Journal of the Korea Convergence Society
Vol. 8. No. 6, pp. 245-253, 2017
https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.6.245

융합형 코칭이 감성지능과 커뮤니케이션 역량에 미치는 효과에 대한 현장실험연구

조성진
중부대학교 교양학과

A Field Experimental Study on the Effects of Coaching on Emotional Intelligence and Communication Competence

Seong-Jhin Joh
Department of Liberal Arts, Joongbu University

요 약 본 연구의 목적은 코칭이 감성지능과 커뮤니케이션 역량에 어떤 효과가 있는지를 현장실험연구를 통해 밝히는 것이다. 연구 대상은 충남 소재 4년제 대학교에서 코칭 교과목을 수강하면서 코칭을 받은 대학생 39명과 그렇지 않은 대학생 39명, 총78명이며, 분석도구는 감성지능 검사와 커뮤니케이션 역량 검사이다. 연구대상자들에게 9주 동안 코칭 교육을 하고 이어서 4주간 총4회의 코칭을 진행한 후, 대조군과 실험군의 코칭 전후의 감성지능과 커뮤니케이션 역량 측정치 차이를 분석했다. 그 결과, 코칭을 진행한 후에 실험군의 감성지능과 커뮤니케이션 역량 수치가 통계적으로 유의미하게 상승된 것으로 나타났다. 이것은 코칭이 사람들의 감성지능 수준 향상과 커뮤니케이션에 도움이 되는 유효한 도구라는 것을 입증하는 것이다. 본 연구 결과는 코칭이 영향을 미치는 결과변수를 추가로 발견함으로써 코칭 연구의 진일보에 기여하고 있다.

• 주제어 : 코칭, 감성지능, 커뮤니케이션 역량, 현장실험연구

Abstract The purpose of this field experimental study investigated the positive effects of coaching on emotional intelligence and communication competence. The experimental group(39 university students) had to two months of coaching education and four face-to-face coaching sessions. The control group(39 university students) did not have any coaching education and coaching sessions. To conduct ANCOVA, pre-measurement scores for each dependent variables, emotional intelligence and communication competence, were included as covariates and post-measurement scores were included as dependent variables. In control group, there was no difference between before and after measurement for each dependent variables. However, there was statistically significant difference between before and after measurement for each dependent variables in experimental group. This result confirmed that coaching caused increase in the level of emotional intelligence and communication ability.

• Key Words : Coaching, Emotional intelligence, Communication competence, Field experimental study

*Corresponding Author : 조성진 (ican7h@hanmail.net)
Received March 31, 2017 Revised May 1, 2017
Accepted June 20, 2017 Published June 28, 2017

1. 서론

스포츠 분야에서 활발하게 진행되던 코칭(coaching)이 기업 경영과 개인의 생활 및 비즈니스 영역으로 급격히 확산된 이후, 코칭은 조직의 성과 향상과 인적자원개발뿐만 아니라 개인의 삶의 질 향상에 매우 의미 있는 수단이라는 인식이 증대되고 있다. 그 결과 코칭은 경영 현장뿐만 아니라 여러 영역에서 다양한 목적 아래 융합된 형태로 이미 활발하게 활용되고 있다.

서구에서는 이미 오래 전부터 코칭이 경영과 비즈니스 분야에 적용되어왔고, 이제는 재정관리, 시간관리, 역량관리 등 직업인의 활동 영역을 넘어서 개인의 일상생활에까지 확대되었다. 국내에서도 2000년대 초반에 코칭이 도입된 이래, 대기업과 중소기업, 금융기관, 공공기관, 학교, 비영리단체 등에 코칭이 이미 확산되었고, 대인관계, 이직, 결혼 등 개인의 삶과 관련된 영역에까지 보급되는 등 다양한 형태로 융합되고 있다. 그 결과 국내에서는 지난 10여년 이래 코칭을 직업으로 삼는 전문코치가 엄청나게 늘어났고, 라이프코치, 커리어코치 및 비즈니스코치가 새로운 직업으로 등재되기도 했다[1].

이런 추세에 발맞추어 코칭 연구도 활발하게 전개되고 있다. 예컨대, 코칭 효과 규명[2,3,4], 코칭 프로그램 개발과 평가[5], 코칭 리더십과 코칭 척도 개발[6,7,8], 코칭의 작동 기제[9,10] 및 코칭 연구방법론[11] 등에 관한 연구가 제법 진행되었다.

그동안 코칭 관련 기존 연구들은 양적 연구방법론에 입각하여 특정 시점에서 각종 설문조사를 통해 수집된 수치를 분석, 도출된 결과를 해석하는 방식과 질적 연구방법론에 입각하여 코칭에서 추구하는 가치, 본질 및 의미 등에 대한 심층적인 분석을 위해 수치 대신 언어 형태로 된 자료를 분석하는 방식을 활용, 진행되어 왔다[11]. 장기적으로 경영 현장에서 코칭의 확산과 전문코치 양성 등을 통한 코칭산업의 발전을 위해서는 두 가지 방법론을 균형 있게 병행, 그 연구 결과를 체계적으로 축적하는 것이 관건이다.

이런 현실 인식을 바탕으로 본 연구의 목적은 현장 유사실험연구(quasi-experimental field study)를 통해 코칭의 효과를 검증하는 것이다. 다시 말하면, 연구대상자들에게 일정 기간 동안 사전 코칭 교육에 이어 전문코치의 코칭을 병행하여 진행한 후, 그것이 그들에게 어떤 영향을 미치는지를 감성지능과 커뮤니케이션 역량의 측정치 변화 관찰을 통해 객관적으로 규명함으로써 코칭의 효과를 증명하고자 한다. 이를 통해 선행 연구의 한계를 극복하고, 코칭이 영향을 미치는 변수를 새롭게 발견함으로써 코칭 연구의 진일보에 기여하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 코칭의 정의, 다른 기법과의 차이 및 효과

코칭은 접근방법과 시각에 따라 다양한 견해가 있지만, 본 연구에서는 선행 연구와 본 연구자의 현장 코칭 경험을 바탕으로 “코칭은 상호 헌신된 파트너십(partnership) 환경 하에서, 코칭고객의 자기 인식과 행위 변화를 통해 성과를 향상시키고 목표를 달성함으로써 그가 지속적으로 성장, 발전하도록 효과적으로 지원하는 코치와 코칭고객 간의 쌍방향 커뮤니케이션 프로세스이자 관계”라고 정의하고자 한다[12].

코칭은 여러 측면에서 상담, 컨설팅, 멘토링 및 훈련과 다르다. 참가자에 대한 인식, 참가자와 전문가의 관계, 전문가의 개입 정도, 임파워먼트(empowerment) 정도, 문제 해결 주체 및 고객의 리더십에 대한 관심 정도에서 다른 기법과 많은 차이점이 있다. 특히 코칭은 상담과 많은 점에 비슷하지만, 문제 해결 주체에 대한 인식과 해결 방식, 임파워먼트와 고객의 리더십 향상에 대한 관점 등에서 상담과 아주 다르다[12]. 즉, 코칭은 고객이 주체로서 자아를 발견하고 어떤 일을 하던지 자신감을 갖도록 하며, 자신의 문제를 스스로 해결하는 능력을 갖도록 코치가 지원하는 활동이다. 이 과정에서 코치는 고객의 리더십이 향상될 수 있도록 관심을 가지고 그를 적극 지원한다는 점이 매우 다르고 독특하다.

코칭 효과에 관한 선행 연구에 따르면, 코칭은 조직적 측면에서 조직성과, 조직몰입, 직무만족, 이직의도, 학습 등에 긍정적인 영향을 미치고[13], 개인적 측면에서 자기효능감, 역할지각, 가족관계, 리더십, 진로준비행동 및 진로성숙도 등에 긍정적인 영향을 끼치는 것으로 나타났다[3,4,8,14].

2.2 감성지능(emotional intelligence)과 코칭

감성지능은 1990년대 후반부터 대중에게 점점 익숙한 용어가 되기 시작하여 최근 들어 광범위한 영역에서 관심을 받고 있다. 물론 감성경영이 주요 관심사로 등장한 이후, 기업들은 구성원들의 감성 역량을 증대시키는 데

많은 노력을 기울이고 있다. 간단히 말하면, 감성지능은 자기 감성 인식, 타인 감성 인식, 자기 감성 조절 및 자기 감성 활용 능력의 총합을 말한다[15].

선행연구 결과에 따르면, 감성지능은 직무성과[15], 직무만족[16], 조직몰입[17,18], 조직시민행동[19], 혁신 행동과 충성심[20], 사기[21], 공정성[22] 등에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

한편, 감성지능의 주요 특성과 코칭이 추구하는 바가 서로 일맥상통하는 점이 있음에도 불구하고 둘 간의 관계를 밝힌 연구는 찾아보기 힘들다. 감성지능이 높은 사람은 자신의 존재와 정체성, 처한 상황, 타인과의 관계와 갈등 상황 등을 올바르게 인식할 수 있고, 만약 어떤 문제가 발생하면 그것을 빨리 인지하고 해결함으로써 자신이 원하는 결과를 얻을 수 있다. 하지만 감성지능이 낮은 사람은 그렇지 못하거나 서툴러서 다양한 형태의 문제에 봉착하게 되고 각종 어려움을 겪게 된다. 이럴 경우 그는 상황을 타개하기 위한 노력을 해야 하고, 원한다면 누군가로부터 도움을 받을 수 있다. 이럴 때 코칭이 한 가지 대안이 될 수 있다.

이처럼 감성지능과 코칭의 접목 가능성이 충분히 예상되지만 이에 대한 연구는 많지 않다. 즉, 코칭과 다른 변인과의 관계에서 감성지능의 조절효과나 매개효과를 검증한 연구는 있으나[23,24], 코칭과 감성지능 간의 직접적인 관계를 밝힌 연구는 극히 드물다[25]. 그런 차원에서 이들 간의 관계를 실험연구를 통해 밝히는 것은 코칭 연구의 확장과 체계화 차원에서 의미 있는 일이다. 따라서 본 연구에서는 일부 선행연구 결과와 본 연구자의 현장 코칭 경험에 착안하여 다음과 같은 가설을 도출하였다.

<가설 1> 코칭은 감성지능에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

2.3 커뮤니케이션 역량과 코칭

일반적으로 커뮤니케이션이란 개인, 집단, 조직과 같은 사회적 주체들 간에 어떤 의미가 담긴 메시지나 정보를 상호 교환하여 공유하는 사회적 과정이라고 정의한다[26]. 즉, 커뮤니케이션이란 사람들이 집단이나 조직을 이루어 활동하는 데 있어 가장 기본적인 것으로써 정보의 소통, 감정 표출, 구성원들을 조정·통합·동기부여·조직혁신 촉진 등의 역할을 하는 활동이다[27].

개인의 커뮤니케이션 활동에서 가장 핵심적인 것은 커뮤니케이션을 방해하는 장애물을 극복하고, 메시지의 발신자와 수신자가 원활한 커뮤니케이션을 위해 적극 노력해야 한다는 점인데[26], 이것은 개인의 커뮤니케이션 역량과 관련이 있다. 따라서 개인이나 조직 구성원이 최소한의 커뮤니케이션 역량을 갖추지 않으면 원만한 사회생활을 할 수 없기 때문에 관련 교육이나 훈련을 받을 필요가 있다.

선행연구에 따르면, 커뮤니케이션 역량은 다양한 측면에서 이해되고 있지만[28], 본 연구에서는 경영 현장에서 발생하는 현상과 결과에 주목하고자 한다. 커뮤니케이션 역량은 직무만족[29,30], 조직몰입[31,32], 이직의도[33]에 영향을 미쳤고, 자기주도학습과 조직학습 간의 관계에서 매개역할[34]을 한 것으로 나타났다.

한편, 코칭은 코치와 고객 간에 수평적인 커뮤니케이션이 수시로 반복되는 연속 과정이다. 다시 말하면, 코칭이 진행되는 현장에서 코치는 고객이 겪고 있는 문제나 이슈를 스스로 해결하도록 지원하기 위해 다양한 커뮤니케이션 스킬을 시의적절하고 융·복합적으로 활용한다. 즉, 코치와 고객은 코칭을 진행하면서 서로의 생각과 의견을 경청하고, 경험을 공유하며, 질문과 대답을 통해 상대방의 관점과 가치관을 이해하는 과정을 반복한다[35]. 이처럼 코칭이 커뮤니케이션 역량과 밀접한 연관이 있음에도 불구하고 이들 간의 직접적인 관계를 규명한 선행연구는 찾아보기 힘들다. 따라서 이들 간의 관계를 과학적으로 규명하는 것은 코칭 연구의 확장 측면에서 매우 의미 있는 일이다. 본 연구에서는 이 점에 착안하여 본 연구자의 현장 코칭 경험을 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출하였다.

<가설 2> 코칭은 커뮤니케이션 역량에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

3. 연구방법 및 분석절차

3.1 연구대상과 연구 설계

3.1.1 연구대상

본 연구의 대상은 충남 소재 4년제 A대학교 재학생 중에서 2016년 3월부터 6월까지 코칭 교과목을 수강하면서 코칭을 받은 대학생 39명(실험군)과 그렇지 않은 대학생 39명(대조군)이다. <표 1>에서 보는 바와 같이 그 중 남학생이 60명(76.9%), 1학년이 39명(50.0%), 19~20세인 학생이 40명(51.3%)이었다.

<Table 1> Distribution of research object

	Division	Frequency	Percent(%)
Gender	Male	60	76.9
	Female	18	23.1
	Total	78	100.0
Grade	First grade	39	50.0
	Second grade	13	16.7
	Third grade	22	28.2
	Fourth grade	4	5.1
	Total	78	100.0
Age	19 ~ 20	40	51.3
	21 ~ 22	14	17.9
	23 ~ 24	16	20.5
	25 ~ 27	8	10.3
	Total	78	100.0

3.1.2 연구 설계

코칭 효과 분석 방법으로 사전·사후 통제집단 설계(pretest-posttest control group design)를 채택하였다. <표 2>에서 보는 바와 같이 코칭 강의를 듣고 코칭을 받은 실험군과 아무런 처치도 받지 않은 대조군 간의 비교를 통해 코칭 효과를 검증했다.

<Table 2> Quasi-experimental field study design

Division	pre - Test	Treatment	post- Test
E group	OI_1 OII_1	X	OI_2 OII_2
C group	OI_3 OII_3	-	OI_4 OII_4

※ OI: Emotion intelligence test, OII: Communication ability test, X : Coaching, E group : Experimental group, C group : Control group

3.2 연구도구 및 연구절차

3.2.1 감성지능 검사와 커뮤니케이션 역량 검사

먼저, 감성지능 검사는 Wong & Law[22]가 개발한 WLEIS(Wong & Law Emotional Intelligence Scale)의 총 16개 항목을 활용, 리커트 5점 척도로 측정한 후 총점을 산출했다. 점수가 높을수록 감성지능 수준이 높음을 의미한다. 이 검사의 신뢰도(Cronbach's α)는 사전 0.846, 사후 0.902였다. 다음, 커뮤니케이션 역량 검사는 허경호[40]가 개발한 '포괄적 대인 의사소통능력 척도'의 총15개 항목을 활용, 리커트 5점 척도로 측정한 후 총점을 산출했다. 점수가 높을수록 커뮤니케이션 역량 수준이 높음을 의미한다. 이 검사의 신뢰도는 사전 0.803, 사후 0.909이었다.

3.2.2 조작적 변수로서의 코칭

기존 연구에서는 코칭 효과 측정을 위해 설문지를 배포, 조사하는 방법을 사용했다. 그러나 이 방법은 원래 의미의 코칭이 제대로 진행되었는지를 확인하기 어렵고, 엄밀한 의미에서 코칭 효과를 과학적으로 측정할 수 없는 한계가 있다. 이런 점을 극복하기 위해 한 선행연구에서는 GROW모형에 근거한 코칭을 진행하고, 현장실험을 통해 코칭 효과를 측정하는 방법을 사용했다[2,4]. 따라서 본 연구에서도 코칭 효과 관련 선행연구의 한계를 극복하는 차원에서 이 방법을 사용했다.

즉, A대학교의 코칭 교과목 수업계획서에 따라 전체 15주 수업 중에서 먼저 9주 동안 코칭 교육(코칭 철학, 코칭 구성요소, 코칭의 특징, 핵심코칭스킬, 코칭대화 프로세스, 코칭스타일, 코칭 실습)을 실시하고, 이어서 전문코치 자격증을 소지한 본 연구자와 다른 전문코치가 4주 동안 수강생 1인당 매주 1회기씩 총4회기(50분/1회기)에 걸쳐 일대일(1:1)로 코칭 대화(coaching conversation)를 진행하는 것을 '코칭'으로 간주하였다.

3.2.3 연구 절차

실험군에는 2016년 3월에 A대학교에 개설된 코칭 교과목을 수강한 대학생 45명을 포함시키고, 해당 교과목을 수강하지 않으면서 그들과 동일한 학년인 대학생을 무작위로 선발하여 대조군에 포함시켰다. 두 집단을 대상으로 사전검사로써 감성지능 검사와 커뮤니케이션 역량 검사를 실시했다. 실험처치는 2016년 3월 3일부터 6월 16일까지 먼저 9주 동안 코칭 교육을 진행하고, 이어서 4주 동안 총4회기의 일대일 코칭을 진행했다. 일대일 코칭은 전문코치와 대학생이 대면코칭과 전화코칭으로 진행했다. 한편, 대조군에 속한 대학생들은 코칭 교육뿐만 아니라 일대일 코칭도 전혀 받지 못했다. 실험처치 종료 후, 두 집단에 대해 실험 전에 실시했던 동일한 검사항목으로 6월 16~17일에 걸쳐 사후검사를 실시했다.

3.2.4 자료 분석

최종 분석은 총90명 중에서 불성실한 답변을 한 12명을 제외한 78명을 대상으로 진행했다. 유사실험설계에서는 연구대상자들을 무작위로 실험군과 대조군으로 배정할 수 없는 한계가 있기 때문에 두 집단의 동질성을 확보하기 어렵다. 따라서 그 차이를 상쇄한 후에 발생하는 코칭 효과를 분석하기 위해 실험군과 대조군을 대상으로

감성지능과 커뮤니케이션 역량 사전점수를 공변인으로 하는 공분산분석(ANCOVA)을 실시했다. 통계처리에 활용된 분석도구는 IBM SPSS 22.0 프로그램이 사용되었다. 본 연구에 활용된 연구도구들은 선행연구를 통해 이미 신뢰성과 타당성을 갖춘 것으로 확인된 것만을 엄선했기 때문에 요인분석과 신뢰도분석을 실시한 결과 별다른 문제가 없었다.

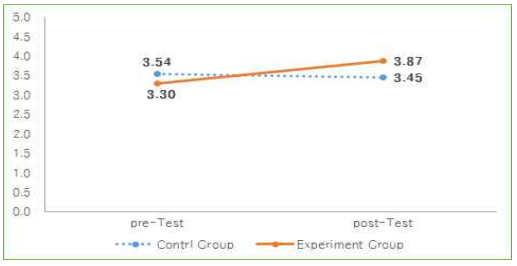
4. 실증 분석

4.1 코칭이 감성지능에 미치는 영향

코칭이 감성지능에 미치는 효과를 검증하기 위해 실험군과 대조군의 사전·사후 검사 자료를 바탕으로 평균과 표준편차를 산출했다(<표 3>, [그림 1] 참조). 코칭을 받지 않은 대조군의 감성지능 수준은 평균 3.54에서 3.45로 약 0.09점 감소한 반면, 코칭을 받은 실험군의 감성지능 수준은 평균 3.30에서 3.87로 약 0.47점 증가했다.

<Table 3> Descriptive statistic quantity on Emotional Intelligence

Division	n	pre - Test		post - Test	
		mean	standard deviation	mean	standard deviation
E group	39	3.54	0.48	3.45	0.45
C group	39	3.30	0.30	3.87	0.41



[Fig. 1] Variation in Emotional Intelligence

<Table 4> ANCOVA on Emotional Intelligence

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	4.485	1	4.485	35.584	0.000***
Group	5.688	1	5.688	45.131	0.000***
Error	9.453	75	0.126		
Total	19.627	77			

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

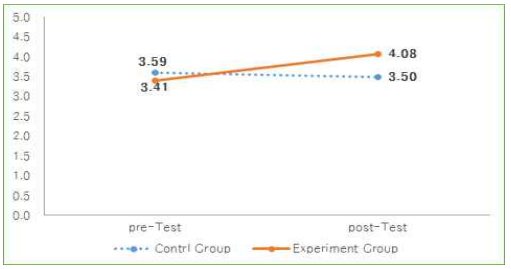
그리고 코칭이 감성지능에 미치는 효과를 검증하기 위해 두 집단의 사전점수를 공변인으로 하고 사후검사 점수를 종속변인으로 하는 공분산분석(ANCOVA)을 한 결과(<표 4>참조), 두 집단의 감성지능 변화는 통계적으로 유의한 차이를 보였다(F=45.131, p<0.001). 즉, 코칭은 감성지능을 향상시키는 데 통계적으로 유의한 효과가 있는 것으로 타나났다. 따라서 <가설 1>은 지지되었다

4.2 코칭이 커뮤니케이션 역량에 미치는 영향

코칭이 커뮤니케이션 역량에 미치는 효과를 검증하기 위해 실험군과 대조군의 사전·사후 검사 자료를 바탕으로 평균과 표준편차를 산출했다(<표 5>, [그림 2] 참조). 코칭을 받지 않은 대조군의 커뮤니케이션 역량 수준은 평균 3.59에서 3.50으로 약 0.09점 감소한 반면, 코칭을 받은 실험군의 커뮤니케이션 역량 수준은 평균 3.41에서 4.08로 약 0.67점 증가했다.

<Table 5> Descriptive statistic quantity on Communication Competence

Division	n	pre - Test		post - Test	
		mean	standard deviation	mean	standard deviation
E group	39	3.59	0.46	3.50	0.41
C group	39	3.41	0.29	4.08	0.46



[Fig. 2] Variation in Communication Competence

<Table 6> ANCOVA on Communication Competence

Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	4.163	1	4.163	29.963	0.000***
Group	8.852	1	8.852	63.710	0.000***
Error	10.421	75	0.139		
Total	23.436	77			

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

그리고 코칭이 커뮤니케이션 역량에 미치는 효과를 검증하기 위해 두 집단의 사전점수를 공변인으로 하고 사후검사 점수를 종속변인으로 하는 공분산분석(ANCOVA)을 한 결과(<표 6> 참조), 두 집단의 커뮤니케이션 역량 변화는 통계적으로 유의한 차이를 보였다(F=63.710, p<0.001). 즉, 코칭은 커뮤니케이션 역량을 향상시키는 데 통계적으로 유의한 효과가 있는 것으로 타나났다. 따라서 <가설 2>는 지지되었다.

5. 결론 및 시사점

5.1 결론과 시사점

본 연구의 목적은 연구대상자인 대학생에게 코칭 교육과 코칭을 진행한 후, 코칭이 감성지능과 커뮤니케이션 역량에 미치는 효과를 검증하는 데 있다. 본 연구에서 밝혀진 결과를 중심으로 논의를 하면 다음과 같다.

첫째, 코칭을 받은 사람들의 감성지능 수준은 그렇지 않은 사람들의 감성지능 수준에 비해 통계적으로 유의미하게 증가했다. 이 결과는 코칭 실시 후 간호사의 감성지능이 증가했다는 선행연구[25] 결과와 일치한다.

본 연구 결과와 선행연구 결과를 함께 고려하면, 코칭이 감성지능 수준을 증가시켰다는 것은 코칭을 통해 개인의 감성지능 즉, 자신의 감성을 빨리 인식하고, 그것을 적절하게 관리할 줄 알며, 자신의 성취를 위해 스스로 노력할 줄 알고, 타인의 감성을 이해하고 인간관례를 조정할 수 있는 능력이 향상되었음을 의미한다.

한 사람의 감성지능이 코칭을 통해 향상된다면 고객과의 관계 증진을 통한 질 높은 서비스의 제공, 자신의 목표 달성, 다른 구성원에 대한 이해의 폭 증가와 원만한 대인관계 유지 등의 계기가 생기게 된다. 이것은 경영 현장에서 감성경영을 강조하는 최근의 흐름과 일맥상통하며, 감성지능 향상훈련을 진행하는 인적자원관리 실무자들에게 의미 있는 시사점을 제공한다.

둘째, 코칭을 받은 사람들의 커뮤니케이션 역량 수준은 그렇지 않은 사람들의 커뮤니케이션 역량 수준에 비해 통계적으로 유의미하게 증가했다. 이 결과는 코칭 실시 후 대학생의 커뮤니케이션 역량이 증가했다는 선행연구[35] 결과와 일치한다.

본 연구 결과와 선행연구 결과를 함께 고려하면, 코칭이 커뮤니케이션 역량 수준을 증가시켰다는 것은 코칭을 통해 한 개인이 사회 또는 조직 구성원으로서 살아가는 데 필요한 의사소통능력이 향상될 수 있음을 의미한다. 현대인들에게 의사소통의 중요성은 아무리 강조해도 지나치지 않다. 원활한 의사소통을 위해서는 전달되는 정보에 대한 적극적 경청, 상대방의 입장과 느낌에 대한 감정이입(empathy), 전달되는 정보에 대한 객관적인 수용적인 태도 등이 중요한 데, 이런 것들은 코칭에서 강조하는 핵심사항들이다. 국내외를 막론하고 초일류기업에서 코칭을 전면적으로 실시하는 이유가 바로 여기에 있다는 점은 우리에게 의미 있는 시사점을 제공한다.

셋째, 코칭을 통해 연구대상자들의 감성지능과 커뮤니케이션 역량 수준이 유의미하게 증가했다는 것을 현장실험설계를 통해 실증적으로 규명했다는 것은 극히 부족한 선행연구의 결과를 재차 확인했다는 점과 코칭이 커뮤니케이션 역량 향상에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 새롭게 찾았다는 점에서 의미가 있다. 이것은 기존 코칭 효과의 확장과 코칭 연구의 진일보에 기여한 것이라 볼 수 있다.

5.2 한계점 및 향후 연구를 위한 제언

앞에서 제시한 시사점에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 한계를 지니고 있기 때문에 후속 연구를 위해 몇 가지 사항을 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구에서 확인된 코칭을 통한 감성지능과 커뮤니케이션 역량 수준의 증가 경향이 얼마나 오랫동안 유지되는지를 지속적으로 관찰할 필요가 있다. 실험에 참가한 연구대상자들에 관한 종단자료가 확보된다면 보다 확장된 심층연구가 가능할 것이다.

둘째, 본 연구는 특정 대학생들을 위해 개발된 코칭 프로그램 운영 결과를 대상으로 분석했기 때문에 일반화하기엔 부족한 점이 있다. 해당 코칭 프로그램을 모든 대학생들에게 일률적으로 적용하거나 연구 결과를 성인인 조직 구성원들에게 바로 원용하는 것은 다소 무리가 있다. 따라서 향후 연구대상자의 다양화, 연구대상자들의 인적특성, 전문코치의 특성과 경력, 코칭을 바라보는 조직문화의 차이 등을 함께 고려한 후속 연구를 진행할 필요가 있다.

REFERENCES

[1] The National Statistical Office, Korean Standard Occupation Classification, 2012.

[2] W. J. G. Evers, A. Brouwers, & W. Tomic, “A Quasi- experimental Study on Management Coaching Effectiveness”, Journal of Counseling Psychology, 38(1), pp. 69-83, 2006.

[3] S. J. Joh, & K. C. Song, “A Field Experimental on the Effects of Coaching on Self-Efficacy, Organizational Effectiveness, and Family Relations″, Korean Journal of Management, 19(2), pp. 201-252, 2011.

[4] S. J. Joh, “An Experimental Field Study on the Effect of Coaching for College Students on Self-efficacy, Career Preparation, and Family Relations”, Journal of coaching development, 16(1), pp. 87-96, 2014.

[5] H. Y. Kim, “Development of an Educational Program for Healthy Families: Application of the Team Performance Coaching Model for Enhancing Minimum Team Performance and Its Evaluation”, Family and Environment Research, 51(6), pp. 637-647, 2013.

[6] J. K. Tak, & E. H. Cho, “Development and Validity of the Coaching Leadership Scale and the Effect of the Coaching Leadership on the Organizational Attitude”, The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 24(1), pp. 127-155, 2011.

[7] J. W. Lee, & G. S. Ha, “Coaching leadership′s influences on employee′s job satisfaction in Telemarketing field”, Journal of Digital Convergence, 11(7), pp. 97-110, 2013.

[8] E. J. Lee, & J. K. Tak, “The effectiveness coaching program for improving team leaders′ leadership competency: Focused on Coaching Leadership competency and Positive Leadership Competency”, The Korean Journal of Human Resource Development, 17(2), pp. 63-92, 2015.

[9] S. J. Joh, “A Qualitative Research of the Effects and Paths of Coaching on Awareness and Behavior Associated with Career of University Students”, Journal of coaching development, 17(4), pp. 205-215, 2015.

[10] C. H. Im, & J. Y. Sim, “A Study on the Changes and Characteristics of EEG by Brain Areas through GROW Technique of Coaching”, Journal of coaching development, 18(3), pp. 75-85, 2016.

[11] S. J. Joh, “An Exploratory Study about Grounded Theoretical Approach on Coaching Researches”, Journal of coaching development, 15(3), pp. 247-259, 2013.

[12] S. J. Joh, Career Design and Coaching Leadership, Paju: Jungminsa, 2015.

[13] S. J. Joh, & K. C. Song, “Development of Coaching Program for Coaching Effect Research”, Korean Journal of Human Resource Development, 13(1), pp. 27-74, 2010.

[14] S. B. Kim, S. Y. Park, & W. B. Na, “Exploratory Research on the Effect of Coaching of Sales Manager on the Role Perception and Sales Performance of Salesman”, Journal of Marketing Management Research, 14(4), pp. 159-176, 2009.

[15] D. Goleman, R. Boyatzis, & A. McKee, “The emotional reality of teams”, Journal of Organizational Excellence, 21(2), pp. 55-65, 2002.

[16] E. S. Lee, “The Effect of Hotel Internship Trainees′ Emotional Intelligence on Organizational Commitment and Job Satisfaction”, Journal of Corporate Education, 17(1), pp. 161-182, 2015.

[17] M. H. Kang, B. H. Kim, M. J. Kim, & H. J. Lim, “Investigating the Direct and Indirect Impact of Emotional Intelligence, Job Satisfaction, Organizational commitment on Organizational Loyalty”, Journal of Korean HRD Research, 6(3), pp. 75-93, 2011.

[18] T. C. Han, & J. K. Lim, “The Effect of Emotional Leadership of Police Chief on Organizational Commitment”, The Korean Journal of Local Government Studies, 15(1), pp. 253-275, 2011.

[19] H. W. Jung, & C. H. Kim, “A Study on the Effect of Emotional Intelligence on Organizational

Citizenship Behavior: Moderating Effect of Leader-Member Exchange(LMX)", Journal of Human Resource Management Research, 14(3), pp. 167-186, 2007.

[20] C. Cherniss, "Emotional intelligence: What it is and why it matters", Paper presented at the annual meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, New Orleans, LA, 2000.

[21] I. Nikolaou, & I. Tsaousis, "Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring its Effects on Occupational Stress and Organizational Commitment", International Journal of Organizational Analysis, 19(4), pp. 327-342, 2002.

[22] C. S. Wong, & S. L. Law, "The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study", The Leadership Quarterly, 13, pp. 243-274, 2002.

[23] S. J. Joh, "The Effects of Coaching on Self-efficacy, Organizational Effectiveness for Public Official and Moderating Effects of Emotional Intelligence on these Domains", Journal of Institute for Social Sciences, 24(2), pp. 47-66, 2013.

[24] I. S. Yang, S. H. Lee, & D. R. Lee, "A Study on the Effects of Coaching Leadership on Organizational Effectiveness: The Mediating Role of Subordinates' Emotional Intelligence", Journal of Human Resource management Research, 22(5), pp. 49-72, 2015.

[25] S. K. Lee, "The Effects of Group Coaching on Emotional Intelligence and Self-Efficacy of the Nurses", Journal of Korean Coaching Research, 1(1), pp. 65-85, 2008.

[26] Y. K. Shin, & C. W. Lee, Organizational Behavior, pp. 277-278, Seoul: Hankyungsa, 2014.

[27] J. Y. Kim, K. C. Song, B. K. Chung, & S. E. Park, Organizational Behavior(3rd ed.), p. 298, Seoul: Kyungmunsa, 2014.

[28] Y. R. Ha, "A Study on Multidisciplinary Approaches to the Communicative Competence", Communication Sciences and Disorders, 7(1), pp. 81-101, 2002.

[29] K. H. Song, & G. Ahn, "The Effect of Employee's Communication Competence and Communication Satisfaction on Job Satisfaction", The Journal of the Korean Association Psychotherapy, 5(2), pp. 117-129, 2013.

[30] A. K. Lee, J. Y. Yeo, S. W. Jung, & S. S. Byun, "Relation on Communication Competence, Job stress, and Job satisfaction of Clinical Nurse", The Journal of the Korean Contents Association, 13(12), pp. 299-308, 2013.

[31] A. R. Gwon, & S. J. Han, "Effect of communication competence on the organizational effectiveness in dental hygienists", Journal of Korean Society of Dental Hygiene, 15(6), pp. 1009-1017, 2015.

[32] H. S. Lee, & J. K. Kim, "Relationship among Communication Competence, Communication Types, and Organizational Commitment in Hospital Nurses", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 16(4), pp. 488-496, 2010.

[33] S. H. Kim, & M. A. Lee, "Effects of Emotional Labor and Communication Competence on Turnover Intention in Nurses", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 20(3), pp. 332-341, 2014.

[34] J. H. Lee, & C. Lee, "The Relationship of Self-Directed Learning Ability and Organizational of College Graduates with Early Careers in Large Corporation: Mediating effect of Communication Competence and Moderated Mediating Effect of Transformational Leadership", The Journal of Vocational Education Research, 35(5), pp. 97-126, 2016.

[35] S. J. Joh, "The Effect of Communication Ability and Life on University Students through Coaching Curriculum", Korean Journal of General Education, 10(3), pp. 107-137, 2016.

[36] G. H. Hur, "Construction and Validation of Global Interpersonal Communication Competence", Korean Journal of Journalism & Communication studies, 47(6), pp. 380-408, 2003.

저자소개

조 성 진(Seong-Jhin Joh) [정회원]

- 1990년 2월 : 충남대학교 일반대학원 경제학과 (경제학석사)
- 2009년 8월 : 충남대학교 일반대학원 경영학과 (경영학박사)
- 2010년 9월 ~ 2012년 2월 : 충남대학교 경영학과 겸임교수
- 2012년 3월 ~ 현재 : 중부대학교 교양학과 교수
- 2004년 11월 ~ 현재 : KAC/KPC/KSC, ICF ACC

<관심분야> : 코칭, 리더십, 사회적 기업, 조직문화, 경영전략