「정보시스템연구」 제22권 제2호
한국정보시스템학회
2013년 6월, pp. 51~83

http://dx.doi.org/10.5859/KAIS.2013.22.2.51

역할스트레스와 개인 창의성 간의 관계에 대한 실증연구:
창의적 자아효능감과 자기주도성의 매개역할

허명숙* · 천면중**

<목 차>

Ⅰ. 서론
Ⅱ. 이론적 배경
2.1 개인 창의성
2.2 창의적 자아효능감
2.3 자기주도성
2.4 역할스트레스
Ⅲ. 연구모형 및 연구가설
3.1 연구모형
3.2 연구가설
Ⅳ. 연구방법 및 분석
4.1 조사대상 및 자료수집 방법
4.2 변수의 조작적 정의와 측정
4.3 측정모형 분석
4.4 연구가설 검증
Ⅴ. 토의 및 결론
참고문헌
Abstract

Ⅰ. 서론

조직의 업무가 점점 역동적이고 불확실하며 지식을 기반으로 수행됨에 따라 그리고 휴대용 컴퓨터, 스마트폰, 클라우드 컴퓨팅 등 언제 어디에서나 전자적으로 커뮤니케이션 할 수 있는 채널이 증대됨에 따라 최근 많은 조직들은 구성원들의 창의적인 아이디어에 주목하고 있다(George, 2007). 특히 네트워크를 통해 구성원들의 아이디어를 실시간으로 수집하고 채택할 수 있는 정보기술의 진보는 새롭고 유용한 제품의 생산, 경영실무, 서비스, 절차 등에서 조직변화와 혁신을 도모하는 조직들에게 있어 구성원들의 아이디어 의존도를 높이는 촉매제가 되고 있다(Binnewies and Wornlein, 2011). 이에 그동안 많은 연구들은 구성원 개인의 창의성을 촉진시키는 방안을 모색하려고 노력하였으며 광범위하고 다양한 관점에서 영향요인들을 제시하였다(Amabile, 1988).

최근에는 문화 및 지식요인, 정보기술 관점이 포함된 네트워크 구조 등이 제안되었지만(이건창 등, 2010), 다수의 연구들을 살펴보면 여전히 대부분 개인특성, 직무특성, 환경특성 등에서 영

* 허명숙, 울산대학교, 경영정보학과 강사, 주저자, msheo@ulsan.ac.kr
** 천면중, 울산대학교, 경영정보학과 교수, 교신저자, mjcheon@ulsan.ac.kr

향요인들이 분류될 수 있으며, 이러한 연구들의 결과를 요약하면 조직구성원들이 어떤 성격특성이나 타고난 스킬과 능력을 가질 때, 사회네트워크에 내제된 특정영역의 지식을 가질 때, 내재적으로 동기화되었을 때, 창의성을 지원하는 업무환경을 지각할 때 창의성을 일으킬 가능성이 높은 것으로 나타나고 있다(Amabile and Conti, 1999; Oldham and Cummings, 1996; Wolfradt and Pretz, 2001).

하지만 이를 다시 생각해보면 업무와 관련하여 구성원들이 창의성을 발현하는데 내재적으로 동기화되지 못하고 창의성을 장려하지 않거나 방해하는 업무환경을 지각한다면, 구성원들의 창의적인 행동에 대한 잠재력과 실제 창의성 간에는 차이가 있을 것으로 보인다(Houghton and DiLiello, 2010). 또한 조직 내 모든 구성원들이 업무환경에 유사하게 반응하지 않을뿐더러 동일한 상황이라도 서로 다르게 인지할 수 있기 때문에 상황적 환경과 창의성 간에는 개인차이가 일어날 가능성이 높을 것으로 여겨진다(Shin et al., 2012; Zhou et al., 2012). 이러한 차이는 구성원들이 업무에 창의적으로 관여하고 지속할 수 있는가에 관한 동기와 밀접하게 관련이 있을 수 있다(Carmeli and Schaubroeck, 2007).

창의적인 행동의 잠재력은 구성원들이 창의적인 행동에 성공적으로 관여할 수 있고, 창의적인 문제해결과 새로운 아이디어를 잘 생성할 수 있다고 믿는 창의적 자아효능감을 나타낸다(DiLiello and Houghton, 2008, DiLiello et al., 2011; Tierney and Farmer, 2002). 창의적 자아효능감은 포괄적인 상황에서 주어진 업무를 잘 수행할 수 있다고 믿는 일반적인 자아효능감과는 다소 구별되는 개념이다. 일반적인 자아효능감은 일반성과 함께 개인의 성격기질이나 자존감, 통제위(locus of control)에 기초하는 반면에(Judge et al., 2002), 창의적 자아 효능감은 구성원들의 노력과 시간을 요구하는 창의성과 관련하여 창의적인 행동을 잘 수행할 수 있는가에 관한 선택적 지각에 관한 것이다(Mathisen, 2011; Tierney and Farmer, 2002).

이러한 관점에서 최근 몇몇 연구들은 실패위험에도 불구하고 왜 어떤 구성원들은 창의적인 행동을 보이고 다른 구성원들은 상대적으로 그렇지 못한가? 에 의문을 가지고 연구한 결과, 구성원들이 어려움에 처했을 때 창의적인 노력을 기울이고 지속할 수 있는가에 관한 동기를 이해하는데 창의적 자아효능감이 매우 중요한 요인임을 확인하였다(Ghafoor et al., 2011; Gong et al., 2009, Mathisen and Bronnick, 2009; Zhou et al., 2012). 그러나 지금까지 국내 학술연구에서 창의적 자아효능감이 창의성과 어떠한 인과관계가 있는지를 실증적으로 조사한 연구는 전무한 실정하다.

또한 창의성과 관련하여 구성원들 스스로가 변화를 추구하고 능동적으로 업무를 수행해야 한다는 자기주도성도 최근 학술연구에서 많은 관심을 받고 있다(Belschak and Hartog, 2010). 그 이유는 외부지시 없이 스스로 목표를 세워 업무를 수행하고 문제를 예측하여 대비하는 구성원들의 자기주도성이 조직혁신에 기여하는 요인이 될 뿐만 아니라, 창의적인 행동에 지속적으로 관여하게 하는 하나의 선도적인 역할을 하는 것으로 보기 때문이다(Crant, 2000; Grant and Ashford, 2008; Binnewies et al., 2007). 이와 함께 Hackman and Oldham(1976)은 창의적

자아효능감이 구성원들의 자기주도성을 증대시키는 심리적인 기제가 된다고 제안하였다.

한편, 구성원들의 업무관련 스트레스가 구성원 개인과 조직 모두에게 부정적인 영향을 미친다는 연구가 관심을 끌면서 창의성과도 관련이 있는 것으로 제안되고 있다. Van Dyne et al.(2002)은 업무긴장감이 개인의 창의적인 행동을 감소시키며, 한 업무에서의 역할긴장감이 또 다른 업무역할에 영향을 미친다고 하였다. 그리고 Tang and Chang(2010)은 실증연구를 통해 업무스트레스인 역할스트레스가 구성원의 창의성에 영향을 미치는 요인임을 밝혔다. 업무역할은 기회구조와 구성원의 자아효능감과 관련이 있는 것으로 나타나(Siegrist, 2000), 역할스트레스 역시 창의적 자아효능감과도 관계가 있을 수 있다. 하지만 기존의 선행연구들을 살펴볼 때 직무특성은 중요하게 다루어진데 비해 이러한 관계는 상대적으로 연구가 미흡한 실정이다.

따라서 본 연구의 목적은 첫째, 역할스트레스와 개인 창의성과의 관계를 알아보고자 한다. 업무중심인 조직에서 구성원들이 경험하는 역할갈등과 역할모호성으로 이루어진 역할스트레스는 창의성을 증감시키는 요인이 될 수 있다. 둘째, 창의적 자아효능감에 대한 매개역할을 알아보고자 한다. 창의적 자아효능감은 구성원들이 경험하는 역할스트레스와 창의성 간에 심리적인 메커니즘으로 작용할 수 있다. 셋째, 자기주도성에 관한 매개역할을 알아보고자 한다. 비교적 최근에 등장한 자기주도성은 창의적 자아 효능감으로 증대되며 창의성에도 영향을 미치는 요인이기 때문이다. 넷째, 통제변수를 사전에 통제한 후 연구변수들 간의 관계성을 확인하고자 한다. 개인 창의성과 관련하여 본 연구는 개인차가 일어날 수 있는 개연성이 크므로 개인과 조직 특성에 따라 차이가 있을 수 있다.

본 연구는 연구목적과 함께 실증연구의 부재로 탐색적인 성향의 연구이다. 그러나 구성원들의 창의적 자아효능감과 자기주도성이 창의성을 이끄는 원동력이 될 수 있는가에 초점을 두고, 역할스트레스를 경험하는 구성원들의 역할갈등과 역할모호성이 창의성에 어떻게 영향을 미치는지를 조사함으로써 창의성을 독려하고 혁신을 도모하는 조직들에게 이에 대한 시사점을 제시하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

2.1 개인창의성

창의성은 복잡하고 다차원적인 개념으로 합의된 정의도출이 어렵지만 일반적으로 어떤 분야에서든 새롭고 유용한 아이디어를 생성하고 문제 해결안을 도출하는 과정을 의미한다(Amabile et al., 1996, 2005). 그동안 창의성 관련연구들은 개인수준에서의 창의성 연구에서부터 시작하여 집단 및 조직수준으로 연구가 확대되었으며(이건창 등, 2010), 주로 창의적인 조직성과와 혁신에 초점을 두고 개인 수준보다는 상대적으로 집단이나 조직수준의 연구가 많이 진행되어져 왔다. 그러나 현재의 조직상황을 유지해 가면서 기대한 만큼 창의적인 성과를 얻는다는 것은 매우 어려운 일이며 문제는 그것이 빈번하게 일어나지도 않는다는 것이다. 그 이유는 창의적인 성과는 본질적으로 구성원들의 창의적인 노력이 지속되어만 가능한 것이며, 창의

성 발현이 대부분 업무와 직결되는 점에서 볼 때 구성원들이 업무에 얼마나 창의적으로 관여하는가가 매우 중요하기 때문이다(Dewett, 2004).

비록 대부분의 연구들이 창의성을 창의적인 결과물에 초점을 두고 있지만, 구성원들이 창의적인 업무를 수행하기 위해서는 구성원들의 동기가 매우 중요하다고 볼 수 있다. 이에 개인 창의성에 관한 선행연구들은 구성원들의 동기를 독려하는 방안으로 개인의 성격특성, 지능 및 인지적 능력, 정서적인 상태와 기질 등을 다루었다(Carmeli and Schaubroeck, 2007). 하지만 조직 내 구성원들은 보통 자신의 역량을 평가한 상태에서 선택하고 목적 달성에 필요한 노력을 기울인다. 때문에 자신의 창의적인 능력을 믿는 신념에서 자신감을 가지지 않는다면 창의성은 발현되기 어려울 수 있다(Chong and Ma, 2010). 무엇보다 개인의 성격특성이나 인지스타일 등은 쉽게 변화를 받아들이지 못하는 불변성이 있다면 창의적 자아효능감은 이들 보다 변화를 잘 수용할 수 있는 특성이 있다(Mathisen and Bronnick, 2009).

따라서 창의성은 높은 실패위험과 함께 시간과 노력을 필요로 하는 까다로운 활동으로(Choi, 2004), 다양한 방해요인에도 끊임없이 창의적으로 지속할 수 있는가에 대한 신념, 즉 창의적인 자아 효능감이 중요한 역할을 할 수 있다(Tierney and Farmer, 2002). 또한 창의적인 행동을 저해하는 요인을 잘 극복하고 변화하는 업무환경에 스스로 도전적인 목표를 설정하여 새로움을 시도할 능력이 있는가에 대한 자기주도성도 관심 있게 살펴볼 필요가 있다(Rank et al., 2004). 창의성은 새롭고 보다 나은 방안을 모색해야 하기 때문에 종종 일상의 업무방식과는 다른 방식을 요구하며 지식과 경험이 없는 분야에 대해서도 탐구하도록 요구할 때가 있다(Binnewies et al., 2007; Zhou and George, 2001). 이에 최근 몇몇 연구들은 창의성과 관련하여 구성원들의 자기주도성이 창의적인 과정과 아이디어 창출에 지속적으로 관여하게 하는 하나의 원동력이 될 가능성이 높다고 제안하고 있다(Binnewies et al., 2007; Binnewies and Gromer, 2012; Daniels et al., 2011; Herrmann and Felfe, 2012; Kim et al., 2009). 그 이유는 선도적인 행동(proactive behavior)의 한 유형인 자기주도성을 새로운 아이디어를 생성하고 실현하게 하는 동기 중의 하나로 보기 때문이다.

한편, 조직구성원들의 창의성은 업무수행과정에서 발현될 가능성이 높기 때문에 창의성과 관련된 연구들은 직무복잡성과 직무특성 등의 직무변인들을 주요하게 다루었다(이덕로, 김태열, 2008; Tierney and Farmer, 2004). 하지만 창의성과 관련하여 직무환경에서 구성원 개개인이 맡은 업무역할에서 경험하는 스트레스는 상대적으로 학술적 연구의 관심이 적었다. 업무스트레스는 그동안 많은 연구들을 통해 구성원들의 안녕과 건강에 유해하며 구성원들의 몰입과 동기저하를 가져오는 것으로 밝혀졌다(Barney and Elias, 2010). 구성원들의 스트레스가 중요한 이유는 이것이 구성원들의 부정적인 태도를 높이고 희망에 대한 긍정적인 기대감을 약화시킬 뿐만 아니라 궁극적으로는 조직성과에도 영향을 미치기 때문이다. 이와 함께 본 연구는 이론적인 근거를 바탕으로 본 연구가 관심을 두는 요인들에 대해 조금 더 구체적으로 살펴보고자 한다.

Amabile et al.(1996)은 업무환경 요인이 구

성원들의 내적인 동기와 창의성에 영향을 미칠 것이라는 가정아래 창의성에 대한 구성요소 이론(componential theory)을 제시하였다. 부분적으로 사회심리학에 근간을 두고 검증되고 갱신된 이 이론은 영역관련 스킬(domain-relevant skill), 창의성 관련 프로세스(creativity-relevant process), 과업동기(task motivation) 등의 핵심요소를 포함하고 있다. 첫째, 영역관련 스킬은 해당영역에 대한 실제 전문지식을 보유하고 있는지를 나타내는 것으로 교육, 개인의 지각, 인지, 능력에 영향을 받을 수 있다. 둘째, 창의성 관련 프로세스는 창의적인 아이디어 생성을 위한 전략으로 암묵지와 형식지, 개인의 인지스타일, 업무스타일 등에 초점을 두고 있다.

셋째, 과업동기는 업무에 대한 개인의 태도 즉, 업무수행에 대한 개인의 동기와 관련된 것으로 개인의 동기는 내재적 동기와 외재적 동기로 구분되는데, 전자가 관심, 관여, 호기심, 만족, 긍정적인 도전에 관한 동기라면 후자는 외부원천에 관한 동기를 나타낸다. Amabile et al.(1996)은 지식과 스킬로 창의적인 잠재력을 가진 개인들이 실제로는 창의적인 아이디어를 생성하지 않으려고 하기 때문에 창의성 관점에서 보면 전자가 후자보다 중요하다고 하였다. 때문에 지속적으로 열정과 끈기를 가지고 도전해야 하는데 이 역시 개인의 동기요인에 영향을 받는다는 것이다.

과업에 대한 개인의 태도에 영향을 주는 상황적 동기요인은 업무과부하, 도전정신, 자율성 측면에서 포괄적으로 자아효능감 이론에 기반을 두고 있는 창의적 자아효능감, 기대로 인해 개인의 태도와 행동을 설명하는 역할이론, 행동이론에 기초를 둔 자기주도성과 연결될 수가 있다(Amabile et al., 1996; Coelho et al., 2011; Frese et al., 1997; Kahn et al., 1964). 이러한 연결은 왜 어떤 사람은 창의적인 업무를 위해 지속적으로 자신을 개선하려고 노력하는 반면에 다른 사람은 그렇지 못한가? 에 대한 물음에 혜안을 제공할 수 있을 것으로 여겨진다(DeShon and Gillespie, 2005). 따라서 본 연구는 그동안 선행연구들이 제시한 요인 외에도 개인창의성에 영향을 미치는 동기요인으로 역할스트레스, 창의적 자아효능감, 자기주도성을 제안하고자 한다.

2.2 창의적 자아효능감

Bandura(1997)는 특정행동에 관여하는 능력이나 동기에 영향을 미치며 창의적인 생산과 새로운 지식발견에 있어 강력한 자아효능감이 필요하다고 하였다. 자아효능감은 개인이 어떤 대상에 대해 가지는 목표설정과도 관계가 있으며, 자아효능감이 높은 사람은 목표달성을 위해 타인과 비교하여 상대적으로 더 많은 노력을 투자하고 장애요소가 나타날 때 해당 목표의 달성을 위해 더 지속적으로 끈기를 발휘한다. 때문에 이의 영향력은 그동안 복잡한 의사결정, 컴퓨터 기능 습득, 사용자의 기술 습득, 매체활용 수업 등과 같은 많은 실증 연구에서 타당성이 검증되었다(김유정 등, 2007). 사회인지이론을 기반으로 다양한 영역에서 검증된 논거로 근거해 볼 때, 자아효능감은 구성원들의 창의성과도 관련이 있을 것으로 보여 진다.

일예로 Ford(1996)는 구성원 개인의 창의적인 행동의 동기요인으로 자아효능감을 제시하였다. 창의성은 시간과 노력을 요구하는 매우 어려운 과제로 자아효능감이 높은 사람은 다른 사

람들이 어렵다고 생각하는 과제에 대해 더 많은 노력을 투입해 고성과를 획득할 수가 있다는 것이다(Saloman, 1984). 하지만 조직 내 구성원들은 주어진 일상의 업무는 잘 수행할 수 있지만, 창의적으로 수행할 업무에 있어서는 간혹 능력이 부족한 경우가 있다. 또한 구성원 스스로가 능력이 부족하다고 느낄 수가 있어 일반적인 업무효율성에 대한 자기 판단과 창의적인 효율성에 대한 자기 판단이 구별될 필요가 있는 것으로 보인다(Ford and Gioia, 2000). 이에 Tierney and Farmer(2002)는 창의성을 위한 강한 자아효능감이 창의적인 노력, 특히 어렵고 도전적인 상황에서 구성원들이 지속할 수 있도록 도와주는데 필연적인 것으로 간주하여 창의적 자아효능감이라는 구성개념을 개발하였다.

창의적 자아효능감(creative self-efficacy)은 창의적인 성과를 나타낼 수 있는 능력이 있다고 믿는 신념을 의미한다(Tierney and Farmer, 2002). 즉, 창의적 자아효능감은 구성원 자신이 창의적인 문제해결과 새로운 아이디어를 잘 생성할 수 있다고 여기는 창의적인 잠재력에 대한 자기 평가를 나타낸다. 자아효능감은 일반적인(general) 형태에서부터 특수적인(specific) 형태의 연속선상에 존재하며 창의성과 관련하여 창의적 자아효능감은 특수자아효능감에 속한다. 때문에 다양한 영역의 상황에서 수행여부의 능력에 대한 신념을 나타내는 일반적인 자아효능감과는 다르며 자존감이나 자신감과도 구별된다(Judge et al., 2002). 자존감이나 일반적인 자신감은 광범위하고 일반적인 감정인 반면에 창의적 자아효능감은 창의적인 행동 능력에 대한 판단이기 때문이다(DiLiello et al., 2011).

조직구성원들이 보다 더 창의적이기 위해서는 구성원들 개개인이 높은 수준의 창의적인 자아효능감을 증진시킬 때 가능할 수 있다. DiLiello et al.(2011)은 조직구성원들 스스로가 창의적인 자아효능감이 있다고 여길지라도 실제 창의성을 나타내어야 할 때 이를 사용하는 능력은 인지하지 못하기 때문에 창의적인 행동에 관여할 가능성이 낮을 수 있다고 하였다. 따라서 창의적 자아효능감은 구성원들의 긍정적인 결과를 이끄는 심리적인 기제가 될 수 있으며(Ghafoor et al., 2011), 최근의 연구들에 의해서도 창의적 자아효능감이 창의성의 원천으로 제안되고 있다(Gong et al., 2009; Tierney and Farmer, 2002, 2004).

2.3 자기주도성

자기주도성(personal initiative)은 조직구성원들이 공식적인 업무 외에도 장애를 극복해나가면서 자발적이고 활동적이며 주도적으로 업무를 추진해 나가는 행동을 뜻한다(Frese et al., 1996, 2007). 이러한 행동은 조직의 미션, 목표 지향성, 행동지향성과 일치할 때 빛을 발하며 주도적인 구성원들로 인해 미약하나마 조직 환경이 변화하는 결과가 나타나기도 한다(Frese and Fay, 2001). Grant and Ashford(2008)에 따르면 자기주도적인 구성원들은 목표를 설정하고 이를 달성하기 위해 다양한 방안을 강구하는 선도적인 행동을 보이며, 조직의 변화를 이끌어 내기 위해 업무관행이나 관습에서 탈피하여 새롭고 혁신적인 아이디어를 제안한다는 것이다.

행동이론(action theory)에 기반하고 있는 자기주도성은 개인의 기질이나 성격특성과 전혀 무관하다고 할 수는 없어도, 창의성과 관련하여

관심 있게 봐야 할 점은 구성원들의 실제적인 행동이 목표에 의해 유발된다는 점이다. 이러한 관점에서 자기주도성에 포함되는 요소들을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다(Frese et al., 1996, 2007). 첫째, 자발적인 행동(self-starting)이다. 이는 외부압력, 역할요구사항, 지침이 없어도 목표를 세워 수행하는 행동을 의미한다. 즉, 누군가가 할당해준 목표가 아니라 구성원 자신이 스스로 설정한 목표를 추구하는 행동을 뜻한다. 구성원들의 주도성이 중요한 이유는 업무시스템이나 업무역할에서 변화를 예측하고 현재의 상황을 개선하거나 새로운 것을 창출하며, 수동적인 자세보다는 도전적으로 태도로 적응하기 때문이다(Fritz and Sonnentag, 2009).

둘째, 선도적인 행동(proactivity)이다. 이는 문제가 일어날 때까지 기다리는 것이 아니라 장기적인 관점에서 새롭거나 재발되는 문제를 해결하고, 어려움을 이겨내며, 새로운 요구사항들을 예측하고 새롭게 떠오르는 기회들을 포착하는 것을 의미한다. 셋째, 끊임없는 지속성(persistence)이다. 자기주도성은 과정, 절차, 과업이 추가되거나 수정되는 것을 의미하며, 이러한 변화들은 종종 어려움이나 장애를 수반한다. 예를 들어 변화에 저항하는 사람들은 새로운 것을 좋아하지 않으며 일상적인 업무 중단을 싫어한다. 때문에 이러한 구성원들은 다양하게 발생하는 장애나 어려움을 극복하지 못하면 쉽게 포기하게 되는 것이다. 이는 반대로 구성원들이 목표달성을 위해 장애를 극복하고 자발적이며 선도적인 행동에 관여할 때 자기주도성을 보인다는 것이다. 따라서 자기주도성은 구성원들이 업무환경에 어떻게 변화를 주는지 그리고 업무, 과정, 절차, 사회에서 변화를 어떻게 결정하는지를 이해하는데 중요한 개념이라고 할 수 있다.

2.4 역할스트레스 : 역할갈등, 역할모호성

업무와 관련된 구성원들의 스트레스를 조직차원에서 관리해야 하는 이유는 구성원들의 심리적인 건강과 조직효과성에 직접적으로 영향을 미치기 때문이다(O'Neil and Davis, 2010). 그동안 업무관련 스트레스가 광범위한 영역에 걸쳐 중요하게 다루어져 왔음에도 불구하고, 다시 관심을 받는 것은 직무소진, 이직 등과 같은 구성원들의 태도와 성과에 부정적으로 영향을 미치기 때문이다. 하지만 스트레스를 받는 사람에 따라서 그 결과는 서로 다르며, 항상 부정적인 결과만을 초래하지도 않기 때문에 업무스트레스와 관련된 다양한 요인이 연구되어질 필요가 있다(LePine et al., 2005).

최근 업무관련 스트레스는 창의성에도 영향을 미치는 것으로 제안되고 있다(Hon, 2011). 예를 들면 적절한 긴장감에 따른 스트레스는 경쟁력과 함께 구성원들로 하여금 변화를 유도하고 문제해결을 위한 새로운 아이디어를 창출하는데 일조한다는 것이다. 일반적으로 구성원들이 경험하는 업무와 관련된 스트레스는 역할스트레스로 연구되어져 왔으며, 역할이라는 것이 구성원들의 업무와 관련된 필연적인 기능으로 선행연구들은 주로 역할갈등과 역할모호성을 다루었다(Beehr, 1995).

역할갈등(role conflict)은 구성원들이 두 개 이상의 업무에서 역할을 수행할 경우, 어떤 하나의 업무에 선택과 집중함으로써 다른 하나를 제대로 수행하지 못할 때 일어나는 감정 상태를 나타낸다(Kahn et al., 1964). 또한 다양한 원천

으로부터 업무에 대해 각기 다른 기대를 받고 있다는 것을 느낄 때 일어난다. 때문에 역할갈등이 일어나는 대상은 역할행위자의 심리에 있으며, 역할갈등은 개인의 욕구와 역할욕구가 불일치하는 상태라고 볼 수 있다(Rizzo et al., 1970). 직위와 업무가 적절할 때는 만족이나 조직효율성이 향상되는 결과가 나타나지만 그 반대일 때는 불만족으로 이어지고 역할갈등을 경험하게 된다.

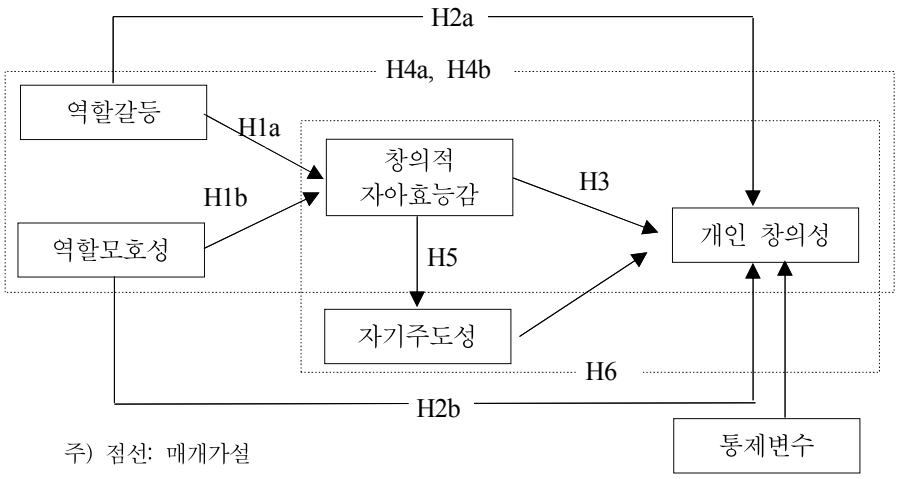
반면에 역할모호성(role ambiguity)은 업무수행과정에서 구성원들이 수행해야 할 업무를 정확하게 인지하지 못하고 정보를 충분히 가지고 있지 않을 때 느끼는 감정 상태를 나타낸다(Chuchill et al., 1985). 즉, 구성원들이 업무완수를 위해 어떤 행동을 취해야 하는지를 정확하게 모르는 불확실성을 의미한다. 최근 많은 조직들이 혁신을 위해 조직변화를 도모하고 구성원들로 하여금 업무변화에 따른 유연성을 요구하는 상황에서 조직구성원들 누구나 역할갈등과 역할모호성을 경험할 수가 있다. 그동안 많은 연구들이 역할스트레스가 구성원 개인과 조직성과에 영향을 미친다고 밝혔으나, 모든 연구들이 항상 일관된 결과를 제시하지 않고 있기 때문에 이를 어떻게 해소하고 관리하는가가 매우 중요한 문제로 받아들여지고 있다(Morris et al., 1979; Rigopoulou et al., 2012). 조직에서 구성원들의 업무에 영향을 미치는 상황적 요인은 매우 다양하다. Amabile(1983)과 Backer(1992)는 이러한 관점에서 스트레스 관리와 역할갈등 및 역할 모호성이 구성원들의 창의적인 사고를 유도하고 내적 동기를 고무시킨다고 하였다.

Shalley et al.(2004) 또한 역할스트레스가 구성원의 창의성에 잠재적으로 영향을 미치지만 이것이 개인에게만 국한된 문제가 아니기 때문에 매우 중요하다고 하였다. 이와 함께 역할갈등과 역할모호성은 자아효능감을 통해 직무만족이나 창의성에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Jackson and Schuler, 1985; Tang and Chang, 2010). 이러한 연구를 토대로 역할스트레스 역시 구성원들의 심리적인 메커니즘인 창의적 자아효능감에도 영향을 미칠 것으로 기대해볼 수가 있다. 역할스트레스와 다양한 형태의 업무효과성 사이에 예측할 수 없는 변인이 존재할 가능성이 있기 때문이다(Nygaard and Dahlstrom, 2002).

Ⅲ. 연구모형 및 연구가설

3.1 연구모형

창의성은 다양한 조직상황의 장애요소에도 불구하고 시간과 노력을 필요로 하는 어려운 활동이며, 조직의 변화쇄신과 그에 따른 업무환경 변화는 구성원들로 하여금 역할스트레스를 경험하게 한다. 이와 같은 상황에서 구성원들이 창의성 발현을 위해 끊임없이 지속할 수 있다는 신념을 가지고 스스로 도전적인 목표를 설정하여 새로움을 시도할 능력이 있는가는 매우 중요하다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구는 조직구성원들의 개인 창의성에 초점을 두고 역할스트레스(역할갈등, 역할모호성), 창의적 자아효능감, 자기주도성이 어떠한 인과관계가 있는지를 실증적으로 검증하고자 하며, 이에 대한 개념적 모델은 <그림 1>과 같이 도출된다.



주) 점선: 매개가설

<그림 1> 연구모형

3.2 연구가설

3.2.1 역할스트레스와 창의적 자아효능감

Gist and Mitchell(1992)은 조직구성원들이 역할모호성이나 역할갈등으로 자신의 성과를 통제할 수 없다고 생각할 때 자아효능감이 낮게 나타난다고 하였다. 그리고 Jex and Gudanowski (1992)와 Bandura(1997)도 역할모호성과 역할갈등이 자아효능감을 감소시키는 동시에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 역할모호성이 자아효능감을 저하시키는 이유는 업무수행을 위한 구성원의 능력을 평가하는 정보품질을 감소시키기 때문이다(Li and Bagger, 2008). 즉, 구성원들이 역할모호성을 높게 지각할 때 성과를 보여줄 구성원의 능력은 감소하며 업무수행 능력에 있어서도 자신감이 떨어진다는 것이다. 또한 다양하고 많은 업무역할에 따른 갈등은 구성원들로 하여금 자신들의 능력에 의문을 가지게 하여 결국 자아효능감이 떨어진다는 것이다.

이러한 논의의 결과는 많은 실증 연구들을 통해서도 유사하게 나타났다(Chebat and Kollias, 2000; Hartline and Ferrell, 1996; Karatepe et al., 2006; Martinko and Gardner, 1982). 최근 Tang and Chang(2010)의 연구에서도 역할갈등과 역할모호성은 모두 자아효능감에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 창의적 자아효능감은 창의적인 문제해결과 새로운 아이디어를 잘 생성할 수 있는가에 초점을 두고 있다(Tierney and Farmer, 2002). 현재 역할갈등과 역할모호성이 창의적 자아효능감과 어떠한 인과관계가 있는지를 실증적으로 조사한 연구는 없지만, 앞서 논의된 선행연구들을 토대로 살펴볼 때 구성원들의 업무몰입을 어렵게 하고 동기를 저하시키는 역할모호성과 역할갈등(Fisher and Gitelson, 1983; Quick et al., 2004)은 창의적 자아효능감에도 부정적인 영향을 미칠 가능성이 클 것으로 기대해볼 수 있다. 따라서 본 연구는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

H1a : 역할갈등은 창의적 자아효능감에 부정적

인 영향을 미칠 것이다.

H1b : 역할모호성은 창의적 자아효능감에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.2 역할스트레스와 개인 창의성

업무기대 불일치로 일어나는 역할갈등이 구성원들의 의사결정을 어렵게 하고 창의성을 통제한다는 기존의 선행연구들과 달리(Arnold et al., 2009; Singh, 2000), 최근의 연구들은 역할갈등이 구성원들의 성과와 긍정적인 관계가 있으며, 창의성도 증진시키는 것으로 제안되고 있다(Coelho et al., 2011; Tang and Chang, 2010). 구체적으로 그 이유를 살펴보면 첫째, 구성원들이 수행하는 다양한 역할은 긴장감과 스트레스를 가져오지만, 업무 중심인 조직에서 갈등은 피할 수 없는 요인으로서 구성원들은 어떻게든 이를 효과적으로 대처해야 한다는 것이다(Coelho et al., 2011; Tang and Chang, 2010). 즉, 구성원들은 스트레스를 일으키는 상황을 바꾸거나 관리하려는 노력을 통해 건설적인 방법으로 역할스트레스에 대응해야만 한다는 것이다(Goolsby, 1992). 이러한 관점에서 Ludwig(1992)는 우울증과 창의적인 성취수준이 미약하면서도 긍정적인 관계가 있음을 발견하였다. 그리고 George and Zhou(2002)는 부정적인 상황에서 인지한 정보가 오히려 업무에서 개인의 노력과 창의성에 긍정적으로 영향을 미칠 수 있다고 하였다.

둘째, 구성원들이 다양한 역할에 참여할 때 긍정적인 영향이 일어날 수 있으며, 그러한 긍정적인 영향이 창의성을 자극하는 인지적인 변화를 이끌 수 있다는 것이다. 예를 들면 인지적인 과정을 통해 긍정적인 영향이 창의성을 향상시킨다는 것이다(Isen, 1999; Lenaghan and Sengupta, 2007). 셋째, 역할갈등은 구성원들로 하여금 다양한 관점을 가지게 하여 보다 유연하고 다양한 정보원천을 가지게 한다는 것이다. 높은 수준의 업무요구조건이 오히려 혁신적인 반응을 자극할 수 있다고 보기 때문이다. 또한 창의적인 방법으로 문제나 과업에 접근함으로써 갈등에 대처할 수가 있다는 것이다(Janssen, 2000; Jones, 1993). 이에 최근의 연구들에서도 역할갈등은 개인 창의성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(Coelho et al., 2011; Tang and Chang, 2010).

한편, 업무와 관련된 불명확한 정보, 역할기능, 책임감 등에 있어 구체성과 예측부족으로 구성원들은 역할모호성을 경험하는 경우가 있다(Kahn et al., 1964; Beehr, 1976). 역할모호성은 구성원들이 업무를 수행하는데 있어 정확하지 않은 지식을 인지하는 것으로 업무책임감, 업무성과를 평가하는 기준에 영향을 미치게 된다(Dubinsky and Skinner, 1984; Rizzo et al., 1970; Singh, 1993). 구성원들이 역할모호성을 느끼는 것은 업무와 관련하여 상사와 의사소통이 어렵거나 업무훈련이 부족하고 역할정의가 명확하지 않은 경우에 나타날 수 있다(Mattson and Dubinsky, 1979). 그 결과 역할모호성을 경험하는 구성원들은 그렇지 않은 사람에 비해 업무수행에 필요한 행동을 하지 않으려고 하는 경향이 있다(Coelho et al., 2011).

또한 업무능력과의 연계가 힘들고 업무집중이 잘 안되며 전문지식과 창의적인 사고 및 스킬 활용을 방해하여 창의성 발현에도 부정적으로 영향을 미치게 한다. 이러한 관점에서 최근 역할기대 혹은 목표가 창의성에 어떻게 영향을 미치는지 관심이 주목되고 있다. 예를 들어 Ford(1996)

는 다른 업무목표들로 인해 혼란을 경험하는 구성원들이 창의적인 노력을 포기하게 된다고 하였다. 그 이유는 목표가 창의성에서 중요한 요인이 될지라도 정확하지 않은 업무목표로 인한 모호성이 스트레스를 유발시키는 것으로 보기 때문이다. Shalley and Gilson(2004)은 개인 창의성에 대한 직무상황 요인으로 역할기대와 목표를 제안하였다. 정확하고 분명한 목표는 구성원들이 업무에 집중하고 주의를 기울이며 노력하고자 하는 동기에 영향을 미칠 수 있기 때문이다.

그리고 Pinto and Prescott(1988)는 명확하게 명시된 미션이 팀원들로 하여금 새로운 아이디어를 개발하게 하고 그 결과 성공적인 혁신이 예측될 수 있음을 발견하였다. 또한 Sherman(1989)은 역할명확성이 구성원들에게 긍정적인 동기를 부여하며, 동기부여 된 구성원들은 많은 노력을 요구하는 문제를 해결하고 프로젝트를 완수에 있어 혁신을 보여준다고 하였다. 이는 반대로 업무역할이 명확하지 않을수록 구성원들은 업무수행과 창의성에 부정적인 영향을 받을 수가 있으며 실증연구를 통해서도 같은 결과가 나타났다(Coelho et al., 2011; Tang and Chang, 2010). 따라서 본 연구는 이러한 논의에 따라 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

H2a : 역할갈등은 개인 창의성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

H2b : 역할모호성은 개인 창의성에 부정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.3 창의적 자아효능감과 개인 창의성

자아효능감은 업무와 관련된 이끌림, 계획, 지속 등에 영향을 미치는 동기요인으로, 구성원들의 효능감은 창의성과 관련된 활동을 즐기고 창의적인 행동에 착수하며 업무에서 실제 창의적인 수준을 유지하는데 영향을 미칠 수 있다(Bandura, 1997; Tierney and Farmer, 2004). 창의성은 종종 실패의 위험성이 있기 때문에 창의적인 활동을 계속할 것인지에 대한 구성원들의 인내가 요구된다(Amabile, 1983). 창의적 사고와 활동이 요구된 상황에서 구성원들의 강력한 자아효능감은 창의적인 활동에 필연적이라고 보기 때문이다. 이러한 관점에서 Houghton and DiLiello(2010)는 창의적 자아효능감은 구성원들이 어렵고 도전적인 상황에 직면했을 때 창의적인 노력을 지속할 수 있도록 도와주는 심리적인 기제라고 하였으며, 구성원들이 창의적 자아효능감을 많이 가질수록 창의적인 활동기회를 더 많이 지각한다고 하였다.

이러한 창의적 자아효능감은 직무성과를 예측하는 변인으로 제안되었는데(Tierney and Farmer, 2002), 그 이유는 구성원들이 높은 수준의 창의적 자아효능감을 가질 때 보다 더 창의적인 행동을 할 수 있다고 보기 때문이다(Tierney et al., 1999). 몇몇 관련 연구들에서도 창의적 자아효능감은 창의성과 긍정적인 관계가 있는 것으로 나타났다(Ghafoor et al., 2011; Gong et al., 2009; Tierney and Farmer, 2004; Zhou et al., 2012). 따라서 본 연구는 이러한 논의에 따라 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

H3 : 창의적 자아효능감은 개인 창의성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3.2.4 창의적 자아효능감의 매개역할

비교적 최근에 소개되고 있는 창의적 자아효능감은 몇몇 연구들을 통해 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 구체적으로 Gong et al.(2009)에 따르면 구성원의 학습지향, 변혁적 리더십, 창의성 간의 관계에서 학습지향과 변혁적 리더십은 창의적 자아 효능감을 통해 창의성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 Ghafoor et al.(2011)은 변혁적 리더십, 성과지향과 창의성 간의 관계를 살펴본 결과 창의적 자아 효능감은 성과지향과 창의성 간의 관계에서만 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 즉, 성과지향을 믿는 구성원들이 창의적인 아이디어와 활동에서 자신감을 가질 때 업무활동에서 더 창의적일 수 있다고 하였다.

또한 Zhou et al.(2012)은 업무문제를 해결하기 위해 축적된 숙달이 창의적 자아 효능감을 향상시키고 그러한 효능감이 창의성까지 이어지게 한다고 하였다. 이러한 관점은 자아효능감이 본질적으로 모든 유형의 성취 행동에 중요한 매개자 역할을 하기 때문이다(이장형, 김종원, 2011). 그리고 Tang and Chang(2010)은 역할갈등, 역할모호성과 창의성 간의 관계에서 자아효능감이 매개역할을 한다고 하였다. 비록 역할갈등, 역할모호성, 창의성 간의 관계에서 창의적 자아 효능감이 어떠한 매개역할을 하는지를 실증적으로 검증한 연구는 없지만, 선행연구들을 중심으로 살펴볼 때 창의적 자아 효능감은 역할갈등, 역할모호성, 창의성 간에 매개역할을 할 것으로 기대해 볼 수 있다. 따라서 본 연구는 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

H4a : 창의적 자아효능감은 역할갈등과 창의성 간에 매개역할을 할 것이다.

H4b : 창의적 자아효능감은 역할모호성과 창의성 간에 매개역할을 할 것이다.

3.2.5 창의적 자아효능감, 자기주도성, 개인 창의성

새롭고 유용한 아이디어를 생성하는 과정에서 자주 실패를 경험하고, 기존의 방법으로 수행한 결과가 평가절하 될 때, 일반적으로 대부분의 구성원들은 창의적인 노력을 계속할 것인가에 대해 의심을 가지게 된다(Bandura, 1997). 그러나 Phelan and Young(2003)에 따르면 높은 수준의 창의적 자아 효능감을 가진 구성원들은 보편적인 방법이나 패턴보다는 혁신적이고 새로우며, 도전적이고 창의적인 활동을 수행한다고 한다. 즉, 이러한 사람들은 도전적인 목표를 설정하고 매우 활동적이며 장애와 실패에도 불구하고 적응적인 행동으로 목표에 도달하려고 많은 노력을 한다는 것이다(Bandura and Wood, 1989; Bandura, 1997). 때문에 창의적 자아효능감은 구성원들의 자기주도성에 영향을 미치는 심리적인 기제가 될 수 있다(Hackman and Oldham, 1976).

Crant(2000), Frese et al.(2007), Speier and Frese(1997) 등은 그 이유를 다음과 같이 설명하고 있다. 첫째, 창의적 자아효능감이 높은 사람들은 새롭고 모호한 상황에서 문제가 일어났을 때 자기 주도적으로 문제해결 방안을 모색할 가능성이 높다는 것이다. 둘째, 성공할 수 있다는 희망으로 장기적인 관점에서 목표설정과 계획을 수립할 가능성이 높은데 이러한 가능성들은 결국 자기주도성을 이끈다는 것이다. 셋째, 활동적으로 정보를 찾을 가능성이 높으며 이는 주도

성을 보여줄 지식으로 연결된다는 것이다. 즉, 도전적인 과업을 수행할 기회가 주어졌을 때 창의적 자아 효능감을 지닌 구성원들은 특정과업을 수행하려고 스스로 학습하며 자신의 능력을 숙련시키려고 노력한다는 것이다. 이와 반대로 창의적 자아효능감이 낮은 구성원들은 도전적인 상황은 피하려고 하며 장애물이 있을 때 빨리 포기하려고 하는 경향이 있다는 것이다.

이와 함께 최근 Herrman and Felfe(2012)은 자기주도성이 창의성에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 그에 따르면 문제를 감지하고 변화를 인지하기 위해서는 창의성에 대한 예측요인들이 중요한데, 자기주도성이 높은 사람은 새로운 요구사항과 근래에 생긴 기회들을 예측할 수 있으며 독특한 방법으로 문제를 해결하고 지속적으로 해결안을 찾으려고 한다는 것이다. Binnewise et al.(2007)에 따르면 문제해결을 위해 상이한 해결책들을 개발하는 과정에서 자기주도성을 지닌 구성원들은 다양한 해결책에 대한 대안을 가지고 있으며, 다양한 아이디어를 개발하고 활동적으로 실현시키고자 한다는 것이다. 그 결과 구성원들의 자기주도성이 창의성과 긍정적인 관계가 있다고 하였다. 이러한 관점은 Kim et al.(2009)의 연구에서도 동일하게 나타나고 있다. 따라서 본 연구는 이러한 논의에 따라 다음과 같은 가설을 설정하고자 한다.

H5 : 창의적 자아효능감은 자기주도성에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.
H6 : 자기주도성은 창의적 자아효능감과 개인 창의성 간에 매개역할을 할 것이다.

3.2.6 통제변수

개인 창의성과 관련하여 본 연구에 적용하는 역할 스트레스, 창의적 자아 효능감, 자기주도성은 모두 개인의 차이를 나타낼 수 있는 구성개념들이다. 따라서 인구통계학적 변수들이 통제될 필요가 있다. 예를 들어 스트레스 관련 연구에 따르면 업무관련 스트레스는 업종, 직무, 직종에 관계없이 나타나며, 스트레스는 그 자체에 의해 결정되기 보다는 구성원들이 어떻게 받아들이고 조절하느냐에 따라 결정될 수 있기 때문이다(Posner and Leitner, 1981). 즉, 사람마다 스트레스 원천에 따라 다양한 반응을 보이며 스트레스를 인식하는 경우도 다양할 수 있다는 것이다. 또한 창의적 자아 효능감이나 자기주도성은 개인의 태도를 나타내기 때문에 이 역시 개인차이가 존재할 가능성이 크다고 볼 수 있다. 때문에 관련연구들에서도 인구통계학적 변수들을 통제변수로 적용하고 있다(Carmeli and Schaubroeck, 2007; Kim et al., 2009). 따라서 본 연구는 성별, 연령, 학력, 업종, 직무, 근무경력 등을 통제변수로 적용하고자 한다.

Ⅳ. 연구방법 및 분석

4.1 조사대상 및 자료수집 방법

본 연구는 이론적 배경을 기반으로 연구모형과 가설을 검증하기 위해 각 변수의 문항을 작성하여 내용타당성을 검증하였다. 검증과정은 본 대학의 경영대학원 석사과정에 소속되어 있는 직장인 45명을 대상으로 약 2주에 걸쳐 이루어졌으며, 이 과정에서 이해하기 어렵고 표현하기 힘든 문항은 쉽게 이해되도록 수정하였다. 본 연구의 분석단위는 조직의 개인이며 수정된 최종

설문지가 2012년 5월 15일부터 6월 15일까지 300부가 배부되었다. 중심화 경향이 심한 불성실한 응답과 회수되지 않은 설문지 62부를 제외한 총 238부의 설문지가 연구를 위해 사용되었다.

본 연구는 분석도구로 PASW 18.0과 Smart-PLS2.0을 사용하였다. PLS는 컴포넌트 기반 접근방식으로 추정하기 때문에 표본크기와 잔차분포에 대한 요구 사항이 비교적 덜 엄격한 장점이 있다(Chin, 1998, 박경아 등, 2012). 그리고 변수의 타당성을 측정하기 위한 측정모형(measurement model)과 변수의 경로와 설명력을 나타내는 구조모형(structural model)을 동시에 평가할 수 있는 기법으로 복잡하고 예측 가능한 모형을 잘 설명할 수 있는 기법이다(주재훈, 김진환, 2012). 따라서 일반적인 신뢰성과 타당성 검증은 PASW 18.0을 이용하고자 하며, 확인적 요인분석은 PLS 기법을 사용하고자 한다.

다만, 본 연구는 통제변수를 사전에 통제하고자 하는 목적이 있으므로 이를 위한 검증은 위계적 다중회귀분석으로 수행하고자 한다. 본 연구와 유사한 구조로 통제변수를 사전에 통제하고 있는 이동섭과 최용득(2010)의 연구에서도 확인적 요인분석은 구조방정식으로 가설검증은 위계적 다중회귀분석으로 수행하고 있다. 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 자료를 살펴보면 성별은 남(162:68.1%), 여(76:31.9%)이며 연령은 20~30대(156:65.5%), 40~50대 이상(82:34.5%)이다. 학력은 고졸(29:12.2%), 전문대졸(37:15.5%), 대졸이상(172:72.2%)이며 업종은 제조업(131:55%), 비제조업(107:45%)이며, 직무는 관리직을 포함한 사무직(91:38.2%), 기술직과 기타(147:61.8%)로 나타나고 있다. 근무경력은 10년 미만(163:68.5%), 10~20년 미만(48:20.1%), 20년~30년 이상(27:11.3%)으로 나타났다.

4.2 변수의 조작적 정의와 측정

본 연구에 적용된 변수는 역할스트레스(역할갈등, 역할모호성), 창의적 자아효능감, 자기주도성, 개인 창의성 등이며 모두 Likert 7점 척도로 측정하였다. 역할갈등은 조직구성원들이 역할파트너(동료, 상사, 고객)로부터 동시에 만족시킬 수 없는 모순된 업무요구를 받는 정도를 나타낸다. 문항은 Rizzo et al.(1970)의 연구에서 활용된 것을 본 연구에 맞게 수정하여 5문항으로 구성하였다. 역할모호성은 업무상 발생되는 조직 내 역할에 대한 방법과 권한 정도의 불명확성을 나타낸다. 문항은 MacKenzie et al.(1998)과 Dubinsky and Hartley(1986) 등의 연구에서 활용된 것을 본 연구에 맞게 수정하여 5문항으로 구성하였다.

창의적 자아 효능감은 창의적인 성과를 도출할 수 있는 능력이 있다고 믿는 신념을 의미한다. 문항은 Shin et al.(2012), 최종률(2012) 등의 연구에서 활용된 것을 본 연구에 맞게 수정하여 5문항으로 구성하였다. 자기주도성은 조직구성원들이 공식적으로 주어진 업무 외에도 주도적으로 끊임없이 장애를 극복해나가면서 업무를 추진하는 행동을 의미한다. 문항은 Frses et al.(1997), Podsakoff et al.(1993), Coleman and Borman(2000), Bolino and Turnley(2005) 등의 연구에서 활용된 것을 본 연구에 맞게 수정하여 5문항으로 구성하였다. 개인 창의성은 조직구성원들이 새롭고 유용한 아이디어를 생성하고 문

제 해결안을 도출하는 것을 의미한다. 문항은 Shin et al.(2012), DiLello et al.(2008) 등의 연구에서 활용된 것을 본 연구에 맞게 수정하여 5문항으로 구성하였다.

통제변수는 인구통계학적 변수로 성별, 연령, 학력을 적용하고자 하며 직무특성 변수로는 업종, 직무, 근무경력 등을 적용하고자 한다. 성별은 여자, 연령은 30대, 40대, 50대이상, 학력은 전문대졸, 대졸, 대학원졸, 업종은 비제조업, 직무는 영업/회계, 생산/전산, 연구개발/기타, 근무경력은 십년미만, 십년이상으로 나누어 더미변수로 사용하였다.

4.3 측정모형 분석

본 연구는 PASW 18.0을 이용해 탐색적 요인분석을 수행하였다. 요인분석은 주성분분석을 적용한 요인분석으로 검증하였으며, 직교회전 방식에 의한 고유 값이 1이상인 요인만을 선택하였다. 요인적재량은 0.5이상이면 유의한 것으로 간주하였다(Hair et al., 2006). 분석 결과 5개의 요인이 전체분산의 68%를 설명하고 있어 개념타당성이 확보된 것으로 판단된다. 또한 PLS를 이용한 확인적 요인분석을 통해 신뢰성과 타당성을 분석하였다. 신뢰성은 Cronbach's α 값과 혼합신뢰성(composite reliability)으로 확인하였으며 분석결과 Cronbach's α 값이 0.7이상이면 내적일관성이 있다고 판단된다(Fornell and Larker, 1981). <표 1>의 분석결과에서 Cronbach's α 값은 모든 구성개념들에서 0.7이상의 값을 가지는 것으로 나타나 내적일관성을 확보하였다고 볼 수 있다.

<표 1> 신뢰성과 타당성 분석

변수(신뢰성 값)	탐색적 요인분석			PLS 확인적 요인분석		
	factor loading	eigen value	%of variance	factor loading	Composite Reliability	AVE
역할갈등(cronbach's α=0.800)						
1. 매번 다르게 처리해야 하는 일	.630			.747		
2. 업무방식이 다른 2개 이상의 업무	.625	1.450	11.53	.741	0.859	0.549
3. 불필요한 업무	.823			.749		
4. 업무에 필요한 지원(인적/자원)	.813			.780		
5. 능력을 벗어난 업무	.753			.683		
역할모호성(cronbach's α=0.879)						
1. 수행해야 할 일*	.773			.764		
2. 업무과제와 목표의 명확성*	.793	2.580	13.93	.831	0.912	0.675
3. 업무의 권한 정도	.717			.828		
4. 무엇을 해야 하는지의 명확성	.880			.892		
5. 업무수행 결과의 인지*	.766			.787		
창의적 자아효능감(cronbach's α=0.913)						
1. 설정 목표의 창의적 달성 자신	.774			.857		
2. 업무를 창의적으로 잘 할 자신	.830	8.187	15.07	.891	0.935	0.742
3. 정보/지식을 창의적으로 활용	.809			.884		
4. 도전적인 과업의 창의적으로 수행	.793			.865		

5. 잘못된 일의 창의적 개선	.795			.808		
자기주도성(cronbach's α=0.868) 1. 변화와 혁신에 적극적인 동참 2. 주어진 기회의 수용 3. 즉각적인 주도권 행사 4. 적극적인 커뮤니티 활동 참여 5. 적극적으로 구하는 조언과 충고	 .815 .811 .641 .856 .747	1.837	13.55	 .846 .762 .882 .874 .829	0.905	0.658
개인 창의성(cronbach's α=0.895) 1. 업무에 창의적인 스킬/능력 사용 2. 업무개선의 아이디어 요청 받음 3. 일에 대한 창의성 발현 4. 창의적인 업무 개선활동 5. 창의적인 능력 적용	 .730 .711 .775 .781 .730	2.965	13.98	 .847 .819 .726 .870 .784	0.923	0.705

* : 역코딩
주) 측정문항은 핵심문구만 표현함

그리고 혼합신뢰성 결과도 0.859~0.935로 나타나 기준치인 0.7이상의 값을 보여 신뢰성이 확보된 것으로 보인다. PLS 분석을 통한 개념타당성은 각 측정항목의 로딩(loading) 값과 관련 변수들 간의 교차로딩(cross loading) 값으로 분석한다. 일반적으로 측정항목의 로딩 값은 최소 0.6 이상이어야 하고 이상적인 값은 0.7 이상이며 관련 변수들 간의 교차로딩 값보다 크면 개념타당성이 있다고 판단된다(Chin, 1998; Chin and Dibbern, 2010). <표 1>은 교차로딩 값 비교에서 모든 변수들의 측정항목 로딩 값이 기준을 따르고 있음을 확인 한 후 정리한 값들을 나타낸다.

다음으로 판별타당성 분석은 평균분산추출(AVE)과 다른 변수의 상관계수 값을 비교하여 검증한다. 일반적으로 평균분산추출의 기준 값

<표 2> 평균, 표준편차, AVE제곱근과 변수들 간 상관관계

변수	M	SD	AVE*	RC	RA	CSE	PI	PC	성별	연령	학력	업종	직무	경력
RC	4.67	.97	.741	1										
RA	2.48	.79	.822	-.07	1									
CSE	4.85	.87	.861	.22**	-.32**	1								
PI	4.76	.95	.811	.05	-.28**	.44**	1							
PC	4.50	.92	.840	.34**	-.46**	.56**	.40**	1						
성별	1.32	.46		-.11	-.07	-.24**	-.01	-.08	1					
연령	2.26	.90		.01	-.23**	.12	.09	.31**	-.26**	1				
학력	2.70	.80		.11	-.06	.09	.11	.13*	.02	-.02	1			
업종	3.26	2.60		-.04	-.09	.03	.07	.02	.19**	.03	.22**	1		
직무	3.31	2.25		-.01	.06	.01	-.02	-.03	-.08	-.07	-.04	.05	1	
경력	2.25	1.49		.05	-.25**	.08	.08	.31**	-.16**	.68**	-.03	-.12	-.07	1

* : p<0.05, **: p<0.01, AVE*: AVE 제곱근 값

은 0.5이상이며 평균분산추출 값의 제곱근 값이 다른 상관계수 값보다 커야한다. 분석결과 측정변수들의 평균분산추출 값은 0.549~0.742로 나타나 기준 값인 0.5를 모두 상회하며 다른 변수들의 상관계수의 값과 비교했을 때 모두 상회하는 것으로 나타났다. 결과는 <표 1>, <표 2>에 나타나 있다.

4.4 연구가설 검증

4.4.1 가설검증

본 연구는 가설을 검증하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 수행하였다. 첫째 선행변수들과 창의적 자아 효능감의 관계를 검증하기 위해 2단계에 걸쳐 통제변수들(성별, 연령, 학력, 업종, 직무, 경력)과 선행변수들(역할갈등, 역할모호성)을 순차적으로 회귀식에 추가하였다. 1단계 회귀식에서 통제변수만 투입했을 때 창의적 자아 효능감에 대한 모형 설명력은 10%였으며, 연령, 학력, 업종, 직무, 근무경력 등은 창의적 자아효능감과 관련이 없는 반면에 성별이 여자인 경우에 창의적 자아 효능감이 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 창의적인 잠재력을 증대시켜 창의적인 아이디어 생성으로 이어질 수 있도록 여성인력의 교육과 훈련이 필요하다고 볼 수 있다. 그리고 2단계 회귀식에서 역할스트레스인 역할갈등과 역할모호성 변수가 모형에 포함되었을 때 설명력은 25%로 증가하였다. 개별 변수의 유의성을 살펴보면 역할갈등(β=.14, $p<0.05$)과 역할모호성(β=-.40, $p<0.000$)은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 따라서 H1b는 지지되었다.

그러나 역할갈등은 부정적인 영향 보다는 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 H1a는 지지 되지 않았다. 업무관련 스트레스는 모든 개인에게 있어 동일하게 나타나지 않으며 결과 또한 다를 수 있다. 때문에 이러한 결과는 단정적일 수는 없지만 구성원들이 경험하는 역할갈등은 일반적인 자아효능감 보다는 창의적 자아효능감에서 다르게 작용할 수 있다고 볼 수 있다. 예를 들어 여러 업무역할로 축적된 경험과 지식은 구성원들로 하여금 창의적인 아이디어를 생성하는데 자신감을 가지게 하고, 창의적인 업무가 요구될 때 주도적으로 새로운 노력을 하도록 내적 동기를 높여주는 기능을 할 수 있다. 분석결과는 <표 3>에 나타나 있다.

둘째, 선행변수들과 개인 창의성의 관계를 검증하기 위해 3단계에 걸쳐 통제변수들(성별, 연령, 학력, 업종, 직무, 경력)과 선행변수들(역할갈등, 역할모호성, 창의적 자아 효능감, 자기주도성)을 순차적으로 회귀식에 추가하였다. 1단계 회귀식에서 통제변수만 투입했을 때 개인 창의성에 대한 모형 설명력은 13%였으며, 연령과 경력이 증가할수록 개인 창의성이 높아지는 것으로 나타났다.

2단계 회귀식에서 역할스트레스인 역할갈등과 역할모호성 변수가 모형에 포함되었을 때 설명력은 37%로 증가하였다. 개별 변수의 유의성을 살펴보면 역할갈등(β=.28, $p<0.000$)과 역할모호성(β=-.46, $p<0.000$)은 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타나, 역할 스트레스의 각 차원과 개인 창의성의 관계에 대한 가설 H2a, H2b는 모두 지지되었다. 이러한 결과는 Tang and Chang(2010)의 연구와 같은 결과로 나타나고 있다. 마지막으로 3단계 회귀식에서 매개변수인 창의적 자아효능감과 자기주도성 변수를 포함

<표 3> 선행변수들과 창의적 자아 효능감에 대한 회귀분석 결과

변수		모형1		모형2	
		β	t	β	t
통제 변수	여자	.46	3.47**	.53	4.30**
	삼십대	-.13	-.74	-.20	-1.27
	사십대	-.03	-.14	-.14	-.75
	오십대이상	.17	.62	.00	.02
	전문대졸	-.26	-1.15	-.36	-1.73
	대졸	.11	.61	.00	.03
	대학원졸	.14	.56	.03	.16
	비제조업	.05	.43	.05	.47
	영업/회계	-.01	-.11	-.10	-.71
	생산/전산	-.04	-.26	-.03	-.24
	연구개발/기타	.04	.28	.05	.42
	십년미만	.19	1.29	.09	.64
	십년이상	-.07	-.47	-.22	-1.47
예측 변수	역할갈등			.14	2.54*
	역할모호성			-.40	-5.92**
R^2		.10		.25	
Adj. R^2		.04		.20	
F		1.90*		4.95**	

*: p<0.05, **: p<0.000

하였을 때 설명력은 52%로 증가하였다. 개별 변수의 유의성을 살펴보면 창의적 자아효능감(β=.36, p<0.000)과 자기주도성(β=.15, p<0.003)은 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타나, 가설 H3은 지지되었다. 통제변수를 적용한 부분에서는 성별, 학력, 업종, 직무 등은 창의성과 관련이 없는 것으로 나타났으며, 연령이 오십대 이상인 경우와 근무경력이 십년 이상인 경우에 창의성이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 업무경험이 많은 사람일수록 업무상황에 대한 적응력이 뛰어나 다양한 직무환경에 따른 업무수행에서도 창의적인 아이디어를 도출하는데 긍정적인 태도를 가지는 것으로 여겨진다. 분석결과는 <표 4>에 나타나 있다.

다음으로 본 연구는 창의적 자아효능감과 자기주도성에 대한 매개역할을 검증하기 위해 Sobel Test를 수행하였다. 이는 MacKinnon and Dwyer(1995)와 Preacher and Hayes(2008) 등이 보편화시켰으며, 매개변수에 대한 독립변수의 비표준화 회귀계수와 표준오차, 종속변수에 대한 매개변수의 비표준화 회귀계수와 표준오차를 이용하여 매개효과가 '0'이라는 가설에 대한 검증방법이다. <표 5>의 Sobel Test 결과 Z값은 통계적으로 유의한 값(Z±3.02, p<0.000)을 보여주고 있다. 따라서 창의적 자아효능감과 자기 주도성은 매개효과가 있는 것으로 나타나, 가설 H4a, H4b, H5, H6은 통계적으로 지지되는 것으로 나타났다.

<표 4> 선행변수와 개인 창의성에 대한 회귀분석 결과

변수		모형1		모형2		모형3	
		β	t	β	t	β	t
통제변수	여자	.01	.06	.05	.48	-.15	-1.42
	삼십대	.12	.70	.05	.34	.16	1.19
	사십대	.34	1.58	.24	1.31	.29	1.75
	오십대 이상	.63	2.18*	.44	1.77	.43	1.96*
	전문대졸	-.19	-.82	-.33	-1.66	-.20	-1.13
	대졸	.18	.97	.04	.25	.00	.01
	대학원졸	.33	1.23	.12	.55	.08	.42
	비제조업	-.06	-.54	-.05	-.45	-.08	-.87
	영업/회계	-.03	-.18	-.13	-.95	-.05	-.42
	생산/전산	-.09	-.56	-.05	-.39	-.04	-.34
	연구개발/기타	.04	.26	.05	.43	.04	.36
	십년미만	.30	1.97*	.14	1.04	.09	.83
	십년이상	.31	1.83	.13	.91	.25	1.97*
예측변수	역할갈등			.28	5.29**	.22	4.77**
	역할모호성			-.46	-6.98**	-.25	-4.07**
매개변수	창의적 자아효능감					.36	5.94**
	자기주도성					.15	2.97**
R^2		.13		.37		.52	
Adj. R^2		.08		.33		.48	
F		2.67*		8.79**		14.00**	

*: p<0.05, **: p<0.000

<표 5> Sobel Test 결과(개인 창의성)

독립변수			매개변수			매개효과	종속변수	Z-value
변수	β	SE	변수	β	SE			
역할갈등	0.185	0.055	창의적 자아 효능감	0.591	0.057	0.109	개인 창의성	3.199*
역할모호성	-0.343	0.067				0.202		-4.590*
창의적 자아 효능감	0.487	0.063	자기 주도성	0.395	0.057	0.192		5.159*

*: p<0.000

Ⅴ. 토의 및 결론

5.1 연구요약 및 해석

본 연구는 개인 창의성에 초점을 두고 역할갈등, 역할모호성, 창의적 자아효능감, 자기주도성이 어떠한 영향을 미치는지를 조사하였다. 실증분석에 따른 결과는 다음과 같이 요약된다.

첫째, 역할갈등, 역할모호성과 창의적 자아효능감 간의 관계에서 역할모호성은 창의적 자아효능감에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할모호성은 선행연구들이 제시한 것처럼 동일한 결과를 제시하고 있다. 비록 역할모호성과 창의적 자아효능감 간의 직접적인 인과관계를 살펴본 연구는 없지만 분석결과를 살펴볼 때, 구성원들이 업무를 창의적으로 수행해야 하는 경우, 업무수행에서 무엇을 해야 하는지, 업무수행 권한이 어떻게 되는지, 업무와 조직목표가 일치하는지 등을 명확하게 알지 못하게 되면 창의적인 업무수행 능력과 자신감이 떨어질 가능성이 높다고 볼 수 있다.

그러나 역할갈등은 창의적 자아효능감에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할모호성과 마찬가지로 역할갈등 역시 창의적 자아효능감과 직접적인 인과관계를 살펴본 연구는 없지만, 선행연구들이 제시한 결과와 상반된 결과는 일반적인 자아 효능감과 창의적 자아효능감 간의 인지에서 어떤 차이가 있을 가능성을 고려해 볼 수 있다. 조직 내 구성원들은 하나의 주어진 업무보다는 여러 업무를 동시에 수행하는 경우가 종종 있다. 다양한 업무의 성공적인 수행은 자아효능감을 가지게 하며 나아가 성공적인 역할들로 인해 축적된 경험과 지식은 업무 스트레스 보다는 창의적인 아이디어 생성에 도움이 될 수 있다는 자신의 의지와 동기에 긍정적인 피드백으로 작용하는 것으로 볼 수 있다.

둘째, 역할갈등, 역할모호성, 개인 창의성 간의 관계에서 역할갈등은 개인 창의성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 역할모호성은 개인 창의성에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구들에서 제시한 결과와 동일한 결과를 보여주고 있다. 즉, 역할갈등은 구성원들이 다양한 관점을 가질 수 있고 축적된 경험과 지식은 높은 수준의 업무요구가 요구될 때 혁신적인 활동을 할 수 있는 원동력이 될 수가 있다. 하지만 역할모호성은 선행연구들과 마찬가지로 업무수행에 필요한 행동과 업무몰입을 어렵게 하며 창의적인 사고 및 노력을 쉽게 포기하게 하는 요인이 될 수 있다.

셋째, 창의적 자아효능감은 개인 창의성에 영향을 미치면서 역할갈등, 역할모호성, 개인 창의성 간에 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 창의적 자아효능감이 직접적으로 창의성에 영향을 미칠 뿐만 아니라 역할스트레스(역할갈등, 역할모호성)로 유발된 감정이 새로운 노력을 추구하고자 하는 의지와 신념을 통해 강화되고 약화됨으로써 새롭고 가치 있는 아이디어를 창출해 내는 창의적 행동이 나타나는 것으로 볼 수 있다. 계획된 행동이론을 제시한 Ajzen(1985)에 따르면 태도가 먼저 행동의도에 영향을 미치고 그러한 행동의도가 행동을 일으킨다. 이러한 관점에서 역할스트레스로 인한 개인의 태도는 개인이 추구하고자 하는 동기로 조절되어 궁극적인 행동(창의성)을 일으킨다고 볼 수 있다.

넷째, 창의적 자아효능감은 자기주도성에 영

향을 미치며 이러한 자기주도성은 창의적 자아효능감과 개인 창의성 간에 매개역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 창의적인 아이디어를 생성할 수 있는 능력을 가지고 있다고 믿는 사람들은 어떠한 지시 없이도 스스로 목표를 설정하고 수많은 장애와 실패에도 불구하고 목표 달성을 위해 노력하는 것으로 볼 수 있다. 그리고 업무수행 절차를 변화시키기 위한 진취적인 행동을 취함으로써 창의적인 행동을 보일 가능성이 높다고 할 수 있다.

5.2 연구의 의의와 시사점

본 연구의 의의는 다음과 같이 살펴볼 수 있다. 첫째, 개인 창의성에 영향을 미치는 독립변인으로 창의적 자아효능감과 자기주도성을 알아봄으로써 기존의 선행연구들에서 제시하고 있는 개인특성 차원을 보다 더 광범위하게 확장하였다는 점이다. 선행연구들은 개인특성 차원에서 주로 개인의 창의적인 성격, 인지스타일, 동기부여, 창의적인 노력 등을 제안하였다. 개인이 자신의 능력과 효율성에 대해 어떻게 지각하고 판단하느냐가 행동과 수행수준을 결정한다는 자아효능감은 수많은 실증연구들을 통해 그 중요성이 예견된 바 있다. 하지만 창의성과 관련하여 창의적 자아효능감과 개인 창의성과의 인과적 관계를 조사한 국내연구는 아직까지 부재한 상황이다.

일반적인 자아효능감이 넓고 다양한 영역, 즉 삶의 여러 영역에 걸쳐 성공과 실패의 경험을 통해 새로운 상황에서 가지게 되는 일반화된 기대라면(Sherer et al., 1982), 창의적 자아효능감은 특수 자아효능감의 한 형태로 업무상황에 특수화된 인지적 측면으로 볼 수 있다. 때문에 구성원들이 업무와 관련하여 창의성을 발휘해야 할 때 내재적으로 동기화되지 못하고 창의성을 장려하지 않거나 방해하는 업무환경을 지각한다면 창의적인 잠재력과 실제 창의성간에는 차이가 일어날 수 있다. 따라서 본 연구에서 제시하고 있는 창의적 자아효능감은 창의성과 관련하여 개인의 지각과 행동 사이의 관계를 중재하는 동기차원의 이해를 넓혔다고 볼 수 있다.

실무적인 차원에서 살펴보면 리더들은 업무에 창의성이 요구될 때 평소 구성원들의 창의적인 잠재력에 대한 낮은 기대를 가졌다면, 앞으로 더 잘 될 것이라는 믿음 가지고 적절한 자극과 견제를 할 필요가 있다. 이는 창의적이지 않다고 여기는 구성원들에게 있어서 동기를 부여할 수 있는 계기가 되고 구성원들 간에 개인차가 있음을 고려하면 전략적인 소통의 수단이 된다. 소통의 장벽은 리더의 기대와 구성원들의 인지 간의 차이를 만들 수 있기 때문이다. 또한 통제변수를 적용하였을 때 여성에게서 창의적 자아효능감이 높게 나타나는 점으로 보아 인구통계적인 그룹에서 창의적인 잠재력을 개발할 필요가 있다. 성별의 차이는 현재 관련연구들에서도 조금씩 차이를 보이고 있기 때문이다. 예를 들면 남성이 여성보다 창의적 자아효능감이 높게 나타나거나 성별의 차이가 없다는 연구들이 있다(Gong et al., 2009; Mathisen, 2011).

한편, 창의성과 관련하여 최근 학술연구에서 관심을 보이고 있는 자기주도성의 개념을 조사한 점에서도 의의를 살펴볼 수 있다. 특히 자기주도성의 단일 효과보다는 매개효과를 살펴봄으로써 창의적 자아효능감과 자기주도성 간의 인과관계 그리고 그 결과로 창의성이 증대될 수

있음을 확인하였다. 이로써 구성원들의 자기주도성이 요구되는 업무환경에서 구성원들의 창의적 자아효능감이 자기주도성을 유도한다는 것을 알 수 있다. 이러한 관점에서 실무차원을 살펴보면 구성원들은 교육과 훈련을 통해 창의적 자아효능감을 증진시킬 수가 있다. 구성원 모두가 창의적이지 않다는 점을 고려하면 구성원들이 업무에 창의적이기 위해서는 스킬과 지식이 필요하며, 교육과 훈련을 통해 쌓여진 지식, 실무경험, 피드백, 숙달 등은 어려움에 처했을 때 이를 이겨낼 수 있는 효능감이 생길 수 있다. 특히 성격특성이나 인지스타일 등은 변화를 쉽게 받아들이지 못하는 불변성을 지녔다면 창의적 자아효능감은 이들 보다 변화를 잘 수용할 수 있는 특성이 있기 때문이다. 또한 리더들은 구성원들의 자기주도성을 독려하기 위해 내적동기를 촉진시킬 뿐만 아니라 스스로 목표(개인, 부서목표)를 세워 끝까지 실행할 수 있는 완결형 업무를 제시할 필요가 있다. 완결형 업무의 성공적인 수행은 자신감과 함께 자기주도성을 높이는 계기가 된다.

둘째, 그동안 선행연구들이 직무복잡성, 직무특성 등을 주요하게 다루었다면 본 연구가 업무와 관련하여 업무역할과 업무모호성을 조사한 면에서도 의의가 있다고 볼 수 있다. 구체적으로 역할갈등과 역할모호성 연구들이 대부분 부정적인 영향을 미친다는 결과에 비해 창의적 자아효능감 및 창의성과 연계할 때 역할갈등은 오히려 긍정적인 측면을 타나내었다. 업무와 관련된 스트레스는 하나의 자극형태이기 때문에 동일한 자극이더라도 개인차가 일어날 수 있으며, 불편함과 해를 끼치는 스트레스가 있는 반면 도움이나 행복을 주는 스트레스가 있다. 두 관점의 차이는 예측성과 통제성의 여부에 있다. 즉, 사람이 경험하는 사건이나 생활변화가 예측가능하고 통제할 수 있다면 긴장감이나 스트레스가 적을 수 있다는 것이다. 때문에 스트레스는 그 자체보다는 어떻게 받아들이고 조절하느냐에 따라 달라진다고 볼 수 있다.

이렇게 볼 때 업무역할은 하나의 스트레스 요인이 될 수 있지만 다양한 업무역할로 축적된 경험과 스킬 및 지식 등은 창의성을 발휘해야 할 때 긍정적인 요소로 작용할 가능성이 있다고 볼 수 있다. 이러한 관점에서 조직은 구성원들의 역량에 맞추어 관심을 가지고 능력과 창의성을 발휘할 수 있는 업무를 재설계하여 제공할 필요가 있다. 또한 구성원들이 목표(개인, 부서)달성에 적응할 수 있는 행동을 포함하는 가이드라인을 제공하고 그들과 좋은 관계를 형성할 필요가 있다. 한편, 창의적 능력에 자신감을 가지는 구성원들일수록 리더의 피드백을 잘 수용하지 않으려고 하는 측면이 있다. 때문에 리더는 피드백을 제공하는 시점, 빈번성 등을 살펴야 하며, 창의적 능력이 낮은 구성원들에게는 부정적인 피드백보다는 긍정적인 피드백을 제공함으로써 내적동기를 향상시킬 필요가 있다.

5.3 연구의 한계점 및 향후 연구방향

이론 및 실무적인 시사점에도 불구하고 본 연구는 여러 한계점을 지니고 있다. 첫째, 창의성 관련 연구들에서 개인 창의성은 상사가 부하직원들의 창의성을 평가하는 방식을 채택하는 경우가 있다. 모든 관련 연구들이 동일한 방법을 사용하고 있지는 않지만 구성원들이 직접 평가한 자기보고식의 방법은 완전한 동일방법편의

를 해결하지 못하는 한계점을 가질 수가 있다. 따라서 향후 연구에서는 이를 해결할 수 있는 방법론을 적용할 필요가 있다고 본다. 둘째, 창의성은 시간과 노력이 드는 힘든 과정으로 단기간에 걸친 평가방식은 구성원들의 창의성을 단편적으로 보게 하는 한계점을 가질 수 있다. 그러므로 시간차 변이를 적용해 일정시점이 지난 후의 창의성을 살펴볼 수 있는 종단적 연구가 이루어질 필요가 있다. 셋째, 본 연구는 동기와 관련하여 역할갈등, 역할모호성, 창의적 자아효능감, 자기주도성 등을 살펴보았지만, 동기에 영향을 미치는 요인들은 이외에도 다양하게 존재할 수 있다. 예를 들면 리더십 유형, 상사의 피드백유형, 구성원의 몰입유형, 성과기대, 긍정심리자본 등으로 다양하게 연구가 확대될 필요가 있다.

참고문헌

김유정, 전방지, 강소라, “UCC 서비스 참여에서의 사회적 실재감과 감정차원의 중요성에 관한 연구”, 정보시스템연구, 제16권, 제4호, 2007, pp. 195-221.

박경아, 이대용, 구철모, “최종사용자의 인터넷과 소셜네트워크 보안 행동에 대한 실증연구”, 정보시스템연구, 제21권, 제4호, 2012, pp. 01-29.

이덕로, 김태열, “개인창의성에 영향을 미치는 변수에 관한 연구: 창의적 성격, 기술다양성 및 팀 특성의 상호작용효과를 중심으로”, 인적자원관리연구, 제16권, 제3호, 2009, pp. 167-192.

이건창, 서영욱, 채성욱, 송석우, “네트워크 구조와 조직학습문화, 지식경영참여가 개인 창의성 및 성과에 미치는 영향에 관한 실증분석: SI 제안팀과 R&D팀의 비교연구”, Asia Pacific Journal of Information Systems, 제20권, 제4호, 2010, pp. 101-123.

이동섭, 최용득, “긍정심리자본의 선행요인과 결과에 관한 연구”, 경영학연구, 제39권, 제1호, 2010, pp. 1-28.

이장형, 김종원, “자기효능감이 모바일 금융정보시스템 품질에 미치는 영향”, 정보시스템연구, 제20권, 제4호, 2011, pp. 103-117.

주재훈, 김진완, “고객가치, 공급사슬통합 그리고 기업성과 간의 관계에 대한 연구”, 정보시스템연구, 제21권, 제2호, 2012, pp. 27-44.

최종률, 관광객 몰입유형에 따른 자아효능감과 관광경험의 구조적 관계, 경희대학교 박사학위논문, 2012.

Ajzen, I., "From Intention to Action: A Theory of Planned Behavior", In J. Kuhl & J. Beckman(Eds.), *Action Control: From Cognitions to Behaviors*, New York, NY: Springer, 1985.

Amabile, T.M., *The Social Psychology of Creativity*. New York: Springer-Verlag, 1983.

Amabile, T.M., "A Model of Creativity and Innovation in Organizations", In Staw, B.M. and Cummings, L.L. (Eds), *Research in Organizational Behavior*, JAI Press, Greenwich, CT, 1988, pp. 123-167.

Amabile, T. M., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J. and Herron, M., "Assessing the Work Environment for Creativity", *Academy of Management Journal*, Vol. 39, No. 5, 1996, pp. 1154-1184.

Amabile, T.M. and Conti, R., "Changes in the Work Environment for Creativity During Downsizing", *Academy of Management Journal*, Vol. 42, No. 6, 1999, pp. 630-640.

Amabile, T.M., Barsade, S.G., Mueller, J.S. and Staw, B.M., "Affect and Creativity at Work", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 50, No. 3, 2005, pp. 367-403.

Arnold, T., Flaherty, K.E., Voss, K.E. and Mowen, J.C., "Role Stressors and Retail Performance: The Role of Perceived Competitive Climate", *Journal of Retailing,* Vol. 85, No. 2, 2009, pp. 194-205.

Backer, T.E., "Workplace Creativity: Psychological, Environmental, and Organizational Strategies", *Creativity Research Journal*, Vol. 5, No. 4, 1992, pp. 439-441.

Bandura, A., *Self-efficacy: The Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman and Company, 1997.

Bandura, A. and Wood, R.E., "Effect of Perceived Controllability and Performance Standards on Self-Regulation of Complex Decision-Making", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 56, No. 5, 1989, pp. 805-814.

Barney, C.E. and Elias, S.M., "Flex-Time as a Moderator of the Job Stress-Work Motivation Relationship: A Three Nation Investigation", *Personnel Review*, Vol. 39, No. 4, 2010, pp. 487-502.

Beehr, T.A., *Psychological Stress in the Workplace*, London: Routledge, 1995.

Beehr, T.A., "Perceived Situational Moderators of the Relation Between Subjective Role Ambiguity and Role Strain", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 61, No. 1, 1976, pp. 35-40.

Belschak F.D. and Hartog, D.N., "Pro-self, Prosocial and Pro-Organizational Foci of Proactive Behaviour: Differential Antecedents and Consequences", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 83, No. 2, 2010, pp. 475-498.

Binnewies, C., Ohly, S. and Sonnentag, S., "Taking Personal Initiative and Communicating about Ideas: What is Important for the Creative Process and for Idea Creativity?", *European Journal of Work & Organizational Psychology,* Vol. 16, No. 4, 2007, pp. 432-455.

Binnewies, C. and Gromer, M., "Creativity and Innovation at Work: The Role of Work Characteristics and Personal Initiative", *Psicothema*, Vol. 24, No. 1, 2012, pp. 100-105.

Bolino, M.C. and Turnley, W.H., "The Personal Costs of Citizenship Behavior : The

Relationship Between Individual Initiative and Role Overload, Job Stress, and Work-Family Conflict", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 90, No. 4, 2005, pp. 740-748.

Carmeli, A. and Schaubroeck, J., "The Influence of Leaders' and Other Referents' Normative Expectations on Individual Involvement in Creative Work", *The Leadership Quarterly*, Vol. 18, No. 1, 2007, pp. 35-48.

Chebat, J.C. and Kollias, P., "The Impact of Empowerment on Customer Contact Employees' Roles in Service Organizations", *Journal of Service Research*, Vol. 3, No. 1, 2000, pp. 66-81.

Chin, W.W., "Issues and Opinion on Structural Equation Modeling", *MIS Quarterly*, Vol. 22, No. 1, 1998, pp. 52-104.

Choi, J.N., "Individual and Contextual Predictors of Creative Performance: The Mediating Role of Psychological Processes", *Creativity Research Journal*, Vol. 16, No. 2-3, 2004, pp. 187-199.

Chong, E. and Ma, X., "The Influence of Individual Factors, Supervision and Work Environment on Creative Self-Efficacy", *Creative and Innovation Management*, Vol. 19, No. 3, 2010, pp. 233-247.

Churchill, G.A., Ford, N.M., Hartley, S.W, Walker, O.C., "The Determinants of Salesperson Performance: A Meta-Analysis", *Journal of Marketing Research*, Vol. 22, No. 2, 1985, pp. 103-118.

Coleman, V.I. and Borman, W.C., "Investigating the Underlying Structure of the Citizenship Performance Domain", *Human Resource Management Review*, Vol. 10, No. 1, 2000, pp. 25-44.

Crant, J.M., "Proactive Behavior in Organizations", *Journal of Management*, Vol. 26, No. 3, 2000, pp. 435-462.

Daniels, K., Wimalasiri, V., Cheyne, A. and Story, V., "Linking the Demands Control Support Model to Innovation: The Moderating Role of Personal Initiative on The Generation and Implementation of Ideas", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 84, 2011, pp. 581-598.

DeShon, R.P. and Gillespie, J.Z., "A Motivated Action Theory Account of Goal Orientation", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 90, No. 6, 2005, pp. 1096-1127.

Dewett, T., "Employee Creativity and the Role of Risk", *European Journal of Innovation Management*, Vol. 7, No. 4, 2004, pp. 257-266.

DiLiello, T.C. and Houghton, J.D., "Creative Potential and Practiced Creativity: Identifying Untapped Creativity in Organizations", *Creativity and Innovation Management*, Vol. 17, No. 1, 2008, pp. 37-46.

Diliello, T.C., Houghton, J.D., Dawley, D., "Narrowing the Creativity Gap: The

Moderating Effects of Perceived Support for Creativity", *The Journal of Psychology,* Vol. 145, No. 3, 2011, pp. 151-172.

Dubinsky, A.J. and Skinner, S.J., "Impact of Job Characteristics on Retail Salespeople's Reactions to Their Jobs", *Journal of Retailing,* Vol. 60, No. 2, 1984, pp. 35-62.

Dubinsky, A.J. and Hartley, S.W., "Antecedents of Retail Salesperson Performance: A Path-Analytic Perspective", *Journal of Business Research,* Vol. 14(June), 1986, pp. 253-268.

Fisher, C.D. and Gitelson, R., "A Meta-Analysis of the Correlates of Role Conflict and Ambiguity", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, No. 2, 1983, pp. 320-333.

Ford, C.M., "A Theory of Individual Creative Action in Multiple Social Domains", *Academy of Management Review*, Vol. 21, No. 4, 1996, pp. 1112-1142.

Ford, C.M. and Gioia, D.A., "Factors Influencing Creativity in the Domain of Managerial Decision Making. *Journal of Management*, Vol. 26, No. 4, 2000, pp. 705-732.

Frese, M., Fay, D., Hilburger, T., Leng, K., and Tag, A., "The Concept of Personal Initiative: Operationalization, Reliability and Validity in Two German Samples", *Journal of Occupational and Organizational Psychology,* Vol. 70, No. 2, 1997, pp. 139-161.

Frese, M. and Fay, D., "Personal Initiative(PI): An Active Performance Concept for Work in the 21st Century", In B. M. Staw & R. M. Sutton(Eds.), *Research in Organizational Behavior,* Vol. 23, 2001, pp. 133-187. Amsterdam: Elsevier Science.

Frese, M., Garst, H. and Fay, D., "Making Things Happen: Reciprocal Relationships Between Work Characteristics and Personal Initiative in a Four-Wave Longitudinal Structural Equation Model", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 92, No. 4, 2007, pp. 1084-1102.

Fritz, C. and Sonnentag, S., "Antecedents of Day-Level Proactive Behavior: A Look at Job Stressors and Positive Affect During the Workday", *Journal of Management*, Vol. 35, No. 1, 2009, pp. 94-111.

George, J.M. and Zhou, J., "Understanding When Bad Moods Foster Creativity and Good Ones do Not: The Role of Context and Clarity of Feelings", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 4, 2002, pp. 687-697.

George, J. M., Creativity in Organizations. In J. P. Walsh & A. P. Brief(Eds.), *Academy of Management annals,* Vol. 1, 2007, pp. 439-477, New York: Erlbaum.

Ghafoor, A., Qureshi, T.M., Azeemi, H.R. and Hijazi, S.T., "Mediating Role of Creative Self-Efficacy", *African Journal of Business Management*, Vol. 5, No. 27,

2011, pp. 11093-11103.

Gist, M.E. and Mitchell, T.R., "Self-Efficacy: A Theoretical Analysis of Its Determinants and Malleability", *Academy of Management Review*, Vol. 17, No. 2, 1992, pp. 183-211.

Gong, Y., Huang, J.C. and Farh, J.L., "Employee Learning Orientation, Transformational Leadership, and Employee Creativity: The Mediating Role of Employee Creative Self-Efficacy", *Academy of Management Journal*, Vol. 52, No. 4, 2009, pp. 765-778.

Goolsby, J.R., "A Theory of Role Stress in Boundary Spanning Positions of Marketing Organizations", *Journal of the Academy of Marketing Science,* Vol. 20(Spring), 1992, pp. 155-164.

Grant, A.M. and Ashford, S.J., "The Dynamics of Proactivity at Work", *Research in Organizational Behavior,* Vol. 28, 2008, pp. 3-34.

Hackman, J. R. and Oldham, G.R., "Motivation Through the Design of Work: Test of a Theory", *Organizational Behavior and Human Performance,* Vol. 16, No. 2, 1976, pp. 250-279.

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. and Tatham, R.L., *Multivariate Data Analysis, 6th*, Upper Saddle River, NJ: Pearson. 2006.

Hartline, M.D. and Ferrell, O.C., "The Management of Customer-Contact Service Employees: An Empirical Investigation", *Journal of Marketing*, Vol. 60, No. 4, 1996, pp. 52-70.

Herrmann, D. and Felfe, J.(in press), "Effects of Leadership Style, Creativity Technique and Personal Initiative on Employee Creativity", *British Journal of Management,* 2012.

Hon, A.H.Y., "Enhancing Employee Creativity in the Chinese Context: The Self-Concordance Perspective", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 30, No. 2, 2011, pp. 375-384.

Houghton, J.D. and DiLiello, T.C., "Leadership Development: The Key to Unlocking Individual Creativity in Organizations", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 31, No. 3, 2010, pp. 230-245.

Isen, A.M., "On the Relationship Between Affect and Creative Problem Solving", In S.W. Russ (Ed.), *Affect, Creative Experience and Psychological Adjustment*, Philadelphia: Brunner/Mazel. 1999, pp. 3-18.

Jackson, S.E, Schuler, R.S., "A Meta-Analysis and Conceptual Critique of Research on Role Ambiguity and Role Conflict in Work Settings", *Organizational Behavior and Human Decision*, Vol. 36, No. 1, 1985, pp. 16-78.

Janssen, O., "Job Demands, Perceptions of Effort-Reward Fairness and Innovative Work Behavior", *Journal of Occupational*

and Organizational Psychology, Vol. 73, No. 3, 2000, pp. 287-302.

Jex, S.M. and Gudanowski, D.M., "Efficacy Beliefs and Work Stress: An Exploratory", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 13, No. 5, 1992, pp. 509-517.

Jones, M.L., "Role Conflict: Cause of Burnout or Energizer?", *Social Work*, Vol. 38, No. 2, 1993, pp. 136-141.

Judge, T.A., Erez, A., Bono, J.E. and Thoresen, C., "Are Measures of Self-Esteem, Neuroticism, Locus of Control, and Generalized Self-Efficacy Indicators of a Common Core Construct?", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 83, 2002, pp. 693-710.

Kahn, R.L., Wolfe, D.M., Quinn, R.P. and Snoek, J.D., *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, John Wiley & Sons, New York, 1964.

Karatepe, O.M., Yavas, U., Babakus, E. and Avci, T., "Does Gender Moderate the Effects of Role Stress in Frontline Service Jobs?", *Journal of Business Research*, Vol. 59 No. 10-11, 2006, pp. 1087-1093.

Kim, T.Y., Hon, A.H.Y. and Crant, J.M., "Proactive Personality, Employee Creativity, and Newcomer Outcomes: A Longitudinal Study", *Journal of Business Psychology*, Vol. 24, 2009, pp. 93-103.

Lenaghan, J.A. and Sengupta, K., "Role Conflict, Role Balance and Affect: A Model of Well-Being of the Working Student", *Journal of Behavioral and Applied Management*, Vol. 9, No. 1, 2007, pp. 88-109.

LePine, J.A., Podsakoff, M.P., LePine, M.A., "A Meta-Analytic Test of the Challenge Stressor-Hindrance Stressor Framework: An Explanation for Inconsistent Relationships among Stressors and Performance", *Academy of Management Journal*, Vol. 48, No. 5, 2005, pp. 764-775.

Li, A. and Bagger, J., "Role Ambiguity and Self-Efficacy: The Moderating Effects of Goal Orientation and Procedural Justice", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 73, 2008, pp. 368-375.

Ludwig, A.M., "Creative Achievement and Psychopathology: Comparison Among Professions", *American Journal of Psychotherapy*, Vol. 46, No. 3, 1992, pp. 330-356.

MacKenzie, S.B., Podsakoff, P.M. and Ahearne, M., "Some Possible Antecedents and Consequences of In-Role and Extra-Role Salesperson Performance", *Journal of Marketing,* Vol. 62(July), 1998, pp. 87-98.

MacKinnon, D.P., Warsi, G. and Dwyer, J.H., "A Simulation Study of Mediated Effect Measures", *Multivariate Behavioral Research*, Vol. 30, No. 1, 1995, pp. 41-62.

Martinko, M.J. and Gardner, W.L., "Learned Helplessness: An Alternative Explanation for Performance Deficits", *The Academy of Management Review*, Vol. 7, No. 2,

1982, pp. 195-204.

Mathisen, G.E. and Bronnick, K.S., "Creative Self-Efficacy: An Intervention Study, *International Journal of Educational Research*, Vol. 48, No. 1, 2009, pp. 21-29.

Mattson, B.M. and Dubinsky, A.J., "Consequences of Role Conflict and Ambiguity Experienced by Retail Salespeople", *Journal of Retailing,* Vol. 55, No. 4, 1979, pp. 70-86.

Morris, J.H., Steers, R.M. and Koch, J.L., "Influence of Organization Structure on Role Conflict and Ambiguity for Three Occupational Groupings", *Academy Management Journal*, Vol. 22, No. 1, 1979, pp. 58-71.

Nygaard, A. and Dahlstrom, R., "Role Stress and Effectiveness in Horizontal Alliances", *Journal of Marketing*, Vol. 66, No. 2, 2002, pp. 61-82.

Oldham, G.R. and Cummings, A., "Employee Creativity: Personal and Contextual Actors at Work", *Academy of Management Journal*, Vol. 39, No. 3, 1996, pp. 607-634.

O'Neil, J.W. and Davis, K., "Work Stress and Well-Being in the Hotel Industry", *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 30, 2010, pp. 385-390.

Pinto, J.K. and Prescott, J.E., "Variations in Critical Success Factors Over the Stages in the Project Life Cycle", *Journal of Management*, Vol. 14, No. 1, 1988, pp. 5-18.

Phelan, S. and Young, A.M., "Understanding Creativity in the Workplace: An Examination of Individual Styles and Training in Relation to Creative Confidence and Creative Self-Leadership", *Journal of Creative Behavior*, Vol. 37, No. 4, 2003, pp. 266-281.

Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B. and Hui, C., "Organizational Citizenship Behaviors and Managerial Evaluations of Employee Performance : A Review and Suggestions for Future Research", In G. R. Ferris, & K. M. Rowland(Eds.), *Research in Personnel Human Resources Management*, Vol. 11, 1993, pp. 1-40.

Posner, I. and Leitner, L.A., "Eustress vs. distress", *Stress*, Vol. 2, No. 2, 1981, pp. 10-12

Preacher, K.J. and Hayes, A.F., "SPSS and SAS Procedures for Estimating Indirect Effects in Simple Mediation Models", *Behavior Research Methods, Instruments, & Computers*, Vol. 36, No. 4, 2004, pp. 717-731.

Quick, J.C., Mack, D., Gavin, J.H., Cooper, C.L. and Quick, J.D. "Executives: Engines for Positive Stress", in Perrewe´, P.L. and Ganster, D.C.(Eds), *Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies*, Elsevier, Oxford, 2004, pp. 359-405.

Rank, J., Pace, V.L. and Frese, M., "Three Avenues for Future Research on Creativity,

Innovation, and Initiative", *Applied Psychology: An International Review*, Vol. 53, No. 4, 2004, pp. 518-528.

Rigopoulou, I., Theodosiou, M., Katsikea, E. and Perdikis, N., "Information Control, Role Perceptions, and Work Outcomes of Boundary-Spanning Frontline Managers", *Journal of Business Research*, Vol. 65, No. 5, 2012, pp. 626-633.

Rizzo, J.R., House, R.J. and Lirtzman, S.I., "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organization", *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, No. 2, 1970, pp. 150-163.

Saloman, G., "Television is Easy and Print is Tough: The Differential Investment of Mental Effort in Learning as a Function of Perceptions and Attributions", *Journal of Educational Psychology*, Vol. 76, 1984, pp. 647-658.

Shalley, C.E., Zhou, J. and Oldham, G.R., "The Effects of Personal and Contextual Characteristics on Creativity: Where Should We go from Here?", *Journal of Management,* Vol. 30, No. 6, 2004, 933-938.

Shalley, C.E. and Gilson, L.L., "What Leaders Need to Know: A Review of Social and Contextual Factors that can Foster or Hinder Creativity", *The Leadership Quart*. Vol. 15, No. 1, 2004, pp. 33-53.

Sherer, M., Maddux, J.E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B. and Rogers, R.W., "The Self-Efficacy Scale: Construction and Validation", *Psychological Reports*, Vol. 51, 1982, pp. 663-671.

Sherman, J.D., "Technical Supervision and Turnover Among Engineers and Technicians", *Group Organization Management*, Vol. 14, No. 4, 1989, pp. 411-421.

Shin, S.J., Kim, T.Y., Lee, J.Y. And Bian, L., "Cognitive Team Diversity and Individual Team Member Creativity: A Cross-Level Interaction", *Academy of Management Journal,* Vol. 55, No. 1, 2012, pp. 197-212.

Siegrist, M., "The Influence of Trust and Perceptions of Risks and Benefits on the Acceptance of Gene Technology", *Risk Analysis*, Vol. 20, No. 2, 2000, pp. 195-203.

Singh, J., "Boundary Role Ambiguity: Facets, Determinants, and Impacts", *Journal of Marketing,* Vol. 57, No. 2, 1993, pp. 11-13.

Singh, J., "Performance and Quality of Frontline Employees in Service Organizations", *Journal of Marketing,* Vol. 64, No. 2, 2000, pp. 25-34.

Tang, Y.T. and Chang, C.H., "Impact of Role Ambiguity and Role Conflict on Employee Creativity", *African Journal of Business Management*, Vol. 4, No. 6, 2010, pp. 869-881.

Tierney, P., Farmer, S.M. and Graen, G.B., "An Examination of Leadership and Employee Creativity: The Relevance of Traits and

Relationships", *Personal Psychology*, 52, 1999, pp. 591-620.

Tierney, P. and Farmer, S.M., "Creative Self-Efficacy: Its Potential Antecedents and Relationship to Creative Performance", *Academy of Management Journal*, Vol. 45, No. 6, 2002, pp. 1137-1148.

Tierney, P. and Farmer, S.M., "The Pygmalion Process and Employee Creativity", *Journal of Management*, Vol. 30, No. 3, 2004, pp. 413-432.

Van Dyne, L., Jehn, K.A. and Cummings, A., "Differential Effects of Strain on Two Forms of Work Performance: Individual Employee Sales and Creativity", *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 23, No. 1, 2002, pp. 57-74.

Wolfradt, U. and Pretz, J.E., "Individual Differences in Creativity: Personality, Story Writing, and Hobbies", *European Journal of Personality*, Vol. 15, No. 4, 2001, pp. 297-310.

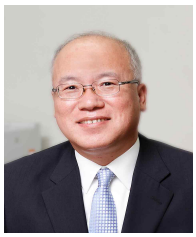
Zhou, J. and George, J.M., "When Job Dissatisfaction Leads to Creativity: Encouraging the Expression of Voice", *Academy of Management Journal*, Vol. 44, No. 4, 2001, pp. 682-696.

Zhou, Q., Hirst, G. and Shipton, H., "Promoting Creativity at Work: The Role of Problem-Solving Demand", *Applied Psychology: An International Review*, Vol. 61, No. 1, 2012, pp. 56-80.

허명숙(Heo, Myung Sook)

울산대학교에서 경영학과를 졸업하고 동대학원에서 경영학석사와 MIS 전공으로 경영학박사를 취득하고, 현재 울산대학교 경영정보학과 강사로 재직하고 있다. Asia Pacific Journal of Information Systems, 경영학연구, 정보시스템연구, 대한경영학회지, 지식경영연구 등 학술지 및 학회에 논문을 발표하였다. 주요 연구 관심분야는 지식경영, 개인 창의성, 긍정심리자본 등이다. 주요저서로는 '지식경영-이론과 시스템', '경영정보시스템' 등이 있다.

천면중(Cheon, Myun Joong)



계명대학교에서 경영학과를 졸업하고 Indiana State University에서 경영학석사, University of South Carolina에서 MIS 전공으로 경영학박사를 취득하고, 현재 울산대학교 경영정보학과 교수로 재직하고 있다. Journal of Management Information Systems, Information and Management, Decision Sciences, Journal of Information Technology, European Journal of Information Systems, Data Base, Journal of Database Administration, Journal of Global Information Technology Management, Behaviour & Information Technology, International Journal of Information Technology and Management, Asia Pacific Journal of Information Systems, 경영학연구, 정보시스템연구, 대한경영학회지, 경영연구, 지식경영연구 등 국내외 학술지 및 학회에 논문을 발표하였다. 주요 연구 관심분야는 지식경영, IT/IS 아웃소싱 등이다. 주요 저서로는 '지식경영-이론과 시스템', '경영정보시스템', '전사적자원관리', '최신 경영학의 이해' 등이 있다.

<Abstract>

An Empirical Study on the Relationship between Role Stress and Personal Creativity:

The Mediating Roles of Creative Self-Efficacy and Personal Initiative

Heo, Myung Sook · Cheon, Myun Joong

Personal creativity is critically important for organizations seeking to survive and thrive in today's highly turbulent business environments. Organizations must effectively identify and mobilize the creative resources of their members. When organizational members perceive a work environment that restricts or fails to encourage individual creative expression, a gap may exist between the level of individual creative potential and the actual amount of individual creativity practiced within the organization. In this situation, this paper will examine the impact of role conflict, role ambiguity, creative self-efficacy, and personal initiative on personal creativity.

Creative self-efficacy is the subjective belief in one's personal ability to be creative, that is, a personal assessment of one's own creative potential. A strong internal belief in one's ability to successfully engage in creative behaviors is generally considered an important part of the creative process. Personal Initiative refers to behaviors, mainly directed toward work and organizational issues, that are characterized by the following aspects: self-starting, proactive, and persistent in overcoming barriers. Creativity-related creative self-efficacy and personal initiative are critical components to understand motivation that coordinates the relationship between perception and behavior of individual employees.

Based on role theory, researchers have focused on role conflict and role ambiguity as the two key ingredients of role stress. Role ambiguity is defined as an evaluation about the lack of salient information needed to perform a role effectively. Role conflict results from two or more sets of incompatible demands involving work-related issues. Employees are usually pursued work-roles more than one in work-focused organization. Too many work-roles and perceived uncertainties at employee's work can be obstacles to personal creativity.

In an analysis of results, while role conflict is not negatively related significantly to creative self-efficacy, role ambiguity is negatively related significantly to creative self-efficacy. While role

conflict is significantly related to personal creativity, role ambiguity is negatively related significantly to personal creativity. Creative self-efficacy mediates the relationship among role conflict, role ambiguity, and employee creativity. Personal initiative mediates the relationship between creative self-efficacy and employee creativity.

This paper shows that creative self-efficacy and personal initiative are the driving force behind personal creativity. Organizations can get some implications of creative-related role conflict and role ambiguity that employees have experienced. As a result, organizations must not only encourage creativity of employees by greater involvement but also encourage their input towards their-focused own works and tasks. And employees should be developed to pace with the organizational needs and development. Management must enable employees to think of new ideas and practices that promotes personal creativity.

Key Words: personal creativity, role stress, role conflict, role ambiguity, creative self-efficacy, personal initiative

* 이 논문은 2013년 4월 10일 접수하여 2차 수정을 거쳐 2013년 6월 24일 게재 확정되었습니다.