



저작자표시-동일조건변경허락 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.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 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

지원인식과 직무수행의 관계에서
긍정심리자본의 매개효과

제주대학교 대학원

경영학과

김 병 우

2014년 8월

지원인식과 직무수행의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과

지도교수 강 영 순

김 병 우

이 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2014년 8월

김병우의 경영학 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 _____ (인)

위 원 _____ (인)

위 원 _____ (인)

제주대학교 대학원

2014년 8월

The Mediating Effects of Positive Psychological
Capital in Relationships Between Support
Cognition and Job Performance

Byung-Woo Kim
(Supervised by professor Young-Soon Kang)

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

Aug. 2014 .

This thesis has been examined and approved.
Thesis director, Bu-Eon Ko, Prof. of Business Administration

Bu-Eon Ko

Jung-Hoon Kim

Young-Soon Kang

Aug. 2014.

Department of Business Administration
GRADUATE SCHOOL
JEJU NATIONAL UNIVERSITY

【목 차】

I. 서 론	1
제 1절 연구의 필요성 및 목적	1
제 2절 연구방법 및 논문의 구성	3
1. 연구방법	3
2. 논문의 구성	3
II. 이론적 배경	5
제 1절 지원인식	5
1. 지원인식의 개념과 구성요소	5
2. 지원인식 선행연구	7
제 2절 긍정심리자본	9
1. 긍정심리자본의 개념과 구성 요소	9
2. 긍정심리자본 선행연구	11
3. 지원인식과 긍정심리자본의 관계	14
제 3절 직무수행	16
1. 직무수행의 개념과 구성 요소	16
2. 지원인식과 직무수행(조직시민행동, 혁신행동)의 관계	20
3. 긍정심리자본의 매개효과	21
III. 연구설계	23
제 1절 연구모형 및 연구가설	23
1. 연구모형	23
2. 연구가설 설정	24

제 2절 변수의 조작적 정의 및 조사 설계	30
1. 변수의 조작적 정의	30
2. 조사설계	34
IV. 실증분석	36
제 1절 표본의 특성 및 측정 도구 검증	36
1. 표본의 특성	36
2. 측정 도구의 타당성 및 신뢰성 검증	38
3. 기술적 통계 및 상관관계 분석	41
제 2절 가설검증	42
1. 지원인식과 긍정심리자본, 조직시민행동(OCB-I) 및 혁신행동의 영향력 관계 ..	42
2. 긍정심리자본과 조직시민행동(OCB-I) 및 혁신행동의 영향력 관계	46
3. 긍정심리자본의 매개효과 검증	48
4. 추가분석	54
V. 결론 및 논의	58
제 1절 연구결과의 요약 및 시사점	58
제 2절 연구의 한계 및 향후 연구과제	60
참고문헌	64
설문지	74

< 표 목 차 >

<표 II-1> 긍정심리자본의 하위 구성개념별 선행 연구	13
<표 II-2> 긍정심리자본의 매개효과 검증 선행 연구	22
<표 III-1> 변수의 구성과 조작적 정의	33
<표 III-2> 설문지의 구성 및 출처	34
<표 III-3> 설문지 회수현황	35
<표 IV-1> 연구대상의 인구통계적 분석	37
<표 IV-2> 탐색적 요인분석	39
<표 IV-3> 신뢰도 분석 결과	40
<표 IV-4> 상관관계 분석 결과	41
<표 IV-5> 지원인식과 긍정심리자본의 관계	43
<표 IV-6> 지원인식과 조직시민행동(OCB-I)의 관계	44
<표 IV-7> 지원인식과 혁신행동의 관계	45
<표 IV-8> 긍정심리자본과 조직시민행동(OCB-I)의 관계	47
<표 IV-9> 긍정심리자본과 혁신행동의 관계	48
<표 IV-10> 지원인식과 OCB-I의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과	50
<표 IV-11> 지원인식과 혁신행동의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과	51
<표 IV-12> Sobel Z 검증 결과	53
<표 IV-13> 지원인식의 유형별 차별적 효과	54
<표 IV-14> 가설검증 결과 요약	56
<표 IV-15> 추가분석 결과 요약	57

< 그림 목 차 >

<그림 Ⅲ-1> 연구모형	23
<그림 Ⅲ-2> 동기에 대한 귀인이론	29

Mediating effects of Positive Psychological Capital in Relationships Between Support Cognition and Job performance

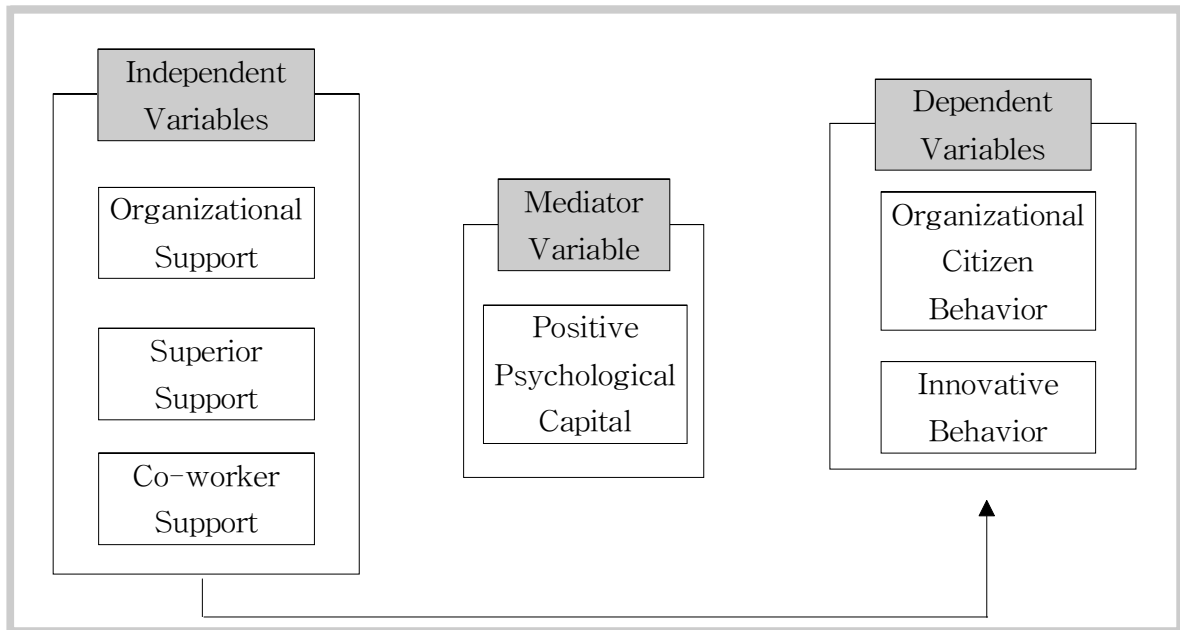
Byung-Woo Kim

Department of Business Administration
Graduate School, Jeju National University
Supervised By Prof. Young-Soon Kang

In recent, positive psychology has rapidly focused on as a research topic in organizational behaviors because it is capable to reduce the negative perception of employees and to contribute to the productive behaviors. Furthermore, positive psychology, which facilitates supportive behaviors in organizations, has a critical meaningfulness so as to improve positive relationships between organizational members. Furthermore, even though perceived support from organizations, superiors, and co-workers has also studied by some researcher, the attempt which studies on the causality with positive psychology variables was almost rare to find it.

In this context, this research designed 3 parts comprehensively. First, there is argument that perceived supports(organizations, superiors, and co-workers) is an antecedent to positive psychological capital. Second, perceived supports(organizations, superiors, and co-workers) and positive psychology as antecedents will affect to job performance(OCB-I, innovative behaviors). Third, positive psychological capital as mediators will test in the relationships between perceived supports(organizations, superiors, and co-workers) and job performance(OCB, Innovative performance).

<Research Model>



To accomplish such research purposes, the questionnaire designed four parts ; demographic variables, perceived supports, positive psychology capital, job performance. Data from employees who have worked for tourism industry in Jeju province was applied to analysis and it took around a month.

To accomplish research design, this paper proposes 4 steps(frequency, factor and reliability analysis, correlation, regression and mediating regression). First, factor and reliability analysis which identify the validation and reliability of measurement scales was conducted. Correlation demonstrates that all variables have positive relationship. Regression indicates on the casual relationships in order to prove the hypothesis and mediating regression. Mediation analysis followed the steps suggested by Kenny & Baron(1986).

The finding are as follows. First, perceived supports(organizations, co-workers) are significantly related with positive psychology capital positively, but not with superior's support. Second, the independent variable also has positive effects on job performance(OCB-I, innovative performance) partially as well as were as positive psychological capital was associated with job performance positively. Third,

mediating effects are proved. The link between perceived supports and OCB-I, and perceived supports and innovative behaviors were mediated by positive psychological capital partially.

The implications of the current study are as follows. First, perceived supports are an crucial factor to make positive psychology to employees, moreover, are contributed to improve productive behaviors such as OCB-I and innovative behaviors. In other words, perceived supports need to consider for voluntary role-in behavior, role-out behavior, and to change follower's cognition. Second, the importance of positive psychological capital was proved in the mechanism in the links perceived supports and job performance. In order to successfully facilitate OCB-I and innovative behaviors by subordinates, perceived supports are significant factor to facilitate it firstly, and then organizational members need to be perceived positive psychological capital.

I. 서 론

제 1절 연구의 필요성 및 목적

최근 조직들은 경영목표 설정에 있어 5년 이후의 경영목표가 장기적 관점의 목표라고 할 수 있을 만큼 21세기의 경영환경은 급변하고 있다. 무한경쟁의 환경 속에서 조직이 지속적인 성장과 함께 존속하기 위해서는 경쟁우위 요소를 개발해 내고유지 및 관리할 수 있어야 한다. 과거 경쟁우위의 원천으로 작용해 왔던 기술력, 자본 등은 이전과 비교했을 때 보다 쉽게 모방되거나 다른 경쟁우위 원천으로 대체되어가고 있기 때문에 모방이 힘든 사람과 관련된 요인들이 새롭게 그 원천으로 부각되고 있다(배종석, 2012).

그러나 조직구성원이 경쟁우위의 원천으로서 그 중요성을 확대해 나가기 위해서는 직무와 관련된 행동에 있어 직무기술서에 명시되어 있거나 보상과 직접적 연관이 있는 직무수행만으로는 부족하다고 판단된다. 또한 지속적인 경쟁우위의 원천은 사람관리에 있으며, 이는 조직이 인적자원과 관련한 긍정적인 요소들을 많이 보유하고 있을 때 가능할 것이다. 인적자원과 관련한 연구들은 직무소진, 부정적 정서, 스트레스 등 조직구성원이 자신의 업무로부터 발생하는 부정적인 심리적 상태와 행동의 개선에 초점이 맞추어져 있었다(Luthans, 2002a; Luthans & Youssef, 2007).

이러한 기존의 연구흐름에 반해, Seligman(1999)이 심리학의 새로운 조류로 긍정심리학의 중요성을 제기하면서 조직행동 연구 분야에 있어 긍정적 조직행동(Positive Organizational Behavior: POB)에 관한 연구들이 꾸준히 진행되어 오고 있다. 긍정적 조직행동(POB)은 조직적 맥락에서 평범한 조직구성원들의 강점을 개발하고 잠재력을 극대화하는 긍정 지향의 연구로 정의할 수 있다(Luthans, 2002a). 긍정심리자본은 이런 긍정적 조직행동에 대한 연구와 함께 발전해 왔다. 최용득·이동섭(2011)은 긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력이라는 4가지 상태적인(state-like)인 특성들을 지닌 변수들의 상위요인으로서 변화와

개발이 가능한 긍정적인 심리적 자원이라고 하였다. 이를 통해 볼 때, 긍정심리자본은 조직으로 하여금 부정적인 태도나 행동의 개선 또는 제거하기 위한 관리보다 조직 내 긍정적인 요소의 개발 및 관리를 통해 긍정적인 조직역량을 구축하고 경쟁우위의 핵심요소 및 원천으로 활용하여야 할 것이다. 따라서 관리자는 긍정심리자본을 통해 조직구성원의 긍정적 행위의도를 이끌어 내고 조직구성원들로 하여금 관리자가 원하는 직무수행을 할 수 있도록 하는 과정을 포괄적으로 이해할 필요가 있다. Luthans(2002b)는 긍정심리자본은 측정 가능하고 개발될 수 있으며, 나아가 관리자는 조직구성원의 긍정심리자본을 효율적으로 관리함으로써 높은 성과를 이끌어 낼 수 있다고 강조하였다. 이와 관련하여 이동섭·최용득(2010)은 긍정심리자본은 조직구성원의 행동과 태도에 영향을 미치며 조직과 개인 차원에서 긍정심리자본에 대한 다양한 접근이 이루어져야 함을 언급하였다.

최근 진행되고 있는 긍정심리자본에 대한 연구들은 긍정심리자본의 선행변수와 결과변수들을 규명하려는 노력으로 이어지고 있다(김해룡·정현우, 2013). 긍정심리자본은 앞으로도 조직유효성 증진과 조직구성원의 삶의 질 향상에 중요한 변수로 인식될 것이고, 이를 위해 기존의 연구를 기반으로 영역을 확장해 나갈 필요가 있다. 개인과 조직은 가지고 있는 자원을 기초로 활동하고, 활동을 기초로 경쟁우위를 획득할 수 있다.

이에 본 논문에서는 선행연구들에서 긍정심리자본에 영향을 미치는 리더십, 임파워먼트, 조직공정성, 직무자율성 등의 선행변수 이외에 조직구성원이 지각한 지원인식(조직지원인식, 상사지원인식, 동료지원인식)을 독립변수로 선택하였다. 또한 종속변수로는 직무기술서 상에 명시된 직무수행인 과업수행을 제외하고 주어진 역할 이외의 행동인 조직시민행동과 혁신행동을 선택하였다.

본 논문에서는 전술한 연구의 필요성에 따라 첫째, 조직구성원이 지각한 조직차원(조직지원인식) 및 대인관계 차원(상사지원인식, 동료지원인식)의 지원인식이 조직구성원의 긍정심리자본에 미치는 영향을 살펴보고자 한다. 그리고 지원인식과 긍정심리자본이 각각 조직구성원의 직무수행(조직시민행동, 혁신행동)에 미치는 영향을 살펴보고, 긍정심리자본이 지원인식과 조직시민행동 및 혁신행동 간의 관계에서 매개효과를 알아보하고자 한다.

제 2절 연구방법 및 논문의 구성

1. 연구방법

본 연구는 다음과 같은 방법 및 과정을 통해 수행된다. 첫째, 선행연구 고찰을 통해 연구변수들을 개념적으로 정의하고, 선행연구 동향을 탐색한 후, 변수간 개념적 관계를 고찰한다.

둘째, 연구모형 설정 및 자료를 수집한다. 본 연구에서 규명하고자 하는 변수들 간의 관계를 고려한 연구모형을 설정한다. 또한 선행연구에 기반하여 변수들 간의 관계인 가설을 추론한다. 연구목적을 달성하기 위해 과학적인 방법으로 변수들 간의 관계 규명이 요구되며, 이를 위한 방법으로 정량적 연구방법인 설문조사를 활용한다.

셋째, 연구모형 및 가설을 검증한다. 변인간 인과관계 및 매개효과를 검증하기 위해 위계적 다중회귀분석 및 3단계 매개회귀분석을 실시한다. 또한 부분 매개효과 유의성 검증을 위해 Sobel Z 검증을 실시하고자 한다.

마지막으로 본 연구의 결과를 바탕으로 이론적·실무적 의의를 제시하고, 연구의 한계점을 지적함과 동시에 향후 연구방향에 대해 논의하도록 한다.

2. 논문의 구성

본 논문은 총 5장으로 구성되며, 각 장의 구성은 다음과 같다. 제 I 장은 서론으로 본 연구의 필요성 및 목적, 연구방법과 논문의 구성에 대해 설명하고 있다.

제 II 장은 연구에 활용된 변수들에 대해 문헌연구를 통해 각 개념을 고찰할 것이다. 이 장에서는 각 변수들의 개념적 정의와 선행연구 동향 및 변인간 관계를 탐색한다.

제 III 장은 본 논문연구의 목적을 달성하기 위한 연구 설계로 구성되어 있다. 이 장에서는 본 논문의 연구모형을 제시하고, 변수들 간의 관계를 통해 가설을

제안한다. 또한 변수의 조작적 정의를 설명하고 자료수집 방법인 설문조사와 관련하여 설문지 구성, 표본에 대해 제시한다.

제 IV장에서는 실증분석을 수행할 것이다. 먼저 조사대상에 대한 인구 통계적 특성을 확인하고 연구에 활용된 측정 도구의 타당성, 신뢰성 검증을 실시한다. 또한 변수들 간의 관계를 설명하는 상관관계를 확인하고 가설을 검증한다.

제 V장은 본 연구의 결론 및 논의로 연구 결과를 요약하여 설명하고, 이론적·실무적 시사점을 제시하고 연구의 한계점을 통해 향후 연구방향에 대해 제시하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

본 장에서는 본 연구에 포함된 모든 변수들의 개념적 정의, 선행 연구 동향, 변수들 간의 관계에 대해 고찰한다.

제 1절 지원인식

1. 지원인식의 개념과 구성요소

사회적 교환이론(social exchange theory)에 따르면, 어느 당사자가 상대방에게 이득이 되는 행동을 하면 암묵적으로 호혜적 관계가 성립되어 상대방은 이득을 제공한 당사자에게 다시 이득이 되는 행동을 한다(Blau, 1964). Blau(1964)는 조직 내 행위를 사회적 교환(social exchange)과 경제적 교환(economic exchange)으로 구분하면서 사회적 교환관계의 본질은 호혜성(reciprocity)으로 인간은 편익을 받게 되면 그 호의를 돌려주려는 의무를 느끼게 된다고 하였다. 이러한 교환관계는 신뢰와 선의(good faith)를 전제로 한다. 당사자들이 서로에 대해 갖고 있는 신뢰와 선의는 장기간에 걸쳐서 서로에 대해 공정해 지기 위해 편익을 기억하고 감사하게 되며, 기회가 주어질 때 그 편익에 대한 감사의 표현 등을 표출하는 것이다(조규영, 2010). 이를 조직구성원에게 적용해 볼 때, 조직구성원이 조직 차원에서 혹은 조직 내 대인관계 차원에서 지원을 받고 있다고 지각하는 정도가 높을수록 지원의 원천에 대해 조직구성원들은 요구받는 그 이상의 행동, 보다 호의적인 행동, 목표달성을 위해 보다 혁신적인 행동을 보일 것으로 예측할 수 있다.

조직구성원들은 조직과 상사, 동료로부터 지원을 받을 수 있다(박노윤, 2009). 조직구성원들은 조직이 시행하는 정책과 절차, 상사와 동료가 자신을 대하는 태도나 행동을 통해 자신과의 관계 특성을 파악하게 되며, 이를 바탕으로 조직과

직무에 대한 행동을 결정한다(Gakovic & Tetrick, 2003). 이는 조직구성원의 지원인식이 그들의 행동을 설명하는 중요한 변수가 될 수 있음을 의미한다. 이러한 점에서 조직구성원들의 지원인식은 조직 차원의 정책과 절차에서 보여 지는 제도적 지원인식(조직지원인식)과 상사와 동료의 태도 또는 행동으로부터 파악하게 되는 사회적 지원인식(상사지원인식, 동료지원인식)으로 구분할 수 있다.

본 논문에서는 지원인식의 유형별 영향력의 차이를 확인하기 위해 조직구성원의 지원인식을 조직지원인식, 상사지원인식, 동료지원인식으로 구분하였다.

조직지원인식(perceived organizational support)은 조직이 조직구성원들의 공헌에 가치를 부여하고, 안녕에 관심을 기울이며 어려움에 처했을 때 도와주고 공정하게 대우하는 지에 대한 조직구성원들의 인식을 의미한다(Eisenberger et al., 1986). 이는 곧 조직 차원의 조직구성원들에 보이는 몰입의 의미를 가지며(Eisenberger et al., 1986; Johlke, Stamper, & Shoemaker, 2002; Yoon & Lim, 1999), 조직은 이러한 행동을 공식적인 정책과 절차를 통해 보여준다. Levinson(1965)은 조직이 조직구성원에게 몰입하고 있다는 조직의 의인화(personification of the organization)이론을 통해 조직구성원이 조직으로부터 인정받고 있다는 믿음이 조직구성원으로 하여금 조직에 몰입할 수 있게 한다고 하였다.

상사지원인식(perceived supervisor support)은 사회적 지원(상사지원 또는 동료의 지원) 중 상사로부터 받는 지원에 대한 조직구성원들의 인식으로서(Burke, Chester, & Amy, 1992), 여기서 지원은 조직구성원들의 업무수행에 있어서 자원을 제공하고, 멘토 역할을 하며, 핵심적인 피드백을 지속적으로 제공하는 것을 의미한다(Babin & Boles, 1996; Yoon & Lim, 1999). 친밀한 인간관계에서 제공되는 사회적 지원은 예기치 않은 위기 상황이나 변화에 의해 경험하는 스트레스에 대해 개인의 대처 능력을 향상시켜 적응을 용이하게 하는 완충효과가 있다(Cobb, 1976).

동료지원인식은 앞서 다룬 두 유형의 지원에 비해 상대적으로 덜 관심을 받아왔다(Thompson & Prottas, 2005). 하지만 동료는 조직 내 사회적 환경을 구성하는 주요한 요소이며, 조직구성원은 상사보다는 자신과 같은 지위에 있는 동료와

더욱 빈번하게 상호작용하기도 한다(Ferris & Mitchell, 1987).

이기은(2008)은 동료지원인식이 동료들로부터 받는 정보적 지원과 정서적 지원을 모두 포함하는 개념으로 직무나 경력에 대한 정보를 제공받고 이와 함께 심리적 위로와 관심 등의 정서적 지원을 포함한다고 하였다.

Greenhaus et al.(1990)은 상사지원인식을 조직구성원들이 각각의 업무 수행과 능력 발휘의 과정에서 자신의 상사가 자신의 업무 수행에 대하여 얼마나 많은 관심이 있으며 필요한 경우 도움을 줄 것이라고 생각하는지에 대한 지각의 정도라고 정의하였다. 조직구성원들의 입장에서 볼 때 상사지원인식과 동료지원인식은 지원의 범위나 권한뿐만 아니라 경험적인 면에서 차이가 있다고 할 수 있다. 지원의 범위, 권한, 경험 등의 면에서 동료지원인식은 상사지원인식의 부분이라 해도 무방하다고 판단하여 전술한 상사지원인식의 정의를 참고하여 상사를 동료로 대체해 동료지원인식을 조직구성원들이 각각의 업무 수행과 능력 발휘의 과정에서 자신의 동료가 자신의 업무 수행에 대하여 얼마나 많은 관심이 있으며 필요한 경우 도움을 줄 것이라고 생각하는지에 대한 지각의 정도라고 정의하고자 한다.

2. 지원인식 선행연구

지원인식은 주로 조직지원인식과 상사지원인식을 변수로 하여 조직구성원들의 태도와 행동에 미치는 영향력을 설명하는 연구가 이루어져 왔다. 김중원(2008)은 조직에서 조직구성원들이 조직의 지원에 대한 정도를 높게 지각하면, 조직구성원은 조직과의 관계를 경제적 관계에서 사회적 관계로 재정의하게 되며, 이는 조직에 대한 애착과 몰입으로 이어져 조직구성원들의 직무태도를 향상시킬 수 있다고 하였다. 조직구성원들의 긍정적이고 조직에 대해 유익한 행동은 조직지원을 통해 유발되고, 구성원들은 이러한 조직지원인식에 의해 조직에 호혜적인 의무감을 갖게 되며, 의무감은 이들 간의 교환관계를 통해 형성된다(조규영, 2010). 조직지원인식과 관련한 선행연구에서, Wayne et al.(1997)은 조직지원에 대한 긍정적 인식과 부정적 인식을 갖는 조직구성원 간에는 조직에 대한 호혜적 태도에

분명한 차이가 있다고 주장하였다.

김호균(2007)은 조직구성원들이 조직의 공식적인 보상체계에 의해 명시적으로 인정되지 않음에도 자발적 행동을 하는 것은 조직의 개방성이나 공정성, 일관성과 같은 조직 차원의 요인에 대해 믿음을 가지게 될 때라고 하였다.

조직지원인식과 유사한 개념으로 조직 분위기(Organizational Climate)가 있다. 조직 분위기는 업무 환경에서 중요한 특성들의 집합으로 이러한 환경에서 일하고 있는 조직구성원들에 의해 직·간접적으로 인지되고, 조직구성원들의 동기부여와 행동에 영향을 주는 것으로 정의된다(Litwin & Stranger, 1968). 이런 면에서 조직 분위기가 작업환경에 대한 조직구성원의 개인적인 해석이라면, 조직지원인식은 조직차원에서 조직구성원들에 보이는 몰입을 의미하며, 이에 대한 조직구성원들의 인식이라는 점에서 차이가 있다.

Babin & Boles(1996)는 상사의 지원은 조직구성원들의 동기를 높여주고, 상사가 사회적, 정서적 지원을 보여준다면 조직구성원들은 조직과 직무에 대해 적극적인 태도를 가진다고 하였다. 또한 상사의 지원은 상사가 조직구성원에게 갖는 관심의 정도로 다양한 조직 상황에서 상사가 조직구성원에게 갖는 관심, 신뢰, 우정, 격려, 심리적 위로, 정보제공 등을 포함한다(이기은, 2008). 상사의 지원이 좋은 관리를 의미하고, 리더의 배려가 조직구성원을 더욱 효율적이도록 도와주는 기능을 한다(박내희, 1997).

상사지원인식과 유사한 개념으로 리더-구성원 교환관계(LMX : Leader - Member Exchange)를 들 수 있다. 리더-구성원 교환관계(LMX)는 역할형성 이론(role-making theory)과 사회적 교환이론(social exchange theory)을 토대로 하여 리더와 구성원 간의 상호교환에 따라 리더와 구성원 간에 역할 형성이 이루어지고, 이에 따라 리더십이 형성됨을 강조하는 개념이다. 리더-구성원 교환관계(LMX)에 대한 이론가들은 리더와 구성원 간에 성숙된 관계로 발전할 때 효과적인 리더십이 발휘될 수 있고, 그로 인해 조직의 성과도 긍정적일 것이라고 본다(Graen & Uhl-Bien, 1995). 전통적인 리더십 이론에서는 리더와 조직구성원들 간의 관계에서 상호작용보다는 리더의 일방적인 영향력 행사에 관심을 두었다면, 리더-구성원 교환관계(LMX)에서는 리더와 구성원 간의 사회적 교환관계를 설명해 준다는 차이점이 있다(이규만·임효창, 2001).

동료지원인식은 앞서 다룬 두 유형의 지원에 비해 상대적으로 덜 관심을 받아왔다(Thompson & Prottas, 2005). 하지만 동료는 조직 내 사회적 환경을 구성하는 주요한 요소이며, 조직구성원은 상사보다는 자신과 같은 지위에 있는 동료와 더욱 빈번하게 상호작용하기도 한다(Ferris & Mitchell, 1987). 조직 차원의 지원과 상사의 지원은 직위 상 자신보다 높은 위치에 있기 때문에 그들의 관리적인 행동이 조직구성원에게 상대적으로 중요한 위치를 점하며 자신의 육체적, 정신적 재해를 감소시켜 주는 반면, 상대적으로 동등하거나 유사한 위치에 있는 동료의 지원은 조직구성원으로 하여금 직무협조, 정서적 지원 등을 통해 직무 스트레스의 유해한 효과를 완화시켜 주는 것으로 보고 되었다(이수광·최우성, 2005).

동료지원인식에 대한 국내의 선행연구를 보면, 박노윤(2009)은 비정규직 종업원을 대상으로 동료지원인식은 조직에 대한 시민행동, 대인간 시민행동과 종업원 몰입행동에 긍정적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직지원인식이나 상사지원인식보다 비정규직 종업원의 행동에 더욱 유의한 관계에 있음을 도출하였다.

제 2절 긍정심리자본

1. 긍정심리자본의 개념과 구성요소

전통적으로 조직행동 분야에서의 연구의 초점은 대부분 문제가 있는 조직구성원들의 태도와 행동을 개선시키는 데 집중되어 있었다(Luthans, 2002). 따라서 다수의 평범한 조직구성원들의 강점을 개발하고 관리하는 긍정적인 측면에 대한 연구는 상대적으로 미흡했다고 할 수 있다. 이러한 상황에서 최근 긍정적 조직행동에 대한 접근이 하나의 대안으로 대두되었고(이동섭 & 최용득, 2010), 이러한 긍정적 조직행동(POB : Positive Organizational Behavior) 접근은 조직구성원들의 긍정적 측면에 대한 조명을 통해 강점을 개발하고 잠재력을 극대화하는 긍정지향적인 연구를 의미한다(Luthans, 2002). 조직연구 분야에 있어 조직에 대한 긍정적 접근은 크게 긍정조직학(positive organizational scholarship : POS)과 긍

정조직행동(POB)의 두 가지 흐름으로 발전하고 있다. 이 두 가지 분야는 연구영역에 있어 긍정조직학(POS)은 조직 차원에서 거시적으로 접근하는 경향이 있고, 긍정조직행동(POB)은 조직 현상에 대해 개인 차원의 행동으로 미시적으로 접근하는 경향에서 차이점이 있다(Donaldson & Ko, 2010).

긍정심리자본은 이러한 긍정적 조직행동 연구와 함께 발전된 개념으로써 조직구성원 개인의 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력이라는 네 가지 상태적인(state-like)인 특성들을 지닌 변수들의 상위요인으로서 변화와 개발이 가능한 긍정적인 심리적 자원을 의미한다(최용득·이동섭, 2011).

자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력은 긍정적 조직행동의 주요 관심 변수로서 여러 학자들에 의해 개별적으로 연구가 진행되어 왔으나, 네 가지 변수들이 함께 작용했을 때, 더 큰 영향력을 발휘한다는 점에 착안하여 이 네 가지 변수들을 하위 구성요인으로 하는 긍정심리자본이라는 개념이 등장하게 되었다. Luthans et al.(2007)은 이러한 네 개의 심리적 자원들이 동기부여라는 공유점을 통해 결합함으로써 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력의 단순합보다 더 큰 심리적 자원을 형성하게 된다고 제시하였다.

본 연구에서는 긍정심리자본을 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력의 네 가지 요인을 통합하는 상위차원의 개념(higher-order construct)으로 보고, 이를 구성하는 도전적인 과업을 성공적으로 수행하기 위해 노력을 쏟는 자기효능감(self-efficacy), 목표를 향해 인내하고 필요한 경우 경로를 재설정하는 목표 의식을 의미하는 희망(hope), 현재와 미래의 성공에 대해 긍정적으로 귀인하는 낙관주의(optimism), 문제가 생기거나 역경에 직면했을 때 좌절하지 않고 참고 견뎌 내 원래 상태로 되돌아오거나 그것을 뛰어넘는 의지를 뜻하는 복원력(resiliency)에 대해 살펴보고자 한다.

자기효능감(self-efficacy)은 긍정조직행동을 가장 잘 나타내 주는 변수(Luthans, 2002a; Luthans & Youssef, 2007)로 Bandura(1986)의 사회인지이론 정립 이후 조직행동 연구에서 가장 많은 관심을 받아왔다. Stajkovic & Luthans(1998)는 자기효능감을 주어진 상황에서 특정한 과업을 성공적으로 수행하기 위해 필요한 행동이나 동기부여, 인지적 자원 등을 동원할 수 있다는 자신의 능력에 대한 확신이나 믿음이라고 정의하였다.

희망(hope)은 원하는 목표를 달성하고자 하는 의지와 목표 달성 경로에 대한 긍정적인 동기부여 상태로 정의된다(Snyder, 2000). 희망은 목표에 대한 동기부여와 행동에 영향을 준다는 점에서 자기효능감과 유사하지만 희망은 목표를 달성하는 과정에 초점을 맞춘다는 점에서 의미의 차이가 있다(Snyder, 2000). 박권홍(2011)은 높은 수준의 희망은 상위 목표나 세부 목표를 달성하기 위해 장애요인들을 예상하고 다양한 해결책을 모색하고 확인해 나간다는 것을 의미할 뿐만 아니라 성공하기 위한 의지인 동시에 성공을 달성하기 위한 방법을 모색하고 명료화하는 능력이라고 하였다.

낙관주의(optimism)는 긍정적인 사건에 대해서는 개인적, 영속적, 지배적인 요인들의 결과로 파악하는 반면, 부정적인 사건의 발생은 일시적이고 상황 특수적인 요인들의 결과로 파악하는 귀인유형으로 정의된다(Seligman, 1998). 즉, 낙관주의자는 어떤 문제에 도전했다가 실패했어도 그대로 포기하거나 좌절하는 것이 아니라 실패의 원인을 파악하여 다시 잘 될 수 있을 것이라는 희망을 갖고 재도전해 보고자 한다(임규혁, 2011).

복원력(resiliency)은 교육학, 심리학, 사회학에서 스트레스나 위기상황, 역경에 직면했을 때 긍정적으로 상황에 대처하고 결과를 좋은 방향으로 이끌어 내는 힘의 특성을 나타내는 개념이다(Masten & Reed, 2002).

2. 긍정심리자본 선행연구

긍정심리자본을 구성하는 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력은 긍정적 조직행동의 주요 관심 변수로서 여러 학자들에 의해 개별적으로 연구가 진행되어 왔으나, 네 가지 변수들이 함께 작용했을 때, 더 큰 영향력을 발휘한다는 점에 착안하여 이 네 가지 변수들을 하위 구성요인으로 하는 긍정심리자본이라는 개념이 등장하게 되었다. Luthans et. al.(2007)은 이러한 네 개의 심리적 자원들이 동기부여라는 공유점을 통해 결합함으로써 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력의 단순합보다 더 큰 심리적 자원을 형성하게 된다고 제시하였다.

자기효능감이 높은 사람들은 제약이 있는 상황에서도 추구할 가치를 파악하여

어려움을 극복하기 위한 다양한 방법을 찾아내고, 도전적인 목표에 주저하지 않지만 반대의 경우 쉽게 포기하고 노력을 덜 하는 경향이 있다(임규혁, 2011). 다양한 실증연구들을 통해 자기효능감이 업무성과와 유의한 관계에 있는 것으로 보고되며(Stajkovic & Luthans, 1998), 창조성(Tierney & Farmer, 2002)와도 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다(박권홍, 2011, 재인용).

희망과 관련한 선행 연구들은 조직구성원의 희망과 성과, 직무태도의 관계(Youssef & Luthans, 2007), 조직관리자의 희망과 만족감의 관계(Jensen & Luthans, 2006), 리더의 희망과 조직구성원들의 직무만족 및 유지와의 관계(정민철, 2011)에 있어 유의한 결과가 있음을 보고하였다.

선행 연구들에서 Seligman & Schulman(1986)은 높은 수준의 낙관주의를 가진 조직구성원이 그렇지 않은 조직구성원에 비해 높은 성과를 창출하고, 낮은 이직률을 보인다고 하였으며, Luthans & Youssef(2007)는 낙관주의는 업무성과에 영향을 미치고 조직구성원의 개인성과, 만족감 등에 긍정적 영향력을 가진다고 하였다. 또한 Carver & Scheier(2002)는 낙관주의자들은 목표 추구를 동기화 시킬 수 있는 긍정적인 기대들을 발전시키며 보다 적극적으로 실천에 옮긴다고 하였다.

복원력의 수준이 높은 사람은 낮은 사람에 비해 복잡하고 다양한 조직상황에 대해 객관적으로 상황을 받아들이고, 예상하지 못한 상황에 당황하지 않고 유연하게 대응하고 대처할 수 있는 효과적인 방법을 가지고 있다(Coutu, 2002). 최용득(2009)은 희망이나 낙관주의가 규명할 수 있는 원인이나 계획을 가지고 접근할 수 있는 상황에 적용 가능한 것이라면, 복원력은 불확실성이 큰 상황에서 즉흥적인 대응, 유연함, 적응력이 필요한 상황에서 더 커진다고 하였다.

복원력은 지속적인 학습과 경험을 통해 개발될 수 있는 역량으로(Masten & Reed, 2002), Maddi(1987)는 복원력을 보유한 조직구성원은 어려운 일을 겪은 상황에서도 개인의 건강과 행복, 업무성과를 유지한다고 밝혔다. Tugade, Fredrickson, & Barrett(2004)는 높은 수준의 복원력을 보유한 조직구성원은 그렇지 않은 경우에 비해 열정적이고 활기찬 삶을 보이며, 호기심이 많고 새로운 경험에 대해 개방적인 태도를 지닌다고 하였다.

긍정심리자본과 관련한 실증 연구들은 전반적으로 업무성과(Seligman &

Schulman, 1986; Maddi, 1987; Stajkovic & Luthans, 1998; Luthans & Youssef, 2007), 직무태도(Youssef & Luthans, 2007), 직무만족(정민철, 2011), 창조성(Tierney & Farmer, 2002) 등과 유의한 관계에 있는 것으로 밝혀졌다.

<표 II-1 > 긍정심리자본의 하위 구성개념별 선행 연구

연구자	하위 구성개념	종속변수
Seligman & Schulman(1986)	낙관주의	업무성과 이직률
Maddi(1987)	복원력	개인의 건강과 행복 업무성과
Stajkovic & Luthans(1998)	자기효능감	업무성과
Tierney & Farmer(2002)	자기효능감	창조성
Luthans & Youssef(2007)	낙관주의	업무성과 만족감
Youssef & Luthans(2007)	희망	성과 직무태도
정민철(2011)	희망	직무만족 유지

자료: 연구자 정리

이와 같이 긍정심리자본에 관한 연구들은 조직구성원의 성과나 직무태도와의 관계를 검증하는 데 초점이 맞춰져 이루어져 왔으나, 최근에는 다양한 변수들의 관계에서 긍정심리자본의 매개역할을 검증하는 연구들이 활발히 이루어지고 있다.

최근 긍정심리자본의 매개역할을 검증한 해외 문헌을 살펴보면, Luthans et al.(2008)은 지원적 조직 분위기와 직무만족, 직무성과, 조직몰입의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증하였고, Gooty et al.(2009)은 변혁적 리더십과 직무

성과, 조직시민행동의 관계를 매개한다는 것을 규명하였다. 또한 긍정심리자본은 진성리더십과 종업원 창의성(Rego et al., 2012)의 관계를 매개하는 것으로 확인되었다. 국내에서는 최용득·정홍준·이동섭(2012)이 리더의 유머사용과 지각된 성과, 직장에서의 행복간의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증하였고, 한주희·임규혁(2012)은 긍정심리자본이 개인-직무적합성, 개인-조직적합성과 정서적 몰입, 조직시민행동의 관계를 매개함을 확인하였다. 이와 함께 긍정심리자본은 경력계획과 주관적 경력성공(오은혜·탁진국, 2012), 조직문화와 조직몰입(김주섭·박재춘, 2013), 직무과부하와 직무탈진(김형주·유태용, 2013)의 관계를 매개하는 것으로 입증되었다.

3. 지원인식과 긍정심리자본의 관계

Blau(1964)는 사회적 교환이론(social exchange theory)을 통해 어느 당사자가 상대방에게 이득이 되는 행동을 하면 암묵적으로 호혜적 관계가 성립되어 상대방은 이득을 제공한 당사자에게 다시 이득이 되는 행동을 한다고 하였다. 조직지원인식과 관련한 선행연구에서 Wayne et al.(1997)은 조직지원에 대한 긍정적 인식과 부정적 인식을 갖는 조직구성원 간에는 조직에 대한 호혜적 태도에 분명한 차이가 있다고 주장하였다. Cohen et al.(1985)은 상사 및 동료의 지원은 한 개인이 상사와 동료들과 가진 대인관계로부터 얻을 수 있는 긍정적인 지원을 의미한다고 하였다. 또한 한 개인이 타인과의 상호작용을 통해 끊임없이 도움을 주고받는다고 가정할 때, 지원인식은 개인의 건강한 생활에 있어 사회적인 관계를 통해 얻게 되는 긍정적 자원이라고 할 수 있다(손영빈·최은영, 2009).

Gakovic & Tetrick(2003)은 조직구성원들은 조직이 시행하는 정책과 절차, 상사와 동료가 자신을 대하는 태도나 행동을 통해 자신과의 관계 특성을 파악하게 되며, 이를 바탕으로 조직과 직무에 대한 행동을 결정하게 된다고 하였다. 이는 곧 조직구성원의 지원인식이 그들의 행동을 설명하는 중요한 변수임을 의미하며 지원인식을 통해 조직구성원은 변화와 개발이 가능한 긍정적인 심리적 자원을 가질 수 있을 것이다.

이와 관련하여 Eisenberger et al.(1986)은 조직구성원의 지원인식은 조직이 자신의 공헌에 가치를 부여하고, 안녕에 관심을 기울이며 어려움에 처했을 때 도와주고 공정하게 대우하는 지에 대한 조직구성원들의 인식이라고 하였다. 이를 통해 심리적 안정감과 조직에 대한 믿음을 바탕으로 조직구성원은 자신의 직무수행에 대한 자신감을 가질 수 있고 직무를 성공적으로 수행하기 위한 과정에서 자신에 대한 긍정적인 동기부여를 계속적으로 해 나갈 것이라고 추론해 볼 수 있다.

또한 조직구성원은 대인관계 차원에서 상사와 동료로부터 지원을 받을 수 있다. 앞서 조직구성원의 상사지원인식은 상사가 자신의 업무수행에 있어 자원을 제공하고, 멘토 역할을 하며, 핵심적인 피드백을 지속적으로 제공하는 것이고 (Babin & Boles, 1996; Yoon & Lim, 1999), 동료지원인식은 자신의 동료가 자신의 업무수행에 대하여 얼마나 많은 관심이 있으며 필요한 경우 도움을 줄 것이라고 생각하는지에 대한 지각의 정도라고 하였다(Greenhaus et al., 1990). 이를 통해 조직구성원은 자신의 직무수행에 있어 어려움에 처하거나 실패하더라도 포기하거나 좌절하기보다 실패의 원인을 찾아내고 재도전할 의지를 갖게 될 것이다. 또한 예기치 않은 역경에서도 긍정적으로 상황을 판단하고 유연하게 대처해 나가고 좋은 방향으로 결과를 이끌어 갈 수 있을 것으로 추론해 볼 수 있다. 이와 관련하여 Cobb(1976)은 친밀한 인간관계에서 제공되는 사회적 지원은 예기치 않은 위기 상황이나 변화에 의해 경험하는 스트레스에 대해 개인의 대처 능력을 향상시켜 적응을 용이하게 하는 완충효과가 있다고 하였다.

제 3절 직무수행

1. 직무수행의 개념과 구성요소

직무수행(job performance)의 개념은 연구목적에 따라 직무성과(박동수·이희영, 2002) 또는 업무성과(심원술, 1998)로 사용된다(윤석화·박희태·손승연·이수진, 2009). job은 work(일, 근로, 업무)와 task(과업, 부여된 일)를 전반적으로 포함하는 내용으로 주로 직책이나 직위 상에 부여된 일을 의미하므로 직무로 사용된다. performance는 조직에 기여하는 행동이라고 주장하는 입장(Campbell, 1990)과 행동에 대한 결과라고 주장하는 입장(Kane, 1996)이 있다. 조직에 기여하는 행동에 초점을 맞추는 경우, performance는 수행으로 사용되며(이경근, 2005), 행동에 대한 결과에 초점을 맞추는 경우 성과로 활용된다(박동수·이희영, 2002). 또한 기존 연구에서 job performance는 직무수행으로, task performance는 과업과 관련된 행동뿐만 아니라 결과를 포함하는 과업성가로 구분하여 활용되고 있다(윤석화 et al., 2009, 재인용).

Campbell(1990)에 의하면, 직무수행은 종업원들이 직장에서 조직의 목적 달성을 위해 관계되는 행동을 의미하며, 효과성(effectiveness), 생산성(productivity), 유용성(utility)으로 구분된다. 효과성은 직무수행 결과에 대한 평가를 의미하며, 직무수행 자체에 의해 결정된다. 이로 인해 많은 형태의 생산적 행동을 보여준 경우에도 효과성 측정은 낮을 수 있다. 둘째, 생산성은 특정 수준의 수행이나 효과성을 달성하는 데 요구되는 비용을 고려한 개념이다. 생산성의 경우, 비용의 측면에서 평가되기 때문에 수행결과가 동일하다면 비용이 낮은 경우가 더 생산적이다. 생산성의 개념과 혼용되는 용어로 효율성(efficiency)이 있는데, 이는 시간을 기준으로 하여, 특정 시간에 달성 가능한 수행 수준을 의미한다. 셋째, 유용성은 특정 수행의 효과성과 생산성의 가치를 의미하며, 효과성과 생산성은 낮지만 유용성은 높을 수 있으며, 또한 반대의 경우도 발생가능하다. 이러한 직무수행의 관점은 직무수행이 단일 차원이 아닌 다차원의 개념이라는 관점에서 동의가 이루어지고 있다(Campbell, 1990; Borman & Motowidlo, 1993).

직무수행의 개념은 조직심리학 연구에서 과업수행, 맥락수행, 적응수행, 조직시민행동, 혁신행동 등 다양한 용어들이 등장하나 직무수행과 관련된 용어들은 크게 두 가지 차원으로 구분할 수 있다.

Campbell(1990)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 구분된다. 전자의 경우 직무수행의 기술적인 측면을 의미하고, 후자는 각 조직구성원들에 의해 수행되는 공통과제를 의미한다. 또한 역할 외 수행차원은 문서 및 구두 의사소통(written and oral communication task proficiency), 노력하기(demonstrating efforts), 개인적인 규율 지키기(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 것을 말한다. 개인적인 규율 지키기는 과제에 부수적으로 나오는 부정적인 행동을 억제하는 것이며, 동료 및 팀 수행 촉진은 조직구성원이 도움을 필요로 하는 동료에게 도움이 되는 정도를 의미한다. 감독/리더십은 다른 사람을 효과적으로 감독하고 이끌어주는 것을 의미하며, 경영/관리는 중요 정보를 효과적으로 조직화하고 기록을 유지하는 것을 말한다. 본 연구에서는 직무수행과 관련한 다양한 개념 중 역할 외 행동으로 구분되는 조직시민행동과 혁신행동을 살펴보기로 한다.

조직시민행동은 직무기술서에 명시되어 있지 않은 행동들 또는 공식적 보상이 없는 종업원 행동을 의미한다(Organ, 1977, 1994). 또한 조직시민행동은 조직의 공식적 보상 체계 내에서 보상되지 않지만 조직이 효과적으로 기능하도록 도움을 주는 조직구성원의 자발적 행동이며, 공식적으로 조직에 의해 규정되어 있지 않지만 조직의 효과성에 기여하는 조직구성원의 자발적 역할 외의 행동을 의미한다고 하였다(Jex & Britt, 2008). 조직시민행동 또한 단일 차원이 아닌 다차원으로 구성되어 있다. Organ(1977, 1994)는 조직시민행동을 이타적 행동(altruism), 예의행동(courtesy), 스포츠맨십(sportsmanship), 성실행동(conscientiousness), 시민의식(civic virtue)의 5가지로 구분하였다.

이타적 행동은 친사회적 행동으로 불리며, 예의행동은 다른 사람에 대해 기본적인 배려 행동, 스포츠맨십은 특정 유형의 행동에 관여하지 않는 행동, 성실 행동은 회의시간에 정시에 도착하는 등의 행동, 시민의식은 조직이 후원하는 자선행사에 참여하는 행동 등 목표대상이 사람이 아닌 조직 또는 업무집단 차원의 행동을 말한다.

Organ & Konovsky(1989)는 조직시민행동을 다른 종업원을 돕는 이타적 행동과 규칙을 잘 따르고 일이 잘 되도록 필요한 일을 하는 응중행동의 두 가지 차원으로 분류하였다. McNeely & Meglino(1994)는 조직 내 타인을 돕는 것을 지향하는 조직시민행동(OCBI)와 전반적으로 조직을 위한 행동인 조직시민행동(OCBO)의 두 가지로 분류하였다. Organ & Near(1983)는 조직시민행동 결과의 방향성에 따라 자신의 정해진 직무시간 이외에도 일을 하는 등의 조직에 직접적으로 이익을 가져다 주는 조직을 향한 시민행동(OCB-O)와 동료의 근심을 들어 주거나 결근한 동료를 위해 대신 일을 하는 등의 개인을 향한 시민행동(OCB-I)로 분류한다(이종현 et al., 2010). 본 연구에서는 조직시민행동의 여러 구성요소 중 개인을 향한 시민행동(OCB-I)를 활용하였다. OCB-I는 이타적 행동과 예의 행동으로 구성되며, 결근한 동료를 위해 기꺼이 대신 일을 하거나 동료와 정보를 공유하거나 요구하지 않아도 상사를 돕는 등의 개인을 향한 시민행동을 말한다(Organ & Konovsky, 1989).

조직구성원간의 협조적 태도와 배려는 개인의 경력성공과 조직의 성과 창출에 기여할 뿐만 아니라 이직이나 이탈을 방지함으로써 조직 차원의 시간적·경제적 비용을 절감하는 효과를 가져다 줄 것이다.

혁신수행(Innovative performance)은 개인이 문제 및 변화의 필요성을 인식하여 변화의 과정을 주도하는 것을 의미하는 개념이다(이문선·강영순, 2003). Kanter(1988)는 개인의 혁신행동을 문제인식, 아이디어 채택 또는 해결방안 생성에서 시작하여 아이디어에 대한 후원을 찾아 나서고 이의 실현을 위한 지지자를 연합하여 개인의 아이디어를 제품이나 서비스 공정 등으로 만드는 과정이라고 정의하였다(이문선·강영순, 2003). Scott & Bruce(1994)는 창의성을 혁신행동의 시작으로 인식하여 혁신행동을 통해 새로운 기술과 아이디어를 찾고, 새로운 아이디어를 실행하는데 필요한 적절한 행동이라고 제시하였다.

혁신수행의 선행 과정으로 창의성이 중요 요인으로 인식되고 있다. Amabile(1983)에 의하면, 창의성은 과제 관련 기술(task-relevant skills), 창의성 관련 기술(creativity-relevant skills), 과제 동기(task motivation)에 의해 결정된다. 즉 조직맥락에서 구성원의 창의성과 혁신수행에 영향을 주는 방법은 ① 종업원이 개인적으로 흥미와 관심을 가지고 있는 직무에 배치하는 것, ② 외적인 제약요소를 파악해서 이를 제거하는 것이다(Peters & O'Connor, 1988; Jex & Britt, 2010). Amabile & Conti(1990)는 종업원의 창의성을 촉진시키는 조직맥락 차원 요소로 ① 창의성 장려하기, ② 자율성과 자유 제공, ③ 자원제공, ④ 압력 제거, ⑤ 창의성에 대한 장애요인 제거를 제안하였다.

혁신수행은 혁신(Innovation)과 관련된다. Hellstorm & Hellstorm(2002)은 개념적으로 새로운 유용한 것을 만들고 이를 조직 내에 유통시키고 정착시키는 전 과정을 조직적 아이디어 창출(organizational ideation)이라고 설명한다. 조직혁신의 경우 ① 혁신의 책임이 조직구성원에 있다는 관점에서 조직구성원들이 혁신적인 아이디어를 창출해 내는 과정(process)과 혁신적인 조직구성원과 비혁신적인 조직구성원의 특징 구별, ② 조직 전반에 혁신의 확산에 관심(Greenhalgh, Robert, & McFarlane, 2004), ③ 혁신 유형의 채택과 관련된 의사결정(Frambach & Schillewaert, 2002), ④ 혁신에서 개인과 조직의 중요성 관점의 4가지 연구 흐름이 있다(Damanpour, 1991).

혁신수행 선행요인의 경우, Kanter(1988)는 혁신의 기본 요건은 창의성이라고 하였다. Scott & Bruce(1994) 또한 창의성을 혁신수행의 시작으로 보았다. Hellriegel & Slocum(1992)은 창의적 사고는 조직 문제에 대한 해결책의 질을 높이고, 혁신을 자극하며 개인적 자질을 독려하여 동기부여와 몰입을 증대시키고 팀의 성과에 촉진적 영향을 미칠 뿐만 아니라 창의성이 높은 사람은 혁신적 과업에서 내재적으로 동기부여되어 혁신성과를 달성한다고 하였다(이문선·강영순, 2003).

2. 지원인식과 직무수행(조직시민행동, 혁신행동)의 관계

많은 연구자들이 조직지원인식 뿐만 아니라 상사지원인식과 동료지원인식이 조직구성원들의 긍정적인 태도를 결정하는 중요한 선행요인으로 밝혀 왔다. 조직시민행동과 관련하여 김호균(2007), Podsakoff et al.(2000)은 조직구성원들은 조직의 개방성, 공정성, 일관성과 같은 조직차원의 요인에 대해 믿음을 가지게 될 때 조직의 공식적인 보상체계에 의해 명시적으로 인정되지 않음에도 자발적 행동을 하게 된다고 하였다(조윤희·최우재, 2011, 재인용). Parker, Williams, & Turner(2006)는 동료의 신뢰가 종업원의 자신감을 강화시켜 선도적 행동을 촉진함으로써 핵심 과업 이상의 일을 시도하도록 한다고 주장하였고, 김진희(2008)는 팀원들 간의 업무 협조가 잘 이루어지는 상황에서 조직에 대한 시민행동과 구성원간의 개별적 배려가 높게 나타남을 제시하였다. 또한 비정규직 종업원을 대상으로 한 박노윤의 연구(2009)에서 조직지원인식과 동료지원인식은 조직을 향한 시민행동에 유의한 영향을 미치고, 상사지원인식과 동료지원인식은 개인을 향한 시민행동에 유의한 영향을 미친다는 것을 검증하였다.

조직지원인식을 느끼는 조직구성원은 사회적 교환의 개념에 의해 조직을 위한 혁신행동을 하게 된다(Eisenberger et al., 1990; Oldham & Cummings, 1996). Janssen(2005)은 조직지원인식이 조직구성원의 아이디어가 혁신행동으로 이어지기 위한 운명을 통제할 수 있으며, 조직의 지원 없이는 조직구성원이 창의적 사고를 창출하고 실현하려는 동기가 줄어들 수 있음을 밝혀내며 조직지원인식이 혁신행동에 든든한 후원자가 된다고 하였다.

Mumford et al.(2002)는 조직구성원의 창의적 수행은 혁신적인 아이디어와 유용한 자원 및 긍정적인 피드백을 제공해 주는 상사에 의해 향상된다고 제시하였다. 또한, 상사와 동료의 지원은 조직구성원들의 창의성을 향상시키는(Amabile et al., 1996; Oldham & Cummings, 1996) 데, 상사가 조직구성원에게 창의성과 관련된 피드백과 정보를 제공해 주면, 조직구성원은 상사로부터 자신의 창의적 행동이 지지와 인정을 받는다고 지각하게 되고, 좀 더 창의적인 직무수행을 나타낼 가능성이 높아진다(Amabile, 1997). Scott & Bruce(1994)는 창의성을 혁신행동의 시작으로 인식하여 혁신행동을 통해 새로운 기술과 아이디어를 찾고, 새로

운 아이디어를 실행하는데 필요한 적절한 행동이라고 제시한 바 있다.

3. 긍정심리자본의 매개효과

지원인식(조직지원, 상사지원, 동료지원)과 직무수행(OCB-I, 혁신행동)의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과는 동기적 측면에서 귀인이론과 상징적 행위관점에서 접근이 가능하다. Weiner(1992)는 귀인이론을 동기측면에서 접근하고 있으며, 지각된 원인이 기대에 대한 변화를 의미하는 희망, 무기력, 자아개념(자존감) 등을 통해 결과변인인 수행강도에 영향을 미치는 메커니즘을 주장하고 있다. 또한 지각된 원인은 능력, 노력, 타인, 운과 같은 요인으로 구성된다. 조직에서 개인은 타인과 같은 지각된 원인이 개인의 인지과정(희망, 자아개념)을 통해 수행에 영향을 미치는 것을 고려할 수 있다. 즉, 지원인식은 조직과 상사 및 동료와 같은 조직차원과 대인관계 차원 변인들로 구성되어 있으며, 긍정심리자본은 희망, 복원력, 자기효능감, 낙관주의와 같은 개인의 인지변인으로 구성되어 있다. 따라서 조직에서 조직 및 대인관계 차원 변수에 대한 지각이 구성원의 긍정심리자본에 영향을 미쳐 구성원의 수행에 영향을 미치는 것을 고려할 수 있다.

또한 상징적 행위관점 측면에서는 개인의 행동은 조직의 행위에 대한 구성원의 지각에 의해 영향을 받게 된다. 이는 조직이 구성원에 대한 지원보다도 개인이 이를 어떻게 인식하는가가 더 많은 영향을 미치는 것을 의미한다. 따라서 조직에 대한 지원을 구성원이 긍정적으로 인식하는 경우 개인의 조직에 대한 긍정적인 태도가 형성되며, 이는 개인의 직무 및 조직에 대한 긍정적 인식과 연계된다. 또한 이러한 직무 및 조직에 대한 긍정적 인식이 조직을 위한 생산적 행동으로 연결되는 것을 추론해 볼 수 있다.

한편, 기존 연구에서 긍정심리자본은 지원적 조직 분위기와 직무성과의 관계를 매개하는 것으로 확인되었으며(Luthans et al., 2008), 조직 및 상사차원 변인인 리더십과 OCB(Gooty et al., 2009), 혁신행동의 선행하는 변수인 창의적 행동을 의미하는 종업원 창의성(Rego et al., 2012)의 관계를 매개하는 것으로 규명되고 있다. 아래의 <표 II-2>에서는 2008년 이후 긍정심리자본의 매개효과에 대한 검

증을 실시한 국내외 선행 연구들을 정리하였다.

<표 II-2> 긍정심리자본의 매개효과 검증 선행 연구

연구자	독립변수	종속변수
Luthans et. al.(2008)	지원적 조직분위기	직무만족 직무성과 조직몰입
Gooty et. al.(2009)	변혁적 리더십	직무성과 조직시민행동
Rego et. al.(2012)	진성 리더십	종업원 창의성
최용득·정홍준·이동섭 (2012)	리더의 유머사용	지각된 성과 직장에서의 행복
한주희·임규혁(2012)	개인-직무적합성 개인-조직적합성	정서적 몰입 조직시민행동
오은혜·탁진국(2012)	경력계획	주관적 경력성공
김주섭·박재춘(2013)	조직문화	조직몰입
김형주·유태용(2013)	직무과부하	직무탈진

자료: 연구자 정리

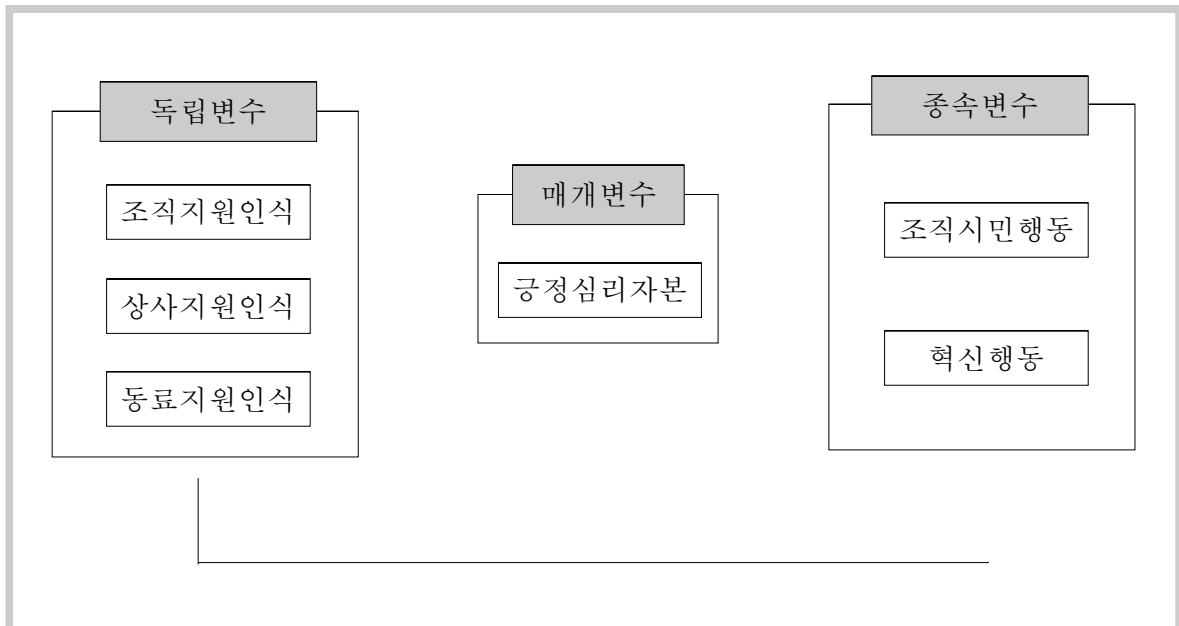
Ⅲ. 연구설계

제 1절 연구모형 및 연구가설

1. 연구모형

본 연구는 긍정심리자본의 선행변수와 결과변수 간의 관계를 규명할 목적으로 세 가지 범주에서 수행된다. 첫째, 조직구성원이 지각한 조직 차원(조직지원인식) 및 대인관계 차원(상사지원인식, 동료지원인식)의 지원인식이 구성원의 긍정심리자본에 미치는 영향을 살펴본다. 둘째, 지원인식과 긍정심리자본이 각각 조직구성원의 직무수행(조직시민행동, 혁신행동)에 미치는 영향을 검증한다. 셋째, 지원인식과 조직시민행동 및 혁신행동 간의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 규명하고자 한다.

<그림 Ⅲ-1 > 연구모형



2. 연구가설

본 연구에서는 긍정심리자본에 영향을 미치는 조직구성원의 지원인식을 조직 지원인식, 상사지원인식, 동료지원인식으로 구분하여 각 차원의 변수들과 긍정심리자본, 조직시민행동, 혁신행동 간의 영향관계를 규명한다. 또한 독립변수와 종속변수 간의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증한다. 이를 위해 각 변수들 간의 관계를 선행 연구 등을 통해 알아보고 이를 토대로 가설을 설정한다.

1) 지원인식과 긍정심리자본의 관계

지원인식과 긍정심리자본의 관계는 사회적 교환이론(social exchange theory)을 통해 접근가능하다. 사회적 교환이론에 따르면, 어느 당사자가 상대방에게 이득이 되는 행동을 하면 암묵적으로 호혜적 관계가 성립되어 상대에 대한 긍정적 인식에 영향을 미치고 이를 통해 상대방의 행동에 영향을 미치는 행동에 이르게 된다(Blau, 1964). 선행연구에서도 이를 뒷받침하고 있는데, Wayne et. al.(1997)은 조직지원에 대한 긍정적 인식과 부정적 인식을 갖는 조직구성원 간에는 조직에 대한 호혜적 태도에 분명한 차이가 있는 것으로 설명하고 있다. 또한 조직구성원들은 조직이 시행하는 정책과 절차, 상사와 동료가 자신을 대하는 태도나 행동을 통해 자신과의 관계 특성을 파악하게 되며, 이를 바탕으로 조직과 직무에 대한 행동을 결정하게 된다(Gakovic & Tetrick, 2003). 이는 조직구성원의 지원인식이 개인의 태도 및 행동에 영향을 미치는 것을 의미하며, 나아가 지원인식을 통해 조직구성원은 변화와 개발이 가능한 긍정적인 심리적 자원이 향상되는 것을 추론하게 한다.

기존연구에서도 이러한 추론을 뒷받침하고 있다. Eisenberger et al.(1986)은 조직구성원의 지원인식은 심리적 안정감과 조직에 대한 믿음에 영향을 미치는 것으로 주장하고 있다. 또한 대인관계 차원인 상사와 동료의 지원의 경우, 상사지원인식은 자신의 업무수행에 있어 자원을 제공하고, 멘토 역할을 하며, 핵심적인 피드백을 지속적으로 제공하는 것으로 이를 통해 직무수행에 영향을 미치는 것으로 제기되고 있다(Babin & Boles, 1996; Yoon & Lim, 1999). 또한 자신의 업

무수행에 대한 관심을 의미하는 동료지원인식은 직무수행에 있어 발생하는 어려움 해결에 영향을 미치는 것으로 설명되고 있다(Greenhaus et al., 1990). 이상의 선행연구들과 추론을 토대로 조직구성원의 지원인식과 긍정심리자본의 관계에 대해 다음과 같이 가설 설정하였다.

가설 1. 지원인식은 조직구성원의 긍정심리자본에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 조직지원인식은 조직구성원의 긍정심리자본에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 상사지원인식은 조직구성원의 긍정심리자본에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 동료지원인식은 조직구성원의 긍정심리자본에 정(+)¹의 영향을 미칠 것이다.

2) 지원인식과 조직시민행동, 혁신행동의 관계

지원인식은 전술한 것처럼, 조직에서 구성원의 호혜적 행동을 촉진하는 원인이 되고 있으며, 특히 역할 외 수행(OCB, 혁신행동)에 영향을 미치는 것을 고려할 수 있다. 선행연구에서는 조직지원인식뿐만 아니라 상사지원인식과 동료지원인식이 조직구성원들의 긍정적인 태도를 결정하는 중요한 선행요인으로 확인되고 있다. 김호균(2007)은 조직구성원들은 조직의 개방성, 공정성, 일관성과 같은 조직차원의 요인에 대해 믿음을 가지게 될 때 조직의 공식적인 보상체계에 의해 명시적으로 인정되지 않음에도 자발적 행동을 하게 된다고 하였다(조운형·최우재, 2011, 재인용). Parker, Williams, & Turner(2006)는 동료의 신뢰가 종업원의 자신감을 강화시켜 선도적 행동을 촉진함으로써 핵심 과업 이상의 일을 시도하도록 한다고 주장하였고, 김진희(2008)는 팀원들 간의 업무 협조가 잘 이루어지는 상황에서 조직에 대한 시민행동과 구성원간의 개별적 배려가 높게 나타남을 제시하였다. 또한 비정규직 종업원을 대상으로 한 박노윤의 연구(2009)에서도 조직지원인식과 동료지원인식은 조직을 향한 시민행동에 유의한 영향을 미치고, 상사지원인식과 동료지원인식은 개인을 향한 시민행동에 유의한 영향을 미친다는 것을 검증하였다.

한편, 지원인식과 혁신행동의 관계는 다음과 같다. Janssen(2005)은 조직지원인

식이 조직구성원의 아이디어가 혁신행동으로 이어지기 위한 과정을 통제할 수 있으며, 조직의 지원 없이는 조직구성원이 창의적 사고를 창출하고 실현하려는 동기가 줄어들 수 있음을 밝혀내며 조직지원인식이 혁신행동에 든든한 후원자가 된다고 하였다. Mumford et al.(2002)는 조직구성원의 창의적 수행은 혁신적인 아이디어와 유용한 자원 및 긍정적인 피드백을 제공해 주는 상사에 의해 향상된다고 제시하였다. 상사와 동료의 지원은 조직구성원들의 창의성을 향상시키는 데 (Amabile et al., 1996; Oldham & Cummings, 1996), 상사가 조직구성원에게 창의성과 관련된 피드백과 정보를 제공해 주면, 조직구성원은 상사로부터 자신의 창의적 행동이 지지와 인정을 받는다고 지각하게 되고, 좀 더 창의적인 직무수행을 나타낼 가능성이 높아진다(Amabile, 1997). Scott & Bruce(1994)는 창의성을 혁신행동의 시작으로 인식하여 혁신행동을 통해 새로운 기술과 아이디어를 찾고, 새로운 아이디어를 실행하는데 필요한 적절한 행동이라고 제시한 바 있다.

이상의 선행연구들과 추론을 토대로 지원인식과 OCB-I와 혁신행동의 관계에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 2. 지원인식은 조직구성원의 OCB-I에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 조직지원인식은 조직구성원의 OCB-I에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2. 상사지원인식은 조직구성원의 OCB-I에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3. 동료지원인식은 조직구성원의 OCB-I에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 지원인식은 조직구성원의 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1. 조직지원인식은 조직구성원의 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2. 상사지원인식은 조직구성원의 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3. 동료지원인식은 조직구성원의 혁신행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3) 긍정심리자본과 조직시민행동, 혁신행동의 관계

긍정심리자본과 조직구성원의 직무수행간의 관계를 직접적으로 설명한 실증 연구는 거의 없었다. 긍정심리자본을 구성하는 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력 등의 하위 개념들은 개별적으로 긍정적인 동기부여 유발을 통해 성과에 기여하는 것으로 연구되어 왔다(최용득·정홍준·이동섭, 2012). Luthans et al.(2007)은 이러한 네 개의 심리적 자원들이 동기부여라는 공유점을 통해 결합함으로써 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력의 단순합보다 더 큰 심리적 자원을 형성하게 된다고 제시하였다.

또한 조직구성원의 긍정심리자본은 지원인식에서 비롯되어, 사회적 교환이론에 의해 호혜적 관계가 성립됨으로써 조직구성원들은 지원의 원천에 대한 조직시민 행동 즉 요구받는 그 이상의 행동, 보다 호의적인 행동을 보일 것으로 예측할 수 있다. 또한 긍정심리자본을 보유한 조직구성원들은 자신의 목표를 달성하기 위해 타인과 보다 협조적인 자세로 직무를 수행할 것이다.

자기효능감을 보유한 조직구성원은 자신의 과업을 성공적으로 수행하기 위해 필요한 행동, 동기부여를 활용하는 능력에 대한 자신감을 가지고 있다(Stajkovic & Luthans, 1998). 이들은 보통 도전적인 과업을 선택하며 보다 도전적이고 창의적인 시도를 하는 경향이 있다. 따라서 자기효능감은 조직구성원들로 하여금 목표를 달성할 수 있도록 지금까지의 방법에서 변화가 필요하다면 적극적으로 변화의 과정을 주도하면서 새로운 아이디어를 통해 직무를 수행하게 동기부여할 것이라고 추론할 수 있다. 희망적인 사람은 목표를 달성하는 과정에서 어려운 난관에 직면한 상황에서 포기하지 않고 적극적으로 다양한 방법들을 모색한다. 박권홍(2011)은 높은 수준의 희망은 상위 목표나 세부 목표를 달성하기 위해 장애요인들을 예상하고 다양한 해결책을 모색하고 확인해 나간다는 것을 의미할 뿐만 아니라 성공하기 위한 의지인 동시에 성공을 달성하기 위한 방법을 모색하고 명료화하는 능력이라고 하였다. 또한 낙관적이고 높은 수준의 복원력을 보유한 조직구성원들은 자신의 삶에서 의욕이 강하고 매사에 적극적일 것이라고 추론할 수 있다. 이와 관련하여 Carver & Scheier(2002)는 낙관주의자들은 목표 추구를 동기화 시킬 수 있는 긍정적인 기대들을 발전시키며 보다 적극적으로 실천에 옮

긴다고 하였다. 또한 Tugade, Fredrickson, & Barrett(2004)는 높은 수준의 복원력을 보유한 조직구성원은 그렇지 않은 경우에 비해 열정적이고 활기찬 삶을 보이며, 호기심이 많고 새로운 경험에 대해 개방적인 태도를 지닌다고 하였다.

선행 연구들을 통해 살펴 보았듯이 긍정심리자본은 개인이 가진 심리적 자원인 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력의 합성 개념으로 이를 활용하여 성취와 성공을 지향하는 것이다. 긍정심리자본을 보유한 조직구성원은 자신의 성취와 성공을 위해 조직 내에서 타인과 협조적인 자세로 직무를 수행하고, 필요한 경우 변화를 주도하며 새로운 아이디어를 동원하여 자신의 목표를 달성해 나갈 것이라고 추론할 수 있다. 이상의 선행연구와 추론을 통해 긍정심리자본과 직무수행의 관계에 대한 가설을 다음과 같이 설정하였다.

**가설 4. 긍정심리자본은 조직구성원의 직무수행(OCB-I, 혁신행동)에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.**

가설 4-1. 긍정심리자본은 조직구성원의 OCB-I에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.

가설 4-2. 긍정심리자본은 조직구성원의 혁신행동에 정(+)
의 영향을 미칠 것이다.

4) 긍정심리자본의 매개효과

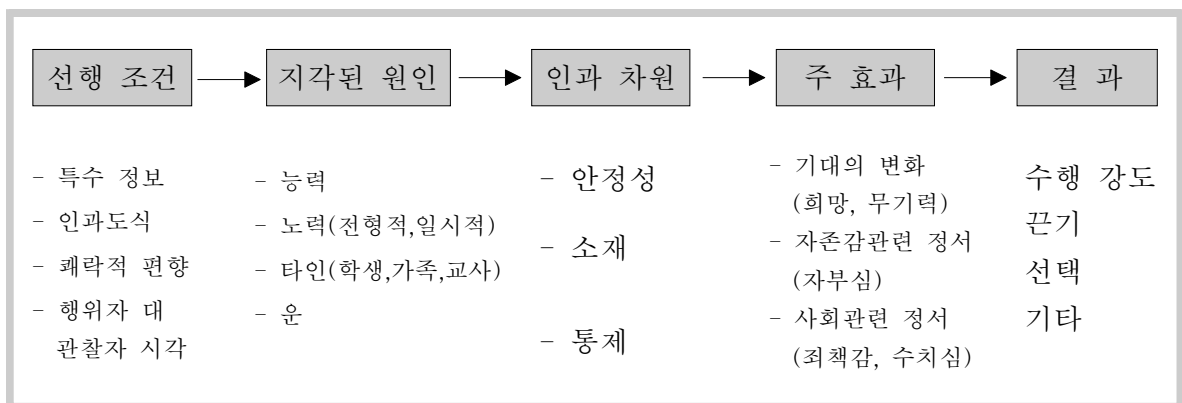
본 연구에서 긍정심리자본의 매개효과는 동기적 측면에서 귀인이론과 상징적 행위관점에서 접근이 가능하다. 귀인이론을 동기측면에서 접근해 볼 때, Weiner(1992)는 지각된 원인이 기대에 대한 변화를 의미하는 희망, 무기력, 자아개념(자존감) 등을 통해 결과변인인 수행강도에 영향을 미치는 메커니즘을 주장하였다. 지각된 원인은 능력, 노력, 타인, 운과 같은 요인으로 구성되며, 조직에서 개인은 타인과 같은 지각된 원인이 개인의 인지과정(희망, 자아개념)을 통해 수행에 영향을 미치는 것을 고려할 수 있다. 즉, 지원인식은 조직과 상사 및 동료와 같은 조직차원과 대인관계 차원 변인들로 구성되어 있다. 또한 긍정심리자본은 희망, 복원력, 자기효능감, 낙관주의와 같은 개인의 인지변인으로 구성되어 있

다. 따라서 조직에서 조직 및 대인관계 차원 변수에 대한 지각이 구성원의 긍정심리자본에 영향을 미쳐 구성원의 수행에 영향을 미치는 것을 고려할 수 있다.

또한 상징적 행위관점 측면에서 접근해 보면, 개인의 행동은 조직의 행위에 대한 구성원의 지각에 의해 영향을 받게 된다. 이는 조직이 구성원에 대한 지원보다도 개인이 이에 대해 어떻게 인식하는가가 더 많은 영향을 미친다는 것을 의미한다. 따라서 조직에 대한 지원을 구성원이 긍정적으로 인식하는 경우 개인의 조직에 대한 긍정적인 태도가 형성되며, 이는 개인의 직무 및 조직에 대한 긍정적 인식과 연계된다. 또한 이러한 직무 및 조직에 대한 긍정적 인식이 조직을 위한 생산적 행동으로 연결되는 것을 추론해 볼 수 있다.

선행 연구에서도 이러한 논리를 뒷받침하고 있다. 이주연(2014)은 사회적 지지와 자기주도학습능력과의 관계에서 심리적 자본의 매개 역할에 대한 연구에서 심리적 자본의 하위 요인인 자기효능감, 희망, 복원력의 매개효과를 검증하였다. 또한 홍승일(2009)은 교육훈련 대상자들의 상사지원인식과 교육훈련 전이의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 검증하였다. 여기서 홍승일(2009)은 타인의 기대나 관심으로 인해 능률이 오르거나 결과가 좋아지는 현상인 피그말리온 효과를 바탕으로 설명하였다.

<그림 III-2> 동기에 대한 귀인이론



또한 전술한 바와 같이 기존 연구에서 긍정심리자본은 지원적 조직 분위기와 직무성과의 관계를 매개하는 것으로 확인되었으며(Luthans et al., 2008), 조직 및 상사차원 변인인 리더십과 OCB(Gooty et al., 2009), 혁신행동의 선행하는 변수

인 창의적 행동을 의미하는 종업원 창의성(Rego et al., 2012)의 관계를 매개하는 것으로 규명되고 있다. 이러한 선행 연구와 추론을 통해 긍정심리자본이 조직구성원의 지원인식과 직무수행을 나타내는 조직시민행동(OCB-I), 혁신행동 간의 관계를 매개할 것이라는 가설을 다음과 같이 설정하였다.

가설 5. 긍정심리자본은 조직구성원의 지원인식(조직지원인식, 상사지원인식, 동료지원인식)과 조직시민행동(OCB-I)의 관계를 매개할 것이다.

가설 6. 긍정심리자본은 조직구성원의 지원인식(조직지원인식, 상사지원인식, 동료지원인식)과 혁신행동의 관계를 매개할 것이다.

제 2절 변수의 조작적 정의 및 조사 설계

1. 변수의 조작적 정의

1) 지원인식

본 연구에서 조직지원인식은 조직이 조직구성원들의 공헌에 가치를 부여하고, 안녕에 관심을 기울이며 어려움에 처했을 때 도와주고 공정하게 대우하는 지에 대한 조직구성원들의 인식을 의미한다(Eisenberger et al., 1986). 조직지원인식의 측정을 위해 본 연구에서는 Eisenberger et al.(2001)의 측정도구를 사용하였다. 이 도구는 Eisenberger et al.(1986)이 조직지원인식을 측정한 17문항 중 타당도가 높은 6문항을 추출한 것으로서, Rhoades & Eisenberger(2002)는 조직지원인식에 대한 메타연구를 수행한 결과 이 측정도구의 높은 신뢰도와 타당도를 근거로 사용을 권장하였다. 측정문항의 예는 “우리 회사는 나의 능력을 자랑스럽게 생각한다”, “우리 회사는 나에게 특별한 사정이 생겼을 때 기꺼이 도와줄 것이다” 등이며, 모두 5문항으로 모든 문항은 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다,

5=매우 그렇다)로 측정되었다.

상사지원인식은 조직구성원들의 업무수행에 있어서 자원을 제공하고, 멘토 역할을 하며, 핵심적인 피드백을 지속적으로 제공하는 것을 의미한다(Babin & Boles, 1996; Yoon & Lim, 1999). 상사지원인식을 측정하기 위해 정현·탁진국(2005)이 개발한 멘토 역할 척도 가운데 상사가 부하의 능력을 인정하고 그 능력을 발휘할 수 있도록 동기부여하는 요인을 사용하였다. 측정문항의 예는 “(나의 상사는) 작은 일도 칭찬하며 사기를 북돋아 준다”, “(나의 상사는) 내 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 해 준다” 등이며, 모두 5문항으로 모든 문항은 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정되었다.

본 연구에서 동료지원인식은 조직구성원들이 각각의 업무 수행과 능력 발휘의 과정에서 자신의 동료가 자신의 업무 수행에 대하여 얼마나 많은 관심이 있으며 필요한 경우 도움을 줄 것이라고 생각하는지에 대한 지각의 정도라고 정의한다. 이를 측정하기 위해 Greenhaus et al.(1990)이 사용한 설문문항을 동료지원인식의 측정에 맞게 변형하여 사용하였다. 측정문항의 예는 “나의 동료는 나의 업무 성과목표를 정하는 데 도움을 준다”, “나의 동료는 나의 업무 성과에 관해 피드백을 주고 조언해 준다” 등이며, 모두 5문항으로 모든 문항은 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정되었다.

2) 긍정심리자본

긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력 등 4개의 하위요소로 구성된 합성개념으로 본 논문에서는 최용득·이동섭(2011)의 정의를 참고하여, 조직구성원 개개인의 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력이라는 네 가지 상태적인(state-like)인 특성들을 지닌 변수들의 상위요인으로 정의하였다.

측정문항은 Luthans, Youssef, & Avolio(2007)이 변화와 개발이 가능한 긍정적인 심리적 자원으로 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력의 각 요인에 대해 공인된 측정문항들을 조직적 상황에 맞게 수정하여 개발한 PCQ(Psychological Capital Questionnaire) 24개 문항 중 20문항을 선별하여 사용하였다. 측정문항의 예는 “나는 문제를 분석해서 해결책을 찾는 일에 자신이 있다”, “업무 중 어려움

을 스스로 해결해야 한다면 해결해 나갈 다양한 방안을 생각해 낼 수 있다”, “나는 항상 내 업무의 밝은 면을 보려고 한다”, “나는 직장에서 좌절을 겪었을 때 그것을 견뎌내고 회복하기가 어렵다” 등이다. 모두 20문항으로 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력에 대한 4개 요인에 각각 5문항씩 포함되어 있으며, 모든 문항은 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정되었다.

3) 직무수행

조직시민행동에 대한 정의나 구성개념의 구분은 학자들마다 다양하게 제시하고 있다. 본 연구에서는 조직시민행동을 결근한 동료들 위해 기꺼이 대신 일을 하거나 동료와 정보를 공유하거나 요구하지 않아도 상사를 돕는 등의 개인을 향한 시민행동으로 정의하였다. 조직시민행동을 측정하기 위해 Williams & Anderson(1991), Podsakoff(1990), 김용재(2004)가 사용한 측정도구를 이용하였으며, 조직시민행동을 개인을 향한 시민행동(OCB-I)로 한정하여 5문항으로 측정하였다. 측정문항의 예는 “나는 기꺼이 결근한 동료의 일을 대신해 준다”, “나는 새로운 사람이 오면 그가 업무에 적응할 수 있도록 도와준다” 등이며, 모든 문항은 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정되었다.

Kanter(1988)는 개인의 혁신행동을 문제인식, 아이디어 채택 또는 해결방안 생성에서 시작하여 아이디어에 대한 후원을 찾아 나서고 이의 실현을 위한 지지자를 연합하여 개인의 아이디어를 제품이나 서비스 공정 등으로 만드는 과정이라고 정의하였다(이문선·강영순, 2003). Scott & Bruce(1994)가 개발한 6개 문항 중 본 연구의 목적에 맞는 5문항을 선별하여 측정하였으며 측정문항의 예는 “나는 새로운 직무 기술이나 아이디어를 탐색한다”, “나는 혁신적인 행동을 수행하는데 있어 충분한 계획과 일정을 세운다” 등이다. 모든 문항은 리커트 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)로 측정되었다.

위에서 살펴본 본 연구에 활용된 변수들의 조작적 정의는 <표 III-1>과 같다.

<표 III-1> 변수의 구성과 조작적 정의

구 분	변수명	조작적 정의
독립변수	조직지원인식	조직이 조직구성원들의 공헌에 가치를 부여하고, 안녕에 관심을 기울이며 어려움에 처했을 때 도와 주고 공정하게 대우하는 지에 대한 조직구성원들의 인식
	상사지원인식	조직구성원들의 업무수행에 있어서 자원을 제공하고, 멘토 역할을 하며, 핵심적인 피드백을 지속적으로 제공하는 것에 대한 조직구성원들의 인식
	동료지원인식	조직구성원들이 각각의 업무 수행과 능력 발휘의 과정에서 자신의 동료가 자신의 업무 수행에 대하여 얼마나 많은 관심이 있으며 필요한 경우 도움을 줄 것이라고 생각하는지에 대한 지각의 정도
매개변수	긍정심리자본	조직구성원 개개인의 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력이라는 네 가지 상태적인(state-like)인 특성들을 지닌 변수들로 구성됨
종속변수	조직시민행동 (OCB-I)	결근한 동료들을 위해 기꺼이 대신 일을 하거나 동료와 정보를 공유하거나 요구하지 않아도 상사를 돕는 등의 개인을 향한 시민행동
	혁신행동	문제인식, 아이디어 채택 또는 해결방안 도출에서 시작하여 아이디어에 대한 후원자를 찾아 나서고 이의 실현을 위한 지지자를 연합하여 개인의 아이디어를 제품이나 서비스 공정 등으로 만드는 과정

2. 조사설계

1) 설문지 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위해 설문조사를 통한 정량적 연구를 수행하였다. 본 연구에서 활용한 변수들과 각 변수별 문항 수, 측정 도구의 출처는 <표 III-2>와 같다.

<표 III-2> 설문지의 구성 및 출처

변 수 명		문항 수	문항번호	출 처
인구통계적 변수	성별	5	I. 1-5	
	연령			
	직급			
	근속년수 고용형태			
독립변수	조직지원인식	5	II. 1-5	Eisenberger et. al.(2001)
	상사지원인식	5	II. 6-10	정현·탁진국(2005)
	동료지원인식	5	II. 11-15	Greenhaus et. al.(1990)
매개변수	긍정심리자본	20	III. 1-20	Luthans et. al.(2007) 최용득(2007) 최설희(2011) 이호형(2012)
종속변수	조직시민행동 (OCB-I)	5	IV. 1-5	Podsakoff(1990) Williams & Anderson(1991) 김용재(2004)
	혁신행동	5	IV. 6-10	Scott & Bruce(1994)
계		50		

2) 표본설계

본 연구는 제주도내 관광숙박업 종사자를 대상으로 자료를 수집했다. 조사방법은 연구자가 조사대상 기업을 방문하여 조사지원자에게 본 연구의 목적과 자료수집 방법을 설명하고 설문지를 배부하였다. 기업별 설문지 배부량은 G호텔, H호텔 & 리조트 각 100부, S호텔 80부, O호텔 70부를 각각 배부하였다.

조사기간은 2014년 3월 17일부터 4월 11일까지 약 4주 소요되었으며, 총 350부의 설문지를 배부하여 273부를 수령하였고, 응답률은 78%로 나타났다. 또한 한 개 이상의 변수에 응답이 없거나 불성실한 응답을 보인 23부를 제외하고 총 250부를 분석에 활용하여 배부된 자료의 분석 활용도는 71.4%였다.

<표 III-3> 설문지 회수현황

배포(부)	회수(부)	회수율(%)	유효자료(부)	유효자료율(%)
350	273	78.0	250	71.4

IV. 실증분석

본 연구의 실증분석 과정은 다음과 같다. 첫째, 연구대상의 인구 통계적 특성을 분석한다. 둘째, 연구에 사용된 측정도구의 타당성과 신뢰성을 확인하기 위해 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)과 신뢰성분석(reliability)을 실시한다. 셋째, 연구에 활용된 변수들의 상관관계를 분석한다. 기초통계자료는 변수들의 기술적 통계로 변수들의 평균과 표준편차를 제시한다. 상관관계는 변수들의 관련성 정도를 확인한다. 넷째, 변수들의 인과관계를 확인하기 위해 위계적 회귀분석을 실시한다. 회귀분석에서는 모형 1은 통제변수 투입, 모형 2에서는 독립변수를 투입하여 인과관계를 확인한다. 다섯째, 매개효과를 검증하며, 검증단계는 Baron & Keney(1986)에 의해 제안되고 있는 3단계 매개효과를 실시한다. 또한 간접효과의 유의성을 검증하기 위해 Sobel Z 검증을 실시한다.

제 1절 표본의 특성 및 측정 도구 검증

1. 표본의 특성

본 연구를 수행하기 위해 조사된 연구대상의 인구 통계적 특성은 <표 IV-1>과 같다. 인구 통계적 특성은 연구의 특성을 고려하여 성별, 연령, 직급, 근속연수, 고용형태의 5개 문항으로 구성되었으며, 분석에 활용된 연구표본은 250명이다. 첫째, 연구표본의 성별은 남성 140(56.0%), 여성 110(44.0%)이다. 둘째, 연령은 20대, 30대, 40대, 50대, 60대 이상으로 구분되었으나 50대와 60대의 빈도가 5% 미만으로 확인되어 40대 이상으로 통합하였다. 응답자의 연령대는 20대 90명(36.0%), 30대 104명(41.6%), 40대 이상 56명(22.4%)로 나타났다. 셋째, 표본의 직급은 사원 159명(63.6%), 대리 63명(25.2%), 과장이상 28명(11.2%)이다. 넷째, 근

속연수는 2년 미만 70명(28.0%), 2-5년 미만 73명(29.2%), 5-10년 미만 51명(20.4%), 10년 이상 56명(22.4%)로 확인되었다. 마지막으로 고용형태는 정규직 198명(79.2%), 비정규직 52명(20.8%)로 확인되었다.

〈표 IV-1〉 연구대상의 인구통계적 분석

항목		빈도(명)	비율(%)
성별	남	140	56.0
	여	110	44.0
연령	20대	90	36.0
	30대	104	41.6
	40대 이상	56	22.4
직급	사원	159	63.6
	대리	63	25.2
	과장이상	28	11.2
근속연수	2년 미만	70	28.0
	2년-5년 미만	73	29.2
	5년-10년 미만	51	20.4
	10년 이상	56	22.4
고용형태	정규직	198	79.2
	비정규직	52	20.8
총계		250	100.0

2. 측정 도구의 타당성 및 신뢰성 검증

1) 타당성 검증

측정도구의 타당성과 신뢰성 검증을 위해 탐색적 요인분석과 신뢰성 분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석은 측정도구의 타당성 검증이 목적이며, 신뢰성 분석은 측정도구의 내적일관성 검증을 위해 이루어졌다. 탐색적 요인분석 절차는 연구모형에 포함된 모든 관찰변인을 동시에 투입하는 방식을 활용하였다. 탐색적 요인분석은 주성분분석(principal component analysis)으로 요인을 추출하며, 고유치(eigen value) 1이상을 기준으로 한다. 또한 요인회전 방식은 varimax 직교회전 방식을 활용하였으며, 요인 부하량(factor loading)은 0.5 이상, 공통성(communality)이 0.4 이상을 기준으로 하였다.

요인분석 결과 7개 요인으로 분류되었으며, 각 요인들의 고유치는 기준인 1을 상회하는 것으로 확인되었다. 요인들의 구성은 1번 요인 긍정심리자본, 2번 요인 이 상사지원인식, 3번 요인 조직지원인식, 4번 요인 동료지원인식, 5번 요인 OCB-I, 6번 요인 긍정심리자본, 7번 요인 혁신행동으로 구성되었다. 본 연구모형에서 긍정심리자본의 하위차원은 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력의 4개 하위 개념으로 구분되었으나, 탐색적 요인분석 결과 자기효능감과 희망, 낙관주의와 복원력이 동일요인으로 구분되었다. 선행연구에서 긍정심리자본은 다차원개념보다 단일차원 변인으로 접근하였으며, 다차원변인들의 평균값을 활용하여 분석이 이루어졌다. 본 연구에서는 분석결과 긍정심리자본 구성개념이 2가지 요인으로 분류되었으나, 이러한 결과는 긍정심리자본 구성개념 간의 판별타당성의 한계는 있으나, 단일차원으로 접근하여 평균값의 활용가능성은 유의한 것을 의미한다. 요인의 고유치 및 분산은 긍정심리자본의 자기효능감과 희망(12.873, 34.792%), 상사지원인식(3.170, 8.567%), 조직지원인식(1.838, 4.967%), 동료지원인식(1.494, 4.038%), OCB-I(1.397, 3.776%), 긍정심리자본의 낙관주의와 복원력(1.269, 3.428%), 혁신행동(1.194, 3.226%)로 확인되었으며, 총 분산은 62.794로 확인되었다.

〈표 IV-2〉 탐색적 요인분석

	공통성	Component						
		1	2	3	4	5	6	7
공정1	.490	.559	-.105	.212	.114	.209	.064	.247
공정2	.567	.642	.060	.125	.062	.180	.231	.215
공정3	.583	.638	-.061	.228	.153	.184	.130	.213
공정4	.632	.648	-.003	-.029	.244	.005	.378	.094
공정5	.547	.648	.205	.191	.154	.158	.007	.018
공정6	.559	.674	.127	.135	.078	.132	.162	.145
공정8	.582	.561	.409	-.043	.000	.260	.171	.046
공정10	.504	.616	.181	.186	.080	.150	.129	.111
공정11	.583	.210	.310	.020	.029	.144	.638	.119
공정12	.543	.083	.118	.302	.056	.085	.630	.156
공정14	.500	.257	.080	-.008	.261	.177	.567	.081
공정18	.525	.380	.140	.155	.097	.265	.507	-.005
공정20	.502	.163	.035	.222	.105	.154	.622	.064
조직지원1	.692	.269	.233	.676	.247	.084	.156	.124
조직지원2	.707	.158	.304	.732	.177	.110	.056	.088
조직지원3	.728	.237	.266	.703	.280	.025	.129	.105
조직지원4	.773	.161	.191	.754	.255	.069	.244	.110
조직지원5	.596	.123	.283	.631	.193	.200	.101	.125
상사지원1	.733	.134	.797	.207	.094	.059	.136	.079
상사지원2	.761	.077	.756	.295	.266	.071	.143	.033
상사지원3	.746	.046	.723	.228	.355	.101	.150	.104
상사지원4	.644	.177	.638	.327	.209	.085	.118	.182
상사지원5	.716	.057	.697	.251	.317	.099	.059	.225
동료지원1	.594	.158	.179	.366	.557	.205	.219	-.061
동료지원2	.645	.178	.212	.253	.684	.119	.129	.073
동료지원3	.700	-.014	.228	.208	.767	.076	.084	.061
동료지원4	.686	.235	.248	.157	.727	.107	.052	.032
동료지원5	.646	.166	.143	.191	.720	.180	.091	.053
혁신행동1	.640	.208	.023	.017	.349	.176	.311	.588
혁신행동2	.678	.112	.275	.141	-.046	.186	.033	.729
혁신행동3	.719	.210	.069	.068	.056	.036	.056	.811
혁신행동5	.603	.236	.119	.181	.001	.196	.132	.666
OCB-I1	.681	.103	-.007	.098	.100	.774	.197	.112
OCB-I2	.694	.287	.090	.114	.159	.745	.051	.084
OCB-I3	.575	.172	.148	.349	.053	.562	.163	.238
OCB-I4	.568	.247	.153	-.060	.327	.577	.176	.096
OCB-I5	.592	.303	.126	.085	.114	.630	.192	.174
고유치		12.873	3.170	1.838	1.494	1.397	1.269	1.194
분산		34.792	8.567	4.967	4.038	3.776	3.428	3.226
누적분산		34.792	43.359	48.326	52.364	56.140	59.568	62.794

2) 신뢰성 분석

신뢰성분석(reliability analysis)은 측정 문항의 내적 일관성을 의미하며, Cronbach's α 계수를 확인하였다. 내적일관성의 기준은 사회과학연구에서는 통상적으로 0.6을 기준으로 하며, 측정 문항이 단일 문항으로 구성된 경우 문항의 신뢰도는 0.8을 기준으로 한다. 신뢰도분석 결과 <표 IV-3>에 나타난 바와 같이 조직지원인식 .896, 상사지원인식 .904, 동료지원인식 .866, 긍정심리자본 .878, 혁신행동 .787, OCB-I .822로 기준인 0.7을 상회하는 것으로 확인되어 변수들의 내적 일관성이 확보되었다.

<표 IV-3> 신뢰도 분석 결과

측정변수	문항 수	Cronbach's α
조직지원인식	5	0.896
상사지원인식	5	0.904
동료지원인식	5	0.866
긍정심리자본	13	0.878
혁신행동	4	0.787
OCB-I	5	0.822

3. 기술적 통계 및 상관관계 분석

변수들 간의 관계를 확인하기 위한 상관관계 분석을 실시하였다. 본 연구에 활용된 측정 문항은 모두 등간척도로 구성되었으며, 등간척도 및 비율척도로 측정된 변수들의 상관관계 분석에 활용되는 Pearson 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계 분석에서는 연구에 활용된 변수들 간 관계 강도 및 방향성을 확인할 수 있으며, 다중회귀분석에서 다중공선성을 추론해 볼 수 있다. 기술적 통계 상관관계는 아래 <표 IV-4> 와 같다.

조직지원인식은 모든 변수들과 정(+의 상관관계가 있는 것으로 확인되었으며, 독립변수인 상사지원인식(.658), 동료지원인식(.625)과 극단적인 높은 상관관계가 없는 것으로 확인되었다. 상사지원인식은 변수들과 긍정적인 상관관계가 있으며, 동료지원인식(.598)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 긍정심리자본과 예측 및 종속변수는 모두 정(+의 영향력 관계가 있는 것으로 확인되었다. 종속변수인 혁신행동과 OCB-I는 정(+의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 IV-4> 상관관계 분석 결과

	1	2	3	4	5	6
조직지원인식						
상사지원인식	.658**					
동료지원인식	.625**	.598**				
긍정심리자본	.563**	.473**	.515**			
혁신행동	.417**	.396**	.317**	.543**		
OCB-I	.451**	.393**	.469**	.645**	.491**	
평균	3.246	3.251	3.410	3.505	3.246	3.570
표준편차	.811	.823	.739	.552	.668	.640

N = 250, *p<.05, **p<.01

제 2절 가설검증

연구모형에 포함된 변수들 간의 인과관계를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 위계적 회귀분석 방법은 모형 1에서는 통제변수들과 종속변수의 영향력 관계를 검증한다. 모형 2에서는 다차원 독립변수를 투입하고 모형 1에서의 설명력과 모형 2에서의 증분 설명력 및 증분 F값을 통해 설명변수의 결과변수에 대한 영향력을 확인한다. 통제변수 성별, 연령, 직급, 고용형태를 더미변수로 전환하였다. 성별은 1=남, 0=여, 연령은 연령더미1(20대=1, 30대=0, 40=0), 연령더미2(20대=0, 30대=1, 40=0), 직급은 직급더미1(사원=1, 대리=0, 과장이상=0), 직급더미2(사원=0, 대리=1, 과장=0), 고용형태는 1=정규직, 0=비정규직으로 변환하였다.

회귀분석 방법은 변수들의 평균값을 활용하였으며, 변수들의 평균값은 요인분석 및 신뢰성 분석결과 제외된 측정변수를 제외하여 각 변수의 평균값을 계산하였다. 또한 회귀분석 방법으로는 모형 1에서는 인구 통계적 변수인 성별, 연령, 직급, 고용형태를 투입하여 종속변수에 대한 영향력을 확인하고, 2단계에서는 독립변수를 투입하여 회귀계수 및 회귀모형의 유의성과 결정계수를 확인한다.

1. 지원인식과 긍정심리자본, 조직시민행동(OCB-I) 및 혁신행동의 영향력 관계

지원인식과 긍정심리자본의 회귀분석 결과는 <표 IV-5>와 같다. 통제변수만을 투입한 모형 1에서는 통제변수 가운데 긍정심리자본에 영향을 미치는 변수로는 성별만이 유일하게 유의한 영향력이 있는 것으로 확인되었다. 통제변수들의 긍정심리자본에 대한 설명력(R^2)은 .055로 나타났다. 그리고 독립변수인 조직구성원의 지원인식을 투입한 모형 2에서는 통제변수의 경우 유의한 영향력을 나타내는 변수가 없었으며, 조직구성원의 지원인식 유형 중 조직지원인식과 동료지원인식이 긍정심리자본을 설명하는 유의한 영향력 변수임이 확인되었다. 조직지원인식의 표준화된 회귀계수는 .330으로 유의수준($p < .001$)에서 유의한 것으로 확인되었고, 동료지원인식의 표준화된 회귀계수는 .243으로 유의수준($p < .001$)에서 유의한 것

으로 확인되었다. 모형 1과 모형2의 증분 결정계수(R^2)는 .332으로 독립변수를 투입한 모형 2가 긍정심리자본을 더 잘 설명하는 것으로 나타났다. 또한 회귀모형의 유의성을 나타내는 F값은 모형 1에서는 2.344로 유의수준($p < .05$)에서 유의하였으며, 모형 2에서는 16.756으로 유의수준($p < .001$)에서 유의한 것으로 확인되었다. 다중회귀모형에서 다중공선성 검증을 위해 VIF, Tolerance를 확인(VIF 0.1 이하, Tolerance 10 이상)하며, 본 연구의 다중공선성 검증에서 VIF, Tolerance는 조직지원인식(.462, 2.162), 상사지원인식(.499, 2.004), 동료지원인식(.530, 1.886)으로 확인되었다. 따라서 조직지원인식, 동료지원인식이 조직구성원의 긍정심리자본에 영향을 미친다는 가설 1-1과 가설 1-3은 채택되었고, 상사지원인식이 긍정심리자본에 영향을 미친다는 가설 1-2는 기각되었다.

〈표 IV-5〉 지원인식과 긍정심리자본의 관계

변 수		긍정심리자본			
		model 1		model 2	
		S·β	t-value	S·β	t-value
통제 변수	성별	.188**	2.720	.090	1.583
	연령더미1	-.061	-.526	-.017	-.182
	연령더미2	-.147	-1.465	.055	.665
	직급더미1	-.006	-.048	-.058	-.539
	직급더미2	-.013	-.118	-.029	-.329
	고용형태	.080	1.141	-.004	-.075
독립 변수	조직지원인식			.330***	4.431
	상사지원인식			.117	1.629
	동료지원인식			.243***	3.493
R ²		.055		.386	
Δ R ²				.332	
F-value		2.344*		16.756***	

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

〈표 IV-6〉 지원인식과 조직시민행동(OCB-I)의 관계

변 수		OCB-I			
		model 1		model 2	
		S·β	t-value	S·β	t-value
통제 변수	성별	.097	1.379	.015	.236
	연령더미1	-.063	-.528	-.019	-.185
	연령더미2	-.141	-1.385	.035	.384
	직급더미1	.134	.992	.081	.688
	직급더미2	.048	.440	.037	.389
	고용형태	.072	1.007	-.007	-.112
독립 변수	조직지원인식			.235**	2.898
	상사지원인식			.078	1.004
	동료지원인식			.284***	3.744
R ²		.018		.269	
Δ R ²				.251	
F-value		.759		9.815***	

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

지원인식과 조직시민행동(OCB-I)의 회귀분석 결과는 <표 IV-6>과 같다. 통제 변수만을 투입한 모형 1에서는 통제변수 가운데 OCB-I에 영향을 미치는 변수는 없는 것으로 확인되었다. 통제변수들의 OCB-I에 대한 설명력은 .018로 나타났다. 그리고 독립변수인 조직구성원의 지원인식을 투입한 모형 2에서는 통제변수의 경우 유의한 영향을 나타내는 변수가 없었으며, 조직구성원의 지원인식 유형 중 조직지원인식과 동료지원인식이 OCB-I를 설명하는 유의한 영향력 변수임이 확인되었다. 조직지원인식의 표준화된 회귀계수는 .235로 유의수준(p<.01)에서 유의한 것으로 확인되었고, 동료지원인식의 표준화된 회귀계수는 .284로 유의수준(p<.001)에서 유의한 것으로 확인되었다. 모형 1과 모형2의 증분 결정계수(R²)는 .251로 독립변수를 투입한 모형 2가 OCB-I를 더 잘 설명하는 것으로 나타났다. 또한 회귀모형의 유의성을 나타내는 F값은 모형 1에서는 .759로 유의하지 않았

으며, 모형 2에서는 9.815로 유의수준($p < .001$)에서 유의한 것으로 확인되었다. 따라서 조직지원인식, 동료지원인식이 조직구성원의 조직시민행동(OCB-I)에 영향을 미친다는 가설 2-1과 가설 2-3은 채택되었고, 상사지원인식이 조직시민행동(OCB-I)에 영향을 미친다는 가설 2-2는 기각되었다.

〈표 IV-7〉 지원인식과 혁신행동의 관계

변 수		혁신행동			
		model 1		model 2	
		S·β	t-value	S·β	t-value
통제 변수	성별	.233***	3.426	.158*	2.550
	연령더미1	-.070	-.606	-.052	-.500
	연령더미2	-.047	-.477	.095	1.044
	직급더미1	-.165	-1.264	-.188	-1.601
	직급더미2	-.132	-1.254	-.141	-1.490
	고용형태	-.096	-1.401	-.144*	-2.296
독립 변수	조직지원인식			.246**	3.037
	상사지원인식			.206**	2.643
	동료지원인식			.057	.759
R ²		.083		.270	
Δ R ²				.187	
F-value		3.653**		9.860***	

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

지원인식과 혁신행동의 회귀분석 결과는 <표 IV-7>과 같다. 통제변수만을 투입한 모형 1에서는 통제변수 가운데 혁신행동에 영향을 미치는 변수로는 성별만이 유일하게 유의한 영향력이 있는 것으로 확인되었다. 통제변수들의 혁신행동에 대한 설명력은 .083으로 나타났다. 그리고 독립변수인 조직구성원의 지원인식을 투입한 모형 2에서는 통제변수의 경우 성별과 고용형태가 유의하였으며, 조직구성원의 지원인식 유형 중 조직지원인식과 상사지원인식이 혁신행동을 설명하는

유의한 영향력 변수임이 확인되었다. 조직지원인식의 표준화된 회귀계수는 .246으로 유의수준($p < .01$)에서 유의한 것으로 확인되었고, 상사지원인식의 표준화된 회귀계수는 .206으로 유의수준($p < .01$)에서 유의한 것으로 확인되었다. 모형 1과 모형2의 증분 결정계수(R^2)는 .187로 독립변수를 투입한 모형 2가 혁신행동을 더 잘 설명하는 것으로 나타났다. 또한 회귀모형의 유의성을 나타내는 F값은 모형 1에서는 3.653으로 유의수준($p < .01$)에서 유의하였으며, 모형 2에서는 9.860으로 유의수준($p < .001$)에서 유의한 것으로 확인되었다. 따라서 조직지원인식, 상사지원인식이 조직구성원의 혁신행동에 영향을 미친다는 가설 3-1과 가설 3-2는 채택되었고, 동료지원인식이 혁신행동에 영향을 미친다는 가설 3-3은 기각되었다.

2. 긍정심리자본과 조직시민행동(OCB-I) 및 혁신행동의 영향력 관계

긍정심리자본의 조직시민행동(OCB-I)에 대한 영향력 관계는 다음과 같다. 긍정심리자본과 조직시민행동(OCB-I)의 회귀분석 결과는 <표 IV-8>과 같다. 통제변수만을 투입(모형 1)했을 때 유의한 변수는 없는 것으로 확인되었다. 독립변수를 투입한 모형 2에서는 유의한 통제변수는 없었고, 독립변수인 긍정심리자본만이 영향력을 갖는 변수로 확인되었다. 긍정심리자본의 표준화된 회귀계수는 .656으로 유의수준($p < .001$)에서 유의한 것으로 확인되었다. 모형 1과 모형 2의 증분 결정계수(R^2)는 .407로 확인되어 독립변수가 투입된 모형 2가 조직시민행동(OCB-I)를 더 잘 설명하는 것으로 나타났다. 또한 회귀모형의 유의성을 나타내는 F값은 모형 1에서는 .759로 유의하지 않았으며, 모형 2에서는 25.635로 유의수준($p < .001$)에서 유의한 것으로 확인되었다. 분석결과 긍정심리자본이 조직시민행동(OCB-I)의 설명변수라는 가설 4-1은 채택되었다.

〈표 IV-8〉 긍정심리자본과 조직시민행동(OCB-I)의 관계

변 수		OCB-I			
		model 1		model 2	
		S·β	t-value	S·β	t-value
통제 변수	성별	.097	1.379	-.026	-.480
	연령더미1	-.063	-.528	-.022	-.247
	연령더미2	-.141	-1.385	-.045	-.574
	직급더미1	.134	.992	.138	1.334
	직급더미2	.048	.440	.056	.673
	고용형태	.072	1.007	.019	.353
독립 변수	긍정심리자본			.656***	13.103
R ²		.018		.426	
Δ R ²				.407	
F-value		.759		25.635***	

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

긍정심리자본의 혁신행동에 대한 영향력 관계는 다음과 같다. 긍정심리자본과 혁신행동의 회귀분석 결과는 <표 IV-9>와 같다. 통제변수만을 투입한 모형 1에서는 성별만이 유의한 것으로 확인되었다. 독립변수를 투입한 모형 2에서는 성별과 고용형태, 긍정심리자본이 영향력을 갖는 변수로 확인되었다. 긍정심리자본의 표준화된 회귀계수는 .520으로 유의수준(p<.001)에서 유의한 것으로 확인되었다. 모형 1과 모형 2의 증분 결정계수(R²)는 .256으로 확인되어 독립변수가 투입된 모형 2가 혁신행동에 대해 더 잘 설명하는 것으로 나타났다. 또한 회귀모형의 유의성을 나타내는 F값은 모형 1에서는 3.653으로 유의수준(p<.01)에서 유의하였으며, 모형 2에서는 17.711로 유의수준(p<.001)에서 유의한 것으로 확인되었다. 분석결과 긍정심리자본이 혁신행동의 설명변수라는 가설 4-2는 채택되었다.

〈표 IV-9〉 긍정심리자본과 혁신행동의 관계

변 수		혁신행동			
		model 1		model 2	
		S·β	t-value	S·β	t-value
통제 변수	성별	.233***	3.426	.135*	2.303
	연령더미1	-.070	-.606	-.038	-.385
	연령더미2	-.047	-.477	.029	.347
	직급더미1	-.165	-1.264	-.161	-1.456
	직급더미2	-.132	-1.254	-.126	-1.401
	고용형태	-.096	-1.401	-.138*	-2.349
독립 변수	긍정심리자본			.520***	9.680
R ²		.083		.339	
Δ R ²				.256	
F-value		3.653**		17.711***	

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

3. 긍정심리자본의 매개효과

본 연구에서는 조직구성원의 지원인식과 직무수행의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증한다. 매개효과의 검증은 Baron & Kenny(1986)이 제안한 3단계 분석 과정을 통해 수행하였다. Baron & Kenny(1986)의 매개효과 검증 단계는 사회과학연구에서 매개효과의 검증에서 활용되는 대표적인 검증방법이다.

매개효과 분석단계는 다음과 같다. 첫째, 독립변수가 매개변수에 미치는 영향력을 확인하고 둘째, 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력을 확인한다. 마지막으로 독립변수와 매개변수를 동시에 투입하여 종속변수에 미치는 영향력을 검증한다. 이 과정에서 처음 1, 2단계의 회귀계수가 유의해야 하며, 3단계에서 독립변수는 유의하지 않으나 매개변수의 종속변수에 대한 설명력이 유의한 경우 매개효과가 있다고 하며, 이를 완전 매개효과로 분류한다. 또한 3단계에서 동시에 투

입된 독립변수와 종속변수의 회귀계수가 모두 유의한 경우에는 부분 매개효과로 구분한다. 부분 매개효과와 경우에는 효과의 유의성을 검증하기 위해 추가적인 분석이 요구되는데 본 연구에서는 추가적인 분석으로 Sobel Z 검증을 실시하였다. Sobel Z 검증은 1단계에서 독립변수의 비표준화 회귀계수와 비표준화 회귀계수의 오차, 3단계에서 매개변수의 회귀계수와 회귀계수의 오차를 활용하여 검증하며, 이를 식으로 정리하면 다음과 같다.

$$1\text{단계} : M(\text{매개변수}) = i_3 + aX(\text{독립변수}) + e_1$$

$$2\text{단계} : Y(\text{결과변수}) = i_1 + cX(\text{독립변수}) + e_2$$

$$3\text{단계} : Y(\text{결과변수}) = i_2 + c'X(\text{독립변수}) + bM(\text{매개변수}) + e_3$$

$$4\text{단계} : \text{Sobel } Z = \frac{ab}{(b^2 SE_a^2 + a^2 SE_b^2)}$$

조직구성원의 지원인식과 조직시민행동(OCB-I)의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과는 <표 IV-10>과 같다. 1단계에서는 독립변수와 매개변수의 영향력 관계를 검증하였다. 1단계에서는 조직지원인식과 동료지원인식이 긍정심리자본에 유의한 영향력을 미치는 것으로 확인되었다. 조직지원인식과 동료지원인식의 표준화된 회귀계수는 각각 .330과 .243으로 유의수준(p<.001)에서 유의한 것으로 확인되었다. 2단계에서는 독립변수와 종속변수의 관계를 확인하였다. 독립변수인 조직지원인식과 동료지원인식이 OCB-I에 영향력이 있는 것으로 확인되었으며 표준화된 회귀계수가 각각 .235와 .284로 유의수준(p<.001)에서 유의하였다. 3단계에서는 독립변수인 조직구성원의 지원인식과 매개변수인 긍정심리자본을 동시에 투입하였으며, 분석결과 동료지원인식과 긍정심리자본만이 유의한 것으로 확인되었다. 이를 통해 긍정심리자본은 조직구성원의 지원인식 유형 중 조직지원인식과 OCB-I의 관계에서 완전 매개효과, 동료지원인식과 OCB-I의 관계에서 부분 매개효과가 있는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 5는 채택되었다.

<표 IV-10> 지원인식과 OCB-I의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과

변 수		종속변수					
		긍정심리자본(1단계)		OCB-I(2단계)		OCB-I(3단계)	
		S·β	t-value	S·β	t-value	S·β	t-value
통제 변수	성별	.090	1.583	.015	.236	-.034	-.635
	연령더미1	-.017	-.182	-.019	-.185	-.010	-.108
	연령더미2	.055	.665	.035	.384	.005	.059
	직급더미1	-.058	-.539	.081	.688	.112	1.101
	직급더미2	-.029	-.329	.037	.389	.053	.637
	고용형태	-.004	-.075	-.007	-.112	-.005	-.086
독립 변수	조직지원	.330***	4.431	.235**	2.898	.056	.760
	상사지원	.117	1.629	.078	1.004	.015	.219
	동료지원	.243***	3.493	.284***	3.744	.152*	2.248
매개 변수	긍정심리					.544***	8.902
R ²		.366		.269		.451	
Δ R ²						.182	
F-value		16.756***		9.815***		19.638***	

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

조직구성원의 지원인식과 혁신행동의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과는 <표 IV-11>과 같다.

<표 IV-11> 지원인식과 혁신행동의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과

변 수		종속변수					
		긍정심리자본(1단계)		혁신행동(2단계)		혁신행동(3단계)	
		S·β	t-value	S·β	t-value	S·β	t-value
통제 변수	성별	.090	1.583	.158*	2.550	.121	2.096
	연령더미1	-.017	-.182	-.052	-.500	-.045	-.464
	연령더미2	.055	.665	.095	1.044	.072	.855
	직급더미1	-.058	-.539	-.188	-1.601	-.164	-1.504
	직급더미2	-.029	-.329	-.141	-1.490	-.130	-1.471
	고용형태	-.004	-.075	-.144*	-2.296	-.142	-2.441
독립 변수	조직지원	.330***	4.431	.246**	3.037	.112	1.426
	상사지원	.117	1.629	.206**	2.643	.159*	2.176
	동료지원	.243***	3.493	.057	.759	-.042	-.577
매개 변수	긍정심리					.408***	6.243
R ²		.363		.270		.372	
Δ R ²						.102	
F-value		16.756***		9.860***		14.175***	

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

1단계에서는 독립변수와 매개변수의 영향력 관계를 검증하였다. 1단계에서는 조직지원인식과 동료지원인식이 긍정심리자본에 유의한 영향력을 미치는 것으로

확인되었다. 조직지원인식과 동료지원인식의 표준화된 회귀계수는 각각 .330과 .243으로 유의수준($p < .001$)에서 유의한 것으로 확인되었다. 2단계에서는 독립변수와 종속변수의 관계를 확인하였다. 독립변수인 조직지원인식과 상사지원인식이 혁신행동에 영향력이 있는 것으로 확인되었으며 표준화된 회귀계수가 각각 .246과 .206으로 유의수준($p < .01$)에서 유의하였다. 3단계에서는 독립변수인 조직구성원의 지원인식과 매개변수인 긍정심리자본을 동시에 투입하였으며, 분석결과 상사지원인식과 긍정심리자본이 유의한 것으로 확인되었다. 이를 통해 긍정심리자본은 조직구성원의 지원인식 유형 중 조직지원인식과 혁신행동의 관계에서 완전매개효과가 있는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 6은 채택되었다.

매개효과 분석의 경우 간접효과의 유의성 검증의 필요성이 제안되고 있다(배병렬, 2010). 또한 간접효과 유의성 검증에 있어 배병렬(2010)은 부분매개효과에 한하여 간접효과의 유의성 검증을 제안하고 있으나, 최근 선행연구에서는 완전매개효과와 경우도 간접효과 유의성 검증의 필요성이 제기되고 있다(Judge, Klinger, & Simon, 2010; Huang, et al., 2012). 본 연구에서는 완전 및 부분매개효과 모두 간접효과의 유의성을 검증한다. 간접효과 검증방법은 Sobel(1982) Z 검증을 실시하였다. Sobel Z 검증은 독립변수와 결과변수의 관계에서 비표준화된 회귀계수와 회귀계수의 오차, 매개변수와 결과변수의 관계에서 매개변수의 비표준화 회귀계수와 회귀계수의 오차를 활용하여 검증과정이 이루어졌다.

Sobel Z 검증결과, 조직지원인식과 OCB 관계에서 긍정심리자본의 매개효과는 Z-score가 3.952($p < .001$)에서 유의한 것으로 확인되었다. 또한 조직지원인식과 혁신행동 관계에서 긍정심리자본 매개효과는 Z-score가 3.605($p < .001$)로 간접효과의 유의성이 규명되었다. 마지막으로 동료지원인식과 OCB-I의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과는 Z-score가 3.241($p < .01$)로 간접효과의 유의성이 규명되었다. 따라서 가설 5와 가설 6은 모두 부분적으로 채택되었다.

〈표 IV-12〉 Sobel Z 검증 결과

경로	Z 통계량	회귀계수 및 오차	
조직지원인식→긍정심리 자본→OCB-I	3.952 (P<0.001)	계수(a) : 0.225	계수(b) : 0.631
		오차(a) : 0.051	오차(b) : 0.071
		SE = .035	
조직지원인식→긍정심리 자본→혁신행동	3.605 (P<0.001)	계수(a) : 0.225	계수(b) : 0.494
		오차(a) : 0.051	오차(b) : 0.079
		SE = .031	
동료지원인식→긍정심리 자본→OCB-I	3.241 (P<0.01)	계수(a) : 0.181	계수(b) : 0.631
		오차(a) : 0.052	오차(b) : 0.071
		SE = .035	

4. 추가분석

추가분석에서는 조직구성원의 지원인식 유형이 긍정심리자본, OCB-I, 혁신 행동에 미치는 차별적 영향력 관계를 규명하고자 한다. 차별적 영향력 단계는 Fielde, Pang, & Chiu(2000)의 3단계 교차 위계적 회귀분석을 실시하였다. 이들에 의하면 독립변수들 간의 차별적 효과를 검증 방법은 1단계로 첫 번째 독립변수를 투입하고, 2단계로 두 번째 독립변수를 투입하여 변화된 R^2 를 확인한다. 또 역으로 두 번째 투입된 독립변수를 먼저 투입하고, 첫 번째 투입된 독립변수를 다음으로 투입하여 변화된 R^2 를 확인한다. 이때 두 번에 걸친 회귀분석 결과, 각각의 변화된 R^2 중 어느 것이 변화량이 많은가를 비교해 변화량이 많은 두 번째 투입된 독립변수가 종속변수에 더 큰 영향을 미치는 것으로 판단한다(김희철·김두경·강영순, 2005).

분석결과는 아래 <표 IV-13>과 같다.

<표 IV-13> 지원인식의 유형별 차별적 효과

종속변수	독립변수	R^2	ΔR^2	ΔF	Sig.F
긍정심리자본	조직지원인식(1단계)	.314	.044	1.09	.000
	동료지원인식(2단계)	.358			
OCB-I	동료지원인식(1단계)	.273	.085	4.014	.000
	조직지원인식(2단계)	.358			
OCB-I	조직지원인식(1단계)	.187	.055	1.712	.000
	동료지원인식(2단계)	.242			
혁신 행동	동료지원인식(1단계)	.201	.041	.951	.000
	조직지원인식(2단계)	.242			
혁신 행동	조직지원인식(1단계)	.218	.026	.113	.000
	상사지원인식(2단계)	.244			
혁신 행동	상사지원인식(1단계)	.207	.037	.752	.000
	조직지원인식(2단계)	.244			

지원인식(조직지원인식, 동료지원인식)과 긍정심리자본의 관계에서는 조직지원

인식과 동료지원인식만이 긍정심리자본에 유의한 영향력이 있는 것으로 확인되어 2단계 교차 위계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 긍정심리자본에 대한 차별효과 검증을 위해 조직지원인식 변인을 1단계로 투입하고, 동료지원인식을 2단계로 투입한 모형에 .044의 유의적인 R^2 증대효과($p < .001$)가 나타났다. 역으로 동료지원인식(1단계)와 조직지원인식(2단계)의 투입결과 .085의 유의적인 R^2 증대효과($p < .001$)가 나타났다. 각각의 R^2 증대효과를 비교한 결과 조직지원인식이 동료지원인식에 비해 긍정심리자본에 더 큰 영향력이 있는 것을 확인할 수 있었다.

지원인식(조직지원인식, 동료지원인식)과 OCB-I의 관계에서는 조직지원인식과 동료지원인식만이 OCB-I에 유의한 영향력이 있는 것으로 확인되어 2단계 교차 위계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 OCB-I에 대한 차별효과 검증을 위해 조직지원인식 변인을 1단계로 투입하고, 동료지원인식을 2단계로 투입한 모형에 .055의 유의적인 R^2 증대효과($p < .001$)가 나타났다. 역으로 동료지원인식(1단계)와 조직지원인식(2단계)의 투입결과 .041의 유의적인 R^2 증대효과($p < .001$)가 나타났다. 각각의 R^2 증대효과를 비교한 결과 동료지원인식이 조직지원인식에 비해 OCB-I에 더 큰 영향력이 있는 것을 확인할 수 있었다.

지원인식(조직지원인식, 상사지원인식)과 혁신행동의 관계에서는 조직지원인식과 상사지원인식만이 혁신행동에 유의한 영향력이 있는 것으로 확인되어 2단계 교차 위계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 혁신행동에 대한 차별효과 검증을 위해 조직지원인식 변인을 1단계로 투입하고, 상사지원인식을 2단계로 투입한 모형에 .026의 유의적인 R^2 증대효과($p < .001$)가 나타났다. 역으로 상사지원인식(1단계)와 조직지원인식(2단계)의 투입결과 .037의 유의적인 R^2 증대효과($p < .001$)가 나타났다. 각각의 R^2 증대효과를 비교한 결과 조직지원인식이 상사지원인식에 비해 혁신행동에 더 큰 영향력이 있는 것을 확인할 수 있었다.

이상의 가설검증 과정을 종합하여 본 연구의 변수들 간의 관계에 따른 검증결과와 추가분석 결과를 요약하면 <표 IV-14>, <표 IV-15>와 같다.

<표 IV-14> 가설검증 결과 요약

구 분	가설의 주요변수 관계	채택 / 기각
가설 1	조직지원인식 → 긍정심리자본	채택
가설 2	상사지원인식 → 긍정심리자본	기각
가설 3	동료지원인식 → 긍정심리자본	채택
가설 4	조직지원인식 → 조직시민행동(OCB-I)	채택
가설 5	상사지원인식 → 조직시민행동(OCB-I)	기각
가설 6	동료지원인식 → 조직시민행동(OCB-I)	채택
가설 7	조직지원인식 → 혁신행동	채택
가설 8	상사지원인식 → 혁신행동	채택
가설 9	동료지원인식 → 혁신행동	기각
가설 10	긍정심리자본 → 조직시민행동(OCB-I)	채택
가설 11	긍정심리자본 → 혁신행동	채택
가설 12	지원인식 → 긍정심리자본 → 조직시민행동(OCB-I)	부분 채택
가설 13	지원인식 → 긍정심리자본 → 혁신행동	부분 채택

<표 IV-15> 추가분석 결과 요약

종속변수	선행변수	차별적 영향력 상위 변수
긍정심리자본	조직지원인식	조직지원인식
	동료지원인식	
OCB-I	조직지원인식	동료지원인식
	동료지원인식	
혁신 행동	조직지원인식	조직지원인식
	상사지원인식	

V. 결론 및 논의

제 1절 연구결과의 요약 및 시사점

본 연구는 지원인식과 긍정심리자본 및 직무수행(OCB-I, 혁신행동)의 인과관계와 긍정심리자본의 매개효과를 검증하기 위해 수행되었으며, 그 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 지원인식이 긍정심리자본에 영향을 미치는 선행변수임을 확인하였다. 분석결과, 조직지원인식과 동료지원인식은 긍정심리자본에 유의한 정(+)의 영향력이 있는 것으로 나타났다. 그러나 상사지원인식은 유의한 영향력을 나타내지 못했다. 둘째, 지원인식이 조직시민행동(OCB-I)을 설명하는 선행변수로 확인되었다. 조직지원인식과 동료지원인식은 종속변수인 조직시민행동(OCB-I)을 증진시키는 것으로 확인되었다. 그러나 상사지원인식은 조직시민행동(OCB-I)을 설명하지 못하는 것으로 판명되었다. 셋째, 지원인식이 혁신행동에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 분석결과, 조직지원인식과 상사지원인식은 종속변수인 혁신행동에 유의한 정(+)의 영향력이 있는 것으로 나타났다. 그러나 동료지원인식은 유의한 영향력을 나타내지 못했다. 넷째, 지원인식과 직무수행(OCB-I, 혁신행동)의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과가 확인되었다. 분석결과, 긍정심리자본은 지원인식 유형 중 조직지원인식과 OCB-I의 관계에서 완전 매개효과, 동료지원인식과 OCB-I의 관계에서 부분 매개효과가 있는 것으로 확인되었다. 또한 긍정심리자본은 조직구성원의 지원인식 유형 중 조직지원인식과 혁신행동의 관계에서 완전 매개효과가 있는 것으로 확인되었다. 다섯째, 추가분석에서 지원인식의 차별적 영향력 효과를 확인하였다. 이를 확인하기 위해 Fielde, Pang, & Chiu(2000)의 3단계 교차 위계적 회귀분석을 실시하였다. 지원인식이 매개변수인 긍정심리자본에 미치는 차별적 효과를 보면, 조직지원인식이 동료지원인식보다 더 큰 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다. 종속변수인 조직시민행동(OCB-I)에는 동료지원인식이 조직지원인식에 비해 더 큰 영향력이 있었고, 혁신행동에는 조직지원인식이 상사지원인식보다 더 큰 영향을 미치고 있었다.

본 연구의 이론적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 지원인식과 긍정심리자본의 영향력 관계가 규명되었다. 기존 연구에서 지원인식과 긍정심리자본에 관한 연구는 다소 부족한 실정이었다. 그러나 본 연구는 관광숙박업 종사자를 대상으로 지원인식과 긍정심리자본의 관계를 실증적으로 규명하였으며, 이러한 결과는 지원인식 및 긍정심리자본에 관한 연구범위의 확대에 기여하고 있다. 이를 통해 조직 차원의 조직의 의인화를 통한 조직구성원을 향한 몰입과 대인관계 차원에서 조직 내 멘토, 동료로서의 지원적 역할이 개인의 긍정심리자본을 개발하고 관리하는 데 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다. 둘째, 지원인식이 긍정심리자본 조직시민행동(OCB-I), 혁신행동에 미치는 영향력이 차별적인 것으로 확인되었다. 박노윤(2009)이 비정규직 종업원을 대상으로 지원인식 유형별 OCB-I, OCB-O, 종업원 몰입행동에 미치는 영향의 차이를 실증적으로 검증한 바 있으나, 본 연구는 고용형태에 제한을 두지 않고 매개변수와 결과변수를 각각 긍정심리자본과 혁신행동으로 확장하여 지원인식 유형에 따른 차별적 효과를 검증하였다. 셋째, 긍정심리자본이 조직구성원의 지원인식과 직무수행(OCB-I, 혁신행동)의 관계를 매개함을 확인하였다. 이는 긍정심리자본이 매개변수로서의 영향력을 갖는 이동섭·최용득(2010), 오은혜·탁진국(2012), 최용득·정홍준·이동섭(2012), 한주희·임규혁(2012), 김형주·유태용(2013), 김재섭·박재춘(2013)의 선행 연구들의 결과를 뒷받침할 뿐만 아니라 선행 연구들에서 시도하지 않았던 변수들의 활용으로 연구 영역을 확장했다고 할 수 있다.

본 연구를 통해 실무적으로 시사하는 바는 다음과 같다. 먼저 조직구성원의 지원인식의 유형 중 조직지원인식은 유일하게 본 연구에 포함된 모든 변수에 유의한 영향력을 가지고 있음을 확인할 수 있었다. 앞서 조직지원인식은 조직 차원에서 조직구성원들에게 보이는 몰입이며, 조직은 이를 공식적인 정책과 절차를 통해 보여줄 수 있다고 하였다. 따라서 조직은 조직구성원들에게 조직몰입을 요구하는 만큼 조직구성원의 긍정적인 태도와 행동을 형성시키기 위해 선행 연구들에서 긍정심리자본에 영향을 미쳤던 리더십, 임파워먼트, 조직공정성, 의사소통, 직무자율성 등의 조직 차원과 대인관계 차원 변수들의 중요성을 다시 한 번 되새겨 보아야 한다. 또한 전통적인 지원에 머무르지 말고 시대의 흐름에 맞춰 조직구성원들이 실질적으로 원하는 바를 파악해야 한다.

둘째, 조직구성원의 지원인식의 유형 중 상사지원인식은 혁신행동에만 유의한 영향력을 갖는 것으로 확인되었다. 본 연구에서 측정된 상사지원인식은 정현·탁진국(2005)이 개발한 멘토 역할 척도 가운데 상사가 부하의 능력을 인정하고 그 능력을 발휘할 수 있도록 동기부여하는 요인을 사용하였다. 이는 상사가 조직구성원의 멘토로서 신뢰를 바탕으로 지속적인 피드백을 제공하여, 조직구성원들로 하여금 의욕을 일으키고 적극적 활동을 유도함으로써 혁신행동으로 이어지도록 한다는 것을 의미한다. 따라서 각 조직은 조직 상황에 맞는 멘토링 프로그램을 개발하고 주기적으로 시행함으로써 이를 점차 조직에 정착시켜 조직 혁신의 기폭제로 활용해 나갈 수 있을 것이다.

셋째, 조직구성원들의 긍정심리자본이 조직시민행동(OCB-I)과 혁신행동에 미치는 영향력을 높이기 위한 방안을 모색해 보아야 한다. 이는 조직 차원과 대인관계 차원에서의 다양한 접근이 필요함을 뒷받침하는 것이다. 조직구성원이 자신의 심리적 자원을 활용하여 기존의 경쟁우위 원천과는 차별화 된 조직의 성과 창출의 핵심요소로 작용하기 위해 긍정심리자본의 형성과 조직시민행동, 혁신행동의 관계에서 조직 성과를 증폭시키는 개인적 특성, 팀(집단)수준 및 조직의 역할에 대해 고민해야 한다.

제 2절 연구의 한계 및 향후 연구방향

본 연구는 전술한 이론적 의의 및 실무적 시사점에도 불구하고 다음과 같은 한계가 있었다. 첫째, 본 연구의 자료 수집은 단일 응답자가 설문지를 통해 모든 측정문항에 응답하는 자기보고식(self-report) 조사방법으로 이루어졌다. 이로 인해 동일방법편의(common method bias) 발생 가능성이 존재한다. 또한 모든 변수들을 한 시점에서 측정이 이루어진 자료를 수집하여 분석에 활용한 횡단적 연구를 사용하였다. 향후 연구에서는 이를 보완하기 위해 보다 다양한 원천으로부터 조사하고, 측정 문항의 배열에 변화를 주는 등의 방법을 사용한다거나 종단적

자료를 수집함으로써 편향을 줄이고 연구 결과의 객관성을 높일 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구에서 수집하여 이용한 자료는 제주도내 관광숙박업 종사자를 대상으로 한 설문응답으로 인하여 제주지역 내 기업체의 조직구성원, 그리고 다양한 업종 가운데 관광숙박업 종사자만을 분석하였다는 점이다. 제주지역은 우리나라 인구 및 각종 경제지표 등에서 약 1%의 비중을 차지한다는 점에서 국내의 모든 조직구성원의 대표성을 나타내지 못하고 또한 조사의 대상이 된 업종이 관광숙박업에 국한되어 있기 때문에 본 연구결과를 일반화하는데 한계가 있다. 특정 업종의 조직구성원에 의한 응답은 업종별 문화뿐만 아니라 특정 조직 문화에 따른 각 변수들에 대한 이해나 형성에 있어서 나타날 수 있는 차이를 모두 대변할 수 없기 때문이다.

마지막으로 본 연구에서는 조직구성원에 대한 조직 차원의 지원을 나타내는 제도적 지원으로서 조직지원인식과 대인관계 차원의 지원을 나타내는 사회적 지원으로 상사지원인식과 동료지원인식을 선행변수로 활용하였다. 여기서 조직지원인식과 함께 제도적 지원에 포함되는 팀지원인식을 배제하여 연구가 이루어졌다는 한계가 있다. 기존 연구들에서 조직구성원의 긍정심리자본은 개인의 고유 특성에 의해서만 결정되는 것이 아니라 팀이나 조직 문화(Whitney & Cooperrider, 2000), 그리고 성별이나 연령 등의 차이보다는 소속되어 있는 팀의 속성(Harrison et al., 1998, 2002)에 의하여 개발되고 촉진될 수 있음을 제시하였다. 팀지원인식의 경우 5-10명 규모의 인원으로 구성된 팀을 조사대상으로 선택해야 했으나 자료수집의 어려움이 있었다. 향후 연구에서는 조직지원인식, 상사지원인식, 동료지원인식을 다층(multi-level)으로 접근하여 변수의 수준(level)에 따른 접근이 요구된다.

본 연구를 통한 향후 연구방향에 대해 제시하는 바는 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 규명하고자 한 긍정심리자본의 매개효과와 함께 개인적 특질을 나타내주는 변수를 선택하여 조절변수로 설정함으로써 개인의 평소 안정적 특성에 따른 결과의 차이를 살펴보는 것도 연구의 영역을 확장하는 계기가 될 것이다. 선행 연구들에서는 선행변수와 긍정심리자본의 관계를 조절하는 변수로 정서적 안정성, 외향성, 사회적지지(김형주·유태용, 2012), 리더 신뢰(최용득 et al., 2012), 미래시간전망(오은혜·탁진국, 2012)을, 긍정심리자본과 종속변수의 관계를 조절하

는 변수로 팀 공유감(한주희·임규혁, 2012)을 활용하였으나 이와 더불어 자신에게 주어진 업무에 대한 태도, 조직의 성과 창출에 대한 조직구성원의 주도성을 조절변수로 설정함으로써 개인적 특질에 따른 긍정심리자본의 형성과 종속변수에 미치는 영향의 차이를 살펴볼 필요가 있다.

또한 선행변수와 종속변수간의 영향관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증하는 연구 등에서 선행변수와 긍정심리자본, 긍정심리자본과 종속변수 사이의 매개효과를 나타내는 변수를 추가함으로써 연구 영역을 확장하는 데 의의가 있을 것이다.

둘째, 앞서 긍정심리자본에 관한 선행연구 등을 통해 긍정심리자본에 영향을 미치는 변수들을 확인하였고, 본 연구를 통해 조직구성원의 지원인식 또한 유의한 정(+)의 영향을 미친다는 점을 확인할 수 있었다. 그러나 경영환경은 급변하고 있으며, 긍정심리자본은 개인의 심리적 상태로서 변화하고 개발할 수 있는 요인임을 명심해야 한다. 긍정심리자본을 형성하는 선행변수에 대한 연구를 더욱 확대함으로써 오늘날 기업의 생존과 존속을 위한 경쟁우위의 원천인 인적자원에 대한 관리를 보다 체계적으로 해 나가야 한다.

셋째, 본 연구에서 수집한 인구통계적 특성 중 근속년수를 통제함으로써 근속년수가 2년 미만인 신입사원급에 해당하는 조직구성원과 근속년수가 2년 이상인 조직구성원간의 차이점을 살펴볼 필요가 있다. 정현선·양현철·박동건(2013)은 신입사원급 젊은 직장인을 대상으로 한 연구에서 이직의도와 혁신적 업무행동에 미치는 조직지원인식의 영향을 검증하였다. 근속년수의 차이에 따라 신입사원급 조직구성원은 조직이 원하는 성과를 창출하지 못한 채 부적응의 상태를 보이는 바 상대적으로 상사지원인식과 동료지원인식이 더욱 중요하게 작용할 수 있다고 판단된다. 반면, 2년 이상의 경력을 쌓은 조직구성원들은 조직지원인식을 통해 조직에 대한 신뢰를 형성하게 되고, 자신이 가진 경험과 노하우 등을 활용하여 조직의 성과 창출에 기여할 수 있기 때문이다.

마지막으로, 긍정심리자본의 선행변수로 조직구성원의 지원인식을 설정하고, 지원인식의 유형별 영향력의 차이를 살펴보았듯이 긍정심리자본이 조직구성원의 직무수행에 미치는 영향력의 차이를 검증하는 것도 연구의 의의가 있다고 판단된다. 본 연구에서는 조직의 공식적 보상 체계 내에서 보상되지 않지만 조직이

효과적으로 기능하도록 도움을 주는 조직구성원의 자발적 행동이며, 공식적으로 조직에 의해 규정되어 있지 않지만 조직의 효과성에 기여하는 조직구성원의 자발적 역할 외의 행동을 의미하는 조직시민행동과 혁신행동을 종속변수로 두었으나 향후 연구에는 직무기술서 상의 역할 행동인 과업수행을 추가하여 조직구성원의 긍정심리자본이 미치는 차별적 영향력을 확인해 봄으로써 연구 영역을 확장할 필요가 있다.

참고 문헌

1. 국내 문헌

- 강영순·김정훈(2013), “코칭리더십, 기본심리욕구, 혁신행동, 조직시민행동의 구조적 관계”, *대한경영학회지*, 26(7), 1909-1928.
- 김강훈 외(역),(2012). *긍정심리자본*, 경기도: 렉스미디어. 원저: Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007), *Psychological Capital: Developing the human competitive edge*, New York: Oxford University Press.
- 김아영(2010), *학업동기 이론, 연구와 적용*, 학지사.
- 김용재(2004), 리더십과 셀프에피커시 그리고 조직유효성의 관계, 성균관대학교, 박사학위 논문.
- 김주섭·박재춘(2013), “조직문화와 긍정심리자본, 조직몰입의 인과관계에 대한 다수준 분석”, *인적자원관리연구*, 20(3), 51-74.
- 김주현(2011), 리더의 주도성과 배려가 구성원의 혁신적 업무행동에 미치는 영향에 관한 연구: 인지기반 신뢰의 매개효과와 정서기반 신뢰의 조절효과를 중심으로, 고려대학교, 석사학위 논문.
- 김중원(2008), 조직 내부고객 만족경영이 구성원의 직무태도와 서비스품질에 미치는 영향: 리더에 대한 신뢰와 조직지원인식의 조절효과를 중심으로, 전남대학교, 박사학위 논문.
- 김해룡·정현우(2013), “감성리더십이 긍정심리자본과 변화몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, *인적자원관리연구*, 20(3), 1-30.
- 김형주·유태용(2013), “직무과부하가 직무탈진에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과와 사회적 지지와 성격의 조절 효과”, *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 26(2), 317-340.
- 김호균(2007), “조직공정성 인식, 조직신뢰, 조직시민행동 간 영향관계 분석”, *한국행정학보*, 41(2), 69-94.
- 김희철·김두경·강영순(2005), “분배 및 절차공정성의 차별적 효과와 상호작용 공정성

- 의 조절효과”, **조직과 인사관리연구**, 29(3), 67-94.
- 류현주(2012), 대기업 근로자의 긍정심리자본과 직무특성 및 조직특성의 관계, 서울대학교, 석사학위 논문.
- 박권홍(2011), 긍정심리자본과 리더십 성과에 관한 연구, 숭실대학교 대학원 박사학위 논문.
- 박노운(2009), “지원인식, 목표지향성 및 종업원 행동: 비정규직 종업원을 대상으로”, **인사·조직연구**, 33(4), 1-34.
- 박동수·이희영(2002), “자기유능감과 직무성과간의 관계에 대한 셀프리더십의 매개작용”, **인사·조직연구**, 10(1), 135-159.
- 배병렬(2010), **Amos 19 구조방정식 모델링: 원리와 실제**, 도서출판 청람.
- 배종석(2012), **가치, 사람, 그리고 제도 인적자원론 제2판**, 홍문사.
- 손영빈·최은영(2009), “맞벌이 부부의 가정과 직장 간 역할갈등이 결혼만족도와 직무몰입에 미치는 영향: 개인특성 및 가족과 직장지원의 조절효과 중심”, **한국가족관계학회**, 14(3), 29-60.
- 심원술(1998), “조직몰입과 업무성과의 관계에 대한 상황이론을 개발을 위한 연구”, **인사·조직연구**, 6(1), 93-115.
- 오은혜·탁진국(2012), “경력계획이 주관적 경력성공에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과와 미래시간전망과 코칭리더십의 조절효과”, **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 25(4), 727-748.
- 윤석화·박희태·손승연·이수진(2009), “직무수행과 상사의 동기귀인이 상사의 부하신뢰에 미치는 영향에 관한 연구”, **인사·조직연구**, 17(3), 81-116.
- 이규만·임효창(2001), “리더-구성원 교환관계가 조직몰입 및 혁신행동에 미치는 영향: 상사의 지원 및 자기유능감의 조절효과를 중심으로”, **대한경영학회지**, 30, 139-161.
- 이경근(2005), “부하의 과업수행, 맥락수행과 상사의 주관적 평가간의 관계와 인상관리행동의 조절효과”, **인사·조직연구**, 13(1), 139-171.
- 이기은(2008), “경력계획의 영향요인과 결과에 관한 연구”, **산업경제연구**, 21(2), 783-803.
- 이동섭·최용득(2010), “긍정심리자본의 선행요인과 결과에 관한 연구”, **경영학연구**,

39(1), 1-28.

이문선·강영순(2003), “창의성과 혁신행동의 관계와 집단특성의 조절효과”, **조직과 인사관리연구**, 27(1), 251-272.

이수광·최우성(2005), “호텔종사원에 있어 개인특성과 경력몰입의 관계에 있어 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구”, **관광경영연구**, 25, 241-263.

이재혁(2011), 기업 핵심가치 이해도 및 실천도가 성과, 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향, 고려대학교 노동대학원 석사학위 논문.

이주연(2014), 직장인의 사회적 지지에 대한 인식이 자기주도학습능력에 미치는 영향과 심리적 자본의 매개효과, 중앙대학교 교육대학원 석사학위 논문.

이호형(2012), 콜센터 상담원의 긍정심리자본과 고객지향성의 관계에서 직무만족의 매개효과 연구, 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문.

임규혁(2011), 조직구성원의 적합성을 통한 긍정심리자본 형성과 조직유효성에 대한 연구, 중앙대학교, 석사학위 논문.

정민철(2011), 심리적 자본이 직무열의에 미치는 영향: 임파워먼트의 매개효과를 중심으로, 한국외국어대학교 경영대학원 석사학위 논문.

정지현(2006), 경력 정체가 종업원 태도에 미치는 영향: 경력 동기와 상사지원의 조절효과, 광운대학교 대학원 석사학위 논문.

정현·탁진국(2005), “멘터역할척도 개발과 타당화 연구”, **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 18(3), 659-676.

정현선·양현철·박동건(2013), “직장 유연성이 신입사원급 직장인들의 이직의도와 혁신적 업무행동에 미치는 영향: 일-성장 균형, 조직지원인식의 매개효과 및 셀프리더십의 조절효과를 중심으로”, **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 26(1), 149-176.

조규영(2010), “조직지원인식(POS)의 선행요인과 결과요인에 관한 연구”, **경영논총**, 31(‘10.12), 167-192.

조운형·최우재(2011), “인지된 조직지원과 상사지원이 조직시민행동에 미치는 영향: 조직비전 정립의 조절효과”, **경영학연구**, 40(3), 633-658.

최설희(2012), S기업 구성원의 긍정심리자본과 유머감각이 대인관계능력에 미치는 영향, 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문.

- 최용득(2009), 조직맥락에서의 긍정심리역량의 선행요인과 결과에 관한 연구, 서강대학교 경영전문대학원 석사학위 논문.
- 최용득·이동섭(2011), 긍정심리자본의 효과: 지각된 성과, 이직의도, 직장에서의 행복, 주관적 안녕감과 관계, 한국인사·조직학회 추계학술대회 발표논문집. 77-100.
- 최용득·정홍준·이동섭(2012), “리더의 유머사용과 구성원의 성과 및 행복: 리더신뢰의 조절효과와 긍정심리자본의 매개효과,” **경영학 연구**, 41(3), 575-605.
- 최은호(2012), 감정노동과 직무소진과의 관계에서의 직속상사의 리더십과 동료지원인식의 조절효과: 호텔서비스 산업 구성원을 중심으로, 고려대학교 노동대학원 석사학위 논문.
- 최재영(2003), 조직지원과 상사의 지원이 주관적 경력성공에 미치는 영향, 서강대학교 대학원 석사학위 논문.
- 한주희·임규혁(2012), “긍정심리자본에 영향을 미치는 개인수준과 팀 수준 요인에 관한 연구,” **지식경영연구**, 13(5), 91-111.
- 홍승일(2009), 사회적지원 인식이 교육훈련 전이에 미치는 영향에 관한 연구: 자기효능감의 매개효과, 서강대학교 경영전문대학원 석사학위 논문.

2. 해외 문헌

- Amabile, T.M.(1983), *The Social psychology of creativity*, Springer-Verlag, New york. NY., Manual request.
- Amabile, T.M.(1997), Motivating creativity in organizations: On doing what you love and loving what you do, *California Management review*, 40(1), 39-58.
- Amabile, T.M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J. & Herron, M.(1996), Assessing the work environment for creativity, *Academy Management of*

- Journal*, 39, 1154-1184.
- Babin, B.J.. & Boles, J.S.(1996), The effects of perceived co-worker involvement and superior support on service provider roles stress, performance and job satisfaction, *Journal of Retailing* 72, (1), 1173-1182.
- Bandura, A.(1986), *Social foundations of thought and action* : A social cognitive theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Baron, R.M. & Kenny, D.A.(1986), The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychology Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Blau, P.M.(1964), *Exchange and power in social life*, New York : John Willey.
- Borman, W.C. & Motowidlo, S.J.(1993), Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In Schmitt, N. & Borman(Eds.), *Personnel selection in organizations* : 71-98.
- Burke, M.J., Chester, C.B. & Amy, E.H.(1992), Reconceptualizing psychological climate in a retail service environment: A multiple-stakeholder perceive, *Journal of Applied Psychology*, 77(5), 717-729.
- Campbell, J.M.(1990), Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough(2nd Eds.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1: 687-732. Palo Alto, CA: consulting Psychologists Press.
- Carver, C. & Scheier, M.(2002), Optimism. In C. R. Snyder & S. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology*, 231-243, Oxford, UK: Oxford University Press.
- Cobb, S.(1976), Social support as a moderator of life stress, *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314.
- Cohen, S. & Wills, T.A.(1985), Stress, social support, and buffering

- hypothesis, *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Coutu, D.L.(2002), How resilience works, *Harvard Business Review*, 80, 46-55.
- Damanpour, F.(1991), Organizational Innovation: A Meta analysis of effects of determinants and moderators. *Academy of Management Journal*, 34, 555-590.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P.D. & Rhoades, L.(2001), Reciprocation of perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. & Davis-Lamastro, V.(1990), Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment and Innovation, *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D.(1986), Perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Fielde, D., Pang, M. & Chiu, C.(2002), Distributive and procedural justice as predictors of employee outcomes in Hong Kong, *Journal of Organizational Behavior*, 21(5), 547-562.
- Gakovic, A. & Tetrick, L.E.(2003), Perceived organizational support and work status: a comparison of the employment relationships of part-time and full-time employees attending university classes, *Journal of Organizational Behavior*, 24, 649-666.
- Gooty, J., Gavin, M., Johnson, P.D., Frazier, M.L. & Snow, D.B.(2009), In the Eyes of the Beholder: Transformational Leadership, Positive Psychological Capital, and Performance, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15, 353-367.
- Graen, G.B. & Uhl-Bien, M.(1995), Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange(LMX) theory of leadership over 25 years: applying a multi-level multi-domain perspective, *Leadership Quarterly*, 6(2), 219-247.

- Greenhaus, J.H., Parasuraman, S.J. & Wormley, W.M.(1990), Effects of race on organizational experiences, job performance evaluations and career outcomes, *Academy of Management Journal*, 33, 64-86.
- Harrison, D.A., Price, K.H. & Bell, M.P.(1998), Beyond relational demography: Time and effects of surface- and deep-level diversity on work group cohesion, *Academy of Management Journal*, 41, 96-107.
- Harrison, D.A., Price, K.H., Gavin, J.H. & Florey, A.T.(2002), Time, teams and task performance: Changing effects of surface- and deep-level diversity on group functioning, *Academy of Management Journal*, 45, 1029-1045.
- Hellriegel, D. & Slocum, Jr. J.W.(1992), *Management 6th ed.* Addison Wesley.
- Huang, G.H., Niu, X., Lee, C. & Ashford, J.S.(2012), Differentiating cognitive and affective job insecurity: Antecedents and outcomes, *Journal of Organizational Behavior*, 33, 752-769.
- Janssen, O.(2005), The joint impact of perceived influence and supervisor supportiveness on employee innovative behavior, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 573-579.
- Jensen, S.M. & Luthans, F.(2006), Relationship between entrepreneur' psychological capital and their authentic leadership. *Journal of Managerial Issues*, 18(2), 254-273.
- Jex, M.S. & Britt, W.T. (2008). *Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner approach 2th Ed*, Wiley & Sons.
- Jex, M.S. & Britt, W.T.(2010), *Organizational Psychology*, Wiley & Sons.
- Johlke, M.C., Stamper, C.L. & Shoemaker, M.E.(2002), Antecedents to Boundary-Spanner Perceived Organizational Support, *Journal of Managerial Psychology*, 17(2), 16-128.
- Judge, A.T., Klinger, L.R. & Simon, S.L.(2010), Time is on my side: Time general mental ability, human capital and extrinsic career success,

- Journal of Applied Psychology*, 95, 92-107.
- Kane, J.S.(1996), The conceptualization and representation of total performance effectiveness. *Human Resource Management Review*, 6(2): 123-145.
- Kanter, R.E.(1988), When a thousand flowed bloom: Structural, collective, and social conditions for innovation in organization, *Organization Behavior*, 10, 169-211.
- Levinson, H.(1965), Reciprocation: The Relationship between man and organization, *Administrative Quarterly*, 9, 370-390.
- Litwin, G. & Stringer, R.(1968), *Motivation and organizational climate*, Boston: Harvard University Press, 81-82.
- Luthans, F.(2002a), The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23(6), 695-706.
- Luthans, F.(2002b), Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strength, *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
- Luthans, F., Norman, S.M., Avolio, B.J. & Avey, J.B.(2008), The mediating role of Psychological Capital supportive organizational climate-employee performance relationship, *Journal of organizational Behavior*, 29, 219-238.
- Luthans, F. & Youssef, C.M.(2007), Emerging positive organizational behavior. *Journal of management*, 33(3), 321-439.
- Luthans, F., Youssef, C.M. & Avolio, B.J.(2007), *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Masten, A.S. & Reed, M.J.(2002), Resilience in development. In C. R. Snyder & S. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology*, Oxford, UK: Oxford University Press.
- Oldham, G.R. & Cummings, A.(1996), Employee creativity: Personal and contextual factors at work, *Academy of Management Journal*, 39, 607-634.

- Parker, S.K., Williams, H.M. & Turner, N.(2006), Modeling the antecedents of proactive behavior at work, *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 636-652.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. & Bachrach, D.G.(2000), Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26(3), 513-563.
- Rego, A., Sousa, F., Marques, C. & Pina e Cunha, M.(2012), Authentic leadership promoting employees' Psychological Capital and creativity, *Journal of Business Research*, 65, 429-437.
- Scott, S.G. & Bruce, R.A.(1994), Determinants of innovative behavior: a path model of individual innovation in the workplace, *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.
- Seligman, M.E.P.(1998), *Learned optimism*, NewYork: Pocket Books.
- Seligman, M. E. P.(1999), The president's address. *American Psychologist*. 54: 559-562.
- Seligman, M.E.P. & Schulman, P.(1986), Explanatory style as a predictor of productivity and quitting among life insurance sales agents, *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(4), 832-838.
- Snyder, C.R.(2000), *Handbook of hope*, San Diego: Academic Press.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models, *Sociological Methodology*, 13, 290-312.
- Stajkovic, A.D. & Luthans, F.(1998), Self-efficacy and work-related performance: A meta-Analysis, *Psychological Bulletin*, 124(2), 240-261.
- Tetrick, L.E., Shore, L.M. & Miles, R.L.(1994), *Sources of perceived organizational support: Social support and human resources practices*, *Unpublished manuscript*, Wayne State University, Detroit.
- Thompson, C.A. & Prottas, D.J.(2005), Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee

- well-being, *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 100-118.
- Tierney, P. & Farmer, S.(2002), Creative self-efficacy: Its potential antecedents and relationship to creative performance, *Academy of Management Journal*, 45(6), 1137-1148.
- Tugade, M.M., Gredrickson, B.L. & L.F. Barrett(2004), Psychological resilience and positive emotional granularity. *Journal of Personality*, 72(6), 1161-1190.
- Walumbwa, F.O., Luthans, F., Avey, J.B. & Oke, A.(2011), Authentically leading group: The mediating role of collective Psychological Capital and trust, *Journal of organizational Behavior*, 32, 4-24.
- Wayne, S.J., Shore, L.M. & Liden, R.C.(1997), Perceived organizational support and leader-member exchange perspective, *Academy of Management Journal*, 40, 82-111.
- Weiner, B.(1992), *Human motivation: methaphors, theories, and research*, Newbury Park, CA: Sage.
- Whitney, D. & Cooperrider, D.L.(2002), The appreciative inquiry summit: An emerging methodology for whole system positive change, *Journal of the Organization Development Network*, 32, 13-26.
- Willians. L.J. & Anderson, S.(1991), Job satisgaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management*, 17(3), 601-617.
- Yoon, J. & Lim, J.(1999), Organizational Support in The Workplace: The Case of Korean Hospital Employees, *Human Relations*, 52(7), 923-945.
- Youssef, C.M. & Luthans, F.(2007), Positive Organizational Behavior in the Workplace: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience, *Journal of Management*, 33(5), 774-800.

설 문 지

안녕하십니까?

본 설문지는 지원인식과 직무수행의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과 검증에 대한 연구를 위해 작성되었습니다.

본 설문으로 수집된 자료는 통계법 제33조에 의거하여 비밀이 보호되며, 학술적 연구를 위한 통계 이외의 목적으로는 사용되지 않습니다.

귀하께서 **응답하신 모든 내용은 무기명으로 처리되며**, 연구에 소중한 자료로써 좋은 연구결과를 얻기 위한 기초가 될 것입니다.

각 질문에는 정답이 없으므로 **귀하의 직관적인 느낌이나 실제 생각을 선택하여 표시**해 주시면 됩니다. 또한 **모든 질문에 빠짐없이 응답해 주시기 바랍니다.**

다시 한 번 본 연구에 도움을 주신데 대해 감사드립니다.

2014년 3월

제주대학교 대학원 경영학과

지도교수 : 강 영 순

연구자 : 김 병 우

연락처 : 010 - 8660 - 8732

E-mail : knbu12@jejunu.ac.kr

I. 자신이 해당되는 곳에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

1. 성 별	① 남 () ② 여 ()
2. 연 령	① 20-29세() ② 30-39세() ③ 40-49세() ④ 50-59세() ⑤ 60세 이상()
3. 직 급	① 사원급 () ② 대리급 () ③ 과장급 이상 ()
4. 근속년수	① 2년 미만 () ② 2년-5년 () ③ 5년-10년 () ④ 10년 이상 ()
5. 고용형태	① 정규직 () ② 비정규직 ()

II. 다음은 귀하의 **지원인식**에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

No.	설 문 항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	우리 회사는 나의 능력을 자랑스럽게 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2	우리 회사는 나의 행복에 진정으로 관심을 가진다.	①	②	③	④	⑤
3	우리 회사는 내가 회사를 위해 기여한 바가 가치있는 일이라고 여긴다.	①	②	③	④	⑤
4	우리 회사는 나의 목표와 가치를 매우 중요하게 생각한다.	①	②	③	④	⑤
5	우리 회사는 나에게 특별한 사정이 생겼을 때 기꺼이 도와줄 것이다.	①	②	③	④	⑤
6	(나의 상사는) 작은 일도 칭찬하며 사기를 북돋아 준다.	①	②	③	④	⑤
7	(나의 상사는) 스스로 발전할 수 있도록 기회를 주고 이끌어 준다.	①	②	③	④	⑤
8	(나의 상사는) 꾸준히 자기개발을 할 수 있는 조연과 기회를 부여한다.	①	②	③	④	⑤
9	(나의 상사는) 나의 능력을 인정해 준다.	①	②	③	④	⑤
10	(나의 상사는) 내 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 해 준다.	①	②	③	④	⑤
11	나의 동료는 내가 업무 성과목표를 정하는 데 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
12	나의 동료는 내 업무 성과가 좋은 경우 이를 확실히 인정해 준다.	①	②	③	④	⑤
13	나의 동료는 내가 Career(경력)를 수립할 수 있도록 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
14	나의 동료는 내가 부탁하면 업무 성과를 높일 수 있는 방법을 내게 알려준다.	①	②	③	④	⑤
15	나의 동료는 나의 업무 성과에 관해 피드백을 주고 조언해 준다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 귀하의 **평소 특성**에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

No.	설 문 항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 문제를 분석해서 해결책을 찾는 일에 자신이 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 내 업무에서 어려움에 처했을 때 이에 대응할 자신이 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 업무분야에서 동료의 목표설정을 도울 수 있는 자신감이 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 문제를 해결하기 위해 외부고객과 직접 만날 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 동료들에게 내가 가진 정보를 자신 있게 제공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6	업무 중 어려움을 스스로 해결해야 한다면 해결해 나갈 다양한 방안을 생각해 낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
7	요즘 나는 내 목표를 열정적으로 추구하고 있다.	①	②	③	④	⑤
8	어떠한 문제든지 그것을 해결할 수 있는 방법은 다양하다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 지금 직장에서 꽤 일을 잘 하는 것으로 스스로 평가한다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 업무목표를 달성할 수 있는 다양한 방법들을 생각해 낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 항상 내 업무의 밝은 면을 보려고 한다.	①	②	③	④	⑤
12	나는 내가 하는 일의 전망에 대해 낙관적이다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 업무상 문제가 생기면 그 일이 잘 안 될 것이라고 받아들이는 편이다.	①	②	③	④	⑤
14	나는 어두운 부분이 있으면 밝은 부분도 있다는 믿음으로 업무를 대한다.	①	②	③	④	⑤
15	내가 하는 업무의 결과가 불확실할 때 나는 보통 최선의 결과를 기대한다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 직장에서 좌절을 겪었을 때 그것을 견뎌내고 회복하기가 어렵다.	①	②	③	④	⑤

17	나에게 업무가 주어진다면 ‘그래, 내 일이야’하고 받아들인다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 경험이 있기 때문에 직장에서의 힘든 일들을 잘 극복할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
19	나는 여러 가지 일을 동시에 수행할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 직장에서 겪는 스트레스를 다양한 방식으로 잘 관리한다.	①	②	③	④	⑤

IV. 다음은 귀하의 **직무수행**에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 체크(V)해 주시기 바랍니다.

No.	설 문 항 목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 기꺼이 결근한 동료의 일을 대신해 준다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 동료가 일이 많거나 어려움이 있을 때 동료를 기꺼이 도와준다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 상사가 요구하지 않아도 나는 상사의 일을 도와준다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 동료의 개인적 어려움이나 근심걱정을 들어준다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 새로운 사람이 오면 그가 업무에 적응할 수 있도록 도와준다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 새로운 직무 기술이나 아이디어를 탐색한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 창의적인 아이디어를 자주 낸다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 아이디어를 실행하는데 필요로 하는 자원을 조사하고 확보한다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 혁신적인 행동을 수행하는데 있어 충분한 계획과 일정을 세운다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 창의적이고 혁신적인 행동을 하고 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

귀한 시간을 내어 설문에 응해 주셔서 정말 고맙습니다.