



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](#) 

碩士學位論文

상사의 커뮤니케이션 능력이
직무수행에 미치는 영향
- 자기효능감과 학습지향성의 매개효과-

Effects of Superior's Communication Abilities toward Job
Performance : Mediation of Self-Efficacy and Learning Orientation

濟州大學校 經營大學院

經營學科 人事管理專攻

梁 昶 榮

2013年 2月

상사의 커뮤니케이션 능력이 직무수행에 미치는 영향

- 자기효능감과 학습지향성의 매개효과-

지도교수 고 부 언

양 창 영

이 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함.

2013년 2월

양창영의 경영학과 인사관리전공 석사학위 논문을
인준함.

심사위원장 강 영 순

위 원 김 정 훈

위 원 고 부 언

제주대학교 경영대학원

2013년 2월

Effects of Superior's Communication Abilities toward
Job Performance : Mediation of Self-Efficacy and
Learning Orientation

Chang-Young Yang

(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

Jung-Hoon Kim

Bu-Eon Ko

2013. 2.

Date

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

목 차

제 1 장 서 론	1
제1절 연구의 필요성 및 목적	1
1. 연구의 필요성	1
2. 연구의 목적	3
제2절 연구방법 및 논문구성	5
1. 연구방법	5
2. 논문구성	5
제 2 장 이론적 고찰	8
제1절 커뮤니케이션	8
1. 커뮤니케이션 개념	8
2. 커뮤니케이션 능력	10
3. 커뮤니케이션 능력의 연구 동향	12
제2절 자기효능감과 학습지향성	14
1. 자기효능감	14
2. 학습지향성	18
3. 커뮤니케이션과 자기효능감 및 학습지향성의 관계	19
제3절 직무수행	20
1. 직무수행	20
1) 과업수행	23
2) 혁신수행	24
2. 커뮤니케이션, 자기효능감 및 학습지향성과 직무수행의 관계	25

제 3 장 연구설계	28
제1절 연구모형 및 연구가설	28
1. 연구모형의 설계	28
2. 연구가설의 설정	29
제2절 변수의 조작적 정의 및 조사설계	32
1. 변수의 조작적 정의	32
2. 표본설계 및 분석방법	35
제 4 장 실증분석	38
제1절 신뢰도 및 타당성 분석	38
1. 표본의 특성	38
2. 신뢰성 및 타당성 분석	39
3. 연구변수에 대한 기술적 통계	44
제2절 가설검증	45
1. 커뮤니케이션과 자기효능감 및 학습지향성 관계	46
2. 커뮤니케이션과 결과변수의 관계	47
3. 자기효능감과 학습지향성의 결과변수와 관계	49
4. 매개효과 분석	50
5. 가설검증결과 요약	55
제 5 장 결론	56
제1절 연구결과의 요약 및 시사점	56
제2절 연구의 한계 및 향후 연구과제	58
참 고 문 헌	60
설 문 지	69

[표 차 례]

<표 III-1> 변수의 구성과 조작적 정의	34
<표 III-2> 설문문항의 구성	35
<표 IV-1> 인구통계학적 분석	38
<표 IV-2> 커뮤니케이션 요인분석	40
<표 IV-3> 매개변수 요인분석	41
<표 IV-4> 직무수행 요인분석	42
<표 IV-5> 신뢰성 분석 결과	44
<표 IV-6> 변수들의 상관관계	45
<표 IV-7> 커뮤니케이션이 자기효능감에 미치는 영향	46
<표 IV-8> 커뮤니케이션이 학습지향성에 미치는 영향	47
<표 IV-9> 커뮤니케이션과 과업수행의 관계	48
<표 IV-10> 커뮤니케이션과 혁신수행의 관계	48
<표 IV-11> 자기효능감과 학습지향성의 과업수행과 관계	49
<표 IV-12> 자기효능감과 학습지향성의 혁신수행과 관계	50
<표 IV-13> 커뮤니케이션과 과업수행에서 자기효능감의 매개효과	51
<표 IV-14> 커뮤니케이션과 혁신수행에서 자기효능감의 매개효과	52
<표 IV-15> 커뮤니케이션과 과업수행에서 학습지향성의 매개효과	53
<표 IV-16> 커뮤니케이션과 혁신수행에서 학습지향성의 매개효과	54
<표 IV-17> 가설검증 결과 요약	55

〈 그림 차 례 〉

<그림 I-1> 논문의 구성	7
<그림 III-1> 연구모형	28
<그림 III-2> 분석방법	37

ABSTRACT

Effect of Superior's Communication Abilities toward Job Performance : Mediation of Self-Efficacy and Learning Orientation

Chang-Young Yang

Department of Human Resource Management

Graduate School of Business Administration

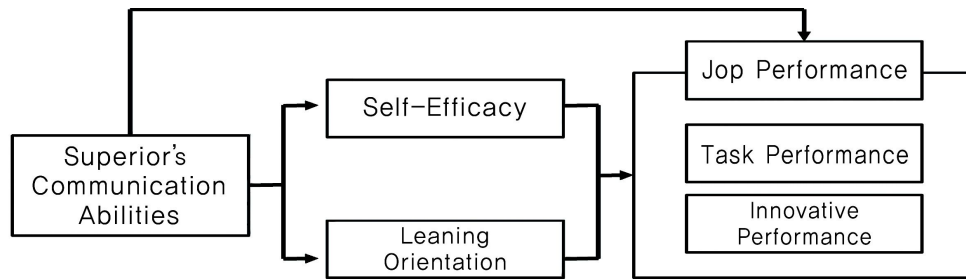
Jeju National University

Supervised By Professor Bu-Eon Ko

An imperative issue in present organizations is communication. This study examined 1) literature reviews of all concepts and constructs of them 2) the effects of superior's communication abilities toward job performance and the mediators of self-efficacy and learning orientation.

The purposes of this study are follows. First, causal relationships between communication abilities and job performance(task performance, innovative performance) are investigated. Second, the researcher argues that the communication abilities should have an effects on self-efficacy and learning orientation.

Third, the impact of self-efficacy and learning orientation toward job performance are examined. At last, self-efficacy and learning orientation as mediators are proposed in the relationships between communication abilities and job performance.



The data collected from the employees who work in Jeju public-sector organizations and in financial companies. The researcher conducted over around a month and dropped by the organizations so as to account for the purpose of this research and collect the questionnaires. The whole 350 questionnaires were spread to the targets, but 325 of them was collected and 7 questionnaires were excluded for the analysis because of containing bias.

To accomplish research design, this paper proposes 4 steps(frequency, factor and reliability analysis, correlation, regression and mediating regression). Frequency analysis describes on demographic characteristics of research target. Factor and reliability analysis identify the validation and reliability of measurement scales. Correlation demonstrates the relations among variables. Regression indicates on the casual relationships in order to prove the hypothesis and mediating regression shows the mechanism which accounts for the communication abilities and job performance with self-efficacy and learning orientation and it followed the steps suggested by Kenny & Baron(1986).

The results are as follows. Communication abilities are significantly related with the self-efficacy and learning orientation positively and also have positive effects on job performance(task performance, innovative performance) like I suggested. Next, both self-efficacy and learning orientation are matched with the hypothesis positively. At last, the mediations are shown differentiated results. Self-efficacy has fully mediated the links of communication-task performance, communication-innovative performance. However, Goal orientation is fully mediated the relationships

between communication and task performance, while is partially mediated the relation in communication-innovative performance.

The implications of the current study are as follows. First, communication abilities of superiors affect self-efficacy and learning orientation. In other words, the felicitous communication abilities by superiors are involved with cognitive process of employees, the cognitive response such as self-efficacy and learning orientation as outcome variables are related with communication abilities.

Second, the relationships between communication abilities and job performance are demonstrated. In the literature review, the prior studies are generally focused on the variables, organizational effectiveness, but this research contributes to expand the research area of communication.

Third, the mechanism in relation communication-job performance was identified with the mediation of self-efficacy and learning orientation. In order to carry out job performance by employees effectively, superior's communication abilities should evoke self-efficacy and learning orientation.

I. 서 론

제1절 연구 필요성 및 목적

1. 연구의 필요성

현대사회의 조직을 이해하는 핵심 키워드는 소통이다. 소통을 상징하는 소셜 네트워킹(social networking)이 급변하는 현대 글로벌 사회를 리드하고 있다. 그러한 사회의 변화는 기업에도 영향을 미치고 있다.

기업은 빠르고 다양한 변화의 필요성에 직면하고 있으며, 이는 기존의 접근 방식으로는 더 이상 조직의 상위목표를 달성하는데 있어 한계가 있음을 의미한다. 또한 사회와 기업 환경의 변화는 조직구성원의 효율성과 만족에도 영향력을 미치고 있다(Gibson & Hodgetts, 1986). 즉 현대사회의 소통이 조직구성원의 삶에도 영향을 미치는 것을 의미한다. 따라서 현대사회의 주요 이슈인 소통이 현대 조직 내에서도 중요하며, 조직 내 개인의 삶에도 중요하다는 것이다. 그러나 소통에는 선행되는 과제가 있으며, 동료와 상사, 부하와의 소통을 위해 가장 먼저 해야 할 일이 마음의 문을 열어주어야 하며 항상 자기 자신과 커뮤니케이션(communication)을 해야 한다는 것이다.

소통은 갈등, 협력을 양산하는 영향력이 있다. 모든 조직에서 반목과 갈등, 분쟁이 발생할 때마다 ‘소통부재’란 표현을 쓴다. 지식사회로 진화할수록 시스템이나 제도로 해결할 수 없는 일들이 늘어나기 마련이다. 지나치게 효율성만 추구하는 기업보다는 상호존중, 신뢰, 즐거움 등 소프트한 감성 에너지가 넘치는, 이른바 일할 맛 나는 직장이 크게 각광받고 있는 이유이기도 하다. 무엇보다 개성과 문화가 다양해지고 다변화되어 가면서 복잡한 조직문제를 해결하기 위한 방안으로 인간의 감성과 소통 안에서 찾으려는 움직임이 주목받고 있다.

의사소통을 통한 조직구성원을 리드하는 상사의 역량은 부하직원들과의 협력을 이끌어내고, 부하의 신뢰에 영향을 미치고(이전희 외, 2011), 새로운 방식으

로 문제를 해결할 수 있도록 촉진함으로써 창조적 조직성과 창출에 기여할 수 있다. 이는 창조경영을 위해서는 직원 상호간 지식공유와 협업, 커뮤니케이션을 통한 모험적인 시도를 용인하는 조직 분위기가 필수가 되기 때문이다. 그러기에 조직 구성원간의 커뮤니케이션 능력은 무엇보다 중요하다. 특히 상사의 커뮤니케이션 능력은 조직구성원의 직무수행에 주요한 영향력 요인이 되고 있다(장영임, 2009).

조직분야에 있어 커뮤니케이션은 오랫동안 주목을 받아오고 있다. 그러나 커뮤니케이션은 조사방법상의 어려움 등으로 인해 선행연구들이 부족한 현실이다. 또한 커뮤니케이션 연구는 조직심리학 분야보다는 주로 사회과학 분야에서 많은 연구가 진행되고 있으며, 이로 인해 조직심리학 분야에서 커뮤니케이션 연구는 아직까지 일천한 분야로 남아 있다. 커뮤니케이션 없이는 조직은 존재할 수 없다고 하여 조직에서 커뮤니케이션이 중요함을 강조하고 있지만 조직내의 커뮤니케이션에 관한 정의를 명백히 규정하지 않았다(연제익, 1993에서 재인용). 그러나 최근 사회적 이슈로 인해 조직분야에서 의사소통과 관련한 연구가 주목을 받고 있다. 특히 조직에서의 의사소통은 직원들의 느낌을 상호 이해하고, 편안하게 의견을 나누며, 새로운 시도에 대해 심리적 안정감을 제공함으로써 창조적 성과창출의 기반을 마련할 수 있다는 점에서 관심을 끌고 있다.

Argyris(1965)에 의하면, 조직은 그 조직을 구성하고 있는 구성원의 커뮤니케이션 행위에 따라 다양한 성과를 얻게 되는데, 커뮤니케이션 행위는 커뮤니케이션 능력에 의해 결정된다. 즉 상사의 커뮤니케이션 능력이 조직구성원의 애사심, 충성심을 높일 수 있으며 이러한 구성원의 태도가 업무성과에 영향을 줄 수도 있음을 의미한다.

상하 위계적인 조직에서 커뮤니케이션 능력은 건설적으로 팀을 유지하고, 구성원과의 상호작용에 있어 의미가 있다. 조직 내에서도 커뮤니케이션 능력은 조직구성원에게 협력을 가능하도록 하며 긍정적인 조직분위기에 영향을 미친다. 또한 개인차원에서는 특히 상사의 커뮤니케이션 능력은 조직구성원이 업무수행에 요구되는 자신감에 영향을 줄 수 있으며, 긍정적 조직분위기를 통해 구성원의 학습에 대한 인식에도 영향을 미칠 수 있다.

본 연구에서는 조직 구성원의 커뮤니케이션과 자기효능감 및 학습지향성, 직무수행에 대한 이론적 배경과 함께 선행연구 고찰을 통하여 지금까지 연구에서 개념화된 하위 구성요소들을 측정변수로 설정하여 조직 내 커뮤니케이션과 자기효능감 및 학습지향성 관계와 커뮤니케이션 능력, 자기효능감 및 학습지향성과 직무수행의 관계 연관성으로 조직목표 성과에 나타나는 결과의 매개역할을 규명하는데 그 목적이 있다.

2. 연구목적

본 연구에서는 커뮤니케이션 능력과 직무수행(과업수행, 혁신수행)의 관계를 연구한다. 커뮤니케이션은 오랫동안 경영학 분야에서 많은 관심을 받고 있지만, 인사·조직분야에서 리더십과 동기부여 이론에 비해 상대적으로 실증연구가 부족한 상황이다. 본 연구에서는 상사의 커뮤니케이션 능력이 조직구성원의 직무수행(과업수행, 혁신수행)에 미치는 영향을 연구하며, 커뮤니케이션과 직무수행의 관계에서 자기효능감과 학습지향성의 매개과정을 연구한다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위해, 본 연구에서는 다음과 같은 내용을 다룬다. 첫째, 커뮤니케이션과 직무수행(과업수행, 혁신수행)의 인과관계를 검증한다. 커뮤니케이션의 선행연구에서는 주로 조직 내, 조직 간 커뮤니케이션에 관한 연구를 수행하였으며, 조직 내 대인간 커뮤니케이션의 경우 커뮤니케이션 유형이 조직구성원의 직무태도(직무만족, 조직몰입) 등에 미치는 영향을 주로 연구하였다.

지금까지의 선행연구에서는 커뮤니케이션 능력과 직무수행의 관계에 대한 연구는 거의 전무하였으며, 따라서 본 연구에서는 커뮤니케이션 능력이 직무수행에 미치는 영향에 대한 연구를 수행한다. 이를 통해 이론적 및 실무적 시사점을 제공한다.

둘째, 자기효능감과 학습지향성이 직무수행에 미치는 관계를 검증한다. 자기효능감과 학습지향성이 직무수행에 미치는 선행연구들이 있으며 그러한 인과관계를 본 연구에서도 재검증한다. 선행연구 결과의 재검증은 연구 결과의 일반화에 중요하며 연구결과에 차이가 발생하는 경우 그 원인 파악을 통해 학문적 또

는 실무적 시사점을 제공한다.

셋째, 커뮤니케이션과 직무수행 과정에서 자기효능감과 학습지향성의 매개효과를 검증한다. 상사의 커뮤니케이션이 인지과정 측면에서 조직구성원의 자기효능감과 학습지향성에 영향을 미치고, 이러한 과정을 통해 직무수행이 이루어지는 매커니즘을 설명한다. 선행연구에서 커뮤니케이션의 선행변수에 대한 연구의 차원을 넘어, 커뮤니케이션 능력이 주요인 변수로서 수행의 관계를 설명하는 것이다. 이를 통해 조직에서 대인 간 커뮤니케이션 메커니즘에 대한 이론적 및 실무적 시사점을 제공한다.

제2절 연구방법 및 논문구성

1. 연구방법

커뮤니케이션 능력과 직무수행(과업수행, 혁신수행)의 관계에 있어 자기효능감과 학습지향성 매개효과를 검증하기 위해 각 개념(concept)에 대한 이론적 체계의 정립이 필요하며, 문헌연구를 통해서 이론적 체계를 정립하고, 각 변수들 간의 관계를 검증하기 위해 실증 분석을 병행한다. 구체적인 연구 방법은 다음과 같다.

첫째, 커뮤니케이션, 자기효능감, 학습지향성, 과업수행, 혁신수행과 관련해서 국내·외 관련 선행연구들의 자료를 수집하고 이를 바탕으로 이론적 체계를 형성하며 연구의 접근방식을 도출한다. 문헌고찰을 통해서 각 변수들 간의 관계를 추정해 볼 수 있으며 이를 바탕으로 연구변수들 간의 잠재적 관계인 가설을 도출한다.

둘째, 문헌연구를 바탕으로 연구변수들의 개념을 확립하고, 연구대상을 설정하고, 가설을 도출한다. 이러한 연구자의 접근이 과학적으로 타당한지를 검증하기 위한 분석절차로 우선 설문지를 작성 및 연구대상에 배부한다. 설문조사 결과를 보다 과학적으로 검증하기 위해 통계프로그램을 활용하여 연구자의 가설 채택/기각 여부를 검증한다. 이러한 과학적 검증과정에 SPSS 18.0 통계프로그램을 활용한다.

셋째, 연구모형을 과학적으로 검증하기 위한 분석을 실시한다. 연구대상에 대한 인구통계학적 분석, 측정문항의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위한 요인 및 신뢰성 분석, 변수간의 관계를 검증하기 위한 상관관계분석, 변수 간 인과관계를 검증하기 위한 회귀분석을 실시한다. 마지막으로 본 연구의 시사점과 연구 수행에 있어서 나타난 한계점을 제안한다.

2. 논문구성

본 연구목적을 수행하기 위한 구성은 다음과 같이 총 5장으로 구성된다.

제 I 장은 본 연구의 서론 부분으로 연구를 수행하게 된 이유인 연구 필요성과 연구를 통해 밝히고자 하는 내용인 연구목적, 그리고 본 연구를 수행하기 위해 요구되어지는 연구방법을 언급한다.

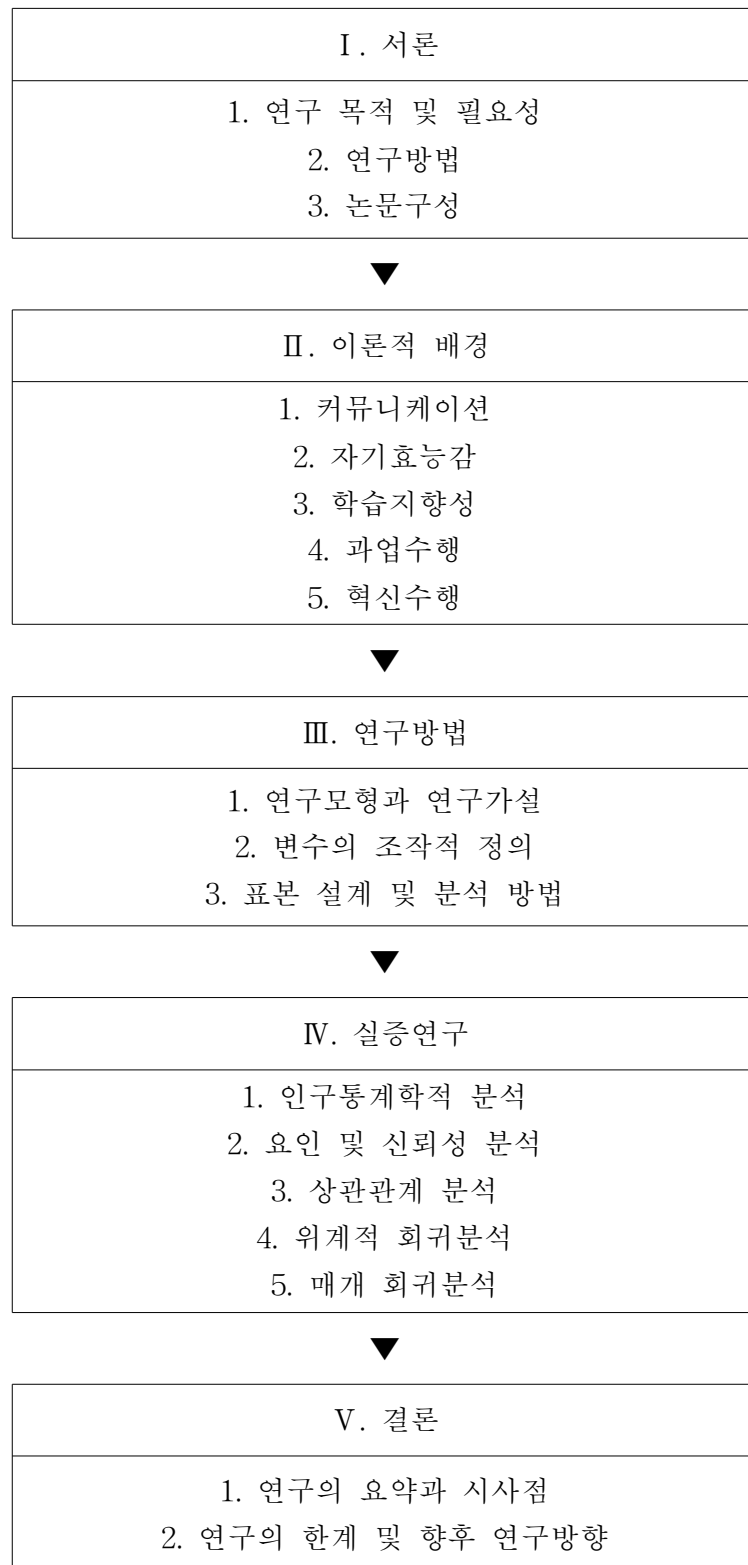
제 II 장은 연구의 이론적 체계를 수립하기 위해 본 연구에 포함되는 모든 변인들에 대한 이론적 배경을 고찰한다. 우선 연구의 원인변수인 커뮤니케이션의 개념, 이론, 연구흐름을 고찰한다. 다음으로 연구에 투입되는 매개변수(자기효능감, 학습지향성)의 개념과 연구흐름을 살펴보고, 종속변수인 과업수행과 혁신수행의 개념과 연구흐름을 고찰한다. 이를 토대로, 본 연구에서 수행하게 될 변수들 간의 관계인 가설 도출을 위한 근거를 확인한다.

제 III 장은 실증분석을 위한 연구 설계로 구성된다. 본 연구의 목적은 정량적 방법을 활용한 실증연구 수행이다. 이를 위해 요구되는 연구모형, 연구대상, 측정방법 등 본 연구 수행에 적합하도록 연구방법을 설계한다. 또한 연구수행을 위해 요구되는 변수의 조작적 정의와 분석방법 등을 설명한다.

제 IV 장은 문헌고찰을 통해 형성된 가설을 검증하기 위해 실증분석 수행한다. 실증분석을 위해 사회과학 연구에서 활용되는 방법을 실증분석에 적용한다. 연구대상에 대한 인구 통계학적 특성을 빈도분석을 통해 실행한다. 양적연구에 수행되는 개념들의 신뢰성을 타당성을 측정하기 위한 요인분석과 신뢰성 분석을 수행한다. 변수들 간의 관계를 설명하는 상관관계, 가설의 검증을 위한 회귀분석 및 매개회귀분석을 수행한다.

제 V 장은 연구의 결론부분으로 연구 결과의 요약 및 연구의 시사점을 제시하며, 본 연구의 한계 및 향후 연구에 대한 방향을 제시한다.

〈그림 I -1〉 논문의 구성



II. 이론적 고찰

제1절 커뮤니케이션

1. 커뮤니케이션 개념

커뮤니케이션은 조직의 효율성과 효과성을 성취할 목적으로 이루어지는 조직 구성원 간 정보와 지식의 전달과정을 의미한다(Gibson & Hodgetts, 1986). 커뮤니케이션의 개념은 일반적 접근과 조직맥락에서 접근한 정의로 구분할 수 있다. 일반적 접근을 살펴보면, Luthans(1981)는 커뮤니케이션이란 용도에 따라서 모두 다르지만 일반적으로 유의미한 정보를 전달하는 과정이라고 할 수 있으며, 집단행동 연구의 상호작용 관점에서 볼 때 커뮤니케이션은 두 명 이상의 사람들 간에 언어나 다른 방법으로 그들의 의사나 감정을 전달하고, 반응을 받으면서 상호간의 의미를 해석하는 과정이라고 정의한다.

Roseblatt, et, al.(1982)은 커뮤니케이션은 유기체 사이에 공통되는 경험을 매개수단으로 특정 정보나 내용을 상호 교환하여 서로의 지각, 사고, 감정 등에 대한 변화를 가져오는 과정을 의미한다. 커뮤니케이션은 일반적으로 개인, 집단, 조직과 같은 사회적 주체들 간에 어떤 의미가 포함된 메시지나 정보를 상호 교환하여 공유하는 사회적 과정을 말한다(Jones, 1996). 커뮤니케이션은 사람과 사람 사이에서 정보가 이동하는 과정을 의미한다(강민주, 1980).

조직맥락에서의 커뮤니케이션의 개념은 다음과 같다. Simon(1957)은 커뮤니케이션이란 의사결정을 위한 의견들이 조직의 한 성원으로부터 다른 성원에게로 전달되는 모든 과정이라 정의한다. 커뮤니케이션은 보통 조직 내에서 이루어지고 있는 의사소통, 특히 조직 내 의사소통을 의미하는데, 조직 내 의사소통은 조직 내에서의 개인이나 집단들 간에 메시지나 정보를 상호 교환하여 공유하는 활동이나 과정을 말한다.

조직 내 커뮤니케이션은 직장 내 구성원들이 목표달성을 위해 구성원들 간에

서로의 의미를 주고받으며 주어진 공동과업을 수행하는 동시에 조직을 유지시키고 구성원들의 개인적 욕망을 충족시키는 과정을 의미한다(차배근, 1976).

조직맥락에서 커뮤니케이션 유형은 크게 세 가지로 구분한다(조영호 & 문덕정, 1994). 그들에 의하면, 조직수준에서 커뮤니케이션 유형은 집단 내 개인 간 커뮤니케이션, 집단 간 커뮤니케이션, 조직 외 커뮤니케이션으로 분류된다. 첫째, 집단 내 개인 간 커뮤니케이션은 집단 내에서 개인들 간에 이루어지는 커뮤니케이션으로서 동료 간 커뮤니케이션과 상하 간 커뮤니케이션으로 구분한다. 둘째, 집단 간 커뮤니케이션은 조직의 단위 집단 또는 계층 간 커뮤니케이션으로 부서나 계층의 대표들 간의 커뮤니케이션뿐만 아니라 서로 다른 집단이나 계층에 속한 구성원들 간 커뮤니케이션을 포함한다. 셋째, 조직 외 커뮤니케이션은 조직과 환경 구성요소간의 의사소통으로 대표간의 공식적 의사소통과 구성원들 사이의 비공식적 의사소통을 의미한다.

커뮤니케이션의 기능은 학자마다 다양한 관점으로 설명되고 있다. 일반적 접근에서 커뮤니케이션의 기능은 커뮤니케이션의 6가지 기능이 있다(Rubin, Perse & Bar-bato, 1998). 첫째, 기쁨과 즐거움을 제공한다. 둘째, 좋은 감정을 표현하는 애정과 친교를 교감하고 나누며, 다른 사람에 대한 관심, 다른 사람을 돕고, 감정을 교류하고, 다른 사람을 배려하고, 감사함을 전달하는 것과 같은 공감을 얻기 위해서이다. 셋째, 유대감을 나누기 위한 것이다. 넷째, 현실에서 잠시 벗어나려는 현실도피가 주된 동기이다. 다섯째, 자신의 감정과 기분을 조절하기 위한 기분전환이다. 여섯째, 다른 사람에게서 동의를 얻을 목적에서 하는 커뮤니케이션이다.

차근배(1995)는 커뮤니케이션 기능을 3가지 유형으로 구분한다. 첫째, 구조적 관점에서 보면 커뮤니케이션을 정보 또는 메시지의 단순한 송수신 과정으로 접근한다. 둘째, 기능적 관점은 커뮤니케이션을 인간들의 기호 사용 행동자체로 보고 그 기호화 및 해석과정으로 접근한다. 셋째, 의도적 관점은 커뮤니케이션이란 인간이 다른 인간에게 영향(influence)을 미치는 의도적으로 계획된 행동을 의미한다.

Berger(1979)는 불확실성을 감소하기 위한 커뮤니케이션 전략으로 3가지 유형을 제시했다. 첫째, 소극적인 전략으로 상대방과 직접적인 커뮤니케이션을 하

지 않고 상대를 관찰하는 방법이다. 둘째, 적극적인 전략으로 본인이 직접 나서서 접촉하지는 않지만 제3자를 통하여 알고 싶은 정보를 획득하는 방법이다. 셋째, 상호작용 전략으로 상대에게 직접 질문하거나 자신의 개인 정보를 제공하는 기브 앤드 테이크(give and take)방법이다.

조직맥락에서의 커뮤니케이션 기능은 통제, 동기부여, 감정표현 및 정보제공의 4가지 기능으로 설명된다(Robbins, 2010). 첫째, 커뮤니케이션은 구성원의 행동을 통제한다. 둘째, 커뮤니케이션은 종업원들이 무엇을 해야 하는지를 설명한다. 이를 통해서 구성원에게 특정 목표의 설정, 목표 수행에 대한 피드백, 행동의 강화 등의 동기를 제공한다. 셋째, 감정표현과 사회적 욕구 충족을 위한 표현 기회를 제공한다. 넷째, 의사결정 과정과 관련하여 개인과 집단의 의사결정에 있어 정보를 제공한다.

본 연구에서는 커뮤니케이션은 조직의 효율성과 효과성을 성취할 목적으로 이루어지는 조직 구성원 간 정보와 지식의 전달과정으로 접근한다. 즉 커뮤니케이션은 조직구성원에게 정보와 지식을 전달하고 구성원은 인지과정을 통해 그러한 정보와 지식을 처리하는 것을 의미한다.

2. 커뮤니케이션 능력

커뮤니케이션 능력(communication competence)은 타인과의 관계에서 필수적인 요소로서 자신의 의사를 적절하게 표현하거나 타인과 의견이 일치하지 않을 때 자신의 관점을 명확하게 기술하는 능력을 말한다(Rubin, 1985). 즉 커뮤니케이션 능력은 타인과의 관계에서 커뮤니케이션 수단을 활용하여 얼마나 상호작용을 잘하는가를 의미한다. 특히 조직에서의 커뮤니케이션 능력은 직무수행 과정에서 커뮤니케이션을 얼마나 잘 활용하느냐를 의미한다(Papa, 1989). 조직 내 커뮤니케이션 능력은 크게 두 가지로 초점이 맞추어지는데 하나는 커뮤니케이션이 커뮤니케이터가 추구하는 목적달성을 위한 수단이고, 다른 하나는 인간관계를 형성하고 유지하는 수단을 의미한다.

커뮤니케이션 능력에 대한 접근 방식은 학자들마다 다양한 관점을 제시하고 있다. 커뮤니케이션 능력은 인지·행동적 관점, 성향·상황적 관점, 언어적·대

인적·관계적 관점으로 분류한다.

첫째, Chomsky(1965)는 인지적 관점으로 접근하여 커뮤니케이션 능력은 언어 구조에 대한 개인의 지식을 의미한다. 이 관점은 커뮤니케이션 능력을 선천적으로 타고나는 인지적 지식 차원에 한정하고 있다.

둘째, 행동적 관점은 커뮤니케이션 능력을 구체적인 실행을 통해 판단하는 것을 의미한다(장해순, 2003).

셋째, 실행적 관점에서는 언어에 대한 암묵적인 지식과 그것을 사용할 수 있는 능력을 커뮤니케이션 능력으로 정의한다(Hymes, 1971).

넷째, Allen & Brom(1976)은 사회적 상황에서 언어의 실제적 실행을 커뮤니케이션으로 정의하고, Larson, et, al.(1978)은 주어진 상황에서 적절한 커뮤니케이션 행동 지식을 드러내 보일 수 있는 능력으로 커뮤니케이션 능력을 설명한다.

다섯째, 기질적 성향으로 파악하는 관점에서 커뮤니케이션 능력은 특정 상황이나 대상에 영향을 받지 않는 인간이 선천적으로 가지고 있는 능력으로 파악한다.(Argyris, 1965; Spitzberg & Cupach, 1984; Weinstein, 1969).

여섯째, 상황적 관점에서 커뮤니케이션 능력은 특정한 상황에서 평가된다. 사람들은 상황의 제약 속에서 커뮤니케이션 행동을 선택하며(Wiemann, 1977), 주어진 특정 상황에서의 목적 달성을 능력으로 간주한다(Ford, 1982; Parks, 1985).

일곱째, 언어적 성향의 관점은 능력을 개인의 지식으로 파악하며, 대인적 관점에서 커뮤니케이션 능력은 주변 환경과의 유기적인 관계를 형성하고 유지하기 위해 환경을 통제하고 적응할 수 있는 능력을 말한다(White, 1959; Spitzberg & Cupach, 1984).

여덟째, 관계적 관점에서 커뮤니케이션 능력은 적절한 상호작용을 통해 기능적으로 관련된 커뮤니케이션 목적이 충족된 정도를 말한다(Spitzberg & Hecht, 1984).

커뮤니케이션 능력에 대한 다양한 관점으로 인해 커뮤니케이션 능력의 구성 요소도 학자들마다 다양하게 설명되고 있다. Spitzberg & Cupach(1989)는 커뮤니케이션 능력을 효과성(effectiveness)과 적절성(appropriateness)으로 구분하였다. 효과성이란 커뮤니케이션을 통제하고 성공적으로 자신이 원하는 목적을 달성하는 능력이다(Wiemann, 1977). 즉 효과성은 상대방이 아니라 자신에 의해서 판

단되는 개념을 의미한다. 적절성은 상호작용의 과정을 통해 목적을 달성하는 차원으로, 사회적·대인적 규칙이나 규범, 그리고 기대 등을 위반하지 않으면서 상대와 의사소통하는 능력을 말한다(Spitzberg & Hecht, 1984). 자신의 목적달성만을 위하여 의사소통을 하는 사람은 효과성은 있으나, 적절성이 떨어지기 때문에 전반적인 커뮤니케이션 능력은 떨어진다고 할 수 있다.

Bochner & Kelly(1974)는 커뮤니케이션 능력의 구성요소로, 감정이입(empathy), 기술성(descriptiveness), 자아노출(self-disclosure), 감정과 사고소유(owning feelings and thoughts), 융통성(flexibility)을 제시했다. Macklin & Rossiter(1976)는 표현력(expressiveness), 자아노출, 이해력(understanding)을 커뮤니케이션 능력을 구분했다. Wieman(1977)은 커뮤니케이션 능력 구성요소를 동화/지지(affiliation/support), 사회적 긴장완화(social relaxation), 감정이입, 행동적 융통성(behavioral flexibility), 상호작용 관리(interaction management)로 구분했다. Cegala(1981)는 커뮤니케이션 능력의 인지적 차원을 강조하면서 주의력(attentioness), 지각력(perceptiveness), 반응성(responsiveness)으로 구분하고 있다. Duran(1983)은 사회적 침착성(social composure), 명확한 발음(articulation), 위트(wit), 적절한 노출(appropriate disclosure), 사회적 확인(social confirmation), 사회적 경험(social experience)을 구성개념으로 제안했다. Canary & Spitzberg(1987)는 갈등 상호작용에서 커뮤니케이션을 측정하는 도구로 효과성(effectiveness), 일반적 적절성(general appropriateness), 특수한 적절성(specific appropriateness)의 요인을 확인하였다.

본 연구에서는 커뮤니케이션 능력은 효과성과 적절성을 의미한다. 즉 커뮤니케이션 능력은 커뮤니케이션을 통제하고 성공적으로 자신이 원하는 목적을 달성하고, 상호작용 과정을 통해 상대와 의사소통하는 능력이다.

3. 커뮤니케이션 능력의 연구 동향

커뮤니케이션은 인간의 개인적 삶과 조직 활동에 있어서 필연적으로 발생하는 현상이다. 커뮤니케이션은 개인과 조직이 목적 달성을 이루는 과정에서 발생

하는 갈등을 조정하고 해결하며 조직을 유지하고 발전시키기 위해 조직 구성원들이 상호작용하고 조직 활동에 헌신할 수 있게 만드는 중요한 요소이다. 다시 말해 커뮤니케이션은 사회조직이 기능을 수행하는 데 가장 광범위하게 관련된 사회 과정이다(Katz & Kahn, 1978).

조직에서의 커뮤니케이션의 역할은 조직 자체를 복잡한 커뮤니케이션 능력과 패턴으로 인간 사이의 관계로 규정할 만큼 매우 중요하다(Simon, 1958), 즉 커뮤니케이션은 모든 조직의 중심적인 활동으로서 커뮤니케이션이 없는 곳에서는 조직이 존재할 수 없다는 것이다(Gross, 1988).

조직 커뮤니케이션은 조직의 효율성과 효과성을 성취할 목적으로 조직 간에 이루어지는 구성원간의 정보와 지식의 전달과정이다(Gibson & Hodgetts, 1986). 구체적으로 조직 커뮤니케이션이란 조직구조(사업조직, 산업조직, 정부조직, 교육조직) 속에서 관리자, 직원, 동료들 상호관계 또는 집단 간에 정보 전달의 발전된 기술이나 매체를 통하여 메시지, 관념, 태도를 공유 하는 것이라고 개념화하고 있다(황의남, 2005).

사회학자들은 커뮤니케이션은 인간 사회를 형성하고 유지 하는데 있어 가장 기본적인 요소라고 하며(정수영, 1998), 커뮤니케이션을 보는 시각은 크게 두 가지 입장으로 나뉘는데 하나는 커뮤니케이션을 메시지의 전달로 정의하는 과정학파이며, 다른 하나는 커뮤니케이션을 메시지의 공유로 정의하는 기호학파이다(박정순, 1997). 따라서 과정학파는 커뮤니케이션 효과 연구의 초점을 설득에 두고 있으며, 기호학파는 이해에 두고 있다(정수영, 1998). 커뮤니케이션 능력은 화자의 내적 속성뿐 아니라 의사소통을 하는 상대방을 감안하기 때문에 상호관계에 영향을 미친다(장해순, 2003b).

장영임(2009)는 변혁적 리더십과 팀 효과성의 관계에서 커뮤니케이션 능력의 매개효과를 연구하였다. 장영임(2009)의 연구에서는 커뮤니케이션 능력이 팀 효과성(팀 성과, 팀 몰입)에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 또한 변혁적 리더십과 팀 효과성의 관계에서 커뮤니케이션 능력이 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

이전희, 문형구, 김경민(2011)은 군인을 대상으로 리더의 커뮤니케이션 스타일(사교성, 독단성)이 리더에 대한 부하의 신뢰에 미치는 영향력을 연구했다. 연구

결과, 독단성은 리더에 대한 부하의 신뢰에 부(-)의 영향을 미쳤으며, 사교성은 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 신지화, 탁진국(2011)은 상사의 협력적 커뮤니케이션과 리더 정당성 인식에 관한 연구를 수행하였으며, 협력적 커뮤니케이션이 리더 정당성 인식에 유의한 영향을 미치는 것으로 검증됐다. 조직 커뮤니케이션은 크게 전체 수준에서의 커뮤니케이션 기능과 개별적 수준에서의 커뮤니케이션 기능을 가지고 있다(오두범, 1984).

조직커뮤니케이션 과정을 세부적으로 설명하기 위해서는 조직구성원들의 개인적 속성 이외에도 그들 사이의 사회적 관계 즉 네트워크를 이해해야 한다. 네트워크는 조직구성원들 사이의 커뮤니케이션 상호작용에 의하여 자연발생적으로 생겨나는 커뮤니케이션의 구조이다(김재범, 1987). 이와 같이 현대사회에서 설득적이고 효율적으로 커뮤니케이션을 할 수 있는 능력은 인간생활의 중요한 일부 분으로 확고히 자리 잡았다. 선행 연구들은 흔히 성격을 외향성, 신경증, 개방성, 호감성 및 친화성 등 다섯 개의 성격요인으로 파악하여 측정해 왔으며 이들 다섯 개 변인들이 커뮤니케이션 능력이나 갈등 관리 유형 스타일과 관련이 있음을 확인하였다.(안선경 · 허경호, 2004; 장해순 · 한주리 · 허경호, 2007).

지금까지 살펴본 선행연구 내용과 같이 현대 사회의 조직 구성원은 커뮤니케이션 능력을 갖추는 것이 필수적이며 이 같은 능력은 목적달성을 위한 커뮤니케이션 능력과 관계유지를 위한 커뮤니케이션 능력으로 구성된다는 것을 알 수 있다.

제2절 자기효능감과 학습지향성

1. 자기효능감

자기효능감(self-efficacy)은 다양한 상황에서 효과적으로 일을 수행할 수 있다는 자신에 대한 믿음을 의미한다(Chen et al. 2000). 자기효능감은 개인이 특정 행위에 착수할지 여부, 시작된 행위를 성취하기 위해 얼마만큼의 노력을 기울일지, 행위과정에서 나타날 수 있는 어려움을 어떻게 대처할지 여부를 의미한다(Bandura, 1997). 자기효능감은 특정 상황에서 특정행위를 수행하는 능력에 대한

개인의 신념으로 정의할 수 있는데, 자기효능감이 높은 사람은 어려운 상황에서도 자신이 유능하다고 믿고 따라서 일을 성공적으로 수행하여 성과를 달성할 것이라는 신뢰감을 갖는 경향이 있다. 대체로 자기 효능감은 개념적으로 자기존중감(self-esteem)과 유사하다(Bandura, 1977). 자기효능감은 개인이 어떤 결과를 얻고자 자신이 가지고 있는 능력들에 관심을 가지기보다는 오히려 일련의 행동 과정을 성공적으로 조직하고 수행해 낼 수 있는 개인의 능력에 대한 신념을 의미한다(Chan, 2004). Kanfer & Hagerman(1981)는 자기효능감을 목표달성을 위해서 요구되는 활동들을 조직하고 실행할 수 있는, 자신의 장차 능력에 대한 복잡한 인지적 판단이라고 정의하였으며, Wood, Mento, & Locke(1987)는 자기효능감을 자신의 전체적인 수행 능력에 대한 믿음으로부터 초래되는 것으로서 과제 상황을 다루기 위하여 요구되는 특별한 행동을 수행하는 자신의 능력에 대한 개인적인 평가라고 정의하였다.

인지심리학에서 시작된 자기효능감 연구는 캐나다의 심리학자 Albert Bandura가 제시한 개념으로, 1997년 Bandura의 저서 ‘Self-efficacy: The exercise of control’ 이 큰 관심을 일으키면서 현재는 경영학분야에서도 많이 연구되고 있는 주제가 되었다. 경영학에서 자기효능감에 대한 연구들을 살펴보면, 조직 과학적 접근(e.g.,; Gist & Schwoerer & Rosen, 1989; Phillips & Gully, 1997; Wood & Bandura, 1989a, b)에 대한 연구, 자기효능감 주입을 통한 작업환경에서의 이슈와 집단효과성(Hackman & Oldham, 1980; Litt, 1988; Prussia & Kinicki, 1996)에 관한 연구, 스트레스와 연관성 연구(Schaubrock & Meritt, 1997), 창의성과 생산성 연구(Tierney & Farmer, 2002), 경영효과성, 성과에 대한 연구(Gist, 1989; Luthans & Peterson, 2002; Wood & Bandura, 1989b) 등이 있다.

자기효능감은 Bandura(1986)에 의해서 제안된 개념으로, 인간의 행동은 환경적 요인과 인지적 요인에 의해 결정된다고 하면서 환경적 요인은 직접적으로 행동에 영향을 미치지 않고 인지적 매개과정에 의해 처리되고 변형되어 행동에 영향을 주게 되며, 이때의 인지적 과정을 ‘자기효능감’ 이라고 하였다(임명희, 한석실, 2003에서 재인용). 특히 Bandura(2003)는 자기효능감은 개발 가능한 능력이며 자기효능감을 발전시키기 위해서 리더의 역할과 학습의 중요함을 강조하고 있다(Bandura et al, 2003). 그리고 리더의 역할이 중요한 이유로 첫째, 개인이

업무나 과업에 임할 때나 복잡한 상황에서 유효하고 효과적인 성과를 이루기 위한 도전적 행동을 해야 할 때 롤 모델로서의 역할을 할 수 있기 때문이며 조직원에게는 진정성과 신뢰감, 격려를 표현해서 조직원의 효능감을 높일 수 있기 때문이다. 둘째 자기효능감에서 학습이 중요한 이유는, 학습은 습관화된 친근감을 조성하고(Ford, 1996), 아이디어의 유연성을 기르며(Dweck, 1986; Dweck와 Leggett, 1988), 전문성과 신념을 구축시킬 수 있기 때문에 리더는 조직원의 자기효능감을 개발 증진하기 위해서는 학습 지향적 분위기(Bandura, 1997; e.g., Dweck, 1986, 2000)를 조성할 것을 제안하고 있다.

Bandura(1993)는 자기효능감을 결정하는 세 가지 개념으로 자기효능감 척도를 구성하는 하위 구성요소를 제시하였는데 첫 번째, 자신감으로 자기효능감은 구체적인 상황에서의 자신감이라고 볼 수 있다. 일반적으로 자신감은 자신의 가치와 능력에 대한 개인의 확신, 신념의 정도로 이것은 능력을 필요로 하는 행위시 얼마나 잘 할 것인가에 대한 효능성의 판단을 결정한다. 두 번째, 난이도 선호도로 이것은 자신이 통제하고 다룰 수 있다고 생각하는 과제를 선택하는 과정을 통하여 나타난다. 세 번째는 자기조절 효능감이다. 이것은 개인이 목표를 성취하기 위한 어떤 행동을 하는 것에 대하여 얼마나 자기를 잘 조절할 수 있다고 믿는가에 관련된 것이다(김아영, 2004, 재인용).

이처럼 자기효능감의 다양한 개념 속에 긍정적 자기효능감을 지닌 사람들은 실패와 도전에서 인내할 수 있는 능력을 갖추고 있으며, 역경 속에서도 잘 견딜 수 있는 탄력성을 지니고 있다고 하여 자기효능감 수준이 변화되면 행동도 변화할 가능성이 있다고 하였다(장휘숙, 1998, 재인용).

이와 같은 개인 능력에 대한 신념인 자기효능감은 개인행동의 주된 근원으로 작용하며, Nease와 동료들(1999)은 자기효능감이 높으면 조직에 잘 적응하고 변화와 부정적인 피드백에 잘 대처한다는 결과를 제시하였다. 자기효능감은 행동이나 노력, 그리고 이를 지속할 수 있는 힘에 대한 동기이기 때문에 학습동기 분야에서 중요하게 다루고 있다(Pintrich & Schunk, 2002).

Bandura(1977)는 자기효능감은 결과기대(outcome expectancy)와 구별되어야 한다고 주장한다. 결과에 대한 기대감은 특정한 행동 후의 결과에 대한 믿음이기 때문에 후견(afterthought)의 개념이고, 효능성에 대한 기대는 앞으로 수행할 행

동이 성공적이라는 것에 대한 확신이기 때문에 선견(forethought)의 개념이다.

따라서 사람은 과거 경험에 비추어 선견, 즉 효능기대를 설정하여 동기를 유발시키고 행위를 예상한다(김아영, 2011, 재인용) 또한 Bandura(1977)는 자기효능감이 높은 사람은 실패를 노력에 부족으로 인식하는 내적귀인의 성향이 있다고 주장한다. 그로 인해 과제수행 결과는 개인의 자기효능감에 따라 결정되는 것이 아닌 개인의 객관적인 능력 자체에 의해 결정되는 것이 아니라는 것이다.

Bandura(1986)는 자기효능감을 다양한 상황에 걸쳐서 일관성 있게 나타나는 일반적인 개인의 특성보다는 과제에 따라 변화하는 과제 특수적 신념으로 주장하고 있다. 따라서 자기효능감은 구체적인 상황에서의 자신감(self-confidence)으로 볼 수 있으며, 자기가치(self-worth)에 대한 평가결과 얻어지는 자긍심(self-esteem)과 구분하고 있다.

자신감은 자신의 가치와 능력에 대한 개인의 확신 또는 신념의 정도를 의미하며, 자신의 능력에 대한 개인의 확신 정도는 그 능력을 수행할 때 얼마나 잘할 수 있을 것이라는 효능성에 대한 판단을 결정하게 된다(김아영, 2011, 재인용). 따라서 자신감은 자신의 능력에 대한 인지적 판단과정을 통해 성립되고, 정서적 반응으로 표출된다(Bandura, 1986).

지각된 자기효능감은 정해진 업무수준을 달성하기 위해 필요한 행동을 조직화하고 실행하는 능력에 대한 개인의 판단을 의미한다(김종임, 1994에서 재인용). 이영휘(1994)도 자기효능감은 어떤 행동을 할 것인가 하는 행동의 선택과 그 행동을 끝마칠 때까지 어느 정도의 노력을 하고 지속시킬 것인가에 대한 판단을 하는 사고 형태와 정서 반응 등에 영향을 미친다고 하였다.

김우택(1996)은 자기효능감을 ‘주어진 상황을 잘 이겨내기 위해 필요한 모티ベーション(motivation), 인지자원 및 행동 과정을 최고로 높일 능력이 자신에게 있다는 믿음’으로 보다 폭 넓은 개념으로 발전하였다(한명수, 2001에서 재인용). 이처럼 긍정적 자기효능감을 지닌 사람들은 실패와 도전에서 인내할 수 있는 능력을 갖추고 있으며, 역경 속에서도 잘 견뎌낼 수 있는 탄력성을 지니고 있다고 하여 자기효능감 수준이 변화되면 행동도 변화할 가능성이 있다고 하였다(장휘숙, 1998에서 재인용).

자기효능감은 인간의 동기, 정서, 행동을 결정하는 데 있어서 인지적, 동기적,

정서적, 과제 선택적 네 가지 과정을 통해 영향력이 행사된다(Bandura, 1993).

첫째, 인지적 과정은 특정 행동이 특정 결과를 초래했을 때 그 원인을 인지과정을 통해 파악하고 이를 미래의 사건 예측에 적용하는 것을 의미한다.

둘째, 동기적 과정은 목표설정, 노력의 정도, 어려움에 대한 대응, 실패에 대한 대처가 귀인경향, 결과기대, 인지된 목표 등의 영향을 받아 자기효능감이 형성되는 것을 의미한다. 특정 행동의 결과에 대한 원인을 능력이나 노력부족으로 인지할 때 동기가 저하되지 않고, 결과에 대한 긍정적인 기대는 동기를 유발하게 된다.

셋째, 정서적 과정은 정서적 반응이 자기효능감의 증진이나 불안수준에 영향을 준다는 것이다. 넷째, 과제 선택적 과정은 자기효능감이 높은 사람은 환경이 자신에게 유리하도록 하고, 환경에 효과적으로 대처하며, 행동과 환경의 선택이 효능감에 영향을 미치게 된다. 따라서 자기효능감(self-efficacy)은 다양한 상황에서 효과적으로 일을 수행할 수 있다는 자신에 대한 믿음을 의미한다(Chen, et, al. 2000).

2. 학습지향성

학습지향성은 목표달성이나 성취상황을 개인의 능력 향상의 기회로 인식하고 기술이나 능력을 향상시키려는 인지과정을 의미한다(Sujan, Weitz, Kumar, 1994). Harackiewicz & Elliot(1993)은 개인이 자신의 과거성적을 기준으로 현재의 능력과 기술의 발전과 개발에 초점을 두는 것을 학습지향성으로 정의한다. 학습지향성은 목표지향성 이론에 기반을 두고 있다.

목표지향성(goal orientation)은 개인이 일반적인 목표 상황에서 가지게 되는 목표의 방향으로서 개인이 과제에 어떤 의미를 두고 목표를 추구하느냐와 관련된 개념이다(Ames, 1992). 목표지향성은 성취를 위한 목적이나 이유를 포괄할 뿐만 아니라, 개인들의 성취에 대한 성공과 실패를 판단하는 기준이다(Pintrich, 2000). 또한 목표지향성은 다른 성취상황에 대한 개개인들이 어떻게 반응하고 해석하는지에 대한 인지적 틀을 의미한다(Hertenstein, 2001).

목표지향성의 구성요소는 초기 2차원(학습목표지향성, 성과목표지향성)에서

출발하여 3차원(학습목표지향성, 성과증명목표지향성, 성과회피목표지향성), 4차원(숙달접근목표, 숙달회피목표, 수행접근목표, 수행회피목표)으로 확대되어 왔다. 학습지향성(learning orientation)은 개인이 자신의 과거성적을 기준으로 삼아 현재의 능력과 기술의 발전과 개발에 초점을 두고, 성과지향성(performance orientation)은 자신의 능력에 대한 타인의 긍정적 평가와 자신의 능력을 입증하는데 초점을 둔다(Harackiewicz & Elliot, 1993).

Dweck(1986)은 높은 학습지향성을 가진 사람일수록 자신이 수행하는 과업을 통해서 자신의 능력을 향상시키고, 늘 새로운 것을 배우기 위해 최선을 다한다는 것을 밝혔으며, 도전적인 직무 상황을 선호하고, 실수에 연연하지 않으며, 난관에 봉착해도 지속적으로 수행하는 행동양식을 가진다고 하였다. 또한 학습지향성을 가진 사람은 개인의 성장감(feeling of growth)에 가치를 부여하며, 그들 직무의 숙달(mastery)에 진정한 직무의 가치를 둔다. 그리고 자신의 과거 성과에 비추어 현재의 능력 및 기술 개발에 초점을 두며, 따라서 학습목표지향 성향을 가진 사람은 새로운 기술획득과 새로운 상황의 숙달 및 경험을 통한 학습에 의한 개인의 역량개발을 중시한다(Harackiewicz & Elliot, 1993, Vandewalle, Cron, Slocum, 2001). 본 연구에서 학습지향성은 도전적인 상황에 숙달됨으로써 개인의 능력을 확장하는 것을 통한 역량개발을 의미한다(Sujan, Weitz & Kumar, 1994).

3. 커뮤니케이션과 자기효능감 및 학습지향성의 관계

Alexander & Penley(1981)는 커뮤니케이션이 조직 구성원의 태도나 생산성과 같은 조직의 결과 변수에 영향을 미치는 지를 연구했다. 이진희, 문형구, 김경민(2011)은 커뮤니케이션 스타일이 부하의 조직몰입에 미치는 영향을 연구했다. 연구결과 사교적 커뮤니케이션 스타일은 부하의 조직몰입에 정(+)의 관계가 있었으며, 독단적 커뮤니케이션 스타일은 부하의 조직몰입에 부(-)의 관계가 있었다.

신지화, 탁진국(2011)은 상사의 협력적 커뮤니케이션이 리더 정당성 인식에 유의한 영향을 미치는 것을 검증했다. 이종찬(2004)는 커뮤니케이션 질이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향력 연구에서, 커뮤니케이션 질이 직무만족과 조직몰

입에 유의한 영향을 미치는 것을 확인했다. 장영임(2009)은 커뮤니케이션 능력이 팀성과 및 팀몰입에 유의한 영향을 미치는 것을 확인했다.

Phillips & Gully(1997)은 능력과 학습목표지향성(learning goal orientation), 성과목표지향(performance goal orientation), 그리고 개인의 통제 위치(locus of control)가 자기효능감에 미치는 영향을 연구했다. 그 결과 개인의 능력과 학습목표지향성, 그리고 통제 위치는 자기효능감에 긍정적인 영향을 미치는 반면, 성과목표지향은 자기효능감에 부정적인 영향을 미치는 연구 결과가 나왔다.

Robbins(2010)에 의하면, 커뮤니케이션은 4가지 기능이 있다. 커뮤니케이션의 주요 기능은 통제, 동기부여, 감정 표현 및 정보 제공이다. 상사의 적절하고, 유효한 커뮤니케이션 능력은 조직구성원에게 동기부여와 정보를 제공하는 역할을 수행하게 된다. 상사의 커뮤니케이션 능력은 특정 상황에서 조직구성원에게 업무 수행에 관한 긍정적인 정보를 제공하고 이를 통해 구성원은 업무 수행에 있어 자신에 대한 강한 확신을 가지게 될 것이다. 또한 학습지향성은 목표달성이나 성취상황을 개인의 능력 향상의 기회로 인식하고 기술이나 능력을 향상시키려는 인지과정을 의미하며, 적절하고 유효한 커뮤니케이션 능력은 구성원의 성취동기를 자극한다. 즉 조직이 수행하는 목표달성과정에서 상사의 커뮤니케이션 능력이 조직구성원을 동기부여 시키고, 동기 부여된 구성원은 그 상황을 자신의 능력을 향상시키는 과정으로 인식하게 된다는 것이다.

제3절 직무수행

1. 직무수행

직무수행(job performance)은 종업원들이 직장에서 조직의 목적 달성을 위해 관계되는 행동을 의미한다(Campbell, 1990). 이 관점에서 직무수행은 종업원의 책임과 임무의 일부로서 조직에 의해 공식적으로 평가되는 행동을 의미한다(Jex, & Britt, 2011). 윤석화·박희태·손승연·이수진(2009)에 의하면, 직무수행의 개념은 연구목적에

따라 직무성과(박동수·이희영, 2002), 업무성과(심원술, 1998)로 사용되기도 한다. Job 은 work(일, 근로, 업무), task(부여된 일, 과업)를 전반적으로 포함하는 내용으로 주로 직책이나 직위상에 부여된 일을 의미하므로 직무로 사용된다. performance는 조직에 기여하는 행동으로 주장하는 입장(Campbell, 1990)과 행동에 대한 결과라고 주장하는 입장(Kane, 1996)이 있다. 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 과업성으로 활용된다(윤석화·박희태·손승연·이수진, 2009, 재인용).

Campbell(1990)에 의하면 직무수행은 효과성(effectiveness), 생산성(productivity), 유용성(utility)의 3가지 유형으로 구분된다. 첫째, 효과성은 직무수행 결과에 대한 평가를 의미한다. 효과성의 경우 직무수행 자체에 의해 결정된다. 이로 인해 많은 형태의 생산적 행동을 보여준 경우에도 효과성 측정은 낮을 수 있다.

둘째, 생산성은 특정 수준의 수행이나 효과성을 달성하는데 요구되는 비용을 고려한다. 생산성의 경우, 비용의 측면에서 평가되므로 이로 인해 수행결과가 동일하다면 비용이 낮은 경우 생산적이다. 생산성의 개념과 혼용되는 용어가 효율성(efficiency)이며, 이는 특정 시간에 달성 가능한 수행 수준을 의미한다. 이로 인해 생산성과 효율성은 동일한 개념으로 활용가능하다(Jex, & Britt, 2011).

셋째, 유용성은 특정 수행의 효과성과 생산성의 가치를 의미한다. 이 경우 효과성과 생산성은 낮지만 유용성은 높을 수 있으며, 또한 반대의 경우가 발생 가능하다. 이러한 직무수행의 관점은 직무수행이 단일차원이 아닌 다차원의 개념이라는 관점에서 동의가 이루어지고 있다(Campbell, 1990; Borman & Motowidlo, 1993).

Borman & Motowidlo(1993)은 조직 내 직무수행을 과업수행(task performance)과 맥락수행(contextual performance)한다. 과업수행은 조직의 기술적 핵심영역을 지원하는 행동을 의미하며, 맥락수행은 조직의 핵심기능에 직접적으로 기여하지는 않지만 그와 같은 기능들이 보다 원활하게 이루어질 수 있도록 조직적, 사회적, 심리적 환경들을 지원하는 행동으로 구분한다. 또한 후속연구에서, Motowidlo & Scotter(1994)는 과업수행과 맥락수행을 부하의 전반적 성과평가에 독립적으로 기여하며, 영향력을 미치는 선행요인의 효과가 다르다는 것을 설명하고 있다(이경근, 2005, 재인용).

Cornway(1999)는 직무수행을 역할 내 수행(in-role task performance)과 역할 외 수행(extra-role contextual performance)의 두 가지로 구분한다. 역할 내 수행은 기능적 측면의 종업원 직무를 의미하고, 역할 외 수행은 효과적으로 의사소통을 하고 일에 대한 열정과 의욕을 보여 주고, 좋은 팀워크를 발휘하는 비 기술적 능력을 의미한다.

Campbell(1990, 1994)은 직무수행을 역할 내·외로 구분하였다. 역할 내 수행차원은 직무-고유 과제 수월성(job-specific task proficiency)과 직무-비고유 과제 수월성(non-job-specific task proficiency)으로 구분한다. 전자의 경우 직무수행의 기술적인 측면을 의미하고, 후자는 각 구성원들에 의해 수행되는 공통과제를 의미한다. 또한 역할 외 수행차원은 문서 및 구두 의사소통 수월성(written and oral communication task proficiency), 노력하기(demonstrating efforts), 개인적인 규율지키기(maintaining personal discipline), 동료 및 팀 수행촉진(facilitating peer and team performance), 감독/리더십(supervision/leadership), 경영/관리(management/administration)로 구분한다. 문서 및 구두 의사소통 과제 수월성은 효과적으로 기술하고 의사소통하는 능력을 의미하고, 노력하기는 자신의 직무과제에 종업원으로서 요구되는 의욕과 헌신을 보여주는 것이다. 개인적인 규율 지키는 것은 과제에 부수적으로 나오는 부정적인 행동을 억제하는 것이며, 동료 및 팀 수행 촉진은 종업원이 도움을 필요로 하는 동료에게 도움이 되는 정도를 의미한다. 감독/리더십은 다른 사람을 효과적으로 감독하고 이끌어 주는 것을 의미하며, 경영/관리는 중요 정보를 효과적으로 조직화하고 기록을 유지하는 것을 의미한다. Campbell(1990)의 경우 직무수행 요인을 8가지로 구분하였으나 핵심과제 수월성, 노력하기, 개인적 규율지키기 3가지 차원만이 직무에 공통적으로 해당되는 주요 요소이다.

Murphy(1994)의 경우, 직무수행 4가지 차원으로 구분했다. 첫째, 과제지향적 행동(task-oriented behaviors)은 개인이 담당하는 직무와 관련하여 과제 수행을 의미한다. 이는 Campbell(1990)의 역할 내 수행과 동일하다.

둘째, 대인지향적 행동(interpersonally oriented behaviors)은 직무수행에서 일어나는 대인간 상호작용을 의미한다. 이는 Campbell(1990)의 동료 및 대인 간 교류행동과 동일한 맥락이다.

셋째, 시간낭비 활동(down-time behaviors)은 과업현장에서 직무수행자가 현장을 이탈하는 것을 말한다. 이는 조직에서 일어나는 반생산적 활동을 의미한다.

넷째, 파괴적·유해 행동(destructive·hazardous behaviors)은 조직에서 일어나는 안전위반, 결근, 파업과 같은 비생산적 활동을 가리킨다. 이는 Campbell(1990)의 개인적인 규율 지키기와 관련이 있다.

윤석화·박희태·손승연·이수진(2009)은 역할 외 행동, 맥락수행(contextual performance), 친사회적 행동(proactive behavior), 조직시민행동(organizational citizenship behavior)을 차이를 구분한다. 역할 외 행동은 재량적이고 구성원에게 기대되는 역할 이상의 행동(Van Dyne & LePine, 1998)으로 역할 내 행동과 구분되는 개념을 의미한다.

맥락수행은 핵심적인 과업이 수행되는 사회적, 심리적 환경을 유지 또는 증진시키는 행동(Borman & Motowidlo, 1993)으로 역할 내·외적인 행동을 증진시키는 맥락적인 행동과 관련이 있다. 친사회적 행동은 개인, 집단, 조직의 복지를 증진시키려는 의도 하에 수행되는 행동을 의미한다(Brief & Motowidlo, 1986). 이는 역할 내 또는 역할 외 행동 모두를 포함하는 것으로 조직에 순기능뿐만 아니라 역기능적인 행동을 포함한다. 조직시민행동은 역할 외적인 행동으로 친사회적 조직행동의 순기능을 강조한 행동을 의미한다.

1) 과업수행

Campbell(1990)은 과업수행(task performance)이란 조직의 목표와 관련된 수행을 말하며 개인의 수행에 따라 표면적으로 드러난 결과로 자신이 맡은 과업을 얼마나 잘 하고 있는가에 대한 평가를 의미한다. Borman과 Motowidlo(1993)는 직무수행구조를 과업행동과 맥락행동의 이차원 구조로 제시하였으며, 과업수행은 직무기술서에 나타나 있는 행동들로 구성되는 것이라 언급했다.

Campbell(1990)은 연구에서 성공적인 직무수행과 관련된 요인들 가운데 과업 숙련성, 문서 및 구두 의사소통, 감독 숙련성, 경영 및 관리 등과 같은 요인들은 과업수행과 밀접한 관련이 있는 것이며, 노력지속성, 직무로 구체화 되지 않은 과업 숙련성, 동료와 팀의 업무수행 촉진 등은 전통적으로 직무수행의 범주에 포함시켜 왔던 활동과는 구분했다. Campbell(1990)은 직무수행을 다차원적 개념으로 구성된 포괄적 모형으로 접근하도록 연구에 기여했다(김기탁, 2009, 재인용).

직무수행의 초기 연구의 주된 관심사는 과업수행이었다. 과업수행은 조직 내 핵심적인 변화 및 유지활동과 조직의 목표달성에 관심을 가지는 활동을 의미한다. 초기의 단일차원은 Motowidlo & Scotter(1994)에 의해 2가지 범주로 구분되어진다. Motowidlo & Scotter(1994)는 과업수행을 조직이 생산하는 재화나 서비스로 원자재를 직접적으로 변화시키는 활동들로 구성된다고 언급했고, 다음으로 과업수행 범주는 원자재의 지속적인 공급, 완성품의 배분, 중요한 계획의 제공, 조정·감독·스텝(staff)기능과 같은 기술적 핵심활동을 지원하고 유지하는 활동을 의미한다고 설명한다.

조직차원에서 이러한 과업수행은 신뢰와 관련해서 연구가 주로 이루어졌는데, Carnevale(1995)는 신뢰는 업무와 관련된 중요하고도 실질적인 정보의 개방적 교환, 개방적 의사소통과 교류를 강화하여 과업수행은 물론 조직몰입을 강화한다고 설명한다. Lewicki & Bunker(1996)은 신뢰가 직무만족, 조직몰입과 함께 과업수행에 중요한 영향을 미치는 것을 확인했다. Mishra & Morrissey(1990)은 관리자를 대상으로 한 연구에서 90% 이상이 조직신뢰는 조직의 상부로부터 하부로 내려오는 top-down방식으로 인지하였으며, 조직의 효과성은 조직구성원이 조직에 대한 신뢰수준에 의해 결정되어지는 것으로 설명하고 있다.

본 연구에서는 과업수행(task performance)은 조직의 목표와 관련된 수행을 말하며 개인의 수행에 따라 표면적으로 드러난 결과로 자신이 맡은 과업을 얼마나 잘하고 있는가에 대한 평가를 의미한다(Campbell, 1990).

2) 혁신수행

혁신수행(innovative performance)은 개인이 문제 및 변화의 필요성을 인식하여 변화의 과정을 주도하는 것을 의미한다(이문선, 강영순 2003). 혁신수행은 Oldham & Cummings(1996)는 성과측면에 초점을 맞춰서 개인수준에서 산출된 유용한 제품, 아이디어, 공정으로 정의하며, 창의적 결과물을 성공적으로 실행에 옮기는 것이라고 하였다.

혁신의 정의를 살펴보면, 조직에 새로운 변화가 의도적으로 실행되는 정도를

의미한다(Mohr, 1969). Amabile(1988)은 독특한 방법으로 아이디어를 결합하는 능력 또는 아이디어를 특이한 방법으로 연계시키는 능력으로 설명하였다. Oldham & Cummings(1996)는 성과측면에 초점을 맞춰서 개인수준에서 산출된 유용한 제품, 아이디어, 공정으로 정의하며, 창의적 결과물을 성공적으로 실행에 옮기는 것이라고 하였다.

Downs & Mohr(1976)은 혁신의 유형을 구분하고 조직의 혁신행동을 이해함과 동시에 혁신에 필요한 요소들을 이해하는 것을 혁신수행이라 언급하였다. Rowe & Boise(1974)는 관리혁신과 기술혁신, 제품혁신과 공정혁신을 혁신으로 설명한다. Henderson(1990)은 새로운 분야를 개척해 나가는 급진적 혁신과 기존의 방식을 확장 및 수정해 나가는 점진적 혁신으로 구분하였다. Daft(1978)는 관리혁신과 기술혁신 사이의 차이점의 중요성을 언급하며 사회구조와 기술이 연관되기 때문에 혁신수행이 중요하다.

개인차원에 있어서 혁신수행은, Woodman & Schoenfeldt(1990)은 개인수준의 창조성이 선행적인 요소(과거의 긍정적인 경험), 인지적 요소나 능력, 성격, 적절한 지식, 동기요소, 사회영향력, 기타 영향력(환경, 과업 및 시간의 제약)의 기능을 수행한다고 설명했다. Amabile(1979)는 창조적인 과업수행은 평가 기대로 인해 손상될 수 있지만 기술적인 이점들은 영향을 받지 않으며, 실제로 긍정적인 평가와 과업수행 방법에 대한 선택권은 자신감에 대한 긍정적인 효과 때문에 창조성을 향상시킬 수 있을 것이라고 주장한다.

2. 커뮤니케이션, 자기효능감 및 학습지향성과 직무수행의 관계

커뮤니케이션 능력과 직무수행의 관계는 선행연구 결과가 부족한 실정이다. 따라서 선행연구에서 커뮤니케이션과 조직유효성(직무만족, 조직몰입)의 관계를 통해 설명한다. 이종찬(2004)에 의하면, 조직 내 커뮤니케이션이 조직유효성 변수인 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 것을 볼 수 있다. 또한 장영임(2009)는 커뮤니케이션 능력이 팀 성과와 팀 몰입에 유의한 영향력을 미치는 것을 검증했다. 자기효능감이 작업 환경 및 직무 상황에 대한 개인의 선호도에 미

치는 영향을 연구한 Hackman & Oldham(1980)의 연구를 살펴보면, 자기효능감이 높은 구성원이 그렇지 못한 사람에 비해 독자적 판단 및 결정 권한이 내재되어 있는 직무에 대해 좀 더 안정감을 느끼게 될 가능성이 높음을 밝혀냈다.

Lott(1988)는 자기효능감이 높은 개인이 직무 요구와 직무 통제력이 높게 내재되어 있는 직무를 수행할 경우, 자기효능감이 낮은 사람에 비해 긍정적인 심리적, 그리고 행동적 결과를 보여주게 될 것이라고 주장했다.

또한 Carnevale(1995)는 신뢰는 업무와 관련된 중요하고도 실질적인 정보의 개방적 교환, 개방적 의사소통과 교류를 강화하여 과업수행은 물론 조직몰입을 강화한다고 설명한다. 따라서 그에 의하면 개방적 의사소통이 과업수행 및 조직몰입에 영향을 주는 것을 고려할 수 있다. 따라서 조직에서 커뮤니케이션 유형이 구성원의 과업수행 및 조직몰입에 영향을 미치는 것을 의미한다. 따라서 커뮤니케이션이 과업수행 및 조직몰입에 영향을 미치는 것을 고려해 볼 수 있다.

자기효능감은 개인이 특정 행위에 착수할지 여부, 시작된 행위를 성취하기 위해 얼마만큼의 노력을 기울일지, 행위과정에서 나타날 수 있는 어려움을 어떻게 대처할지 여부 등을 결정함으로써 성과에 영향을 미친다(Bandura, 1997; 이동섭 et al., 1998). 자기효능감과 선행연구 결과를 살펴보면, 자기효능감은 교육훈련에 영향을 미친다(Kozlowski, et al, 2001). 자기효능감은 기술습득과 수용능력에 영향을 미친다(Hill, et al, 1987). 자기효능감은 조직사회화와 적응에 영향을 미친다(Saks, 1995). 자기효능감은 성과평가에 영향을 미친다(Bartol, et al., 2001). 자기효능감은 개인목표와 성과에 영향을 미친다(Button, Mathieu, & Aikin, 1996). 자기효능감은 조직시민행동에 영향을 미친다(Todd, 2003).

학습지향성과 직무수행에 관한 선행연구들의 결과를 살펴보면 다음과 같다. 학습지향성은 조직에 대한 시민행동, 대인간 시민행동, 종업원 몰입행동(박노운, 2009), 혁신행동(고수일, 2011), 창의적 행동(하원식·탁진국, 2012), 과업수행(김사라·유태용, 2010; Johnson, Shull, & Wallace, 2011), 적응수행(김사라·유태용, 2010; 김태홍·한태영, 2009), 지속적 학습활동(김태홍·한태영, 2009)과 긍정적 관계가 있는 것으로 나타났다.

자기효능감은 특정 과업을 수행하는 능력에 관련된 주관적이고 인지적인 판단에 관련된 개념이다. 특정 과업을 수행하는 데 있어 자신의 능력에 대한 확신

이 있는 구성원은 조직이 설정한 목표를 달성하기 위해 노력할 것이다. 또한 자신의 능력에 대한 확신이 있는 구성원은 조직이 제시하는 변화를 수행하는 데 있어 수행할 수 있다는 자신감을 가지게 되며, 그로 인해 조직에서 수행하는 혁신도 적극적으로 참여할 것이다. 학습지향성은 목표달성이나 성취상황을 개인의 능력 향상의 기회로 인식하고 기술이나 능력을 향상시키려는 인지과정을 의미한다. 따라서 학습지향성은 조직이 설정한 목표를 추구하는 과업수행에 참여하고, 조직이 추구하는 변화에 요구되는 학습을 선호하는 경향이 있으며 그로 인해 조직에서 추구하는 변화 과정을 즐기며 자발적 노력을 수행하게 된다.

Ⅲ. 연구설계

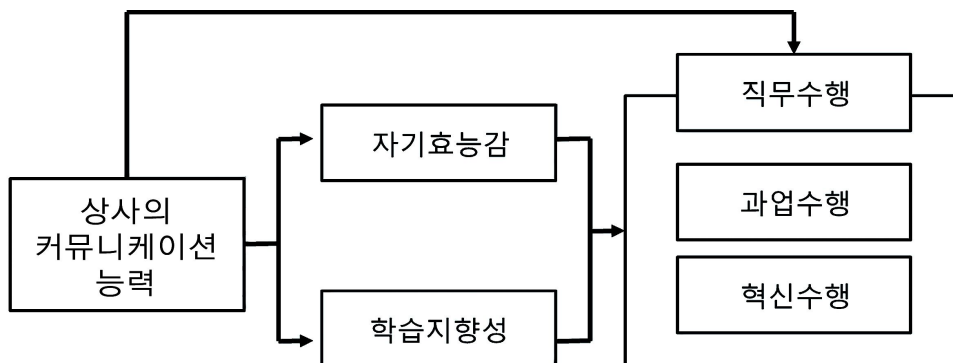
본 장에서는 앞에서 논의된 문헌고찰에 기반 하여 본 연구에서 수행하게 될 연구모형, 연구가설, 표본설계 및 분석방법 등을 논의한다.

제1절 연구모형 및 연구가설

1. 연구모형의 설계

본 연구의 목적은 커뮤니케이션이 직무수행(과업수행, 혁신수행)에 미치는 영향에 있어 자기효능감과 학습지향성의 매개효과를 실증분석을 연구목적으로 하고 있다. 따라서 본 연구의 목표는 크게 세 가지 범주로 구성된다. 첫째, 커뮤니케이션과 직무수행(과업수행, 혁신수행)의 관계를 검증한다. 둘째, 매개변수인 자기효능감과 학습지향성이 결과변수(과업수행, 혁신수행)에 미치는 영향력을 검증한다. 셋째, 커뮤니케이션과 직무수행의 관계에서 자기효능감과 학습지향성의 매개효과를 검증하는 것이다.

〈그림 Ⅲ-1〉 연구모형



2. 연구가설의 설정

본 연구에서는 커뮤니케이션과 직무수행의 관계검증과 매개변수인 자기효능감과 학습지향성이 결과변수인 직무수행 변수의 인과관계, 그리고 커뮤니케이션과 직무수행의 관계에서 자기효능감과 학습지향성의 매개과정을 검증하며 이를 바탕으로 다음과 같은 가설을 제안한다.

가) 커뮤니케이션과 자기효능감, 학습지향성의 관계

Alexander & Penley(1981)는 커뮤니케이션이 조직 구성원의 태도나 생산성과 같은 조직의 결과 변수에 영향을 미치는 지를 연구했다. 이전희, 문형구, 김경민(2011)은 커뮤니케이션 스타일이 부하의 조직몰입에 미치는 영향을 연구했다. 연구결과 사교적 커뮤니케이션 스타일은 부하의 조직몰입에 정(+)의 관계가 있었으며, 독단적 커뮤니케이션 스타일은 부하의 조직몰입에 부(-)의 관계가 있었다. 신지화, 탁진국(2011)은 상사의 협력적 커뮤니케이션이 리더 정당성 인식에 유의한 영향을 미치는 것을 검증했다. 이종찬(2004)는 커뮤니케이션 질이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향력 연구에서, 커뮤니케이션 질이 직무만족과 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것을 확인했다. 장영임(2009)는 커뮤니케이션 능력이 팀성과 및 팀몰입에 유의한 영향을 미치는 것을 확인했다.

Robbins(2010)에 의하면, 커뮤니케이션은 4가지 기능이 있다. 커뮤니케이션의 주요 기능은 통제, 동기부여, 감정 표현 및 정보 제공이다. 상사의 적절하고, 유효한 커뮤니케이션 능력은 조직구성원에게 동기부여와 정보를 제공하는 역할을 수행하게 된다.

상사의 커뮤니케이션 능력은 특정 상황에서 조직구성원에게 업무 수행에 관한 긍정적인 정보를 제공하고 이를 통해 구성원은 업무 수행에 있어 자신에 대한 강한 확신을 가지게 될 것이다. 또한 학습지향성은 목표달성이나 성취상황을 개인의 능력 향상의 기회로 인식하고 기술이나 능력을 향상시키려는 인지과정을 의미하며, 적절하고 유효한 커뮤니케이션 능력은 구성원의 성취동기를 자극한다. 즉 조직이 수행하는 목표달성과과정에서 상사의 커뮤니케이션 능력이 조직구성원을

동기부여 시키고, 동기부여된 구성원은 그 상황을 자신의 능력을 향상시키는 과정으로 인식하게 된다는 것이다.

가설1 : 커뮤니케이션 능력은 자기효능감에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설2 : 커뮤니케이션 능력은 학습지향성에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

나) 커뮤니케이션과 직무수행의 관계

커뮤니케이션 능력과 직무수행의 관계는 선행연구 결과가 미흡하다. 따라서 선행연구에서 커뮤니케이션과 조직유효성(직무만족, 조직몰입)의 관계를 통해 설명한다. 이종찬(2004)에 의하면, 조직 내 커뮤니케이션이 조직유효성 변수인 직무만족과 조직몰입에 영향을 미치는 것을 볼 수 있다. 또한 장영임(2009)는 커뮤니케이션 능력이 팀 성과와 팀 몰입에 유의한 정(+의 영향력을 미치는 것을 검증했다. 또한 Carnevale(1995)는 신뢰는 업무와 관련된 중요하고도 실질적인 정보의 개방적 교환, 개방적 의사소통과 교류를 강화하여 과업수행은 물론 조직몰입을 강화한다고 설명한다. 따라서 그에 의하면 개방적 의사소통이 과업수행 및 조직몰입에 영향을 주는 것을 고려할 수 있다. 따라서 조직에서 커뮤니케이션 유형이 구성원의 과업수행 및 조직몰입에 영향을 미치는 것을 의미한다. 따라서 커뮤니케이션이 과업수행 및 조직몰입에 영향을 미치는 것을 고려해 볼 수 있다.

가설3 : 커뮤니케이션 능력은 과업수행에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설4 : 커뮤니케이션 능력은 혁신수행에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

다) 자기효능감과 학습지향성의 직무수행과의 관계

자기효능감은 개인이 특정 행위에 착수할지 여부, 시작된 행위를 성취하기 위해 얼마만큼의 노력을 기울일지, 행위과정에서 나타날 수 있는 어려움을 어떻게 대처할지 여부 등을 결정함으로써 성과에 영향을 미친다(Bandura, 1997; 이동섭 et al., 1998). 자기효능감과 선행연구 결과를 살펴보면, 자기효능감은 교육훈련에

영향을 미친다(Kozlowski, et al, 2001). 자기효능감은 기술습득과 수용능력에 영향을 미친다(Hill, et al, 1987). 자기효능감은 조직사회화와 적응에 영향을 미친다(Saks, 1995). 자기효능감은 성과평가에 영향을 미친다(Bartol, et al., 2001). 자기효능감은 개인목표와 성과에 영향을 미친다(Button, Mathieu, & Aikin, 1996). 자기효능감은 조직시민행동에 영향을 미친다(Todd, 2003).

학습지향성과 직무수행에 관한 선행연구들의 결과를 살펴보면 다음과 같다. 학습지향성은 조직에 대한 시민행동, 대인간 시민행동, 종업원 몰입행동(박노윤, 2009), 혁신행동(고수일, 2011), 창의적 행동(하원식·탁진국, 2012), 과업수행(김사라·유태용, 2010; Johnson, Shull, & Wallace, 2011), 적응수행(김사라·유태용, 2010; 김태홍·한태영, 2009), 지속적 학습활동(김태홍·한태영, 2009)과 긍정적인 관계가 있는 것으로 나타났다.

자기효능감은 특정 과업을 수행하는 능력에 관련된 주관적이고 인지적인 판단에 관련된 개념이다. 특정 과업을 수행하는 데 있어 자신의 능력에 대한 확신이 있는 구성원은 조직이 설정한 목표를 달성하기 위해 노력할 것이다. 또한 자신의 능력에 대한 확신이 있는 구성원은 조직이 제시하는 변화를 수행하는 데 있어 수행할 수 있다는 자신감을 가지게 되며, 그로 인해 조직에서 수행하는 혁신도 적극적으로 참여할 것이다.

학습지향성은 목표달성이나 성취상황을 개인의 능력 향상의 기회로 인식하고 기술이나 능력을 향상시키려는 인지과정을 의미한다. 따라서 학습지향성은 조직이 설정한 목표를 추구하는 과업수행에 참여하고, 조직이 추구하는 변화에 요구되는 학습을 선호하는 경향이 있으며 그로 인해 조직에서 추구하는 변화 과정을 즐기며 자발적 노력을 수행하게 된다.

가설5 : 자기효능감은 과업수행에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설6 : 자기효능감은 혁신수행에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설7 : 학습지향성은 과업수행에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

가설8 : 학습지향성은 혁신수행에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

라) 자기효능감과 학습지향성이 커뮤니케이션과 직무수행 관계를 매개할 것이다.

커뮤니케이션 능력은 적절한 방법으로 정보를 제공하는 과정이며 제공되는 정보를 통해 조직구성원은 자신의 업무에 관해 긍정적인 정보를 접할 경우 업무를 수행함에 있어 자기효능감에 영향을 받게 된다. 또한 정보의 유형이 학습의 필요성에 대한 정보일 경우 조직구성원은 학습의 필요성을 지각하며 학습지향성이 영향을 받는다. 이러한 인지과정을 통해 증가된 자기효능감은 구성원이 특정 업무를 수행하는 데 있어 수행에 대한 확신을 제공하며 이로 인해 과업수행에 영향을 받게 되고 조직에서 요구되는 변화에 대해서도 수행에 대한 강한 자신감을 가지게 된다. 학습지향성의 경우, 학습의 필요성에 대해 인식된 구성원은 지각된 학습의 필요성을 인식하고 노력을 투여하게 되며 이러한 과정에서 조직에서 요구하는 과업을 수행할 뿐만 아니라 조직이 요구하는 변화에 대한 학습을 자발적으로 수행함으로 인해 과업수행과 혁신수행에 이르게 된다.

가설 9 : 자기효능감은 커뮤니케이션과 과업수행 관계를 매개할 것이다.

가설10 : 자기효능감은 커뮤니케이션과 혁신수행 관계를 매개할 것이다.

가설11 : 학습지향성은 커뮤니케이션과 과업수행 관계를 매개할 것이다.

가설12 : 학습지향성은 커뮤니케이션과 혁신수행 관계를 매개할 것이다.

제2절 변수의 조작적 정의 및 조사설계

1. 변수의 조작적 정의

본 연구의 독립변수는 커뮤니케이션이며 결과변수는 과업수행과 혁신수행, 매개변수는 자기효능감, 학습지향성으로 구성되었다. 연구변수들의 조작적 정의 및 측정은 아래 내용과 같다.

① 커뮤니케이션

커뮤니케이션 능력은 타인과의 관계에서 커뮤니케이션 수단을 활용하여 얼마나 잘 상호작용하는가를 의미한다(Papa, 1989). Canary(2000)는 18개의 커뮤니케이션 능력 측정문항을 개발하였다. 김준석(2007)은 Canary(2000)의 문항을 번안하여 사용하였다. 본 연구에서는 김준석의 연구에서 활용한 커뮤니케이션 능력의 적절성과 유효성에 대한 개념을 연구목적에 부합하도록 일부 수정하여 활용하였다. 문항은 “상사는 부하들의 행동과 기분을 잘 알기 때문에 상황에 맞게 어떻게 대화해야 하는지를 잘 안다”를 포함한 8개 문항을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

② 자기효능감

자기효능감은 업무수행에 요구되는 행위를 조직하고 실행해 나가는 자신의 능력에 대한 판단을 의미한다(Bandura, 1997). Renn & Fedor(2002)는 자기효능감 측정문항을 개발하였으며 총 5개 문항으로 구성되었다. 본 연구에서는 연구목적에 적합하도록 4개 문항을 활용하여 자기효능감을 측정하였다. 본 연구에서는 “나는 나의 직무수행 능력에 자신감이 있다” 등의 4개 문항을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

③ 학습지향성

학습지향성은 업무수행에 필요한 능력이나 기술 및 지식을 개발하고 노력하는 것을 의미한다. Janssen & Prins(2007)는 목표지향성 척도를 개발하였으며 목표지향성 척도는 3가지 하위차원으로 구성되었다. 하지만 본 연구에서는 목표지향성 개념에 대한 연구가 아닌 목표지향성 하위개념(construct)인 학습지향성을 측정하기 위하여 학습지향성 척도로 사용되는 5개 문항을 연구에 사용했다. 본 연구에서는 “나는 많은 일을 배울 수 있는 도전적인 일을 좋아한다”를 포함한 5개 문항을 Likert 5점 척도로 측정하였다.

④ 직무수행

직무수행 변수는 과업수행과 혁신수행으로 구성되었다. 혁신수행은 새로운 아이디어를 채택하고 확산하며 실천하는 행동을 의미한다. Scott & Bruce(1994)가 개발한 혁신행동 측정 정도를 활용하였다. “나는 새로운 아이디어를 실행하는데 필요한 적절한 계획을 세운다.” 등의 6개 문항을 사용했다. 과업수행은 조직의 목표달성과 직접적으로 관련된 행동을 의미한다. Williams & Anderson(1991)의 문항을 번안한 김도영·유태용(2002)의 문항을 사용하였다. “나는 맡은 업무를 항상 정확하고 깔끔하게 처리한다는 말을 듣는다”를 포함한 6개 문항을 활용하였다. 모든 문항은 5점 척도로 측정됐다. 위에서 설명한 변수들의 조작적 정의에 대해서 간단히 정리하면 아래의 <표 III-1> 와 같이 제시하였다.

<표 III-1> 변수의 구성과 조작적 정의

구분	변수	조작적 정의
독립 변수	커뮤니케이션 능력	커뮤니케이션 능력은 타인과의 관계에서 커뮤니케이션 수단을 활용하여 얼마나 잘 상호작용하는가를 의미한다
매개 변수	자기효능감	자기효능감은 업무수행에 요구되는 행위를 조직하고 실행해 나가는 자신의 능력에 대한 판단을 의미한다
	학습지향성	학습지향성은 업무수행에 필요한 능력이나 기술 및 지식을 개발하고 노력하는 것을 의미한다
종속 변수	과업수행	혁신수행은 새로운 아이디어를 채택하고 확산하며 실천하는 행동을 의미한다
	혁신수행	조직의 목표달성과 직접적으로 관련된 행동을 의미한다

⑤ 설문지의 구성

설문지의 구성은 I항은 독립변수인 커뮤니케이션을 측정하기 위한 8문항으로 구성하였다. II항과 III항은 매개변수인 자기효능감 4문항과 학습지향성 5문항 총 9개 문항으로 구성되었다. IV항은 결과변수인 과업수행 6문항과 혁신수행 6문항 총 12개 문항으로 구성하였다. 마지막으로 인구통계학적 변수를 측정하기 위해 연령, 성별, 근속연수, 학력, 직종의 5가지 문항으로 구성하였다.

이와 같이 본 연구에 사용된 측정문항은 5개 부문 총 34항목으로 구성되었으며 그 내용을 정리하면 <표 III-2>와 같다.

<표 III-2> 설문문항의 구성

변수명		문항번호	문항수	누계
커뮤니케이션		I→1~8	8문항	8
자기효능감		II→1,2,3,4	4문항	12
학습지향성		II→5,6,7,8,9	5문항	17
직무행동	과업수행	IV→1,2,3,4,5,6	6문항	23
	혁신수행	IV→1,2,3,4,5,6	6문항	29
인구통계학적 변수		1,2,3,4,5	5문항	34

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

2. 표본설계 및 분석방법

가. 표본설계

본 연구에서는 문헌고찰을 통해서 변수들 간의 관계를 설정하고, 설문조사를 통해서 본 연구의 모형을 검증한다. 설문조사 대상은 현재 제주지역 공공기관 및 금융기관 종사자를 대상으로 하였다. 공공기관과 금융기관(농협) 종사자를 연구 대상으로 설정한 이유는 공공기관과 금융기관(농협)의 경우 업종의 성격은 대민 지원과 금융서비스 업종으로 차이가 있으나, 두 기관 모두 상대적으로 폐쇄적인 조직형태를 띠고 있으며, 그러한 폐쇄적인 조직문화와 유형에서 상사의 커뮤니케이션 능력이 구성원의 업무수행 능력에 보다 직접적으로 영향을 주기 때문이다.

또한 두 기관 모두 자체적으로 변화를 위해 노력하고 있으며 이러한 상황에서 커뮤니케이션 능력이 변화수행에 많은 영향을 주기 때문이다. 따라서 본 연구에서는 이러한 특성을 고려하여 설문조사를 진행한다. 조사기간은 2011년 9월 1일부터 9월 30일까지 한 달간 진행하였으며, 연구자가 직접 조사대상 기관을 방문하여 연구의 목적을 설명하고 설문지를 배부 및 회수하였다. 표본의 추출은 조사의 편의상 편의추출방법에 의해 추출하였다. 설문지는 총 350부를 배부하였으며, 그 중 325부가 이 중 불성실하게 응답한 7부를 제외한 총 318부가 분석에 이용되었다.

나. 분석방법

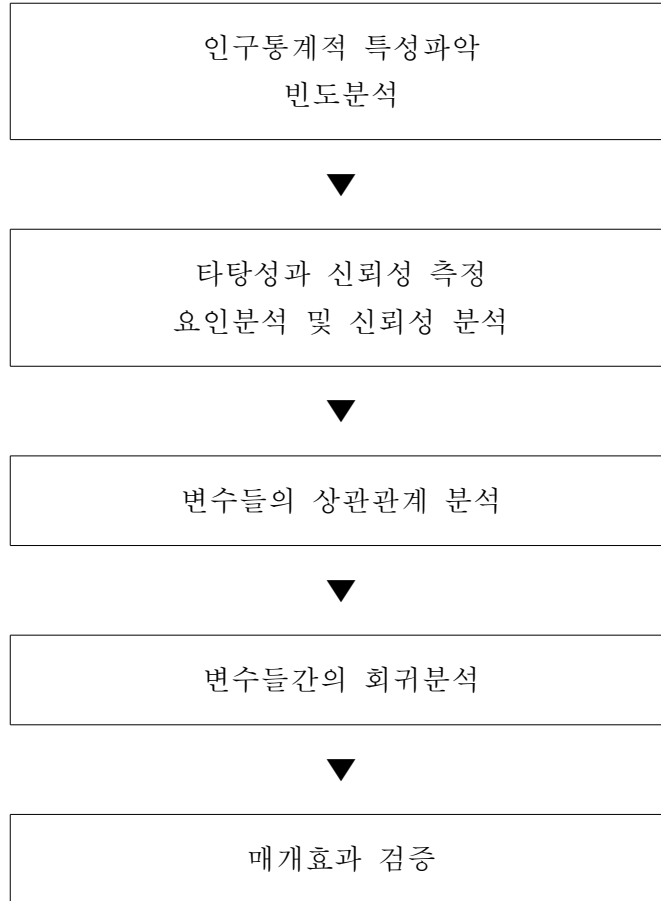
본 연구에서는 실증분석을 위해 SPSS 18.0 프로그램을 사용하였다. 분석 방법은 빈도분석, 요인분석, 신뢰성분석, 상관관계분석, 회귀분석, 매개회귀분석을 실시한다.

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 요인분석(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. 실 증 분 석

실증분석의 구성은 연구대상의 인구통계적 특성을 확인하는 표본의 특성, 신뢰도 및 타당도 분석을 위한 요인분석과 신뢰도 분석, 변수간의 관계를 확인하는 상관관계분석, 마지막으로 인과관계를 확인하는 가설검증으로 구성된다.

제1절 신뢰도 및 타당성 분석

1. 표본의 특성

이 연구의 실증분석을 위한 표본은 <표 IV-1> 과 같이 구성되었다. 분석에 포함된 전체 응답자는 318명이다. 연령은 30대 41.6%, 40대 37.4% 순으로 나타났다. 성별은 남자 55.0%, 여자 45.0%로 응답자가 구성됐다. 근무연수는 6-10년 이하가 25.2%, 5년 이하 24.8%, 20년 이상 24.5%로 나타났다. 학력은 대졸 60.1%, 전문대졸 22.6% 순으로 나타났다. 직종은 공무원 및 공공기관 71.7%, 금융업 28.3%로 나타났다.

<표 IV-1> 인구통계학적 분석

구분		빈도(명)	비율(%)
연령	20대 이하	36	11.5
	30-40	133	41.6
	40-50	119	37.4
	50대 이상	30	9.5
성별	남	175	55.0
	여	143	45.0
총 근무연수	5년 이하	79	24.8
	6-10년	80	25.2
	11-15년	23	7.3
	16-19년	58	18.2
	20년 이상	78	24.5
학력	전문대졸	72	22.6
	대졸	191	60.2
	대학원졸	24	7.5
	기타	31	9.7
직종	공무원 및 공공기관	228	71.7
	금융업	90	28.3
합계		318	100.0

2. 신뢰성 및 타당성 분석

1) 타당성 검증

연구에 사용되는 개념들의 타당도와 신뢰도를 검증하기 위해 요인분석과 신뢰성 분석을 실시했다. 요인분석(Factor Analysis)은 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)과 확인적 요인분석(Confirmatory Factor Analysis)으로 구분된다(노형진, 2011).

요인분석방법은 다음과 같다. 첫째, 주성분 분석으로 요인을 추출한다. 둘째, Varimax 직교회전 방식을 활용한다. 요인의 회전 방식은 직각회전(orthogonal rotation)과 사각회전(oblique rotation)으로 구분한다. 직각회전 방식은 요인들 간의 상관계수가 “0”으로 요인을 분석하며, 사각회전 방식은 요인들 간의 상관관계를 인정하는 방식이다(노형진, 2011). 본 연구에서는 변수들 간 상관관계가 없다는 접근에서 Varimax 직교회전 방식을 활용했다.

셋째, 고유치(eigenvalue)는 1이상인 요인을 활용한다. 고유치가 1보다 크다는 것은 하나의 요인이 변수 1개 이상의 분산을 설명해 준다는 것을 의미하며, 고유치가 1보다 적다는 것은 요인으로서의 의미가 없다고 볼 수 있다. 본 연구에서는 고유치가 1 이상인 요인들을 연구에 활용한다.

넷째, 요인 부하량은 0.5를 기준으로 한다. 요인 부하량(Factor Loading)은 요인이 해당 변수를 설명해 주는 정도를 의미한다. 따라서 사회과학 연구에서 일반적으로 활용되는 요인 부하량 0.5 기준으로 요인을 분류한다.

다섯째, 공통성은 0.4를 기준으로 한다. 공통성(communality)는 요인분석에서 행렬에 나타난 분산 중 공통분산을 의미하며, 각 측정문항의 설명력을 나타낸다. 사회과학 연구에서 공통성은 보편적으로 0.4를 기준으로 하고 있으며 본 연구에서도 0.4를 기준으로 한다.

여섯째, 요인 값(factor scores)을 회귀분석에 활용한다. 요인분석 결과의 활용에 있어, 일반적으로 평균법을 기반으로 한 요인 값의 계산과 요인 값(factor score)를 기반으로 한 접근법이 있다. 본 연구에서는 평균값을 기반으로 하여 회귀분석을 실시한다.

〈표 IV-2〉 커뮤니케이션 요인분석

내 용	공통성	요인부하량
상사는 부하들의 행동과 기분을 잘 알기 때문에 상황에 맞게 어떻게 해야 하는지를 잘 안다.	.674	.821
상사는 부하들과 자연스럽게 대화를 이끌어 나갈 수 있기를 원한다.	.603	.777
상사는 부하들이 즐거워할만한 충분한 대화지식과 경험을 가지고 있다.	.736	.858
상사는 부하들과 대화를 할 때 다가와서 이야기하기를 원한다.	.631	.795
상사는 잡담보다는 대화목표를 이루기 위해 부하들과 대화하기를 원한다.	.463	.681
상사는 부하들의 생각과 감정을 이해하고 있다는 것을 잘 표현한다.	.674	.821
상사는 부하들의 기분이 상하지 않도록 대화하길 원한다.	.702	.838
상사는 대화목표를 정해 놓고 그 목표를 달성하기 위해 해야 할 행동을 잘 알고 있다.	.635	.797
고유치(eigenvalue)	5.119	
총 분산(%)	63.990	

요인분석결과 커뮤니케이션의 경우 〈표 IV-2〉와 같다. 커뮤니케이션 능력에 있어 적절성과 유효성을 8개의 문항을 측정하였다. 분석결과 적절성과 유효성이 다차원인 아닌 단일차원으로 측정되었다. 하지만 선행연구들의 경우, 커뮤니케이션 측정문항들이 단일차원으로 요인 분석된 결과가 있었다. 김준석(2007)의 연구에서 커뮤니케이션 측정문항이 단일문항으로 측정되었으며, 장영임(2009)의 연구에서도 커뮤니케이션 능력의 측정문항이 본 연구에서와 동일하게 단일문항으로 측정되었다. 측정문항들의 요인부하량과 공통성을 살펴보면, 모든 요인들이 요인

부하량의 기준인 0.5를 상회하는 것을 볼 수 있으며, 공통성도 기준인 0.4를 상회하는 것을 볼 수 있다. 고유치도 5.119로 기준인 1을 상회하는 것을 볼 수 있다.

〈표 IV-3〉 매개변수 요인분석

내용	공통성	요인부하량	
		1	2
나는 나의 직무수행능력에 자신감이 있다	.794	.291	.842
나는 나의 직무에 관한 사항들에 대해 최고라고 생각한다	.785	.275	.842
나는 직무를 잘 수행한다고 확신한다	.845	.276	.877
나는 직무를 잘 수행하고 있다는 나의 능력에 자신감을 갖는다	.827	.344	.842
나는 새로운 기술을 배울 수 있는 도전적이고 어려운 과업을 즐긴다	.711	.785	.308
위험을 감수하더라도 나의 업무능력을 개발하는 것이 나에게 더 중요하다	.745	.812	.291
나의 높은 능력과 재능을 요구하는 업무 상황을 선호한다	.751	.821	.276
나는 많은 일을 배울 수 있는 도전적인 일을 좋아한다	.771	.821	.313
나는 새로운 기술이나 지식을 개발할 기회를 종종 찾는다	.724	.819	.230
고유치(eigenvalue)		3.649	3.304
분산(%)		40.547	36.706
누적 분산(%)		40.547	77.252

매개변수인 자기효능감과 학습지향성 요인분석 결과 〈표 IV-3〉 과 같다. 자기효능감 측정항목은 모두 요인부하량이 0.8 이상으로 나타나 기준인 0.5를 상회하고 있다. 학습지향성 측정문항 5항목의 경우 모두 기준이 되는 0.5를 상회하는 것으로 나타나 학습지향성의 타당성이 검증되었다. 모든 문항들의 공통성의 경우 기준이 되는 0.4 이상으로 나타나 문항들의 설명력 또한 분석에 적합한 것으로 나타났다. 매개변수인 자기효능감과 학습지향성의 설명력은 학습지향성이 40.547%, 자기효능감이 36.706%로 나타났다.

〈표 IV-4〉 직무수행 요인분석

내용	공통성	요인부하량	
		1	2
나는 맡은 업무를 항상 정확하고 깔끔하게 처리한다는 말을 듣는다.	.769	.842	.244
나는 주어진 업무목표를 항상 달성한다.	.728	.791	.320
나는 나의 업무에서 타인과 구별되는 전문성을 발휘한다는 말을 듣는다.	.724	.759	.385
나는 상사나 동료들로부터 업무수행 능력이 인정받는다.	.755	.785	.373
내가 처리한 업무는 질은 탁월하다고 생각한다.	.713	.745	.398
맡은 업무를 잘 처리한다는 소리를 회사 내 사람으로부터 자주 듣는다.	.729	.759	.390
나는 직무와 관련된 새로운 기술이나 아이디어를 찾는다.	.728	.471	.712
나는 창의적 아이디어를 내는 편이다.	.718	.343	.775
나는 다른 사람들에게 아이디어를 자극케 하고 증진시킨다.	.756	.346	.798
나는 새로운 아이디어를 실행하는데 필요한 지원대상을 찾아낸다.	.776	.273	.837
나는 새로운 아이디어를 실행하는데 필요한 적절한 계획을 세운다.	.733	.326	.791
나는 다른 사람과 비교해 혁신적이다.	.671	.360	.736
고유치(eigenvalue)		4.430	4.372
분산(%)		36.913	36.433
누적 분산(%)		36.913	73.347

직무수행은 과업수행과 혁신수행을 측정 결과는 〈표 IV-4〉와 같다. 과업수행과 혁신수행 측정결과 전체 설명력은 73.347%로 나타났다. 이중 과업수행이 36.913%, 혁신수행이 36.433%로 나타났다. 측정문항들의 요인부하량은 기준인 0.5 이상이며, 공통성의 경우 모든 문항들이 기준인 0.4를 초과하고 있다. 이를 통해 직무수행 측정 변수인 과업수행과 혁신수행의 타당성이 검증되었다. 혁신수행 측정 문항 중 “나는 직무와 관련된 새로운 기술이나 아이디어를 찾는다”의

문항의 경우 요인 1번 문항에 0.471, 요인 2번 문항에 0.712로 나타났다. 문항의 제거 여부와 관련하여 추가 분석을 실시하였으며, 추가 분석결과 문항 제거시 혁신수행 모든 변수들의 요인부하량이 감소하며, 혁신수행의 신뢰도 또한 감소함으로 인해 문항을 분석에 포함하였다.

2) 신뢰성 검증

신뢰성(reliability)은 측정된 다 변량 변수 사이의 일관된 정도를 의미한다(김계수, 2010). 타당성 검증을 통해 타당성이 검증된 측정문항을 활용하여 신뢰성 분석을 실시했다. 신뢰성 분석은 Cronbach's α 계수를 활용하여 검증을 실시했다. Nunnally(1978)에 의하면 Cronbach's α 계수의 경우 0.7이상이 되면 신뢰성이 있는 것으로 판단하고 있으나, 사회과학 연구에서는 보편적으로 0.6을 기준으로 하고 있으며 본 연구에서는 보수적인 접근인 Nunnally(1978)의 기준보다 보편적으로 통용되는 0.6을 기준으로 활용한다.

신뢰성 분석 방법은 신뢰성 계수인 Cronbach's α 값의 기준 상회여부를 확인하고, 문항들의 항목제거 후 신뢰도 변화에 기반 하여 측정문항의 추가 제거 여부를 결정한다.

측정문항의 추가 제거 여부의 경우 측정문항들의 평균인 Cronbach's α 값을 기준으로 특정 문항 제거 시 신뢰도 지수가 상승하는 문항이 있는 경우 이 문항을 제거하는 방법으로 진행된다. 하지만 신뢰성 분석결과 각 문항들의 항목 제거 후 Cronbach's α 값의 변화를 확인한 결과는 다음과 같다. <표 IV-5> 를 보면, 커뮤니케이션 측정문항 값의 범위는 0.903-0.918로 상회하는 값이 없었으며, 자기효능감은 0.890-0.908, 학습지향성은 0.886-0.896, 과업수행은 .911-915, 혁신수행은 0.908-0.916으로 나타났다. 이를 통해 본 연구 측정문항들의 내적일관성이 검증되었다.

〈표 IV-5〉 신뢰성 분석 결과

측정변인	문항수	Cronbach's α
커뮤니케이션	8	.919
자기효능감	4	.923
학습성향	5	.912
과업수행	6	.927
혁신수행	6	.924

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〉는 분석에 사용된 모든 변수들 간의 상관관계를 보여주고 있다. 연구변수들의 평균과 표준편차는 〈표 IV-6〉와 같다.

커뮤니케이션은 3.257, 자기효능감은 3.529, 학습지향성 3.354 등으로 나타났다. 변수들 간의 상관관계를 살펴보면, 독립변수인 커뮤니케이션과 자기효능감, 학습지향성의 관계는 학습지향성이 더 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

커뮤니케이션과 직무수행 변수간의 관계는 과업수행이 혁신수행보다 커뮤니케이션과 관계가 높은 것으로 나타났다. 하지만 상관관계 결과의 경우 변수간의 상호작용 영향으로 인해 상관계수가 증대되는 경향이 있으며, 이로 인해 변수들 간의 관계가 확대될 수 있는 거짓관계 (spurious effect)의 발생가능성이 있을 수 있다.

〈표 IV-6〉 변수들의 상관관계

	평균	SD	1	2	3	4	5
커뮤니케이션	3.257	.809	1				
자기효능감	3.529	.772	.483**	1			
학습지향성	3.354	.718	.439**	.622**	1		
과업수행	3.427	.703	.429**	.725**	.696**	1	
혁신수행	3.176	.722	.362**	.644**	.705**	.749**	1

* $p < 0.05$, ** $P < 0.01$, *** $P < 0.001$

제2절 가설검증

가설검증 방법은 다음과 같다. 변수 간 인과관계 검증을 위하여 회귀분석을 실시하였다. 회귀분석 방법은 우선 측정문항들의 평균값을 통한 회귀분석을 실시한다. 평균값을 통한 회귀분석의 경우 표준화된 회귀계수와 비표준화 된 회귀 변수간의 값에 있어 차이가 발생함으로 인해 회귀분석 표에 있어 비표준화 및 표준화 회귀계수를 모두 명시한다.

또한 사회과학 연구에서 인과관계 분석 방법은 T-test, ANOVA, MANOVA, 회귀분석 등의 다양한 방법이 있으나, 회귀분석의 경우 언급된 분석기법들과 통제변수의 영향력을 통제된 상황에서 분석되는 특징이 있다. 따라서 본 연구에서 직접효과와 관련된 회귀분석에 있어 1단계에서는 통제변수의 영향력을 확인하고, 2단계에서 원인변수와 결과변수의 관계를 검증한다.

1. 커뮤니케이션과 자기효능감 및 학습지향성 관계

커뮤니케이션과 자기효능감의 관계는 <표 IV-7> 과 같이 나타났다. 1단계에서 통제변수와 자기효능감의 관계는 성별, 근속연수, 직종이 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다. 커뮤니케이션을 추가한 2단계 모형에서는 통제변수의 경우 성별, 근속연수가 유의수준 $p=0.05$ 에서 유의한 것으로 나타났다. 커뮤니케이션과 자기효능감의 관계는 가설과 같이 유의한 정의 관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 커뮤니케이션과 자기효능감 관계의 설명력(R^2)는 0.284로 나타났다. Cohen(1988)에 의하면 회귀식의 설명력을 나타내는 R^2 의 크기는 첫째, $0.01 < R^2 < 0.09$ 의 경우 효과가 작음, $0.09 < R^2 < 0.25$ 의 경우 효과가 중간, $R^2 > 0.25$ 효과가 크다가 설명하고 있다. 커뮤니케이션과 자기효능감의 설명력은 0.284로 나타나 설명력이 크다는 것을 볼 수 있다.

<표 IV-7> 커뮤니케이션이 자기효능감에 미치는 영향

변수		Model 1(자기효능감)			Model 2(자기효능감)		
		B	SE	S·Beta	B	SE	S·Beta
통제 변수	성별	-.174*	.088	-.112*	-.162*	.077	-.104*
	연령	.032	.051	.062	.023	.045	.044
	학력	-.064	.052	-.068	-.038	.046	-.041
	근속연수	.081*	.036	.208*	.072*	.032	.185*
	직종	.207*	.091	.127*	-.002	.083	-.001
독립 변수	커뮤니케이션				.455***	.047	.476***
Adjusted R^2				.073			.284
ΔR^2							.211
F-value				5.944***			21.864***
Δ F-value							15.920

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

커뮤니케이션과 학습지향성의 관계는 <표 IV-8> 과 같이 나타났다. 1단계에서는 직종만이 유의하였으며, 모형 2에서 통제변수는 유의하지 않았다. 커뮤니케이션과 학습지향성의 관계는 가설에서와 같이 유의한 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났으며, 회귀식의 설명력을 나타내는 R² 는 0.183으로 나타나 중간정도의 설명력이 있는 것으로 검증됐다.

<표 IV-8> 커뮤니케이션이 학습지향성에 미치는 영향

변수		Model 1(학습지향성)			Model 2(학습지향성)		
		B	SE	S·Beta	B	SE	S·Beta
통제 변수	성별	-.045	.084	-.031	-.035	.076	-.024
	연령	-.012	.049	-.024	-.020	.044	-.041
	학력	-.020	.050	-.023	.002	.045	.002
	근속연수	.036	.035	.100	.029	.032	.079
	직종	.176*	.088	.116*	-.003	.082	-.002
독립 변수	커뮤니케이션				.391***	.047	.441***
Adjusted R ²				.002			.183
△R ²							.181
F-value				1.149			12.755***
△ F-value							11.606

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

2. 커뮤니케이션과 결과변수의 관계

커뮤니케이션과 직무수행(과업수행, 혁신수행)의 관계는 <표 IV-9> 와 <표 IV-10> 에서와 같이 나타났다. 커뮤니케이션과 과업수행은 가설과 같이 유의한 정(+)의 관계가 있는 것으로 검증됐다. 1단계에서는 근속연수만이 유의한 것으로 나타났으며, 2단계에서도 통제변수는 근속연수만 유의한 것으로 나타났다. 커뮤니케이션과 과업수행의 관계는 유의수준 p<0.001에서 유의한 것으로 검증되었다. 커뮤니케이션과 혁신수행의 관계는 가설과 같이 유의한 정(+)의 관계가

있는 것으로 나타났다. 통제변수의 경우 1·2단계에서 유의한 변수는 없는 것으로 나타났다. 커뮤니케이션과 혁신수행의 관계는 설명력이 .144로 나타났다.

〈표 IV-9〉 커뮤니케이션과 과업수행의 관계

변수		Model 1(과업수행)			Model 2		
		B	SE	S·Beta	B	SE	S·Beta
통제 변수	성별	-.044	.081	-.031	-.034	.073	-.024
	연령	.011	.047	.023	.003	.042	.007
	학력	-.077	.048	-.091	-.056	.043	-.066
	근속연수	.084*	.033	.236*	.076*	.030	.215*
	직종	.113	.084	.076	-.060	.078	-.041
독립 변수	커뮤니케이션				.377***	.045	.434***
Adjusted R ²				.052			.227
△R ²							.175
F-value				4.427***			16.404***
△ F-value							11.977

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

〈표 IV-10〉 커뮤니케이션과 혁신수행의 관계

변수		Model 1(혁신수행)			Model 2		
		B	SE	S·Beta	B	SE	S·Beta
통제 변수	성별	-.144	.084	-.099	-.135	.079	-.093
	연령	.011	.049	.023	.004	.046	.009
	학력	-.027	.050	-.032	-.010	.047	-.011
	근무연수	.050	.035	.137	.043	.032	.120
	직종	.139	.087	.091	-.009	.084	-.006
독립 변수	커뮤니케이션				.322***	.048	.361***
Adjusted R ²				.023			.144
△R ²							.121
F-value				2.507*			9.826***
△ F-value							7.319

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

3. 자기효능감과 학습지향성의 결과변수와 관계

자기효능감과 직무수행(과업수행, 혁신수행)의 관계는 <표 IV-11> 과 같다. 자기효능감, 학습지향성의 과업수행 관계는 가설과 같이 유의한 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 통제변수의 경우 1단계에서는 근속연수만이 유의한 것으로 나타났으며, 2단계에서는 성별만 유의한 것으로 나타났다. 자기효능감과 학습지향성의 과업수행의 관계는 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의한 것으로 검증되었다. 또한 모형의 설명력은 .784로 높게 나타났다.

<표 IV-11> 자기효능감과 학습지향성의 과업수행과 관계

변수		Model 1(과업수행)			Model 2		
		B	SE	S·Beta	B	SE	S·Beta
통제 변수	성별	-.044	.081	-.031	.077*	.039	.054*
	연령	.011	.047	.023	-.006	.022	-.013
	학력	-.077	.048	-.091	-.032	.023	-.037
	근무연수	.084*	.033	.236*	.023	.016	.066
	직종	.113	.084	.076	-.063	.040	-.043
독립 변수	자기효능감				.626***	.032	.688***
	학습지향성				.265***	.033	.270***
Adjusted R ²				.052			.784
ΔR ²							.732
F-value				4.427***			164.199***
Δ F-value							159.772

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

매개변수와 혁신수행의 관계는 <표 IV-12> 와 같다. 자기효능감, 학습지향성 모두 혁신수행의 관계는 가설과 같이 유의한 정(+)의 관계가 있는 것으로 나타났다. 통제변수의 경우 1·2단계에서 유의하지 않은 것으로 나타났다. 자기효능감과 학습지향성의 혁신수행의 관계는 유의수준 $p < 0.001$ 에서 유의한 것으로 검증되었다. 또한 모형의 설명력은 .559로 높게 나타났다.

〈표 IV-12〉 자기효능감과 학습지향성의 혁신수행과 관계

변수		Model 1(혁신수행)			Model 2		
		B	SE	S·Beta	B	SE	S·Beta
통제 변수	성별	-.144	.084	-.099	-.069	.057	-.048
	연령	.011	.049	.023	.008	.033	.016
	학력	-.027	.050	-.032	.001	.034	.002
	근속연수	.050	.035	.137	.007	.023	.021
	직종	.139	.087	.091	-.012	.059	-.008
독립 변수	자기효능감				.294***	.047	.315***
	학습성향				.509***	.049	.506***
Adjusted R ²				.023			.559
△R ²							.536
F-value				2.507*			58.067***
△ F-value							55.560

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

4. 매개효과 분석

커뮤니케이션과 직무수행의 관계에서 자기효능감과 학습지향성의 매개효과를 검증하였다. Baron과 Kenny(1986)는 매개효과 측정방법을 제시하였으며, 그 방법은 다음과 같다. 독립변수 X와 종속변수 Y의 관계를 Z 변수가 매개하는 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 함을 언급하고 있다. 또한 배병렬(2011)은 매개효과 분석과 관련하여 3단계의 절차를 언급하고 있다.

1단계 : $M = i_1 + cX + e_1$

2단계 : $Y = i_2 + c'X + e_2$

3단계 : $Y = i_3 + c'X + bM + e_3$

부분매개 효과의 경우 간접효과($a \times b$)의 통계적 유의성 검증을 위해 Sobel test를 실시한다. Sobel test의 경우 간접효과를 간접효과의 표준오차(S_{ab})의 비율, 즉 일종의 검증 통계치 Z 가 정규분포를 따른다고 가정하고 검증한다.

점 추정을 이용할 경우 $|Z|$ 가 ≥ 1.96 보다 크면 간접효과는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하다. 신뢰구간을 이용하는 구간추정을 이용할 경우, $a \times b \pm 1.96 S_{ab}$ 를 구하였을 때 그 신뢰구간 안에 0이 들어가 있지 않으면 간접효과는 유의수준 5%에서 통계적으로 유의하다.

커뮤니케이션과 과업수행의 관계에서 자기효능감의 매개효과는 <표 IV-13>과 같다. 커뮤니케이션과 자기효능감, 과업수행의 직접효과의 결과는 모두 2단계에서 유의한 정(+)의 효과가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-13 > 커뮤니케이션과 과업수행에서 자기효능감의 매개효과

변수		자기효능감	자기효능감	과업수행	과업수행
통제 변수 (1단계)	성별	-.112*	-.104*	-.024	.064*
	연령	.062	.044	.007	-.031
	학력	-.068	-.041	-.066	-.031
	근속연수	.208*	.185*	.215*	.058
	직종	.127*	-.001	-.041	-.040
독립변수 (2단계)	커뮤니케이션		.476***	.434***	.031
매개변수 (3단계)	자기효능감				.847***
Adjusted R ²		.073	.284	.227	.740
ΔR^2			.211	.175	.513
F-value		5.944***	21.864***	16.404***	128.931***
ΔF -value			15.920	11.977	112.527

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

간접효과의 경우 3단계에서 자기효능감을 투입하였으며, 그 결과 커뮤니케이션과 과업수행이 유의하지 않은 것으로 나타났으며, 자기효능감은 유의한 것으로 나타나 완전매개 효과가 있는 것으로 검증되었다. 따라서 커뮤니케이션과 과업수행의 관계에서 자기효능감이 완전매개의 효과가 있는 것으로 나타나 가설이 지지되었다.

또한 커뮤니케이션과 혁신수행의 관계에서 자기효능감의 매개효과는 <표 IV-14> 와 같다. 커뮤니케이션과 자기효능감, 혁신수행의 직접효과의 결과는 모두 2단계에서 유의한 정(+)의 효과가 있는 것으로 나타났다.

간접효과의 경우 3단계에서 자기효능감을 투입하였으며, 그 결과 커뮤니케이션과 혁신수행이 유의하지 않은 것으로 나타났으며, 자기효능감은 유의한 것으로 나타나 완전매개 효과가 있는 것으로 검증되었다. 따라서 커뮤니케이션과 혁신수행의 관계에서 자기효능감이 완전매개의 효과가 있는 것으로 나타나 가설이 지지되었다.

<표 IV-14> 커뮤니케이션과 혁신수행에서 자기효능감의 매개효과

변수		자기효능감	자기효능감	혁신수행	혁신수행
통제 변수 (1단계)	성별	-.112*	-.104*	-.093	-.030
	연령	.062	.044	.009	-.018
	학력	-.068	-.041	-.011	.014
	근속연수	.208*	.185*	.120	.007
	직종	.127*	-.001	-.006	-.005
독립변수 (2단계)	커뮤니케이션		.476***	.361***	.072
매개변수 (3단계)	자기효능감				.607***
Adjusted R ²		.073	.284	.144	.406
ΔR ²			.211	.121	.262
F-value		5.944***	21.864***	9.826***	31.739***
Δ F-value			15.920	7.319	21.913

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

커뮤니케이션과 과업수행의 관계에서 학습지향성의 매개효과는 〈표 IV-15〉와 같다. 커뮤니케이션과 자기효능감, 과업수행의 직접효과의 결과는 모두 2단계에서 유의한 정(+)의 효과가 있는 것으로 나타났다. 간접효과의 경우 3단계에서 학습지향성을 투입하였으며, 그 결과 커뮤니케이션과 혁신수행의 회귀계수가 유의하였으며, 학습지향성과 혁신수행의 회귀계수 또한 유의하게 나타났다.

Sobe test 검증결과 유의수준 .005에서 간접효과 결과가 유의한 것으로 검증되었다. 따라서 커뮤니케이션과 과업수행의 관계에서 학습지향성이 부분매개효과가 있는 것으로 검증되었다.

〈표 IV-15〉 커뮤니케이션과 과업수행에서 학습지향성의 매개효과

변수		학습지향성	학습지향성	과업수행	과업수행
통제 변수 (1단계)	성별	-.031	-.024	-.024	-.009
	연령	-.024	-.041	.007	.032
	학력	-.023	.002	-.066	-.067
	근속연수	.100	.079	.215*	.167*
	직종	.116*	-.002	-.041	-.039
독립변수 (2단계)	커뮤니케이션		.441***	.434***	.163***
매개변수 (3단계)	학습지향성				.615***
Adjusted R ²		.002	.183	.227	.535
ΔR ²			.181	.175	.308
F-value		1.149	12.755***	16.404***	52.706***
Δ F-value			11.606	11.977	36.302

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

또한 커뮤니케이션과 혁신수행의 관계에서 학습지향성의 매개효과는 〈표 IV-16〉과 같다. 커뮤니케이션과 학습지향성 혁신수행의 직접효과의 결과는 모두 2단계에서 유의한 정(+)의 효과가 있는 것으로 나타났다. 3단계에서 커뮤니케이션

선은 혁신수행에 유의하지 않았으나, 학습지향성과 유의한 관계가 있는 것으로 나타나 학습지향성이 커뮤니케이션과 혁신수행의 관계를 완전매개 효과가 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-16〉 커뮤니케이션과 혁신수행에서 학습지향성의 매개효과

변수		학습지향성	학습지향성	혁신수행	혁신수행
통제 변수 (1단계)	성별	-.031	-.024	-.093	-.077
	연령	-.024	-.041	.009	.036
	학력	-.023	.002	-.011	-.012
	근속연수	.100	.079	.120	.067
	직종	.116*	-.002	-.006	-.005
독립변수 (2단계)	커뮤니케이션		.441***	.361***	.068
매개변수 (3단계)	학습지향성				.667***
Adjusted R ²		.002	.183	.144	.506
△R ²			.181	.121	.362
F-value		1.149	12.755***	9.826***	47.082***
△ F-value			11.606	7.319	36.256

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

5. 가설검증결과 요약

지금까지의 분석결과를 종합하면 본 연구의 가설1, 가설2, 가설3, 가설4, 가설5, 가설6의 결과를 정리하면 <표 IV-17> 과 같다.

<표 IV-17> 가설검증 결과 요약

구분	가설의 주요변수 관계	기각/채택
가설1	커뮤니케이션 → 자기효능감 커뮤니케이션 → 학습지향성	채택 채택
가설 2	커뮤니케이션 → 과업수행 커뮤니케이션 → 혁신수행	채택 채택
가설 3	자기효능감 → 과업수행 자기효능감 → 혁신수행	채택 채택
가설 4	학습지향성 → 과업수행 학습지향성 → 혁신수행	채택 채택
가설 5	커뮤니케이션 → 자기효능감 → 과업수행 커뮤니케이션 → 자기효능감 → 혁신수행	완전매개 완전매개
가설 6	커뮤니케이션 → 학습지향성 → 과업수행 커뮤니케이션 → 학습지향성 → 혁신수행	부분매개 완전매개

V. 결 론

제1절 연구결과의 요약 및 시사점

본 연구는 크게 세 가지 맥락에서 수행되었다. 첫째, 커뮤니케이션 능력이 구성원의 자기효능감과 학습지향성에 미치는 영향, 둘째, 커뮤니케이션 능력과 직무수행의 관계 검증, 셋째, 자기효능감과 학습지향성이 커뮤니케이션 능력과 직무수행의 관계에서 매개효과 여부이다. 연구결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 커뮤니케이션 능력이 자기효능감과 학습지향성에 정(+)의 영향을 미치고 있음이 확인되었다.

둘째, 커뮤니케이션 능력과 직무수행(과업수행, 혁신수행)이 유의한 관계가 검증되었다.

셋째, 자기효능감과 직무수행(과업수행, 혁신수행), 학습지향성과 직무수행(과업수행, 혁신수행)은 유의한 정(+)의 관계가 있었다. 커뮤니케이션 능력과 직무수행(과업수행, 혁신수행)의 관계에서 자기효능감의 매개효과는 모두 완전매개효과가 있는 것으로 나타났다.

마지막으로 커뮤니케이션 능력과 직무수행(과업수행, 혁신수행)의 관계에서 학습지향성의 매개효과는 과업수행과는 부분매개 효과가 있었으며, 혁신수행과는 완전매개 효과가 있었다.

연구결과의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 커뮤니케이션 능력이 자기효능감 및 학습지향성에 영향을 미친다는 것이다. 커뮤니케이션에 관한 선행연구는 주로 집단 내 개인 간 커뮤니케이션, 집단 간 커뮤니케이션, 조직 외 커뮤니케이션(조영호, 문덕중, 1994) 영역에서 연구가 수행되었다. 집단 내 개인 간 커뮤니케이션 연구에 있어 커뮤니케이션이 조직유효성 변수인 직무만족과 조직몰입에 영향을 준다는 선행연구(이종찬, 2004)와 군인을 대상으로 커뮤니케이션 스타일이 부하의 신뢰에 미치는 영향(이전희 외, 2011) 등의 연구가 있었으나, 커뮤니케이션 능력이 자기효능감과 학습지향성의 선행변인임을 검증한 연구는 없었다. 이

리한 결과는 조직에서 상사의 적절하며 유효한 커뮤니케이션 능력이 조직구성원의 인지과정에 영향을 미치며, 구성원의 자기효능감과 학습지향성의 인지적 반응에 영향을 준다는 것이다.

실무적으로는 상사의 커뮤니케이션 능력이 부하들의 자기효능감과 학습지향성에 영향을 미치기 때문에 조직 내에서 일상적인 업무처리가 아닌 특정 업무수행에 있어 구성원의 자기효능감에 영향을 주는 커뮤니케이션의 능력의 필요성이 제기된다. 조직구성원의 학습지향성 또한 상사의 커뮤니케이션 능력에 영향을 받으므로, 구성원의 학습이 요구되는 상황에서 구성원의 학습지향성을 자극할 수 있는 적절한 커뮤니케이션 능력이 요구된다.

둘째, 커뮤니케이션과 직무수행이 유의한 관계가 검증됐다. 커뮤니케이션 연구의 주요 결과 변수는 구성원의 태도를 측정하는 직무만족과 조직몰입에 대한 연구가 주류를 이루었다. 하지만 커뮤니케이션 능력이 조직구성원의 수행에 미치는 영향력에 대한 연구가 다소 부족한 실정이었으나, 본 연구를 통해 커뮤니케이션 능력이 직무수행(과업수행, 혁신수행)의 원인변수임이 밝혀졌다. 이를 바탕으로 향후 커뮤니케이션과 직무수행 변수 간의 연구의 범위가 확대되었으며, 커뮤니케이션과 수행에 관한 보다 다양한 연구가 가능하게 되었다. 실무적으로는 상사의 커뮤니케이션 능력이 직무수행에 원인이 되므로, 조직구성원의 직무수행에 긍정적 영향을 줄 수 있는 커뮤니케이션 능력이 상사에 요구된다.

셋째, 커뮤니케이션 능력과 직무수행의 관계에서 자기효능감과 학습지향성의 매개효과 매커니즘이 규명되었다. 조직에서 조직구성원의 과업수행과 혁신수행을 위해 구성원의 자기효능감에 영향을 주는 적절한 커뮤니케이션 능력이 요구되며, 이를 통해 구성원의 과업수행과 혁신수행이 향상될 수 있다. 즉 조직구성원의 과업수행과 혁신수행을 이끌어 내기 위해 조직구성원이 업무 수행에 대한 자기 확신을 인식시킬 수 있는 커뮤니케이션을 수행하면 구성원들이 귀인과정을 통해 자신의 능력에 대해 확신하고 이를 통해 직무수행에 영향을 받게 된다는 것이다. 따라서 구성원의 과업 및 혁신수행을 이끌어 내기 위해서 자기효능감을 자극하고 이를 통해 조직성과에 기여할 수 있도록 유도하는 것이 요구되어진다. 또한 조직구성원의 자발적 학습을 통해 과업 및 혁신수행을 이끌어 내기 위해서 상사의 적절한 커뮤니케이션 능력이 필요하다.

상사의 커뮤니케이션 능력이 구성원의 학습지향성을 인지시키고, 자극된 학습지향성이 조직구성원의 과업수행과 혁신수행에 영향을 미친다는 것이다. 특히 조직의 대내·외 환경변화로 인해 구성원의 학습이 요구되는 조직의 경우 커뮤니케이션 능력을 통해 구성원의 학습지향성을 자극시켜 직무수행에 이르게 하는 것이 요구된다.

제2절 연구의 한계 및 향후 연구과제

본 연구는 커뮤니케이션 능력이 직무수행에 미치는 영향을 검증했다는 점에서 학문적, 실무적 시사점이 있으나 연구표본 선정, 측정문항, 요인분석, 평균값을 활용한 분석 등의 한계가 있다.

첫째, 연구표본 선정에 있어 직종 간 비율이 적절하지 못하다. 연구표본에 있어 직종은 통제변수로서 영향력이 우선 고려되지만, 요인분석 및 신뢰성 분석의 경우 직종 간 비율로 인한 영향력에서 자유로울 수 없다. 본 연구에서는 연구표본이 공공기관 및 공무원과 금융업으로 이분화 되어 있다. 그러나 공공기관 및 공무원이 전체 응답자의 71.7%로 나타나 직종별 비율로 인해 발생할 수 있는 연구결과의 오류로부터 자유로울 수 없다.

둘째, 측정문항의 식별력에 문제가 있다. 커뮤니케이션 능력을 측정하기 위해 사용된 커뮤니케이션 능력 문항의 경우 적절성과 유효성으로 측정되었지만 단일 요인으로 형성됨으로 인해 관찰변수의 타당성에 문제가 있다. 이는 선행연구에서도 나타나는 동일한 문제로 김준석(2007)과 장영임(2009)에서도 동일한 오류가 발생하고 있다. 즉 이는 커뮤니케이션 능력 측정 문항이 가진 체계적 오류임으로 이를 보완할 수 있는 측정문항이 요구되며, 본 연구에서는 이러한 측정문항의 오류가 있다.

셋째, 요인분석 방법에 문제가 있다. 요인분석의 경우, 연구모형에 활용되는 모든 변수를 동시에 투입하여 요인을 분석하는 경우와 변수 유형별(독립, 매개, 결과) 변수별 개별적 요인분석의 두 가지 방법이 있다. 본 연구에서는 후자의 경

우를 선택했으며 후자의 경우 전자에 비해 상대적으로 요인분석의 결과가 유의한 경우가 많이 있다. 이로 인해 전체 문항이 나타내는 설명력에 대한 결과를 획득하는데 한계가 있다. 또한 자기보고식으로 측정된 문항의 경우, 동일방법으로 측정됨으로 인해 동일방법편의(common method bias) 발생가능성이 있다. 이 경우 Hamman의 단일요인 검증을 통해 동일방법편의 발생가능성을 확인할 수 있으나 본 연구에서는 그러한 수행이 되지 못했으며 이로 인해 본 연구결과는 동일방법편의로부터 자유로울 수 없다.

넷째, 평균값을 활용한 분석의 한계이다. 회귀분석의 경우 일반적인 접근방법은 평균을 활용한 방법과 요인 값(factor score)를 활용한 방법이 있다. 본 연구에서는 전자의 방법을 선택하였다. 평균값을 활용한 분석이 상호작용으로 인해 보편적으로 결과에 오차가 발생하는 것은 아니지만 때로는 연구결과에 심각한 영향을 끼치는 경우가 있다. 이로 인해 다중 회귀분석에서 독립변수 간 상호작용으로 인해 나타날 수 있는 오류의 가능성을 통제할 수 없는 한계가 있었다.

향후 연구를 위한 제안사항으로는 우선 커뮤니케이션 능력을 측정을 위한 측정도구 개발이 요구된다. 커뮤니케이션 능력의 경우 구성개념타당성에 문제가 있으며 이에 보완할 수 있는 척도개발이 필요하다. 둘째, 커뮤니케이션 능력과 태도변수와의 관계 검증이 필요하다. 본 연구에서는 커뮤니케이션 능력과 수행변수의 관계에만 초점이 맞추어졌으며 이로 인해 태도변수의 관계에 대한 설명이 부족하다. 따라서 향후 연구에서는 태도변수와의 관계 연구의 필요성이 있다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강영순·백기복·김정훈(2001), LMX질과 조직몰입 및 조직시민행동간 리더 행동의 조절효과, **한국인사관리학회: 인사관리 연구**.
- 강민주(1980), 한국기업의 조직 문화적 유형과 조직특성간의 관련성 연구, 서울대학교, 박사학위논문.
- 고대영·이애주(2011), 직원간의 갈등관리전략이 커뮤니케이션의 능력과 갈등 후 행동에 미치는 영향, **외식경영학회: 외식경영연구**, 제14집 4권, pp.7-26
- 김경석(2011), 조직시민행동(OCB)의 선행요인 연구: 수단모형의 증분설명력을 중심으로, **조직과 인사관리연구**, 제35집 2권, pp.55-80.
- 김기탁(2009), 지방자치단체 공무원의 직무수행의 선행요인과 조절요인에 관한 연구, 제주대학교, 석사학위논문.
- 김미희·신유형·문철우(2012), 개인-직무 적합성과 과업 및 맥락 성과 : 과업 수용성과 자율성의 조절효과를 중심으로, **인사·조직연구**, 제20권 1호, pp.93-128.
- 김아영(2004), 자기효능감과 학습동기, **교육방법연구**, 16(1), pp.1-38.
- 김아영(2011), 보건간호사들의 임파워먼트 및 자기 효능감에 관한 연구, **서강대 논문집**, 제20집, pp.269-286
- 김우택(1996), 조직구성원의 역량 제고를 위한 임파워먼트 과정에 관한 연구: 자기효능감을 중심으로, 서강대학교, 박사학위논문.
- 김재범(1987), 커뮤니케이션 구조, 환경, 직업 만족도에 관한 연구, 한양대학교, **언론문학연구소 언론학보**, 제8집, pp.227-248.
- 김정기(2012), 「나를 좋아하게 하는 커뮤니케이션」, 인북스.
- 김준석(2007), 변혁적 리더십이 커뮤니케이션 능력에 따라 팀제 조직의 유효성에 미치는 영향, 고려대학교, 석사학위논문.
- 남궁은정·한주리·허경호(2008), 대학생의 갈등 효능감, 자아존중감 및 완벽주의에 따른 커뮤니케이션 능력과 대화 만족도의 차이, **경희대학교: 청소년학 연구**, 제15권 제1호, pp.357-380.

- 모종화(2010), 리더십과 커뮤니케이션이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구-커뮤니케이션의 매개효과를 중심으로, 용인대학교, 석사학위논문.
- 박동수·이희영(2002), 자기유능감과 직무성과간의 관계에 대한 셀프리더십의 매개작용, **인사·조직연구**, 10(1), 135-159.
- 박정순(1997), 「대중매체의 기호학」, 나남.
- 배병렬(2011), 「Amos 19 구조방정식 모델링」, 도서출판 청람.
- 서성희(2002), 팀장의 리더십 유형과 팀 커뮤니케이션 방법이 팀 효과성에 미치는 영향, 연세대학교, 석사학위논문.
- 선종욱(2010), 「리더십 혁신 경청하라」, 태동출판사.
- 손승연·이수진·박희태·윤석화(2010), 자기지향적 완벽주의, 조직지원인식, 상사의 모욕적 행동이 과업성과에 미치는 영향에 관한 연구, 제18권 2호, pp.139-177.
- 신지화·탁진국(2011), 상사의 언행일치, 리더정당성인식이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향: 상사의 협력적 커뮤니케이션과 부하의 성실성의 조절효과를 중심으로, **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 24(2), pp.385-407.
- 신호창·윤선현(2008), 바람직한 조직문화 형성을 위한 사내 커뮤니케이션 진단, **홍보학연구**, 제12권 2호, pp.44-81.
- 안선경·허경호(2004), 개인의 성격과 의사소통 능력간의 관계, **한국언론학보**, 48(2), pp.321-345.
- 연제익(1993), 커뮤니케이션과 갈등간의 상관관계에 관한 연구, 인하대학교, 석사학위논문.
- 연제익(2005), 조직내 구성원의 커뮤니케이션 능력과 커뮤니케이션 만족, 직무만족 및 조직 일체감과의 관계, 경희대학교, 석사학위논문.
- 오두범(1984), 「광고커뮤니케이션 원론」, 서울: 전예원.
- 오두범(1994), 「조직커뮤니케이션 원론」, 서울: 서울대학교출판부.
- 윤석화·박희태·손승연·이희진(2009), 직무수행과 상사의 동기귀인이 상사의 부하 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구, **인사·조직연구**, 제17권 3호, pp.81-116.
- 이경근(2005), 부하의 과업수행, 맥락수행과 상사의 주관적 평가간의 관계와 인상관리행동의 조절효과, **인사·조직연구**, 제13권 1호, pp.139-171.

- 이목화(2003), 자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향-직무의 경력유용성과 집단효능감의 조절효과를 중심으로, 고려대학교, 석사학위논문.
- 이문선·강영순(2003), 창의성과 혁신운동의 관계와 집단특성의 조절효과, **인사관리연구**, 제27호 1권, pp.251-271.
- 이수도(1999), 「**인간관계론**」, 형설출판사.
- 이전희·문형구·김경민(2011), 군 조직에서 리더의 커뮤니케이션 스타일이 부하의 조직몰입에 미치는 영향: 신뢰의 매개효과를 중심으로, **한국심리학회지 산업 및 조직**, 제24권 4호, pp.739-758
- 이종찬(2004), 조직문화 구성형태에 따른 조직유효성의 차이 분석, **중소기업연구**, 26(1), pp.27-48.
- 임명희·한석실(2003), 유치원 교사의 교사효능감 확인 연구, **미래유아교육학회지**, 10(1), pp.207-240.
- 장영임(2009), 변혁적 리더십과 커뮤니케이션 능력이 팀 효과성에 미치는 영향, 고려대학교, 석사학위논문.
- 장해순(2003a), 대인갈등 상황에서 커뮤니케이션 능력과 상호관계, 매력간의 관계, **언론과학연구**, 제3권 2호, pp.302-344.
- 장해순(2003b), 갈등관리전략과 커뮤니케이션 능력이 상호관계에 미치는 영향, **한국언론학보**, 23, pp.113-151.
- 장해순·한주리·허경호(2007), 갈등관리스타일에 영향을 미치는 퍼스널리티 요인-성격 5요인(Big Five Factors), 자아존중감, 자기감시를 중심으로, **한국언론정보학보**, 37, pp.418-453.
- 장휘숙(1998), 애착과 정신증의 관계에서 자기관련적 변인의 중재역할, **한국심리학회지**, 제11권 제1호, pp.110-121.
- 정수영(1998), 광고의 윤리성에 대한 광고 생산자와 소비자의 인식에 관한 연구, 성균관대학교 박사학위논문.
- 정수진(2011), 조직구성원의 커뮤니케이션 능력, 자기결정성, 사회적 관계가 직무만족과 커뮤니케이션 만족에 미치는 영향, 한양대학교, 석사학위논문.
- 조세형(2010), 「**회사에서 통하는 커뮤니케이션**」, (주)위즈덤하우스.

조영호·문덕중(1994), 커뮤니케이션 만족도와 조직성과에 대한인식, **한국인사관리 학회, 춘계학술대회**, pp.13-150.

차근배(1995), 「**커뮤니케이션학 개론 하**」, 서울: 박영사.

2. 국외문헌

Allen, R. P., & Brown, K. L.(1976), *Developing communication competence in children*. Skokie, IL: National Textbook.

Argyris, C.(1965), Explorations in interpersonal competence. *Journal of Applied Behavioral Science*, 1(1), 58-83.

Bandura, A.(1977), Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.

Bandura, A.(1977), *Social learning theory*. N. J. : Prentice Hall, 2-13 ; 17-22.

Bandura, A.(1986), Social foundation of thought and action; A Social cognitive theory. Prentice-Hall, *England Cliffs*, New York.

Bandura, A.(1989), Regulation of cognitive process through perceived Self-efficacy. *Developmental Psychology*, 25, 729-735

Bandura, A.(1993), Perceived Self-efficacy in cognitive development and functioning. *Educational Psychologist*, 28(2), 117-148.

Bandura, A.(1997), *Self-efficacy: The exercise of control*. New York; W. H. Freeman & Company.

Bandura, A.(1997), Strongly suggested that self-efficacy is essential for creative productivity. The leads to the hypothesis that self-efficacy will augment creativity.

Baron, M. R., Kenny, A. D.(1986), The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.

- Brief, A., & Motowidlo, S. J.(1986), Prosocial organizational behaviors. *Academy of Management Review*, 11, 710-715.
- Bochner, A. P., & Kelly, C. W.(1974), Interpersonal competence: Rationale, philosophy, and implementaion of a conceptual framework. *Speec Teacher*, 21, 297-301.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J.(1993), Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. Inc. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel Selection in Organizations*. 71-98
- Canary, D. J., & Spitzberg, B. H.(1987), Appropriateness and effectiveness perceptions of conflict strategies. *Human Communication Researchb*, 14, 93-118
- Campbell, J. P.(1990), Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology, In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*(2nd ed., Vol. 1, 687-732).
- Carnevale. David G.(1995), *Trustworthy Government : Leadership and Management Strategies for Building Trust and High Performance*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Chomsky, N.(1965), *Aspects of the theory of syntax*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Chan, D. W.(2004), Perceived emotional intelligence and self-efficacy among chinesesecondary school teachers in Hongkong. *Personality and Individual Differences*, 36(8), 1781-1795.
- Conway, J. M.(1999), Distinguishing contextual performance from task performance for managerial jobs. *Journal of Applied Psychology*, Vol 84, 3-13.
- Daft, R. L.(1978), A Dual-core Model of Organizational Innovation, *Academy of Management Journal*, 21(2), pp. 193-210.
- Downs G. W. & L. B. Mohr(1976), Conceptual issues in the study ofinnovation, *Administrative Science Quarterly*, Vol.21, No.14, 700-713.

- Duran, R. L.(1983), Communicative adaptability: A measure of social communicative competence. *Communication Quarterly*, 31(4), 320-326.
- Dweck, C. S.(1986), *American Psychologist*, 41, 1040.
- Dweck, C. S., & Leggett, E. L.(1988), *Psychological Review*, 95, 256-273.
- Harackiewicz, J. M. & Elliot, A. J.(1993), Achievement Goals and Intrinsic Motivation, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 65, No. 5, 904-915.
- Ford, M. E.(1982), Social cognition and social competence in adolescence. *Developmental Psychology*, 18(3), 323-340.
- Gibson, J. W., & Hodgetts. R. M.(1986), *Organizational Communication: A Managerial Perspective*. NY: Academic Press.
- Gist, M.(1989), Effects of self-efficacy and post-training intervention on the acquisition and maintenance of complex interpersonal skills. *Personnel Psychology*, 44, 837-861.
- Gross, M. A.(1998), Conflict Management orientation, interpersonal competency, verbal argumentativeness, and verbal aggressiveness. Doctoral Dissertation, Arizona State University.
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E.(1971), Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55(3), 259-286
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R.(1980), *Work redesign*. Reading, MA: Addison-wesley.
- Hertenstein, E. J. (2001), Goal orientation and practice condition as predictors of training results. *Human Resource Development Quarterly*, 12, 403 - 419.
- Hymes, D.(1971), Competence and performance in linguistic theory. In R. Huxley & E. In gram (ED.) *Language acquisition: Model and methods* (pp.3-26). New York: Academic Press.
- Jex. M. S., & Britt. W. T.(2011), *organizational Psychology*, John Wiley & Sons.
- Jones, G. R.(1996), *Transaction Costs, Property Rights and Organizational Culture: An Exchange Perspective*. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 28, Sept.

- Kanfer, F. H., & Hagerman, S.(1981), The role role of self-regulation. In L. P. Rehm (Eds.), *Behavior therapy for depression: Present status and future directions*. New York: Academic Press.
- Katz. D., & Kahn. R. L.(1978), *The Social Psychology of Organizations*. NY: John Wiley & Sons.
- Larson, C., Backlund, P. M., Redmond, M., & Narbour, A.(1978), *Assessing communication competence*. Falls Church, Va: Sage.
- Lewicki, Roy J., & Barbara Benedict Bunker.(1996), Developing and maintaining trust in work relationships. In R. M. Kramer & T. R.Tyler (Eds.), *Trust in organizations*: 114-139. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Litt, M. D.(1988), Self-efficacy and perceived control : Cognitive mediators of pain tolerance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54: 149-160.
- Luthans, F.(1981), Organizational Behavior. Mc Graw-Hill Inc. Model testing and scale development *Communication Yearbook. 5*: 505-528
- Macklin, T. T., & Rossiter, C. M.(1976), Interpersonal communication and self-actualization. *Communication Quarterly*, 24, 45-50.
- Mishra, J. & Morrissey, M.(1990), Trust in employee/employer relationships: A survey of west michigan managers, *Public Personnel Management*, 19. 443-485.
- Mohr, Lawrence B.(1969), Determinants If Innovation in Organizations. *Amercan Political Review*, 63(1) : 111- 126.
- Murphy, K. R., & Lee, S. L.(1994), Does conscientiousness explain the relationship between integrity and job performance? *International Journal of Selection and Assessment*, 2, 226-233.
- Nease, A., Mudgett, B., & Quinones, M.(1999), Relationship among feedback sign, self-efficacy, and acceptance of performance feedback. *Journal of Applied Psychology*, 5, 806-814.
- Oldham, R. G., & Cummings, A.(1996), Employee Creativity: Personal and Contextual Factors at Work. *The Academy of Management Journal*, Vol 39, No 3, 607-634.

- Papa, M. J.(1989), communicator competence and employee performance with new technology: a case study. *The southern communication journal* 55.
- Parks, m. r.(1985), Interpersonal communication and the quest for personal competence. In M. L. Knapp & G. Miller (Ed.), *Handbook of interpersonal communication* (pp.171-204). Beverly Hills, CA: Sage.
- Phillips, J. M., & Gully, S. M.(1997), Role of goal orientation, ability, need for achievement, and locus of control in the self-efficacy and goal-setting process. *Journal of Applied Psychology*, 82: 792-802.
- Pintrich, P. R.(2000), Multiple goals, multiple pathways: The role of goal orientation in learning and achievement. *Journal of Educational Psychology*, 92, 544 - 555.
- Podsakoff, M. P., Organ, W. D.(1986), Self-Reports in organizational research: problems and prospects, *Journal of Management*, 12, 69-82.
- Prussia, G. E. and A. J. Kinicki.(1996), A motivational investigation of group effectiveness using social-cognitive theory. *Journal of Applied psychology*. 81: 187-198.
- Redding, W. C.(1964), The Organizational communicator. *Business and Industrial Communication*, New York: Happer & Row.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A.(2010), *Essentials of Organizational Behavior(10th ed)*. Boston: Pearson/Allyn & Bacon.
- Rubin, r. b.(1985), The validity of the communication competency assessment instrument. *Communication Monograph*, 52, 173-185.
- Simon, H. A.(1958), Administrative behavior. (2nd ed.). New York: MacMillan.
- Snively, W. B., & Walters, E. V.(1983), Differences in communication competence among administrator social styles. *Journal of Applied Communication Research*, 11(2), 120-135.
- Spencer, L. M. & Spencer, S. M.(1993), Competence at work: Models for superior performance. NY: John Wiley & Sone.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R.(1984), Interpersonal communication competence. Beverly Hills, CA: Sage.

- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R.(1989), *Handbook of interpersonal competence. research*. New York: Springer-Verlag.
- Spitzberg, B. H., & Hecht, M. L.(1984), A component model of relational competence. *Human Communication Research*, 10, 575-599.
- Spitzweg, B. H., & Cupach, W. R.(1984), *Interpersonal communication competence*. Beverly Hills, CA: Sage
- Sujan, H., Weitz, B. A. & Kumar, N.(1994), Learning Orientation, Working Smart, and Effective Selling, *Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 3, 39~52.
- Van de walle, D. M., Cron, W. L., and Slocum, J. W.(2001), The Role of Goal Orentation Following Performance Feedback, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, No. 4, 629-640.
- Weinstein, E.(1969), The development of interpersonal competence. In D. A. Goslin (Ed.), *Handbook of socialization theory and researeh* (753-775). Chicago, IL: Rand McNally.
- White, R. W.(1959), Motivation reconsidered: The concept of competence. *Pyshcologocal Review*, 66, 323-330.
- Wiemann, J. M.(1977), Explication and test of a model of communication competence. *Human Communication Research*, 3(3), 195-213
- Wood, R. E. Mento, A. J., & Locke, E. A.(1987), Task complexity as a moderator of goal effects: A meta analysis. *Journal of Applied Psychology*, 72, 416-425.

설문지

안녕하십니까?

바쁘신 가운데에서도 본 설문지 작성에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.
본 설문지는 공기관(공기업) 종사자를 대상으로 상사의 커뮤니케이션 능력이 직무수행에 미치는 영향(자기효능감과 학습지향성의 매개효과)와 관련된 연구에 필요한 자료를 통계하기 위한 목적으로 준비하였습니다.

본 설문은 현대 조직에서 팀 리더의 커뮤니케이션 능력과 직무수행의 관계를 연구함에 있어 자기효능감과 학습지향성의 매개효과를 실증분석하기 위해 귀하의 고견을 듣고자 함이며, 귀하의 소중한 답변은 연구에 중요한 자료가 될 것입니다.

귀하께서 응답해 주신 의견은 본 연구의 중요한 자료와 통계 처리의 자료로만 사용될 뿐 그 외 다른 목적으로 사용되지 않는다는 것을 알려드립니다.

다시 한번 귀중한 시간을 내주신데 깊이 감사드리며, 본 연구에 협조해 주셔서 고마운 말씀 드립니다. 귀하의 발전과 건승을 기원합니다.

2012년 9월

지도교수 고 부 언
제주대학교 경영학과
064-754-3115, 010-3694-1988
kobueon@naver.com

연구자 양 창 영
제주대학교 경영대학원 경영학과
064-747-1146, 011-698-6969
y2chang21@hanmail.net

※ 설문 항목 전체에 대한 응답 방법은 동일합니다. 아래에서 보시는 바와 같이 질문에 전적으로 반대 또는 부정하실 경우에는 ① 번에,
반대나 부정하실 경우에는 ② 번에,
중간이나 보통일 경우에는 ③ 번에,
찬성 또는 동의하실 경우에는 ④ 번에,
전적으로 찬성 또는 동의하실 경우에는 ⑤ 번에 (✓) 표시하시면 됩니다.

전혀 그렇지 않다 그렇지 않다 보통이다 그렇다 매우 그렇다
① ② ③ ④ ⑤

※ 다음은 커뮤니케이션 능력을 측정하기 위한 문항입니다. 각각의 문항을 읽고
귀하의 평소 생각대로 솔직한 의견을 (√) 표시해 주십시오.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④.....	⑤

1. 상사는 부하들의 행동과 기분을 잘 알기 때문에 상황에 맞게 어떻게 대화해야 하는지를 잘 안다.	①	②	③	④	⑤
2. 상사는 부하들과 자연스럽게 대화를 이끌어 나갈 수 있기를 원한다.	①	②	③	④	⑤
3. 상사는 부하들이 즐거워할만한 충분한 대화지식과 경험을 가지고 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 상사는 부하들과 대화를 할 때 다가와서 이야기하기를 원한다.	①	②	③	④	⑤
5. 상사는 잡담보다는 대화목표를 이루기 위해 부하들과 대화하기를 원한다.	①	②	③	④	⑤
6. 상사는 부하들의 생각과 감정을 이해하고 있다는 것을 잘 표현한다.	①	②	③	④	⑤
7. 상사는 부하들의 기분이 상하지 않도록 대화하길 원한다.	①	②	③	④	⑤
8. 상사는 대화목표를 정해 놓고 그 목표를 달성하기 위해 해야 할 행동을 잘 알고 있다.	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 직무수행을 측정하기 위한 문항입니다. 각각의 문항을 읽고 귀하의 평소 생각대로 솔직한 의견을 (✓) 표시해 주십시오.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④.....	⑤

1. 나는 맡은 업무를 항상 정확하고 깔끔하게 처리한다는 말을 듣는다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 주어진 업무목표를 항상 달성한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 나의 업무에서 타인과 구별되는 전문성을 발휘한다는 말을 듣는다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 상사나 동료들로부터 업무수행 능력을 인정받는다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 내가 처리한 업무의 질이 탁월하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6. 나는 맡은 업무를 잘 처리한다는 소리를 회사 내 사람들로부터 자주 듣는다.	①	②	③	④	⑤
7. 나는 직무와 관련된 새로운 기술이나 아이디어를 찾는다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 창의적 아이디어를 내는 편이다.	①	②	③	④	⑤
9. 나는 다른 사람들에게 아이디어를 자극케 하고 증진시킨다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 새로운 아이디어를 실행하는데 필요한 지원 대상을 찾아낸다.	①	②	③	④	⑤
11. 나는 새로운 아이디어를 실행하는데 필요한 적절한 계획을 세운다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 다른 사람과 비교해 혁신적이다.	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 자기효능감을 측정하기 위한 문항입니다. 각각의 문항을 읽고 귀하의 평소 생각대로 솔직한 의견을 (✓) 표시해 주십시오.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④.....	⑤

1. 나는 나의 직무수행 능력에 자신감이 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 나의 직무에 관한 사항들에 대해 최고라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 직무를 잘 수행한다고 확신한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 직무를 잘 수행하고 있다는 나의 능력에 자신감을 갖는다.	①	②	③	④	⑤

※ 마지막으로 학습지향성을 측정하기 위한 문항입니다. 각각의 문항을 읽고 귀하의 평소 생각대로 솔직한 의견을 (✓) 표시해 주십시오.

전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④.....	⑤

1. 나는 새로운 기술을 배울 수 있는 도전적이고 어려운 과업을 즐긴다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 위험을 감수하더라도 나의 업무능력을 개발하는 것이 나에게 더 중요하다.	①	②	③	④	⑤
3. 나의 높은 능력과 재능을 요구하는 업무 상황을 선호한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 많은 일을 배울 수 있는 도전적인 일을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 새로운 기술이나 지식을 개발할 기회를 종종 찾는다.	①	②	③	④	⑤

♣ 설문지를 작성해 주신 귀하의 다음 사항에 대해 응답해 주시면 감사하겠습니다 ♣

1	귀하의 성별은?	① 남자 ()	② 여자 ()
2	귀하의 연령은?		
	① 25~29세 () ② 30~35세 () ③ 36~40세 () ④ 40~45세 () ⑤ 46~50세 () ⑥ 51세 이상 ()		
3	귀하의 학력은?		
	① 2년제(3년제) 대학 졸 () ② 4년제 대학 졸 () ③ 대학원 졸 () ④ 기타(수료 등) ()		
4	귀하의 근속 년수는?		
	① 3년 미만 () ② 3~5년 () ③ 6~9년 () ④ 10~14년 () ⑤ 15~19년 () ⑥ 20~24년 () ⑦ 25~29년 () ⑧ 30년 이상 ()		
5	귀하의 업종은?		
	① 공공기관 및 공무원 ② 금융 보험업 ③ 기타		

♠ 바쁘신 가운데에서도 성실히 응답해 주시어 진심으로 감사드립니다 ♠