

직무여의가 혁신행동에 미치는 영향

- 긍정심리자본 매개효과 -

A Study on the Effect of Job Engagement on Innovation Behavior: The Mediating Effect of Positive Psychological Capital

도재수(Do, Jae Soo)

경북대학교 경영학부, 박사과정

(Doctor's Course, Department of Management, Kyungpook National University)

김경석(Kim, Kyoung Seok)

경북대학교 경영학부, 교수

(Professor, Department of Management, Kyungpook National University)

Abstract

본 연구는 종업원의 직무태도가 혁신적 성과에 미치는 영향 및 이들 사이의 심리적 기제에 대한 매개효과를 검증하고자 한다. 이를 위해 직무태도는 일과 관련된 열정적이고 진취적인 마음상태를 나타내는 직무여의로, 조직구성원의 혁신적 성과에는 혁신행동을, 매개변수로는 긍정심리자본을 설정하였다. 표본은 경기, 경남, 경북, 대전, 대구, 서울에 위치한 서비스업에 종사하는 종업원을 대상으로 이루어졌다. 총 320부의 자료를 대상으로 분석을 실시하였으며, 분석프로그램으로 R 프로그램을 사용하여 분석하였다. 분석결과는 다음과 같다. 첫째, 종업원이 지각하는 직무여의는 혁신행동에 긍정적인 영향을 미치고 있었으며, 이는 개인적인 차원을 넘어서 조직적인 차원에서의 관심을 필요로 하고 있음을 의미한다. 둘째, 직무여의가 혁신행동에 미치는 영향에서 긍정심리자본이 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 끝으로 본 연구의 시사점 및 한계점을 제시한다.

I. 서론

극도의 불확실성이 지배하는 시대, 즉 극한 환경에서 제한된 자원을 가진 우리 기업에게 조직구성원은 핵심 자원이자 미래를 움직이기 위한 핵심 경쟁력이다. 지금 같은 급격한 정치·경제·사회·기술적 변화가 일어나고 있는 상황에서 기업의 생존과 성장에 필요한 인재를 확보와 개발 및 활용, 보유는 모든 조직에 있어 절체절명의 과제와도 같다(Fernandez et al., 2009). 특히 산업의 경계가 점점 모호해지고 있는 지금, 새로운 경영환경 변화에 민첩하고 유연하게 대응하기 위해 사업경쟁력 강화와 조직활력 제고에 필요한 조직구성원들을 어떻게 확보하고 유지, 활용하느냐 하는 전략적 접근은 매우 중요하다. 즉, 아날로그 사고방식만으로는 디지털 기술의 변화를 이해하기 어렵기 때문에 조직구성원의 혁신행동이 무엇보다 필요하고 중요한 것이다. 또한 다양한 배경과 경험을 가진 구성원들의 혁신행동들이 모여 복잡하고 불확실한 문제들을 창의적으로 해결할 가능성이 높아지고, 기존 성공 방식에 대한 감정적 애착이나 경험의 함정에서 벗어나는 데도 기여할 수 있다.

그렇다면 혁신행동은 무엇을 의미할까? 일반적으로 혁신은 기존의 것을 더 좋게 만드는 것을 의미한다. 조직의 정체성을 바꿀 정도의 혁신은 단순한 방향 설정과 아이디어 제시만으로 이루어지지 않는다. 조직은 유기적으로 변화하는 사회적 결합체이며 한정된 자원이라는 제약조건하에서

추구하는 목표를 달성해야 한다. 문제는 지금까지 조직의 성장과 이익창출의 중추적인 역할을 담당해왔던 기존 사업들이 가장 많은 인적 및 물적 자원을 보유하고 있을 뿐만 아니라 조직 정체성의 핵심이며, 조직의 중요한 의사결정 과정에서 가장 큰 발언권을 가지고 있다는 점이다. 새로운 시대를 선도하고 적응해나가기 위한 혁신은 기존 사업과의 판이하게 다르거나 심지어는 제철 낚아먹기(cannibalization)를 동반하게 되는 경우가 많기 때문에 기존 조직은 이를 받아들이기가 매우 어려운 경우가 많다. 이 때문에 기존의 핵심역량이 새로운 기회를 잃어버리는 상황들이 종종 발생하기까지 한다. 결국 이런 문제를 해결하는 방법은 '사람이 행하는 행동'에 달려있다. 즉, 조직구성원의 열의와 긍정적 정서 상태가 새로운 사업 기회를 포착하고 기존 사업과의 융합을 이뤄내며, 더 많은 발전을 가져오는 것이다. 결국 조직구성원의 혁신행동은 조직의 안정과 성장, 글로벌화에 따른 경쟁우위를 위해 매우 중요하며(최석봉, 2018), 그 의미 또한 무척 크다고 할 수 있다. 경영환경에서의 경쟁이 심화되면서 이제 기업이 살아남고 성장하기 위해서는 조직구성원의 지속적인 혁신행동이 필수사항이 됐다. 혁신행동의 반복성을 통해 새로운 제품, 새로운 서비스, 새로운 비즈니스 모델을 만들어내야만 살아남을 수 있는 현실이 된 것이다. 더 큰 문제는 기존의 전략으로 구성원의 혁신행동을 이끌어내는 데에 한계에 다다른 점이다. 지금의 중간관리자부터 신입사원들, 그리고 앞으로 절대 다수를 차지하게 될 '밀레니엄 세대(1980년대에서 2000년대 사이에 태어난 세대)'는 과거 세대와 달리 단순히 리더를 따르기보다는 일의 가치와 의미를 공유하며, 협업하기를 원한다. 그렇기 때문에, 이들의 특성 이해가 무엇보다 중요하며, 가치 공유를 통한 전략 활동이 요구되고 있다. 많은 조직들이 변화와 혁신을 추구하지만 성공적인 결과를 얻지 못하는 이유는 조직구조의 문제 또는 시스템상의 문제보다 혁신추구의 주체인 조직구성원들이 조직이 추구하는 혁신과 변화를 어떻게 인식하고 수용하며 실천하는가가 더욱 중요하기 때문이다(김정진, 박경규, 2008; Scott & Bruce, 1994, 조운형, 두주, 2016).

이상과 같이 본 연구는 기업 경쟁력의 핵심 원천이 되어야 할 조직구성원 혁신행동에 대한 일련의 과정들을 탐구하고자 한다. 구체적으로, 조직구성원의 직무여의에 따른 혁신행동 영향을 분석하며, 이들의 관계 속에서 개인적 심리 기제인 긍정심리자본의 매개 역할을 탐구한다.

II. 이론적 배경

2.1 직무여의

조직구성원들이 자신의 역할에 에너지를 투입하는 것을 의미하는 직무여의(work engagement)는 업무에 대한 열정적이고 진취적인 마음 상태를 가리킨다(Kahn, 1990; Schaufeli et al., 2002). 직무여의는 기존 연구들에서 다양하게 정의되고 있다. 먼저, Kahn(1990)에 의해 처음 제시된 직무여의의 개념은 개인이 직무를 수행하는 과정에서 육체적, 인지적, 감정적인 에너지를 투입하고, 활동적으로 수행하기 위해 자신이 선호하는 과업행동을 표현하고 활용하는 것으로 정의하였다. 직무여의를 가진 종업원들은 직무역할을 수행할 때, 육체적, 인지적, 감정적으로 자신을 표현하고, 자신의 에너지를 노동에 투여시켜 자신의 직무에 온전히 활용하는 것이다.(Rich et al., 2010). 열의에 가득 찬 사람들은 자신의 직무역할에 심리적으로 완전히 집중하고, 융합되며, 서로를 연결한다(Kahn, 1992). 둘째, 직무여의는 직무소진(job burnout)의 반대 개념으로 연구되어왔다. Maslach & Leiter(1997)는 직무소진에 대해 소모(exhaustion), 냉소(cynicism), 무능감(ineffectiveness)의 세 가지 하위차원으로 정의하면서 직무여의는 이에 각각 대응하는 높은 수준의 에너지(energy), 관여(invovement), 효능(efficacy)의 세 가지 하위차원으로 설명하였다. 이에 Maslach & Jackson(1981)은 직무소진 정도를 측정하기 위한 MBI(Maslach Burnout Inventory)

를 개발하였고, 이를 통해 직무소진의 하위차원인 소모, 냉소, 무능감이 낮게 측정되면, 직무열의의 하위차원인 에너지, 관여, 효능이 높은 것으로 판단하였다. 마지막으로, 직무열의는 업무에 대한 긍정적이고 활력적이며 헌신하고 몰두하는 마음가짐으로 활력, 헌신, 몰두의 세 가지 하위차원으로 이루어진다(Schaufeli et al., 2002). 활력은 일을 하는 동안 높은 에너지를 유지하며, 자신의 직무에 최선을 다하는 것이다. 헌신은 자신의 직무에 매우 강하게 연관이 되어있고, 열정, 자신감, 도전의 감정을 경험하는 것이다. 몰두는 자신의 일에 매우 집중하고, 행복감을 느끼며 업무시간이 빨리 흘러가는 동시에 직무와 자신을 분리시키는 것이 힘든 것을 의미한다.

2.2 혁신행동

혁신행동은 업무에 관한 유용한 아이디어를 내고 채택하여 업무에 적용하는 것으로(Scott & Bruce, 1994), 이는 조직혁신(organizational innovation)과 구분되는 개인수준의 변인이다(Oldham & Cummings, 1996). 또한 창의성과 상당한 관련성을 가지고 있다. 창의성이 유용한 아이디어의 생성과 관련이 있다면(Munford & Gustafson, 1998), 혁신행동은 유용한 아이디어의 생성, 채택 그리고 실행까지 이어지는 일련의 프로세스라고 할 수 있다. 창의성이 최초로 무언가를 생각하거나 새로운 아이디어를 만들어 내는 것으로 한정한다면(Woodman et al., 1993), 혁신행동은 새로운 제품 또는 절차의 적용까지 아우르는 것을 의미한다. 즉, 아이디어의 생성은 여러 사회적 요소가 영향을 미치는 혁신의 단단계 프로세스 중 하나의 단계일 뿐이지만, 혁신행동은 창의성을 포함한 혁신의 단단계 프로세스 전체 단계를 의미한다. 이러한 관점에서, 개인의 혁신행동은 3단계로 나누어 이해할 수 있다. 첫째, 개인의 혁신행동은 문제의 인식과 그에 따른 아이디어 혹은 해결책의 생성으로부터 시작되며 둘째, 생성된 아이디어에 대한 지원을 생각하고, 그 생각을 지지하는 사람들과 융합을 도모하고자 한다. 그리고 마지막으로, 이렇게 모인 대안들을 제도화 할 수 있는 실제 모델이 생성됨으로써 혁신행동이 완성된다. 결국, 혁신행동은 개인의 창의성에 사회적 요소가 포함된 혁신 프로세스를 통해 완성된다. 종업원이 혁신행동을 행한다는 것은 조직 내에서 혁신 프로세스, 즉, 자신의 아이디어를 조직 내에 공유하고, 지지를 얻어내며, 협력하여, 실제 모델구축의 단계까지 나아가는 것이다.

직무열의가 높은 종업원은 자신의 업무를 통해 활력을 느끼고, 업무에 열정과 헌신을 가지고 임하며, 업무를 하는 동안 몰두하고 업무를 통해 행복을 느끼는 성향이 높다(김현욱, 유태용, 2009). 특히, 이들은 업무에 대한 열정과 더불어 도전적인 업무를 선호하고 추구하며, 조직에 대한 강한 소속감을 가지고 있기 때문에 조직 내 상사, 동료로부터 오는 긍정적인 피드백을 추구하고, 계속적인 인정을 받기 위해 자신의 업무에 열의를 보이게 된다. Hakanen et al(2008)은 높은 직무열의는 내재적 동기를 증가시키고, 이는 업무에 있어서 혁신성을 증가시키는 연구를 진행하였다. 요컨대, 높은 직무열의를 가진 종업원은 다양한 사고를 가지고, 개방적인 행동을 보이며, 보다 많은 에너지를 가지기 때문에 문제 해결능력이 좋으며, 혁신행동이 더욱 많이 나타난다(Park et al., 2014). 이와 같은 논의를 바탕으로 가설1을 설정한다.

가설 1. 종업원의 직무열의와 혁신행동은 정의 관계에 있다.

2.3 긍정심리자본 매개효과

긍정심리자본이란 개인의 직무성과와 목표를 달성하기 위한, 즉 스스로의 발전을 적극적으로 추진해 나가는 긍정적인 심리상태를 의미한다(Luthans, 2002b). 이러한 긍정적인 심리상태는 조직구성원들이 부정적인 측면을 해소하고 긍정적인 조직행동을 유발하며, 직무성과와 직무만족도를

높이는 효과가 있다(Luthans et al., 2007). 긍정심리자본은 긍정적 조직행동(positive organization behavior) 연구와 더불어 발전된 개념이며(이동섭, 최용득, 2010), <표 1>과 같이 자기효능감(self-efficacy), 희망(hope), 낙관주의(optimism), 복원력(resiliency) 등 4가지 하위차원으로 주요연구들이 진행되었다. 이 4가지 차원들은 초기에는 이론적으로 서로 독립된 개념으로 개별적으로 연구되어 왔으나(Bandura, 1997; Luthans & Jensen, 2002; Luthans et al., 2007; Snyder, 2000; 이동섭, 최용득, 2010), 최근에는 이들을 하나의 개념으로 통합하여 연구가 진행되고 있다(Luthans et al., 2007; Stajkovic, 2006). 이러한 4가지 차원들은 긍정적인 동기부여라는 공통점을 통해 더 큰 상위개념으로 발전하게 되었고, 광범위하고 유의하게 구성원의 성과향상에 기여할 수 있게 되었다(Luthans, 2002; Masten, 2001; 최용득 등, 2012).

긍정심리자본의 매개작용은 주의력 이론(Attentional control theory) 통해 설명할 수 있다. 주의력 이론에 따르면 부정적인 감정은 사람의 주의력을 떨어뜨려 목적 중심에서 상황 중심으로 관점을 변화시킨다. 즉, 부정적인 감정을 느끼는 사람은 주변의 방해에 민감해져 현재 수행하는 업무능력이 저하되고 자연스레 수행 결과인 혁신행동에도 부정적 영향을 미칠 수밖에 없다. 구체적 사례로, 서비스 종업원은 본인의 업무인 고객 서비스 업무를 수행하는 데 있어 매년 고객의 긍정적인 반응만을 얻을 수 없다. 본인의 노력 유무를 떠나서 고객의 심리상태가 불확실하기 때문에, 만약 고객의 부정적 심리상태 반응이 종업원 본인에게 전달된다면, 이후의 서비스 제공 과정에서 평소보다 많은 에너지가 필요하고 집중력은 떨어질 것이며, 스트레스 및 소진의 강도는 높아질 것이다. 이는 반대의 경우에도 동일한 매커니즘으로 작용한다. 긍정적인 감정은 사람의 주의력을 상승시킬 것이고, 보다 집중과 몰입을 상승시켜 혁신행동을 촉진할 것이다. Isen(2001)은 긍정적 감정을 가진 사람들은 인식과 행동에 대한 여러 가지 경우의 수를 생각하며, 행동을 위한 높은 에너지를 가지기 때문에 긍정적 감정이 문제 해결, 유연함, 혁신에 영향을 미친다고 주장하였다. 이러한 경험은 문제를 바라보는 관점과 해결가능한 수단의 범위를 넓힐 것이다. 따라서 긍정심리자본의 증가는 부정적 사건에서 경험하는 부정적 태도와 반응을 최소화하는 동시에, 긍정적 사건에서 경험하는 긍정적 태도와 반응을 최대화 할 것이다. 그리고 이런 선순환은 혁신행동에 영향을 미칠 것이다. 이상의 논의를 통해 다음과 같은 가설을 제안한다.

가설 2. 긍정심리자본은 직무열의와 혁신행동을 매개할 것이다.

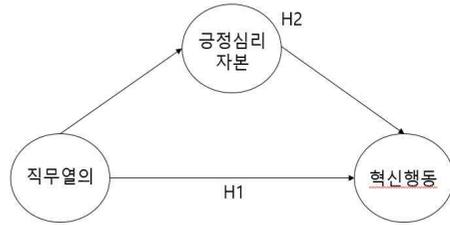
<표 1> 긍정심리자본 구성요소

요소	의미
자기효능감 (self-efficacy)	주어진 업무를 성공적으로 수행할 수 있다는 능력에 대한 신념과 믿음을 의미하여, 긍정적 동기를 가지고 목표를 향해 나가는 에너지
희망(hope)	목표를 설정하고 성공하기 위해 지속적으로 노력하며, 목적을 달성할 수 있다는 스스로에 대한 강한 믿음, 과업을 해낼 수 있다는 자기 신뢰
낙관주의 (optimism)	좌절과 어려움 등을 이겨내고 본인에게 주어진 업무에 대한 긍정적 결과를 확신, 미래에는 더 좋아질 것이라고 믿는 확신
복원력 (resiliency)	고난이나 어려운 상황에서도 견디고 이겨내어 성공적으로 적응하며, 원래 상태로 돌아가는 능력

* 선행연구를 바탕으로 연구자가 작성

III. 연구방법

3.1 연구모형



<그림 1> 연구모형

3.2 자료수집 및 분석방법

본 연구는 경기, 경남, 경북, 대전, 대구, 서울 지역에 위치한 서비스업에 종사하는 종업원을 대상으로 이루어졌다. 2019년 3월부터 4월까지 약 2개월에 걸쳐 조사를 실시하였으며, 총 360부의 설문을 배포하여 341부를 회수하였으며, 이 중 응답표시가 누락되거나 불성실 답변으로 판단되는 21부의 설문지를 제거하여 최종적으로 총 320부의 자료를 대상을 분석을 실시하였다. 대구 및 경북 지역뿐만 아니라 서울과 경기, 경남, 대전 지역을 함께 실시하여 응답의 편향성을 제거하고자 하였다.

표본의 분포는 남자 157명(49.1%), 여자 163명(50.9%)였으며, 연령대는 20대 54명(16.9%), 30대 152명(47.5%), 40대 86명(26.9%), 50대 23명(7.2%), 60대 이상 5명(1.6%)으로 나타났다. 학력은 초대졸 58명(18.1%), 대졸 218명(68.1%), 대학원 이상 44명(13.8%)의 분포도를 보였으며, 근속연수는 1-3년 83명(25.9%), 4-5년 67명(20.9%), 6-10년 88명(27.5%), 11-15년 44명(13.8%), 16년 이상 38명(11.9%) 분포도를 나타냈다. 수집된 자료는 SPSS 24, R분석 프로그램을 이용하였다. SPSS 프로그램으로는 인구통계학적 분석을 실시하였으며, R분석 방법으로는 타당성 및 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 회귀분석, 매개효과 분석을 실시하였다.

3.3 변수의 조작적 정의 및 측정방법

직무열의 : 본 연구에서 직무열의는 활력, 헌신, 흡수로 특징지어지는 일과 관련된 긍정적인 마음상태로 정의한다(Sakes, 2010). 이를 측정하기 위해 Sakes(2010)의 연구를 토대로 직무열의 척도를 총 5문항으로 구성하였으며, 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

혁신행동 : 본 연구에서 혁신행동은 조직성과를 향상시키기 위한 새로운 제품이나 서비스에 대한 아이디어 발굴과 개발 및 합리적인 실행 계획과 일정을 수립하고 적용하는 활동으로 정의한다(Kanter, 1998; Scoot & Bruce, 1994). 이를 위해 Scoot & Bruce(1994), Janssen(2004)의 연구를 토대로 혁신행동 척도를 총 7문항으로 구성하였으며, 리커트(Likert) 5점 척도를 사용하여 측정하였다.

긍정심리자본 : 긍정심리자본은 조직구성원이 업무를 수행함에 있어 발휘되는 심리적인 역량으로 정의한다(Luthans & Youssef, 2007). 이들 네 가지 하위차원을 개별적으로 작용하기 보다는, 통합된 하나의 심리적인 차원으로 작용할 때 시너지가 발생되어 더욱 높은 긍정적 인지상태와 동기 부여로 인하여 높은 성과를 낼 수 있으며, 더 폭 넓고 광범위하게 작용될 수 있다(Luthans et al., 2007). 또한 통합적으로 고려할 때 개인의 긍정적인 조직행동 증대와 동기부여를 더 잘 설명할

수 있다. 이에 본 연구에서는 긍정심리자본을 개별 하위요소를 매개변수로 보지 않고, 해당 요소에 대한 문항을 통합하여 합성개념으로 파악하여 긍정심리자본이라는 하나의 매개변수로 묶어서 살펴보고자 한다. 측정에 있어서는 Luthans et al(2007)의 각 하위개념별 1문항씩, 총 4문항으로 구성된 긍정심리자본 척도(PCQ, PsyCap Questionnaire)를 사용하였다.

IV. 연구결과

4.1 타당성 및 신뢰도 분석

<표 2>는 본 연구에서 고려하고 있는 변수들에 대한 타당성 검정을 위해 R분석방법을 통한 확인적 요인분석 결과이다. 먼저 모델의 적합도를 확인하기 위해 CFI, TLI, RMSEA, SRMR 값을 확인하였다(이동수 외, 2017). CFI는 .935, TLI는 .922, RMSEA는 .070, SRMR는 .042 값이 나타나 기본분석의 적합치들을 만족하는 것으로 나타났다. 다음으로 일반적인 요인 적재치는 0.5 이상일 경우를 유의적인 것으로 판단하지만, R 분석방법에서는 표본의 크기에 따라 요구되는 적재 값이 상이하(유성모, 2016). 표본의 크기가 ≥ 100 일 경우 최소 요인 적재 값은 0.55, ≥ 150 일 경우 0.45, ≥ 200 일 경우 0.40, ≥ 250 일 경우 0.35, ≥ 350 일 경우는 0.30 이상의 적재값이 필요하다. 본 연구의 요인 적재치는 대부분 문항들에서 0.6이상으로 모든 변수들이 내적일관성이 있다고 판단되었다. 다만, 직무열의 1문항이 다른 요인에 적재되는 현상으로 인해 제거하였다. 또한 신뢰도 검정에서도 0.7 이상의 값을 보여 분석에 적합하였다. 상관관계 분석결과, <표 3>과 같이 모든 변수가 정의 관계가 있는 것으로 확인되었다.

<표 2> 확인적 요인분석 결과

문항	요인1	요인2	요인3	CR	AVE
직무열의1	.653			.792	.490
직무열의2	.610				
직무열의3	.798				
직무열의4	.726				
혁신행동1		.768		.910	.595
혁신행동2		.844			
혁신행동3		.700			
혁신행동4		.710			
혁신행동5		.719			
혁신행동6		.819			
혁신행동7		.825			
긍정심리자본1			.670	.836	.564
긍정심리자본2			.857		
긍정심리자본3			.796		
긍정심리자본4			.665		

적합도 : CFI=.935, TLI=.922, RMSEA=.070, SRMR=.042

<표 3> 구성개념 간 상관행렬

변수	1	2	3	4	5	6	7
1.성별							
2.나이	-.363**						
3.지역	.014	.014					
4.학력	-.076	.139*	-.114*				
5.근속연수	-.268**	.475**	.016	.110*			
6.직무열의	-.033	.096	-.004	.032	.090		
7.혁신행동	-.051	.104	-.003	.077	.140*	.516**	
8.긍정심리자본	.037	.051	.035	.114*	.130*	.273**	.434**

※ p<0.01:**, p<0.05:*

4.2 가설검정

본 연구는 가설 1번을 검정하기 위해 다중회귀분석 실시 및 가설 2번을 검정하기 위해 Baron & Kenny(1986) 매개효과 분석방법을 실시하였다 <표 4>에 나타난 바와 같이 직무열의가 혁신행동에 긍정적 영향을 미치는 것이라는 가설 1번(B=.6996, p=0.000)은 유의수준 내에서 유의하게 나타나 채택되었다. 다음으로 매개효과를 알아보기 위한 가설 2번은 <표 5>와 같이 직무열의가 혁신행동에 미치는 영향에 있어 긍정심리자본이 부분 매개가 되는 것으로 나타났다. 추가적으로 매개효과의 유의성을 검정하기 위해 Sobel test를 실시하였다(Mackinnon et al., 2002). Sobel test는 결과값이 +1.96보다 크거나 -1.96보다 작으면 매개효과가 유의하다고 판정한다. 측정 결과, Z값은 직무상실가능성이 5.236(p<0.01), 무력감이 3.921(p<0.01)로 1.96보다 커서 유의미한 것으로 나타났다. 이에 따라, 본 연구의 매개효과 가설인 가설 2번은 채택되었다.

<표 4> 가설검정결과

가설	경로	B	표준오차	t값	채택여부
가설 1	직무열의 → 혁신행동	.6996***	.0650	10.750	채택
가설 2	긍정심리자본 → 혁신행동	.4259***	.0495	8.594	채택

CFI = .921, RMSE = .063, CMIN/DF = 2.731 TLI=.922, SRMR=.042

<표 5> 매개효과검정 결과

검정단계	독립변수	종속변수	표준화 계수	t값	R ²
1단계	직무열의	긍정심리자본	.4150	9.158***	.206
2단계	직무열의	혁신행동	.6996	10.750***	.264
3단계	직무열의	혁신행동	.5823	9.196***	.355
	긍정심리자본		.3107	6.777**	

V. 결론 및 시사점

본 연구는 극심한 불확실성이 커지고 있는 최근의 경영환경으로 인해 조직들이 새로운 경쟁우위를 찾는 전략을 모색하는 가운데, 조직의 근본적인 핵심자원인 조직구성원에 초점을 맞추어, 종업원의 직무태도가 조직성과를 높이기 위한 방안 및 이들 관계에서 매개역할에 대해 연구하였다. 구체적으로, 직무태도에는 직무열의를, 조직성과는 혁신행동을, 매개역할에는 긍정심리자본을 연구하였다. 연구결과 요약은 다음과 같다.

첫째, 직무열의를 높게 지각할수록 혁신행동이 높아지는 것으로 나타났다. 이는 개인의 긍정적인 직무태도가 긍정적 반응 결과로 이어지는 선순환 현상임을 알 수 있다. 둘째, 직무열의가 혁신행동에 미치는 과정에서 긍정심리자본이 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이 과정에서 주의력 이론을 통해 긍정적인 감정을 느끼는 사람은 주변의 방해에도 불구하고, 혁신행동으로 이어지는 것을 확인할 수 있었다.

이와 같은 연구결과를 바탕으로 본 연구의 시사점을 정리해 보면 다음과 같다.

첫째, 조직구성원의 긍정적인 직무태도의 인식과 혁신성, 그리고 개인의 심리적 기체의 관련성에 대해서 규명하였다. 기존 연구들은 혁신행동의 선행요인에 대한 관련성 연구가 주요흐름이었다. 선행요인 중에서도 주로 리더십(최석봉, 2018), 동료와 상사간의 지식공유(손정미, 김문중, 2018) 및 근무여건(오혜, 강대석, 2018) 같은 변수들과의 영향관계가 주된 초점이었으나, 본 연구에서는 개인의 직무태도인 직무열의에 주목하여, 혁신행동과의 관계를 검정하였다. 둘째, 개인의 심리적 기체인 긍정심리자본에 주목하여 개인의 긍정적 업무태도와 성과가 매개가 되는 역할을 규명하였다. 셋째, 조직적 차원에서의 역할 중요성을 강조하였다. 혁신행동은 그동안 개인적 차원의 문제로 주로 취급되어 조직적 차원에서는 별다른 접근을 보이지 않았다. 하지만 지금의 경쟁환경은 종업원 각 개인의 혁신행동 여부에 따라 조직의 존립과 직결되는 상황에 직면해있다. 이 때문에 종업원의 혁신행동을 자극하는 조직적 차원에서의 관심과 방법들을 강구해야 할 것이다.

본 연구의 한계점 및 향후 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 측정 시점에 있어 한계가 있을 수 있다. 동일한 시점에 응답자들을 대상으로 설문함으로써 동일방법편의(common method bias)가 존재할 수 있기 때문이다. 주의력 이론에 근거한 변수 간 관계 및 요인분석을 통해 동일방법편의가 심각하지 않다는 점을 확인하였으나, 변수 간의 인과관계를 보다 명확하게 분석하기 위해서는 종단적 연구를 진행할 필요가 있다. 둘째, 혁신행동 개념에 대한 한계다. 혁신행동의 개념 자체가 복합적인데 개인의 인지 상이성, 그리고 현재 근무하고 있는 조직의 상황 같은 환경의 다양성 등이 너무나도 크기 때문에 이에 대한 정확한 조사가 필요하다. 셋째, 표본의 선정 문제이다. 본 연구는 서비스업에 종사하는 직장인을 대상으로 이루어졌다. 대부분이 고객과의 서비스 작용에 있어 혁신행동을 친절한 서비스 제공으로 생각하고 있었기 때문에, 업종이 다른 제조업, IT업, 물류업 등에 종사하는 종업원의 대상으로 한다면, 보다 다양하고 풍부한 연구가 될 수 있을 것이다. 마지막으로, 국가의 문화적 특성으로 인해서 다른 결과가 나올 수 있음을 고려해 볼 수 있다. 특히, 우리나라의 경우 지금의 젊은 세대들은 “워라벨(work-life balance)”과 “올로(YOLO)” 같은 현상을 굉장히 중요시 여긴다. 이 때문에 누구도 꺾지 못했던 다양한 사회적 현상을 직접 겪으며 살아가고 있다. 이는 다른 나라와의 비교 연구를 통해 공통점이 될 수도 있음과 동시에 차이점이 될 수도 있는 만큼 문화에 따른 상이성 문제를 고려해 봐야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 김정진, 박경규 (2008), 조직변화에 대한 구성원 저항의 다차원적 접근, *인사조직연구*, 16(3), 1-41.
- 김현욱, 유태용 (2009), 직무과부하가 직무탈진에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과와 사회적 지지와 성격의 조절효과, *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 22(2), 155-182.
- 손경미, 김문중 (2018), 지식공유, 혁신행동, 직무만족 및 일몰입의 관계에 대한 연구, *글로벌경영학회*, 15(6), 281-311.
- 오해, 강대석 (2018), 개별적 근무조건과 혁신행동: 조직지원인식과 직무만족의 매개효과, *기업경영연구*, 25(4), 45-64.
- 유성모 (2016), 논문작성을 위한 R 통계분석 쉽게배우기, 황소걸음 아카데미.
- 이동섭, 최용득(2010), “긍정심리자본의 선행요인과 결과에 관한 연구”, *경영학연구*, 39(1), 1-29.
- 이동수, 송광윤, 장인홍 (2017), *R과 통계분석*, 자유아카데미.
- 임창희, 이승운(2013), “수면부족이 직무소진과 웰빙에 미치는 영향: JD-R(직무요구-자원)모형에서 수면부족, 직무만족, 직무소진의 매개역할을 중심으로”, *조직과 인사관리연구*, 37(3), 1-38.
- 조윤형, 두주 (2016), 상호작용공정성, 심리적 주인의식과 혁신행동, 직장내 일탈행동과의 관계 - 중국기업 조직구성원들을 대상으로 -, *인적자원관리연구*, 23(5), 73-91.
- 최석봉 (2018), 긍정심리자본과 혁신행동 간의 관계: 셀프리더십의 하위 차원별 매개효과 및 조절효과, *인적자원개발연구*, 21(2), 165-187.
- 최용득, 정홍준, 이동섭(2012), “리더의 유머사용과 구성원의 성과 및 행복: 리더신뢰의 조절효과와 긍정심리자본의 매개효과”, *경영학연구*, 41(3), 575-605.
- Bakker, A. B. and Demerouti, E. (2008), Towards a model of work engagement, *career Development International*, 13(3), 209-223.
- Bandura, A.(1997), *Self-efficacy: The exercise of control*, New York: Freeman.
- Femandez-Araoz, C., Groyberg, B. and Nohria, N. (2009), The Definitive Guide to Recruiting in Good Times and Bad, *Havard Business Review*, 87(5), 74-84.
- Kahn, W. A. (1990), Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work, *Academy of Management Journal*, 33, 692-724.
- Hakanen, J. J. and Beutell, N. J. (2008), Positive gain spirals at work: from job resources to work engagement, personal initiative and work-unit innovativeness, *Journal of Vocational Behavior*, 73(1), 78-91.
- Isen, A. M. (2001), An influence of positive affect on decision making in complex situations: theoretical issues with practical implications, *Journal of Consumer Psychology*, 11(2), 75-85.
- Janssen, O. (2004), How fairness perceptions make innovative behavior more or less stressful, *Journal of Organizational Behavior*, 25(2), 201-215.
- 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 strengths, *Academy of Management Executive*, 16(1), 57-72.
- Luthans, F., S. M. Jensen(2002), Hope: A new positive strength for human resource development, *Human Resource Development Review*, 1, 304-322.
- Luthans, F., B. J. Avolio, J. B. Avey, and S. M. Norman(2007), Positive psychological capital: measurement and relationship with performance and satisfaction, *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Mackinnon, D. P., Lockwood, C. M., Hoffman, J. M., West, S. G. and Sheets, V.(2002), A comparison of methods to test mediation and other intervening variable effects, *PSYCHOLOGICAL METHODS*, 7(1), 83-104.
- Maslach, C. and Jackson S. E. (1981), The measurement of experienced burnout, *Journal of occupational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. and Leiter, M. P. (1997), *The truth about burnout: how organization cause: personal stress and what to do about it*, San francisco.
- Masten, A. S.(2001), Ordinary magic: Resilience process in development, *American Psychologist*, 56, 227-239.
- Oldhan, G. R. and Cummings, A. (1996), Employee creativity: Personal and contextual factors at work, *Academy of Management Journal*, 39, 607-634.
- Park, Y. K., Song, J. H., Yoon, S. W. and Kim, J. W. (2014), Learning organization and innovation behavior, *European Journal of Training and Development*, 38(1/2), 75-94.
- Rich, B. L., Lepine, J. A. and Crawford, E. R. (2010), Job engagement: Antecedents and effects on job performance, *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635.
- Saks, A. M. (2006), Antecedents and consequences of employee engagement, *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzales-Roma, V. and Bakker, A. B.(2002), The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach, *Journal of Happiness Studies*, Academy of management Journal 37(3), 580-607.
- Scott, S. G. and Bruce, R. A. (1994), Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace, *Academy of Management Journal*, 37, 580-607.
- Stajkovic, A. D.(2006), Development of a Core Confidence Higher Order Construct, *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1208-1224.
- Woodman, R. W., Sawyer, J. E. and Griffin, R. W. (1993), Toward a theory of organizational creativity, *Academy of Management Journal*, 18, 293-321.