creative commons
COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

[UCI]I804:24011-200000264810

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2015년 2월

박사학위논문

조직정체성, 조직동일시, 조직구성원 행동과의 관계에 관한 교차수준분석 연구

조선대학교 대학원

경 영 학 과

조 대 환

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

조직정체성, 조직동일시, 조직구성원 행동과의 관계에 관한 교차수준분석 연구

A Cross-level analysis about Relationships among Organizational identity, Organizational identification, and Member's Behavior

2015년 2월 25일

조선대학교 대학원

경 영 학 과

조 대 환

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

조직정체성, 조직동일시, 조직구성원 행동과의 관계에 관한 교차수준분석 연구

지도교수 장 용 선

이 논문을 경영학 박사학위신청 논문으로 제출함

2014년 10월

조선대학교 대학원

경 영 학 과

조 대 환

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

조대환의 박사학위논문을 인준함

위원장 단국대학교 교수 설 현 도 (인)

위 원 조선대학교 교수 윤 종 록 (인)

위 원 조선대학교 교수 정 진 철 (인)

위 원 조선대학교 교수 조 윤 형 (인)

위 원 조선대학교 교수 장 용 선 (인)

2014년 12월

조선대학교 대학원

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

목 차

ABSTRACT

제1장 서 론.....1

제1절 문제의 제기.....1

제2절 연구 목적.....5

제3절 논문의 구성.....9

제2장 이론적 배경.....10

제1절 조직 동일시.....10

1. 조직동일시 개념.....10

제2절 조직동일시의 선행변수.....18

1. 조직동일시의 선행변수 중 조직수준 변수.....18

2. 조직동일시의 선행변수 중 개인수준 변수.....26

제3절 조직동일시의 결과변수.....35

1. 지식공유.....35

2. 조직시민행동.....37

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

제3장 연구의 설계.....39

제1절 연구 모형 및 가설 설정.....39

1. 연구 모형.....39

2. 조직수준의 연구가설 설정.....40

3. 개인수준의 연구가설 설정.....45

제2절 변수의 조작적 정의.... 53

1. 조직수준 변수.....53

2. 개인수준 변수.....54

3. 조직동일시의 결과변수.....55

4. 통제변수.....56

제4장 실증분석 및 가설검증.....57

제1절 자료의 수집 및 분석방법.....57

1. 자료수집 및 표본의 구성.....57

2. 설문지의 구성.....57

3. 자료의 분석방법.....58

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

제2절 실증분석.....60

1. 표본의 특성.....60

2. 기초 통계.....63

3. 타당성 및 신뢰성 검증.....66

제3절 가설검증.....74

1. 위계적 선형 모형을 통한 조직수준 가설검증.....74

2. 회귀분석을 통한 개인수준 가설검증.....79

3. 가설 검증 결과 종합.....89

제5장 결 론.....90

제1절 연구결과 및 시사점.....90

1. 학문적 시사점 및 논의.....90

2. 실무적 시사점 및 논의.....93

제2절 연구의 한계 및 앞으로의 연구방향.....96

참고문헌.....98

설 문 지.....118

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

표 목 차

<표 2-1> 조직동일시의 개념정의 ……15
<표 2-2> 조직동일시와 조직몰입의 차이 …… 17
<표 2-3> 조직동일시에 영향을 미치는 선행요인 ……34
<표 4-1> 설문지 구성 및 내용 ……58
<표 4-2> 업종별 인구통계 특성 …… 61
<표 4-3> 표본의 인구통계적 특성 …… 62
<표 4-4> 기술통계 : 조직정체성 및 조직사회화 ……63
<표 4-5> 기술통계 : 개인·조직 가치 일치, 조직동일시 및 조직기반 자긍심 …64
<표 4-6> 기술통계 : 지식공유 및 조직시민행동 ……65
<표 4-7> 탐색적 요인분석 결과 …… 68
<표 4-8> 확인적 요인분석 결과 …… 69
<표 4-9> 일원배치분산분석 …… 70
<표 4-10> 변수들의 신뢰성 분석 결과 …… 71
<표 4-11> 개인수준 변수간 상관관계분석 ……73
<표 4-12> 조직수준 변수간 상관관계분석 ……73
<표 4-13> 조직정체성 강도가 조직동일시에 미치는 영향에 대한
위계적 선형모형 …… 75
<표 4-14> 지각된 외부 이미지가 조직동일시에 미치는 영향에대한
위계적 선형모형 …… 76
<표 4-15> 조직사회화가 정체성강도와 조직동일시에 미치는 조절효과 분석 … 78
<표 4-16> 개인·조직 가치 일치가 조직동일시에 미치는 영향에 관한
회귀분석 검정 결과 ……80

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표 4-17> 조직동일시가 지식공유에 미치는 영향에 관한 회귀분석 검정 결과…81
<표 4-18> 조직동일시가 조지시민행동에 미치는 영향에 관한 회귀분석
검정 결과 …… 82
<표 4-19> 개인·조직 가치 일치와 조직동일시와의 관계에서 조직기반
자긍심의 조절효과 …… 84
<표 4-20> 독립변수가 종속변수(지식공유)에 미치는 영향 ……86
<표 4-21> 독립변수가 종속변수(조직시민행동)에 미치는 영향 ……86
<표 4-22> 독립변수와 매개변수가 종속변수(지식공유)에 미치는영향 ……87
<표 4-23> 독립변수와 매개변수가 종속변수(조직시민행동)에 미치는영향 ……88
<표 4-24> 검증결과의 요약 …… 89

그 림 목 차

<그림 2-1> 조직이미지와 조직정체성이 조직동일시에 미치는 영향 …… 21
<그림 2-2> Mael & Ashforth가 제안한 조직동일시의 관계 변수 …… 33
<그림 3-1> 연구 모형 ……39

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

ABSTRACT

A Cross-level analysis about Relationships among Organizational identity, Organizational identification, and Member's Behavior

Cho, dae-hwan

Advisor : Prof. Chang, yong-sun. Ph.D

Department of Business Administration

Graduate School of Chosun University

Organizational identification is an important concept that plays a vital role in promoting organization members' sense of belonging to their organization, their job satisfaction, and the organizational effectiveness. Although organizational identification is a variable that can be measured for individuals, antecedent variables affecting it can be measured based on two sub-dimensions, namely, 1) organizational dimension (relationships between antecedent variables and organizational identification measured at the organizational level) and 2) individual dimension (influences of variables measured at the individual level on organizational identification).

In light of the fact that there are scarce studies on the effects of antecedent variables at the organizational level on organizational identification in the current literature, the present study focused on the following selected critical areas, utilizing empirical analysis. First, antecedent variables at the organizational level affecting organizational identification

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

were identified based on empirical analysis of some Korean firms. Second, possible influences of person-organization value fit on organizational identification were explored in order to properly understand the nature of value fit between individuals and the organization. Third, whether there are moderating effects of organizational socialization at the organizational level between organizational identity and organizational identification and whether there are moderating effects of organization-based self-esteem at the individual level between person-organization value fit and organizational identification were investigated in order to look at the aspects of individual behavior in organizational settings. Fourth and lastly, possible effects of organizational identification on extra-role behavior among organizational members were investigated in order to confirm whether organizational identification is helpful for achieving effective management of an organization.

In this study, HLM (Hierarchical Linear Model) 7.0, a statistical package program, was used to analyze data. It was selected because there was a need to use a multi-level modeling to unpack complex relationships: organizational identity was assumed as an antecedent variable at the organizational level while organizational identification was assumed as a consequent variable at the individual level.

The results revealed that, first, organizational identity was found to have significant influence on organizational identification, while the history and type of organization was not. Second, perceived external image, age, education, and position also had significant influence on organizational identification. It was also found that organizational socialization moderated the relationship between the strength of organizational identity and organizational identification, but there was no moderating effect on the relationship between perceived external image and organizational identification.

Looking at the analysis results at the individual level, it was revealed that, first, person-organization value fit had significant positive influence on organizational identification, while organizational identification had significant

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

positive influence on organizational members' extra-role behavior in the areas of both knowledge sharing and organizational movements of citizens. Second, it was found that there was no moderating effect of organization-based self-esteem, but there were negative moderating effects of organization-based self-esteem on the relationship between perceived external image and organizational identification. As the last results, a strong mediating effect of organizational identification was demonstrated on the influences of perceived identity and perceived image on dependant variables, while a partial mediating effect was shown on the influence of person - organization value fit on dependant variables.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

제1장 서 론

제1절 문제의 제기

오늘날과 같은 정보화, 세계화, 지식 사회화된 글로벌 경쟁 상황에서는 기업뿐만 아니라 모든 조직이 생존하고, 성장하기 위해서 조직의 효율성을 높이고 경쟁력을 갖추어야 한다. 특히 21세기가 시작되면서 기업의 외부환경은 급격하게 변하고, 조직 간의 경쟁이 심화되는 가운데 기업 간 인적자원 확보경쟁, 구조조정, 명예퇴직, 개인주의 성향의 증가 등 조직구성원이 조직과의 동질성을 지각하는 부분에 있어 부정적인 환경요인이 증가하고 있다.

중앙일보와 인크루트의 조사로는 종업원 300명 이상 기업 1~3년차 신입사원 492명을 대상으로 설문 조사한 결과, 신입사원의 99%가 입사 후 이직을 생각해 보았다는 결과가 나왔다. 이직하고 싶은 이유로는 '보수·복지가 불만스럽다'(56%)가 가장 많았고, 두 번째로 '애사심이 생기지 않아 내 회사라는 생각이 들지 않는다.'(48%)는 답변이 많았다. 또한, 신입사원 4명 중 3명은 현재 다니는 직장에 정을 붙이지 못하는 것으로 나타났다. 회사에 대한 애사심·소속감을 느끼고 있느냐는 질문에 응답자의 75%가 '없다'고 답했다. 애사심을 갖고 있다고 답한 25%의 신입사원들은 그 이유로 회사의 발전 가능성 27%, 사내 분위기가 좋아서 24% 등을 꼽았다. 연봉·복지 등 처우가 좋아서란 답변은 9%로 적은 편이었다. 분석해 보면, 개인주의 성향이 강한 세대가 애사심을 갖고 조직생활을 영위하기 위해서는 연봉, 복지 등의 처우개선을 통해 로열티를 높이는 데 한계가 있다는 것을 알 수 있다.

장인성(2012)의 보고서를 보면 한국 근로자의 평균근속연수가 6년으로 선진국의 절반 수준에 불과한 것으로 나타났다. 또한, 5인 이상 기업체에 다니는 근로자의 평균 연령은 높아졌지만, 근속연수는 지난 1997년 외환위기가 발생한 때와 거의 변화가 없는 모습으로 나타났다. 전체 근로자 중에 근속연수 1년 미만 근로자의 비중은 35.9%로 일본, 네덜란드, 미국, 덴마크 등에 비해 매우 높았고, 근속연수 10년 이상인 장기근속 근로자의 비중은 한국이 16%로 이탈리아, 프랑스, 독일보다 현저히 낮았다. 우리 기업은 실질적으로 해고도 쉽지 않고, 일부 대기업을 제외하고 근무평정도 엄격하지 않다. 국민성도 이동성보다 정착성이 강한데도 한국 근로자의 근속연수가 외국과 비교하여 매우 짧은 이유는 무엇일까? 회사의 입장에서 구성원의 이직은 또 다른 신입사원의 교육비용, 선발비용이 투입되며 되며 인적자원을

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

잃게 되는 기회비용 등의 상실을 의미한다 더불어 사내 분위기를 저해할 수도 있다. 직원의 입장에서도 또 다른 직장을 찾기 위해 시간, 비용, 노력이 들 것이다.

조직은 지속해서 발전해야지만 도태되지 않고, 살아남을 수 있다. 그리고 그 중심에는 조직을 구성하고 있는 조직구성원이 있다. 조직구성원의 조직에 대한 애착은 자신과 조직을 동일시함으로써 형성된다. 또한, 조직이 내, 외적으로 불리한 상황일수록 구성원들은 조직과 합심해서 한 방향으로 가야 함이 반드시 필요하며, 따라서 조직동일시의 중요성이 더욱 강조되고 있다.

조직동일시는 조직구성원의 조직에 대한 소속감과 만족감, 그리고 조직의 효율성에 영향을 미칠 수 있는 중요한 개념이다. 조직동일시로 인해 조직에 소속되어 있는 개인은 자신과 조직을 분리될 수 없는 동일성을 가지고 있다고 지각한다. 그리고 자신은 자신이 속한 조직의 장단점, 조직의 성공과 실패를 공유함으로써 조직과 자신을 공동운명체로 인식하게 된다(Ashforth & Mael, 1989; Mael & Ashforth, 1988; Mael & Tetrick, 1992). 다시 말하면 조직생활에서 조직에 대한 개인의 만족감과 일체감을 형성하는 데 중요하게 다루어지는 개념이다(O'Reilly & Chatman, 1986). 또한, 조직의 정체성과 가치를 내면화하는 것으로 조직과 자신이 불리한 상황에 처한 경우에도 구성원의 조직동일시는 지속될 수 있다(Tajfel, 1982).

Tajfel(1982)은 조직동일시를 한 개인이 자기 자신을 조직의 공통된 특성이나 장단점, 성공과 실패를 자신의 것으로 지각함으로써 조직과의 공동운명을 공유하고, 조직과 자신이 심리적으로 상호 연계된 것이라 정의하였다. Ashforth & Mael(1989)은 조직과 하나 되는 또는 조직에 소속되는 것에 대한 인식 즉, 특정 조직의 구성원으로서의 자기 자신에 대한 인식을 자신의 일반적인 자기 정의(self-definition) 속에 통합하는 것으로 파악하였다.

조직동일시는 조직과 연결되었다는 느낌이며, 그 자신을 팀, 조직 등의 부분으로서 개인이 인지하는 심리적인 상태이다(Rouseau, 1998). 그리고 조직 또는 자신이 속한 그룹의 정체성과 개인 정체성의 인지적 심리적 일체화 과정이라고 할 수 있다(Mael & Ashforth, 1992). 조직구성원들이 자신의 조직에 동일시하지 않을 경우, 실존감과 조직정체성 지각이 상실되므로 조직충성심의 저하 등 조직에 역기능적으로 작용할 수 있다고 하였다(김원형, 1993).

이러한 조직동일시의 선행연구가 있지만, 기존 조직동일시 연구에서 조직수준의 조직정체성이 조직동일시에 미치는 영향에 관한 연구는 부족한 상황이다. 조직에서 일어나는 현상은 대부분 다수준의 특성이 있고, 조직 현상을 설명함에 있어 조직이 다양한 수준을 갖고 있다는 점은 많은 이론가가 제기하였다. 1990년대부터 많은 조

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

직심리학자, 조직이론가, 사회학자, 교육학자 등이 조직에서 일어나는 현상이 단일 수준에서 일어나는 것이 아니라는 점을 인식하고 있다. 조직에는 서로 연관이 있는 여러 층, 즉 여러 수준이 있으며, 이런 수준 간 상호관련성이 구성원의 행동을 이해하는데 필수적이라는 인식이 확산되고 있다(Daft, 2004).

거시적 관점에서 조직 현상을 연구할 경우 상위 구성단위에 초점을 두고 하부 단위의 넓은 범위에 대한 일반화를 시도하게 된다. 이 경우 하위 수준에 존재하는 관계와 역동성을 무시하는 생태적 오류(ecological fallacy)가 발생한다. 반대로 미시적 관점의 연구는 개인 특성, 태도, 역량 등의 영향력이 조직 효과성에 기여하는 방법을 찾고자 한다. 미시적 관점에서는 원자적 오류(atomistic fallacy)가 나타난다. 원자적 오류란 하위 수준의 현상, 관계성으로 상위 수준 구성 개념에 대한 영향력을 이론화하는 것이다. 이러한 오류들을 최소화하고 조직 내 수준 간에 숨어있는 현상을 통합적으로 이해하기 위해 다수준 이론의 필요성이 제기되었다.

조직행동의 예를 들어 보면, 기존 연구에서는 개별 구성원의 직무 성과가 모였을 때 조직의 효과성이 극대화될 것이라는 가정에서 출발했다. 그러나 직무가 변화하면서 개인의 직무 수행과 상위 수준의 효과성이 합산의 관계가 아닐 가능성이 대두되었다. 그러므로 성과관리를 위해 서로 다른 수준에서 일어나는 성과의 평가를 일관적으로 정렬해야 한다. 경쟁에 의한 팀워크나 조직효과성의 손상, 동기 손실 등의 다른 요인도 함께 조사해야 하는 것이다(심리학 용어사전, 2014).

이러한 이유로 조직동일시에 관한 연구에서도 조직수준의 연구와 개인 수준의 연구가 반드시 필요하다. 조직동일시는 개인 수준에서 측정될 수 있는 변수지만, 조직동일시에 영향을 미치는 요인 중에서 조직수준의 선행요인에 관한 연구가 필요한 이유는 다음과 같다

첫째, 개인은 여러 사회적 범주들에 다중 정체성을 갖고 있기 때문이다. 조직동일시는 사회 정체성 이론(Tajfel & Turner, 1985)과 사회 범주화 이론(Turner, & Oakes, 1986)에 기반을 두고 있는데, 개인의 사회 정체성은 고정돼 있지 않고 시간에 따라 진화한다. 개인은 여러 개의 사회적 범주들(남자, 학생 등)을 형성한다. 그리고 이런 범주들 각각에 대해 개인은 자신의 공유된 신념, 태도, 정서, 행동 등을 결합한다. 구체적으로, 개인은 자신의 집단을 명백하게 구분할 수 있게 된 후에 어떤 조직이나 규범을 자신이 따라야 하는지 알게 되어 불확실성과 불안을 낮출 수 있다(Hogg & Mullin, 1999).

그런데 한 개인이 각각의 사회적 범주에 동일시하는 정도는 차이가 있다. 예를 들어 자신의 회사에 동일시하지 못한 사람은 취미 동호회에 자신을 더 동일시할

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

수도 있다. 자기 자신을 더 가치 있는 사람으로 귀인 시킬 수 있는 정체성을 가진 사회적 범주에 동일시 강도를 높이는 것이다(Adler & Adler, 1987). 왜냐하면, 사회 정체성의 기저에는 자아존중감을 유지 및 향상하고자 하는 욕구가 깔렸기 때문이다. 따라서 'A'라는 조직구성원의 조직동일시 정도가 '가'라는 조직과 '나'라는 조직에서 다르게 나타남을 설명할 수 있는 요인은 조직수준에서 파악해야만 하는 것이다.

둘째, 사회 비교 이론에서 개인이 자신을 타인과 관련지어 비교하는 것과 같이 조직동일시도 관계적이고 비교 가능한 조직과 관련지어 파악되어야 한다. Mael & Ashforth(1992)는 실증연구를 통해 조직의 매력도가 조직과의 동일시에 많은 영향을 끼침을 밝혀냈다. 즉 자신의 그룹이 다른 그룹에 비해 여러 가지 면에서 더 우월하게 평가되는 경우, 우월한 그룹에 속하는 개인은 더욱 긍정적인 자아상을 갖는 경향이 있다. 그럴 뿐만 아니라 그룹 간 비교가 중요한 의미를 가질수록 그룹의 성공을 위해 더 많은 노력을 쏟았다. 조직에 대한 동일시도 비교 가능한 조직과 관련되었을 때 의미가 있는 것이다.

셋째, 자신과 조직과의 관계는 지위의 변화와 조직간 비교 등으로 인해 변화할 수 있다. 즉, 조직과의 관계의 변화가 조직동일시의 정도를 변화시킨다고 볼 수 있다(Brown & Ross, 1982: 이종려, 2008에서 재인용). 이와 같은 연구결과를 볼 때 조직수준에서 변화가 있을 때, 개인의 조직동일시도 변할 수 있다고 예측해 볼 수 있을 것이다.

조직동일시의 개념과 그에 따른 연구가 국내에서 시작된 것도 20여 년의 시간이 흘렀다. 그동안 우리나라는 외환위기를 겪었고 성과 위주의 기업문화가 정착되었으며, 자본이나 노동의 비효율적인 부분이 상당히 개선되었다. 인터넷의 발달로 정보의 공유와 획득이 이전보다 쉬워졌으며 이에 따라 조직구성원이 사용할 수 있는 정보의 양과 질도 높아졌다. 이처럼 급격한 변화를 겪는 동안에도 조직동일시는 여전히 중요한 연구 주제였으며 지속해서 연구됐던 변수였다.

그러나 지금까지 조직동일시에 관한 국내 문헌을 살펴보면 조직동일시와 결과변수 간의 관계를 실증 분석한 연구가 대부분이며, 조직동일시를 매개변수로 사용하여 분석한 연구가 주를 이루고 있다. 조직동일시는 조직상황에 영향을 받는 변수이기 때문에 조직수준에서의 연구가 반드시 필요하지만 조직수준에서 조직동일시와 선행요인의 관계를 검증한 국내논문은 제한적이다. 따라서 조직수준에서 검증되어야 하는 선행요인이 무엇인지, 조직수준의 선행요인과 개인 수준의 선행요인이 조직동일시에 어떠한 영향을 미치는지 설명할 수 있는 연구가 반드시 필요하다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

제2절 연구 목적

문제 제기에서 기술한 바와 같이 선행연구에서 조직동일시와 관련 변수와의 관계를 연구하였다. 그러나 조직수준에서 검증이 필요한 선행요인들과 조직동일시와의 관계를 살펴본 국내 기업에 관한 연구가 매우 부족하다. 따라서 본 연구에서는 다음과 같은 연구 질문을 통해 조직수준 변수가 조직동일시에 미치는 영향을 검증하고자 한다.

첫째, 조직정체성과 조직동일시와의 관계이다. 조직정체성이란 조직구성원이 자기 조직과 다른 조직을 구분 짓는, 가장 핵심적이고 지속적인 특성을 말한다(Albert & Whetten, 1985). 그리고 그것은 모든 조직에서 가장 중요한 무형의 측면 중 하나이다(M. A. Glynn, 2000). 조직구성원들은 조직동일시를 통해 소속 조직의 정체성을 자신의 것으로 통합하고(Dutton Dukerich & Harquail, 1994), 그렇게 함으로써 조직과 하나가 됨을 느끼고 소속감을 느끼게 된다(Ashforth & Meal, 1989; Bhattacharya, Rao & Glynn, 1995; Meal & Tetrick, 1992). 현대 사회에서 조직에 속할 수밖에 없는 개인은 조직과의 동일시라는 과정을 통해서 사회적 정체성을 형성하게 되는데, 조직 구성원들은 두 가지 조직 이미지, 즉 인지된 조직정체성(Perceived Organizational Identity)와 해석된 외부 이미지(Construed External Image)를 통해 조직 내 구성원으로서 자신이 인지한 조직의 정체성을 일반적인 자기 이미지와 통합시킨다(Dutton et al., 1994). 이 과정이 바로 조직동일시 과정이다.

여기서 조직구성원들이 정체성을 지각하는 정도는 개인 또는 조직에 따라서 차이가 발생한다. 강한 조직정체성이란 조직구성원이 조직정체성을 공유하는 정도가 크고 깊은 정도이다(Dutton et al., 1994). 이처럼 명확하고 분명한 정체성은 조직이 나아가는 방향을 정확하게 구성원들에게 전달하게 되어, 구성원의 조직 행동 기준이 될 수 있다.

정체성을 지각하는 부분에서 구성원 자신의 소속 집단으로 인해 자신을 어떻게 생각할 것인지에 대한 조직 외부인들의 평가도 상당히 큰 영향을 미친다. 즉, 조직의 정체성이 외부 주체들에게 전달되고, 외부의 주체들은 이를 해석하여 다시 조직에 전달하는 일련의 과정을 통해, 조직에 대한 외부의 시각들은 조직정체성에 영향을 주고받으며 서로 지속해서 재 정의되는 관계를 형성하는 것이다(Dutton & Dukerich, 1991; Dutton et al., 1994; Gioia, Shultz & Corley, 2000). 그동안 조직

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

구성원들의 지각된 조직 이미지가 조직동일시에 영향을 미치는 중요한 선행 요인으로서 다루어져 왔지만, 우리나라 연구에서는 거의 다루어지지 않았으며 조직동일시를 관련 개념들과의 구별을 통해 구성원들의 행동 또는 태도의 선행 변수로서 다룬 연구가 거의 없다(황정희, 2009).

이상의 논의를 바탕으로 첫째, 조직수준의 선행요인으로는 정체성 강도로 측정된 조직정체성이 조직동일시에 어떤 영향을 미치는지, 그리고 지각된 외부 이미지 조직동일시에 어떤 영향을 미치는지 검증해 보고자 한다.

둘째, 조직정체성이 조직동일시에 영향을 미치는 과정에서 조직사회화가 미치는 조절역할에 관한 연구이다. 조직사회화란 조직의 외부자였던 개인이 조직의 내부구성원이 되면서 조직의 규범, 가치관, 역할수행에 필요한 기술, 사회적 지식 등을 학습해 나가는 과정이라고 할 수 있다(Schein, 1968; Louis, 1980; Feldman, 1976; Van Maanen, 1976: 박경규·윤종록·임효창, 1999에서 재인용). 조직 구성원들은 자신이 속한 조직에 대해 범주화를 함에 따라 동료들에 대하여 유사성과 소속감을 느끼고 그 조직에 동일시하게 되지만, 이러한 조직동일시는 항상 정적인 것이 아니라 조직사회화 단계에 따라 변화하게 된다고 볼 수 있다(김민주, 1994). 본 연구에서는 조직사회화가 조직의 가치를 획득하여 조직정체성을 강화 시키는 과정이라고 보았으며, 이에 따라 조직정체성이 조직동일시에 미치는 영향에 조직사회화가 조절효과를 보이는지 검증하였다.

다음으로 개인 수준에서 이루어진 연구가 조직동일시에 미치는 영향에 관한 연구이다. 본 연구에서는 개인 수준의 선행변수로서 조직과 개인의 가치 일치, 조직구성원이 지각하는 조직정체성과 외부 이미지가 조직동일시에 미치는 영향을 연구하고자 한다. 구성원의 가치가 일치할수록 목표달성의 성취가 높고 관리과정이 효율적이지만, 가치가 다를수록 목표달성에 대한 동기나 책임이 약하여 불만족스러운 결과를 가져올 수 있다(Slusher, Helmic & Metzen, 1983).

이러한 가치는 개인과 조직 모두를 비교할 수 있는 가장 직접적이면서 중요한 요소가 될 수 있다. 집단이 비슷한 가치를 소유하면 더욱 분명한 역할을 기대하게 되고 갈등을 덜 겪게 되어 자신들의 역할에 더 만족하게 되며 자신들의 조직에 몰입하게 된다. 따라서 본 연구에서는 조직동일시의 개인 수준의 선행요인으로 개인·조직 가치 일치가 조직동일시에 미치는 영향력이 어느 정도인지를 검증해 보려 한다. 그리고 조직구성원 개개인이 지각하는 조직정체성과 외부이미지가 조직동일시에 미치는 영향을 실증 분석하여 개인 수준에서의 선행변수의 영향력을 측정하고자 한다. 다음으로 개인 수준 선행변수와 조직동일시 사이에서 조직기반 자긍

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

심(organization-based self-esteem)의 조절역할을 검증해 보는 것이다. 조직기반 자긍심이 높은 조직구성원은 구성원으로서 자신의 적합성을 크게 느끼고 과거에 자신의 역할로부터 욕구를 충족시킨 감정을 경험한 것을 나타낸다. 따라서 조직기반 자긍심은 한 개인이 조직 내에서 조직구성원으로 지각하는 자신에 대한 가치를 반영한다(Pierce, Gardner, Cummings, & Dunham, 1989). 이상의 논의에 기초하여 조직기반 자긍심이 개인 수준의 선행변수와 조직동일시 사이에서 조절 효과를 보이고 있는지 검증하는 것은 개인 수준 선행변수가 조직동일시에 미치는 영향을 좀 더 상세하게 파악하게 해 줄 것이다.

마지막으로 조직동일시가 조직구성원의 역할 외 행동에 미치는 영향을 파악하여 조직구성원의 조직동일시가 조직의 효율적 운영에 도움이 되는지 검증해 보고자 한다. 조직 내에서의 구성원의 행동은 자신에게 공식적으로 주어진 직무상 행동인 역할 내 행동과 구성원이 자신의 직무수행에서 공식적으로 요구되지는 않지만, 자발적으로 수행하는 직무 외적인 행동인 역할 외 행동이 있다. 조직구성원의 규정된 역할 행동에만 의존하는 조직은 사회시스템에서 사라지기 쉬운 매우 연약한 시스템이다(Katz, 1964: 김태희·장경로, 2004에서 재인용).

급변하는 주변 환경 변화 속에서 조직구성원들이 주어진 역할만을 수행한다면 경직성을 초래하여 조직의 변동대응 능력이 저하된다. 따라서 조직의 환경 변화에 대한 변동대응 능력을 확보하여 조직의 효율성과 혁신의 제고를 위해서는 조직구성원의 역할 행위에 대한 관심이 필요하다. 조직의 성장과 발전을 위해서 구성원의 가치관과 행동의 변화가 요구되고 있다. 이러한 점을 반영하여 직무상 규정된 공식적인 역할이 아닌 구성원으로서 규정되지 않은 역할 외 행동에 관한 연구가 필요한 것이다. 본 연구에서는 구성원의 역할 외 행동으로 지식공유, 조직시민행동을 선정하여 연구를 진행하였다.

이러한 연구 질문에 본 연구에서는 국내 기업을 대상으로 한 실증분석 결과를 통해 다음과 같은 점을 규명하고자 한다.

첫째, 조직동일시에 영향을 미치는 선행요인을 조직수준에서 검증한다. 특히 조직정체성 강도와 지각된 외부 이미지가 조직동일시에 미치는 영향을 파악하여 조직동일시의 선행요인으로 조직수준 변수의 중요성을 파악할 수 있는 단서가 될 것이다.

둘째, 조직사회화가 조직의 가치를 획득하여 조직정체성을 체화시키는 과정이라 볼 때 조직정체성 강도와 지각된 외부 이미지 사이에서 보이는 조절 효과를 검증하는 것이다. 이를 통해 조직 수준에서 조절변수의 역할을 규명할 것이다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

셋째, 개인 수준에서 개인·조직 가치 일치가 조직동일시에 미치는 영향을 검증하여 개인과 조직 사이에 가치 일치의 중요성을 인지하는 연구가 이루어질 것이다. 그리고 구성원이 지각한 조직정체성과 외부이미지가 조직동일시에 미치는 영향을 연구하여 조직구성원의 동일시 향상에 이러한 개인 수준 변수의 영향력을 파악하려 한다.

넷째, 개인 수준에서 조직기반 자긍심이 개인·조직 가치 일치, 구성원의 정체성 지각, 구성원의 외부 이미지 지각과 조직동일시 사이에서 보이는 조절 효과를 검증한다. 이를 통해 조직기반 자긍심이 조직동일시를 향상 시킬 수 있는 조절 역할 하는지 분석해 보고자 한다.

마지막으로 조직구성원의 역할 외 행동에 조직동일시가 미치는 영향을 검증하여 조직동일시가 조직의 효율적 운영에 도움이 되는지 검증하는 것이다. 조직구성원의 역할 외 행동 중 하나인 조직시민행동은 많은 선행연구에서 조직동일시와 정(+)의 상관관계가 있음이 입증되었다. 따라서 역할 외 행동 중 하나인 지식 공유행동도 조직동일시에 영향을 받을 수 있다고 예측할 수 있으며, 본 연구에서 실증적으로 검증해 보고자 한다.

이러한 연구 분석 결과는 앞으로 조직의 인적자원개발에 효과적인 방향을 제시할 것이며, 이를 적용하여 조직구성원의 행동을 변화시킬 수 있는지에 대한 단서를 제공할 수 있을 것이다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

제3절 논문의 구성

앞 절에서 기술된 연구의 목적을 달성하기 위해 본 연구는 다음과 같은 구성으로 진행되었다.

제1장 서론에서는 연구배경과 목적, 범위, 전체 구성을 기술하고 있다.

제2장에서는 본 연구에 대한 이론적 배경을 제시한다. 조직동일시의 개념, 선행 및 결과변수에 관한 기존 연구문헌을 고찰하고, 관련 이론들을 이해한다.

제3장에서는 이론적 배경을 바탕으로 주 연구를 위한 연구 모형을 설계하고 연구 가설을 설정한다. 본 연구에서는 조직동일시의 선행요인으로 조직수준에서 조직정체성과, 개인 수준에서 측정된 개인·조직 가치 일치를 선정하였고, 선행요인과 조직동일시의 조절변수로 조직사회화와 조직기반 자긍심의 조절 효과를 확인하고자 하였다. 조직동일시의 결과 변수로 구성원의 역할 외 행동 즉, 지식공유와 조직시민행동을 설정하였다.

제4장에서는 변수들의 신뢰성과 타당성 등 실증분석 모델을 제시한다. 그리고 변수 간 상관관계 등 기초 통계분석과 각 가설에 대한 검증을 시행하여 결과를 기술한다.

제5장 결론에서는 이론적 연구와 실증분석결과를 요약하고 본 연구의 시사점과 한계점 및 앞으로의 연구방향을 제시한다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

제2장 이론적 배경

제1절 조직동일시

1. 조직동일시의 개념

동일시는 S. Freud가 처음 사용한 개념으로, 동일시 현상이란 자신이 다른 사람이나 사물 등과 동일하게 느끼려는 경향이나 심리현상을 말한다. 동일시는 크게 개인이나 대상에 대한 동일시인 개인동일시와 개인의 범위를 넘어선 조직에 대한 조직동일시로 나눌 수 있으며 동일시의 두 번째 유형인 조직동일시를 훨씬 강력하고 공통적인 현상으로 판단하였다(Tolman, 1943: 최낙환·이창원, 2007에서 재인용).

개인동일시는 대상의 매력을 기초로 동일시가 이루어지고 있기 때문에 자신이 존경하는 사람의 정적 특성을 모방하고 동일시하게 된다(Kelman, 1958: 김원형, 1993에서 재인용). 개인동일시는 조직동일시와 상호보완적인 역할을 할 수 있다. 조직구성원들은 모범이 될 수 있는 리더를 통해서 리더에 대한 개인동일시를 조직에 대한 동일시로 일반화시킬 수 있고, 이를 통해 개인동일시는 조직동일시로 확장될 수 있다(Ashforth, 1997).

동일시의 두 번째 유형인 조직동일시는 개인동일시보다 훨씬 더 중요하고 보편적인 현상으로 주목되고 있으며 강력하고 공통적인 성향을 가진 것이다(Tolman, 1943: 신혜숙, 1991에서 재인용). 조직동일시는 개인이 조직과 심리적으로 얽혀 있는 상태로서 특정조직에 대한 소속감과 일체감의 지각으로 정의할 수 있다. 개인이 소속된 조직에 대해 지각한 여러 특성이 해당 개인의 자기 개념과 연결되는 인지적 과정을 조직동일시라고 하며(Dutton et al., 1994), 조직에 대한 정의가 개인의 정체성으로 통합되는 과정이 조직동일시이다(Pratt, 1988). 다시 말해 조직동일시는 조직에 대한 소속감과 일체감을 의미하는 것으로, 소속된 집단에서 성공과 실패를 경험하면서 조직에 대한 일체감을 지각하는 것을 의미한다(Ashforth & Mael, 1992). 조직동일시는 조직생활에서 조직에 대한 개인의 만족감과 일체감을 형성하는 데 중요하게 다루어지는 개념이다(O'Reilly & Chatman, 1986). 그리고 조직동일시가 중요한 이유는 조직동일시는 업무와 관련한 모든 태도와 행동의 기초가 되기 때문이다(Ashforth & Mael, 1992).

이러한 조직동일시에 대한 연구는 사회 정체성 이론을 바탕으로 발전되어 왔다. 사회 정체성이란 개인이 사회적 집단에 소속되어 있다는 자기 개념의 일부인데 이

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

이론에서는 집단 간 행동을 설명하기 위해 사회 정체성의 개념을 도입한다(Tajfel & Turner, 1985).

사회 정체성 이론은 자아개념을 근간으로 하고 있다. 자아개념은 자신에 대한 개인의 생각과 느낌으로서, 개인적 정체성과 사회적 정체성 두 요소로 구성되어 있다. 사회적 정체성은 특정 사회그룹의 조직구성원이란 인식과 그에 따른 가치와 감정으로부터 도출되는 개인의 자아개념의 일부이다. 사회 정체성의 기저에는 자아존중감을 유지 및 향상하고자 하는 욕구가 깔려있다(Tajfel, 1982). 개인적 정체성은 개인의 고유한 신체적, 심리적 특성을 말한다. 예를 들면, 활달함, 친절함 등과 같은 개인의 특성이나 특징에 따라 자신을 범주화하는 것을 말한다. 사회적 정체성은 국적, 회사, 동호회 등 개인이 심리적으로 소속되어 있다고 느끼는 사회그룹 가운데, 개인이 자신을 정의하는 데 사용한 사회적 범주라 할 수 있다(Turner, 1981).

우리는 자신과 타인을 다양한 사회적 집단으로 구분하려는 경향을 가지고 있다. 사람들은 자신을 스스로 평가하고자 하는 욕구가 있으며 이러한 욕구는 사회적 범주화와 사회적 비교를 통해 충족된다. 또한, 이를 통해 타인을 정의하는데 참고 하기도 한다. 동시에 개인은 다양한 범주에 속한 것으로 인식하고 있으며, 타인에 대해서도 이러한 분류로 범주화하려는 경향이 있다(김원형, 1993).

사회 정체성 이론에 의해 조직동일시 개념을 파악하기 위해서는 조직동일시를 지각적, 인지적 구성개념으로 파악해야 한다(Mael & Ashforth, 1988). 또한, 조직동일시는 조직 내에서 지위의 변화나 조직간 비교 등으로 변할 수 있으며, 조직과의 관계 변화에 의해 조직동일시 정도가 변할 수 있다(Brown & Ross, 1982: 이종려, 2008에서 재인용). 이는 사회 정체성의 기능 가운데 하나인데, 개인의 사회 정체성은 고정되어 있지 않고, 변화하기 때문이다. 특히 개인은 다수의 사회적 범주에 속해 있으며 이런 각각의 사회 범주에 대해 다른 정체성을 갖게 된다. 개인이 하나의 사회적 범주에 대한 정체성이 현저하게 강해지면, 다른 사회적 범주에 대한 정체성은 낮아진다(Turner, Hogg, Oakes, Reicher, & Wetherell, 1987).

조직동일시의 개념을 크게 인지적, 감정적, 평가적, 행동적 영역으로 구분하기도 한다. 인지적 요소는 특정 그룹에 대한 소속감 및 확신을 의미한다. 이러한 인지적 평가는 상황적 요인에 크게 좌우된다. 즉 구성원의 단합이 특히 강조되는 상황이라면 자신을 그룹의 구성원으로 동일시할 가능성이 높아진다는 것이다. 이러한 인지적 요소는 행동적, 평가적 요소에 비해 조직구성원의 행동에 대한 예측력이 높다. 평가적 요소는 조직과 관련된 긍정 또는 부정적 평가의 정도이다. 조직에 대한 평가는 조직과 관련된 부분에 대한 대한 인지적 및 감정적 평가로 구성된다. 세 번째

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

로 감정적 요소는 그룹에 대한 감정적 동일시로 이는 인지적 차원의 자기범주화 과정 이후 평가적 차원과 함께 나타난다. 마지막으로 행동적 요소는 구성원이 얼마나 그룹의 가치 및 목표에 따라 자신을 표현하고 평가하는지에 관한다. 이 요소는 동일시에 따르는 구체적 행동을 의미한다(Van Dick, 2004).

Mael & Ashforth(1992)는 동일시에 관련된 연구를 발전시켜, 동일시의 개념과 관련하여 다음과 같은 4가지 특성을 제시하였다. 첫째, 동일시는 소속된 그룹의 일원으로 자신을 지각하는 개념으로 특정한 정서나 행동에 반드시 연관되지는 않는다. 둘째, 동일시는 상대적이며, 비교적인 개념이다. 예를 들며 여직원이라는 범주는 남직원이라는 상대적 범주가 존재할 때 그 의미를 찾을 수 있는 것이다. 셋째, 사람들은 자신이 속한 사회적 범주를 긍정적으로 보려는 경향이 있다. 따라서 이와 같은 상대적이며, 비교적인 성질은 그 조직과의 동일시를 통해서 부분적으로 자아존중감을 증대시킬 수 있다. 넷째, 범주화는 그 조직과 동일시를 느끼는 정도의 문제라고 주장하였다. 개인이 속해 있는 많은 사회적 범주는 개인의 자아개념에서 차지하는 중요성에 따라 그 범주에 투자하는 시간과 노력의 정도가 달라진다.

이외에도 많은 학자들이 조직동일시에 대한 정의를 내렸는데 이를 간략하게 살펴보면 다음과 같다. 조직동일시란 조직에 대한 의사를 결정하는 가치기준으로서 조직의 목적이 자신의 목적을 대체하는 것이다. 조직의 목적에 동일시한 구성원들은 이를 통해 조직 사고체계를 가지게 된다(Simon, 1947: 김혜숙, 1991에서 재인용).

조직동일시를 공유된 특성, 충성심, 그리고 결속으로 정의하면서, 좀 더 포괄적인 정의를 내린 연구도 있다 즉, 조직 동일시는 공통 특성, 관심사, 공통 목표를 통한 조직 구성원간의 유사성 지각이며, 조직을 돕거나 지키려는 행동인 조직 충성심을 갖게 하고 이는 다시 조직에 대한 단결력과 소속감을 갖게 만든다고 정의한다(Patchen, 1970: 김원형, 1993에서 재인용).

자신이 소속한 범주 내 구성원들이 갖고 있는 특성을 단서로 자신을 정의하기도 한다. 조직동일시는 이러한 사회 정체성, 사회 범주화 기제를 통해 형성되고, 소속된 그룹이나 조직이 동일시하고 싶은 특성을 얼마나 지녔는지에 따라 그 강도가 결정된다. 조직과 동일시하는 개인은 자신이 특정조직에 속해있음을 인지하고, 결속감을 갖고, 조직에 유리한 방향으로 생각하고 행동한다(Ashforth & Mael, 1989).

개인과 조직의 동일시 정도에 따라, 개인은 조직과 하나라고 느끼며 조직의 운명을 자신의 운명처럼 받아들이게 된다. 조직동일시는 개인이 조직의 운명과 심리적으로 연결하는 상태로서 특정 집단에 대한 소속감과 일체감을 가지는 것을 말한다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

그리고 개인이 자신이 속한 조직과 동일시할 때 개인 정체성에 조직이 통합하게 되며 조직에 대한 애착이 형성되는 동인으로 볼 수 있다(김원형, 1993).

이상의 연구들을 통해 조직동일시의 개념을 정리해 보면 다음과 같다. 특정 조직의 구성원으로서의 자기 자신에 대한 인식을 자신의 일반적인 자기 정의 속에 통합하는 것이며(Dutton et al, 1994), 조직 또는 자신이 속한 그룹의 정체성과 개인 정체성의 인지적, 심리적 일체화 과정이라고 할 수 있다(Mael & Ashforth, 1992).

특히 주목해야 할 부분은, 조직동일시란 조직의 가치나 역할을 자신의 정체성으로 통합하는 것이다. 이는 개인과 조직 간의 조화정도가 높을수록 개인이 지각한 조직정체성과 자아개념간의 유사성도 커지며, 조직구성원들은 조직의 가치나 규범에 모순되지 않는 태도와 행동을 보인다. 개인이 조직에 대해 심리적인 애착을 갖게 되는 가장 중요한 요인은 동일시이다(O'Reilly & Chatman, 1986). 이와 같이 조직동일시는 조직구성원이 조직에 대한 소속감을 갖게 하고, 관련성을 설정하게 한다. 이러한 조직구성원의 행동은 조직의 효율화, 조직성과 등 조직 영역 전반에 걸쳐 영향을 주고 있으므로 조직에 있어 매우 중요한 연구 주제라 할 수 있다.

반대로 조직과 동일시하지 못한 개인은 조직 안에서 차별성이 부각되어 조직생활 가운데서 스트레스를 받게 되고, 조직을 떠나려는 경향이 높아진다. 이러한 조직 비동일시는 조직으로부터 거절당한 경험이 있을 경우, 또는 더 좋은 조직으로 이동하기 위한 구성원의 방어기제가 된다고 하였다(Dukerich, Kramer & McLean, 1988). 이러한 비동일시를 개인의 자기개념에 있어 조직과 유사한 특성이 없는 상태라고 정의한 연구에서 비동일시의 기본적 가정은 그룹 정체성으로 부터 거리감 두겠다는 인식에서 오게 된다(Dutton et al., 1994). 이는 조직의 전형적인 규범이나 형태로부터 벗어나겠다는 인식에서 비롯된다(Ellemer, Kortekaas & Ouwerkerk, 1999). 비동일시를 가져오는 선행요인으로는 부정적 정서, 심리적 계약위반 역할간 갈등, 조직과의 부적합성을 등이 있다(Kreiner & Ashforth, 2004)

조직동일시는 조직혁신, 조직몰입유도, 조직성과를 높이는데 매우 중요한 변수로서 작용하고 있다. 조직동일시에 영향을 미치는 선행변수는 다음 두 가지 수준에서 측정 할 수 있는데, 첫째 조직수준에서 측정된 조직동일시와 선행변수와의 관계이다. 그리고 개인수준에서 측정된 변수가 조직동일시에 미치는 영향에 관한 것이다.

지금까지 이루어진 조직동일시에 관한 연구 중 조직특성을 가진 선행요인을 사용하여 진행한 연구에는 조직의 독특성과 조직동일시와의 관계에 관한 연구(Meal & Ashforth, 1992), 조직의 명성과 조직동일시와의 관계에 대한 Chatman, Bell & Staw(1986)의 연구와, 경쟁적 외부 조직은 역으로 내조직에 대한 인식을 강화시키

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

며, 이로 인해 내집단에 더욱 동일시하게 된다는 조직간 경쟁에 관한 연구 등이 있다(Turner, 1981). 그리고 개인수준에서 측정 가능한 선행변수를 사용한 연구에는 연령 등의 인구통계학적 변수와 조직동일시와 연관성을 밝힌 Gould(1975)의 연구가 있다. 그리고 조직에 대한 책임감과 직무책임감이 조직동일시로 강하게 연결되며, 따라서 직위도 조직동일시에 영향을 미친다는 연구가 있다(Galbraith & Jay, 1977: 김민주, 1994에서 재인용).

이러한 선행연구를 토대로 본 연구에서는 조직동일시를 다음과 같은 개념으로 접근하려 한다. 조직동일시는 조직에 대한 소속감과 일체감을 의미하는 것으로 소속된 조직에서 성공과 실패를 경험하면서 조직에 대한 일체감을 지각하는 것이다. 그리고 이를 통해 조직의 운명을 자신의 운명처럼 받아들이게 되며, 조직에 유리한 방향으로 생각하고 행동하게 된다. 이러한 조직구성원의 행동은 조직의 효율화, 조직성과 등 조직 영역 전반에 걸쳐 영향을 주고 있으므로 조직에 있어 매우 중요한 연구 주제라 할 수 있다.

조직동일시에 개념에 관한 선행연구를 요약하면 다음의 <표 2-1>과 같다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표 2-1> 조직동일시의 개념정의

연 구 자	정 의
Tolman(1943)	동일시를 개인을 범위로한 개인동일시와 조직, 집단을 범위로 한 조직동일시로 분류
Simon(1947)	조직에 대한 의사를 결정하는 가치기준. 조직의 목적이 자신의 목적을 대체하는 것.
Patchen(1970)	조직동일시를 공유된 특성, 충성심, 그리고 결속으로 정의
Rotondi(1972)	조직 소속감, 조직에 대한 충성심, 타 조직 구성원과의 유사성을 포함한 개념
O'Reilly & Chatman(1986)	조직의 가치나 역할을 자신의 정체성으로 통합하는 것
Ashforth & Mael(1989)	한 개인이 자신을 한 조직의 구성원으로 정의하는 특별한 형태의 동일시
김원형(1993)	개인이 조직의 운명과 심리적으로 연결하는 상태로서 특정 집단에 대한 소속감과 일체감을 가지는 것
Dutton et al.,(1994)	특정 조직의 구성원으로서 자기 자신에 대한 인식을 자신의 일반적인 자기 정의 속에 통합하는 것
Foreman & Whetten(2002)	조직과 개인의 사회적 비교 과정 중 하나로 간주
Van Dick(2004)	조직동일시는 인지적, 감정적, 평가적, 행동적 영역으로 구분하기도 한다.

자료 : 선행연구를 통하여 연구자 구성.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

이처럼 많은 선행연구에서 조직동일시의 개념을 정의 하고 있지만, 조직동일시는 내재화, 심리적 주인의식, 조직에 대한 충성 등 여러 구성개념과 섞여 사용되었다. 특히 조직몰입(organizational commitment)은 조직동일시와 개념이 혼동되어 연구되어 왔다. 본 연구에서는 조직동일시와 조직몰입을 비교하여 연구에서 사용하는 조직동일시의 개념을 더욱 명확히 하고자 한다.

조직몰입은 개인의 조직동일시에 대한 상대적인 크기이자 특정 조직과의 관계이다(Modway, Steer & Porter, 1979: 김원형, 1993에서 재인용). 조직몰입의 특징을 보면 조직의 목적과 가치에 관한 강한 믿음과 수용, 조직을 위해 노력하려는 의지 그리고 조직의 구성원으로써 남고자 하는 마음으로 특징지을 수 있다(Reichers, 1985). 반면 조직동일시는 조직과 구성원간의 좋은 관계를 이끌어 주는 것은 유사하지만, 자신과 조직간의 관계를 정렬하는 것을 가장 큰 차이로 두고 있다(Mael & Ashforth, 1995).

조직몰입은 조직의 가치 및 목적을 수용하는 것이고, 조직동일시는 조직의 가치 및 목적을 공유하는 것이다(Pratt, 1988). 다시 말하면 조직동일시는 개인의 자아개념을 통해 개인과 조직의 관련성을 설명하는 것으로 '조직 속에서 나는 자신을 어떻게 지각할 것인가'의 문제라면, 조직몰입은 '나는 나의 조직에 대해 얼마나 만족하는가'의 문제라고 볼 수 있다.

조직동일시는 자신이 동일시한 특정 조직에만 국한된 심리적 구성개념인 반면, 조직몰입은 보편적 개념이다(Mael & Ashforth, 1988). 조직동일시를 하지 않고도 개인은 높은 조직몰입을 보일 수도 있는데, 이는 개인이 조직과 동일시하지 않고도 조직이 자신에게 필요한 조건을 제공한다고 인지한다면 더 높은 조직몰입을 나타낼 것이기 때문이다. 그리고 몰입을 할 수 있는 제반 여건이 좋거나 다른 조직이 더 만족스러운 지위나 경력을 제시한다면, 개인은 다른 조직으로 전직할 수 있는 개연성이 충분히 있는 것이다(김원형, 1993).

조직몰입과 조직동일시의 생성요인 차이를 강조한 연구도 있는데, 조직동일시는 그룹이나 조직에 대한 지각을 자기개념화 하는 것으로, 개인의 조직에 대한 태도적 특성을 말하지만, 조직몰입은 개인과 조직의 교환관계를 근본으로 둔다고 하였다(Van Dick, 2004)

결과적으로 조직에 동일시한 개인은 조직몰입 행동을 나타낸다(Dutton et al., 1994). 다시 말하면 조직에 동일시한 개인은 조직을 대신해 노력하려는 의지와 조직을 유지하려는 조직몰입을 보이게 된다(Mael & Ashforth, 1988).

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

조직몰입과 조직동일시는 다음과 같이 구분할 필요가 있다. 조직 몰입은 조직동일시에 비해 행동적인 구성체이며, 조직동일시는 인지적인 구성체이므로 조직몰입은 조직동일시의 결과변수로 해석할 필요가 있다(김원형, 2003). 이상의 선행연구는 조직몰입이 조직동일시와 같은 개념이 아닌 조직동일시의 결과 변수라는 것을 증명하고 있다. 본 연구에서는 조직동일시의 결과변수로 조직구성원의 역할 외 행동만을 측정하고 있으므로 조직동일시와 조직몰입의 개념차이만 확인하였다.

<표 2-2> 조직동일시와 조직몰입의 차이

	조직동일시	조직몰입
구성 개념	조직의 가치 및 목적을 공유하는 것	조직의 가치 및 목적을 수용하는 것
인식 정도	조직 속에서 나는 자신을 어떻게 지각할 것인가	나는 나의 조직에 대해 얼마나 만족하는가
적용 범위	특정 조직에만 국한된 심리적 구성개념	모든 조직에 적용되는 보편적 개념
조직과의 관계	조직에 대한 지각의 자기 개념화	개인과 조직 간의 교환관계

자료 : 선행연구를 통하여 연구자 구성.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

제2절 조직동일시의 선행변수

1. 조직동일시의 선행변수 중 조직수준 변수

가. 조직정체성

조직정체성이란 조직구성원이 자기 조직과 다른 조직을 구분지어주며, 가장 핵심적이고 지속적인 특성을 말한다(Albert & Whetten, 1985).

사회 속에 존재하는 개인은 특정 집단(기업, 학교, 교회)등에 소속되어 활동을 하게 된다. 이러한 활동을 통해서 개인의 정체성은 그가 속한 조직의 정체성에 영향을 받는다. 그리고 정도의 차이는 있지만 반드시 그가 속한 조직에 동일시를 하게 된다. 정체성과 조직동일시는 조직 행위에 있어 중요한 변수로 취급되며, 조직 행위의 근간이 되는 구성개념이다(Albert, Ashforth & Dutton, 2000). 따라서 조직동일시를 이해하기 위해서는 우선 정체성에 대한 이해가 필요하다.

그렇다면 정체성이란 무엇인가? 정체성이란 대상에 대해 의미를 부여하는 것이다. 즉 '나' 또는 '우리'는 누구인가? 또는 '우리 조직'은 무엇인가에 대한 가장 명확한 답을 찾아내는 것이 정체성에 대한 연구이다. 정체성은 내가 조직에 남아 있어야 할 이유 또는 조직을 떠나야 할 이유뿐만 아니라 조직구성원간의 관계, 일을 하는 방식 등에 대한 방향성을 제고해 주게 된다.

본 연구의 중요한 선행변수인 조직정체성은 사회정체성 이론에 기반하여 연구가 진행되었으므로 먼저 사회정체성의 의미에 관해 알아보고자 한다. 사회정체성은 '자신이 사회집단 혹은 조직의 구성원이라는 인식과 그 조직의 구성원에 대해서 부여한 가치 및 정서적 의미로부터 나온 자기개념의 일부'이다(Tajfel, 1987: 한영석, 2004에서 재인용). 그리고 이러한 사회정체성은 자신이 속한 사회범주 즉, 사회집단 또는 조직에 동일시할 때 나타난다. 다시 말해 사회정체성은 사회에서 한 개인이 갖고 있는 복수의 역할에 개인이 몰입하여, 스스로 자신이 구성한 의미들의 한 부분으로 정의된다. 즉 사회정체성은 자신이 속해 있는 다양한 사회그룹 내의 소속감을 통해 형성된 자기인식의 일부인 것이다(Stryker & Burke, 2000).

이러한 개인의 사회 범주화 과정을 통해 나타나는 내집단편애의 과정을 설명하기 위한 사회정체성 이론의 기본 가정은 다음과 같다. 개인은 긍정적인 자아 존중감을 추구한다. 그리고 개인의 집단에 대한 자기인식은 사회정체성에 기여하는 내

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

집단의 평가에 따라 긍정적 이가나 부정적으로 될 수 있다. 마지막으로 개인은 비교 가능한 외부 집단과의 비교를 통해 긍정적 또는 부정적인 사회정체성을 형성하거나 강화시킨다(Tajfel, 1982)

정체성 이론은 복수의 역할을 맺을 수밖에 없는 개인이 조직 내에서 사회적 역할에 의해 어떻게 영향을 받는지를 다루고 있다. 요컨대, 개인이 더욱 가치가 있다고 지각되는 조직일수록 조직 내에서의 역할 정체성이 중요시되고, 그에 따라 개인은 그 정체성을 더욱 확고하게 하려고 노력하게 된다(Burke & Reitzes, 1991).

그리고 이러한 정체성은 조직이 그 기반이 된다. 즉, 인간의 정체성은 개인적인 특징에 의해 결정되기도 하지만, 개인이 속한 그룹이나 조직의 특성에 의해 영향을 받아 결정되기도 한다(Tajfel & Turner, 1979).

조직정체성은 Albert & Whetten(1985)에 의해 핵심 특성의 기준, 시간적 연속성의 기준, 타 조직과의 구별성을 기준으로 연구의 기반이 마련되었다. 다시 말하면 조직정체성이란 조직구성원이 자기 조직과 다른 조직을 구분지어주며, 가장 핵심적이고 지속적인 특성을 말한다. 그리고 그것은 모든 조직에 있어서 가장 중요한 무형의 측면 중 하나이다(M. A. Glynn, 2000).

이러한 조직정체성의 형성에는 조직 구성원들과 관리자, 고객과 주주, 외부에서 조직을 보는 시각 등 조직과 관련된 모든 부분들이 상호작용하여 한 조직의 정체성을 만들어 낸다(Gioia, Schultz & Corley, 2000). 조직정체성은 조직수준과 개인수준에서 동시에 존재하는데, 조직수준의 정체성 지각이란 이러한 개인 수준의 지각이 공통된 합의를 이루어낸 것을 의미한다(Dutton et al., 1994).

그렇다면 조직의 정체성은 단일한가? 질문을 가져 볼 수 있다. 물론 조직의 규모가 작은 경우 단일조직정체성을 가질 수 있다. 하지만 조직정체성은 개인들의 조직에 대한 지각이 공통된 합의를 통해 형성되는 것이다. 이는 조직구성원의 조직에 대한 인식이 다양하게 존재 할 수 있다는 것을 의미한다. 따라서 조직정체성에는 조직구성원 모두가 공유하는 정체성이 있는 동시에 일부만 공유하는 조직정체성이 있다(Albert & Whetten, 1985). 이런 정체성간의 상호영향력을 비교해 보면, 한 조직이 여러 정체성을 가질 경우 복잡하고 불확실한 외부환경에 유연하게 대처 할 수 있는 장점을 가질 수 있다. 반면에 정체성간의 갈등을 유발 할 수 있는 단점도 있다(Pratt & Rafaeli, 1997).

조직정체성은 어떤 기능을 하고 있을까? 조직정체성은 어떤 이유에 대한 해석과 행동들을 조직 측면에서 걸러주고 나름대로 독특한 형태를 갖게 해주는 기능을 담당한다(Dutton & Dukerich, 1991). 그리고 조직 구성원들이 조직이 직면한 문제를

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

행함에 있어서 평가의 기준, 정당성의 기준이 된다(Dutton & Dukerich, 1991). 따라서 조직정체성은 조직관리에 있어 관리자들이 가장 주의 깊게 살펴보고, 중요하게 생각해야할 문제인 것이다.

조직정체성이 조직구성원이 조직을 바라보는 시각을 다루고 있다면, 조직에 대한 외부의 시각은 조직 이미지로 개념화 된다. 대부분의 조직정체성에 대한 연구는 Albert & Whetten(1985)의 'Organizational Identity'를 토대로 하고 있는 반면, 조직 이미지는 조직구성원들이 갖는 해석된 외부 이미지(Gioia et al., 2000), 주로 조직에 대한 외부의 지각(Scott & Lane, 2000)이라 할 수 있다.

Rindova & Fombrun(1998)는 Cooley의 '거울상 이론(Looking Glass Theory)'과 Mead의 'I'와 'Me'의 관계에 대한 사회정체성 이론에 기초하여, 조직에 대한 외부의 시각이 해당 조직 구성원들의 조직에 대한 지각에 영향을 줌을 제안하였다. 조직정체성의 형성에 있어 조직에 대한 외부인 들의 시각은 중요한 영향을 미치게 된다. 즉 '내가 누구인가?'라는 질문에 대답하는데 '남이 평가하는 내 자신'도 상당히 중요하게 작용한다는 것이다. 다시 말해, 사람들은 종종 다른 사람의 의견에 민감하게 반응하며, 잘 알려진 대기업, 사회적으로 인정받고 누구나 알고 있는 조직에 근무하는 조직 구성원들은 좋은 근무환경, 안정적인 생활 등으로 인해 조직에 소속감과 일체감을 강하게 느끼려고 할 것이다.

조직정체성과 외부에서 지각된 이미지는 다음과 같은 이유로 더 깊은 영향관계를 보이고 있다. 급변하는 사회의 정보 접근성 증대와 조직 간의 경계 붕괴로 인해 조직구성원들은 소속조직과 외부의 시각을 비교할 기회가 많아졌다(Hatch & Shultz, 2002). 인터넷의 등장으로 정보습득 속도가 전과 비교할 수 없이 빨라졌고, 휴대폰과 SNS의 등장으로 우리는 언제 어디서나 쉽게 정보에 접근할 수 있게 되었다. 다음으로 해당 조직에 대한 외부 평가 및 평판은 소속된 조직의 매력 및 활동에 대한 피드백이 된다. 따라서 조직은 그들 자신에 대한 외부의 시각을 잘 살펴야 하고, 관리해야 할 필요가 있다(Rindova & Fombrun, 1998).

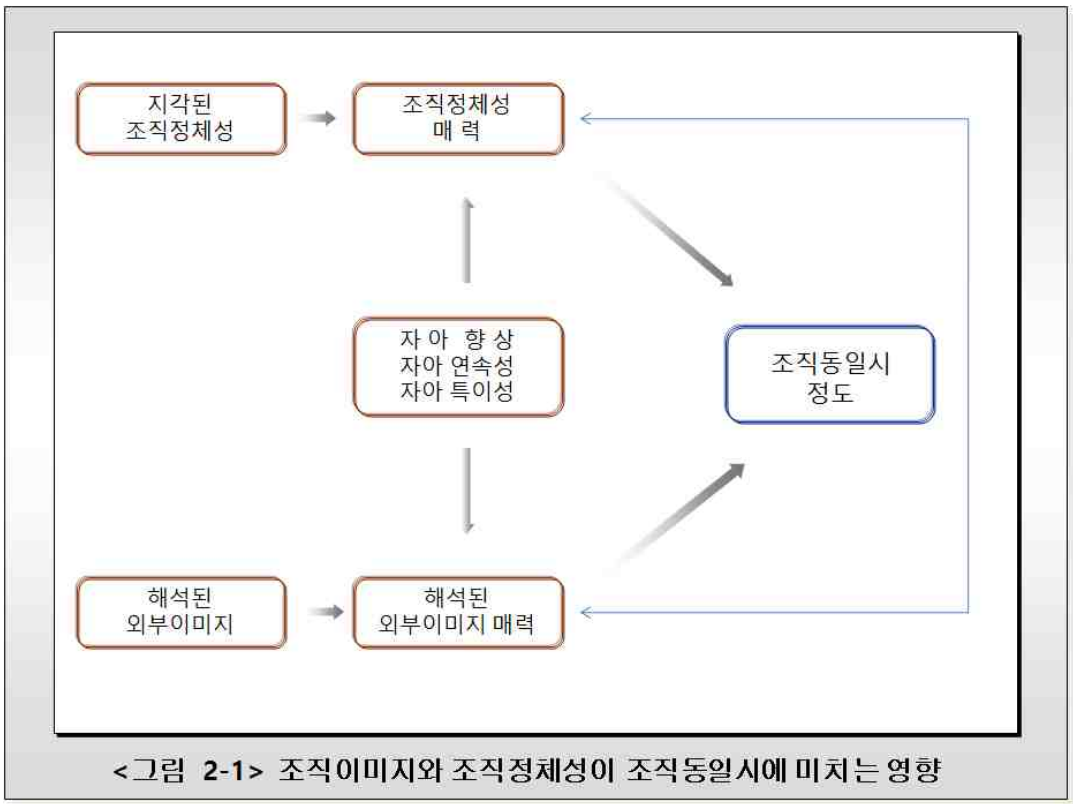
조직 외부에서 지각된 조직에 대한 이미지는 외부인에 의해 다양하게 해석 될 수 있으며, 이는 다시 해석된 외부 이미지로 조직구성원에게 피드백 되어 조직정체성에 영향을 미치게 된다. 조직정체성은 이처럼 외부인 에게 전달되고, 외부인의 해석은 다시 조직에 전달되는 과정을 통해, 조직구성원의 조직정체성은 영향을 주고받으며 서로 지속적으로 재정의되는 관계를 형성한다(Dutton & Dukrich, 1991).

Dutton et al.,(1994)는 조직이미지와 조직정체성이 구성원의 조직동일시 미치는 영향에 관한 모델을 제시하였는데, 조직의 세 가지 핵심특성을 조직구성원이 지각

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

하는 경우를 조직정체성으로 정의하였고, 외부에서 보는 타인이 지각하는 조직이미지를 해석된 외부 이미지로 정의하였다. 이를 그림으로 나타내면 다음과 같다.



<그림 2-1> 조직이미지와 조직정체성이 조직동일시에 미치는 영향

자료 : Dutton, J. E., Dukerich, J. M., & Harquail, C. V. (1994). Organizational images and member identification. *Administrative science quarterly*, 39, 253.

조직정체성과 지각된 외부 이미지에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

Mael(1988)의 연구에서 대학의 독특한 가치는 학생들이 그 대학에 동일시하는 것과 정의 상관관계가 있음을 증명했으며, 이어진 Mael & Ashforth(1992)의 연구에서도 조직의 독특성이 조직 동일시의 선행 연수임을 밝혔다.

Taylor(1981)는 범주적합성을 연구하면서, 범주적합성을 결정하는 가장 큰 요인은 자신이 속한 조직과, 다른 조직을 구분시켜 주는 조직의 독특성이라고 보았다.

조직명성이란 조직구성원이 스스로 지각하는 조직에 대한 외부인 들의 평가를 의미하는데, 조직명성은 조직을 통한 개인의 정체성 통합과정인 조직동일시에 강한 영향을 주게 된다(Elsbach & Sutton, 1992).

조직구성원이 지각하는 조직의 명성이나 중요도, 수행업무는 자신이나 타인에 대

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

하여 자신의 정체성이나 자기 이미지를 정의하는데 중요한 역할을 한다. 조직구성원들은 긍정적인 속성을 지녔다고 생각되는 조직, 또는 사회적으로 가치 있다고 평가될 만한 요소를 지녔다고 믿어지는 조직에 소속됨으로써 자부심을 느끼는데, 외부에서 자기 조직을 긍정적으로 평가한다고 느낄 때 조직구성원들은 조직을 통하여 대리만족을 하기 때문에 조직동일시도 강화되는 것이다(Chatman, 1991).

또한 조직동일시는 지각된 조직의 명성과 관련되어 있다. 실증연구를 통해 조직의 매력도가 조직과의 동일시에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌고, 조직동일시는 조직의 명성, 외부 이미지, 다른 조직과 차별화시키는 특징과 강한 연관성이 있었다. 조직의 매력도는 조직의 영향력과 성공에 의해 결정되었다. 자신의 그룹이 다른 그룹에 비해 여러 가지 면에서 더 우월하게 평가되는 경우, 우월한 그룹에 속하는 개인은 더욱 긍정적인 자아상을 갖는 경향이 있다. 뿐만 아니라 그룹 간 비교가 중요한 의미를 가질수록 그룹의 성공을 위해 더 많은 노력을 쏟았다(Meal & Ashforth, 1992).

조직의 명성이 높을수록 사람들은 조직과의 동일시를 통해서 조직 구성원의 자존감을 더욱 활성화 시킬 수 있다(Cameron & Ulrich, 1986). 다시 말해, 사람들은 명성이 높다고 인식되는 조직과 동일시하려는 경향이 있으며 그러한 동일시를 통하여 자존감이 강화된다고 볼 수 있다.

외부집단이 내부집단 동일시에 미치는 영향은 집단 간의 상태에서 두드러진다(Friedkin & Simpson, 1985). 경쟁으로 인해 내·외집단의 경계는 더욱 확실해지며 내집단의 가치와 규범은 강조되고, 외집단에 대해 부정적인 고정관념을 갖게 된다(Horwitz & Rabbie, 1982; Wilder, 1981). 따라서 내집단 구성원들은 집단 간 유사성보다는 집단간 차이를 낼 수 있는 정보를 선호한다(Wilder, 1981; Wilder & Allen, 1978). 개인 간보다 집단 간에 적대감이 쉽게 형성되며 객관적인 갈등요인이 없을 때 경쟁과 적개심이 나타날 수 있다(Horwit & Rabbie, 1982). 조직의 관점에서 볼 때 다른 조직과의 집단 간 경쟁은 조직 간의 경계를 더욱 명확히 하고 조직의 가치와 규범에 구성원들이 쉽게 통합됨으로써 보다 쉽게 조직 동일시를 강화시킬 수 있을 것이다(Mael, 1988; Mael & Ashforth, 1992).

조직공정성 또한 조직동일시의 선행변수가 될 수 있다. Christopher(1994)는 조직동일시가 높은 사람은 조직공정성이 있다고 지각하며, 절차공정성과 분배공정성이 모두 유의한 관련이 있음을 주장하였다. Iverson & Roy(1994)의 연구에서는 조직보상 즉 분배공정성에 대한 지각은 태도적 몰입을 가져오며, 이는 다시 행동적 몰입과 연결된다고 하였다. 즉, 공정하게 대우 받고 있다고 지각한 구성원들은 직무에

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

만족하게 되고 조직에 동일시하게 된다는 것이다.

이상으로 조직동일시의 조직수준 선행변수인 조직정체성을 정리해 보면, 거시적인 관점에서 조직정체성은 경쟁적 시장에서 차별화된 조직 전략을 수립하게 하여 조직의 경쟁우위를 갖게 하여 조직 발전에 기여한다. 그리고 미시적인 측면에서 조직정체성은 조직구성원들에게 강한 동기부여를 제공해준다. 조직정체성은 조직구성원들이 조직이 직면한 전략적 문제의 이해를 돕고, 개인들이 전략적 목표를 지지할 수 있는 자극제로서의 중요한 개념이다(Dutton et al., 1994; Gioia et al., 2000)

이처럼 조직정체성은 조직의 효율성 및 성과를 증가시켜주고(Stimpert, Gustafson & Sarason, 1998), 타 조직에서 파악과 모방이 쉽지 않기 때문에 효과적인 경쟁우위로서의 요인, 조직의 생존과 성공에 핵심 역할로 작용한다(Lounsbury & Glynn, 2001).

선행연구에 따르면 조직명성, 외부 이미지, 다른 조직과의 차별성 등이 조직동일시를 강화한다는 결과를 보여주고 있다. 이러한 측면에서 조직정체성 중의 하나인 조직의 독특성을 조직동일시와 연관 지어 볼 때 그 조직만이 가지고 있는 독특한 가치의 정도가 구성원의 조직동일시를 변화시킬것이라 생각해 볼 수 있다. 즉, 조직의 조직정체성 강도가 조직동일시에 영향을 미칠 것이다. 그리고 조직정체성을 형성하는 요소 중 하나인 조직구성원이 지각하는 조직이미지 역시 조직동일시에 영향을 미칠 것이다. 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 조직수준에서 조직정체성 강도와, 지각된 외부 이미지가 조직동일시에 어떤 영향을 미치는지 실증적으로 검증해 조직의 성과에 기여할 수 있는지 연구하고자 한다.

나. 조직사회화

1968년 Schein이 사회학의 개념인 '사회화'를 조직과 결합하여 사용하기 시작하면서 조직사회화에 대한 연구는 시작되었다

조직몰입을 높이기 위해 조직의 비전과 가치를 직원에게 내재화 하는 과정이 바로 조직사회화이다. 일반적으로 조직사회화는 입사이전부터 조직에서 퇴사하기까지의 기간을 포함하며, 조직에 진입한 새 구성원의 그 조직의 가치와 신념, 비전 등을 학습하고 조직에 적응해가는 과정을 의미한다(Schein, 1968: 최현주·박계홍, 2014에서 재인용).

조직사회화는 조직의 가치와 신념을 개인이 내재화 하도록 하는 재구성의 과정으로 정의되고 있다. 그러나 한 개인이 이와 같은 가치를 받아들이고 내재화하는

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

것은 어느 한 시점에서 발생하고 끝나는 것이 아니라 시간을 두고 서서히 지속적으로 이루어진다(Erickson, 1950: 오세덕, 정주석, 1994에서 재인용).

조직사회화를 학습의 과정으로 정의하는 학자들은 요령과 지식, 행동 방식, 가치, 신념 등을 학습하는 과정으로 보고 있다(Fisher, 1986). 또한 새로운 과업 등에 대한 조직의 수행 방식을 학습할 수 있다고 본다(오세덕, 정주석, 1994). 이는 조직에 관한 학습을 바탕으로 개인의 가치와 신념을 변화시키고, 행동을 변화시킬 수 있다고 보는 것과 관련이 있다(Schein, 1968).

조직사회화는 개인이 조직구성원으로서 조직에 참여하고 조직역할을 수행하는 것에 대한 사회적 지식, 기대되는 행동, 규범, 가치관, 능력들을 배우고 내부화하는 과정으로 정의될 수 있다. 그러므로 조직구성원에 대한 사회화과정은 조직의 고유한 문화에 잘 적응할 수 있는 구성원으로 발전시켜 나가는 과정이라고 할 수 있다(박경규, 1996).

조직사회화를 개인과 조직의 상호작용으로 보는 관점에서 조직 사회화는 조직과 개인이 일치를 이루도록 하는 상호간의 과정으로 인식한다(Reichers, 1987). 개인은 조직의 요구대로 완전히 변화할 수 없으며, 조직은 직무규정, 입문교육, 구성원들에 대한 장기적인 경력개발계획을 통해 개인과 조직 간의 일치를 이루기 위해 노력할 뿐이다(오세덕, 정주석, 1994).

조직사회화를 주제로 한 선행연구를 살펴보면, 조직구성원으로의 역할수행에 필요한 가치관, 수행능력 및 기대되는 행위, 조직 내 사회적 지식을 학습하는 과정으로 본 연구가 있다(Louis, 1980). 또한 조직의 지식을 공유하고 새로운 역할을 학습하는 것을 통해 조직사회화와 지식공유 간의 관계를 살펴본 (Morrison, 2002)의 연구도 있다. 잘 설계된 조직사회화 과정은 조직원들 사이에 강한 유대감을 형성하고(김우택, 김인호, 1999), 개인의 동기, 직무만족, 조직몰입에 긍정적인 영향을 미친다(Grenhaus, Callanan & Godshalk, 2000).

조직사회화가 잘 발달된 조직은 개인이 지각한 조직정체성과 자아개념간의 유사성도 커지며, 조직구성원들은 조직의 가치나 규범에 모순되지 않는 태도와 행동을 보이게 될 것이다. 또한 이 과정에서 조직의 지식을 공유하고 새로운 역할을 학습하게 된다(Morrison, 2002).

조직사회화는 개인이 속해 있는 조직의 설립방침을 수용하고 조직의 규범과 가치를 내면화하며, 조직이 필요로 하는 업무지식, 기술의 습득 및 지지적인 상호관계를 통해 직업적 정체성을 형성하고 조직의 생산성 있는 일원으로 변화되어 가는 과정이다(김문실· 최순옥, 2003). 조직사회화를 세 가지 측면으로 나누어 보면 역할

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

측면, 대인관계 측면, 조직 가치를 내면화 시키는 측면이 있다. 역할 측면의 조직사회화는 새로운 직무를 수행하면서 경험하게 되는 역할 모호성과 역할갈등을 해결하여 역할기대에 부응하도록 행동해 나가는 것이다. 대인관계 측면의 조직사회화는 다양한 조직구성원들과 안정적인 인간관계를 형성해 나가는 것이며, 조직사회화를 조직가치의 내면화 측면에서 보면 조직의 목표와 가치, 규칙을 이해하고 수용해 나가는 과정이다. 일반적으로 조직사회화라 하면 신입사원이 새로운 조직에 적응해 나가는 과정을 의미하고 이러한 관점에서 연구가 진행되어져 왔다. 그러나 본 연구에서는 조직사회화를 조직구성원이 조직의 정체성을 내면화 하는 과정으로 판단하여 연구를 진행하였다. 따라서 조직사회화를 조직에 대한 충분한 학습에 바탕을 두고 있으며, 조직동일시가 조직의 가치나 역할을 자신의 정체성으로 통합하는 것이라고 볼 때, 조직사회화가 과정이 잘 발달되어 있을 경우 조직구성원의 조직동일시에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 판단된다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2 조직동일시의 선행변수 중 개인수준 변수

가. 개인·조직 가치일치

가치는 어떠한 방식으로 행동하는 것이 개인적 또는 사회적으로 좀 더 바람직한지에 대한 장기적으로 지속되는 믿음이다(Nevill & Kruse, 1996). 다시 말하면 가치는 바람직하며, 매력 있고, 인정할 만한 값어치가 있는것, 존경의 감정이나 태도를 불러일으키는것, 특정한 목적을 위해 유용한 어떤 것으로 말할 수 있다.

가치는 개인수준에서 개인의 정서적 반응이나 행동에 상당한 영향을 미친다(Locke, 1976: 양혁승·정영철, 2002에서 재인용). 또한 조직수준에서도 조직문화의 중요한 구성요소로서 조직구성원들의 의사결정이나 행동양식에 영향을 미친다(O'Reilly & Chatman, 1996).

최근 기업들은 조직의 가치와 맞는 지원자를 선발하는 데 우선순위를 두고 있다. 많은 경우에 조직은 우수한 기술을 가진 사람일지라도 조직의 가치관과 맞지 않으면 선발하지 않는다(황규대, 2011). 조직의 핵심인력을 선발하고 유지하기 위해서는 개인과 조직간 공유된 가치의 유지가 필수적이다. 또한 경영환경과 기술이 지속적으로 변화하면서 개인-직무간 부합뿐만 아니라, 개인-조직 간 부합(Person-Organization Fit)이 강조되고 있다(Bowen, Ledford, & Nathan, 1991).

개인-조직 적합성은 사람과 조직 간의 적합성이며, 개인과 조직 간에 한 쪽이 다른 한 쪽의 요구를 충족시켜 주거나 양쪽이 유사한 근본적인 특성을 공유하고 있거나, 혹은 양쪽 모두일 때 개인-조직 적합성이 발생한다(Kristof, 1996). 개인-조직 적합성에서 가장 많이 사용되는 것이 개인의 가치와 조직의 가치 사이의 일치성이다(Chatman, 1991; Judge & Bretz, 1992). 개인과 조직이 가지는 여러 특성 중 가치가 개인과 조직에 대해 보다 근본적이고 지속적인 영향을 미친다고 볼 수 있으며, 따라서 개인과 조직의 적합은 조직이 중시하는 가치와 개인이 가지는 가치 간의 조화로 정의될 수 있다. 그로 인해 조직구성원이 가지는 가치와 조직이 중요시하고 있는 가치가 조화를 이룰 때 조직의 성과는 높게 나타난다(Chatman, 1991).

구성원의 가치가 일치할수록 목표달성의 성취가 높고 관리과정이 효율적이지만, 가치가 다를수록 목표달성에 대한 동기나 책임이 약하여 불만족스러운 결과를 가져올 수 있다(Slusher et al., 1983). 이러한 가치는 개인과 조직 모두를 비교할 수 있는 가장 직접적이면서 중요한 요소가 될 수 있다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

집단이 비슷한 가치를 가지게 되면 조직구성원에게 더욱 분명한 역할을 기대를 하게 되고 구성원과 구성원간, 구성원과 조직간 갈등을 덜 겪게 되어 자신들의 역할에 더 만족하게 되며 자신들의 조직에 몰입하게 된다. 그래서 조직의 입장에서는 구성원의 선발부터 조직사회화 등에 많은 시간과 노력을 기울여 조직이 중시하는 가치와 일치를 이루도록 개인들을 확보, 유지라고 노력하는 이유이다(Reichers, 1987).

가치는 조직구성원들의 직무 태도를 바꾸고, 궁극적으로는 조직의 경쟁력을 높이기 위한 것이다. 이는 조직 내의 가치를 이해하기 위한 폭넓고 깊이 있는 실증적 연구가 요구됨을 뜻한다. 이러한 연구결과를 살펴볼 때, 가치가 조직과 개인에게 어떠한 영향을 미치는지, 개인과 조직 간의 가치부합이 개인에게 어떤 영향을 미치는지에 대한 연구가 필요하다. 하지만 아직까지 이에 대한 국내의 연구는 매우 미진한 편이며, 지금까지 수행되었던 가치 부합 연구를 살펴보면, 개인과 조직환경 간에 가치가 부합될 때 조직이나 개인에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 밝히고 있다(송진섭, 유태용, 2005).

나. 조직기반 자긍심

자긍심(self-esteem)이란 자신에 대한 주관적 평가로서, 자신의 가치에 대한 판단을 반영하는 능력의 정도, 또는 자신을 다른 사람들이 어떻게 생각하는지에 대한 개인적 평가이다(Pierce et al., 1989) 즉, 자신의 능력, 의미, 성공, 가치에 대하여 스스로가 지각하는 믿음의 정도를 의미한다(Brockner, 1988).

자긍심이 높은 조직구성원은 자신이 매우 유능하고 중요하며, 성공적이고 가치 있는 존재라고 생각하게 되는 특성을 지니고 있다. 따라서 자긍심이나 자아존중감이 높은 조직구성원은 이러한 특성에 부합하는 태도나 행동을 수행하고자 하는 특성과 동기를 가지게 되는 것이다(김윤길·이준호, 2005).

그러나 자긍심은 스스로에 대한 지각(perception)일 뿐 개인이 실제로 유능한지와는 관계가 없다. 하지만 사람들은 자신에 대해 생각하는 바에 따라 행동하게 되고 이러한 행동은 다시 그들의 사회적 실제에 영향을 미칠 것으로 예상 할 수 있으므로 여전히 중요한 의미를 갖는다(Baumeister, Camplbell, Krueger & Vohs, 2003)

자긍심은 개인의 삶에 의미를 부여하는 중요한 원천 중의 하나이다(Baumeister, 1995). 그리고 사람들은 자신 스스로에 대해 긍정적인 자긍심을 유지하려고 할 때

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

삶의 동기를 부여한다(Brockner, 1988). 다시 말해 자긍심이란 자신이 만들고 유지하는 자신의 모습에 대한 스스로의 평가로서, 자신의 역량을 얼마나 높게 평가하는가에 의해 결정된다. 그렇기 때문에 높은 자긍심을 가지고 있는 사람은 자신이 충분한 능력이 있는 사람이라고 믿는다(Korman, 1970: 백승근 외, 2013에서 재인용).

자긍심은 많은 조직관련 변수들 사이를 조절하는 기능을 하는 것으로 알려져 있다. 다른 모든 조건들이 동일하다면 조직구성원은 자아와 외부의 인지적 균형, 혹은 일관성을 극대화 할 수 있는 조직행동을 발견하려고 하고, 그러한 행동에 관여하게 된다(Tharenou, P & Harker, P, 1984).

자긍심의 유형을 살펴보면 일반적으로 포괄적 자긍심(Globalself-esteem), 역할특수 자긍심(role-specific self-esteem), 과업 특수 자긍심(task-specific self-esteem), 조직기반 자긍심(organization-based self-esteem)등으로 구분되어진다(Gardner & Pierce, 1998). 본 연구에서는 조직기반 자긍심이 개인수준에서 조직동일시에 조절효과를 보이는지 검증하려 하기 때문에 자긍심의 유형 중 조직기반 자긍심에 한정을 두어 연구를 진행한다.

조직기반 자긍심은 개인이 조직 환경 속의 자신에 대해 갖고 있는 자기 인지적 가치로써, 자신의 자긍심에 대한 욕구가 조직 내에서 충족되고 있다고 느끼는 정도를 의미한다. 조직기반 자긍심이 높은 개인들은 자신들이 조직 내에서 중요한 역할을 하고 있고, 의미 있는 일을 하고 있으며 가치가 있다고 느낀다(Pierce, Gardner, Cummings & Dunham, 1989). 즉, 조직기반 자긍심이 높은 조직구성원은 조직 내에서 자신의 역할이 매우 중요하고, 의미 있으며 가치 있는 존재로 지각하게 되어, 자신이 조직의 구성원으로서 적합하다고 느끼게 되는 정도를 나타내는 것이다(김민정·김민수·오홍석, 2006).

조직 내에서의 경험에 의해서 조직기반 자긍심이 형성된다고 볼 때, 조직과 관련된 행동이나 태도에 대해서 조직기반 자긍심이 전반적으로 영향을 미칠 수 있는 것으로 볼 수 있다. 조직의 정책이나 절차, 관리행동 등이 조직기반 자긍심에 영향을 미치고, 조직기반 자긍심이 높은 조직구성원들은 자신을 조직에서 가치 있고 유능한 사람으로 지각하게 된다(Pierce, et al., 1989).

따라서 조직기반 자긍심이 높은 구성원은 조직에서 가치 있는 행동을 하려는 경향이 높고, 그러므로 인지적 균형을 유지하기 위해 높은 수준의 조직동일시를 행하려 하고 동기부여 될 것이다. 반대로 조직기반 자긍심이 낮은 조직구성원들은 조직에 대해서 부정적인 태도를 유지하려 하고 이에 따라 낮은 수준의 조직동일시를 행하게 될 것이다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

조직기반 자긍심은 조직특성, 역할특성 등의 종속변수로서 기능과, 직무성과, 조직시민행동, 조직몰입 등의 독립변수로서 직무나 조직에 대한 태도와 성과에 관련된 변수이다. 조직관련 변수들 사이에서 자아를 조절변수로서 사용하는 연구는 Korman(1970)의 가정으로 시작되었다. 모든 조건이 동일하다면 인간은 그들의 인지적 균형과 일관성을 최대한 유지할 수 있는 행위를 만족시키려고 노력한다고 하였다. 직무성과나 직무만족은 조직구성원 자아개념의 기초위에서 형성된다(Tharenou & Harker, 1984). 조직구성원들은 직무를 수행할 때 그들의 자긍심을 유지할 수 있는 방향으로 직무를 수행하게 된다. 따라서 조직구성원들에게서 비교적 장기적인 수준의 자긍심이 인식되고, 여러 상황에 대해서 일관된 성격특성이 존재하게 된다.

조직기반 자긍심의 조절효과에 관한 근거로 일관성이론(consistency theory)을 제시할 수 있다. 일관성 이론에 따르면 사람은 자신의 행위, 신념, 태도를 서로 일치시키려고 하며, 자신 스스로에게 부여한 이미지(self-image)에 부합되는 행동을 하고자 한다(Korman, 1970). 즉, 자아존중감이 높은 사람은 자신의 긍정적인 환경에 대해 당연히 호의적인 반응을 보일 것이며, 자아존중감이 낮은 사람은 자신이 직면한 조건이나 평가가 긍정적이기 보다 부정적인 것이 자기이미지에 부합되므로 덜 부정적 반응을 보인다는 것이다.

따라서, 일관성 이론의 관점에서 보았을 때 개인·조직 가치일치와 조직동일시의 관계에서 조직구성원 스스로가 느끼는 조직기반 자긍심이 조절효과를 보일 것으로 예측된다.

다. 조직동일시에 영향을 미치는 통제 변수 및 기타 변수

Cheney(1983)는 조직동일시와 연관된 개인 특성범주로 재직기간, 연령, 직위, 성별, 교육정도, 결혼여부 등이 포함된다고 하였다. 실제로 조직동일시에 미치는 개인특성 변수는 매우 다양하며 많은 인구 통계적 변수들은 조직동일시와 일정한 상관관계가 있다고 보여진다.

통제 변수 중 본 연구에서 측정하고 있는 변수들을 살펴보면 연령은 조직동일시에 긍정적인 상관관계가 있다. 이러한 현상은 연령이 증가할수록 대체적인 이직기회가 줄어들기 때문에 현재의 조직에 쉽게 동일시되기 때문이라 할 수 있다(Gould, 1975: 김원형, 1993에서 재인용). 재직기간이 조직동일시에 미치는 영향에 관한 연

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

구를 보면, 조직에 관련된 자부심과 재직기간 사이에 중요한 상관관계가 있음을 증명하였다(O'Reilly & Chatman, 1986). 전직경력이 많은 연구원의 경우 재직기간과 조직동일시와는 아무런 연관성이 없지만 한 조직에서만 경력을 쌓은 경우 조직동일시와 재직기간에 정의 상관관계가 있음을 설명하였다(Hall & Schneider, 1972: 신혜숙, 1999에서 재인용).

재직기간이 조직동일시에 영향을 줄 수 있는 것은 개인이 조직에 재직하는 기간이 길어짐에 따라 조직의 성공과 실패를 조직과 함께 공유할 기회가 더 많아지며, 아울러 그 조직의 특성으로 자신을 지각함으로써 조직에 대한 합치감을 더욱 강하게 지각할 수 있게 되기 때문이다. 시간 그 자체는 사회, 심리학적인 변인이 아니지만 심리적, 사회적 상호작용을 하는데 조절변수로 작용할 수 있다는 것이다(김민주, 1994)

관리자들은 조직경영의 중심에 있다고 지각하기 때문에 조직에 대한 책임감과 직무책임감이 조직동일시로 연결되어 있다고 볼 수 있다(Galbraith, 1977: 김민주, 1994에서 재인용). 이는 직위가 조직동일시와 연관이 있는 것으로 추론해 볼 수 있는데, 높은 직위의 조직구성원은 조직의 규범을 준수하고 조직의 목표와 가치를 중요하게 생각하는 것이 일반적이기 때문이다(Albert & Whetten, 1985).

또한 관리자들이 조직의 목표나 입장을 전달하는 과정에서 조직동일시를 강화하게 된다고 보았다(Cheney, 1983). 즉 관리자는 조직의 입장에서 의사전달행동을 하기 때문에 이러한 외형적 행동이 다시 조직동일시를 강화하게 된다는 것이다. 따라서 직위가 높을수록 개인과 조직이 함께 발전할 수 있는 가능성이 높아지며 이러한 기대를 통해서 조직동일시가 강화되어진다고 예측할 수 있다.

다음으로 본 연구에서 측정하고 있는 통제 변수 중 직군에 관한 부분을 살펴보면 Brown & Williams(1984)의 연구에서, 같은 조직 내에서도 경영지원부의 경우에는 경영층과의 빈번한 접촉을 통해 자신의 부서에 대한 소속감과 조직동일시를 더 가질 수 있었지만, 공장근무자들은 자신의 집단정체성을 유지하기 위하여 조직 내 다른 부서에 대해 차별을 한 것으로 나타났다.

특히 회사에 대한 부서의 기여도 측정치에서는 공장근무자들은 자신들이 회사에 가장 많이 기여했다고 하며, 사무부서 직원들에 대해 외집단 차별을 보였다. 반면 사무부서 직원들은 자신들이 회사에 가장 많은 기여를 했다고 평정은 했으나 공장근무자 집단에 대해 덜 차별적인 점수를 부여한 것으로 드러났다. 이처럼 맡은 임무에 따른 부서간의 정체성이 다른 부서와의 차이를 가지게 되면 부서정체성과 조직정체성은 점점 달라지는 것이다. 이로써 부서간의 목표나 기대의 일치도는 점점

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

벌어지게 되며, 이러한 부서간의 목표의 불일치성은 조직동일시를 저해할 수도 있는 것이다. 구조적으로 분화될 수밖에 없는 업무특성을 가진 각 부서간의 정체성 차이를 정확히 인지하고 조직구성원간의 인지적 차이를 극복하는 것이 조직동일시를 높일 수 있는 방법이 될 것이다.

그 외의 연구로 본 연구에서는 변수로 측정하지 않은 조직 의사소통과 정보개방성이 조직동일시에 미치는 영향에 관한 선행연구를 살펴보면, 조직은 어떤 목표를 달성하기 위한 협동체제이기 때문에 원활한 의사소통은 조직의 필수요건이다. 조직구성원들이 수행하는 기능은 서로 다르지만 조직의 목표달성을 위한 상호 관련된 활동이기 때문에 항상 이런 활동을 통합하고 조정해야 하는데 이러한 통합과 조정은 의사소통 없이는 불가능하다(교육학 용어사전, 1995). 조직 의사소통이란 조직의 일상 활동을 조정하거나 기획하기 위해 조직 내 부서간, 직위간, 개인 간에 이루어지는 의사 소통 교류를 의미한다. 이러한 의사소통이 많은 조직에서는 조직구성원이 조직에 대한 정보에 계속 접촉하게 되며, 그럴수록 조직구성원들은 자신의 조직에 더 매력을 느끼게 되고, 가치를 부여하게됨으로서 조직동일시가 증가된다고 보고 있다(Smidts, Pruyn & Van Riel, 2001).

정보개방성은 조직구성원들로 하여금 조직현황에 대한 인지욕구를 충족시킴으로서 조직동일시를 증가시키는 기능을 한다(Trombetta & Rogers, 1988). 조직의 의사결정, 중요정책 실행 등을 조직구성원들이 공유하는 조직의사소통은 것은 조직원들로 하여금 조직의 현재상황을 인지시킴으로서 조직동일시에 중요한 영향을 미치는 것으로 인식되고 있다(Dutton et al., 1994).

또 다른 변수로서 직무특성은 개인의 직무와 관련된 특성을 의미한다. 즉, 직무가 지니는 만족정도, 직무자율성, 성장가능성 및 동료만족성, 직무도전성 등 역할과 관련된 갈등이나 명료성 등 직무와 관련된 특성을 말한다. 조직동일시 정도가 높은 직원은 조직의 입장에서 생각하고 행동하며 자신을 특정 조직의 구성원으로 정의한다. 또한 업무에 대해서도 긍정적으로 평가하는 경향이 강하고 요구된 것 이상의 일을 한다. 이러한 직무와 관련된 특성은 조직동일시를 강화시켜주는 역할을 한다.

직무만족은 다양한 직무 차원에 대한 감정적 평가로 정의되고 있는데, 직무전반에 대해 일반적으로 느끼는 평가인 전반적 직무만족과 일, 동료, 상사, 임금, 승진에 대한 만족과 같이 직무만족의 여러 요인들에 대한 감정적 상태인 요소적 직무만족으로 구별된다고 하였다(Locke, 1976: 신혜숙, 1999에서 재인용).

직무특성이 조직동일시와 관련된 선행연구를 살펴보면, 직무특성 요인들로서 직무경험과 관련된 만족, 자율성, 자기성취와 관련된 만족, 자신의 일이 사회에 미치

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

는 공익성, 직업과 관련된 자기정체성 등을 제시한 연구(Hall, Schneider & Nygren, 1970)와 간호사를 대상으로 한 조직동일시에 대한 연구에서 여러 의료기술을 습득할 수 있는 자신의 업무의 다양성이 자신의 직무에 대한 매력을 갖게 만들며 이러한 자신의 직무에 대한 태도가 조직동일시에 매우 강한 영향을 미치고 있음을 밝힌 연구(Oaker & Brown, 1986)가 있다.

조직동일시와 과제자율성간의 연구에서 자율성과 조직동일시의 상관성은 유의한 것으로 나타났다. 조직에서의 일 자체는 다양한 욕구 만족의 기회를 제공해 주어야 하는데 특히, 성취 욕구와 관련된 만족을 갖도록 해주어야 한다. 이러한 작업 관련 성취만족에 대한 요인은 정적으로 조직동일시와 만족에 영향을 미친다(Brown, 1969: 김원형 1993에서 재인용).

라. 조직동일시의 선행변수 정리

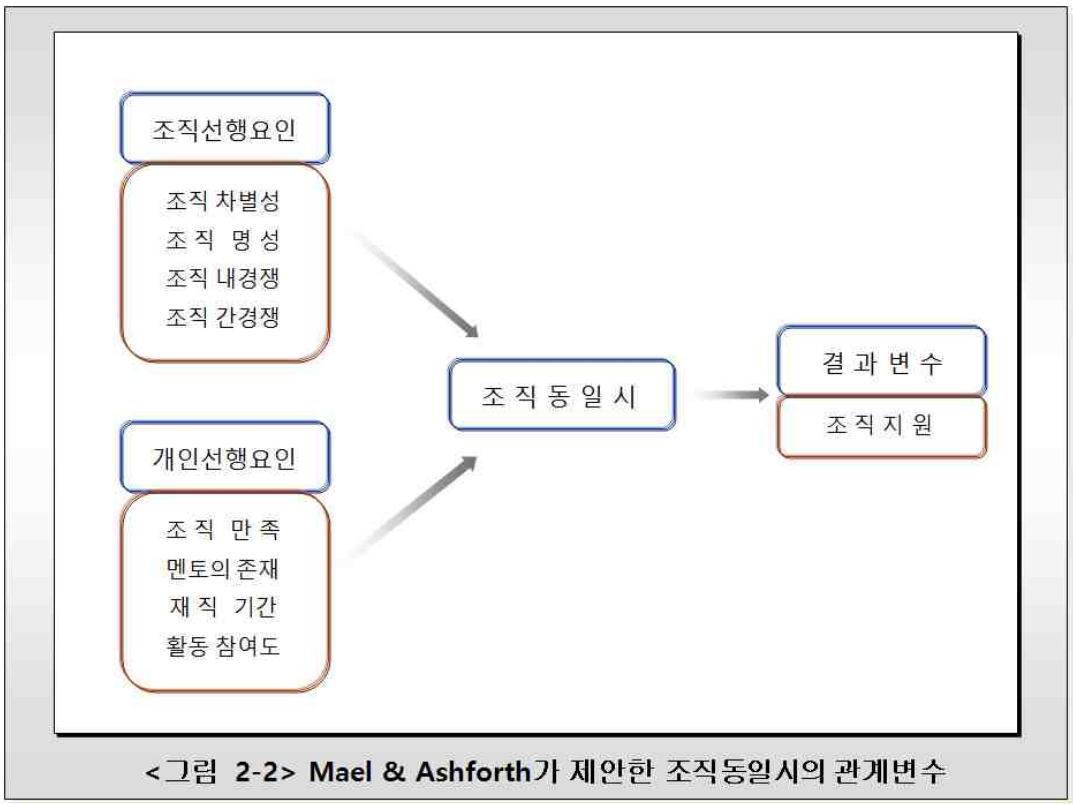
정리하면 조직의 목표가 이윤추구 또는 생산성 향상이거나, 사회에 대한 공헌이거나 간에 조직은 목표지향적인 행동을 하게 된다. 즉 조직은 조직구성원들을 동원하여 협동체계를 구성함으로써 보다 능률적이고 유효하게 조직의 목표를 달성하려고 한다. 그런데 개인은 조직을 통하여 자기의 목표를 달성할 수 있다고 생각할 때 조직을 지지한다. 즉, 사람들은 조직이 자기의 목표와 어떻게 부합되는지를 제각기 분석하고 나서 일하기 때문에 조직에서 개인목표의 진정한 실현 없이는 조직의 목표달성은 물론이고 조직의 장기적 존속과 유지가 불가능하다는 것을 알 수 있다(신유근, 2005).

조직동일시는 바로 이러한 조직과 개인 간의 일치에 관한 연구이다. 그렇기 때문에 무척 중요한 연구라 할 수 있다. 조직구성원은 자신과 조직의 정체성이 어느 정도 일치 할 때 조직을 지지하며 조직을 위한 행동을 하게 된다. 따라서 조직은 조직구성원이 조직과의 동일시를 높이도록 여러 가지 지원을 해야 한다. 특히 조직의 정체성을 내면화 하는 과정에 많은 영향을 미칠 것으로 보이는 조직사회화 과정과, 조직기반 자긍심에도 깊은 관심을 가져야 할 것으로 판단되며 본 연구에서는 이 부분을 실증적으로 다루기로 한다.

Mael & Ashforth(1992)는 조직동일시와 선행변수에 관해 다음의 <그림 2-2>와 같이 설명하고 있다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY



<그림 2-2> Mael & Ashforth가 제안한 조직동일시의 관계변수

자료 : Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of organizational Behavior*, 13(2), pp.110.

선행연구를 토대로 조직동일시에 영향을 미치는 선행요인을 요약하면 다음의 <표 2-3>과 같다. 선행요인은 조직수준에서 측정 가능한 변수와 개인수준에서 측정 가능한 변수로 구분하여 설명하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 조직동일시에 영향을 미치는 선행요인을 조직수준에서 측정가능한 변수와 개인수준에서 측정 가능한 변수로 나누어 실증 분석하고자 한다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표 2-3> 조직동일시에 영향을 미치는 선행요인

	선행요인	연 구 자
조직수준	조직의 독특성	Mael & Ashforth(1992)
	조직구성원이 지각하는 조직의 명성	Chatman, 1991
	지각된 조직의 명성	Dutton & Dukerich(1991)
	경쟁적인 외부조직	Friedkin & Simpson(1985)
	조직과의 집단 간 경쟁	Mael (1988)
	조직공정성	Christopher(1994)
	절차공정성	Tang & Sarsfield-Baldwin(1996)
개인수준	재직기간, 연령, 직위, 성별, 교육정도, 결혼여부	Cheney(1983)
	개인의 자아정체성	Markus & Wurf(1987)
	조직 구조적 특성에 따른 직무만족	Gould(1975)
	자신의 직무 또는 부서	Chatman, Bell & Staw(1986)
	직무경험과 관련된 욕구만족, 자율성, 자기성취와 관련된 욕구만족, 자신의 일이 사회에 미치는 공익성, 직업과 관련된 자기정체성	Hall, Schneider & Nygren(1970)

자료 : 선행연구를 통하여 연구자 구성

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

제3절 조직동일시의 결과변수

1. 지식공유

지식공유는 조직 내 구성원 스스로가 획득하거나 창출한 지식을 다른 구성원과 나누고자 하는 일체의 활동을 의미한다(Gibbert & Krause, 2002).

조직의 필수적인 자원으로서의 지식의 중요성은 두말할 나위가 없으며, 특히 급변하는 외부 환경에서 지속가능한 경쟁우위를 만들기 위해 지식과 전문적인 기술을 사용하는 것은 조직전략의 핵심적인 부분으로 간주되고 있다. 학자들은 지식경영에 있어 개인이 보유하고 있는 지식과 노하우를 다른 구성원들과 서로 공유하는 행위에 초점을 맞추어 연구를 진행해 왔다(Yi, 2009). 지식을 공유하는 행위는 지식경영에 있어 중요한 영역을 차지하고 있으며, 지식창출과 마찬가지로 조직의 경쟁우위를 확보하기 위한 기초이자 지식창출의 토대가 되고 있다(Kogut & Zander, 1992). 즉, 지식공유를 통해 조직 내 분산된 개인의 지식과 소집단이 보유한 지식이 조직 내에서 공유, 확산되어 새로운 지식과 조직 유효성 창출에 도움이 될 수 있다는 것이다.

지식공유는 조직 내 구성원들이 자신들이 보유한 지식을 서로 주고받으며, 이를 통해 새로운 지식을 창출하는 과정이다. 다른 구성원이 기존에 보유하고 있는 지식을 공유함으로써, 자신의 지식과 통합하여 새로운 지식을 생성하는 것이다. 동시에 지식공유에서 특히 중요한 것은 조직 구성원간의 협력이다. 협력에 의해야만 구성원간의 상호작용이 활발히 일어날 수 있고, 비로소 지식공유가 제대로 이루어질 수 있다는 것이다(Kogut & Zander, 1995).

지식공유를 조직 구성원이 조직 내에서 업무수행에 필요한 지식을 찾고 습득하여 자신의 지식으로 통합하는 행위로 정의한 연구(Hansen, 1999)에서, 지식공유는 크게 두 가지 과정으로 구성된다고 하였다. 하나는 지식의 탐색과정이다. 조직 내 자신에게 필요한 지식을 찾아, 그 소재를 확인하는 과정을 말한다. 다른 하나는 필요한 지식을 탐색한 후, 그 지식을 이전받는 과정이다. 지식보유자와의 상호작용을 통해 지식을 전수받아 자신의 지식으로 통합하는 과정을 말한다.

이상의 연구를 종합해보면 지식공유는 조직 구성원들이 자신의 지식을 공유하고 이를 조직 내에 확산, 저장하여 조직 구성원이 자신의 업무에 활용할 수 있도록 하는 활동이라고 할 수 있다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

지식공유행동을 촉진하는 선행요인에 대한 연구는 주로 조직, 구조적인 요소와 관계적인 요소로 구분되어 진행되어 왔다. 조직, 구조적인 요소는 조직문화, 조직구조, 조직공정성, 정보기술, 보상제도 등의 환경적인 측면의 요소들이며, 관계적인 요소는 신뢰, 리더십, 지식공유의 주체와 객체의 특성 등 다양한 요소들을 고려하고 있다(박문수・문형구, 2001; 한동효·김주찬·조현준, 2007).

그런데 지식공유에 관한 선행연구에서 다루지 못한 연구 공백이 존재한다. 조직구성원들의 지식공유행동은 조직 내에서 수행하는 업무와 관련하여 공식적으로 요구되는 직무행동인 역할 내 행동(in-role behavior)차원에서 다루어져 왔다. 하지만 지식공유행동은 조직시민행동과 같은 개인의 이타적인 행동을 의미하는 역할 외 행동(extra-role behavior)으로도 볼 수 있으며(Wang & Noe, 2010), 이러한 시각에서 연구를 진행할 수 있다.

조직구성원들 사이의 정보 교환은 지식관리 과정에 필수적인 부분이며, 발달된 통신기술로 인해 시간과 거리의 제약을 넘는 지식의 교환이 가능해지고 있다. 하지만 개인의 직관이나 지식을 공유할 때 발생하는 공익 및 협동의 딜레마로 인해 발생하는 비용에 대한 부담이 지식공유를 방해하고 있는 것이 현실이다(Cabrera & Cabrera, 2002). 즉 지식을 공유하는 행위에는 해당 지식에 대한 전문가적 지위를 얻고 다른 사람의 전문성에 기여한데서 오는 자기만족적인 감정과 보다 생산적인 일에 투자할 시간의 감소와 자신만의 비결을 노출하는데서 오는 경쟁우위의 감소가 동시에 내재되어 있다.

다시 말하면 지식은 나눌수록 커지는 특성을 가지고 있지만, 자신의 노하우를 공유하면 자신의 위치가 흔들릴 수 있다는 생각 때문에 지식을 공유하는 것을 꺼려하는 것이다. 따라서 조직 내에서 지식공유를 활성화하기 위해서는 이러한 지식공유의 딜레마를 해결할 수 있는 노력이 필요하다고 보았으며, 구성원들에게 조직정체성과 자아의 개념을 일치시키는 조직동일시가 이러한 딜레마를 완화시키는데 도움이 될 수 있다고 하였다(Cabrera & Cabrera, 2002).

Kramer & Brewer(1984)는 사람들이 스스로를 어떤 집단의 권리를 행사할 수 있는 구성원으로 인지하고 있기 때문에 공공의 딜레마 상황에서 이기심을 잘 자제할 수 있다고 하였다. Bonacich & Schneider(1992) 공통되는 정체성을 보여주는 집단에서 보다 많은 정보공유가 발생하기 시작함을 발견하였고, Fleishman(1980)은 책임감과 협동 사이의 긍정적인 상관관계를 연구하여, 집단 정체성과 개인 책임감이 협동을 지속시키는 강력한 방법 중의 하나인 사회적 통제의 형태로 작용함을 실증적으로 밝혀냈다. 즉 개인의 조직에 대한 정체감과 동일시는 개인의 책임감을 일깨

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

워 구성원들과 협동을 이끌어냄으로써 지식공유행동에도 긍정적인 영향을 미친다는 것이다.

한편 Tyler & Blader(2003)가 제시한 집단 참여 모델에서도 집단의 정체성에 대한 인식이 개인의 조직행동을 설명하는 주요 요인이 될 수 있을 것이다. 이 모델의 핵심은 집단을 대변한 구성원들의 개별 행동은 집단이 그들의 역할로 부여한 사고와 행동에 의해 영향을 받는다는 것이다. 집단 참여 모델은 집단에 대해 강한 사회적 정체성을 갖는 구성원들은 그들이 속한 집단의 생존성과 성공을 위해 본능적으로 동기부여 되기 때문에 이러한 현상이 발생한다고 설명하였다. 따라서 그들에게 있어 집단의 성공은 개인의 성공과 동등할 것이다. 사회정체성은 내집단 편애 행동, 집단행동과 금전적 기부활동, 그리고 충성심 등과 관련이 있다는 사실과, 역할 외 행동과 개념적으로 유사한 행동들에 대한 실증적 연구는 집단을 대표하기 위한 더 큰 노력과 사회적 태만을 줄이는 효과가 있음을 보여주었다(Tyler & Blader, 2003). 이렇듯 사회정체성(조직동일시, 자긍심, 존경)은 개인의 역할 외 행동에 중대한 영향을 미칠 수 있다고 볼 수 있으며, 역할 외 행동 중 하나라고 할 수 있는 지식공유행동도 조직동일시에 의해 영향을 받을 수 있다고 예측할 수 있다.

2. 조직시민행동

Organ(1988)은 조직시민행동의 명확한 개념을 ”공식적 보상시스템에 의해서 명백히 또는 직접적으로 인식되는 것은 아니지만, 총체적으로 볼 때 조직의 효과적 기능을 촉진하는 개인들의 재량적 행동“이라고 정의하고 있으며 특징으로 재량성과 비보상성, 총체성의 세 가지를 제시하고 있다.

재량성이란 조직시민행동의 수행 여부가 외부의 간섭이 없는 개인의 자율성에 의해 결정된다는 것이다. 비보상성은 조직시민행동을 수행한 개인에게 장기적인 측면에서 보상이 이루어질 수 있지만, 단기적인 측면에서는 직접적 보상이 이루어지지 않는다는 것을 의미한다. 총체성은 조직구성원의 조직시민행동은 장기적으로 볼 때, 또는 가능한 많은 사람들에 의해 수행된다면 조직효과성에 기여하게 된다는 것을 의미한다.

다시 말하면 조직 시민 행동은 조직 구성원 스스로가 조직을 위해 행하는 자발적인 행동으로, 조직구성원의 역할 내 행동만큼 조직의 효율성 증진에 기여하는 행동을 말한다. 조직 시민 행동은 공식적인 조직의 시스템으로 명시되지 않지만, 추

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

가적으로 업무를 할당받고, 자발적으로 구성원들을 돕고, 조직의 방침을 준수하고, 조직 발전과 관련된 분야의 전문성을 지속적으로 개발하고, 조직을 발전하거나 조직을 방어하고, 직무에 대해 긍정적인 태도를 표현하고, 불편함도 감수하는 등의 행동이 포함된다(심리학 용어사전, 2014)

이러한 조직시민행동은 개인지향 조직시민행동과 조직지향 조직시민행동으로 나눌 수 있다, 개인지향 조직시민행동은 특정 개인을 위한 행동이자 간접적으로 조직에 기여를 하게 되는 것이고, 조직지향 조직시민행동은 전반적으로 조직에 공헌을 하게 되는 유형이다. 이렇게 조직시민행동을 구분한 이유는 이타주의, 조직순응, 조직시민행동을 구분하기 위함이다. 즉, 이타주의는 어떠한 보상도 없이 일어나는 지극히 개인적인 행동이라는 것과 조직순응은 보상의 기대나 처벌의 회피를 위한 복종이라는 의미에서 조직시민행동의 개념과 어긋나기 때문이라고 주장하였다(Williams & Anderson, 1991).

조직 동일시는 조직구성원이 조직 이익에 부합되는 행동을 하게하며 조직을 위한 자발적 노력이 곧 개인을 위한 노력이라는 동기부여를 해준다. 이러한 조직을 위한 자발적 노력의 예를 들면 신입사원 멘토링, 장기 프로젝트 참여, 개인 능력 이상의 탁월한 수준으로 직무 수행, 참신한 아이디어 개발 등과 같은 조직 시민 행동, 조직 충성 행동, 조직 순종 행동을 나타나게 한다(Zdaniuk, & Levine, 2001).

Dutton et al.,(1994)은 조직에 동일시한 구성원들은 자기 자신의 이해를 넘어 전체로서의 조직이익에 부합되는 행동을 하게 된다. 즉 조직구성원들이 조직에 강하게 동일시한다면 규정된 직무 수행이외의 역할 외 행동인 조직시민행동에 영향을 미친다고 하였다. O'Reilly & Chatman(1986)의 연구에서는 조직동일시와 조직내재화에 기초한 조직 애착이 역할 외 행동에 정적 영향을 미치는 것을 입증했다. 조직동일시를 형성한 개인은 전체조직에 도움이 되는 조직시민행동을 하거나 조직에 대한 충성행동이 일어나게 된다(Zdaniuk & Levine, 2001).

이상의 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 조직동일시의 결과변수로서 조직구성원의 역할 외 행동 중 지식공유와 조직시민행동을 실증적으로 분석할 것이다.

Collection @ chosun

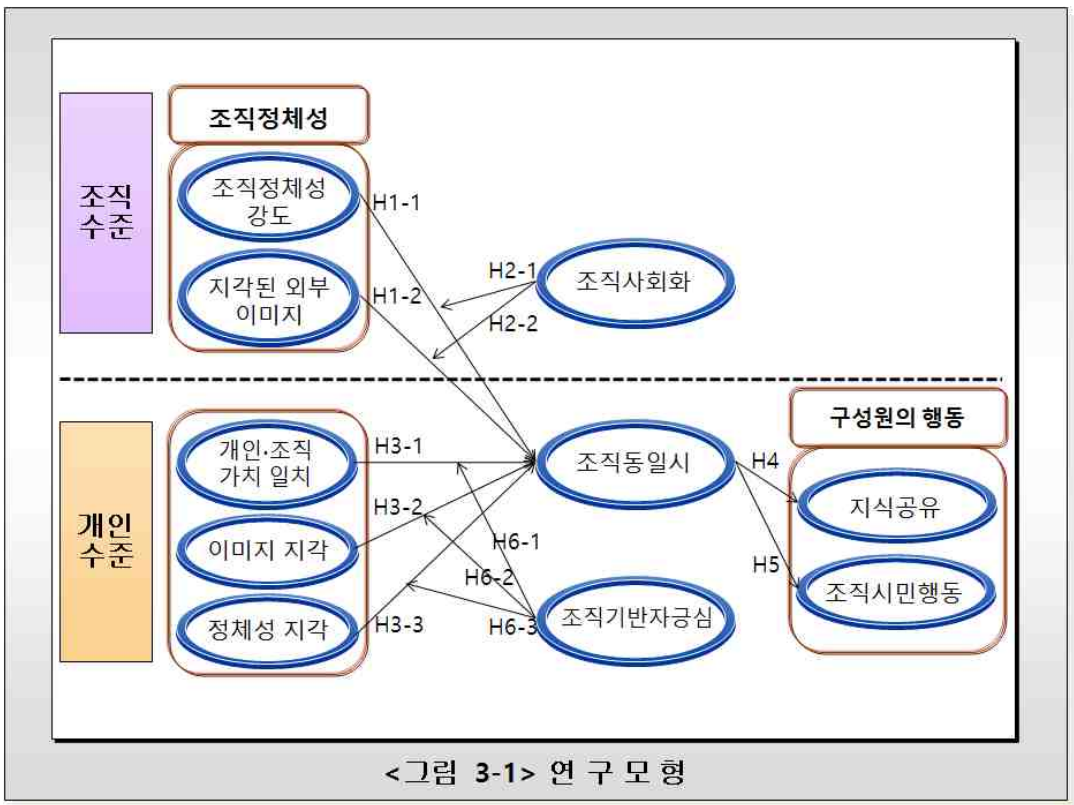
조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

제3장 연구의 설계

제1절 연구모형 및 가설의 설정

1. 연구모형

본 연구는 조직수준의 독립변수인 조직정체성이 조직동일시에 어떤 영향을 미치는지 검증하는데 주 목적이 있으며, 개인수준의 독립변수가 조직동일시에 미치는 영향을 검증하는데 목적이 있다. 따라서 조직수준 변수인 정체성강도로 측정한 조직정체성과 지각된 외부 이미지가 조직동일시에 미치는 영향을 분석하고, 개인수준에서 측정된 선행변수가 조직동일시에 미치는 영향을 측정한다. 또한 선행변수와 조직동일시의 조절변수로 조직사회화와 조직기반자긍심을 설정하여 조절효과를 확인하고자 하였다. 결과변수로 조직동일시가 구성원 역할 외 행동 즉, 지식공유와 조직시민행동에 미치는 영향을 설정하여 이를 검증하고자 한다. 이와 같은 연구 목적을 달성하고자 <그림 3-1>과 같이 연구 모형을 설계하였다.



<그림 3-1> 연 구 모 형

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2. 조직수준 연구가설의 설정

가. 조직정체성이 조직동일시에 미치는 영향

조직정체성이란 조직구성원이 자기 조직과 다른 조직을 구분지어주며, 가장 핵심적이고, 지속적인 특성을 말한다(Albert & Whetten, 1985).

조직맥락에서의 조직정체성은 조직 내에서 일어나는 행동에 대해서 핵심적인 역할을 할 것이며 조직구성원을 이해하는데 필수적으로 고려해야할 변수 중 하나이다. 거시적인 관점에서 조직정체성은 경쟁적 시장에서 차별화된 조직 전략을 수립하게 하여 조직의 경쟁우위를 갖게 하고 이를 통해 조직 발전에 기여한다. 뿐만 아니라 미시적인 측면에서 조직정체성은 조직구성원들에게 강한 동기부여를 제공해 준다. 조직정체성은 조직구성원들이 조직이 직면한 전략적 문제의 이해를 돕고, 개인들이 전략적 목표를 지지할 수 있는 자극제로서의 중요한 개념이다(Dutton et al. 1994; Gioia et al., 2000).

Dutton & Dukerich(1991)는 조직정체성이 구성원들로 하여금 조직의 물리적·사회적·정치적 환경을 해석하고 의미를 부여하는데 영향을 준다고 하였다. Collins & Porras(1994)는 조직의 정체성과 비전은 조직구성원에게 강한 동기 부여를 유발한다고 언급하였다. 다시 말해 강한 정체성을 가지고 있는 기업들의 경우, 조직구성원들에게 조직에 대한 열정과 몰입을 높여줄 수 있는 의미부여와 목적성을 심어줄 수 있는 것이다.

그렇다면 조직정체성과 조직동일시는 어떤 관계가 있을까? 조직동일시의 개념을 다음과 같이 정의해 보면, 특정 조직의 구성원으로서의 자기 자신에 대한 인식을 자신의 일반적인 자기 정의 속에 통합하는 것(Dutton et al, 1994), 조직 또는 자신이 속한 그룹의 정체성과 개인 정체성의 인지적 심리적 일체화 과정이라고 할 수 있다(Mael & Ashforth, 1992). 그리고 조직구성원들은 조직동일시를 통해 소속 조직의 정체성을 자신의 것으로 통합한다. 따라서 조직정체성과 조직동일시와는 깊은 연관관계가 있음을 알 수 있다. 그런데 조직정체성에 영향을 미치는 요인이 한 가지 더 있다. Rindova & Fombrun(1998)는 조직에 대한 외부의 시각이 해당 조직 구성원들의 조직에 대한 지각에 영향을 줌을 제안하였다. 즉, 조직정체성의 형성에 있어 조직에 대한 외부인들의 시각은 중요한 영향을 미치게 된다는 것이다. '내가 누구인가?'라는 질문에 대답하는데 '남이 평가하는 내 자신'도 상당히 중요하게 작

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

용한다는 것이다. 따라서 본 연구에서는 조직정체성 측정하는데 지각된 외부 이미지와 강도로 측정된 조직정체성으로 나누어 검증하고자 한다.

(1) 조직정체성 강도가 조직동일시에 미치는 영향

조직정체성에 관한 선행연구는 개인수준, 조직수준, 조직간 수준 등 여러 수준에서 이루어져 왔다. 조직정체성은 개인수준과 조직수준에서 모두 존재하는 것이기 때문이다. 조직정체성은 개별 구성원들이 소속 조직에 대하여 지각하는 것을 말한다(Dutton et al., 1994).

조직정체성은 최고경영진과 구성원간에 조직상황과 이슈에 대한 해석을 이해하게 해주는 역할을 하며 중요한 전략적, 정치적 기능을 담당한다(Gioia & Thomas, 1996). 지배적인 조직정체성은 조직간 경쟁이 치열해지고 불확실성이 증가하는 위기에 직면할 때 더욱 강해진다(Hogg & Terry, 2000). 강한 조직정체성은 구성원 모두가 공유하고 있는 조직정체성을 위협하는 이슈를 해결하는 방안을 구성원들이 적극적으로 찾아내도록 한다(Dutton & Dukerich, 1991)

정리하면, 조직정체성은 구성원들의 개별적 지각이 모여 일정 정도의 합의를 이루어 존재하는 것이며(Weick, 1995), 강한 조직정체성이란 구성원이 조직정체성에 대해 공유정도가 크고 깊은 정도이다(Dutton et al., 1994). 이러한 분명하고 명확한 정체성은 조직의 방향성을 분명하게 구성원들에게 전달하게 되어, 구성원들이 조직을 선택하거나, 조직 행동의 방향성을 잡게 해줄 것이다. 본 연구에서는 조직동일시에 영향을 미치는 선행변수로서 조직정체성의 강도를 측정하여 영향력을 파악하고자 한다. 아직까지 조직정체성 강도와 조직동일시간의 관계를 분석한 문헌은 많지 않지만 다음과 같은 선행연구로 조직정체성과 조직동일시의 관계를 살펴 볼 수 있다.

조직간 수준의 연구에서 조직정체성은 모방이 쉽지 않은 고유한 인지적인 틀로서 조직경쟁력을 높일 수 있는 중요한 자산이다(Fiol, 2001). 조직동일시의 선행변수로 조직정체성의 구성요소인 조직독특성과, 조직명성을 설정하여 진행한 선행연구(Mael & Ashforth, 1992)에서 조직독특성(β=0.13, $p \leq 0.05$)이 유의한 영향을 미치고 있었다. 김원형(1993)의 연구에서도 조직동일시를 종속 변인으로 한 회귀분석 결과 조직독특성(β=0.172, $p<.001$)이 유의한 영향을 미침을 증명하였다. 조직의 중심 특성으로서의 정체성과 조직동일시와의 관계를 실증분석한 결과로 Witting(2006)은 중심성(β=0.21, $p \leq 0.01$)이 조직동일시에 유의한 결과를 미치고 있

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

음을 증명하였다.

조직정체성과 조직동일시와의 관계를 검증한 위와 같은 실증연구 결과를 바탕으로 추론해 보면, 조직정체성이 강할수록 조직구성원들의 조직동일시는 높아질 것이다. 따라서 정체성의 강도로 측정한 조직정체성을 선행요인으로 설정하여 조직동일시와의 관계를 검증해 보고자 한다.

(2) 지각된 외부 이미지가 조직동일시에 미치는 영향

조직정체성의 형성에 있어 조직에 대한 외부인들의 시각은 중요한 영향을 미치게 된다. 즉 '내가 누구인가?'하는 질문에 대답하는데 '남이 평가하는 내 자신'도 상당히 중요하게 작용한다는 것이다. 지각된 외부 이미지는 외부에서 자신의 조직을 어떻게 평가하고 있는지에 대한 조직구성원들의 지각으로 정의할 수 있다(Dutton et al., 1994).

조직 외부에서 지각된 조직에 대한 이미지는 외부인에 의해 다양하게 해석 될 수 있으며, 이는 다시 해석된 외부 이미지로 조직구성원에게 피드백 되어 조직정체성에 영향을 미치게 된다. 지각된 조직 이미지는 조직구성원들의 동일시를 증대시키는데 중요한 역할을 한다(Dutton & Dukrich, 1991). 따라서 호의적인 조직이미지는 조직 구성원의 태도, 행동과 결과에 영향을 미치고 구성원들의 조직에 대한 동일시와 몰입을 증대시키는데 있어서 중요한 역할을 하고 있다(Dutton & Dukerich, 1991; Dutton et al., 1994). 예를 들어 안정적인 조직, 우수한 인력, 시장에서의 선도적인 위치, 뛰어난 근무 환경, 높은 보수, 윤리적인 기업으로 평가 받는 경우 등 외부에서 지각하는 긍정적인 조직 이미지가 구성원들의 조직동일시를 강화시킨다는 것이다. 우리는 자신에 관한 부분에 있어서 종종 다른 사람의 의견에 민감하게 반응하게 된다. 외부에서 보는 긍정적인 이미지는 구성원으로 하여금 조직에 소속감과 일체감을 강하게 느끼려고 할 것이다. 그 결과로 조직동일시가 높아질 것이라 생각 할 수 있으며, 반대로 자신의 소속되어 있는 조직에 대한 외부인들이 평가가 낮다고 지각한다면, 구성원들은 조직과 자신을 별개로 생각하거나 조직에 대한 애착 정도가 낮아질 것으로 생각 할 수 있다.

그동안 조직 구성원들의 지각된 조직 이미지가 조직동일시에 영향을 미치는 중요한 선행 요인으로서 다루어져 왔지만, 우리나라 연구에서는 거의 다루어지지 않았으며 조직동일시를 관련 개념들과의 구별을 통해 구성원들의 행동 또는 태도의 선행 변수로서 다룬 연구가 거의 없다(황정희, 2009).

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

지각된 외부 이미지를 선행변수로 사용한 실증연구를 보면 Witting(2006)은 지방자치 공무원들의 지각된 외부 이미지가 조직동일시에(β=0.18, $p \leq 0.01$)에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. Mael & Ashforth(1992) 의 연구에서도 조직명성이 조직동일시에(β=0.26, $p \leq 0.001$)로 유의한 영향을 미치고 있음을 증명하였다. 김원형(1993) 또한 조직명성이 조직동일시(β=0.149, $p < .001$)에 영향을 미치고 있음을 검증하였다.

위와 같은 논의와 실증연구를 통해 본 연구에서는 조직정체성 범주안에서 조직정체성 강도와, 지각된 외부 이미지가 조직동일시에 미치는 영향을 검증하고자 하며 다음과 같은 가설을 설정하였다

.

조직수준 가설 1-1	조직정체성 강도는 조직동일시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
조직수준 가설 1-2	지각된 외부 이미지는 조직동일시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

나. 조직사회화의 조절효과

조직 사회화란 조직외부자였던 개인이 조직의 내부구성원이 되면서 조직의 규범, 가치관, 역할수행에 필요한 기술, 사회적 지식 등을 학습해 나가는 과정이라고 할 수 있다(Schein, 1968; Feldman, 1976; Van Maanen, 1976; Louis, 1980: 박경규·윤종록·임효창, 1997에서 재인용).

이러한 조직적응과정을 조직사회화 과정이라고 하는데, 이러한 과정이 얼마나 효과적이냐에 따라 조직사회화 정도가 결정된다. Porter, Lawler & Hackman(1975)은 조직사회화는 3단계 과정으로 이루어진다고 보았다. 진입 전 단계는 개인이 조직에 진입하기 전에 이루어지는 단계이며, 접촉단계는 조직에 들어와 그 동안 개인이 가져왔던 성향과 조직의 가치와 요구가 부딪히게 되어 정면으로 충돌하는 단계이고, 변화 및 획득단계는 새로운 자아상, 가치관, 관계, 행위양식들을 획득하게 되는 단계이다. 조직사회화 과정에서 발생할 수 있는 결과 및 그 효과로는 조직과 집단에 대한 신념 및 가치관의 변화, 행동의 변화 및 태도의 변화 등 학자에 따라 다양하게 제시되고 있다(나명엽, 2012).

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Schein(1968)은 조직사회화를 조직생활에 필요한 요령을 익혀나가고 그 조직이나 집단에서 중요한 것들을 실제로 중요하다고 인식하도록 훈련하고 학습하게 하는 과정이라고 하였다. 조직구성원은 조직에 대한 사회적 정체성을 형성하는 과정에서 조직사회화를 경험하게 된다. 즉, 조직구성원들은 자신이 속한 조직에 대해 범주화를 함에 따라 동료들에 대하여 유사성과 소속감을 느끼고 그 조직에 동일시하게 되지만, 이러한 조직동일시는 항상 정적인 것이 아니라 조직사회화 단계에 따라 변화하게 된다고 볼 수 있다(김민주, 1994). 다시 말해 조직의 목표, 비전, 가치를 교육하는 과정이 조직사회화 라고 볼 때, 조직사회화의 결과 조직동일시가 증가할 것이라는 예측이 가능하다.

아직까지 국내에서 조직사회화와 그 태도변수에 관한 연구는 많지 않은 편이다. 옥주영, 탁진국(2003)의 연구에서 조직사회화와 직무특성(β=0.23, $p<0.01$)이 통계적으로 유의한 영향을 보이는 것으로 나타났다. 박경규・윤종록・임효창(1997)의 연구는 조직사회화 전략과 조직적응간의 관계를 검증하는 연구를 수행하였다. 이들은 연구를 통해 조직사회화전략 중 상사의 지원(r=0.329)과 동료의 지원(r=0.243)이 조직몰입과 통계적으로 유의미한 관계에 있음을 밝혔다. 박경연(2011)은 호텔기업의 멘토링기능이 조직사회화 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구를 수행하면서, 조직사회화와 조직몰입의 관계를 확인하였다. 그 결과, 조직사회화의 조직몰입에 대한 C.R.값은 7.389($p<.01$)로 확인되어 조직사회화가 조직몰입에 통계적으로 유의한 영향을 미침을 증명하였다. 장철호(2012)는 호텔신입사원을 대상으로 조직사회화가 조직몰입에 미치는 영향을 조사하였는데, 이 연구에서 조직사회화와 조직몰입에 대한 유의성을 살펴보면 구성원의 관계(β=0.232, <.001), 조직목표와 가치(β=0.477, $p<.001$)가 통계적으로 유의한 것을 확인하였다.

이상의 논의를 바탕으로 조직사회화가 조직동일시에 미치는 영향에 관한 다음과 같은 가설을 설정하였다.

조직수준 가설 2-1	조직정체성 강도가 조직동일시에 미치는 영향력은 조직사회화 정도에 따라 조절효과가 나타날 것이다.
조직수준 가설 2-2	지각된 외부 이미지가 조직동일시에 미치는 영향력은 조직사회화 정도에 따라 조절효과가 나타날 것이다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

3. 개인수준 연구가설의 설정

가. 개인수준의 선행변수가 조직동일시에 미치는 영향

조직정체성은 조직수준에서 측정해야 하는 변수이다. 그러나 조직정체성을 측정하기 위해서는 조직레벨의 정체성 지각을 총합해서 측정하여야 한다. 즉, 조직정체성 질문에 대답할 수 있는 사람은 결국 그 조직의 구성원이라는 것이다. 따라서 분석단위는 조직이지만 측정의 기본 단위는 개인이 된다. 조직정체성을 개인 수준에서 다룬 연구들은 주로 개별 조직 구성원의 조직정체성과 조직동일시의 관계에 관한 연구들이다. 이러한 연구는 조직 구성원들이 동일시의 과정을 통해 소속 조직의 정체성을 내면화 하게 된다고 주장하고 있다(Ashforth & Meal, 1989). 이러한 선행연구를 통해 조직구성원이 지각하는 조직정체성 또한 조직동일시에 영향을 미치는 것으로 추론 해 볼 수 있다. 앞에서 기술한 바와 같이 조직정체성은 조직수준에서 측정해야 하는 변수이지만, 이 정체성을 조직구성원 개개인 지각하는 정도가 조직동일시에 영향을 미칠 수 있다.

더불어 본 연구에서는 조직수준에서 지각된 외부 이미지가 조직동일시에 미치는 영향을 검증하고자 하며 이와 함께 조직구성원이 지각하는 외부 이미지가 조직동일시에 미치는 영향을 검증하려 한다. 즉, 조직구성원 개인이 지각하는 외부 이미지 역시 조직동일시에 영향을 미칠 것이며, 이러한 외부 이미지는 대중매체, 일반여론, 외부에서 자신의 조직을 어떻게 평가하는지에 대한 조직 내부 구성원의 의사소통으로 형성되며 조직동일시에 영향을 미친다(Mael & Ashforth, 1992).

다음으로 개인·조직 가치 일치가 조직동일시에 미치는 영향을 검증하려 한다. 가치란 개인적으로, 사회적으로 선호하는 어떠한 구체적인 행동방식이나 결과적 상태에 대한 확신 또는 신념을 말한다(Rokeach, 1973: 양혁승·정영철, 2002에서 재인용). 가치는 개인수준에서 개인의 정서적 반응이나 행동에 상당한 영향을 미칠 뿐만 아니라(Locke, 1976; Meglino & Ravlin, 1998에서 재인용), 조직수준에서도 조직문화의 중요한 구성요소로서 조직구성원들의 의사결정이나 행동양식에 영향을 미친다(O'Reilly & Chatman, 1996).

개인은 자신의 가치와 일치하지 않는 행동을 하게 될 경우 내적 불만족이나 자기비하와 같은 부정적 감정을 경험하게 된다. 특정 상황에서 자신의 가치와 다른 행동을 요구 받게 되는 경우 가치의 차이에서 오는 심리적 불편을 겪게 되고, 그러

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

한 상황에 대해 부정적인 태도를 보이게 된다.

개인의 가치와 상호작용하면서 개인의 태도나 행동에 영향을 미치는 조직의 가치는 그것이 의도된 조직가치든 혹은 공유된 조직가치든, 그 자체로서 구성원 개인에게 동일하게 지각되지 않고 개인차로 인해 다르게 지각될 것이다. 조직이 지향하는 의도된 가치를 볼 때 경영진이 얼마나 일관적이며 효과적으로 그 가치를 조직 내에 확신시키느냐에 따라 조직구성원들이 해당 가치를 공유하는 정도가 다를 것이다(양혁승·정영철 2002). 조직구성원들이 공유하는 신념으로서의 조직가치를 놓고 볼 때에도 개인별로 지각하는 조직가치가 다를 수 있는데, 조직이 커짐에 따라 서로 다른 하위 조직단위의 가치를 경험한 개인은 조직의 가치를 다르게 지각할 것이기 때문이다(Meglino & Ravlin, 1998).

조직동일시를 조직의 가치나 역할을 자신의 정체성으로 통합하는 것으로 볼 때, 개인과 조직 간의 조화정도가 높을수록 조직구성원들은 조직의 가치나 규범에 모순되지 않는 태도와 행동을 보인다(O'Reilly & Chatman, 1986). 따라서 조직동일시와 개인·조직 가치 일치는 매우 밀접한 연관성이 있을 것이다.

정리하면 개인과 조직의 가치일치 정도는 개인 마다 다르며 가치의 일치 정도가 높은 개인은 상대적으로 조직에 동일시 하기 쉬울 수 있다. 반면에 조직가치와의 일치성이 낮은 개인은 조직의 목표와 방향에 대해 몰입과 합의를 끌어내기 어려울 것이다. 따라서 개인과 조직의 가치일치 정도는 조직구성원들을 조직과 결속시키는 정도 즉 조직동일시와 상관관계가 있을 것으로 예측해 볼 수 있다.

개인·조직 가치일치와 조직동일시간의 관계에 대한 선행연구는 아직까지 미진하지만 조직동일시의 유사개념인 조직몰입과 개인・조직 가치 일치간의 연구를 살펴보면 다음과 같다.

송진섭·유태용(2005)의 개인과 조직간 가치부합이 개인의 태도에 미치는 영향에 관한 연구에서 개인·조직간 직접적 가치부합 측정치가 조직몰입과(β=.598, $p<.001$) 상관관계가 있음을 증명하였다. 나명엽(2012)은 개인-조직가치 일치는 조직몰입에(β=0.544, $p<0.005$) 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다.

이상의 논의를 바탕으로 본 연구에서는 개인이 지각하는 조직과의 가치 일치 정도가 조직동일시에 미치는 영향, 조직구성원이 지각한 조직정체성 강도와, 외부 이미지가 구성원의 조직동일시에 미치는 영향을 검증하고자 한다. 이에 다음과 같은 가설을 설정하였다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

개인수준 가설 3-1	개인·조직 가치 일치는 조직동일시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
개인수준 가설 3-2	조직구성원의 조직정체성 지각 정도는 조직동일시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
개인수준 가설 3-3	조직구성원의 외부 이미지 지각 정도는 조직동일시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

나. 조직동일시의 결과변수

(1) 지식공유

지식공유는 개인 또는 조직의 지식을 조직의 다른 구성원들과 공유할 수 있도록 이전하는 것으로 조직의 민첩한 대응과 성과 향상을 위해 매우 중요한 개념이다(Ruggles, 1988). 지식공유에 영향을 미치는 요인 중 많은 연구자들에게 주목을 받고 있는 것이 조직문화이다. 조직문화는 조직 구성원들이 공유하고 있는 가치, 신념, 이념, 관습, 의식, 사고방식, 행동양식으로서 조직의 태도와 행동에 중요한 영향을 미치는 요소이다. 이러한 조직문화는 구성원들에게 일체감을 제공하고 조직의 가치관 및 신념의 공유를 유도하며, 조직의 안정을 촉진하는 기능을 하고 구성원과 조직 양측 모두에 기여한다. 이러한 조직문화는 공유하고 있는 신념 및 가치가 강화될수록, 넓고 고르게 미칠수록, 그리고 상대적 중요성이 분명할수록 더 강한 문화를 형성한다(Sathe 1983).

지식공유에 영향을 미치는 조직문화의 세부적인 구성차원은 연구자에 따라 다양하다. 박문수와 문형구(2001)의 연구는 지식공유에 영향을 미치는 변수로 조직문화, 지식문화, 문화 양립성, 공유맥락, 비전, 협동과 공유문화를 들고 있다. 지식이전의 어려움과 관련하여 O'Dell & Grayson(1998)은 무지, 흡수 능력 부족, 구성원 사이의 관계 부족, 지식이전에 많은 시간 소요, 지식공유보다 전문성과 지식창출을 중요시 하는 문화 등을 지적하였다.

지식공유는 개인에게 내재화 되어 있는 다양한 지식을 학습조직 관점 또는 정보기술 매체를 통하여 조직 구성원들 상호간에 지식을 축적해 가는 과정이다(박재린, 박재헌, 2000). 기업에 있어 개인과 조직 간에 지식을 공유하고 전파하는 것보다 중

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

요한 것은 없다(Kogut & Zander, 1992). 이상의 논의를 바탕으로 조직동일시와 지식공유간의 관계를 살펴 볼 때 조직에 동일시 정도가 높은 구성원이 스스로에게 내재화된 다양한 지식을 공유할 것이라는 추론이 가능하다.

지식공유와 선행변수 사이의 국내 문헌을 보면 이국용(2010)은 공유된 비전이 지식공유의 유용성(경로계수 0.31, t=5.19)에 매우 유의적인 영향력을 미치고 있으며, 조직몰입 또한 지식공유의 유용성(경로계수 0.25, t=4.19)로 영향을 미치고 있음을 증명하였다. 김동영·한인수(2004)의 연구에서 지식공유에 영향을 미치는 변수중 자기효능감(t=2.783, p<0.1)이 유의한 영향을 미치는 것을 실증 분석하였다. 이는 조직에 대한 긍정적인 감정과 애착심을 가지는 구성원은 구성원간의 지식공유가 개인과 조직의 성과를 향상시킬 것이고 지식공유의 수준을 높이기 위해 긍정적인 행동을 취하게 된다는 것을 설명하고 있다.

그러나 조직구성원들의 지식공유행동은 지금까지 조직 내에서 수행하는 업무와 관련하여 공식적으로 요구되는 직무행동인 역할 내 행동 차원에서 다루어져 왔다. 하지만 지식공유행동은 조직시민행동과 같은 개인의 이타적인 행동을 의미하는 역할 외 행동으로도 볼 수 있다(Wang & Noe, 2010)는 주장을 근거로 본 연구에서는 지식공유를 구성원의 역할 외 행동변수로 가정하여 다음과 같은 가설 4를 설정하였다.

(2) 조직시민행동

Organ(1988)은 조직시민행동의 명확한 개념을 ”공식적 보상시스템에 의해서 명백히 또는 직접적으로 인식되는 것은 아니지만, 총체적으로 볼 때 조직의 효과적 기능을 촉진하는 개인들의 재량적 행동“이라고 정의하고 있다. 즉, 개인의 재량적인 행동이 역할 외 행동으로써 직무기술서에 규정되지 않은 자유의사에 의해 이루어지고, 비보상성의 개념으로 조직시민행동의 수행과 보상이 직접적으로 대응되는 것이 아니며, 총체성의 개념으로 장시간 누적되어 조직효과성에 기여한다는 의미이다(김경석, 2004).

Van dyne et al.,(1994)은 경험적 연구를 통해 조직시민행동 유형을 복종적 행동, 충성적 행동, 사회적 참여, 고취적 참여, 기능적 참여 등 다섯 가지로 분류하였다. 지금까지 조직시민행동에 관한 연구를 살펴보면 상당수 연구들에서 조직시민행동을 몇 개의 차원으로 분류해 연구를 진행하였으나 본 연구에서는 충성 행동만을 측정해 조직동일시와의 관계를 검증해 보고자 한다. 이는 Organ(1988)은 조직시민

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

행동 차원들은 모두 서로 깊은 관계를 맺고 있고, 각 차원의 예측 요인들에서 분명한 차이가 없다는 연구 결과를 보여주었다. 또한 Lefine, Eerez & Johnson(2002)는 조직시민행동의 각 차원들은 작업에서의 협조적이고 도움을 주는 행동으로 일관하기 때문이라는 연구 결과를 발표하였으며 따라서 조직동일시와 가장 연관성이 있다고 생각되는 조직의 이익과 조직의 평판에 기여하는 충성 행동을 측정해 조직시민행동이 조직동일시의 결과변수로서 작용하는지 검증해 보고자 한다.

지금까지 연구된 조직동일시의 결과요인들을 범주화해 보면 조직에 대한 자부심과 조직을 위한 노력요인 등을 포함하는 조직몰입, 강제적인 의무는 아니지만 조직을 위해 기꺼이 일하고자 하는 직무외 행동인 조직시민행동 등으로 나타낼 수 있다(백윤정・김원선, 2007). O'Reilly & Chatman(1986)은 역할 외 활동과 친 사회적 행동, 역할외 활동의 적극적인 참여 등이 조직동일시의 결과요인이라고 설명하고 있다. 즉, 종업원들이 조직에 강하게 동일시하는 경우 정해진 작업 이외의 활동인 조직시민행동에 영향을 주게 된다(Dutton et al., 1994).

조직동일시와 조직시민행동간의 선행연구를 살펴보면 병원 종사자들을 대상으로 한 Bellou & Bellou(2005)의 연구에서 조직동일시는 조직시민행동(β=0.38, $p<0.001$)에 유의한 상관관계가 있음을 확인하였다. Shen, Jackson, Ding, Yuan, Zhao, Dou, & Zhang(2014)은 조직지원과 성과에 관한 연구에서 조직동일시가 조직시민행동에 미치는 영향을 연구하였다. 그 결과 개인차원의 조직시민행동(β=0.26, $p<0.01$)과 조직차원의 조직시민행동(β=0.22, $p<0.01$)이 조직동일시에 영향을 미치고 있음을 증명하였다. 전기호·박성훈·박헌준 (2009)은 조직동일시와 조직시민행동간의 양의 상관성(β=0.33, $p<0.01$)이 있다는 연구결과를 발표했다.

이러한 선행연구를 분석해 보면 조직동일시가 강한 조직구성원은 조직의 이익에 부합되는 행동을 하게 되며, 조직을 위한 자발적인 노력이 곧 자신을 위한 노력이라는 인식을 가질 것으로 판단된다. 본 연구에서는 조직시민행동의 개념과 조직동일시와의 관계를 정리해 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

개인수준 가설 4	조직동일시는 조직구성원의 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
개인수준 가설 5	조직동일시는 조직구성원의 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

다. 조직기반 자긍심(Organization Base Self Esteem)의 조절효과

자긍심이란 스스로 자신이 얼마나 유능하며 중요하다고 생각하는지를 나타내는 자기 이미지를 말한다. 자긍심의 구체적인 유형중 하나인 조직기반 자긍심은 조직구성원이 자신의 능력과 중요성, 스스로 가치가 있다고 믿는 정도를 의미한다(Pierce & Gardner, 2004).

조직구성원의 조직에 대한 동일시를 소속감과 조직에 대한 의미부여, 조직과 자신과의 관련성 설정이라 볼때, 자긍심은 개인의 소속에 대한 만족의 지표로서 중요한 역할을 한다(Leary & Downs, 1995). 즉, 조직으로부터의 수용은 개인의 자긍심을 높이고, 반대로 거절은 자긍심을 떨어뜨린다는 것이다.

자기상에 관한 인지적 일관성 이론에 따르면 사람들은 자기 개념과 일치하는 성과를 얻고자 동기화된다(Korman, 1971: 백승근 외, 2013에서 재인용). 따라서 높은 조직기반 자긍심을 가지고 있는 조직구성원은 자신이 조직에서 가치 있고 중요한 사람이라고 지각한다. 그리고 조직 내에서 가치 있는 행동들에 몰입함으로서 인지적 일관성을 유지하고자 노력한다. 또한 개인의 삶에서 조직이 자신의 욕구를 만족시켜 주는 중요한 역할을 하는 대상으로 자리 잡도록 한다. 따라서 조직 구성원들은 조직을 자신의 삶의 일부로 통합하고, 내면화하려는 시도를 하게 된다. 즉 조직기반 자긍심이 높은 조직구성원은 자신에게 긍정적 평가를 제공하는 조직을 자신과 동일시 하게 된다(백승근 외, 2013).

조직기반 자긍심이 높은 구성원은 자신이 성공적이며 가치 있는 존재라고 생각하는데, 이처럼 자신의 가치를 높게 평가하는 구성원은 이에 부합되는 태도를 갖추고 행동을 하고자 하는 동기를 갖게 된다(정윤길·이규만, 2011). 즉 조직에 동일시하려는 동기가 부여되는 것이며 조직기반 자긍심이 높은 구성원일수록 조직동일시가 높아질 것이라 생각할 수 있다. 따라서 조직기반 자긍심이 조직동일시와 선행변수 사이에서 조절효과를 보일 것이란 가설 설정이 가능하다.

자긍심은 많은 조직관련 변수들 사이를 조절하는 기능을 하는 것으로 알려져 있다. 다른 모든 조건들이 동일하다면 조직구성원은 자아와 외부의 인지적 균형, 혹은 일관성을 극대화 할 수 있는 조직행동을 발견하려고 하고, 그러한 행동에 관여하게 된다(Tharenou, P & Harker, P, 1984). 조직기반 자긍심의 조절효과에 관한 국내 문헌은 많지 않으나, 다음과 같은 국내 선행연구가 조직기반 자긍심의 조절효과를 설명하고 있다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

전기호・박성훈・박헌준 (2009)의 연구에서 조직동일시와 조직기반 자긍심은 정(+)의 관계(β=0.35, p<0.01)가 있음을 검증하였다. 오아라·박경규·용현주(2013)는 정서적 몰입과 직장 내 일탈행동의 관계에서 조직기반 자긍심의 조절효과를 검증했는데 두 변수의 상호작용항(β=-1.24, t=-2.014, p<0.5)은 통계적으로 유의미한 관계가 입증되어 조직기반 자긍심의 조절효과를 확인할 수 있었다.

따라서 본 연구에서는 조직기반 자긍심이 조직동일시와 선행변수 사이에 조절효과를 보이는지 검증하고자 다음과 같은 가설을 설정하였다.

개인수준 가설 6-1	조직기반 자긍심이 클수록 조직구성원의 개인・조직 가치일치가 조직동일시에 미치는 정(+)의 영향력은 더욱 커질 것이다.
개인수준 가설 6-2	조직기반 자긍심이 클수록 조직구성원의 정체성지각이 조직동일시에 미치는 정(+)의 영향력은 더욱 커질 것이다.
개인수준 가설 6-3	조직기반 자긍심이 클수록 조직구성원의 외부 이미지 지각이 조직동일시에 미치는 정(+)의 영향력은 더욱 커질 것이다.

라. 조직동일시의 매개효과

Mael & Ashforth(1992)는 조직동일시에 영향을 미치는 선행 변수로 조직의 차별성, 조직 명성, 조직 간 경쟁, 조직 만족, 재직 기간 등이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 선행변수를 조직동일시가 매개 하여 나타나는 결과로서 자신의 정체성과 일치하는 활동을 선택하는 경향이 있으며 그러한 정체성을 구체화시키는 제도를 지원한다고 밝혔다.

조직동일시는 집단의 가치나 규범에 대한 내재화 및 조직구성의 태도 및 행위에 동질성을 갖게 하기도 한다. 타인에 대한 사회적 분류가 그들에 대한 고정관념을 야기하는 것과 마찬가지로 조직동일시는 조직이 갖는 특성을 자시에게 귀인 시켜 자기 고정 관념화(self-stereotyping)을 야기한다. 이러한 자기 고정화는 조직구성원에 대한 유사성 지각을 촉진하고 집단 규범에 대한 동조 가능성을 높인다(정승언, 2001)

조직동일시를 매개변수로 조직동일시를 독립변수들과 종속변수들 사이의 매개효과를 본다는 것은 독립변수들이 종속변수에 영향을 미치는 방법은 조직동일시의 중계를 통해서라는 것을 뜻한다.

서인덕, 도재욱(2007)의 연구에서 조직동일시가 조직문화와 이직 의도사이를 매

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

개로 한 간접효과가 조직몰입과 이직의도에 각각 .322($p<0.01$)와 -.329($p<0.1$)로 상당히 크게 나타나 조직동일시의 매개 작용이 존재한다는 것을 입증하였다. 정승언(2001)은 조직시민행동의 매개요인으로 전제한 조직동일시가 조직·직무특성과 조직시민행동과의 관계를 매개하는 것으로 확인하였다. 특히 조직동일시는 조직 명성, 참여 가치, 고용 보장, 복리후생제도, 변환적 리더십, 역할 모호성, 직무 도전성, 직무 전문성이 조직시민행동에 미치는 효과를 강하게 매개하고 있는 것으로 나타났다. 또한 황정희(2009)는 지각된 조직이미지가 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구에서 조직동일시를 매개변수로 사용하였는데 (β=.52 $p<0.1$)수준에서 조직이미지가 조직동일시에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였고, 조직동일시는 조직몰입과 유의한 관련이 있었으나 조직이미지와 조직동일시를 동시 투입했을 때 조직몰입에 대한 조직 이미지의 계수는 유의하지 않음을 증명하였다. 이는 지각된 외부 이미지가 구성원들의 조직동일시를 유발하고, 조직동일시를 통해 구성원들은 조직에 몰입하게 된다는 것을 설명하고 있다.

이처럼 조직동일시는 많은 선행변수와 결과 변수를 매개하는 효과가 있으며 본 연구에서는 위와 같은 선행연구를 토대로 조직동일시가 개인 수준의 선행변수와 결과변수인 지식공유, 조직시민행동 사이를 매개하는 효과가 있는지 검증하고자 한다.

개인수준 가설 7-1	조직동일시는 조직구성원의 개인·조직 가치 일치와 조직구성원의 행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.
개인수준 가설 7-1-1	조직동일시는 조직구성원의 개인·조직 가치 일치와 지식공유를 매개할 것이다.
개인수준 가설 7-1-2	조직동일시는 조직구성원의 개인·조직 가치 일치와 조직시민행동을 매개할 것이다.
개인수준 가설 7-2	조직동일시는 조직구성원의 정체성 지각과 조직구성원의 행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.
개인수준 가설 7-2-1	조직동일시는 조직구성원의 정체성 지각과 지식공유를 매개할 것이다.
개인수준 가설 7-2-2	조직동일시는 조직구성원의 정체성 지각과 조직시민행동을 매개할 것이다.
개인수준 가설 7-3	조직동일시는 조직구성원의 외부 이미지 지각과 조직구성원의 행동에 미치는 영향을 매개할 것이다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

개인수준 가설 7-3-1	조직동일시는 조직구성원의 외부 이미지 지각과 지식공유를 매개할 것이다.
개인수준 가설 7-3-2	조직동일시는 조직구성원의 외부 이미지 지각과 조직시민행동을 매개할 것이다.

제2절 변수의 조작적 정의

이상의 이론적 배경을 통해 도출한 주요 구성개념을 변수로 하여 실증연구를 위한 모델을 설정하기 위해서는 먼저, 각 변수에 대한 정의와 측정항목을 구성해야 한다. 선행연구를 바탕으로 각 변수에 대해 조작적 정의를 하고, 변수의 측정 항목을 구성하였다.

1. 조직수준 변수

가. 조직정체성 강도

강한 조직정체성이란 구성원이 조직정체성에 대해 공유정도가 크고 깊은 정도이다(Dutton et al., 1994). 조직정체성은 구성원들의 개별적 지각이 모여 일정 정도의 합의를 이루어 존재하는 것이다(Weick, 1995). 본 연구에서는 조직정체성 강도를 측정하기 위하여 다음과 같은 질문을 사용하였다. '우리 회사의 구성원들은 조직의 목표와 임무에 자부심을 가지고 있다',' 우리 회사의 구성원들은 조직의 역사에 강한 자부심이 있다'.를 포함하여 총 4개 항목을 사용하였다. Dennis A. Gioia & Jamens B. Thomas(1996)의 정체성 강도에 관한 설문을 번안하여 사용하였다.

나. 지각된 외부 이미지

지각된 외부 이미지는 조직구성원이 자신의 조직에 대하여 외부인이 생각하고 있을 것이라고 해석하는 이미지를 말한다. '사회에서는 우리 회사가 장래가 촉망되는 산업분야에 위치해 있다고 평가한다.', '사회에서는 우리 회사가 안정적이라고 평가한다.'를 포함하여 5개 문항을 사용하였다. 이에 대한 측정은 Garbett(1988)이 개발한 설문항목 중 5문항을 추출하여 사용하였다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

다. 조직사회화

본 연구에서 조직사회화는 조직의 가치를 획득하여 조직 정체성을 체화 시키는 과정이라 정의하였다. 조직사회화 정도는 Jones(1986)연구에서 측정한 설문 항목을 바탕으로 '우리회사는 모든 구성원에 동일한 학습프로그램을 제공한다.', '우리 회사는 직무수행에 필요한 지식 및 기술을 별도의 프로그램을 통해 교육시킨다.' 등의 4문항을 측정하였다.

2. 개인수준 변수

가. 조직동일시

조직동일시는 조직구성원들의 조직에 대한 소속감과 조직에 대한 의미부여, 조직 효율성 추구, 조직과 자신의 관련성 등 조직전반에 걸쳐 영향을 주는 중요한 요인으로 주목받고 있다(Johnson, Johnson & Heimberg, 1999). 본 연구에서는 조직동일시를 조직 구성원들이 조직에 소속되어 자신과 조직을 분리될 수 없는 하나라고 지각하고, 자신이 속한 조직과 자신을 공동체로 인식하는 것에 정의를 두고 (Mael & Ashforth, 1995)이 측정한 6항목을 측정하였다. 이 질문에는 '나는 외부 사람들로부터 회사에 대한 칭찬을 들으면 개인적인 칭찬을 받은 느낌이 든다.' 그리고 '외부 사람이 회사를 비난하면 나는 개인적인 모욕을 받는 것처럼 느낀다.'를 포함하고 있다.

나. 개인·조직 가치 일치

개인과 조직가치의 일치는 조직내 사회화 과정을 통하여 조직 내의 문화를 익히고 집단의 생활에 적응하는 과정을 거치면서 집단이 공동적으로 추구하는 가치와 개인이 추구하는 가치 간에 조화를 이루어 가는 과정을 거치게 되는데 이때 개인과 조직가치의 일치를 이룬다고 할 수 있다.

이러한 개인-조직가치의 일치를 측정하기 위하여, Cable & Judge(1996)가 개발한 지각된 개인-조직가치의 일치 스케일을 측정 도구로 사용하였다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

질문은 총 여섯 항목으로 이루어 졌다. 이의 내용은 “나의 가치관은 회사의 가치관과 일치한다.”등의 항목으로 측정하였다.

다. 조직정체성 지각 / 외부 이미지 지각

조직정체성은 기본적으로 조직수준에서 측정해야 하는 변수이지만 조직정체성에 관한 질문에 응답할 수 있는 사람은 결국 조직구성원 개인이 된다. 따라서 분석단위는 조직이지만 측정의 기본 단위는 개인이 된다. 따라서 본 연구에서는 조직수준 분석에 사용되는 정체성 강도와 지각된 외부 이미지 항목을 사용하여 개인수준에서 분석하여 사용하고자 한다.

라. 조직기반 자긍심

자긍심(self-esteem)이란 자신에 대한 주관적 평가로서, 자신의 가치에 대한 판단을 반영하는 능력의 정도, 또는 자신을 다른 사람들이 어떻게 생각하는지에 대한 개인적 평가이다(Pierce et al., 1989). 조직기반 자긍심은 자신이 속한 조직에서 자신이 능력 있고, 가치 있는 구성원이라고 느끼는 정도를 의미한다. ‘나는 우리 회사에서 나의 가치를 인정받는다.’를 포함하여 5문항이 사용되었으며, Pierce et al.,(1989)이 개발한 항목 중 5문항을 추출하여 사용하였다.

3. 조직동일시의 결과변수

가. 지식공유

기업에 있어 개인과 조직 간에 지식을 공유하고 전파하는 것보다 중요한 것은 없다(Kogut & Zander, 1992). 지식공유는 개인에게 내재화 되어 있는 다양한 지식을 학습조직 관점 또는 정보기술 매체를 통하여 조직 구성원들 상호간에 지식을 축적해 가는 과정이다(박재린·박재헌, 2000). 지식공유에 관한 질문은 ‘나는 공유하면 손해라고 생각될 만한 업무경험과 노하우를 동료들에게 알려준다.’를 포함하여 4문항을 사용하였다. 본 연구의 목적에 가장 부합된다고 판단되는 Bock & Kim(2001)이 개발한 설문을 수정 보완하여 사용하였다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

나. 조직시민행동

조직시민행동은 조직의 공식적 보상체계에 의해 보상되지 않는 개인의 재량행동이다. Van dyne et al.,(1994)은 경험적 연구를 통해 조직시민행동 유형을 복종적 행동, 충성적 행동, 사회적 참여, 고취적 참여, 기능적 참여 등 다섯 가지로 분류하였다. 본 연구에서는 조직의 이익과 조직의 평판에 기여하는 충성 행동만을 Van dyne et al.,(1994)의 연구에서 사용된 4문항을 사용하여 측정하였다.

4. 통제변수

가. 조직수준 통제변수

본 연구에서 측정한 통제변수는 조직수준에서 측정한 통제 변수가 조직동일시에 영향을 미치는지 검증해 보기 위함이다. 이를 위해 조직의 규모를 알아보기 위한 조직 구성원 수를 측정하였으며, 업종의 차이가 조직동일시에 영향을 미치는지 알아보기 위해 제조, 서비스, 도·소매, 건설, 기타로 나눈 업종에 관한 질문에 응답토록 하였다. 또한 조직의 역사가 조직동일시에 영향을 미칠 것이라 판단하여 5년 미만부터 30년 이상까지의 보기에 답하도록 하였다.

나. 개인수준 통제변수

조직동일시와 연관된 개인 특성범주로 재직기간, 연령, 직위, 성별, 교육정도 등이 포함된다(Cheney, 1983). 실제로 조직동일시에 미치는 개인 특성 변수는 매우 다양하며 많은 인구 통계적 변수들이 조직동일시와 일정한 상관관계가 있다고 보인다. 이에 본 연구에서는 개인수준의 통제변수로 본 연구에서는 성별, 연령, 학력, 근속년수, 직급을 측정하였다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

제4장 실증분석 및 가설검증

제1절 자료의 수집 및 분석방법

1. 자료수집 및 표본의 구성

본 연구는 조직수준의 선행변수와 개인수준의 선행변수가 조직동일시에 어떠한 영향을 미치는지 규명해 보고, 또 조직동일시가 구성원의 행동에 미치는 영향을 검증해 보고자 실시된 연구이다.

연구모형에 따라 작성된 설문지를 2014년 7월부터 2014년 9월까지 우편과 방문을 통해 설문조사를 실시하였다. 설문은 서울, 경기 및 전국에 위치한 대기업, 중소기업, 공기업 및 연구소에 근무하고 있는 일반직원 및 임원, 인사담당 부서장을 대상으로 설문을 실시하였다. 각 조직별로 부서장

조사 기간 동안 총 60개 회사 900부를 배포하였으며, 배포된 설문지 중 53개 회사 695부가 회수되었다. 이 가운데 성실한 응답이라고 보기 어려운 19부를 제외한 총 676부를 최종 연구의 표본으로 선정하여 사용하였다. 조사 대상이 된 모집단은 조직구성원수가 500,000만명 이상이며, 이러한 모집단의 크기에 따라 사용하는 적정 표본의 크기를 볼 때 99% 신뢰수준에서 ±5% 허용표집오차인 557명 이상(Luck, Wales & Taylor, 1970: 우수명, 2010에서 재인용)이 조사되어 모집단과 표본의 크기가 적정하다 볼 수 있다.

2. 설문지의 구성

본 연구에서 실증분석에 사용되는 설문지 작성을 위해 다음과 같은 과정을 거쳤다. 기존 문헌연구를 통해 조직동일시와 조직정체성, 조직구성원의 행동 등을 이론적으로 고찰하여 조직동일시의 선행변수를 개인수준과 조직수준으로 나누어 변수간의 관계를 도출하였다.

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 설문지는 모두4개 분야 48개 문항으로 구성되었다. 조직동일시의 선행변수로 조직정체성, 지각된 외부 이미지, 개인·조직 가치일치, 조직사회화 정도, 조직기반자긍심을 알아보기 위해 18개 문항이 사용되었으며, 조직동일시에 관해 6개의 문항을 사용하였다. 결과변수인 지식공유와, 조직시민행동을 측정하기 위해 8개 문항을 사용하였다. 인구통계학적 특성과 조직규모, 조

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

직역사는 한데 묶어 10개 문항의 설문이 사용되었다. 인구통계학적 특성 확인을 위한 문항을 제외하고 모두 리커트 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

<표 4-1> 설문지 구성 및 내용

분 류	측정변수	설문문항	문항수	측정방법
조직수준	정체성강도	Ⅰ-3, 1,2,3,4	4	리커트 5점 척도
	조직사회화	Ⅰ-4, 1,2,3,4	4	
	지각된 외부 이미지	Ⅰ-5, 1,2,3,4,5	5	
개인수준	개인·조직 가치 일치	Ⅰ-1, 1,2,3,4,5,6	6	
	조직기반자긍심	Ⅰ-2, 1,2,3,4,5	5	
	조직동일시	Ⅱ-1, 1,2,3,4,5,6	6	
	지식공유	Ⅲ-1, 1,2,3,4	4	
	조직시민행동	Ⅲ-2, 1,2,3,4	4	
인구통계학적 변수		Ⅳ 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	10	명목척도

3. 자료의 분석방법

본 연구에서는 조직동일시에 개인수준의 선행요인과 조직수준의 선행요인이 미치는 영향과, 조직동일시가 결과적으로 구성원의 역할 외 행동에 미치는 영향을 분석하였다. 연구모형에 의해 설정한 가설관계를 실증적으로 검증하기 위해 수집된 자료는 데이터 코딩과 클리닝 과정을 거쳐 HLM(Hierarchical Linear Model) 7.0 Student version과 SPSS V.18 통계패키지를 이용하여 분석을 실시하였다.

위계적 선형모델을 사용하는 이유는 독립변수인 조직정체성이 집단 수준의 변수이며, 결과변수인 조직동일시가 개인 수준의 변수이기 때문에 다른 분석 수준으로 접근해야 하며 이를 해결하기 위해 교차수준 분석의 한 방법인 위계적 선형 모형

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

을 사용하였다.

위계적 선형 모형은 다양한 교차수준 분석기법들 중에서 가장 많이 사용되는 방법으로 상위 수준의 변수들이 하위 수준의 변수에 직접적으로 혹은 하위 수준 변수들의 관계에 조절변수로서 미치는 효과를 검증하도록 설계되어 있다. 또한 다른 기법에 비해 적절한 표준편차와 자유도를 사용하기 때문에 엄격한 기법이라 여겨지고 있다(박원우·김재원·최혜원, 2003).

HLM을 사용해서 분석할 경우 최소자승회귀분석을 사용할 때 발생하게 되는 원자오류(atomistic fallacy)와 생태오류(ecological fallacy)를 극복할 수 있다는 방법론적인 장점이 존재한다. 원자오류란 모든 변산성을 하위 수준에서만 고찰하고 이를 모든 상위 수준에 동일하게 일반화하는 것이다. 한편 합산적 접근법을 사용하는 경우 생태오류(ecological fallacy)가 발생한다. 생태오류는 원자오류와는 반대로 개인 수준에서 존재하는 개념을 합산하여 상위 수준에 동일한 점수를 단순 부여하고 하위 수준의 변산성을 무시할 경우 발생하게 된다(한태영·김원형, 2006).

또한 HLM 기법을 사용할 경우 하위 수준 변수들의 영향력을 보다 정확하게 추정할 수 있는데 그것은 HLM이 다른 집단에 속한 관측치에 비해 동일한 집단에 속한 관측치들 사이에 더 큰 유사성이 존재한다고 가정하며, 보다 많은 관측치를 가진 집단에 더 큰 가중치를 부여하기 때문이다(Bliese, 2000).

측정도구로 선정한 변수들이 선행연구 이론과 동일하게 적재되었는가를 확인하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였으며, 이를 통해 잘못 적재된 변수나 설명력이 부족한 변수 그리고 신뢰도를 저해하는 변수를 제거한 후 남은 변수를 가지고 변수 계산을 한다. 추가적으로 LISREL 8.8을 통해 확인적 요인분석을 실시하여 측정변수의 신뢰성과 타당성을 확인한다. 변수들의 신뢰성은 Cronbach's Alpha 값을 사용하여 검증 할 것이며, 변수간의 상관관계, 회귀분석, 위계적 회귀 분석 등을 이용하여 가설을 검증한다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

제2절 실증분석

1. 표본의 특성

본 연구에서 이론을 바탕으로 설정된 연구모형에서 도출한 가설이 타당한지를 파악하기 위하여 실증분석을 실시하였다.

실증분석에 사용된 자료는 설문조사 방법에 의해 수집되었다. 서울, 광주를 비롯한 전국에 위치한 기업에 근무하고 있는 일반직원 및 부서장급 직원을 대상으로 설문지를 배포하였으며, 설문조사 기간은 2014년 7월 1일부터 9월 30일에 걸쳐 총 900부의 설문지가 배포되었다. 배포된 설문지 중 695부가 회수되었으며, 실증분석에서는 측정결과의 신뢰도를 높이고 보다 정확한 결과를 얻기 위하여 불성실하게 작성되었거나 응답이 일부 누락된 설문지 19부를 제외한 676부의 설문지를 최종 분석에 사용하였다.

본 연구는 조직수준에서 다루는 변수가 있기 때문에 가능한 많은 수의 조직을 대상으로, 또 다양한 업종별로 골고루 설문을 수집하려 하였다. 본 연구에서 최종 사용된 676부의 설문은 총 53개 조직에서 회수된 것으로 제조업 23개, 비제조업 20개, 공공기관 및 연구소 10개 조직의 조직구성원이 응답한 것이다.

수집된 자료의 특성을 살펴보면 다음의 표 <표 4-2>와 같다. 공기업/연구소를 제외한 업종에서는 남자의 비율이 훨씬 높았으며, 특히 제조업체는 남자의 비율이 압도적으로 많았다. 공기업과 연구소에서는 남/녀의 비율이 6:4 정도로 나타났다.

연령은 공히 30대가 주를 이루었으며 근속년수는 ~3년까지가 가장 많았다. 학력은 대졸이 절대 다수를 차지하고 있었으며 직급은 사원이 대부분이고 직급이 올라갈수록 숫자가 줄어드는 피라미드 형태를 취하고 있었다. 제조업과 비제조업은 일반직, 영업직, 기술직 순으로 직군별 인원수가 많았지만 공기업과 연구소는 일반직, 연구직, 기술직 순으로 인원이 많았다.

업종별 인구통계 특성을 종합한 표본의 인구 통계적 특성은 <표 4-3>에 나타나 있다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표 4-2> 업종별 인구통계 특성

구 분		제조업 N=23*		비 제조업 N=20**		공기업/연구소 N=10***	
		빈도수(명)	구성비율(%)	빈도수(명)	구성비율(%)	빈도수(명)	구성비율(%)
성별	남	245	82.8	167	66.5	77	59.7
	여	51	17.2	84	33.5	52	40.3
연령	20대	71	24.0	58	23.1	21	16.3
	30대	159	53.7	134	53.4	66	51.2
	40대	55	18.6	48	19.1	27	20.9
	50대	9	3.0	9	3.6	11	8.5
	60대 이상	2	0.7	2	0.8	4	3.1
학력	고졸	28	9.5	19	7.6	4	3.1
	전문대졸	34	11.5	17	6.8	8	6.2
	대졸	205	69.3	181	72.1	74	57.4
	석사	27	9.1	32	12.7	35	27.1
	박사	2	0.7	2	0.8	8	6.2
근속년수	~3년	103	34.8	104	41.4	51	39.5
	~5년	52	17.6	44	17.5	17	13.2
	~7년	47	15.9	22	8.8	6	4.7
	~10년	42	14.2	35	13.9	19	14.7
	10년 이상	52	17.6	46	18.3	36	27.9
직급	사원	112	37.8	90	35.9	73	56.6
	대리	73	24.7	56	22.3	11	8.5
	과장	65	22.0	65	25.9	25	19.4
	부장	44	14.9	32	12.7	17	13.2
	임원	2	.7	8	3.2	3	2.3
직군	일반직	148	50.0	144	57.4	57	44.2
	영업직	84	28.4	39	15.5	0	0
	연구직	6	2.0	5	2.0	32	24.8
	기술직	55	18.6	27	10.8	9	7.0
	기 타	3	1.0	36	14.3	31	24.0

* 제조업에는 정유, 건설, 자동차, 전자, 제약, 철강 등의 업체를 포함하고 있음

** 비 제조업은 항공, 은행, 보험, 카드, 방송, 광고대행사 등이 포함되어 있음

*** 공기업/연구소의 비율은 공기업 7개 조직, 연구소 3개 조직임

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

조사대상의 인구 통계학적 변인을 종합해 보면, 성별 분포는 남성과 여성이 각각 72.3%와 27.7%로 나타났다. 연령별 분포는 30대가 53.1%로 가장 많았으며, 학력별 분포는 대졸 68%로 절대 다수를 차지했다. 근속년수는 ~3년이 38.2%, 3~5년이 16.7%였으며 직급별 분포를 보면 사원이 40.7%, 부장 16.4%, 임원 2.2%였다. 마지막으로 응답자의 직군을 살펴보면 일반직 51.6%, 영업직 18.2% 분포를 보였다.

<표 4-3> 표본의 인구 통계적 특성 N=676

구 분		빈도수(명)	구성비율(%)
성별	남	489	72.3
	여	187	27.7
연령	20대	150	22.2
	30대	359	53.1
	40대	130	19.2
	50대	29	4.3
	60대 이상	8	1.2
학력	고졸	51	7.5
	전문대졸	59	8.7
	대졸	460	68.0
	석사	94	13.9
	박사	12	1.8
근속년수	~3년	258	38.2
	~5년	113	16.7
	~7년	75	11.1
	~10년	96	14.2
	10년 이상	134	19.8
직급	사원	275	40.7
	대리	140	20.7
	과장	135	20.0
	부장	111	16.4
	임원	15	2.2
직군	일반직	349	51.6
	영업직	123	18.2
	연구직	43	6.4
	기술직	91	13.5
	기 타	70	10.4

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2. 기초 통계

가. 조직정체성 및 조직사회화

조직정체성 및 조직사회화 설문 항목에 대한 평균과 표준편차의 분석결과는 <표 4-4>과 같다.

<표 4-4> 조직정체성 및 조직사회화

구 분		평 균	표준편차
정체성 강도	1. 우리 회사의 구성원들은 조직의 역사에 강한 자부심이 있다.	3.2559	0.943
	2. 우리 회사의 구성원들은 조직의 목표와 임무에 자부심을 가지고 있다.	3.3299	0.858
	3. 우리 회사의 구성원들은 우리 조직이 사회에서 중요한 위치에 있다고 느끼고 있다.	3.3979	0.884
	4. 우리 회사의 구성원들은 조직의 목적과 목표를 명확하게 정의하지 않는다.	3.2234	0.856
지각된 외부 이미지	1. 사회에서는 우리 회사가 안정적이라고 평가 한다.	3.7633	0.846
	2. 사회에서는 우리 회사가 장래가 촉망되는 산업분야에 위치해 있다고 평가 한다.	3.3595	0.887
	3. 사회에서는 우리 회사가 책임감 있는 회사라고 평가 한다.	3.5518	0.819
	4. 사회에서는 우리 회사가 좋은 제품(서비스)을 제공한다고 평가 한다.	3.5873	0.803
	5. 사회에서는 우리 회사가 연구개발을 지향한다고 평가 한다	3.2411	0.937
조직 사회화	1. 우리 회사 구성원들의 교육활동 참여율은 높은 편이다.	3.4615	0.939
	2. 우리 회사는 직무수행에 필요한 지식 및 기술을 별도의 프로그램을 통해 교육시킨다.	3.3817	1.035
	3. 우리 회사는 모든 구성원들에게 동일한 학습 프로그램을 제공한다.	3.1213	1.037
	4. 우리 회사는 구성원들이 거쳐 가게 될 경력경로(승진, 발령 등)의 각 단계를 명확히 제시해 주고 있다.	3.0104	1.013

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

나. 개인·조직 가치 일치, 조직동일시 및 조직기반 자긍심

개인·조직 가치 일치, 조직동일시 및 조직기반 자긍심 설문 항목에 대한 하위 요인별 평균과 표준편차의 분석결과는 <표 4-5>와 같다.

<표 4-5> 개인·조직 가치 일치, 조직동일시 및 조직기반 자긍심

구 분		평 균	표준편차
개인 조직 가치 일치	1. 나의 가치관은 회사의 가치관과 일치한다.	3.1879	.87867
	2. 나의 가치관은 직장 동료들의 가치관과 일치한다.	3.3180	.78185
	3. 내가 다니는 회사가 중시하는 가치는 나의 가치관을 반영한다.	3.1376	.89625
	4. 나는 우리 회사가 중시하는 가치에 대해 바람직하다고 생각한다.	3.4379	.87972
	5. 우리 회사의 가치관이 나의 가치관과 달랐다면 이 회사에 오지 않았을 것이다.	3.2189	1.00044
	6. 다른 회사보다 현재 다니는 이 회사를 택한 이유는 회사가 중시하는 가치(관) 때문이다.	2.7263	1.03306
조직 동일시	1. 나는 외부 사람들로부터 회사에 대한 칭찬을 들으면 개인적인 칭찬을 받은 느낌이 든다.	3.6479	0.887
	2. 나는 회사에 대해 말할 때 "우리"회사라는 표현을 쓴다.	3.9053	0.805
	3. 대중매체에서 회사를 비난하는 보도를 하면 나를 비난하는 것 같아 당혹스럽다.	3.4985	0.948
	4. 나는 회사가 잘되는 것이 곧 내가 잘 되는 것이라고 생각 한다.	3.7544	0.856
	5. 외부 사람이 회사를 비난하면 나는 개인적인 모욕을 받는 것처럼 느낀다.	3.3831	0.972
	6. 나는 외부 사람이 우리 회사에 대해 어떻게 생각하는지에 관심이 많다.	3.3624	0.935
조직 기반 자긍심	1. 나는 우리 회사에서 중요한 사람이다.	3.3772	0.747
	2. 나는 우리 회사에서 신임을 받고 있다.	3.3550	0.716
	3. 나는 우리 회사에서 나의 가치를 인정받는다.	3.3195	0.735
	4. 나는 우리 회사의 일에 여러모로 도움이 되는 사람이다.	3.5133	0.718
	5. 우리 회사에서는 나의 영향력이 비중 있게 받아 들여진다.	3.0843	0.807

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

다. 지식공유 및 조직시민행동

결과변수인 지식공유 및 조직시민행동 설문 항목에 대한 기초통계 분석결과는 <표 4-6>와 같다.

<표 4-6> 지식공유 및 조직시민행동

구 분		평 균	표준편차
지식 공유	1. 나는 평소 개인적인 통찰이나 학습의 결과를 동료들과 공유하려고 애쓴다.	3.5104	0.772
	2. 나는 비공식 석상에서도 내가 알고 있는 업무지식을 동료들에게 자주 알려준다.	3.5207	0.817
	3. 나는 공유하면 손해라고 생각될 만한 업무 경험과 노하우를 동료들에게 알려준다.	3.4882	0.810
	4. 나는 내가 필요로 하는 지식 혹은 정보가 어디에 있는지, 누가 소유하고 있는지 알고 있다.	3.3624	0.796
조직 시민 행동	1. 나는 업무 외 수당이 지급되지 않아도 주어진 업무를 마치기 위해 추가적인 시간을 낸다.	3.7766	0.856
	2. 나는 업무 이외에 내게 주어진 책임이나 의무를 피하지 않는다.	3.7707	0.735
	3. 공식적으로 요구되는 일이 아니라도, 우리 팀의 성공에 도움이 될 만한 일들을 한다.	3.6938	0.757
	4. 현재 나에게 주어진 일보다 훨씬 더 많은 일을 한다.	3.4512	0.803

개별 설문문항들에 대한 평균 및 표준편차를 분석한 기초통계 결과를 정리하면 역코딩된 문항 '우리 회사의 구성원들은 조직의 목적과 목표를 명확하게 정의하지 않는다.'을 포함하여 지각된 외부 이미지, 조직동일시를 묻는 문항에서 3.20 이상의 결과를 보이고 있다. 또 결과변수인 지식공유와 조직시민행동의 평균값 또한 3.30 이상을 보이고 있으며, 조직기반 자긍심과 조직사회화 과정의 평균값은 3.00 이상을 보이고 있다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

3. 타당성 및 신뢰성 검증

가. 타당성 분석

타당성이란 측정하고자 하는 개념을 정확히 측정했는가와 관련된 것으로 그 측정방법에 따라 내용 타당성, 개념 타당성 등으로 구성된다.

내용 타당성은 측정 도구 자체가 측정하고자 하는 속성이나 개념을 얼마나 대표할 수 있는지를 평가하는 것이다. 이에 대해서는 확실한 통계적 검증방법이 없으며, 따라서 기존의 연구문헌과 이론을 충분히 검토하여 개념을 구성함으로써 타당성을 확보 할 수 있다.

개념 타당성은 구성타당성이라고 하는데 측정 도구가 실제로 측정하고자 하는 개념을 제대로 측정 하였는가, 또는 조사자가 측정하고자 하는 추상적인 개념이 측정도구에 의해 제대로 측정되었는지를 의미하는 지표이다. 실증 연구에서 가장 중요한 타당성으로서 동일한 개념을 측정하는 다중의 척도가 어느 정도 일관성이 있는지와 관련이 있다. 개념타당성은 수렴 타당성(convergent validity)과 판별 타당성(discriminant validity)으로 구분된다. 수렴 타당성은 동일한 개념을 측정하기 위해 최대한 상이한 두 가지 측정방식을 개발하고 이에 의하여 얻어진 측정값들 간에 높은 상관관계가 존재해야 하는 것이다. 판별 타당성은 서로다른 개념을 측정했을 때 얻어진 측정값들 간에는 상관관계가 낮아야만 한다. 즉 서로 다른 두 개념을 측정한 측정값들의 상관계수가 낮게 나왔다면 그 측정방법은 판별타당성이 높다고 할 수 있다.

본 연구에서는 타당성을 측정하는 방법으로 탐색적 요인분석을 실시하였는데, 탐색적 요인분석에서 얻어지는 여러 수치들은 연구변수들에 대한 각 측정항목의 신뢰성, 판별타당성의 개괄적인 방향을 보여 줄 수 있기 때문에 많은 연구자들이 탐색적 요인분석을 측정항목의 사전평가에 사용하고 있다. 즉, 탐색적 요인분석을 통해 각 측정항목들이 하나의 요인으로 묶여져 나오는지의 수렴타당성을 살펴볼 수 있고, 다른 개념을 측정하는 항목들과 별도의 요인으로 분리되어짐에 의한 판별타당성을 확인할 수 있다.

요인의 초기 추출분석 방법은 주성분 분석을 이용하여 조직기반 자긍심, 조직동일시, 조직정체성 강도, 지각된 외부 이미지, 개인·조직 가치 일치, 지식공유, 조직사회화, 조직시민행동, 정체성의 구성 타당도를 검증한다. 다음으로 각 결정요인의 변수들을 요인으로 묶어 요인간의 독립성을 유지한 상태에서 각 요인의 축 사이의

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

각도를 90도로 유지하는 직각 회전방식인 베리멕스(Varimax)방식을 이용하였다.

요인추출을 위해서 요인 수를 결정하는 방법으로 요인을 설명해 줄 수 있는 분산의 정도를 의미하는 아이겐 값(einen value)을 사용하며, 아이겐 값이 1 이상인 경우를 기준으로 요인 수를 결정하게 된다.

KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)는 변수들 간의 상관관계가 다른 변수에 의해 잘 설명되는 정도를 나타내는 값이다. 이 값이 적으면 요인 분석을 위한 변수들의 선정이 좋지 못함을 나타내는 것이다. 일반적으로 KMO값이 0.90이상이면 상당히 좋은 것이고, 0.80~0.89는 꽤 좋은 편에 속한다. Bartlett 구형성 검정은 요인분석 모형의 적합성 여부를 나타내는 것이며 요인분석 모형으로서 적합한지 아닌지는 유의확률로서 파악하게 된다.

다음으로 구성타당도가 확보되었는지 확인하기 위한 확인적 요인분석을 실시한다. 확인적 요인분석의 결과에서 보이는 모델적합도 지수에 대해 엄격하고 특정한 기준이 있는 것은 아니지만 일반적으로 증분적합도지수(IFI), 비교적합도지수(CFI), 카이스퀘어, 자유도 등을 대표적인 지수로 평가한다(Hair, Rolph, Ronald & William, 2006).

(1) 연구변수의 타당성 분석

본 연구모형에서 제시되었던 변수의 타당도를 검증하기 위한 탐색적 요인분석 결과, 본 연구에서 제시한 대로 8개의 요인으로 구분되었다. 연구변수에 대한 탐색적 요인분석 결과는 <표 4-7>에 정리하였다. 요인분석 과정에서 제거된 측정항목은 없으며 각 요인의 아이겐 값이 허용치인 1을 상회하고 있어 유의한 요인으로 묶인 것을 확인할 수 있다. 총 8가지 요인이 전체분산의 65.140%를 설명하고 있다.

또한 KMO의 MSA(표본적합도)는 0.939>a=0.9이고, Bartlett 구형성 검정은 Sig.(p)=0.000<a=0.05로 요인분석을 실시하는 것에 큰 무리가 없는 것으로 나타났다.

다음으로 본 연구에 포함된 변수들의 구성타당도가 확보되었는지 확인하기 위한 확인적 요인분석을 실시하였다. 결과는 <표 4-8>에 제시되어 있으며, 원소간 평균차이(RMR: 0.05이하) 0.0495, 비교적합지수(CFI: 0.9이상) 0.964, 증분적합지수(IFI: 0.9이상) 0.964, 관계적합지수(RFI: 0.9 이상) 0.950으로 나타났다. 기초부합치(GFI=0.814)는 권고수준인 0.9에 미치지 못하지만 Bagozzi & Dholakia(2002)가 제시한 기준인 0.8 이상에 부합하기 때문에 측정모형은 전반적으로 적합한 것으로 판단하였다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표 4-7> 탐색적 요인분석 결과

요인	변수명	요인적재량	공통성	고유값	분산설명력	누적
조직 동일시	조직동일5	.768	.742	4.122	10.846	10.846
	조직동일3	.767	.705			
	조직동일4	.681	.650			
	조직동일1	.680	.616			
	조직동일6	.657	.564			
	조직동일2	.655	.573			
조직 기반 자긍심	OBSE1	.814	.766	3.821	10.055	20.901
	OBSE2	.812	.756			
	OBSE3	.782	.744			
	OBSE4	.757	.705			
	OBSE5	.711	.674			
개인·조직 가치 일치	가치일치6	.797	.751	3.377	8.888	29.789
	가치일치5	.711	.665			
	가치일치3	.664	.712			
	가치일치1	.653	.641			
	가치일치4	.533	.649			
	가치일치2	.488	.438			
지각된 외부 이미지	이미지3	.769	.717	3.089	8.128	37.917
	이미지2	.714	.606			
	이미지1	.709	.583			
	이미지4	.692	.650			
	이미지5	.593	.549			
지식 공유	지식공유3	.801	.735	2.840	7.473	45.390
	지식공유2	.786	.748			
	지식공유1	.761	.730			
	지식공유4	.560	.514			
조직 사회화	사회화2	.795	.726	2.819	7.418	52.808
	사회화3	.788	.665			
	사회화4	.728	.649			
	사회화1	.695	.618			
조직 시민 행동	OCB2	.780	.701	2.587	6.807	59.615
	OCB1	.764	.751			
	OCB3	.651	.679			
	OCB4	.629	.594			
조직 정체성	정체성2	.586	.670	2.100	5.525	65.140
	정체성1	.567	.575			
	정체성3	.514	.589			
	정체성4	.506	.356			
KMO		.939				
Bartlett's test		Chi-Square=13846.426 (df=703, p=0.000)				

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표 4-8> 확인적 요인분석결과

확인적 요인분석결과	Chi-Square=3072.552(p=0.000) Degrees of Freedom=637 Comparative Fit Index(CFI)=0.964 Incremental Fit Index(IFI)=0.964 Relative Fit Index(RFI)=0.950 Root Mean Square Residual(RMR)=0.0495 Goodness of Fit Index(GFI)=0.814

(2) 조직수준 변수의 타당성 분석

본 연구에서는 조직정체성 강도와 지각된 조직 이미지, 조직사회화 정도를 조직 차원의 변수로 사용하기 때문에 위계적 선형 모형을 적용하기 전에 조직 차원의 속성을 가지는지에 대한 검증이 선행되어야 한다. 조직에 속한 구성원들은 개별적 자아로서 어떤 상황에서도 변하지 않는 개인적 속성도 가지지만 그가 속한 집단에 의해서도 영향을 받을 수 있다. 본 연구에서 수집된 설문은 개별 조직구성원들을 통하여 수집되었으므로 조직차원에서 분석하기 위해서는 개별 설문을 53개 조직차원으로 합산해 사용하였다.

개인수준에서 수집된 자료를 조직차원으로 합산하여 사용할 경우에는 이에 대한 신뢰도를 측정해야 한다. 먼저 조직을 독립변수로 3개 변수들을 종속변수로 한 <표 4-9>의 ANOVA 분석에 의하면 조직 간에 변수값이 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

합산한 변수의 신뢰도를 측정하기 위해 ICC(1)과 ICC(2)를 검증하였다. ICC(1)은 개별평가치에 대한 평가자간의 신뢰도에 대한 점 추정치(point estimate)이다. 이는 개별항목에 대한 평가에서 평가자들 간의 분산이 작아 평가자들의 합의가 높다는 것을 의미하고 있기 때문에 평가자들간의 동의(agreement)정도의 지표로도 사용될 수 있다. 조직분위기 관련 연구에서 ICC(1)의 값은 0.0에서 0.5 사이에 있으며, 중앙값은 0.12이다(James, 1982: 차종석·김영배, 1994에서 재인용). 본 연구에서는 3개 변수 값의 ICC(1) 값이 0.148(조직정체성 강도)에서 0.302(조직 사회화 정

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

도)사이에 있었다.

조직 평균값의 신뢰도를 의미하는 ICC(2)는 평가집단의 평균치가 안정된 값인가의 여부를 나타낸다. 이는 서로 다른 두 그룹간의 합산된 점수에 대한 상관관계 정도를 구했을 때 해당되는 값이다. 신뢰도 값의 만족할만한 기준은 연구 분야에 따라서 차이가 난다. ICC(2)의 경우는 0.60 이상이면 만족할 만한 수준이라 할 수 있다.(차종석, 김영배, 1994). 본 연구에서 ICC(2)값은 0.685에서 0.845사이에 있었다. 또한 본 연구에서는 전체 변량 중 집단 간 변량의 비중을 의미하는 η^2 값을 계산하였다. ANOVA, ICC(1), ICC(2), η^2 검증 결과 개인의 수치를 조직수준에서 합산해서 사용하는데 큰 무리는 없는 것으로 나타나 조직수준에서 자료를 분석하였다.

<표 4-9> 일원배치분산분석

		제곱합	df	평균 제곱	F	유의 확률	ICC(1)	ICC(2)	η^2
조직 정체성 강도	집단-간	62.734	52	1.206	3.180	.000	0.148	0.685	0.210
	집단-내	236.329	623	.379					
	합계	299.063	675						
지각된 외부 이미지	집단-간	73.902	52	1.421	4.080	.000	0.197	0.755	0.255
	집단-내	217.018	623	.348					
	합계	290.920	675						
조직 사회화 정도	집단-간	155.302	52	2.987	6.411	.000	0.302	0.845	0.350
	집단-내	290.234	623	.466					
	합계	445.536	675						

* ICC(1)= MSB-MSW/MSB + 〔(k-1)*MSW〕, MSB= 조직 간 평균분산 제곱 값, MSW= 조직 내 평균분산 제곱 값, k= 평균조직크기(Castro, 2002; Kim, 2006),

* ICC(2)= k[ICC(1)]/1+(k-1)[ICC(1)] (Castro, 2002; Kim, 2006)

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

나. 신뢰성 분석

신뢰성은 유사한 또는 동일한 측정 도구를 사용하여 같은 개념을 반복 측정할 경우 일관성 있는 결과를 얻을 수 있어야 한다는 것으로, 측정의 일관성 또는 정확성과 관련이 있다.

신뢰성을 측정하는 방법에는 재검사법, 복수양식법, 반분법, 내적일관성법이 있다(채서일, 2003). 이들 가운데 내적일관성법이 보편적으로 사용된다. 내적일관성에 의한 방법은 같은 개념을 측정하기 위해 여러 개의 항목을 이용하는 경우 측정도구내의 항목별 평균적인 상관관계를 고려하여 신뢰성을 확인하려는 것으로서, 신뢰성을 저해하는 항목을 찾아내어 측정도구에서 제외시킴으로써 측정도구의 신뢰성을 높인다. 신뢰도 분석의 결과는 Crobach's Alpah와 같은 신뢰도척도를 계산한 값을 가지고 판단한다. 분석 결과의 평가에 있어서는 문항전체의 경우에는 α계수가 0.5이상, 개별문항의 경우에는 α계수가 0.6이상이면 충분히 신뢰도가 높다고 할 수 있다(Nunnally & Bernstein, 1994).

신뢰성을 분석한 결과는 아래의 표<4-10>과 같다. 조직기반자긍심에 대해서는 α값이 0.900으로 나타나 높은 신뢰도를 보이고 있으며, 개인·조직 가치일치, 조직동일시, 지식공유, 조직시민행동, 조직사회화, 지각된 외부 이미지의 신뢰성 계수도 0.800 이상으로 나타났다. 조직정체성 측정항목은 α값이 0.742로 신뢰성이 검증되었다.

<표 4-10> 변수들의 신뢰성 분석 결과

변 수	항목수	신뢰성계수
조직기반 자긍심	5	0.900
조직정체성	4	0.742
조직사회화	4	0.821
지각된 외부 이미지	5	0.821
개인·조직 가치일치	6	0.846
조직동일시	6	0.879
지식공유	4	0.839
조직시민행동	4	0.827

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

다. 상관관계 분석

상관관계 분석은 독립 변수들 간의 관련성을 파악하고, 서로 관련성이 있다면 어느 정도의 관련성이 있는지를 알고자 할 때 사용되는 분석기법이다.

일반적으로 널리 사용되는 척도로는 피어슨 상관계수가 있으며, 상관관계의 정도는 0에서 ±1 사이로 나타나며, ±1에 가까울수록 상관관계는 높아지고 0에 가까울수록 상관관계는 낮아진다. 즉, 변화의 강도는 절대값 1에 가까울수록 높고, 변화의 방향은 +는 정의 방향, -는 음의방향이다. 상관관계분석에서 변수들 간의 관련성의 정도를 판단하는 기준은 ±0.9이상이면 매우 높은 상관관계, ±0.7~±0.9 미만이면 높은 상관관계, ±0.4~±0.7미만이면 다소 높은 상관관계가 있다고 할 수 있다. 또한 상관관계가 ±0.4미만이면 낮은 상관관계를 보이고 있다고 판단한다.

본 연구에서는 각 변수들 간의 상관관계분석을 통해 각 변수들 간의 상호관련성 정도를 파악하였다. 신뢰성 분석과 타당성 분석에서 신뢰성과 타당성이 검증된 요인들에 대한 상관관계를 분석함으로써 본 연구의 회귀분석 결과에 의미가 있는지 알아보았다.

변수들 간의 상관관계 분석결과는 다음의 표<4-11>, 표<4-12>와 같이 정리하였다. 본 연구는 조직수준과 개인수준에서 이루어지기 때문에 개인수준 변수간의 상관관계와 조직수준 변수간 상관관계분석을 실시하였다.

상관관계 분석 결과, 조직동일시는 개인수준에서 조직정체성, 지각된 조직이미지, 조직기반 자긍심, 지식공유, 조직시민행동에 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 또한 조직수준 변수간 상관관계 분석 결과를 보면 조직정체성은 지각된 조직이미지와 조직사회화 과정에 상관관계를 보이고 있다. 이러한 결과는 대체로 본 연구모형에서 제시하고 있는 가설의 방향과 일치하고 있음을 알 수 있다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표4-11> 개인수준 변수간 상관관계분석 (표본수 = 676)

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
(1)	1										
(2)	-.189**	1									
(3)	.012	.160**	1								
(4)	-.194**	.572**	.318**	1							
(5)	-.007	.089*	.035	.032	1						
(6)	.005	.106**	.048	.050	.541**	1					
(7)	-.098*	.168**	.135**	.143**	.549**	.483**	1				
(8)	-.069	.221**	.134**	.192**	.518**	.488**	.538**	1			
(9)	-.123**	.226**	.159**	.262**	.416**	.344**	.526**	.492**	1		
(10)	-.120**	.227**	.134**	.215**	.363**	.333**	.412**	.511**	.473**	1	
(11)	-.037	.194**	.200**	.170**	.346**	.302**	.391**	.502**	.461**	.599**	1

*p<0.5 **p<0.01

(1) 성별 (2) 연령 (3) 학력 (4) 직급 (5) 정체성 (6) 지각된 조직이미지

(7) 개인·조직 가치일치 (8) 조직동일시 (9) 조직기반자긍심 (10) 지식공유

(11) 조직시민행동

<표4-12> 조직수준 변수간 상관관계분석

	1	2	3	4	5	6
조직구성원수(1)	1					
업종더미(2) 1=제조, 2=기타	-.023	1				
역사(3)	.729**	-.182	1			
조직정체성(4)	.134	.126	.166	1		
이미지(5)	.016	.029	.166	.671**	1	
사회화(6)	.195	-.103	.157	.559**	.344*	1

*p<0.5 **p<.01

통제변수중 업종은 1=제조, 2=기타로 더미처리 하였음

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

제3절 가설검증

1. 위계적 선형 모형을 통한 조직수준 가설검증

가. 가설 1-1 검증 : 조직정체성 강도가 조직동일시에 미치는 영향

모형1은 조직동일시를 종속변수로 한 HLM분석의 영모형(null model)이다. HLM의 영모형은 종속변수에 대한 집단 간의 분산이 존재하는지 확인하기 위한 모형으로 다른 변수를 투입하지 않고 종속변수인 조직동일시만을 투입하여 분석하였다. 모형 1의 절편 3.596은 53개 조직의 조직동일시의 평균을 의미한다.

모형2는 조직동일시를 종속변수로 개인수준 변수만 투입된 무선계수모형(random coefficient model)이다.

모형3은 조직동일시를 종속변수로 개인수준 변수와 조직수준 변수가 투입된 모형으로서, 준거로서 절편모형(intercept-as-outcome model)으로도 불리는 완전 무선 계수모형(full random coefficient model)이다.

분석결과를 <표 4-13>에서 보면 모형 2에서 개인수준 변수인 연령, 학력, 직급은 모두 조직동일시에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모형 3은 조직동일시를 종속변수로 개인수준 변수와 조직수준 변수가 투입되었을 때 조직정체성 강도가 조직동일시에 미치는 영향을 나타내고 있는데, 결과를 보면 조직정체성 강도가 조직동일시에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설1-1은 지지되었다.

더불어 조직원수가 조직동일시에 부의 영향을 미치고 있고, 정체성 강도의 감마값은 0.624(p=.01)로 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 분석해 보면 조직원수가 적을수록 조직동일시가 낮아짐을 알 수 있고 이는 대기업 보다는 중소기업이 조직동일시가 낮다는 것을 의미한다. 또한 조직역사와 업종은 조직동일시에 영향을 미치지 않는 것으로 판단된다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표 4-13> 조직정체성 강도가 조직동일시에 미치는 영향에 대한 위계적 선형모형

독립변수	종속변수 : 조직동일시					
	모형 1		모형 2		모형 3	
	Coef(ɣ)	SE	Coef(ɣ)	SE	Coef(ɣ)	SE
개인수준						
절편	3.596**	0.040	3.596**	0.042	3.595**	0.033
성			-0.062	0.062	-0.059	0.061
연령			0.148**	0.039	0.130**	0.039
학력			0.069†	0.038	0.073†	0.037
직급			0.049†	0.028	0.056*	0.028
조직수준						
조직역사					0.028	0.041
조직원수					-0.052†	0.027
업종더미 1=제조, 2=기타					-0.089	0.072
정체성 강도					0.624**	0.113

† $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

모형 1 : Level-1, 조직동일시=β0j + rij, Level-2, β0j = ɣ00 + u0j

모형 2 : Level-1, 조직동일시=β0j + β1j*(성) + β2j*(연령) + β3j*(학력) + β4j*(직급) + rij

Level-2, β0j = ɣ00 + u0j, β1j = ɣ10, β2j = ɣ20, β3j = ɣ30, β4j = ɣ40

모형 3 : Level-1, 조직동일시=β0j + β1j*(성) + β2j*(연령) + β3j*(학력) + β4j*(직급) + rij

Level-2, β0j = ɣ00 + ɣ01*(정체성) + ɣ02*(조직원수) + ɣ03*(업종더미) + ɣ04*(조직역사), β1j = ɣ10, β2j = ɣ20, β3j = ɣ30, β4j = ɣ40

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

나. 가설 1-2 검증 : 지각된 외부 이미지가 조직동일시에 미치는 영향

다음으로 가설 1-2를 검증하기 위한 위계적 선형 모형을 보면 모형 2에서 개인수준의 변수인 연령, 학력, 직급은 지각된 외부 이미지에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직수준의 변수가 투입된 모형3에서 본 연구의 가설과 일치하는 지각된 외부 이미지의 감마값이 0.477(p=.01)로 조직동일시에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1-2는 지지되었다.

<표 4-14> 지각된 외부 이미지가 조직동일시에 미치는 영향에 대한 위계적 선형모형

독립변수	종속변수 : 조직동일시					
	모형 1		모형 2		모형 3	
	Coef(ɣ)	SE	Coef(ɣ)	SE	Coef(ɣ)	SE
개인수준						
절편	3.596**	0.040	3.596**	0.042	3.599**	0.036
성			-0.062	0.062	-0.064	0.061
연령			0.148**	0.039	0.141**	0.039
학력			0.069†	0.038	0.064†	0.038
직급			0.049†	0.028	0.053†	0.028
조직수준						
조직역사					0.013	0.046
조직원수					-0.031	0.030
업종더미 1=제조, 2=기타					-0.049	0.079
지각된 외부 이미지					0.477**	0.115

† $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

모형 1, 모형2의 모형 방정식은 표<4-13>과 동일

모형 3 : Level-1, 조직동일시=β0j + β1j*(성) + β2j*(연령) + β3j*(학력) + β4j*(직급) + rij

Level-2, β0j = ɣ00 + ɣ01*(이미지) + ɣ02*(조직원수) + ɣ03*(업종더미) + ɣ04*(조직역사), β1j = ɣ10, β2j = ɣ20, β3j = ɣ30, β4j = ɣ40

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

다. 가설 2-1, 2-2 검증 : 조직사회화가 조직정체성 강도, 지각된 외부 이미지와 조직동일시에 미치는 조절효과

가설 2는 조직사회화가 선행변수와 조직동일시 간의 관계에서 조절효과를 나타내는지 확인한 것이다. 분석을 위해 모형의 독립변수들을 센터링하여 상호작용항을 투입하였다. 상호작용항을 센터링하지 않고 그대로 투입할 경우 선형관계가 존재하여 다중공선성(multi collinearity)이 발생 할 수 있기 때문에 mean centering방식을 사용하였다.

모형 3-1은 조직사회화 정도가 높을수록 조직정체성 강도가 조직동일시에 미치는 정(+)영향력이 커질 것이라는 가설을 검증하기 위한 것으로 정체성 강도도 여전히 조직동일시에 영향을 미치고 있으며, 조직사회화와 정체성 강도 변수를 동시에 투입했을 때 조직동일시에 미치는 조절효과가 입증되었다. 따라서 가설 2-1은 지지되었다.

모형 3-2는 지각된 외부 이미지가 조직동일시에 미치는 영향에 조직사회화가 조절효과를 보이는지 검증하기 위한 것이다. 결과를 보면 지각된 외부 이미지는 여전히 조직동일시에 영향을 미치고 있으나, 지각된 외부 이미지와 조직사회화 변수를 동시 투입했을때 조직동일시와의 관계에서 조직사회화는 조절효과를 보이지 않고 있다. 이는 조직사회화가 조직정체성을 체화하기 위한 조직 내부의 과정이라고 볼 때, 조직외부에서 조직을 바라보는 시각인 지각된 외부 이미지와는 관계가 없는 것이라 해석 할 수 있다. 따라서 가설 2-2는 기각되었다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표 4-15> 조직사회화가 정체성강도와 조직동일시에 미치는 조절효과 분석

독립변수	종속변수 : 조직동일시		독립변수	종속변수 : 조직동일시	
	모형 3-1			모형 3-2	
	Coef(ɣ)	SE		Coef(ɣ)	SE
개인수준			개인수준		
절편	3.594**	0.032	절편	3.597**	0.034
성	-0.059	0.060	성	-0.067	0.060
연령	0.131**	0.038	연령	0.139**	0.039
학력	0.080*	0.037	학력	0.074*	0.038
직급	0.054†	0.027	직급	0.049†	0.028
조직수준			조직수준		
조직원수	-0.041*	0.018	조직원수	-0.030	0.019
조직사회화	0.102	0.084	조직사회화	0.174*	0.080
정체성강도	0.531**	0.130	지각된외부 이미지	0.432**	0.117
조직사회화 *정체성강도	0.381*	0.177	조직사회화 *지각된외부이미지	0.241	0.174

† $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

모형 3-1 : Level-1, 조직동일시=β0j + β1j*(성) + β2j*(연령) + β3j*(학력) + β4j*(직급) + rij

Level-2, β0j = ɣ00 + ɣ01*(조직사회화) + ɣ02*(정체성강도) + ɣ03*(사회화*정체성) + ɣ04*(조직원수),

β1j = ɣ10, β2j = ɣ20, β3j = ɣ30, β4j = ɣ40

모형 3-2 : Level-1, 조직동일시=β0j + β1j*(성) + β2j*(연령) + β3j*(학력) + β4j*(직급) + rij

Level-2, β0j = ɣ00 + ɣ01*(조직사회화) + ɣ02*(외부 이미지) + ɣ03*(사회화*이미지) + ɣ04*(조직원수),

β1j = ɣ10, β2j = ɣ20, β3j = ɣ30, β4j = ɣ40

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2. 회귀분석을 통한 개인수준 가설 검증

가. 가설 3 검증 : 개인·조직 가치일치가 조직동일시에 미치는 영향

조직구성원의 개인·조직 가치일치가 조직동일시에 긍정적인 영향을 미칠 것이라는 가설에 대한 영향력과 설명력이 어느 정도 인지를 검증하기 위하여 조직동일시를 종속변수로 하고 개인·조직 가치일치를 독립변수로 하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

아래의 표<4-16>은 조직동일시에 영향을 미치는 변수들의 위계적 회귀모델이다. 모형1은 통제변수만 투입했을때의 모형이며 모형2은 모형1에서 조직구성원의 정체성 강도와 지각된 외부 이미지, 개인·조직 가치일치를 추가로 회귀시킨 결과이다. 모형2은 조직동일시의 변량을 41.4% 설명하고 있다. 직급(t=1.911, p=.056), 정체성 지각(t=6.370, p=.000), 외부 이미지 지각(t=5.771, p=.000), 개인·조직 가치일치(t=7.206, p=.000)는 가설에서 설정한 바와 같이 조직동일시에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

조직동일시를 향상 시킬 수 있는 변수들간의 상대적 영향력을 평가하면, 개인·조직 가치일치(β=0.271)가 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 나타나고 있다. 다음으로 정체성 지각(β=0.244)이 두 번째로 큰 영향력을 보이는 변수이며 조직 이미지 지각 순으로 조직동일시에 영향력을 미치고 있다.

공차한계는 모두 0.1 이상의 수치를 보여 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 판단할 수 있다.

이와 같은 결과를 볼 때 조직구성원의 개인·조직 가치일치, 정체성 지각, 외부 이미지 지각은 조직동일시에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 알 수 있으며, 따라서 가설 3-1, 3-2, 3-2은 지지됨을 알 수 있다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표 4-16> 개인·조직 가치일치가 조직동일시에 미치는 영향에 관한 회귀분석 검정 결과

독립변수	모형1				모형2				
	β	SE	t값	유의도	β	SE	t	유의도	공차
상 수		.145	20.826	.000***		.165	4.290	.668	
성 별	-.026	.061	-0.689	.491	-.013	.049	-.429	.028*	.938
연 령	.165	.039	3.604	.000***	.080	.031	2.201	.179	.657
학 력	.087	.037	2.200	.028*	.042	.029	1.347	.179	.882
직 급	.064	.029	1.346	.179	.073	.023	1.911	.056†	.608
정체성지각					.244	.041	6.370	.000***	.596
이미지지각					.211	.040	5.771	.000***	.655
가치일치					.271	.039	7.206	.000***	.622
R^2	.062				.414				
ΔR^2	.057				.408				
F	11.138				67.334				
유의확률	.000***				.000***				

† $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

나. 가설 4 검증 : 조직동일시가 지식공유에 미치는 영향

<표4-17>은 조직동일시가 지식공유에 영향을 미치는 변수들의 위계적 회귀모형이다. 모형2은 모형1에서 조직동일시를 추가로 회귀시킨 결과이다. 결과를 보면 조직동일시는 지식공유에 매우 유의한 정(+)의 영향력을 미치고 있다(t=8.085, p=.000). 더불어 직급과 정체성 지각, 개인·조직 가치 일치 변수 또한 지식공유에 유의한 영향을 미치고 있음이 나타났다. 이를 통해 조직동일시가 조직구성원의 역할 외 행동으로 정의된 지식공유에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있으며 따라서 가설 4는 지지되었다.

<표 4-17> 조직동일시가 지식공유에 미치는 영향에 관한 회귀분석 검정 결과

독립변수	모형1				모형2				
	β	SE	t값	유의도	β	SE	t	유의도	공차
상 수		.133	22.927	.000***		.167	8.143	.000***	
성 별	-.075	.056	-1.975	.049	-.059	.049	-1.767	.078†	.938
연 령	.148	.036	3.247	.001**	.061	.032	1.543	.123	.652
학 력	.083	.033	2.118	.035	.035	.029	1.030	.303	.880
직 급	.089	.026	1.880	.060†	.069	.023	1.665	.096†	.605
정체성지각					.078	.042	1.834	.067†	.562
이미지지각					.050	.041	1.230	.219	.624
가치일치					.132	.040	3.130	.002**	.577
조직 동일시					.339	.039	8.085	.000***	.586
R^2	0.073				0.313				
ΔR^2	0.067				0.305				
F	13.210				11.375				
유의확률	.000***				.000***				

† $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

다. 가설 5 검증 : 조직동일시가 조직시민행동 미치는 영향

<표4-18>은 조직동일시가 조직시민행동에 영향을 미치는 변수들의 위계적 회귀모형이다. 선행연구에서 검증되었던 바와 같이 조직동일시가 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치고 있음이 본 연구에서도 검증되었으며 이는 조직동일시가 조직구성원의 역할 외 행동에 매우 밀접한 영향을 주고 있음을 나타내고 있다.

모형2에 조직동일시가 조직시민행동에 미치는 영향력(t=8.474, p=.000)이 수치화되었으며, 더불어 학력, 정체성 지각, 개인·조직 가치일치 변수도 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

<표 4-18> 조직동일시가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 회귀분석 검정 결과

독립변수	모형1				모형2				
	β	SE	t값	유의도	β	SE	t	유의도	공차
상 수		.130	23.026	.000***		.165	8.736	.000***	
성 별	-.005	.055	-.122	.903	.013	.048	.386	.700	.938
연 령	.149	.035	3.261	.001**	.065	.031	1.611	.108	.652
학 력	.166	.033	4.211	.000***	.119	.029	3.425	.001**	.880
직 급	.031	.026	.656	.512	.008	.022	.198	.843	.605
정체성지각					.074	.042	1.712	.087†	.562
이미지지각					.013	.040	.327	.744	.624
가치일치					.124	.040	2.888	.004**	.577
조직 동일시					.360	.038	8.474	.000***	.586
R^2	0.068				0.296				
ΔR^2	0.062				0.287				
F	12.170				35.015				
유의확률	.000***				.000***				

† $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

라. 가설 6 검증 : 조직기반 자긍심의 조절효과

가설 6은 선행변수와 조직동일시 간의 관계에서 조직기반 자긍심이 조절효과를 나타내는지 확인한 것이다. 위계적 선형 분석과 마찬가지로 모형의 독립변수들을 센터링하여 상호작용항을 투입하였다.

조직기반 자긍심의 조절효과를 분석한 결과 조직구성원의 정체성 지각, 개인·조직 가치 일치와 조직동일시와의 관계에서 조직기반 자긍심은 조절효과를 보이지 않는 것으로 나타났다. 자긍심은 개인들이 자신을 유능하고, 중요하고, 가치 있다고 믿는 정도를 나타낸다(Pierce et al., 1989). 따라서 개인이 지각한 조직정체성의 정도, 조직과의 가치 일치 정도는 자긍심과는 관계가 없다고 판단 할 수 있다. 그러나 조직기반 자긍심은 외부 이미지 지각과 조직동일시 사이에서 부(-)의 조절효과를 보이고 있다. 즉, 조직기반 자긍심은 개인이 스스로 지각하는 조직과의 관계에서는 조절효과를 보이지 않지만, 외부에 의해 지각되는 조직의 이미지에는 조절효과를 보이는 것으로 판단할 수 있으며 이를 해석해 보면 다음과 같다.

첫째, 외부 이미지 지각수준이 평균보다 높고, 조직기반 자긍심이 평균수준 보다 높은 조직구성원은 조직동일시가 낮게 나타난다.

둘째, 외부 이미지 지각수준이 평균보다 낮고, 조직 기반 자긍심이 평균수준 보다 낮은 조직구성원 역시 조직동일시가 낮게 나타난다.

셋째, 외부 이미지 지각수준이 평균보다 높고, 조직기반 자긍심이 평균수준 보다 낮은 구성원은 조직동일시가 높게 나타난다. (외부 이미지에 의한 보상효과)

넷째, 외부 이미지 지각수준이 평균보다 낮고, 조직기반 자긍심이 평균 수준보다 높은 조직 구성원 역시 조직동일시가 높게 나타난다.

앞에서 기술한 바와 같이 조직기반 자긍심은 동기부여와 관련이 깊은 변수이다. 즉, 조직기반 자긍심 높은 구성원은 자신이 성공적이며 가치 있는 존재라고 생각하는데, 이러한 자기 개념과 일치하는 성과를 얻고자 동기부여 되는 것이다. 이러한 동기부여는 인간의 욕구와도 관련이 있는데 Maslow(1943: 배종석, 2009에서 재인용)에 의하면 하위단계의 욕구가 결핍되면 그것을 만족시키려는 방향으로 사람은 노력을 기울이고, 그것이 충족되면 상위욕구로 이동한다는 만족-진행 차원을 이야기 하였다. 이러한 동기부여와 욕구의 관점에서 본 연구의 결과를 해석해 보면 첫 번째 결과인 좋은 이미지를 가진 회사의 구성원임과 동시에 조직내에서 스스로의 역량을 높게 평가하는 경우 조직동일시가 낮게 나타났는데, 모 대학의 졸업생 대학생활 의견조사(2006) 보고서에 의하면 국내 최고의 대학을 졸업한 조직구성원들의

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

조직문화 적응이 다소 소홀한 것 같다는 평가가 있었다. 이 보고서에 의하면 대기업 인사 담당자들은 이 대학 출신이 다른 대학 출신자보다 지식이 풍부하고 논리적 사고력이 뛰어나지만 조직에 적응하는 능력이 떨어진다고 평가하였다. 그 이유는 타 대학 출신보다 이직이나 취업의 문이 훨씬 넓은 편이기 때문인것 같다고 지적하였다. 이러한 연구 결과를 볼 때 좋은 학교를 졸업하고 좋은 이미지의 회사에 입사한 소위 엘리트 사원의 조직동일시가 예상외로 낮을 것이라는 해석이 가능하다. 즉, 자신의 주변 환경과 스스로에 대한 만족이 높은 조직구성원은 더 이상 조직에 동일시 하고자 하는 동기부여 요소가 줄어든 것으로 판단 할 수 있다. 조직에 동일시 하고자 하는 동기부여는 결핍에 의해 나타날 수 있는데, 좋은 외부 이미지를 가진 회사에 다니는 조직구성원은 자긍심이 약간 낮다 하더라도 이미지에 의한 보상효과로 인해 조직동일시가 높게 나타날 수 있다. 그리고 외부에 비치는 이미지는 좋지 않지만 스스로의 자긍심이 높은 구성원은 조직 내에서 중요한 일을 맡고 있으며, 스스로의 가치가 있다고 느끼기 때문에 조직동일시가 높게 나타날 수 있다. 마지막으로 자긍심도 낮고 좋지 않게 평가되는 이미지를 가진 회사의 구성원이라면 상대적 박탈감에 의해 조직에 동일시하고자 하는 의지조차 없을 수 있어 조직동일시가 낮게 나타난다고 판단할 수 있다.

따라서 가설 6-1, 6-2은 기각되었으며 6-3은 부의 조절효과를 보이는 것으로 나타났다.

<표 4-19> 개인·조직 가치일치와 조직동일시와의 관계에서 조직기반 자긍심의 조절효과

독립변수	모형1				모형2				
	β	SE	t값	유의도	β	SE	t	유의도	공차
상 수		.145	20.826	.000***		.165	4.501	.000***	
성 별	-.026	.061	-.689	.491	-.016	.049	-.527	.598	.931
연 령	.165	.039	3.604	.000***	.079	.031	2.161	.031*	.653
학 력	.087	.037	2.200	.028*	.034	.029	1.082	.280	.874
직 급	.064	.029	1.346	.179	.072	.023	1.919	.055†	.606
정체성지각					.229	.041	5.969	.000***	.585
이미지지각					.214	.040	5.847	.000***	.644
가치일치					.289	.039	7.656	.000***	.608
정체성 *자긍심					.069	.062	1.565	.118	.444
이미지 *자긍심					-.112	.059	-2.748	.006**	.519
가치일치 *자긍심					-.049	.054	-1.195	.233	.518

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

R^2	0.062	0.425
ΔR^2	0.057	0.416
F	11.138	49.126
유의확률	.000***	.000***

† $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

마. 가설 7 검증 : 조직동일시의 매개효과

조직구성원의 개인·조직 가치일치, 정체성 지각, 외부 이미지 지각이 지식공유와 조직시민행동에 미치는 영향관계에서 조직동일시가 매개역할을 할 것이라는 가설7-1, 7-2, 7-3을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다.

본 연구에서는 Baron & Kenny(1986)의 3단계 매개 회귀분석(Three-step mediated regression analysis)기법을 이용하여 매개효과를 측정하였으며 방법은 다음과 같다.

제1단계 : 독립변수가 매개변수에 미치는 유의한 영향관계. 회귀분석을 통하여 두 변수 간에 미치는 영향관계를 분석하고, 통계적 유의수준 하에서 유의한 영향관계가 있어야 한다.

제2단계 : 독립변수가 종속변수에 미치는 유의한 영향관계. 회귀분석을 통하여 두 변수 간에 미치는 영향관계를 분석하고, 통계적 유의수준 하에서 유의한 영향관계가 있어야 한다.

제3단계 : 독립변수와 매개변수가 종속변수에 미치는 유의한 영향관계. 회귀분석을 통하여 변수 간에 미치는 영향관계를 분석하고, 통계적 유의수준 하에서 유의한 영향 관계가 있어야 한다.

먼저 독립변수와 결과변수 사이에서 조직동일시의 매개 효과를 검증하기 위해서는 독립변수가 조직동일시에 유의한 영향을 미치는지 확인해야 한다. 이는 앞서 가설 3 검증을 통해 확인 하였다. 정체성 지각, 외부 이미지 지각, 개인·조직 가치일치 모두 조직동일시에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

<표 4-20, 4-21> 독립변수와 결과변수 사이의 관계를 살펴보기 위해 회귀분석을 실시한 결과이다. 독립변수인 정체성 지각과 외부 이미지 지각, 개인·조직 가치일치와 결과 변수인 지식공유, 조직시민행동 간의 관계를 살펴본 결과 모든 독립변수가 결과변수에 미치는 영향이 유의한 것으로 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표 4-20> 독립변수가 종속변수(지식공유)에 미치는 영향

독립변수	모형1				모형2				
	β	SE	t값	유의도	β	SE	t	유의도	공차
상 수		.133	22.927	.000***		.172	9.165	.000	
성 별	-.075	.056	-1.975	.049†	-.063	.051	-1.816	.070†	.938
연 령	.148	.036	3.247	.001**	.089	.033	2.136	.033*	.657
학 력	.083	.033	2.118	.035*	.050	.030	1.387	.166	.882
직 급	.089	.026	1.880	.060†	.093	.024	2.166	.031*	.608
정체성지각					.161	.043	3.707	.000***	.596
이미지지각					.122	.041	2.927	.004**	.655
가치일치					.224	.041	5.256	.000***	.622
R^2	0.073				0.246				
$R^2\Delta$	0.067				0.238				
F	13.210				31.094				
유의확률	.000***				.000***				

† $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

<표 4-21> 독립변수가 종속변수(조직시민행동)에 미치는 영향

독립변수	모형1				모형2				
	β	SE	t값	유의도	β	SE	t	유의도	공차
상 수		.130	23.026	.000***		.171	9.758	.000***	
성 별	-.005	.055	-.122	.903	.008	.050	.233	.816	.938
연 령	.149	.035	3.261	.001**	.094	.033	2.224	.026*	.657
학 력	.166	.033	4.211	.000***	.134	.030	3.681	.000***	.882
직 급	.031	.026	.656	.512	.034	.023	.785	.433	.608
정체성지각					.162	.043	3.662	.000***	.596
이미지지각					.089	.041	2.118	.035*	.655
가치일치					.221	.040	5.097	.000***	.622
R^2	0.068				0.062				
$R^2\Delta$	0.220				0.212				
F	12.170				26.908				
유의확률	.000***				.000***				

† $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표 4-22, 4-23>은 매개효과 검증절차에 따라 3단계에서는 독립변수와 매개변수인 조직동일시를 모두 투입하고 분석한 결과이다. 그 결과 조직동일시가 독립변수인 정체성 지각, 외부 이미지 지각이 결과변수인 지식공유, 조직시민행동에 영향을 미치는 과정에서 완전 매개 역할을 한다는 것을 확인할 수 있었다.

다만 개인·조직 가치일치는 2단계와 3단계 회귀분석에서 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 부분 매개 효과를 보인 것으로 판단되어 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 Sobel Test를 실시한 결과 Z값이 각각 3.296(지식공유), 3.096(조직시민행동)으로 1.96보다 커 부분 매개효과는 통계적으로 유의함을 확인할 수 있었다.

<표 4-22> 독립변수와 매개변수가 종속변수(지식공유)에 미치는 영향

독립변수	모형1				모형2				
	β	SE	t값	유의도	β	SE	t	유의도	공차
상 수		.133	22.927	.000***		.167	8.143	.000***	
성 별	-.075	.056	-1.975	.049*	-.059	.049	-1.767	.078†	.938
연 령	.148	.036	3.247	.001**	.061	.032	1.543	.123	.652
학 력	.083	.033	2.118	.035*	.035	.029	1.030	.303	.880
직 급	.089	.026	1.880	.060†	.069	.023	1.665	.096†	.605
정체성지각					.078	.042	1.834	.067†	.562
이미지지각					.050	.041	1.230	.219	.624
가치일치					.132	.040	3.130	.002**	.577
조직동일시					.339	.039	8.085	.000***	.586
R^2	0.073				0.313				
$R^2\Delta$	0.067				0.305				
F	13.210				38.000				
유의확률	.000***				.000***				

† $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

<표 4-23> 독립변수와 매개변수가 종속변수(조직시민행동)에 미치는 영향

독립변수	모형1				모형2				
	β	SE	t값	유의도	β	SE	t	유의도	공차
상 수		.130	23.026	.000***		.165	8.736	.000***	
성 별	-.005	.055	-.122	.903	.013	.048	.386	.700	.938
연 령	.149	.035	3.261	.001**	.065	.031	1.611	.108	.652
학 력	.166	.033	4.211	.000***	.119	.029	3.425	.001**	.880
직 급	.031	.026	.656	.512	.008	.022	.198	.843	.605
정체성지각					.074	.042	1.712	.087†	.562
이미지지각					.013	.040	.327	.744	.624
가치일치					.124	.040	2.888	.004**	.577
조직동일시					.360	.038	8.474	.000***	.586
R^2	0.068				0.296				
$R^2\Delta$	0.062				0.287				
F	12.170				35.015				
유의확률	.000***				.000***				

† $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

결과를 정리해 보면 정체성 지각과 이미지 지각이 종속변수에 미치는 영향에 조직동일시는 강한 매개 효과를 보여주고 있으며, 개인·조직 가치일치와 종속변수 사이에는 부분 매개효과를 보여주고 있다. 따라서 가설 7-1-1, 7-1-2는 부분 지지되었으며, 7-2-1, 7-2-3, 7-3-1, 7-3-2는 지지되었음을 확인하였다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

3. 가설 검증 결과 종합

<표 4-24> 검증결과의 요약

구분	가 설		결 과
조직수준	가설 1-1	조직정체성 강도는 조직동일시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	지지
	가설 1-2	지각된 외부 이미지는 조직동일시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	지지
	가설 2-1	조직정체성 강도가 조직동일시에 미치는 영향력은 조직사회화 정도에 따라 조절효과가 나타날 것이다.	지지
	가설 2-2	지각된 외부 이미지가 조직동일시에 미치는 영향력은 조직사회화 정도에 따라 조절효과가 나타날 것이다.	기각
개인수준	가설 3-1	개인·조직 가치 일치는 조직동일시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	지지
	가설 3-2	조직구성원의 정체성 지각 정도는 조직동일시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	지지
	가설 3-3	조직구성원의 외부 이미지 지각 정도는 조직동일시에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	지지
	가설 4	조직동일시는 조직구성원의 지식공유에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	지지
	가설 5	조직동일시는 조직구성원의 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	지지
	가설 6-1	조직기반 자긍심이 클수록 조직구성원의 개인·조직 가치 일치가 조직동일시에 미치는 정(+)의 영향력은 더욱 커질 것이다.	기각
	가설 6-2	조직기반 자긍심이 클수록 조직구성원의 정체성 지각이 조직동일시에 미치는 정(+)의 영향력은 더욱 커질 것이다.	기각
	가설 6-3	조직기반 자긍심이 클수록 조직구성원의 외부 이미지 지각이 조직동일시에 미치는 정(+)의 영향력은 더욱 커질 것이다.	부(-) 효과
	가설 7-1-1	조직동일시는 조직구성원의 개인·조직 가치 일치와 지식공유를 매개할 것이다.	부분 지지
	가설 7-1-2	조직동일시는 조직구성원의 개인·조직 가치 일치와 조직시민행동을 매개할 것이다.	부분 지지
	가설 7-2-1	조직동일시는 조직구성원의 정체성 지각과와 지식공유를 매개할 것이다.	지지
	가설 7-2-2	조직동일시는 조직구성원의 정체성 지각과 조직시민행동을 매개할 것이다.	지지
	가설 7-3-1	조직동일시는 조직구성원의 외부 이미지 지각과 지식공유를 매개할 것이다.	지지
	가설 7-3-2	조직동일시는 조직구성원의 외부 이미지 지각과 조직시민행동을 매개할 것이다.	지지

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

제5장 결 론

제1절 연구결과 및 시사점

1. 학문적 시사점 및 논의

본 연구의 목적은 조직수준의 선행변수와 개인수준의 선행변수가 조직구성원의 조직동일시에 영향을 미치는 것을 증명하기 위함이다.

조직동일시의 개념을 다시 정리해 보면 조직동일시는 특정 조직의 구성원으로서의 자기 자신에 대한 인식을 자신의 일반적인 자기 정의 속에 통합하는 것이며(Dutton et al, 1994), 조직 또는 자신이 속한 그룹의 정체성과 개인 정체성의 인지적, 심리적 일체화 과정이라고 할 수 있다(Mael & Ashforth, 1992). 이처럼 조직장면에서 중요하게 다루어져야 하는 조직동일시에 관해 국내기업을 대상으로 하여 다음과 같은 연구를 진행하였다.

조직동일시는 개인 수준에서 측정 될 수 있는 변수이지만 조직에서 일어나는 현상은 다수준 특성이 있기 때문에 조직수준에서 측정해야 하는 변수를 적용하여 연구할 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 조직수준에서 정체성 강도와 지각된 외부이미지를, 개인수준에서 개인·조직 가치일치와 조직구성원의 정체성 지각, 이미지 지각이 조직동일시에 미치는 영향을 살펴보고 동일시의 결과로 조직구성원의 역할 외 행동에 미치는 영향을 검증하였다.

더불어 조직사회화 정도와 조직기반 자긍심의 변수 간 조절 효과를 분석하였고, 조직동일시가 가져올 수 있는 결과변수로서 조직구성원의 역할 외 행동 즉, 조직시민행동, 지식공유를 측정하여 분석하였다. 마지막으로 선행변수와 결과변수 사이에 조직동일시를 매개로 하여 살펴보았다.

이상의 연구방법을 토대로 조직수준에서 분석한 가설 검증 결과와 이에 따른 이론적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 조직동일시에 미치는 조직정체성 강도를 검증한 결과 정체성강도($p<0.01$), 연령($p<0.01$), 학력($p<0.1$), 직급($p<.0.05$)이 유의한 영향을 미치고 있었다. 선행연구에서 조직정체성은 구성원들의 개별적 지각이 모여 일정 정도의 합의를 이루어 존재하는 것이며(Weick, 1995), 강한 조직정체성이란 구성원이 조직정체성에 대해 공유 정도가 크고 깊은 정도이다(Dutton et al., 1994).라고 하였다. 즉, 명확한 정체성은 조직의 방향성을 분명하게 구성원들에게 전달하게 되어 구성원들이 조직을 선

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

택하거나, 조직 행동의 방향성을 잡게 해줄 수 있다. 또한, 강한 조직정체성은 구성원 모두가 공유하고 있는 조직정체성을 위협하는 이슈를 해결하는 방안을 구성원들이 적극적으로 찾아내도록 한다(Dutton & Dukerich, 1991). 이러한 조직정체성의 정의와 중요성을 바탕으로 선행연구에서는 조직정체성의 구성요소인 조직독특성, 중심성 등과 조직동일시와의 관계를 검증하였으며, 본 연구에서는 이를 바탕으로 조직정체성이 강할수록 조직동일시가 높아질 것이라는 가설을 설정하여 이를 실증적으로 검증하였다.

둘째, 지각된 외부 이미지가 조직동일시에 미치는 영향을 분석한 결과 지각된 외부 이미지($p<0.01$), 연령($p<0.01$), 학력($p<0.1$), 직급($p<.0.1$)이 조직동일시에 유의한 영향을 미쳤으며 조직역사, 조직원수, 업종은 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 외국의 많은 선행연구에서 지각된 외부 이미지가 조직동일시에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였지만, 우리나라 연구에서는 거의 다루어지지 않았으며 조직동일시를 관련 개념들과의 구별을 통해 구성원들의 행동 또는 태도의 선행 변수로서 다룬 연구가 거의 없다(황정희, 2009). 따라서 본 연구에서 검증된 지각된 외부 이미지와 조직동일시와의 유의한 관계는 국내 기업을 대상으로 하여 검증하였음에 의미가 있다. 그리고 선행연구에서 지각된 외부 이미지와 조직정체성은 개인수준에서 측정하고 분석하였으나 본 연구에서는 위계적 선형분석을 이용하여 조직수준에서 분석을 시행하고 검증하였다는 데 의의가 있다.

셋째, 조직사회화의 조절 효과를 검증한 결과를 보면 조직정체성 강도와 조직사회화의 상호작용항은 조직동일시에 긍정적인 효과를 보이는 것으로 나타나 조직사회화가 조직정체성 강도와 조직동일시 사이의 관계를 조절할 것이라는 가설을 지지하고 있다. 즉 조직사회화가 강력하게 시행될수록 조직정체성 강도가 조직동일시에 영향이 커진다는 것을 알 수 있다. 조직동일시는 항상 정적인 것이 아니라 조직사회화 단계에 따라 변화하게 된다고 볼 수 있다(김민주, 1994)는 것을 증명하는 것이며, 조직사회화가 조직동일시에 영향을 미치는 것을 확인한 연구임에 의의가 있다. 일반적으로 조직사회화는 신입사원이 조직에 처음 입사해서 조직에 적응하는 과정으로 연구가 진행되었는데, 본 연구에서는 신입사원이 아닌 재직 중인 조직구성원도 조직사회화가 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 반면에 조직사회화 정도와 지각된 외부 이미지와의 상호작용항은 유의한 관계가 없는 것으로 나타나, 조직사회화 정도가 지각된 외부 이미지와는 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 이는 조직사회화가 조직내부에서 조직의 가치와 신념을 내재화 하는 과정이라고 볼 때, 조직외부에서 조직을 보는 시각인 지각된 외부 이미지는 관련이 없는 것으로 판단할

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

수 있다.

다음으로 개인수준에서 분석한 가설 검증 결과와 이에 따른 이론적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 개인·조직 가치 일치가 조직동일시에 미치는 영향을 분석한 결과 개인·조직 가치일치(t=7.206, p=.000), 정체성 지각(t=6.370, p=.000), 외부 이미지 지각(t=5.771, p=.000)이 조직동일시에 긍정적인 영향력을 미치는 것으로 나타났다. O'Reilly & Chatman(1986)은 조직동일시를 조직의 가치나 역할을 자신의 정체성으로 통합하는 것으로 볼 때, 개인과 조직 간의 조화정도가 높을수록 조직구성원들은 조직의 가치나 규범에 모순되지 않는 태도와 행동을 보인다고 하였다. 본 연구에서는 조직동일시와 개인·조직 가치 일치가 유의성이 있음을 실증적으로 검증하였다. 이는 조직동일시가 조직구성원이 조직의 가치나 역할을 자신의 정체성으로 통합하는 것이며, 개인과 조직 간의 조화정도가 높을수록 조직의 가치나 규범에 모순되지 않는 태도와 행동을 보일 것이라는 조직동일시의 개념정의에 부합하는 연구결과라 할 수 있다. 그리고 조직구성원이 조직의 정체성을 지각하는 정도가 크고, 외부 이미지를 지각하는 정도가 클수록 조직동일시에 미치는 긍정적인 영향력을 검증하였다.

다음으로 조직동일시가 결과변수인 구성원의 역할 외 행동에 미치는 영향을 검증한 결과 지식공유(t=8.085, p=.000)와 조직시민행동(t=8.474, p=.000)에 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타나 가설이 지지되었다. 다만 구성원의 지식공유 행동과 관련하여 지금까지 지식공유 행동은 조직 내에서 수행하는 업무와 관련하여 공식적으로 요구되는 직무 행동인 역할 내 행동차원에서 다루어져 왔다. 하지만 지식공유 행동은 조직시민행동과 같은 개인의 이타적인 행동을 의미하는 역할 외 행동으로도 볼 수 있다(Wang & Noe, 2010)는 주장을 근거로 본 연구에서 지식공유를 역할 외 행동으로 측정하여 실증적으로 검증했다는 점에서 가치가 있다고 할 수 있다. 조직시민행동과 조직동일시와의 관계는 많은 선행연구에서 유의한 영향을 보이고 있는 것처럼 본 연구에서도 유의한 영향을 미치고 있음을 다시 한 번 확인하였다.

둘째, 조직기반 자긍심의 조절효과는 나타나지 않는 것으로 조사되었지만, 조직기반 자긍심은 외부 이미지 지각과 조직동일시 사이에 부의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 조직기반 자긍심이 부의 조절효과를 보이는 것은 다음과 같은 해석할 수 있다. 조직기반 자긍심은 동기부여와 관련이 깊은 변수이다. 이러한 동기부여는 욕구와 관련이 있다. 좋은 이미지를 가진 회사의 구성원임과 동시에 조직 내에

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

서 자신의 역량을 높게 평가하는 경우 조직동일시가 낮게 나타났다. 이는 실제로 역량이 높고 스스로 자신의 가치를 높게 평가하는 개인의 조직동일시는 예상외로 낮을 수 있다는 것으로, 이직의 기회가 상대적으로 많고 쉬운 편이기 때문이라는 해석이 가능하다. 즉, 자신의 주변 환경과 스스로에 대한 만족이 높은 조직구성원은 더 이상 조직에 동일시하고자 하는 동기부여 요소가 줄어든 것으로 판단할 수 있다. 또한, 자긍심이 평균보다 낮지만 좋은 이미지의 회사의 구성원이라면 이를 통한 보상효과로서 조직동일시가 높게 나타나고 있다. 반대로 회사의 이미지는 약간 낮지만 자긍심이 높은 구성원의 조직동일시도 높게 나타나고 있는데, 스스로에 대한 가치를 높게 평가하는 개인은 외부 이미지 지각에 의한 조직동일시 감소를 스스로 상쇄하고 있는 것으로 판단된다.

마지막으로 조직동일시의 매개 효과를 검증한 결과 정체성 지각과 이미지 지각이 종속변수에 미치는 영향에 조직동일시는 강한 매개 효과를 보여주고 있으며, 개인·조직 가치일치와 종속변수 사이에는 부분 매개 효과를 보여주고 있었다. 조직동일시의 완전 매개 효과는 조직동일시를 통해 조직구성원이 선행변수와 결과변수를 받아들이는 것으로 조직 또는 집단에서 조직동일시 변수의 중요성을 다시 한 번 입증하는 것이다.

2. 실무적 시사점 및 논의

본 실증연구의 결론을 통해 얻을 수 있는 시사점은 다음과 같다.

Tajfel(1982)은 조직동일시를 한 개인이 자기 자신을 조직의 공통된 특성이나 장단점, 성공과 실패를 자신의 것으로 지각함으로써 조직과의 공동운명을 공유하고, 조직과 자신이 심리적으로 상호 연계된 것이라 정의 하였다. 조직이 어려운 상황에서도 조직동일시가 높은 조직구성원은 조직을 위해 노력하게 되는 것이며, 조직에 동일시할 때 조직이 추구하는 가치와 목표를 이해하고 추구할 뿐만 아니라 본인 삶의 만족도 높일 수 있는 것이다(김원형, 1993). 본 연구의 주요한 목적은 조직동일시에 영향을 미치는 선행 변수 중 조직수준 변수의 영향력을 확인하는 것이다. 이러한 연구 목적을 달성한 결과로서 조직정체성의 강도와 지각된 외부 이미지가 구성원의 조직동일시에 미치는 영향에 있어 유의한 관계를 확인하였다.

본 연구에서 측정한 조직차원의 선행 변수 중 지각된 외부 이미지보다 조직정체성 강도가 조직동일시에 더욱 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 이는 조직

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

구성원의 조직동일시 향상을 위해서는 강한 조직정체성이 필요한 것으로 판단된다. 이러한 결과로 볼 때 구성원의 조직동일시를 위해서는 조직이 가지고 있는 정체성의 강도가 매우 큰 영향을 미치고 있으며 이는 조직의 역사나 업종과 관계없이 정체성 강도 자체가 구성원이 동일시를 느끼게 하는 선행요인이 되는 것으로 설명할 수 있다. 따라서 기업은 조직이 가지고 있는 정체성을 확실하게 구축할 필요가 있으며, 이는 기업규모에 관계없이 중요한 것으로 판단된다. 조직구성원의 조직동일시 향상을 위해 기업은 일단 명확하고 강력한 조직정체성을 우선으로 구축해야 하며, 다음으로 좋은 외부 이미지 구축을 위한 노력이 필요하다.

그렇다면 조직차원에서 정체성 강도를 높이기 위해서는 어떤 노력이 필요할까? 우선 조직의 비전과 목표를 명확하게 정의해야 한다. 여기서 유의해야 할 점은 조직은 사회적으로 또는 환경적으로 적합한 비전과 목표를 세워야 한다는 것이다. 비현실적인 비전과 목표는 조직구성원에서 잘 전달되지도 않을뿐더러 조직정체성 강화에 도움을 줄 수 없다. 그리고 적절한 비전과 목표를 세웠다면 이를 잘 실행하는 것이 중요하다. 조직에서 비전과 목표의 설정과 실행은 반드시 같이 이루어져야 한다. 만약 A 회사가 “우리는 혁신적인 제품을 생산할 것이다.”라는 비전을 가지고 전파하였는데, 실제로는 회사의 이익만을 생각하고 실패에 관한 책임을 강하게 묻는다면 A 회사의 조직구성원은 조직의 비전을 명확하다고 인지하지 못할 것이다. 그리고 이러한 상황들은 조직정체성을 강하게 만들 수 없다.

조직에 대한 조직 외부인들의 평가도 조직동일시에 중요한 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 급변하는 사회의 정보 접근성 증대와 조직 간의 경계 붕괴로 인해 조직구성원들은 소속조직과 외부의 시각을 비교할 기회가 많아졌다(Hatch & Shultz, 2002). 때문에 조직차원에서 외부에서 지각되는 조직의 이미지를 관리할 필요가 있는 것이다. 이러한 외부 이미지를 관리하기 위해서는 먼저 좋은 제품과 서비스를 제공하는 것을 기본으로 해야 한다. 그리고 조직이 책임감 있는 모습을 보여야 한다. 판매한 제품이나 서비스에 대한 책임은 물론, 요즘 강조되고 있는 기업의 사회적 책임에도 관심을 기울여야 한다. 이러한 조직차원의 노력은 외부 주체들에게 전달되고, 외부의 주체들은 이를 해석하여 다시 조직구성원에게 전달하는 일련의 과정을 통하게 된다. 조직에 대한 외부의 시각들은 조직정체성에 영향을 주고받으며 서로 지속적해서 재정의되는 관계를 형성하는 것이다. 이를 통해 구축된 좋은 외부 이미지는 조직구성원의 동일시를 높여 성과를 내는데 이바지할 수 있을 것이다.

조직수준의 선행변수인 조직정체성 강도와 지각된 외부 이미지가 조직동일시에

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

영향을 미치는 과정에 조직사회화 과정이 영향을 미침을 실증적으로 규명하였다. 조직사회화 과정은 조직정체성 강도에 조절 효과를 보이고 있으며 지각된 외부 이미지에는 조절 효과를 보이는 않는 것으로 나타났다. 이는 조직사회화 과정이 조직 내부의 시스템에 작용하는 변수임을 증명하는 것이다. 즉, 외부에서 보는 조직 이미지와는 별개로 조직 내부에서 정체성을 내면화시키고 일치시키는 과정이라고 볼 때 조직 사회화가 동일시에 미치는 조절 효과는 조직정체성 강도에 유의하게 미친다고 판단할 수 있다. 조직구성의 조직사회화 효과를 높이기 위해서는 먼저 조직구성원의 교육활동 참여율을 높일 필요가 있고, 개별적으로 필요한 직무 교육을 별도의 프로그램을 통해 교육하는 방법을 모색해야 한다. 그리고 본 연구에서 조사된 바로는 어느 정도 규모가 있는 조직에서도 조직구성원이 앞으로 거쳐 가게 될 경력 경로 즉, 승진, 발령 등의 각 단계를 명확히 제시해 주고 있지 않다는 응답이 많았다. 조직의 관리자는 조직구성원의 경력 경로를 명확히 제시해 줄 필요가 있는 것이다.

조직구성원의 개인과 조직의 가치 일치 정도와 정체성 지각 정도, 외부 이미지 지각 정도가 조직동일시에 미치는 유의한 관계를 증명하였다. 세 변수 모두 조직동일시에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 특히 개인·조직 가치 일치 변수가 조직동일시에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 따라서 기업은 조직구성원의 동일시를 향상 시키는 데 있어 가치에 관한 요소를 보다 폭넓게 고려해야 할 것이다. 개인은 가치를 인식하는 데 있어 자신의 가치관과 조직의 가치관을 비교하기도 하지만, 조직구성원 간의 가치관과도 비교하게 된다. 즉, 직장동료들과 나의 가치관 일치 정도도 가치 인식에 중요한 요인이 되는 것이다. 그리고 조직의 가치관이 사회적으로, 환경적으로 적합할 때 가치 인식이 높아지게 된다. 조직의 가치는 하나일 수 있지만, 개인의 가치는 조직구성원 수만큼 있을 것이며, 모든 조직구성의 가치와 조직의 가치를 일치시키는 것은 매우 어려운 일이다. 그러나 조직관리자가 가치에 관한 부분을 조직, 동료, 사회적, 환경적 적합도까지 생각 할 때 좀 더 많은 조직구성원이 조직가치에 좀 더 다가갈 수 있을 것이다.

조직동일시가 영향을 미치는 결과변수로서 조직구성원의 역할 외 행동에 관한 가설을 검증하였다. 조직구성원의 조직동일시가 높아지면 구성원의 역할 외 행동 중 하나인 조직시민행동이 높아질 것이라는 선행연구는 본 연구를 통해 다시 한 번 통계적으로 유의한 관계가 있음이 검증되었다. 조직동일시가 높은 조직구성원은 지식공유를 통해 자신이 동료들과 공유하면 손해라고 생각하는 업무경험과 노하우까지도 동료들에게 알려준다. 그리고 비공식적인 자리에서도 업무지식을 동료들에

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

게 알려준다. 조직동일시가 높은 조직구성원이 많은 조직은 지식공유가 활발히 이루어 질 것이며 이는 조직성과에 많은 영향을 미칠 수 있다.

정리해 보면 본 연구의 실증 분석 결과 조직동일시가 높은 구성원은 지식공유 수준과 조직시민행동 수준이 높다는 것을 입증하였다. 이러한 결과를 바탕으로 볼 때 조직동일시는 구성원의 행동에 광범위한 영향을 미치는 것으로 판단되며 조직동일시가 조직성과에 중요한 관점으로 다루어져야 한다는 것을 입증하였다.

마지막으로 조직동일시의 매개 효과에 주목해야 한다. 본 연구에서 조직동일시는 조직구성원의 정체성 지각과, 외부 이미지 지각을 완전 매개하고 있었다. 기업이 강한 조직정체성을 보유하고 좋은 외부 이미지를 구축하였더라도 조직구성원은 조직동일시를 통해 이러한 선행변수를 받아들이게 되며 그 결과로서 본인에게 주어진 직무 외의 행동들 즉, 역할 외 행동을 자발적으로 실행하게 되는 것이다.

제2절 연구의 한계 및 앞으로의 연구방향

본 연구의 한계점과 향후 연구방향을 제시하면 다음과 같다.

첫째, 연구 범위에 대한 한계이다. 조직동일시에 영향을 미치는 선행요인에는 본 연구에서 수행한 조직수준, 개인 수준 변수 이외에도 다양한 변수가 존재한다. 예를 들어 조직수준에서 조직공정성, 개인수준에서 조직 내의 인간관계 등이 영향을 미칠 수 있다. 또한, 본 연구에서는 결과변수로서 조직구성원의 역할 외 행동만을 측정하고 있으나 앞으로는 연구 범위를 보다 확대하여 다양한 변수를 사용해 연구를 수행할 필요가 있다.

둘째, 측정방법에 대한 한계이다. 본 연구의 실증 조사를 위한 자료는 설문지 평가에 의존하였다. 설문지에 의한 조사의 특징은 설문 응답자의 지식이나 고정관념 등으로 인하여 인식 상의 편견이 발생할 수 있으며 이에 따른 오류가 발생할 수 있다. 향후 연구에서는 설문에 의한 방법뿐 아니라 인터뷰 등의 다양한 측정방법을 도입할 필요가 있다.

그리고 개인수준의 변수를 측정함에 있어 동일방법 편의가 발생할 가능성을 배제할 수 없다. 실증 연구상 변수의 측정을 자기 보고법에 많이 의존하고 있는 인사·조직 분야의 연구에서는 관찰대상의 지각, 느낌, 태도 등의 소프트한 자료의 수집이 요구되므로 자기 보고방식 연구의 타당성에 대한 의문이 있음에도 불구하고 불가피하게 사용할 수밖에 없다. 그러나 향후연구에서는 응답 원천을 분리하여 동

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

일방법편의의 발생 위험을 원천적으로 차단하거나, 차선책으로 측정시기나 측정환경을 분리하여 동일방법 편의를 감소시키는 연구가 필요하다.

셋째, 시계열적 종단 연구의 필요성이다. 본 연구에서 측정하고 있는 조직정체성과 지각된 외부 이미지는 외부 또는 조직 내부에서 지원의 변화 등으로 인해 바뀔 수 있다. 예를 들어 인수와 합병은 조직구조와 조직문화의 변화를 가져올 것이며, 조직의 정체성과 이미지를 변화시킬 것이다. 즉 조직과의 관계의 변화가 조직동일시의 정도를 변화시킨다고 볼 수 있다(Brown & Ross, 1982). 이러한 변화는 시작과 끝이 정해진 것이 아니므로 종단적인 연구 방법이 쉽지는 않겠지만, 조직동일시의 변화를 연구하기 위해서는 후속연구에서 보완되어야 할 것이다.

넷째, 조직동일시와 선행변수 간의 관계 또는 조직동일시와 결과 변수 간의 관계가 조직별로 차이가 있는지에 관한 비교 연구도 의미를 가질 것으로 보인다. 예를 들어 개별 프로젝트가 많은 연구소의 경우 일반 제조업체나 서비스업체와는 다른 조직동일시 정도를 보일 것으로 예측된다. 이러한 조직특성에 의한 조직동일시의 차이가 실증적으로 밝혀진다면 보다 많은 기업에서 연구의 결과를 활용할 수 있을 것으로 보인다.

마지막으로 본 연구에서는 조직의 입장에서 조직동일시를 향상시키기 위한 선행변수와 결과변수를 다루었지만, 향후 연구에서는 조직 내 반사회적 행동이 조직동일시에 미치는 영향을 분석하는 것도 흥미로운 연구가 될 수 있다. 예를 들어 조직 내 반사회적 행동 중에 대인관계에서 의도적이고 지속적으로 상대를 괴롭히는 사회적 훼방행동이 개인의 조직동일시와 행동에 어떠한 영향을 미치는지 연구하는 것도 조직동일시 연구에 도움이 될 것이다.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

참 고 문 헌

1. 국내문헌

교육학용어사전, 2011. 3, 서울대학교 교육연구소.

김경석 (2004), 조직시민행동에 대한 탐색적 연구, 고려대학교 대학원 박사학위 논문.

김동영·한인수 (2004). 지식공유에 미치는 개인적, 조직적 영향요인에 관한 연구, 지식경영연구, 5(1), 83-99.

김민정·김민수·오홍석 (2006). 조직 내 멘토링 네트워크에서 멘토의 네트워크 특성이 멘토와 프로테제의 조직기반 자긍심에 미치는 영향 연구. 한국심리학회지, 19(3), 499-521.

김민주 (1994), 조직동일시의 재개념화 및 선행요인에 관한 연구, 경원전문대학 논문집. 16(2), 271-295.

김우택·김인호 (1999). 조직사회화 효과성에 영향을 미치는 리더십과 기업 하부문화의 역할. 경영사학, 20, 193-223.

김원형 (1993), 조직동일시 모형 : 선행요인, 조직 몰입, 조직 내재화, 이직의도와의 관계, 성균관대학교 심리학과 박사학위 논문.

김원형 (2003), 조직동일시의 교차 타당도 모형, 인사관리연구, 27(1), 1-31.

김윤길·이준호 (2005), 역할스트레스와 역할내·외 성과간 관계 및 조직기반자긍심의 조절효과. 한국지방자치학회보, 17(2), 167-186.

김태희·장경로 (2004), 스포츠조직 구성원의 태도변인들과 조직시민행동의 관계. 체육과학연구, 15(4), 155-171.

나명엽 (2012), 인턴사원제도가 조직사회화와 개인-조직가치일치 및 성과에 미치는 효과에 관한 연구, 전남대학교 대학원 박사학위 논문.

박경규 (1996), 멘토시스템을 통한 신입사원의 조직사회화 전략. 서강경영논총, 7, 95-110.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

박경연 (2011), 호텔기업 멘토링기능이 조직사회화 및 조직몰입에 미치는 영향 연구 경희대학교 일반대학원 박사학위 논문.

박문수·문형구 (2001), 지식공유의 영향요인연구 : 연구동향과 과제, 지식경영연구, 2(1), 1-23.

박원우·김재원·최혜원 (2003), 레벨이슈의 의미, 현상 및 해결방안, 인사·조직연구, 11(2), 199-233.

박재린·박재헌 (2000), 조직구성원의 지식공유와 경쟁우위와의 관계성에 관한 연구, 인적자원관리연구, 1(단일호), 127-147.

배성권 (2011), 셀프리더십과 자기효능감이 조직유효성과 조직시민행동에 미치는 영향, 고신대학교 대학원 박사학위 논문.

배종석 (2009), 인적자원론, 서울, 홍문사.

백승근·신강현·원정선·조중연·이종현 (2013), 조직과 직무차원의 지원이 자긍심을 을 통해 종원원 몰입에 미치는 영향, 한국심리학회지, 26(2), 271-296.

서인덕·도재욱 (2007), 조직문화 지각이 조직몰입 및 이직 의도에 미치는 영향에 있어서 조직 동일시의 매개효과, 인적자원관리연구, 14(2), 77-97.

송진섭, 유태용 (2005), 개인과 조직간 가치부합이 개인의 태도 및 행동에 미치는 영향, 한국심리학회지 18(2), 361-384.

신유근 (2005), 인간존중경영, 서울, 다산출판사.

심리학용어사전, 2014. 4, 한국심리학회.

양혁승·정영철 (2002), 개인가치와 개인이 지각하는 조직가치가 개인의 태도에 미치는 영향, 인사·조직연구, 10(2), 211-238.

오세덕·정주석 (1994), 조직사회화에 관한 이론적 고찰, 경희법학, 29(1), 287-314.

오아라·박경규·용현주 (2013), 조직지원인식과 직장 내 일탈행동의 관계, 한국심리학회지, 26(1), 119-147.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

옥주영·탁진국 (2003), 개인과 환경변인의 조직사회화에 미치는 영향, 한국심리학회지, 16(1), 1-18.

이국용 (2010), 조직 구성원의 지식공유 활동에 영향을 미치는 요인, Information Systems Review, 12(1), 81-105.

이재원 (2006), 조직정치 인식과 조직원 반응 사이에서의 조직기반 자긍심의 조절효과에 대한 연구, 인사·조직연구, 14(1), 89-116.

이종려 (2003), 직업무용단의 내부마케팅이 단원 조직동일시에 미치는 영향, 한양대학교 박사학위 논문.

이춘규, 김인호 (2003), 종업원 행위에 미치는 조직동일체의식의 역할 연구, 조직과 인사관리 연구, 27(1), 159-188.

장인성 (2012), 고령화가 근속, 연금임금체계에 미치는 영향, 경제현안분석 제79호, 국회예산정책처.

장철호 (2012), 호텔기업의 조직사회화 전략이 조직사회화 및 조직적응에 미치는 영향, 호남대학교 대학원 박사학위 논문.

전기호·박성훈·박헌준 (2009), 조직동일시와 OCB의 관계에 있어서 정서적 몰입과 OBSE의 매개효과, 한국 인사·조직학회 발표논문집, 2009(2), 307-348.

정윤길·이규만 (2011), 조직기반 자긍심의 영향요인과 혁신행동과의 관계, 사회과학연구, 27(4), 321-342.

정승언 (2001), 조직시민행동에 대한 조직 동일시의 매개효과, 상업교육연구, 2, 391-409.

중앙일보 (2010), 군말없이 야근, 회식 참석하는 후배 드물어, 2010. 10. 05.

차종석·김영배 (2004), 평가자간 신뢰도 및 동의도에 관한 분석적 고찰, 경영학연구, 23(특별호), 75-102.

채서일 (2003), 사회과학 조사방법론, 서울, 학현사.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

최낙환·이창원 (2007), 종원원의 고객관련 행동에 대한 조직동일시의 역할에 관한 연구, 대한경영학회지, 20(4), 2039-2067.

최현주·박계홍 (2014), 조직사회화가 팀 유효성에 미치는 영향, 상업교육연구, 28(4), 257-288.

한동효·김주찬·조현준 (2007), 구조방정식모형 (SEM)을 이용한 지방공무원의 지식공유 영향요인 분석, 한국거버넌스학회보, 14(3), 1-30.

한영석 (2004), 합병기업에서 조직정체성이 조직효과성에 미치는 영향, 성균관대학교 대학원 박사학위 논문.

한태영·김원형 (2006), 권한위임과 조직공정성이 직무효과성에 미치는 영향에 대한 다수준적 고찰, 인사·조직연구, 14(1), 183-216.

허명숙·천면중 (2007), 플로우 (Flow) 의 구성요인, 조직몰입, 지식공유와 직무만족과의 관계에 대한 실증연구, 정보시스템연구, 16(4), 1-31.

황규대 (2011), 전략적 인적자원관리, 서울, 박영사.

황정희 (2009), 지각된 조직 이미지가 조직 몰입에 미치는 영향, 상업교육연구, 23(1), 343-368.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

2. 외국문헌

Adler, P. A. & Adler, P. (1987), The past and the future of ethnography. *Journal of Contemporary Ethnography,* 16(1), 4-24.

Albert, S. & Whetten, D. A. (1985), Organizational Identity. *Research in Organizational Behavior,* 7, 263-295.

Albert, S., Ashforth, B. E. & Dutton, J. E. (2000), Organizational identity and identification: Charting new waters and building new bridges. *Academy of Management Review,* 25(1), 13-17.

Aryee, S., Budhwar, P. & TAN, H. H. (2003), Leader-Member Exchange and Contextual Performance: Organization-Based Self-Esteem as a Mediator. In A paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, Seattle.

Ashforth, B. E. (1997), Petty tyranny in organizations: A preliminary examination of antecedents and consequences. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 14(2), 126-140.

Ashforth, B. E. & Mael, F.(1989), Social identity theory and organization, *Academy of Management Review,* 14(1), 20-39.

Ashforth, B.E. & Mael, F.(1992), The dark side of organizational identification. Symposium paper presented at the 1992 meeting of the Academy of management, Las Vegas, Nevada.

Bagozzi, R. P., & Dholakia, U. M. (2002), Intentional social action in virtual communities. *Journal of Interactive Marketing,* 16(2), 2-21.

Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986), The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social psychology*, 51(6), 1173-1182.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Baumeister, R. F. (1995), Self and Identity: An Introduction, In A.Tesser(Ed.), Advanced Social Psychology, New York: McGraw-Hill, 51-97.

Baumeister, R. F., Campbell, J. D., Krueger, J. I. & Vohs, K. D. (2003), Does high self-esteem cause better performance, interpersonal success, happiness, or healthier lifestyles?. *Psychological Science in the Public interest*, 4(1), 1-44.

Bellou, V., Chitiris, L. & Bellou, A. (2005), The impact of organizational identification and self-esteem on Organizational Citizenship Behavior: The case of Greek public hospitals. *Operational Research*, 5(2), 305-318.

Bhattacharya, C. B., Rao, H. & Glynn, M. A. (1995), Understanding the bond of identification: An investigation of its correlates among art museum members. *The Journal of Marketing,* 59(4), 46-57.

Bliese, P. D. (2000), Within-group agreement, non-independence and reliability, Implications for data aggregation and analysis. In K. J. Klein & S. W. J. Kozlowski (Eds.), Multilevel theory, research, and methods in organizations, 349-381. San Francisco, CA, Jossey-Bass.

Bock, G. W., & Kim, Y. G. (2001), Breaking the myths of rewards: An exploratory study of attitudes about knowledge sharing. Pacis 2001 proceedings, 78.

Bonacich, P. & Schneider, S. (1992), Communication networks and collective action, Elmsford, NY, US: Pergamon Press.

Bowen, D. E., Ledford, G. E. & Nathan, B. R. (1991), Hiring for the organization, not the job. *The Executive,* 5(4), 35-51.

Bretz, R. D., Ash, R. A. & Dreher, G. F. (1989), Do people make the place? An examination of the attraction selection attrition hypothesis. *Personnel Psychology,* 42(3), 561-581.

Brewer, M. B. & Kramer, R. M. (1986), Choice behavior in social dilemmas: Effects of social identity, group size, and decision framing. *Journal of Personality and Social psychology*, 50(3), 543-549.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Brockner, J. (1988), Self-esteem at work: Theory, research, and practice. Lexington, MA: Lexington Books, 159-163.

Brown R. J. & Ross G. F. (1982), The battle for acceptance: An exploration into the dynamics of intergroup behaviour. H. Tajfel (Ed.), Social identity and intergroup relations, Cambridge Univ. Press, London.

Brown, M. E. (1969), Identification and some conditions of organizational involvement. *Administrative Science Quarterly*, 14(3), 346-355.

Brown, R. & Abrams, D. (1986), The effects of intergroup similarity and goal interdependence on intergroup attitudes and task performance, *Journal of Experimental Social Psychology*, 22, 78-92.

Brown, R. & Williams, J. (1984), Group identification: The same thing to all people?, *Human Relations*, 37(7), 547-564.

Buchanan, B. (1974), Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly,* 19, 533-546.

Burke, P. J. & Reitzes, D. C. (1991), An identity theory approach to commitment. *Social Psychology Quarterly*, 54(3), 239-251.

Cable, D. M. & Judge, T. A. (1996), Person - organization fit, job choice decisions, and organizational entry. *Organizational Behavior and Human Decision processes*, 67(3), 294-311.

Cabrera, A. & Cabrera, E. F. (2002), Knowledge-sharing dilemmas. *Organization Studies*, 23(5), 687-710.

Cameron, K. S. & Ulrich, D. O. (1986), Transformational leadership in colleges and universities. Higher education: Handbook of theory and research, 2, 1-42.

Carmeli, A. (2005), The relationship between organizational culture and with drawal intentions and behavior. *International Journal of Manpower,* 26(2), 177-195.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Chatman, J. A. (1991), Matching People and Organizations: Selection and Socialization in Public Accounting Firms, *Administrative Science Quarterly,* 36(3), 459-484.

Cheney, G. (1983), On the various and changing meanings of organizational membership: A field study of organizational identification. *Communications Monographs,* 50(4), 342-362.

Christopher, O. (1994), The effect of organizational commitment on the relationship between procedural and distributive justice., *Journal of Social Psychology*, 134(1), 135-146.

Collins, J. C. & Porras, J. I. (1996), Building your company's vision. *Harvard business review*, 74(5), 65-75.

Daft, R. L. (2004), Theory Z: Opening the corporate door for participative management. *The Academy of Management Executive*, 18(4), 117-121.

Dukerich, J. M., Golden, B. R. & Shortell, S. M. (2002), Beauty is in the eye of the beholder: The impact of organizational identification, identity, and image on the cooperative behaviors of physicians. *Administrative Science Quarterly,* 47(3), 507-533.

Dukerich, J. M., Kramer, R. & Parks, J. M. (1998), The dark side of organizational identification. Identity in organizations: Building theory through conversations, 245-256.

Dutton, J. E. & Dukerich, J. M. (1991), Keeping an eye on the mirror: Image and identity in organizational adaptation. *Academy of Management Journal,* 34(3), 517-554.

Dutton, J. E., Dukerich, J. M. & Harquail, C. V. (1994), Organizational images and member identification. *Administrative Science Quarterly,* 39(2), 239-263.

Efraty, D. & Sirgy, M. J. (1990), The effects of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses. *Social Indicators Research,* 22(1), 31-47.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Efraty, D. & Wolfe, D. M. (1988), The effect of organizational identification on employee affective and performance responses. *Journal of Business and Psychology,* 3(1), 105-112.

Efraty, D., Sirgy, M. J. & Claiborne, C. B. (1991), The effects of personal alienation on organizational identification: a quality-of-work-life model. *Journal of Business and Psychology,* 6(1), 57-78.

Ellemers, N., Kortekaas, P. & Ouwerkerk, J. W. (1999), Self categorisation, commitment to the group and group self esteem as related but distinct aspects of social identity. *European Journal of Social Psychology,* 29(23), 371-389.

Elsbach, K. D. (1999), An expanded model of organizational identification. US: Elsevier Science, JAI Press.

Elsbach, K. D. & Kramer, R. M. (1996), Members' responses to organizational identity threats: Encountering and countering the Business Week rankings. *Administrative Science Quarterly*, 41(3), 442-476.

Elsbach, K. D. & Sutton, R. I. (1992), Acquiring organizational legitimacy through illegitimate actions: A marriage of institutional and impression management theories. *Academy of Management Journal*, 35(4), 699-738.

Erickson, E. H. (1950), Childhood and society. Norton, New York.

Faber, B. A.(1983), Introduction; Acritical perspective on burn out, In; Faber, B.A.(ED) Stress and burnout in the human service Professions, Pergamon, New York.

Farrell, D. & Rusbult, C. E. (1981), Exchange variables as predictors of job satisfaction, job commitment, and turnover: The impact of rewards, costs, alternatives, and investments. *Organizational Behavior and Human Performance,* 28(1), 78-95.

Feldman, D. C. (1976), A contingency theory of socialization. *Administrative Science Quarterly,* 21, 433-452.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Fiol, C. M. (2001), Revisiting an identity-based view of sustainable competitive advantage. *Journal of Management*, 27(6), 691-699.

Fisher, C. D. (1986), Organizational socialization: An integrative review. *Research in Personel and Human resources Management,* 4, 101 - 145.

Fleishman, J. A. (1980), Collective action as helping behavior: Effects of responsibility diffusion on contributions to a public good. *Journal of Personality and Social Psychology,* 38(4), 629-637.

Foreman, P. & Whetten, D. A. (2002), Members' identification with multiple identity organizations. *Organization Science,* 13(6), 618-635.

Friedkin, N. E. & Simpson, M. J. (1985), Effects of competition on members' identification with their subunits. *Administrative Science Quarterly,* 30(3) 377-394.

Galbraith, J. R. & Jay, G. (1977), Organization design. Reading, MA: Addison-Wesley.

Gardner, D. G. & Pierce, J. L. (1998), Self-Esteem and Self-Efficacy within the Organizational Context An Empirical Examination. *Group & Organization Management,* 23(1), 48-70.

Gautam, T., Van Dick, R. & Wagner, U. (2004), Organizational identification and organizational commitment: Distinct aspects of two related concepts. *Asian Journal of Social Psychology*, 7(3), 301-315.

Gibbert, M. & Krause, H. (2002), Practice exchange in a best practice marketplace. Knowledge management case book: Siemens best practices, 89-105.

Gioia, D. A., & Thomas, J. B. (1996), Identity, image, and issue interpretation: Sensemaking during strategic change in academia. *Administrative Science Quarterly,* 41(3), 370-403.

Gioia, D. A., Schultz, M. & Corley, K. G. (2000), Organizational identity, image, and adaptive instability. *Academy of Management Review,* 25(1), 63-81.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Glynn, M. A. (2000), When cymbals become symbols: Conflict over organizational identity within a symphony orchestra. *Organization Science,* 11(3), 285-298.

Gould, S. B. (1975), Organizational identification and commitment in two environments. Unpublished doctoral dissertation, Michigan State University, Lansing.

Graham, J. W. (1991), An essay on organizational citizenship behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 4(4), 249-270.

Greenberg, J. (1996), The quest for justice on the job: Essays and experiments. Thousand Oaks, CA: Sage.

Greenhaus, J. H., Callanan, G. A., & Godshalk, V. M. (2009), Career management, Sage.

Hair, J. F., Tatham, R. L., Anderson, R. E. & Black, W. (2006), Multivariate data analysis (6). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.

Hall, D. T. & Schneider, B. (1972), Correlates of organizational identification as a function of career pattern and organizational type, *Academy of Management Proceedings,* 1, 159-161.

Hall, D. T., Schneider, B. & Nygren, H. T. (1970), Personal factors in organizational identification. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 176-190.

Hansen, M. T. (1999), The search-transfer problem: The role of weak ties in sharing knowledge across organization subunits. *Administrative Science Quarterly*, 44(1), 82-111.

Hatch, M. J. & Schultz, M. (2002), The dynamics of organizational identity. *Human relations,* 55(8), 989-1018.

Hogg, M. A., & Terry, D. I. (2000), Social identity and self-categorization processes in organizational contexts. *Academy of management review*, 25(1), 121-140.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Horwitz, M. & Rabbie, J. M. (1982), Individuality and membership in the intergroup system. Social identity and intergroup relations, Cambridge university press, 241-274.

Iverson, R. D. & Roy, P. (1994), A causal model of behavioral commitment: Evidence from a study of Australian blue-collar employees. *Journal of Management,* 20(1), 15-41.

Johnson, W. L., Johnson, A. M. & Heimberg, F. (1999), A primary-and second-order component analysis of the organizational identification questionnaire. *Educational and Psychological Measurement,* 59(1), 159-170.

Jones, G. R. (1986), Socialization tactics, self-efficacy, and newcomers' adjustments to organizations. *Academy of Management journal*, 29(2), 262-279.

Judge, T. A. & Bono, J. E. (2001), Relationship of core self-evaluations traits－self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability－with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of applied Psychology,* 86(1), 80-92.

Judge, T. A. & Bretz, R. D. (1992), Effects of work values on job choice decisions. *Journal of applied Psychology,* 77(3), 261-271.

Katz & Kahn(1978), "The Social Psychology of Organization". 2nd Ed., Wiley, New York

Katz, F. E.(1964), Some Motivational Determinants of Racial Differences in ntellectual Achievement. *International Journal of Psychology*, 2, 1-12.

Kelman, H. C. (1958), Compliance, identification, and internalization: Three processes of attitude change. *Journal of Conflict Resolution,* 2(1), 51-60.

Knippenberg, D. & Schie, E. (2000), Foci and correlates of organizational identification. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(2), 137-147.

Kogut, B. & Zander, U. (1992), Knowledge of the firm, combinative capabilities, and the replication of technology. *Organization Science,* 3(3), 383-397.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Kogut, B. & Zander, U. (1995), Knowledge, market failure and the multinational enterprise: A reply. *Journal of International Business Studies,* 26(2), 417-426.

Korman, A. K. (1971), Organizational achievement, aggression and creativity: Some suggestions toward an integrated theory. *Organizational Behavior and Human Performance,* 6(5), 593-613.

Kramer, R. M., & Brewer, M. B. (1984), Effects of group identity on resource use in a simulated commons dilemma. *Journal of Personality and Social Psychology,* 46(5), 1044-1057.

Kreiner, G. E. & Ashforth, B. E. (2004), Evidence toward an expanded model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 25(1), 1-27.

Kristof, A. L. (1996), Person organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, 49(1), 1-49.

Kristof Brown, A. L., Zimmerman, R. D. & Johnson, E. C. (2005), Consequences of Individuals'fit at work: A meta analysis of person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology,* 58(2), 281-342.

LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. *Journal of applied Psychology*, 87(1), 52.

Locke, E. A. (1976), The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industrial and organizational psychology. 1297-1349.

Louis, M. R. (1980), Surprise and sense making: What newcomers experience in entering unfamiliar organizational settings. *Administrative Science Quarterly,* 25(2), 226-251.

Lounsbury, M., & Glynn, M. A. (2001), Cultural entrepreneurship: Stories, legitimacy, and the acquisition of resources. *Strategic management Journal,* 22(67), 545-564.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Gent, M. J. (1978), Situational Attributes, Individual Differences and Their Interactions in The Prediction of Organizational Identification, unpublished doctoral dissertation, Taxas Christian Univ.

Mael, F. & Ashforth, B.E.(1988), A reconceptualization of organizational identification, In T.L. Keon and A.C. Bluedorn(Eds.) proceedings of the midwest Academy of Management meetings, 127-129

Mael, F. (1988), Organizational identification: Construct redefinition and a field application with organizational alumni (Doctoral dissertation, Wayne State University).

Mael, F. A. & Tetrick, L. E. (1992), Identifying organizational identification. *Educational and Psychological Measurement*, 52(4), 813-824.

Mael, F. & Ashforth, B. E. (1992), Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior,* 13(2), 103-123.

March, J. G. & Simon, H. A. (1958), Organizations, Wiley, New York.

Markus, H. & Wurf, E. (1987), The dynamic self-concept: A social psychological perspective. *Annual Review of Psychology,* 38(1), 299-337.

Meglino, B. M., & Ravlin, E. C. (1998), Individual values in organizations: Concepts, controversies, and research. *Journal of Management,* 24(3), 351-389.

Morris, J. H. & Sherman, J. D. (1981), Generalizability of an organizational commitment model. *Academy of management Journal*, 24(3), 512-526.

Morrison, E. W. (2002), Newcomers' relationships: The role of social network ties during socialization. *Academy of management Journal,* 45(6), 1149-1160.

Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979), The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.

Nevill, D. D. & Kruse, S. J. (1996), Career assessment and the Values Scale. *Journal of Career Assessment*, 4(4), 383-397.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Nunnally J. C., Bernstein I. H. (1994), Psychometric Theory. 3rd ed., McGraw-Hill, 199-206, New York.

O'Dell, C. & Grayson, C. J. (1998), If only we knew what we know. *California Management Review,* 40(3), 154-174.

Oaker, G. & Brown, R. (1986), Intergroup relations in a hospital setting: A further test of social identity theory. *Human Relations,* 39(8), 767-778.

O'Reilly & Chatman(1986), Organizational commitment and psychological attachment, *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-499.

O'Reilly, C. A., Chatman, J. & Caldwell, D. F. (1991), People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal,* 34(3), 487-516.

Organ, D. W.(1988), Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington Books/DC Heath and Com.

Pierce, J. L. & Gardner, D. G. (2004), Self-esteem within the work and organizational context: A review of the organization-based self-esteem literature. *Journal of Management,* 30(5), 591-622.

Pierce, J. L., Gardner, D. G., Cummings, L. L. & Dunham, R. B. (1989), Organization-based self-esteem: Construct definition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal,* 32(3), 622-648.

Pierce, J. L., Gardner, D. G., Dunham, R. B. & Cummings, L. L. (1993), Moderation by organization-based self-esteem of role condition-employee response relationships. *Academy of Management Journal,* 36(2), 271-288.

Porter, L. W. & Lawler, E. E. (1965), Properties of organization structure in relation to job attitudes and job behavior. *Psychological bulletin,* 64(1), 23-51.

Porter, L. W., Lawler, E. E., & Hackman, J. R. (1975), Behavior in organizations. New York, NY, US: McGraw-Hill.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Potvin, T. C. (1991), Employee organizational commitment: An examination of its relationship to communication satisfaction and an evaluation of questionnaires designed to measure the construct (Doctoral dissertation, University of Kansas, Communication Studies)

Pratt, M. G. (1998), To be or not to be: Central questions in organizational identification. Sage Publications, Inc.

Pratt, M. G., & Rafaeli, A. (1997), Organizational dress as a symbol of multilayered social identities. *Academy of Management Journal,* 40(4), 862-898.

Reichers, A. E. (1985), A review and reconceptualization of organizational commitment. *Academy of Management Review,* 10(3), 465-476.

Reichers, A. E. (1987), An interactionist perspective on newcomer socialization rates. *Academy of Management Review,* 12(2), 278-287.

Riketta, M. (2005), Organizational identification: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior,* 66(2), 358-384.

Rindova, V. P. & Fombrun, C. J. (1999), Constructing competitive advantage: the role of firm - constituent interactions. S*trategic Management Journal*, 20(8), 691-710.

Rizzo, J. R., House, R. J. & Lirtzman, S. I. (1970), Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly,* 15(2), 150-163.

Robbins, T. L., Summers, T. P., Miller, J. L. & Hendrix, W. H. (2000), Short Research Note: Using the group value model to explain the role of noninstrumental justice in distinguishing the effects of distributive and procedural justice. *Journal of Occupational and Organizational Psychology,* 73(4), 511-518.

Rokeach, M. (1973), The nature of human values, 1973. New York, 359.

Rosenberg, M. (1965), Society and adolescent self-image. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Rotondi, T. (1976), Identification, personality needs, and managerial position. *Human Relations,* 29(6), 507-515.

Rotondi, T. (1972), Personality Aspects of Organizational Identification. Unpublished Doctoral Dissertation, Univ. of Colorado.

Rousseau, D. M. (1989), Psychological and implied contracts in organizations. *Employeee Responsibilities and Rights Journal,* 2, 121-139.

Rousseau, D. M. (1995), Psychological contracts in organizations : Understanding written and unwritten agreements. Thousand Oaks, CA: Sage.

Rousseau, D. M. (1998), The problem of the psychological contract considered. *Journal of Organizational Behavior,* 19(S1), 665-671.

Rousseau, D. M. & House, R. J. (1994), Meso organizational behavior: Avoiding three fundamental biases. Oxford, England.

Ruggles, R. (1988), the state of the Notion: Knowledge Management in Practice, *California Management Reviews*, 40(3), 80-89

Sathe, V. (1983), Implications of corporate culture: A manager's guide to action. *Organizational Dynamics*, 12(2), 5-23.

Schein, E. H. (1967), Organizational socialization and the profession of Management. *Industrial Management Review,* 9, 1-16, 30.

Scott, S. G. & Lane, V. R. (2000), A stakeholder approach to organizational identity. *Academy of Management Review*, 25(1), 43-62.

Sekiguchi, T. (2007), A contingency perspective of the importance of PJ fit and PO fit in employee selection. *Journal of Managerial Psychology,* 22(2), 118-131.

Shen, Y., Jackson, T., Ding, C., Yuan, D., Zhao, L., Dou, Y., & Zhang, Q. (2014), Linking perceived organizational support with employee work outcomes in a Chinese context: Organizational identification as a mediator. *European Management Journal,* 32(3), 406-412.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Simon, H. A. (1965), Administrative behavior, 4, New York: Free Press.

Slusher, B. J., Helmick, S. A. & Metzen, E. J. (1983), Perceived economic well-being: The relative impact of value concordance and resource adequacy. In Proceedings of the Symposium on Perceived Economic Well-Being, 14-26.

Smidts, A., Pruyn, A. & Van Riel, C. (2001), The impact of employee comunication and perceived external prestige on organizational identification. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1051-1062

Stimpert, J. L., Gustafson, L. T., & Sarason, Y. (1998), Organizational identity within the strategic management conversation: Contributions and assumptions. Identity in organizations: Building theory through conversations, Sage Publications.

Stryker, S. & Burke, P. J. (2000), The past, present, and future of an identity theory. *Social Psychology Quarterly*, 63(4), 284-297.

Tajfel, H (1982), Social psychology of intergroup relations, *Annual Review of Psychology,* 33, 1-39.

Tajfel, H. & Tunner, J. C. (1979), An Integrative Theory of Intergroup Conflict, In W. G. Austin and W. Worchel(Eds.), The Social Psychology intergroup Relations, Monterey, CA: Books/Cole.

Tajfel, H. & Tunner, J. C. (1985), The Social Identity Theory of Intergroup Behavior in Worchel, S. & Ausin, W. (eds.) Psychology of Intergroup Relations, 2nd ed., Nelson-Hall, Chicago, 7-24.

Tajfel, H.(1972), Experiments in a Vacuum. In J. Israel. & H. Tajfel(eds.). The Context of Social Psychology. London: Academy Press.

Tajfel, H.(1978), The Achievement of Group Differentiation, London: Academy press

Tang, T. L. P. & Ibrahim, A. H. S. (1998), Antecedents of organizational citizenship behavior revisited: Public personnel in the United States and in the Middle East. *Public Personnel Management*, 27(4), 529-550.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Tang, T. L. P., & Sarsfield-Baldwin, L. J. (1996), Distributive and Procedural Justice as Related to Satisfaction and Commitment. *Advanced Management Journal,* 61, 25-34

Tharenou, P. & Harker, P. (1984), Moderating influence of self-esteem on relationships between job complexity, performance, and satisfaction. *Journal of Applied Psychology,* 69(4), 623.

Tolman, E. C. (1943), Identification and post-war world, *journal of Abormal and Social Psychology*, 28, 141-148.

Trombetta, J. J. & Rogers, D. P. (1988), Communication climate, job satisfaction, and organizational commitment the effects of information adequacy, communication openness, and decision participation. *Management Communication Quarterly,* 1(4), 494-514.

Turner, J. C. (1981), The experimental social psychology of intergroup behavior. Intergroup behaviour, 66-101.

Turner, J. C. & Oakes, P. J. (1986), The significance of the social identity concept for social psychology with reference to individualism, interactionism and social influence. *British Journal of Social Psychology,* 25(3), 237-252.

Turner, J. C., Hogg, M. A., Oakes, P. J., Reicher, S. D. & Wetherell, M. S. (1987), Rediscovering the social group: A self-categorization theory. Basil Blackwell.

Tyler, T. R. & Blader, S. L. (2003), The group engagement model: Procedural justice, social identity, and cooperative behavior. *Personality and Social Psychology Review,* 7(4), 349-361.

Van Dick, R. (2004), My job is my castle: Identification in organizational contexts. *International review of Industrial and Organizational Psychology,* 19, 171-204.

Van Dyne, L., Graham, J. W. & Dienesch, R. M. (1994), Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal,* 37(4), 765-802.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Wang, S. & Noe, R. A. (2010), Knowledge sharing: A review and directions for future research. *Human Resource Management Review*, 20(2), 115-131.

Weick, K. E. (1995), Sensemaking in organizations (Vol. 3). Sage.

Wilder, D. A. (1981), Perceiving persons as a group: Categorization and intergroup relations. *C*ognitive processes in stereotyping and intergroup behavior, 213-258.

Wilder, D. A. & Allen, V. L. (1978), Group membership and preference for information about others. *Personality and Social Psychology Bulletin,* 4(1), 106-110.

Williams, L. J. & Anderson, S. E. (1991), Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management,* 17(3), 601-617.

Williams, L. J. & Anderson, S. E. (1991), Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management,* 17(3), 601-617.

Witting, M. (2006), Relations between organizational identity, identification and organizational objectives: An empirical study in municipalities. University of Twente: Enschede, Netherlands.

Yi, J. (2009), A measure of knowledge sharing behavior: scale development and validation. *Knowledge Management Research & Practice*, 7(1), 65-81.

Zdaniuk, B. & Levine, J. M. (2001), Group loyalty: Impact of members' identification and contributions. *Journal of Experimental Social Psychology,* 37(6), 502-509.

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

조직구성원의 행동과 성과에 관한 설문조사

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.
본 설문조사의 내용은 조직에 대한 구성원의 태도와 행동을 연구하기 위한 것입니다. 근무하시면서 평소에 경험하신 내용을 토대로 자유롭게 답변해 주시면 됩니다.

선생님의 답변은 본 연구에서 귀중하게 쓰일 것이며, 학문발전에 큰 밑거름이 될 것입니다. 또한 응답하신 내용은 무기명으로 처리되며 오직 학문적인 목적으로만 사용될 것을 약속드립니다.

선생님의 가정에 건강과 행운을 기원합니다.

연구 진행자 : 조선대학교 경영학부 박사과정 조 대 환
(062-225-2600/popcho10@gmail.com),
지 도 교 수 : 조선대학교 경영학부 장 용 선 교수 (062-230-7565)

2014년 7월

Ⅰ- 1. 귀하와 회사의 가치관 일치에 관한 문항입니다. 적합한 곳에 V표시를 하여주십시오.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나의 가치관은 회사의 가치관과 일치한다.	1	2	3	4	5
2. 나의 가치관은 직장 동료들의 가치관과 일치한다.	1	2	3	4	5
3. 내가 다니는 회사가 중시하는 가치는 나의 가치관을 반영한다.	1	2	3	4	5
4. 나는 우리 회사가 중시하는 가치에 대해 바람직하다고 생각한다.	1	2	3	4	5
5. 우리 회사의 가치관이 나의 가치관과 달랐다면 이 회사에 오지 않았을 것이다.	1	2	3	4	5
6. 다른 회사보다 현재 다니는 이 회사를 택한 이유는 회사가 중시하는 가치(관) 때문이다.	1	2	3	4	5

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Ⅰ-2. 다음은 자긍심에 관한 문항입니다. 적합한 곳에 V표시를 하여주십시오.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 우리 회사에서 중요한 사람이다.	1	2	3	4	5
2. 나는 우리 회사에서 신임을 받고 있다.	1	2	3	4	5
3. 나는 우리 회사에서 나의 가치를 인정받는다.	1	2	3	4	5
4. 나는 우리 회사의 일에 여러모로 도움이 되는 사람이다.	1	2	3	4	5
5. 우리 회사에서는 나의 영향력이 비중 있게 받아 들여진다.	1	2	3	4	5

Ⅰ-3. 다음은 귀하와 회사의 정체성에 관한 문항입니다. 적합한 곳에 V표시를 하여주십시오.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 우리 회사의 구성원들은 조직의 역사에 강한 자부심이 있다.	1	2	3	4	5
2. 우리 회사의 구성원들은 조직의 목표와 임무에 자부심을 가지고 있다.	1	2	3	4	5
3. 우리 회사의 구성원들은 우리 조직이 사회에서 중요한 위치에 있다고 느끼고 있다.	1	2	3	4	5
4. 우리 회사의 구성원들은 조직의 목적과 목표를 명확하게 정의하지 않는다.	1	2	3	4	5

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Ⅰ-4. 다음은 귀하가 입사한 후에 회사로부터 받았던 교육이나, 지원받은 내용에 관한 문항입니다. 적합한 곳에 V표시를 하여주십시오.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 우리 회사 구성원들의 교육활동 참여율은 높은 편이다.	1	2	3	4	5
2. 우리 회사는 직무수행에 필요한 지식 및 기술을 별도의 프로그램을 통해 교육시킨다.	1	2	3	4	5
3. 우리 회사는 모든 구성원들에게 동일한 학습 프로그램을 제공한다.	1	2	3	4	5
4. 우리회사는 구성원들이 거쳐 가게 될 경력경로(승진, 발령 등)의 각 단계를 명확히 제시해 주고 있다.	1	2	3	4	5

Ⅰ-5. 사회에서 생각하는 귀하의 회사에 대한 이미지라고 생각되는 번호에 V표시를 하여주십시오.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 사회에서는 우리 회사가 안정적이라고 평가 한다.	1	2	3	4	5
2. 사회에서는 우리 회사가 장래가 촉망되는 산업분야에 위치해 있다고 평가 한다.	1	2	3	4	5
3. 사회에서는 우리 회사가 책임감 있는 회사라고 평가 한다.	1	2	3	4	5
4. 사회에서는 우리 회사가 좋은 제품(서비스)을 제공한다고 평가 한다.	1	2	3	4	5
5. 사회에서는 우리 회사가 연구개발을 지향한다고 평가 한다	1	2	3	4	5

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Ⅱ-1. 다음은 귀하와 회사의 동질감 관한 문항입니다. 적합한 곳에 V표시를 하여주십시오.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 외부 사람들로부터 회사에 대한 칭찬을 들으면 개인적인 칭찬을 받은 느낌이 든다.	1	2	3	4	5
2. 나는 회사에 대해 말할 때 "우리"회사라는 표현을 쓴다.	1	2	3	4	5
3. 대중매체에서 회사를 비난하는 보도를 하면 나를 비난하는 것 같아 당혹스럽다.	1	2	3	4	5
4. 나는 회사가 잘되는 것이 곧 내가 잘 되는 것이라고 생각 한다.	1	2	3	4	5
5. 외부 사람이 회사를 비난하면 나는 개인적인 모욕을 받는 것처럼 느낀다.	1	2	3	4	5
6. 나는 외부 사람이 우리 회사에 대해 어떻게 생각하는지에 관심이 많다.	1	2	3	4	5

Ⅲ-1. 다음은 업무에 관한 지식을 구성원들과 공유하는 정도에 관한 문항입니다. 적합한 곳에 V표시를 하여주십시오.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 평소 개인적인 통찰이나 학습의 결과를 동료들과 공유하려고 애쓴다.	1	2	3	4	5
2. 나는 비공식 석상에서도 내가 알고 있는 업무지식을 동료들에게 자주 알려준다.	1	2	3	4	5
3. 나는 공유하면 손해라고 생각될 만한 업무 경험과 노하우를 동료들에게 알려준다.	1	2	3	4	5
4. 나는 내가 필요로 하는 지식 혹은 정보가 어디에 있는지, 누가 소유하고 있는지 알고 있다.	1	2	3	4	5

Collection @ chosun

조선대학교 CHOSUN UNIVERSITY

Ⅲ-2. 다음은 직무관련 행동에 관한 문항입니다. 적합한 곳에 V표시를 하여주십시오.

질 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 업무 외 수당이 지급되지 않아도 주어진 업무를 마치기 위해 추가적인 시간을 낸다.	1	2	3	4	5
2. 나는 업무 이외에 내게 주어진 책임이나 의무를 피하지 않는다.	1	2	3	4	5
3. 공식적으로 요구되는 일이 아니라도, 우리 팀의 성공에 도움이 될 만한 일들을 한다.	1	2	3	4	5
4. 현재 나에게 주어진 일보다 훨씬 더 많은 일을 한다.	1	2	3	4	5

Ⅳ. 다음은 연구에 참고하기 위한 일반적인 사항에 관한 질문입니다.

1. 귀하의 성별은? ① 남 ② 여	**2. 귀하의 연령은?** ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상	**3. 귀하의 학력은?** ① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 석사 ⑤ 박사	**4. 근속년수는?** ① ∽3년 ② ∽5년 ③ ∽7년 ④ ∽10년 ⑤ 10년 이상	**5. 귀하의 직급은?** ① 사원 ② 대리 ③ 과장 ④ 부장 ⑤ 임원
6. 귀하의 직군은? ① 일반직 ② 영업직 ③ 연구직 ④ 기술직 ⑤ 기타____	**7. 귀사의 조직 구성원 수는?** ① ∽200명 ② ∽500명 ③ ∽700명 ④ ∽1000명 ⑤ 1000명이상	**8. 귀사의 업종은?** ① 제조업 ② 서비스업 ③ 도.소매업 ④ 건설업 ⑤ 기타____	**9. 귀사의 역사는?** ① ∽5년 ② ∽10년 ③ ∽20년 ④ ∽30년 ⑤ 30년 이상	**10. 주력제품 (서비스)의 시장점유율은?** ① 약 10% ② 약 30% ③ 약 50% ④ 약 70% ⑤ 70% 이상

Collection @ chosun