

## IT컨설턴트의 감정노동과 컨설팅 성과에 관한 연구

Ryoo, Sung Yul(First Author)

Department of Business Administration, Daejin University

Park, Sang Cheol(Corresponding Author)

Department of Business Administration, Daegu University

## IT컨설턴트의 감정노동과 컨설팅 성과에 관한 연구

류성열(대진대학교)

박상철(대구대학교)

### Abstract

This study aims to contribute to the understanding of the effects of emotional labor of IT consultant on IT project performance. Also this study examined the effects of the ties between the clients and the IT consultants and their emotional intelligence on emotional labor. The results showed that both the ties between the clients and the IT consultants and their emotional intelligence influence IT consultants' emotional labor negatively. Also we found that emotional labor has significantly negative impact on IT project performance.

*Keywords* : IT Consultant, Emotional labor, Project performance, Emotional intelligence

### I. 서론

IT컨설턴트는 고객 기업과의 의사소통을 통해 대부분의 업무를 진행하기 때문에, 고객 기업에게 원만한 상호관계를 유지하기 위하여 신뢰감, 책임감, 리더십 등을 보여주기 위한 노력을 요구받게 된다. Ahuja et al. (2007)은 IT컨설턴트들을 'IT Road Warriors' 라고 부르며, 이들을 IT컨설팅 기업을 대표하여 고객 기업에서 그들의 근무시간 대부분을 보내고 고객 기업에서 업무가 없는 경우에 원래의 사무실로 되돌아오는 IT컨설턴트들로 정의한다. IT컨설턴트는 고객 기업에 상주하면서 대부분의 근무시간을 보내기 때문에 IT사용자 및 고객 기업과의 관계를 우호적으로 유지하는 것이 무엇보다 중요하며, 이를 위해 IT컨설턴트는 감정표현에 대하여 일정한 규범과 기준을 준수하도록 요구되고 있다. 이러한 기대규범을 따르고 적응하는 과정에서 IT컨설턴트는 이른바 감정노동(emotional labor)을 수행하게 되는 것이다 (Hochschild, 1983; Wharton and Erickson, 1993). 여기에서 감정노동은 IT컨설턴트의 직무 특성에 의하여, IT컨설턴트가 기쁨, 즐거움, 예의바름 등과 같은 긍정적 감정을 표출하도록

록 요구받아 고객들에게 이런 방식으로 감정을 표현하는 것을 그들 직무의 일부로서 수행하게 되는 노동을 의미한다. 구자면과 박주석(2007)은 컨설턴트는 고객의 요구 사항에 대한 대응성에 있어서 감성적 서비스 자세를 매우 중요한 요인으로 인식하고 있음을 보여주었다. 결국, IT컨설팅 프로젝트의 면대면 서비스라는 특성에서 유발되는 부정적인 측면으로서, IT컨설턴트에게 요구되는 부가적인 감정노동(emotional labor)은 IT컨설팅 프로젝트의 성과 저하라는 문제를 유발할 수 있다는 것이다(Rutner et al., 2011).

따라서 본 연구는 IT컨설턴트의 감정노동이 IT컨설팅 프로젝트의 성과에 미치는 관계에 대한 이해를 주요 목적으로 하고, IT컨설턴트의 감정노동에 영향을 미치는 선행 요인으로서 관계적인 특성인 고객 기업과의 유대관계와 개인적인 특성인 IT컨설턴트의 감정지능에 대한 실증분석을 진행하고자 한다. 이에 본 연구 결과는 IT컨설팅 기업뿐만 아니라 IT컨설턴트에게 감정노동으로 인하여 유발되는 부정적인 결과에 대처할 수 있는 해결책을 수립하는 데 필요한 도움을 줄 수 있을 것으로 기대된다.

## II. 이론적 배경 및 연구 가설

### 2.1 IT컨설팅 프로젝트 성과

기존 선행 연구에 의하면, IT컨설팅 서비스품질 향상은 컨설팅이라는 직무를 수행하는 IT컨설턴트의 개인적 특성과 해당 고객기업과의 관계적 특성에 의해 영향을 받게 된다. 우선, IT컨설턴트의 개인적 속성 중 IT컨설턴트의 역량은 가장 중요한 요소로 인식되어 왔다. 그러나 IT컨설팅의 성과는 주로 IT컨설턴트의 직무 성과와 직접적인 연관성이 있음에도 불구하고, 아직까지 IT컨설턴트의 직무 특성과 IT컨설팅 성과와의 관계에 대한 연구는 아직 미흡한 실정이다.

IT컨설팅은 IT컨설턴트의 직무 성과가 가장 중요한 점을 감안할 때, IT컨설턴트의 직무 특성이 IT컨설팅 성과에 미치는 영향에 대한 연구가 매우 필요한 시점이다. 따라서 본 연구는 IT컨설턴트의 직무 특성 중 IT컨설팅의 서비스 측면의 특성을 가장 잘 반영하고 있는 감정노동을 중심으로 IT컨설팅 성과에 미치는 영향에 한정하여 살펴보고자 한다.

IT컨설턴트가 고객과의 접점에서 빈번하게 상호작용하고, 높은 의사소통을 수행하고, 서로 업무적으로 친밀감을 유지함으로써 밀접한 유대 관계를 형성하는 것이 가능할 수 있다. 이를 통해 고객과의 관계는 고객과 IT컨설턴트간의 정서적 유대로 발전할 수 있게 된다. 프로젝트를 함께 수행하는 동료들 간의 신뢰를 기반으로 한 의사소통은 상호간의 유대관계를 통하여 성과를 창출될 수 있다(Sarker et al., 2011). 결국

기존 연구들에 의하면, 서비스 접점에 있는 서비스 제공자의 진정성은 고객과의 관계에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(Hochschild, 1983). IT컨설턴트와 고객 간의 유대관계는 IT컨설턴트가 고객과의 관계에서 자신의 감정을 통제해야 할 필요성을 감소시키고 우호적인 감정으로 서비스 직무에 집중할 수 있도록 하는 데 영향을 줄 것으로 판단된다. 따라서 본 연구는 유대관계와 IT컨설턴트의 감정노동에 관하여 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

가설 1. 고객기업과 IT컨설턴트의 유대관계는 IT컨설턴트의 감정노동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

### 2.2 IT컨설턴트의 감정노동

산업구조에서 점차 서비스 산업의 비중이 높아지면서, 감정노동의 중요성에 대한 인식과 관심도 커지고 있다. 이에 따라 감정노동에 대한 연구들도 점차 확대되어 가고 있다(Ashforth & Humphrey, 1993; Wharton & Erickson, 1993; Morris & Feldman, 1996; Grandey, 2000, 2003). IT컨설턴트의 직무는 대부분이 고객 기업과의 상호관계 속에서 이루어진다는 점에서 감정노동의 요구는 매우 높은 수준이다. 하지만, 기존 연구에서는 이를 역량 관점에서 IT컨설턴트에게 필요한 의사소통 능력으로 간주하여 온 것으로 여겨지고(신동주, 유연우, 2012; 박소현, 이국희, 2009), 직무 요구 관점에서 감정노동이 유발하는 부정적인 측면에 대한 인식과 연구가 부족한 실정이다. IT컨설턴트의 감정노동은 직무소진을 유발하게 되며, 단기적으로 IT컨설팅 품질과 성과에 부정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 장기적으로 IT컨설턴트의 질병과 이직을 유발하는 심각한 문제를 야기할 수 있다는 것을 예측할 수 있다. 이에 본 연구에서는 상대적으로 연구가 부족했던 IT컨설턴트를 대상으로 한 감정노동 연구를 진행하고자 한다. 즉, IT컨설턴트의 감정노동이 IT컨설팅의 성과에 미치는 영향을 규명하고, IT컨설팅 환경에서 IT컨설턴트의 감정노동을 저감시킬 수 있는 선행요인으로 고객기업과의 유대관계 및 IT컨설턴트의 감정지능을 고려하고 이들의 관계를 살펴보고자 한다.

감정지능은 자신과 타인의 감정을 인식하고 구별할 수 있을 뿐만 아니라 이를 바탕으로 자신의 사고와 행동을 조절할 수 있는 능력으로 정의한다(Salovey & Mayer, 1990). Mayer & Salovey(1997)는 개인의 감정과 관련하여 다음의 다섯 가지 요소로서 감정지능을 정의하고 있다. 이들 연구에서 감정지능은 자신의 감정 인식 능력, 부정적 감정 조절 능력, 감정 통제 능력, 상대방의 감정 인식 능력, 대인관계에 대한 조절 능력을 포함한다.

서비스를 제공하는 직무 담당자의 감정지능은 고객 접점에서 발생하는 불쾌한 상황으로 인해 발생하는 다양한 부정적인 감정을 명확하게 인식하고 통제할 수 있기 때문에, 그들의 감정노동에 대한 중압감을 완화시켜주는 것으로 제시되고 있다(Quebbeman & Rozell, 2002; Slaski & Cartwright, 2002). IT컨설턴트의 감정지능이 높을수록 IT컨설턴트의 감정노동 강도는 낮아질 것으로 판단된다. 따라서 본 연구는 IT컨설턴트의 감정지능과 감정노동에 관하여 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

가설 2. IT컨설턴트의 감정지능은 IT컨설턴트의 감정노동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

직무 수행에서 종업원에게 요구되는 직무 요구는 종업원의 소진이나 탈진 등을 유발할 여지가 있고, 이로 인해 해당 직무에 대한 부정적인 태도가 발생되어 결국에는 직무 성과를 감소시키는 현상이 발생하게 된다(Bakker et al., 2003). 또한 과도한 직무 요구로 인한 종업원의 소진은 한 종업원에게 영향을 미치는 것으로 끝나는 것이 아니라 함께 일하는 다른 종업원에게도 영향을 미칠 수 있다는 점에서 전반적인 팀 성과나 기업 성과에도 부정적인 결과를 초래하게 된다. 본 연구에서 IT컨설턴트의 감정노동은 IT컨설턴트의 직무 특성에서 요구되는 직무 요구 중 하나로서 인식되며(Rutner et al., 2011), 이러한 감정노동이 과도할 경우 결국 직무 성과에 부정적인 영향을 미칠 수 있을 것으로 판단된다. 따라서 본 연구는 IT컨설턴트의 감정노동과 프로젝트 성과에 관하여 다음과 같은 가설을 제시하고자 한다.

가설 3. IT컨설턴트의 감정노동은 프로젝트 성과에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

### III. 연구 방법

#### 3.1 연구 변수

본 연구의 주요 변수는 인구통계학적 문항을 제외한 모든 연구변수의 측정문항은 리커트(Likert) 7점 척도로 측정하였다. 우선, 독립변수 중 컨설턴트와 고객 간의 유대관계는 Levin & Cross(2004)와 최창호와 유연우(2014)를 바탕으로 3개 문항으로 구성하였으며, 감정지능은 Wong & Law(2002)와 배병렬과 김남기(2012)의 연구에서 제시된 ‘자신의 감정이해’와 ‘자신의 감정조절’이라는 2가지 차원에 대하여 각각 3 문항으로 구성하였다.

#### 3.2 자료수집 및 표본 특성

본 연구에 사용된 자료의 수집은 두 단계에 걸쳐 이루어졌다. 첫 번째 단계에서, 본 연구의 목적은 IT컨설턴트의 감정노동이 프로젝트 성과에 미치는 영향관계에 대한 분석이기 때문에, 민간 기업을 대상으로 1회 이상의 IT컨설팅 프로젝트에 책임컨설턴트 자격으로 참여한 경험이 있는 IT컨설턴트를 조사 대상으로 하였다. 전국의 IT컨설팅 업체의 컨설턴트 200명을 대상으로 ‘15년 11월~12월 두 달 사이에 설문지를 배포하였고 그중에 109개가 회수되었다(회수율 54.5%). 두 번째 단계에서, IT컨설턴트가 설문 응답 과정에서 명시한 IT컨설팅 프로젝트의 고객 기업의 해당 프로젝트 책임자에게 고객 기업 입장의 프로젝트 성과와 컨설팅 참여도에 대한 설문을 조사하였다. 총 200개 기업 중 102개가 회수되었다(회수율 51.0%). 최종적으로, IT컨설턴트의 응답과 고객 기업의 응답이 매치하는 총 99개의 자료를 수집하였으며, 수집된 자료 중에서 일부 결측치 등으로 2개를 제외한 97개를 표본으로 활용하여 실증 분석을 실시하였다.

본 연구의 최종 분석에 활용된 97개의 표본 특성에 대한 결과는 다음과 같다. 우선, 컨설팅 기업의 응답자 중 91.8%인 89명이 남자(여자: 8명, 8.2%)로 나타났으며, 경력은 5년 이상인 응답자가 92명으로 해당 표본의 94.8%로 조사되었다. 한편, 고객 기업의 응답자는 97.9%인 95명이 남자(여자: 2명, 2.1%)로 나타났으며, 경력은 5년 이상인 응답자가 82명으로 해당 표본의 84.5%로 조사되었다. 본 연구의 IT컨설팅 기업과 고객 기업의 응답자는 IT컨설팅 프로젝트와 관련하여 충분한 지식을 가지고 있는 것으로 볼 수 있다.

### IV. 연구 결과

본 연구는 구조방정식 모형 분석 중 하나인 최소자승추정법(PLS: partial least square)에 근거하여 개발된 PLSgraph 2.0 프로그램을 이용하였으며, 이를 통하여 측정문항의 신뢰성 및 타당성 검증에 위한 측정모델과 연구 가설을 검증하기 위한 구조 모델 분석 방법을 활용하였다.

#### 4.1 측정 모형

본 연구는 확인적 요인분석을 통하여 수렴타당성과 판별 타당성을 평가하였다. 첫째, 수렴타당성을 평가하기 위하여, 본 연구에서는 개별측정문항의 신뢰성과 구성개념의 신뢰성을 검증하였다. 둘째, 판별타당성 검증을 위해, 본 연구에서는 교차요인분석

과 AVE 값의 제곱근이 인접 구성개념과의 상관계수 값을 상회하는지 여부에 대한 분석이라는 두 가치를 활용하였다(Fornell & Larcker, 1981). 분석 결과에 의하면, 본 연구에 사용된 모든 연구 변수들의 측정 도구는 수렴타당성과 판별타당성에 문제가 없음을 확인할 수 있다.

#### 4.2 구조 모형

본 연구의 종속변수인 프로젝트 성과의  $R^2$ 값은 0.168 (16.8%)로 나타났으며, 감정노동의  $R^2$ 값은 0.252 (25.2%)로 나타났다. 이 결과는 적정 설명력 10%를 상회하고 있기 때문에, 본 연구모형은 통계적으로 문제가 없는 것으로 나타났다.

본 연구에서 제시한 연구가설에 대한 구조모형 분석 결과는 <표 1>과 같다. 첫째, 고객기업과 IT컨설팅의 유대관계는 IT컨설팅의 감정노동에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $H1, \beta = -0.33, t\text{-값} = 3.71, p\text{-값} = 0.000$ ). 둘째, IT컨설팅의 감정지능은 IT컨설팅의 감정노동에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다( $H2, \beta = -0.28, t\text{-값} = 3.20, p\text{-값} = 0.001$ ). 마지막으로, IT컨설팅의 감정노동이 프로젝트 성과를 감소시키는 영향을 준다는 것이 통계적으로 유의하게 나타났다( $H3, \beta = -0.17, t\text{-값} = 1.88, p\text{-값} = 0.032$ ).

<표 1> 연구 가설 검증 결과

가설번호	가설내용	채택 여부
H1	고객기업과 IT컨설팅의 유대관계는 IT컨설팅의 감정노동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H2	IT컨설팅의 감정지능은 IT컨설팅의 감정노동에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
H3	IT컨설팅의 감정노동은 프로젝트 성과에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택

## V. 결론

### 5.1 연구 시사점

본 연구는 IT컨설팅의 감정노동과 관련하여 다음과 이론적 및 실무적 시사점을 갖는다. 첫째, 다양한 IT서비스 산업이 발달하고 있는 상황에서, IT컨설팅에게 강요

되는 직무 요구 중 하나로서 감정노동의 중요성을 인식하고 이에 대한 부정적 효과를 이해할 수 있는 이론적 토대를 제공해 줄 것으로 기대된다. 둘째, IT컨설팅의 성과 관련 연구에서 주로 IT컨설팅의 역량에만 초점을 맞추어 왔던 연구 주제를 감정노동과 같은 직무요구라는 새로운 연구 분야로 확대하는 기회를 제공할 것이다. 셋째, 본 연구에서는 IT컨설팅의 감정노동을 저감시켜 줄 수 있는 선행요인으로 고객 기업과의 유대관계가 IT컨설팅의 감정노동을 감소시킨다는 결과를 얻었다. 따라서 IT컨설팅 프로젝트의 성공 확률을 높이기 위하여, 고객 기업과 IT컨설팅이 그들의 유대관계를 강화하기 위하여 상호적인 노력을 기울이는 것이 필요하다는 점을 시사한다. 마지막으로, IT컨설팅의 기술적 역량 외에 감정지능이라는 개인적 역량이 추가적으로 필요하다는 것이다. 따라서 IT컨설팅 기업은 IT컨설팅의 감정지능을 함양할 수 있는 다양한 교육훈련 프로그램 등을 제공하는 것이 매우 필요할 것으로 판단된다.

### 5.2 연구 한계 및 향후 연구 방향

본 연구는 IT컨설팅의 감정노동에 대한 몇 가지 이론적, 실무적 시사점을 가지고 있지만, 다음과 같은 일부 한계를 가지고 있으며 이에 대한 향후 연구 방향은 다음과 같다. 첫째, 직무 요구 측면에서 감정노동을 분석하고 있다는 점에서, 직무 자원의 요소를 반영하지 못하고 있다. 따라서 향후 연구에서는 직무 요구와 직무 자원의 요소를 함께 분석하는 연구 모형으로 확장하는 것이 필요할 것으로 여겨진다. 둘째, 본 연구는 상대적으로 표본의 수가 적은 연구로서, 향후 연구 결과의 일반화를 위해서는 보다 많은 샘플을 확보하고 공분산 구조방정식 검증을 활용하는 것이 필요할 것으로 여겨진다. 마지막으로, 본 연구는 IT컨설팅의 감정노동과 프로젝트 성과라는 측면에서 연구가 진행되었으나, IT컨설팅 분야에서 IT컨설팅의 이직 역시 매우 중요한 현상이다. 따라서 향후 연구에서는 IT컨설팅의 감정노동과 이직 간의 관계에 대한 연구가 진행되어야 할 것으로 여겨진다.

## 참고문헌

지면상의 제한으로 생략하오니, 주저자 또는 교신저자에게 요청하시기 바랍니다.