

2006년 8월

박사학위논문

정보추구행동이 신입사원의 조직사회화와 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구

- 상사, 동료간 피드백정보량 및
퍼스널리티의 조절효과를 중심으로 -

조선대학교 대학원

경영학과

유 희 찬

정보추구행동이 신입사원의 조직사회화와 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구

- 상사, 동료간 피드백정보량 및
퍼스낼리티의 조절효과를 중심으로 -

The Effects of Organizational Socialization, Organizational
Effectiveness on Information Seeking Behavior

- The Moderator of Informational Feedback Quantity
in Leaders/Peers and Personality -

2006년 8월 일

조선대학교 대학원

경영학과

유 희 찬

정보추구행동이 신입사원의 조직사회화와 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구

- 상사, 동료간 피드백정보량 및
퍼스널러티의 조절효과를 중심으로 -

지도교수 윤 종 록

이 논문을 경영학박사학위 논문으로 제출함.

2006년 5월 일

조선대학교 대학원

경영학과

유 희 찬

유희찬의 박사학위논문을 인준함

위원장	대학교	교수	Ⓜ
위원	대학교	교수	Ⓜ
위원	대학교	교수	Ⓜ
위원	대학교	교수	Ⓜ
위원	대학교	교수	Ⓜ

2006년 6월 일

조선대학교 대학원

목 차

ABSTRACT

제 I 장 서 론	1
1. 문제제기 및 연구의 목적	1
2. 연구방법 및 논문의 구성	4
제 II 장 이론적 배경	6
1. 정보추구행동	6
1.1. 정보추구행동의 개념	6
1.2. 정보추구행동과 신입사원의 조직사회화	8
2. 조직사회화	9
2.1. 조직사회화의 개념	9
2.2. 조직사회화와 조직적응	14
2.3. 조직사회화의 선행연구	17
3. 정보피드백	19
3.1. 정보피드백의 개념	19
3.2. 정보피드백과 퍼스넬러티	25
4. 조직유효성	28
4.1. 직무만족	28
4.2. 조직몰입	30
제 III 장 연구모형 및 연구방법	35
1. 연구 모형	35

2. 가설 설정	36
2.1. 정보추구행동과 조직사회화	36
2.2. 피드백정보량에 따른 정보추구행동과 조직사회화	37
2.3. 퍼스넬리티에 따른 정보추구행동과 조직사회화	39
2.4. 조직사회화와 조직유효성	42
3. 연구방법	44
3.1. 변수의 조작적 정의	44
3.2. 설문지의 구성	46
3.3. 조사대상 및 분석방법	47
제Ⅳ장 가설 검증 결과	49
1. 조사대상자의 특성	49
2. 변수의 신뢰성과 타당성 검증	50
3. 가설 검증	54
3.1. 정보추구행동과 조직사회화	55
3.2. 피드백정보량에 따른 정보추구행동과 조직사회화	56
3.3. 퍼스넬리티에 따른 정보추구행동과 조직사회화	60
3.4. 조직사회화와 조직유효성	68
4. 가설검증의 결과 종합	69
제Ⅴ장 결 론	72
1. 연구결과의 요약 및 시사점	72
2. 연구의 한계 및 앞으로의 연구방향	74

<참고문헌>

<설 문 지>

< 표 목 차 >

<표 2-1> 조직사회화의 적응결과와 결과변수	16
<표 2-2> 피드백원천	22
<표 2-3> 피드백원천의 상대적 평가에 대한 선행연구	24
<표 2-4> A, B형 행동패턴 비교	26
<표 3-1> 정보추구행동의 유형과 조직사회화의 효과성	36
<표 3-2> 조직사회화와 조직사회화의 효과성간의 관계	43
<표 3-3> 설문지 구성	47
<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성	49
<표 4-2> 정보추구행동 변수에 대한 요인분석 결과	51
<표 4-3> 조직사회화 변수에 대한 요인분석 결과	52
<표 4-4> 퍼스낼러티 변수에 대한 요인분석 결과	53
<표 4-5> 정보추구행동, 조직사회화, 조직유효성간의 상관관계분석결과	54
<표 4-6> 정보추구행동과 조직사회화간의 다중회귀분석 결과	56
<표 4-7> 성과효능감에 대한 상사, 동료간 피드백정보량의 조절효과	57
<표 4-8> 수용성에 대한 상사, 동료간 피드백정보량의 조절효과	58
<표 4-9> 사회적 통합에 대한 상사, 동료간 피드백정보량의 조절효과	59
<표 4-10> 성과효능감에 대한 A유형성향의 조절효과	60
<표 4-11> 수용성에 대한 A유형성향의 조절효과	61
<표 4-12> 사회적 통합에 대한 A유형성향의 조절효과	62
<표 4-13> 성과효능감에 대한 모험선호성향의 조절효과	63
<표 4-14> 수용성에 대한 모험선호성향의 조절효과	64
<표 4-15> 사회적 통합에 대한 모험선호성향의 조절효과	65
<표 4-16> 성과효능감에 대한 성취지향성향의 조절효과	66

<표 4-17> 수용성에 대한 성취지향성향의 조절효과	67
<표 4-18> 사회적 통합에 대한 성취지향성향의 조절효과	68
<표 4-19> 조직사회화에 따라 직무만족과 조직몰입간 상관관계차이분석 결과 ...	69
<표 4-20> 가설 검증 결과 종합	69

<그림목차>

<그림 3-1> 본 연구의 모형	35
-------------------------	----

ABSTRACT

The Effects of Organizational Socialization, Organizational Effectiveness on the Information Seeking Behavior of New comers

*- The Moderator of Informational Feedback Quantity
in Leaders/Peers and Personality -*

Ryu, Hee-Chan

Advisor : Prof. Yun Jong-rog, Ph.D

Department of Business Administration

Graduate School of Chosun University

There is a necessity for the organizational socialization for minimizes unsuitable adaptation and shock as a newcomers. It's important to seeking informations for accomplished organizational socialization. Both socialization and psychological contract and information demonstrate that the three years of employment are critical for the development of a positive contract and information with organizational newcomers.

The purpose of this research is to confirm the effect between the organization of social characteristic and the organizational socialization what raise the result of business when the newcomers gotten business information from the leaders and peers. Besides, the other purpose of this study is to confirm whether the system immersion effected by

organizational socialization through the job related and social related information.

This dissertation empirically investigates the effect of the information seeking behavior on the informational feedback quantity in the organizational socializations measured by the job satisfaction and organization involvement, as it is moderated by the leaders and peers and personality. The information seeking behavior are composed of the job and job related informal information. The job related information is composed of technical information and performance feedback, the informal information out of job is composed of a normal information and social information. And the organizational socialization are composed of a role identification, outcome efficacy, acceptance, and social integration.

The questionnaires in this study was used to investigated by the 3 years newly entering 259 people verified a construction at once in the object. The data collected were analyzed by the statistical testing methods of frequency analysis, factor analysis, reliability analysis, multiple regression, and subgroup correlation analysis.

On the basis of the result analyzed in this study, the findings could be drawn as follows.

1. The organizational socialization effected by the business information seeking behavior. but a normal information has shown negative relations with organizational socialization.

2. The feedback information quantity from the leaders and peers roles as a moderator variable between the information seeking behavior and

organizational socialization. It is necessary to organizational socialization by reasonable information seeking behavior.

3. The A-type propensity, venture preference propensity and achievement directivity direction etc role as a moderator variable information between organizational socialization and the behavior for information seeking behavior. In other words, the personal quality also very important to organizational socialization. But the affirmative and negative effect have different influence by information seeking behavior.

4. The organizational socialization which relates with a job has a higher correlation with job satisfaction. And the organizational socialization with out the business had a higher correlation with organizational involvement.

Based on these findings, the implication of this study are as follows:

1. in theoretical perspective the newcomers have used the most frequently the mentors as the information givers for organization socialization.

2. in practical side, the degree of newcomers' organizational socialization was different according to the organizational socialization tactics.

제 I 장 서 론

1. 문제제기 및 연구의 목적

21세기 무한경쟁시대에 조직의 경쟁력제고를 위해서는 인적자원관리가 가장 중요한 과제로 제기되고 있다. 조직의 경쟁력제고를 위해 동태적인 환경에 적응할 수 있는 조직구성원의 의식과 태도, 그리고 행동을 개발하지 않으면 안된다. 조직구성원의 환경변화에 대한 적응능력은 조직사회화 과정에 의해 형성된다. 조직사회화(Organizational Socialization)란 조직의 외부자였던 개인이 조직의 내부 구성원이 되어가면서 조직의 규범, 가치관, 요구되는 행위, 역할 수행에 필요한 기술, 사회적 지식 등을 학습해 가는 과정이다(양혜현, 1995). 특히 신입사원에 대한 조직사회화는 무엇보다 중요하다.

Schein(1968)은 조직사회화의 속도 및 조직유효성이 조직구성원들의 충성심, 몰입, 생산성 및 이직 등에 영향을 미치게 되며 조직의 안정은 신입사원을 얼마나 효과적으로 사회화시키느냐에 달려 있다고 주장하고 있다. 결국 신입사원을 사회화하기 위한 조직의 노력은 궁극적으로 조직의 안정성과 효율성을 높이기 위함이다. 조직의 장기적인 성장 발전은 신입사원의 조직체적응능력을 어떻게 향상시킬 수 있을 것인가에 좌우된다. 신입사원들은 생소한 상황에 접하면서 입사충격(Hughes, 1958)과 같은 당혹감을 느끼게 된다. 이런 충격의 영향이 클수록 신입사원은 조직구성원으로 적응하지 못하고 그 조직을 이탈할 가능성은 더욱 커지게 되는데 신입사원의 이직문제는 초기 6개월이 특히 중요하며, 입사 후 3년까지 철저한 관리가 요구된다. 신입사원의 이직률이 높은 이유 중의 하나는 채용 후 사후관리의 실패로 볼 수 있다. Feldman(1980)은 기업체에서 사용하는 대부분의 조직사회화 프로그램의 공통적인 문제점으로 많은 조직사회화 담당자들이 신입사원들의

특성이 차지하는 비중을 과소평가하고 거의 전적으로 오리엔테이션에 의존하는 성향이 있음을 지적하고 있다. 대부분의 교육훈련이나 오리엔테이션의 내용이 실제 조직생활과 밀접하게 관련되지 않고 오히려 불필요한 내용들이 많다. 또한 공식적 오리엔테이션의 경우 기업이미지 홍보나 조직에 대한 충성심을 강조하는데 신경을 쓰고 신입사원들의 불안감을 줄이는데 기울이는 노력이 부족한 경우가 많다.

많은 사회심리학자들은 “한 개인이 사회의 건강한 구성원으로 성장하는데 있어서 인생초기에 형성된 의식, 가치관, 규범 및 행위 등이 큰 비중을 차지하고 있다”고 주장한다(Hughes, 1958). 이와 마찬가지로 신입사원이 조직의 구성원으로 적응하는 데는 조직사회화 초기에 형성된 조직의식, 태도, 학습 등이 신입사원의 전 경력과정에 반영되어 영향을 미친다. 따라서 신입사원의 조직사회화는 조직의 변화에 대한 적응 및 대응능력의 개발 측면에서 매우 중요하다고 할 수 있다. 신입사원들의 입사충격으로 인한 부적응을 최소화하고 조직내부자로 적응할 수 있도록 길잡이 역할을 할 수 있는 조직사회화 전략이 필요하다. 조직 자체만이 가지고 있는 독특한 특성들이 있기 때문에 조직사회화가 잘 이루어지려면 그 조직에 대한 다양한 정보추구행동이 필요하다. 조직사회화가 잘 이루어진 구성원은 업무성과, 조직문화의 적응, 동료 또는 상사와의 원만한 관계 형성에 중요한 기능을 하게 된다(Ashforth & Cummings, 1983). 정보추구유형은 업무적 정보와 업무외적 정보가 있다. 따라서 업무성과 면에서는 업무 관련 정보를 추구하는 것이 보다 효과적일 것이며, 조직에의 원만한 적응 면에서 볼 때는 사회적 정보를 추구하는 것이 보다 바람직할 수 있다(Morrison & Wolfe, 1993). 이러한 정보추구행동은 조직사회화에도 영향을 미치게 된다. 업무와 관련하여 적응한다는 것은 자신의 업무를 명확하게 알게 되는 역할명확성과 주어진 업무를 효과적으로 수행할 수 있다는 자신감을 의미하는 성과효능감을 높여주는 기능을 한다(Feldman, 1976; Fisher, 1986). 그리고 조직내에 사회적으로 적응한다는 것은 조직내부의 구성원들로부터 인정을 받고(Bauer & Green, 1998), 조직의 구성원으로서 느끼게 되는 사회적 통합을 높여주는 기능을 한다(Ostroff & Kozlowski, 1992; Morrison, 1993a; Fisher, 1986).

더욱이 조직사회화과정에서 구성원이 어떠한 정보를 어떠한 원천으로부터 얼마만큼 자주 얻는가는 매우 중요한 문제가 된다. 조직생활을 하면서 업무와 관련된 정보뿐만 아니라 업무외적인 사회적 정보도 함께 다양한 채널을 통해 습득하게 된다. Herold & Parsons(1985), Jablin(1982), Posner & Powell(1985) 등도 정보추구 유형이 업무와 관련된 정보인지, 사회적 정보인지에 의해 조직사회화 결과가 달라질 수 있으며, 정보의 제공자로서 상사, 동료, 부하들 중 누구인지에 따라서도 사회화의 결과가 달라질 수 있다고 하였다. 정보 제공자에 따라서도 정보추구행동이 달라지기도 하지만 피드백정보량에 따라서도 정보추구유형은 조직사회화에 미치는 영향은 달라질 것이다. 상사나 동료들로부터 피드백정보량이 많은 구성원은 적은 구성원에 비해 조직사회화가 더 잘 이루어질 것이다. 그럼에도 불구하고 이 분야에 대한 이론적, 실증적 연구가 거의 이루어지지 않고 있다. 더욱이 신입사원 개인이 가지고 있는 급한 성격, 모험지향적인 성격, 성취지향적 성격 등 개인의 퍼스널러티에 따라서 정보추구행동이 달라질 것이며, 이는 조직사회화에도 영향을 미칠 것이다.

그런데 업무적 정보와 업무외적 정보 추구행동은 조직사회화에 영향을 미치게 되며, 이는 조직의 유효성에도 다르게 영향을 미치게 될 것이다. Adkins(1995)는 사회화의 성과로 직무성과, 직무만족, 조직몰입을 들었다. 그는 업무관련 적응을 잘 할 경우에는 직무성과가 높아지며, 사회적 적응을 잘 할 경우에는 직무만족과 조직몰입이 높아지게 된다고 보았다(Adkins, 1995; Ashford & Cummings, 1985).

본 연구에서는 직무만족이 사회적 정보로 인해 나타난 결과보다는 업무적 정보로 인해 나타난 결과로 보았다. 즉 업무적 정보를 통해 조직사회화가 잘 이루어진 구성원은 조직효과성인 직무만족에 더 많이 영향을 미칠 것이며, 사회적 정보를 통해 조직사회화가 잘 이루어진 구성원은 조직효과성인 조직몰입에 더 많이 영향을 미칠 것이다.

따라서 본 연구의 목적은 신입사들이 상사나 동료들로부터 업무적 정보와 업무외적 정보를 얻게 되는데, 이러한 정보추구행동이 업무의 성과를 높여주는 조직사

회화와 사회성을 높여주는 조직사회화에 다르게 영향을 미치는지를 밝히고자 한다. 즉 업무적 정보는 사회적 정보에 비해 업무와 관련된 역할명확성과 성과효능감을 더 높여주는지, 업무외적 정보는 업무적 정보에 비해 조직의 문화나 규범 등에 대한 수용성과 사회적 통합을 더 높여주는지를 밝히는데 있다. 그런데 상사나 동료들로 얻은 정보피드백의 양을 비롯해 다양한 개인의 퍼스널리티에 따라 이러한 관계간에 차이가 나는지도 함께 밝히고자 한다. 마지막으로 업무적 정보를 통해 형성된 조직사회화가 직무만족에, 사회적 정보를 통해 형성된 조직사회화가 조직몰입에 영향을 미치는지도 밝히는데 있다.

본 연구의 목적을 구체적으로 기술하면,

첫째, 신입자들이 추구하는 정보(업무적정보, 업무외적 정보)와 신입사원의 조직사회화(성과효능감, 수용감, 사회적통합)간에 어떤 관계가 있는지를 규명하고자 한다.

둘째, 신입사원의 조직사회화(성과효능감, 수용감, 사회적통합)와 신입사원의 조직적응(직무만족, 조직몰입)간에 어떤 관계가 있는지를 규명하고자 한다.

셋째, 신입사원의 피드백정보량과 퍼스널리티에 따라 정보추구행동이 조직사회화에 미치는 영향간에 차이가 있는지를 규명하고자 한다.

즉 피드백정보량과 퍼스널리티의 조절효과를 규명하고자 한다.

넷째, 정보추구행동으로 형성된 조직사회화와 조직유효성간에 어떤 관계가 있는지를 규명하고자 한다.

2. 연구방법 및 논문의 구성

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 문헌연구와 실증연구를 병행하였다. 먼저 문헌적 연구를 기반으로 연구모형과 가설을 설정하였다. 가설을 검증하기 위해

서 실증연구가 이루어졌는데, 연구가설을 검증하기 위한 조직에 진입한지 3년 이내인 신입자를 연구대상으로 하였다. 표본추출은 전남지역 제조업, 금융업, 서비스업 등을 대상으로 무작위로 선정하였다. 본 연구는 설문지법을 이용하였는데, 설문지의 266부를 회수하여 259부를 가지고 분석하였다. 설문지를 통해서 수집된 자료는 SPSS/PC(+) package를 이용하여 통계적인 유의성을 검증하였다. 분석방법은 항목간의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 신뢰성분석과 요인 분석을 실시하였으며, 표본의 특성을 살펴보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 그리고 가설들을 검증하기 위해 상관관계분석, 다중회귀분석, 부분집단분석 등을 실시하였다.

그리고 본 연구의 구성은 다음과 같이 이루어졌다.

제 I 장에서는 본 연구의 목적을 비롯하여 연구범위 및 구성에 대해 기술하였다.

제 II 장에서는 본 연구의 이론적 배경으로 정보추구행동에 대한 개념을 비롯하여 조직사회화, 피드백, 퍼스널리티 등을 구체적으로 기술하였으며, 직무만족과 조직몰입 등과 같은 조직유효성에 대해서도 기술하였다.

제 III 장에서는 선행연구를 기반으로 연구모형을 설계하였으며, 연구가설도 설정하였다. 이외에도 조작적 정의, 설문지 구성 및 분석방법 등의 연구방법을 기술하였다.

제 IV 장에서는 연구가설을 검증하기 위해 다양한 업종을 가진 기업체들을 대상으로 가설 검증을 실시하였으며, 이를 해석하고 논의하였다.

또한 표본의 특성 및 신뢰성과 타당성 분석도 함께 실시하였다.

제 V 장에서는 연구결과를 요약하고 본 연구의 한계점과 앞으로의 연구방향에 대해서도 제언하였다.

제Ⅱ장 이론적 배경

1. 정보추구 행동

1.1. 정보추구 행동의 개념

정보는 조직구성원들에게 조직전반에 대한 이해와 지식을 제공해주며 조직을 하나의 공동체로 묶어주는 매체가 된다. 실제로 조직체의 많은 활동이 정보처리활동을 포함하고 있으며 필요한 정보의 성격과 질에 따라 구성원들 간에 직접대화, 전화 또는 메모, 문서, 정기간행물 등의 매체를 통하여 정보가 전달되거나 탐색되어진다.(Daft and Lengel 1984).

조직에 의하여 제공되어진 정보나 구성원들에 의하여 탐색된 정보는 첫째, 구성원들의 직무와 역할수행에 필요한 기술과 지식을 제공함으로써 과업수행능력을 향상시키고 둘째, 구성원들에게 조직의 규범, 가치관, 문화 등을 전수함으로써 조직구성원을 완전한 조직인의 한 사람으로 받아들여지는 것을 도와준다. 따라서 조직은 가능한 많은 정보를 구성원들에게 제공하여야 하며 구성원들은 적극적으로 필요한 정보를 탐색하는 것이 바람직하다고 할 수 있다. 그러나 조직에 의하여 제공되어지는 정보는 그 유용성 측면이나 적시성 측면에서 구성원들의 욕구를 충분히 충족시켜주지 못하는 경우가 많기 때문에 조직구성원들은 스스로 필요한 정보를 탐색하고자 하는 합리적인 욕구를 가지고 있다(Ashford and Cummings, 1983).

다양한 원천으로부터 제공되어지는 정보는 신입자들의 조직에 진입할 때 발생하는 충격이나 불확실성을 줄여주는 순기능을 하고 있다. 특히 조직, 상사, 동료로부터의 정보는 신입자의 역할을 분명하게 해주고, 조직의 관리적, 운영적 제도 등에 적응하게 해주며, 조직의 구성원으로서 멤버십을 가지게 하고, 신

입자가 새로운 조직과 직무에 맞는 새로운 자기 이미지를 가지도록(Miller & Jablin, 1991) 도와준다. 즉, 신입자에게 주어지는 정보는 1) 신입자가 과업과 관련된 역할에 있어서 자심감을 느끼고, 2) 새로운 조직에 자신이 받아들여 지고 있다는 감정을 느끼도록 도와주는 기능을 한다고 볼 수 있다(Feldman, 1976).

신입자에게 주어지는 정보는 1) 신입자가 업무와 관련된 역할에 있어서 자심감을 느끼고, 2) 새로운 조직에 자신이 받아들여지고 있다는 감정을 느끼도록 도와주는 기능을 한다고 볼 수 있다(Feldman, 1976). 또한 Miller & Jablin(1991)은 세 가지 정보로 나누었는데, 첫째, 준거적 정보로서 자신의 직무가 무엇인가 하는 것에 대한 정보, 둘째, 관계적 정보로서 다른 사람들과의 관계의 본성에 대한 정보를 제공해 주는 정보, 셋째, 평가정보로서 구성원이 현재 자신의 직무를 얼마나 잘 수행하고 있는가를 의미하는 정보이다. 또한 새로운 환경에서 신입사원들은 여러 정보의 원천을 갖게 되는데 이러한 원천으로는 첫째, 관리자, 직속 감독자, 작업동료, 부하 셋째, 다른 조직 구성원 넷째, 관객 다섯째, 직무자체 등이 정보의 원천이 될 수 있다. 그러나 이들 정보의 원천 중 감독자나 작업동료가 일반적으로 정보의 이용가능성이나 유용성 면에서 가장 높은 것으로 나타나고 있다. 그러나 감독자와 동료의 유용성의 정도에 대해서는 학자마다 조금씩 다르게 주장하고 있는데, Graen(1976)과 Jablin(1979)의 연구는 신입사원들은 새로운 환경에서의 역할협상에 있어서 감독자의 인정을 받아야 하기 때문에 감독자를 가장 중요한 원천으로 여기고 있음을 보여주고 있다.

또한 Hanser & Muchinsky(1978)도 신입사원들은 자신의 직무 및 역할을 제시 해주고 성과를 평가하며, 직무요구사항을 결정하는 감독자를 정보의 원천으로 많이 이용하고 있으며, 감독자를 동료보다도 더 믿을 수 있는 원천으로 여기고 있음을 발견하였다. 반대로 또 다른 연구에서는 작업동료는 유용성과 이용가능성에 있어서 감독자보다 더 높으며, 이러한 이용가능성은 신입사원의 직무만족, 몰입도, 긍정적인 관계가 있다는 연구결과를 보여주고 있다.

그러나 이러한 연구들은 정보의 원천과 신입사원의 상호작용의 정도와 내용 그

리고 정보원천이 신입사원의 정보탐색 전략에 어떠한 영향을 주는지에 대해서는 나타내주지 못하고 있는 반면, 다른 연구에서는 정보의 원천에 따라 신입사원의 정보탐색 전략이 다르게 나타나며, 각 원천으로부터 인화된 사회적 비용에 따라 신입사원들은 각각 다른 정보탐색 전략을 사용하게 된다는 것을 보여주고 있다.

Morrison(1993b)은 신입자가 추구하는 정보는 네 가지로 구분할 수 있다. 첫째, 기술적 정보로서 어떻게 주어진 직무를 수행할 것인가를 알려준다. 둘째, 준거적 정보로서 조직내에서 자신의 역할을 어떻게 정의하는가를 알려준다(Feldman, 1976; Miller & Jablin, 1991). 셋째, 규범적 정보로서 조직내에서 업무를 효과적으로 달성하기 위해서는 조직내 규범과 가치, 즉 다른 사람들이 자신의 행동과 태도에 대하여 무엇을 요구하는가를 알려준다(Louis, 1990). 넷째, 피드백 정보로서 자신의 행동과 성과가 적당한가를 알려준다(Ashforth & Cummings, 1985). 이처럼 다양한 정보들은 외부자가 조직에 진입할 때 발생하는 충격이나 불확실성을 줄여주는 기능을 하고 있다.

1.2. 정보추구행동과 신입사원의 조직사회화

조직사회화 과정에 있어서 정보탐색활동의 중요성과 필요성에 대하여 Katz(1980), Siehl and Martin(1982) 등은 조직구성원들이 조직생활을 계속하는 동안 직무의 순환, 승진 등에 의하여 경력이 발전하고 수행하는 직무와 책임영역이 바뀌어 가기 때문에 새로운 직무수행기술이 필요하며, 소속집단의 문화와 환경이 지속적으로 변화하기 때문에 재사회화를 위한 정보탐색활동이 뒤따라야 한다고 강조하고 있다. 조직사회화 과정에서 정보를 추구하는 행동이 어떠한 영향을 주는가에 대해서 Morrison(1993a)은 4가지를 제시하고 있다. 첫째, 역할 명확성으로서 구성원은 자신이 조직내에서 어떠한 행동을 해야 하는지에 대하여 알게 되어 다른 내부구성원들의 기대와 일치된다. 이때 준거정보를 획득하

여 신입자는 자신의 역할이 무엇인지에 대하여 분명하게 이해하게 된다. 둘째, 업무의 숙달로서 직무와 관련된 기술과 지식을 획득하고, 상사로부터 성과에 관한 피드백을 받게 되어 자신의 업무에 대하여 많이 이해하게 되며 그 결과 업무를 보다 능숙하게 수행할 수 있게 된다(Reicher, 1987; Fisher, 1986). 셋째, 문화적 적응으로서 자신이 소속되어 있는 조직의 분위기, 공식적 비공식적 규범들에 관한 정보나 사회적 피드백정보를 획득함으로써(Ashford, 1986; Reicher, 1987), 조직내 문화에 쉽게 적응할 수 있게 된다. 넷째, 규범적 정보나 사회적 피드백과 관련된 정보를 획득함으로써 신입자는 업무 집단내에 통합할 수 있게 된다(Louis, 1980; Feldman, 1976). 역할명확성과 업무의 숙달은 업무와 관련된 정보로서 형성될 것이며, 규범적 정보나 사회적 정보는 업무이외의 정보로서 형성된다. 따라서 정보추구행동은 크게 업무적 정보와 업무외적 정보로 이루어진다.

2. 조직사회화

2.1. 조직사회화의 개념

조직사회화는 조직 내 특정 역할 수행과 관련된 방법에 대해 가르침을 받고 학습하는 과정을 의미하는 개념이다. 넓은 의미로는 공식적인 교육과정과 스스로의 시행착오를 비롯한 모든 조직학습과정을 포괄하며 입사 이전부터 시작하여 전 조직생활에 걸쳐 행해지는 과정이고, 좁은 의미로는 조직 내 특정 역할에 대한 학습과정을 의미한다(Van Maanen & Schein, 1979). 그래서 조직사회화란 조직생활에 필요한 요령을 익혀나가고(Schein, 1968), 과거의 태도나 가치관, 행동을 버리고 새로운 가치관, 규범 및 기대되는 행위를 학습해 나가는 과정(Van Maanen, 1976)이다. 조직구성원으로 참여하는데 필요한 가치관, 능력,

기대되는 행동, 사회적 지식을 이해하게 되며(Louis, 1980), 외부인이 조직 내부인으로 변화하는 것이다. 조직에 처음 들어온 사람이 업무와 업무외의 사회적 지식을 획득함으로써, 조직의 구성원으로서 행동할 수 있기까지의 과정인 것이다(Fisher, 1986; Van Maanen & Schein, 1979).

지금까지 조직사회화에 대한 연구는 다음과 같은 세 가지 관점에서 이뤄져 왔다(이진규와 박찬규, 1995). 첫째는 신입자가 조직의 외부인에서 내부인으로 되어가는 과정과 관련된 단계모형에 관한 것이고, 둘째는 조직이 신입자에게 실시하는 사회화 전략에 관한 것이다. 셋째는 신입자들이 새로운 환경에서 사건들을 해석하고 그들에 대처하는 의미 해석과정에 관한 것이다. 하지만 이러한 조직사회화에 대한 연구는 다음과 같은 문제점을 가지고 있다. 첫째, 이들 연구는 신입자를 조직의 사회화에 단순히 반응만 하는 수동적인 존재로 보고 있다는 것이다. 그러나 신입자는 조직사회화 과정에서 적극적인 역할을 할 수 있다. 둘째, 정보의 역할에 대하여 간과하였다는 점이다. 사회화란 정보를 획득하는 과정으로서, 학습과 적응과정을 포함하는 개념이라는 측면에서 볼 때, 기존의 연구는 신입자가 어떻게 정보를 추구하고 획득하는가를 다루지 못하고 있다(Miller & Jablin, 1991). 따라서 신입자가 수동적인 측면에서가 아니라 적극적으로 정보를 추구한다는 관점에서 연구의 초점이 맞추어야 한다.

또한 조직사회화 과정에서 신입자들이 조직내부자로서 적응해 나가는 데에는 두 가지 측면으로 나누어 볼 수 있다. 첫째는 조직에서 가장 먼저 직면하게 되는 업무와 관련된 일들을 능숙하게 수행할 수 있을 때 조직사회화가 성공적으로 이루어졌다고 볼 수 있다(Bauer & Green, 1996). 둘째는 업무외의 조직생활을 하면서 직면하게 되는 조직문화, 대인관계 등과 같은 비공식적 규범인 조직의 사회적 속성을 수용하고 통합하면서 조직사회화가 성공적으로 이루어졌다고 볼 수 있다.

1) 신입자의 역할

조직에 처음 진입하여, 성공적인 사회화를 달성하기 위하여, 과업정보와 사회적 정보를 획득하는 것이 매우 중요하다. 그렇다면, ‘과연 이러한 정보를 어떻게 획득할 수 있을 것인가?’ 기존 연구에 의하면 사회화에 대하여 3가지 관점으로 정리할 수 있다. 첫째, 사회화의 단계에 초점을 두는 관점으로서(Feldman, 1976), 시간이 지남에 따른 각 사회화 단계에서 신입자들의 태도와 행동이 어떻게 변화하여 가는가에 대하여 연구하였다. 그러나 이러한 연구는 ‘어떠한 메카니즘을 통하여 사회화 단계가 변화해 나가는지에 대해서는 설명해 주지 못하고 있다. 둘째는 조직이 일방적으로 사회화와 관련된 정보를 신입자에게 제공해 준다는 관점으로서(Van Maanen & Schein, 1979) 조직이 다양한 방법으로 신입자를 사회화 시켜줄 수 있다는 관점이다. 이 관점 또한 사회화 과정에서 신입자들의 역할을 수동적(passive)으로 보았다는 점에서 한계가 있다. 셋째는, 신입자가 적극적으로 사회화와 관련된 정보를 추구하고 획득한다는 관점이다(Morrison, 1993a, 1993b; Ashford & Black, 1996). 즉, 사회화 과정에서 신입자는 적극적으로 정보를 추구하고 획득함으로써, 조직과 관련된 새로운 환경에 적응할 수 있으며, 불확실성(uncertainty)을 줄일 수 있다(Miller & Jablin, 1991; Ashford, 1986).

2) 정보제공자와 피드백 양

사회화과정에서 신입자가 적극적으로 정보를 추구하기는 하지만, 성공적인 사회화는 신입자 혼자만의 노력에 의해서는 이루어 질 수 없다. Reicher(1987)는 조직의 내부인들이 신입자가 필요한 정보를 제공해 줌으로서, 사회화에 중요한 영향을 줄 수 있다고 말하고 있으며, Bauer & Green(1998)은 신입자의 사회화 과정에서, 직무관련 정보와 사회적 정보를 얻는데 있어서, 상사의 행동 - 과업지향적인 행동을 보여주는가? 지원적인 행동을 보여주는가?, 이 중요한 역할을 한다고 말하고 있다. Katz(1980)에 의하면, 신입자들은 다른 사람들과의 상호작용의 결과

로 발생하는 피드백을 통하여 정보를 획득하고 불확실성을 줄이려고 하기 때문에, 주로 상사나 동료에게서 정보를 추구한다는 것이다. 특히, 상사는 신입자의 역할모형 설정함에 있어서, 중요한 역할을 하기 때문에, 사회화의 중요한 원천으로 인식될 것이다(Miller& Jablin, 1991). 요약하자면, 조직내부의 구성원, 신입자를 담당하고 있는 상사, 그리고 신입자의 상호작용에 의하여, 성공적인 사회화가 이루어 질 수 있는 것이다.

① 상사

동료가 비공식적이고 정보제공의 원천과 영향요인으로서 신입사원에게 조직사회화 대행자로서 중요했듯이 상사도 조직사회화 과정에서 동료만큼이나 중요한 역할을 한다. 공식적 권한, 평가, 보상 등의 수단으로 신입사원의 행위를 형성시키고자 하는 것과 덧붙여서 상사의 기대가 신입사원의 행위에 영향을 미친다는 연구보고가 있다. 예를 들면, Brelew과 Hall(1966)의 연구에서는 조직이 입사한 신입사원이 장기적인 관점에서 성공하기 위해서는 상사의 기대가 중요하다고 언급하고 있다. 신입사원이 조직에 입사했을 때 도전적인 직무와 자신에 대해서 높은 기대를 갖고 있는 상사를 만나는 경우 장기적인 관점에서 그렇지 않은 사람보다 높은 성과를 달성하고 성공을 한다는 것이다. Eden과 Shani(1982)의 연구도 예로 들 수 있다. 상사의 영향력은 또한 파워의 사용이나 기대보다 더 미묘한 수단을 통해서 이루어진다. Griffin(1983)은 부하가 수행하고 있는 바람직한 직무의 특성의 정도를 상사가 부하에게 피드백하도록 상사를 훈련할 수 있다고 보고했다. 상사는 신입사원이 맡고 있는 직무의 다양성, 자율성, 과업정체성에 관심을 갖도록 자주 조언한다. 이런 과정은 부하가 인지하는 직무특성의 수준을 증가시키는데 효과적이고 부하의 직무만족을 높인다는 것이다. 마지막으로, 상사는 의식적으로든, 무의식적으로든, 조직 내에서 적절한 역할행위의 모델을 제시함으로써 신입사원의 행위에 영향을 미칠 수 있다. Weiss(1977, 1978)에 의해 이루어진 연구는 부하가 상사의 리더십 스타일과 가치관을 모델링한다는 것을 보여준다. 특

히, 상사가 조직 내에서 성공적이고 영향력 있는 자로서 인식되고 부하의 자기존경 수준이 낮을 때 모델링 효과가 더 높았다.

② 동료

동료는 여러 가지 이유 때문에 조직사회화의 중요한 대행자가 될 수 있다. 동료는 신입사원에게 수용과 내부정보와 같은 비공식적인 보상을 주거나 철회할 수 있는 큰 능력을 소유하고 있기 때문에 영향력 있는 대행자가 될 수 있다. 동료는 신입사원과 많은 시간을 함께 보내고 빈번하게 신입사원의 행위를 감시하거나 강화할 수 있다. 또한 수적으로도 상사에 비해서 동료가 훨씬 많은 것이 일반적이다. Latane(1981)에 따르면 타인에게 영향을 미치는 총체적인 힘은 수가 많을수록 증가한다고 한다. 동료는 자신들이 직무를 수행하는데 신입사원의 역할이 얼마나 차지하는지 그리고 집단 전체의 안전과 성공을 위해서, 신입사원에게 영향을 미치는 자신들의 잠재적 능력을 이용할 것이다. 동료는 신입사원과 유사한 점이 많고 이용가능하고 전문 지식이 있기 때문에 신입사원들에 의해서 조직사회화대행자로서 선택되는 경우가 많다. 사회화의 대행자로서 동료를 선택한다는 선행 연구들이 여러 개가 존재 한다. Weiss & Nowicki(1981)의 연구, Rokestraw와 Weiss(1981)의 연구를 예로 들 수 있는데 이들 연구문헌들은 회소한 실험 설계법 사용 시 신입사원은 동료의 작업태도와 목표를 관찰하고 모델링 하는 성향이 있다는 것을 밝혔다. 이 밖에 Schein(1961)의 연구가 있다.

③ 그 밖의 대행자들

부하, 직속상사 이상의 직위에 있는 상사, 고객, 인사/교육시스템, 노조지도자, 가족, 외부이해자 집단, 전문기관 등을 예로 들 수 있다. 역할모델을 이용할 수 없는 이산적 사회화전략 사용시 만약 부하가 이용가능성이 높고 전문지식을 충분히 가지고 있다면, 부하가 연속선상과 대량지식의 기초를 제공하므로 조직사회화 대행자가 될 수 있다고 Graen(1976)의 연구에서 주장되었다. 부하는 상사를 덜

분명한 방법을 통해서 사회화시킬 수 있다는 것이다. 부하의 행위가 상사의 리더십 스타일에 영향을 미칠 수 있다는 연구의 예(Farris & Lim, 1969; Crowe, Bochner & Clark, 1972)도 있고 부하가 정보검색자나 문제로 행동(O'Reilly, 1978; Roberts & O'Reilly, 1974)하거나 정보를 조작해서 새롭게 입사한 상사의 믿음과 행위에 영향을 미칠 수 있다는 연구보고도 있다. 마지막으로 자기 자신이 사회화의 대행자가 될 수도 있다. 조직내부로부터 주어지는 사회와 압력에 자신이 스스로 선택해서 반응하므로, 결국 스스로를 사회화시키는 것이다. Van Maanen(1983)은 개인이 자신을 사회화시키는 방법은 전적으로 자신의 과거에 경험한 조직사회화 방식에 달려있다고 주장했다. 개인에 따라 완전히 다르다는 것이다.

2.2 조직사회화와 조직적응

조직원들이 조직 내에 적응한다는 것은 무엇인가? 조직에 적응한다는 것은 크게 두 가지의 의미를 가지게 된다. 첫째는 조직에서 신입자가 직면하고 있는 업무와 관련된 일들을 능숙하게 수행할 수 있게 되었을 때, 사회화가 성공적으로 이루어졌다고 볼 수 있다(Bauer & Green, 1996). 둘째, 조직은 여러 개개인들로 구성되어 있으며, 조직 나름대로의 문화나 공식적, 또는 비공식적 규범을 가지고 있기 마련이다. 그러한 조직의 사회적 속성을 익힘으로서, '자신도 이제는 이 조직의 구성원이다'라는 인식을 갖게 될 때, 조직내부의 구성원은 물론 상사에 의해서도 인정받게 된다.

업무적으로나 사회적으로 성공적으로 조직내에 적응하였을 경우, 사회화의 성과는 실현될 수 있는 것이다. Adkins(1995)는 사회화의 성과를 3가지로 말하고 있다. 직무성과, 직무만족, 조직몰입으로서, 과업관련 적응을 잘 할 경우, 직무성과는 높아지며, 사회적 적응을 잘 할 때, 직무만족과 조직몰입은 증가하게 된다(Adkins, 1995; Ashford & Cummings, 1985). 또한 Wanberg, Kammeyer-Mueller(2000)는 사회화

과정에서 적극적으로 정보를 추구할수록, 사회적 통합, 역할 분명성, 직무만족, 이직 의도에 긍정적인 영향을 준다고 말하고 있다.

조직사회화의 결과는 조직, 집단, 직무와 관련된 지식의 변화, 행위의 변화 등을 포함한다. 지금까지 행해졌던 조직사회화 결과에 대한 연구 중에서 사회화 프로그램, 과정, 모델의 유효성의 척도로서 결과를 정의하는 것이 중요하지만 유효하고 타당한 기준 속에서 평가되어야 한다. 조직사회화의 결과들을 기술했던 학자들은 평가기준을 세우기 위해서 결과를 조작적으로 측정했던 학자들과는 다소 다르게 결과를 구분했다. 그들은 조직의 규범이나 가치의 학습과 내부화를 강조했다.

그들은 조직사회화 결과의 최상의 상태는 창조적인 개인주의(Schein, 1968) 또는 역할혁신(Van Maanen & Schein, 1979)을 제안했다. 즉, 조직의 가장 중요한 규범이나 가치에는 순응을 하지만 조직의 모든 규범이나 가치에의 순응은 거부하고 새로운 아이디어를 도입할 수 있는 상태를 말한다. 실증연구자들은 자주 다양한 결과변수들을 선택했으며, 행위의 측정보다는 태도측정을 더 선호하는 성향이 있다. Toffler(1981)는 조직사회화 과정의 결과로서 11개의 변수를 측정했다. 여기에는 직무만족, 직무의 6개 측면의 만족, 직무긴장, 내부작업동기, 직무몰입도, 상호영향성이 포함된다. Feldman(1976)은 일반적 직무만족, 상호영향성, 직무몰입도, 내부작업동기를 결과변수로 측정했다. 이것들 중에 직무만족과 상호영향성만이 조직사회화 모델의 이전 과정변수와 상관관계가 있다는 것을 알아냈다. 그 후 Feldman(1981)은 의존적 역할담당, 이직의도, 창조성 및 협동성 등 3가지의 추가적인 결과들을 제안했다. 다른 연구자는 또한 성과와 재임기간을 조직사회화의 결과로서 고려하였다(Van Maanen, 1975 : Wanous, 1980). 이 밖에 제시되고 있는 결과변수는 조직몰입도, 일체감, 역할보호성의 감소 등이 있다. Fisher(1982)는 조직사회화의 결과를 더욱 직접적으로 구분하고자 시도했다. 이 연구에서 그녀는 자기확신감과 성과가 중요한 조직사회화 결과였다. 위에서 제시된 모든 결과들은 신입사원이 받은 조직사회화 과정의 성취 정도를 평가하기 위해서 측정되었다는

것이 공통점이다. 위의 논의와는 다른 대안적인 견해가 있다면 신입사원이 성공적으로 사회화되었는지는 내부자의 정보제공에 의해서 결정될 수 있다는 것이다.

매우 중요한 조직사회화의 결과는 조직내부자에 의해서 완전한 구성원으로서 수용되었느냐 그렇지 않느냐 하는 것이다(Moreland & Levine, 1982). 물론 조직 내부자로부터 수용 받고 신뢰를 얻기 위해서는 신입사원은 적절한 수준의 성과, 조직몰입도 등을 나타내야 한다. 위에서 언급한 조직사회화의 결과는 사회화과정을 신입사원과 조직 모두에게 이익이 되는 과정으로 보았다. 신입사원에게는 직무만족과 조직몰입도의 증가, 스트레스의 감소, 조직내부자에게 수용되는 결과를 가져온다고 보았고 조직에게는 신뢰할 만한 성과, 이직의도의 감소, 재임기간의 증가 등의 결과를 가져온다고 보았다.

이상의 내용을 정리해 볼 때, 사회화의 결과변수를 정리하면 다음과 같다.

<표 2-1> 조직사회화의 적응결과와 결과변수

조직에의 적응	적응결과	사회화의 결과변수
과업 관련 적응	역할명확성 성과 효능감	성과
사회적 적응	수용성 사회적 통합	직무만족 조직몰입

<표 2-1>에서 볼 수 있는 바와 같이, 과업과 관련하여 적응한다는 것은, 자신의 직무를 명확하게 알게 되는 직무 명확성과, 주어진 업무를 효과적으로 수행할 수 있다는 자신감을 의미하는 업무 효능감을 높여주는 기능을 한다(Feldman, 1976; Fisher, 1986). 한편, 사회내에 사회적으로 적응한다는 것은 조직내부의 구성원들부터 인정을 받고(Bauer & Green, 1998), 조직의 구성원으로서 느끼게 되는 사회적 통합을 의미하는 것이다(Ostroff & Kozlowski, 1992; Morrison, 1993a; Fisher, 1986).

2.3 조직사회화의 선행연구

Chao, O'Leary-Kelly, Wolf, Klein, 및 Gardner(1994)는 조직사회화를 개인이 조직내 특정 역할의 내용과 과정을 학습함으로써 개별적으로 적응하는 과정이라고 정의하였다. 조직사회화는 본질적으로 개인이 예전의 역할에서 새로운 종업원 역할로 바뀌는 학습과정이라고 말할 수 있다. 잘 설계된 조직사회화 과정은 개인의 동기, 직무만족, 조직몰입에 긍정적인 영향을 미칠 수 있으며 이로 인해서 개인과 조직의 수행은 높아지고 종업원의 이직률이 낮아지게 된다 (Greenhaus, Callanan, & Godshalk, 2000, 2002). 조직사회화의 중요성에도 불구하고 산업 및 조직심리 분야에서 조직사회화에 관한 연구는 많지 않은 실정이다. 개인이 조직에 적응하는데는 개인변인뿐 아니라 환경변인의 영향을 받게 된다. Lauver와 Kristof-Brown(2001)은 개인과 조직 혹은 개인과 직무의 부합도가 낮은 경우에는 조직적응력이 낮아진다는 것을 실증연구를 통하여 밝혔다. 또한 Bandura(1986)는 사회인지이론을 통해 개인, 환경, 행동이 종속적인 인과관계 구조 속에서 상호작용하고, 개인은 사회시스템의 산물이기도 하고 생산자들이기도 하다는 것을 제안했다. 이는 개인의 조직사회화가 개인과 환경변인의 영향을 받는다는 것을 시사하는 것이다. 조직사회화와 관련된 선행변인에 관한 과거 연구를 살펴보면, 먼저 선행변인 가운데 환경변인에 관한 연구로서 장성근(1992)은 조직의 사회화전략이 자기모니터링과 자기효능감, 조직 내부자와의 관계, 소속 부서의 집단 응집성을 통하여 조직적응과 유효성에 어떠한 영향을 미치는지를 측정하였으며, 사회화전략이 신입사원이 입사했을 때 느끼는 불안을 감소시키고 조직에 적응하는 것을 돕는 역할을 한다는 결과를 얻었다. 김현철(1996)은 조직사회화전략이 직무특성과 심리적 계약 수준으로 구성된 상황변인과 자기통제성, 과거 작업경험(과거 작업경험의 다양성과 유사성)으로 구성된 개인변인을 통해서 사회화효과성에 어떤 영향을 미치는지를 살펴보았고, 상황변인과 개인변인은 부분적인 조절변인의 역할을 하는 것으로 나타났다. 이용규

(1997)는 조직사회화전략에 대한 신입사원의 인식이 자아효능감과 상사의 멘토 기능을 통하여 인지적 적응, 행동적 적응, 정서적 적응에 미치는 영향을 살펴보았다. 분석결과 조직사회화전략은 인지적 적응과 가장 관계가 크게 나타났고 행동적 적응과는 관계가 미미하게 나타났다. 특정과업과 관련된 자신의 능력에 대한 자신감이 높은 신입사원일수록, 조직사회화전략에 대한 신입사원의 인식이 조직에 대해 일체감을 느끼고 몰입하는데 미치는 영향이 큰 것으로 나타났고, 멘토기능이 자아효능감과 함께 행동적 적응을 설명할 수 있는 요인으로 나타났다.

조직사회화와 관련된 개인변인에 관한 연구로서, Wanberg와 Kammeyer-Mueller(2000)는 성격의 5요인이 조직사회화의 중요한 행동 차원인 순행적 행동(정보추구와 피드백추구, 관계 형성, 긍정적 관계 형성)에 어떤 영향을 미치는지와 순행적 행동이 결과변인인 작업결과에 어떤 영향을 미치는지를 분석하였다. 성격요인 중에서는 외향성과 경험에 대한 개방성이 순행적 행동과 높은 관련성이 있었고, 순행적 행동 중에서는 정보찾기와 관계 형성이 작업결과에 영향을 주는 것으로 나타났다.

Ashford와 Black(1996)는 선행변인으로서 개인변인에 속하는 신입사원의 통제에 대한 열망이 6 가지의 순행적 행동(정보 찾기: Information seeking; 일반적 사회화: General socializing; 넷트워킹: Networking; 상사와의 관계 구축: Build relationships-boss; 직무변화 협상: Negotiation of job changes; 긍정적 관계 형성: Positive framing)과 관련이 있음을 보고하였다.

Saks와 Ashforth(1996)의 연구에서는 신입사원의 순행적 사회화 행동에 영향을 줄 수 있는 요인으로서 자기관리능력을 측정하였고, 분석 결과 자기관리 능력은 결과변인인 신입사원의 일반적인 불안과 스트레스, 내적동기, 대처능력, 과제특성불안과 관련이 있는 것으로 나타났다.

한편, 조직사회화의 결과 변인에 관한 연구로서, Chao, O'Leary-Kelly, Wolf, Klein, & Gardner(1994)는 6개의 조직사회화 내용(수행효율성, 사람, 정치, 언

어, 조직의 목표와 가치, 그리고 역사)을 요인분석을 통하여 밝혔으며, 연구결과 조직사회화는 경력결과와 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났으며, 이러한 관계 정도는 근무기간과 경력결과 사이의 관계 보다 더 큰 것으로 나타났다.

이러한 연구들은 조직사회화를 설명하는 선행변인으로서 개인 또는 상황변인을 다루었지만, 한 연구에서 두 유형의 변인들을 동시에 다루지 못했으며, 다루었다 하더라도 다양한 변인들을 다루지 못한 단점이 있으며, 이 변인들이 조직사회화를 직접적으로 설명하는 정도를 다루지 못하였다. 또한 조직사회화의 결과에 관한 연구도 매우 드문 실정이다.

3. 정보피드백

3.1. 정보피드백의 개념

1) 정보피드백의 의의

조직이나 집단에 있어서 피드백은 그들의 목표와 성과를 증진시키는데 있어서 매우 중요한 역할을 해왔다. 이러한 피드백에 대한 정의는 과거에는 피드백을 하나의 조직현상으로 보는 견해가 지배적이었는데 최근 들어 피드백을 조직이나 개인에게 모두 중요한 정보자원으로서 접근하는 견해가 대두되고 있다.

일반적으로 조직 내에서 피드백 현상을 보는 관점은 여러 가지 있을 수 있는데, 행동결과를 의미하는 정보로서의 측면과 행위자에게 다시 돌아가는 과정으로서의 측면으로 나누어 볼 수 있다.

피드백의 과정측면에서 피드백에 대한 지배적인 관점은 전달자가 수신자에게 메시지를 전달하는 일반적인 커뮤니케이션의 특수한 형태로 보는 견해이다. 피드백을 정보적 자원으로 보는 견해는 피드백에 있어서 수신자의 적극적인 역할을

강조하며, 수신자들은 그들과 관련 있는 정보를 얻기 위해서 환경을 적극적으로 모니터링하게 된다고 보고 있다.

이러한 관점에서 피드백에 대한 정의를 살펴보면 Greller & Herold(1975)는 “다른 사람이 어떻게 지각하고 개인의 행위를 어떻게 평가하는가에 대한 정보라고 하였고, Hanser & Muchinsky(1978)는 ”정보전달에서 개인이 자신에 대한 정보를 모니터하기 위해 일어나는 과업이라고 하였다.

Annett(1969)는 피드백을 가장 기본적인 차원에서 직무담당자의 과거 행위에 대해 주어지는 정보라고 했으며, Bourne(1966)은 피드백을 반응의 적합성, 정확성, 정교성에 대한 정보를 제공하는 것이라고 주장하였다.

이상에서와 같이 피드백에 대한 고찰은 기존의 조직의 관점에서 뿐만 아니라 개인의 관점에서도 활발히 연구가 진행되고 있으며, 피드백을 조직이나 개인 모두에게 유용한 정보자원의 하나로 접근하는 견해가 대두되고 있다. 즉 피드백을 정보자원이라는 관점에서 그 효과를 검증해 보이려는 시도가 활발히 일어나고 있다. 따라서 본 연구에서도 피드백을 정보근원이라는 입장에서 그리고 피드백을 신입사원에 대한 정보의 제공이라는 측면에서 살펴보고자 한다.

2) 정보피드백의 원천

오랫동안 연구가들은 다양한 피드백의 원천에 대해 연구를 해왔다. Ilgen, et al.(1979)은 피드백에 대한 이론적 토대를 처음으로 제시하면서 이러한 원천이 조직에서 개인의 행동에 서로 다른 효과를 준다는 것을 제시해 주었다. 그들은 피드백의 주요 원천을 세 가지로 분류하였다.

첫째는 수신자의 행위를 관찰하고 그것을 평가할 수 있는 위에 있는 다른 사람(감독자, 작업동료, 부하)이다. 조직에서 이러한 부류에 속하는 사람들은 상사, 동료, 또는 고객과 같은 사람이다. 이들은 조직사회화에서 사회화의 담당자에 속하는 사람들인데 이들 중 상사와 동료는 조직사회화에 있어서 가장 많은 영향을 미치게 되므로 가장 중요한 원천이라고 할 수 있다.

둘째는 과업환경이 피드백의 원천을 제공한다.

셋째는 개인이 자신의 결과에 대해 스스로 평가할 수 있고, 그래서 스스로 피드백 원천으로 작용하게 된다. 즉, 과업에 대한 과거의 경력 뿐만 아니라 자신감과 같은 일반적인 개인적 특성도 개인의 성과에 대한 자신 스스로의 피드백에 영향을 준다.

한편, 피드백 원천에 대한 다른 5가지 연구들은 약간 다른 유형을 제시해주고 있다.

첫째, Greller & Herold(1975)는 실증연구를 통해 피드백원천을 공식적 조직, 감독자, 작업동료, 업무(task)와 (task)의 5가지 원천으로 분류하였다.

둘째, Herold & Parsons(1985)는 전반적인 피드백 환경에 대한 보다 광범위한 관점을 가지고 피드백의 주요 원천을 세 가지, 즉 조직/감독자, 작업동료, 업무/자신으로 구분하였다.

셋째, Larson(1984)은 공식적 조직과 비공식적 조직으로 피드백 원천을 구분하였다.

넷째, Ashford & Tuis(1991)은 정보의 6가지 다른 원천을 제시하였다. 즉 직접적인 감독자와 간접적 감독자, 경험 있는 동료, 초기진입동료 후견인, 외부자로 구분하였다.

이외에도 최근의 연구들은 컴퓨터를 직무에 대한 피드백의 중요한 원천으로 보고 있다. 그러나 피드백 원천의 이러한 분류가 합리적이라 할지라도 이러한 분류 자체만으로는 어떠한 원천의 피드백이 수신자에게 어느 정도의 영향을 주는지 제시해 주지 못한다.

따라서 이러한 여러 피드백 원천이 개인에게 영향을 주는 정도를 살펴보기 위해서는 피드백 원천의 신뢰성, 믿음성, 힘과 피드백의 내용 등을 함께 고려하는 것이 필요하다.

피드백 원천의 분류에 대한 그동안의 연구를 살펴보면 다음 <표 2-2>와 같다.

<표 2-2> 피드백원천

Ilgen, Fisher & Taylor (1979)	Greller & Herold (1975)	Herold & Parsons (1985)	Lason 1984	Ashford & Tsui (1991)	Marrison (1991)
다른 사람 (감독자, 동료, 부하) - 업무 자신	공식조직 감독자 작업동료 업무 자신	조직/ 감독자 작업동료 업무/자신	공식 - 비공식 -	외부적상황 - 내부적상황 (업무/자신)	직접적감독 간접적감독 경험있는동료 초기진입동료 외부자 외부자

본 연구에서는 피드백의 여러 원천 중에서 신입자의 조직사회화에 가장 많은 영향을 주는 감독자인 상사 및 동료를 피드백의 원천으로 한정하였다.

3) 정보피드백 원천에 대한 선행연구

피드백 원천은 피드백에 대한 지각, 수용 뿐만 아니라 피드백에 대한 반응에 영향을 미치게 된다. 그러나 어떠한 원천이 이러한 관계에 있어서 가장 큰 영향을 주는지에 대해서는 잘 알려져 있지 않다.

다만 일부 학자는 종업원들은 다른 원천보다도 심리적으로 더 가깝게 느끼는 원천의 피드백에 더 반응을 보이려고 한다고 하였다. 그러나 Ilgen, et al(1979)은 피드백원천의 힘이 피드백에 반응하려는 수신자의 의지에 더 큰 영향을 주게 될 것이라고 주장하였다.

이를 좀 더 구체적으로 알아보기 위해 피드백원천이 제공하는 피드백의 빈도와 양, 유용성, 신뢰성과 일관성으로 나누어 살펴보고자 한다.

① 피드백의 빈도와 양

피드백원천에 대한 대부분의 연구는 다양한 원천으로 받는 피드백의 상대적인 빈도와 양에 대한 수신자의 반응에 관심을 가져왔다. 비록 피드백의 양과 빈도가 기술적으로 피드백의 두 가지 다른 특성을 나타내주지만 많은 연구들은 두 용어

를 비슷하게 사용해 왔다. 이러한 피드백의 양과 빈도에 대한 연구들은 일반적으로 심리적으로 멀리 있는 원천(조직 감독자)보다 가까이 있는 원천(자신, 업무)으로부터 더 많은 양과 빈도의 피드백을 받는다는 것을 보여주고 있다.

한편 Herold & Parsons(1985)은 종업원들은 다른 원천보다도 자신과 업무로부터 가장 많은 피드백을 받으며, 그 다음은 감독자/조직으로부터 많은 피드백을 받는다는 연구결과를 보여주고 있다.

② 피드백의 유용성

피드백 원천의 유용성도 일반적으로 피드백의 빈도와 양에서와 같은 결과를 보여 주고 있다. 즉 자신과 업무와 같이 가까운 원천이 조직이나 감독자같이 멀리 있는 원천보다 일반적으로 더 유용성이 있다는 연구결과를 보여주고 있다. Herold et al(1987)은 피드백의 유용성의 평가에 있어서 외부적 원천보다 심리적으로 더 가까운 내부적 원천이 유용성이 더 높음을 발견하였다. 또한 Northcraft & Earley(1989)는 주식시장 시뮬레이션의 연구에서 대상자들은 조직이나 감독자로부터의 피드백보다 자기 자신이 판단한 피드백을 더 선호하는데, 그 이유는 그들은 다른 원천의 피드백보다도 자기 자신의 피드백이 더 유용하고 더 믿을 만하다고 판단하기 때문이라는 것을 발견하였다.

한편 피드백의 유용성에 대한 감독자와 부하의 비교는 매우 재미있는 결과를 보여주고 있다. 감독자들은 부하에 대한 그들 자신의 피드백에 대한 중요성을 과대평가하고, 업무나 자신에 의한 피드백은 과소평가 하게 되는 반면, 부하들은 그와 반대의 결과를 보여준다.

Fedor(1990)의 연구결과는 또 다른 의미를 제공해주는데, 그는 피드백 원천의 지위가 피드백의 유용성에 영향을 주는 중요한 요인일지라도 원천과 종업원의 인간관계가 개인의 피드백 유용성을 결정하는 중요한 요인임을 보여준다.

이상과 같은 여러 연구결과를 종합해보면 인지된 피드백 유용성의 순서는 자신, 업무, 감독자, 작업동료, 조직의 순으로 나타나고 있다.

<표 2-3> 피드백원천의 상대적 평가에 대한 선행연구

연구자	원천의 평가순위	평가기준	다른 관련변수
Grellor & Herold(1975)	감독자 자신 작업동료 조직	직무수행	-
Grellor & Herold(1975)	자신 업무 감독자 작업동료 조직	성과피드백 관련정보의 양	-
Hanser & Muchinsky(1978)	업무/자신 감독자 작업동료 조직	직무관련정보양 평가피드백의 양	직무만족
	감독자 업무/자신 작업동료 조직	인지된 신뢰도	-
Herold & Parsons(1985)	자신/업무-긍정적 자신/업무-부정적 감독/조직-긍정적 감독/조직-부정적 작업동료-긍정적 작업동료-부정적	발생빈도	-
Herold, Liden & Leatherwood(1987)	자신 업무 감독자 작업동료 조직	양 유용성 일관성	역할보호성 피드백 선호의 정도 스트레스 이직의도
Becher & Klimoski(1989)	자신/업무-긍정적 동료-긍정적 조직/감독-긍정적 자신/업무-부정적 조직/감독-부정적 동료-부정적	발생빈도	감독자, 동료, 자신이 평가한 성과
Greller & Parsons(1990)	업무-긍정적 감독자-부정적 감독자-긍정적 작업동료-긍정적 작업동료-부정적	빈도	스트레스 자신의 평가성과
Morrison(1991)	감독자 동료 다른 사람	빈도	업무숙달 역할명료성 사회적통합 문화적적응

3.2. 정보피드백과 퍼스널리티

1) 퍼스널리티의 개념

퍼스널리티란 인간을 육체와 정신으로 나눈다면 한 인간의 정신세계는 남에게 드러내 보인 부분과 내재된 부분이 있는데 이런 내재된 성질, 고정적인 특성들의 총체가 퍼스널리티이다. 앨포트(Allport)는 이미 50여년 전에 성격에 대한 정의를 “개인이 타인에 반응할 때 동원하는 대응방식의 총체”라고 했다(Roger, 1983). 그러나 오늘날까지도 퍼스널리티란 개념에 대해 학자들 간 명확히 일치된 의견이 없으며 F.Luthans(1988)에 의하면 퍼스널리티를 기술하는 어휘는 최소한 4,000개 이상이나 된다고 한다. 따라서 퍼스널리티는 복합적인 개인시스템이라고 정의할 수 있으며 전인격적 개념을 나타내는 것으로 파악할 수 있다.

2) 퍼스널리티 성향

퍼스널리티 성향을 보면 AB유형성향, 모험지향적 성향, 성취지향적 성향 등을 들 수 있다.

① AB 유형성향

프리드먼(M.Friedman)과 로젠맨(R. Rosenman)은 스트레스와 관련된 일련의 연구를 통해 인간의 신경세포에는 초조, 근심, 불안을 만들어내는 조바심물질이 있는데 이것이 많은 사람과 적은 사람이 있다고 하였다. 조바심 물질이 많은 사람의 행동거지를 A형 행동패턴이라 하고 적은 사람의 행동거지를 B형 행동패턴이라고 명명하였다. 이들은 A형 행동패턴을 보이는 사람은 완벽주의적 성격을 가지고 있어 항상 시간에 쫓기며 바빠하는 유형이다. 성격이 급하고 바빠 움직이며 한꺼번에 여러 가지 일을 하려고 하며 아무 일도 안 하게 되면 죄책감에 빠지기도 한다.

반대로 B형 행동패턴을 보이는 사람은 성격이 느긋하고 태평스러우며 덜 공격적이다. 따라서 조직에서 A형 행동패턴을 갖는 사람과 B형 행동패턴을 갖는 사람은 정 반대의 성격을 지니는데 직무를 관리하는데 유용한 지침을 얻을 수 있다. 이들의 A, B 행동특성을 도표로 나타내면 <표 2-4>에서와 같다(양창삼, 1995).

<표 2-4> A, B형 행동패턴 비교

A형 행동패턴 특성	B형 행동패턴 특성
<ul style="list-style-type: none"> · 걸음걸이, 식사, 움직이는 속도가 빠르다. · 조바심이 많고 참을성이 없다. · 다혈질이며 공격적이다. · 동시에 두 세가지 일을 벌이면서 항상 바쁘다. · 양을 성공의 기준으로 삼는다. · 언제나 시간의 압박을 느끼고 경쟁적이다. 	<ul style="list-style-type: none"> · 걸음걸이, 식사, 움직이는 속도가 느리다. · 인내력이 있으며 자만하지 않는다. · 이기기 위해서가 아니라 즐기기 위해서 일한다. · 압박 받는 시간이 없다. · 과정을 중시하고 온순한 매너를 지닌다. · 결코 성급하지 않다.

② 모험선호성향

모험선호성향이란 개인의 행동에서 기회를 얻기를 좋아하는가 싫어하는가를 내용으로 하는 인간의 특성을 말한다. 즉 사람에 따라 모험심의 정도가 다르기 때문에 이를 파악하여 조직을 관리하면 조직의 효율성을 높일 수 있다. 사람들은 모험을 하려는 자발성에서 차이를 보인다. 또한 위험을 감수하거나 회피하려는 경향에 따라 그들이 의사결정을 내리는데 소요되는 시간이나 필요로 하는 정보의 양도 달라진다(Taylor and Dunnette,, 1974).

즉, 모험성향이 높은 모험감수자는 의사결정을 할 때, 모험성향이 낮은 모험회피자에 비해서 보다 적은 정보를 활용하여 더 신속하게 의사결정을 하는 경향이 있다. 모험성향에 관한 정보는 관리자들로 종업원들을 구체적인 직무와 연관시키는데 도움이 된다. 뿐만 아니라 모험선호도가 낮은 사람은 책임이 크

거나 도전적인 일은 피하려 하며 복지부동의 상태에서 남의 눈치를 살피며 상사가 지시하는 일만 꾸중을 듣지 않는 범위 내에서 직무를 수행할 것이다. 그러나 모험선호성향이 강한 사람은 보다 모험적이고 도전적인 분야에서 능력을 올릴 것이고 계속해서 혁신을 함으로써 항상 새로운 사업과 새로운 방식을 선택하게 된다. 따라서 모험심이 강한 사람들은 환경변화가 심한 직무를 선호하게 되고 모험심이 낮은 사람들은 주어진 방법과 계획에 의해 반복적인 직무를 더 선호하게 된다.

③ 성취지향적 성향

인간에게는 무엇을 이뤄내고 싶은 욕구를 갖고 있는데 이것을 성취욕구라 한다. 성취욕은 어떤 문제를 자기 혼자 해결해 보려고 한다든지 위험을 무릅쓰고 목표달성을 위해 남보다 앞서려는 욕구이다. 이런 성취욕구가 강한 사람은 자기가 일을 수행하고 얼마나 잘했는지 노력의 결과에 대한 피드백을 받고 싶어 하고 경력을 증대시키려 노력한다. 그러므로 이런 사람들은 일을 시작하기 전에 우선 목표를 설정해 놓고 수행하게 되며 목표도 모험성과 난이도를 가미하여 도전적인 수준으로 정하려고 한다. 따라서 성취지향성은 성취욕구가 강인가 약한가에 따라서 결정된다고 볼 수 있다. 그러나 이런 성취욕구는 본능적인 것이라기 보다는 사회적 학습을 통해 습득된 것으로 보는 것이 일반적이다. 성취지향성이 높은 사람은 약간 어렵거나 위험한 일에 대해서는 도전적이고 성취했다는 인정을 타인으로부터 받으려 한다. 따라서 성취지향성이 높은 사람은 어느 정도 어렵고 위험한 일을 수행하게 되면 성과가 높지만 직무가 너무 쉽게 되면 일을 잘 해내도 남보다 뛰어나다는 인정을 받을 수 없기 때문에 아무렇게나 수행하여 성취동기가 낮은 사람보다도 그 성과가 낮게 나타나게 된다. 그러나 성취지향성이 낮은 사람은 일이 쉬울수록 성과가 높을 것이며 약간만 어렵게 되면 뒤로 물러서서 적당히 피

하려고 한다. 뿐만 아니라 극히 어려운 직무에 대해서는 실패해도 자기 잘못이 아니고 운이 좋으면 성공할 수 있기 때문에 기꺼이 시도한다는 것이다.

4. 조직유효성

4.1. 직무만족

1) 직무만족의 개념

직무만족에 관한 연구가 본격적으로 이루어지기 시작한 것은 1930년대이다. Mayo가 호손실험을 발표한 이후 Hoppock(1935)이 직무만족에 관한 논문을 발표하면서부터 직무만족에 관한 연구가 시작되었다고 보기 때문이다. 그 후 연구가 활발해진 것은 1970-80년대로 볼 수 있다. 그 증거로는 1982년 초에 4,500개의 연구결과가 나왔다. 직무만족은 구성원에게 적극적인 만족을 줄 수 있는 요인을 발견하여 이를 충족시켜 줌으로써 구성원의 작업능률을 향상시켜야 한다는 비물질적인 요소가 강조된 개념으로 조직 효과를 나타내는 요소 중의 하나이다.

직무만족이란 개인의 직무에 대한 태도를 말한다. 직무만족이 높은 수준에 있는 개인은 자신의 직무에 대해서 긍정적인 태도를 가지고 있고 반대로 직무만족 수준이 낮으면 직무에 대해 부정적인 태도를 보유하고 있게 된다. 직무만족의 정의에 대해서는 학자들에 따라 다양하나 그중 대표적인 것을 살펴보면 다음과 같다.

Bentley & Rempel은 직무만족이란 주어진 직무상황에서 개인과 집단의 목표를 성취하기 위해서 개인이 표현하는 직업적 관심과 열의라고 정의하였으며, Lock(1976)은 개인이 직무와 직무경험을 통하여 기쁨을 얻는 정적 상태라고 정의하였다. Organ & Hammer(1982)는 직무만족이란 직무에 대해서 가지고 있는 한 개인의 태도라고 정의하였다. 태도는 인지(신념, 지식), 정서(감정), 행동들의 복합

체라고 하였다. 그리고 Tiffin & McCormick은 직무만족이란 직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래하는 욕구충족의 정도이며, 이것은 개인적인 것이므로 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태를 나타낸다고 하였다(신유근, 1990).

이상 여러 학자들과 일반적으로 통용되는 개념들을 종합해 본 연구에서는 직무만족이란 심리적인 것이므로 “개인이 담당하고 있는 직무가 자기의 적성, 능력, 흥미 및 평가, 보상에 일치하여 얻어지는 욕구 충족도”라고 정의하였다.

2) 직무만족의 영향요인

어떤 요인들이 직무만족에 영향을 미치는가에 대해 알아봄으로써 구성원들의 직무만족 수준을 높일 수 있다. 직무만족을 측정하는데 있어서 연구자들은 각기 다른 여러 요인들을 제시하고 있다. 각 학자별 직무만족의 영향요인을 살펴보면 다음과 같다.

Jurgenson(1947)은 발전(승진에 대한 기회), 부가급부(휴가, 질병수당, 연금, 보험 등), 회사(회사에 근무한다는 자부심), 동료(유쾌하고 마음에 맞는 동료), 작업시간(적절한 작업시작시간과 종료 시간, 적절한 일일 작업시간, 주작업시간, 주간 작업과 야간작업 등), 임금(연중 높은 수입), 안전(안전한 작업, 휴식이 없으며 직무를 계속 유지할 수 있는 확실성), 감독(사려 깊고 공정한 감독자), 작업유형(흥미 있고 관심 있는 작업), 작업조건(안락, 청결, 무소음, 온방, 냉방, 냄새 등) 등 10가지 요소를 제시하였으며, 특히 그는 이 요소들이 남성과 여성에서는 각각 그 우선 순위가 달라지며 시간, 연령, 교육수준, 이전 직업 등에 의해서도 변한다고 주장하고 있다.

Vroom(1964)은 직무만족 결정요인으로서 감독, 작업집단, 직무내용, 임금, 승진 기회, 작업시간을 제시하고 있으며, Herberg(1966)는 직무만족요인과 직무불만족요인을 전혀 별개의 차원으로 보고, 직무만족요인을 동기요인, 직무 불만족요인을 위생요인이라고 하였다. 동기요인으로는 성취감, 인정감, 도전감, 책임감, 성장과 발전 등을 제시하였으며, 위생요인으로는 정책과 관리, 감독, 근무조건, 인간관계,

봉급, 신분, 안정 등을 제시하였다. Wernimont(1966)는 직무만족에 영향을 미치는 요소를 내재적 요소와 외재적 요소로 구분하여, 내재적 요소로서는 Herzberg의 분류와 같이 인정, 성취, 작업자체, 발전, 책임의 5요소를 제시하고 있으며 외재적 요소로서는 임금, 사회정책, 기술적 적합성, 대인관계, 작업조건의 5개의 요소를 제시하였다.

Alderfer(1967)는 직무만족 요소로서 임금, 부가급부, 상사에 의한 존중, 동료에 의한 존중, 성장을 만족요소로 제시하고 있으며, Locke(1973)는 직무활동, 작업량, 직무수행상의 어려움, 직무수행결과, 승진, 책임감, 직무에 대한 인정, 임금, 대인관계, 육체적 작업조건과 같은 항목에 대해 좋은 경우와 나쁜 경우로 구분하여 설명하고 있다.

위에서 제시한 바와 같이 직무만족 요인으로 욕구, 가치, 개성 등 개인의 특성보다는 직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료 등의 직무특성을 직무만족 요인으로 많은 학자들이 주장하고 있다. 특히 1969년에 Smith, Kendall 그리고 Hulin에 의해 개발된 JDI(Job Descriptive Index)는 직무자체, 임금, 감독, 승진, 동료라는 5개의 요인이 직무만족을 결정하는 요인으로 제시하고 있으며, Gruneberg(1981)은 임금, 안정성, 작업집단, 감독, 참여, 역할갈등과 모호성, 조직구조 및 조직분위기 등이 영향을 주는 요인이라고 주장하였다.

4.2. 조직몰입

1) 조직몰입의 개념

미래의 조직은 조직구성원에게 특정의 업무만을 수행하도록 요구하지 않으며, 그보다는 팀 또는 프로젝트 조직하에서 개인에게 업무의 재량권이 주어지는 조직이 될 것이다. 따라서 미래의 조직에서는 직무 자체에 대한 몰입보다는 거시적인 차원에서 조직에 대한 몰입이 조직구성원의 행동성과와 더 밀접하게 연계된다

(Forster & Tinline, 1996).

조직몰입은 조직을 폭넓게 인식하려는 행동과학의 노력이 낳은 산물로서 몰입을 involvement, commitment, attachment 등으로 표현하기도 한다. 대개 직무몰입은 involvement를 사용하기도 하고, 조직몰입은 commitment를 사용하므로 본 연구에서는 조직몰입을 organizational commitment로 표현하기로 한다. 조직몰입이란 조직구성원의 행동 양식을 결정하는 중요한 변수 중의 하나로 조직행동론에서 활발히 연구되고 있다. 특히 조직몰입이 조직유효성을 대표하는 변수의 하나로 인식되면서 행동과학자를 비롯하여 기업 경영자들의 조직몰입에 대한 관심은 꾸준히 증가하고 있다(Shore, Barksdale & Shore, 1995).

조직몰입에 대한 용어의 정의와 측정에 대하여 아직까지 의견이 일치되지 않고 학자들에 따라 다양하게 정의하고 있다. 1960년대 조직행태론에서 조직몰입이라는 개념을 쓰기 시작한 뒤부터 다양한 연구가 이루어지고 있다. 일반적으로 개인과 조직을 일체로서 묶어주는 요소로서 조직몰입은 조직구성원들이 전체조직자체에 몰두하게 되는 현상으로 조직 전체와 구성원인 개인의 관계를 규정짓는 특성이라 할 수 있다.

대부분의 학자들은 조직몰입에 관한 이론을 March와 Simon의 동기이론에서 시작되는 것으로 본다. 이들이 사용한 조직참여결정이라는 개념은 Banard와 Simon이 제시했던 조직균형론의 핵심요소이다. 이러한 March와 Simon의 조직참여결정이라는 개념을 Hommans는 사회학적 관점에서 몰입이라는 개념으로 발전시켰다. 그는 사이몬과 바나드가 제시했던 유인과 공헌의 균형에 관한 이론을 사회교환이론으로 바꾸었다. Becker는 호만스의 교환이론에 시간이라는 개념을 도입한 부차적인 내기이론을 구성하여 조직몰입에 관하여 더욱 발전시켰다. 부차적인 내기이론이란 “남이 돈을 건 곳에 따라가 돈을 것다”는 도박 개념으로 정식 내기 외에 별도의 승부 상대와 하는 부수적인 내기를 말한다. 베커는 이러한 도박개념을 조직행태에 적용하여 어떤 개인이 특정 조직에서 어떤 행위를 할 때 처음에는 그 행위와 관계없던 이해관계가 중요한 요인으로 된

다는 것이다. 조직심리학자들은 조직사회화라는 개념을 가지고 조직몰입의 문제를 취급하고 있다. Schein은 사회화라는 개념을 조직차원으로 끌어들이어 조직사회화라는 개념을 만들었다. 샤인에 의하면 조직사회화라는 “개인이 진입하려는 사회·조직·집단의 가치체계·규범·행동양식 등을 학습하는 과정”으로 조직사회화의 속도와 효과에 따라 조직구성원의 충성심이나 조직몰입이 결정된다고 하였다. Katz와 Kahn은 조직이란 하나의 역할체계로 구성되었기 때문에 조직구성원에게 서로 다른 역할을 기대하면 역할갈등이 발생하게 되고, 그에 따라 조직몰입이 결정된다고 하였다. 어떤 개인이 조직에서 기대되는 역할과 실제로 수행하는 역할이 동일한 정도가 높으면 높을수록 조직에 대한 몰입은 커지고 두 역할이 서로 다를 경우 조직몰입은 감소한다. 또한 도구이론이나 기대·유인이론으로 불리는 기대이론도 조직몰입에 대한 연구에 기여하였다. Vroom에 의하면 동기부여란 인간이 특정한 행위를 선택하도록 지배하는 과정으로 동기부여에 따라 조직몰입이 결정된다는 것이다. 한편 Weiner는 조직몰입이란 “조직의 이해관계를 충족시키는 방향으로 행동하도록 내면화한 규범이 주는 압력의 총체”라고 정의하면서 동일화 접근방법과 기계적·규범적 접근방법에 따라 조직몰입을 설명하였다.

Kantor(1968)는 조직몰입을 조직 구성원이 조직에 그들의 에너지와 충성심을 주고자하는 의지와 자기표현으로 인식되는 자아체계의 애착감으로 정의하였다. 그는 조직에 계속 남아서 헌신하겠다는 근속몰입, 조직에 있어서의 사회적 관계에 대한 애착인 응집몰입, 바람직한 방향으로 행위를 형성하는 조직규범에 대한 애착인 통제몰입 등 하부개념으로 구성되어 있다고 하였다.

Stevens 등(1978)은 역할수행과 교환구조를 중심으로 몰입과정의 모형을 제시하였다. 조직몰입은 개인요인, 역할요인, 조직요인 등에 의해서 자신의 역할을 지각하고 교환·평가하여 행동과 태도로 나타난다고 보았으며, 행동으로는 조직에 계속 머물 것인지 아니면 떠날 것인지로 나타난다고 하였다.

Mowday, Porter, & Steers(1979)는 조직몰입을 조직에 대한 보다 능동적인 관

점에서, 조직목적과 가치관을 수용하려는 강한 신념으로서의 동일시, 조직을 위하여 상당한 노력을 하려는 의지로서의 애착, 조직에 계속 남아 있으려는 욕구로서의 근속으로 파악하고 있다.

Staw(1977)는 조직의 몰입을 태도적 몰입과 행동적 몰입으로 구별하였다. 태도적 몰입이란 종업원의 조직과 동일시하고 구성원으로 남으려 하는 것으로 조직에 적극적인 태도를 나타내며, 조직을 위해 강력하게 일하기를 원하고 있다. 이와 같은 태도적 몰입과 동시에 영향을 주는 요인으로 개성, 개인적 특성, 직업 경험 이 있다고 한다. 반면에 행동적 몰입은 결정을 내리는 것으로 이와 같은 과정은 신입사원에 대한 입사식이나 과거에 이미 엮어 걸기 결정에서 나오는 착오를 한 상태 또는 이미 투입된 매물원가 등 투자가 되어 있는 상태를 말한다. 여기서는 자신을 변명하고 자기 정당화를 위해 인지적 부조화를 감소하려는 심리학적 작용에서 나온다(Staw, 1977). 이들의 정의를 종합해 보면 조직몰입이란 “조직의 성공을 위해 개인이 무엇인가를 하려는 적극적인 관계”이라고 할 수 있다.

2) 조직몰입의 영향요인

지난 십 수년간 종업원의 조직몰입의 선행요인과 결과에 대한 많은 연구가 수행되어왔다. 기존의 연구를 검토해 보면, 조직 내에서 종업원들의 조직몰입 형성에 영향을 미치는 요인들에 대한 연구가 다수를 차지하고 있으나, 조직몰입의 결과에 대해서는 별로 알려져 있지 않다. 현재까지의 연구결과에 의하면 종업원이 높은 조직몰입을 가지고 있는 경우 나타나는 가장 많이 알려진 결과는 낮은 이직율이며, 이는 조직몰입의 근본 개념에 비추어 보면 가장 논리적인 결과이라고 할 수 있다.

Steers(1974)는 조직몰입의 모형을 설정하는 과정에서 개인적 요인, 역할 요인, 구조요인, 일에 대한 경험 등에 의해서 조직몰입의 정도가 형성되어, 이는 조직에 남으려는 욕망, 조직에 참여, 성과에 영향을 미친다고 보고 있다. 그러나 조직몰입의 정의에 의하면, 적어도 이론상으로는, 조직 몰입이 높은

종업원은 조직이 높은 성과를 올리는 것을 돕기 위하여 내적인 동기유발이 되어 직무상의 노력을 기울인다는 것이다. 따라서, 조직몰입은 직무상의 노력과 직무성과에 정의 관계에 있다고 예측된다(Mowday, Porter, & Steers,1982).

많은 학자들과 경영자들이 관심을 가지고 있는 조직몰입과 업무성과에 대한 연구는 소수에 지나지 않을 뿐만 아니라, 일관성 있게 결과를 도출해 내지 못하고 있다. 그런데 Meyer et al.(1989)이 수행한 조직몰입과 업무성과에 대한 연구가 최근 많은 주목을 받고 있다. 특히 Meyer와 그 동료들은 조직몰입과 직무성과에 관계를 심도 있게 연구하기 위해서는 먼저 조직몰입의 개념을 두 개의 독립적인 변수로 분리할 필요가 있다고 주장하였다. 즉, 정서적 조직몰입과 유지적 조직몰입으로 구분하였다. 전자는 종업원이 느끼는 조직과의 심리적인 일체감으로 인하여 조직원으로서의 신분을 유지하려는 강한 바람으로 정의되며, 후자는 유지적 조직몰입은 조직원이 조직에 대한 개인적인 누적투자, 또는 보다 좋은 대안이 없기 때문에 조직 구성원의 신분을 유지하려는 심리적인 필요성이라고 정의된다. 결국 강한 정서적 조직몰입을 가진 종업원들은 조직의 구성원들로 남아 있으려는 성향이 강한데, 그 이유는 그들이 조직 내에서 겪는 직무상 경험이 긍정적이고 가치가 있다고 믿으며, 조직은 이러한 긍정적인 직무 경험을 지속적으로 부여할 것이라고 기대하기 때문이다. 즉 강한 정서적 조직몰입을 가진 종업원들은 조직의 목표와 자신의 목표를 동일시하는 것에 반하여, 강한 유지적 조직몰입을 가지고 있는 종업원들은 자신의 개인적인 필요에 의해 조직원으로서의 신분을 유지하려고 한다. 따라서 조직구성원으로서의 신분을 유지하기 위해 요구되는 최소한의 노력 이상을 보이지 않기 때문이다.

제Ⅲ장 연구모형 및 연구방법

1. 연구 모형

Ⅲ장 이론적 배경에서 고찰한 선행연구들을 통해서 구성원들의 정보추구행동은 조직사회화에 영향을 미치게 되며, 이는 직무만족이나 조직몰입과 같은 조직유효성에도 영향을 미칠 것으로 고찰하였다. Bandura(1986)는 사회인지이론을 통해 개인, 환경, 행동이 종속적인 인과관계 구조 속에서 상호작용하고, 개인은 사회시스템의 산물이기도 하고 생산자들이기도 하다는 것을 제안했다. 이는 개인의 조직사회화가 개인과 환경변인의 영향을 받는다는 것을 시사하는 것이다. 따라서 상사나 동료로부터 받은 피드백 정보량에 따라서 정보추구행동이 조직사회화에 미치는 영향은 달라질 것이며, A유형 성격이나 모험선호적 성향, 성취지향적 성향 등 구성원 개인이 가지고 있는 퍼스낼리티 특성에 따라서도 미치는 영향은 달라질 것으로 보았다. 이에 따라 본 연구의 모형은 <그림 3-1>에서와 같이 설정하였다.

퍼스낼리티의 특성

<그림 3-1> 본 연구의 모형

2. 가설 설정

2.1. 정보추구행동과 조직사회화

신입자들이 추구하는 정보의 유형과 그 유효성이 서로 밀접한 관계를 가지고 있다(Morrison, 1993a). 기술적 정보와 성과 정보는 성과효능감(업무의 숙달)에 긍정적인 영향을 주는 반면, 규범적 정보와 사회적 정보와 같은 정보는 문화적 수용성이나 사회적 통합성에 긍정적인 영향을 준다는 연구결과를 보여주고 있다. 즉 업무와 관련된 정보의 획득은 업무관련 적용에 사회적 정보의 획득은 사회적 적용에 긍정적인 영향을 준다(Reicher, 1987, Bauer & Green, 1998) (<표 3-1> 참조).

<표 3-1> 정보추구행동의 유형과 조직사회화의 효과성

정보추구행동의 유형		조직사회화
업무적 정보	기술적 정보 성과 정보	성과 효능감
업무외적 정보	규범적 정보 사회적 정보	수용성 사회적 통합성

업무적으로나 사회적으로 조직 내에 잘 적응하였을 경우, 사회화의 성과는 실현될 수 있는 것이다. 업무와 관련하여 적용한다는 것은 주어진 업무를 효과적으로 수행할 수 있다는 자신감을 의미하는 성과효능감을 높여주는 기능을 하며(Feldman, 1976; Fisher, 1986), 업무이외의 상황으로 조직내에 사회적으로 적용한다는 것은 조직내부의 구성원들부터 인정을 받고(Bauer & Green, 1998), 조직의 구성원으로서 느끼게 되는 사회적 통합성을 높여주는 기능을 한다(Ostroff & Kozlowski, 1992; Morrison, 1993a; Fisher, 1986). 따라서 정보추구

행동으로서 업무적 정보는 기술적 정보와 성과 정보와 관련된 정보이며, 업무외적 정보는 규범적 정보와 사회적 정보와 관련된 정보이다. 업무적 정보는 업무와 관련된 역할명확성이나 성과효능감에 영향을 미칠 것인데 본 연구에서는 역할명확성을 제외시켰다. 사회적 정보는 조직에 대한 수용성이나 사회적 통합성에 영향을 미친다고 보고 다음과 같이 가설을 설정하였다.

[가설 1] 정보추구행동은 신입사원의조직사회화에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 업무적 정보와 업무외적 정보는 신입사원의성과효능감에 정(+)

적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 업무적 정보와 업무외적 정보는 신입사원의 수용감에

정(+)

적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 업무적 정보와 업무외적 정보는 신입사원의 사회적통합에

정(+)

적인 영향을 미칠 것이다.

2.2. 피드백정보량에 따른 정보추구행동과 조직사회화

Graen & Ul-Bein(1995)은 상사와 부하간에 상호신뢰와 의무감을 가지고 있을 때, 상사는 부하에게 보다 많은 물적, 심적 지원을 한다고 한다. Reicher(1987)는 조직의 내부인들이 신입자가 필요한 정보를 제공해 줌으로써 사회화에 중요한 영향을 줄 수 있다고 말하고 있으며, Bauer & Green(1998)은 사회화 과정에서 직무 관련 정보와 사회적 정보를 얻는데 있어서 상사가 명확한 관리행동을 보여주는지, 지원적 관리행동을 보여주는지가 중요한 역할을 한다고 하였다. Bauer & Green(1998)은 신입자의 정보추구로 인한 효과보다는 상사의 행동이 신입자의 사회화 결과에 더 강한 영향을 준다고 말하고 있다. 사회화 과정에서 상사가 업무적 행동과 업무이외의 사회적 지원행동을 얼마나 적절하게 보여주는가가 중요함

을 말하고 있다. 이와 같이 구성원이 정보추구행동을 하는데 내부자인 상사나 동료들이 제공해주는 피드백이 조직사회화과정에 중요한 역할을 하고 있음을 제시해 주고 있다. Katz(1980)에 의하면, 다른 사람들과의 상호작용의 결과로 발생하는 피드백을 통하여 정보를 획득하고 불확실성을 줄이려고 하기 때문에, 주로 상사나 동료에게서 정보를 추구한다는 것이다. 특히 상사는 신입자의 역할모형을 설정함에 있어서, 중요한 역할을 하기 때문에 사회화의 중요한 원천으로 인식될 것이다(Miller & Jablin, 1991). 그렇다면 이들이 제공해주는 피드백정보의 양은 정보추구행동과 조직사회화간에 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-1] 정보추구행동과 신입사원의 조직사회화의 관계는 상사로부터 제공된 피드백정보량에 의해 조절될 것이다.

가설 2-1-1 상사로부터 제공된 피드백정보량이 많을수록 정보추구행동과 성과효능감의 관계는 정(+)^적인 관계를 가질 것이다.

가설 2-1-2 상사로부터 제공된 피드백정보량이 많을수록 정보추구행동과 수용감의 관계는 정(+)^적인 관계를 가질 것이다.

가설 2-1-3 상사로부터 제공된 피드백정보량이 많을수록 정보추구행동과 사회적통합성의 관계는 정(+)^적인 관계를 가질 것이다.

[가설 2-2] 정보추구행동과 조직사회화의 관계는 동료로부터 제공된 피드백정보량에 의해 조절될 것이다.

가설 2-2-1 동료로부터 제공된 피드백정보량이 많을수록 정보추구행동과 성과효능감의 관계는 정(+)^적인 관계를 가질 것이다.

가설 2-2-2 동료로부터 제공된 피드백정보량이 많을수록 정보추구행동과 수용감의 관계는 정(+)^적인 관계를 가질 것이다.

가설 2-2-3 동료로부터 제공된 피드백정보량이 많을수록 정보추구행동과 사회적통합성의 관계는 정(+)^적인 관계를 가질 것이다.

2.3. 퍼스널리티에 따른 정보추구행동과 조직사회화

인간의 특성을 모두 파악해서 조직의 성과와의 관계를 파악하기는 매우 어렵기 때문에 조직성과와 관련이 있는 속성들을 파악하고 이해함으로써 개인의 조직에 대한 애착, 직무몰입, 직무만족도 등을 높일 수 있고 주변사람들과의 관계를 개선할 수 있으며, 결근율이나 이직율 등을 줄일 수 있다(임창희, 1998, pp.13-15). 이는 개인의 특성을 고려한 조직관리가 필요하다고 파악한 것이다. 개인의 특성을 고려한 조직관리는 조직사회화에서도 이루어져야 한다. 따라서 정보추구행동과 조직사회화과정에서 개인의 특성인 AB유형성향의 성격, 모험선호성향, 성취지향성향이 조절변수로서의 역할을 하는지를 밝히고자 한다.

1) A/B 유형성향

개인적 성향을 연구하는 사람들은 퍼스널리티가 독특한 특질로 구성되어 있고 그 구조가 개인의 행위를 결정한다고 보고 있다. 성격을 A유형과 B유형으로 나눌 수 있다. A유형을 가진 사람들의 행동은 시간에 쫓기고, 참을성이 없으며, 매우 경쟁적, 공격적, 적대감, 강한 성취욕구 등의 특성을 지니고 있다. 이러한 성격의 유형을 가진 사람들은 지나치게 자신을 몰아치기 때문에 초반이나 중반에는 남보다 앞서거나 지나친 스트레스로 인하여 심장병, 고혈압 등의 위험을 맞는 경우가 많다. 즉 A유형에 속한 사람들은 B유형에 속한 사람들에 비해 스트레스를 더 많이 받아 심장질환을 앓게 될 가능성이 훨씬 높다는 것이다(김종재, 2000, p.381). 그런데 A유형성향의 성격과 연계하여 정보추구행동이나 조직사회화에 대한 연구가 거의 이루어지지 않았다. 하지만 성격유형에 따라 조직사회화에 적응하는 정도도 다를 것이다. 조직구성원의 성격이 시간에 쫓기고 참을성이 없으며, 매우 경쟁적이고 적대감과 강한 성취욕구 등을 보이는 A유형을 가질수록 정보추구행동에 따른 조직사회화과정에서 부정적인 영향을 미치게 될 것이다.

[가설 3-1] 정보추구행동과 신입사원의 조직사회화의 관계는 A유형성향에 의해 조절될 것이다.

가설 3-1-1 성격이 A유형성향을 보일수록 정보추구행동과 성과효능감간의 관계는 더 부(-)의 관계를 가질 것이다.

가설 3-1-2 성격이 A유형성향을 보일수록 정보추구행동과 수용성간의 관계는 더 부(-)의 관계를 가질 것이다.

가설 3-1-3 성격이 A유형성향을 보일수록 정보추구행동과 사회적 통합간의 관계는 더 부(-)의 관계를 가질 것이다.

2) 모험선호성향

모험선호성향이란 개인의 행동에서 기회를 얻기를 좋아 하는가 싫어하는가를 내용으로 하는 인간의 특성을 말한다. 즉 사람에 따라 모험심의 정도가 다르기 때문에 이를 파악하여 조직을 관리하면 조직의 효율성을 높일 수 있다. 사람들은 모험을 하려는 자발성에서 차이를 보인다. 또한 위험을 감수하거나 회피하려는 성향에 따라 그들이 의사결정을 내리는데 소요되는 시간이나 필요로 하는 정보의 양도 달라진다(Taylor and Dunnette, 1974, 420-423). 즉, 모험성향이 높은 모험감수자는 의사결정을 할 때, 모험성향이 낮은 모험회피자에 비해서 보다 적은 정보를 활용하여 더 신속하게 의사결정을 하는 성향이 있다(김성국, 2004, 76-77). 모험성향에 관한 정보는 관리자들이 종업원들을 구체적인 직무와 연관시키는데 도움이 된다. 뿐만 아니라 모험선호도가 낮은 사람은 책임이 크거나 도전적인 일은 피하려 하며 복지부동의 상태에서 남의 눈치를 살피며 상사가 지시하는 일만 꾸중을 듣지 않는 범위 내에서 직무를 수행할 것이다. 그러나 모험선호성향이 강한 사람은 보다 모험적이고 도전적인 분야에서 능력을 올릴 것이고 계속해서 혁신을 함으로써 항상 새로운 사업과 새로운 방식을 선택하게 된다. 따라서 모험심이 강한 사람들은 환경변화가 심한 직무를 선호하게 되고 모험심이 낮은 사람들은 주어진 방법과 계획에 의해 반복적인 직무를 더 선호하게 된다. 이러한 과정에서

추구하는 정보도 적극성을 띠게 될 것이며, 이는 조직사회화에도 정(+)적인 영향을 미치게 될 것이다.

[가설 3-2] 정보추구행동과 신입사원의조직사회화간의 관계는 모험선호성향에 의해 조절될 것이다.

가설 3-2-1 모험선호성향을 보일수록 정보추구행동과 성과효능감간의 관계는 더 정(+)의 관계를 가질 것이다.

가설 3-2-2 모험선호성향을 보일수록 정보추구행동과 수용감간의 관계는 더 정(+)의 관계를 가질 것이다.

가설 3-2-3 모험선호성향을 보일수록 정보추구행동과 사회적 통합간의 관계는 더 정(+)의 관계를 가질 것이다.

3) 성취지향성향

인간에게는 무엇을 이뤄내고 싶은 욕구를 갖고 있는데 이것을 성취욕구라 한다. 성취지향성향이 강하다는 것은 어떤 문제를 자기 혼자 해결해 보려고 한다든지 위험을 무릅쓰고 목표달성을 위해 남보다 앞서려는 욕구가 강하다는 것이다. 이런 성취욕구가 강한 사람은 자기가 일을 수행하고 얼마나 잘했는지 노력의 결과에 대한 피드백을 받고 싶어 하고 경력을 증대시키려 노력한다. 그러므로 이런 사람들은 일을 시작하기 전에 우선 목표를 설정해 놓고 수행하게 되며 목표도 모험성과 난이도를 가미하여 도전적인 수준으로 정하려고 한다. 따라서 성취지향성향은 성취욕구가 강한가 약한가에 따라서 결정된다고 볼 수 있다. 그러나 이런 성취욕구는 본능적인 것이라기 보다는 사회적 학습을 통해 습득된 것으로 보는 것이 일반적이다. 성취지향성향이 높은 사람은 약간 어렵거나 위험한 일에 대해서는 도전적이고 성취했다는 인정을 타인으로부터 받으려 한다. 따라서 성취지향성향이 높은 사람은 어느 정도 어렵고 위험한 일을 수행하게 되면 성과가 높지만 직무가 너무 쉽게 되면 일을 잘 해내도 남보다 뛰어나다는 인정을 받을 수 없기

때문에 아무렇게나 수행하여 성취동기가 낮은 사람보다도 그 성과가 낮게 나타나게 된다.

그러나 성취지향성향이 낮은 사람은 일이 쉬울수록 성과가 높을 것이며 약간만 어렵게 되면 뒤로 물러서서 적당히 피하려고 한다. 뿐만 아니라 극히 어려운 직무에 대해서는 실패해도 자기 잘못이 아니고 운이 좋으면 성공할 수 있기 때문에 기꺼이 시도한다는 것이다. 따라서 성취지향성향이 높은 조직구성원일수록 적극적으로 목표를 달성하려고 노력을 하게 된다. 이러한 과정에서 필요한 업무적 또는 사회적 정보를 상사나 동료들로부터 추구하게 될 것이고, 이는 조직사회화에도 정(+)적인 영향을 미치게 될 것이다.

[가설 3-3] 정보추구행동과 신입사원의 조직사회화간의 관계는 성취지향성향에 의해 조절될 것이다.

가설 3-3-1 성취지향성향이 높을수록 정보추구행동과 성과효능감간의 관계는 더 정(+)의 관계를 가질 것이다.

가설 3-3-2 성취지향성향이 높을수록 정보추구행동과 수용감간의 관계는 더 정(+)의 관계를 가질 것이다.

가설 3-3-3 성취지향성향이 높을수록 정보추구행동과 사회적 통합간의 관계는 더 정(+)의 관계를 가질 것이다.

2.4. 조직사회화와 조직유효성

조직사회화는 본질적으로 개인이 예전의 역할에서 새로운 종업원 역할로 바뀌는 학습과정이라고 말할 수 있다. 조직사회화가 잘 이루어진 구성원은 조직의 관점에서도 조직내 구성원들간의 응집력을 높여주고, 전반적으로 성과를 향상시키며, 조직수준에서 잘 설계된 사회화과정은 개인의 동기, 직무만족, 조직몰입에 정

(+)적인 영향을 미칠 수 있다고 보았다(Greenhaus, Callanan, Godshalk, 2000, 2002). 또한 Wanberg, Kammeyer-Mueller(2000)는 조직사회화 과정에서 적극적으로 정보를 추구할수록 사회적 통합, 역할 명확성, 직무만족, 이직의도에 정(+)적인 영향을 준다고 보았다.

그런데 Adkins(1995)는 사회화의 효과성으로 직무성과, 직무만족, 조직몰입을 들었다. 업무관련 적응을 잘 할 경우에는 직무성과가 높아지며, 사회적 적응을 잘 할 경우에는 직무만족과 조직몰입이 높아지게 된다고 보았다(Adkins, 1995; Ashford & Cummings, 1985). 하지만 직무성과와 직무만족은 모두 업무와 관련이 되어 있는 변수이다. 특히 직무성과의 경우 객관적인 성과를 측정하기가 매우 어렵다. 따라서 본 연구에서는 직무만족도 업무와 관련된 성과이므로 직무성과 변수 대신에 업무와 관련된 사회화의 결과로 직무만족이 높아질 것으로 보았으며, 사회성과 관련된 사회화의 결과로는 조직몰입이 높아질 것으로 보았다. 같은 결과변수라도 조직사회화의 특성에 따라 달리 영향을 미칠 것으로 보았다. 즉 업무와 관련되어 나타난 조직사회화는 직무만족에 더 영향을 미칠 것이고, 사회성과 관련되어 나타난 조직사회화는 조직몰입에 더 영향을 미칠 것이라고 보았다.

<표 3-2> 조직사회화와 조직사회화의 효과성간의 관계

조직에의 적응	조직사회화	조직사회화의 효과성변수
업무적 적응	성과효능감	직무만족
사회적 적응	수용감 사회적통합	조직몰입

위의 이론적 배경을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[가설 4] 업무적 적응의 결과 형성된 성과효능감은 직무만족이 조직몰입보다 더 높은 정(+)적인 상관관계를 가질 것이며, 사회적 적응의 결과 형성된 수용감과 사회적 통합은 조직몰입이 직무만족보다 더 높은 정(+)적인 상관관계를 가질 것이다.

가설 4-1 성과효능감은 직무만족이 조직몰입보다 더 높은 정(+)적인 상관관계를 가질 것이다

가설 4-2 수용성은 조직몰입이 직무만족보다 더 높은 정(+)적인 상관관계를 가질 것이다

가설 4-3 사회적 통합은 조직몰입이 직무만족보다 더 높은 정(+)적인 상관관계를 가질 것이다

3. 연구방법

3.1. 변수의 조작적 정의

1) 정보추구행동 : 정보추구행동은 업무적 정보와 업무외적 정보로 이루어진다. 업무에 관한 정보란 업무를 수행함에 있어서 필요한 정보로 귀하가 수행하여야 할 업무가 무엇인지, 업무를 어떻게 수행하여야 하는지, 그리고 업무를 잘 수행하고 있는지 등에 관련된 정보를 의미한다. 업무외적인 정보란 귀하의 회사가 가치를 두고 귀하로부터 기대하는 행동이 무엇인가 그리고 직장내에서 귀하의 행동이 사회적으로 적절한가 등에 관련된 정보를 의미한다. 즉 업무적 정보는 업무와 관련된 기술적 정보와 업무 성과에 대한 피드백을 의미하며, 업무외적인 정보는 규범적 정보와 사회적 정보로 형성되며 업무이외의 사회적 정

보의 피드백을 의미한다. 본 연구에서는 Reicher(1987), Morrison (1993)의 정보 추구행동에 관한 연구에서 사용한 업무적 정보 4문항, 사회적 정보 4문항 총 8 문항을 선택하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

2) 조직사회화 : 조직사회화로 나타난 결과로서 성과효능감, 수용성, 사회적 통합으로 이루어진다. 성과효능감은 직면하게 되는 업무와 관련된 일들을 능숙하게 수행할 수 있다는 자신감을 의미한다. 그리고 수용성과 사회적 통합성은 업무이외 조직생활을 하면서 직면하게 되는 조직문화, 대인관계 등과 같은 비 공식적 규범인 조직의 사회적 속성을 수용하고 통합하는 정도를 의미한다. 본 연구에서는 Morrison (1993)의 조직사회화의 효과성에 관한 연구에서 사용한 문항을 현 상황에 맞게 수정하여 각 3문항씩 총 9문항으로 구성하였으며 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3) 피드백정보량 : 이는 조직내 상사, 동료들로부터 업무와 관련된 정보나 업무이외 사회성과 관련된 정보를 피드백을 받게 되는데, 이들로부터 받는 피드백정보의 양을 의미한다. 피드백정보의 양에 대한 측정척도가 없기 때문에 본 연구에서 이를 측정하기 위해 상사로부터 업무적 정보의 피드백량과 사회적 정보의 피드백량에 관한 2문항, 그리고 동료로부터 업무적 정보의 피드백량과 사회적 정보의 피드백량에 관한 2문항 등 총 4문항을 만들었으며, 리커트 5점 척도로 측정하였다.

4) 퍼스널리티 : A형이란 시간에 쫓기고, 참을성이 없으며, 매우 경쟁적, 공격적, 강한 성취욕구 등의 특성을 지니는 것을 의미한다. 본 연구에서는 Lutans (1998)가 사용한 AB성격유형 문항을 현 상황에 맞게 수정하여 4문항으로 구성

하였으며 리커트 5점 척도로 측정하였다.

모험선호란 개인의 행동에서 기회를 얻기를 좋아하는가 싫어하는가를 내용으로 하는 인간의 특성을 의미한다. 본 연구에서는 Taylor & Dunnette (1974)가 사용한 모험선호성향에 관한 문항중 3문항을 선택하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

성취지향성향이란 인간에게는 무엇을 이뤄내고 싶은 욕구를 갖고 있는 것을 의미한다. 본 연구에서는 Steers & Branstein(1976)이 사용한 성취지향성향에 관한 문항중 3문항을 선택하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

5) 조직유효성 : 직무만족은 조직에서의 보수, 복지후생, 상사, 동료, 물리적 환경, 승진, 인사이동, 직무자체에 대해 개인이 갖는 호의적인 감정의 정도를 의미한다. 직무만족을 측정하는 도구는 여러 가지가 있지만 본 연구에서는 미네소타 직무만족 설문지(MSQ)에서 필요한 6항목을 선택하였으며 리커트 5점 척도로 측정하였다. 조직몰입은 개인이 자신의 직무에 일체감을 가지고 그 직무에 적극적으로 참여하며, 자신의 성과를 자신의 가치에서 중요한 것으로 여기는 정도를 의미한다. 직무몰입을 측정하기 위해서 Kanungo(1982)의 조직몰입 항목 중에서 2개 문항을 선택하였으며, 리커트 5점 척도로 측정하였다.

3.2. 설문지의 구성

가설을 검증하기 위해 기존 연구들을 중심으로 설문지를 작성하였다. 정보추구 행동 관련 8문항, 조직사회화 관련 9문항, 피드백정보량 관련 4문항, 퍼스넬리티 관련 10문항, 조직유효성 관련 8문항, 일반적 특성 관련 6문항 등 총 45문항으로 이루어졌으며, 설문지의 구성은 다음과 같다.

<표 3-3> 설문지 구성

변 수		설문항목	
정보추구행동	업무적 정보	기술적 정보	I - 1~2 (2문항)
		성과 정보	I - 3~4 (2문항)
	업무외적 정보	규범적 정보	I - 5~6 (2문항)
		사회적 정보	I - 7~8 (2문항)
조직사회화	성과효능감		II - 1~3 (3문항)
	수용성		II - 4~6 (3문항)
	사회적통합		II - 7~9 (3문항)
피드백정보량	상사		III - 1~2 (2문항)
	동료		III - 3~4 (2문항)
퍼스널러티	A유형성향		III - 5~8 (4문항)
	모험선호성향		III - 9~11 (3문항)
	성취지향성향		III - 12~14 (3문항)
조직유효성	직무만족		IV - 1~6 (6문항)
	조직몰입		IV - 7~8 (6문항)
일반적인 특성		V - 1~(6문항)	

3.3. 조사대상 및 분석방법

정보추구행동이 조직사회화에 미치는 영향을 검증하기 위해 근무연수가 3년 이내인 조직구성원을 연구대상으로 하였으며, 표본추출은 전남지역 제조업, 금융업, 서비스업 등을 무작위로 선정하였다.

본 연구는 설문지법을 이용하였는데, 설문지의 배포 및 회수는 2005년 8월 15일부터 25일까지 266부를 회수하여 259부를 통계처리 하였다. 수집된 자료를

분석하고 가설을 검증하기 위해 통계패키지 SPSS/PC+ Ver. 10.0을 사용하였으며, 분석기법은 빈도분석을 비롯하여, 측정도구의 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 요인분석과 신뢰도분석을 실시하였다. 그리고 가설을 검증하기 위해 상관관계분석과 위계적 회귀분석, 부분집단분석(subgroup correlation analysis)을 실시하였다. 부분집단분석방법은 집단의 값이 이산변수(discontinuous two valued moderator variable)인 경우에 서로 다른 두 집단의 상관관계(독립변수와 종속변수간의 상관관계)를 비교하는 데 적합한 분석기법이다(Arnold : 1982)1).

1) 부분집단분석의 검증방식은 다음과 같다.

$$Z = \frac{(Z'_1 - Z'_2)}{\sqrt{((1/(n_1-3)) + (1/n_2 -3))}}$$

이때 Z'_1 = 집단 1 상관관계 환산의 값, Z'_2 = 집단 2 상관관계 환산값, n_1 = 집단 1의 표본수, n_2 = 집단 2의 표본수 이다. 한편, $Z'_{i(i=1,2)}$ 값은 $1/2 * \ln((1+r)/(1-r))$ 로 계산한 값이다. 집단을 구분하여 상관계수간의 차이를 검증함에 있어서 두 집단의 상관관계가 통계적으로 유의할 경우에는 r 값을 Z' 값으로 변환하여 Z'_1 값과 Z'_2 값의 차이분석을 통해서 조절효과를 검증한다.

제 IV 장 가설 검증 결과

1. 조사대상자의 특성

조사대상자들의 인구통계학적 특성을 보면 <표 4-1>에서와 같다.

성별로 보면 남성이 64.1%, 여성이 35.9%인 것으로 나타났다. 연령별로 보면 34세 이하가 74.9%로 나타났다. 만30세-34세가 32.4%, 만25세-29세가 30.9%순으로 나타났다. 학력별로 보면 전문대졸이 39.0%, 대졸/대졸이 34.7%인 것으로 나타났다. 직위별로 보면 사원이 52.1%로 가장 많았으며, 대리/계장급이 37.5%인 것으로 나타났다. 업종별로 보면 서비스업이 40.2%, 제조업이 28.2%, 금융업이 10.0%순으로 나타났다. 그리고 현 직장에서의 평균근속연수는 37.8개월인 것으로 나타났다.

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

특	성	명	%
성별	남성	166	64.1
	여성	93	35.9
연령	만25세 미만	30	11.6
	만25-29세	80	30.9
	만30-34세	84	32.4
	만35-39세	46	17.7
	만40세 이상	19	7.4
학력	고졸	68	26.3
	전문대졸	101	39.0
	대졸/대졸이상	90	34.7
직위	사원	135	52.1
	대리/계장	97	37.5
	과장	16	6.2
	차장이상	7	2.7
	무응답	4	1.5
업종	제조업	73	28.2
	금융업	26	10.0
	서비스업	104	40.2
	행정기관	7	2.7
	기타	49	18.9
합계		259	100.0

2. 변수의 신뢰성과 타당성 검증

측정도구의 적합성 여부를 판단하는 기준으로는 많은 지표들이 있지만 가장 보편적이고 전형적인 방법인 신뢰성과 타당성분석을 통해 검증하는 것이다. 측정도구의 타당성을 검증하기 위해 정보추구행동 8문항, 조직사회화의 효과성 12문항, 직무만족 5문항, 조직몰입 2문항에 대해 각각 요인분석을 실시하였다. 요인분석 방법으로는 주성분 분석방법(PCA: Principal Component Analysis)과 직교회전(varimax)방식에 의해 고유치가 1이상인 요인만을 선택하였다. 또한 요인분석을 통해 선택된 항목에 대한 신뢰성분석을 한 결과 각 변수에 대한 신뢰계수는 0.56이상인 것으로 나타났다.

1) 정보추구 행동

정보추구행동에 대한 8개 문항을 요인분석결과를 보면 <표 4-1>에서와 같이 업무적 정보 4문항, 업무외적 정보 4문항 등 2개 요인으로 묶였다. 그런데 업무적 정보는 기술적 정보와 성과 정보, 그리고 업무외적 정보는 규범적 정보와 사회적 정보로 이루어졌기 때문에 본 연구에서는 4개의 요인으로 나누어 분석을 실시하였다. 이에 따라 기술적 정보와 성과정보 2개 항목의 각각 신뢰계수 값은 0.6607, 0.5856으로 나타났으며, 규범적 정보와 사회적 정보 2개 항목의 각각 신뢰계수값은 0.5968, 0.7926인 것으로 나타났다.

<표 4-2> 정보추구행동 변수에 대한 요인분석 결과

구 분		요 인 항 목	요인1	요인2	신뢰계수
			사회적 정보	업무적 정보	
업무적 정보	기술적 정보	업무에 관한 정보를 얻기 위해 최근에 승진 한 사람에게 물음 업무에 관한 정보를 얻기 위해 다른 사람 업 무수행 관찰	.248 .128	<u>.676</u> <u>.717</u>	0.6607
	성과 정보	업무성과에 대해 가치관을 어디에 두는지 정 보를 얻기 위해 다른 사람과 어울림 업무성과에 대한 정보를 얻기 위해 회사내 규정집이나 기존 보고서 참조	.114 .152	<u>.690</u> <u>.768</u>	0.5856
업무외 적 정보	규범적 정보	회사의 규범적 정보를 얻기 위해 경험 많은 사람에 질문 회사의 규범적 정보를 얻기 위해 최근에 승 진 사람에게 질문	<u>.626</u> <u>.698</u>	.211 .195	0.5968
	사회적 정보	회사의 사회적 정보를 얻기 위해 다른 사람 들의 행동 관찰 다른 사람의 가치가 어디에 있는지 알기 위 해 다른 사람들과 어울림	<u>.864</u> <u>.780</u>	.089 .211	0.7926
고유치			2.476	2.327	
설명된 변량 비율			30.950	29.085	

2) 조직사회화

조직사회화 변수에 대한 9개 요인분석결과를 보면 <표 4-3>에서와 같다. 이 때 수렴타당도가 낮은 성과효능감의 1개 문항을 삭제한 후 요인분석을 실시하였다. 요인분석 결과 성과 효능감, 수용성, 사회적 통합성 등 3개의 요인으로

뭉였다. 성과효능감에 대한 3개 항목의 신뢰계수값은 0.5636인 것으로 나타났다. 수용성에 대한 3개 항목의 신뢰계수값은 0.8485로 나타났으며, 사회적 통합에 대한 3개 항목의 신뢰계수값은 0.7811인 것으로 나타났다.

<표 4-3> 조직사회화 변수에 대한 요인분석 결과

항 목	요 인	요인2	요인3	요인4	신뢰계수
		수용성	사회적 통합	성과 효능감	
나의 성과를 달성할 자신감 성과 달성에 적극적으로 행동		.004	.398	<u>.763</u>	0.5636
		.198	-.221	<u>.809</u>	
부서의 분위기에 맞게 행동 부서의 분위기에 적응 부서의 분위기를 자랑		<u>.778</u>	.122	.042	0.8485
		<u>.750</u>	.264	.185	
		<u>.882</u>	.180	.09	
조직구성원들과 지내는 게 편안함 조직구성원들이 나를 동료로 받아줌 조직과 일체감		.504	<u>.635</u>	-.05	0.7811
		.337	<u>.743</u>	.021	
		.091	<u>.823</u>	.08	
고유치		2.413	2.026	1.295	
설명된 변량 비율		21.933	18.418	11.773	

3) 퍼스널리티 특성

퍼스널리티 특성에 따른 요인분석결과는 <표 4-4>에서와 같다. 그런데 각각 1개의 요인으로 뭉였다.

<표 4-4> 퍼스널러티 변수에 대한 요인분석 결과

항 목	요 인			신뢰계수
	A유형 성향	모험적 성향	성취지향적 성향	
다혈질적이고 공격적인 편 두세 가지 일을 동시에 벌임 성급하게 일 처리	.817 .732 .758			0.6559
새롭고 도전적인 일 좋아함 위험성 있지만 새로운 방식 시도 변화와 혁신성 선호		.799 .849 .729		0.7052
어려운 일이라도 최선을 다함 과거성과보다 더 높은 성과를 내려고 노력			.846 .846	0.6013
고유치	1.777	1.891	1.431	
설명된 변량 비율	59.237	63.030	71.529	

A유형 성향은 4개 문항중 1개 문항을 제외한 3개 문항이 1개 요인으로 묶였으며, 이때 신뢰계수값은 0.6559인 것으로 나타났다. 모험선호성향에서도 3개 문항이 1개 요인으로 묶였으며, 신뢰계수값은 0.7052인 것으로 나타났다. 그리고 성취지향성향은 3개 문항중이 1개 문항을 제외한 2개 문항이 1개 요인으로 묶였으며, 이때 신뢰계수값은 0.6013인 것으로 나타났다.

4) 조직유효성

조직유효성중 직무만족은 5개 문항중 1개의 문항을 삭제한 5개 문항이 1개 요인으로 묶였으며, 신뢰계수값은 0.7448인 것으로 나타났다. 조직몰입은 2개 문항이 1개 요인으로 묶였으며, 신뢰계수값은 0.7719인 것으로 나타났다.

3. 가설 검증

정보추구행동, 조직사회화, 조직유효성간의 상관관계는 다음과 같다.

<표 4-5> 정보추구행동, 조직사회화, 조직유효성간의 상관관계분석결과

구 분		기술적 정보	성과 정보	규범적 정보	성과 정보	성과 효능	수용감	사회 통합	직무 만족	조직 몰입
기술 적 정보	r	1.000	.557(**)	.566(**)	.377(**)	.148(*)	.118	.218(**)	.526(**)	.195(**)
	p		.000	.000	.000	.021	.059	.000	.000	.002
	N		255	255	255	243	255	255	249	255
성과 정보	r		1.000	.480(**)	.483(**)	.312(**)	.323(**)	.461(**)	.467(**)	.354(**)
	p			.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N			259	259	247	259	259	253	259
규범 적 정보	r			1.000	.642(**)	.068	.260(**)	.433(**)	.494(**)	.344(**)
	p				.000	.290	.000	.000	.000	.000
	N				259	247	259	259	253	259
성과 정보	r				1.000	.360(**)	.461(**)	.466(**)	.451(**)	.471(**)
	p					.000	.000	.000	.000	.000
	N					247	259	259	253	259
성과 효능	r					1.000	.392(**)	.296(**)	.301(**)	.212(**)
	p						.000	.000	.000	.001
	N						247	247	241	247
수용 감	r						1.000	.590(**)	.402(**)	.559(**)
	p							.000	.000	.000
	N							259	253	259
사회 통합	r							1.000	.574(**)	.649(**)
	p								.000	.000
	N								253	259
직무 만족	r								1.000	.516(**)
	p									.000
	N									253
조직 몰입	r									1.000
	p									
	N									

** 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

* 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

정보추구 행동, 조직사회화, 조직유효성간의 상관관계는 모두 유의적인 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다.

3.1. 정보추구 행동과 조직사회화

업무적 정보가 업무와 관련이 있는 성과효능감에 영향을 미치는지와 업무외적 정보가 수용성과 사회적 통합에 영향을 미치는지에 대한 <가설 1>을 검증하였다.

첫째, 성과효능감의 경우 회귀식은 $F=16.359(p=0.000)$ 로 유의적인 것으로 나타났으며, r^2 값은 0.216인 것으로 나타났다. 검증결과 기술적 정보를 제외한 성과정보, 규범적 정보, 사회적 정보가 성과효능감에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그런데 규범적 정보는 정(+)적인 관계가 아니라 부(-)적인 관계를 보이고 있는 것으로 나타났다. 이는 규범에 얽매인 정보가 오히려 성과에 대한 자신감을 떨어트리는 역할을 하고 있음을 알 수 있었다. 따라서 성과효능감에 미치는 영향요인으로 업무적 정보와 업무외적 정보 모두 <가설 1-1>을 부분적으로 지지해 주고 있다.

둘째, 수용성의 경우 회귀식은 $F=20.077(p=0.000)$ 로 유의적인 것으로 나타났으며, r^2 값은 0.243인 것으로 나타났다. 검증결과 기술적 정보와 규범적 정보를 제외한 성과정보와 사회적 정보가 수용성에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 수용성에 미치는 영향요인으로 업무적 정보와 업무외적 정보 모두 <가설 1-2>를 부분적으로 지지해 주고 있다.

셋째, 사회적 통합의 경우 회귀식은 $F=30.146(p=0.000)$ 로 유의적인 것으로 나타났으며, r^2 값은 0.325인 것으로 나타났다. 검증결과 업무적 정보와 업무외적 정보 모두 사회적 통합에 유의적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 사회적 통합에 미치는 영향요인으로 업무적 정보는 <가설 1-3>를 부분적으로 지지해 주고 있으나 업무외적 정보는 <가설 1-3>을 지지해 주고 있다.

<표 4-6> 정보추구행동과 조직사회화간의 다중회귀분석 결과

구 분		비표준화된 계수		표준화된 계수	t	p	
		B	Std.Error				
Model		B	Std.Error	Beta	t	p	
성과 효능감	(상수)		2.703	.201		13.433	.000
	업무적 정보	기술적 정보	.026	.045	.043	.581	.562
		성과 정보	.213	.066	.242	3.228	.001
	업무외적 정보	규범적 정보	-.251	.060	-.341	-4.215	.000
		사회적 정보	.324	.057	.427	5.689	.000
			F = 16.359(p=0.000)		R ² = .216		
수용성	(상수)		2.058	.225		9.131	.000
	업무적 정보	기술적 정보	-.098	.051	-.142	-1.948	.053
		성과 정보	.209	.072	.204	2.880	.004
	업무외적 정보	규범적 정보	-.028	.067	-.034	-.424	.672
		사회적 정보	.375	.063	.438	5.995	.000
			F = 20.077(p=0.000)		R ² = .243		
사회적 통합	(상수)		1.646	.200		8.235	.000
	업무적 정보	기술적 정보	-.127	.045	-.195	-2.829	.005
		성과 정보	.329	.064	.344	5.129	.000
	업무외적 정보	규범적 정보	.190	.059	.239	3.201	.002
		사회적 정보	.182	.055	.226	3.273	.001
			F = 30.146(p=0.000)		R ² = .325		

3.2. 피드백정보량에 따른 정보추구행동과 조직사회화

정보추구행동과 조직사회화간의 관계는 상사나 동료로부터 피드백정보량에 의해 조절될 것이라는 <가설 2>를 검증하였다. 상사, 동료로부터 피드백정보량이 조절효과를 보이는지 설명하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 성과효능감을 종속변수로 하고, 업무적 정보와 업무외적 정보, 피드백정보량을 독립변수로 한 회귀분석결과 r²(모형2)과 이들 독립변수와 상사로부터 피드백정보량, 동료로부터 피드백정보량간의 상호작용항(A×F, B×F, C×F, D×F)이 추

가된 r^2 (모형3)를 비교해 본 결과 유의적인 차이를 보일 만큼 증가하였다(상사의 경우 $\Delta r^2=0.179(p<0.001)$, 동료의 경우 $\Delta r^2=0.034(p<0.01)$). 즉 <표 4-7>에서와 같이 정보추구행동과 조직사회화인 성과효능감간에 있어서 상사로부터 얻은 피드백 정보량은 조절효과가 입증되었으며, <가설 2-1-1>는 지지되었다. 또한 동료로부터 얻은 피드백정보량도 조절효과가 입증되었으며, <가설 2-2-1>도 지지되었다.

<표 4-7> 성과효능감에 대한 상사, 동료간 피드백정보량의 조절효과

종속 변수	독립변수		모형 1	모형 2	모형 3
성과 효능 감	업무적 정보	기술적 정보(A)	.043	.100	-.72*0
		성과 정보(B)	.242***	.253**	-.210
	업무외적 정보	규범적 정보(C)	-.341***	-.318***	-2.029***
		사회적 정보(D)	.427***	.383***	1.453***
	상사의 피드백정보량(F)			-.136	-1.252***
	A × F				1.004*
	B × F				.676
	C × F				2.639***
	D × F				-1.594**
	R-square		.216	.196	.395
	ΔR-square			▽.020	△.179***
	F-value		16.359***	11.388***	16.599***
	업무적 정보	기술적 정보(A)	.043	.053	-.581
		성과 정보(B)	.242***	.269**	.860
	업무외적 정보	규범적 정보(C)	-.341***	-.330***	-.816
		사회적 정보(D)	.427***	.422***	.127
	동료의 피드백정보량(C)			-.076	-.382
	A × F				.787
	B × F				-1.008
	C × F				.767
	D × F				.354
	R-square		.216	.220	.254
	ΔR-square			△.004	△.034**
	F-value		16.359***	13.368***	8.832***

주) * $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$ 수준에서 유의함. 표준화된 β 값만 기재

둘째, 수용성을 종속변수로 하고, 업무적 정보와 업무외적 정보, 피드백정보량을 독립변수로 한 회귀분석결과의 r^2 (모형2)과 이들 독립변수와 상사로부터 피드백정

보량, 동료로부터 피드백정보량간의 상호작용항(A×F, B×F, C×F, D×F)이 추가된 r²(모형3)를 비교해 본 결과 유의적인 차이를 보일 만큼 증가하였다(상사의 경우 $\Delta r^2=0.046(p<0.001)$, 동료의 경우 $\Delta r^2=0.069(p<0.001)$). 즉 <표 4-8>에서와 같이 정보 추구행동과 조직사회화인 수용성간에 있어서 상사나 동료로부터 얻은 피드백정보량은 조절효과가 입증되었으며, <가설 2-1-2>는 지지되었다. 또한 동료로부터 얻은 피드백정보량도 조절효과가 입증되었으며, <가설 2-2-2>도 지지되었다.

<표 4-8> 수용성에 대한 상사, 동료간 피드백정보량의 조절효과

종속 변수	독립변수		모형 1	모형 2	모형 3
수용 감	업무적 정보	기술적 정보(A)	-.142	-.150	-.812*
		성과 정보(B)	.204**	.149	-.063
	업무외적 정보	규범적 정보(C)	-.034	-.047	-.263
		사회적 정보(D)	.438***	.437***	.251
	상사의 피드백정보량(F)			.091	-.711*
	A × F				.833
	B × F				.368
	C × F				.321
	D × F				.263
	R-square		.243	.218	.264
	ΔR-square			▽.025	△.046***
	F-value		20.077***	13.630***	9.597***
	업무적 정보	기술적 정보(A)	-.142	-.146*	-1.861***
		성과 정보(B)	.204**	.194*	.866**
	업무외적 정보	규범적 정보(C)	-.034	-.036	.487
		사회적 정보(D)	.438***	.439***	.972**
	동료의 피드백정보량(C)			.026	.616*
	A × F				2.310***
	B × F				-1.165*
	C × F				-.782
D × F				-.807	
R-square		.243	.244	.313	
ΔR-square			△.001	△.069***	
F-value		20.077***	16.041***	12.418***	

주) * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001 수준에서 유의함. 표준화된 β값만 기재

셋째, 사회적 통합을 종속변수로 하고, 업무적 정보와 업무외적 정보, 피드백정보량을 독립변수로 한 회귀분석결과의 r^2 (모형2)과 이들 독립변수와 상사로부터 피드백정보량, 동료로부터 피드백정보량간의 상호작용항(A×F, B×F, C×F, D×F)이 추가된 r^2 (모형3)를 비교해 본 결과 유의적인 차이를 보일 만큼 증가하였다(상사의 경우 $\Delta r^2=0.087(p<0.001)$, 동료의 경우 $\Delta r^2=0.072(p<0.001)$). 즉 <표 4-9>에서와 같이 정보추구행동과 조직사회화인 사회적 통합간에 있어서 상사 및 동료로부터 얻은 피드백정보량은 조절효과가 입증되었으며, <가설 2-1-3>은 지지되었다. 또한 동료로부터 얻은 피드백정보량도 조절효과가 입증되었으며, <가설 2-2-3>도 지지되었다.

<표 4-9> 사회적 통합에 대한 상사, 동료간 피드백정보량의 조절효과

종속변수	독립변수		모형 1	모형 2	모형 3
사회적 통합	업무적 정보	기술적 정보(A)	-.195**	-.215**	1.264***
		성과 정보(B)	.344***	.272***	.488
	업무외적 정보	규범적 정보(C)	.239**	.225**	-.971**
		사회적 정보(D)	.226**	.232**	-.487
	상사의 피드백정보량(F)			.134*	-.239
	A × F				-2.023***
	B × F				-.366
	C × F				1.733**
	D × F				.931
	R-square		.325	.306	.393
	ΔR-square			▽.019	△.087***
	F-value		30.146***	21.593	17.356***
	업무적 정보	기술적 정보(A)	-.195**	-.229**	.758*
		성과 정보(B)	.344***	.255***	.300
	업무외적 정보	규범적 정보(C)	.239**	.214**	.411
		사회적 정보(D)	.226**	.235**	-.738*
	동료의 피드백정보량(C)			.231***	.260
	A × F				-1.335**
	B × F				-.156
	C × F				-.358
D × F				1.511***	
R-square		.325	.364	.436	
ΔR-square			△.039***	△.072***	
F-value		30.146***	28.471***	21.036***	

주) * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001 수준에서 유의함. 표준화된 β값만 기재

3.3. 퍼스널러티에 따른 정보추구행동과 조직사회화

1) A유형

정보추구행동과 조직사회화간의 관계는 A유형성향에 의해 조절될 것이라는 <가설 3-1>을 검증하였다. A유형성향이 조절효과를 보이는지 설명하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 성과효능감을 종속변수로 하고, 업무적 정보와 업무외적 정보, A유형을 독립변수로 한 회귀분석결과의 r^2 (모형2)과 독립변수와 A유형성향간의 상호작용항(A×F, B×F, C×F, D×F)이 추가된 r^2 (모형3)를 비교해 본 결과 유의적인 차이를 보일 만큼 증가하였다($\Delta r^2=0.048$, $p<0.001$). 따라서 A유형성향은 조절효과가 입증되었으며, <가설 3-1-1>은 지지되었다. 그런데 성격이 급한 사람이 성과정보를 추구할 수록 성과에 자신감이 떨어진다는 것을 알 수 있다.

<표 4-10> 성과효능감에 대한 A유형성향의 조절효과

종속변수	독립변수		모형 1	모형 2	모형 3
성과 효능 감	업무적 정보	기술적 정보(A)	.043	-.131	.592
		성과 정보(B)	.242***	.345***	1.770**
	업무외적 정보	규범적 정보(C)	-.341***	-.325***	-1.460**
		사회적 정보(D)	.427***	.298***	-.131
	A유형 성향(F)			.153*	.776*
	A × F				-.846
	B × F				-2.279*
	C × F				1.530*
	D × F				.698
	R-square		.216	.216	.264
	ΔR-square			-	△.048***
F-value		16.359***	12.683***	9.014***	

주) * $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$ 수준에서 유의함. 표준화된 β 값만 기재

둘째, 수용성을 종속변수로 하고, 업무적 정보와 업무외적 정보, A유형을 독립변수로 한 회귀분석결과의 r^2 (모형1, 모형2)과 이들 독립변수와 A유형성향간의 상호작용항(A×F, B×F, C×F, D×F)이 추가된 r^2 (모형3)를 비교해 본 결과 유의적인 차이를 보일 만큼 증가하였다($\Delta r^2=0.072$, $p<0.001$). 따라서 A유형성향은 조절효과가 입증되었으며, <가설 3-1-2>는 지지되었다.

<표 4-11> 수용성에 대한 A유형성향의 조절효과

종속변수	독립변수		모형 1	모형 2	모형 3
수용감	업무적 정보	기술적 정보(A)	-.142	-.164*	-.348
		성과 정보(B)	.204**	.180*	.400
	업무외적 정보	규범적 정보(C)	-.034	-.061	.508
		사회적 정보(D)	.438***	.465***	.670
	A유형 성향(F)			.050	.791*
	A × F				.292
	B × F				-.415
	C × F				-.810
	D × F				-.337
	R-square		.243	.216	.288
	ΔR-square			▽.037	△.072***
	F-value		20.077***	17.321***	10.683***

주) * $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$ 수준에서 유의함. 표준화된 β 값만 기재

셋째, 사회적 통합을 종속변수로 하고, 업무적 정보와 업무외적 정보, A유형을 독립변수로 한 회귀분석결과의 r^2 (모형2)과 이들 독립변수와 A유형성향간의 상호작용항(A×F, B×F, C×F, D×F)이 추가된 r^2 (모형3)를 비교해 본 결과 유의적인 차이를 보일 만큼 증가하지는 않았다($\Delta r^2=0.019$). 따라서 A유형성향은 조절효과가 입증되지 못 하였으며, <가설 3-1-3>은 지지되지 못하였다.

<표 4-12> 사회적 통합에 대한 A유형성향의 조절효과

종속 변수	독립변수		모형 1	모형 2	모형 3	
사회적 통합	업무적 정보	기술적 정보(A)	-.195**	-.120	.048	
		성과 정보(B)	.344***	.289***	-.084	
	업무외적 정보	규범적 정보(C)	.239**	.217**	.463	
		사회적 정보(D)	.226**	.341***	-.195	
	A유형 성향(F)			-.196**	-.789**	
	A × F				-.228	
	B × F				.598	
	C × F				-.321	
	D × F				.824	
	R-square			.325	.362	.381
	ΔR-square				△ .037**	△ .019
	F-value			30.146***	27.518***	16.301***

주) * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001 수준에서 유의함. 표준화된 β값만 기재

성격이 A유형인 신입자들일 수록 업무적인 정보나 업무외적인 정보를 추구함으로써 성과에 자신감을 가지고 조직에 쉽게 수용되지만 사회적 통합은 되지 않음을 알 수 있다. 조직이라는 사회에 통합시키려면 급한 성격과는 무관함을 알 수 있다. 사회적 통합을 위한 다양한 프로그램의 개발이 요구된다.

2) 모험선호성향

정보추구행동과 조직사회화간의 관계는 모험선호성향에 의해 조절될 것이라는 <가설 3-2>를 검증하였다. 모험선호성향이 조절효과를 보이는지 설명하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 성과효능감을 종속변수로 하고, 업무적 정보와 업무외적 정보, 모험선호성향을 독립변수로 한 회귀분석결과의 r^2 (모형2)과 이들 독립변수와 모험선호성향간의 상호작용항(A×F, B×F, C×F, D×F)이 추가된 r^2 (모형3)를 비교해 본 결과

유의적인 차이를 보일 만큼 증가하였다($\Delta r^2=0.126$, $p<0.001$). 따라서 모험선호성향은 조절효과가 입증되었으며, <가설 3-2-2>는 지지되었다. 그런데 <표 4-13>에 서와 같이 정보추구행동과 성과효능감간에 있어서 기술적 정보×모험선호성향은 부(-)적으로 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이는 모험을 선호하는 성향을 가질 수록 기술과 관련된 정보를 추구하는 행동이 성과효능감을 오히려 떨어트리고 있음을 알 수 있다.

<표 4-13> 성과효능감에 대한 모험선호성향의 조절효과

종속 변수	독립변수		모형 1	모형 2	모형 3
성과 효능감	업무적 정보	기술적 정보(A)	.043	.003	2.138***
		성과 정보(B)	.242***	.355***	.483
	업무외적 정보	규범적 정보(C)	-.341***	-.358***	-.778
		사회적 정보(D)	.427***	.153	-.158
	모험선호성향(F)			.373***	.902**
	A × F				-2.460***
	B × F				-.443
	C × F				.572
	D × F				.762
	R-square		.216	.296	.422
	ΔR-square			Δ.080***	Δ.126***
	F-value		16.359***	19.380***	18.394***

주) * $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$ 수준에서 유의함. 표준화된 β 값만 기재

둘째, 수용성을 종속변수로 하고, 업무적 정보와 업무외적 정보, 모험선호성향을 독립변수로 한 회귀분석결과의 r^2 (모형2)과 이들 독립변수와 모험선호성향간의 상호작용항(A×F, B×F, C×F, D×F)이 추가된 r^2 (모형3)를 비교해 본 결과 유의적인 차이를 보일 만큼 증가하였다($\Delta r^2=0.066$, $p<0.001$). 따라서 모험선호성향은 조절효과가 입증되었으며, <가설 3-2-2>는 지지되었다. 그런데 <표 4-14>에 서와 같이 정보추구행동과 수용성간에 있어서 성과정보×모험선호성향

은 정(+)적으로 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이는 모험적인 성격을 보일수록 성과정보 추구 자체가 수용성을 높여주고 있음을 알 수 있다. 하지만 오히려 기술적 정보와 규범적 정보는 수용성을 떨어트리는 요인임을 알 수 있다.

<표 4-14> 수용성에 대한 모험선호성향의 조절효과

종속 변수	독립변수		모형 1	모형 2	모형 3
수용감	업무적 정보	기술적 정보(A)	-.142	-.083	.256
		성과 정보(B)	.204**	.191**	-.929
	업무외적 정보	규범적 정보(C)	-.034	-.081	.917**
		사회적 정보(D)	.438***	.277***	.616*
	모험선호성향(F)			.423***	.553
	A × F				-.456*
	B × F				1.824***
	C × F				-1.295*
	D × F				-.810
	R-square		.243	.402	.468
	ΔR-square			△.179	△.066***
	F-value		20.077***	32.167***	22.951***

주) * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001 수준에서 유의함. 표준화된 β값만 기재

셋째, 사회적 통합을 종속변수로 하고, 업무적 정보와 업무외적 정보, 모험선호성향을 독립변수로 한 회귀분석결과의 r^2 (모형2)과 이들 독립변수와 모험선호성향간의 상호작용항(A×F, B×F, C×F, D×F)이 추가된 r^2 (모형3)를 비교해 본 결과 유의적인 차이를 보일 만큼 증가하였다($\Delta r^2=0.087$, $p<0.001$). 따라서 모험선호성향은 조절효과가 입증되었으며, <가설 3-2-3>은 지지되었다. <표 4-15>에서는 정보추구행동과 사회적 통합간에 있어서 성과정보×모험선호성향은 정(+)적으로 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이는 모험적인 성격을 보일수록 성과정보 추구 자체가 사회적 통합성을 높여주고 있음을 알 수 있다. 하지만 오히려 규범적 정보는 사회적 통합성을 떨어트리는 요인임을 알 수 있다.

<표 4-15> 사회적 통합에 대한 모험선호성향의 조절효과

종속 변수	독립변수		모형 1	모형 2	모형 3
사회적 통합	업무적 정보	기술적 정보(A)	-.195**	-.154*	.108
		성과 정보(B)	.344***	.302***	-1.245***
	업무외적 정보	규범적 정보(C)	.239**	.222**	2.299***
		사회적 정보(D)	.226**	.246**	-.511
	모험선호성향(F)			.060	-.359
	A × F				-.350
	B × F				2.355***
	C × F				-2.727***
	D × F				.870
	R-square		.325	.348	.435
	ΔR-square			△ .023**	△ .087***
F-value		30.146***	25.533***	20.104***	

주) * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001 수준에서 유의함. 표준화된 β값만 기재

3) 성취지향성향

정보추구행동과 조직사회화간의 관계는 성취지향성향에 의해 조절될 것이라는 <가설 3-3>을 검증하였다. 성취지향성향이 조절효과를 보이는지 설명하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

첫째, 성과효능감을 종속변수로 하고, 업무적 정보와 업무외적 정보, 성취지향성향을 독립변수로 한 회귀분석결과의 r^2 (모형2)과 이들 독립변수와 성취지향성향간의 상호작용항(A×F, B×F, C×F, D×F)이 추가된 r^2 (모형3)를 비교해 본 결과 유의적인 차이를 보일 만큼 증가하였다($\Delta r^2=0.101$, $p<0.001$). 따라서 성취지향성향은 조절효과가 입증되었으며, <가설 3-3-1>은 지지되었다. 그런데 <표 4-16>에 서와 같이 정보추구행동과 성과효능감간에 있어서 사회적정보×모험선호성향은 정(+)적으로 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이는 성취지향적인 성격을 보일 수록 사회적 정보 추구 자체가 성과효능감을 높여주고 있음을 알 수 있다. 하지만 오히려 성과 정보는 성과효능감을 떨어트리는 요인임을 알 수 있다.

<표 4-16> 성과효능감에 대한 성취지향성향의 조절효과

종속 변수	독립변수		모형 1	모형 2	모형 3	
성과 효능 감	업무적 정보	기술적 정보(A)	.043	.056	.706	
		성과 정보(B)	.242***	.252**	1.595**	
	업무외적 정보	규범적 정보(C)	.341***	-.382***	.384	
		사회적 정보(D)	.427***	.378***	-.525	
	성취지향성향(F)			.224***	1.438***	
	A × F				-.744	
	B × F				-1.960*	
	C × F				-.945	
	D × F				1.305*	
	R-square			.216	.261	.362
	ΔR-square				△.045***	△.101
	F-value			16.359***	16.712***	14.665***

주) * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001 수준에서 유의함. 표준화된 β값만 기재

둘째, 수용성을 종속변수로 하고, 업무적 정보와 업무외적 정보, 성취지향성향을 독립변수로 한 회귀분석결과의 r^2 (모형2)과 이들 독립변수와 성취지향성향간의 상호작용항(A×F, B×F, C×F, D×F)이 추가된 r^2 (모형3)를 비교해 본 결과 유의적인 차이를 보일 만큼 증가하였다($\Delta r^2=0.107$, $p<0.001$). 따라서 성취지향성향은 조절효과가 입증되었으며, <가설 3-3-2>는 지지되었다. 그런데 <표 4-17>에서와 같이 정보추구행동과 수용성간에 있어서 성과정보×성취지향성향은 정(+)적으로 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이는 성취지향적인 성격을 보일수록 성과정보에 대한 정보추구행동이 수용성을 높여주고 있음을 알 수 있다. 오히려 업무외적 정보인 규범적 정보와 사회적 정보는 부(-)적으로 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다.

<표 4-17> 수용성에 대한 성취지향성향의 조절효과

종속 변수	독립변수		모형 1	모형 2	모형 3
수용감	업무적 정보	기술적 정보(A)	-.142	-.095	.571
		성과 정보(B)	.204**	.189**	-1.568***
	업무외적 정보	규범적 정보(C)	-.034	-.087	1.474***
		사회적 정보(D)	.438***	.337***	1.508***
	성취지향성향(F)			.449***	1.131***
	A × F				-.742
	B × F				2.562***
	C × F				-2.017***
	D × F				-1.823**
	R-square		.243	.432	.539
	ΔR-square			△.189***	△.107***
	F-value		20.077***	37.239***	31.265***

주) * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001 수준에서 유의함. 표준화된 β값만 기재

셋째, 사회적 통합을 종속변수로 하고, 업무적 정보와 업무외적 정보, 성취지향성향을 독립변수로 한 회귀분석결과의 r^2 (모형2)과 이들 독립변수와 성취지향성향간의 상호작용항(A×F, B×F, C×F, D×F)이 추가된 r^2 (모형3)를 비교해 본 결과 유의적인 차이를 보일 만큼 증가하였다($\Delta r^2=0.186$, $p<0.001$). 따라서 성취지향성향은 조절효과가 입증되었으며, <가설 3-3-3>은 지지되었다. 그런데 <표 4-18>에서와 같이 정보추구행동과 사회적 통합간에 있어서 성과정보×성취지향성향만이 정(+)적으로 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 이는 성취지향적인 성격을 보일수록 성과정보에 대한 정보추구행동이 사회적 통합을 이루어내고 있음을 알 수 있다. 오히려 기술적 정보, 규범적 정보, 사회적 정보는 부(-)적으로 영향을 미치는 요인임을 알 수 있다.

<표 4-18> 사회적 통합에 대한 성취지향성향의 조절효과

종속 변수	독립변수		모형 1	모형 2	모형 3
사회적 통합	업무적 정보	기술적 정보(A)	-.195**	-.172*	1.213**
		성과 정보(B)	.344***	.334***	-3.047***
	업무외적 정보	규범적 정보(C)	.239**	.224**	2.343***
		사회적 정보(D)	.226**	.206**	.928*
	성취지향성향(F)			.099	-.118
	A × F				-1.539***
	B × F				4.807***
	C × F				-2.757***
	D × F				-1.285*
	R-square		.325	.336	.522
	ΔR-square			△.011*	△.186***
	F-value		30.146***	24.787***	29.264***

주) * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001 수준에서 유의함. 표준화된 β값만 기재

3.4. 조직사회화와 조직유효성

업무적 정보추구로 인한 역할명확성과 성과효능감이 조직몰입보다는 직무만족에서 더 높은 상관관계를 보이는지, 사회적 정보추구로 인한 수용성과 사회적 통합이 직무만족보다는 조직몰입에서 더 높은 상관관계를 보이는지에 대한 <가설 4>를 검증하였다.

첫째, 성과효능감의 경우는 조직몰입보다는 직무만족간에 상관관계가 더 높게 나타났으며, 유의적인 차이를 보이고 있었다. 따라서 <가설 4-1>은 지지되었다.

<표 4-19> 조직사회화에 따라 직무만족과 조직몰입간 상관관계차이분석 결과

구 분	조직유효성		집단간 상관관계값의 차이 검증
	직무만족	조직몰입	
성과효능감	0.351(p=0.000, n=241)	0.212(p=0.000, n=247)	Z=1.661(p=0.048)
	Z ₁ '=0.367	Z ₂ '=0.215	유의함
수용성	0.402(p=0.000, n=253)	0.559(p=0.000, n=259)	Z=-2.309(p=0.011)
	Z ₁ '=0.426	Z ₂ '=0.631	유의함
사회적통합	0.554(p=0.000, n=253)	0.649(p=0.000, n=259)	Z=-1.681(p=0.046)
	Z ₁ '=0.624	Z ₂ '=0.774	유의함

셋째, 수용성의 경우는 직무만족보다는 조직몰입간에 상관관계가 더 높게 나타났으며, 유의적인 차이를 보이고 있었다. 따라서 <가설 4-2>는 지지되었다.

넷째, 사회적 통합의 경우는 직무만족보다는 조직몰입간에 상관관계가 더 높게 나타났으며, 유의적인 차이를 보이고 있었다. 따라서 <가설 4-3>은 지지되었다.

4. 가설검증의 결과 종합

가설을 검증한 결과 이를 종합해 보면 <표 4-20>에서와 같다.

<표 4-20> 가설 검증 결과 종합

구 분	조직사회화						
	성과효능감		수용성		사회적 통합		
정보추구행동 <가설 1>	1-1	부분 채택	1-2	부분 채택	1-3	부분 채택	
피드백 정보량 <가설 2>	상사로부터의 피드백 정보량	2-1-1	채택	2-1-2	채택	2-1-3	채택
	동료로부터의 피드백 정보량	2-2-1	채택	2-2-2	채택	2-2-3	채택
퍼스널 러티 <가설 3>	A유형성향	3-1-1	채택	3-1-2	채택	3-1-3	기각
	모험선호성향	3-2-1	채택	3-2-2	채택	3-2-3	채택
	성취지향성향	3-3-1	채택	3-3-2	채택	3-3-3	채택
조직유효성 <가설 4>	4-1	채택	4-2	채택	4-3	채택	

가설검증결과 나타난 연구결과를 종합 정리해 보면 다음과 같다.

첫째, 업무와 관련된 정보와 업무외적인 정보를 추구하는 것이 조직사회화에 영향을 미치는 지를 검증하였다. 그 결과 기술적 정보는 성과에 대한 자신감이나 수용성에는 영향을 미치지 못하는 정보인 것으로 나타난 반면, 성과와 관련된 정보나 사회적 정보는 조직사회화에 긍정적인 영향을 미치는 요인인 것으로 나타났다. 특히 규범적 정보는 사회적 통합에는 긍정적인 영향을 미치지만 성과효능감이나 수용성에는 부정적인 영향을 미치거나 영향을 미치지 않았다. 이는 조직이 규범적 정보를 너무 강조하거나 제공하는 것은 조직사회화에 매우 부정적인 영향을 미치게 되어 규정을 강조하는 것은 바람직하지 않음을 시사해 주고 있다.

둘째, 상사나 동료로부터 얻은 피드백 정보량에 따라 정보추구행동이 조직사회화에 미치는 영향이 다른지를 검증하였다. 그 결과 상사나 동료로부터 얻은 피드백 정보량이 많으면 많을수록 정보추구행동이 조직사회화에 미치는 영향은 더 큰 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 조직사회화 요인에 있어서 상사나 동료로부터 받은 피드백정보량이 중요함을 시사해 주고 있다. 그런데 상사나 동료로부터 받는 피드백정보량이라도 업무와 관련된 정보추구행동과 업무외의 관련된 정보추구행동에 따라 조직사회화 요인에 미치는 영향이 다를 수 있었다. i) 성과효능감 : 상사로부터 받는 피드백정보량이 많을수록 기술적 정보와 규범적 정보 추구행동이 성과효능감과 같은 조직사회화를 높여주고 있었으며, 동료로부터 받는 피드백정보량이 많을수록 성과효능감을 높여주지는 못하고 있었다. 즉 상사와 동료로부터 받는 피드백정보량은 정보추구행동과 성과효능감간에 달리 영향을 미치고 있었다. ii) 수용성 : 상사나 동료로부터 받는 피드백정보량에 따라 업무적인 정보추구행위이든 업무외적 정보추구행위이든간에 수용성에는 영향을 미치지 않았다. 하지만 동료부터는 기술적 정보 추구행동은 수용성을 높여주는 것으로 나타났다. iii) 사회적 통합 : 상사로부터 받는 피드백정보량이 많을수록 규범적 정보 추구행동이 사회적 통합과 같은 조직사회화를 높여주는 반면, 동료로부터 받는

피드백정보량이 많을수록 사회적 정보 추구행동이 사회적 통합을 높여주고 있었다. 하지만 기술적 정보 추구행동은 상사나 동료 모두 사회적 통합을 떨어트리는 행동임을 알 수 있었다.

셋째, 정보를 추구하는 사람의 개인적인 특성인 A유형성향, 모험선호성향, 성취지향성향 등에 따라 정보추구행동이 조직사회화에 미치는 영향이 다른지를 검증하였다. i) A유형성향 : 급한 성격이 정보추구행동과 조직사회화에 영향을 미치고 있었다. 하지만 성격이 급한 것이 성과정보 추구행동은 성과효능감을 떨어트리는 역할하고 있었다. ii) 모험선호성향 : 모험을 좋아하는 성격을 가질 수록 정보추구행동이 사회적 통합에 영향을 미치고 있었다. 모험적인 성격을 가질 수록 성과 정보 추구행동은 수용성과 사회적 통합에 정(+)적인 영향을 미치고 있으나, 규범적 정보 추구행동은 오히려 수용성과 사회적 통합에 부(-)적인 영향을 미치고 있었다. 결국 모험적인 성향은 조직사회화에 있어서 어떠한 정보를 추구하는 행동을 보이고 있는지에 대해 조직사회화에 긍정적 또는 부정적인 영향을 미치는 요인임을 알 수 있었다. iii) 성취지향성향 : 성취지향적인 성격을 가질 수록 정보추구행동이 사회적 통합에 영향을 미치고 있었다. 성격지향적인 성격을 가질 수록 기술적 정보 정보추구행동은 사회적 통합에서만 부(-)적인 영향을 미치고 있었다. 성과정보 추구행동은 수용성과 사회적 통합에서는 긍정적인 영향을 미치는 반면 성과효능감에는 부정적인 영향을 미치고 있었다. 규범적 정보와 사회적 정보인 업무외적 정보 추구행동은 수용성과 사회적 통합 모두 부정적인 영향을 미치고 있었다. 하지만 사회적 정보 추구행동은 성과효능감에서는 긍정적인 영향을 미치고 있었다.

제 V 장 결 론

1. 연구결과의 요약 및 시사점

신입사원이 새로운 조직에 입사하여 조직구성원이 되기 위해서는 자신에게 부여된 조직 내에서의 역할을 성공적으로 수행하는데 필요한 기술, 요령, 규범, 관습, 문화 등을 습득하여야 하는데 이러한 것들은 조직사회화(Organizational Socialization)과정을 통하여 이루어진다. 조직사회화는 조직구성원들이 조직에 적응하고 조직에서 필요한 정보를 획득하여 조직구성원으로서 맡은바 역할을 수행할 수 있도록 정보탐색활동이 이루어진다. 오늘날 사회문제로 이슈화되고 있는 청년실업의 문제는 조직사회화에 대한 연구를 무의미하게 만들고 있다. 청년실업률은 전체 실업률 보다 2-3배 정도 높게 나타나고 있다. 특히 정규직에 대한 비중이 높아감으로 취업은 더욱 어려운 상태에 놓여 있으며, 기업들도 신입자보다는 경력자를 선발하는 비중이 높아가고 있다. 결국 청년 신입자의 경우 취업을 통해 조직의 구성원으로 일할 기회가 매우 비좁기 때문에 조직에 얼마나 사회화가 잘 이루어지느냐의 문제는 중요하지 않을 수 있다. 하지만 많은 시간으로 조직내에서 보내야 함으로 조직사회화는 조직의 목표를 달성하는데 중요한 요인이 될 것이다. 그런데 어려운 직장일수록 현 조직에 적응하지 못하더라도 다른 조직으로 옮기려고 하기보다는 가능한 현 조직에서 머무르려고 노력을 할 것이다. 이때 조직 부적응으로 인한 결과는 개인에게 뿐만 아니라 조직의 성과에도 부(-)적인 영향을 미치게 된다. 조직에 적응한 사람이 조직에 머물러 일을 한다고 해서 조직사회화가 되었다고 보아서는 안 된다. 즉 조직에 적응하지 못하는 것과 조직을 떠나는 것은 별개의 문제로 보아야 한다. 이러한 관점에서 볼 때 오히려 조직사회화에 대한 연구는 그 어느 때보다도 매우 중요할 때이다.

이에 따라 본 연구에서는 조직구성원들이 리더나 동료로부터 추구하는 정보가 많을 경우 조직사회화를 더 잘 하는지, 업무적 정보와 업무외적 정보에 따라 조직사회화에도 달리 영향을 미치는지, 이는 직무만족이나 조직몰입에도 영향을 미치는지를 살펴보았다. 특히 개인적인 특성인 피드백 정보의 양을 비롯해 A유형성향, 모험선호성향, 성취지향성향 등이 정보추구행동과 조직사회화에 영향을 미치는 변수인지도 살펴보았다. 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 업무적 정보와 업무외적인 정보는 조직사회화에 영향을 미치고 있음이 밝혀졌다.

둘째, 상사, 동료로부터 피드백정보량은 정보추구행동과 조직사회화간에 조절변수로서의 역할을 하고 있는 것이 밝혀졌다. 단지 상사에게서 피드백정보량을 많이 받느냐, 동료로부터 많이 받느냐에 따라 업무적 정보와 업무외적 정보들은 각각 달리 긍정적인 영향을 미치기도 하고 부정적인 영향을 미치기도 함을 알 수 있었다. 이에 따라 적절한 정보추구행동이 조직사회화에 필요함을 시사해 주고 있다.

셋째, 정보를 추구하는 사람의 개인적인 특성인 A유형성향, 모험선호성향, 성취지향성향 등은 정보추구행동과 조직사회화간에 조절변수로서의 역할을 하고 있는 것으로 밝혀졌다. 즉 개인적인 특성도 조직사회화에 있어서는 매우 중요한 변수임이 밝혀졌다. 그런데 피드백 정보량에서와 같이 긍정적인 영향과 부정적인 영향이 정보추구행동에 따라 달리 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다.

넷째, 업무와 관련된 조직사회화는 직무만족과 더 높은 상관관계를 가지고 있었으며, 업무이외와 관련된 조직사회화는 조직몰입과 더 높은 상관관계를 가지고 있었다.

본 연구는 조직사회화의 연구에 대한 이론적 의의와 실증적인 시사점을 갖는다. 기존의 조직사회화에 관한 연구가 대부분 조직이 사용하는 조직사회화 전략에 따라 그 결과가 어떻게 달라지고 있으며 멘토관계 등 사회화 담당자가 사회화 대상자에게 어떠한 영향을 미치고 있는가를 밝히는데 연구의 초점을 두고

있다. 그러나 본 연구는 신입사원의 정보탐색 활동이 조직사회화 연구에서 사회화 대상자와 사회화 담당자를 상호작용의 관점에서 연구를 시도하였다는데 그 의의가 있다.

2. 연구의 한계 및 앞으로의 연구방향

이러한 연구결과에도 불구하고 다음과 같은 한계점도 가지고 있다.

첫째, 조사대상지역이 전남지역으로 국한되어 있어 지역적인 특성이 반영되어 있을 수도 있기 때문에 일반화하기에는 문제가 있을 것이다. 앞으로도 지속적인 연구가 수반되어야 할 것이다.

둘째, 가설 검증에 사용한 연구방법이 면접조사 등과 같은 질적인 연구방법을 병행하지 않고 설문에 의한 조사만을 이용함으로써 설문에 대한 해석의 차이와 응답자의 태도에 따라 분석결과가 달라질 수 있었다.

셋째, 조직성과변수에 조직유효성변수인 직무만족과 직무만족 이외에 객관적인 성과(매출액, 수익 등)도 함께 측정하여 분석이 이루어졌으면 더욱 좋았을 것이다.

이러한 한계점과 함께 본 연구에서 제시되지 못하였던 미래연구들의 방향을 보면 다음과 같다. 조직수준에서 환경을 비롯해 조직문화와 조직구조 등이 조직사회화에 영향을 미치는 요인인지에 대한 연구, 조직사회화에 영향을 미치는 정보추구행동 이외 다른 요인들에 대한 연구, 종속변수로서 객관적인 조직성과를 고려한 연구 등 보다 다양한 연구들이 뒷받침되어야 한다.

참 고 문 헌

- 김종재. (2000). 조직행동론, 박영사.
- 김성국. (2004). 인간행동과 조직. 경문사.
- 양창삼 (1995). 조직행동의 이해. 법문사.
- 양혜현. (1995). 조직사회화전략과 조직유효성의 관련성 연구. 숙명여대 대학원. 박사학위 논문.
- 이진규와 박찬규. (1995). 정보탐색활동과 피드백원천이 초기진입자의 직무만족에 미치는 영향. 한국경영학회. 경영학연구. 24권 2호. 63-82.
- 임창희. (1998). 조직행동. 학현사.
- 장성근. (1992). 조직의 조직사회화전략이 신입사원의 조직적응에 미치는 영향에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- Christie, R. and Geis, F. L. *Studies in Machiavellianism*, New York, Academic Press, 1970.
- Adkins. C. L. 1995. A longitudinal examination of the organizational socialization process. *Academy of Management Journal*, 38, 839-862
- Arnold, H. 1982. "moderator Variables:A clarification of conceptual analytic and psychometric issues." *Organizational Behavior and Human Performance*, 29, no.2.143-174.
- Ashford. S. J. 1986. The role of feedback seeking in individual adaptation : A resource perspective. *Academy of Management Journal*, 29, 465-487
- Ashford. S. J., & Black. J. S. 1996. Proactivity during organizational entry : A role of desire for control. *Journal of Applied Psychology*, 81, 199-214.
- Ashford. S. J., & Cummings. L. L. 1985. Proactive feedback seeking : The instrumental use of the information environment. *Journal of Occupational Psychology*, 58, 67-79.

- Bauer, T. N., & Green, S. G. 1996. Development of leader-member exchange : A longitudinal test. *Academy of Management Journal*, 39; 1538-1567.
- Bauer, T. N., & Green, S. G. 1998. Testing the combined effects of newcomer information seeking and manager behavior on socialization. *Journal of Applied Psychology*, 83, 1, 72-83
- Cogliser, C. C., & Schriesheim, C. A. 2000. Exploring work unit context and leader-member exchange : A multi-level perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 487-511.
- Danseareau, F. Jr., Graen, G., & Haga, W. J. 1975. A vertical dyad linkage approach to leadership within formal organization : A Longitudinal investigation of the role-making process. *Organizational Behavior and Human Performance*, 13, 46-78.
- Feldman, D. C. 1976. A contingency theory of socialization. *Administrative Science Quarterly*, 36, 459-484.
- Fisher, C. D. 1986. Organizational Socialization : An integrative review. *Research in Personnel and Human Resource Management*, vol 1, 101-145.
- Gerstner, C. R. Day, D. V. 1997. Meta-analytic review of leader-member exchange theory : Correlates and construct issues. *Journal of Applied Psychology*, 82, 827-844.
- Graen, G. B., & Uhl-Bien, M. 1995. Relationship-based approach to leadership : Development of leader-member exchange theory of leadership over 25 years : Applying a multi-level multi-domain perspective. *Leadership Quarterly*, 6, 2; 219-247.
- Graen, G., & Scandura, T. A. 1987. Toward the psychology of dynamic organizing. *Research in Organizational Behavior*, 9, 175-208.
- Katz, R. 1980. Time and work : Toward an integrative perspective. *Research in Organizational behavior*, vol 2, 81-121.

- Liden. R. C., Wayne. S. J., & Stilwell. D. 1993. A longitudinal study on the early development of leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology*, 78, 4, 662-674.
- Miller. V. D., & Jablin. F. M. 1991. Information seeking during organizational entry : Influence, tactics, and a model of process. *Academy of Management Review*, 16, 92-120.
- Morrison. E. W. 1993a. Longitudinal study of the effects of information seeking on newcomer socialization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 173-183
- Morrison. E. W. 1993b. Newcomer information seeking : Exploring types, modes, sources, and outcomes. *Academy of Management Journal*, 36, 557-589.
- Ostroff. C., & Kozlowski. S. W. J. 1992. Organizational socialization as a learning process : The role of information acquisition. *Personnel Psychology*, 45, 849-874
- Reicher. A. E. 1987. An interactionist perspective on newcomer socialization rates. *Academy of Management Review*, 12, 278-287
- Roger, B., (1983). *Developement Personnel et Entertainment Mental*. Paris Ed, ESF-Entreprise Moderne d' Edition-Librairies Techniques. 155.
- Schriesheim, C.A., Neider, L.L. & Scandura, T.A., "Delegation and Leader-member Exchange: Main Effect, Moderators, and Measurement Issues," *Academy of Management Journal*, Vol 41, 1998, 298-318.
- Taylor R. N & Dunnette, M. D. "Influence of Dogmatism, Risk- Taking Propensity and Intelligence on Decision-Making Strategies for Sample of Industrial managers," *Journal of Applied Psychology*(August 1974), 420-423.
- Tierney. P., & Bauer. T. N. 1995. A longitudinal assessment of LMX on extra-role behavior. *Academy of Management Proceeding*. 298-302.
- Van Maanen. J., & Schein. E. H. 1979. Toward theory of organizational socialization. *Research in Organizational Behavior*, vol 1, 209-264.

Wanberg. C. R., & Kammeyer. J. D. 2000. Predictors and outcomes of proactivity in the socialization process. *Journal of Applied Psychology*, 85, 3, 373-385.

Vecchio, R.P. & Gobdel, B.C., "The Vertical Dyad Linkage Model of Leadership: Problems and Prospects," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 34, 1984, 5-21

NO			
----	--	--	--

조직사회화에 관한 설문지

안녕하십니까?

매우 바쁘신 와중에 설문을 드리게 되어 대단히 죄송하게 생각합니다. 본 설문지는 '정보추구행동이 조직사회화, 조직효과성에 미치는 영향'에 관한 연구를 하기 위해 작성되었습니다. 이 설문조사의 결과는 신입자들의 조직사회화에 일익을 담당할 기초 자료가 될 것입니다.

귀하께서 응답해주신 자료는 통계적인 목적으로만 사용될 뿐 응답 내용은 통계법 8조에 의해 비밀이 철저히 보장됨을 약속드리오니 솔직하게 빠짐없이 답변해 주실 것을 부탁드립니다. 이 조사에 대하여 문의하실 사항이 있으시면 아래의 연락처로 연락 주시기 바랍니다.

응답에 협조해주셔서 감사합니다.

2005년 8월

조선대학교 대학원 지도교수 윤 종 록
박사과정 유 희 찬

I. 다음은 귀하의 정보추구행동에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 V 표시해 주시기 바랍니다.

- **업무에 관한 정보** ssss 업무를 수행함에 있어서 필요한 정보로 귀하가 수행하여야 할 업무가 무엇인지, 업무를 어떻게 수행하여야 하는지, 그리고 업무를 잘 수행하고 있는지 등에 관련된 정보를 의미한다.
- **규범적인 정보** ssss 귀하의 회사가 가치를 두고 귀하로부터 기대하는 행동이 무엇인가 그리고 직장내에서 귀하의 행동이 사회적으로 적절한가 등에 관련된 정보를 의미한다.

NO	설 문 항 목	전혀 동의하지 않는다	조금 동의하지 않는다	보통이다	조금 동의한다	전적으로 동의한다
1	나는 업무에 관한 정보를 얻기 위해 대개 최근에 승진한 간부급에게 묻는 편이다.					
2	나는 업무에 관한 정보를 얻기 위해 대개 다른 사람들이 어떻게 업무를 수행하는지를 관찰하는 편이다.					
3	나는 회사내의 다른 사람들이 성과에 대해 어떻게 행동하고 어떤 것에 가치를 두는지를 알아보기 위해 사람들과 어울리는 편이다.					
4	나는 업무성과를 높이기 얻기 위해 회사내의 규정집이나 기존의 보고서 등을 참고하는 편이다.					
5	나는 회사의 규범적인 정보를 얻기 위해 대개 경험이 많은 간부급에게 묻는 편이다.					
6	나는 회사의 규범적인 정보를 얻기 위해 대개 최근에 승진한 간부급에게 묻는 편이다.					
7	나는 회사의 규범적인 정보를 얻기 위해 다른 사람들이 어떻게 행동하고 말하는지를 관찰하는 편이다.					
8	회사내의 다른 사람들이 평상시에 어떻게 행동하고 어떤 것에 가치를 두는지를 알아보기 위해 사람들과 어울리는 편이다.					

II. 다음은 귀하의 조직사회화에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 V 표시해 주시기 바랍니다.

NO	설 문 항 목	전혀 동의하지 않는다	조금 동의하지 않는다	보통 이다	조금 동의 한다	전적으로 동의한다
1	나의 역할을 자신 있게 설명하는 편이다					
2	나는 업무수행과정을 잘 알고 있는 편이다					
3	나는 무엇을 해야 하는지를 알고 있는 편이다					
4	나는 업무가 무엇인지 분명히 알고 있는 편이다					
5	나의 성과를 달성할 자신감을 가지고 있는 편이다					
6	내가 달성할 목표를 잘 알고 있는 편이다					
7	나는 부서의 분위기에 익숙한 편이다					
8	나는 부서의 분위기에 맞게 행동하는 편이다					
9	나는 부서의 분위기에 적응을 잘 하는 편이다					
10	나는 부서의 분위기를 자랑하는 편이다					
11	나는 조직구성원들과 지내는 게 편안하다					
12	나는 조직구성원들이 나를 동료로 받아주는 편이다					

Ⅲ. 다음은 귀하의 피드백정보량과 퍼스낼러티의 성향에 관한 질문입니다.
 귀하의 생각과 일치하는 곳에 V 표시해 주시기 바랍니다.

NO	설 문 항 목	전혀 동의하 지않 는다	조금 동의하 지않 는다	보통 이다	조금 동의 한다	전적으 로동의 한다
1	나는 상사로부터 업무적인 피드백정보를 많이 얻었다.					
2	나는 상사로부터 사회적인 피드백정보를 많이 얻었다.					
3	나는 동료로부터 업무적인 피드백정보를 많이 얻었다.					
4	나는 동료로부터 사회적인 피드백정보를 많이 얻었다.					
5	나는 일을 빨리 처리하는 성향이 있다.					
6	나는 성격이 다혈질적이고 공격적인 편이다.					
7	나는 두 세가지 일을 동시에 벌이면서 항상 바쁘다.					
8	나는 일 처리를 매우 성급하게 한다.					
9	나는 새롭고 도전적인 일을 좋아한다.					
10	나는 기존의 방식에서 벗어나 다소 위험성이 있지만 새로운 방식을 시도하기를 좋아한다.					
11	나는 회사에 많은 변화와 다양성이 있어야 하며 혁신이 있어야 한다.					
12	나는 어려운 일이라도 최선을 다하여 처리한다.					
13	나는 과거의 작업 성과보다 더 높은 성과를 내려고 매우 노력한다.					
14	나는 승진을 위해서라면 위험이 따르더라도 자진하여 기꺼이 일을 처리한다.					

IV. 다음은 귀하의 직무만족과 조직몰입에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 V 표시해 주시기 바랍니다.

NO	설 문 항 목	전혀 동의하지 않는다	조금 동의하지 않는다	보통 이다	조금 동의 한다	전적으로 동의한다
1	나는 상사의 사람 다루는 방식이 마음에 든다.					
2	나는 상사의 의사결정능력에 만족한다.					
3	나는 나의 능력을 발휘하면서 일을 할 기회가 있다.					
4	나는 동료와의 인간관계가 원만하다.					
5	내가 받은 급여액은 하는 일에 비해 적절하다.					
6	나의 근무시간은 적절하다					
7	나는 조직과 일체감을 갖는 편이다					
8	나는 조직을 위해 헌신하는 편이다					

V. 다음은 귀하의 개인적 특성에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하는 곳에 V 표시해 주시기 바랍니다.

1. 성별은?
① 남성 ② 여성
2. 연령은?
① 만25세 미만 ② 만25-29세 ③ 만30-34세 ④ 만35-39세 ⑤ 만40세 이상
3. 학력은?
① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대학중퇴/대졸이상
4. 직급은?
① 사원 ② 대리/계장 ③ 과장 ④ 차장급 이상
5. 귀하가 근무하고 있는 회사의 업종은?
① 제조업 ② 금융업 ③ 서비스업 ④ 행정기관 ⑤ 기타
6. 현 직장에서의 근속연수 : () 년 () 개월

대단히 감사합니다