

상사 커뮤니케이션 능력과 혁신행동의 관계에서 자기효능감 및 학습목표지향성의 다중 매개효과

Multi-Mediation of Self-efficacy and Learning Goal Orientation in the links Superior's Communication Ability and Innovative Behavior

양창영, 지성호, 강영순
제주대학교

Chang-Young Yang(jeminilbo@hanmail.net), Sung-Ho Ji(jisung20000@naver.com),
Young-Soon Kang(ksyoung@jejunu.ac.kr)

요약

본 연구는 공공기관 및 금융기관 종사자를 대상으로 두 가지 관점에서 수행되었다. 첫째, 상사 커뮤니케이션 능력과 자기효능감 및 학습목표지향성의 인과관계 검증이며, 둘째, 상사 커뮤니케이션 능력과 혁신행동의 관계에서 자기효능감과 학습목표지향성의 다중 매개효과 검증이다. 연구대상은 제주지역에 소재하고 있는 공공기관 및 공기업 종사자와 금융기관 종사자를 선정하였으며, 318명으로부터 획득된 자료를 활용하여 공변량구조분석을 실시하였다. 분석결과 첫째, 상사 커뮤니케이션 능력은 자기효능감과 학습목표지향성을 촉발하는 주요 원인이 되는 것으로 확인되었다. 둘째, 상사 커뮤니케이션 능력과 혁신행동의 관계가 자기효능감과 학습목표지향성에 의해 완전매개 되는 것으로 규명되었다. 본 연구의 시사점으로는 첫째, 상사 커뮤니케이션 능력이 구성원의 자기효능감과 학습목표지향성에 영향을 미치는 주요 변인임이 확인되었으며, 이러한 결과는 커뮤니케이션 연구에 의미 있는 시사점을 제공하고 있다. 둘째, 상사 커뮤니케이션 능력과 혁신행동의 관계에서 자기효능감과 학습목표지향성을 고려할 때, 상사 커뮤니케이션 능력이 혁신행동에 미치는 영향력이 자기효능감과 학습목표지향성에 의해서만 가능한 것으로 확인되었다.

■ 중심어 : | 상사 커뮤니케이션 능력 | 자기효능감 | 학습목표지향성 | 혁신행동 |

Abstract

The present study conducted in two parts toward employees in government office and state-owned companies, and financial companies. First, main impacts were demonstrated in the links between superior communication ability (SCA) and outcome variables (self-efficacy, and learning goal orientation). Second, mediating effects of self-efficacy and LGO were investigated in the relation SCA-Innovative behavior. The data which applied in analysis was collected from 318 employees who work at government office and state-owned companies, and financial companies in Jeju island. The results were as follows. First, SCA were positively associated with self-efficacy and LGO. Second, self-efficacy and LGO were fully mediated both relationships between SCA and innovative behavior. Findings were as follows. SCA is an important factor on self-efficacy and LGO. Such the results have meaningful implications in the research area of communication. The importance of self-efficacy and LGO were demonstrated when considering the both variable in the relations SCA-innovative behavior.

■ keyword : | Superior Communication Ability | Self-efficacy | Learning Goal Orientation | Innovative Behavior |

1. 서론

현대사회에서 소통(커뮤니케이션)은 주요 이슈이며, 소통을 의미하는 소셜 네트워킹(Social Networking)은 급변하는 현대사회를 주도하고 있다. 이러한 사회적 변화는 조직에도 영향을 미치고 있다[51]. 조직 내부에서 커뮤니케이션은 구성원 간의 상호작용을 이끄는 주요 수단으로 대인관계 역할 뿐만 아니라 동기부여, 구성원 행동 통제 등의 역할을 수행하고 있다[51]. 나아가 이러한 역할은 구성원 간의 갈등 해소와 협력 증진의 수단이 되고 있다. 그러나 위계를 강조하는 국내 조직 특성은 커뮤니케이션 감소로 인한 구성원 간 상호존중, 신뢰, 즐거움 등 대인 간의 감성 에너지를 저하시키는 요인이 되고 있다. 그로 인해 조직 외부환경 변화에 따른 유연한 대응을 강조하는 현대조직 특성에 반하는 것으로 볼 수 있다.

커뮤니케이션은 사회학 분야에서 주요 변인으로 간주되어 왔으나, 최근 경영학 분야에서도 주요 변인으로 평가되고 있다[5][12][45][55]. Yukl[50]에 의하면, 조직에서 관리자들은 대인관계능력, 전문적 기술, 분석력, 논리적 사고 등의 능력과 대인관계능력으로 감성지능, 사회지능 등이 요구되고 있다. 이는 상사가 구성원의 특정 행동 원인을 정서적·인지적으로 이해할 수 있는 능력의 중요함을 의미한다. 더불어 Boyatzis[58]는 관리자가 구성원의 태도, 정서, 동기에 대해 이해할 수 있는 능력뿐만 아니라 구성원을 효과적으로 설득할 수 있는 커뮤니케이션 능력의 중요성을 강조하고 있다. 이와 관련하여, Argyris[19]는 조직의 결과물은 조직을 구성하고 있는 구성원의 커뮤니케이션 행위에 따라 다양한 성과를 얻게 되며, 그 가운데 커뮤니케이션 행위자의 능력이 주요 요인임을 강조하고 있다. 즉 커뮤니케이션에 있어 개인의 능력이 중요한 원인이 됨을 의미한다[46].

그러나 기존 커뮤니케이션 연구에서는 상황론적 관점에서 커뮤니케이션 유형에 초점을 맞추고 있다[9]. 반면에 Spitzberg & Cupach[46]는 커뮤니케이션에 있어 개인의 능력에 초점을 맞추고 커뮤니케이션 결과에 대한 일관성을 강조하고 있다. 이는 커뮤니케이션 과정에서 주요 정보를 제공하는 발신자의 능력에 대한 중요성

을 부각시키는 것으로 조직에서 관리자와 구성원의 대인 간 관계에 있어 커뮤니케이션 능력의 중요성을 강조하는 것이다. 이와 관련하여 기존연구에서는 상사 커뮤니케이션 능력과 구성원의 직무에 대한 태도간의 관계 규명을 통해 그 중요성을 증명하고 있다[12][60]. 하지만 선행연구에서 상사 커뮤니케이션 능력이 구성원의 생산적 행동에 미치는 영향력 메커니즘에 대한 연구는 다소 부족한 실정이다. 예를 들어, 지성호와 강영순[12]의 연구에서는, 상사 커뮤니케이션 능력과 개인차원 조직시민행동의 영향력 과정이 상사와의 관계에 대한 지각, 직무에 대한 긍정적 태도를 통해 이루어지는 것으로 확인되고 있다. 이는 상사 커뮤니케이션 능력이 생산적 행동을 촉진하는데 있어, 양자 변인을 연결하는 주요 변인이 있음을 의미한다. 하지만 기존 연구에서 상사 커뮤니케이션 능력과 혁신행동의 관계에서 동기 변인을 고려한 연구는 부족한 실정이다.

한편, Reeve[54]는 개인의 유능성에 대한 지각은 긍정적 피드백에 의해 영향을 받는 것으로 주장하고 있다. 이는 개인의 유능성에 대한 지각이 커뮤니케이션에 의해 영향을 받는 것을 의미하며, 유능성 지각에 있어 커뮤니케이션의 중요성을 강조한다. 그러나 기존연구에서는 이러한 부분이 간과되고 있다. 따라서 본 연구에서는 상사의 커뮤니케이션 능력이 개인의 유능성에 대한 지각에 영향을 미칠 수 있는지에 대한 실증적 연구를 수행하고자 한다. 이는 위계가 강조되는 한국 조직의 특성을 고려할 때, 커뮤니케이션 과정에 있어 상사의 역할을 강조하는 것으로 구성원의 조직목표 달성을 위한 상사의 커뮤니케이션 능력을 강조하는 것이다.

본 연구에서는 상사 커뮤니케이션 능력이 구성원의 유능성 지각에 미치는 영향력과 상사 커뮤니케이션 능력과 혁신행동의 관계에서 자기효능감과 학습목표지향성의 다중매개 메커니즘을 규명하고자 한다. 이를 위한 연구대상은 타 조직에 비해 위계적인 조직 특징으로 인해 상사의 커뮤니케이션 능력의 중요성이 강조되는 특징이 있는 공공기관 및 금융기관 종사자를 대상으로 설정하였다. 이는 수직적 커뮤니케이션 특성이 강한 조직 구성원을 대상으로 커뮤니케이션에 있어 상사특성을 중요성을 규명하여 실무적 및 이론적 시사점을 제공하

고자 한다.

따라서 연구목적을 구체적으로 설명하면, 구성원이 지각하는 유능성을 자기효능감과 학습목표지향성으로 분류하여, 상사 커뮤니케이션능력이 개인의 유능성 지각에 미치는 영향력과 상사 커뮤니케이션능력과 혁신행동의 관계에서 두 변인의 매개 매커니즘을 규명하고자 한다. 이를 통해 상사 커뮤니케이션능력 연구에 유용한 시사점을 제공하고, 조직에서 커뮤니케이션의 중요성을 인식할 수 있는 계기를 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경 및 가설 설정

1. 상사 커뮤니케이션 능력

커뮤니케이션 연구는 주로 사회학 분야에서 활발하게 이루어지고 있으며, 커뮤니케이션에 대한 접근은 유의미한 메시지를 전달하는 것과 수신자와 발신자간의 공유로 구분하여 접근하고 있다[51]. 유의미한 메시지 전달은 특정 목적을 달성하기 위해 주요 정보를 제공하는 것이며, 수신자와 발신자간의 공유는 커뮤니케이션 대상자 간에 이루어지는 상호작용을 의미한다[11]. 한편, 조직행동분야에서 커뮤니케이션은 목적을 달성하기 위한 수단과 대인관계 형성 역할로 구분할 수 있다[13][50][51]. 목적 달성을 위한 수단으로서의 커뮤니케이션은 조직의 목적 달성을 위한 유용한 정보를 제공하는 것이며[32], 대인관계 형성은 조직 구성원들의 대인간 관계 형성에 기여하는 것을 의미한다[45].

지성호, 강영순[12]에 따르면, 조직행동 분야에서 커뮤니케이션 연구는 팀 및 조직수준에서 이루어지는 커뮤니케이션 과정에 관한 연구, 개인수준에서 이루어지는 커뮤니케이션과 조직유효성의 인과관계 연구, 커뮤니케이션 유형에 따른 차별적 영향력 연구로 구분할 수 있다. 즉, 기존연구에서는 커뮤니케이션을 개인수준에서 접근하여 커뮤니케이션 및 커뮤니케이션 유형이 구성원 태도 및 수행에 미치는 영향력에 초점을 맞추거나, 팀 및 조직과 같은 거시적 측면에서 커뮤니케이션의 중요성을 설명하고 있다. 그러나 Rubin[43]은 커뮤니케이션을 개인의 능력으로 접근하여 조직목적 달성

및 대인관계 형성에 있어 개인 능력의 중요성을 강조하고 있다. 즉, 커뮤니케이션이 상황에 맞게 고려되기 보다는 개인에 의해 일관된 결과를 제시할 수 있다는 점이다. 따라서 본 연구는 이러한 관점에서 커뮤니케이션을 접근하고자 한다.

커뮤니케이션 능력(communication ability)은 특정 상황에서 개인과 조직의 목적 달성을 위해 수신자에게 효과적이며 적절하게 의사를 전달하는 개인역량을 의미한다[32]. 이는 타인과의 관계에서 자신의 의사를 적절하게 표현하거나 자신의 관점을 명확하게 기술하는 것을 의미하며[43], 자신의 커뮤니케이션 수단을 활용하여 상대방과 효과적으로 상호작용하는 것을 뜻한다. 이와 관련하여, Spitzberg & Cupach[46]는 커뮤니케이션 능력을 효과성(effectiveness)과 적절성(appropriateness)으로 구분하여 접근하고 있다. 효과성은 커뮤니케이션을 통제하고 성공적으로 자신이 원하는 목적을 달성하는 것으로[49], 수신자가 아닌 자신에 의해 판단되는 것을 의미한다. 적절성은 상호작용 과정으로 사회적·대인적 규칙이나 규범, 그리고 기대 등을 위반하지 않으면서 상대와 의사소통하는 것을 의미한다[45].

또한 본 연구에서는 커뮤니케이션 능력을 상사의 관점에서 접근하고자 한다. 조직에서 관리자들은 대인관계기술, 전문적 기술, 분석력, 논리적 사고 등의 역량이 요구되는 것으로 설명되고 있다[50]. 이 가운데, 대인관계기술은 구성원 간의 관계 형성에 영향을 미치는 주요 변인으로 간주되고 있다[52]. 그러나 조직행동분야의 기존연구에서 대인관계기술 중 감성지능, 사회지능 등의 변인에 대한 연구는 많으나[34][52], 커뮤니케이션 능력에 대한 연구는 부족한 실정이다. 이러한 원인은 다수의 리더십 연구가 리더의 행동에 초점을 맞추고 있으며, 리더의 특정 행동유형이 조직 목표달성에 영향을 미치는 주요 요인으로 평가하기 때문이다. 그로 인해, 리더가 특정행동을 하는 과정에서 구성원 간에 발생하는 상호작용 과정인 커뮤니케이션 과정이 간과되는 경향이 있다. 그러나 최근 연구에서는 리더십이 발휘되는 과정에서 리더의 커뮤니케이션에 초점을 맞추는 연구가 수행되고 있어, 리더의 특정행동이 개인 및 조직의 유효성을 달성하는데 있어 리더의 커뮤니케이션 부분

이 새롭게 부각되고 있다[5][9][10][12].

따라서 본 연구에서는 상사의 커뮤니케이션 능력에 초점을 맞추고, 커뮤니케이션의 적절성과 효과성이 구성원의 인지과정에 미치는 영향력을 규명하고자 한다. 이를 통해 상사 커뮤니케이션 능력의 중요성과 더불어 조직행동 분야에서 상사 커뮤니케이션 능력에 대한 유의한 시사점을 제안하고자 한다.

2. 상사 커뮤니케이션 능력과 자기효능감 및 학습 목표지향성의 관계

개인행동의 원인을 설명하는 동기이론에서는 동기의 유형을 원격동기(distal)와 근접동기(proximal)로 구분한다[53]. 원격동기 측면에서 접근은 개인이 특정 행동을 선택하는 과정이 일관적이고 안정적인 경향성을 보인다는 것이며, 근접동기 측면인 상황-특수적 관점에서는 행동의 원인에 있어 개인의 지각이 주요 원인이 되는 것으로 주장한다. 즉, 원격동기에서 접근은 행동의 원인을 설명하는데 있어 개인의 성향을 강조하는 것이며, 후자는 행동의 원인을 설명하는데 있어 특정 상황에서 개인에 의한 지각을 강조한다. 이와 관련하여, 기존연구에서 근접 및 원격동기 관점에서 접근하는 변인으로 자기효능감(self-efficacy)과 학습목표지향성(learning goal orientation)이 있다.

자기효능감(self-efficacy)은 개인이 자신의 직무를 효과적으로 수행할 수 있다는 믿음을 일컫는다[59]. 즉, 자기효능감은 개인이 특정 과업에 대한 착수 여부, 시작된 행위를 성취하기 위한 노력의 정도에 영향을 미치는 원인이 된다[24]. 자기효능감에 대한 접근은 일반적 자기효능감과 맥락-특수적 자기효능감으로 접근할 수 있다[22][24]. 일반적 자기효능감은 성격적 특성으로 직무수행에 대한 자신의 믿음이 지속적이며 안정적인 것으로 주장한다. 반면에 맥락-특수적 자기효능감은 인지적 측면에서 개인의 유능성에 대한 믿음을 강조하며, 특정 과업에 대해 나타나는 자기효능감이 과업의 특성에 따라 차별적인 것을 뜻한다.

조직에서 자기효능감은 과업수행 시 도전적 행동의 결과와 개인의 인지적 유연성에 영향을 미치고[21], 조직 및 조직변화에 대한 구성원의 적응을 돕고[38], 직접

및 간접 학습을 통해 향상될 수 있는 것으로 설명되고 있다[22]. 이는 특정 상황에서 자신의 유능성에 대한 개인의 평가가 반영된 것으로 자기효능감에 있어 환경요인의 중요성을 강조하는 것이다. 특히 Bandura, Locke[21]는 환경 요인으로 상사 및 리더의 역할을 강조하고 있다. 이는 상사 및 리더가 개인의 업무와 관련하여 역할 모델이 되어 구성원에게 영향을 미치는 것을 의미한다. 이러한 자기효능감은 결과에 대한 기대(outcome expectancy)와는 차별적인 개념으로 설명되고 있다. 이는 결과에 대한 기대감은 특정 행동을 이행한 후에 결과에 대한 믿음이 형성되기 보다는 자신의 유능성에 대한 믿음으로 인해 개인이 수행하는 과업이 성공적일 수 있다는 선견적 개념이라는 점이다[53].

한편 학습목표지향성(learning goal orientation)은 특정 성취상황에서 목표달성이나 성취상황을 개인의 능력 향상 기회로 인식하고 기술이나 능력을 향상시키려는 개인의 지각을 의미한다[4][18]. 학습목표지향성은 목표지향성(goal orientation)의 하위개념이다[47][48]. 목표지향성(goal orientation)은 특정 성취상황에서 개인의 반응을 설명하는 개념으로 개인이 과제에 어떤 의미를 두고 목표를 추구하느냐에 따라 행동유형이 달라지는 것으로 설명한다[31]. 즉 개인이 특정상황에서 추구하는 목표에 따라 발현되는 성취동기의 유형에 차이가 생기고 그로 인해 반응하는 방식에 차이가 생기는 것을 의미한다[56]. 목표지향성은 학습목표지향성과 접근목표지향성으로 구분되며, 학습목표지향성은 새로운 지식 및 기술 습득과 같은 학습을 통해 유능성 향상을 선호하는 것을 의미한다. 반면에 접근목표지향성은 개인의 긍정적 평가와 부정적 평가 회피하는 것으로 설명하고 있다[18]. 또한 목표지향성은 원격동기 및 근접동기로 구분되고 있다[53]. 원격동기는 목표지향성을 성격적 측면으로 접근하는 것이며, 개인은 일관되게 특정상황에서 유사한 행동을 하게 되는 것으로 설명한다[26][31]. 반면에, 근접동기는 인지과정 접근으로 목표에 대한 개인의 경험과 지식으로 인해 목표지향성 유형이 달라지는 것으로 설명한다[18][57]. Dweck[31]은 학습목표지향성이 높을수록 자신이 수행하는 과업을 통해서 자신의 능력을 향상시키고, 늘 새로운 것을 배우

기 위해 최선을 다하고, 도전적인 직무 상황을 선호하고, 실수에 연연하지 않으며, 난관에 봉착해도 지속적으로 수행하는 것으로 설명하고 있다.

자기효능감과 학습목표지향성의 관계를 추론하면 다음과 같다. 상사 커뮤니케이션 능력은 구성원과의 정보처리 과정으로 조직 목적 달성을 위한 과정이다. 상사의 구성원을 대상으로 정보를 제공하는 커뮤니케이션에 있어 효율성과 적절성은 구성원의 상황에 맞는 유용한 정보제공 및 커뮤니케이션 과정에서 발생할 수 있는 오류를 최소화시킬 수 있는 것을 의미한다. Bandura[23]에 의하면, 자신의 능력에 대한 신념은 행동에 영향을 미치는 주요 요인이 되며, 이러한 신념은 환경적 요인에 의해 영향을 받는 것으로 주장한다. 조직에서 개인은 환경요인으로 직무, 상사, 조직차원의 변인이 있으며, 이 가운데 상사는 대인간 상호작용을 가능하게 하는 환경요인으로 개인의 직·간접적인 학습 및 인지과정에 영향을 미치는 요인으로 평가할 수 있다. 특히 상사의 커뮤니케이션은 개인의 수행에 대한 유용한 정보를 제공하는 역할을 수행하며, 이러한 역할은 개인의 유능성에 대한 인지과정에 영향을 미칠 수 있다. 또한 자기효능감은 직무와 관련한 개인의 유능성에 대한 지각으로 상사가 구성원의 직무와 관련하여 특정 지식 및 기술이 요구되는 상황에서 그러한 정보를 제공하고, 칭찬 및 피드백을 통해 구성원의 유능성을 인정하는 정보를 제공하는 경우, 개인의 직무에 대한 자기효능감이 증가하는 것을 고려할 수 있다. 또한 학습목표지향성이 높은 사람은 개인의 성장감에 가치를 부여하며, 그들 직무의 숙달에 가치를 둔다. 상사가 구성원이 수행하는 직무에 대한 정보제공은 구성원의 유능성에 대한 지각에 영향을 미치게 되고, 이는 구성원의 직무에 대한 내재적 행동을 촉진하는 계기가 되며, 개인이 직무와 관련하여 추구하고자 하는 목표에 대한 인식에 긍정적인 영향을 미치게 된다.

선행연구에서도 이러한 논의를 뒷받침하고 있다. Penley et al.[60] 등은 조직에서 대인간 커뮤니케이션은 개인의 태도나 생산성에 영향을 미치는 주요변인으로 주장하고 있으며, 이전희, 문형구, 김경민[9]은 상사의 커뮤니케이션 스타일이 부하의 조직몰입을 촉진하

는 주요 원인이 되는 것을 규명하여 커뮤니케이션이 구성원의 조직에 대한 긍정적 태도에 선행하는 변인이 되는 것을 규명하고 있다. 그들의 경우, 상사의 사교적 커뮤니케이션 스타일은 구성원의 조직몰입을 촉진하지만, 독단적 커뮤니케이션 스타일은 구성원의 조직몰입을 감소시키는 것으로 나타났다. 이는 상사 커뮤니케이션 유형에 따라 부하의 태도에 긍정 혹은 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 의미한다. 신지화, 탁진국[5]은 상사의 협력적 커뮤니케이션이 리더 정당성 인식에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나, 상사의 커뮤니케이션 유형이 구성원의 지각에 영향을 미치는 주요한 변인임을 확인하고 있다. 또한 지성호·강영순[12]은 상사 커뮤니케이션 능력과 직무열의 및 지각된 상사관계 연구를 통해 상사 커뮤니케이션 능력이 구성원의 직무에 대한 긍정적 평가 및 상사와의 관계에 긍정적인 영향을 미치는 것을 규명하고 있다. 이러한 결과는 상사 커뮤니케이션 능력이 구성원의 지각 및 태도에 영향을 미치는 주요한 변인이 될 수 있음을 추론케 한다.

가설 1: 상사 커뮤니케이션 능력은 자기효능감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2: 상사 커뮤니케이션 능력은 학습목표지향성에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 자기효능감과 학습목표지향성의 매개효과

혁신행동(Innovative behavior)은 개인이 조직의 문제에 대해 변화의 필요성을 인식하고 이에 대한 아이디어 제공 및 변화지향 행동을 하는 것을 의미한다[7][15]. Oldham, Cummings[20]는 성과측면에 초점을 맞추어 개인수준에서 산출된 유용한 제품, 아이디어 제공을 통해 창의적 결과물을 성공적으로 실행에 옮기는 것이라고 설명하고 있다. 혁신행동은 개인차원에서의 창조성이 선행적인 요소(과거의 긍정적인 경험)이며, 인지적 요소나 능력, 성격, 적절한 지식, 동기요소, 사회영향력, 기타영향력(환경, 과업 및 시간의 제약)에 출현한다[61]. 기존연구에서 혁신행동을 촉진하는 변인으로 다양한 리더십 변인들이 주요 요인으로 평가되고 있다[3][12]. 김성훈, 지성호, 강영순[3]에 의하면, 혁신행동

이 발휘되기 위해서는 개인의 내재동기가 중요요인으로 주장하고 있다. 즉, 직무와 관련된 행동의 원인이 내재화 될 경우, 직무자체에서의 만족을 통해 혁신행동이 이루어지는 것을 의미한다. 하지만 혁신행동이 개인의 내재화된 동기에 의해 이루어지나, 그에 앞서 개인이 지각하고 있는 유능성에 대한 인식정도는 창의성을 강조하는 혁신행동을 위한 선행요인으로 볼 수 있다.

양자관계에서 자기효능감과 학습목표지향성의 매개효과는 다음과 같다. 상사 커뮤니케이션 능력은 구성원의 직무에 대한 유용한 정보를 제공하여 개인의 직무에 대한 긍정적 인식을 유도하고[12], 상황에 적합한 커뮤니케이션을 통해 개인의 유능성 인식에 영향을 미치게 된다. 이를 통해 개인의 직무수행에 대한 지각인 자기효능감이 증가하게 되며, 이는 자신의 직무수행에 대한 능력을 긍정적으로 인식하게 하는 원인으로 작용하게 된다[6]. 그 결과, 개인은 직무와 관련한 개인의 긍정적 행동을 하게 되며, 개인의 직무 및 조직과 관련한 변화 관련 행동을 촉진하는 원인으로 작용하게 된다. 이상희, 전창대[8]는 상사의 변혁적 행동이 구성원의 직무수행에 미치는 영향에 있어 자기효능감의 매개효과를 규명하여, 리더십과 직무성과 관계를 연결하는 변인으로 자기효능감의 중요성을 설명하고 있다.

또한 상사의 커뮤니케이션의 능력은 개인의 유능성에 대한 지각을 통해 개인의 학습목표지향성을 촉진하게 되고, 직무에 요구되는 지식 및 기술의 학습에 대한 노력의 촉진은 개인의 변화와 관련한 행동으로 이어지게 된다. 선행연구에서도 이러한 논의를 뒷받침하고 있다. 고수일[2]은 변혁적 리더십과 혁신행동의 관계에서 목표지향성의 매개효과를 규명하였으며, 양자관계가 학습목표지향성에 의해 매개되는 것으로 확인되었다. 이는 본 연구의 주요 변수인 상사차원 변인과 혁신행동의 관계가 학습목표지향성에 의해 매개되는 것을 뜻한다. 이러한 논의를 토대로 다음과 같은 가설을 제안한다.

가설 3: 자기효능감은 상사 커뮤니케이션 능력과 혁신행동의 관계를 매개할 것이다.

가설 4: 학습목표지향성은 상사 커뮤니케이션 능력과 혁신행동의 관계를 매개할 것이다.

III. 연구 설계

1. 연구 모형

본 연구는 상사 커뮤니케이션 능력이 자기효능감과 학습목표지향성에 미치는 영향력과 상사 커뮤니케이션 능력과 혁신행동의 관계에서 자기효능감과 학습목표지향성의 매개효과를 규명하고자 한다. 연구모형은 [그림 1]과 같으며, 독립변인으로 상사 커뮤니케이션 능력, 다중 매개변인으로 자기효능감과 학습목표지향성, 결과변인으로 혁신행동이 구성되어 있다.

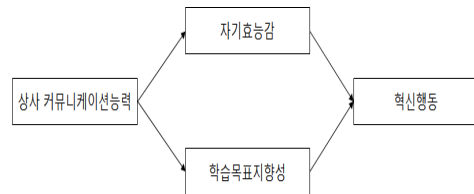


그림 1. 연구모형

2. 자료수집 및 분석방법

연구대상은 제주지역 공무원 및 공공기관과 금융기관 종사자를 대상으로 설정하였다. 자료수집 방법은 도청과 20개 금융기관 지점 종사자 가운데 무작위로 표본을 추출하여 자료를 수집하였다. 두 직종은 자체적으로 지속적인 변화를 위해 노력하고 있으며, 타 조직에 비해 위계적인 조직 특징으로 인해 상사의 커뮤니케이션 능력의 중요성이 강조되는 특징이 있어 연구대상을 두 직종으로 한정하였다. 자료 수집과정은 한 달간 진행되었으며, 연구자가 직접 조사대상 기관을 방문하여 연구의 목적을 설명하고 설문지를 배부 및 회수하였다. 총 350부의 설문지를 배부하여 325(92.9%)부가 회수되었으며, 이 가운데 불성실하게 응답한 7부를 제외하고 최종적으로 318(90.1%)부를 분석에 활용하였다.

조사대상의 인구 통계적 특성은 [표 1]과 같다. 분석결과, 성별은 남자 175명(55.0%), 여자 143명(45.0%)로 응답자가 구성되었으며, 연령은 20대 이하 36명(11.3%), 30대 133명(41.5%), 40대 이상 149명(46.7%)로 나타났다. 근무연수는 5년 이하 79명(24.8%), 6-10년 미만 80명(25.0%), 10년 이상 159명(50.2%)이고, 직종 공무원

및 공공기관 228명(71.7%), 금융기관 87명(27.3%)으로 확인되었다.

표 1. 조사대상 인구 통계적 특성

	항목	빈도	비율(%)
성별	남성	175	55.0
	여성	143	45.0
연령	20대	36	11.3
	30대	133	41.5
	40대 이상	149	46.7
근무연수	5년 이하	79	24.8
	6-10년 미만	80	25.0
	10년 이상	159	50.2
직종	공무원 및 공공	228	71.7
	금융기관	87	27.3
	합계	318	100.0

3. 변수의 조작적 정의 및 측정

상사 커뮤니케이션 능력은 타인과의 관계에서 커뮤니케이션 수단을 활용하여 얼마나 잘 상호작용하는가를 의미한다[41]. 측정도구는 Canary, Spitzberg[62]의 연구에서 활용된 문항을 활용하였으며, 지성호, 강영순[12]의 연구에서 신뢰성과 타당성이 검증된 척도를 활용하였다. 또한 기존연구에서 상사 커뮤니케이션 능력은 커뮤니케이션 적절성과 유효성으로 구성되었으며, 상사 커뮤니케이션 능력을 단일차원의 통합적 변인으로 확인되고 있다[12]. 따라서 본 연구에서도 상사 커뮤니케이션 능력을 단일차원 변인으로 접근하고자 한다. 자기효능감은 업무수행에 요구되는 행위를 조직하고 실행해 나가는 자신의 능력에 대한 판단을 의미한다[24]. 측정은 자기효능감에 대한 개인의 지각을 강조하는 일반적 자기효능감을 측정하는 Renn & Fedor[42]에 의해 개발된 척도를 활용하였으며, 4문항을 활용하였다. 학습목표지향성은 업무수행에 필요한 능력이나 기술 및 지식을 개발하고 노력하는 것을 의미하며[18], 측정은 Janssen & Prins[36]에 의해 개발된 척도로 5 문항을 활용하였다. 학습목표지향성 척도는 기존연구에서 척도의 신뢰성과 타당성이 확보되었다[4]. 혁신행동은 새로운 아이디어를 채택하고 확산하며 실천하는 행동을 의미한다. 측정도구는 Scott and Bruce[44]가 개발한 측정 도구 6문항을 활용하였으며, 기존연구에서 척도의 신뢰성과 타당성이 확보되었다[1]. 또한 모든 측정도구는 Likert 5점 척도(1=매우 그렇지 않다, 5=매우

그렇다)를 활용하였다. 구체적인 측정문항은 [표 2]와 같다.

표 2. 변수의 측정도구

변수	측정문항
상사 커뮤니케이션 능력	1. 상사는 부하들의 행동과 기분을 잘 알기 때문에 상황에 맞게 어떻게 대화해야 하는지를 잘 안다.
	2. 상사는 부하들과 자연스럽게 대화를 이끌어 나갈 수 있기를 원한다.
	3. 상사는 부하들이 즐거워할만한 충분한 대화지식과 경험을 가지고 있다.
	4. 상사는 부하들과 대화를 할 때 다가와서 이야기하기를 원한다.
	5. 상사는 잡담보다는 대화목표를 이루기 위해 부하들과 대화하기를 원한다.
	6. 상사는 부하들의 생각과 감정을 이해하고 있다는 것을 잘 표현한다.
	7. 상사는 부하들의 기분이 상하지 않도록 대화하길 원한다.
	8. 상사는 대화목표를 정해 놓고 그 목표를 달성하기 위해 해야 할 행동을 잘 알고 있다.
자기 효능감	1. 나는 나의 직무수행 능력에 자신감이 있다.
	2. 나는 나의 직무에 관한 사항들에 대해 최고라고 생각한다.
	3. 나는 직무를 잘 수행한다고 확신한다.
	4. 나는 직무를 잘 수행하고 있다는 나의 능력에 자신감을 갖는다.
학습 목표 지향성	1. 나는 새로운 기술을 배울 수 있는 도전적이고 어려운 과업을 즐긴다.
	2. 나는 위험을 감수하더라도 나의 업무능력을 개발하는 것이 나에게 더 중요하다.
	3. 나의 높은 능력과 재능을 요구하는 업무 상황을 선호한다.
	4. 나는 많은 일을 배울 수 있는 도전적인 일을 좋아한다.
	5. 나는 새로운 기술이나 지식을 개발할 기회를 종종 찾는다.
혁신 행동	1. 나는 직무와 관련된 새로운 기술이나 아이디어를 찾는다.
	2. 나는 창의적 아이디어를 내는 편이다.
	3. 나는 다른 사람들에게 아이디어를 자극케하고 증진시킨다.
	4. 나는 새로운 아이디어를 실행하는데 필요한 지원 대상을 찾아낸다.
	5. 나는 새로운 아이디어를 실행하는데 필요한 적절한 계획을 세운다.
	6. 나는 다른 사람과 비교해 혁신적이다.

IV. 실증분석

1. 측정도구의 타당성 측정

측정도구의 타당성 검증은 집중타당성 및 판별타당성을 검증하였으며, 그 결과는 [표 3]과 같다. 우선 관찰 변수의 타당성 검증은 SMC 0.4 이상을 기준으로 하였으며, 기준을 초과하지 못하는 문항을 분석에서 제외하였다. 집중타당성 검증은 평균분산추출지수(average variance extracted)와 구성개념신뢰도(construct reliability)를 활용하였다[28]. 관찰변수의 타당성 검증결과 커뮤니케이션 1문항이 기준인 0.4를 초과하지 못해 분석에서 제외하였다. 평균분산추출지수(AVE)는 모두 기준이 되

는 0.5를 초과하는 것으로 나타났으며, 구성개념신뢰도 (CR)는 모든 변수들이 기준인 0.7을 초과하는 것으로 확인되어 변수들의 집중타당성이 확보되었다. 판별타당성 검증방법은 Fornell & Larcker[27]의 방법을 활용하였으며, 가장 낮은 AVE 값과 가장 높은 상관관계 값을 제공하여 두 값을 비교하였다. 상사 커뮤니케이션 능력의 AVE 값(.604)이 가장 낮았으며, 자기효능감과 혁신행동의 상관관계(.705)를 제외한 값(.497)과 비교한 결과 AVE 값이 높은 것으로 확인되어 변수들의 판별타당성이 있는 것으로 확인되었다.

표 3. 측정도구의 타당성 검증

항목	β	S-β	SMC	Var	AVE	CR
커뮤니1	1.045	0.809	0.655	0.353	0.604	0.914
커뮤니2	0.928	0.706	0.499	0.530		
커뮤니3	1.076	0.855	0.732	0.261		
커뮤니4	0.919	0.723	0.523	0.473		
커뮤니6	1.056	0.804	0.646	0.375		
커뮤니7	1.120	0.805	0.648	0.418		
커뮤니8	1	0.773	0.598	0.412		
학습1	0.963	0.814	0.662	0.228		
학습2	0.972	0.820	0.673	0.222		
학습3	0.988	0.816	0.666	0.236		
학습4	1.007	0.851	0.725	0.186		
학습5	1	0.805	0.648	0.262		
효능감1	0.954	0.843	0.711	0.217	0.803	0.942
효능감2	0.943	0.832	0.692	0.233		
효능감3	0.971	0.892	0.795	0.142		
효능감4	1	0.896	0.803	0.144		
혁신1	1.085	0.861	0.742	0.019	0.751	0.948
혁신2	1.002	0.832	0.692	0.207		
혁신3	0.957	0.804	0.647	0.231		
혁신4	1.019	0.789	0.623	0.291		
혁신5	0.984	0.788	0.620	0.274		
혁신6	1	0.788	0.620	0.283		

$\chi^2=393.152$, $df=200$, $p<0.001$, $\chi^2/df=1.966$, RMSEA=.055, RMR=.029, CFI=.964, TLI=.958

* 커뮤니(상사 커뮤니케이션 능력), 학습(학습목표지향성), 효능감 (자기 효능감), 혁신(혁신행동)

측정모형 및 구조모형의 적합도는 χ^2/df , RMSEA, RMR, CFI, TLI, NFI의 적합도 지수를 활용하였다. 적합도의 평가는 χ^2/df 가 2이하를 좋은 모형, 3 이하일 때 도 수용 가능한 적합도로 설명하며[17], RMR은 0.08이하인 경우를 수용 가능한 것으로 설명하고 있다. 또한 CFI, TLI 적합도 지수는 0.9이상일 경우 우수한 것으로 평가하며, RMSEA는 0.05-0.08 좋은 적합도로 평가한다[29][39]. 분석결과 측정모형의 적합도는 $\chi^2=393.152$,

$df=200$, $p<0.001$, $\chi^2/df=1.966$, RMSEA=.055, RMR=.029, CFI=.964, TLI=.958로 나타나 측정모형의 적합도가 수용 가능한 것으로 확인되었다.

본 연구의 자료수집 과정은 연구모형에 포함된 모든 변인을 동일인에게 동시에 측정하게 하는 자기보고식 조사방법에 의해 이루어졌다. Podsakoff et al.,[40] 등에 의하면, 자기보고식 조사방법은 측정과정에서 맥락효과(contextual effects)가 발생할 가능성이 내포되어 있어 동일방법분산으로 인해 연구결과의 편의(bias)가 발생할 수 있다[16]. 따라서 사후적으로 동일방법편의 가능성을 확인하기 위해 Hamman의 단일요인검증(single-factor test)을 실시하였다. 검증방법은 연구모형에 포함된 모든 변인을 동시에 투입한 상태에서 전체 누적분산에서 첫 번째 요인분산의 비율을 비교하였다. 이 경우 첫 번째 요인분산이 전체누적분산의 50%를 초과하는 경우, 일반적으로 동일방법편의 가능성이 있는 것으로 추정하고 있다. 분석결과, 첫 번째 요인분산은 22.097%이며, 전체 누적분산은 73.623%로, 전체분산에서 첫 번째 요인분산의 비율이 30.013%로 확인되어 동일방법편의 발생가능성이 낮은 것으로 확인되었다.

2. 신뢰성 및 상관관계 분석

변수들의 내적일관성인 신뢰성 분석은 Cronbach's α 값을 활용하였으며 0.7을 기준으로 하였으며, 모든 변수들이 기준을 초과하는 것을 확인되어 신뢰성이 확보되었다.

연구모형에 포함된 변인들 간 관계의 정도 및 방향성을 확인하기 위해 상관관계 분석을 실시하였다. 분석결과, 상사 커뮤니케이션능력은 매개 및 결과변인과 긍정적인 상관관계가 있는 것으로 확인되었으며, 학습목표지향성, 자기효능감, 혁신행동 변인들 모두 양자 간에 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 확인되었다.

표 4. 구성개념 상관행렬

	평균	SD	1	2	3	4
1. 커뮤니	3.257	.809	.919			
2. 학습	3.354	.718	.439**	.912		
3. 효능감	3.529	.772	.483**	.622**	.923	
4. 혁신	3.176	.722	.362**	.644**	.705*	.924

* (0.05) , ** (0.01) , 대각선은 Cronbach's α

3. 가설 검증 결과

가설검증 과정은 다음과 같다. 첫째, 매개효과 유형을 규명하기 위해 위계적 χ^2 검증을 실시하였다. 둘째, 위계적 χ^2 검증 결과에 기반하여 가설을 검증하였다. 셋째, 매개효과 검증은 Holmbeck[33]에 의해 제안된 3단계 검증을 실시하였으며, 간접효과의 유의성을 검증하기 위해 Bootstrapping을 수행하였다.

Baron & Kenny(1986)에 의해 제안된 3단계 매개효과 검증과정에서는 매개효과 유형(완전, 부분)이 최종 3단계(독립→결과변인)에서 결정된다. 그러나 구조방정식 모형에서는 매개효과 유형에 대한 고려가 이루어지지 않는 한계가 있으며, 이와 관련하여 Holmbeck[33]은 구조방정식 모형에서 매개효과 검증 과정을 제안하고 있다. 따라서 본 연구에서는 우선적으로 위계적 χ^2 검증을 통해 매개효과 유형을 규명하고자 한다. 위계적 χ^2 검증 방법은 연구모형과 경쟁모형의 자유도 변화에 따른 증분 χ^2 의 유의성 검증을 통해 지지모형을 도출하게 된다[14]. 지지모형 도출방법은 경로계수를 적게 설정한 모형과 많이 설정한 모형의 자유도 차이에 따른 증분 χ^2 값을 비교하여, 차이가 유의하면($p < 0.05$) 경로계수를 많이 설정한 모형, 차이가 유의하지 않으면 ($p > 0.05$) 경로계수를 적게 설정한 모형을 간명모형으로 선택한다[13]. 연구모형은 학습목표지향성과 자기효능감이 상사커뮤니케이션과 혁신행동의 경로를 완전 매개하는 모형이며, 경쟁모형은 연구모형에서 상사 커뮤니케이션 능력과 혁신행동의 경로가 추가된 부분매개 모형이다. 매개유형 검증결과, 연구모형 χ^2 값(494.936)과 경쟁모형 χ^2 값(491.800)은 증분 자유도 차이(df=1)를 고려할 때, 증분 χ^2 값(3.136, $p > 0.05$)이 유의하지 않은 것으로 확인되어 경로를 적게 설정한 연구모형이 간명모형으로 채택되었다. 연구모형의 적합도는 $\chi^2=494.936$, $df=202$, $p < 0.001$, $\chi^2/df=2.450$, $RMR=.082$, $RMSEA=.068$, $CFI=.945$, $TLI=.938$ 로 모형의 적합도가 전반적으로 수용 가능한 것으로 확인되었다.

표 5. 최적구조모형 검증

모형	χ^2	df	χ^2/df	p	RMSEA	RMR	CFI	TLI
연구	494.936	202	2.450	$p < .001$.068	.082	.945	.938
경쟁	491.800	201	2.447	$p < .001$.068	.082	.946	.938
위계적 χ^2 검증								
모형 비교	$\Delta \chi^2$	Δdf				지지모형		
연구-경쟁	3.136	1	$p > .05$			연구모형		

경쟁모형 : 연구모형에서 상사커뮤니케이션 능력-혁신행동 경로 추가

가설검증 결과는 다음과 같다. 가설 1과 2는 상사 커뮤니케이션 능력이 자기효능감 및 학습목표지향성에 미치는 영향력 검증이다. 분석결과, 상사 커뮤니케이션 능력은 자기효능감($S\cdot\beta=.515$, $p < .001$)과 학습목표지향성($S\cdot\beta=.480$, $p < .001$)에 정(+)의 영향력이 있는 것으로 확인되었다. 또한 상사 커뮤니케이션 능력의 자기효능감에 대한 설명력(SMC)은 .266이며, 학습목표지향성에 대한 설명력은 .229로 확인되었다. 따라서 가설 1, 2가 채택되었다. 이러한 결과는 상사 커뮤니케이션능력이 개인의 직무수행에 대한 긍정적 신념 및 학습에 대한 긍정적 인식을 촉진하는 주요 원인이 되는 것을 의미하며, 상사 커뮤니케이션능력 유사연구 결과를 지지하는 것이다.

표 6. 가설 검증

Path	β	S· β	SE	가설
커뮤니→효능	.502***	.515***	.058	채택
커뮤니→학습	.426***	.479***	.056	채택
효능감→혁신	.321***	.388***	.040	채택
학습→혁신	.535***	.592***	.052	채택
경로		총효과	직접	간접
커뮤니→효능감→혁신		.477	-	.477
커뮤니→학습→혁신				
간접효과 유의성		Bootstrapping(95% CI, sampling 1000)		
		p	Lower	Upper
커뮤니→효능감→혁신		<.01	.386	.561
커뮤니→학습→혁신				

* S· β 는 표준화된 경로계수, *(<0.05), **(<0.01), ***(<0.001)

가설 3과 4는 상사 커뮤니케이션 능력과 혁신행동의 관계에서 자기효능감 및 학습목표지향성의 매개효과 검증이다. 회귀분석에서 매개효과 검증은 보편적으로 Baron & Kenny[25]에 의해 제안된 3단계 매개효과 검증에 의해 이루어진다. 하지만 변수들 간의 구조적 관계에 주목하는 경로분석의 매개효과 검증방법은

Holmbeck[33]에 의해 제안된 3단계 매개효과 검증방법에 의해 이루어지고 있으며, 본 연구에서도 이를 활용하였다[13]. 검증방법은 매개변인을 배제한 상태에서 독립변인→결과변인의 직접효과(총효과) 규명, 독립변인→매개변인→결과변인 경로에서 매개유형 검증, 변인들 간의 경로계수 유의성 판별로 이루어진다[14]. 첫째, 매개변인이 배제된 모형에서 상사 커뮤니케이션 능력은 혁신행동에 유의한 영향력이 있는 것으로 확인되었다($S\cdot\beta=375, p<.001$). 이를 통해 매개효과 첫 번째 요건이 충족되었다. 둘째, 매개효과 유형 검증으로, 독립변인→매개변인→결과변인 경로에서 독립변인과 결과변인의 경로를 0으로 제약한 경우와 독립변인→결과변인의 경로를 제약하지 않은 모형의 적합성을 증분 χ^2 를 활용해 비교하였다. 비교결과 [표 5]와 같이 완전매개를 가정한 연구모형이 부분매개모형을 가정한 경쟁모형보다 적합한 것으로 확인되었다. 또한 독립변인과 결과변인의 직접효과가 없는 것으로 나타났다. 셋째, 경로계수의 유의성 검증결과, 상사 커뮤니케이션 능력-자기효능감($S\cdot\beta=515, p<.001$), 자기효능감-혁신행동($S\cdot\beta=388, p<.001$)은 완전 매개되는 것으로 확인되었으며, 상사 커뮤니케이션 능력-학습목표지향성($S\cdot\beta=479, p<.001$), 학습목표지향성-혁신행동($S\cdot\beta=592, p<.001$)도 두 매개변인 모두 양자관계를 완전 매개하는 것으로 확인되었다. 분석결과 두 매개유형은 완전매개로 판명되었으나, 간접효과의 유의성을 검증하기 위해 bootstrapping 검증을 실시하였다[35][49]. 검증방법은 임의표본을 활용하여 부스트랩 추정량과 신뢰구간에서 모집단 모수치의 안정성을 판명하였다. 실행방법은 표본수를 1000으로 설정하였으며, bias-corrected 신뢰구간을 95로 설정하였다[14][37]. 간접효과의 유의성은 간접효과 하한선과 상한선에 0이 포함되지 않아야한다[14][37]. 검증결과 모든 경로에서 하한선과 상한선 사이에 0이 포함되지 않는 것으로 확인되어 간접효과가 유의한 것으로 확인되었다.

V. 연구 결과 및 시사점

연구결과를 논의하면 다음과 같다. 첫째, 상사 커뮤니-

케이션 능력은 자기효능감 및 학습목표지향성을 증진시키는 주요 요인임이 확인되었다. 상사 커뮤니케이션 능력은 커뮤니케이션이 강조되는 최근의 조직환경을 고려할때 그 중요성이 증가하고 있다. 그러나 기존연구에서 상사 커뮤니케이션 능력은 직무에 대한 태도 및 상사와의 관계를 촉진하는 변인으로 확인되고 있으며 [12], 본 연구에서도 유사 선행연구의 결과를 지지하는 것으로 확인되고 있다. 나아가 본 연구에서는 상사 커뮤니케이션 능력이 근접 동기적 변인으로 접근한 자기효능감과 학습목표지향성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되어, 상사 커뮤니케이션 능력이 조직에서 구성원의 직무와 관련한 지각에 영향을 미치는 주요 요인이 되는 것으로 확인되고 있다. 둘째, 상사 커뮤니케이션 능력이 혁신행동에 미치는 영향력 매커니즘이 규명되었다. 연구결과, 상사 커뮤니케이션 능력과 혁신행동의 관계에서 자기효능감과 학습목표지향성을 고려하는 경우, 양자 관계가 자기효능감 및 학습목표지향성에 의해 완전 매개되는 것으로 확인되었다. 이러한 결과는 상사 커뮤니케이션 능력과 조직시민행동의 관계가 직무열의 및 지각된 상사관계에 의해 매개된다는 연구결과[12]와 학습목표지향성이 변혁적 리더십과 혁신행동의 관계를 연결한다는 유사 선행연구[2]의 결과를 지지하는 것이다. 이러한 결과는 상사 커뮤니케이션 능력과 부하의 혁신행동 증진의 관계가 부하의 직무수행 능력에 대한 지각과 학습에 대한 자발적 노력에 의한 인지 과정을 매개로 이루어지는 것을 의미한다.

본 연구의 학문적 및 실무적 시사점을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 상사 커뮤니케이션 능력 변인의 중요성을 재확인함과 더불어 커뮤니케이션 관련 연구 범위 확대에 기여하고 있다. 상사를 대상으로 한 기존연구에서 커뮤니케이션 능력은 정서지능 및 인지능력에 비해 연구자들의 관심이 부족한 실정이었다. 그러나 본 연구에서는 상사의 개인 특성을 설명하는 변인으로 커뮤니케이션 능력에 초점을 맞추어 연구를 수행하였으며, 이러한 결과는 커뮤니케이션 연구 및 리더 특성이론 연구에 유용한 시사점을 제안하고 있다. 또한 상사 커뮤니케이션 능력과 동기의 관계 규명을 통해 조직행동분야에 의미 있는 시사점을 제공하고 있다. 둘째, 근접동기에 관

한 메커니즘을 실증적으로 규명하고 있다. 조직구성원의 혁신행동을 이끌어 내기 위해서는 개인이 업무 수행 능력에 대한 자기 확신과 학습에 대한 노력을 증가시킬 수 있는 상사의 커뮤니케이션 능력이 요구된다. 이는 구성원들이 귀인과정을 통해 자신의 능력에 대해 확신하고 이를 통해 직무수행에 영향을 받게 된다는 것이다. 따라서 구성원의 혁신행동을 이끌어 내기 위해서 자기효능감을 자극하고 이를 통해 조직성과에 기여할 수 있도록 유도하는 것이 요구되어 진다. 또한 조직구성원의 자발적 학습을 통해 혁신행동을 이끌어 내기 위해서는 상사의 적절한 커뮤니케이션 능력이 요구된다. 실무적으로는 조직 내에서 일상적인 업무처리가 아닌 특정 업무처리에서 개인의 직무수행 능력에 대한 확신을 증대시키기 위한 상사의 대인관계 능력인 상사 커뮤니케이션 능력의 중요성을 강조하고 있다. 또한 공무원 및 공공기관 종사자와 금융기관 종사자의 경우, 상사 커뮤니케이션 능력이 직무에 대한 개인의 근접동기를 강화시키는 요인으로 확인되었다. 이러한 결과는 조직에서 수직적 커뮤니케이션 특성이 강한 조직일수록 상사 커뮤니케이션 능력의 중요성을 설명하고 있다.

본 연구는 이러한 시사점에도 불구하고 한계와 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 우선 연구 한계를 살펴보면, 첫째, 연구표본 선정에 있어 직종 간 비율이 적절하지 못하다. 본 연구에서는 연구대상을 공공기관 및 공무원과 금융업으로 구분하고 있으나, 공공기관 및 공무원이 전체 응답자의 71.7%로 나타나 연구대상이 편중되어 있다. 따라서 향후 연구에서는 연구대상의 직종에 대한 적절한 배분의 필요성이 있다. 둘째, 자기보고식 조사방법 및 연구결과의 일반화에 대한 한계가 있다. 본 연구에서는 자기보고식 조사방법으로 자료를 수집하여, 이로 인한 동일방법편의(common method bias)로부터 자유로울 수 없다. 따라서 향후 연구에서는 자료수집 방법의 다양화가 요구된다. 후속연구를 위한 제언을 살펴보면 첫째, 본 연구에서는 상사 커뮤니케이션 능력을 적절성과 유효성으로 접근하고 있으나, 상사 커뮤니케이션 능력의 구성개념을 확대하여 접근할 필요성이 있다. 둘째, 환경요인에 대한 고려가 요구된다. 본 연구에서는 상사 커뮤니케이션 능력과 행동의 메커

니즘을 연구하고 있으나, 커뮤니케이션 연구에 있어 상황적 요인은 개인의 커뮤니케이션 능력을 상쇄시키는데 영향을 미칠 수 있다. 따라서 커뮤니케이션 능력이 미치는 영향력을 감소시킬 수 있는 상황변인에 대한 연구가 필요하다.

참고 문헌

- [1] 강영순, 김정훈, “코칭리더십, 기본심리육구, 혁신 행동, 조직시민행동의 구조적 관계,” 대한경영학회지, 제26권, 제7호, pp.1909-1928, 2013.
- [2] 고수일, “혁신행동에 대한 변혁적·거래적 리더십의 효과; 목표지향성의 매개역할,” 조직과 인사관리연구, 제35집, 제1권, pp.1-21, 2011.
- [3] 김성훈, 지성호, 강영순, “임파워링 리더십과 혁신 행동의 관계에서 다차원 저항의 매개효과,” 인적자원관리연구, 제21권, 제5호, pp.93-114, 2014.
- [4] 김종현, 강영순, “목표지향성과 직무수행간의 차별적 관계와 직무 및 학습동기의 매개효과,” 상업교육연구, 제26권, 제4호, pp.221-241, 2012.
- [5] 신지화, 탁진국, “상사의 언행일치, 리더정당성 인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향,” 한국심리학회지 산업 및 조직, 제24권, 제2호, pp.385-407, 2011.
- [6] 양필석, 최석봉, “심리적 자본이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향과 내재적 직무동기의 매개효과,” 인적자원관리연구, 제18권, 제4호, pp.149-172, 2011.
- [7] 이문선, 강영순, “창의성과 혁신행동의 관계와 집단특성의 조절효과,” 인사관리연구, 제27집, 제1권, pp.251-271, 2003.
- [8] 이상희, 전창대, “변혁적 리더십과 직무성과와의 관계에서 자기효능감 매개효과 연구,” 한국콘텐츠학회논문지, Vol.15, No.1, pp.427-436, 2015.
- [9] 이전희, 문형구, 김경민, “군 조직에서 리더의 커뮤니케이션 스타일이 부하의 조직몰입에 미치는 영향: 신뢰의 매개효과를 중심으로,” 한국심리학회

- 지 산업 및 조직, 제24권, 제4호, pp.739-758, 2011.
- [10] 장영임, *변혁적 리더십과 커뮤니케이션 능력이 팀 효과성에 미치는 영향*, 고려대학교, 석사학위논문, 2009.
- [11] 장해순, “대인갈등 상황에서 커뮤니케이션 능력과 상호관계, 매력간의 관계,” *언론과학연구*, 제3권, 제2호, pp.302-344, 2003.
- [12] 지성호, 강영순, “상사 커뮤니케이션 능력과 조직시민행동의 관계에서 직무열의 및 지각된 상사관계의 매개효과,” *Journal of Korean Data Analysis Society*, Vol.15, No.5, pp.2809-2823, 2013.
- [13] 지성호, 강영순, “사회과학분야의 구조방정식모형에서 매개효과 검증 방법에 대한 논의,” *Journal of Korean Data Analysis Society*, Vol.16, No.6, pp.3121-3131, 2014a.
- [14] 지성호, 강영순, “주도성 및 상사코칭과 조직경력성장의 관계에서 지속경력학습의 매개효과,” *조직과 인사관리연구*, 제38집, 제3권, pp.151-180, 2014b.
- [15] 진윤희, 김성중, “직무자율성이 혁신행동에 미치는 영향-직무열의의 매개효과를 중심으로,” *한국콘텐츠학회논문지*, Vol.15, No1, pp.418-426, 2015.
- [16] A. D. Harrison and E. M. McLaughlin, “Cognitive processes in self-report responses: Tests of item context effects in work attitude measures,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.78, pp.129-140, 1993.
- [17] A. K. Bollen, “Structural equations with latent variables,” New York: Wiley, 1989.
- [18] C. Ames, “Classrooms: Goals, structures, and student motivation,” *Journal of Educational Psychology*, Vol.84, pp.261-271, 1992.
- [19] C. Argyris, “Explorations in interpersonal competence,” *Journal of Applied Behavioral Science*, Vol.1, No.1, pp.58-83, 1965.
- [20] G. R. Oldham and A. Cummings, “Employee Creativity: Personal and Contextual Factors at Work,” *The Academy of Management Journal*, Vol.39, pp.607-634, 1996.
- [21] A. Bandura and A. E. Locke, “Negative self-efficacy and goal effects revisited,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.88, pp.87-99, 2003.
- [22] A. Bandura, “Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change,” *Psychological Review*, Vol.84, pp.191-215, 1977.
- [23] A. Bandura, *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*, Enlewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1986.
- [24] A. Bandura, *Self-efficacy: The exercise of control*, New York: Freeman, 1997.
- [25] R. M. Baron and D. A. Kenny, “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations,” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.51, pp.1173-1182, 1986.
- [26] B. S. Button, E. J. Mathieu, and M. D. Zajac, “Goal orientation in organizational research: A conceptual and empirical foundation,” *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, Vol.67, pp.26-48, 1996.
- [27] C. Fornell and D. F. Larcker, “Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error,” *Journal of Marketing Research*, Vol.18, pp.39-50, 1981.
- [28] C. J. Anderson and W. D Gerbing, “Structural equation modeling in practice: A review and recommended two step approach,” *Psychological Bulletin*, Vol.103, pp.411-423, 1988.
- [29] C. R. MacCallum and S. Hong, “Power analysis in covariance structure modeling using GFI and AGF,” *Multivariate Behavior Research*, Vol.32, pp.193-210, 1997.
- [30] J. D. Canary and H. B. Spitzberg, “Appropriateness and effectiveness perceptions of conflict strategies,” *Human Communication Research*, Vol.14, pp.93-118, 1987.
- [31] S. C. Dweck, “Motivational processes affecting

- learning," *American Psychologist*, Vol.41, pp.1040-1048, 1986.
- [32] M. E. Ford, "Social cognition and social competence in adolescence," *Developmental Psychology*, Vol.18, No.3, pp.323-340, 1982.
- [33] G. Holmbeck, "Toward terminological, conceptual, and statistical clarity in the study of mediators and moderators: Examples from the child-clinical and pediatric psychology literatures," *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, Vol.65, pp.599-610, 1997.
- [34] D. Goleman, *Social Intelligence*, Brockman Inc:NY, 2006.
- [35] H. G. Huang, X. Niu, C. Lee, and S. J. Ashford, "Differentiating cognitive and affective job insecurity: Antecedents and outcomes," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.33, pp.752-769, 2012.
- [36] O. Janssen and J. Prins, "Goal orientations and the seeking of different types of feedback information," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.80, pp.235-249, 2007.
- [37] K. Preacher and A. Hayes, "SPSS and SAS procedures for estimating indirect effects in simple mediation models," *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, Vol.36, pp.717-731, 2004.
- [38] A. A. Nease, B. O. Mudgett, and M. A. Quinones, "Relationships among feedback sign, self-efficacy, and acceptance of performance feedback," *Journal of Applied Psychology*, Vol.84, pp.806-814, 1999.
- [39] L. Hu and M. P. Bentler, "Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives," *Structural Equation Modeling*, Vol.6, pp.1-55, 1999.
- [40] M. P. Podsakoff, B. S. MacKenzie, Y. J. Lee, and P. N. Podsakoff, "Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies," *Journal of Applied Psychology*, Vol.88, pp.879-903, 2003.
- [41] J. M. Papa, "Communicator competence and employee performance with new technology: a case study," *Southern Communication Journal*, Vol.55, pp.87-101, 1989.
- [42] W. R. Renn and B. D. Fedor, "Development and field test of a feedback seeking, self-efficacy, and goal setting model of work performance," *Journal of Management*, Vol.27, pp.563-583, 2001.
- [43] B. R. Rubin, "The validity of the communication competency assessment instrument," *Communication Monograph*, Vol.52, pp.173-185, 1985.
- [44] G. S. Scott and A. R. Bruce, "Determinants of innovation behavior: A path model of individual innovation in the workplace," *Academy of Management Journal*, Vol.37, pp.580-607, 1994.
- [45] H. B. Spitzberg and L. M. Hecht, "A component model of relational competence," *Human Communication Research*, Vol.10, pp.575-599, 1984.
- [46] H. B. Spitzberg and R. W. Cupach, *Interpersonal communication competence*, Beverly Hills, CA: Sage, 1984.
- [47] D. VandeWalle, "Development and validation of a work domain goal orientation instrument," *Educational and Psychological Measurement*, Vol.8, pp.995-1015, 1997.
- [48] D. VandeWalle, P. S. Brown, L. W. Cron, and W. J. Slocum Jr, "The role of goal orientation following performance feedback," *Journal of Applied Psychology*, Vol.86, pp.629-640, 2001.
- [49] T. A. Judge, R. L. Klinger, and L. S. Simon, "Time is on my side: Time general mental ability, human capital and extrinsic career success," *Journal of Applied Psychology*, Vol.95, pp.92-107, 2010.
- [50] G. Yukl, *Leadership in organizations*, 6th edition, Person Education, 2010.
- [51] 임창희, 홍용기, *비즈니스 커뮤니케이션*, 도서출

관 청람, 2010.

[52] P. Salovey and D. J. Mayer, What is emotional intelligence: Implications for education, In P. Salovey and D. Sluyter (Eds), Emotional development, emotional literacy, and emotional intelligence, New York : Basic, 1997.

[53] 김아영, *학업동기*[이론, 연구와 적용], 학지사, 2010.

[54] J. Reeve. Understanding Motivation and Emotion, Wiley, 2005.

[55] Z. Ben-Sira, "Affective and instrumental components in the physician-patient relationship: An additional dimension of interaction theory," Journal of Health and Social Behavior, Vol.21, pp.170-180, 1980.

[56] S. D. Dweck and E. Elliot, *Achievement motivation*, Handbook of child Psychology, 1983.

[57] K. J. Ford, M. E. Smith, A. D. Weissbein, M. S. Gully, and E. Salas, "Relationships of goal orientation, metacognitive activity, and practice strategies with learning outcomes and transfer," Journal of Applied Psychology, Vol.83, pp.218-233, 1998.

[58] E. R. Boyatzis, The competent manager, New York: John Wiley, 1982.

[59] G. Chen, S. M. Gully, and D. Eden, "Validation of a new general self-efficacy scale," Organizational Research Methods, Vol.4, pp.62-83, 2001.

[60] L. E. Penley, E. R. Alexander, I. E. Jernigan, and C. I. Henwood, "Communication abilities of managers: The relationship to performance," Journal of Management, Vol.17, pp.57-76, 1991.

[61] W. R. Woodman and F. L. Schoenfeldt, "An interactionist model of creative behavior," Journal of Creative Behavior, Vol.24, pp.279-290, 1990.

[62] J. D. Canary and H. B. Spitzberg, "Appropriateness and effectiveness perceptions of conflict

strategies," Human Communication Research, Vol.14, pp.93-118, 1987.

저 자 소 개

양 창 영(Chang-Young Yang)

정회원



- 2003년 : 한국방송통신대학교 미디어영상학과 학사
- 2013년 : 제주대학교 경영학과 석사
- 2015년 : 제주대학교 경영학과 박사과정

▪ 현재 : 제민일보 이사/총무국장

<관심분야> : 커뮤니케이션, 조직행동, 리더십, 동기

지 성 호(Sung-Ho Ji)

정회원



- 2002년 : 동국대학교 회계학과 학사
- 2005년 : 울산대학교 경영학과 석사
- 2014년 : 제주대학교 경영학과 박사

▪ 2012년 8월 ~ 현재 : 제주대학교 경영학과 강사

<관심분야> : 경력개발, 리더십, 성향, 지능

강 영 순(Young-Soon Kang)

종신회원



- 1988년 : 제주대학교 경영학과 학사
- 1991년 : 단국대학교 경영학과 석사
- 1996년 : 제주대학교 경영학과 박사

▪ 현재 : 제주대학교 경영학과 교수

<관심분야> : 조직행동, 리더십, 동기