하고 있지만 역경에서 견디어내는 힘을 뜻을 공통점으로 이 개념을 사용하고 있다. 결론은 회복탄력성은 어려운 역경이나 스트레스 상황에서 적극적으로 되돌아오는 회복 및 정신적인 면역력의 향상 즉 성장하면서 생기는 탄력성의 합성어를 정의하고자 한다.

〈표12〉 회복탄력성의 정의

연구자	정의
Werner & Smith (1982)	어려운 상황 또는 역경에도 불구하고 잘 적응하며 극복하면서 건강하고 적극적으로 발달 및 성장하는 힘
Waters & Sroufe (1983)	외적,내적 자원을 효과적이 활용할 수 있는 능력
Anthony (1987)	곤란에 직면했을 때 이를 극복하고 환경에 적응하여 정신적으로 성장하는 능력
Kanner (1989)	스트레스를 받는 후에 심리적 및 사회적 평형을 다시 찾는 능력
Luthar (1991)	위험 역경이나 스트레스에 대한 정신적인 저항력
Wolin & Wolin (1993)	역경을 극복하는 과정을 통해 더 나아지며 강하게 성장할 수 있는 능력

Garmezy (1993)	어려운 사건들부터 원래 상태로 되돌아올 수 있는 회복력
Grotburg (1995)	역경을 예방하고 극복하기 위한 사람, 집단, 지역사회의 능력
Reivich & Shatte (2003)	모든 사람에게 필요한 능력이며 일의 수행, 신체적·정신적 건강, 관계에 영향을 주는 행복과 성공의 기본요소
Wustmann (2004)	정신세계의 면역체계
Brooks (2009)	스트레스에 노출된 이후 회복하는 속도와 정도에 기여하는 속성
Leipoid & Greve (2009)	인이 부정적 상황에서 보이는 동화와 조절의 결과

※출처: “교육훈련프로그램 특성과 조직유효성의 구조적 관계“, 최윤희, 2016, 재인용

2. 회복탄력성의 구성요소

회복탄력성의 개념이 연구자들에 의해 여러 설명이 있으며 접근방식에 따라 회복탄력성의 구성요소 또는 하위요인이 다양하게 나왔다.

국외 연구에서 Wagnild & Young (1993)에 따라 인내심, 자기신뢰, 의지력, 독립심, 평정심 등 회복탄력성의 하위요인이 있다. 또한 Russel & Russell (1995)에 의해 자기 신뢰, 개인적 비전, 유통성, 조직력, 문제해결력, 대인관계, 사회성 등 하위요인으로 정의하였으며 Dyer & McGuiness (1996)에 따라 극복 능력, 자아감, 투지, 개인적 성향 등 하위요인이 있다. 그 다음에 자기신념, 자아인식, 자기효능감, 낙관성, 목표지향성, 공감능

력, 문제해결력, 협동 및 대화기술 (Constantine, 1999); 감정조절력, 충동 통제력, 낙관성, 원인 분석력, 공감능력, 자기효능감, 적극적 도전성 (Reivich & Shatte, 2003); 자아개념, 미래에 대한 지각, 조직화, 사회적 능력, 가족 결속력, 사회적 지원 (Friborg, 2005); 자기효능감, 내적통제력, 인내심, 자족 사회 지원망, 적응력 (Ryan & Caltabin, 2009)등 국외 연구자들에 따라 회복탄력성의 구성 요소가 있다.

한국 연구자들에 따라 회복탄력서의 하위요인이 여러 가지 있다. 예를들면 홍은숙 (2006)은 원인분석 능력, 감정통제력, 충동 통제력, 생활에 대한 만족, 타인에게 공감 정도, 낙관성 등을 하위요인으로 보았으며 신우열, 최민아, 김주환 (2009)은 통제성, 긍정성, 사회성의 3가지의 요인이 있다. 또한 각각에서 통제성은 원인분석력, 감정통제력, 충동통제력으로, 긍정성은 감사하기, 생활만족도, 낙관성으로, 사회성은 관계성, 커뮤니케이션 능력, 공감능력의 3가지의 세부 하위요인으로 보일 수 있다. 이 선행연구들을 바탕으로 김주환 (2011)은 대인관계능력과 자기조절능력으로 크게 2가지의 요인으로 나누었는데 각각에서 자기조절능력은 원인분석력, 감정조절력, 충동통제력으로 대인관계능력은 자아확장력, 소통능력, 공감능력으로 요인을 보여주었다.

그리고 Reivich와 Shatte (2003)의 회복탄력성 지수 검사 (Resilience Quotient TEST: RQT)를 바탕으로 구성요인은 개인의 내.외적 요인을 전반적으로 포함하고 정서조절력(emotion regulation), 충동통제력(impulse control), 낙관성(optimism), 원인분석력(casual analysis), 공감능력(empathy), 자기효능감(self-efficacy), 적극적 도전성(reaching out)과 같은 구성요인이 있다 (박조희, 2017).

〈표13〉 회복탄력성의 구성요인

Wagnild & Young (1993)	인내심, 자기신뢰, 의지력, 독립심, 평정심
Russel & Russell (1995)	자기 신뢰, 개인적 비전, 유통성, 조직력, 문제해결력, 대인관계, 사회성
Dyer & McGuiness	극복 능력, 자아감, 투지, 개인적 성향
Constantine (1999)	자기신념, 자아인식, 자기효능감, 낙관성, 목표지향성, 공감능력, 문제해결력, 협동, 대화기술
Reivich & Shatte (2003)	감정조절력, 충동통제력, 낙관성, 원인 분석력, 공감능력, 자기효능감, 적극적 도전성
Friborg (2005)	자아개념, 미래에 대한 지각, 조직화, 사회적 능력, 가족 결속력, 사회적 지원
홍은숙 (2006)	원인분석 능력, 감정통제력, 충동 통제력, 생활에 대한 만족, 타인에게 공감 정도, 낙관성
신우열, 최민아, 김주환 (2009)	통제성, 긍정성, 사회성

※출처: 교육훈련프로그램 특성과 조직유효성의 구조적 관계. 최윤희 (2016)의 연구를 기초로 연구자가 정리

3. 회복탄력성의 선행연구

회복탄력성(resilience and recovery) 연구의 시초는 카우아이 장기 연구 (Kuai longitudinal study)에서 초래한다. 이 연구에는 카우아이 섬에 아동들의 회복탄력성 연구하다 (Werner와 Smith, 1982). 카우아이 연구는 사람의 출생에서 중년까지의 개발에 대해 유일하게 연구이다. 이는 1955년 하와이(Hawai)의 카우아이 섬에서 태어난 698명의 아동을 출생부터 중

년까지 생물학 및 심리학에서 미치는 영향, 스트레스 사건, 위험 요인 등 영향을 탐구했던 약 40년간의 연구이다.

연구 과정에 아동이 1, 2, 10, 18, 32살이라는 고정적인 시점을 연구하는 이유는 그럴 때는 사람의 삶에 각 단계를 대표하는 시점이기 때문이다. 그리고 연구된 아동들 중에 210명(30%)은 출생 당시 저체중이나 장애, 가정불화, 아버지의 부재, 부모의 이혼 등 위험 군 아동에 해당되었다. 결과는 210명의 아동 중에 3분의 2는 2세까지는 4가지 이상의 위험요소를 경험했고 10세까지 과잉 행동이나 심각한 학습 장애와 같은 문제가 발생되었다. 18세까지 위법 행위 또는 중증 정신 질환 및 건강 문제도 있었다. 반면, 위 210명의 아동들 중에 나머지 3분의 1은 이러한 역경에서도 정상적으로 성장하여 유능하고 자신감이 있고 책임감이 있는 성인이 되었다. 어린 시절이나 청소년기에 행동이나 학습 문제도 일으키지 않았다. 40세가 된 무렵에는 이들은 한명도 실업 상태가 없었다. 아무도 법에 문제가 없었으며 사회 복지에 의존하지 않아도 되었다. 그들의 이혼율, 사망률 및 만성 건강 문제의 비율은 동년자보다 더 낮은 결과도 나타났다 (Research, Policy, and Practice in Children's Mental Health Summer 2005, Vol. 19 No. 1, pages 11-14). 그러므로 연구 결과를 통해 열악한 조건에서 성장하는 아동이 무조건 문제가 발생하고 실패하는 성인이 되는 것이 아니라는 것을 증명하였다. (Reivich & Shatte, 2003). 이후 성인들에서도 회복탄력성이 있다는 것이 발견되었으며, 성인의 회복탄력성 연구에 대한 관심이 증가하고 있는 추세이다(Bonanno, 2005).

제 4절 조직몰입

1. 조직몰입의 개념 및 정의

조직몰입(organization commitment)은 조직원이 일하고 있는 조직에 대한 애착 및 충성심이다. 그것은 바로 조직원의 태도와 행동으로 정의된다. 조직원들은 자기의 목표가 조직의 목표와 일치 할 때, 조직을 위해 노력을 기꺼이 할 때, 조직과의 관계를 유지하고자 할 때 조직에 전념할 것이다. 조직구성원을 유지하고 경영성과를 향상시키고자했던 조직 관리자와 학자들은 조직몰입에 주목해왔으며, 조직몰입의 개념은 조직형태론에서 1960년대 처음 언급되어 사용되었고 그 후 다양한 연구를 통해 다양한 의미로 정의되었다. 조직 관리의 효율성 정도를 측정 방법 중에 조직몰입과 조직만족은 가장 보편적인 측정방법이며 결과에 따라 조직원들의 행동을 예측할 수 있고 사전 지표로 활용될 수 있다. 그래서 연구자의 관점 또는 측정 방법에 따라 조직몰입에 대한 개념이 다양하게 나왔다.

몰입(Commitment)이란 행동의 집합에 개인의 맹세 또는 구속의 정도로 정의되었으며 행동에 동기를 부여한다 (Kiesler, 1971). 조직과의 정체성이 나타나기를 시작되면 개인의 명성, 생존 및 지속적인 성공을 포함하여 조직의 더 넓은 관심사에 관심을 갖게 되어 더 많은 정체성을 확인하는 활동과 자원 교환을 생성한다 (조직과 조직원 간의 관심이 높아짐을 반영) (Rousseau, 1998). Katzenbach(2000)은 높은 인력이 성과와 정서적 몰입으로 인해 지속 가능한 경제우위를 구성하는 제품이나 서비스를 만들고 제공할 수 있다.

조직몰입은 태도적 접근법(Attitudinal Approach) 또는 계산 접근법(Calculative Approach)으로 측정 할 수 있다. 태도 (Meyer, Allen & Smith, 1993) 또는 내면화와 정체성 (O' Reilly & Chatman, 1986; Becker, 1960)은 조직원의 감정적 애착 및 조직과의 정체성이다 (Meyer & Allen, 1997; Mowday et al., 1982; Cohen, 2003; Porter et al., 1974). 조직원은 스스로 원하거나 (Meyer & Allen, 1997; Mowday et al., 1982) 조직의 가치와 성취를 존중하는 조직의 일원임을 자랑스럽게 여기는 것으로 조직을 계속 유지한다.

조직몰입에 대한 계산 접근법(Calculative Approach)은 Howard Becker의 “side-bet” 이라는 이론에 의존한다. Becker는 1960년대에 이 용어를 도입하여 “만약 행동이 비연속적이면 잃게 되는 부수적 투자의 축적 때문에 개인이 계속적인 행동을 하게 되는 성향” 이라고 정의하였다 (김일곤, 배두열, 2012) 조직몰입을 하나의 계산된 결과로 보고 있다. 즉, 개인의 조직에 대한 몰입의 정도는 그들이 조직으로부터 얻을 수 있는 보상의 정도와 그들이 조직을 위해서 투입한 노력의 정도에 따라 결정되는 것이다. 조직원은 자신의 이익을 계산한 결과에 따라 조직을 떠나거나 조직에 잔류하므로 최소한의 노력만으로 일하기 때문에 부정적인 영향을 미칠 수도 있다.

조직행위론 또는 태도적인 접근법이라고도 하는 두 번째 접근 방법은 몰입이 정서적이거나 태도적인 것으로 간주한다. 태도 접근법에 따르면 직원들은 조직의 가치와 목표를 파악하기 때문에 조직에 전념하는 느낌이 생기는 것이다. 그리고 Mowday, R.T. et al(1982)은 “조직에 대한 적극적이고 긍정적인 애착성향” 으로 정의하였다. 더 구체적으로 말하면 이 접근법에서 3가지의 차원을 나눌 수도 있다. 첫째는 조직원이 조직에서 멤버십을 유지하는 유구; 둘째는 조직의 가치와 목표에 대한 믿음과 수용;

셋째는 조직을 대표하여 노력하는 의지로 차원들이다. 즉 조직의 유효성, 혹은 조직성과에 대한 바람직한 요인으로 인정되며 조직원은 자발적으로 발생하는 애착감정으로 스스로 원하여 조직에 남아있고 자신의 목표가 기업의 목표와 일치해지기 때문에 최선의 노력으로 공헌한다고 설명하였다.

위에 바탕으로 Meyer & Allen은 1997년에 만들었던 조직 구성에 대한 3가지 구성 요소 모델이 조직몰입 연구의 주요 모델이 되었다. 이 모델은 조직원의 정서적, 규범적, 지속적 몰입을 포함하는 세 가지 사고방식으로 경험된다는 것을 제안한다. 정서적 몰입(Affective Commitment)은 조직원과의 감정적인 관계에 기반 약속을 반영한다. 주로 긍정적인 업무 경험을 통해 조직과 함께 발전한다. 규범적 몰입(Normative Commitment)은 상호주의의 규범에 뿌리를 둔 조직에 대한 인식된 의무에 기반 약속을 반영한다. 지속적 몰입(Continuous Commitment)은 조직을 떠나는 경제 및 사회적으로 인식된 비용에 기반한 약속을 반영한다. 이 조직몰입의 모델은 연구자들이 이직과 시민행동, 직무수행, 결근, 지각 등 중요한 직원 결과를 예측하는 데 사용되었다 (Meyer et al.,2002). Meyer & Allen (1997)은 이 모델의 이론적 계보에 대한 포괄적인 개요를 제시했다 (The Icfai Journal of Organizational Behavior, Vol.VI, No.4, 2007).

정서적 몰입(Affective Commitment)은 개인이 조직의 목표와 가치를 완전히 포용할 때 충성심, 소속감, 호의 애사심 등과 같은 감정적이거나 심리적 애착이 발생한다. 그들은 조직을 위해 자신의 충성심과 호의를 자발적으로 제공하려는 의지하며 그럼으로써 조직과 동화되고자 하는 감정이다. 조직의 성공 수준에 대해 개인적으로 책임감을 느낀다. 이러한 개인은 대개 높은 수준의 성과, 긍정적인 업무 태도 및 조직에 남아 있기를 원하는 요구를 보여준다. 조직 내에서 욕구를 충족하였거나 자신의 기대

에 부합하는 경험을 가진 조직원은 조직에 대하여 보다 더 강한 심리적 애착을 가지는 경향을 보였다 (Allen & Meyer, 1990).

지속적 몰입 (Continuos Commitment)은 개인이 노력과 관련하여 받는 것과 조직에서 이직 또는 퇴사할 때 잃게 될 것 (즉 급여, 혜택, 협회...)과 관련하여 조직과 관계를 맺을 때 발생한다. 즉 기회비용이 조직에 남아있고 일하면 얻는 이득은 조직에 이탈할 때 드는 비용보다 더 크다고 느끼면 조직원이 조직에서 남고자하는 의도하다. 하지만 Allen & Meyer(1990)는 지속적 몰입은 바람직한 조직몰입이 아닌 다고 했다. 왜냐하면 정서적 몰입이 조직에 대한 심리적 애착이 생기 때문에 조직을 위해 자발적 몰입이 생기며 조직에 적극적인 영향을 미치는 것인데 지속적 몰입이 조직에 남는 것과 이탈하는 것의 관계에서 이익과 손실을 계산하는 것에 의해 판단하며 조직에 남아있어도 비자발적 몰입이다. 그러므로 조직의 성과에 부정적인 영향을 줄 수도 있는 것이다 (강봉수, 2016).

규범적 몰입(Normative Commitment)은 개인이 행동 기준이나 사회적 규범의 기준에 따라 조직에 남아있을 때 발생한다. 이러한 유형의 몰입은 조직원의 역할에 만족하지 않거나 더 나은 기회를 추구하려는 경우에도 조직에 대한 도덕적 의무감을 느끼고 그 것은 올바른 일이라고 믿기 때문에 조직에 있어야한다고 생각한다. 이러한 의무감은 몇 가지 요인에서 비롯된다. 조직이 교육에 돈이나 시간을 조직원에 투자하거나 대학 수업료를 지불하는 등 사전에 보상을 제공했을 수도 있기 때문에 조직에 남아 있어야한다고 생각할 수도 있다. 원래 규범적 몰입은 독립된 개념인데 정서적 몰입과 높은 상관관계가 나타날 뿐만 아니라 교환원칙을 통해 형성되기 때문에 측정상의 문제도 제기되고 있다 (Ko et al., 1997; 김남현, 2003).

2. 조직몰입의 선행연구

조직이 더 발전하기 위해 경영전략보다 날이 갈수록 더욱더 주목 받는 요인은 조직 관리이다. 조직관리 또는 조직 유효성 중에 대표하는 조직몰입이다. Steers(1975)는 조직몰입의 수준이 높을수록 조직유효성이 높다고 강조하며 조직성과가 높아질 가능성도 많다고 주장하였다. Allen & Meyer (1990)의 연구에도 조직원의 조직몰입도가 높을수록 그 조직원들의 성과도 역시 높아질 가능성이 높으며 조직몰입도 조직원의 이직률, 결근 등의 행동변수와 조직성과에 영향을 미친다고 언급했다. Thatcher et al.,(2003)와 Wu & Norman (2005)은 조직몰입도가 높은 사람이 더 자발적이고 적극적으로 조직에 참여한 반면에 조직몰입도가 낮은 사람이 자기의 직무에서도 좋은 성과를 달성하지 못 한다고 했다. Blau (1986)은 조직몰입이 높으면 조직원의 성과를 향상시키며 물론 이직, 결근, 지각 등의 퇴장행태 (withdrawal behavior)도 감소함으로써 생산성을 향상시킬 수 있게 된다고 했다. 그러므로 조직일 뿐만 아니라 사회전체의 생산성도 향상을 가져오기 때문에 조직몰입이 개인, 조직, 사회에 다 긍정적인 영향을 미친다. 같은 관점으로 Lawler (1992)는 조직원이 조직에 대한 높은 조직몰입을 발달시키기 위해서는 그들이 조직을 소유한 것처럼 느껴야 한다고 주장했다. 그리고 심리적 주인의식이 조직몰입의 선행요인이며 (Florkowski, 1987; Pierce, 1991) 심리적 주인의식과 조직몰입 사이에 긍정적인 관계가 있도 있다 (Vandewalle, 1995).

〈표14〉 조직몰입의 정의 및 선행연구

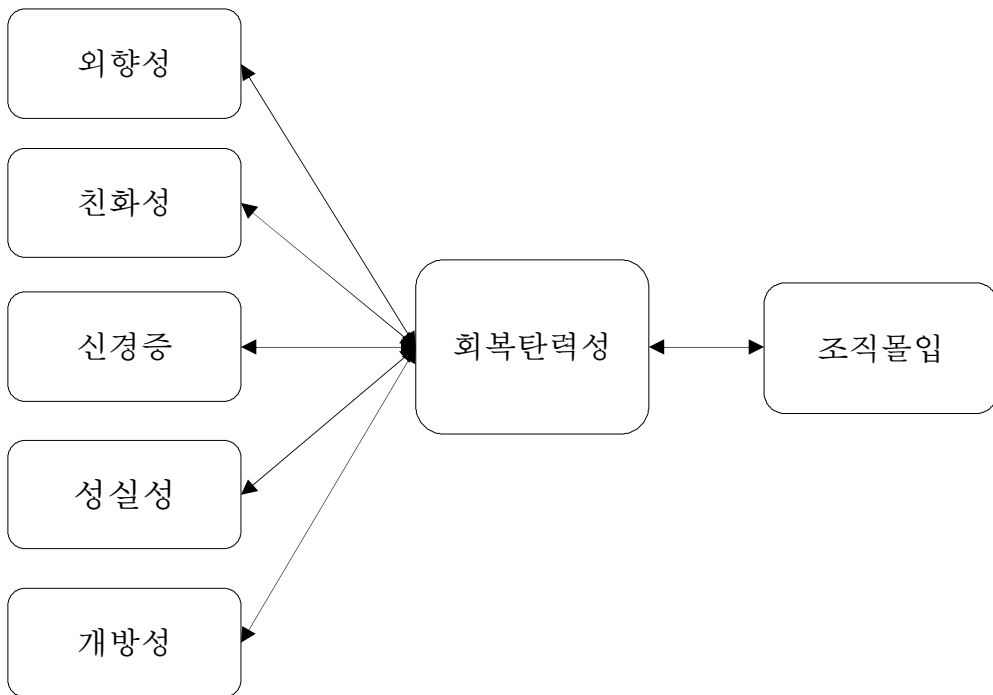
Becker (1960)	조직에서 남아있는 것과 관련된 비용 및 보상에 의하여 결정된다.
Sheldon (1971)	조직원들이 조직에 대한 심리적인 애착심이 생기고 조직의 목표를 위해 긍정적이 태도로 근무한다.
Porter (1974)	조직의 목표와 가치를 이해하고 조직의 이익을 위해 노력하는 조직원의 의지이자, 조직에 구성원으로서 남아있고자 하는 소속욕구 및 가치수용이다.
Buchnan (1974)	조직과 동일시하는 정도, 직무에 몰입하는 정도, 조직에 애정을 갖는 충성심이다.
Crampton & Smith (1976)	조직과 관련된 정체성을 가지면서 조직의 목표와 가치를 위해 노력한다.
Steers (1977)	조직몰입이 높을수록 조직성과도 높아질 가능성이 있다.
Mowday et al (1982)	조직의 목표 및 가치에 대한 강한 신뢰와 애착, 조직에 헌신하기 위해 노력하는 희생정신 그리고 조직의 구성원으로 남아있고자 하는 욕구 등으로 조직몰입을 개념화한다.
Stumpf & Hartman (1984)	한 개인이 자신이 속한 조직에 얼마나 일체감을 가진다.
O' Reilly & Chatman (1986)	조직원이 조직에 대해 보여주는 심리적 애착
최철수 (2002)	조직의 목표와 가치에 대한 강한 신념과 조직을 위해 상당한 노력을 하고자 하는 의지 및 조직의 구성원으로 남기를 바라는 강한 욕구를 의미한다.
김형섭 (2005)	종업원 자신이 속한 조직에 대해 얼마만큼의 열정을 가지고 몰두하느냐의 정도

※출처: 기존연구를 토대로 연구자 재구성

제 3 장 연구 설계

제1절 연구모형

현재 기업에게 경영전략 밖에 인적자원관리와 내부마케팅이 아주 중요한 요인이다. 특히 요즘 이직률이 많이 증가해지기 때문에 조직원의 기업에 충성도, 조직몰입도를 높이기 위해서는 종업원의 성격특성을 깊이 알아보며 관리자들은 판단해서 조직의 성과가 높게 위해 적절한 정책을 내야 한다. 그리고 종업원의 회복탄력성도 아주 중요하다.



<그림 6> 연구모형

하지만 종업원의 성격특성에 따라 회복탄력성도 달라지기 때문에 성격특성의 5요인에 따라 회복탄력성에 어떤 영향을 미치는지 그리고 회복탄력성이 조직몰입에 미치는 긍정적 영향을 실증적으로 밝히고자 하는데 본 연구의 목적이다. 특히 베트남 진출한 한국기업에서 문화차이 때문에 기업의 지도자들은 베트남 종업원의 특성도 잘 모르고 베트남 종업원도 한국 직장 생활도 잘 적응하지 못 하기 때문에 베트남 종업원의 성격특성에 따라 회복탄력성 및 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지 연구하고자 한다. 그러므로 <그림 6>과 같은 연구모형을 설계했다.

제 2절 연구가설

1. 성격특성 5요인과 회복탄력성

Boyce, Wood & Powdthavee (2013)의 연구에 따라 성격이 삶의 만족도와 강하게 연관되어있는 것으로 밝혀졌다. 그리고 성격에 따라 행동양식에 미치는 영향을 연구하는 것을 심리학 및 교육학 분야에서 많이 연구주체로 되었다. 또한 회복탄력성은 어려운 상황 또는 역경에도 불고하고 잘 적응하며 극복하면서 건강하고 적극적으로 발달 및 성장하는 힘(Werner & Smith, 1982)이며 스트레스를 받는 후에 심리적 및 사회적 평형을 다시 찾는 능력(Kanner, 1989)이라서 직장생활에 확실히 미치는 것이다. 성격 및 회복탄력성은 모두 직장생활에 미치기 때문에 성격과 회복탄력성과의 관계가 있느냐 그 질문을 대답하고자 연구하였다. 특히 한국에서 이런 논문을 많이 있었고 조직원의 심리적으로 연구하는 사람도 많았지만 베트남에서 이런 문제를 자세히 연구한 사람 많이 없기 때문에 베트남 조직원의 성격이 회복탄력성에 미치는 영향이 있는지 알아보하고자 하였다. 그러므로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

[가설 H1]: 베트남 진출 한국 기업 베트남 종업원의 성격특성이 회복탄력성에 미치는 영향은 성격요인에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 H1-1: 외향성이 회복탄력성에 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-2: 친화성이 회복탄력성에 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-3: 성실성이 회복탄력성에 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-4: 개방성이 회복탄력성에 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-5: 신경증이 회복탄력성에 영향을 미칠 것이다.

2. 회복탄력성과 조직몰입

조직유효성에서 가장 대표적인 요소는 조직몰입이며 (Steers, 1975) 최근엔 인원감축, 기업합병, 조기은퇴 등 기업에서 문제들을 겪고 있는 직원들의 회복탄력성에 대한 주목을 받는 것이 시작했다 (한선영, 2015). 그리고 조직몰입과 회복탄력성 간의 관계 연구 사례를 살펴보면, 지각된 사회적 지지는 교사에 대한 이재영(2012)의 연구에서도 회복탄력성이 높을수록 교사의 조직몰입이 높아지며 즉 회복탄력성은 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한, 회복탄력성의 하위요소인 낙관성이 조직몰입에 영향을 미친다고 밝혀졌다 (김은희 박희서, 2010; 박슬기, 성오현, 이형룡, 2010; 이재신 이지혜, 2011). 마찬가지로 김명수(2011)는 회복탄력성의 하위요소인 낙관성이 높은 사람은 낙관성이 낮은 사람들보다 더 높은 조직몰입과 직무만족을 생기는 것을 확인하였다. Tugade & Fredrickson (2004)는 회복탄력성이 높은 사람들은 지속적으로 변하는 조직 환경에서 어떤 스트레스가 발생해도 더 잘 적응하며 대처할 수 있기 때문에 감정적인 안정감을 보여준다고 하였다. 해외 연구에서 회복탄력성과 조직몰입의 관계에 대해 많이 언급하고 분석했는데 베트남 환경에서 조직원들의 회복탄력성이 자기의 조직을 몰입 정도를 알아보려고 해서 다음 가설을 설정

하며 검증하고자 한다.

[가설 H2]: 베트남 진출 한국 기업 베트남 종업원의 회복탄력성이 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

제 3절. 변수의 조작적 정의와 측정

1. 성격특성 5요인

본 연구에서 성격에 대해 알아보기 위해 Costa & McCrae(1992)가 제시했던 성격특성 5요인모델의 개념에 따라 성격특성을 다음과 같이 정의했다.

첫째, 외향성은 열정적, 사교적이고 자신의 의견을 적극적으로 피력할 수 있으며 외부 자극에 노출 될 때 에너지를 얻기 때문에 모임을 좋아하며 주변 사람들에게 적극적으로 보여줄 수 있다. 외향성 사람들은 매우 동적이며 수다스러운 부정적 특성도 포함하지만 많은 일에 유연하게 대처할 수 있는 매사에 낙천적이고 긍정적인 성격을 가지고 있다. 둘째, 친화성은 대인관계에 있어 관심이나 신뢰, 순응, 이타심 등으로 나타나며 (Costa & McCrae, 1992), 타인과 조화롭고 편안한 관계를 유지하는 적응 정도를 의미한다. 그리고 수용성, 친절성, 순응성, 호감성 등을 포함하며 친화성이 높은 사람들은 남을 배려하거나 돕기를 좋아한다. 셋째, 성실성은 충동을 통제하고 사회적으로 받아들일 수 있는 방식으로 행동하는 경향으로 묘사될 수 있는 특성이며 목표 지향 행동을 촉진하는 행동이다 (John & Srivastava, 1999). 성실성이 높은 사람은 만족을 늦추할 능력이 있고 규칙에 따라 일하고 효과적이 목표를 달성하기 위해 성취욕구가 강

해서 항상 계획을 미리 세우며 조직할 수 있는 능력이 뛰어난다. 특히 조직에서 규범, 원칙 등을 지키려는 개인적인 차이의 정도를 나타낸다.(McCrae & Costa, 1992). 성실성 요인 점수가 높은 사람은 항상 열심히 근면하고 철저하고 책임감이 강하고 신뢰감을 준다. 넷째, 신경증은 분노, 우울증, 불안, 스트레스 취약성 및 기타 부정감정을 경험하는 경향은 신경증에 대한 높은 점수를 가진 사람들에게서 나타난다. 신경증에 대한 사람들은 차분하고 정서적으로 안정된 부정적인 감정이 없는 대조적인 특징이 있는 것으로 나타나며 침착하여 쉽게 동요되지 않는다. 신경증에 빠진 사람들은 일반적으로 불안, 슬픔, 걱정, 낮은 자부심을 나타낸다. 다섯째, 개방성은 새로운 아이디어를 즐겁게 하고 상자 밖에서 생각하는 능력으로 인해 리더십 직책을 얻을 가동성에 기여하는 것으로 나타났다 (Lebowitz, 2016). 즉 개방성은 감정의 민감성, 심리적 감수성, 지적 호기심, 자율적인 판단력, 변화선호의 경향성을 내리는 정도를 의미한다. 개방성이 높은 사람은 호기심이 많고 상상력이 풍부하고 교양의 수준이 높고 창의적이고 새로운 것에 적극적으로 좋아한다는 특성을 가져있다.

성격특성 측도는 Costa & McCrae (1992)가 제시한 성격특성 5요인 척도와 한국 논문 (강봉수, 2016)의 문항들을 바탕으로 총 28문항을 재구성되었다. 그중에 외향성은 6문항, 친화성 6문항, 신경증 5문항, 개방성 5문항, 성실성 6문항을 사용하였다. 각 요인의 문항은 리커트(Likert)의 5점 척도를 사용하고 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’로 응답하도록 하였다.

2. 회복탄력성

회복탄력성은 어려운 역경이나 스트레스 상황에서 적극적으로 되돌아오는 회복 및 정신적인 면역력의 향상 즉 성장하면서 생기는 탄력성의 합성어를 정의한다. 또한 스트레스를 상화에서도 빨리 적응할 수 있고 회복하는 능력이다.

회복탄력성 척도는 Reivich & Shatte (2003)의 회복탄력성 지수 검사 (Resilience Quotient Test: RQT)문항을 번안 수정하여 사용하였다. 그리고 Reivich & Shatte(2003)척도는 원래 총 42문항으로 구성되었는데 본 연구에서 최윤희(2016)의 논문에 따라 회복탄력성의 충동통제력, 감정통제력, 원분석력, 낙관성, 자기효능감, 공감능력 등의 하위변수를 포함된 총 7문항만 수정하고 사용하였다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’의 5점 리커트(Likert) 척도로 하는 응답을 만들었다.

3. 조직몰입

조직몰입(organization commitment)은 조직원이 일하고 있는 조직에 대한 애착 및 충성심이다. 그것은 바로 조직원의 태도와 행동으로 정의된다. 조직원들은 자기의 목표가 조직의 목표와 일치 할 때, 조직을 위해 노력을 기꺼이 할 때, 조직과의 관계를 유지하고자 할 때 조직에 전념할 것이다.

조직몰입을 측정하기 위해서 Allen & Meyer (1990)와 최윤희 (2016)의 연구를 참고해서 해당 문항을 선택해서 총 6문항을 재구성하고 사용하였다. 각 문항에서 조직몰입 정도를 ‘전혀 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’의 5점 리커트(Likert) 척도로 응답하도록 하였다.

<표15> 변수의 조작적 정의

성격특성 5요인	
외향성	열정적, 사교적이고 자신의 의견을 적극적으로 피력할 수 있으며 외부 자극에 노출 될 때 에너지를 얻기 때문에 모임을 좋아하며 주변 사람들에게 적극적으로 보여줄 수 있다
친화성	대인관계에 있어 관심이나 신뢰, 순응, 이타심 등으로 나타나며 타인과 조화롭고 편안한 관계를 유지하는 적응 정도를 의미하다
성실성	충동을 통제하고 사회적으로 받아들일 수 있는 방식으로 행동하는 경향으로 묘사될 수 있는 특성이며 목표 지향 행동을 촉진하는 행동이다
신경증	분노, 우울증, 불안, 스트레스 취약성 및 기타 부정감정을 경험하는 경향은 신경증에 대한 높은 점수를 가진 사람들에게서 나타난다
개방성	새로운 아이디어를 즐겁게 하고 상자 밖에서 생각하는 능력으로 인해 리더십 직책을 얻을 가능성에 기여하는 것으로 나타났고 감정의 민감성, 심리적 감수성, 지적 호기심, 자율적인 판단력, 변화선호의 경향성을 내리는 정도를 의미한다.
회복탄력성	어려운 역경이나 스트레스 상황에서 적극적으로 되돌아오는 회복 및 정신적인 면역력의 향상 즉 성장하면서 생기는 탄력성의 합성어를 정의한다.
조직몰입	조직원이 일하고 있는 조직에 대한 애착 및 충성심이다. 그것은 바로 조직원의 태도와 행동으로 정의되고 조직원들은 자기의 목표가 조직의 목표와 일치 할 때, 조직을 위해 노력을 기꺼이 할 때, 조직과의 관계를 유지하고자 할 때 조직에 전념할 것이다.

제 4절 자료수집과 분석방법

1. 자료의 수집

본 연구의 연구방법은 문헌적 연구방법과 실증적 연구방법을 사용했고 실증적 연구방법에서 설문조사법(Survey)을 사용했다. 설문조사법은 사회 현상 연구 분야에서 가장 많이 사용되는 방법이며 통계분석한 후에 분석 결과에 따라 가설을 검증 할 수 있다.

본 연구에서 2018년1월2일에 300부의 설문지를 베트남 북쪽에 있는 한국기업에서 일하고 있는 베트남 종업원들은 직접 하였고 그 중에 293부의 합리적인 설문 응답지를 받았다.

2. 설문지의 구성

본 연구에서 종업원의 성격특성 5요인이 회복탄력성에 미치는 영향 및 회복탄력성이 조직몰입에 미치는 영향을 알아보고자 해서 응답자를 대상으로 자기보고식 설문지 (Self-reporting questionnaire)를 사용하였고 자료를 수집하였다.

설문지는 크게 성격특성, 회복탄력성, 조직몰입으로 3항목으로 나누어 있고 성격특성에 외향성, 친화성, 신경증, 개방성, 성실성 항목으로 구성 되어 있다. 모든 설문문항은 Likert Type 5점 척도를 사용하였다.

〈표16〉 변수의 측정도구

변수		문항번호	문항수	측정도구
성격 특성	외향성	I부-1: 1-6	6	Costa & McCrae (1992) 강봉수 (2016)
	친화성	I부-1: 1-6	6	
	신경증	I부-1: 1-5	5	
	개방성	I부-1: 1-5	5	
	성실성	I부-1: 1-6	6	
회복탄력성		II부-1: 1-7	7	Reivich & Shatte (2003) 최윤희 (2016)
조직몰입		III부-1: 1-6	6	Allen & Meyer (1991) 최윤희 (2016) 강봉수 (2016)
인구통계학적 변수		직급, 직종, 직군, 고용형태, 성별, 학력, 연령, 근무연한		명목척도

3. 분석방법

본 연구에서는 자료를 수집된 후에 분석하기 위해 SPSS 21.0과 AMOS 21.0을 사용하였다. 본 연구에서 응답자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석 (frequency analysis)을 실시하였고 연구의 신뢰도를 검증하기 위한 Cronbach' s α 값을 산출하였다. 그리고 연구의 타당도 분석은 구성타당도 (construct validity)를 검증하는 요인분석 (factor analysis)을 실시하였다. 그리고 마지막으로 본 연구에서 가설 검증하기 위하여 구조방정식 모형 (structural equation model) 검증을 실시하였다. 구조방정식모형은 경로 분석, 회귀 분석, 요인 분석이 합성되어 발전된 통계방법으로 변인들 간 관계를 밝히기 위해 사용되는 방법이다.

제 4 장 분석결과

제 1절 조사대상의 인구통계학적 특성

본 연구를 실행하기 위하여 베트남 진출 한국 기업에서 근무하고 있는 293명의 종업원을 대상으로 분석하였고 다음 <표17>과 같이 나타났다. (N=293명=100%)

<표17> 표본의 일반적 특성

변수	항목	빈도 (명)	비율 (%)	
성별	남	111	37.9	
	여	182	62.1	
연령	20대	223	76.1	
	30대	55	18.8	
	40대	13	4.4	
	50대 이상		2	.7
				.7
학력	고졸	4	1.4	
	대졸	268	91.5	
	석사	21	7.2	
	박사	0	0	
고용형태	정규직	266	90.8	
	계약직	27	9.2	
근무연한	1년 이하	41	14.0	
	1-5년	191	65.2	
	5-10년	45	15.4	
	10-20년	14	4.8	
	20년 이상	2	.7	
직급	사원	240	81.9	
	대리	33	11.3	

	과장	20	6.8
	차장	0	0
	부장	0	0
	기타	0	0
직종	금융업	0	0
	제조업	293	100
	유통업	0	0
	서비스업	0	0
	공공기관	0	0
	기타	0	0
직군	지원/관리	68	23.2
	전략/기획	34	11.6
	재무/회계	66	22.5
	영업	36	12.3
	생산	74	25.3
	마케팅	12	4.1
	기타	3	1.0
	N = 293명 (100%)		

〈표17〉 살펴보면 111명(37.9%)의 남자 응답자가 있으며 182명(62.1%)의 여자 응답자가 있다. 그중에 223명(76.1%)의 20대가 가장 많으며 30대는 55명(18.8%)이고 50대 이상은 2명이 있었다. 학력 변수에 293명 중에 268명(91.5%)의 사람은 대학 졸업했고 91.5%의 비율로 가장 많이 있는데 석사학위 있는 사람들은 21명만 있었다. 그리고 81.9% (240명)의 비율로 대부분 응답자는 사원이며 266명의 정규직원이 계약직원보다 239명 더 많았다. 1년부터 5년까지 일하는 사람이 65.2%(191명)의 비율로 가장 많고 5년부터 10년까지 사이에 45명이 있고 20년 이상 일하는 사람이 2명이 있는 반면에 1년 이하 이라는 사람들이 41명이 있다.

응답 설문지에서 100%의 응답자는 제조업에서 근무하고 있으며 설문지 했던 사람들 중에 사원은 240명(81.9%)으로 가장 많았고 직군은 생산

파트가 74명(25.3%)으로 가장 많고 지원/관리 68명(23.2%), 재무/회계 66명(22.5%), 전략/기획 34명(11.6%) 등으로 집계되었다.

제 2절 요인분석 및 신뢰성 및 타당성 분석

1. 독립변수의 요인분석과 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구의 설정했던 가설을 검증하기 위해 일단 사용된 앞서 사문지의 신뢰도(reliability) 및 타당도를 검증해야 된다. 신뢰도를 분석하기 위해 반복적으로 측정했을 때 나타나는 측정값의 일관성 또는 안정성의 정도를 검증하다. 이런 방법은 신뢰성 분석 (reliability analysis)이며 그중에 반분 신뢰도 (split-half-reliability), 문항분석(item-total-correlation), 재측정신뢰도(test-retest reliability), 크론바하 알파계수 (Cronbach's alpha coefficient), 평가자 간 신뢰도(inter-rater reliability)등 방법이 있다. 그런데 본 연구에서 가장 보편적인 측정방법이 크론바하 알파계수 (Cronbach's alpha coefficient)를 산출하고 사용하였다. 일반적으로 Cronbach's α 값이 0.6이상이면 측정항목의 신뢰성을 인정하는 것으로 간주되고 있다.

그리고 타당성(validity)은 본 연구의 측정항목이 정확하게 측정한지 검증하는 개념이며 타당성을 검증하기 위하여 가장 널리 사용하는 방법은 요인분석(factor analysis)이다. 그 요인분석을 실시하였고 성분 구조의 단순화를 시키기 위하여 요인회전방법으로 베리맥스법(Varimax)을 이용하며 요인 적재치 값은 0.5이상인 값을 기준으로 하였다. 본 연구의 설문지를 통계하기 전에 더 합리적이 실시하기 위해 설문지의 '외향성'에 1번, 2번의 문항; '친화성'에 1번, 2번의 문항; '개방성' 5번의 문항; '성

실성'에 1번의 문항들을 제거하였다.

본 연구에 각 변수별 알파계수 값을 산출한 결과가 다 0.6이상으로 나타나며 모두 항목들이 각 요인에 대하여 내적 일관성을 지니고 있다고 볼 수 있다. 그리고 외향성, 친화성, 성실성, 신경증, 개방성 5가지의 요인 전체 63.569%의 설명력을 보일 수 있었다. 다음에 독립변수와 매개종속 별도 요인분석과 신뢰성 및 타당성 표를 만들었다. 변수 간요인 분석 결과는 <표18>와 같다.

<표18> 독립변수의 요인분석과 신뢰성 및 타당성 검증 결과

요인	문항	측정내용	요인 1	요인 2	요인 3	요인 4	요인 5	Cronbach's α 값
외향성	e3	나는 매사에 좋은 생각만 하려 노력한다.	.630	.236	.227	-.119	.181	.852
	e4	나는 활동적이다	.775	.157	.330	-.012	.096	
	e5	나는 사교적이다	.763	.072	.322	.042	.064	
	e6	나는 사람들과 대화하는 것을 좋아한다.	.777	.124	.213	.099	.223	
친화성	a3	나보다는 남을 먼저 생각하다	.317	.100	-.013	.209	.664	.723
	a4	나는 다른 사람과 경쟁하기 보다는 협력하는 편이다.	.445	.336	-.100	.020	.586	
	a5	나는 깊이 생각하고 신중하게 처신하려고 노력한다.	.134	.058	.426	-.019	.693	
	a6	나는 모든 사람에게 예의 바르게 행동한다.	-.024	.271	.302	-.001	.678	
신경증	n1	나는 불안하고 안절부절 못하는 경우가 가끔 있다.	-.054	.201	0.47	.672	-.055	.761
	n2	나는 쉽게 흥분한 편이다	.292	-.16	.269	.581	.074	

				8				
	n3	나는 자주 우울함을 느끼는 편이다	-.19 6	-.03 8	-.03 2	.638	-.01 9	
	n4	나는 충동적이다	.050	-.03 6	.040	.796	.099	
	n5	나는 상처를 잘 받다	.114	-.06 4	-.08 6	.819	.099	
개방성	o1	나는 상상력이 풍부하다.	.333	-.03 7	.680	.222	.168	.848
	o2	나는 늘 새로운 것을 생각하다	.321	.153	.739	-.10 0	.085	
	o3	나는 감수성이 풍부하다	.328	.092	.746	.165	.054	
	o4	나는 늘 다양하고 새로운 것을 생각하다	.129	.180	.813	-.11 1	.167	
성실성	c2	나는 주어진 임무를 근면, 성실하게 수행하다	.169	.801	.036	-.06 7	.122	.808
	c3	나는 목표 달성을 위해 체계적으로 임무를 수행하다	.272	.754	.095	-.07 6	.014	
	c4	나는 목표 성취를 위해 완벽 주의적이다	.003	.475	.287	.160	.118	
	c5	나는 내 자신을 스스로 통제하고자 노력하다	-.10 3	.789	.054	.031	.202	
	c6	나는 주어진 임무에 심사숙고 한다	.246	.792	.042	-.05 7	.095	
고유 값 (eigen -value)			3.15 5	3.12 8	3.00 0	2.70 8	1.99 4	
%분산 설명			14.3 42	14.2 17	13.6 37	12.3 10	9.06 3	
%누적분산 설명			14.3 42	28.5 58	42.1 95	54.5 05	63.5 68	

2. 종속변수의 요인분석과 신뢰성 및 타당성 검증

독립변수와 마찬가지로 종속변수의 신뢰성 및 타당성을 검증해야 된다. 신뢰성(reliability)을 검증하기 위해 크론바하 알파계수 (Cronbach' s alpha

coefficient)를 산출하고 사용하였으며 타당성(validity)을 검증하기 위해 요인분석(factor analysis)을 적용하였다. 본 연구에 각 종속변수별 알파계수 값을 산출한 결과가 다 0.6이상으로 나타나며 회복탄력성과 조직몰입에 대하여 내적 일관성을 지니고 있다고 볼 수 있다. 그리고 베리맥스(Varimax) 요인회전방법을 이용하여 요인 적재치 값 0.5이상인 값을 기준으로 하였다. 독립변수와 마찬가지로 본 연구의 설문지를 통계하기 전에 더 합리적이 실시하기 위해 ‘회복탄력성’ 항목에 1번, 5번의 문항들을 제거하였다. 그리고 회복탄력성과 조직몰입의 설명력은 62.154%로 나타났다. 다음에 변수 간요인 분석 결과는 <표19>와 같다.

<표19> 종속변수의 요인분석과 신뢰성 및 타당성 검증 결과

요인	문항	측정내용	요인1	요인2	Cronbach's α 값
회복탄력성	r2	당장 해야 할 일을 방해하는 일이 생겨도 무시하고 일을 잘해낼 수 있다.	.272	.670	.802
	r3	비록 그렇지 않다고 하더라도, 일단 내가 문제를 해결할 수 있다고 믿는 편이 더 낫다.	.228	.783	
	r4	문제가 생기면 여러 가지 해결 방안들에 대해 생각한 뒤에 해결하려고 노력한다.	.211	.817	
	r6	첫 번째 해결책이 효과가 없으면 효과가 있는 것을 찾아낼 때까지 계속 여러 해결책을 생각해본다.	.203	.758	
	r7	나는 호기심이 많다.	.048	.571	
조직몰입	m1	나는 회사의 일원임을 자랑스럽게 느낀다.	.804	.064	.884
	m2	나는 외부 사람들에게 우리 회사가 아주 훌륭한 조직이라고 칭찬하다.	.801	.000	

m3	회사의 발전에 도움이 되기 위해 최고 능력을 발휘하고 있다.	.674	.438	
m4	나는 회사의 문제를 생기면 자신의 문제처럼 느낀다.	.686	.433	
m5	남은 직장생활을 기꺼이 이 회사에서 보내고 싶다.	.782	.322	
m6	나는 우리 회사의 운명에 대해 신경 쓰고 있다.	.689	.360	
아이겐 값 (eigen -value)		3.513	3.329	
%분산 설명		31.938	30.261	
%누적분산 설명		31.938	62.199	

제 3절 상관관계 분석

본 연구에서 독립변수와 종속변수 간의 관령성의 정도 및 상관관계의 방향을 알아보기 위하여 피어슨(Pearson)의 상관계수(r 값)를 적용해서 산출하였다. 피어슨(Pearson) 상관계수 r 값은 $-1 \leq r \leq 1$ 이며 $r = 1$ 경우에는 완전 양(+의 상관관계; $r = -1$ 경우에는 완전 음(-의 상관관계; $r = 0$ 경우에는 무상관이라고 의미한다. 본 논문에는 외향성과 신경증; 신경증과 성실성, 회복탄력성, 조직몰입 간의 상관관계가 유의하지 않음으로 나타나며 나머지 변수들 간의 유의적으로 상관관계가 있으며 연구모형에 따른 변수들 간의 방향이 일치하는 것이 보일 수 있다.

<표20>를 살펴보면 외향성과 개방성 ($r=609$, $p<0.01$)은 제일 강한 정(+의 관계를 보일 수도 있고 회복탄력성과 조직몰입간의 상관관계도($r=572$, $p<0.01$) 높게 나타났다.

〈표20〉 상관관계분석결과

변수	외향성	친화성	신경증	개방성	성실성	회복탄력성	조직몰입
외향성	1						
친화성	.000 .513**	1					
신경증	.150 .084	.011 .149*	1				
개방성	.000 .609**	.000 .448**	.026 .130*	1			
성실성	.000 .371**	.000 .442**	.842 -.012	.000 .290**	1		
회복탄력성	.001 .199**	.000 .269**	.742 -.019	.000 .236**	.000 .345**	1	
조직몰입	.000 .289**	.000 .250**	.646 .027	.000 .297**	.000 .299**	.000 .572**	1

** . p<0.01 , * . p<0.05

제 4절 가설검증

가설 H-1: 베트남 진출 한국 기업에서 베트남 종업원의 성격특성이 회복탄력성에 미치는 영향은 성격요인에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 H1-1: 외향성이 회복탄력성에 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-2: 친화성이 회복탄력성에 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-3: 성실성이 회복탄력성에 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-4: 개방성이 회복탄력성에 영향을 미칠 것이다.

가설 H1-5: 신경증이 회복탄력성에 영향을 미칠 것이다.

베트남 진출 한국 기업에서 베트남 종업원의 성격특성이 회복탄력성에 영향을 미치는지를 알아보기 위해 종업원의 성격특성 5요인이 독립변수로 설정하고 종속변수는 회복탄력성으로 하여 회귀분석을 실시하였는데 결과는 <표21>에 나타나는 것과 같다.

<표21> 성격 5요인 회복탄력성에 미치는 영향 분석 결과

종속변수	독립변수	비 표준화계수		표준화계수	T값	유의확률p	Adj R ²
		B	표준오차	β			
회복탄력성	외향성	-.034	.064	-.039	-.522	.602	.149
	친화성	.135	.079	.116	1.696*	.091	
	신경증	-.047	.054	-.048	-.863	.389	
	개방성	.131	.068	.136	1.930*	.055	
	성실성	.279	.065	.268	4.313***	.000	

유의확률은 *. P<0.1, **.P<0.05, ***.P<0.01 수준에서 유의하다

<표21>에서 살펴보면 전체 5요인의 회귀모형의 Adj R² 값은 .149이라서 설명력이 14.9%를 볼 수 있다. 외향성 및 신경증 요인 ($\beta = -.039$, p=.602, T값= -.522 ; $\beta = -0.47$, p=.389, T값= -.863)은 회복탄력성에 영향을 미치지 않은 것으로 나타나며 나머지 친화성, 개방성, 성실성($\beta = .116$, p=.091, T값= 1.696; $\beta = .136$, p=.055, T값= 1.930; $\beta = .268$, p=.000, T값= 4.313)이 회복탄력성에 미치는 영향이 있는 것을 검증하게 되었다. 그중에 성실성의 유의확률 p=.000 또는 β 값은 .268 및 T값= 4.313이 나타남으로써 성실성이 회복탄력성에 가장 강한 영향을 미치는 것이 보일 수 있다. 따라서 가설 H-1 중에 가설 H-2,4,5 “베트남 진출 한국기업에서 베트남 종업원

의 친화성, 개방성, 성실성이 회복탄력성에 영향을 미치는 것이다”가 채택되었으며 가설 H-1,3 “베트남 진출 한국기업에서 베트남 종업원의 외향성, 신경증이 회복탄력성에 영향을 미치는 것이다”가 기각되었다. 즉, 직원은 다른 동료들과 평화롭게 지내고 항상 도와주고 새로운 업무가 맡겨도 두렵지 않고 특히 항상 열심히 근무하고 기업의 규칙을 따라하고 책임감도 강하면 그 직원의 회복력이 높으며 어려운 상황에서도 잘 견어낼 수 있고 더 강하게 발전할 수 있는 뜻이다. 반면에 보통 생각과 다르게 나타나는 결과에 따라 직원의 외향성 및 신경증이 회복탄력성과 상관없는 것은 어떤 직원이 항상 적극적이고 열정적이 보여주는 외향성이 높거나 항상 우울하고 모든 것에 대해 걱정하고 자신이 없는 신경증이 높아도 그 직원의 회복탄력성이 높거나 낮은 것을 알려줄 수 없다는 뜻이다.

가설 H-2: 베트남 진출 한국 기업에서 베트남 종업원의 회복탄력성이 조직몰입에 영향을 미칠 것이다.

베트남 진출 한국 기업에서 베트남 종업원의 회복탄력성이 조직몰입에 영향을 미치는 것을 알아보기 위해 종업원의 회복탄력성이 매개변수로 설정하고 종속변수는 조직몰입으로 하여 회귀분석을 실시하였다. 다음 <표22>과 같이 회귀분석의 결과를 제시되었다.

<표22> 회복탄력성이 조직몰입에 미치는 영향 분석 결과

종속변수	매개변수	비 표준화계수		표준화계수	T값	유의확률p	Adj R ²
		B	표준오차	β			
조직몰입	회복탄력성	.610	.051	.572	11.980	.000	.327

유의확률은 *. P<0.1, **.P<0.05, ***.P<0.01 수준에서 유의하다.

<표22>에서 보는 바와 같이 회복탄력성에 따른 조직몰입에 대한 Adj R² 값은 .327로써 32.7%의 설명력을 의미한다. β 값의 크기 및 유의확률p를 보면 β 값은 .572이며 유의확률p는 .000 또는 T값은 11.980이 나타나서 회복탄력성이 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것이다. 따라서 가설 H-2 “베트남 진출 한국기업에서 베트남 종업원의 회복탄력성이 조직몰입에 영향을 미치는 것이다” 가 채택되었다. 즉, 직원의 회복탄력성이 높으면 그 직원이 자기 속한 조직에 대해 조직 몰입도 높은 뜻이다. 더 자세히 말하면, 직원은 어려운 상황에서도 쉽게 포기하지 않고 잘 적응해지며 극복할 수 있으면 조직에 대한 애착 감정이 더 많이 생기고 자발적으로 조직을 위해 더 노력하는 가능성이 높은 뜻이다. 왜냐하면 그런 직원들이 근무하면서 문체가 생겨도 해결하는 방법을 잘 찾고 업무의 스트레스를 쉽게 받지 않고 의무감도 향상하고 조직에서 더 남아고자 하는 생각도 생기는 것이다. 그 직원들이 감정도 잘 통제하고 화가 쉽게 나지 않고 업무할 때 감정을 내지 않게 해결함으로써 일을 더 효과적이 할 수 있고 다른 주변 동료들도 같이 일할 때 그런 직원을 더 좋아하고 그 것에 따라 그 직원이 자기 속한 조직을 떠나는 이유가 많이 없어질 것이다.

가설들을 검증 결과를 포괄적으로 파악하기 위해 다음과 같이 가설 검증 결과표를 만들었다.

<표23> 가설검증결과

가설	학위가설	내용	분석결과
H-1	H1-1	외향성 > 회복탄력성	기각
	H1-2	친화성 > 회복탄력성	채택

	H1-3	신경증 > 회복탄력성	기각
	H1-4	개방성 > 회복탄력성	채택
	H1-5	성실성 > 회복탄력성	채택
H-2		회복탄력성 > 조직몰입	채택

제 5장 결론

제 1절 연구결과 요약

베트남과 한국이 1992년 12월 22일에 외교 관계 수립했고 지금까지 26년이 되었다. 양국은 서로 협력해주고 경제적인 활동 및 정책을 많이 실행하였으며 양국의 지도자들은 베트남 또는 한국 방문도 많이 하였다. 최근에 2018년 3월22일부터 3월24일까지 문재인 대통령 부부는 베트남을 방문하였다. 2018년의 첫 방문을 베트남으로 정하였고 베트남이 이번 한국의 신 남방정책(한국과 아세안과의 협력 강화에 대한 정책)의 중요한 대상이라고 발표하였다. 2014년에 한국의 수출국 6위에서 2017년에 베트남이 한국의 수출국 3위로 올라갔으며 2020년이 되면 대미 수출을 뛰어넘을 전망이 되는 것을 예상이다. 그리고 베트남 시장에 진출 한국기업들이 점점 많아지고 있기 때문에 전에 학자 및 전문가들이 진출한 한국기업들을 위해 베트남 시장, 베트남 사람, 문화 등 요소들을 많이 연구하였다. 이런 배경에서 베트남 직원 및 한국 기업 위해 베트남 직원의 성격 특성 및 회복탄력성을 연구함으로써 베트남 직원과 한국기업의 지도자의 갈등이 없어지고 더 좋은 근무환경을 위해 본 논문을 작성하였다. 본 논문에서 “베트남 진출 한국기업에서 근무하는 베트남 직원의 성격특성 5요인이 회복탄력성에 영향을 미치는 것이다” 및 “베트남 진출 한국기업에서 근무하는 베트남 직원의 회복탄력성이 조직몰입에 영향을 미치는 것이다” 이라는 2개의 가설을 설정하였으며 실증적으로 한국기업들의 베트남 법인에서 일하는 300명의 직원들을 대상으로 설문지 하였고 분석한 후에 나온 결과를 다음과 같이 요약하였다.

첫째, 본 연구에는 베트남에 진출하는 한국기업에서 일하는 베트남 중

업원의 성격특성이 회복탄력성에 영향을 미치는 것을 볼 수 있는데 성격 특성 5요인 중에 외향성과 신경증이 회복탄력성에 영향을 미치지 않으며 친화성, 개방성, 성실성이 회복탄력성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 성실성이 회복탄력성에 더 강한 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 즉, 가설 H-1은 부분 채택이 되었다고 결과가 나왔다.

둘째, 가설 H-2 “베트남에 진출하는 한국기업에서 일하는 베트남 종업원의 회복탄력성이 조직몰입에 확실히 영향을 미치는 것” 이 채택되었다. 즉, 종업원의 회복탄력성이 높으면 자기 속한 조직에 대한 몰입, 애착 감 정도 높은 뜻이다.

제 2절 연구의 시사점

한국기업들은 베트남에 많이 진출하고 있는 배경에서 한국 기업의 관리자 또는 업무 환경과 맞게 베트남 종업원에 대해 많이 연구하는 것을 필요하다. 그러므로 선행연구를 참고하며 실제적으로 베트남 북쪽에 위치하는 한국기업들에서 베트남 종업원이 대상으로 조사하였고 조사 결과를 통계적으로 분석한 후에 본 연구에서 다음과 같은 결론을 얻었다.

첫째, 베트남 종업원의 성격특성이 회복탄력성에 영향을 미치는 것을 볼 수 있다. 그 중에 베트남 종업원의 친화성, 개방성, 성실성이 회복탄력성에 유의한 영향을 미치는 본 연구의 결과에서 나타나듯이, 종업원이 친화성, 개방성, 성실성이 높으면 회복탄력성이 높은 것을 증명하게 되었다. 즉, 어떤 종업원이 다른 동료들과 조화롭고 편안한 관계를 유지하고 신뢰성이 높고, 다른 동료들에게 돕기를 좋아하면 그 사람의 회복탄력성이 높고 어려운 상황이나 스트레스를 받은 후에 잘 극복할 수 있고 더 적극적으로 성장할 수 있다. 마찬가지로 어떤 종업원이 성실성이 높음으로써 규칙에 따라 항상 열심히 근면하고 목표를 달성하기 위해 미리 계획을 세우고

책임감도 강하면 그 직원의 회복탄력성도 높다. 경험에 대한 개방성이 높은 종업원도 항상 새로운 아이디어를 생각하고 판단력도 좋고 리더십을 잘 하는 사람들은 어떤 문제가 생기고 어려운 상황에서 잘 해결할 수 있고 그 어려운 일을 극복함으로써 새로운 경험을 얻을 수 있다. 하지만 분석결과에 따라 외향성이 높은 종업원들이 항상 열정적 사교적이고 주변 사람들에게 적극적으로 보여주는데 회복탄력성이 높은지 상관이 없는 것을 알 수 있다. 그러므로 어떤 사람은 항상 열정적이라도 어려운 상황에서 잘 극복할 수 있는지 확실하지 않다. 마찬가지로 신경증이 높은 종업원이 항상 우울하고 불안하고 화가 쉽게 나도 회복탄력성에 영향을 미치지 않다.

둘째, 선행연구의 결과와 마찬가지로 채택된 가설 H-2에 따라 베트남 종업원의 회복탄력성이 자기가 속한 기업에 대한 조직몰입에 영향을 미치는 것이다. 즉, 회복탄력성이 높으면 어려운 역경이나 업무하면서 문제가 생겨도 잘 해결하고 극복할 수 있는 직원이 조직몰입도 높으며 조직에 대한 애착 감정이 더 많이 가지게 될 수도 있다. 조직을 위해 자발적으로 노력을 기꺼이 할 때, 조직과의 관계를 유지하고자 할 때 조직에 전념할 것이다. 특히 회복탄력성이 높은 직원이 자신의 충동과 감정을 통제할 수 있으며 원인을 잘 분석하여 적극적으로 해결함으로써 맡긴 업무에 대해 부정적인 생각하지 않고 또는 스트레스를 쉽게 받지 않아서 조직에 대해 좋은 생각도 하고 의무감도 향상하고 조직에 남아있을 가능성이 높다고 판단할 수 있다. 조직몰입이 높을수록 이직률도 낮게 하고 기업을 위해 더 열정적이 공헌할 수 있다는 의미한다.

가설 H-1, H-2를 합쳐서 결론하면 친화성, 성실성, 개방성이 높은 직원이 회복탄력성도 높고 자기 속한 조직에 대한 몰입도 높아진다. 즉, 어떤 직원이 주변 동료들이랑 평화롭게 지내고 서로 도와주고 기업의 규칙을

항상 지키고 올바른 행동 및 예의를 하고 새로운 아이디어를 늘 생각하고 또는 새로운 업무, 화경을 일하는 것을 두렵지 않으며 타인보다 어려운 상황, 역경에서 잘 극복하고 자신 있게 일하면 조직에서 남아있는 가증성이 높고 조직의 목표와 자기의 목표를 일치해서 조직에 공헌 및 노력할 수 있는 직원이다.

본 연구의 목적은 베트남 진출 한국기업이 인재의 채용 및 인적자원관리 특히 베트남 종업원을 중심으로 어떻게 향상할 수 있는지 알아보고자 한다. 베트남 종업원의 성격특성에 따라 기업에서 오랫동안 일하고 베트남 사람인데 외국기업 특히 한국기업위해 자발적으로 공헌할 수 있는 것을 연구하는 목적이다. 그래서 본 연구의 가설이 검증된 후에 다음과 같은 베트남 진출 한국기업에 제언을 몇 가지를 제시하고자 한다.

첫째, 신규채용 시 입사지원자의 성적, 학위, 일하는 경험보다 지원자의 성격특성에 더 집중하게 고려해야 된다. 그 지원자의 성실성이나 친화성 또는 개방성의 성향이 어느 정도 가지고 있는지 회복력이 강한지 평가할 수 있는 도구 또는 방법을 개발하는 것이 좋다. 그 방법을 통해 어떤 지원자가 성실성이 높거나 다른 사람과 잘 지내거나 새로운 것을 좋아하는 정도를 알 수 있음으로써 그 지원자를 채용하는 것을 결정할 수 있다. 그럼으로 채용된 종업원이 조직에서 오랫동안 지속적으로 일하는 가능성도 높고 조기 이직률도 줄일 수도 있으며 조직위해 자발적으로 많이 공헌할 수 있을 것이다.

둘째, 일하고 있는 종업원들에게 정기적으로 종업원의 성실성, 친화성, 개방성 또는 회복탄력성을 향상시키는 교육프로그램을 하며 그런 프로그램을 통해 인적자원 관리도 더 효과적여진다. 예를 들면 정기적으로 3개월 한번 씩 종업원의 성격특성 및 회복탄력성을 측정하고 나온 결과에 따라 조직몰입 정도를 늘어하게 적당한 인사 정책을 만들면 좋다. 또는 중

업원들을 더 단결하게 되기 위해 가끔 가족과 함께 축제이나 체육대회 등 회사의 전체 종업원들이 참여할 수 있는 활동을 개최해도 좋다.

제 3절 연구의 한계 및 향후 연구과제

사람의 성격특성과 회복탄력성 또는 한국 기업에서 일하는 종업원의 조직몰입에 대해 많은 한국 선행연구가 있었는데 베트남에 이런 주제에 대한 논문이 많이 없으며 대중적이 연구하기 때문에 본 연구에서 베트남에 진출하는 한국기업의 한국 종업원 아닌 베트남 종업원의 성격특성은 회복탄력성 및 조직몰입에 어떤 영향을 미치는 것을 알아보려고 한다. 그러므로 베트남 진출 한국기업에서 근무하고 있는 베트남 종업원들을 대상으로 실증적으로 설문조사 하였고 그 조사의 결과에 따라 한국기업들은 인적자원을 효율적이 관리하기 위해 실무적인 시사점을 기여하는 목적이 다. 그러나 연구하는 과정에 시행착오를 줄이려 하였음에도 불구하고 다음과 같이 한계가 있었고 향후 연구들에서 보완하고 극복해야 한다.

첫째, 본 연구의 설문 조사하기 위해 베트남 북쪽에 위치하는 하노이(Ha Noi), 박녕(Bac Ninh), 흥옌(Hung Yen), 타이응웬(Thai Nguyen)에 있는 한국 기업에서 근무하는 종업원들만 대상으로 설문조사 했기 때문에 본 논문의 범위가 넓지 않고 본 논문의 결과를 일반화기에 무리가 있다. 그리고 한국 기업을 대상으로 설문조사하는 기업들의 100%는 제조업이라서 다른 직종에게 의미가 있는지 파악할 수 없다. 그러므로 이 한계점을 극복하기 위해 향후 연구할 때 범위를 확대하고 다른 지역에서도 기업들을 실제적이 설문조사해야 되며 다른 직종도 대상으로 실증연구하면 좋다.

둘째, 본 연구의 목표를 달성하기 위해 사회과학 특성상 설문지 조사 방법을 사용하였으며 자료 수입, 분석하는 방법도 적용했는데 응답자를

면접 또는 관찰하는 것이 전혀 없다. 특히 응답자가 조직몰입에 대한 질문들을 대답할 때 응답자의 주관적인 심리 결과물에 의존할 수도 있다. 이런 것은 만약에 면접을 하면 응답자의 태도를 잘 관찰할 수 있고 객관적인 대답을 받을 수도 있다.

셋째, 본 연구에서 종업원들의 성격특성 5요인이 회복탄력성에 어떤 영향을 미치고 회복탄력성이 조직몰입에 미치는 영향만 실증연구 했는데 조직몰입에 영향을 미치는 요인이 아직 다양하고 많다. 그래서 나중에 감성지능, 조직문화, 임금만족 등 요인들이 조직몰입에 어떤 영향을 미치는 것도 알아보려고 하며 필요가 있다. 또는 종업원의 성격특성 5요인이 조직시민행동, 조직일체감, 조직성과에 미치는 영향도 연구할 필요가 있다고 생각한다. 그래야 한국기업 뿐만 아니라 베트남 기업에도 인적자원관리가 효율적이 할 수 있다.

넷째, 베트남에서 종업원의 성격특성, 조직몰입, 특히 회복탄력성에 대한 연구가 아직 많이 없어서 본 연구에서 참고 문헌 또는 선행연구는 주요 외국 선행연구이며 베트남 환경에서 적용하면 적어도 부합적인 것도 있는 한계점이다. 그래서 향후 연구들에서 베트남에 있는 자료 또는 선행연구를 더 많이 수집하며 구체적이 파악해야 한다.

참고문헌

■ 국내문헌

- 강봉수 (2016), “성격특성 5요인이 중소기업 종업원의 조직몰입과 조직시민 행동에 미치는 영향”, 부산대학교, 경영대학원.
- 김재경(2006). 조직구성원의 성격유형과 조직효과성에 관한 연구 : 사회복지기관을 중심으로, 광운대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김진욱·보티홍 반 (2007), “베트남기업과 한국기업의 인적자원관리의 비교 연구”, 「국제경영리뷰」
- 김주환·박민아·신우열·최민아(2009), “커뮤니케이션 능력은 우리를 강하고 행복하게 만든다: 회복탄력성과 자기결정을 통해 본 커뮤니케이션 능력의 역할”, 한국언론학보, 제53권, 제5호.
- 김주환(2011), “회복탄력성-시련을 행운으로 바꾸는 유쾌한 비밀”, 서울, 위즈덤하우스.
- 박주희(2013), “카지노 종사원의 회복탄력성이 조직몰입에 미치는 영향-심리적 안녕감의 매개효과를 중심으로”, 경기대학교 박사학위논문.
- 박초희(2017) “초중교사의 회복탄력성과 직무만족이 직무몰입에 미치는 영향”, 서울교육대학교, 교육전문대학원, 석사학위 논문
- 장영철 (1998) “해외과견근무자의 이문화 적응”, 「인사조직연구」
- 조윤식(2013). 제조기업 근로자의 성격특성이 조직유효성에 미치는 영향 : 임파워먼트의 조절효과를 중심으로, 목원대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최윤희 (2016) “교육훈련프로그램 특성과 조직유효성의 구조적 관계”, 목원대학교, 박사 학위논문.

- 민병모(2001). 성격 5요인 모형에서 개인, 조직 일치도와 수행의 관계,
고려대학교, 박사학위논문
- 유병선 (2016), 유통업 거래당사자의 관계지향성이 관계품질 및 관계성과
에 미치는 영향 -성격의 조절효과-, 목원대학교, 박사학위
윤대혁(2009). 조직행동론, 무역경영사.
- 유희경, 김미연, 정희경(2007). 외식기업종업원의 Big5 성격요인, 조직
지원인식과 고객성과의 관계분석. 호텔경영학연구, 16(5),
pp.201-219
- 윤운성(2003). 한국형 에니어그램 검사의 해석과 활용, 한국에니어그램
교육연구소
- 홍은숙(2006), “탄력성(resilience)의 개념적 이해와 교육적 방안”, 특수교
육학연구, 41(2),45-67
- 홍숙기(2004). 성격심리(상), 박영사.
- 황문규(1987). 자아개념과 MMPI와의 관계연구 : 공업계 고교를 중심으로,
고려대학교 교육대학원, 석사학위논문.
- 응웬티비엣응아 (2012), “베트남 진출 한국 해외직접투자기업의 후속투자
결정요인 연구”, 석사학위논문.
- Le Viet Phuong Thao (2012) 해외진출기업의 인사제도가 현지직원들의 조
직몰입에 미치는 영향 : 베트남진출 한국기업과 여타 외국기업
비교 연구
- 도안티안 (2014) 기업의 사회적 책임활동이 종업원 성과에 미치는 영향 :
베트남 진출 한국기업을 중심으로
- 당반중 (2016) 베트남 진출 한국기업의 현지 종업원의 이직의도의 결정요
인: 문화 차이를 중심으로 = Decision factors of turnover
intention of Korean Firms' Vietnamese workers in Viet Nam:
focusing on cultural difference

■ 외국문헌

Anthony, E. J.(1987b), “Risk, vulnerability, and resilience : An overview. InE. J. Anthony & B.J. Cohler(Eds.)“, The invulnerable child, 3-48.

Allen N. J. & Meyer (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, *Journal of Occupational Psychology*, pp. 1173 - 1182.

Allport, G. W. & Odbert. H. S.(1936). Trait-names: A psycho-lexical study, *Psychological Monographs*, 47(1).

Allport, G. W.(1937). *Personality: A Psychological interpretation*. NY :Holt, Reinhart & Winston.

Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: a meta-analysis. *Personnel psychology*, 44, 1-26.

Barrick, M. R. & Mount, M, K.(1993). Autonomy as a Moderator of Relationship between the Big Five Personality Dimensions and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 78.

Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-40.

Blau, G. J.(1986). Job Involvement and Organizational Commitment as Interactive Predictors of Tardiness and Absenteeism, *Journal of Management*, 12, pp. 577-584.

Boyce, C. J., Wood, A. M., & Powdthavee, N. (2013). Is personality fixed? Personality changes as much as “variable” economic factors

- and more strongly predicts changes to life satisfaction. *Social Indicators Research*, 111, 287-305.
- Bonanno, G. A. (2005). Resilience in the face of potential trauma. *Current Directions in Psychological Science*, 14, 135-138.
- Burnham, C. R.(1968). A new Method of Using Interchange as Chromosome Markers. *Crop Science*, 8, pp. 357-360.
- Campbell, J. P.(1977). On the Nature of Organizational Effectiveness, In Goodman, P. S. Pennings, J. M. & Associates(Eds), *New Perspectives on Organizational Effectiveness*, San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Campbell, J. P., Dunnette, M. D., Lawler E. E. & Weick, K. E.(1990). *Managerial Behavior, Performance and Effectiveness*, New York: McGraw-Hill, 10, pp. 115-121.
- Cattell, R. B.(1943). Fluctuation of Sentiments and Attitudes as a Measure of Character Integration and Temperament. *American Journal of Psychology*, 56, pp. 559-594.
- Cattell, R. B.(1946). *The Description and Measurement of Personality*. New York: Harcourt, Brace & World.
- Costa, P. T. Jr. & McCrae, R. R.(1992). *NEO-PI-R: Professional manual*, FL: Psychological Assessment Resources.
- Christopher J. Boyce and Alex M. Wood (2013) University of Stirling and University of Manchester, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 100, No. 4, 991-1011
- Digman, J. & Takemoto-Chock.(1981). Factors in the natural language of personality: Reanalysis, comparison, and interpretation of six

- major studies, *Multi variate Behavioral Research*, 16, pp.1246-1256.
- Digman, John M. 1990. Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology* 41.1: 417-440.
- Douglas, H. E., Bore, M., & Munro, D. (2016). Openness and intellect: An analysis of the motivational constructs underlying two aspects of personality. *Personality and Individual Differences*, 99, 242-253.
- Dyer, J. G., and McGuinness, T. M.(1996), “Resilience: Analysis of the concept” , *Archives of Psychiatric Nursing*, 10(5), 276-282.
- Eysenck, H. J.(1957). The effects of psychotherapy: An evaluation, *Journal of Consulting Psychology*, 16, pp. 319-324.
- Field, D. & Millsap, R. E.(1991). Personality in Advanced Old Age: Continuity or Change. *Journal of Gerontology*. 46. pp. 299-307
- Fiske, D. W.(1949). Consistency of the Factorial in Women Compared with those in Men, *British Journal Psychology*, 1, pp. 114-130.
- Fletcher, D., & Sarkar, M. (2013). Psychological resilience: A review and critique of definitions, concepts, and theory. *European Psychologist*, 18, 12-23.
- Garmezy, N.(1985), “Stress resistant children: The search for protective factors. InJ. Stevenson(Eds.)” , *Recent research in developmental psychology*, Oxford, England: Pergamon Press, 213-233
- Goldberg, L. R.(1981). Language and Individual Differences: The Search for universals in personality lexicons. In Wheeler L.(Ed.), *Review of Personality and Social Psychology*, 2, pp.141-166.
- Goldberg, L. R.(1990). An alternative description of personality: The

- Big-Five factor structure, *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, pp. 1216-1229.
- Goldberg, Lewis R. 1993. The structure of phenotypic personality traits. *American Psychologist* 48.1: 26-34.
- Hogan, R.(1991). Personality Assessment, In Dunnette, M.D. & Hough, L.(Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (2nd), pp. 873-919.
- Hogan, Robert. 1996. A socioanalytic perspective on the five-factor model. In *The five-factor model of personality: Theoretical perspectives*. Edited by Jerry S. Wiggins, 163-179. New York: Guilford
- Hogan, R. and Shelton, D.(1998), *A Socioanalytic Perspective on Job Performance*, Human Performance.
- John O. P.(1990). The Big Five factor taxonomy-Dimensions of personality in the natural language and in Pervin(Ed.), *Handbook of Personality theory* New York: Guilford Press, pp. 72.
- John, O. P., & Srivastava, S. (1999). The Big-Five trait taxonomy: History, measurement, and theoretical perspectives. In L. A. Pervin & O. P. John (Eds.), *Handbook of Personality: Theory and Research* (Vol. 2, pp. 102-138). New York: Guilford Press.
- John, Oliver P., Laura P. Naumann, and Christopher J. Soto. 2008. Paradigm shift to the integrative Big Five trait taxonomy: History, measurement, and conceptual issues. In *Handbook of personality: Theory and research*. 3d ed. Edited by Oliver P.

- John, Richard W. Robins, and Lawrence A. Pervin, 114-158.
New York: Guilford.
- Katzenbach, Jon R. (2000). Peak performance, aligning the hearts and minds of your employees. Boston: Harvard Business School Press.
- Kiesler, C.A. (1971). The psychology of commitment: Experiments linking behavior to belief. San Diego, CA: Academic Press.
- Lebowitz, S. (2016a). The ‘Big 5’ personality traits could predict who will and won’ t become a leader. Business Insider.
- Lebowitz, S. (2016b). Scientists say your personality can be deconstructed into 5 basic traits. Business Insider.
- Likert, R.(1958), “Measuring Organizational Performance” , Harvard Business Review, March-April, 41-50.
- Luthar, S. S.(1991), “Vulnerability and resilience: A study of high risk adolescents” , Child Development 62, 600-616
- McCrae, R. R. & Costa, P. T.(1989). Personality in adulthood: A six-year longitudinal study of self-reports and spouse ratings on the NEO personality inventory, Journal of Personality and Social Psychology, 54, pp. 853-863.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J.(1991). A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment, Human Resource Management Review, Vol.1, pp. 61-89.
- Meyer, J.P., Allen, N.J., & Smith, C.A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a

- three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Meyer, J., & Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace, theory research and application*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Meyer, J.P., & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace: Toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11, 299-326.
- Morrow, P. C. (1993). *The theory and measurement of work commitment*. Jai Press
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steers, R. M.(1982). *Employee organization linkage: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Mowday, R. T., Steer, R. M. & Porter, L. W.(1979). The measurement of organizational commitment” , *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), pp. 224-247.
- Ones, D. S., Viswesvaran, C., & Reiss, A. D. (1996). Role of social desirability in personality testing for personnel selection: The red herring. *Journal of Applied Psychology*, 81, 660-679.
- Ong, A. D., Bergeman, C. S., Bisconti, T. L., & Wallace, K. A. (2006). Psychological resilience, positive emotions, and successful adaptation to stress in later life. *Journal of Personality and Social Psychology*, 91, 730-749.
- O’ Reilly, C. A. & Chatman, J.(1986). Organizational commitment and

- psychological attachment: The effect of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior, *Journal of Applied Psychology*, 71(3), pp. 492-499.
- Phares, E. J.(1984). *Introduction to personality*. Columbus. OH: Charles E. Merrill.
- Porter, L. W., Steers, R., Mowday, R. T. & Boulin, P. V(1974)
Organizational commitment, job satisfaction and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Psychology*. 95(5).pp. 603-609.
- Porter, L. W. & Steers, R. M.(1973). Organizational, Work, and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism, *Psychological Bulletin*, Vol.80, pp. 151-176.
- Reivich, K. and Shatte, A.(2003), “The Resilience factor” , New York, Broadway Books.
- Rousseau, D. M. (1998). Why workers still identify with organizations. *Journal of organizational Behaviors*. 19,217-233.
- Schretlen, D. J., van der Hulst, E., Pearlson, G. D., & Gordon, B. (2010). A neuropsychological study of personality: Trait openness in relation to intelligence, fluency, and executive functioning. *Journal of Clinical and Experimental Neuropsychology*, 32, 1068-1073.
- Sheldon, M. E.(1971). Investments and involvements as mechanisms producing commitment to the organization, *Administrative Science Quarterly*, 16(2), pp. 143-150.

- Soldz, S., & Vaillant, G. E. (1999). The Big Five personality traits and the life course: A 45-year longitudinal study. *Journal of Research in Personality*, 33, 208-232.
- Steers, R. M. (1975). Problem in the measurement of organizational effectiveness, *Administrative Science Quarterly*, 20, pp. 546-558.
- Steers, R. M.(1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment *Administrative Science Quarterly*, 22, pp. 46-56.
- Thatcher, J. B., Stepina, L. P. & Boyle, R. J.(2003). Turnover of information technology workers: Examining empirically the influence of attitudes, job characteristic and external markets, *Journal of Management Information System*, 19(3), pp.231-261.
- Waters, E., and Sroufe, L.A.(1983), “Social competence as developmental construct” , *Developmental Review*, 1(3), 79-97.
- Werner, E. E., and Smith, R. S.(1982), “Vulnerable but invincible: A longitudinal study of resilient children and youth” , New York, McGraw Hill.
- Wu, L. & Norman, I. J.(2005). An investigation of job satisfaction, organizational commitment, role conflict and ambiguity in a sample of chinese undergraduate nursing student. *Nurse Education Today*, in Press.

■ 베트남 문헌

Lê Phước Luông, Nguyễn Thị Hồng Yến, Bành Thị Uyên Uyên(2015)

NGHIÊN CỨU TÁC ĐỘNG CỦA CÁC YẾU TỐ TÍNH CÁCH
LÊN HIỆU QUẢ THỰC HIỆN DỊCH VỤ TỔNG ĐÀI VÀ Ý ĐỊNH
THÔI VIỆC CỦA KHAI THÁC VIÊN.

Mai Ngoc Khuong, Le Thi My Linh, Nguyen Quan Toan, and Nguyen Thi
Minh Phuong (2016) The Effects of Personality and
Communication Skill on Employee Job Performance at
Multi-national Companies in Ho Chi Minh City, Vietnam.

Nguyễn Thị Phương Dung, Huỳnh Thị Cẩm Lý, Lê Thị Thu Trang
(2014), CÁC YẾU TỐ TÁC ĐỘNG ĐẾN SỰ GẮN KẾT TỔ
CHỨC CỦA NHÂN VIÊN KHỎI VĂN PHÒNG THÀNH PHỐ CẦN
THƠ

ABSTRACT

A Study on the Influence of Employees' Personality on the Resilience and Organizational Commitment – Focused on Korean Company in Vietnam –

Today, as the economy of Vietnam is growing, Vietnam market is a promising market, and many Korean companies have entered Vietnam. However, it is difficult for Vietnamese to adapt to the workplace of Korean companies and the turnover rate of Korean companies also is increasing due to various reasons such as cultural differences, job stress, and wages. Therefore, Korean companies' s leaders need to be more efficient in human resource management and have to study characteristics of Vietnamese employees in order to improve manpower management. By having this result of the study, the characteristics of Vietnamese employees can be understood more deeply and the employees' organizational commitment can be improved.

The purpose of this study is to investigate the effect of personality traits on resilience and organizational commitment of Vietnamese employees working in Korean companies located in Vietnam to improve human resources management system.

First of all, I refer to the previous studies and theoretically, the personality traits including employee's extroversion, agreeableness, neuroticism, openness, and conscientiousness are set as independent variables. Dependent variables are resilience and organizational commitment. In addition, two hypotheses such as 'personality

characteristics of employees affect resilience' and 'resilience of employees influence organizational commitment' were set up. In order to verify the hypothesis, the employees of the Korean corporation in the northern part of Vietnam had received 300 questionnaires and after getting 293 copies and analysing, the following results were obtained.

Firstly, agreeable, conscientiousness, and openness have positive (+) effects on resilience among five personality traits. In particular, conscientiousness has the most significant effect on resilience. The other extroversion and neuroses have no effect on resilience. In other words, if an employee works, conforms to the rules of the organization, and works with the colleagues around him or her peacefully, assists them, and does not afraid to do new tasks, it means that the employee's resilience is high and can cope with adversity.

Secondly, the positive effect of resilience on organizational commitment was tested. In other words, when employees are in a difficult situation or stress, they do not fall easily, they change their difficulty and bad experience to good experience, and if they can grow up, they become more immersed in their organization.

As a result, Korean companies applied the implications of this study when hiring local people, focused more on the personality traits of the applicants, and when adopting candidates with high agreeableness, openness, and particularly high conscientiousness, the resilience of applicants will be higher and also there will be a high possibility they worked for a long time. In addition, in order to enhance employee's sincerity or resilience, human managers can improve the employee's

organizational commitment and corporate manpower by creating appropriate methods and policies. Key words: personality traits, 5 factors, resilience, organizational commitment.

ABSTRACT (Tựa đề)

Ngày nay, với tình hình kinh tế đang trên đà phát triển mạnh mẽ, thị trường Việt Nam trở nên triển vọng và thu hút nhiều đầu tư nước ngoài, đặc biệt trong đó có các doanh nghiệp Hàn Quốc. Khi các doanh nghiệp Hàn Quốc mở rộng kinh doanh, xây dựng nhà máy tại Việt Nam, đã tạo công ăn việc làm cho rất nhiều người Việt, tuy nhiên do khác biệt văn hóa, áp lực công việc, tiền lương .v.v. mà có rất nhiều người Việt vẫn chưa thích ứng được với phong cách làm việc cx như văn hóa công sở tại các công ty Hàn Quốc. Các vấn đề như trên cũng một phần khiến cho tỉ lệ nghỉ việc, chuyển chỗ làm của nhân viên Việt Nam rất cao. Điều này cũng là áp lực đối với doanh nghiệp Hàn và để cải thiện được nhân lực, cũng như tăng sự nhiệt huyết, gắn bó với công ty của nhân viên Việt, thì lãnh đạo công ty, cụ thể là người quản lý nhân sự phải hiểu được đặc điểm, tính cách nhân viên, cũng như tìm ra những phương án hợp lý để giải quyết vấn đề này. Đây cũng chính là mục đích nghiên cứu của luận văn này, và để thực hiện được mục đích trên, tôi đã tiến hành khảo sát gần 300 nhân viên Việt Nam đang làm việc tại các công ty Hàn có cơ sở tại Việt Nam, sau đó tiến hành phân tích kết quả, kết hợp với các luận văn, tài liệu có trước để đưa ra kết luận như sau:

Đầu tiên, trong 5 yếu tố tính cách đặc trưng của con người thì theo kết quả nghiên cứu, nhân viên nào có tính hòa đồng, tận tâm, cầu thị cao thì khả năng phục hồi trong công việc cũng cao. Đặc biệt, nhân viên nào càng làm việc chăm chỉ, tận tâm, luôn tuân theo quy

định của công ty, thì khi làm việc gặp khó khăn, áp lực sẽ có khả năng ổn định cân bằng lại nhanh, làm việc tốt hơn sau những áp lực như thế. Ngoài ra, 2 yếu tố tính cách còn lại là sự hướng ngoại, cởi mở và sự nhiều tâm được chứng minh là không liên quan đến sự phục hồi trong công việc.

Thứ hai, các nhân viên có sự phục hồi nhanh trong công việc thì sẽ có khả năng làm lâu dài ở công ty hơn, có xu hướng sẽ tự nguyện làm việc nhiệt huyết và gắn bó với công ty hơn các nhân viên khác.

Từ hai kết luận trên, người quản lý nhân sự có thể áp dụng khi tuyển dụng nhân viên, tập trung tuyển dụng những nhân viên có tính cách hòa đồng, cầu thị, đặc biệt là có tính tận tâm cao, thì những nhân viên đấy sẽ có khả năng chịu áp lực trong công việc tốt, và sẽ gắn bó lâu dài với công ty hơn các ứng viên khác. Ngoài ra, người quản lý nhân sự cũng nên tạo ra những hoạt động để nâng cao tính phục hồi trong công việc, từ đó tạo cho nhân viên sự nhiệt huyết với công việc, tăng khả năng gắn bó lâu dài với công ty.

설문지

1. 조사의 목적 및 내용

어려운 경제 환경에도 불구하고 각자의 임무에 최선을 다하고 계시는 귀하의 수고와 노력에 먼저 경의를 표합니다. 아울러 분주한 업무 중에도 불구하고, 본 설문에 참여해 주심에 깊은 감사를 드립니다.

본 설문지는 베트남에 진출하는 한국기업의 베트남 종업원을 중심으로 성격 요인(5요인)이 내부마케팅 (회복탄력성 및 감성지능)통해 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위한 연구입니다.

귀하께서 응답하신 내용은 오직 연구 목적으로만 사용될 것이며, 익명으로 작성되어 개인에 관한 일체의 비밀이 보장될 것입니다.

2. 응답방법 및 문의

○ 귀하의 솔직하고 성의 있는 응답은 연구에 매우 소중한 자료가 될 것으로며, 모든 질문에 하나도 빠짐없이 본인의 솔직한 생각을 답해 주시기 바랍니다.

○ 연구자 : 목원대학교 경영학과 석사과정 덩티누편

○ 문 의 : jongyurikr@naver.com

※ 다음은 귀하의 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 해당하는 번호에 ✓해 주시거나 기재하여 주시기 바랍니다.

1. 직 급 : ①사원 ②대리 ③과장 ④차장 ⑤부장 ⑥기타 ____
2. 직 종 : ①금융업 ②제조업 ③유통업 ④서비스업 ⑤공공기관 ⑥기타 ____
3. 직 군 : ①지원/관리 ②전략/기획 ③재무/회계 ④영업 ⑤생산 ⑥마케팅
 ⑦기타 ____
4. 고용형태 : ①정규직 ② 계약직
5. 성 별 : ①남 ②여
6. 학 력 : ①고졸 ②대졸 ③석사 ④박사
7. 연 령 : 만 () 세
8. 근무연한 : ____년 ____개월

I. 다음 문항들은 성격요인(5요인)에 관한 질문입니다. 해당하는 곳에 ✓해주시길 부탁드립니다.

구분	항목	전혀 그렇지 않다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
외향성	나는 사람을 늘 따뜻하게 대한다.	①	②	③	④	⑤
	나는 사람들과 잘 어울린다.	①	②	③	④	⑤
	나는 매사에 좋은 생각만 하려 노력한다.	①	②	③	④	⑤
	나는 활동적이다.	①	②	③	④	⑤
	나는 사교적이다	①	②	③	④	⑤
	나는 사람들과 대화하는 것을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
친화성	나는 사람을 잘 믿는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	나는 모든 일에 정직하다.	①	②	③	④	⑤
	나보다는 남을 먼저 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	나는 다른 사람과 경쟁하기 보다는 협력하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	나는 깊이 생각하고 신중하게 처신하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
	나는 모든 사람에게 예의 바르게 행동한다.	①	②	③	④	⑤
신경증	나는 불안하고 안절부절 못하는 경우가 가끔	①	②	③	④	⑤

	있다.					
	나는 쉽게 흥분한 편이다.	①	②	③	④	⑤
	나는 자주 우울함을 느끼는 편이다.	①	②	③	④	⑤
	나는 충동적이다	①	②	③	④	⑤
	나는 상처를 잘 받다.	①	②	③	④	⑤
개방성	나는 상상력이 풍부하다.	①	②	③	④	⑤
	나는 늘 새로운 것을 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	나는 감수성이 풍부하다	①	②	③	④	⑤
	나는 늘 다양하고 새로운 것을 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	나는 나를 비롯한 타인의 의견을 존중한다.	①	②	③	④	⑤
성실성	나는 유능하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
	나는 주어진 임무를 근면, 성실하게 수행한다.	①	②	③	④	⑤
	나는 목표 달성을 위해 체계적으로 임무를 수행한다.	①	②	③	④	⑤
	나는 목표 성취를 위해 완벽주의적이다.	①	②	③	④	⑤
	나는 내 자신을 스스로 통제하고자 노력한다.	①	②	③	④	⑤
	나는 주어진 임무에 심사숙고 한다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음 문항들은 회복탄력성과 감성지능에 관한 질문입니다. 해당하는 곳에 ✓해 주시길 부탁드립니다.

구분	항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
회 복 탄 력 성	어려운 일이 생겼을 때 나는 내 감정을 통제할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	당장 해야 할 일을 방해하는 일이 생겨도 무시하고 일을 잘해낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	비록 그렇지 않다고 하더라도, 일단 내가 문제를 해결할 수 있다고 믿는 편이 더 낫다.	①	②	③	④	⑤
	문제가 생기면 여러 가지 해결 방안들에 대해 생각한 뒤에 해결하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
	사람들의 얼굴 표정을 보면 어떤 감정인지 알 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	첫 번째 해결책이 효과가 없으면 효과가 있는 것을 찾아낼 때까지 계속 여러 해결책을 생각해본다.	①	②	③	④	⑤
	나는 호기심이 많다.	①	②	③	④	⑤

III. 다음 문항들은 조직몰입에 관한 설문입니다. 해당하는 곳에 ✓해 주시길 부탁드립니다.

구분	항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
조 직 몰 입	나는 회사의 일원임을 자랑스럽게 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	나는 외부 사람들에게 우리 회사가 아주 훌륭한 조직이라고 칭찬한다.	①	②	③	④	⑤
	회사의 발전에 도움이 되기 위해 최고 능력을 발휘하고 있다.	①	②	③	④	⑤
	나는 회사의 문제를 생기면 자신의 문제처럼 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	남은 직장생활을 기꺼이 이 회사에서 보내고 싶다.	①	②	③	④	⑤
	나는 우리 회사의 운명에 대해 신경 쓰고 있다.	①	②	③	④	⑤

Phiếu khảo sát

1. Mục đích và nội dung điều tra

Xin chào các bạn!

Tôi là Đinh Thị Như Quỳnh, hiện đang học chuyên ngành Marketing, khoa Quản trị Kinh doanh, trường Đại học Mokwon. Hiện nay tôi đang chuẩn bị luận văn Thạc sĩ với chủ đề “ Ảnh hưởng của 5 yếu tố tính cách con người đến sự say mê, nhiệt huyết với tổ chức, công ty - Tập trung vào các doanh nghiệp Hàn Quốc có cơ sở, nhà máy tại Việt Nam”.

Phiếu khảo sát này được thực hiện với mục đích khảo sát sự ảnh hưởng từ tính cách nhân viên đến sự nhiệt huyết của họ với công ty mình đang làm. Mỗi câu trả lời của các bạn đều là tư liệu quý giá cho bài luận văn của tôi. Thời gian dự định hoàn thành xong phiếu khảo sát là khoảng 10 phút. Rất mong các bạn có thể dành một chút thời gian của mình để trả lời và điền bảng câu hỏi dưới đây.

Mọi thông tin và câu trả của quý vị sẽ được bảo mật và chỉ được sử dụng với mục đích nghiên cứu trong bài luận văn mà tôi thực hiện. Tôi xin cam kết không dùng vào bất cứ mục đích nào khác.

Cảm ơn các bạn dành thời gian quý báu giúp tôi hoàn thành phiếu khảo sát này. Xin chân thành cảm ơn!

Mọi thông tin liên hệ xin gửi vào hòm thư: quynhhanuer94@gmail.com hoặc jongyurikr@naver.com

XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN!

※ Sau đây là những câu hỏi chung về thông tin của người làm khảo sát. Nếu đúng bạn hãy đánh dấu ✓

1. Chức vụ : ①Nhân viên ②Assistant Manager ③Part Leader ⑥Khác ____
2. Loại ngành: ①Tài chính ②Sản xuất ③Vận tải ④Dịch vụ ⑤Cơ quan nhà nước ⑥Khác ____
3. Bộ phận : ①Hỗ trợ/quản lý ②Chiến lược/kế hoạch ③Tài chính/Kế toán ④Sale ⑤Sản xuất ⑥Marketing ⑦Khác____
4. Hình thức tuyển dụng : ①Nhân viên chính thức ② Nhân viên hợp đồng
5. Giới tính: ①Nam ②Nữ
6. Học vấn : ①Tốt nghiệp cấp III ② Đại học ③ Thạc sỹ ④Tiến sỹ
7. Tuổi : Khoảng () tuổi
8. Kinh nghiệm làm việc : ____ năm ____ tháng

I. Sau đây là những câu hỏi liên quan đến 5 yếu tố trong tính cách con người. Tích ✓ vào câu trả lời.

Loại	Hạng mục	Hoàn toàn không	Khôn g	Bình thường	Đúng	Rất đúng
Tính hướng ngoại	Tôi luôn đối xử nồng nhiệt với mọi người.	①	②	③	④	⑤
	Tôi thường hòa hợp với mọi người xung quanh.	①	②	③	④	⑤
	Tôi thường cố gắng nghĩ theo chiều hướng tốt về mọi việc.	①	②	③	④	⑤
	Tôi là một người năng động.	①	②	③	④	⑤
	Tôi là người quảng giao.	①	②	③	④	⑤
	Tôi thích giao tiếp với mọi người.	①	②	③	④	⑤
Tính hoà đồng	Tôi thuộc kiểu người dễ tin người khác.	①	②	③	④	⑤
	Tôi là người chính trực trong mọi việc.	①	②	③	④	⑤

	Tôi luôn nghĩ đến người khác trước bản thân.	①	②	③	④	⑤
	Tôi là người thích hợp tác với người khác hơn là cạnh tranh,	①	②	③	④	⑤
	Tôi luôn cố gắng ứng xử một cách thận trọng và có suy nghĩ.	①	②	③	④	⑤
	Tôi luôn hành động đúng lễ nghĩa với tất cả mọi người.	①	②	③	④	⑤
Tính thần, cảm xúc	Thình thoảng tôi có những lúc bất an lo lắng đứng ngồi không yên.	①	②	③	④	⑤
	Tôi là một người dễ thấy hứng khởi.	①	②	③	④	⑤
	Tôi là một người thường xuyên cảm thấy ủ rũ.	①	②	③	④	⑤
	Tôi là một người dễ xúc động	①	②	③	④	⑤
	Tôi là một người dễ bị tổn thương.	①	②	③	④	⑤
Tính cởi mở, cầu thị	Trí tưởng tượng của tôi rất phong phú.	①	②	③	④	⑤
	Tôi luôn suy nghĩ về những cái mới.	①	②	③	④	⑤
	Sự cảm thụ của tôi rất phong phú.	①	②	③	④	⑤
	Tôi luôn có những suy nghĩ đa dạng và về những cái mới.	①	②	③	④	⑤
	Tôi luôn tôn trọng ý kiến từ người khác.	①	②	③	④	⑤
Tính tận tâm, thành thực	Tôi nghĩ rằng tôi là một người có năng lực.	①	②	③	④	⑤
	Tôi luôn tiến hành công việc được giao một cách chăm chỉ và thành thực.	①	②	③	④	⑤
	Để hoàn thành mục tiêu, tôi luôn tiến hành nhiệm vụ một cách có hệ thống.	①	②	③	④	⑤
	Để đạt được mục tiêu thì tôi là một người theo chủ nghĩa hoàn hảo.	①	②	③	④	⑤
	Tôi luôn cố gắng tự mình quản lý, kiểm soát bản thân.	①	②	③	④	⑤
	Tôi luôn suy nghĩ kỹ lưỡng về nhiệm vụ được giao.	①	②	③	④	⑤

II. Sau đây là các câu hỏi về khả năng phục hồi trong công việc và kiểm soát cảm xúc. Tích ✓ vào câu trả lời.

Loại	Hạng mục	Hoàn toàn không	Không	Bình thường	Đúng	Rất đúng
Khả năng phục hồi trong công việc	Khi có việc khó, tôi thường kiểm soát được cảm xúc của bản thân	①	②	③	④	⑤
	Khi có sự cản trở trong công việc, tôi thường không để ý đến và chỉ cố gắng hoàn thành công việc hết mức.	①	②	③	④	⑤
	Kể cả không được như thế thì tôi vẫn luôn tin rằng sẽ có thể giải quyết được vấn đề.	①	②	③	④	⑤
	Khi có vấn đề xảy ra, tôi luôn suy nghĩ mọi phương án giải quyết và nỗ lực giải quyết vấn đề đó.	①	②	③	④	⑤
	Tôi có thể biết được cảm xúc của người khác nếu tôi nhìn vào biểu cảm của họ.	①	②	③	④	⑤
	Nếu phương án thứ nhất không hiệu quả, tôi vẫn sẽ tiếp tục tìm ra nhiều phương án nữa.	①	②	③	④	⑤
	Tôi có tính hiếu kì cao.	①	②	③	④	⑤

III. Sau đây là những câu hỏi về sự nhiệt huyết với công ty. Tích ✓ vào câu trả lời

Loại	Hạng mục	Hoàn toàn không	Không	Bình thường	Đúng	Rất đúng
Sự nhiệt huyết với công ty	Tôi luôn cảm thấy tự hào khi là một thành viên của công ty.	①	②	③	④	⑤
	Tôi luôn khen về công ty với những người bên ngoài	①	②	③	④	⑤
	Tôi luôn cố gắng phát huy năng lực nhất có thể để có thể góp phần trong sự phát triển của công ty.	①	②	③	④	⑤
	Tôi luôn coi các vấn đề của công ty như vấn đề của bản thân mình.	①	②	③	④	⑤
	Tôi muốn làm ở công ty lâu dài.	①	②	③	④	⑤
	Tôi luôn quan tâm đến vận mệnh của công ty.	①	②	③	④	⑤