

## 미용종사자의 공유리더십과 조직신뢰가 커뮤니케이션에 미치는 영향

나지하<sup>1</sup> · 박은준<sup>2,\*</sup>

<sup>1</sup>서경대학교 일반대학원 미용예술학과, 대학원생

<sup>2</sup>서경대학교 미용예술대학 헤어·메이크업디자인학과, 교수

### The Effect of Shared Leadership and Organization Trust on Communication of Beauty Artists

Ji-Ha Na<sup>1</sup> and Eun-Jun Park<sup>2,\*</sup>

<sup>1</sup>Graduate Student, Dept. of Beauty Arts, Graduate School, Seokyeong University

<sup>2</sup>Professor, Dept. of Hair & Makeup Designs, College of Beauty Arts, Seokyeong University

In this study, we aim to explore the direction of communication that increases organizational trust through shared leadership within beauty organizations, supplementing existing leadership research while providing opportunities for further research, and research on leadership and organizational communication methods suitable for current beauty management environment. The subjects of this study were 584 copies of beauty care workers in Seoul and Daejeon were finally used as analysis data. As a results, this study examined the relationship between shared leadership, organizational trust, and communication of beauty workers, and found that both shared leadership and organizational trust are related to communication, and we cannot help but emphasize the importance of leadership, trust and communication to improve management performance. Based on this study, it is believed that if beauty managers directly apply it to organizational members, they will set more clear goals and produce better results.

**Keywords:** Beauty artist, Communication, Organizational trust, Shared leadership

### I. 서 론

미용서비스업의 급격한 발전과 변화 속에서 많은 기업들은 유연한 조직을 추구하고, 조직구성원과의 조화를 강조하고 있다. 이렇게 끊임없이 변화하는 미용서비스업에서 경쟁 우위를 확보하기 위해서는 계속해서 도전하고 실천하고를 반복해야 한다. 따라서 조직이 성공하기 위한 필수 요소들 중 하나는 유연성과 혁신으로 급격히 변화는 환경에 적합한 단일 조직구조로 존재하지 않으며, 상황에 따라 유연하게 대처할 수 있는 유연성이 있는 소규모 조직구조를 구성하여 변화에 쉽게 대응할 수 있도록 재구성되어야 한다. 이러한 이유로 조직은 전통적인 계층에서 팀 중심의 조직구조로 변화하고 있다(Choi & Kim, 2012).

공유리더십이 높은 조직구성원들은 상사가 지시하는 형태인

수직적인 영향력보다 구성원들 간의 상호적인 수평적 영향력이 더 크게 나타나기 때문에 구성원들 간의 주도적인 대안 모색과 자율적 업무수행이 가능하며 결과적으로 조직 커뮤니케이션에 긍정적 영향을 미치게 된다(Bang, 2013). 실제로 공유리더십은 이러한 구성원들 간에 리더십의 균형을 맞추려는 성향을 자극하여 정보의 공유와 혁신행동에 긍정적인 영향을 줄 수 있도록 질 높은 아이디어를 생성, 확산하며 실행하며, 즉 공유리더십이 구축됨으로 인하여 변화에 신속하고 효과적이며 전략적으로 대응할 수 있는 조직학습역량은 증진될 것이라는 추론이 가능하게 된다(Ko, 2016).

이러한 유연성과 변화를 학습하는데 있어 신뢰는 매우 중요한 부분이라는 것을 Jung(2015)의 선행연구를 통해 알 수 있다. Chia(2005)는 “신뢰는 양 측 당사자들에게 만족스러운 관계를 만들기 위한 과정이며 만족스러운 관계는 개방적이며 적절하고 명확하며 시의적절한 커뮤니케이션 등을 포함한다”고 주장하였다. 또한 무엇인가를 바꾸려면 원인이 필요하듯 서로 간의 정보 공유와 조직의 방향을 통일하는 등의 노력이 필요하며, 조직과 구성원 간의 신뢰를 두텁게 해야 할 필요성이 있다

\*Corresponding author: Eun-Jun Park

Tel : +82-2-940-7846

E-mail : ayamdream@hanmail.net

접수일(2021년 2월 1일)/수정일(2021년 3월 30일)/채택일(2021년 7월 9일)

(Kim, 2016).

현대사회의 조직과 구성원들의 서로 다른 목적을 이루기 위해서는 서로 협조적인 관계를 형성할 필요성이 있으며, 이러한 협조적 관계를 형성하기 위하여 커뮤니케이션의 중요성이 강조되고 있다(Oh, 2005). 구성원들 간의 능숙한 커뮤니케이션은 조직의 방향을 올바르게 이끌어가고, 커뮤니케이션의 공유가 원활하게 이루어지면 개인 혁신행동에 영향을 주며 조직의 역량이 높아질 수가 있다(Kim, 2016).

본 논문은 공유리더십이 커뮤니케이션에 미치는 영향, 조직 신뢰가 커뮤니케이션에 미치는 영향을 알아보고 서로 관련성이 있는가에 대한 연구이다. 기존 공유리더십이 조직의 성과에 긍정적 영향을 주는 선행요인들은 많이 있었지만 조직신뢰와 커뮤니케이션과의 관련성에 대한 연구는 미미한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 미용 조직 내 공유리더십을 통한 조직신뢰를 높이는 커뮤니케이션 방향을 탐구함을 목적으로 하여, 앞으로 많은 후속연구가 이루어질 수 있도록 계기를 제공하면서 기존의 리더십에 대한 연구를 보완하고, 현재 미용경영환경에 적합한 리더십과 조직의 커뮤니케이션 방법에 대한 연구를 하고자 한다.

## II. 이론적 배경

### 1. 공유리더십

최근 미용업에서 팀 중심의 조직구조로 변화됨에 따라 부각되고 있는 공유리더십은 오래전부터 존재해왔던 개념으로, 구성원들 사이에서 리더십이 공유될 수 있고, 구성원들이 서로 다른 리더십 역할을 보유할 수 있다는 점에서 공동의 리더십이라고 명명하였다(Kim & Hong, 2014). Pearce & Sims(2002)는 “임명된 리더가 아닌 팀 구성원 모두로부터 발산되는 리더십이라고 공유리더십을 정의하고 있다.”

이러한 리더십은 조직원 간의 응집력, 상급자에 대한 업무보조와 지원, 리더에 대한 개인적인 의견제시, 솔선수범, 성과달성에 대한 책임감 등의 조직이 변화할 수 있는 긍정적인 효과로 작용되 경영 목표달성에 큰 영향을 미친다(Kim & Jin, 2015).

공유리더십의 행동양식으로 Cox et al.(2003)은 “거래적 공유리더십, 변혁적 공유리더십, 지시적 공유리더십, 위임형 공유리더십 총 네 가지 공유리더십 행동을 제시한다.”

첫 번째로 거래적 공유리더십은 조직 구성원들이 할당 업무에 긍정적인 성과를 보일 때 조직 구성원의 욕구를 파악하여 보상하는 교환거래관계를 기본으로 하는 리더십이고(Pearce, 2004), 두 번째는 변혁적 공유리더십으로 카리스마가 있고, 선견지명이 있어 구성원들이 조직의 전반적인 목표와 가치에 더 주의를 기울이게 하여 그들을 변화시키는 것을 목적으로 하는

리더십이다. 세 번째로 지시적 공유리더십은 지시와 명령을 내려 목표를 할당하는데 집중하여, 임명된 리더의 권한과 영향력이 집중되어 있어 팀의 성과와 명령 준수를 모니터링 해야 할 필요가 있다. 네 번째로 위임형 공유리더십은 구성원들이 자기 관리 자기 영향력을 사용하고 드러내는 능력에 집중하여 문제 해결을 도모할 수 있는 강력한 힘을 실어주는 리더가 필요하다고 설명하는 리더십이다. 이에 본 연구에서는 요인분석을 통해 변혁적 공유리더십과 지시적 공유리더십을 하위요인으로 구성하였다(Cox et al., 2003).

### 2. 조직신뢰

Lewis & Weigert(1984)는 “신뢰란 행동에 관여한 모든 사람들이 의무를 유능하게 다할 것이라 확신을 가지고 위험이 따를 수 있음에도 행동에 착수하는 것이라고 정의한다.” 조직신뢰는 단순한 조직에 대한 충성심으로 가득 차 있는 것이 아니라 조직이 추구하고자 하는 목표와 가치에 강한 신뢰를 가지고 받아들이는 태도를 가지고 조직의 목표를 달성하려 하는 강한 욕구로 정의한다(Park et al., 2017).

조직적 차원에서의 신뢰는 맹목적이기보다는 조직구성원의 원만한 역할 수행을 통해 목표를 달성하고자 하는 진실적인 관심에 근거하여 지속적인 행동의 결과물이라 할 수 있다(Kim et al., 2009).

Kang & Park(2003)는 “신뢰 대상의 다계층성에 입각해서 신뢰를 크게 3가지 유형으로 구분하였는데, 그것은 조직에 대한 신뢰, 상사에 대한 신뢰, 동료에 대한 신뢰이며, 이것들 중 조직에 대한 신뢰는 다른 신뢰와 달리 비인격적이며 제도적이고, 조직에 대한 확신과 지지의 감정이라 하였다.” 조직과 조직 그리고 구성원 간의 장기적인 관점에서 조직신뢰의 중요성은 조직구성원들이 강한 공동체 의식 및 조직의 동일화 의식을 갖고 조직운영에 자율적이고 자발적 참여를 통해 공식적인 규정 및 절차 위주의 조직운영으로부터 벗어나 유기적이며 인간 중심적인 탄력적 조직운영을 가능하게 할 수 있다(Lee & Choi, 2004).

Kim (2009)의 선행연구에 따르면 “조직 내의 개인 간 및 부서 간의 신뢰가 조직의 장기적인 안정과 조직구성원의 복지를 위해 가장 주요한 요소”라고 하여, 이를 토대로 본 연구에서는 관계신뢰, 회사신뢰 두 하위요인을 구성하였다.

### 3. 커뮤니케이션

커뮤니케이션은 ‘공유한다’ 혹은 ‘공통의’라는 뜻으로 혼자 가 아닌 누군가와 공통적으로 무언가를 공유하며 나누는 것임을 알 수 있다(Lee, 2016). 커뮤니케이션은 조직이 조직구성원들로 하여금 공통의 목적과 결과를 향해 도움이 되는 행동들

하도록 영향을 미치고 동기부여 시키는 것으로 커뮤니케이션은 조직구성원에 대한 정보의 전달과 업무효과에 영향력을 미치는 측면에서 경영의 중요한 기능이라고 할 수 있다(Jung, 2015).

Kim(2016)은 “커뮤니케이션을 통한 조직과 개인, 조직 내 개인과 개인, 조직의 상, 하 체계가 서로 연결되면서 조직 간의 정보 교환이 효율적으로 이루어지며 문제해결과 구성원들이 목표로 하는 것을 달성할 수 있다”고 하였다. 이러한 근거로 커뮤니케이션은 조직 내 구성원들 간의 정보 교환을 말하며 구성원들의 공통된 조직 목표와 방향성을 공유하는 상호작용으로 볼 수 있다(Kim, 2016).

커뮤니케이션의 유형 중 공식적 커뮤니케이션은 기본적으로 권한이나 의무, 그에 따른 책임의 관계를 형성해 주는 조직 내 공식적인 구조에 의해 결정되는 것이다(Hwang, 2006). 그 중 수직적 커뮤니케이션은 조직 내에서 하급 구성원에서 상급 구성원에게 전달하고자 하는 내용이 공유되는 과정이며, 업무보고에서부터 다른 팀과의 업무 진행 상태 등 모두 포함하는 형태로 매우 광범위하다(Kim, 2013). 또한 수평적 커뮤니케이션은 하급구성원, 상급구성원 구분 없이 동일한 수준에 있는 개인 또는 팀 간에 진행되는 의사전달을 의미한다(Kim, 2013).

본 연구에서는 Kim(2013)의 연구를 토대로 커뮤니케이션의 하위요인을 구성하였다.

### III. 내용 및 방법

#### 1. 조사대상 및 분석방법

본 연구의 조사대상은 서울, 대전 지역 미용종사자를 대상으로 실시하였고, 자료수집 방법으로는 자기기입식 설문지법이 사용되었다. 본 조사는 2019년 3월 12일부터 3월 31일까지 20일간 실시되었으며, 총 600부의 설문지를 배포하여 590부가 회수되었고, 그 중 분석에 사용하기에 불충분하다고 판단된 6부의 설문지를 제외한 584부가 최종적으로 분석 자료로 사용되었다. 수집한 자료를 분석하기 위해 SPSS 20.0 프로그램을 활용하여 분석하였다.

본 연구의 설문지 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 조사대상의 일반적 사항을 알아보기 위해 빈도분석이 사용되었다.

둘째, 공유리더십, 조직신뢰, 커뮤니케이션의 타당성 및 신뢰성을 알아보기 위해 요인분석과 신뢰도분석이 사용되었다.

셋째, 공유리더십이 커뮤니케이션에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석이 사용되었다.

넷째, 조직신뢰가 커뮤니케이션에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중회귀분석이 사용되었다.

#### 2. 측정도구

본 연구를 위해 사용된 측정도구의 내용은 총 4개의 항목으로 구성하였다.

일반적 사항으로는 성별, 연령, 결혼여부, 직급, 경력, 월평균 소득, 직장 내 직원 수로 총 7문항으로 구성되었고, 공유리더십, 조직신뢰, 커뮤니케이션에 대한 설문문항은 Jung(2015), Kim et al.(2016)의 연구에서 사용된 설문문항을 수정 보완하여 총 45문항으로 구성하였다.

## IV. 결과 및 고찰

#### 1. 조사대상의 일반적 사항

조사대상인 미용종사자의 일반적 사항을 알아보기 위해 빈도분석을 실시한 결과는 다음 <Table 1>과 같다.

성별은 남자 33.8%, 여자 66.2%로 여자가 높게 나타났고, 연령은 20대31.1%, 30대 28.0%, 40대 22.2%, 50대 이상 18.7%로 20대가 가장 높게 나타났으며, 결혼여부는 미혼 49.0%, 기혼 43.1%, 기타 7.9%로 미혼이 가장 높게 나타났다. 직급은 인턴, 스텝, 보조 21.2%, 실무자(디자이너, 아티스트) 48.0%, 관리자(매니저, 실장) 15.8%, 경영자(원장, 점장) 15.0%로 실무자(디자이너, 아티스트)가 가장 높게 나타났고, 경력은 1년 미만 10.8%, 1년에서 3년 미만 21.2%, 3년에서 5년 미만 25.9%, 5년에서 7년 미만 17.6%, 7년에서 10년 미만 8.6%, 10년 이상 15.9%로 3년에서 5년 미만이 가장 높게 나타났다. 월 평균 소득을 알아본 결과 100만원 미만 8.7%, 100만원에서 200만원 미만 20.5%, 200만원에서 300만원 미만 34.4%, 300만원에서 400만원 미만 18.8%, 400만원에서 500만원 미만 11.3%, 500만원 이상 6.3%로 200만원에서 300만원 미만이 가장 높게 나타났고, 직원 수는 5명 미만 12.1%, 5명에서 10명 미만 18.0%, 10명에서 15명 미만 19.6%, 15명에서 20명 미만 16.6%, 20명에서 25명 미만 14.7%, 25명 이상 19.0%로 10명에서 15명 미만이 가장 높게 나타났다.

#### 2. 공유리더십, 조직신뢰, 커뮤니케이션의 타당성 및 신뢰성

##### 1) 공유리더십의 타당성 및 신뢰성

공유리더십 문항에 대해 요인분석을 이용한 타당성 검증결과 <Table 2>와 같이 두 개의 요인이 도출되었다. Bartlett의 단위행렬 점검 결과  $\chi^2=3060.895(df=55, Sig=.000)$ , KMO값 0.910으로 나타났으며, 공통성은 0.505이상으로 나타났다.

첫 번째 요인은 ‘변혁적 공유리더십’ 요인으로 요인적재율은 0.656~0.819로 나타났으며, 고유값은 4.356, 분산설명비율은

Table 1. Demographic Characteristics

(N=584,%)

	Category	Sum	
		Frequency(N)	Percentage(%)
Gender	Man	197	33.8
	Woman	387	66.2
Age	20s	181	31.1
	30s	164	28.0
	40s	130	22.2
	Over 50s	109	18.7
Marriage status	Single	286	49.0
	Married	252	43.1
	etc	46	7.9
Position	Interns, staff, assistant	124	21.2
	Working person (designer, artist)	280	48.0
	Administrator (Manager, Chief)	92	15.8
	Management (Director, Manager)	88	15.0
Career	Less than a year	63	10.8
	More than 1 year - less than 3 years	124	21.2
	More than 3 year - less than 5 years	151	25.9
	More than 5 year - less than 7 years	103	17.6
	More than 7 year - less than 10 years	50	8.6
	More than 10 year	93	15.9
Average monthly income	Less than 1 million won	50	8.7
	More than 1 million won and less than 2 million won	120	20.5
	More than 2 million won and less than 3 million won	201	34.4
	More than 3 million won and less than 4 million won	110	18.8
	More than 4 million won and less than 5 million won	66	11.3
Number of employees	More than 5 million won	37	6.3
	Less than 5 people	71	12.1
	More than 5 but less than 10	105	18.0
	More than 10 but less than 15	114	19.6
	More than 15 but less than 20	97	16.6
	More than 20 but less than 25	86	14.7
	More than 25 people	111	19.0
	Sum	584	100.0

39.6%로 나타났다. 두 번째 요인은 '지시적 공유리더십' 요인으로 요인적재값은 0.659~0.767로 나타났으며, 고유값은 2.398, 분산설명비율은 21.8%로 나타났다.

요인분석 결과 도출된 두 개의 요인이 전체 분산의 61.4% 이상 설명되고 있는 것으로 나타났다.

공유리더십에 대한 신뢰성 검증 결과, 신뢰도 계수인 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.727~0.906으로 높게 나타나, 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 요인별로 살펴보면, 변혁적 공유리더십 0.906, 지시적 공유리더십 0.727로 나타났다.

## 2) 조직신뢰의 타당성 및 신뢰성

조직신뢰 문항에 대해 요인분석을 이용한 타당성 검증결과 <Table 3>과 같이 두 개의 요인이 도출되었다. Bartlett의 단위행렬 점검 결과  $\chi^2=4055.351$ (df=66, Sig=.000), KMO값 0.932로 나타났으며, 공통성은 0.538이상으로 나타났다.

첫 번째 요인은 '관계신뢰' 요인으로 요인적재값은 0.672~0.827로 나타났으며, 고유값은 3.995, 분산설명비율은 33.3%로 나타났다. 두 번째 요인은 '회사신뢰' 요인으로 요인적재값은 0.637~0.807로 나타났으며, 고유값은 3.788, 분산설명비율은

**Table 2.** Levels of shared leadership

Shared Leadership Question	Factor1	Factor2	Commonality
	Transformational shared leadership	Instructional shared leadership	
Our organization helps me enjoy myself to achieve my goals.	.819	.150	.693
Our organization encourages me to find opportunities in the problems I face.	.811	.149	.680
Our organization encourages me to work with other members of the team.	.787	.282	.699
Our organization expresses high interest and encouragement in my efforts.	.777	.258	.670
Our organization allows me to make my own decisions about my performance goals.	.769	.173	.621
Our organization jointly determines the optimal response in the event of a problem.	.740	.230	.601
Our organization clearly presents our team's vision.	.656	.364	.563
I set my performance goal in my organization.	.114	.767	.601
My organization will let me know when I perform my duties poorly.	.194	.705	.535
Our organization expects me to perform my best work.	.180	.687	.505
Regarding my work, I give guidelines on how to perform in my organization.	.390	.659	.586
High value	4.356	2.398	
Description Variants(%)	39.605	21.802	
Cumulative variable(%)	39.605	61.406	
Reliability factor(Cronbach's $\alpha$ )	.906	.727	

31.6%로 나타났다.

요인분석 결과 도출된 두 개의 요인이 전체 분산의 64.9% 이상 설명되고 있는 것으로 나타났다.

조직신뢰에 대한 신뢰성 검증 결과, 신뢰도 계수인 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.891~0.885로 높게 나타나, 신뢰성에는 문제가 없는 것으

로 나타났다. 요인별로 살펴보면, 관계신뢰 0.891, 회사신뢰 0.885로 나타났다.

**3) 커뮤니케이션의 타당성 및 신뢰성**

커뮤니케이션 문항에 대해 요인분석을 이용한 타당성 검증

**Table 3.** Levels of Organizational Trust

Organizational Trust Question	Factor1	Factor2	Commonality
	Relational trust	Company Trust	
Members of my organization have great faith in each other.	.827	.229	.736
Members of my organization want to maintain interdependent relationships.	.815	.305	.757
Members of my organization understand and acknowledge me.	.764	.268	.655
Members of my organization are honest with each other.	.712	.250	.570
Members of my organization play an important role in achieving the goals of the organization as a co-destination.	.712	.354	.633
Members of my organization try to keep their promises and act responsibly.	.672	.333	.562
Our company is fully aware of the goal or mission.	.198	.807	.690
The standard of work evaluation for our employees is fair.	.268	.787	.691
Our company has sufficient capabilities to perform its duties.	.222	.778	.654
Our company can offer opinions on management policies or systems at any time.	.388	.720	.669
Our company thinks that the procedures for determining salary or bonus increases are fair.	.395	.687	.628
Our company will provide me with an opportunity to grow.	.363	.637	.538
High value	3.995	3.788	
Description Variants(%)	33.290	31.564	
Cumulative variable(%)	33.290	64.853	
Reliability factor(Cronbach's $\alpha$ )	.891	.885	

**Table 4.** Levels of Communication

Communication Question	Factor1	Factor2	Commonality
	Horizontal communication	Vertical communication	
Colleagues exchange and share information related to their duties.	.817	.239	.724
Communication between colleagues in job problems and processing is smooth.	.807	.230	.704
My colleagues have enough ability to communicate.	.755	.317	.670
Communication between colleagues contributes to and stimulates the motivation of members to achieve the goals of the organization.	.754	.300	.658
Conflicts with colleagues are handled well through communication channels.	.742	.322	.654
Communication between colleagues allows organizational members to have a sense of unity.	.739	.336	.659
My colleagues communicate the information they need for their job when they need it is necessary.	.713	.369	.644
Communication between colleagues is being done accurately and smoothly.	.637	.367	.540
My boss(subordinate) listens to my opinions and influences decision-making regarding work.	.226	.838	.753
I have good communication with my boss(subordinate).	.190	.808	.688
My boss(subordinate) explains successful and unsuccessful performance well.	.329	.701	.601
My boss(subordinate) communication attitude is sound and moral.	.378	.665	.585
My boss(subordinate) is good at guiding or giving feedback to solve problems related to the job.	.396	.654	.584
The instructions and reports I write to my boss(subordinate) regarding my duties are concise and accurate.	.378	.611	.517
High value	7.694	1.288	
Description Variants(%)	54.959	9.199	
Cumulative variable(%)	54.959	64.157	
Reliability factor(Cronbach's $\alpha$ )	.925	.874	

결과 <Table 4>와 같이 두 개의 요인이 도출되었다. Bartlett의 단위행렬 점검 결과  $\chi^2=5225.598(df=91, Sig=.000)$ , KMO값 0.940으로 나타났으며, 공통성은 0.517이상으로 나타났다.

첫 번째 요인은 ‘수평적 커뮤니케이션’ 요인으로 요인적재값은 0.637~0.817로 나타났으며, 고유값은 7.694, 분산설명비율은 55.0%로 나타났다. 두 번째 요인은 ‘수직적 커뮤니케이션’ 요인으로 요인적재값은 0.611~0.838로 나타났으며, 고유값은 1.288, 분산설명비율은 9.2%로 나타났다.

요인분석 결과 도출된 두 개의 요인이 전체 분산의 64.2% 이상 설명되고 있는 것으로 나타났다.

커뮤니케이션에 대한 신뢰성 검증 결과, 신뢰도 계수인 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.874~0.925로 높게 나타나, 신뢰성에는 문제가 없는 것으로 나타났다. 요인별로 살펴보면, 수평적 커뮤니케이션 0.925, 수직적 커뮤니케이션 0.874로 나타났다.

**3. 공유리더십이 커뮤니케이션에 미치는 영향**

**1) 공유리더십이 수평적 커뮤니케이션에 미치는 영향**

공유리더십이 커뮤니케이션의 하위요인인 수평적 커뮤니케이션에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과는 <Table 5>와 같다. 변혁적 공유리더십, 지시적 공유리더십에서 유의미하게 영

향을 미치는 것으로 나타났고 변혁적 공유리더십, 지시적 공유리더십 변수가 수평적 커뮤니케이션 요인을 예측하는데 24.9%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립변수의 영향력을 살펴보면 변혁적 공유리더십, 지시적 공유리더십 변수가 유의미하게( $p<.001$ ) 정(+)적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 변혁적 공유리더십, 지시적 공유리더십이 높아질수록 수평적 커뮤니케이션도 높아지고 있음을 의미한다. 각 변수의 영향력을 살펴보면 변혁적 공유리더십( $\beta=.415$ ), 지시적 공유리더십( $\beta=.281$ ) 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같은 결과는 Kye(2008)의 변혁적 리더십과 커뮤니케이션 간의 상관관계가 높다고 선행연구를 뒷받침하고 있고, Lee (2016)의 지시적 공유리더십과 조직 커뮤니케이션의 회귀분석 결과도 유의하다고 나타나 본 연구결과를 뒷받침해주고 있다.

**2) 공유리더십이 수직적 커뮤니케이션에 미치는 영향**

공유리더십이 커뮤니케이션의 하위요인인 수직적 커뮤니케이션에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과는 <Table 6>과 같다. 변혁적 공유리더십, 지시적 공유리더십에서 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났고 변혁적 공유리더십, 지시적 공유리더십 변수가 수직적 커뮤니케이션 요인을 예측하는데 25.4%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립변수의 영향력을 살펴

**Table 5.** Analysis of Shared Leadership influence on horizontal Communication

	Model	Calculation (B)	Standard error of calculation (SE B)	$\beta$	t	p
Horizontal communication	(Constants)	.000	.036		.000	1.000
	Transformational shared leadership	.415	.036	.415	11.565	***
	Instructional shared leadership	.281	.036	.281	7.813	***
adj R <sup>2</sup> =.249 F=97.394 p=.000						

\*\*\*p<.001

**Table 6.** Analysis of Shared Leadership influence on vertical Communication

	Model	Calculation (B)	Standard error of calculation (SE B)	$\beta$	t	p
Vertical communication	(Constants)	.000	.036		.000	1.000
	Transformational shared leadership	.494	.036	.494	13.797	***
	Instructional shared leadership	.114	.036	.114	3.197	**
adj R <sup>2</sup> =.254 F=100.294 p=.000						

\*\*p<.01,\*\*\*p<.001

보면 변혁적 공유리더십(p<.001), 지시적 공유리더십(p<.01) 변수가 유의미하게 정(+ )적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 변혁적 공유리더십, 지시적 공유리더십이 높아질수록 수직적 커뮤니케이션도 높아지고 있음을 의미한다. 각 변수의 영향력을 살펴보면 변혁적 공유리더십( $\beta$ =.494), 지시적 공유리더십( $\beta$ =.114) 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같은 결과는 Kim(2018)의 변혁적 리더십이 수직적 커뮤니케이션을 매개로 과업행동에 미치는 효과가 유의미하다고 제시하여 본 연구결과와 유의미한 결과를 나타낸다.

**4. 조직신뢰가 커뮤니케이션에 미치는 영향**

**1) 조직신뢰가 수평적 커뮤니케이션에 미치는 영향**

조직신뢰가 커뮤니케이션의 하위요인인 수평적 커뮤니케이션에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과는 <Table 7>과 같다. 관계신뢰, 회사신뢰에서 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다 관계신뢰, 회사신뢰 변수가 수평적 커뮤니케이션 요인을 예측하는데 39.2%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립

변수의 영향력을 살펴보면 관계신뢰, 회사신뢰 변수가 유의미하게(p<.001) 정(+ )적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 관계신뢰, 회사신뢰가 높아질수록 수평적 커뮤니케이션도 높아지고 있음을 의미한다. 각 변수의 영향력을 살펴보면 관계신뢰( $\beta$ =.451), 회사신뢰( $\beta$ =.437) 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같은 결과는 Lee(2016)의 수직적 커뮤니케이션이 조직신뢰에 정(+ )의 방향으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타나 본 연구결과와 유의미한 결과는 나타낸다.

**2) 조직신뢰가 수직적 커뮤니케이션에 미치는 영향**

조직신뢰가 커뮤니케이션의 하위요인인 수직적 커뮤니케이션에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과는 <Table 8>와 같다. 관계신뢰, 회사신뢰에서 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다 관계신뢰, 회사신뢰 변수가 수직적 커뮤니케이션 요인을 예측하는데 25.1%의 설명력을 갖는 것으로 나타났다. 독립 변수의 영향력을 살펴보면 관계신뢰, 회사신뢰 변수가 유의미하게(p<.001) 정(+ )적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이

**Table 7.** Analysis of Organizational Trust influence on horizontal Communication

	Model	Calculation (B)	Standard error of calculation (SE B)	$\beta$	t	p
Horizontal communication	(Constants)	.000	.032		.000	1.000
	Relational trust	.451	.032	.451	13.965	***
	Company Trust	.437	.032	.437	13.535	***
adj R <sup>2</sup> =.392 F=189.109 p=.000						

\*\*\*p<.001

**Table 8.** Analysis of Organizational Trust influence on vertical Communication

	Model	Calculation (B)	Standard error of calculation (SE B)	$\beta$	t	p	
Vertical communication	(Constants)	.000	.036		.000	1.000	
	Relational trust	.349	.036	.349	9.749	***	.000
	Company Trust	.363	.036	.363	10.132	***	.000
adj R <sup>2</sup> =.251 F=98.858 p=.000							

\*\*\*p<.001

는 관계신뢰, 회사신뢰가 높아질수록 수직적 커뮤니케이션도 높아지고 있음을 의미한다. 각 변수의 영향력을 살펴보면 회사 신뢰( $\beta=.363$ ), 관계신뢰( $\beta=.349$ ) 순으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이와 같은 결과는 Linh (2015)의 직원들과 상사와의 대인 관계 커뮤니케이션이 조직에 대한 신뢰가 높을 것이라는 가설이 모두 채택되어 본 연구결과를 뒷받침해주고 있다.

### V. 결 론

본 연구는 미용서비스업에서 미용종사자들 간의 공유리더십과 조직신뢰가 커뮤니케이션에 미치는 영향을 알아보고, 미용조직 내 공유리더십을 통한 신뢰를 높이는 커뮤니케이션 방향을 탐구함을 목적으로 하며, 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 조사대상의 일반적 특성을 알아본 결과, 성별은 ‘여자’가, 연령은 ‘20대’가, 결혼여부는 ‘미혼’이, 직급은 ‘실무자(디자이너, 아티스트)’가, 경력은 ‘3년에서 5년 미만’이, 월 평균 소득은 ‘200만원에서 300만원 미만’이, 직원 수는 ‘10명에서 15명 미만’이 가장 높게 나타났다.

둘째, 공유리더십에 대한 신뢰성 검증 결과, 변혁적 공유리더십 요인과 지시적 공유리더십 요인 분석 결과 모두 신뢰성에 문제가 없는 것으로 나타났다. 조직신뢰에 대한 신뢰성 검증 결과, 관계신뢰 요인과 회사신뢰 요인 분석 결과 모두 신뢰성에 문제가 없는 것으로 나타났다. 커뮤니케이션에 대한 신뢰성 검증 결과, 수평적 커뮤니케이션 요인과 수직적 커뮤니케이션 요인 분석 결과 모두 신뢰성에 문제가 없는 것으로 나타났다.

셋째, 공유리더십이 커뮤니케이션의 하위요인인 수평적 커뮤니케이션 요인과 수직적 커뮤니케이션 요인에 미치는 영향에 대해 알아본 결과 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 변혁적 공유리더십, 지시적 공유리더십 변수가 모두 유의미하게 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 각 변수의 영향력을 살펴본 결과 두 요인 모두 변혁적 공유리더십, 지시적 공유리더십 순으로 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 조직신뢰가 커뮤니케이션의 하위요인인 수평적 커뮤니케이션에 미치는 영향에 대해 알아본 결과 관계신뢰, 회사신

뢰에서 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 관계신뢰, 회사신뢰 변수가 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 각 변수의 영향력을 살펴본 결과 관계신뢰, 회사신뢰 순으로 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직신뢰가 커뮤니케이션의 다른 하위요인인 수직적 커뮤니케이션에 미치는 영향에 대해 알아본 결과 관계신뢰, 회사신뢰에서 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 관계신뢰와 회사신뢰 변수가 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 각 변수의 영향력을 살펴본 결과 회사신뢰, 관계신뢰 순으로 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

결론적으로 공유리더십이 조직구성원들 간의 커뮤니케이션에 큰 영향을 미치기 때문에 구성원들의 주도적인 대안 모색과 자율적인 업무수행이 가능하여 조직 간의 신뢰를 형성하는데 긍정적인 영향을 미칠 수 있으며, 미용서비스업을 경영함에 있어 현대사회의 환경에 공유리더십의 중요성을 알 수 있었다. 공유리더십을 통해 리더와 구성원들의 관계가 더 완만해지고 균형을 맞춰줄 수 있기 때문에 리더들은 구성원들이 목표에 더 친근하게 집중할 수 있도록 도움이 될 것이다. 또한 조직구성원들 간의 수평적, 수직적인 커뮤니케이션은 서로에게 더 만족스러운 신뢰 관계를 형성해주고, 조직의 방향성을 통일시키는 데에 높은 영향을 미치므로 많은 커뮤니케이션과 의견 공유를 통해 더 나은 방향으로 조직 성과를 쉽게 도출해낼 수 있을 것으로 판단된다.

본 연구를 통해 미용종사자의 공유리더십, 조직신뢰, 커뮤니케이션의 관계를 알아본 결과 공유리더십과 조직신뢰 모두 커뮤니케이션과 관련성이 있는 것으로 나타났고, 경영성과를 높이기 위해서 리더십과 신뢰와 커뮤니케이션의 중요성에 대해서 강조하지 않을 수 없다. 이와 같이 본 연구를 토대로 미용경영자가 조직구성원들에게 직접 적용한다면 더 확실한 목표설정과 좋은 성과를 도출해낼 것으로 사료된다.

본 연구의 조사대상이 서울, 대전 지역으로 한정되어 있으므로 후속연구에서는 조사 대상을 확장하여 연구 및 비교한다면 연구의 객관성을 더 높일 수 있을 것이고, 더욱 긍정적인 영향을 미치는 연구가 나오길 기대해본다.



## References

- Bang, H. J. (2013). The effects of shared leadership and psychological safety climate on team performance, team commitment, and change-oriented organizational citizenship behavior : the role of team reflexivity as a mediator. Doctoral dissertation, Sungkyunkwan University, Seoul. pp.2-6.
- Choi, M. K., & Kim, Y. B. (2012). *Organizational Design : theory and practice*. Seoul: Topbooks.
- Hwang, S. J. (2006). *Understanding organizational communication*. Seoul: Bubmunsa.
- Jung, B. H. (2015). Impacts of Shared Leadership on organizational trust and communication : with the focus on moderating effects of Self-Efficacy. Doctoral dissertation, Kyung Hee University, Seoul. pp.15-52.
- Kang, Y. J., & Park, C. O. (2003). Sharing trust and knowledge among members of public organizations. *A Study on Korean Administration*, 12(4), 91-122.
- Kim, B. R. (2013). A Study on the Relationship between Organizational Communication Satisfaction, Job Immersion, and Job Performance. Master's thesis, Sookmyung Women's University, Seoul. pp.9-13.
- Kim, D. H., & Jin, Y. M. (2015). The Difference of Leadership Type and Business Results in Leadership Effect of Beauty Shop Managers. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 21(5), 911-918.
- Kim, E. K. (2009). A Study on the Effect of the Ethical Management Practice of Casino Corporation on Organizational Citizenship Behavior – Focused on the Moderating Role of Trust on Organization. Master's thesis, Kyonggi University, Seoul. pp.53-55.
- Kim, G. M. (2016). The influence of organizational communication satisfaction on innovative behavior and mediating effect of organizational trust. Master's thesis, Yeungnam University, Seoul. pp.15-32.
- Kim, J. W. et al. (2016). A Study on the Effect of Shared Leadership on the Organizational Trust. *Creation and Innovation*, 9(1), 152-183
- Kim, M. H. (2013). Effect of the degree of perception on organizational performance of an organization's learning organization: Focusing on the mediating effect of organizational trust and communication satisfaction. Master's thesis, Kyung Hee University, Seoul. pp.17-20.
- Kim, M. J., & Hong, K. H. (2016). Effects of Transformational & Shared Leadership on Diversity Attitude and Employees' Behaviors: Moderating Effects of Non-Differential Treatment. *The Journal of Eurasian Studies*, 13(3), 24-27.
- Kim, S. H. et al. (2009). A Study on Online Trust Building Model in Travel Agency Websites -the case of e-commerce users. *Korean Journal of Tourism Research*, 24(1), 119-139.
- Kim, Y. H. (2018). A Study on the Relationship between Leadership Types and Task Behavior, Service Orientation : Focus on the mediated effect of Communication Types. Doctoral dissertation, Kyunggi University, Seoul. pp.94-97.
- Ko, K. M. (2016). The effect of shared leadership on organizational learning capability and mediation effect of shared leadership. Master's thesis, Chung-Ang University, Seoul. pp.14-19.
- Kye, H. S. (2008). The impact of manager leadership and communication types on organizational engagement among members of the organization. Master's thesis, Korea University, Seoul. pp.65-66.
- Lee, J. G. (2016). Effects of organizational communication as a determinant of organizational citizenship behavior within fire stations : focusing on mediating effects of trust and organizational commitment. Master's thesis, Yonsei University, Seoul. pp.53-65.
- Lee, J. H., & Choi, I. B. (2004). Relationship among Organizational Justice, Trust and Organizational Effectiveness. *Personnel Organization Research*. 12(1), 93-132.
- Lee, J. S. (2016). Moderating Effects of Resilience in the Relations between Shared Leadership and Organizational Communication. Master's thesis, Ewha Woman's University, Seoul. pp.23-33, pp.43-47.
- Lewis, J. D., & Weigert, A. (1984). Trust as a social reality. *Social Forces*, 63(4), 967-985.
- Linh, V. T. (2015). Study on the effects of leader-member's interpersonal relationship communication on organizational trust and organizational satisfaction of Korean firms' investment into Vietnam: Focused on the moderating effects of uncertainty avoidance and power distance. Master's thesis, Sogang University, Seoul. pp.62-69.
- Na, J. H. (2018). The mediator effect of self-efficacy of beauty artists relation of shared leadership and organizational trust. Master's thesis, Seokyeong University, Seoul. pp.30-34.
- Oh, S. H. (2005). *Personnel administration theory*. Seoul: Park Young sa.
- Park, M. H. et al. (2017). The Effect of Beauty Service Industry's Service Directivity on Organization Immersion and Job Satisfaction. *Journal of the Korean Society of Cosmetology*, 23(3), 506-514.
- Park, S. R., & Rhee, Y. S. (2012). The Effects of Communication and Hairdressers' Skill on Customer Satisfaction and Loyalty in Hairdressing Services. *Journal of the Korean Society of Cosmetology* 18(6), 1344-1355.
- Pearce, C. L., & Sims, H. P. Jr. (2002). Vertical versus shared leadership as predictors of the effectiveness of change management teams: An examination of aversive, directive, transactional, transformational, and empowering leader behaviors. *Group Dynamics: Theory, Research & Practice*, 6(2), 172-197.
- Pearce, C. L. (2004). The future of leadership: Combining vertical and shared leadership to transform knowledge work. *Academy of Management Executive*, 18(1), 47-55.
- Pearce, C. L., Conger, J. A., & Locke, E. A. (2008). Shared leadership theory. *The Leadership Quarterly*, 19, 622-628.