



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

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

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#) 

석사학위논문

손해보험회사 지점장의 권력유형이 과업성과 및 이직의도에 미치는 영향

- 직무헌신과 상사만족의 매개효과 -

Effects of Power Types of Branch Managers in Indemnity Insurance
Companies toward Task Performance and Turnover Intention with
Mediation by Job Dedication and Supervisor Satisfaction

제주대학교 경영대학원

경영학과 인사관리전공

김 인 숙

2013년 2월

손해보험회사 지점장의 권력유형이 과업성과 및
이직의도에 미치는 영향

- 직무현신과 상사만족의 매개효과 -
지도교수 고 부 언

김 인 속

이 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2013년 2월

김인속의 경영학과 인사관리전공 석사학위
논문을 인준함

심사위원장 _____ ㉠

위 원 _____ ㉠

위 원 _____ ㉠

제주대학교 경영대학원

2013 년 2 월

Effects of Power Types of Branch Managers in Indemnity Insurance
Companies toward Task Performance and Turnover Intention with
Mediation by Job Dedication and Supervisor Satisfaction

In-Sook Kim

(Supervised by Professor Bu-Eon Ko)

A thesis submitted in partial fulfillment of the requirement for the degree of master
of Business Administration

2013. 2

This thesis has been examined and approved.

Thesis director Young-Soon Kang, prof. of Business Administration

2013. 2

Department of Business Administration
GRADUATE SCHOOL OF BUSINESS ADMINISTRATION
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

목 차

I. 서 론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
1) 연구의 필요성	1
2) 연구목적	3
2. 연구방법 및 논문구성	4
1) 연구방법	4
2) 논문구성	5
II. 이론적 고찰	7
1. 권력유형	7
1) 권력의 개념	7
2) 권력유형	8
3) 권력유형의 연구흐름	13
2. 직무헌신과 상사만족	16
1) 직무헌신의 개념	16
2) 상사만족의 개념	18
3) 권력유형과 직무헌신 및 상사만족의 관계	19
3. 과업성과 및 이직의도	20
1) 과업성과의 개념	20
2) 이직의도의 개념	21
3) 권력유형, 직무헌신 및 상사 만족과 과업성과 및 이직의도의 관계	23
III. 연구 설계	25
1. 연구모형 및 연구가설	25
1) 연구모형의 설계	25

2) 연구가설의 설정	26
2. 변수의 조작적 정의, 표본설계 및 분석방법	35
1) 변수의 조작적 정의	35
2) 표본설계 및 분석방법	39
IV. 실증분석	41
1. 신뢰도 및 타당성 분석	41
1) 표본의 특성	41
2) 타당성 및 신뢰성 분석	43
3) 연구변수에 대한 기술적 통계	48
2. 가설검증	49
1) 권력유형과 직무헌신, 상사만족, 과업성과, 이직의도 관계	49
2) 직무헌신, 상사만족과 과업성과, 이직의도의 관계	51
3) 매개효과분석	52
4) 가설검증결과의 요약	58
V. 결 론	59
1. 연구결과의 요약 및 시사점	59
2. 연구의 한계 및 향후 연구과제	61
참고문헌	63
설 문 지	71

[표 차례]

<표 II-1> 권력의 정의	8
<표 II-2> French & Raven의 권력유형 구분	9
<표 II-3> French & Raven의 권력유형 비교	12
<표 II-4> 권력유형 연구결과 비교	15
<표 III-1> 변수의 구성과 조작적 정의	37
<표 III-2> 설문문항의 구성	38
<표 IV-1> 인구통계학적 분석	42
<표 IV-2> 권력유형의 요인분석	44
<표 IV-3> 매개변수 요인분석	45
<표 IV-4> 과업성과와 이직의도 요인분석	46
<표 IV-5> 측정변인의 신뢰도 분석	47
<표 IV-6> 변수들의 상관관계 분석	48
<표 IV-7> 권력유형과 직무헌신 및 상사만족의 관계	50
<표 IV-8> 권력유형과 과업성과 및 이직의도에 관계	51
<표 IV-9> 직무헌신 및 상사만족이 과업성과 및 이직의도에 관계	52
<표 IV-10> 권력유형과 과업성과에서 직무헌신의 매개효과	54
<표 IV-11> 권력유형과 이직의도에서 직무헌신의 매개효과	55
<표 IV-12> 권력유형과 과업성과의 관계에서 상사만족의 매개효과	56
<표 IV-13> 권력유형과 이직의도의 관계에서 상사만족의 매개효과	57
<표 IV-14> 가설검증 결과 요약	58

<그림 차례>

<그림 I-1> 논문의 구성	6
<그림 III-1> 연구모형	26
<그림 III-2> 분석방법	40

ABSTRACT

Effects of Power Types of Branch Managers in Indemnity Insurance Companies toward Task Performance and Turnover Intention with Mediation by Job Dedication and Supervisor Satisfaction

In-Sook Kim

Department of Human Resource Management
Graduate School of Business Administration
Jeju National University
Supervised By Professor Bu-Eon Ko

Power is an interesting concept in organizational psychology for a long time. In the present study, mediating effects of job dedication and superior satisfaction are investigated in the relationships between power types and task performance, turnover intention toward employees who work for indemnity insurance companies in Seoul and Jeju.

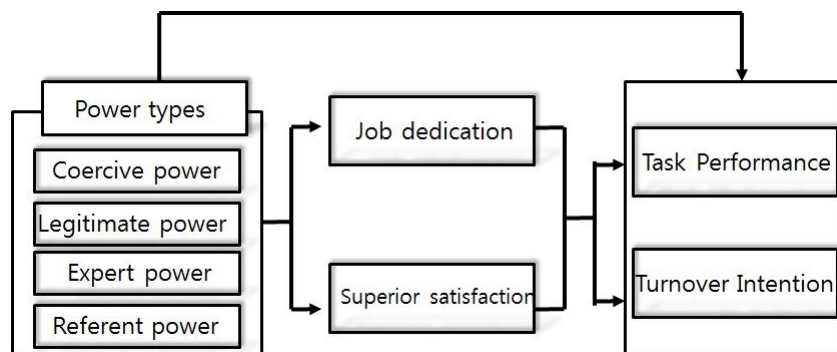
The employees working at indemnity insurance companies were with a dramatic changes such as bancassurance, and the diversity of marketing channel. By the changes, the employees are exposed with psychological anxiety, activity reduction, and turnover. Under such the situation, it is meaningful for them not only to study the antecedents related to psychological attitude and behaviors academically but also to provide the practical implication about what types of power effect positive individual performance to employees.

Employees attitude was used superior satisfaction, job dedication, turnover intention and superior satisfaction and job dedication were mediating variables.

Job dedication is the construct of job engagement and superior satisfaction is sub-concept of job satisfaction. All variables, mentioned above, are associated with the emotion, in this study, power types of influential mechanism are explained with emotional process. In the emotional appraisal process accounts for the process about an evaluation in a certain situation affects emotion and the emotion leads to a behavior. To put it more simply, superior's power types as a situational factor affect employee's assessment(job dedication, superior satisfaction), they have an influence to turnover intention and task performance.

The current study is designed comprehensively three parts. First, power types(legitimate, coercive, referent, expert) has an impact to task performance and turnover intention. Second, power types affect job dedication and superior satisfaction. Third, mediating effects of job dedication and superior satisfaction are studied in the relationships between power types and task performance, turnover intention.

The research targets are the employees in indemnity insurance companies. The researcher of this study visited respondents in person in order to describe on the purpose of the study and to collect the questionnaire. The investigation conducted in Jeju and Seoul around a month 11, Sep to 8, Oct. 300 questionnaires were spread and collected 285, 9 questionnaires were excluded in the analysis due to response bias. As a result, this research carried out analysis with 276 respondents.



The Program of SPSS 18.0 was utilized in the analysis. The analysis was consisted of 4 parts. First, frequency analysis is for understanding demographic

characteristics of sample. Second, factor and reliability analysis are for validation and reliability of scales. Third, correlation is conducted for the relationships among variables. Fourth, the main effects are verified with multi-regression and mediation is carried out three steps suggested by Kenny & Baron(1986).

Results of this study was as follows. First, referent-expert power has an significant impact with job dedication positively. Second, referent-expert, legitimate power affect superior satisfaction positively but coercive negatively. Third, all of power types has positive effects toward task performance. Fourth, referent and expert, legitimate power are related with negative relations but coercive positively. Fifth, both job dedication and superior satisfaction are involved with task performance positively but with turnover intention negatively. Sixth, job dedication was only partially mediated the relationships between expert-referent power and task performance, expert-referent power and turnover intention.

The implications of this study are as follows. Above all, the relationships between power types and job dedication, superior satisfaction, and turnover intention were demonstrated. It means that power types of superiors empirically affect the attitude of employees. Expert-referent, legitimate power positively contribute to follower's attitude and superior satisfaction. Coercive power is related with negative response to employees. Second, the relation of power types and task performance was elucidated. Power types have an effect toward task performance all positively because of the reward character of indemnity insurance industry, the result is outstanding meaning in the research of power types. Third, the mechanism of power types and task performance, and turnover intention was described. Expert-referent power has directly impact with task performance and turnover intention but the relation was explained through job dedication.

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

1) 연구의 필요성

짐 콜린스는 저서 ‘좋은 기업을 넘어 위대한 기업’에서 일하기 좋은 기업을 넘어 위대한 기업으로 나아가는 것을 주장하고 있다. 위대한 기업은 이익극대화를 넘어 기업의 사회공헌을 이행하며 이를 통해 기업 가치를 극대화하는 특징을 가지고 있다. 그러나 모든 기업이 위대한 기업에 이를 수 있는 것은 아니며 일차적으로 시장에서 치열한 경쟁 속에서 기업의 지속성을 유지하는 것이 우선되어야 하며 이러한 일환으로 외부환경의 변화에 적응하고, 내부자원을 극대화하기 위한 노력을 수행하고 있다. 외부환경에 대한 적절한 대응은 때로는 기업에게 단기적인 반응을 요구하지만 내부자원의 극대화는 보편적으로 장기적인 변화를 요구한다. 내부자원의 장기적인 변화는 기본적으로 조직구성원의 마인드를 변화시키는 것으로 조직구성원의 사고의 전환과 변화 없이 기업은 생존과 위대한 기업으로 전환에 어려움이 있다.

기업에서 이러한 역할은 주로 리더십을 통해 이루어지고 있으며, 경영학분야에서 이러한 트렌드를 반영한 연구가 주로 변혁적 리더십과 카리스마적 리더십의 연구였다. 그러나 리더십은 리더와 구성원 간의 상호작용에 의해 이루어지는 것이지만, 이러한 리더십에 선행하여 나타나는 것이 권력행사 유형이다.

Yukl(2009)은 권력을 사람들의 태도와 행동을 권력 행사자가 원하는 방향으로 영향을 미칠 수 있는 능력이라고 언급한다. 즉 상사가 어떤 유형의 권력을 행사하는가에 따라서 조직원들의 태도와 행동을 변환시킬 수 있다는 것을 의미한다.

권력은 조직심리학 분야에서 오랫동안 관심을 받아오고 있다. 그러나 권력에 대한 연구는 현실적으로 다양한 연구가 수행되고 있지 못하는 실정이다. 이는 전술한 바와

같이 조직심리학 분야에서 조직구성원에게 영향력 행사과정을 주로 리더십을 통해 연구를 수행하였기 때문이며, 권력은 그러한 리더십 이행에 요구되는 기본적인 전제 요건으로 인식되었기 때문이다. 하지만 산업의 업종에 따라서 리더십 보다는 상사의 권력행사 방식이 구성원의 태도와 행동에 미치는 영향력이 큰 경우도 존재한다.

특히 보험 산업의 경우, 환경의 변화로 인해 생존을 위한 자구적 노력이 지속적으로 요구되고 있다. 2003년 8월의 방카슈랑스 도입과 정보통신 발달로 인한 판매채널 다변화는 손해보험산업의 위기와 설계사 조직들에게 수입의 감소를 초래할 수 있는 요인이 되고 있다. 게다가 2007년 8월 자본시장통합법 제정은 금융 산업 구조 조정을 촉진시킨 계기가 되었다. 특히, 온라인 보험 판매채널과 손해보험회사의 직접 판매 경로(telemarketer)의 등장은 보험료 비교에 따른 고객들의 다양한 선택으로 자동차 보험을 집중적으로 판매하던 손해보험회사 설계사들의 활동을 크게 위축시켰다. 이러한 변화는 손해보험회사 설계사들의 심리적 불안, 활동축소, 이직의도 등에 영향을 미치고 있다.

이러한 상황에서 조직구성원의 심리적 태도와 행동에 선행하는 변수의 연구는 학문적 및 실무적으로 시사점이 있으며, 이러한 선행변인으로 권력유형은 의미가 있다. Podsakoff & Schriesheim(1985)에 의하면, 개인의 능력에 따른 권력인 전문적 및 준거적 권력은 조직구성원의 만족과 업무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 반면에 직책에 기반을 둔 합법적, 보상적, 강압적 권력은 업무성과에 다소 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 상사의 권력행사 유형에 의해서 손해보험회사 설계사들의 태도와 행동을 설명할 수 있으며, 이를 통해 실무적으로 어떠한 권력유형을 행사하는 것이 조직구성원의 태도와 행동에 긍정적인 영향력을 행사하고, 나아가 개인성과에 영향력을 미치는지 시사점을 제공할 수 있다.

구성원의 태도와 관련한 변수인 상사 만족과 직무헌신, 이직의도는 구성원의 태도를 측정하는 변수이다. 상사 만족과 직무헌신은 직무만족과 직무열의의 하위차원 개념이다. 직무만족과 이직의도는 조직심리학 분야에서 많은 연구가 수행되는 관심 주제이며, 직무열의는 최근 조직심리학 분야에서 다수의 연구가 수행되고 있다. 세 변수의 특징은 모두 정서적으로 관련이 있다는 점이다. 따라서 정서적 메커니즘을 통해 이들의 관계를 설명할 수 있다. 정서평가이론은 특정 상황에 대한 평가가 정서에 영향을 주고 이러한 과정이 행동에 영향을 미칠 수 있다는 것을 의미한다. 즉 상사의

권력행사 유형이라는 특정상황이 구성원의 평가에 영향을 미치고 이러한 평가는 상사 만족과 직무헌신에 영향을 주고 이를 통해 구성원의 행동인 이직의도와 과업성과에 영향을 미친다고 접근한다. 따라서 본 연구에서는 정서평가이론에 근거하여 상사의 권력행사유형이 조직구성원의 태도와 행동에 미치는 영향력 메커니즘을 규명한다.

2) 연구의 목적

본 연구는 상사의 권력유형과 과업성과, 이직의도의 관계에서 직무헌신과 상사 만족의 매개효과를 연구한다. 조직심리학 분야에서 권력유형은 리더십과 관련하여 많은 관심을 받고 있으나, 리더십 연구에 비해 권력에 대한 연구는 실증연구가 많이 부족한 실정이다. 본 연구에서는 상사의 권력유형이 과업성과와 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하며, 권력유형과 과업성과, 이직의도의 관계에서 직무헌신과 상사 만족의 매개효과를 검증한다.

실증연구를 수행하기 위해 다음과 같은 내용을 다룬다. 첫째, 권력유형(전문적 권력, 준거적 권력, 강압적 권력, 합법적 권력)이 과업성과와 이직의도에 미치는 관계를 검증한다. 선행연구에서는 권력과 승진, 권력유형 측정문항 개발, 권력유형과 수행의 관계 등이 연구되었다. 그러나 권력유형이 조직구성원의 개인적 성과와 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구는 미흡하였다. 이를 통해 권력유형이 조직구성원의 성과에 미치는 영향을 확인한다.

둘째, 권력유형과 직무헌신 및 상사 만족의 관계를 규명한다. 즉 권력유형이 조직구성원의 직무태도에 미치는 영향력을 검증한다. 본 연구에서는 권력유형이 정서적 정보처리 관점을 통해 조직구성원의 직무헌신과 상사 만족에 미치는 영향력을 검증하려 한다. 따라서 상사의 권력행사 유형이 구성원의 직무헌신과 상사 만족에 미치는 과정을 정서적 정보처리 관점에서 인과관계를 증명한다.

셋째, 권력유형과 과업성과 및 이직의도의 관계에서 직무헌신과 상사 만족의 매개효과를 검증한다. 권력유형과 과업성과, 이직의도의 관계가 구성원의 태도(직무헌신, 상사 만족)가 어떤 메커니즘을 통해 이행되는지 검증한다. 이러한 메커니즘을 정서적 정보처리 관점을 통해 메커니즘을 설명한다.

2. 연구방법 및 논문구성

1) 연구방법

권력유형과 과업성과 및 이직의도의 관계에서 직무헌신과 상사 만족의 매개효과와 실증연구를 위해 다음과 같은 절차를 수행한다. 포괄적으로 실증연구의 대상이 되는 개념(concepts)에 대한 개념 정립과, 문헌연구를 통해 연구의 주요 변수인 권력유형에 대한 연구흐름을 확인한다. 이러한 과정을 통해 연구에 대한 이론적 체계를 정립하고, 각 변수들 간의 관계를 검증하기 위한 분석절차를 수립한다. 구체적인 연구 방법은 다음과 같다.

첫째, 문헌고찰(literature review)을 실시한다. 연구모형에 포함되는 권력유형, 직무헌신, 상사 만족, 과업성과, 이직의도와 관련된 국내·외 관련 선행연구들의 자료를 수집하고 이를 바탕으로 이론적 체계를 형성한다. 국내 선행연구 자료 수집을 위해 주로 국내에 등재되어 있는 학술지와 학위논문 위주로 자료를 수집한다. 이론적 배경에 기반을 두어 본 연구에서 연구모형의 변수들 간 관계를 도출하기 위한 가설을 설정한다.

둘째, 연구 설계를 수행한다. 이론적 배경 고찰을 바탕으로 연구 변수들의 개념을 명확하게 확립하고 도출된 가설을 검증하기 위한 연구 설계를 수행한다. 연구 설계에서는 연구목적에 적합한 연구대상의 선정, 연구모형을 검증하기 위한 조사방법의 선정, 조사방법 선정 후 그 방법을 이행하기 위해 요구되는 과정들을 설계한다. 연구대상 선정에 있어, 연구 모형에 적합한 대상을 선정하고, 선정된 대상을 통해 연구에 적합한 자료를 수집 및 분석하기 위한 방법을 결정한다. 분석에 있어서, 연구모형을 가장 잘 설명해 줄 수 있는 분석기법의 결정과 적합한 분석 프로그램을 선정한다.

셋째, 실증분석을 실시한다. 연구모형과 연구대상, 조사방법에 대한 연구 설계 이후 수집된 자료에 기반을 두어 분석을 실시한다. 분석은 연구 설계에서 제안한 조사방법에 기반 하여 분석을 실시하고 분석 결과 나타나는 특이사항 및 차이점에 대한 원인을 규명한다.

2) 논문의 구성

연구목적을 수행하여 본 논문은 서론, 이론적 배경, 연구 설계, 결과분석, 시사점 및 한계 총 5 부분으로 구성된다.

제 I 장에서는 본 연구를 수행하게 된 이유와 연구의 필요성을 설명한다. 또한 본 연구를 통해 증명하고자 하는 내용인 연구목적과 본 연구 수행에 요구되는 접근방법 등을 설명한다.

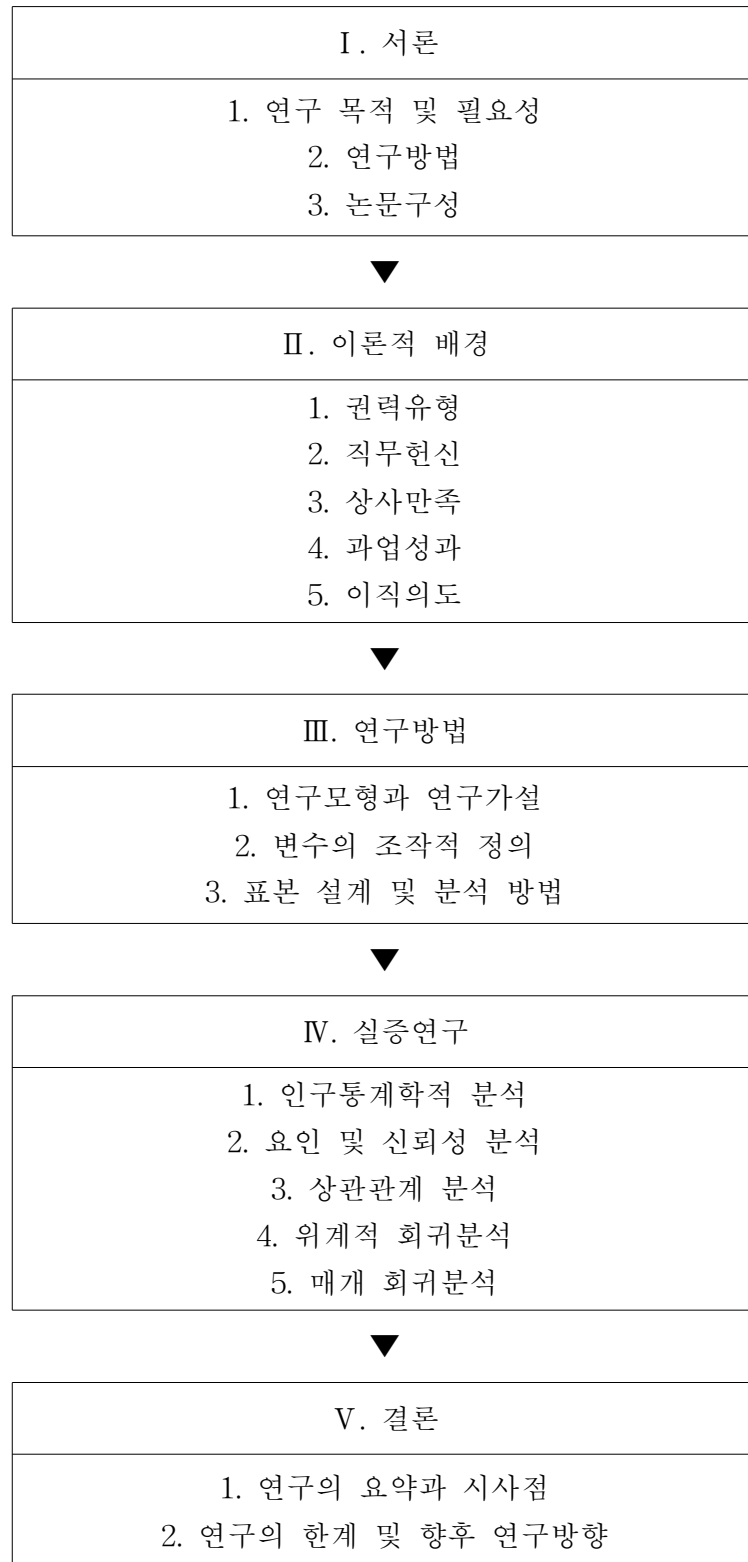
제 II 장에서는 연구의 이론적 체계를 설명한다. 이론적 체계를 확인하기 위해 본 연구와 관련된 변인들의 개념과 연구의 흐름, 변인들 간의 관계를 도출하기 위한 이론적 배경을 확인한다. 이를 바탕으로 본 연구에서 수행하게 될 연구가설을 도출한다.

제 III 장에서는 실증분석을 위한 연구 설계로 구성된다. 연구 설계에서는 연구모형, 연구대상, 조작적 정의, 측정방법 등을 확인한다. 연구모형을 실증하기 적합한 연구대상을 선정하고, 연구대상의 선정 방법 등을 논의한다. 조작적 정의에서는 분석에 활용될 변인들의 개념을 정의한다.

제 IV 장에서는 문헌고찰을 통해 형성된 가설을 검증하기 위해 실증분석을 이행하는 부분으로, 조사대상의 인구통계학적 특성, 연구 개념들의 신뢰성과 타당성을 측정하기 위한 요인 및 신뢰성 분석, 변수들 간의 관계를 설명하는 상관관계, 가설의 검증을 위한 회귀분석 및 매개회귀분석의 결과를 정리한다.

제 V 장에서는 연구 결론으로 실증분석 결과에서 밝혀진 내용을 정리하는 연구 결과의 요약과 본 연구를 통해 밝혀진 내용이 제공하는 연구의 시사점을 제시한다. 마지막으로 본 연구의 수행에 있어 나타난 연구의 한계 및 향후 연구에 대한 방향을 제시한다.

〈그림 I -1〉 논문의 구성



Ⅱ. 이론적 고찰

1. 권력유형

1) 권력의 개념

권력은 권력 행사자가 사람들의 태도와 행동을 자신이 원하는 방향으로 영향을 미치는 능력을 의미한다(Yukl, 2009). Russell(1938)은 보상이나 처벌 등 물리적인 통제를 권력으로 설명한다. French & Raven(1959)은 주어진 체제 내에서 개인이나 집단이 상대방에게 영향을 행사할 수 있는 잠재능력으로 권력을 설명한다. Dessler(1980)는 타인에게 영향력을 행사하기 위한 잠재력의 보유를 권력으로 설명한다. Allen & Porter(1983)는 개인이나 집단을 움직여 행동을 하게 함으로써 변화를 만들어 내는 능력 또는 잠재력으로 권력을 정의한다. House(1984)는 다른 사람에게 효과를 유발시키는 역량이다. Hunsaker & Cook(1986)은 타인으로 하여금 자신이 원하는 것을 하도록 영향을 미치는 능력이다. Rahim(1989)은 영향을 미치고자 하는 사람의 행동이나 태도 의견이나 가치를 변화시키거나 통제하는 능력을 의미한다. Bass(1990)는 타인에 영향을 미치는 잠재적인 능력이다. 천명섭 외(2004)는 사회적 관계 속에서 다른 개인 또는 집단의 의지와 관계 없이 나의 의지와 뜻을 상대방에게 관철 시킬 수 있는 잠재적, 실제적 힘 또는 능력이다. 위에서 언급한 권력에 대한 정의를 종합하면, 권력은 부하에게 영향력을 행사하는 능력을 의미한다.

조직심리학 분야에서 권력(Power)의 개념은 권한(authority)과 비교되어 진다. Chung & Megginson(1981)에 따르면, 권력은 타인으로 하여금 어떤 것을 할 수 있도록 만드는 능력을 의미하고, 권위란 관리자의 직위에서 오는 권리로서 조직 공동의 이익을 위해 부하를 복종하게 만드는 능력으로 리더가 개인이나 집단의 이익을 위하여 타인을 의존하게 만드는 능력으로 권력과 권한을 구분한다.

<표 II-1> 권력의 정의

연구자	권력의 정의
Russell(1938)	보상이나 처벌 등 물리적인 통제
French & Raven(1959)	개인이나 집단이 상대방에게 영향을 행사할 수 있는 잠재능력
Dessler(1980)	타인에게 영향력을 행사하기 위한 잠재력의 보유
Allen & Porter(1983)	영향력을 발휘하여 변화를 만들어 내는 능력
House(1984)	다른 사람에게 효과를 유발시킬 수 있는 역량
Hunsaker & Cook(1986)	타인에게 자신의 의도한 것을 하게끔 영향을 미칠 수 있는 역량
Rahim(1989)	타인의 태도나 행동들 변화시키거나 통제할 수 있는 능력
Bass(1990)	타인에게 영향을 미치는 잠재적능력
Yukl(2009)	어느 한 특정시점에서 개인이나 표적인물의 행동이나 태도에 영향을 미치는 행위자의 절대적인 능력
천명섭·장성철(2004)	나의 의지와 뜻을 상대방의 의지와 관계없이 관철시킬 수 있는 힘 또는 능력

2) 권력유형

권력 유형(power types)은 권력 행사 원천의 근거가 어디에 있는지에 따른 분류이고, 권력행사의 원천이란 권력보유자가 그의 권력 기반을 어디서 얻게 되는 것인지 말하는 것이다(French & Raven, 1959). Weber(1947)는 권한을 합법적 권력(legitimate power)으로 보고 권한을 합법적(legal-rational authority), 전통적(traditional), 카리스마적(charismatic) 권한으로 분류한다. French & Raven(1959)는 일반적으로 널리 알려진 강압적 권력, 준거적 권력, 합법적 권력, 보상적 권력, 전문적 권력으로 구분한다. Bass(1960)은 권력유형을 직위적 권력(position power)과 개인적 권력(personal power)으로 구분한다. Etzioni(1961)은 자원의 성격에 따라 강제적, 공리적, 규범적 권력으로 구분한다. Yukl(2009)은 권력유형을 강압적 권력, 보상적 권력, 합법적 권력, 정보 권력, 생태학적 권력, 준거적 권력, 전문적 권력의 7가지 유형으로 분류한다. 또한 Yukl(2009)은 7가지

권력 유형을 직위적 권력과 개인적 권력으로 분류하며, 합법적, 보상적, 강제적, 정보적, 생태적 권력을 직위에 기반을 둔 권력으로, 준거적, 전문적 권력을 개인에 기반을 둔 권력으로 구분하고 있다.

〈표 II-2〉 French & Raven의 권력유형 구분

직위적 권력	개인적 권력
합법적 권력 보상적 권력 강압적 권력	준거적 권력 전문적 권력

French & Raven(1959)이 제안한 5가지 권력유형은 다음과 같다.

첫째, 보상적 권력(reward power)은 권력 행사자가 권력 수용자에게 보상을 줄 수 있다는 지각에 의해 형성 되는 권력을 의미한다. 즉 권력 행사자가 타인에게 보상을 줄 수 있는 능력이 있을 때 보상을 받고자 하는 사람이 영향력을 행사하는 사람의 통제를 받고 있다는 것을 지각하는 것을 말한다. 보상적 권력은 자원과 보상을 관리자가 실제로 통제 하는지, 약속을 지킬 수 있는 능력과 의지가 있는지에 따라 좌우되며, 통상적으로 동료나 상사보다는 부하에 대해서 보상적 권력을 훨씬 많이 갖는다. 보상능력이 뛰어난 권력 행사자는 임금, 보너스, 승진, 좋은 보직 제공 등의 통제능력을 믿기 때문에 권력을 행사 할 수 있다. 행사자의 보상권력을 제한하기 위해서는 보상을 어떻게 할당해야 하는가를 구체적으로 나타내는 공식적인 방침이나 협약 등이 있다(Podsakoff, 1982). 그리고 횡적인 관계에서 과업목표를 달성하기 위해 정보를 교환하는 것은 조직에서 동료들 간에 이루어지는 일반적인 영향력 형태로 연구에 따르면 호의를 서로 교환하는 것이 중간관리자들의 성공에 중요하다는 것을 나타내고 있다. 보상적 권력을 행사할 때는 영향력을 받는 사람이 가치 있는 것을 보상 받으면, 영향력을 행사하는 사람을 신뢰할 수 있고 보상의 원천으로 지각되면 복종이 이루어질 가능성이 매우 높다. 보상 권력을 행사할 때는 과업의 수행에 따른 요구들이 암묵적으로 이루어지고 있지만, 보상권력을 번번하게 사용하면 경제적인 측면만 강조하게 되어

상사와 부하간의 순기능이 사라져 제대로 권력을 행사 할 수 없게 된다. 즉, 영향력 행사자는 자신의 영향을 미치고자 하는 사람들이 어떤 보상을 가치 있게 생각하는지를 파악하는 것이 매우 중요하며, 보상을 물질적인 만족으로 제공하기 보다는 성취감을 인정해 주면 보상은 시간이 지나감에 따라서 준거력을 높이는 원천이 될 수 있을 것이다(Yukl, 2009, 재인용)

둘째, 강압적 권력(coercive power)은 타인에게 강제력을 행사할 수 있는 능력이 있을 때 나타나는 권력으로, 부하들을 위협하거나 처벌 할 수 있는 권한에 바탕을 두며, 보상적 권력과는 상호 반대의 개념이다. 전통적 조직에서는 공식적인 직위에서 나오는 보상이나 처벌에 대한 통제권을 부여 받았다. 강압적 권력의 행사는 권력자의 뜻에 부합되지 않을 때 부하들은 조직에서 불이익을 받게 될까봐 두려움에서 상급자가 의도한 바대로 복종하게 되며, 과거군대 등 계급조직에서 사용 빈도가 높았다. 하지만 현대의 횡적 조직에서는 사용할 기회가 거의 없다. 예를 들어 상급자의 벌이 무서워 상급자의 지시에 복종하게 되면 이는 강압적 권력이고, 미래의 보상을 기대하여 복종하게 되면 이는 보상적 권력이다. 또한 강압적 권력은 부하가 요구나 규칙 또는 방침에 불복종 할 경우에 바람직하지 못한 결과를 입게 될 것이라는 위협이나 경고에 의해 촉발된다. 그리고 조직에서 불법 등의 행위가 있을 때 적절하게 행사될 수 있으나 가급적 사용을 줄이는 것이 좋다. 강압적 권력을 잘 못 사용하면 분노나 원망을 불러일으키거나 보복 등 바람직하지 못한 부작용을 초래 할 수 있기 때문에 꼭 필요한 경우를 제외하고는 강압적 권력을 피하는 것이 최선의 방법이다(Yukl, 2009, 재인용).

셋째, 합법적 권력(legitimate power)은 권력 행사자가 보유하고 있는 조직 내 지위에 기초한 권력으로, 관리자가 보유하고 있는 조직 내 지위에 기반을 둔 정당한 권리를 전제로 한다. 합법적 권력은 어떤 직위에도 그 직무를 수행할 수 있도록 주어진 권한(authority)이다. 이는 관리자가 조직 내에서 특정의 직위나 역할을 차지함으로써 소유하게 된다(김주엽 외, 2010). 부하는 상사의 조직상 지위 때문에 어떤 유형의 지시나 요구도 합법적으로 간주되어 복종할 의무가 발생하는 권력으로 인지하기 때문에 합법적 권력의 효과는 부하의 암묵적 이해를 통한 동의 즉, 합법적 권력의 수용 여부에 의해 좌우된다(Jacobs,1970). 합법적 권력의 크기는 개인의 권한범위에 속하고, 상사들은 부하들보다 일반적으로 더 많

은 권한을 가지며 ,조직에서 관리자의 직위가 높을수록, 권력도 같이 높아지는 경향이 있어 부하는 상사에게 복종할 의무가 있다고 생각하게 된다(Yukl, 2009, 재인용).

넷째, 준거적 권력(reference power)은 개인이 가지고 있는 특별한 자질로 성격적 특성이나 인품 또는 인간적 매력으로 인해 나타나는 권력이다. 관리자에게 애정이나 감탄 ,충성심의 강력한 감정을 가지는 사람들이 그를 기쁘게 하고자 하는 욕망을 가질 때 생겨난다. 사람들은 자기보다 뛰어난 사람들의 모습을 닮고자 한다. 이때 나타나는 가장 강력한 형태의 준거적 권력은 영향력을 행사하는 사람과 동일시되기 위하여 권력 행사자의 요구에 순응하고, 자기가 좋아하고 존경하는 사람의 행동을 모방하는 크기만큼 영향력을 받게 된다. 즉, 상사로부터 인정을 받기 위하여 부하는 상사가 요구하는 것을 행하고 그에 따라 상사의 태도와 비슷하게 닮아 가게 된다. 사람들은 자신보다 뛰어난 사람을 닮고자 하는데 이때 준거적 권력이 발생하게 되는 것이다. 매사에 우호적이고 호감이 가며 신뢰할 수 있는 있는 상사는 통상적으로 준거적 권력이 더 크다. 준거적 권력을 유지하기 위한 방법으로는 부하에게 진심에서 우러나는 격려와 지원을 하고 도와주며 매사에 긍정적인 관심과 약속을 지키며 자신의 희생을 감수할 때 부하에 대한 영향력은 증대 된다. 또 다른 하나는 역할 모델을 통한 방법으로 호감과 존경을 받는 개인은 다른 사람들이 모방할 모델을 설정하고 제시해 줌으로써 상당한 영향력을 미칠 수 있다. 동일시가 강력하게 일어날 때는 수용자가 무의식속에 모방이 일어난다. Bachman(1966)은 판매조직의 판매원들에게는 합법적 권력과 전문적 권력이 가장 큰 영향을 미쳤지만, 준거적 권력과 전문적 권력이 판매원의 높은 만족과 성과에 관련이 있다고 밝혔다. 그리고 강압적 권력과 합법적인 권력은 오히려 불만족한 것으로 나와 성과와는 관계가 없는 것으로 주장하였다(천명섭외, 2004). 이렇게 볼 때 구성원들은 좋아하는 관리자의 행동을 모방하기 때문에 관리자가 행사하는 권력의 역할 설정이 가장 중요하다(Yukl, 2009, 재인용).

전문적 권력(expert power)은 개인이 가지고 있는 지식이나 전문적 기술 때문에 그에게로부터 영향을 받을 때 나타나는 권력으로 개인의 전문성에 기초하며, 과업관련 지식과 기술은 개인의 특성에 기반을 둔다. 어느 분야에서든 중요한 정보나 탁월한 능력을 갖고 있다면 이는 전문적 권력을 갖고 있는 것으로 개인의

전문성에 속하며 조직 내의 공식적인 위치 때문은 아니다(김주엽외 2010). 과업이 부하에게 중요한 것일수록 상사가 전문성을 발휘하게 되면 권력은 더 커질 수 있다. 만약 상사에게만 그 전문성이 있다면 상사에 대한 의존성은 더욱 커지게 된다(Hickson et al., 1971; Patchen, 1974). 그러나 영향력을 행사하는 사람이 전문성을 가지는 것만으로는 충분하지 않다. 영향력을 받는 사람이 전문성을 인정해야하며, 정보와 조언이 믿을 만한 것이라고 인정해야 한다. 그리고 영향을 받는 사람이 영향력을 행사하는 자 이외에 다른 전문가를 쉽게 찾지 못하면 영향력을 행사하는 사람에게 더욱 의존하게 된다. 전문성을 입증하는 가장 확실한 방법은 중요한 문제를 해결하고, 훌륭한 결정을 내리고, 믿을만한 조언을 제공하며, 눈에 잘 띄는 프로젝트를 성공시키는 것이라고 했다. 다른 방법으로는 의도적이지만 남들이 눈치 채지 못하게 위기를 조성하여 이를 해결하는 능력을 보여주는 것이다(Goldner, 1970; Pfeffer, 1977a). 그러나 영향력을 행사하는 사람이 많은 전문지식이나 정보를 갖고 있어도 신뢰성과 설득력이 없다면 무의미하다. 영향력의 성공여부는 전문적 지식뿐만 아니라 리더의 신뢰성과 설득력 있는 의사소통 능력에 좌우된다.(Yukl, 2009, 재인용).

〈표 II-3〉 French & Raven 의 권력유형 비교

권력유형	개념정의
보상적 권력	권력보유자가 권력 수용자에게 보상을 제공해 줄 수 있다는 능력을 지각하게 만드는 능력
강압적 권력	권력행사자의 요구에 복종하지 않는 사람들을 위협 할 수 있는 능력으로 통제하는 처벌을 피하기 위해 복종하게 만드는 능력
합법적 권력	영향력을 행사하는 사람의 요구가 합법적인 지위에서 오는 권리로 인정하여 복종할 의무가 있게 만드는 능력
전문적 권력	영향력을 행사하는 사람의 특별한 전문적인 지식을 권력 수용자가 믿고 신뢰하여 복종하게 만드는 능력.
준거적 권력	권력수용자가 권력행사자의 매력이나 존경심에서 그와 동일시되고자 하는데 근거를 둔 권력

출처: Yukl. G.(2009), Leadership in organizations, 7th edition, Pearson.

Bass(1960)가 제안하는 권력유형은 직위적 권력(position power)과 개인적 권력(personal power)이며 다음과 같다. 개인적 권력은 조직에서 개인이 직위에 따른 기회에서 또는 권력 행사자의 개인 특성 및 권력을 행사하는 사람과 권력 수용자와의 관계에 의한 속성에서 나온다. 직위적 권력은 합법적 권한에서 오는 영향력으로 자원과 보상, 처벌, 정보, 물리적 작업 환경 등에 대한 통제를 하기도 한다. 개인적 권력은 개인이 갖추고 있는 특별한 전문지식과 우정, 충성심에 근거한 잠재적 영향력을 포함한다. 권력을 결정짓는 두요인은 복잡하게 상호작용하기 때문에 이두가지를 구별하는 것이 어렵다.

3) 권력유형의 연구흐름

Bachman(1966)은 보험대리점을 대상으로 판매원의 만족은 준거적 권력과 전문적 권력과는 정(+)의 상관관계가 있었으나 보상적 권력과 강압적 권력 및 합법적 권력과는 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

Podsakoff & Schriesheim(1985)의 연구에 따르면 대체적으로 리더의 준거적 권력과 전문적 권력유형이 부하의 직무만족에 상관이 높았으며, 리더의 합법, 보상적, 강압적 권력유형은 부하의 낮은 직무 만족도를 가져오거나 전혀 관련이 없는 것으로 나타났다. 그래서 리더는 부하에게 권력을 사용할 때 개인적 특성에서 나오는 전문적 권력이나 준거적 권력을 사용하는 것이 좋으며, 자신의 직위에서 나오는 보상적, 강압적, 합법적 권력 등은 가급적 사용하지 않는 것이 바람직하다고 주장하였다.

Yukl(1981)은 통합한 권력유형의 비교 연구에서 리더의 매력과 전문성에 기반을 둔 권력유형들은 부하들의 만족감과 이직의 감소, 생산성 향상등과 관련이 있었으며, 강제적, 합법적 권력 행사는 불만족과 성과의 감소를 가져오거나, 관심을 보이지 않았고, 보상권력은 연구자들 간에 일정한 방향의 일관성을 찾아낼 수 없다고 했다. 이와 같이 연구자들의 연구에서 보는 것처럼 권력수용자의 처한 상황에 따라 다양하게 나타나고 있음을 알 수 있다

국내 선행연구에서의 경우, 김석우, 차동욱(2003)은 권력유형이 승진에 미치는 영향력을 연구하였다. 연구결과 전문적 권력, 준거적 권력, 의사결정 권력이 승진

에 영향을 미치는 것으로 확인됐다. 천명섭, 장성철(2004)는 중간관리자의 권력행사 유형과 종업원의 직무태도 연구에서 합법적, 전문적, 준거적 권력은 직무만족에 정(+의 영향, 강압적 권력은 부(-)의 영향을, 보상적 권력은 직무만족에 영향 없음으로 나타났다. 김희철, 강영순(2008)은 권력유형과 혁신행동의 관계에서 부하의 자아개념과 혁신행동을 증대시키기 위해서는 전문적, 준거적 권력이 효과적임을 설명하고 있다.

〈표 II-4〉 권력유형 연구 결과

연구자	연구내용
Bachman(1966)	관리자의 권력유형이 판매조직의 판매원들에게 미친 영향 연구. 합법적, 전문적 권력이 가장 큰 영향을 미쳤고, 준거적, 전문적 권력은 만족 및 성과에 관련이 있고, 강압적 권력은 불만족과 성과와는 관련이 없는 것으로 나왔다.
Warren(1968)	다섯 가지 권력유형이 학교 교사의 조직통제에 대한 연구. 강압적 권력에는 행위적 복종이 우세하였고, 전문적, 준거적 권력에는 태도가, 보상적 권력에는 행동과 태도가 비슷하였으며, 준거적, 전문적 권력은 서로 밀접한 관계가 있음을 밝혔다.
Ivencevich & Donnelly (1970)	리더의 권력유형이 종업원들에게 미치는 영향 연구. 전문적 권력 > 합법적 권력 > 보상적 권력 > 강제적 권력 순으로 나타났다.
Podsakoff & Schriesheim (1985)	리더가 행사하는 권력 중에 전문적, 준거적 권력이 부하만족과 업무성과에 긍정의 효과를, 합법적, 보상적, 강제적 권력은 불만족과 업무성과가 낮거나, 전혀 무관한 것으로 나타났다.
Stahelski, Forst, & Patch (1989)	작업집단에서 상사의 사회적 권력의 원천을 연구. 리더는 합법적, 보상적, 강제적 권력 보다 준거적, 전문적 권력을 더 많이 사용하나, 부하의 수가 많으면 강제적 권력을 많이 사용하는 것으로 나타났다.
천명섭, 장성철 (2004)	중간관리자의 권력행사 유형과 종업원의 직무태도 연구. 합법적, 전문적, 준거적 권력은 직무만족에 정(+)의 영향, 강압적 권력은 부(-)의 영향을, 보상적 권력은 직무만족에 영향 없음으로 나타났다.
유창남(2009)	리더행동 및 권력유형의 적합관계와 리더십유효성의 관계 연구. 합법적, 준거적·전문적, 보상적 권력은 혁신행동에 정(+)의 영향을 강압적 권력의 영향력은 유의하지 않게 미치는 것으로 나타났다.

2. 직무헌신과 상사 만족

1) 직무헌신의 개념

직무헌신(job dedication)은 자신의 직무에 적극적으로 참여하여 일의 의미, 열정, 영감, 자부심, 도전을 경험하는 것을 의미한다(Schaufeli et al., 2002). 직무열의(job engagement)는 활기(vigor), 헌신(dedication), 몰두(absorption)의 3개의 하위차원으로 구성된다(Schaufeli et al., 2002). 직무헌신은 직무열의의 구성개념(construct) 가운데 헌신을 뜻한다.

직무열의는 조직 구성원이 자신의 직무를 수행하는데 나타나는 육체적, 인지적, 정서적, 그리고 정신적인 에너지를 투입하는 것을 의미한다(Kahn, 1990). Rothbard(2001)은 개인이 심리적으로 작업에 몰입하는 상태를 직무열의로 설명한다. Schaufeli et al.(2002)은 긍정적이고 성취감을 주는, 작업과 관련된 심리상태를 의미하며, 활기, 헌신, 몰두를 그 특징으로 설명하고 있다. Salanova(2005)는 업무를 긍정적, 열정적, 헌신적으로 몰입하는 마음을 직무열의로 정의한다.

Kahn(1990)은 직무열의를 조직원들의 업무성과와 연관이 되어지는 것으로 통합적으로 집중할 때 나타나는 심리적, 정신적 현상으로 규명했다. 이는 최근에 나타난 긍정심리학에 영향을 미쳐 직무에 대하여 부정적인 면 보다는 긍정적인 면에 높은 관심을 갖게 만들었다(Schaufeli & Salanova,2005).

Schaufeli et al.(2002)에 의하면, 활력은 일을 하는 동안에 높은 수준의 에너지, 정신의 집중과 의지 그리고 어려움을 만났을 때 포기하지 않는 인내력을 의미한다. 헌신은 일에 대한 의미부여와 자부심을 갖고 열정적으로 도전하는 것으로 개인의 가치관과 같을 때 나타나는 자발적인 행동으로 내재된 역량을 모두 쏟아붓는 것을 말한다. 몰두는 일에 대해 완전한 집중상태로 시간에 상관없이 일을 하며, 일을 떠난 자신을 생각하지 않음을 말한다.

박노운(2011)에 의하면, 직무열의는 직무만족, 직무몰입과 비교되는 개념이다. 직무만족은 개인의 직무 또는 직무경험에 대한 평가로부터 발생하는 즐거운 또

는 긍정적인 감정 상태를 의미한다(Locke, 1976). 직무만족은 직무조건 또는 특성에 대한 평가적 판단에 대한 직무태도를 의미하며, 욕구와 관련된 감정적 반응에 초점을 맞추고 있다. 따라서 직무만족의 경우 직무에 대한 호의적인 평가로부터 발생하는 긍정적인 감정은 직무열의에 기여할 수 있다. 둘째, 직무몰입은 직무가 개인과 그의 정체성에서 중요한 정도를 의미한다(Lawler and Hall, 1970). 직무몰입의 특징은 직무가 욕구를 충족시켜주는 능력에 대한 인지적 판단을 뜻하고, 직무와 관련된 정체성을 유지하기 위해 인지적 에너지에 초점을 맞춘다. 따라서 직무몰입은 인지적 개념으로 직무열의의 한 차원으로 간주 될 수 있다. 셋째, 직무열의는 개인의 역할수행에 자신을 육체적, 인지적, 감정적으로 사용하고 표현하는 것을 의미한다(Kahn, 1990). 직무열의는 직무자체에 대한 지각으로, 직무경험을 표현하는 태도가 아니라 자신의 역할수행에 관심을 가지고 몰두하는 것을 의미한다. 또한 인지, 감정, 행동을 동시에 강조하며 인지와 함께 감정과 행동을 적극적으로 사용한다(박노운, 2011).

직무열의는 낮은 직무 탈진, 높은 직무만족 낮은 결근, 낮은 이직, 높은 조직몰입과 정(+)의 상관관계가 있다(Schaufeli & Salanova, 2005). Bakker & Geurts(2004)는 그의 종단 연구에서 직무열의의 상태가 2년 이상 유지되는 것을 확인하였으며, 따라서 직무열의는 순간적인 상태라기보다는 지속적으로 유지되는 것을 밝혔다. 직무열의는 일중독과 관련이 있다(Schaufeli, Tari & Van Rhenen, 2005). 즉 직무열의와 일중독은 일을 열심히 한다는 점에서 유사한 점이 있으나, 일중독은 부정적인 측면에서의 접근이며, 직무열의는 긍정적인 측면에서의 접근으로 구분하고 있다. Schaufel I& Salanova(2005)는 기술의 다양성과 직무의 자율성, 과업 피드백과 같은 업무의 특성이 종업원의 내적 동기를 유발하여 잠재력을 극대화하는 것처럼 기술의 다양성과 개개인의 자율성, 피드백은 직무열의를 증가시킨다. 따라서 직무열의는 자율성이나 업무의 다양성과 같은 직무의 긍정적인 특성들과 정적으로 관련이 있고 긍정적 특성이 많을수록 직무열의의 수준이 높아진다. Schaufeli & Bakker(2004)는 성과에 대한 피드백, 상사의 코칭 등 직무자원이 직무열의의 하위자원들인 활력, 헌신, 몰두와 정(+)의 관계가 있음을 검증했다. Llorens, Bakker, Schaufeli & Salanova(2005)는 직무통제감, 상사지원과 조직풍토가 직무열의와 정(+)의 관계가 있음을 밝혔다.

따라서 본 연구에서 직무헌신은 직무열의의 하위개념으로 접근한다. 직무헌신은 자신의 직무에 적극적으로 참여하여 일의 의미, 열정, 영감, 자부심, 도전을 경험하는 것을 의미한다(Schaufeli et al., 2002).

2) 상사 만족의 개념

상사 만족이란 상사와 관련된 태도의 하나로 상사가 갖고 있는 가치관이나 태도 등이 자신의 신념과 가치관의 수준과 같을 때 상사에 대한 감정적, 이성적, 정서적 만족상태를 의미하며 욕구나 기대치 조건이 채워져서 모자람이 없는 상태를 말한다(Byrne, 1971). 사람들은 자기와 비슷한 태도를 가진 사람들을 좋아한다. 취향이나 선호도가 비슷한 사람들이 일을 같이 하면 몰입이 증가하고 이직 의도가 감소하며, 업무에 대해서도 조직원들과 비슷한 가치관을 갖고 있으면 직무만족이나 조직 몰입이 증가한다(Meglion et al., 1992). Bauer & Green (1996)은 상사와 부하의 성격이 비슷한 경우 좋은 관계를 형성하는데 도움이 된다고 했다. 즉, 서로 간의 성격이나 취미가 비슷한 경우 두 사람간의 만족이 그렇지 않은 사람보다 더 높다고 하겠다.

상사 만족은 직무만족의 하위개념이다. 직무만족은 종업원이 자신의 직무에 대해 가지는 우호적 또는 비우호적인 전반적 평가를 의미한다(Locke, 1976). 모든 태도 변수와 마찬가지로 직무만족은 자신의 직무와 관련해서 가지게 되는 감정, 사고, 행동으로 구성된다(Jex, & Britt, 2010). 직무만족의 구성요소는 학자들마다 다양하다. Weiss et al. (1967)에 따르면 직무만족의 구성요소는 활동성, 독립성, 다양성, 감독(인간관계), 감독(기술관계), 권위, 능력, 보상, 승진, 책임감, 동료, 인정, 성취, 창의성으로 구성된다. 이 가운데 기술관계 및 인간관계로서의 감독이 상사 만족을 의미한다.

직무만족은 감정, 사고, 행동으로 구성되며, 감정의 경우, Locke (1976)은 감정범위 이론을 제안하였다. 그에 따르면, 감정범위 이론의 기본전제는 종업원이 직무 만족을 평가할 때 업무의 각 측면에 차별적인 가중치가 주어진다라는 것이다.

따라서 상사 만족의 경우 상사의 권력유형에 대해 구성원들이 감정적인 반응으로 인해 형성되는 태도이며, 그러한 만족의 정도는 상사의 권력유형에 의해서

영향을 받는다는 것이다. 본 연구에서 상사 만족은 상사와 관련된 태도의 하나로 상사가 갖고 있는 가치관이나 태도 등이 자신의 신념과 가치관의 수준과 같을 때 상사에 대한 감정적, 이성적, 정서적 만족상태를 의미한다.

3) 권력유형과 직무헌신 및 상사 만족의 관계

권력유형과 직무헌신 및 상사 만족의 관계는 다음과 같다. Slims & Szilagyi(1976)은 보상적 권력과 직무몰입이 상관관계가 있다. Podsakoff & Schriesheim(1985)은 리더의 준거적 권력과 전문적 권력은 종업원의 만족과 직무 성과에 긍정적으로, 합법적, 보상적 및 강압적 권력은 부하의 낮은 만족과 직무 성과에 부정적인 영향을 주거나 관계가 없다. Bachman(1966)은 보험대리점을 대상으로 대리인의 만족은 준거적 권력과 전문적 권력과는 정(+)의 상관관계가 있었으나 보상적 권력과 강압적 권력 및 합법적 권력과는 부(-)의 상관관계가 있다. Slocum(1970)은 철강회사 종업원들을 연구대상으로 강압적 권력이 직무만족에 부(-)의 상관관계, 전문적 권력은 직무만족과 정(+)의 상관관계가 있다. Yukl(1981)은 Warren(1968)의 연구결과와 Slocum(1970)의 연구 결과 등을 재분석하여 준거적 권력행사는 종업원의 만족과 결근 및 이직률 감소, 성과의 향상과 관련이 있으며, 합법적 권력행사는 종업원의 만족과 성과에 영향이 없거나 부(-)의 상관관계가 있으며, 보상적 권력행사는 효과와의 관계에서 일관적인 경향이 없다. Warren(1968)은 전문적, 준거적 및 합법적 권력이 부하의 태도개입과 정적으로 상관이 있다. 천명섭, 장성철(2004)은 중간관리자의 권력행사 유형과 종업원의 직무태도 연구에서 합법적, 전문적, 준거적 권력은 직무만족에 정(+)의 영향, 강압적 권력은 부(-)의 영향을, 보상적 권력은 직무만족에 영향 없음으로 나타났다.

선행연구 결과를 정리하면 다음과 같다. 권력유형 중 전문적 및 준거적 권력은 구성원의 태도변수들과 정(+)의 상관관계가 있으며, 강압적 권력은 구성원의 태도와 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 합법적 권력의 경우 연구 결과에 있어 태도변수들과의 관계가 일치하지 않는 경향을 보이고 있다. 그러나 본 연구에서는 Warren(1968)의 경우 합법적 권력이 부하의 태도 개입과 정적 상관

관계가 있다는 측면에서 합법적 권력과 태도의 관계가 정(+의 관계가 있음을 추론한다. 따라서 관리자의 권력행사 유형 중에서 전문적, 준거적, 합법적 권력은 종업원의 직무헌신과 상사 만족에 정(+의 관계가 있고, 강압적 권력은 부(-)의 관계가 있음을 추론한다.

3. 과업성과 및 이직의도

1) 과업성과의 개념

과업성과(task performance)는 조직의 제품이나 서비스를 제공하거나 그 제조 과정에 참여하는 것과 같이 공식적인 직무를 수행함으로써 조직의 주요 기능에 공헌하는 활동을 의미한다(Borman & Motowildo, 1993). 윤석화·박희태·손승연·이수진(2009)에 따르면, 직무수행의 개념은 연구목적에 따라 직무성과(박동수·이희영, 2002), 업무성과(심원술, 1998)로 사용되기도 한다. 과업수행과 과업성과의 차이는 행동에 초점을 맞추는 경우 수행으로 활용되며(이경근, 2005), 행동에 대한 결과에 초점을 맞추는 경우 성과로 사용된다(박동수·이희영, 2002). 따라서 job performance는 직무수행으로, task performance는 과업과 관련된 행동뿐만 아니라 결과를 포함하는 과업성가로 활용된다(윤석화·박희태·손승연·이수진, 2009).

과업(task)은 독립된 특정한 목표를 위하여 일을 하는 작업 활동이고 성과(performance)는 과업목표에서 달성된 결과를 말하며, 단순한 일을 의미하는 것이 아니라 조직 활동에 필요한 기능과 역할을 말하는 것이다(송병식,2008). Katz(1964)는 직무와 관련된 두 가지 차원으로 조직 내 행동과 조직 외 행동을 제시하였다. 종업원의 조직 내 활동은 공식으로 부여받은 과업을 실행하는 것으로 과업성과와 관련활동이고, 과업성과는 직무기술서상에 표시되어 있거나 직무 기술서상에 나타나 있는 일들을 수행하는 것으로 정의된다(Welbourne, 1998).

과업성과는 그들의 조직구성원의 능력과 역량을 나타내는 것으로 과업성고가 높은 구성원은 조직 내에서 가치 있는 존재로 인식되고, 다른 사람으로부터 긍정적인 평가를 받는 경향이 있다(Yun et al., 2007).

2) 이직의도의 개념

이직의도(turnover intention)는 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 것을 의미한다(Mottaz, 1988). 이직(seperation)과 이직의도(turnover intention)의 차이는 다음과 같다. 이직(separation)은 종업원이 자신이 소속되어 있던 곳에서 이탈하는 하는 것을 말한다. Boudreae & Berger(1985)는 이직에 대해 종업원 자의에 의한 혹은 경영자에 의해 종업원과의 고용관계가 종결되는 것을 의미한다. Mobley(1982)는 이직에 대해 조직에서 금전적 보상을 받은 개인이 본인의 자발적 의사에 따라 구성원으로서의 역할을 포기하는 것이라고 정의하였다. 이직의도는 이직의 선행과정을 의미한다. 즉 조직구성원이 현재 직무에 대한 평가 후 직무에 불만족을 고려하게 되면 그로 인해 개인적으로 가지게 되는 태도를 의미한다.

Mobley(1982)는 직무만족이 이직으로 이어지는 심리적 의사결정 단계를 모형화 하였다. 그에 따르면 이직에 이르는 과정에 대해, 조직구성원은 현재의 직무에 대해 평가 후 직무에 대한 불만족을 경험하게 되면 이직에 대해 고려를 하게 되고, 행위에 따른 기회비용을 비교 평가한 후, 대안을 탐색하여, 현재의 직무와 대안과의 비교를 통해 실현가능한 대안으로 평가한 후, 이직과 근속여부를 비교하여 실질적인 행위의도를 형성하고, 행위를 실행하게 된다는 것이다.

Steel & Ovalle(1984)는 사람들은 대부분 자신의 의도에 따라 행동하게 되며, 실제로 의사 결정과정에서 이직의도가 이직행동으로 실행될 확률은 매우 높다는 주장한다. Fleisher(1985)도 이직의사가 있으면 현재의 직업과 비교하면서 다른 직업을 찾게 되고, 이런 과정을 거쳐서 이직을 하게 된다고 하였다. 즉 이직의도가 중요한 이유는 개인이 형성하고 있는 이직에 대한 태도가 실제 행동으로 이어질 가능성이 높기 때문이다(Fishbein & Ajen, 1975).

이직이 유형을 살펴보면 다음과 같다. 이직의 유형은 첫째, 이직의사가 본인에

게 있는지 아니면 조직에게 있는지에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로 나눌 수 있다. 자발적 이직(voluntary separation)은 종업원 스스로의 의사에 따른 이직으로 휴직, 사직, 전직이 있고, 비자발적 이직(involuntary separation)은 종업원의 의사에 반하는 것으로 조직이나 경영자에 의해 강제되는 이직을 말하며, 정리해고, 징계해고, 조기퇴직, 명예퇴직, 정년퇴직 사망 등이 해당된다(송병식, 2008).

둘째, 조직구성원의 회피가능 여부에 의해 회피가능 이직과 회피불가능 이직으로 구분한다. 회피가능 이직이란 경영자의 노력으로 번복이 가능하고 이직을 최소화 할 수 있는 것으로 임금, 근무시간, 복지 제도 등 자발적 이직의 대부분이 여기에 속하며 이직관리의 주요 대상이 된다. 회피 불가능 이직이란 종업원이 질병, 사망, 이민등과 같이 경영자가 통제 할 수 없는 사유에 해당되는 이직을 말한다(송병식, 2008).

셋째, 조직의 통제여부에 따라 통제가능 이직과 통제 불가능 이직으로 구분한다. 통제가능 이직은 조직에서 통제가 가능한 것들로 임금, 근무환경, 복지, 승진에 불만을 갖고 있는 것이고, 통제 불가능 이직은 종업원이 질병이나 사망의 원인이 되는 것으로 경영자의 노력으로도 통제가 불가능 한 것을 말한다.

넷째, 이직의 결과가 조직에 미치는 영향에 따라 순기능적 이직과 역기능적 이직으로 구분한다. 순기능적 이직이란 개인과 조직이 서로 조직을 떠나는 것에 대해 같은 생각을 하고 있는 것을 의미한다. 역기능적 이직은 개인은 조직을 떠나고 싶은데, 조직은 그 개인을 조직에 남게 하려는 의지가 강한 것을 말한다(Dalton, 1981).

조직구성원이 이직 원인은 조직 전체요인, 근로환경 요인, 직무내용 요인, 개인적 요인으로 구분할 수 있다(Poter & Steers, 1973, 1982). 첫째, 조직전체 요인은 임금, 승진제도, 복리후생, 동료 집단과의 상호작용의 성격, 조직의 규모 등 개인에게 영향을 미치는 변수들과 관련된다. 종업원들은 임금이나 승진의 공정성이 결여되거나 기대감에 미치지 못했을 때 실망하여 이직을 생각하게 된다는 것이다. 임금 인상이나 승진 제도등도 중요한 의미가 있지만 종업원의 기대와 차이가 발생할 때는 의미가 상실된다. 그리고 조직의 의사결정 방법 또한 중요하다고 하겠다. 의사결정과정에서 권력이 분산되지 못하고 한 사람에게 집중될 경우 조직

원은 소외감을 느껴 이직을 생각하게 될 것이다.

둘째, 근로 환경 요인은 상사의 리더십, 동료들과의 인간관계, 근무조건, 직업집단의 크기 등 종업원이 처해 있는 근로환경이 종업원들에게 있어 이직결정에 영향을 미치는 요인이다.

셋째, 직무내용요인은 개인이 담당하고 있는 특정업무를 수행하는데 있어 요구되는 의무와 활동은 그가 조직에 잔류할 것인가를 결정하는데 중요한 영향을 미친다. 이직과정에서 직무와 관련 이직에 영향을 미치고 있는 요인들을 보면 직무 특성, 과업내용, 정체성과 자율성 그리고 책임감, 역할 모호성 및 업무 과중 등이 조직에 잔류할 것인가를 결정하는데 중요한 변수로 작용하고 있다.

넷째, 개인적 요인은 개인이 갖고 있는 특성, 연령, 근속기간, 적성, 건강, 가정환경등도 이직에 영향을 미친다.

3) 권력유형, 직무헌신 및 상사 만족과 과업성과 및 이직의도의 관계

권력유형과 과업성과 및 이직의도를 관계를 살펴보면 다음과 같다. Podsakoff & Schriesheim(1985)의 연구에서 관리자의 강압적, 합법적, 보상적 권력은 부하의 성과와 직무만족에 부정적인 영향을 미치고, 개인적 속성에 의한 전문적 권력과 준거적 권력은 종업원의 만족과 직무성과에 정적인 영향 미친다. 이규만(2006)의 연구에서도 합법적 권력이나 강압적 권력은 과업성과에 부(-)의 영향을 미치는 경향이 있다. Student(1968)는 486명의 관리자를 평가한 40개의 생산 작업집단에 관한 연구에서 작업자들이 관리자들에 대해 복종하는 관리자의 권력유형은 합법적 권력, 전문적 권력, 보상적 권력, 준거적 권력, 강압적 권력 순서로 행사하였고, 전문적 권력과 준거적 권력은 과업성과에 정(+)적인 상관관계가 있음을 알아냈다.

직무헌신과 과업성과 및 이직의도의 관계는 다음과 같다. 직무헌신은 직무열의의 구성개념이다. 국내·외 선행연구에서 직무열의에 관한 선행연구는 다차원보다는 단일차원의 연구가 주류를 이루고 있다. 그로 인해 직무헌신과 과업성과 및 이직의도의 관계를 확인하는데 한계가 있다. 따라서 직무헌신과 결과변수의 관계는 직무열의의 차원에서 수행된 연구를 통해 관계를 확인한다. 직무열의가 높은

사람들은 직무만족과 높은 관계가 있다(Schaufeli et al,2001). Park(2007)은 직무 열의의 하위 요소인 활력, 헌신, 몰입이 직무만족에 정(+의 상관관계가 있다. 최훈(2007)은 직무열의가 높은 사람은 조직에 강한 소속감과 상사에게 긍정의 피드백을 얻기 위해 업무뿐만 아니라 그 이외의 일에도 열과 성을 다한다고 했다. Feacher & Kincki(2004)는 연구에서 직무열의가 조직몰입과 조직 시민행동과도 정(+적인 관계를 맺는 것으로 예측했다. Schaufeli & Bakker(2004)는 열의와 이직의도와는 부(-)적인 관계가 있다고 말했다. Park(2006)은 직무열의가 높을수록 이직의도가 낮아짐을 제시하였다. Schaufeli & Bakker(2004)는 직무열의와 이직의도는 부(-)적인 관계를 갖는다.

상사 만족은 직무만족의 하위차원으로 직무만족을 다차원으로 접근한 실증연구가 많지 않은 관계로 직무만족과 결과변수의 관계를 통해 상사 만족과 과업성과 및 이직의도의 관계를 추론한다. 현희정 외(2003)는 상사-부하간 성격일치가 상사에 대한 만족 및 신뢰에 미치는 영향 연구에서, 상사 만족을 정서적 안정성 차원, 경험에 대한 개방성 차원, 외향성 차원, 호감성 차원, 성실성 차원에서 연구한 결과 상사에 대한 만족과 신뢰는 상사의 정서적 안정성이 부하의 안정성보다 약간 더 높을 때 가장 높게 나왔고, 상사의 개방성 또한 부하의 개방성보다 약간 더 높을 때 가장 높게 나왔으며. 외향성 차원에서도 상사가 더 외향적일 때 가장 높게 나타난 것을 보여줬다. 그리고 호감성 차원에서도 상사의 호감성이 더 높을 때 높게 나왔고, 성실성 차원에서는 성격의 일치 또는 불일치가 상사에 대한 만족에는 영향을 주지 않았지만, 성실성 차원에서도 성격이 일치될수록 신뢰가 높다는 것을 의미한다. Bond & Hayes(2002)의 연구에서도 상사 만족은 개인의 성과에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다. 선행연구에서도 밝혀졌듯이 과업성과가 높은 사람들은 이직에 대해 선택의 폭이 넓기 때문에 부(-)적인 생각을 하고, 성과가 낮은 사람들은 이직에 대해 고려를 하게 된다는 것이 밝혀졌다. 결국 상사 만족은 과업성과에 정(+의 관계로 나타나고 이직의도에는 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 예측해 볼 수 있다.

Ⅲ. 연구 설계

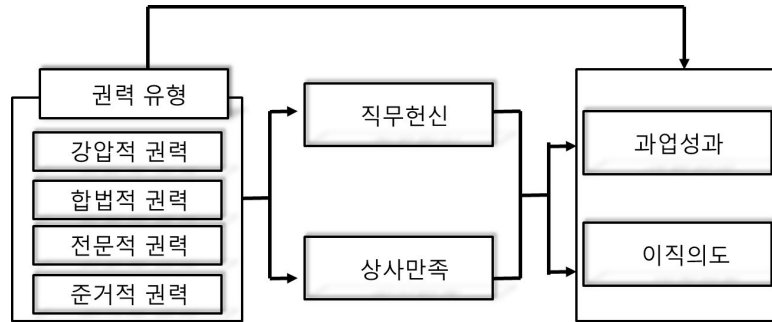
본 장에서는 전술한 이론적 배경에 근거하여 본 연구에서 수행할 연구모형, 연구가설, 표본설계, 분석방법, 변수의 조작적 정의 등을 논의한다.

1. 연구모형 및 연구가설

1) 연구모형의 설계

본 연구의 목적은 권력유형과 과업성과 및 이직의도의 관계에서 직무헌신과 상사 만족의 매개효과를 분석한다. 연구목표는 네 가지 차원에서 수행된다. 첫째, 권력유형(강압적, 합법적, 준거적, 전문적 권력)과 직무헌신과 상사 만족의 관계를 검증한다. 둘째, 권력유형(강압적, 합법적, 준거적, 전문적 권력)과 과업성과 및 이직의도의 인과관계를 검증한다. 셋째, 직무헌신과 상사 만족이 과업성과 및 이직의도에 미치는 영향력을 검증한다. 넷째, 권력유형(강압적, 합법적, 준거적, 전문적 권력)과 과업성과 및 이직의도의 관계에서 직무헌신과 상사 만족의 매개효과를 확인한다. 본 연구에서 독립변수는 French & Raven(1959)의 의해 제안된 5가지 권력유형에서 보상적 권력을 제외한다. 이는 본 연구 대상인 보험설계사의 경우 상사가 보상적 권력을 행사할 수 없는 업종의 특성 때문이다. 따라서 독립변수인 권력유형은 강압적, 합법적, 준거적, 전문적 권력 유형을 독립변수로 설정한다.

〈그림 III-1〉 연구모형



2) 연구가설의 설정

본 연구에서는 권력유형(강압적, 합법적, 준거적, 전문적 권력)과 과업성과와 이직의도의 관계에서 직무헌신과 상사 만족의 매개효과를 검증한다. 가설의 설정 절차는 다음과 같다. 권력유형과 매개변수(직무헌신, 상사 만족)의 관계, 권력유형과 결과변수(과업성과, 이직의도)의 관계, 매개변수(직무헌신, 상사 만족)와 결과변수(과업성과, 이직의도)의 직접효과를 검증한다. 그리고 마지막으로 권력유형과 결과변수(과업성과, 이직의도)의 관계에서 매개변수(직무헌신, 상사 만족)의 매개효과를 검증하는 가설을 설정한다.

본 연구에서 변수들 간의 관계는 정서평가이론(Arnold, 1960, 1970)에 기반을 두고 관계를 설명한다. 정서평가이론에 의하면, 정서의 인지적 측면은 평가에 의해서 이루어진다. 인지적 정서이론에서는 선행되는 사건의 인지적 평가 없이 정서는 일어나지 않으며, 사건 자체가 아니라 평가가 정서를 일으키는 것으로 설명한다(Frijda, 1986). 즉 평가는 정서에 선행하고 정서를 유발하는 원인이 된다는 것이다.

(1) 권력유형(강압적, 합법적, 준거적, 전문적 권력)과 직무헌신 및 상사 만족의 관계

권력유형과 직무헌신 및 상사 만족의 관계는 다음과 같다. Slims & Szilagyi(1976)은 보상적 권력과 직무몰입이 상관관계가 있다. Podsakoff & Schriesheim(1985)은 리더의 준거적 권력과 전문적 권력은 종업원의 만족과 직무

성과에 긍정적으로, 합법적, 보상적 및 강압적 권력은 부하의 낮은 만족과 직무 성과에 부정적인 영향을 주거나 관계가 없다. Bachman(1966)은 보힘대리점을 대상으로 대리인의 만족은 준거적 권력과 전문적 권력과는 정(+)¹의 상관관계가 있었으나 보상적 권력과 강압적 권력 및 합법적 권력과는 부(-)²의 상관관계가 있다. Slocum(1970)은 철강회사 종업원들을 연구대상으로 강압적 권력이 직무만족에 부(-)³의 상관관계, 전문적 권력은 직무만족과 정(+)⁴의 상관관계가 있다. Yukl(1981)은 Warren(1968)의 연구결과와 Slocum(1970)의 연구 결과 등을 재분석하여 준거적 권력은 종업원의 만족과 결근 및 이직률 감소, 성과의 향상과 관련이 있으며, 합법적 권력행사는 종업원의 만족과 성과에 영향이 없거나 부(-)⁵의 상관관계가 있으며, 보상적 권력은 효과와의 관계에서 일관적인 경향이 없다. Warren(1968)은 전문적, 준거적 및 합법적 권력이 부하의 태도개입과 정적으로 상관이 있다. 천명섭, 장성철(2004)은 중간관리자의 권력행사 유형과 종업원의 직무태도 연구에서 합법적, 전문적, 준거적 권력은 직무만족에 정(+)⁶의 영향, 강압적 권력은 부(-)⁷의 영향을, 보상적 권력은 직무만족에 영향 없음으로 나타났다.

선행연구 결과를 정리하면 다음과 같다. 권력유형 중 전문적 및 준거적 권력은 구성원의 태도변수들과 정(+)⁸의 상관관계가 있으며, 강압적 권력은 구성원의 태도와 부(-)⁹의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 합법적 권력의 경우 연구 결과에 있어 태도변수들과의 관계가 일치하지 않는 경향을 보이고 있다. 그러나 본 연구에서는 Warren(1968)의 경우 합법적 권력이 부하의 태도 개입과 정적 상관관계가 있다는 측면에서 합법적 권력과 태도의 관계가 정(+)¹⁰의 관계가 있음을 추론한다. 따라서 관리자의 권력행사 유형 중에서 전문적, 준거적, 합법적 권력은 종업원의 직무헌신과 상사 만족에 정(+)¹¹의 관계가 있고, 강압적 권력은 부(-)¹²의 관계가 있음을 추론한다.

본 연구에서 변수들 간의 관계는 정서평가이론(Arnold, 1960, 1970)에 기반을 두고 관계를 설명한다. 정서평가이론에 의하면, 정서의 인지적 측면은 평가에 의해서 이루어진다. 인지적 정서이론에서는 선행되는 사건의 인지적 평가 없이 정서는 일어나지 않으며, 사건 자체가 아니라 평가가 정서를 일으키는 것으로 설명한다(Frijda, 1986). 즉 평가는 정서에 선행하고 정서를 유발하는 원인이 된다는 것이다. 따라서 상사의 권력행사 유형을 구성원이 지각하고, 지각 과정(평가)을

통해 정서(직무헌신, 상사 만족)가 발생하며 그로 인해 행동(과업성과, 이직의도)가 영향을 받는다는 것이다. 권인수, 최영근(2011)에 의하면, 직무열의는 인지적, 감정적, 신체적 차원으로 구분되며, 직무헌신은 정서적 차원으로 분류하고 있다. Locke(1976)에 의하면, 직무만족은 감정범위이론으로 접근한다. 감정범위 이론에 의하면, 종업원이 직무만족에 대해 평가할 때 업무의 각 측면에 차별적인 가중치가 부여된다는 것이다. 즉 직무만족의 평가에 부여되는 차별적 가중치는 감정에 기반 한다는 것이다. 따라서 상사의 권력유형이 구성원의 지각(평가)과정을 통해 정서를 발생시키고 정서적 발생과정을 통해 상사 만족에 이르게 된다는 것이다. 따라서 다음과 같은 가설이 추론된다.

가설1 : 권력유형(강압적, 합법적, 준거적, 전문적 권력) 직무헌신에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1

강압적 권력은 직무헌신에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2

합법적 권력은 직무헌신에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3

준거적 권력은 직무헌신에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4

전문적 권력은 직무헌신에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2 : 권력유형(강압적, 합법적, 준거적, 전문적 권력) 상사 만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1

강압적 권력은 상사 만족에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2

합법적 권력은 상사 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3

준거적 권력은 상사 만족에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-4

전문적 권력은 상사 만족에 정(+)^{의 영향을 미칠 것이다.}

(2) 권력유형과 과업성과 및 이직의도의 관계

권력유형과 과업성과 및 이직의도를 관계를 살펴보면 다음과 같다. Podsakoff & Schriesheim(1985)의 연구에서 관리자의 강압적, 합법적, 보상적 권력은 부하의 성과와 직무만족에 부정적인 영향을 미치고, 개인적 속성에 의한 전문적 권력과 준거적 권력은 종업원의 만족과 직무성과에 정적인 영향 미친다. 이규만(2006)의 연구에서도 합법적 권력이나 강압적 권력은 과업성과에 부(-)의 영향을 미치는 경향이 있다. Student(1968)는 486명의 관리자를 평가한 40개의 생산 작업집단에 관한 연구에서 작업자들이 관리자들에게 복종하는 관리자의 권력유형은 합법적 권력, 전문적 권력, 보상적 권력, 준거적 권력, 강압적 권력 순서로 행사하였고, 전문적 권력과 준거적 권력은 과업성과에 정(+)^{적인 상관관계가 있음을 알아냈다.}

선행연구 결과를 통해 살펴 본 권력유형과 과업성과 및 이직의도의 관계는 강압적 권력과 합법적 권력은 과업성과와 부(-)의 관계가 있고, 전문적·준거적 권력은 과업성과와 정(+)^{의 관계가 있다.} 선행연구의 결과와 본 연구에서의 연구대상의 관계에 차이가 있다. 본 연구의 대상인 보험업 종사자의 경우 해당 조직(보험사)에 소속되어 있지만 실질적으로 자영업자의 성격을 띠고 있다. 그로 인해 개인의 업무성과가 없는 경우 개인의 소득에 영향을 받기 때문에, 개인이 수행하는 업무에 있어 역할 내 수행을 하게 되며 이로 인해 과업성과는 존재할 수밖에 없다. 유창남(2009)의 연구에서 합법적, 준거적, 전문적, 보상적 권력유형이 혁신성과에 정(+)^{의 인과관계가 있는 것이 확인되었다.} 이에 근거하여 비록 선행연구에서 강압적 권력과 합법적 권력이 과업성과와 부(-)의 상관관계가 있고, 부(-)의 영향을 미친다고 하지만, 본 연구에서는 모든 권력유형이 과업성과에 정(+)^{의 영향을 미치는 것으로 추론한다.} 또한 권력유형과 이직의도의 관계는 이직의도는 개인의 태도를 측정하는 변수로 직무헌신과 상사 만족에서 언급된 것처럼 권력유형에 차별

적인 영향을 받게 될 것이다. 따라서 강압적 권력은 부(-)의 관계로, 합법적, 준거적, 전문적 권력은 정(+의) 관계를 가질 것으로 추론된다. 따라서 권력유형과 과업성과 및 이직의도의 관계는 다음과 같다.

가설3 : 권력유형(강압적, 합법적, 준거적, 전문적 권력)은 과업성과에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1

강압적 권력은 과업성과에 정(+의) 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2

합법적 권력은 과업성과에 정(+의) 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3

준거적 권력은 직무헌신에 정(+의) 영향을 미칠 것이다.

가설 3-4

전문적 권력은 직무헌신에 정(+의) 영향을 미칠 것이다.

가설4 : 권력유형(강압적, 합법적, 준거적, 전문적 권력)은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 4-1

강압적 권력은 이직의도에 정(+의) 영향을 미칠 것이다.

가설 4-2

합법적 권력은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4-3

준거적 권력은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4-4

전문적 권력은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

(3) 직무헌신 및 상사 만족과 과업성과 및 이직의도의 관계

본 연구에서 변수들 간의 관계는 정서평가이론(Arnold, 1960, 1970)에 기반을

두고 관계를 설명한다. 정서평가이론에서는 특정사건이 개인이 평가에 영향을 주고, 평가는 개인의 정서에 영향을 미치게 된다. 그리고 정서는 다시 개인의 행동에 영향을 미친다. 직무헌신과 상사 만족의 정서적 측면에서 개인의 평가이며, 개인의 직무 헌신적 태도와 상사에 대한 만족적인 태도는 과업성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다. 그러나 직무헌신과 상사 만족은 이직의도와는 부(-)적인 영향력을 미칠 것이다. 이는 조직구성원이 자신의 직무에 대해 정서적으로 참여하고 있는 상태에서 이직의도는 낮아질 것이다. 또한 상사에 대해 만족한 경우 이직의도는 낮을 것이다. Porter & Steers(1973)은 직무를 지향한 태도 변수인 직무만족이 이직의도에 영향을 미치는 주요한 변수로 보고 있다. 즉 직무만족이 이직의도에 영향을 미치는 것을 의미한다. 따라서 다음과 같은 가설을 추론한다.

가설5 : 상사 만족과 직무헌신은 과업성과 및 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 5-1

상사 만족은 과업성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5-2

상사 만족은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5-3

직무헌신은 과업성과에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 5-4

직무헌신은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

(4) 직무헌신과 상사 만족의 매개효과

권력유형과 과업성과 및 이직의도를 관계를 살펴보면 다음과 같다. Podsakoff & Schriesheim(1985)의 연구에서 관리자의 강압적, 합법적, 보상적 권력은 부하의 성과와 직무만족에 부정적인 영향을 미치고, 개인적 속성에 의한 전문적 권력과 준거적 권력은 종업원의 만족과 직무성과에 정(+)적인 영향 미친다. 이규만(2006)의 연구에서도 합법적 권력이나 강압적 권력은 과업성과에 부(-)의 영향을

미치는 경향이 있다. Student(1968)는 486명의 관리자를 평가한 40개의 생산 작업집단에 관한 연구에서 작업자들이 관리자들에게 복종하는 관리자의 권력유형은 합법적 권력, 전문적 권력, 보상적 권력, 준거적 권력, 강압적 권력 순서로 행사하였고, 전문적 권력과 준거적 권력은 과업성과에 정(+)적인 상관관계가 있음을 알아냈다.

직무헌신과 과업성과 및 이직의도의 관계는 다음과 같다. 직무헌신은 직무열의의 구성개념이다. 국내·외 선행연구에서 직무열의에 관한 선행연구는 다차원보다는 단일차원의 연구가 주류를 이루고 있다. 그로 인해 직무헌신과 과업성과 및 이직의도의 관계를 확인하는데 한계가 있다. 따라서 직무헌신과 결과변수의 관계는 직무열의의 차원에서 수행된 연구를 통해 관계를 확인한다. 직무열의가 높은 사람들은 직무만족과 높은 관계가 있다(Schaufeli et al,2001). Park(2007)은 직무열의의 하위 요소인 활력, 헌신, 몰입이 직무만족에 정(+의 상관관계가 있다. 최훈(2007)은 직무열의가 높은 사람은 조직에 강한 소속감과 상사에게 긍정의 피드백을 얻기 위해 업무뿐만 아니라 그 이외의 일에도 열과 성을 다한다고 했다. Feacher & Kincki(2004)는 연구에서 직무열의가 조직몰입과 조직 시민행동과도 정(+적인 관계를 맺는 것으로 예측했다. Schaufeli & Bakker(2004)는 열의와 이직의도와는 부(-)적인 관계가 있다고 말했다. Park(2006)은 직무열의가 높을수록 이직의도가 낮아짐을 제시하였다. Schaufeli & Bakker(2004)는 직무열의와 이직의도는 부(-)적인 관계를 갖는다.

상사 만족은 직무만족의 하위차원으로 직무만족을 다차원으로 접근한 실증연구가 많지 않은 관계로 직무만족과 결과변수의 관계를 통해 상사 만족과 과업성과 및 이직의도의 관계를 추론한다. 현희정 외(2003)는 상사-부하간 성격일치가 상사에 대한 만족 및 신뢰에 미치는 영향 연구에서, 상사 만족을 정서적 안정성 차원, 경험에 대한 개방성 차원, 외향성 차원, 호감성 차원, 성실성 차원에서 연구한 결과 상사에 대한 만족과 신뢰는 상사의 정서적 안정성이 부하의 안정성보다 약간 더 높을 때 가장 높게 나왔고, 상사의 개방성 또한 부하의 개방성보다 약간 더 높을 때 가장 높게 나왔으며, 외향성 차원에서도 상사가 더 외향적일 때 가장 높게 나타난 것을 보여줬다. 그리고 호감성 차원에서도 상사의 호감성이 더 높을 때 높게 나왔고, 성실성 차원에서는 성격의 일치 또는 불일치가 상사에 대

한 만족에는 영향을 주지 않았지만, 성실성 차원에서도 성격이 일치될수록 신뢰가 높다는 것을 의미한다. Bond & Hayes(2002)의 연구에서도 상사 만족은 개인의 성과에 긍정적인 영향을 미치고 있는 것으로 나타나고 있다. 선행연구에서도 밝혀졌듯이 과업성적이 높은 사람들은 이직에 대해 선택의 폭이 넓기 때문에 부(-)적인 생각을 하고, 성과가 낮은 사람들은 이직에 대해 고려를 하게 된다는 것이 밝혀졌다. 결국 상사 만족은 과업성과에 정(+)의 관계로 나타나고 이직의도에는 부(-)의 영향을 미칠 것이라고 예측해 볼 수 있다. 따라서 선행연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제안한다.

가설6 : 권력유형(강압적, 합법적, 준거적, 전문적 권력)은 과업성과의 관계에서 직무헌신에 매개될 것이다.

가설 6-1

강압적 권력은 과업성과와의 관계에서 직무헌신에 매개 될 것이다.

가설 6-2

합법적 권력은 과업성과와의 관계에서 직무헌신에 매개 될 것이다.

가설 6-3

준거적 권력은 과업성과와의 관계에서 직무헌신에 매개 될 것이다.

가설 6-4

전문적 권력은 과업성과와의 관계에서 직무헌신에 매개 될 것이다.

가설7 : 권력유형(강압적, 합법적, 준거적, 전문적 권력)은 이직의도의 관계에서 직무헌신에 매개될 것이다.

가설 7-1

강압적 권력은 이직의도와와의 관계에서 직무헌신에 매개 될 것이다.

가설 7-2

합법적 권력은 이직의도와와의 관계에서 직무헌신에 매개 될 것이다.

가설 7-3

준거적 권력은 이직의도와와의 관계에서 직무헌신에 매개 될 것이다.

가설 7-4

전문적 권력은 이직의도와외의 관계에서 직무헌신에 매개 될 것이다.

가설8 : 권력유형(강압적, 합법적, 준거적, 전문적 권력)은 과업성과의 관계에서 상사 만족에 매개될 것이다.

가설 8-1

강압적 권력은 과업성과와의 관계에서 상사 만족에 매개 될 것이다.

가설 8-2

합법적 권력은 과업성과와의 관계에서 상사 만족에 매개 될 것이다.

가설 8-3

준거적 권력은 과업성과와의 관계에서 상사 만족에 매개 될 것이다.

가설 8-4

전문적 권력은 과업성과와의 관계에서 상사 만족에 매개 될 것이다.

가설9 : 권력유형(강압적, 합법적, 준거적, 전문적 권력)은 이직의도의 관계에서 상사 만족에 매개될 것이다.

가설 9-1

강압적 권력은 이직의도와외의 관계에서 상사 만족에 매개 될 것이다.

가설 9-2

합법적 권력은 이직의도와외의 관계에서 상사 만족에 매개 될 것이다.

가설 9-3

준거적 권력은 이직의도와외의 관계에서 상사 만족에 매개 될 것이다.

가설 9-4

전문적 권력은 이직의도와외의 관계에서 상사 만족에 매개 될 것이다.

2. 변수의 조작적 정의, 표본설계 및 분석방법

1) 변수의 조작적 정의

본 연구의 독립변수는 상사의 권력유형이며 결과변수는 과업성과와 이직의도, 매개변수는 직무헌신, 상사 만족으로 구성되었다.

(1) 권력유형

권력유형은 강압적, 합법적, 준거적, 전문적 권력으로 구분한다. 강압적 권력은 권력 행사자가 특정의 것을 달성하지 못하였을 경우 권력 수용자에게 처벌을 할 수 있다는 인식에 기초를 둔 권력이다. 합법적 권력은 상사가 조직구성원에게 영향을 줄 수 있는 합법적 힘을 가지고 있으며, 조직구성원은 이에 복종해야한다는 내면화된 가치로부터 생성된 권력이다. 준거적 권력은 조직구성원이 상사와 동일시되고자 하는데서 생성되는 권력이다. 전문적 권력은 상사가 특정분야에 가지고 있는 지식에 대한 조직구성원의 지각에 따라 생성되는 권력을 의미한다. 본 연구의 권력유형 문항은 이규만(2006), 유창남(2009)의 측정 문항을 연구목적에 맞게 수정하여 권력 유형별 각 3문항씩 총 12 문항이 Likert 5점 척도로 측정하였다.

(2) 직무헌신

직무헌신은 자신의 직무에 적극적으로 참여하여 일의 의미, 열정, 영감, 자부심, 도전을 경험하는 것을 의미한다. 직무헌신의 측정문항은 Schaufeli et al.(2003)이 개발한 직무열의 척도를 사용하였다. 직무열의 척도 문항은 3개 차원으로 총 17개의 문항으로 구성되어 있으며, 그 중 직무헌신과 관련된 문항을 본 연구목적에 부합하도록 수정하여 활용하였다. 예를 들어 ‘내 일은 매우 의미 있고 가치 있는 일이다’를 포함한 4 문항을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

(3) 상사 만족

상사 만족은 상사가 갖고 있는 가치관이나 태도 등이 자신의 신념과 가치관의 수준과 같을 때 상사에 대한 감정적, 이성적, 정서적 만족상태를 의미한다. 상사 만족의 측정은 Heskett(1994)가 개발한 문항을 번안하여 사용한 김호원 외(2008) 문항을 활용하였다. 예를 들어, ‘나는 나의 상사에 대해 만족한다.’를 포함한 3문항을 Likert 5점 척도로 측정했다.

(4) 과업성과

과업성과(task performance)는 조직의 제품이나 서비스를 제공하거나 그 제조 과정에 참여하는 것과 같이 공식적인 직무를 수행함으로써 조직의 주요 기능에 공헌하는 활동을 의미한다. 측정문항은 Williams & Anderson(1991)의 문항을 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 사용하였다. “나는 주어진 업무목표를 달성하는 편이다”를 포함한 5개 문항을 Likert 5점 척도를 활용하였다

(5) 이직의도

이직의도(turnover intention)는 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 것을 의미한다. 측정문항은 Becker(1992)의 문항을 연구목적에 맞게 수정하여 활용하였다. 예를 들면, 현 직장에 근무하면서 새로운 직장으로서의 이직을 생각하고 있다 등을 포함한 총 3문항 Likert 5점 척도를 활용하였다. 위에서 설명한 변수들의 조작적 정의에 대해서 간단히 정리하면 아래의 <표 III-1> 과 같이 제시하였다.

〈표 III-1〉 변수의 구성과 조작적 정의

구분	변수	조작적 정의	
독립 변수	권력 유형	강압적 권력	강압적 권력은 권력 행사자가 특정의 것을 달성하지 못하였을 경우 권력 수용자에게 처벌을 할 수 있다는 인식에 기초를 둔 권력이다.
		합법적 권력	합법적 권력은 상사가 조직구성원에게 영향을 줄 수 있는 합법적 힘을 가지고 있으며, 조직구성원은 이에 복종해야한다는 내면화된 가치로부터 생성된 권력이다.
		준거적 권력	준거적 권력은 조직구성원이 상사와 동일시되고자 하는데서 생성되는 권력이다.
		전문적 권력	전문적 권력은 상사가 특정분야에 가지고 있는 지식에 대한 조직구성원의 지각에 따라 생성되는 권력을 의미한다.
매개 변수	직무헌신	직무헌신은 자신의 직무에 적극적으로 참여하여 일의 의미, 열정, 영감, 자부심, 도전을 경험하는 것을 의미한다.	
	상사 만족	상사가 갖고 있는 가치관이나 태도 등이 자신의 신념과 가치관의 수준과 같을 때 상사에 대한 감정적, 이성적, 정서적 만족상태를 의미한다.	
종속 변수	과업성과	조직의 제품이나 서비스를 제공하거나 그 제조 과정에 참여하는 것과 같이 공식적인 직무를 수행함으로써 조직의 주요 기능에 공헌하는 활동을 의미한다.	
	이직의도	조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려고 의도하는 것을 의미한다.	

(6) 설문지의 구성

설문지의 구성은 I항은 독립변수인 권력유형을 측정하기 위한 12문항으로 구성하였다. II항과 III항은 매개변수인 직무헌신 4문항과 상사 만족 3문항 총 7개 문항으로 구성되었다. IV항은 결과변수인 과업성과 5문항과 이직의도 3문항 총 8문항으로 구성하였다. 마지막으로 인구통계학적 변수를 측정하기 위해 성별, 근속연수, 연봉 3가지 문항으로 구성하였다.

이와 같이 본 연구에 사용된 측정문항은 6개 부문 총 30항목으로 구성되었으며 그 내용을 정리하면 아래 <표III-2>와 같다.

<표 III-2> 설문문항의 구성

변수명		문항번호	문항수	누계
권력유형	강압적 권력	I. 10-12	3	3
	합법적 권력	I. 7-9	3	6
	준거적 권력	I. 4-6	3	9
	전문적 권력	I. 1-3	3	12
직무헌신		II. 1-4	4	16
상사 만족		III. 1-3	3	19
과업성과		IV. 1-5	5	24
이직의도		V. 1-3	3	27
인구통계학적 변수		성별, 근속연수, 연봉	3	30

본 연구에 활용된 각 개념들을 측정하기 위하여 인구통계학적 변수를 제외한 모든 항목들은 Likert 5점 척도로 측정하였다.

2) 표본설계 및 분석방법

(1) 표본설계

본 연구에서는 이론적 배경을 통해 변수들 간의 관계를 설정하고, 양적연구 방법인 설문조사를 통해 연구모형을 검증한다. 본 연구의 목적은 손해보험회사 지점장의 권력유형이 과업성과와 이직의도에 미치는 영향을 연구하는 것이다. 따라서 연구대상은 현재 손해보험회사에 종사하는 종사자를 대상으로 한다. 연구대상의 선정방법은 무작위표본추출 방식으로 하였다. 조사방법은 연구자가 조사대상자에게 직접 방문하여 연구의 목적을 설명하고 회수하였다. 조사기간은 2012년 9월 11일부터 10월 8일까지 대략 한 달간 진행하였다. 설문지는 총 300부를 배부하였으며 285부를 수령하였다. 그 중 불성실한 응답을 한 9부를 제외한 총 276부를 분석에 활용했다.

(2) 분석방법

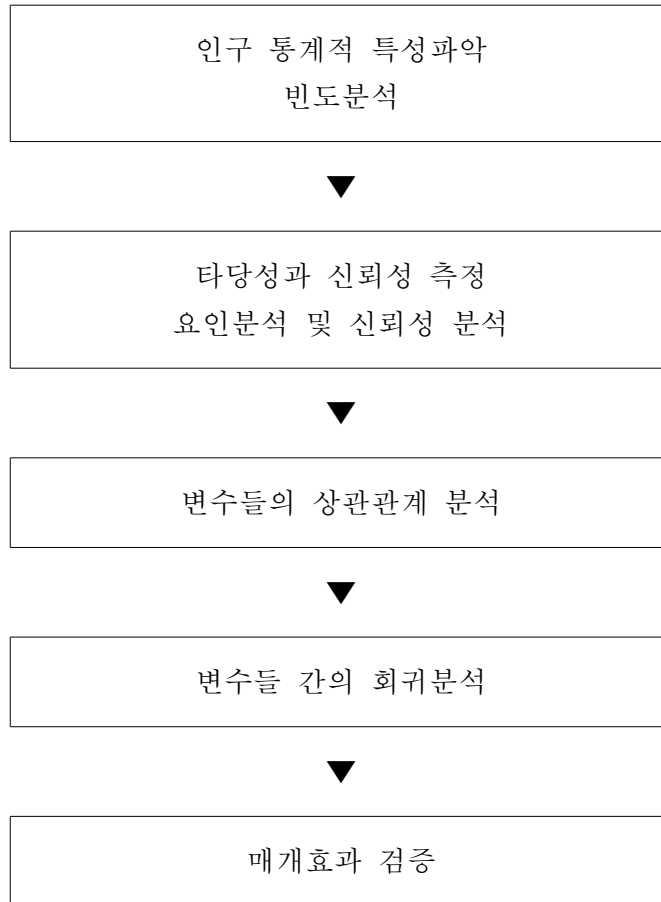
실증분석을 위해 SPSS 18.0 프로그램을 사용하였다. 분석 방법은 인구통계학적 분석을 위한 빈도분석, 변수의 타당성과 신뢰성을 확인하기 위한 요인 및 신뢰성 분석, 변수 간 관계를 확인하는 상관관계분석, 변수 간 주효과를 확인하기 위한 회귀분석, Kenny & Baron(1986)에 의한 매개회귀분석을 실시하였다.

첫째, 본 연구대상들의 인구 통계적 특성을 확인하기 위해 빈도분석을 실시한다.

둘째, 연구의 타당성과 신뢰성을 측정하기 위해 측정도구에 대한 각 개념의 신뢰도분석(Reliability)과 독립변수, 매개변수, 그리고 종속변수 단위로 탐색적 요인 분석(Exploratory Factor Analysis)을 시행한다.

셋째, 변수들 간의 관계를 파악하기 위한 상관관계 분석과 인과관계를 파악하기 위해 연구 변수들 간의 회귀분석을 시행하였으며, Kenny & Baron(1986)에 의해 제안된 매개회귀 검증에 단계를 기반으로 하여 매개효과 검증을 위한 위계적 회귀분석을 시행한다.

〈그림 Ⅲ-2〉 분석방법



IV. 실증 분석

실증분석의 구성은 연구대상의 인구 통계적 특성을 확인하는 빈도분석을 실시한다. 다음으로 측정도구의 신뢰성과 타당성을 측정하기 위한 요인분석과 신뢰도 분석을 수행한다. 연구모형에 포함되는 변수들의 관계를 확인하기 위한 상관관계 분석을 검증한다. 본 연구 모형을 검증하기 위한 인과관계 분석을 회귀분석을 통해 실시한다. 마지막으로 Kenny & Baron(1986)에 의해 소개된 매개회귀분석 절차에 따라 매개효과를 검증한다.

1. 신뢰도 및 타당성 분석

1) 표본의 특성

이 연구의 실증분석을 위한 표본은 다음 <표 IV-1> 과 같이 구성되었다. 분석에 포함된 전체 응답자는 276명이다. 전체 응답자의 성별은 남자 27.5%, 여자 72.5% 로 나타났다. 또한 근속연수는 5년 이하가 47.5%로 가장 높았으며, 6-10년 이하가 21.0%, 11-15년 이하가 18.1 순으로 나타났다. 응답자의 연봉은 2천만원 이하가 22.5%, 4천만원 30.8%로 가장 높은 빈도를 나타내고 있다.

〈표 IV-1〉 인구통계학적 분석

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남	76	27.5
	여	200	72.5
근속연수	5년 이하	131	47.5
	6-10년	58	21.0
	11-15년	50	18.1
	16-20년	33	12.0
	20년 이상	4	1.4
연봉	2천만 원 이하	62	22.5
	2-3천만 원 미만	67	24.3
	3-4천만 원 미만	62	22.5
	4천만 원	85	30.8
합계		276	100%

2) 타당성 및 신뢰성 분석

(1) 타당성 검증

연구에 사용되는 개념들의 타당도와 신뢰도를 검증하기 위해 요인분석과 신뢰성 분석을 실시했다. 본 연구에서는 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 수행하여 변수들의 타당성을 검증한다. 요인분석 방법은 다음과 같다. 김계수(2010)에 의하면 요인추출방법은 주성분분석(principle component analysis), 공통요인분석(common factor analysis), 최대우도법(maximum likelihood), 일반화된 최소자승법(generalized least square) 등의 방법이 있다. 그 중 주성분분석은 정보 손실을 최소화하면서 요인을 구하는 방법으로 요인분석에 적용한다. 둘째, 추출된 공통요인을 보다 쉽게 해석하기 위해 Varimax 직교회전 방식을 활용한다. Varimax 회전은 직교회전 방식으로 변수들간의 상관관계가 없다는 측면에서 요인분석을 실시하는 방법이다(이균희, 2007). 셋째, 사회과학연구에서 보편적으로 활용하는 고유치(Eigenvalue)는 1이상을 활용한다. 고유치(Eigenvalue)는 요인이 설명할 수 있는 변수들의 분산 크기를 나타내며 각 요인의 개별 설명력을 나타낸다. 넷째, 요인부하량은 0.5를 기준으로 한다. 요인부하량(Factor Loading)은 요인이 해당 변수를 설명해 주는 정도를 의미한다. 다섯째, 공통성(communality)은 0.4를 기준으로 한다. 공통성(communality)은 요인분석에서 행렬에 나타난 분산 중 공통분산을 의미하며, 각 측정문항의 설명력을 나타낸다. 여섯째, 요인값(factor scores)을 회귀분석에 활용한다. 요인분석 결과의 활용에 있어, 일반적으로 평균법을 기반으로 한 요인 값의 계산과 요인값(factor score)를 기반으로 한 접근법이 있다. 본 연구에서는 요인 값을 활용하여 회귀분석을 실시한다.

〈표 IV-2〉 권력유형의 요인분석

내용	공통성	요인부하량		
		1 (전문·준거)	2 (강압적)	3 (합법적)
그(녀)는 많은 양의 경험이나 훈련을 나와 공유 한다.	.621	.781	-.039	.100
그(녀)는 나에게 업무와 관련된 충고를 해 준다.	.667	.797	-.030	.176
그(녀)는 내가 필요로 하는 기술적인 지식을 제공 해준다.	.714	.833	-.109	.095
그(녀)로 인해 내가 가치를 인정받고 있다는 느낌을 받는다.	.731	.845	-.011	.133
그(녀)는 조직에서 내가 중요하다고 느끼게 해 준다.	.658	.779	.002	.225
그(녀)에게서 인간적 매력을 느낀다.	.666	.752	-.156	.276
그(녀)는 내가 하기 싫은 일도 자주 시킨다.	.570	.024	.754	.042
그(녀)는 나의 과업수행을 어렵게 만드는 경우가 있다.	.726	-.007	.851	-.031
그(녀)는 회사에서의 일이 즐겁지 않게 만드는 경우가 있다.	.582	-.205	.731	.078
그(녀)는 내가 나에게 주어진 직무 요구안을 충족 시켜야 한다고 강조한다.	.856	.239	.091	.889
그(녀)는 나로 하여금 나에게 주어진 직무를 완수 할 책임이 있다고 강조한다.	.853	.272	.016	.882
고유치(eigenvalue)		3.997	1.874	1.773
분산(%)		36.339	17.037	16.114
누적 분산(%)		36.339	53.376	69.490

요인분석결과 4가지 권력유형이 강압적 권력, 합법적 권력, 준거 및 전문적 권력의 3가지 요인으로 분류 〈표 IV-2〉 되었다. 또한 합법적 권력 유형의 경우 ‘그(녀)는 내가 수행할 업무 목표가 무엇인지를 명확히 알려준다.’ 문항의 경우 첫 번째 요인과 두 번째 요인에 모두 0.543, 0.536으로 나타내 두 요인 모두 기준인 0.5를 상회하여 그 문항을 분석에서 제외하였다. 권력유형에 대한 요인 분석 결과 향후연구에서도 이에 대한 추가 연구가 필요하다. 김희철·강영순(2008)의 연구에서 요인분석결과 전문적 권력과 준거적 권력이 단일요인으로 분류되었다.

이러한 선행요인 결과를 바탕으로, 본 연구에서도 권력유형을 3가지 유형인 전문·준거적 권력, 합법적 권력, 강압적 권력으로 요인을 구분한다. 전문·준거적 권력은 고유치가 3.997, 강압적 권력 1.874, 합법적 권력 1.773으로 나타났다. 또한 분산의 경우 전문·준거적 권력은 요인부하량이 36.339%, 강압적 권력 17.037%, 합법적 권력 16.114%로 나타났으며, 총 분산은 69.490%로 나타났다.

〈표 IV-3〉 매개변수 요인분석

내용	공통성	요인부하량	
		1 (직무헌신)	2 (상사 만족)
나의 일은 매우 의미 있고 가치 있는 일이다	.768	.855	.191
나는 나의 일에 자부심을 느낀다.	.786	.861	.212
나는 나의 일을 하는데 있어서 열정적이다	.756	.860	.125
내가 생각 할 때 나의 일은 도전적이다	.661	.800	.144
나의 지점장과 의사소통이 잘 이루어진다.	.806	.259	.859
나의 지점장은 업무개선을 위한 건의나 불만을 적극적으로 경청한다.	.836	.133	.905
나의 지점장에 대해 만족한다.	.870	.148	.921
고유치(eigenvalue)		2.959	2.523
분산(%)		42.370	36.040
누적 분산(%)		42.270	78.309

매개변수인 직무헌신과 상사 만족은 2개 요인으로 구분 〈표 IV-3〉 되었다. 직무헌신 문항의 경우 각 측정문항의 요인부하량이 0.5 이상으로 나타나고 있으며, 상사 만족의 경우도 0.8 이상으로 높게 나타나고 있다. 또한 각 요인의 설명력을 나타내는 분산의 경우 직무헌신이 42.370%, 상사 만족이 36.040%로 나타나고 있다. 마지막으로 관찰변수의 공통성이 기준인 0.4를 초과하고 있는 것으로 나타나 매개변수인 직무헌신과 상사 만족의 타당성이 검증되었다.

〈표 IV-4〉 과업성과와 이직의도 요인분석

내용	공통성	요인부하량	
		1 (과업성과)	2 (이직의도)
나는 주어진 업무목표를 달성하는 편이다.	.644	.796	-.103
나는 상사나 동료로부터 업무수행능력을 인정받는다.	.743	.861	-.036
나는 업무에서 타인과 구별되는 전문성을 발휘한다는 말을 듣는다.	.656	.808	.044
나는 동료들과 비교해 업무성과가 나은 편이다.	.744	.854	.117
나는 현재 업무성과에 만족하고 있다.	.605	.775	-.071
업무가 비슷하다면 다른 회사에서 일할 수 있다고 생각 한다.	.554	.203	.716
현 직장에서 근무하면서 새로운 직장으로의 이직을 생각하고 있다.	.813	-.092	.897
나는 지금 회사를 그만두고 싶다.	.689	-.153	.816
고유치(eigenvalue)		3.432	2.015
분산(%)		42.900	25.191
누적 분산(%)		42.900	68.091

과업성과와 이직의도의 전체설명력은 68.091%로 나타났다. 이중 과업성과가 42.900%, 이직의도가 25.191%로 나타났다. 측정문항들의 요인부하량은 기준인 0.5 이상이며, 공통성의 경우 모든 문항들이 기준인 0.4를 초과하고 있다. 이를 통해 과업성과와 이직의도의 타당성이 검증되었다.

(2) 신뢰성 검증

신뢰성(reliability)은 측정된 다변량 변수 사이의 일관된 정도를 의미한다(이근희, 2007). 요인분석 결과를 바탕으로 각 요인으로 타당성이 확인된 측정문항을 활용하여 신뢰성 분석을 실시했다. 신뢰성 분석은 Cronbach's α 계수를 활용하여 검증을 실시했다. 일반적으로 Cronbach's α 계수의 경우 다중문항으로 구성된 경우 0.6이상, 단일문항으로 측정된 경우 0.9를 상회하는 경우 신뢰성이 있는 것으로 판단하고 있다(노형진, 2009). 신뢰성 분석 방법은 문항들의 항목제거 후 신뢰도 변화에 참고하여 측정문항의 추가 제거 여부를 결정한다. 단 측정문항을 제거하는 경우 측정문항 제거로 인하여 신뢰도 계수의 평균값이 상승하는 것을 기반으로 한다. 그러나 측정문항의 제거로 인해 요인으로 분류된 문항들이 영향을 받는 경우 측정문항의 추가 제거는 고려하지 않는다.

〈표 IV-5〉 측정변인의 신뢰도 분석

측정변인	문항 수	Cronbach's α
전문적·준거적 권력	6	.901
강압적 권력	3	.684
합법적 권력	2	.836
직무헌신	4	.881
상사 만족	3	.900
과업성과	5	.878
이직의도	3	.738

3) 연구변수에 대한 기술적 통계

연구에 설정된 가설들을 검증하기 위해 각 변수들의 기술적 통계 특성과 변수들 간의 상호관련성을 파악하기 위한 Pearson 상관관계 분석을 실시했다. 아래 <표 IV-6>은 분석에 사용된 모든 변수들 간의 상관관계를 보여주고 있다. 김계수(2010)에 의하면, 상관관계의 크기는 다음과 같이 구별할 수 있다. 변수간 상관관계 계수의 크기가 $1 \leq r \leq 0.7$ 인 경우 매우 강한 상관관계, $0.7 \leq r \leq 0.4$ 인 경우 상당한 상관관계가 있으며, $0.2 \leq r \leq 0.4$ 는 약간의 상관관계, $0.2 \leq r \leq 0.0$ 의 경우 거의 상관관계 없는 것으로 분류하고 있다. 독립변수인 전문·준거적 권력과 직무헌신, 상사 만족, 과업성과는 정(+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났으나 이직의도와는 부(-)의 상관관계에 있다. 이 가운데 전문·준거적 권력은 상사 만족과는 상관관계가 매우 높으며 직무헌신, 과업성과, 이직의도와는 약간의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 강압적 권력은 직무헌신과 상사 만족과 부(-)의 상관관계를 가지고 있지만, 상사 만족과 유의하지 않은 부(-)의 관계이다. 그리고 과업성과와 이직의도와는 유의한 정(+)의 관계가 있다. 강압적 권력의 경우 상사 만족 및 이직의도와 약간의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 합법적 권력은 직무헌신, 상사 만족, 과업성과와 유의한 정(+)의 상관관계가 있으며 이직의도와는 부(-)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직무헌신, 상사 만족, 과업성과와 약한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-6> 변수들의 상관관계 분석

	평균	SD	1	2	3	4	5	6	7
전문·준거권력	3.66	.788	1						
강압권력	2.78	.817	-.141*	1					
합법권력	3.68	.818	.457**	.068	1				
직무헌신	3.95	.782	.385**	-.075	.212**	1			
상사 만족	3.68	.917	.708**	-.202**	.392**	.381**	1		
과업성과	3.33	.734	.332**	.161**	.215**	.554**	.322**	1	
이직의도	2.26	.984	-.232**	.246**	-.062	-.358**	-.277**	-.027	1

N = 276, *p<.05, **p<.01, ***p<0.001

2. 가설검증

가설검증 방법은 다음과 같다. 변수 간 인과관계 검증을 위하여 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석 방법은 우선 요인으로 분류된 항목들의 평균을 활용한 방법과 요인 값(factor scores)을 활용한 두 가지 방법이 있다. 본 연구에서는 회귀분석을 위한 요인 값을 활용하여 회귀분석을 실시한다. 전자와 후자의 차이점은 전자의 경우 다중회귀분석을 실시한 경우 변수 간 상호작용으로 인해 단순회귀분석에서 회귀계수의 유의도가 변화하는 경우가 있으나, 요인 값으로 회귀분석을 하는 경우 독립변수의 표준화·비표준화 회귀계수에 차이가 발생하지 않는다. 회귀분석의 경우 통제변수의 영향력을 통제하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시한다. 따라서 회귀분석에 있어 1단계에서 통제변수의 영향력을 확인하고, 2단계에서 독립변수와 종속변수의 관계를 검증한다.

1) 권력유형과 직무헌신, 상사 만족, 과업성과, 이직의도의 관계

다중회귀 분석결과, 권력유형과 직무헌신 및 상사 만족의 관계는 <표 IV-7>과 같다. 분석결과, 전문·준거적 권력은 직무헌신 및 상사 만족과 유의한 정(+)의 관계가 있었다. 강압적 권력은 직무헌신과는 유의하지 않으며, 상사 만족과 유의한 부(-)의 관계가 있었다. 합법적 권력은 직무헌신과는 인과관계가 유의하지 않으며, 상사 만족과는 유의한 정(+)의 관계가 있었다. 또한 독립변수들의 다중공선성을 확인하기 위한 허용값(tolerance)과 분산팽창인자(VIF)를 확인한 결과 전문·준거적 권력, 강압적 권력, 합법적 권력의 허용값이 0.990, 0.983, 0.996, 분산팽창인자 1.010, 1.010, 1.004로 나타나 허용값 기준 0.4를 초과하고 있으며, 분산팽창인자의 경우도 2이하로 나타나 다중공선성의 가능성은 거의 없는 것으로 나타나고 있다. 설명력(R^2)의 경우 직무헌신의 경우 0.118, 상사 만족은 0.462로 나타났다.

〈표 IV-7〉 권력유형과 직무헌신 및 상사 만족의 관계

변수		직무헌신		상사 만족	
		model 1	model 2	model 1	model 2
통제 변수	성별	-.021	-.024	-.005	-.013
	연령	-.007	-.020	.100	.060
	연봉	.281***	.269	.001	-.029
독립 변수	전문·준거권력		.225***		.626***
	강압적 권력		-.041		-.155***
	합법적 권력		.083		.227***
Adjusted R ²		.068	.118	-.001	.462
△R ²			.050		.463
F-value		7.681***	7.106***	.903	40.285***
△ F-value			-.575		39.382

*p<.05, **p<.01, ***p<0.001

다중회귀 분석결과, 권력유형과 과업성과 및 이직의도의 관계는 〈표 IV-8〉 과 같다. 분석결과, 전문·준거적은 과업성과와 유의한 정(+)의 관계가 있었으며, 이직의도와 유의한 부(-)의 관계가 있었다. 강압적 권력은 과업성과와 이직의도에 유의한 정(+)의 관계가 있었다. 합법적 권력은 과업성과와 유의한 정(+)의 관계가 있었으나, 이직의도와는 유의하지 않았다. 독립변수들의 다중공선성을 확인하기 위한 허용값(tolerance)과 분산팽창인자(VIF)를 확인한 결과 전문·준거적 권력, 강압적 권력, 합법적 권력의 허용값이 0.990, 0.983, 0.996, 분산팽창인자 1.010, 1.010, 1.004로 나타나 허용값 기준 0.4를 초과하고 있으며, 분산팽창인자의 경우도 2이하로 나타나 다중공선성의 가능성은 거의 없는 것으로 나타나고 있다. 설명력(R²)의 경우 과업성과의 경우 0.288, 이직의도는 0.155로 나타났다.

〈표 IV-8〉 권력유형과 과업성과 및 이직의도의 관계

변수		과업성과		이직의도	
		model 1	model 2	model 1	model 2
통제 변수	성별	-.009	-.017	-.111	-.112
	연령	-.067	-.053	-.116	-.077
	연봉	.447***	.407***	-.179**	-.192
독립 변수	전문·준거권력		.288***		-.188***
	강압적 권력		.159**		.243**
	합법적 권력		.129*		-.032
Adjusted R ²		.170	.288	.069	.155
△R ²			.118		.086
F-value		19.839***	19.509***	7.797***	9.408***
△ F-value			-.330		1.611

*p<.05, **p<.01, ***p<0.001

2) 직무헌신, 상사 만족과 과업성과, 이직의도의 관계

다중회귀 분석결과, 직무헌신과 상사 만족이 과업성과 및 이직의도에 대한 관계는 다음 〈표 IV-9〉와 같다. 분석결과, 직무헌신과 상사 만족은 과업성과와 유의한 정(+)의 관계가 있었으나, 이직의도와는 유의한 부(-)의 관계가 있었다. 독립변수들의 다중공선성을 확인하기 위한 허용값(tolerance)과 분산팽창인자(VIF)를 확인한 결과 직무헌신과 상사 만족의 허용값이 0.922, 0.990으로 분산팽창인자 1.085, 1.010으로 나타나 허용 값 기준 0.4를 초과하고 있으며, 분산팽창인자의 경우 2이하로 나타나 다중공선성의 가능성은 거의 없는 것으로 나타나고 있다. 설명력(R²)의 경우 과업성과의 경우 0.393, 이직의도는 0.185로 나타났다

〈표 IV-9〉 직무헌신 및 상사 만족이 과업성과 및 이직의도의 관계

변수		과업성과		이직의도	
		model 1	model 2	model 1	model 2
통제 변수	성별	-.009	.002	-.111	-.118**
	연령	-.067	-.085	-.116	-.098
	연봉	.447***	.322***	-.179**	-.096
독립 변수	직무헌신		.443***		-.294***
	상사 만족		.216***		-.207***
Adjusted R ²		.170	.393	.069	.185
△R ²			.223		.116
F-value		19.839***	36.664***	7.797***	13.521***
△ F-value			16.825		5.724

*p<.05, **p<.01, ***p<0.001

3) 매개효과분석

권력유형과 직무성과 및 이직의도의 관계에서 직무헌신과 상사 만족의 매개효과를 검증하였다. Baron과 Kenny(1986)는 매개효과 측정방법을 제시하였으며, 그 방법은 다음과 같다. 독립변수 X와 종속변수 Y의 관계를 Z 변수가 매개 작용을 검증하기 위해 세 가지 유형의 회귀방정식이 측정된다. 먼저 독립변수 X에 대한 매개변수 Z의 회귀방정식, 둘째, 독립변수 X에 대한 종속변수 Y의 회귀방정식, 마지막으로 독립변수 X와 매개변수 Z에 대한 종속변수 Y의 회귀방정식이 측정되어야 한다. 3단계 매개과정은 다음과 같다.

$$1\text{단계} : M = i_3 + aX + e_3 \qquad 2\text{단계} : Y = i_1 + cX + e_1$$

$$3\text{단계} : Y = i_2 + c'X + bM + e_2$$

부분매개 효과의 경우 간접효과($a \times b$)의 통계적 유의성 검증을 위해 Sobel test를 실시한다.

권력유형과 과업성과의 관계에서 직무헌신의 매개효과는 다음 <표IV-10>과 같다. 전문·준거권력의 경우 직접효과인 과업성과와의 관계에서 회귀계수가 유의하며, 직무헌신과의 관계 또한 회귀계수가 유의하였다. 3단계 직무헌신을 투입한 분석에서 전문·준거적 권력의 회귀계수가 유의하며, 직무헌신의 회귀변수 또한 유의하였다. 전문·준거적 권력유형과 과업성과의 관계에서 직무헌신은 부분매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 강압적 권력의 경우 강압적 권력과 과업성과는 유의한 관계가 있으나, 직무헌신과의 관계가 유의하지 않아 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 마지막으로 합법적 권력의 경우 과업성과와 유의한 관계가 있으나 직무헌신과 유의하지 않음으로 인해 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 전문·준거적 권력과 과업성과의 관계에서 직무헌신의 부분매개 효과는 Sobel test 결과 sobel test 통계량이 3.754로 양측검증 유의수준 0.001에서 유의한 것으로 나타나 부분매개효과가 유의한 것으로 나타났다.

〈표 IV-10〉 권력유형과 과업성과에서 직무헌신의 매개효과

변수		직무헌신	직무헌신 (1단계)	과업성과 (2단계)	과업성과 (3단계)
통제 변수	성별	-.021	-.024	-.017	-.007
	연령	-.007	-.020	-.053	-.045
	연봉	.281***	.269	.407***	.302***
독립 변수	전문·준거권력		.225***	.288***	.200***
	강압적 권력		-.041	.159**	.175***
	합법적 권력		.083	.129**	.097***
매개 변수	직무헌신				.391***
Adjusted R ²		.068	.118	.288	.420
△R ²			.050		.132
F-value		7.681***	7.106***	19.509***	29.490***
Sobel Test		Z=2.076, p<.05			

*p<.05, **p<.01, ***p<0.001

권력유형과 이직의도의 관계에서 직무헌신의 매개효과는 〈표IV-11〉 과 같다. 전문·준거권력의 경우 직접효과인 이직의도와 관계에서 회귀계수가 부(-)의 관계로 유의하며, 직무헌신과의 관계는 정(+) 관계로 회귀계수가 유의하였다. 3단계 직무헌신을 투입한 분석에서 전문·준거적 권력의 회귀계수가 이직의도와 부(-)의 관계로 유의하며, 직무헌신의 회귀변수도 이직의도와 부(-)의 관계로 유의하였다. 전문·준거적 권력유형과 이직의도와 관계에서 직무헌신은 부분매개 효과가 있는 것으로 나타났다. 강압적 권력의 경우 강압적 권력과 과업성과는 유의한 관계가 있으나, 직무헌신과의 관계가 유의하지 않아 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 마지막으로 합법적 권력의 경우 직무헌신과 이직의도 모두 유의하지 않음으로 인해 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 전문·준거적 권력과 이직의도의 관계에서 직무헌신의 부분매개 효과는 Sobel test 결과 sobel test 통계량이 2.076으로 양측검증

유의수준 0.05에서 유의한 것으로 나타나 부분매개효과가 유의한 것으로 나타났다.

〈표 IV-11〉 권력유형과 이직의도에서 직무헌신의 매개효과

변수		직무헌신	직무헌신 (1단계)	이직의도 (2단계)	이직의도 (3단계)
통제 변수	성별	-.021	-.024	-.112	-.118
	연령	-.007	-.020	-.077	-.081
	연봉	.281***	.269	-.192**	-.126*
독립 변수	전문·준거권력		.225***	-.188***	-.133*
	강압적 권력		-.041	.243***	.233***
	합법적 권력		.083	-.032	-.012
매개 변수	직무헌신				-.248***
Adjusted R ²		.068	.118	.155	.207
△R ²			.050		.052
F-value		7.681***	7.106***	9.408***	11.226***

*p<.05, **p<.01, ***p<0.001

권력유형과 과업성과의 관계에서 상사 만족의 매개효과는 다음 〈표 IV-12〉와 같다. 전문·준거권력의 경우 직접효과인 과업성과의 관계에서 회귀계수가 정(+)의 관계로 유의하며, 상사 만족과의 관계는 정(+)의 관계로 회귀계수가 유의하였다. 3단계 상사 만족을 투입한 분석에서 전문·준거적 권력과 과업성과 회귀계수가 유의하였으나, 상사 만족과 과업성과의 회귀계수 모두 유의하지 않아 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 강압적 권력과 합법적 권력의 경우 간접효과에서 상사 만족의 회귀계수가 유의하지 않아 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

〈표 IV-12〉 권력유형과 과업성과의 관계에서 상사 만족의 매개효과

변수		상사 만족	상사 만족 (1단계)	과업성과 (2단계)	과업성과 (3단계)
통제 변수	성별	-.005	-.013	-.017	-.016
	연령	.100	.060	-.053	-.056
	연봉	.001	-.029	.407***	.408***
독립 변수	전문·준거권력		.626***	.288***	.259***
	강압적 권력		-.155***	.159**	.166**
	합법적 권력		.227***	.129*	.119*
매개 변수	상사 만족				.047
Adjusted R ²		-.001	.462	.288	.286
ΔR ²			.463		-.002
F-value		.903	40.285***	19.509***	16.753***

*p<.05, **p<.01, ***p<0.001

권력유형과 이직의도의 관계에서 상사 만족의 매개효과는 〈표IV-13〉과 같다. 전문·준거적 권력의 경우 직접효과인 이직의도와의 관계에서 회귀계수가 유의한 부(-)의 관계로 나타났으며, 전문·준거적 권력유형과 상사 만족의 관계는 유의한 정(+)의 관계가 있었다. 3단계 상사 만족을 투입한 분석에서 전문·준거적 권력과 이직의도는 회귀계수가 유의하지 않으며, 상사 만족 또한 유의하지 않게 나타나 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 강압적 권력의 경우 직접효과의 회귀계수는 유의한 것으로 나타났으나 간접효과에서 상사 만족과 이직의도의 회귀계수가 유의하지 않아 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 합법적 권력의 경우도 매개효과가 없는 것으로 나타났다.

〈표 IV-13〉 권력유형과 이직의도의 관계에서 상사 만족의 매개효과

변수		상사 만족	상사 만족 (1단계)	이직의도 (2단계)	이직의도 (3단계)
통제 변수	성별	-.005	-.013	-.112	-.113*
	연령	.100	.060	-.077	-.072
	연봉	.001	-.029	-.192**	-.195**
독립 변수	전문·준거권력		.626***	-.188***	-.140
	강압적 권력		-.155***	.243***	.231***
	합법적 권력		.227***	-.032	-.015
매개 변수	상사 만족				-.077
Adjusted R ²		-.001	.462	.155	.155
△R ²			.463		0
F-value		.903	40.285***	9.408***	8.211***

*p<.05, **p<.01, ***p<0.001

4) 가설검증 결과의 요약

지금까지의 분석결과를 종합하면 다음 <표IV-14> 과 같다.

<표 IV-14> 가설검증 결과 요약

구분	가설의 주요변수 관계	기각/채택
가설 1	전문·준거적 권력과 직무헌신의 관계	채택
	강압적 권력과 직무헌신의 관계	기각
	합법적 권력과 직무헌신의 관계	기각
가설 2	전문·준거적 권력과 상사 만족의 관계	채택
	강압적 권력과 상사 만족의 관계	채택
	합법적 권력과 상사 만족의 관계	채택
가설 3	전문·준거적 권력과 과업성과의 관계	채택
	강압적 권력과 과업성과의 관계	채택
	합법적 권력과 과업성과의 관계	채택
가설 4	전문·준거적 권력과 이직의도의 관계	채택
	강압적 권력과 이직의도의 관계	채택
	합법적 권력과 이직의도의 관계	기각
가설 5	직무헌신과 과업성과의 관계	채택
	직무헌신과 이직의도의 관계	채택
	상사 만족과 과업성과의 관계	채택
	상사 만족과 이직의도의 관계	채택
가설 6	전문·준거적 권력과 과업성과의 관계 직무헌신 매개	채택
	강압적 권력과 과업성과의 관계 직무헌신 매개	기각
	합법적 권력과 과업성과의 관계 직무헌신 매개	기각
가설 7	전문·준거적 권력과 이직의도 관계 직무헌신 매개	채택
	강압적 권력과 이직의도 관계 직무헌신 매개	기각
	합법적 권력과 이직의도 관계 직무헌신 매개	기각
가설 8	전문·준거적 권력과 과업성과의 관계 상사 만족 매개	기각
	강압적 권력과 과업성과의 관계 상사 만족 매개	기각
	합법적 권력과 과업성과의 관계 상사 만족 매개	기각
가설 9	전문·준거적 권력과 이직의도 관계 상사 만족 매개	기각
	강압적 권력과 이직의도 관계 상사 만족 매개	기각
	합법적 권력과 이직의도 관계 상사 만족 매개	기각

V. 결 론

1. 연구결과의 요약 및 시사점

본 연구는 정서평가이론에 기반을 두어 권력유형과 과업성과 및 이직의도의 관계에서 직무헌신과 상사 만족의 관계를 연구하였다. 본 연구는 크게 네 가지 목적으로 수행되었다. 첫째, 권력유형(강압적, 합법적, 준거·전문적 권력)과 직무헌신과 상사 만족의 관계를 검증한다. 둘째, 권력유형(강압적, 합법적, 준거·전문적 권력)과 과업성과 및 이직의도의 관계를 규명한다. 셋째, 직무헌신 및 상사 만족과 과업성과 및 이직의도의 관계를 연구한다. 넷째, 권력유형(강압적, 합법적, 준거·전문적 권력)과 과업성과 및 이직의도의 관계에서 직무헌신과 상사 만족의 매개효과를 규명한다.

분석결과를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 권력유형과 직무헌신의 관계에서는 준거·전문적 권력만이 직무헌신에 정(+)^{의 영향을 미쳤다. 이는 선행연구에서 권력유형과 태도변수의 관계와 일치하는 경향을 보이고 있다. 둘째, 권력유형과 상사 만족의 관계에서 준거·전문적 권력과 합법적 권력은 상사 만족에 정(+)^{의 영향을 미치고, 강압적 권력은 상사 만족과 부(-)^{의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상사 만족은 직무만족의 하위개념으로 본 연구에서 활용되었다. 천명섭, 장성철(2004)의 연구에서 합법적, 전문적, 준거적 권력이 직무만족에 정(+)^{의 영향이, 강압적 권력이 부(-)^{의 영향이 있는 것으로 나타났으며, 직무만족의 구성개념인 상사 만족의 경우 직무만족의 경우와 일치하는 것으로 나타났다. 셋째, 권력유형과 과업성과의 관계에서는 모든 권력유형이 과업성과에 정(+)^{의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이규만(2006)에서는 기업 종사자를 대상으로 한 연구에서 합법적, 강압적 권력은 과업성과에 부(-)^{의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 본 연구에서는 반대의 결과가 나타났다. 넷째, 권력유형과 이직의도의 관계는 전문·준거적 권력과 합법적 권력은 유의한 부(-)^{의 영향을 미치는 것으로 나타났으며,}}}}}}}}

강압적 권력은 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯째, 직무헌신과 과업성과 및 이직의도와 관계, 상사 만족이 과업성과 및 이직의도의 관계는 모두 유의한 정(+)의 효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 최영근, 이규배(2012)의 연구에서 직무열의가 이직의도와 부(-)의 관계가 있다는 것과 일치하고 있다. 상사 만족과 과업성과 및 이직의도는 직무만족 및 과업성과에 정(+)의 영향을 미치고, 이직의도와 부(-)의 만족을 미치는 선행연구 결과와 일치하고 있다. 여섯째, 매개효과는 직무헌신의 경우만 유의하였다. 권력유형과 과업성과의 관계에서 직무헌신의 매개효과는 전문·준거적 권력만이 과업성과 및 이직의도와 각각 부분 매개효과가 있었다.

본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 권력유형과 태도변수인 직무헌신, 상사 만족, 이직의도의 관계가 규명되었다. 전문·준거적 권력과 합법적 권력은 태도변수인 직무헌신, 상사 만족, 이직의도와 정(+)의 관계가 있는 것이 확인되었으며, 강압적 권력은 상사 만족에 부(-)의 관계, 이직의도와 정(+)의 관계가 있는 것으로 확인됐다. 조직에서 상사가 어떠한 유형의 권력을 행사하는지가 조직구성원의 태도에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 즉 조직구성원의 구성원의 직무헌신과 상사 만족을 위해서는 전문·준거적, 합법적 권력의 행사를 통해 구성원이 직무에 적극적으로 참여 및 상사에 대한 만족에 영향을 줄 수 있다는 것이다. 또한 강압적 권력은 직무헌신, 상사 만족에 부정적인 영향을 미치고, 이직의도에 영향을 미친다는 실무적 시사점이 있다.

둘째, 권력유형과 과업성과에 대한 관계가 확인되었다. 선행연구에서 권력유형과 과업성과의 관계는 전문적, 준거적 권력은 정(+)의 관계, 강압적, 합법적 권력은 부(-)의 관계, 보상적 권력은 관계가 없었다. 하지만 본 연구에서는 전문·준거적 권력과 합법적 권력, 강압적 권력 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 보험업계 종사자의 경우 과업성과가 직접적으로 개인의 보상에 영향을 미치기 때문에 권력유형별로 과업성과에 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 전문·준거적 권력과 과업성과 및 이직의도의 관계에서 직무헌신의 부분 매개효과가 있었다. 전문·준거적 권력을 행사하는 상사의 경우, 전문·준거적 권력 유형이 조직구성원의 직무헌신에 영향을 미치기도 하지만 직무헌신을 통해 과업성과에도 영향을 미치는 것을 확인해 볼 수 있다. 또한 전문·준거적 권력을 행사

하여 구성원의 직무헌신에 영향을 주는 경우 이직의도에도 영향을 줄 수 있는 것으로 나타났다.

2. 연구의 한계 및 향후 연구과제

본 연구의 한계는 다음과 같다.

첫째, 측정문항의 개선이 요구된다. 권력이론의 경우 조직심리학 분야에서 오랫동안 관심을 가지고 있는 분야임에도 불구하고 다른 개념에 비해 실증연구가 미흡하였다. 이로 인해 권력유형의 측정하는 도구 적용에 한계가 있으며 분석에 있어서도 한계가 나타나고 있다. 예를 들어, 본 연구에서도 전문적 권력과 준거적 권력의 경우 측정문항이 단일 요인으로 통합되어 나타나 측정문항의 내용타당성에 문제가 제기되고 있다. 또한 김희철, 강영순(2008)의 선행연구에서도 동일한 경우가 나타나 향후 연구에서는 권력유형을 측정할 수 있는 새로운 척도 개발이 요구된다.

둘째, 선행연구 결과와 본 연구의 결과에 차이가 있다. 선행연구에서 합법적, 강압적 권력은 과업성과와 부(-)의 관계가 있었으나, 본 연구에서는 두 권력유형 모두 과업성과와 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 비록 선행연구와 비교하여 표본에 있어 차이가 발생하고 있지만 그러한 원인이 표본의 차이인지 아니면 제 3의 요인에 의한 차이인지가 명확하지 않다. 따라서 향후 연구에서는 이러한 차이에 영향을 주는 변수에 대한 연구가 요구되어진다.

셋째, 동일방법편의와 횡단적 연구로 인한 한계가 있다. 본 연구의 경우 자기보고식(self-report)으로 자료가 수집되었으며 이로 인해 동일방법편의로부터 자유로울 수 없다. 따라서 향후 연구에서는 동일방법편의를 보완하기 위한 방법과 노력이 요구된다. 또한 본 연구가 인과관계 연구임에도 불구하고 동일시점에 설문지를 회수 배분한 횡단적 연구로 진행됨에 인해 결과 해석에 주의가 요구된다.

넷째, 일반화에 한계가 있다. 본 연구는 손해보험 회사의 보험설계사를 대상으

로 연구를 수행하였으나 연구대상이 서울과 제주지역에 국한되어 연구결과의 일반화에 있어 한계가 있다. 따라서 향후 연구에서는 연구의 범위를 확대한 연구가 요구된다.

다섯째, 표본 선정에 한계가 있다. 조직심리학 연구에서는 주로 조직구성원간의 연구를 중심으로 연구가 수행된다. 그러나 본 연구의 대상인 보험설계사의 경우 비록 특정기업에 소속되어 있는 조직구성원이기는 하지만 자영업자에 가까운 특성이 있다. 그로 인해 상사의 권력유형이 타 업종의 조직구성원에 비해 미치는 영향력에 차이가 있으므로 해석 및 적용에 있어 이러한 업종의 특성에 대한 고려가 요구된다. 따라서 향후 연구에서는 조직 구성원인 지점장과 이직의도와 업무성과에 미치는 여러 가지 변수들에 대한 폭 넓은 연구가 필요하다.

향후 연구 과제를 위한 제언은 다음과 같다. 우선, 권력에 대한 연구를 수행하기 위한 척도 개발이 요구된다. 본 연구의 한계에서 언급된 것처럼 권력유형의 구성개념 타당성에 약점이 있으며 이를 보완하기 위한 척도연구의 필요성이 있다. 둘째, 권력유형과 수행 관계에 대한 연구의 필요성이 있다. 권력에 대한 실증연구가 부족한 실정이며, 특히 권력유형과 조직변화와 관련된 연구들의 필요성이 있다. 따라서 권력유형과 조직에서 수행되는 학습과 관련된 변수들과의 관계 연구를 제안한다.

참고문헌

1. 국내문헌

- 강영순, 김정훈(2002), 리더십과 리더십 유효성, 무역경영사.
- 강영순, 김희철(2008), “LMX질과 결과변수간의 구조적 관계와 권력유형의 조절효과,” **상업교육연구**, 20, 284-287.
- 강호정(2009), “국내 손해보험회사의 상대적 효율성 및 생산성 변화,” **한국콘텐츠학회**, 9(5).
- 권인수, 최영근(2011), “직무열의의 선행요인과 심리적 조건의 매개효과에 관한 연구,” **한국인적자원관리학회**, 18(4), 113-133.
- 김문석, 유시현(2011), “조직지원 인식, 직무만족, 전환비용과 이직의도 관계” :생명보험 모집종사자를 대상으로, **인적자원개발연구**, 14(2).
- 김석우, 차동옥(2003), “임원승진 후보자의 조직정치와 권력이 승진에 미치는 영향,” **조직과 인사관리연구**, 27(4), 113-145.
- 김주엽, 송계충, 정범, 박상언(2010), **조직행위론**, 경문사.
- 노형진(2008), **SPSS에 의한 다변량 분석 기초에서 응용까지**, 한울출판사.
- 박노운(2011), “직무열의의 선행요인과 효과”, **경영교육논총**, 69, 543-573.
- 박동수, 이희영(2002), “자기유능감과 직무성과간의 관계에 대한 셀프리더십의 매개작용,” **인사조직연구**, 10(1), 135-159.
- 박용수(2002), 판매원의 성과영향 요인과 만족 및 이직에 관한 연구: 보험판매원을 대상으로, 세종대학교 대학원 박사학위 논문.
- 배병렬(2011), **Amos 19 구조방정식 모델링 원리와 실제**, 도서출판 청람.
- 송병식(2008), **창조적인적자원관리**, 도서출판 청람.
- 손승연, 박희태, 손승연, 이수진(2009), “직무수행과 상사의 동기귀인이 상사의 부하신뢰에 미치는 영향에 관한 연구,” **인사조직연구**, 17(3), 81-116.
- 심원술(1998), “조직몰입과 업무성과의 관계에 대한 상황이론 개발을 위한 연

- 구,” **인사조직연구**, 6(10), 93-115.
- 심윤희, 유태용(2009), “개인- 직무 부합이 종업원의 직무열의에 미치는 영향”: 의미성과 유능성의 매개효과를 중심으로, **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 22(3), 399-420.
- 안관영, 이남순(2003), “상사- 부하간 교환관계에 대한 과업. 과업외 성과에 대한 연구,” **산업경영연구**, 13, 88-99
- 안지선(2011), 관리자의 권력유형 수준과 HRD담당자의 직무몰입 관계에서 경력지향성의 매개효과 연구, 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 오부연(2010), Prediction Markets을 활용한 목표설정이 성과예측 정확성과 과업 성과에 미치는 영향, 홍익대학교 대학원 박사학위 논문.
- 유지훈(2011), 방해성 및 도전성 스트레스가 직무탈진 및 직무열의에 미치는 영향: 직무요구-자원모형의 적용, 아주대학교 대학원, 박사학위 논문.
- 유창남(2009), 리더행동 및 권력유형의 적합관계와 리더십유효성의 관계, 제주대학교 대학원 박사학위 논문.
- 유태용(2004), **산업 및 조직 심리학**, 시그마프레스(주).
- 이경근(2005), “부하의 과업수행, 맥락수행과 상사의 주관적 평가간의 관계와 인상 관리행동의 조절효과,” **인사조직연구**, 13(1), 139-171.
- 이근희(2007), **사회과학연구방법론**, 법문사.
- 이규만(2006), “리더-구성원 교환관계, 상사의 권력행사 유형 및 갈등해결 방안의 관련성에 관한 연구,” **산학경영연구**, 19(2), 47-57.
- 이수도(2006), **인간관계론**, 형설출판사.
- 이완우(2002), 리더의 권력유형과 영향력 방략이 부하의 직무몰입에 미치는 효과, 연세대학교 대학원 석사학위 논문.
- 장준호(2005), 부하의 상사수용이 성과에 미치는 영향, 전남대학교 대학원 박사학위 논문.
- 조남국, 이재운(1989), “군 지휘관의 권력유형에 관한 연구,” **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 2(1), 115-131.
- 짐콜린스(2011), **좋은기업을 넘어 위대한 기업으로**, 김영사.
- 천명섭, 장성철(2004), “중간관리자의 권력행사유형과 종업원의 직무태도,” **경**

상논집, 18(1), 1-19.

최명옥, 유태용(2005), “개인- 조직, 개인- 직무, 개인- 상사 부합이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 부합들간의 상호작용 효과를 중심으로,” *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 18(1), 139-162.

최영근, 김규배(2012), “일중독과 직무열의의 결과변수에 대한 비교연구,” *대한경영학회지 춘계학술발표대회 발표논문집*, 207-266.

최훈(2007), 오센틱 리더십과 직무열의 및 주관적 안녕감의 관계에 관한 연구: 리더의 자기조절 행동을 중심으로, 국방대학교 대학원 석사학위 논문.

현희정, 유태용(2003), “상사-부하간 성격의 일치가 상사에 대한 만족 및 신뢰에 미치는 영향,” *디지털경영연구*, 9, 159-177.

2. 국외문헌

Allen, R. W. & Poter, L. W.(1983), *Organizational Influence Process*, Glenview, Scott, Foreman & Company, 2-3.

Bachman, J. G.(1966), Control performance and job satisfaction; An analysis of structural and individual effects, *Journal of Personality and Psychology*, 4, 127-136.

Bakker. A. B., & Demerouti, E.(2006), The job demands-resources model; State of the art, *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328.

Bakker. A. B., & Geurts, S.(2004). Toward a dual-process model of work-home interference. *Work and Occupations*, 31, 345-366.

Bass, B. M.(1960), *Leadership, Psychology, and Organizational behavior*. New York: Harper.

Bass, B. M.(1990), From transactional to transformational leadership learning to share the vision. *Organizational Dynamics*, 18(3), 19-31.

Byrne, D.(1971), *The Attraction Paradigm*. New York; Academic Press.

Cartwright. D.(1965), Leadership influence and control. In J. G. March (Ed), *Handbook of describing managerial work Academy of Management*

- Review*, 12, 38-51.
- Dalton, Dan R. and William D. Todor(1979), Turnover turned Over; An Expanded and positive Perspective, *Academy of Management Review*, 4, 225-235.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B.(2001), The job demands-resources mode of burnout, *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Dessler, G.(1980), *Human Behavior; Improving Performance at Work*, Reston, Virginia; Prentice-Hall.
- Dreher, G. F.(1982), The role of performance in the turnover process, *Academy of Management Journal*, 25(1), 137-147.
- Etzioni, A.(1961), *Complex Organization*, New York: Free Press.
- Fishbein, M, & Ajen, I.(1975), *Belief Attitude intentions and Behavior; An Introduction to Theory and Research*, Boston; Addison-Wesley.
- French, J, & Raven, B, H.(1959), *The Bases of Social Power*. In D. Cartwright(Ed.), *Studies of Social Power*, Ann Arbor: Institute for Social Research, University of Michigan, 150-167.
- French, J, & Raven, B, H.(1960), *The Bases of Social Power*. In *Group Dynamics*. Eds, D. Carteright, 259-269.
- Garden, A.(1990), Career orientations of software developers in a sample of hightech companies *R&D Management*, 20(4), 337-352.
- Hackman, J. R., & Oldham, G, R(1980), *Work redesign*, Reading, MA; Addison-Wesley.
- Hackman, J. J., W. B.Schaufeli, & K. Ahola(2008), The job demands-resources model; A three-year cross-labbed study of burnout, depression, commitment, and work engagement, *Work & Stress*, 22(3), 224-241.
- House, R. J.(1984), A path-goal theory of leadership effectiveness, *Administrative Science Quarterly*, 16, 321-338.
- Hunsaker, P. L. & Cook, C. W.(1986), *Managing Organizational Behavior*,

- Reading, Massachusetts: Addison Wesley.
- Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H.(1970), Leader influence and performance, *Personal Psychology*, 23(4), 539-549.
- Iverson, R. D.(1992), Employee intent to stay: An empirical test of a revision of the Price and Mueller model. (doctoral dissertation), University of Iowa.
- Jacobs, T, O.(1970). *Leadership and Exchange in Formal Organizations*, Alexandria, VA: Hunan Resource Organizations.
- Jackofsky, Ellen F.(1984), Turnover and job performance: An integrated process model, *Academy of Management Review*, 9(1), 74-83.
- Kahn, W. A.(1990), Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work, *Academy of Management Journal*, 33, 692-724.
- Katz, D.(1964), The motivational basis of Organization, *Behavioral Science*, 9, 131-133.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E.(1996), Meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout, *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Lock, E, A. (1976), *The nature and causes of job satisfaction*, Chicago; Rand, McNally and Company, 130.
- Lock, E. A., & Latham, G. P.(1990), *A Theory of Goal Setting and Task Performance*. Englewood Cliffs, NJ; Prentice Hall.
- Martin, T. M., Jr.(1981), Research note on job performance and turnover, *Journal of Applied Psychology*, 66, 116-199.
- Maslach C. & Leiter, M. P.(2008), Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93, 498-512.
- McEvoy, G. M. & Wayne, F. C.(1987), Do good or poor performance leave? A meta-analysis of the relationship between performance and turnover, *Academy of Management Journal*, 30(4), 744-762.
- Meglion, B. O., Ravlin, E. C. & Adkins, C. L.(1992). The measurement of

- work value congruence; A field study comparison. *Journal of Management*, 18, 33-43.
- Mobley. W. H.(1982), *Employee Turnover; Causes, Consequences and Control*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Muchinsky, P.(2007), *Psychology Applied To Work; An Introduction to Industrial and Organizational Psychology(8th)*, Cengage Learning; Thomson.
- Oldham, G. R.(1976), The motivational strategies used by supervisor: Relationships to effectiveness indicators. *Organizational Behavior and Performance*, 15, 66-86.
- Oldham, G. R. & Cummings, A.(1996), Employee creativity; Personal and contextual factors at work, *Academy of Management Journal*, 39, 607-634.
- Park, K. S.(2006), Understanding of job absorption; development and fit of Korean style job absorption scale and examination of antecedent variable and result variable for job absorption, Phd dissertation.
- Pettigrew, A. M.(1972), Information control as a power resources. *Sociology*, 6, 187-204.
- Pigors, P. & C. A. Myers(1981), *Personnel Administration: A Point of View and Method(9th Ed)*, Mcgraw-Hill.
- Peiperl, M & B. Jones(2001), Workaholics and overworkers: productivity or pathology?, *Group and Organization Management*, 26, 369-393.
- Podsakoff, P. M.(1982), Determinants of a supervisor's use of rewards and punishment; A literature review and suggestions for future research, *Organisational Behavior and Human Performance*, 29, 58-83.
- Podsakoff, P. M., & Schriesheim, C. A.(1985), Field studies of French & avens bases of power: Critique, reanalysis and suggestions for future research. *Psychological Bulletin*, 97, 387-411.
- Porter, L. W. & R. M. Steers(1973), Organisational Work and personal actors

- in Employee Turnover and Absenteeism, *Psychological Bulletin*, 80(2), 151-176.
- Price, J. L.(1977), *The study of turnover*, Ames: Iowa state University.
- Price J. L. & C. W. Muller(1981), A Causal Model of Turnover for Nurses. *Academy of Management Journal*, 24(3).
- Rahim(1989), Relationships of leader power to compliance and satisfaction with supervision evidence form a national sample of managers. *Journal of Management*, 15, 545-556.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B.(2001), Werk en welbevinden: Naareen positive benadering in de Arbeids- en Gezondheids psychologie[Work and well-being. Towards a positive approach in Occupational Health Psychology], *Gedrag & Organisatie*, 14, 229-253.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M.,Gonzalez-Roma, V. & Bakker, A. B.(2002), The measurement of engagement and burnout; A confirmative engagement and burnout; A confirmative analytic approach. *Journal of Happiness studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B.(2003), *UWES - Utrecht Work Engagement Scale: Test Manual*. Unpublished Manuscript. Department of Psychology, Utrecht University (<http://www.schaufeli.com>).
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B.(2004), Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement; A multi-sample study, *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M.(2005). Work engagement: An emerging psychological concept and its implications, *Research in Social Issues in Management*, 5: Managing social and Ethical Issues in Organizations. Greenwich, CT: Information Age Publishers.
- Schaufeli, W. B., T. W. Taris, & W. Van Rhenen(2008), Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology: An international*

- review*, 57(2), 173-203.
- Steers, R. M.(1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.
- Student, K. R.(1968), Supervisory Influence and Work-group Performance. *Journal of Applied Psychology*, 52, 188-194.
- Tham, P.(2006), Why Are They Leaving? Factors Affecting Internet to Leave among Social Workers in Child Welfare, *British Journal of Social Work*, 1-22.
- Van Dyne, L. & LePine, J. A.(1998) Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 37, 765-802.
- Vroom, V.(1964), *Work and Motivation*, New York: Wiley.
- Warren, D.(1968), Power Visibility and Confirmity in Formal Organizations, *American Sociological Review*, 33, 951-970.
- Weber, M.(1947), *Theory of Social and Economic Organization*, New York; Free Press.
- Welbourne, T. M., Johnson, D. E. & Erez, A.(1998) The role-based performance scale: Validity analysis of a theory-based measure. *Academy of Management Journal*, 41(5), 540-555.
- Wells, D. L. & Paul M. M.(1985), Performance Antecedents of Voluntary and Involuntary Managerial Turnover, *Journal of Applied Psychology*, 70(2), 329-336.
- Yukl, G. A.(1981), *Leadership in Organizations*, NJ; Prentice-Hall, 38-43.
- Yukl, G. A.(2009), *Leadership in Organizations(7th ed)*, Englewood Cliffs, NJ; Prentice Hall.

설 문 지

조사된 모든 내용은 통계목적 이외에는 사용할 수 없으며, 그 비밀이 보호되도록 통계법 제13조 및 제14조에 규정되어 있습니다.

안녕하십니까?

저는 제주대학교 대학원 경영학과 석사과정에 재학 중인 김인숙입니다. 바쁘신 가운데 이렇게 어려운 부탁을 드리게 되어 죄송합니다. 이 설문지는 “손해보험회사 지점장의 권력유형이 직무현신 및 상사 만족과 직무성과에 미치는 영향”에 관하여 연구할 목적으로 작성된 것입니다. 귀하께서 응답해 주신 내용은 통계적으로 합산되어 처리되므로 개인자료는 절대 드러나지 않으며, 통계법 제8조에 의거 연구목적 외에는 사용되지 않습니다.

매우 바쁘신 줄 아오나 성의껏 작성해 주시기를 간곡히 부탁드립니다. 감사합니다.

2012. 9.

지도교수 : 제주대학교 경영학과 고부언 교수

연구자 : 제주대학교 대학원 경영학과 석사과정 김인숙

■ 다음은 귀하의 개인적 특성에 대한 질문입니다. 해당 난에 V표하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은?

- ① 남 성 ② 여 성

2. 귀하의 근속연수는?

() 년

3. 귀하의 연봉은?

- ① 2천만원이하 ② 2천만 원 이상 ③ 3천만 원 ④ 4천만 원
⑤ 5천만 원

I. 다음은 귀하의 지점장이 평소 행사하는 권력유형에 관한 질문입니다.

질 문 문 항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
01. 그(녀)는 많은 양의 경험이나 훈련을 나와 공유 한다.					
02. 그(녀)는 나에게 업무와 관련된 충고를 해 준다.					
03. 그(녀)는 내가 필요로 하는 기술적인 지식을 제공해준다.					
04. 그(녀)로 인해 내가 가치를 인정받고 있다는 느낌을 받는다.					
05. 그(녀)는 조직에서 내가 중요하다고 느끼게 해 준다.					
06. 그(녀)에게서 인간적 매력을 느낀다.					
07. 그(녀)는 내가 하기 싫은 일도 자주 시킨다.					
08. 그(녀)는 나의 과업수행을 어렵게 만드는 경우가 있다.					
09. 그(녀)는 회사에서의 일이 즐겁지 않게 만드는 경우가 있다.					
10. 그(녀)는 내가 수행할 업무 목표가 무엇인지를 명확히 알려준다.					
11. 그(녀)는 내가 나에게 주어진 직무 요구안을 충족시켜야 한다고 강조한다.					
12. 그(녀)는 나로 하여금 나에게 주어진 직무를 완성할 책임이 있다고 강조한다.					

II. 다음은 귀하의 직무헌신(열의)에 관한 평소 생각에 대한 질문입니다.

질 문 문 항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
01. 나의 일은 매우 의미 있고 가치 있는 일이다					
02. 나는 나의 일에 자부심을 느낀다.					
03. 나는 나의 일을 하는데 있어서 열정적이다					
04. 내가 생각 할 때 나의 일은 도전적이다					

III. 다음은 귀하의 지점장(상사) 만족에 대한 평소 생각에 대한 질문입니다.

질 문 문 항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
01. 나의 지점장과 의사소통이 잘 이루어진다.					
02. 나의 지점장은 업무개선을 위한 건의나 불만을 적극적으로 경청한다.					
03. 나의 지점장에 대해 만족한다.					

IV. 다음은 귀하의 하는 일에 관한 과업성과에 대한 질문입니다.

질 문 문 항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
01. 나는 주어진 업무목표를 달성하는 편이다.					
02. 나는 상사나 동료로부터 업무수행능력을 인정받는다.					
03. 나는 업무에서 타인과 구별되는 전문성을 발휘한다는 말을 듣는다.					
04. 나는 동료들과 비교해 업무성과가 나은 편이다.					
05. 나는 현재 업무성과에 만족하고 있다.					

V. 다음은 귀하께서 일을 하는 동안의 이직의도에 대한 질문입니다.

질 문 문 항	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	그저 그렇다	약간 그렇다	매우 그렇다
01. 업무가 비슷하다면 다른 회사에서 일할 수 있다고 생각 한다.					
02. 현 직장에서 근무하면서 새로운 직장으로서의 이직을 생각하고 있다.					
03. 나는 지금 회사를 그만두고 싶다.					

귀한 시간 설문에 응해 주셔서 대단히 감사드립니다.