

사회지능이 사회적기업 근무자의 직무수행능력에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구*

박연진(한국방송통신대학교)**

정부의 일자리 창출을 위한 효율적 기제인 사회적기업은 지속가능성과 성과창출을 주요한 과제로 안고 있다. 이 연구에서는 인적자원의 직무성과에 주목하여 사회지능이 사회적기업 근무자의 직무수행능력에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고자 하였다. 이를 위해 수도권 33개 사회적기업에서 수집한 210부의 설문지 답변을 토대로 다중회귀 분석을 실시하였다. 분석결과, 사회적기업 근무자의 사회지능 하위 요인 중 '사회적 정보처리' 요인이 직무수행능력에 영향력이 있었으며, 최종학력, 급여수준, 사회적 기술이 높고, 가구원 수가 적을수록 직무수행능력수준이 높아졌음이 확인되었다. 이러한 연구결과는 사회지능이 사회적기업 근무자의 직무수행능력에 미치는 영향에 관한 최초 연구로서 향후 사회적기업의 인적자원개발을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

주제어 : 사회지능, 사회적기업, 직무수행능력, 인적자원개발

* 본 논문은 석사학위 논문을 기반으로 수정·보완하여 작성되었습니다. 본 논문에 유익한 논평과 조언을 해주신 익명의 심사위원들께 감사드립니다.

**한국방송통신대학교 강사

1. 서론

2000년대 중반이후 성장의 고용창출여력이 둔화되면서 정부는 사회 투자정책을 배경으로 고용 친화적 서비스 사업들을 추진하기 시작했다. 일자리 창출 대안으로 떠오른 서비스업은 1991년 1,000만 명에서 2010년 1,800만 명을 넘어섰으며, 취업자 비중이 35%에서 77%까지 상승하였다(안주엽 2012). 사회서비스는 공공부문 주도로 2007년 사회적기업육성법에 의해 제도적 기틀이 마련되었다. 그 주요내용은 '사회적기업을 지원하여 우리 사회에서 충분하게 공급되지 못하고 있는 사회서비스를 확충하고 새로운 일자리를 창출함으로써 사회통합과 국민의 삶의 질 향상에 기여하는 것을 목적'으로 하고 있어(고용노동부 2011), 취약계층을 위한 일자리 토대를 마련하는데 기여하고 있다. 그러나 제조업이 지속적인 기술혁신으로 고(高)부가가치화를 추구한 반면, 서비스업은 저(低)부가가치로 심화되어 질적 개선을 모색해야 할 시점에 놓여있다.

최근 사회서비스 공급기관 중 하나인 사회적기업에서는 지속적 성장 및 성과 방안에 대한 탐색이 활발히 진행되기 시작하였다. 그렇지만 대부분 영세한 사업구조와 비전문적 시스템으로 인해 기업의 목표 달성에 많은 문제점이 나타나고 있다. 인증 사회적기업은 일정부분 정부의 지원 하에 운영되기에 사업유형별로 요구되는 조건들이 차별적이다. 특히 이용자의 개별적 욕구를 민감하게 반영해야 하는 사회서비스에 관련된 업종은 더욱 그러하다. 이를 고려하여 사회적기업의 자립 강화를 위해 근무자에 대한 인적자원 관리의 중요성을 인식하고, 대인관계 직종의 경우 이에 적합한 근무자를 양성하는 전략을 펼쳐야 할 것이다. 성공적인 서비스 업종의 기업들은 이용자 응대 기술, 매너, 의사소통, 현명한 판단, 협력 등에서 우수한 역량을 지닌 근무자를 선호

한다(Morrison 2002). 그러나 이용자가 복잡적이고 다양한 서비스를 요구하는 상황에서 업무 범위 외의 작업을 수행해야 할 경우가 많음에도 사회적기업 근무자들은 상황에 따라 대응 능력에 큰 차이를 보이고 있으며, 대부분 저숙련의 단순하고 획일적인 서비스를 제공하고 있다. 따라서 사회적기업 근무자에게는 다른 사람과 긍정적 관계를 형성하고, 여러 사회적 상황에 적절히 대처하기 위한 사회적 능력이 요구된다고 할 수 있다.

국내 사회서비스 업종은, 서비스 제공자와 서비스 대상자가 1:1로 매칭 되어 노동 강도가 높고 노동집약적이다. 따라서 근무자들의 의사소통이 활성화되는 방안과 근무자가 감정노동으로 부터 스트레스를 해소할 수 있는 방법 등 근무자들에 대한 관리는 매우 중요하다(정상철 2015). 그러므로 사업 발전에 일정 부분 역할이 가능한 좋은 인재를 선발하고 유지하기 위해 직장의 근무 환경과 더불어 개개인의 특성에 주목하여 어떤 차이에 의해 조직 시스템에 적응하고, 다른 근무자와 융화되며 업무성과 향상으로 이어질 수 있는지를 고려해야 할 것이다(전현근 2017).

2013년 옥스퍼드 대학교 옥스퍼드 마틴(Oxford Martin) 연구소의 기술과 고용에 대한 프로그램에 의하면, 컴퓨터화하기 힘든 일에는 공통적인 특성이 있다고 하였다(Carl Benedikt Frey & Michael A. Osborne 2013). 이 가운데 인간만이 수행 가능한 '사회지능(Social Intelligence)'을 주요 특징으로 언급하였다(Carl Benedikt Frey & Michael A. Osborne 2013, 34). 또한 이메일과 같은 원거리 협력 작업이 늘어나고 다원화되는 네트워크 사회에서 인간에게 가장 필요한 능력을 사회지능으로 보았고, 이를 인적자원의 새로운 패러다임으로 제시하였다(Carl Benedikt Frey & Michael A. Osborne 2013, 43-44).

플먼(Goleman 2006)은 개인이 상대방의 의도와 감정을 이해하고 다

른 사람과 잘 어울리는 능력을 사회지능이라고 하였다. 더불어 사회지능이 높은 사람은 자신에 대해 긍정적이며, 타인에게 관용적이고, 협동하며, 높은 책임감과 더불어 조직성과에 대해 만족감이 좋다고 보았다(Sigman 1985).

골먼과 보야지스(Goleman & Boyatzis 2008)는 미래사회에서 가장 요구되는 능력으로 사회지능이 강조되는 것은 공동체 생활에서 협업이 더욱 중요해지고, 인적네트워크가 활성화됨에 따라 소통과 공감을 강조하는 시대의 변화로 인해 사회적 관계의 조화가 가장 필수적인 역량으로 주목받기 때문이라고 설명하였다. 또한 조화롭고 유연한 관계를 바탕으로 상대방을 이해하고, 상대방이 원하는 것에 대한 세심한 반응을 보이며, 효과적인 의사소통 능력과 잘 조화를 이루는 조율능력, 긍정적 분위기 조성능력 그리고 팀원 간 협업을 통한 업무 효율성과 업무성과의 긍정적 증대효과를 사회지능에 대한 궁극적 기대효과라고 하였다(Goleman & Boyatzis 2008).

사회지능은 장애인 근무자의 직무성과에 매우 중요한 영향을 미친다는 연구결과도 제시되고 있다(최원수·진용주 2014; 윤준섭·김종관·유범재 2015; 지성호·강영순 2016). 사회지능이 높은 장애인은 희소성 있는 자원으로 인식되어 직장 내에서 동료와 상사에게 긍정적인 이미지가 형성되는데, 그 결과 동료와 상사와의 원활한 상호작용으로 간접학습이 용이해져 역할 수행에 더욱 높은 효과를 보이게 된다(지성호·강영순 2014). 또한 높은 사회지능은 기업 대표나 직장 내에서 동료들에게 업무계획과 전략을 보다 잘 전달하게 하고, 지지와 협력을 이끌어 내며, 대화를 통한 설득과 사회적인 인정을 받게 됨에 따라 직무의 창의성에 긍정적인 영향을 미치기도 한다(김은하·이철영·유승엽 2009; 박연진·서재욱·김승래 2017). 대인관계에서의 정보처리와 적절한 행동을 하게 하는 사회지능은 개인의 능력을 향상시키는 요인으로 주목받기

도 하였는데(Schmidt & Hunter 1998), 사회지능과 직무성과에 관련된 연구들은 대부분 사회지능이 결과 변수에 긍정적으로 기여하고 있음을 나타내었다(박연진 외 2017).

이상의 견해들로부터 이 연구는 사회지능이 사회적기업 근무자의 직무수행능력에 긍정적인 영향을 미치는지를 연구문제로 상정하였다. 이에 대해 사회적기업에서 사회지능이 높은 근무자는 그렇지 못한 근무자보다 이용자와 긍정적 상호작용을 통해 높은 직무수행수준을 보일 것으로 가정하였으며, 나아가 사회적기업의 지속가능한 성장에 기여할 것으로 판단되어 이를 탐색해보고자 하였다.

2. 이론적 배경

1) 사회적기업

사회적기업의 개념을 두고 국내외 학자들의 견해에는 차이가 있는데, 이는 국가별로 사회적, 경제적, 역사적 상황에 따라 그에 맞는 형태를 취하였기 때문이다. 사회적기업의 개념은 '사회적 소유(Social Ownership)'를 강조하는 유럽과 '비영리 기관이 운영하는 상업적 벤처'로 이해되는 미국의 정의 및 OECD보고서(1999)가 가장 많이 거론되고 있다(조상마·정선화·이재희·하정은 2012). 한국은 1990년대 후반 경기침체와 실업률 증가를 겪으며 이를 해결해나가는 과정이 개념적·제도적으로 유럽과 많이 닮았다는 특징이 있다.

유럽의 경우, 영국 정부에서는 "사회적 기업은 사회적 목적을 중심에 놓는 비즈니스로서 창출된 잉여를 주주나 소유주의 이익을 극대화하기 위한 것이 아니라 사회적 목적을 위해 재투자하는 조직이다."라

고 정의하고 있다(DTI 2002; 조상미 외 2012, 재인용). 이에 비해 사회 복지정책이 덜 발달한 미국의 사회적기업은 민간비영리 부분이 사회적 목적 실현에 일익을 담당하며, 정부의 보조금 대신 일정부분 수익 창출을 통해 운영되기도 하는데, '사회적 목적을 추구하기 위해 시장에서 활동하는 조직'이라고 할 수 있다(Young 2001; 조상미 외 2012, 재인용). OECD보고서에서는 사회적기업을 이윤 극대화보다 사회적, 경제적 목적을 추구하는 단체로 규정하고, 사회적인 배제와 실업에 혁신적인 해결책을 제공할 수 있는 공익적인 민간 활동으로 규정하였다(OECD 1999). 한국은 '사회적기업육성법'을 통해 "취약계층에게 사회 서비스 또는 일자리를 제공하거나 지역사회에 공헌함으로써 지역주민의 삶의 질을 높이는 등의 사회적 목적을 추구하면서 재화 및 서비스의 생산·판매 등 영업활동을 하는 기업"으로 정하고 있다(곽선화 2011). 이를 종합해보면, 사회적기업이란 취약계층에게 사회서비스 또는 일자리를 제공하거나 지역사회에 공헌함으로써 지역주민의 삶의 질을 높이는 사회적 목적을 추구함과 동시에 재화 및 서비스의 생산·판매 등 영업활동을 하는 기업으로서 사회적 경제, NGO, 사회적 일자리 등 다양한 영역들을 포함한다고 정의할 수 있다.

사회적기업은 사회적 현실 문제를 해결하기 위한 공익적 성과를 추구하는 데 큰 목적이 있다. 그러나 성과에 대한 평가기준과 요인 등에 대한 연구는 미흡한 실정이다. 국내외적으로 사회적기업의 성과 영향 요인들을 분석한 연구 결과들을 보면, 구성원 특성 요인과 기업 특성 요인으로 크게 나뉘볼 수 있으며, 구성원 특성 요인에 대한 접근은 사회적기업가의 역량에 관한 내용이 대다수를 차지하고 있었다(김수영 2010; Moshe & Lerner 2006). 그러나 사회적기업 일반 근무자 중 취약계층 고용비율은 사회적기업육성법에서 제시하는 비율을 넘어서고 있어 취약계층의 일자리 창출이 매우 높은 것으로 나타났다(곽선화

2009). 이는 같은 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 영리기업들과의 경쟁에서 사회적기업이 성장과 시장 확보에 장애가 생길 수 있음을 예측하게 한다(문순영 2010). 따라서 전략적으로 사회적기업의 인력채용 과정에서 복잡한 기업환경에 적응하며 업무를 탄력적으로 수행할 수 있는 근무자들을 확보하는 방안을 고려해 볼 필요가 있다.

2) 직무수행능력

직무수행능력은 개인이 어떠한 과업을 달성하기 위한 주관적 능력으로 개인의 역할수행을 촉진하는 지식, 기술, 능력 혹은 문제해결, 체계적 사고, 리더십 등과 같은 고도의 직무수행과 관련된 내적특성이라고 할 수 있다(김현수 1999).

1970년대 후반 브라운과 메도프(Brown & Medoff)에 의하여 직무수행능력 연구가 제시된 이래 많은 연구자들은 근무자의 직무수행능력이 조직의 생산성에 중요한 영향을 미친다고 하였다(박미선 2011, 재인용). 최근 들어 직무수행의 개념은 조직효과성에 기여하는 여러 가지 직무행동을 포괄하는 방향으로 확대되었다. 이는 직무가 조직이라는 사회구조의 일부이므로 구성원의 과업행동은 조직의 성과 달성을 위한 협력적 노력임을 의미한다(한태영 2008). 이러한 직무수행의 확장적 개념에 호응하여 직무환경변화에 대한 적응수행(adaptive performance)능력의 필요성도 점차 부각되기 시작하였다(Hesketh & Neal 1999). 전문가의 역량으로 간주되었던 직무수행은 조직 구성원 모두가 현재의 불확실성에 적응하고, 미래의 변화에 준비할 수 있도록 유연하고 적응적인 태도를 가지고 행해져야 한다고 하였다(한태영 2008). 란델(Randel 1989)은 직무수행능력을 직업의 기능과 업무를 수행하기 위해 개인에게 나타나야 하는 인간의 기술과 행동의 집합체로

정의하였다(박인아 2009, 재인용). 그러나 점차 근무자에게 업무 이외에 이용자의 만족도, 조직에의 충성도 등과 같은 상황적 성과(contextual performance)에 대한 중요성이 강조되기 시작하였다(Borman & Motowildo, 1993). 이는 조직목표 달성에 간접적으로 기여하는 요소로 규정되었다. 직무수행과 비직무수행에 관한 여러 요인들을 포괄하는 근무자 역할에 관해 웰본(Welbourne, R T. M, Johnson, D. & A. Erez. 1998) 등은 5가지 역할척도(job role, organization role, team role, career role, innovator role)를 제시하기도 하였다.

이 연구에서는 직무수행능력을 한태영(2008), 란델(Randel 1989)과 웰본(Welbourne et al. 1998) 등의 개념을 바탕으로 사회적기업 근무자가 업무 지식, 기술을 성공적으로 수행하고, 변화의 압박을 효과적으로 극복하는 행동능력과 태도로 개념화하기로 하였다.

사회서비스 사회적기업의 경우 사회적 성과가 다른 업종의 사회적기업에 비해 더 중요하다. 그러나 문헌 검토과정에서 사회서비스 사회적기업 근무자의 직무수행능력에 대한 자료는 많지 않았기에 사회적기업 근무자들이 인증 시점을 기준으로 대부분 5년 이하의 근무기간을 가진다고 보았을 때, 벤처 기업이나 일반 영리기업 신입직원들의 직무수행능력과 비교해 볼 수도 있을 것이다.

현실적으로 사회서비스 사회적기업의 경우, 관리자와 일반 근무자에게 요구되는 직무수행능력에는 큰 차이점이 없다. 사회적기업 조직과 운영에 관한 인증 기준의 특성 상 관리자는 그 직위는 있으나 업무면에서 일반 근무자와 중첩되는 경우가 많기 때문이다. 또한 기존 영리기업에 관한 연구는 경영역량을 의미있게 다루고 있는데 비해 사회적기업 대표는 비영리법인 경력자인 경우가 많았고, 사회서비스도 비영리성격이 강해서 경영역량 중요도가 상대적으로 낮은 것으로 분석되었다(정상철 2015). 이는 일반 영리기업보다 민주적인 조직체계를

갖추고 계층적 구분이 차별적이지 않으며 사회적가치 실현을 중요시 하는 기업 특성 때문일 것이다.

사회적기업육성법에 의하면, “사회서비스란 교육, 보건, 사회복지, 환경 및 문화 분야의 서비스, 그 밖에 이에 준하는 서비스로서 대통령령으로 정하는 분야의 서비스”를 말한다(사회적기업육성법 제2조 3호 2012). 허스차일드(Hochschild 1983)는 서비스 조직이 근무자의 감정표현 관리에 초점을 두어 노력해야 한다고 보고, 조직 내에서 경험하는 인간관계에 대한 느낌 및 감정 관리를 감정노동으로 기술했다(우영희 2008). 이를 토대로 사회서비스 제공 사회적기업 근무자들은 서비스 대상자에 대한 공감성, 친근감, 공손함, 친절함 및 반응성 등을 기업조직의 기대에 맞춰 미소 짓고, 눈을 마주치며, 상대방의 감정과 반응에 공감을 표현하며, 친절하게 대화를 나누는 업무과정 속에서 막대한 양의 감정노동을 수행한다고 볼 수 있다(최은애 2010).

이렇듯 크고 작은 조직과 변화하는 환경에서 경쟁력을 유지하기 위해 사회서비스 사회적기업 근무자에게는 여러 직무수행능력들이 요구된다. 사회적기업 근무자의 직무능력에 관한 연구를 보면, 창의력과 새로운 기술습득능력이 일반 기업에 비해 전반적으로 낮게 나타났음이 보고되었다(장홍근·윤윤규·송민수·김향아·김성규 2011). 이에 대한 저해요인으로 인력부족과 비공식적인 현장훈련의 부족 등이 언급되었다(장홍근 외 2011).

혁신은 개별 근무자나 기업이 새로운 제품, 서비스, 업무 프로세스 또는 아이디어를 채택해 직장에 도입하는 것을 의미한다. 반면 창의성은 근무자나 기업이 조직 내부 및 외부에도 없었던 새롭고 유용한 것을 생산하는 것으로 정의할 수 있다(Woodman 2008). 저성장의 추세 속에 모든 국가의 정부, 기업 및 단체들은 지속적 성장을 위한 돌파구를 찾기 위해 많은 노력을 기울여 왔고, 이 과정에서 혁신은 새로운

시장을 만들어 내고 기존 자원의 부가가치를 높이는 수단으로 주목받게 되었다(Drucker 2006). 이와 더불어 복잡하고 변화무쌍한 환경에서 기업의 경쟁력 향상을 위해 조직구성원 모두에게 창의성이 요구되기 시작하였다(Schein 1980; Welbourne et al. 1998). 따라서 혁신·창의적 역할은 기업의 근무자들이 전통적인 직업의 의미에서 벗어나 새로운 아이디어를 통해 조직 전체의 능률성에 기여하는 것으로 설명될 수 있을 것이다.

반면 팀(Team)은 근무자들의 단합과 결속력을 중시하며, 조직 전체가 추구하는 목표 달성을 위해 일정기간 특정한 업무를 추진하는 집단을 지칭한다(박승덕 2013). 이런 경우 다른 팀과의 업무 협조나 조화도 필요하지만 사회적기업에서의 팀역할은 팀원과의 협력에 중점을 두고, 팀 근무자 간 사회적 비전을 공유하며 공동의 목표를 달성하는 일로 규정할 수 있을 것이다. 점차 사회가 복잡하게 변함에 따라 매트릭스 조직형태로 팀이 운영되면서, 이전에 같이 일해보지 못한 다양한 근무자들과 일해야 되는 팀워크가 새롭게 요구되고 있다. 즉 기존의 전통적 조직구조에서 한사람의 전문성으로 수요자가 원하는 서비스를 제공했던 방식이 한계에 도달하였기 때문에 근무자 각자가 다양한 전문성을 융복합 시켜야 할 필요가 있을 것이다. 따라서 이 논문에서는 전술된 웰본(Welbourne et al. 1998) 등의 잠재적 역할들(potential roles) 중 변화에 능동적으로 대처할 수 있는 '혁신·창의적 역할'과 사회적기업의 공동체적 특성을 설명할 수 있는 '팀 역할'을 주요 분석 요인으로 하였다.

3) 사회지능

사회지능은 인간관계에서 현명하게 행동할 수 있는 능력, 특히 대인 간 상황과 거래관계를 이해하고, 본인이 원하는 대인관계를 성취할 수 있는 능력으로 '사회적 능력', '적응행동'이라고 불린다(김은희 외 2009). 사회지능의 개념에 대한 대표적 학자 중 한명인 리지오(Riggio 1991)는 사회지능을 기본적인 사회 기술을 습득하는 것으로 간주하였다. 그는 사회지능과 관련된 능력의 범위보다 인지과정을 통한 정보교환을 의미하는 사회기술을 측정하고 정의하는데 중점을 두었다. 더불어 사회지능을 비언어적 영역인 정서영역과 언어적 영역인 사회영역으로 구분하였다(박남자 2004, 재인용). 이에 반해 리(Lee 1999)는 사회지능을 새로운 사회 상황에서 발산적 사고를 할 수 있는 창의성과 연관 지었다. 즉 사회문제 해결을 위한 가능성들을 탐색하여 정보를 유연하게 처리하는 것으로 정의하였다. 더욱 포괄적인 접근으로 웡(Wong)과 동료들은 사회지능의 다차원성(사회적 지각, 사회적 통찰, 사회적 지식)을 검증하였다(Wong, C. T., J. D., Maxwell, S. E. & Meara, N. M. 1995). 문태형(2000)은 이에 주목하여 학업적 지능과 사회지능은 차이가 있으며, 변별이 가능하다고 주장하였다. 광범위한 사회지능의 개념을 정리하고자 사회적 능력 범위를 객관적으로 탐색하려는 시도는 실베라(Silvera, D. H., Martinussen, M. & T. I. Dahl. 2001) 등에 의해 구체화되었다. 이들은 사회지능을 사회적 상황에서 성공의 정도가 다르게 나타나는 개인적 차이로 정의하고, 사회적 정보처리(social information processing), 사회적 기술(social skill), 사회적 인식(social awareness)의 3가지 하위요인으로 구성된 트롬소 사회지능척도(Tromso Social Intelligence Scale, TSIS)를 개발하였다(Silvera et al. 2001). 이후 지니(Gini 2006)와 많은 연구자들은 이 척도의 신뢰도가 높음을 검증하였다.

이러한 사회지능에 대한 선행연구를 통해 사회지능은 다차원적인 특성으로 구성되었음을 알 수 있다. 이 연구에서는 문태형(2000), 실베라(Silvera et al. 2001) 등과 지니(Gini 2006)의 이론을 토대로 사회지능을 타인의 행동에 대한 인지적 이해에 초점을 두고, 사회적 단서들을 통해 인간관계 속에서 현명하게 행동하는 능력으로 규정하기로 하였다.

4) 사회지능과 직무수행능력 관계에 대한 선행연구

국내외적으로 사회적기업 성과의 영향요인들을 분석한 연구결과를 보면, 사회적기업가 정신 및 역량(최조순 2012), 지역의 인적·물적 자원동원력과 참여적 조직운영 및 기업의 일자리 창출을 위한 제도적 지원(김기현 2011) 등이 집중적으로 연구되고 있었다. 점차적으로 사회적기업 네트워크 모형과 다양성에 관심이 기울어지고 있으나(조영복·김경원 2011), 인적자원개발의 측면에서 근무자의 역량강화에 중점을 둔 연구는 부족하였다. 더욱이 사회지능이 사회적기업 근무자의 직무수행능력에 미치는 영향에 대한 논의는 전무한 실정이다.

1920년 썬다이크(Thorndike)에 의해 개념이 공식화된 초기의 사회지능은 학업적 지능(IQ)이 사회적 상황에 적용된 것으로 치부되었다(Goleman 2006). 이후 다차원적 특성들이 발견되면서 학업적 지능과 구별되었고, 인지적인 면과 행동적인 면으로 모형화되어 상호관계가 연구되었다(문태형 2000; Walker & Foley 1973; Marlow 1986; Wong et al. 1995; Lee 1999). 최근에는 사회지능이 포괄적 의미로서 선형적 능력보다 사회적 환경에서 축적된 지식과 상호작용의 개념으로 평가되기 시작하였다. 즉 개인차원의 사회지능이 조직 전반 및 기업 활동 생태계까지 유기적으로 연계되어 사회적기업 근무자들의 직무성과를 성공적으로 촉진시킬 수 있다는 것이다.

이 같은 사회지능에 대한 논의를 바탕으로 일반 영리기업 근무자의 직무성과에 관한 국내연구들을 살펴보면, 김은희 외(2009)는 사회지능이 광고창의성과 직무성과에 정(+)의 영향을 미치고 있음을 증명하였고, 신철·황성주(2009)는 사회지능이 호텔직원의 직무성과에 효과적으로 작용함을 시사하였다. 사회적기업과의 연구에서는 김기현(2011)이 사회적기업의 성과에 미치는 영향요인에서 근무자 사이의 관계 또는 근무자가 이용자와 긍정적 상호작용을 하는 것이 중요하다고 하였다. 이처럼 사회지능은 환경변화에 대해 근무자들의 조직 적응능력을 길러주며 경쟁력을 강화하고, 조직 효율성 및 성과 향상의 중요한 요인이라고 가정할 수 있다. 그러므로 선행연구들을 기초로 실증분석을 통해 사회지능이 직무수행능력에 어떠한 영향을 미치는지 심도 있게 규명하는 작업이 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

3. 연구 방법

1) 조사대상 및 자료수집

조사대상은 수도권지역 사회적기업 유급 근무자를 대상으로 하였다. 표본은 「인증 사회적기업 유급근로자 현황」 자료를 표본틀로 하여 수도권 소재 총 288여개 사회적기업 중 33개 기업에 근무하는 250명을 편의표본 추출하였다. 법률상 인증요건을 충족하지 못하는 예비 사회적기업은 조사대상에서 제외하였다. 인증 사회적기업은 법적 인증요건인 조직형태, 유급근로자 고용, 사회적목적 실현, 이해관계자 참여 의사결정구조와 영업수익 등을 갖추어 고용노동부의 인증을 받은 기업을 의미한다.

대상 기업의 업종은 사회지능과 연관되는 사회서비스로 선별하였다. 조사기간은 2013년 4월 8일부터 4월 24일까지 전체 250부를 배포하여 230부를 회수하였다. 회수된 설문지는 별도의 응답내용, 성실성 등에 대한 검증을 거쳐 <표-1>과 같이 210부를 유효 설문지로 분류하여 분석 자료로 활용하였다.

〈표-1〉 사회적기업 설문응답자 구성

소재지	조직형태	응답기업체	응답근무자
서울시	사회복지법인	9개소	24명
	사단법인	10개소	67명
	재단법인	5개소	24명
	주식회사	3개소	27명
경기도	사회복지법인	1개소	41명
	사단법인	1개소	9명
	생활협동조합	1개소	6명
	주식회사	3개소	12명
합 계		33개소	210명

2) 변수의 측정문항, 구성 및 분석 방법

독립변수인 사회지능은 '타인의 욕구나 문제를 인지하고, 상황에 융통성 있게 대응하여 사회질서의 테두리 안에서 인간관계를 조화롭게 생산적으로 이끌어 나가는 능력'으로 규정하였다. 사회지능의 측정은 국내외 연구자들에 의해 이미 신뢰성과 타당성이 검증된 실베라(Silvera et al. 2001) 등이 개발한 트롬소 사회지능척도(TSIS)를 사용하였다(Gini 2006; 문태형 2000; 박성원 2007). 이 도구는 사회적 정보처리, 사회적 기술 및 사회적 인식의 3가지 하위요인별 각 7문항씩 총 21문항으로 구성되었다. 트롬소 사회지능척도의 개발 당시 하위영역

별 Cronbach's alpha는 0.79~0.86이었다. 본 연구에서는 실베라(Silvera et al. 2001) 등의 측정도구에 '전혀 그렇지 않다' 1점~'매우 그렇다' 5점의 리커트 5단계 평정법을 적용하였다.

〈표-2〉 사회지능 측정문항

구분	문항	항 목	신뢰도
사회적 정보 처리	1	나는 다른 사람의 행동을 잘 예측한다.	.887
	2	나는 내 행동이 다른 사람에게 어떤 느낌을 주는지 잘 알고 있다.	
	3	나는 다른 사람들의 감정을 잘 이해한다.	
	4	나는 다른 사람이 무엇을 원하는지 잘 안다.	
	5	나는 말을 해보지 않아도 사람들이 무엇을 성취하고자 하는지 잘 알 수 있다.	
	6	나는 다른 사람이 나의 행동에 대해 어떻게 반응할지 예측할 수 있다.	
	7	나는 사람들의 말, 표정, 몸짓을 통해 그들이 무엇을 진정으로 원하는지 알 수 있다.	
사회적 기술	8	나는 종종 낯선 사람들과 있을 때 어떻게 행동해야 할지 막막함을 느낀다.(r)	.762
	9	나는 사교적인 상황에 쉽게 잘 적응한다.	
	10	나는 처음 만나는 사람, 처음 마주치는 상황에 능숙하게 대처한다.	
	11	나는 다른 사람과 어울리는데 어려움을 겪는다.(r)	
	12	나는 다른 사람을 잘 알기까지 시간이 많이 걸린다.(r)	
	13	나는 새로운 사람과 좋은 관계를 잘 맺는다.	
	14	나는 사람들과 대화할 때 괜찮은 화제를 잘 찾지 못한다.(r)	
사회적 인식	15	나는 다른 사람의 선택을 이해하기 어려울 때가 많다.(r)	.837
	16	나는 사람들이 하는 것을 보고 놀랄 때가 종종 있다.(r)	
	17	사람들은 나에게 설명할 기회도 주지 않고 화를 낸다.(r)	
	18	내가 생각하는 것을 말하면 사람들은 종종 화를 내거나 짜증을 내는 것 같다.(r)	
	19	나는 가끔 사람들이 예측하기 어려운 존재라는 것을 알게 된다.(r)	
	20	나는 나도 모르게 다른 사람의 마음에 상처를 줄 때가 있다.(r)	
	21	나는 종종 내가 하는 일에 대해 다른 사람들이 반응하는 것을 보고 놀란다.(r)	

주: r = reverse coding

중속변수인 직무수행능력은 ‘개인이 어떠한 과업을 달성하기 위해 자신의 자격, 노하우, 체계적 사고, 그리고 지식 등을 이용할 수 있는 주관적인 내적 역량들’로 개념화하였다(김현수 1999; 김병숙 2007). 직무수행능력 측정으로는 웰본(Welbourne et al. 1998) 등이 개발한 ‘역할 기반수행척도(The Role-Based Performance Scale)’를 차용하였다. 이 척도는 전통적인 성과평가도구와 달리 직무수행능력 외 비직무의 요소도 포함하고 있으며, 5개의 구성요인별 각 4문항씩 전체 20문항으로 이루어져 있다. 역할기반수행척도의 개발당시 요인별 신뢰도 Cronbach's alpha는 0.75~0.90이었다. 그 중 ‘혁신·창의적 역할’, ‘팀 역할’만을 추출하여 각기 4문항씩 전체 8문항을 측정하기로 하였다. 이 측정도구 역시 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점~‘매우 그렇다’ 5점의 리커트 5단계 평정법을 적용하였다.

〈표-3〉 직무수행능력 측정문항

구분	문항	항 목	신뢰도
혁신 창의 성	1	나는 새로운 아이디어를 제안한다.	.904
	2	새로운 아이디어를 직무에 적용한다.	
	3	개선된 직무성과 방법을 찾아낸다.	
	4	더 나은 직무성과 과정을 창안해낸다.	
팀 역 할	5	나는 팀원의 일원으로 생각하고 일한다.	.815
	6	다른 팀원으로부터 정보를 얻으려고 노력한다.	
	7	팀의 목표가 달성되고 있는지 항상 확인한다.	
	8	다른 팀원이 필요로 하는 것에 도움을 준다.	

변수 구성 및 세부적인 분석 방법은 다음과 같다.

〈표-4〉 변수 구성

변수명		변수정의		문항수	신뢰도	측정도구
독립 변수	사회 지능	사회적 정보 처리	타인의 행동과 기분을 이해, 사회적 단서 부호화 및 해석, 적절한 사회적 행동 생성	7	.887	트롬소 사회지능척도
		사회적 기술	새로운 상황에 대해 적응행동 할 수 있는 능력	7	.762	
		사회적 인식	사회적 상황의 사건에 대해 인식, 감정을 추론	7	.837	
종속 변수	직무 수행 능력	혁신· 창의적 역할	개인 직무와 기업 전반의 창의성과 혁신성에 관한 내용	4	.904	역할기반수행 척도
		팀역할	기업의 성공을 위한 팀원과의 협력에 관한 내용	4	.815	
통제 변수	인구사회학 특성		성별, 연령, 가족원 수, 혼인여부			
	근로특성		고용형태, 최종학력, 근무기간, 급여수준, 업무경험			

본 연구는 SPSS Statistics 19를 사용하여 다음과 같이 분석을 진행하였다. 먼저 빈도분석과 기술통계를 통해 조사대상자들의 특성을 도출하였다. 그리고 하위요인들의 신뢰도를 확인하기 위해 내적일치도의 방법을 적용한 Cronbach's alpha의 신뢰도 계수를 산출하였다. 이후 근로특성에 따른 사회지능과 직무수행능력의 차이를 살펴본 뒤 상관관계 분석을 실시하였다. 마지막으로 사회지능 요인의 직무수행능력 요인에 대한 상대적인 영향력 검토를 위해 다중선형회귀분석(Multiple Linear Regression)을 실시하였다.

4. 연구결과

1) 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자인 사회적기업 근무자의 일반적 특성에 대한 결과는

<표-5>와 같다. 전체 조사대상자들은 210명으로 성별은 남자가 131명(62.4%), 여자가 79명(37.6%)을 차지하고 있고, 혼인형태는 기혼이 72명(34.3%), 미혼 이혼 사별이 136명(64.8%), 무응답 2명(1.0%) 순으로 나타났다. 연령은 20대, 30대, 40대, 50대에 고루 분포되어 있었는데 30대가 79명(37.6%), 40대가 62명(29.5%), 20대가 51명(24.3%), 50대가 18명(8.6%)의 비율을 차지하였다. 가구원 수는 가족 형태에 상관없이 함께 살고 있는 인원수를 의미하며, '3명'이 68명(32.4%), '2명'과 '없음'이 동일하게 39명(18.6%)을 나타냈고, '1명'이 33명(15.7%), '4명이상'이 30명(14.3%), '무응답'이 1명(0.5%) 순이었다. 취업이전 업무경험은 관련 업무에 대한 이전 경험을 뜻하며, 업무경험이 없는 경우가 113명(53.8%), 업무경험이 있는 경우가 95명(45.2%), 무응답이 2명(1.0%)의 대답을 보였다. 고용형태는 정규직 123명(58.6%), 비정규직 85명(40.5%) 순으로 나타났다. 근무기간은 응답자가 현재의 직장에 근무하기 시작한 때를 뜻하며, 2년 미만이 42명(20%), 3년 이상 5년 미만이 50명(23.8%), 5년 이상이 33명(15.7%), 2년 이상 3년 미만이 29명(13.8%), 무응답이 56명(26.7%)으로 나타났다. 월 급여는 50만원 미만이 68명(32.4%), 50만원 이상 100만원 미만이 25명(11.9%), 100만원 이상 150만원 미만이 35명(16.7%), 150만원 이상 200만원 미만이 30명(14.3%), 200만원 이상이 51명(24.3%), 무응답이 1명(0.5%)으로 다소 고르게 나타났다. 최종학력은 초졸, 중졸, 고졸, 대졸, 대학원졸 이상이 각각 9명(4.3%), 16명(7.6%), 79명(37.6%), 93명(44.3%), 13명(6.2%)을 차지했다. 직위는 일반직이 140명(66.7%), 중간관리직 38명(18.1%), 기타 25명(11.9%), 무응답이 7명(3.3%) 순으로 나타났다.

〈표 5〉 응답자의 일반적 특성

(단위: 명, %)

항목	내용	빈도	%	항목	내용	빈도	%	
성별	남	131	62.4	혼인 형태	기혼	72	34.3	
	여	79	37.6		미혼이혼사별	136	64.8	
연령	20대	51	24.3		무응답	2	1.0	
	30대	79	37.6	0명	39	18.6		
	40대	62	29.5	1명	33	15.7		
	50대	18	8.6	2명	39	18.6		
고용 형태	정규직	123	58.6	가구 원수	3명	68	32.4	
	비정규직	85	40.5		4명 이상	30	14.3	
	무응답	2	1.0		업무 경험	무응답	1	0.5
근무 기간	2년 미만	42	20.0			있음	95	45.2
	2년 이상 3년 미만	29	13.8			없음	113	53.8
	3년 이상 5년 미만	50	23.8	무응답	2	1.0		
	5년 이상	33	15.7	급여	50미만	68	32.4	
					무응답	56	26.7	50이상 100미만
	최종 학력	초졸	9		4.3	100이상 150미만	35	16.7
중졸		16	7.6		150이상 200미만	30	14.3	
고졸		79	37.6		200이상	51	24.3	
대학원졸 이상		13	6.2	직위	무응답	1	0.5	
					중간관리층	38	18.1	
일반직	140	66.7						
기타	25	11.9						
무응답	7	3.3						

2) 사회지능과 직무수행능력의 기술통계

주요 변수의 기초통계량에 관한 간략한 정보는 다음 <표-6>, <표-7>에 제시하였다.

<표-6>은 사회지능 요인에 관한 기술통계 분석결과이다. '사회적 정보처리' 전체 평균은 3.28로 중간 이상이었고, 평균값 순서에 따라

살펴보면 근무자들의 정보처리 양상은 타인에 대한 민감성을 통해 행동 정보를 수집하고 이해하는 순차적 패턴을 나타내고 있었다. 이 중 지각단계 문항에서 높은 점수를 보여주었다는 것은 근무자들의 업무가 대체로 단순서비스 중심으로 구성되었기 때문으로 추측되며, 논리적 추론에 의해 지적과제를 수행하는 복합적 사고 단계에 관한 문항에 대해서는 평균이상의 수치를 보여주었으나 근무자들의 업무가 매뉴얼에 따른 사회서비스 제공이라는 점을 감안하면 다양한 활동경험에 따른 업무상 학습효과는 그리 크지 않았을 것으로 사료된다.

‘사회적 기술’ 문항들의 평균을 비교해보면, 여러 상황 속에서 일차적으로 받아들이는 구체적 정보를 의미화하는 과정에 어려움이 있다고 파악되었다. 업무경력이 형성되는 시기인 30~40대 근무자들의 경우, 낯선 서비스 이용자를 충성스러운 고객으로 확보하고자 할 때 실제 경쟁 상황에서 더 많은 정신적 노력과 전문적 기술이 요구되므로 타인에 대해 깊이 있게 파악하고, 적절한 상호작용을 하는 문항들이 낮은 평균값을 나타내고 있음은 당연한 결과로 보여진다.

‘사회적 인식’에서는 일반적으로 사회적기업의 근무환경이 안정되었다고 보기 어렵기에 열악한 근무상황 속에서 긍정적인 경험과 풍부한 상호작용을 통한 학습이 곤란하였을 것이라 가정하였는데 기술통계 결과는 반대의 양상을 보였다. ‘인식’은 지각된 자극에 대해 기존 기억 장치로부터 유사한 상황을 연상하여 행동 반응과 예측을 이끌어내기 때문에 과거 경험이나 인지체계가 형성되어 있어야 한다. 그렇다면 사회적기업의 사회적가치에 따른 긍정적 이미지는 근무자나 서비스 이용자 모두에게 서비스의 질과는 상관없이 유대감과 상호의존감에 영향을 주었을 것이며, 설문 응답자들이 설문 내용을 자세히 고민하지 않고 단순한 기준에 근거하여 주변에 대한 신뢰감에 따라 급히 판단하는 ‘주변경로(peripheral route)’를 선택하게 했을 것이다. 그러므로 근

무자들의 업무가 좀 더 다기능화 되어 타인과의 상호작용에 여러 인지적 경험들이 있었다라면 사회적 인식 결과의 수치들도 설득력 있게 변화했으리라 여겨진다.

〈표-6〉 사회지능에 대한 기술통계

(N=210)

사회적정보처리	평균	표준 편차	사회적기술	평균	표준 편차	사회적인식	평균	표준 편차
내 행동이 타인에게 주는 느낌 파악	3.47	0.79	낮선 이와 좋은 관계 맺기	3.36	0.75	내게 타인은 주각적으로 화해지 않음	3.66	0.89
타인의 감정 이해	3.39	0.84	사교적 상황에 적응 용이함	3.30	0.87	내 생각에 타인은 화/짜증을 내지 않음	3.55	0.89
타인에 대한 행동 예측	3.32	0.78	타인과 잘 어울림	3.21	0.93	내 일에 대한 타인반응에 놀라지 않음	3.27	0.90
내 행동에 대한 타인 반응 예측	3.29	0.83	처음 만난 사람상황에 능숙한 대처	3.17	0.86	타인의 선택에 대해 이해 용이함	3.21	0.80
타인의 욕구 이해	3.28	0.83	대화 화제 선정 손쉬움	3.15	0.85	사람들은 예측 가능한 존재임	3.20	0.95
타인의 바디랭기지로 욕구 파악	3.27	0.76	낮선 사람에게 행동 용이함	2.94	1.01	타인의 행동에 종종 놀라지 않음	3.10	0.88
타인의 성취목표 파악	3.00	0.80	타인 파악에 시간 소요 적음	2.88	0.89	부지불식 중 타인 마음에 상처 주지 않음	3.01	0.89
전체	3.28	0.62	전체	3.14	0.57	전체	3.28	0.63

<표-7>은 직무수행능력 요인에 관한 기술통계 분석결과이다. '혁신·창의적 역할'에서는 직무성과 개선법을 찾아 적용하는 문항들의 평균이 가장 높게 나타나 기업 내 근무자들의 참여적 행동이 전반적으로 확산되어 있음을 알 수 있었다. 반대로 제안적 행동 부분은 사회적

기업 운영과정에 대한 의사결정 참여 기회가 부여되어 있음에도 불구하고 보통 이상의 평균이기는 하나 응답 내용 중 가장 낮은 순위를 나타내고 있었다.

'팀 역할'은 사회지능과 직무수행능력 평균들 중에 가장 높은 평균값(3.82)을 보여주고 있으며, 이 중 직장에 대한 소속감을 나타내는 문항이 가장 높게 측정되었다. 설문응답자들의 경우, 근무기간이 대부분 5년 미만이었음에도 조직 몰입과 만족에 긍정적 반응을 보여주었다. 이는 사회적기업이 동료 간 신뢰구축을 통해 자발적 참여를 유도하고, 조직의 공동목표달성을 위한 협동적 노력이 진행되고 있음을 나타내는 결과라고 할 수 있다.

〈표-7〉 직무수행능력에 대한 기술통계

(N=210)

혁신·창의적 역할	평균	표준 편차	팀 역할	평균	표준 편차
직무성과 개선법 찾음	3.34	0.83	나는 팀의 일원임	4.00	0.74
새 아이디어를 직무에 적용	3.33	0.88	다른 팀원이 필요하는 것 도움	3.83	0.70
더 나은 직무성과 과정 창안	3.26	0.85	다른 팀원으로부터 정보 얻기	3.80	0.70
새 아이디어 제안	3.22	0.93	팀 목표 달성도 항상 확인	3.67	0.80
전체	3.28	0.77	전체	3.82	0.58

3) 근로특성에 따른 사회지능과 직무수행능력의 차이검증

다음은 근로특성에 따른 평균적인 사회지능과 직무수행능력의 차이를 검정하기 위해 t-test와 one-way anova를 실시하였다. 근로특성은 선행연구를 토대로 고용형태와 최종학력을 선정하여 분석하였다.

(1) 고용형태

다음 <표-8>은 고용형태에 따른 사회지능과 직무수행능력의 요인 별 차이를 분석하기 위해 t-test를 실시한 결과이다.

<표-8> 고용형태에 따른 사회지능과 직무수행능력의 차이검증

구분	빈도	사회지능			직무수행능력	
		정보처리	기술	인식	혁신·창의	팀
정규직	123	3.31 (0.64)	3.26 (0.52)	3.39 (0.58)	3.42 (0.71)	3.93 (0.54)
비정규직	85	3.26 (0.59)	2.97 (0.60)	3.14 (0.67)	3.12 (0.78)	3.70 (0.62)
t		0.673	3.638***	2.944**	2.941**	2.866**

P<0.05*, P<0.01**, P<0.001***

분석결과, 사회지능에서 사회적 기술과 사회적 인식이 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(p<.01).

사회적 기술 요인은 정규직 평균 3.26, 비정규직은 평균 2.97을 나타내었고, 사회적 인식 요인은 정규직 평균 3.39, 비정규직 평균 3.14로 타인에 대한 적절한 반응과 능숙한 대처 기술에 있어 정규직은 비정규직보다 높은 점수를 유지하고 있었다.

직무수행능력의 경우, 혁신·창의적 역할과 팀 역할 모두 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(p<.01). 혁신·창의적 역할 요인은 정규직 평균 3.42, 비정규직 평균 3.12을 보였고, 팀 역할 요인에서는 정규직이 평균 3.93으로 비정규직 평균 3.70보다 더 큰 것을 알 수 있다.

사회적기업에 있어서 인사·노무관리는 중요한 조직활동체계이다. 인사·노무는 사회적인 목적 실현의 기준이 되므로 근무자의 입사부터 퇴직까지 각각의 내용에 노동법규의 처리규정을 명시하고 있다

(한국사회적기업진흥원 2012). 그러나 사회적기업에서는 정규직이라 할지라도 평균 200만원 내외의 월급여와 경력인정이라는 이점만 있고, 인건비 지원에 부속되는 수많은 행정작업과 서류 제출로 기업운영상 제약이 많기 때문에 일부 사회적기업에서는 인건비 지원을 과감히 포기한 경우도 있었다. 그리고 대부분의 중간관리자는 정규직과 비정규직의 업무수준에 실제로 큰 차이가 없었다는 견해를 보이기도 하였다.

(2) 최종학력

최종학력에 따른 사회지능과 직무수행능력의 요인별 차이를 분석하기 위해 one-way anova를 실시한 결과는 <표-9>와 같다. 사회지능과 직무수행능력 하위요인들 모두 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났기에 사후검정(Tukey)을 실시하였다.

<표-9> 최종학력에 따른 사회지능과 직무수행능력의 차이검증

구분	빈도	사회지능			직무수행능력	
		정보처리	기술	인식	혁신·창의	팀
중졸이하(a)	25	2.92 (0.41)	2.77 (0.60)	2.88 (0.50)	2.70 (0.86)	3.64 (0.56)
고졸(b)	79	3.28 (0.65)	3.05 (0.51)	3.20 (0.64)	3.17 (0.74)	3.69 (0.63)
대졸이상(c)	106	3.38 (0.60)	3.31 (0.54)	3.45 (0.59)	3.51 (0.68)	3.97 (0.52)
F		5.933**	12.289***	10.187***	14.226***	7.077**
Tukey		a<b=c	a<b<c	a<b<c	a<b=c	a=b<c

P<0.05*, P<0.01**, P<0.001***

분석결과, 사회지능은 사회적 정보처리, 사회적 기술, 사회적인식이 모두 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이에 따라 먼저 사회적 정보처리요인을 사후검정 한 결과, 중졸이하(a)의 평균

(2.92)이 가장 작은 것으로 나타났고, 고졸(b)과 대졸이상(c)의 평균은 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

이에 반해 사회적 기술과 사회적 인식 요인은 $a < b < c$ 의 순서로 평균값이 커지며 통계적으로 유의미한 차이를 나타냈다.

칸토와 킬스트롬(Cantor & Kihlstrom)은 사회지능을 개인이 사회적 세계에서 지니게 되는 축적된 지식이라고 정의하였다(문태형, 2002, 재인용). 골먼(Goleman 2006) 역시 일반지능이 사회지능에서 파생된 것이라고 설명하였다. 아동기에서 청소년기로 이행하는 과정인 중학교 생활은 구체적이고 형식적인 조작사고가 형성되고 사회규범을 학습하며, 또래집단의 경험이 중요하게 작용하는 시기이다. 이후 고등학교 시기는 직업에 대한 준비와 선택, 환경변화에 따른 인지적 대응 등 독립적 생활과 직결되는 교육과정이 전개되므로 중학교 졸업이하의 응답자들이 보인 낮은 평균 수치는 사회에서 요구하는 연령별 발달과업이 충족되지 않았음을 예상하게 한다.

이에 반해 사회적 기술과 사회적 인식이 학력과 정비례했던 결과는 학습과 경험을 통해 사회지능을 높일 수 있다는 가능성을 시사한다.

직무수행능력은 두 가지 요인 모두 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있었고, 사후검정 결과, 혁신·창의적 역할 요인은 중졸이하(a)의 평균이 가장 작았고, 고졸(b)과 대졸이상(c)의 평균은 통계적으로 유의미한 차이가 없었다. 이에 반해 팀 역할 요인은 a와 b의 평균이 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았고, c의 평균은 다른 두 집단인 a와 b에 비해 평균점수가 높게 나타났다. 이는 학력이 높을수록 축적된 지식이 많아 업무과정에서 여러 아이디어를 생성하고, 학연, 지연 등의 연고를 통해 참여행동이 활발하기 때문인 것으로 판단된다.

4) 사회지능과 직무수행능력의 상관관계

사회적기업 근무자의 사회지능과 직무수행능력의 상관관계를 분석한 결과는 <표-10>과 같다. 사회지능의 사회적 정보처리(혁신·창의적 역할($r=.500, p<.01$))과 팀 역할($r=.355, p<.01$), 사회적 기술은 혁신·창의적 역할($r=.304, p<.01$)과 팀 역할($r=.385, p<.01$)에 각각 유의미한 정(+)적 상관관계가 나타났으나, 사회적 인식은 직무수행능력 하위변인과 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다.

직무수행능력과 사회지능의 상관관계에서 혁신·창의적 역할과 사회적 정보처리($r=.500, p<.01$)가 가장 크게 나타났고, 혁신·창의적 역할과 사회적 기술($r=.304, p<.01$)이 가장 작게 나타났다.

사회지능의 사회적 정보처리와 사회적 기술이 증가하면, 직무수행능력의 혁신·창의적 역할과 팀 역할이 증가하는 것으로 나타났다.

<표-10> 사회지능과 직무수행능력의 상관관계

구 분		사회지능			직무수행능력	
		사회적 정보처리	사회적 기술	사회적 인식	혁신·창의적 역할	팀 역할
사회 지능	사회적 정보처리	1				
	사회적 기술	.396**	1			
	사회적 인식	.076	.431**	1		
직무 수행 능력	혁신·창의적 역할	.500**	.304**	.031	1	
	팀 역할	.355**	.385**	.117	.384**	1

$p<0.05^*$, $p<0.01^{**}$

5) 사회지능이 직무수행능력에 미치는 영향

다음 <표-11>은 사회적기업 근무자의 사회지능이 직무수행능력에 미치는 영향력을 살펴보기 위해 다중선형회귀분석을 실시한 결과이다. 사회지능의 독특한 영향력 관찰을 위해 일반적 특성들(인구사회학적 특성·근로특성)을 통제하고(Model 1), 사회적 정보처리, 사회적 기술, 사회적 인식 요인을 투입(Model 2)하였다. 독립변수들의 다중공선성 유무를 살펴본 결과, 독립변수 간 상관관계가 높은 변수가 없었으며 VIF 수치도 적합하게 나타났으므로 회귀분석을 진행함에 문제없음이 확인되었다. 일반적 특성들을 통제하고, 독립변수인 사회지능 하위요인들을 모두 투입한 Model 2의 설명력은 42.3%(R^2)로 통계적으로 유의미하게 나타나 사회지능이 직무수행능력에 높은 영향력을 미치는 것으로 분석되었다. 그 중 정보처리와 기술은 직무수행능력에 대해 정(+의 영향력을 미치지만 인식은 부(-)의 영향을 주는 것으로 나타났다.

유의미한 변수들 중 가장 영향력 있는 변수들을 살펴보면, Model 1의 경우, 최종학력($\beta = 0.249$), 급여수준($\beta = 0.205$)으로 나타났으며, Model 2의 경우, 정보처리($\beta = 0.390$)가 보통수준의 영향력을 보였고, 기술($\beta = 0.209$), 급여수준($\beta = 0.160$), 인식($\beta = -0.160$)으로 갈수록 영향력이 약해짐을 알 수 있었다.

<표-11> 사회지능의 직무수행능력에 대한 영향

구 분	Model 1			Model 2		
	B(se)	β	t	B(se)	β	t
상 수	2.727 (.262)		10.406***	1.728 (.299)		5.783***
여 성(d)	.056 (.080)	.048	.695	.070 (.068)	.060	1.018
연 령	.003 (.005)	.048	.610	.000 (.004)	.006	.096

최종학력	.162 (.054)	.249	3.001**	.087 (.047)	.134	1.853
가구원수	-.022 (.016)	-.095	-1.413	-.022 (.013)	-.094	-1.635
기 혼(d)	-.015 (.093)	-.013	-.165	.072 (.081)	.061	.893
정규직(d)	.143 (.088)	.125	1.629	.124 (.076)	.108	1.641
근무기간	-.011 (.013)	-.060	-.813	-.014 (.012)	-.076	-1.193
급여수준	.001 (.001)	.205	2.294*	.001 (.001)	.160	2.071*
업무경험有(d)	-.030 (.078)	-.027	-.387	-.020 (.067)	-.018	-.301
사회 지능	정보처리			.358 (.056)	.390	6.356***
	기 술			.209 (.068)	.209	3.063**
	인 식			-.144 (.058)	-.160	-2.493*
R^2	.193		.423			
adj R^2	.156		.387			
F(sig)	5.241(.000)		11.851(.000)			

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

주: d = dummy-coded

5. 결 론

이 연구의 목적은 사회지능이 사회적기업 근무자의 직무수행능력에 긍정적 영향력을 갖는지 규명하는 것이다. 분석 결과, 일정부분 유의미한 관계를 형성하고 있는 것으로 나타났으며, 연구 결과에 대한 논의, 학문적·정책적 시사점 및 연구의 한계점은 다음과 같다.

첫째, 사회적기업 근무자의 사회지능이 직무수행능력에 높은 영향력을 미치는 것으로 분석되었다. 가장 영향력 있는 변수들을 살펴보면, <표-11>에서 Model 1의 경우, 최종학력($\beta = 0.249$), 급여수준($\beta = 0.205$)으로 나타났으며, Model 2의 경우, 정보처리($\beta = 0.390$), 기술($\beta = 0.209$) 순서를 보였다.

고난도의 기술을 요구하는 직업은 고학력이 전제조건이 되기도 한

다. 그러나 이 연구에서는 사회지능의 요인들을 투입한 결과(Model 2), 사회적 정보처리와 기술이 더 영향력이 있는 것으로 나타났다. 이는 중학교와 고등학교 졸업 후 생활전이 과정에서 상위 교육기관에서의 학습량보다 다양한 사회경험이 더 중요하게 작용했을 것으로 여겨진다. 허재준(2011)은 한국 서비스업의 노동생산성이 OECD 평균의 63% 수준을 보였고, 대졸 학력에 필요한 일자리는 서비스업 전체 중 25.6%에 불과하다는 조사결과를 발표하였다. 이는 한국 서비스업 일자리가 대부분 고도의 전문성이 불필요하다는 특성에서 기인한 결과일 수 있다.

둘째, <표-11>에서 Model 2는 사회적 인식이 부(-)적 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 인식은 같은 상황에 대해 사람마다 다른 관심사와 가치관 및 감성을 지니므로 다양한 해석이 내려지기도 한다. 이런 인식의 차이가 거의 모든 갈등의 주요인이기에 사회적기업 근무자가 상대방의 의도를 명확하게 인식한다는 것은 서비스의 질 향상과 이용자 확보에 성공가능성을 높일 수 있음을 의미한다. 때문에 사회적 인식 수준이 낮을수록 직무수행능력이 향상될 것이라는 결과는 논쟁의 여지를 남긴다. 이는 근무자들이 자가 서술식 설문 응답 과정에서 '근본적 귀속유류'를 범하였을 수도 있다. 이는 상대방 행동의 상황적 이유를 무시하고, 자신의 주관적 판단 하에 상대방의 성격문제 때문이라고 착각하는 것을 의미한다(Gilbert & Malone 1995). 이를 뒷받침할 만한 연구로 얼굴표정과 정서인식 및 표현학습에 관련된 사회지능 연구(최은실,방희정 2013; 이우리 2015)와 리커트 점수 선택과 문화적 특성에 관한 연구(이수형 1992)를 들 수 있다.

사회지능의 기초가 되는 얼굴표정을 통한 정서 인식 및 표현학습을 통해 실제 사회지능 향상에 미치는 영향을 알아보는 연구(이우리 2015)에서 사회지능의 영역별 평균 점수는 사회적 인식, 사회적 기술

과 사회적 정보처리에서 자신에게 평균 이상의 높은 점수를 주었다. 이런 결과의 주된 이유는 자신을 사회적 기준에 맞춰 긍정적으로 평가하려는 사회적 바람직성(Social desirability) 경향 때문이었다(Crowne & Marlowe 1960). 이러한 편향은 주관적 평가에서 자주 일어나는 현상으로 많이 거론되는 한계점이라고 볼 수 있다.

그러나 이우리(2015)의 연구 중 사회적 인식 영역에서 중간에 일부 낮아지는 현상이 확인되었는데 이는 학습과 객관적인 정서인식 실험을 통해 자신을 긍정적으로 표현하는 자기기만(Self-deception)이 줄어든 결과로 해석되었다(Paulhus 1984).

이수형(1992)의 연구에서는 리커트 척도의 점수 선정 시 문화적 특성이 반영되었다고 설명하였는데, 한국인은 척도에서 중간 범위에 위치하는 점수 선택의 경향이 있다고 하였다. 이 논문에 이수형(1992)의 설명을 적용해보면, 트롬소 사회지능 척도의 리커트 평균점수들은 5점 척도의 중간범위에 포함되고 있음을 확인할 수 있었다. 이는 적용된 척도가 사회지능을 측정하는 것이고, 대인관계 능력과 연관성이 있다고 밝혔으므로 응답자들이 다소 우호적인 점수를 선택했기 때문으로 해석할 수 있다(박현애·배성우·박종석 2014). 이처럼 리커트 척도는 개인이 스스로 자신의 상태를 계측하기 때문에 온전히 객관적인 평가가 될 수 없다는 단점이 존재한다.

위와 같은 분석들은 선행연구인 신철·황성주(2009)의 논문에서도 설명되지 않았던 인식의 부(-)적 영향에 비해 직무수행능력이 높게 나타나는 불균형적인 결과를 어느 정도 설명해 줄 수 있을 것이다.

사회적기업은 일자리를 창출하고 사회서비스를 제공하는 견인차로 평가받고 있으나 여러 지원정책 확대에도 자생력과 지속가능성의 문제는 끊임없이 제기되고 있다.

그러나 사회적기업의 지속가능성은 인적자원을 통한 생산성 향상과

외부평판에 달려 있으며, 이는 팀워크와 조직정체성의 상보적 작용에 의해 영향을 받는다(김태영 2012). 따라서 사회지능이 환경 변화에 대한 근무자들의 적응능력을 기르고, 경쟁력 강화와 성과 향상에 기여할 수 있을 것이다.

이 연구는 다음과 같은 학문적이고, 정책적인 시사점을 얻을 수 있을 것이다.

첫째, 사회적기업 근무자의 직무수행능력에 관한 기존 연구에서는 사회지능의 유용성을 크게 주목하지 않았다. 또한 사회지능 척도의 조사대상은 학생이 대부분이었으며, 학업적 성과와 또래 관계 향상성 연구에 한정되어 있었다. 따라서 이 연구는 사회적기업 근무자들을 대상으로 사회지능의 효용성을 검증했다는 데 의의가 있다. 사회지능은 개인이 사회에서 지니게 되는 축적된 지식인 후천적 노력으로 개선될 수 있으며, 그 효과는 일상적이고 비공식적인 측면에서 작용하므로 근무자들이 직장에서 당면하는 여러 문제들을 보다 섬세하게 파악하고 접근하는데 기여할 수 있다(박연진 외 2017). 즉 직장에서의 암묵적인 업무 분위기, 관행, 규율과 소통 방식을 이해하고 대응하는데 도움이 될 수 있다(박연진 외 2017). 그러므로 그 향상이 정규 교육 과정과 평생교육 과정에서 주요한 달성 목표로 고려되어야 한다. 또한 직업능력개발을 위한 교육훈련에서도 사회지능 프로그램이 강화되어야 한다. 이와 관련된 해외 사례로 일본 와세다 대학교의 '사회지능 프로그램'을 참고해볼 필요가 있다(박연진 외 2017). 이 프로그램은 심리학적 배경에서 출발하고 있는데 개인의 내적 동기부여와 외적인 환경 사이의 상호작용에 초점을 둔다. 이 과정은 학생들이 직장인으로서 실제적인 자아상을 확립할 수 있도록 돕는다(박연진 외 2017). 물론 이를 사회적기업 근무자들에게 적용하기 위해서는 개인·상황·조직특성별로 다면적인 분석과 프로그램 재구성이 선행되어야 할 것이다. 둘째, 지금까지

근무자의 직무수행능력에 관한 조사들은 기술 향상, 전문성 확보, 제도 개선과 예산 지원 등의 외적 자원 활용에만 집중되어 있었다. 사회지능과 같은 인적자원을 탐구하여 요인들의 영향을 검증하는 작업들이 활발히 이루어져야 할 것이다. 셋째, 사회지능은 내적요인과 환경간의 상호작용에 의해 효과성이 나타나므로 성공적인 직무결과로 이어질 수 있도록 교육적·복지적·정책적 제도화 가능성을 검토해야 할 것이다.

마지막으로 이 논문이 갖는 한계점은 다음과 같다.

첫째, 이 연구는 조사대상자의 표집방법이 편의표본추출방식으로 진행되었기 때문에 탐색적 연구라는 의의를 지니지만, 연구결과의 일반화를 위해 추가적인 연구가 지속되어야 할 것이다. 둘째, 연구를 위한 사회적기업 선정과정에서 정부의 예산지원이 종료된 이후의 변화는 포함되지 않았다. 예산지원 종료 후에 사회적기업 근무자들의 직무수행능력이 어떻게 변화하는지 고려할 필요가 있다. 셋째, 사회지능척도는 사회적기업 근무자가 스스로 주관적으로 평정한 것이다. 따라서 동일한 특성에 대해 자가 보고식 측정으로 산출된 점수와 타인에 의해 평정된 점수 간에 격차가 있을 수 있음을 참고하여 사회지능을 객관성 있게 측정하는 방법을 고려해야 할 것이다.

(2019년 10월 7일 접수, 11월 7일 심사완료, 11월 11일 게재확정)

참고문헌

- 고용노동부. 2011. 『문화예술분야 사회적기업 실태조사』 .
- 곽선화. 2011. 『사회적기업의 경제적·사회적 성과』 . 한국사회적기업진흥원.
- 곽선화. 2009. 『사회적기업의 성과분석』 . 고용노동부.
- 김기현. 2011. “사회적기업의 성과에 미치는 영향요인에 관한 사례연구.” 순천대학교 박사 학위논문.
- 김병숙. 2007. 『직업정보론』 . 시그마프레스.
- 김수영. 2010. “기업연계형 사회적기업의 성과요인에 관한 연구.” 『한국비영리연구』 . 8(3). 133-166.
- 김은희·이철영·유승엽. 2009. “사회지능과 감성지능이 광고 창의적 사고와 행동에 미치는 영향.” 『한국심리학회지』 . 10(1). 13-34.
- 김태영. 2012. “사회적기업의 지속가능성과 공동체 정신.” 『도시행정학보』 . 25(3). 31-64.
- 김현수. 1999. “인적자원개발 담당자의 직무능력과 역할수행에 관한 연구.” 서울대학교 박사학위논문.
- 문순영. 2010. “대구 경북 사회적기업들의 지역사회와의 관계성에 대한 연구.” 대구경북사회적기업지원센터.
- 문태형. 2000. “사회지능 척도개발 연구.” 『아동교육』 . 9(2). 127-141.
- _____. 2002. “발달장애에 있어서의 사회지능의 기능적 역할.” 『아동교육』 . 11(1). 1-16.
- 박남자. 2004. “유아의 사회지능 평가도구 개발에 관한 연구.” 덕성여자대학교 박사학위논문.
- 박미선. 2011. “성격유형에 따른 감성지능, 심리적 웰빙, 직무성과 간의 인과관계 연구.” 경희대학교 박사학위논문.
- 박성원. 2007. “트롬소 사회지능 척도의 타당도 및 신뢰도 검증.” 『정신간호학회지』 . 16(2). 190-197.
- 박승덕. 2013. “팀제 운영성과의 영향요인에 관한 연구.” 가톨릭대학교 석사학

위논문.

- 박연진·서재욱·김승래. 2017. "사회지능이 장애인 근로자의 임금수준에 미치는 영향에 관한 탐색적 연구." 『장애와 고용』 . 27(4). 85-104.
- 박인아. 2009. "노인복지관 종사자의 감성지능이 직무수행능력에 미치는 영향 연구." 『Journal of Welfare for the Aged』 . 44. 187-208.
- 박현애·배성우·박종석. 2014. "과학교육의 태도와 흥미 연구에서 리커트 척도 활용의 유의점." 『한국과학교육학회지』 . 34(4). 385-391.
- 신철·황성주. 2009. "호텔직원의 사회지능이 역할성공에 미치는 영향." 『산업경제연구』 . 22(5). 2263-2285.
- 안주엽. 2012. "창의경제에서 서비스업의 미래." 『노동리뷰』 . 제86호. 한국노동연구원.
- 우영희. 2008. "카지노 종업원의 조직 및 직무특성이 감정노동과 고객지향성에 미치는 영향: 개인특성의 조절효과를 중심으로." 경기대학교 박사학위논문.
- 윤준삼·김종관·유범재. 2015. "사회지능과 경력성공의 관계에서 사회자본의 매개효과에 관한 연구." 『대한경영학회지』 . 28(6). 1583-1601.
- 이수형. 1992. "소비자 제품평가기준의 국제비교에 의한 국제광고의 표준화전략 가능성에 관한 연구." 『무역학회지』 . 17. 185-211.
- 이우리. 2015. "얼굴표정 정서인식과 표현연습에 의한 사회지능 향상효과." 상명대학교 석사학위논문.
- 장홍근·윤윤규·송민수·김향아·김성규. 2011. 『사회적기업과 인적자원전략』 . 한국노동연구원.
- 전현근. 2017. "외식업체 종사원의 사회지능이 조직몰입도 및 업무성공에 미치는 영향." 한성대학교 석사학위논문.
- 정상철. 2015. "사회적기업의 성공 요인 연구." 고려대학교 석사학위논문.
- 정선희. 2007. 『성공하는 사회적기업의 모든 것』 . 고용노동부.
- 조상미·정선희·이재희·하정은. 2012. "비영리 사회적 기업 변화경험 및 운영에 관한 탐색적 사례연구." 『한국사회복지행정학』 . 14(2). 143-178.
- 조영복·김경원. 2011. "사회적 네트워크의 특성이 직무성과와 협력행동에 미치는

- 는 영향에 관한 연구." 『인적자원관리연구』 . 18(1). 87-110.
- 지성호·강영순. 2014. "주도성 및 상사 코칭과 조직경력성장의 관계에서 지속경력학습의 매개효과." 『조직과 인사관리 연구』 . 38(3). 151-180.
- _____. 2016. "사회지능과 직무수행의 관계에서 직무열의 및 주도적 행동의 매개 효과: 물리치료사를 대상으로." 『인적자원관리연구』 . 23(4). 55-80.
- 최원수·진용주. 2014. "광고 크리에이터의 사회적 지능과 직무성과의 관계: 성별, 근속기간별, 직무별 차이를 중심으로." 『브랜드디자인학연구』 . 12(3). 149-162.
- 최은실·방희정. 2013. "정서인식 및 표현 능력 향상 프로그램의 효과 연구-정서 단어와 얼굴표정을 중심으로." 『한국심리학회지: 발달』 . 26(1). 17-39.
- 최은애. 2010. "카지노 딜러가 인식하는 감정노동이 리더의 감성지능의 수준에 따라 고객지향성에 미치는 영향." 경기대학교 석사학위논문.
- 최조순. 2012. "사회적기업가 정신과 사회적기업 지속가능성의 관계에 관한 탐색적 연구." 서울시립대학교 박사학위논문.
- 한태영. 2008. "적응수행에 대한 직무탈진, 심리적 집합주의 및 성격의 상호작용 효과." 『한국심리학회지』 . 631-655.
- 허재준. 2011. "서비스 산업의 일자리 창출." 『노동리뷰』 . 한국노동연구원.
- Borman, W. C. & S. J. Motowildo. 1993. *Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance In N. Schmier and W. C. Borman(Eds.). Personnel Selection in Organization, San Francisco: Jossey- Bass.*
- Carl Benedikt Frey & Michael A. Osborne. 2013. *The Future of employment: How susceptible are jobs to computerisation? The future of employment. Oxford Martin School, University of Oxford.*
- Crowne, D. P. & Marlowe, D. 1960. "A new scale of social desirability independent of psychopathology." *Journal of consulting psychology.* 24(4). 349.
- Daniel T. Gilbert & Patrick S. Malone. 1995. "The Correspondence Bias"

- Psychological Bulletin*. 117(1). 21-38.
- DTI.. 2002. *Social Enterprise: a Strategy for Success*, London: the Department Trade and Industry.
- Gini, G.. 2006. "Brief Report : Adaptation of the Italian Version of the Tromso Social Intelligence Scale of the Adolescent Population." *Journal of Adolescence*. 29. 307-312.
- Goleman, D. 2006. *Social Intelligence*. Daniel Goleman c/o Brockman Inc: NY.
- Goleman D. & Boyatzis, R. 2008. "Social Intelligence and the Biology of Leadership." *Harvard Business Review*. 86(9). 74-81.
- Hesketh, B. & Neal, A. 1999. *Technology and performance*. In D. R. Ilgen & E. D. Pulakos (Eds.). *The change nature of performance*. San Francisco: Jossey-Bass: 21-55.
- Hochschild, A. R. 1983. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Lee, J. E. 1999. *Social intelligence : Flexibility and complexity and distinct from creativity*. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Notre Dame.
- Marlowe, H. A. 1986. "Social intelligence : Evidence for multidimensionality and construct independence." *Journal of Educational Psychology*. 78. 52-58.
- Morrison, A. M. 2002. *Hospitality and Travel Marketing*. New York: Delmar Publishers.
- Moshe Sharir & Miri Lerner. 2006. "Gauging the Success of social Ventures Initiated by Individual Social Entrepreneurs." *Journal of World Business*. 41. 6-20.
- OECD. 1999. *Social Enterprise*. Organization for Economic Co-operation and Development.
- Paulhus, D. L. 1984. "Two-component models of socially desirable responding." *Journal of personality and social psychology*. 46(3). 598.
- Peter F. Drucker. 2006. 『피터 드러커의 위대한 혁신』. 한국경제신문.
- Randel, G. 1989. "A Rejoinder to handy : is it what you are or what you do?" *The*

- occupational psychologist*. 12. 24-28.
- Riggio, R. E., Messamer, J. & Throckmorton, B. 1991. "Social and academic intelligence : Conceptually distinct but overlapping constructs." *Personality Individual Differences*. 12. 695-702.
- Schein, E. H. 1980. *Organizational Psychology*. 3rd edition. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Schmidt, F. L. & Hunter, J. E. 1998. "The validity and utility of selection methods in personnel psychology: Practical and theoretical implications of 85 years of research findings." *Psychological Bulletin*. 124. 262-274.
- Sigman, M. 1985. *Children with emotional disorders and developmental Disabilities: Assessment and treatment*. Grune & Stratton, In.
- Silvera, D. H., Martinussen, M. & T. I. Dahl. 2001. "The Tromso Social Intelligence Scale, a Self-Report Measure of Social Intelligence." *Scandinavian Journal of Psychology*. 42. 313-319.
- Walker, R. E. & Foley, J. M. 1973. "Social Intelligence : It's history and measurement." *Psychological Reports*. 33. 451-464.
- Welbourne, R. T. M., Johnson, D. & A. Erez. 1998. "The Role-Based Performance Scale: Validity Analysis of a Theory-Based Measure." *Academy of Management Journal*. 41(5). 540-555.
- Wheeler, D., Mckague, K., & J. Thomson. 2003. *Sustainable Livelihood and the Private Sector : How Development Agencies Can Strengthen Sustainable Local Enterprise Network, Find Report*, School of Business, New York University.
- Wong, C. T., J. D., Maxwell, S. E. & Meara, N. M. 1995. "A multitrait-multimethod study of academic and social intelligence in college students." *Journal of Educational Psychology*. 87. 117-133.
- Woodman, R. W. 2008. *Creativity and organizational change: linking ideas and extending theory*. In Zhou, J. & Shalley, C. E. (Eds.). *Handbook of Organizational Creativity*. 283-300.

Young, D. R. 2001. "Organizational Identify in Nonprofit Organizations : Strategic and Structural Implications." *Nonprofit Management and Leadership*. 12(2).

사회적기업육성법. 2012. <http://www.law.go.kr>

한국사회적기업진흥원. 2012. <http://www.socialenterprise.or.kr>

Abstract

An Exploratory Study on the Effect of Social Intelligence on Job Performance of Employees in Social Enterprise

Park, Yeon Jin

Social enterprise offers an efficient mechanism for the government to create jobs, yet its sustainability and performance have been its vital goal. This study aimed to examine the effect of social intelligence of employees of social enterprises(ESE) on job performance from the perspectives of human resource on job performance. We collected 210 surveys from 33 social enterprises located in Seoul metropolitan area, then conducted empirical analysis through multiple linear regression analysis. Results of the analysis revealed that, among the subcategories under the social intelligence of ESE, it was 'social information processing' factor that was proven to be effective on overall job performance, furthermore, we discovered that job performance was improved as the education, wage level or social skills were higher, or when the number of family members in the household was lower. This study was a preliminary exploration on how job performance was affected by social intelligence of ESE, which can be utilized as baseline data for human resource management in social enterprise.

Key word: social intelligence, social enterprise, job performance, human resource management