

# A Study on the Structural Relationship among Psychological Capital, Psychological Well-being, and Organizational Citizenship Behavior of Licensed Real Estate Broker

## 개업공인중개사의 심리적 자본, 심리적 안녕감, 조직시민행동 간의 구조적관계에 관한 연구

Sung Ho In<sup>1</sup>

인성호<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Professor, Department of Airline Management, ChangsinUniversity, South Korea,  
[ericin@hanmail.net](mailto:ericin@hanmail.net)

**Abstract:** The purpose of this study is to derive and explain the components of psychological capital for licensed real estate agents, and to verify a hypothetical model that explains the causal relationship between variables of psychological capital, psychological well-being, and organizational citizenship behavior. In order to achieve the purpose of this study, a structured questionnaire was collected from 202 licensed real estate brokers who were active in opening real estate brokerage offices in the Busan, Ulsan, and Gyeongnam regions. and organizational citizenship behavior were analyzed. As a result of this analysis, it was recognized that the psychological capital, psychological well-being, and organizational citizenship behavior of licensed real estate agents are important variables in predicting the effectiveness of licensed real estate agents. In addition, as a result of this study, licensed real estate agents with strong psychological capital and psychological well-being frequently explore themselves, maintain meaningful interpersonal relationships with others, can independently control their own behavior, and even when problems arise, Actively solving this problem leads to an increase in organizational citizenship behavior that can minimize conflicts. This proves that the variables of psychological capital, psychological well-being, and organizational citizenship behavior are important variables that can contribute to using them as major human resource management measures for licensed real estate agents.

**Keywords:** Licensed Real Estate Agent, Psychological Capital, Psychological Stability, Organizational Citizenship Behavior

**요약:** 본 연구는 개업공인중개사를 대상으로 심리적자본의 구성요인을 도출하여 설명하였고, 심리적자본과 심리적안녕감 및 조직시민행동의 변수에 대한 인과관계를 설명하는 가설적 모형을 검증하는데 연구목적이 있다. 이러한 연구의 목적을 달성하기 위해 구조화된 설문지로 부산, 울산, 경남지역에서 부동산중개사무소를 개업활동 중인 개업공인중개사 202명으로부터 응답받은 설문지로 개업공인중개사의 심리적 자본과 심리적안녕감 그리고 조직시민행동에 대해 분석하였다. 이러한 분석결과로 개업공인중개사의 심리적자본, 심리적안녕감, 조직시민행동 등이 공인중개사의 유효성과를 예측하는 데 중요한 변수라는 사실을 인지하게 되었다. 또한 본 연구결과로 심리적자본과 심리적 안녕감이 강한 개업공인중개사는 자신을

Received: May 31, 2023; 1<sup>st</sup> Review Result: July 05, 2023; Accepted: August 25, 2023

자주 탐색하며, 타인과 의미 있는 대인관계를 유지하고, 자신행동을 독립적으로 통제할 수 할 수 있고, 문제상황이 발생하더라도 능동적으로 이를 해결하여, 갈등을 최소화 시킬 수 있는 조직시민행동의 증가로 이어져, 심리적자본과 심리적 안녕감 그리고 조직시민행동의 변수는 개업공인중개사의 인적자원관리 방안으로 활용하는데 이바지 할 수 있는 중요 변수임을 검증하였다.

**핵심어:** 개업공인중개사, 심리적자본, 심리적안정감, 조직시민행동

## 1. 서론

### 1.1 본 연구의 배경과 목적

현 사회는 다변화된 지식기반 사회로 복잡화된 업무와 끊임없는 변화의 경쟁사회에 생존하고 있으며, 이러한 시대에 살아남기 위해 꾸준히 개인능력을 개발시키려는 절대적 노력이 요구된다[1]. 특히 지금의 시대적 환경에서 기업이 요구하는 인재는 주어진 업무에 창의적이며, 자율적이고, 탄력적으로 임무수행이 가능한 인재를 필요로 하고 있다. 이러한 기업들의 요구들로 인하여 현 시대인이 지닌 필요지식의 양과 질은 날로 높아지고 있으며, 더욱이 상호 간의 경쟁력이 증대 되어감에 따라 인적자본의 중요성 및 역량개발 등에 관심은 고조 되고 있다. 즉, 인간 개개인이 사회생활을 유지하고 사회적 발전을 위해서는 개인이 어떠한 역량을 소유하며, 또한 개인의 어느 부분의 개발과 보충으로 사회의 욕구와 부응해야 하는지를 고심 해야 한다. 이러한 고심의 해답은 인간이 소유하고 있는 개인적 특성의 자본으로 설명될 수 있으며, 이에는 심리적 자본을 들 수 있다[2]. 일반적으로 기업구성원들에게 주어진 문제에 대해 보다 탄력적인 수행을 위해, 기업구성원이 소유한 개인적 역량을 개발 및 보충해 발전 시킬 수 있도록 유도하는 심리적 자본의 역량에 기업들의 관리자들은 많은 관심을 보여왔으며, 이러한 구성원을 선발하기 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 또한 심리적 자본은 이미 여러 학자들의 연구에서 개개인이 지닌 긍정적인 심리상태로 설명되고 있으며, 이는 개인에게 있어 정신적인 건강과 신체적인 건강 뿐만 아니라, 직무성과의 향상에도 도움이 됨이 검증되었다[1]. 특히 심리적 자본은 개인이 지니고 있는 긍정적인 심리상태로 이에는 희망, 탄력성, 낙천성, 자기효능감 등이 요인이 구성되어 있다. 이 심리적 자본은 인간의 행위에 대해 보다 긍정적이며 객관적인 수준의 차원에서 사물과 사람을 인지하려는 긍정 심리학에서 유래된 변수이다[3]. 즉, 미래에는 개발되어 실현할 가능성이 높다고 평가되는 긍정적 행위의 개념이며, 이는 잠재적 긍정 심리의 개념요인인 희망, 자기효능감, 낙천성, 그리고 탄력성을 기업 경영에 필요한 경영자본으로 개념화 한 것이라고 할 수 있다[4]. 특히, 본 연구모집단의 대상인 개업공인중개사는 고객의 의뢰로 일정한 보수를 받고, 중개 대상물인 토지 및 그 정착물 등의 부동산을 사고, 팔고, 임대하는 것과 관련된 서비스를 제공하는 전문가들이다. 또한 이들은 부동산의 매매나 임대차 혹은 교환 등을 요구하는 구매자와 판매자 사이의 부동산 중개자로서 부동산의 거래에 대한 복잡하고 어려운 과정을 돕는다. 이러한 다양한 거래는 부동산 중개에 있어서 꼭 필요한 부분으로 인식되고 있어, 사회적으로 중요한 업무적인 역량을 발휘하고 있다. 그러나 개업공인중개사는 고객의 다양한 요구에 따라 개인들의 감정에 대한 기복이 있을 수 있다. 이에 이러한 자신의 감정을 엄격하게 통제해야 하는 심리적 자본의 역량(희망,

자기효능감, 탄력성, 낙천성등)이 요구되며, 이는 구성원 개인이 잠재적으로 내재하고 있는 역량으로 고객에 대한 긍정의 심리상태, 즉 긍정의 마음과 태도로 표현되고 설명되어 진다. 이에 많은 선행연구에서는 높은 심리적자본을 소유한 구성원에 대해, 정신적인 건강과 신체적인 건강이 긍정적임은 물론, 기업 매출의 향상에도 도움을 줄 수있음이 검증되었다. 또한 심리적 자본이 영향을 줄 수 있는 요인과 관련하여, 관심을 받고 있는 중요요인은 바로 조직시민행동이다. 조직시민행동은 지불받은 직무역할만이 아니라, 봉사의 희생정신으로 보상과는 관련이 없는 일도 마다하지 않는 봉사적인 마음이다. 이에 조직시민행동이 높은 소유자는 해당 직무에 대한 효과적인 직장의 영업성과를 증대시키기 위해, 고객에 대한 이타적이고, 헌신적인 태도와 함께 우수한 직무능력을 겸비한 서비스마인드로, 자신이 소속된 직장에 헌신하게 된다. 특히, 동료나 고객과의 접점을 통해 해당직무의 역할에 따른 행동제약이나 보상을 바라지 않으면서, 고객과의 관계를 대립이나 갈등의 부정적인 요소들을 해소화 하기위해 최대한으로 노력한다는 점에서 결과적으로 개업공인중개사의 매출향상에 긍정적인 결과를 보이는 요인이라고 사료된다. 개업공인중개사는 부동산거래의 중개자 또는 매개자로서, 부동산시장에 대한 정보를 제공하고 도움을 주는 중개인이다. 또한 이들은 부동산시장에 매우 중요한 역할을 수행하고 있다. 그러나 이러한 개업공인중개사의 중요한 역할 업무에도 불과하고, 부동산시장의 주요 인적자원인 개업공인중개사에 대한 체계적이고 구체적인 연구가 매우 부족한것도 사실이다[5]. 이에 부동산거래를 통해 구매자와 판매자의 만족과 더불어 신뢰도를 이끌어 내며, 유기적인 상호관계로 지속시키는데 긍정의 영향을 줄 수 있는 개업공인중개사의 심리적자본은 부동산 중개업의 성장 및 발전을 도모하는데 영향을 줄 수 있다고 본다. 이는 다른 개업공인중개사와 경쟁 시, 차별성을 갖게 되는 요건들로 구별될 수 있다. 이와 더불어 조직시민행동은 부동산 중개업무의 다양화 등 공인중개사의 내·외적인 영업환경의 변화에 대처하기 위한 새로운 인적자원관리방식으로 많은 연구되고 있다. 그러나 지금까지의 개업공인중개사를 대상으로 진행된 개업공인중개사의 심리적 자본을 통한 심리적 안녕감 그리고 조직시민행동과 관련된 연구는 찾아보기 어렵다. 이에 본 연구는 개업공인중개사의 심리적 자본을 통한 중개업무가 유효한 성과를 낼 수 있는 가를 살펴보기 위한 새로운 관점의 접근방법이 될 것이다. 이러한 접근방법으로 개업공인중개사에 내재된 심리적 잠재력을 이끌어 내어, 이를 부동산중개업과 관련된 인적자원관리를 위한 방안으로 활용된다면, 보다 훌륭한 시너지 효과를 나타낼 수 있을 것이라 판단 된다. 이에 본 연구를 통하여 그동안 다소 관심에 소홀되었던 개업공인중개사들의 심리적자본이 무엇이며, 어떤 개념 요인들이 부동산중개업무의 유효한 성과를 높이는데 필요한 유효변수인지에 대해 원인을 찾아 보고, 이를 시사점으로 제공하였다.

## 1.2 본 연구의 범위와 방법

본 연구의 목적을 위하여 공간적 범위는 부산,울산,경남지역을 대상으로 한정하였고, 연구의 대상은 공인중개사법 제9조의 부동산중개업에 개설등록한 개업공인중개사로 한정하였다. 연구범위는 개업공인중개사의 심리적 자본 관련 요인으로, 연구내용은 개업공인중개사의 심리적 자본 요인이 심리적 안녕감 그리고 조직시민행동에 미치는 영향요인으로 분석하였다. 이상과 같은 연구범위를 효율적으로 분석하기 위하여 문헌적 연구와 실증적 연구를 병행하였다. 시간적 범위는 2023년 4월 20일~2023년 5월 19일

간에 부산, 울산, 경상남도 지역에서 개업활동 중인 개업공인중개사 202명을 대상으로 자기응답형식의 방법을 이용하여 응답지 202부를 검증하였다. 설문지의 통계분석은 SPSS 21.0 과 AMOS 21.0 통계프로그램을 활용하였다.

## 2. 선행 연구 검토

### 2.1 선행 연구의 문헌 고찰

#### 2.1.1 개업공인중개사의 심리적 자본

개업공인중개사는 거래당사자 간에 매매·임대차·교환 등의 중개를 업으로 행하는 자를 의미한다. 특히 개업공인중개사는 부동산거래의 협상 및 부동산 관련 서류 및 이와 관련된 법적요구사항 등에 대한 처리를 담당한다[5]. 이러한 개업공인중개사는 공인중개사법 제2조 제2호에 의거한 공인중개사 자격을 취득한 자를 지칭하는 것으로, 부동산거래에 있어서 부동산에 대한 전문적인 지식과 이를 필요로 하는 사회적 요구로 등장하게 되었다[6]. 한편, 심리적 자본에 대한 시초는 심리학에서 출발한 ‘긍정심리학’으로 행위자의 희망, 낙천성, 탄력성, 자기효능감 등이 심리적 자본에 대해 원동력을 제공하는 구성 개념의 요인이라는 것이 선행연구에서 증명되었다. 먼저 희망은 목표를 향해 집중하고 계획을 세움으로써 성공에 도달 할 수 있다는 긍정적인 행위들이 결합하여 상호작용하는 것으로 해석되며, 낙천성은 어려운 문제가 닥쳐도 결코 좌절하지 않는 굳은 의지와, 이에 앞으로 나아가게 될 더 나은 삶에 대한 긍정적 믿음으로 해석되며, 탄력성은 매우 위험한 역경을 맞이 하더라도, 긍정적으로 이를 대처하고 적응하는 특성으로 해석되며, 자기효능감은 자신에게 할당된 특정한 직무는 성공적으로 수행할 수 있다고 믿는 자신의 능력에 대한 신뢰도로 해석 된다.

#### 2.1.2 심리적 안녕감

심리적 안녕감은 개인이 사회변화에 직면하면서 받게 되는 많은 도전들에서 도급하지 않고, 얼마나 긍정적으로 기능화하여 맡은 임무를 수행할 수 있는 가에 대한 개념이다[7]. 이는 한 개인이 주관적으로 느끼는 정서적 안녕감 뿐만 아니라 사회구성원으로서의 역량가능성까지 포함하기때문에, 개인의 정체성의 형성 및 확립에 있어 매우 중요한 변인이라 할 수 있다. 특히 개인의 심리적 안녕감은 사람의 관계를 유지하고 있는 대인 관계의 질에도 관여하게 되는데, 이러한 심리적 안녕감이 높은 사람은 자신을 탐색하며, 타인과 의미 있는 대인 관계를 유지하며, 자신 행동을 독립적으로 통제한다. 또한 다변화의 환경 속에서도 조절력을 갖고, 삶의 의미를 지속하며, 개인 성장을 실현하는 동기가 높다. 즉, 심리적 안녕감이 높은 사람은 동일 수준의 문제상황이 발생하더라도 능동적으로 이를 해결하며, 심리적 안녕감이 낮은 사람은 마음의 안정을 상실하고 타인과의 거래관계에서 트리블메이커(Troublemaker)로 문제를 발생시키는 부적응적인 양상을 보일 수 있다. 이는 문제를 경험했을 때, 개인이 활용할 수 있는 잠재적인 심리적 자원에 따라 부적응적인 증상을 보이거나 보다 혹은 아무문제가 없다는 뜻의 유연함으로 대처할 수 있다[8]. 즉, 심리적 자원을 통해 본인 스스로의 통제로 당면한 위기상황을 극복함이 가능함을 시사한다. 이러한 심리적 안녕감은 해당 직무에 대한 만족과 보람을 줄 수 있으며, 소속된 기업의 성과목표를 달성하는 긍정의 요소라 하겠다.

### 2.1.3 조직시민행동

본 연구의 종속변수인 조직시민행동은 기업의 유효한 성과에 대해 기업 내의 활동이 아닌, 외적인 활동으로 구성원의 역할 외 행위로 보여진다[9]. 즉 조직시민행동은 기업의사 규정과는 무관한 구성원의 행동이라는 점에서, 할당받은 직무역할에 따른 행동에 대한 제약과 보상과는 관련이 없으며, 다만 기업구성원 간의 갈등을 최소화 할 수 있다는 점에서 기업에 긍정적 결과를 보여준다고 할 수 있겠다[10]. 이러한 조직시민행동의 중요성이 공개된 이후, 많은 학자들은 ‘조직시민행동’이라는 변수가 어떤 변수의 영향을 받는 지에 관해 연구가 시작 되었으며, 이러한 연구를 통해, 심리적 자본 및 심리적 안녕감의 관련 변수가 조직시민행동의 변수와 각각 인과관계가 성립되었음이 검증되었다. 이러한 연구결과를 바탕으로 본 연구대상자인 개업공인중개사들에 대한 조직시민행동은 고객관리(매수자, 매도자등)에서, 직접적인 결과에 영향을 미칠가능성이 크기 때문에 개업공인중개사의 조직시민행동은 매우 중요한 요소로 작용할 가능성이 크다고 사료 된다.

## 2.2 선행연구와의 차별된 관점

부동산시장의 호황과 침체가 거듭되는 상황에서 부의 상징으로 우리의 생활과 밀접한 관계를 맺고 있는부동산이 자산증식의 중요한 수단이 되면서, 보다 전문성을 요구하는 개업공인중개사의 역할과 역량이 중요하게 작용하게 되었다. 이에 본 연구를 통하여 관심에 소홀하였던 개업공인중개사의 심리적 자본에 관하여 고찰하며, 심리적 자본을 통한 어떤 요인들이 개업공인중개사들의 유효성과에 이바지하는 지를 파악하고자 하였다. 이에 타 논문과의 차별성은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 지금까지 연구가 소홀히 하였던 개업공인중개사의 심리적 자본과 관련된 연구 논문이다. 이는 개업공인중개사와 관련된 선행연구에서 개업공인중개사의 심리적자본과 조직시민행동 간의 관계를 살펴본 연구가 전무하였고, 특히 이들 변수 간을 연결시켜주는 심리적 안녕감과 같은 매개변수에 관한 연구는 매우 미비한 상황이었다. 뿐만 아니라 기업의 조직차원에서 수행된 연구는 많았으나, 특정 직업군으로 부동산중개업에 있어서 개업공인중개사에 대한 개업공인중개사 개개인의 수준에 따른 연구는 미흡한 상황이었다.

둘째, 연구의 공간적인 범위에서 차별성이 있다. 부동산중개업은 부동산의 물건 및 지역적특성에 맞추어다양한 세부사업이 진행된다. 따라서 개업공인중개사에 관한 연구는 지역적인 특성도 중요하므로, 이러한 지역적 요인도 반영하여야 한다고 사료된다. 따라서 본 연구의 공간적 범위의 대상을 부산,울산,경남지역으로 한정하였다. 이는 부산광역시와 울산광역시, 그리고 경상남도 지역에 근무 중인 개업공인중개사를 통해 지역의 특색을 고려한 것이다.

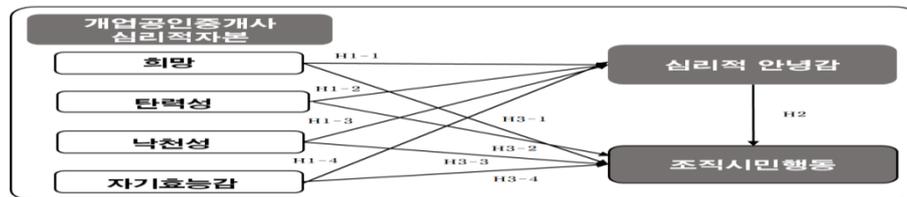
셋째, 심리적 자본과 심리적 안녕감, 그리고 조직시민행동을 통해 개업공인중개사의 심리적 자본의 하위변수의 구성개념을 분류하였고, 심리적 안녕감 및 조직시민행동에 미치는 종합적인 영향요인의 개념을 파악하였다.

## 3. 연구설계

### 3.1 본 연구의 모형과 가설 설정

본 연구의 연구모형은 [그림 1]과 같으며, 이 연구모형으로 개업공인중개사의 심리적자본이 심리적안녕감과 조직시민행동에 영향을 미칠 수 있는지를 확인하고, 심리적안녕감이 조직시민행동에 영향을 미치는지를 검증해 봄으로서 이들의 상관관계를 파악하였다.

이에 본 연구목적을 위한 연구모형은 아래 [그림 1]과 같이 표현하였다.



[그림 1] 심리적 자본에 관한 연구 모델

[Fig. 1] A Research Model on the Psychological Capital

많은 선행연구에서 심리적자본의 하부구성요인들이 심리적자본이 심리적안녕감과 조직시민행동에 미치는 영향요인들에 대한 경로 현상을 분석함에 있어, 변수 간 시차를 고려한 경로분석을 통해 심리적자본에 영향을 줄 수 있는 태도변수인 심리적안녕감과 조직시민행동에 어떤 결과를 줄 것인가에 대한 연구가 필요 하였다. 이에 본 연구에서는 선행연구를 통한 연구자의 종합적 평가에 대해서 개업공인중개사의 심리적자본, 심리적안녕감, 조직시민행동 등의 변수를 추출하였다. 또한, 이들 심리적자본, 심리적안녕감, 조직시민행동 간의인과관계를 분석하여, 아래와 같은 가설을 설정하였다.

H1: 개업공인중개사의 심리적자본이 심리적안녕감에 긍정(+)의 영향을 미칠 수 있다.

H1-1: 희망은 심리적안녕감에 긍정(+)의 영향을 미칠 수 있다.

H1-2: 탄력성은 심리적안녕감에 긍정(+)의 영향을 미칠 수 있다.

H1-3: 낙천성은 심리적안녕감에 긍정(+)의 영향을미칠 수 있다.

H1-4: 자기효능감은 심리적안녕감에 긍정(+)의 영향을 미칠 수 있다.

H2: 심리적안녕감은 조직시민행동에 긍정(+)의 영향을 미칠 수 있다.

H3: 개업공인중개사의 심리적자본이 조직시민행동에 긍정(+)의 영향을 미칠 수 있다.

H3-1: 희망은 조직시민행동에 긍정(+)의 영향을 미칠 수 있다.

H3-2: 탄력성은 조직시민행동에 긍정(+)의 영향을 미칠 수 있다.

H3-3: 낙천성은 조직시민행동에 긍정(+)의 영향을 미칠 수 있다.

H3-4: 자기효능감은 조직시민행동에 긍정(+)의 영향을 미칠 수 있다.

### 3.2 연구조사와 설문분석

#### 3.2.1 연구의 설문척도 구성

본 연구의 척도들은 기존연구에서 검증된 리커트척도 (Likert scale)의 5점 척도로 구성하였고,본 연구목적을 수행하기 위하여 기존 연구의 측정도구를 본 연구목적에 맞게 수정 사용하였다. 먼저 심리적자본은 희망, 탄력성, 낙천성, 자기효능감 등 4개 차원으로 구성하였고, 이에 Y. K. Ha, S. M. Kang, (2011)[1], H. J. Gim, D. S. Shim(1988)[2] 등 이 사용한 측정문항들을 본 연구목적에 맞게 수정을 하였다. 심리적안녕감은 개업공인중개사가

인지하는 부동산중개업에 대한 목표와 발전, 그리고 어려운 환경 속에서도 통제력을 갖고, 개인성장을 실현하기 위한 동기의 정도로 정의 하였고, 이를 E. H. Yang,(2012)[7], S. H. Jeong(2013)[8] 등의 측정항목을 본 연구에 맞게 수정 하였다. 조직시민행동은 개업공인중개사에게 기본적으로 요구되는 역할이 아님에도 불구하고, 부동산중개업의 효과적인 기능을 촉진시키기 위한 자유재량적인 마음에 의한 행위들로 개념화 하였다. 이에 T. S. Choi(2014)[9], T. H. Nam(2018)[10] 등의 연구에서 사용한 측정항목으로 사용하여 수정하였고, 모든 변수는 5점 리커트 척도로 측정 하였다

### 3.2.2 자료 수집과 분석

본 연구에서 공간 적범위는 부산, 울산, 경남지역에서 개업중인 개업공인중개사를 표본으로 선정하여 실증조사를 실시하였다. 설문자료는 2023년 4월 20일 - 2023년 5월 19일까지 응답자의 자기기입식 설문지로 작성된 회수된 설문은 무응답 혹은 불성실한 설문을 제외하였고, 이중 202부의 유효설문지를 표본으로 사용하였다. 특히 통계분석은 SPSS 20.0 과 AMOS 20.0 통계 프로그램을 사용하여, 각 요인에 대한 신뢰성과 타당성검증 및 요인과 신뢰도분석을 진행하였다. 연구방법으로는 측정오차에 대해, 통제 가능한 장점을 지닌 구조방정식모형으로 검증을 진행하였고, 확인요인분석(CFA)을 통해 경로분석을 진행하였다.

## 4. 분석결과

### 4.1 표본의 일반적 특성

본 연구는 총 220부의 설문지를 배포하여, 총 202명의 설문응답자의 표본으로 분석하였다. 먼저, 여성131명(64.9%), 남성71명(35.1%)로 조사되었고. 연령은 30대이상 ~ 50대 미만이 101명(50.0%), 50대 이상은 84명(41.6%)로 분석되었다. 부동산중개업의 개업지역은 부산지역78명(38.6%), 경남지역65명(32.2%), 울산지역59명(29.2%)의 순으로 조사되었고, 중개업경력을 조사한결과, 5년이상106명(52.5%), 1년이상 - 5년미만77명(38.1%), 1년이하19명(9.4%) 등의 순으로 조사되었다. 응답자의 표본조사에 대한 일반적인 특성은 [표 1]의 아래와 같이 나타났다.

[표 1] 일반적 특성

[Table 1] General Characteristics, N=202

구분	측정항목	빈도	구성비(%)
성별	남성	71	35.1
	여성	131	64.9
연령	30대이하	17	8.4
	30대이상 - 50대미만	101	50.0
	50대이상	84	41.6
중개업 개업 지역	부산지역	78	38.6
	울산지역	59	29.2
	경남지역	65	32.2
부동산중개업경력	1년이하	19	9.4
	1년이상 - 5년미만	77	38.1
	5년이상	106	52.5
Total		202	100

## 4.2 확인적 요인분석

본 연구대상인 개업공인중개사의 심리적자본(희망, 탄력성, 낙천성, 자기효능감)에 대한 구성요인들이 심리적안녕감 및 조직시민행동에 미치는 확인적요인의 분석결과를 보면, 개업공인중개사의 심리적자본의 하부요인인 희망, 탄력성, 낙천성, 자기효능감 그리고 심리적 안녕감 및 조직시민행동의 측정수치는 모두 0.6 이상이었다. <표 2>와 같이  $\chi^2=520.112$  (df=272, p=.000),  $\chi^2/df = 2.188$ 로 유의한 통계적 수치를보였다. 이는  $\chi^2$ 에 따른 유의확률의 수준정도가  $\chi^2/df=2.188$ 로 적합도 기준 수치값인 ‘3’ 보다는 작은 수치로 나타나, 일반적 기준치에 부합하는 수준이라고 사료된다. 적합도 지수에서도 일반적 기준치에 부합하는 수준은 GFI 0.884(0.08 이상), NFI 0.892,(0.08 이상) CFI 0.893(0.08 이상), TLI 0.895(0.08 이상), RMSEA 0.045 (0.50 이하)로 분석되어, 적합지수는 긍정적으로 양호한 수치라고 사료된다. 특히, 본 연구모델의 잠재변수에 대한 요인적재량의 수치는 모든 항목의 0.06 보다 높은 것으로 나타났다. 또한 개념 타당성에 대한 유무의한 수치는 측정 모형의 요인 적재량이 모든 항목에서 0.660 ~ 0.915를 나타내며 , 이는 기준인 0.6보다 높음으로 보여져, 매우 유무의한 수치를 보였다. 특히, 평균 분산 추출값 (Average Variance Extracted)은 0.701 ~ 0.868로 나타 났으며, 이 또한 기준인 0.6보다 높은 값을 보였다. 따라서, 내적 일관성의 신뢰도에도 본 측정모형의 수치 값은 문제가 없을 것으로 사료된다. 또한 평균 분산 추출값(AVE)은 상관계수의 제곱값보다 모두 높게 나타난 것으로 보여져, 판별타당성도 문제가 없는 것으로 사료된다

[표 2] 항목측정 타당성 및 신뢰성 검증

[Table 2] Verification of Measurement Validity and Reliability of Items)

요인	항목	요인 적재치 (t-값)	표준오차	평균 분산추출	개념 신뢰도	크론바 a	구성개념의변수간상관관계(구조간제곱상관)					
							희망	탄력성	낙천성	자기효능감	심리적안녕감	조직시민행동
희망	희1	.870(-)	-									
	희2	.908(25.)	.043									
	희3	.860(22.)	.045	.868	.911	.891	1.000					
	희4	.831(21.)	.040									
탄력성	탄1	.776(-)	-									
	탄2	.679(14.)	.063									
	탄3	.796(16.)	.065	.701	.886	.877	.394**	1.000				
	탄4	.808(18.)	.060									
낙천성	낙1	.865(-)	-									
	낙2	.897(25.)	.040									
	낙3	.858(22.)	.047	.761	.907	.926	.739**	.818*	1.000			
	낙4	.908(25.)	.045									
자기효능감	자1	.848(-)	-									
	자2	.836(19.)	.050	.765	.899	.909	.461**	.430*	.415*	1.000		
	자3		0									

		.915(2 6.	.04 5			1						
심리적 안녕감	열1	.709(- .799(1	- .06									
	열2	7. .836(1	0 .06	.773	.801	.78	.450 **	.760* *	.825* *	.859** (.739)	1.000	
	열3	8. .911(2	5 .06			1	(.24 9)	(.578)	(.682)			
	열4	9. 9.	1 1									
조직 시민행 동	행1	.887(- .890(2	- .03									
	행2	5. .881(2	5 .04	.749	.881	.86	.758 **	.388* *	.413* *	.762** (.581)	.859** (.740)	1.000
	행3	3. .660(1	0 .03			0	(.57 6)	(.131)	(.171)			
	행4	4. 4.	5 5									
		평균(MEAN)				3.98	4.03	4.155	3.873	4.599	4.527	
		표준편차(SD)				1.27	1.259	1.249	1.310	1.095	1.114	

Note:  $\chi^2 = 520.112(df=272, p=.000)$ ,  $\chi^2 / df = 2.188$ , GFI 0.884, NFI 0.892, CFI 0.893, TLI 0.895, RMSEA 0.045  
 $p < .05$ ,  $**p < .01$ ,  $***p < .001$

### 4.3 구조 모형 분석

본 연구를 위한 [표 3]의 검정결과에서는  $\chi^2(90)=188.112(p<.001)$ ,  $\chi^2/df=1.922$ , RMR =.042, NFI = .877, TLI = .869, CFI = .879, RMSEA = .043으로 모형지수는 대체로 적합한 수치를 보여주었다. 또한 본 연구의 모형검증의 결과는, 첫째로 개업공인중개사의 심리적자본의 요인에서 희망, 낙천성, 자기효능감과 심리적 안녕감 간에는 부분적 긍정(+의 영향관계를 보여 주었는데, 특히 개업공인중개사의 심리적안녕감에 대한 설명력은 33.1%로( $\gamma$  희망  $\rightarrow$  심리적안녕감 =.329.  $t=3.451$   $p<.001$ ), ( $\gamma$  낙천성  $\rightarrow$  심리적안녕감 =.399.  $t=7.161$   $p<.001$ ), ( $\gamma$  자기효능감  $\rightarrow$ 심리적안녕감 =.406.  $t= 7.280$   $p<.001$ )로 분석되어, H 1-1, H 1-3, H 1-4 에 대한 검정결과에 긍정적 지지를 보였다. 둘째, 개업공인중개사의 심리적 안녕감과 조직시민행동 간의 관계에서 심리적 안녕감은 조직시민행동에통계적으로 긍정의 영향 관계가 형성 될 것으로 보이며, 조직시민행동에 대한 설명력이 38.8%로 ( $\gamma$ 심리적 안녕감  $\rightarrow$ 조직시민행동=.305,  $t=5.505$ ,  $p<.001$ )로H 2에대한검정결과는긍정적영향력을미치는효과로H 2에긍정적지지를보였다. 셋째, 개업공인중개사의 심리적 자본의 요인에서 희망, 낙천성, 자기효능감과 조직시민행동의 간에는 부분적 긍정(+의 영향관계를 보여 주었는데, 이에 대한 인과관계의 영향력은( $\gamma$  희망  $\rightarrow$  조직시민행동=.488.  $t= 7.751$   $p<.001$ ), ( $\gamma$  낙천성  $\rightarrow$  조직시민행동=.338.  $t=3.788$   $p<.001$ ), ( $\gamma$  자기효능감  $\rightarrow$  조직시민행동=.381.  $t= 4.651$   $p<.001$ )로 분석되어, H 3-1, H 3-3, H 3-4에 대한 검정결과에 긍정적지지를 보였다. 넷째 개업공인중개사의 심리적 자본의 요인(희망, 낙천성, 자기효능감)이 조직시민행동에 영향을 미치는사이 에서 심리적 안녕감에 대한 매개효과를 보면, ‘심리적 안녕감’ 이라는 매개변수로인한검증결과는(자기효능감 $\rightarrow$ 심리적안녕감 $\rightarrow$ 조직시민행동)=.222\*\*로, 개업공인중개사의 심리적자본의 요인 중에서 자기효능감은 조직시민행동에 부분적 매개효과를 이루는 것으로 나타났다.

[표 3] 구조모형해석의 모델결과

[Table 3] Test Results According to Structural Model Analysis

	경로	표준화 계수	t-값	검증 결과
H1-1	희망 → 심리적안녕감	.329	3.451***	지지
H1-2	탄력성→심리적안녕감	.091	1.093	기각
H1-3	낙천성 →심리적안녕감	.399	7.161***	지지
H1-4	자기효능감→심리적안녕감	.406	7.280***	지지
H2	심리적안녕감 → 조직시민행동	.305	5.505***	지지
H3-1	희망→조직시민행동	.488	7.751***	지지
H3-2	탄력성→조직시민행동	.103	1.088	기각
H3-3	낙천성→조직시민행동	.338	3.788***	지지
H3-4	자기효능감→조직시민행동	.381	4.651***	지지
	설명력	간접효과		
	(심리적안녕감)= .331 (조직시민행동) =.388	(희망→ 심리적안녕감→조직시민행동) = .081 (탄력성→심리적안녕감 →조직시민행동) = .065 (낙천성→ 심리적안녕감→조직시민행동) = .077 (자기효능감→ 심리적안녕감→조직시민행동) = .222**		

## 5. 결론 및 시사점

### 5.1 연구 결과의 요약 및 시사점

본 연구는 부산, 울산, 경남지역의 개업공인중개사들을 대상으로 개업공인중개사의 심리적 자본이 심리적안녕감과 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 연구가설을 설정하여 실증분석을 하였다. 연구결과의 요약은 아래와 같다.

첫째, 개업공인중개사의 심리적자본이 심리적 안녕감과 조직시민행동에 미치는 영향에 대한 결과는 심리적자본의 하부요인인 희망, 낙천성, 자기효능감이 심리적 안녕감에 부분적으로 긍정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 검증결과는 공인중개사의 긍정적인 심리상태인 심리적 자본은 문제해결을 위한 유연함과 매출성과를 예측하는데 중요한 변수라는 설명이다. 이는 선행연구들과 더불어 유무의한 결과로, 개업중개업의 인적자원과 부동산중개소의 조직관리 측면에서 개업공인중개사들의 긍정 심리적 자본을 확산시키기 위한 조직 분위기의 시스템을 구축할 필요성이 요구된다.

둘째, 개업공인중개사의 심리적안녕감이 조직시민행동에 미치는 영향에 대한 결과는 조직시민행동에 긍정의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 검증결과는 인적자본의 개념을 고려 해 볼 때, 개업공인중개사의 심리적 안녕감은 향후 고객에 대한 조직시민행동의 발현에 있어 더 나은 서비스의 향상을 보여 줄 수 있으리라 사료된다.

셋째, 심리적안녕감은 개업공인중개사의 심리적 자본과 조직시민행동 간에 매개효과의 관계에서, 자기효능감은 조직시민행동에 부분적 매개효과를 이루는 것으로 나타났다. 이는 자기효능감이라는 심리적 자본의 구성요인은 개업공인중개사의 심리적안녕감을 통해 조직시민행동에 유의한 긍정의 영향을 주고 있음이 검증된 것이다.

본 연구의 시사점은 개업공인중개사의 심리적 자본이 심리적 안녕감과 조직시민행동에

영향을 미친다는검증을 통해, 개업공인중개사의 심리적자본을 향상시키기 위한 하위변수(희망, 탄력성, 낙천성, 자기효능감)들에 대한 중요성이 검증되었다. 이러한 검증은 심리적자본이 높은 개업공인중개사일수록 고객에 대한 조직시민행동을 긍정적으로 향상시키기 위하여, 스스로 학습하고 개발하며, 부동산 중개업의 매출의 증대와 관련한 유효성과를 높이기 위해 스스로의 환경여건을 변경하고 조성함으로써 부동산중개업의 유효성을 향상시킬 수있도록 노력한다는 것이다. 특히 중개업무에 있어서는 고객의 관점에서 부동산의 현 상황을 바르게 파악하여, 고객과의 상호작용을 진정성 있게 촉진시켜주는 역할을 하게 되므로, 개업공인중개사의 심리적 자본은 직업의 특성상 반드시 필요한 역량으로 사료된다.

## 5.2 연구 한계와 앞으로의 연구과제

개업공인중개사의 심리적 자본에 관한 연구에 대한 한계와 앞으로의 연구방향은 다음과 같다. 첫째, 지역적으로 부산, 울산, 경남지역의 개업공인중개사를 대상으로 하였기 때문에, 모든 지역의 개업공인중개사들을 대표할 수 없다고 할 수 있다. 둘째, 본 연구는 개업공인중개사를 대상으로 자기기입식의방식을 통해 설문지를 수집하였기에, 응답자에 따라 다소 주관적입장의 의지가 개입될 소지가 있으며, 이는 설문지통계에 대한 객관성을 낮출수 있다는 한계가 있다. 이에 앞으로의 연구에서는 다변화된 변수의 개발로 연구모형의 모집단에 대한 보다 다양하게 진보되고, 향상된 연구가 출판되기를 기대한다.

## References

- [1] Y. K. Ha, S. M. Kang, Effects of Psychological Capitals of Hotel Employees' on Organizational Commitments -Focused on Mediating Effect of Psychological Ownerships-, The Journal of the Korea Contents Association, (2011), Vol.11, No.9, pp.485-495.  
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2011.11.9.485>
- [2] H. J. Kim, D. S. Shim, The Influence of Psychological Capital on Innovative Behavior - The Mediating Effects of Human Capital Development Efforts and Social Capital Development Efforts, Korean Journal of Business Administration, (2013), Vol.26, No.11, pp.3003-3028.  
UCI: G704-000789.2013.26.11.003
- [3] M. S. Park, The Effect of Psychological Capital of Sports' Leaders on Job Satisfaction, Job Performance, and Organizational Citizenship Behavior, Kookmin University, Doctoral Dissertation, (2021)  
UCI: I804:11014-200000663449
- [4] S. J. Park, The Mediating Effect of Social Support in the Relationship between Psychological Capital and Job Satisfaction, Korea National Sport University, Master Thesis, (2016)
- [5] D. H. Bae, The factors for recognition of professionalism of licensed real estate agents, Kangwon National University, Doctoral Dissertation, (2022)  
UCI: I804:42002-000000032316
- [6] K. H. Lee, The Effect of Job Satisfaction and Management Performance of Certified Professional Brokers on Turnover Intention, Kwangwoon University, Doctoral Dissertation, (2021)  
UCI: I804:11012-200000383312
- [7] E. H. Yang, The Effect of Mother's Psychological Well-being on Parenting Behavior and Children's Social Ability, Kyungwon University, Doctoral Dissertation,(2012)

- [8] S. H. Jeong, The effect of psychological crisis and self-reflection on psychological well-being in middle-aged men, Kyungshung University, Doctoral Dissertation,(2013)
- [9] T. S. Choi, The Effects of Supervisor's Dramaturgy on Subordinates' Emotional Experience and Organizational Citizenship Behavior, Sunmoon University, Doctoral Dissertation, (2014)
- [10] T. H. Nam, A Study on the Effects of Organizational Political Perception on Impression Management and Organizational Citizenship Behavior (OCB): Focusing on the Moderating Effect of Political Skills, Dankook University, Doctoral Dissertation, (2018)