

심리적 자본이 공기업 종사자의 직무수행에 미치는 영향

Effects of Psychological Capital on the Job Performance of Public Enterprise Employees

김성종
단국대학교 행정학과

Sung-Jong Kim(poec@dankook.ac.kr)

요약

본 연구는 심리적 자본이 공기업 종사자들의 직무수행에 미치는 영향을 분석할 목적으로 수행되었다. 직무수행은 과업수행, 맥락수행, 적응수행 세 가지 유형으로 구분하여 분석하였다. 직무수행을 종속변수로 하고 심리적 자본을 구성하는 자기효능감, 희망, 낙관성, 복원력을 독립변수로 하는 회귀분석을 실시하였다. 심리적 자본의 4가지 하위 개념들이 회귀분석에서 모두 통계적 유의성을 보였다. 이는 조직구성원의 긍정심리 특성이 직무수행에 유의미한 영향을 미친다는 의미이며 인적자원관리 차원에서 교육훈련을 통해 심리적 자본을 확충하는 노력이 필요하다는 정책적 시사점을 제공하고 있다. 변수 '복원력'은 모든 유형의 직무수행에서 가장 큰 영향력을 보이고 있다. 이는 조직 환경의 불확실성이 높아질수록 직무수행과정에서 오는 난관에 유연하게 대응하는 역량이 중요해지고 있음을 보여주는 것이다. 따라서 복원력 강화에 대한 후속 연구와 교육훈련에 적용방안을 마련할 필요가 있다고 하겠다. 한계분석을 통해 근무기간에 따른 직무수행의 변화를 분석하였다. 분석결과 5년차에서 20년차 사이의 구성원들이 가장 높은 수준의 맥락수행을 보이고 있음을 발견하였다. 이는 조직의 중간관리자들이 상대적으로 높은 책임의식을 가지고 있음을 보여주는 결과라고 해석할 수 있을 것이다.

■ 중심어 : | 과업수행 | 맥락수행 | 적응수행 | 심리적 자본 | 인적자원관리 |

Abstract

The purpose of this research is to investigate the psychological factors affecting job performance of public enterprise employee. Based on the literature review, three types of job performance are identified, which are behavioral responses to the demands from job environment. They are named as task performance, contextual performance, and adaptive performance. As independent variables, four factors were selected from positive psychological concepts, which are self-efficacy, hope, optimism, and resilience. These are the factors which compose of the concept of psychological capital. All the factors are hypothesized to positively affect job performances. From the regression analysis results, all the psychological factors in the model were turned out to have statistically significant impacts on the job performances. The importance of variable 'resilience' were dominant all three models, which might be interpreted as a behavioral response to the demands from uncertain organizational environments. From the marginal effect analysis, contextual performance decreases first five years, then reach peak at 20th. year. These results demonstrates that mid-level employees in the organizational hierarchy are more concerned with the overall performance of organization.

■ keyword : | Task Performance | Contextual Performance | Adaptive Performance | Psychological Capital |

* 이 연구는 2017학년도 단국대학교 대학연구비 지원으로 연구되었음.

접수일자 : 2018년 11월 28일

심사완료일 : 2018년 12월 17일

수정일자 : 2018년 12월 17일

교신처자 : 김성종, e-mail : poec@dankook.ac.kr

I. 서론

조직 구성원의 가치관이 다양해지고 일과 삶의 균형 추구에 대한 사회적 관심이 높아지는 등 조직 환경이 변화하고 있다. 환경 변화에 대응하여 조직의 목표와 전략을 정비하고 조직구조를 재설계 하는 등이 시도되어 왔다. 이러한 시도가 효과를 거두기 위해서는 조직 구성원이 변화를 수용하고 받아들이는 것이 필수적 조건이 된다.

공기업은 복잡한 주인-대리인 문제로 도덕적 해이가 발생할 가능성이 높다. 도덕적 해이를 방지하기 위해 공기업의 경영효율성 제고 및 성과관리를 위한 다양한 방안이 논의되어 왔다. 자율경영 및 책임경영에 입각한 성과관리 강화, 성과연봉제 도입, 공공기관 지배구조 개선 등의 제도가 도입되었다. 공공부문 효율성 개선을 위해 인적자원관리 측면에서도 다양한 논의가 이루어져 왔으며 공직동기, 직무만족, 조직지원인식, 조직공정성인식 등의 변수들과 조직성과와의 관련성에 대한 연구가 이루어지게 되었다[1][2].

조직의 성과를 높이기 위한 방안으로 직무수행 역량과 관련된 심리적 요인에 대한 연구가 시작되었다[3]. 전통적으로 조직으로부터 공식적으로 부여된 역할을 수행하는 과업수행을 직무수행이라고 하였다. 최근 조직 환경이 변화하면서 조직의 과업수행 맥락에서 조직 목표달성에 기여하는 맥락수행과 변화하는 환경에 적응하는 적응수행을 포함하는데 까지 직무수행의 개념이 확대되었다[4]. 과업수행은 조직의 산출 활동에 직접적으로 기여하는 행위이고, 맥락수행은 조직의 기능을 위해 요구되는 사회적 심리적 환경의 유지를 통해 산출에 간접적으로 기여하는 행위를 말한다[5]. 적응수행은 급변하는 환경에서 직면하게 되는 비일상적인 과업을 조직의 성과에 기여하는 방향으로 자신의 행동을 변화시켜 수행하는 직무수행을 의미한다[6]. 변화에 유연하게 적응하기 위하여 도입된 팀제 조직구조에서 직무수행에서 맥락수행과 적응수행이 더욱 중요하게 되었다 [3][4].

본 연구는 공기업 종사자들의 직무수행에 영향을 미치는 심리적 요인을 규명하여 인적자원 관리측면에 정

책적 시사점을 제공할 목적으로 수행되었다. 선행연구에서 직무수행과 관련하여 개인의 성격적 특성에 대해서는 일부 연구가 이루어졌지만 직무수행과 심리적 요인들의 관계에 관한 연구는 미진한 실정이다. 특히 공기업을 사례로 연구가 이루어지지 않고 있다는 점에서 본 연구가 도덕적 해이와 무사안일로 인한 공기업 비효율성 문제에 대한 인적자원 관리에 실무적 시사점을 제공할 것으로 기대된다. 개인의 성격 특성은 타고난 기질에 고착되어 있다는 점에서 인적자원 관리에 활용가능성에 제약이 있다. 그러나 심리적 요인들은 리더십 요인 및 교육훈련 등과 적절한 상호작용을 통해 변화가 가능하기 때문에 유용성이 있다. 그럼에도 불구하고 심리적 요인들이 경험적 연구에서 상대적으로 많이 이루어지지 못한 실정이다. 본 연구에서는 특히 심리적 자본이라는 이론적 뒷받침이 견고한 개념과 직무수행과의 관련성을 공기업에 적용하고 있다는 점에서 특별히 인적자원관리 실무에 유용한 통찰력을 제시할 것으로 기대된다.

II. 이론적 배경 및 가설

1. 직무수행

직무수행은 조직 목표달성과 성과창출에 기여하는 활동으로 주어진 과업의 수행을 의미한다. 최근 조직 환경의 복잡성이 증가하면서 직무수행의 개념이 확장되어 조직목표의 달성을 위해 환경의 요구에 대한 적절한 대응까지 포함하게 되었다. 따라서 본 연구에서는 직무수행을 과업수행, 맥락수행, 적응수행으로 구분하여 논의하고자 한다.

과업수행은 조직 구성원의 공식적 역할행동으로 직무기술서에 명시된 직무 요구를 규정과 절차에 의해 이행하는 직무행동이다. 과업수행을 통해 조직구성원은 직접적으로 조직 핵심기능을 수행하거나 간접적으로 조직의 목표달성에 기여하는 활동을 하게 된다. 따라서, 과업수행 결과는 개인의 지식, 기능, 역량을 얼마나 잘 발휘하는 지에 의해 좌우된다.

맥락수행은 개인의 공식적 과업과 관련된 행동은 아

니지만 과업이 이루어지는 핵심적 활동이 효율적이고 효과적으로 이루어지는데 기여하는 자발적 행동이다. 자발적 행동이라는 점에서 조직시민행동과 유사하지만 개념이 등장하게 된 배경에는 차이가 있다. 조직시민행동은 동료들 지원하는 행동 및 동료와 협력하려는 태도가 조직구성원의 직무만족에서 나온다고 보고 직무만족의 결과로 나타나는 행동의 특성을 중심으로 개념화가 이루어졌다. 반면, 맥락수행은 조직의 사회적 심리적 환경 또는 맥락에 영향을 미치는 행동을 중심으로 개념정의가 이루어졌다는 점에서 출발점에 차이가 있다.[7] Borman & Motowidlo(1993)은 맥락수행과 관련된 행동을 판단하는 다섯 가지 기준을 제시하였다. 첫째, 자신의 직무에 공식적으로 규정되어 있지 않지만 자발적으로 조직의 개선을 위한 제안을 하거나 공식적 직무 이외의 행동을 한다. 둘째, 자신의 과업 목표를 성공적으로 달성하기 위해서 기대를 넘어서는 수준까지 부가적 노력을 한다. 셋째, 동료들 돕거나 자발적으로 협력한다. 넷째, 조직의 규정과 절차를 준수한다. 다섯째, 조직 목표에 동의하고 지지하며 수호한다[8].

적응수행은 조직 환경의 변화로 인해 대두되는 비일상적 과업을 수행하기 위해 창의성을 발휘하여 업무를 처리하는 활동이다. 비일상적 과업 요구에 적절히 대응하기 위해서는 새로운 기술을 받아들이고 자신의 행동을 유연하게 조절하는 역량이 필요하게 된다. 적응수행에서는 창의적 문제해결, 명확실하고 예측하기 어려운 직무처리 상황, 과업요구에 부응하기 위한 새로운 기술 습득 및 절차의 수용, 대인관계 및 문화적 적응성 발휘, 신체적 적응성 발휘 및 직무스트레스 해결, 응급상황 및 위기 발생에 대한 적절한 대처 등이 공통적으로 강조된다[9].

2. 심리적 자본

심리적 자본은 개인의 발전과 조직의 성과향상에 기여하는 긍정적 심리특성을 중심으로 구성된 개념이다. 긍정심리학에서 정립된 개념들 중에서 자기효능감(self-efficacy), 희망(hope), 낙관성(optimism), 복원력(resiliency)이 심리적 자본의 하위 개념을 구성하고 있다[10]. 심리적 자본은 견고한 이론적 근거에 입각한 하

위개념들을 바탕으로 구성되어 인적자원 관리와 관련하여 유용성이 널리 인정되어 왔다. 특히 심리적 자본의 하위 개념들이 관리 및 개발가능성이 열려 있는 특성이 있어 인적자원 관리측면에 다양한 시사점을 제공하고 있다.

2.1 자기효능감

자기효능감은 개인의 긍정적 심리상태에서 나오는 주관적 믿음이다. 주어진 과업을 성공적으로 완수할 수 있다는 자신감으로 나타난다. 직무수행 과정에서 얻은 숙달 경험과 성취감이 자신감으로 축적되어 자기 효능감을 형성하게 된다. 자신의 개인적 성취에 대한 조직 상급자와 동료의 긍정적 피드백이 자기 효능감 형성의 기반이 된다. 그러나 동료의 성공경험이 인지과정을 통해 성취감으로 축적되기도 한다는 점에서 사회심리적 요인이 작용하기도 한다. 성취감의 축적 결과 조직구성원은 긍정적 심리상태를 유지하게 되고 과업의 성공적 수행에 대한 자신감으로 나타내게 된다는 것이다[11]. 자기효능감이 높은 조직구성원은 도전적인 과업목표를 설정하는 경향을 보인다. 도전적 목표를 성공적으로 완수하기 위해 목표에 대한 높은 몰입수준을 보이고 그 결과 성공 가능성이 높아진다. 이러한 일련의 과정이 반복되어 다음 단계의 자기 효능감으로 축적되는 긍정적 피드백으로 나타난다.

자기효능감은 적극적이고 능동적 과업 수행을 촉진하는 기능을 하므로 과업 성과에 긍정적 영향을 미치게 된다는 이론적 근거를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1: 자기효능감은 직무수행에 긍정적 영향(+)을 미칠 것이다.

가설 1-1: 자기효능감은 과업수행에 긍정적 영향을 미칠 것이다

가설 1-2: 자기효능감은 맥락수행에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3: 자기효능감은 적응수행에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

2.2 희망

희망은 예상하지 못했던 난관에 직면했을 때 작용하는 중요한 심리적 반응양식으로 나타나므로 환경 불확실성이 높은 상황에서 특별히 중요성 있다. 당초 설정된 목표를 달성하기 위한 계획의 수정이 필요한 상황에서 다양한 대안 경로를 찾기 위해 노력하도록 동기 부여된 긍정적 심리상태이다. 자율성, 주도성 및 재량권이 부여되고 자발적 참여 조건이 주어지면 심리적 자본의 하위요인인 '희망'이 인지적 과정에서 새로운 과업 목표 달성을 위한 전략을 심사숙고하는데 작용한다 [11]. 희망은 현실감을 유지하면서 도전적 목표를 설정하려는 역량으로 나타나며 직무수행 과정에서 목표를 달성하고자 하는 의지(will power)에 핵심적 요인으로 작용한다. 희망의 수준은 스스로 적절한 목표를 선택하기 위해 노력하는 동기부여, 목표 달성 의지력을 유지하기 위한 내적 통제력, 목표달성 과정의 난관을 해결하기 위한 구체적 대안을 모색하는 능력에 의해 종합적으로 결정된다[12].

희망이 목표 달성을 향한 다양한 경로를 탐색하는 긍정적 에너지로 작용하기 위해서는 적절한 보상과 조직의 지원이 필요하게 된다. 조직에서 다양한 목표설정 훈련을 통해 도전적 목표 성취에 필요한 과정을 계획하는 역량을 키우고 비현실적 목표를 구분해 내는 능력을 배양할 수 있다는 점에서 인적자원관리와 관련하여 주목받고 있는 변수이다[13].

본 연구에서 직무수행에 영향을 미치는 변수 희망의 관련성은 다음과 같은 가설로 설정하였다.

가설2: 희망은 직무수행에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1: 희망은 과업수행에 긍정적 영향을 미칠 것이다

가설 2-2: 희망은 맥락수행에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3: 희망은 적응수행에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

2.3 낙관성

낙관성은 심리적 귀인양식에서 나오는 긍정심리 특

성이다. 긍정적 결과는 개인의 내적 특성으로 귀인하고 부정적 결과는 일시적이고 특수한 상황으로 파악하는 성향에서 낙관성이 나온다. 비관성은 긍정적 결과를 일시적 특수한 상황과 관련시키고 부정적 결과를 개인의 내적 특성에 귀인한다고 여긴다. 낙관성이 높은 조직구성원은 과업목표를 추구하는 과정에서 직면하는 여러 상황에 대처하는 역량이 높게 나타난다[14]. 낙관성은 개인의 기질적 특성에서 나오지만 조직의 개입을 통해 변화할 수 있다는 점에서 긍정적 조직행동과 관련하여 중요한 변수로 받아들여지고 있다[10]. 낙관성이 어려운 상황에서 발생하는 도전에 대해 적절한 책임감과 책무를 수용하는 긍정적 특성의 기반이 되고 자기통제 범위에서 자신을 인식하는 기반이 된다는 점에서 직무수행에 영향을 미칠 것으로 가설을 설정할 수 있을 것이다.

본 연구에서는 낙관성이 과업수행, 맥락수행, 적응수행과 관련하여 다음과 같은 가설적 관계를 가질 것으로 가설을 설정하였다.

가설3: 낙관성은 직무수행에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1: 낙관성은 과업수행에 긍정적 영향을 미칠 것이다

가설 3-2: 낙관성은 맥락수행에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3: 낙관성은 적응수행에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

2.4 복원력

복원력은 역경을 딛고 도약하는 힘으로 임상심리학에서 정립된 개념이다. 복원력력 원래 특별한 조건의 사람들에서 관찰되는 예외적 특성으로 알려졌다. 그러나 긍정심리학의 연구를 통해 학습되고 개발되는 특성이 밝혀지면서 조직행동 연구에 도입되었으며 심리적 자본의 핵심적 개념이다[10]. 복원력이 높은 사람들은 위협요소를 도전의 기회로 보고 긍정적 가치를 부여한다[15]. 복원력은 변화와 불확실성이 높은 상황에서 유연하고도 즉흥적인 적응력을 발휘하는데 작용하는 역량이다. 앞서 언급한 희망, 낙관주의는 합리적으로 설명

될 수 있는 상황에서 발휘되는 긍정적 심리특성이라는 점에서 복원력과는 대조된다[12].

복원력과 직무수행의 가설적 관계는 다음과 같다.

가설4: 복원력은 직무수행에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 4-1: 복원력은 과업수행에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 4-2: 복원력은 맥락수행에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

가설 4-3: 복원력은 적응수행에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

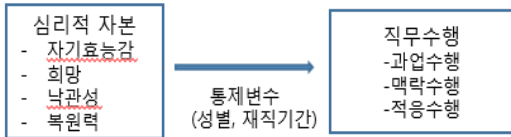


그림 1. 연구 모형

III. 연구방법 및 분석결과

1. 자료수집 및 측정도구

본 연구의 실증분석 자료는 S 발전 공기업에서 수집되었다. 설문지는 본사와 사업소 현장에 근무하는 종사자를 대상으로 임의표본 추출 방법에 의해 선정된 대상자들로부터 수집되었다. 표본의 대표성 문제를 해소하기 위해 각 단위부서 별로 정원을 고려하여 설문지를 배부하고 직급별 연령별 분포를 감안하여 응답이 이루어지도록 단위 부서장의 협조를 구하였다. 총 300부의 설문지 배부되어 257부가 회수되어 85.7%의 응답율을 기록하였다. 최종적으로 불성실한 응답과 결측값을 제외한 243부가 분석에 활용되었다.

응답자의 인구통계학적 특성은 [표 1]에 제시되어 있다.

남자 81.5%, 여자 18.3%의 성별 구성비를 보이며, 연령대는 20대 5.4%, 30대 44.8%, 40대 44.4%, 50대 5.4%로 30대와 40대가 전체 표본의 89.2%를 차지하고 있다.

표 1. 표본의 특성

구분		빈도	비율(%)
성별	남	198	81.5
	여	45	18.5
	계	243	100.0
연령	20대	13	5.4
	30대	109	44.8
	40대	108	44.4
	50대	13	5.4
	계	243	100.0
재직기간	5년 이하	89	37.9
	5-10년	49	20.8
	11-20년	61	26.0
	20년 이상	36	15.3
계	243	100.0	
직급	1급	1	0.4
	2급	9	3.7
	3급	124	51.0
	4급	95	39.1
	5급	14	5.8
계	243	100.0	

재직기간은 5년 이하가 37.9%이고 5-10년 사이가 20.8%, 11-20년 사이는 26%, 20년 이상은 15.3%의 구성비를 보인다. 직급별로는 3급과 4급이 전체의 90.1%를 차지하며 가장 하위 직급인 5급은 5.8%, 기타 2급 3.7%, 1급 0.4%로 구성되어 있다.

직무수행의 하위개념은 과업수행, 맥락수행, 적응수행으로 구성되었으며 5점 척도로 측정되었다. 과업수행은 Williams & Anderson(1991)이 개발한 측정도구 6문항으로 측정되었다[16]. 측정문항은 ‘나는 내가 맡은 업무를 항상 정확하고 깔끔하게 처리한다.’ 등 5문항이다. 맥락수행은 Organ (1988)이 개발한 4문항으로 측정되었다[17]. 측정문항은 ‘나는 업무 부담이 많은 동료들을 도와주곤 한다.’ 등 3문항이다. 적응수행 Pulakos, et. al. (2000)이 개발한 4문항으로 측정되었다[10]. 측정문항은 ‘나는 업무에서 겪어보지 못한 낯선 문제가 발생하면 창의적인 해결책을 제시한다.’ 등 3문항이다.

심리적 자본은 자기효능감, 희망, 낙관성, 복원력의 4개 하위요소로 구성되었다. 심리적 자본의 척도는 Luthans(2002)가 개발한 측정도구를 번안하여 사용하였다. 각 세부요인별로는 자기효능감 5문항, 희망 5문항, 낙관성 5문항, 복원력 6문항 총 21개 문항으로 이루어져 있다.

2. 신뢰성 및 타당성 검증

가설 검증에 포함된 각 변수들에 대한 신뢰성과 타당성 검증을 실시하였다. 독립변수와 종속변수의 개념 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 독립변수 직무수행의 측정항목별 요인적재량과 Cronbach α 값이 [표 2]에 제시되어 있다. 모든 측정항목의 요인적재량이 0.5 이상으로 측정항목들이 상위개념을 잘 반영하고 있다. 각 요인별 Cronbach α 값이 0.7을 상회하고 있어 측정의 신뢰도 요건을 만족하고 있다.

표 2. 직무수행 하위요인의 신뢰성과 타당성

측정항목	요인적재량	Cronbach's Alpha
과업수행1	0.663	0.880
과업수행2	0.689	
과업수행3	0.720	
과업수행4	0.780	
과업수행5	0.829	
과업수행6	0.770	
맥락수행1	0.812	0.821
맥락수행2	0.731	
맥락수행3	0.677	
맥락수행4	0.706	
적응수행1	0.742	0.865
적응수행2	0.751	
적응수행3	0.824	
적응수행4	0.739	
적응수행5	0.698	

표 3. 심리적 자본 하위요인의 신뢰성과 타당성

측정항목	요인적재량	Cronbach's Alpha
자기효능감1	0.812	0.870
자기효능감2	0.790	
자기효능감3	0.752	
자기효능감4	0.724	
자기효능감5	0.703	
희망1	0.716	0.794
희망2	0.601	
희망3	0.632	
희망4	0.727	
희망5	0.627	
낙관성1	0.898	0.661
낙관성2	0.248	
낙관성3	0.288	
낙관성4	0.571	
낙관성5	0.581	
복원력1	0.798	0.822
복원력2	0.662	
복원력3	0.757	
복원력4	0.719	

심리적 자본의 하위요인은 자기효능감, 희망, 낙관성, 복원력 4개로 구성되어 있고 측정항목은 총 19개 문항으로 측정이 이루어졌다. 각 측정항목에 대한 개념타당도와 신뢰도 분석 결과는 [표 3]에 제시되어 있다. 낙관성을 제외한 모든 측정항목의 요인적재량이 0.5를 상회하여 개념타당도 기준을 만족하고 있다. 낙관성은 2개 측정항목의 요인적재량이 0.5에 미치지 못해 최종 회귀분석의 측정변수 계산에서 제외하였다. 각 하위요인들의 Cronbach's Alpha 값이 낙관성을 제외하고 모두 0.7을 상회하여 신뢰도 기준을 만족시키고 있다.

분석 모형에 포함된 주요 변수들의 상관관계 분석결과는 [표 4]에 제시되어 있다. 주요 변수들 간의 상관관계는 0.62에서 0.73의 값을 취하고 있어 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무수행과 심리적 자본이 서로 관련성이 높다는 점을 보여주고 있다.

표 4. 변수들의 상관관계

	평균	표준 편차	(1)	(2)	(3)
자기효능감	3.95	0.62	0.69	0.62	0.70
희망	3.98	0.56	0.68	0.63	0.73
낙관성	3.85	0.63	0.64	0.65	0.66
복원력	3.85	0.62	0.72	0.67	0.71

(1)과업수행 (2)맥락수행 (3)적응수행

표 5. 회귀분석 결과

	과업수행	맥락수행	적응수행
se	0.273 *** (4.31)	0.164 * (2.40)	0.226 *** (3.69)
hope	0.152 * (2.34)	0.146 * (2.07)	0.258 *** (4.09)
optimism	0.127 * (2.20)	0.238 *** (3.83)	0.151 ** (2.72)
recovery	0.361 *** (6.19)	0.323 *** (5.12)	0.292 *** (5.16)
men(ref.)	0.000 (.)	0.000 (.)	0.000 (.)
women	0.050 (1.25)	0.141 ** (3.28)	-0.004 (-0.11)
tenu	0.090 * (2.28)	0.085 * (1.99)	0.070 (1.81)
N	243	243	243
R-sq	0.641	0.580	0.662
adj. R-sq	0.631	0.569	0.653

Standardized beta coefficients; t-value ()

* p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.001

3. 가설검증

본 연구에서 설정한 가설을 검증하기 위해 과업수행(Model 1), 맥락수행(Model 2), 적응수행(Model 3)을 종속변수로 하고 심리적 자본의 하위요인 자기효능감(se), 희망(hope), 낙관성(optimism), 및 복원력(recovery)을 종속변수로 하는 3개의 회귀모형에 대한 분석을 실시하였다.

성별(sex)과 재직기간(tenu)은 통제변수로 모형에 포함되었다. 회귀분석 결과에서 나온 표준회귀계수가 [표 4]에 제시되었다. 분석 결과에서 보듯이 심리적 자본의 모든 하위요인들이 과업수행, 맥락수행, 적응수행에 대해 유의수준 0.05에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 제시한 9개의 가설이 모두 채택되었다.

과업수행에 미치는 영향을 분석한 모형1의 분석결과를 보면 표준회귀계수의 상대적 크기가 복원력(0.361), 자기효능감(0.273), 희망(0.152), 낙관성(0.127) 순으로 나타나고 있다. 이는 변화가 심하고 불확실성이 높은 상황에서 유연하고 즉흥적인 적응력을 발휘하는 역량인 복원력이 과업수행에 대한 상대적 영향력이 가장 크다는 의미이다.

복원력 다음으로 과업 완수에 대한 자신감의 척도인 자기효능감이 높게 나타났는데 이는 자기효능감이 과업수행에 긍정적 영향을 미치고 있음을 의미한다. 현실적인 목표를 설정하고 목표에 몰입하는 역량인 희망과 긍정적 귀인 성향과 관련된 기질특성인 낙관성도 상대적 영향력은 낮지만 과업수행에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 변수로 나타나고 있다.

맥락수행(모형2)에 미치는 변수들의 상대적 영향력의 크기는 복원력(0.323), 낙관성(0.238), 자기효능감(0.164), 희망(0.146) 순으로 나타나고 있다. 이는 복원력이 높은 개인이 자발적 역할 외 행동을 통한 조직성과에 기여하는 맥락수행에 적극적이라는 의미로 해석할 수 있다. 과업수행에서는 상대적으로 가장 낮은 영향력을 보였던 낙관성이 맥락수행에서 상대적으로 높은 영향력을 미치는 것으로 나타나고 있다. 이는 낙관성이 높은 사람이 업무수행 과정에서 뛰어난 상황대처 능력을 보인다는 이론적 설명을 확인해주는 결과라고 하겠

다. 맥락수행을 종속변수로 하는 모형에서는 통제변수인 여성의 회귀계수가 통계적으로 유의미한 양(+)의 값을 나타내고 있다. 이는 다른 모든 조건이 동일하다면 여성이 남성에 비해 맥락수행에 더 효과적이라는 의미로 해석할 수 있다.

적응수행(모형3)에 미치는 변수들의 상대적 영향력의 크기는 복원력(0.292), 희망(0.258), 자기효능감(0.226), 낙관성(0.151) 순으로 나타났다. 복원력이 환경의 불확실성에서 기인하는 비일상적 과업의 수행에도 가장 큰 영향력을 미치고 있다. 이어서 희망 및 자기효능감도 적응수행에 상당히 높은 수준의 영향력을 보여주고 있다. 역경을 극복하는 능력이 높을수록, 난관에 직면했을 때 목표달성을 위한 다양한 대안 경로를 찾는 능력이 높을수록, 업무에 대한 자신감이 클수록 비일상적 과업을 수행하는데 자신의 역량을 발휘하는 경향을 보인다고 해석할 수 있다.

통제변수 재직기간은 과업수행, 맥락수행을 종속변수로 하는 모형에서는 통계적으로 유의미한 양(+)의 관계를 보이지만 적응수행 모형에서는 통계적 유의성이 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 다른 모든 조건이 같다면 재직기간이 늘어날수록 과업수행과 맥락수행에는 긍정적 영향을 미치지만 적응수행에는 영향을 미치지 않는 것으로 해석할 수 있다. 이는 재직기간이 길어질수록 주어진 심리적 특성 이외의 요인의 영향으로 과업수행과 맥락수행의 수준이 높아지지만 적응수행의 수준에는 영향이 없음을 의미한다. 이는 적응수행이 비일상적 과업을 수행하는 역량이라는 점에서 볼 때 자연스러운 결과라고 하겠다.

재직기간과 직무수행의 비선형적 관계를 탐색하기 위해 재직기간의 제곱 항과 세제곱 항을 포함하는 회귀분석을 추가로 실시하였다.

[표 6]에 제시된 바와 같이 맥락수행을 종속변수로 하는 모형에서만 세제곱항의 회귀계수가 음(-)의 통계적 유의성을 보이고 있다. 더미변수(women)의 회귀계수 값이 양(+)이고 통계적 유의성을 보이고 있어 다른 모든 조건이 동일하다면 여성이 남성보다 맥락수행 수준이 높다고 해석할 수 있다.

표 6. 비선형적 관계의 분석

	(1)과업수행 β(Sig.)	(2)맥락수행 β(Sig.)	(3)적용수행 β(Sig.)
se	20.27 *** (4,31)	0.187 ** (2,51)	0.233 *** (3,71)
hope	0.168 ** (2,35)	0.173 ** (2,03)	0.300 *** (4,19)
optimism	0.122 ** (2,18)	0.263 *** (3,94)	0.147 *** (2,63)
recovery	0.355 *** (6,10)	0.355 *** (5,14)	0.291 *** (5,01)
women	0.079 (1,24)	0.252 *** (3,36)	-0.009 (-0,14)
tenu	0.002 (0,21)	0.002 (0,87)	-0.002 (-0,85)
tenu2	8.32e-06 (0,55)	2.9e-04 (1,61)	0.00014 (0,96)
tenu3	-1.53e-08 (0,54)	-6.61e-08 (1,95) *	-2.15e-08 (-0,75)
_cons	0.133 (0,64)	0.175 (0,71)	0.038 (0,18)
N	243	243	243
R-sq	0,641	0,589	0,664
adj. R-sq	0,629	0,575	0,652
t-value (), Sig.	* p< 0,1, ** p< 0,05, * p< 0,01		

맥락수행을 종속변수로 하는 모형에서 재직기간의 세제곱항(tenu3)이 통계적 유의성을 보이고 있지만 세제곱항(tenu3)의 회귀계수에 대한 직관적 해석은 쉽지 않기 때문에 한계분석 결과를 수행하여 재직기간과 맥락수행의 관계에 대한 해석을 시도하였다. [그림 1]은 재직기간의 변화에 따른 맥락수행의 변화를 보여주고 있다. 해석의 편의를 위해 그래프의 틱 마크는 1년 단위로 표현하였다. 그래프에서 보는 바와 같이 다른 모든 조건이 동일하다면 여성이 남성보다 높은 수준의 맥락수행을 보이고 있다. 맥락수행의 수준은 처음 조직에 들어와 5년간은 감소하다가 재직기간 5년이 지나면서 증가하기 시작하여 재직기간이 19년이 되는 시점에서 최고수준을 보고 있다. 그 이후에는 감소하는 패턴을 보이고 있으며 특히 24년을 지나면서는 맥락수행의 수준이 급격히 감소하는 패턴을 보이고 있다. 이러한 결과를 통해 맥락수행과 재직기간의 관계에 대한 해석을 하자면 조직에 들어와 초기에는 자신의 공식적 직무에 대한 부담으로 역할의 수행에 관심을 갖지 못하다가 중간계층 관리자 역할을 수행하게 되는 대략 5년차부터 조직 전체의 관점에서 직무수행을 하게 되어 대략 20년

에 이르는 시점까지 점점 역할의 수행을 많이 하는 경향을 보이고 있다. 재직 20년이 경과하여 조직 계층의 상위로 올라가면서 조직 내부적인 관점 보다는 조직 외부와 관련된 업무를 챙기는 것으로 보인다.

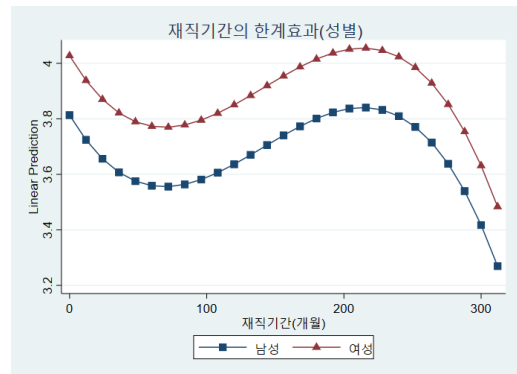


그림 2. 재직기간의 맥락수행 한계효과(성별)

분석결과를 종합해보면, 복원력이 모든 모형에서 가장 큰 영향력을 보이는 것으로 나타났다. 복원력 다음으로 영향력이 큰 변수들은 각 모형에서 다르게 나타나고 있다. 과업수행을 종속변수로 하는 모형에서는 자기효능감의 영향력이 높게 나타났다. 반면 맥락수행을 종속변수로 하는 모형에서는 낙관성의 영향력이 높게 나타나고 있고 적용수행을 종속변수로 하는 모형에서는 희망이 중요한 변수로 분석되었다. 특히 맥락수행 수준은 재직기간 5년 까지는 감소하다가 5년이 지나면서 점차 상승하여 20년 시점에서 가장 높은 수준의 맥락수행을 보이고 있다. 이는 조직의 중간관리자 계층이 맥락수행에 가장 적극적임을 보여주는 흥미로운 결과라고 할 수 있다. 이러한 결과들은 다양한 직무수행 상황에서 개인의 긍정심리 특성이 직무수행과 어떻게 연관되어있는지를 보여주고 이론적 관계를 확인시켜주는 경험적 분석 결과라고 하겠다.

IV. 논의 및 결론

본 연구는 공기업에서 심리적 자본이 직무수행에 미치는 영향을 분석할 목적으로 수행되었다. 최근 조직

환경의 불확실성이 높아지고 있는 상황에서 개인의 심리특성이 직무수행에 미치는 영향을 파악하는 것은 공공부문의 인적자원관리 및 성과관리 측면에서 중요성이 있다. 그동안 공공부문의 비효율성을 극복하기 위해 공공기관 경영평가, 성과관리, 팀제 중심의 조직 개편, 성과급제도 등 다양한 시도가 있어왔지만 뚜렷하게 개선되지 않고 있는 것이 현실이다. 이러한 상황에서 조직의 행동에 영향을 미치는 사회 심리적 문화적 접근을 통한 공기업 인적자원관리에 다시 관심을 가질 필요성이 있다고 하겠다. 특히 조직 환경의 불확실성 증가와 업무수행 관련 기술의 변화는 일하는 방식의 근본적 변화로 나타나고 있어 조직구조 변화에 같은 하드웨어적 접근만으로는 효과적 대응에 한계가 있다. 본 연구에서는 심리적 요인과 조직행동의 관련성의 연장선에서 직무성과에 영향을 미치는 요인을 분석할 목적으로 수행되었다.

심리적 요인을 독립변수로 하고 직무수행 하위요인을 종속변수로 하는 회귀분석 결과 심리적 자본의 하위요소들은 전통적 의미의 직무수행 영역뿐만 아니라 환경의 불확실성에 대응하여 수행하는 맥락수행과 적응수행에서도 모두 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 재직기간에 따른 직무수행의 변화를 분석하기 위한 모형에서 과업수행과 적응수행은 재직기간에 따라 일정하게 상승하는 경향을 보였다. 그러나 맥락수행은 초기 5년까지는 감소하는 경향을 보이다가 점점 상승하여 20년에 최고 수준을 보이고 그 이후는 다시 줄어드는 것으로 나타났다. 맥락수행이 조직의 불확실성에 대응하는 역량과 관련성이 높다는 점에서 이러한 결과는 심층적 분석을 통해 인적자원의 교육과 관리에 어떤 관련성이 있는지를 추가적으로 분석할 필요성이 있는 결과로 보인다. 공기업이 무사안일과 도덕적 해이가 발생하기 좋은 조건에 있다는 점에서 역할 외 행동을 통한 조직 목표달성에 기여하는 맥락수행이 중요하므로 재직기간과 맥락수행의 관련성에 주목할 필요가 있다고 생각된다.

분석결과에서 복원력이 모든 모형에서 상대적 영향력이 가장 큰 변수로 것으로 나타났다. 이는 그동안 선행연구에서 전혀 언급되지 않았던 결과이다. 역경을 극

복하고 일어서는 힘이 조직이 직면하는 위험과 불확실성을 기회로 보고 유연하면서 즉흥적인 적응력을 발휘하여 직무수행에 높은 수준의 기여를 한다고 해석할 수 있는데 공기업 인적자원관리의 실무적 측면에서 추가적 분석이 필요하다고 하겠다.

경험의 축적과 숙달에서 오는 자신감을 의미하는 자기효능감보다 복원력의 상대적 중요성이 과업수행에서도 높게 나타나고 있는 점도 최근에 조직이 직면한 환경의 불확실성이 높아진 것과 관련성이 있다고 보인다. 적응수행은 물론 맥락수행에서도 복원력의 영향력이 가장 높게 나타나고 있는데 이는 불확실한 상황을 대처하는 유연성이 맥락수행의 수준을 높이는데 중요하다는 것을 보여주는 결과라고 하겠다. 복원력은 기질적 특성과 관련이 높기는 하지만 최근 긍정심리 연구에서 학습과 개발가능성이 있다는 점이 밝혀졌다. 따라서 환경의 불확실성이 높아가는 공기업 환경에서 복원력은 조직성과 제고를 위한 인적자원관리 측면에서 중요하게 다루어야 할 변수라고 하겠다.

복원력 다음으로 영향력이 큰 변수는 모형마다 다르게 나타나고 있다. 과업수행 모형에서는 자기효능감이 높게 나타나고 있으며 맥락수행 모형에서는 낙관성이 높게 나타나고 있다. 반면 적응수행 모형에서는 희망이 복원력 다음으로 영향력이 높게 나타나고 있다. 숙달경험에서 오는 자신감과 관련이 높은 자기효능감이 일상적 과업수행에서 높은 영향력을 보이는 것은 당연한 결과로 보인다. 맥락수행 모형에서는 낙관성이 복원력 다음으로 높은 영향력을 보이고 있다. 일반적으로 낙관적 귀인 성향의 조직구성원은 자기통제 범위를 명확하게 인식하는 특성이 있다. 이는 자기통제 범위에 대한 명확한 인식이 명확할수록 적절한 책임범위를 인식하고 적극적으로 조직 내에서 역할 외 행동에 참여하는 것을 의미한다. 낙관성도 기질적 특성의 측면이 강하지만 최근 연구에서 교육훈련을 통한 변화 가능성 밝혀지고 있어 맥락수행의 증진을 위한 인적자원관리 변수로 활용할 필요성이 있다고 하겠다. 특히 맥락수행이 재직기간 5년에서 20년 사이에 가장 높은 수준을 보이고 있다는 점에서 직무수행 결과에 대한 낙관적 귀인 성향이 관리자의 직무활동과 연관성이 있다고 보인다.

적응수행 모형에서는 희망이 복원력 다음으로 영향력이 높게 나타났다. 희망이 직무수행과정에서 예상치 못한 난관에 직면했을 때 다양한 대안적 경로를 탐색하여 목표를 달성하려는 동기부여 수준과 관련된 변수라는 점에서 적응수행 수준과 관련성을 보여주는 결과라고 하겠다. 비일상적 상황에서 조직 목표를 달성하기 위해 창의적으로 대응하는 역량이 필요하게 되므로 다양한 목표설정 훈련을 통해 도전적 목표 성취에 필요한 과정을 계획하는 역량을 키우고 비현실적 목표를 구분해 내는 능력을 배양할 필요성이 제기된다고 하겠다.

본 연구는 단일 조직에 대한 설문조사 결과를 분석하고 있다는 한계점이 있지만 직무성과와 심리적 특성의 관계를 경험적 자료를 통해 규명하고 있다는 점에서 의의가 있다고 하겠다.

참 고 문 헌

- [1] 이혜윤, *공공기관 종사자들의 공공봉사동기와 직무동기요인이 직무만족에 미치는 영향*, 이화여자대학교 대학원, 박사학위논문, 2013.
- [2] 신황용, 이희선, “공공조직 조직성과의 결정요인에 관한 연구: 공직동기, 신분불안, 직무만족을 중심으로,” *행정논총*, 제50권, 제1호, pp.1-35, 2012.
- [3] 유태용, 이체령, “성격이 과업수행과 적응수행에 미치는 영향: 직무가공의 매개효과와 리더 임파워링 행동의 조절효과,” *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 제29권, 제4호, pp.609-630, 2016.
- [4] 김태홍, 한태영, “적응성과 및 지속적 학습활동에 대한 학습목표성향: 실책관리 풍토 및 변화지향적 팀 리더십의 영향,” *인사조직연구*, Vol.17, No.3, pp.117-159, 2009.
- [5] J. A. LePine, A. Erez, and D. E. Johnson, “The Nature and Dimensionality of Organizational Citizenship Behavior: a Critical Review and Meta-analysis,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.87, No.1, pp.52-65, 2002.
- [6] P. R. Murphy and S. E. Jackson, “Managing Work Role Performance: Challenges for Twenty-first Century Organizations,” in D. R. Ilgen & E. D. Pulakos (Eds.), *The Changing Nature of Work Performance*, pp.325-365, San Francisco: Jossey-Bass, 1999.
- [7] 유태용, 김도영, “기업장면에서의 맥락수행 구성요인에 대한 탐색적 연구,” *디지털경영연구*, 제8권, pp.61-91, 2002.
- [8] W. C. Borman and Motowidlo, “Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance,” in Schmitt, N. and Borman, W.C.(eds.), *Personnel Selection in Organization*, Jossey-Bass: San Francisco, 1993.
- [9] C. L. Pulakos, S. Arad, M. A. Donovan, and K. E. Plamondon, “Adaptability in the Workplace: Development of a Taxonomy of Adaptive Performance,” *Journal of Applied Psychology*, Vol.85, No.4, pp.612-624, 2000.
- [10] F. Luthans, “Positive Organizational Behavior: Developing and Managing Psychological Strengths,” *Academy of Management Executive*, Vol.16, No.1, pp.57-72, 2002.
- [11] A. Bandura, *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*, Englewood Cliffs: NJ: Prentice-Hall, 1986.
- [12] 이동섭, 조봉순, 김기태, 김성국, 이인석, 최용득, “긍정심리학의 응용을 통한 인사조직 연구의 새로운 접근,” *인사조직연구*, Vol.17, No.2, pp.307-339, 2009.
- [13] C. R. Snyder, *Handbook of Hope*, San Diego, ACA: Academic Press, 2000.
- [14] C. Carver and M. Scheier, Optimism. In C. R. Snyder & S. Lopez (eds.). *Handbook of Positive Psychology* : 231-243. Oxford, UK: Oxford University Press, 2002.
- [15] A. S. Masten, “Ordinary Magic: Resilience Process in Development,” *American*

Psychologist, Vol.56, pp.227-239, 2001.

[16] L. J. Williams and E. S. Anderson, "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Prediction of Organizational Commitment and In-role Behaviors," Journal of Management, Vol.17, pp.601-617, 1991.

[17] W. Organ, *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington, MA: Lexington, 1988.

저 자 소 개

김 성 중(Sung-Jong Kim)

정회원



- 1992년 5월 : 미국 The University of Texas at Dallas (정치경제학 박사)
- 1993년 3월 : 한국지방행정연구원 책임연구원
- 1994년 9월 ~ 현재 : 단국대학교

행정학과 교수

<관심분야> : 지방자치, 조직행동