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

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

[UCI]I804:24011-200000267188

2018年 12月
석사학위논문

비인격적 감독이 반생산적 과업 활동과 비윤리적 행동에 미치는 영향: 심리적 계약위반의 조절효과

조 선 대 학 교 경 영 대 학 원

경 영 학 과

유 샛 별

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

비인격적 감독이 반생산적 과업 활동과 비윤리적 행동에 미치는 영향: 심리적 계약위반의 조절효과

The Effects of Abusive Supervision on Counterproductive Work and Unethical Behavior : Psychological Contract Violation as A Moderator

2018年 12月 28日

조 선 대 학 교 경 영 대 학 원

경 영 학 과

유 샛 별

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

비인격적 감독이 반생산적 과업 활동과 비윤리적 행동에 미치는 영향: 심리적 계약위반의 조절효과

지도교수 조 윤 형

이 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2018年 12月 28日

조 선 대 학 교 경 영 대 학 원

경 영 학 과

유 샛 별

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

유샛별의 석사학위 논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 민 진 영 (印)

위 원 조선대학교 교수 손 수 진 (印)

위 원 조선대학교 교수 조 윤 형 (印)

2018年 12月 日

조선대학교 경영대학원

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<목 차>

제 Ⅰ 장 서 론 ····· 1

제 Ⅱ 장 이론적 배경 ····· 3
제 1 절 비인격적 감독 ····· 3
제 2 절 반생산적 과업활동 및 비윤리적 행동 ····· 6
제 3 절 심리적 계약위반 ····· 9

제 Ⅲ 장 연구설계 ····· 12
제 1 절 연구모형과 가설 ····· 12
1) 연구모형 설계 ····· 12
2) 연구가설 ····· 14
제 2 절 변수의 조작적 정의와 측정 ····· 15
1) 상사의 비인격적 감독 ····· 15
2) 반생산적 과업활동 및 비윤리적 행동 ····· 16
3) 심리적 계약위반 ····· 18
제 3 절 조사방법과 표본구성 ····· 19
1) 조사방법 ····· 19
2) 조사개요 및 표본의 구성 ····· 20

제 Ⅳ 장 실증분석 결과 ····· 23
제 1 절 기술통계, 신뢰성 및 타당성 ····· 23
1) 타당성과 신뢰성 검증 ····· 23
2) 변수의 기술통계량과 상관관계 ····· 26

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 2 절 연구가설의 검증 ····· 28
1) 직접효과 가설검증 ····· 28
2) 조절효과 가설검증 ····· 31

제 V 장 결 론 ····· 33
제 1 절 연구결과 요약 및 의의 ····· 33
1) 연구결과 요약 ····· 33
2) 연구의 의의 ····· 34
제 2 절 연구의 한계 및 제언 ····· 36

<참고문헌> ····· 37
[부록] 설문지 ····· 47

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<표 목 차>

<표 2-1> 조직에서 자주 발생하는 비윤리적 행동 ····· 9

<표 3-1> 상사의 비인격적 감독 설문문항 ····· 16
<표 3-2> 반생산적 과업활동 설문문항 ····· 17
<표 3-3> 비윤리적 행동 설문문항 ····· 18
<표 3-4> 심리적 계약위반 설문문항 ····· 19
<표 3-5> 설문의 구성 ····· 20
<표 3-6> 인구통계 분포 ····· 22

<표 4-1> 비인격적 감독, 심리적 계약위반 요인분석 결과 ····· 25
<표 4-2> 비윤리적 행동, 반생산적 과업활동의 요인분석 결과 ····· 26
<표 4-3> 측정변수들의 신뢰계수 ····· 27
<표 4-4> 변수들의 기술통계량 ····· 28
<표 4-5> 변수들의 상관관계 ····· 28
<표 4-6> 비인격적 감독이 반생산적 과업활동, 비윤리적 행동에 미치는 영향 · 30
<표 4-7> 심리적 계약위반이 반생산적 과업활동, 비윤리적 행동에 미치는 영향 31
<표 4-8> 비인격적 감독이 반생산적 과업활동과 비윤리적 행동에 미치는 영향
: 심리적 계약위반의 조절효과 ····· 33

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<그 림 목 차>

<그림 3-1> 연구모형 ····· 13

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

ABSTRACT

The Effects of Abusive Supervision on Counterproductive Work and Unethical Behavior : Psychological Contract Violation as A Moderator

by Yu, Saet Byeol
Advisor: Cho, Yoon Hyung, Ph. D.
Graduate School of Business Administration,
Chosun University

The aim of this research is to examine the effect of supervisor's npn-personal supervision on the semi-productive task activities and unethical behavior of organizational members. In this study, it is expected that the supervisor's impersonal supervision can expand the exsiting research results on non-person supervision of supervision by examining the organizational member's, it is possible to explain how it affects the transformation resistance of organization members.

Key words : Abusive Supervisor Behavior, Counterproductive Work,Unethical Behavior, Psychological Contract Violation as A Moderator

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제Ⅰ장 서 론

각양각색의 조직 내에서 행해지는 리더의 비인격적 행동들이 문제로 제기된 것은 하루아침의 일이 아니다. 대부분 성과달성 및 카리스마적 리더십이라는 이름하에 폭설(暴說), 인격 모독적 행위들이 암암리에 행해졌다. 리더들의 비인격적 감독(Abusive Supervision)행동이 집단 내에서 허용된 적은 없었지만, 관련 행위에 대한 민감한 반응을 보이는 것으로 나타난다. 국내 공공기관, 학교 내, 기업 등 곳곳에서 일어난 상사의 막말 논란이 사회적인 이슈가 된 부분이 그 예이다.

취업포털 사람인에서 2014년에 직장인 1,008명을 대상으로 진행한 설문조사에 따르면, '직장생활 중 폭언을 들은 경험'을 조사한 결과 68.2%가 '있다'라고 응답했으며, 이 중 인격모독적인 말은 29.3%로 1위를 차지했다. 응답자의 56.5%는 언어폭력으로 인해 '심각한 수준'의 스트레스를 받았고, 시시때때로 듣는 언어폭력으로 퇴사한 경험은 33.3%나 되는 것으로 결과가 나왔다.

이와 같이 리더 역할의 중요성이 매우 높아지는 시점에서 조직 내에서 이뤄지는 상사의 역기능적 리더행위 중 비인격적 감독에 대한 관심이 높아짐에 따라 그 원인과 결과, 양자 사이의 관계를 설명하는 매개변인과 비인격적 감독의 효과를 증대시키는 조절변인 등 다양한 연구가 진행되었다(박규석・이경근, 2015 등).

기존 상사의 비인격적 감독의 선행연구들은 상사의 비인격적인 행위를 인식한 팀원들이 조직과 업무에 대해 부정적인 태도(ex, 이직의도, 업무불만족 등)(박오수・고동운, 2009; Aryee, Chen, Sun & Debrah, 2007 등)를 조성할 뿐만 아니라 정서적 불안감이나 긴장을(Harvey, Stoner, Hochwarter & Kacmar, 2007 등), 조직일탈행동(한주원・박경규, 2009 등) 일으키며 조직시민행동(Mitchell & Ambrose, 2007 등)을 줄인다는 결과를 나타내고 있다. 추가로 팀원들의 업무성과에도 부정적인 영향을 미친다고 나타냈다(박희태・손승연・

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

윤석화, 2014; Harris, Kacmar & Zivnuska, 2007 등).

그러나 선행연구들을 살펴보면, 조직 내 불만족으로 인한 이직, 업무태만, 스트레스 증가 등에 대한 연구결과만 있어 이를 다른 시각에서 바라보는 연구결과를 기대하여 연구를 진행하고자 한다. 상사의 비인격적 감독이 결과변수에 끼치는 영향력에 있어 여러 변수들을 제시하지만 본 연구에서는 심리적 계약위반을 주요 조절변수로서 관심 갖고 보고자 한다.

이에 본 연구의 목적은 상사의 비인격적 감독이 반생산적 과업활동과 비윤리적 행동에 미치는 영향을 살펴보고자 하며 이때 심리적 계약위반의 조절효과를 행하는지 살펴보고자 한다. 해당 연구를 바탕으로 상사의 비인격적인 감독이 팀원들의 업무수행 연관성을 살펴보아 상사의 비인격적 감독에 대한 선행연구 결과를 확대할 수 있을 것이라 기대하며, 심리적 계약위반의 조절효과 규명을 통해 상사의 비인격적 감독이 어떤 경로를 거쳐 조직구성원들의 심리적 계약위반일 경우 미치는 영향력을 알 수 있게 된다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제Ⅱ장 이론적 배경

제 1 절 비인격적 감독

1) 비인격적 감독의 개념

조직을 유지하기 위해 반드시 필요한 부분이 성과 및 인적관리이다. 그리고 두 가지 요소 모두 관리자 및 리더 중심으로 진행되고 있어 이들에 대한 연구가 필요하다. 이러한 책임자의 리더십에 대해 적대적이고 거친 행동으로서 상사의 비인격적 감독 행위에 관한 연구의 관심이 높아지고 있다(Aryee et al., 2007; Ashforth, 1994; Lipman-Blumen, 2005 등).

상사의 공격적 조직 행동은 비인격적 감독 행동(abusive supervision; Tepper, 2000)을 비롯하여, 감독자의 공격성, 감독자의 침해(supervisor undermining; Duffy, Ganster & Pagon, 2002), 직장 내 괴롭힘(workplace bullying; Hoel & Cooper, 2000) 등 다양한 관점에서 전개되고 있다. 이들 관점 가운데 Tepper(2000)가 주장하는 비인격적 감독 행동이 실제 조직 내 존재하는 상사의 공격적 행동 모습과 특징을 적절히 반영한 개념으로 인정받고 있다(이경근・조용현, 2010).

Tepper(2000)에 따르면 상사의 비인격적 감독이란 신체적 접촉을 제외시키고 상사가 언어적 혹은 비언어적으로 팀원에게 끊임없이 공격적, 적대적 행동을 하는 것을 말한다. 구체적으로, 부하의 능력을 폄하하기, 사생활 침해, 예의 없게 행동하기, 공개적으로 체면 손상시키기, 자신의 기분에 따라 팀원에게 화풀이하기 등 팀원에게 모욕감을 줄 수 있는 모든 행동을 일컫는다.

이러한 상사의 비인격적 감독을 특징하는 세 가지 중요 요인이 있다.

첫째, 상사의 비인격적 감독은 리더의 행동에 대한 팀원의 주관적인 생각이다. 리더에 대한 평가는 관찰자 혹은 팀원의 개인적 특징(성격, 인구 통계적 특성 등)이나 평가가 진행되는 환경의 특성(근무환경, 동료의식 등)에 따라 주변여

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

건의 요인으로 달라질 수 있다.

둘째, 상사의 비인격적 감독은 일회적인 것이 아닌 계속적인 비육체적, 공격적 행동을 드러내는 것이다. 가령, 상사가 기분이 좋지 않아 팀원에게 화를 내도 그 행위가 지속적, 규칙적으로 발생하지 않으면, 해당 내용은 비인격적 행동이라고 보기 힘들다는 것이다.

셋째, 상사의 비인격적 감독은 상사의 악의를 품고 팀원을 괴롭히기 보다는 업무 목표 달성 및 성과를 높이기 위한 과정에서 팀원에게 심하게 몰아서 일을 시키는 것으로 볼 수 있다. 일부 연구에서 상사의 비인격적 감독 행동으로 인한 부정적인 측면은 리더-팀원 간의 관계를 넘어 적하효과(trickle down)를 통해 조직 전체로 확대될 수 있다고 나타난다(Harris et al., 2011; Mawritz, Mayer, Hoobler, Wayne & Marinova, 2012 등).

결국 비인격적 감독은 해당 리더가 지니고 있는 개인적 특성 및 조직문화 뿐만 아니라 다양한 요인에 의해 영향을 받는 점에서(Ashforth, 1997; Padilla, Hogan & Kaiser, 2007 등), 비인격적 감독 행동에 영향을 미치는 여러 요인과 이해관계를 소명할 필요성이 있다.

2) 비인격적 감독에 대한 연구

상사와의 커뮤니케이션은 신뢰를 필요로 하는데(Mayer, Davis & Schoorman, 1995), 신뢰가 형성될 경우 구성원들의 소통은 자유로워지고 더 많은 아이디어를 얻을 수 있다. 하지만 비인격적 감독 상황에서 부하직원들은 전형적으로 낮은 신뢰감을 느끼게 되어(Bies & Tripp, 1996) 상사의 의견을 그대로 수용하거나, 직원들의 유효한 행동이 대가를 치를 수 있다고 생각한다면 보통 발언에 있어서 망설이게 된다(Dutton, Ashford, Lawrence & Miner, 2003; Morrison & Milliken, 2000).

예를 들어 한 팀원이 자신의 업무와 관련된 개선 사항을 본인의 개선능력에 대해 체념하거나, 리더의 반응이 두렵고, 조직 내 침묵현상이 강했기 때문에,

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

해당 사항에 관해 함묵(含默)하고자했다면, 다른 조직 문제들에 대해서도 앞으로 함묵할 가능성이 높아진다. 해당 상황에 관한 함묵이 다른 여러 상황들에 대한 함묵으로 쉽게 발전할 수 있기 때문에 조직 함묵의 영향력은 조직 전반에 걸쳐 부정적이 다고 불 수 있겠다(Morrison & Milliken, 2000).

상사에 의한 비인격적 감독 행동이 잦고 강하게 나타날수록 팀원의 직무 만족도가 낮아지며, 조직에 대한 몰입 수준이 감소되고 창의적인 사고와 행동의 정도가 낮아진다. 또한 팀원과 상사의 상호신뢰성에도 매우 부정적인 영향을 미치며, 팀원의 조직몰입과 일하는 태도에도 악영향을 끼친다(박규석・이경근, 2015; 박오수・고동운, 2009; 이경근・조용현, 2010, 2013; 박희태 등, 2014; Aryee et al., 2007 등).

상사의 비인격적 감독이 이루어지는 경우에 조직구성원들은 상사에게 받은 스트레스를 다른 직원에게 전가하거나 조직의 효율성을 고의로 떨어뜨리는 행위 등 직장 내 일탈행동도 하게 되는데(황성주・전병준, 2014; Thau et al., 2009) 결국 비인격적 감독 수준이 높을수록 부하의 대인일탈과 조직일탈 행위가 증가하는 것을 알 수 있다. 조직에서 감당할 수 없는 양의 스트레스를 받거나 상사로부터 정서적으로 부정적인 영향을 받게 되어 정서적인 소진이 일어난 경우(Harvey et al., 2007), 조직과의 교환관계에서 좌절, 희망 상실, 환멸, 조직에 대한 경멸과 조직에 진실성이 없다고 생각하게 된다(Andersson, 1996; Davis & Gardner, 2004).

조직 내에서 상사가 비인격적인 행동을 하더라도 상사에 대한 개인적인 반응으로 그쳤던 것(Tepper, 2000, 2007)에서 조직에 대한 인식 전반으로 이어지는 것이 아니라 조직 구성원의 반응이 포함될 수도 있다. 조직 내에서 부하들이 경험하는 상사의 부당한 감독행위는 부하들에게 큰 직무스트레스 요인이 될 뿐 아니라 다양한 태도 및 행동 변수들에 부정적인 영향을 미친다는 점이 확인됨으로써(Tepper, 2007) 조직의 성과에 역기능적으로 작용할 수 있다는 점이 확인할 수 있다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 2 절 반생산적 과업활동 및 비윤리적 행동

1) 반생산적 과업활동의 개념

다수의 학자들은 개인이 조직과 조직 내 개인들에게 미치는 부정적 행동양상을 종합하여 반생산적 과업행동(Counterproductive Work Behavior: CWB)이라고 부르고 있다(Fox et al., 2001; Gruys and Sackett, 2003). 지금까지 이루어진 연구를 중심으로 반생산적 과업행동에 대해 정리해 보면 첫째, 반생산적 과업행동은 그 행동의 결과보다는 차라리 그 행동 자체에 초점을 두고 있다. 이것은 조직에 해를 끼치는 결과를 가져왔을지라도 그러한 결과가 우연히, 의도하지 않은 행동으로 인해 발생하였을 경우 이는 반생산적 과업행동의 연구대상이 아니라는 것을 암시한다.

둘째, 조직에 심각한 결과를 초래하는 두 유형의 행동, 즉 개인 상호간에 그리고 조직에 미치는 반생산적 행동 모두를 연구대상으로 포함하고 있다. 개인적 측면에서는 언어적 폭력이나, 타인에 대한 비난 등 특정인에게 심리적 혹은 직접적 고통을 주는 행동으로 구성되며, 조직에 대한 부분은 조직운영관리에 영향을 미치는 비정상적 행동으로 조직재산의 개인적 사용이나 구조물의 의도적 손상, 고의적 업무지연 등과 같은 행위가 포함된다.

마지막으로, 반생산적 과업행동은 조직 내부의 구성원 행동을 주 연구대상으로 하며 조직외부인들의 반생산적 과업행동을 포함하지 않는다. 반생산적 과업행동을 야기할 요인들은 연구자들에 따라 매우 다양한데, 개인특성 및 조직과업 상황변수, 조직공정성 요인, 부정적 감정(Bruk-Lee and Spector, 2006; Dalal, 2005;Fox et al., 2001)등이 반생산적 과업행동과 유의한 관계가 있는 것으로 밝혀졌다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2) 비윤리적 행동의 개념

비윤리적 행동에 관한 기존의 연구들에서는 비윤리적 행동을 일반적으로 (사회적으로) 받아들여지는 행동규범을 위법하는 행위로 정의하고 있다(Kaptein, 2008; Treviño et al., 2006). 비윤리적 행동을 수용할 수 있는지 아닌지의 여부는 규범적 기준에서 판단된다. Treviño(2006)는 조직에서 빈번하게 발생하는 거짓말, 절도, 장부조작과 같은 행동은 윤리적 규범을 어기는 행동들로 비윤리적 행동에 포함된다고 정의하였다.

Brass, Butterfiel, Skaggs(1998)는 비윤리적 행동을 타인에게 악영향을 미치는 행동으로 법적, 도덕적으로 받아들일 수 없는 행동으로 정의하였다. Varidi 와 Wiener(1996)는 비윤리적 행동을 조직 비행(organizational misbehavior)이라고 표현하며 조직의 규범을 손상시키고 위반하는 행동이라고 정의하였고, 조직의 규범을 지키지 않고 사회적 가치와 행동의 기준을 위반하는 행위라고 하였다. 따라서 비윤리적 행위란 사회적 가치와 행동기준, 조직의 규범과 기대, 역할 등을 위반하는 행동이라고 정의할 수 있다.

지금까지 기존 연구들에서 비윤리적 행동을 범주화시킨 연구로는 조직 내 업무 Robinson(1995)과 Peterson(2002)의 연구가 있다. Robinson(1995)는 업무방해 행동들로 절도, 속임, 생산성 훼방, 개인이익 등 4가지로 구분하고, Peterson(2002)는 비윤리적 행동을 조직의 윤리적 요인을 파악하기 위한 척도로 사용하여 9가지 비윤리적 행동을 제시하였다.

조직에서 가장 흔하게 목격되는 비윤리적 행동에는 상사에게 거짓말하는 행위(56%), 거짓 보고서를 작성하거나 장부를 조작하는 행위(41%), 물건을 훔치는 행위(35%), 성희롱(35%), 약물 복용(31%), 그리고 공적인 업무에서 개인이익의 개입(conflict of interests)(31%)등 순으로 나타난다고 밝히고 있다(Flynn, 1995). 아래의 표는 서양의 기준에서 조직에서 가장 빈번하게 발생하는 비윤리적 행동들에 대해 나열한 것이다(Cherrington & Cherrington, 1992).

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<표 2-1> 조직에서 자주 발생하는 비윤리적 행동

1. 절도 : 나의 소유가 아닌 물건을 가지고 오는 행위
2. 거짓말 : 사실이 아닌 것을 말하는 행위
3. 사기와 속임 : 좋지 않은 인상을 계속해서 만드는 행위
4. 개인이익에 대한 갈등과 구입 : 뇌물수수, 사례, 승진
5. 정보를 숨기거나 왜곡하는 행위 : 상대방이 알아야만 하는 정보를 숨기거나 개인이나 재산과 관련된 정보를 숨기지 않는 행위
6. 사기 치는 행위 : 상황에 대한 불공평한 이익을 가져가는 것
7. 개인적인 업무방해 : 일부러 부주의하고 엉성하게 일하는 것, 업무성과를 떨어뜨리는 행위를 일부러 하는 것
8. 개인 상호간의 폭력 : 다른 사람을 해치는 행동들(예를 들어 종교적 감정적 폭력)
9. 조직적 폭력 : 구성원들에게 피해를 주는 조직 제도(예를 들어 불공평한 보상, 권력의 남용)
10. 규칙 위반 : 조직의 규칙을 깨뜨리는 행위
11. 비윤리적 행동을 방관하는 행위 : 비윤리적 행동이라는 것을 알지만 보고 하지 않는 행위
12. 윤리적 딜레마 : 이율배반적인 두 문제에 대해 선택해야 하는 경우

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 3 절 심리적 계약위반

1) 심리적 계약위반의 개념

심리적 계약은 조직과 조직 구성원들 간에 문서화하지 않은 형태로 주관적으로 이루어진다. 이러한 계약은 서로의 믿음이 클수록 더 충실히 이루어지고, 심리적 계약 위반에 대한 구성원의 지각은 기대의 차이에서 시작된다(권상순, 2000; Turnley & Feldman, 1999). 하지만 주관적이고 모호하다는 특성이 있어 조직 구성원들은 주변의 영향을 받기 쉽다(Rousseau & Tijoriwala, 1998). 조직과 조직 구성원 각각이 요구하는 바를 충족해주면 좋지만 다양한 조직 환경에서 이를 모두 충족시키기에는 어려움이 있다. 이를 충족시켜주지 못함을 심리적 계약위반이라고 한다.

Rousseau(1996)는 조직에 의한 심리적 계약 위반을 조직이 약속했던 정도와 수행한 정도간의 차이에 대한 조직 구성원들의 깨달음, 개인적인 해석에 초점을 맞춰 개인의 경험과 조직 행동에 따라 상대방이 의도적으로 계약을 어겼다고 분별하고 깨달으면 계약의 위반이며, 이는 정신적 결과로 인식에 따라오는 것이라고 정의했다.

이에 비해 Morrison & Robinson(1997)은 심리적 계약 위반은 조직적 특성이나 사회적인 요소, 개인의 내적 해석 등이 광범위하게 참여하는 것으로, 실현되지 않은 약속을 깨닫고, 위반을 알면서 인과관계를 형성하게 된다고 주장하였다.

Robinson & Rousseau(1994)의 연구에서는 팀원들 중 약 60% 정도가 입사 후 2년 동안 심리적 계약위반을 주로 경험하였다고 보고하였다. 고학력이나, 기술력이 있는 신입사원 일수록 심리적 계약이 위반되었다고 인식한다는 사실이다. Robinson & Rousseau(1994)는 MBA를 막 졸업한 학생들의 55%가 그들의 심리적 계약이 위반되었다고 인식하는 사실을 발견하였다. 또한 이들이 입

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

사하기 전의 기대가 비현실적인 것으로 밝혀졌을 때, 조직 구성원들은 불만족을 경험하게 되고, 궁극적으로 조직을 떠나고자 결심한다는 연구결과를 보여주었다(Wanous, Poland, Premack & Davis, 1992).

조직에서 심리적 계약의 위반은 조직의 환경변화에 따라 발생할 수 있는데, 이러한 조직의 변화는 조직 구성원들에게 해로운 형태의 심리적 계약을 받아들이도록 요구하기 때문에 조직 구성원들은 기존에 보유하고 있던 심리적 계약을 고수하는 과정에서 조직에 대한 배신감을 느끼게 되어 심리적 계약위반을 경험하게 된다(Rousseau, 1995)

따라서 심리적 계약위반으로 인해 조직과 리더에 대한 신뢰성에 관해 부정적인 영향을 미치고, 직무에 대한 불만족이 커지고, 이에 따라 성과가 낮아지고, 몰입을 방행하여, 일에 대한 의욕 감소, 이직을 고려함 등과 같은 회사생활에 대체적으로 부정적인 영향을 미친다. 조직 구성원의 심리적 계약위반의 인식(Psychological contract breach)과 정서적이고 감정적인 반응인 심리적 계약의 위반(Psychological contract violation)에 대한 개념적인 차이를 설명하면서, 심리적 계약위반의 인식과 심리적 계약위반 사이의 관계에서의 강도는 인지된 공정성(Perceived fairness)이나 원인 귀인(Causal attributions)과 같은 해석 프로세스(interpretation process)에 의해 조절될 수 있다(Robinson & Morrison, 2000).

다시 말해 심리적 계약위반의 인식은 반드시 조직에 대한 부정적인 감정적인 반응을 의미하는 심리적 계약위반으로 이어지는 것은 아니라는 점에서 두 개념 사이의 차이점이 존재하는 것이다(Rousseau, 1989).

Nelson at al(1991)은 심리적 계약위반은 조직에 대한 구성원들의 심리적 애착을 저하시킬 수 있기에, 심리적 계약의 위반은 구성원들의 직무에 대한 조직몰입 정도를 저감시키게 된다고 주장하였다. Wanous, Poland, Premack & Davis(1992)는 개인들은 조직에 소속될 때 본인 나름대로 조직에 대한 이상적인 기대를 가지며, 이러한 기대가 충족되지 않을시 현실적 충격(reality shock)을 경험하게 된다. 그 결과 개인들은 조직에 대해 불만족스러워하고, 성과를 낮게

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

달성하고 결국 이직을 고려하게 된다고 주장하였다. 또한 Robinson & Rousseau(1994)는 심리적 계약이 위반되었을 경우 구성원의 반응은 기대 불만족, 불공평을 경험했을 때보다 미치는 파급력이 매우 크며, 심리적 계약 위반은 실망감을 넘어서 격노, 배신감을 느껴 더 강력한 앙갚음을 할 수 있다고 주장하였다.

Blau(1964)는 조직과 구성원 개인의 사회적인 교환관계를 통해 형성되는 심리적 계약은 상대방에 대한 기대와 신뢰를 바탕으로 형성된다고 주장하였다. 조직과 개인의 사회적인 심리적 계약 위반은 주관적인 계약이며 서류상으로도 존재하지 않기에 조직과 개인 간의 해석의 차이로 발생할 수 있다. 하지만 조직과 조직 구성원 심리적 계약은 서로의 행동을 서로 통제하면서 의존하게 만들기도 한다.

Collection @ chosun

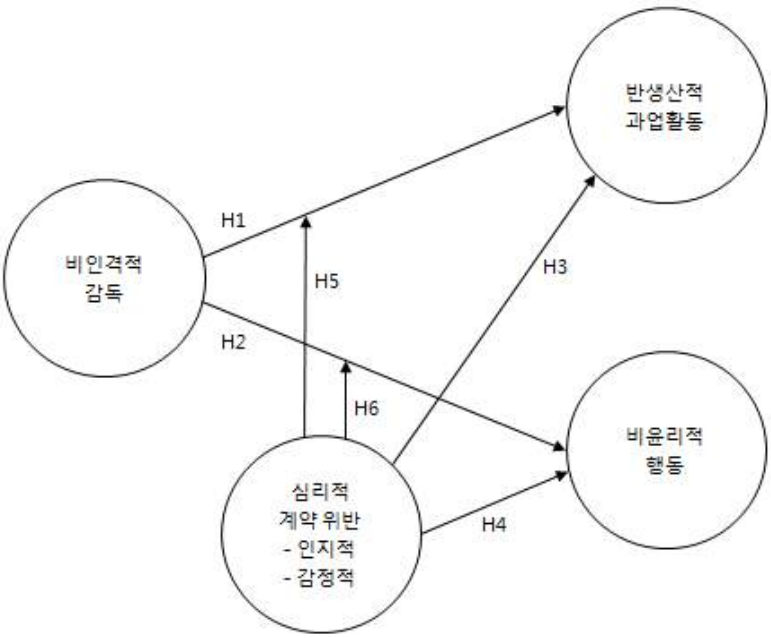
조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제Ⅲ장 연구설계

제 1 절 연구모형과 가설

1) 연구모형의 설계

본 장에서는 지금까지의 이론연구들과 모형을 기반으로 하여 상사의 비인격적 감독이 조직구성원들의 반생산적 과업활동과 비윤리적 행동에 미치는 영향력과 이들 사이의 관계에서 심리적 계약위반의 조절효과를 검증하고자 한다. 본 연구는 조직구성원들이 상사의 비인격적 감독으로 인하여 반생산적 과업활동 및 비윤리적 행동을 초래하는 것을 심리적 계약위반이 조절한다는 것을 규명하려는 연구목적을 가지고 있다. 이론적 배경에서 제시된 내용들을 토대로 본 연구에서 설정한 연구모형은 아래의 [그림 3-1]과 같다.



[그림 3-1] 연구모형

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

연구모형의 설정을 위하여 선행연구들을 고찰하였으며 이론연구 부분에서 제시된 상사의 비인격적 감독을 독립변수로 이용하였다. 종속변수는 반생산적 과업활동과 비윤리적 행동으로 나타냈다. 또한 심리적 계약위반을 조절변수로 설정하였는데 인지적, 감정적으로 구분하였다. 인구통계 변수인 성별, 연령, 근속년수, 학력, 소속, 직급, 담당업무 그리고 팀원수를 통제변수로 설정하여 실증분석을 실시하였다. 모형설정에 이용된 선행연구들의 경우 본 연구의 2장 문헌연구 부분에 기술되어 있다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2) 연구가설

기존의 연구들과 이미 제시된 연구모형을 기반으로 하여 두 가지 차원에서 가설을 설정하였는데 직접효과 가설과 조절효과 가설이다. 먼저 직접효과 가설은 상사의 비인격적 감독과 심리적 계약위반이 조직구성원들의 반생산적 과업활동 및 비윤리적 행동에 미치는 영향력이다. 조절효과 가설은 심리적 계약위반이 상사의 비인격적 감독이 반생산적 과업활동과 비윤리적 행동에 미치는 영향력을 조절한다는 것이다.

(1) 직접효과 가설

가설 1. 상사의 비인격적 감독은 조직구성원들의 반생산적 과업활동을 높일 것이다.

가설 2. 상사의 비인격적 감독은 조직구성원들의 비윤리적 행동을 높일 것이다.

가설 3. 심리적 계약위반(인지적, 감정적)은 조직구성원들의 반생산적 과업활동을 높일 것이다.

가설 4. 심리적 계약위반(인지적, 감정적)은 조직구성원들의 비윤리적 행동을 높일 것이다.

(2) 조절효과 가설

가설 5. 심리적 계약위반(인지적, 감정적)은 비인격적 감독이 조직구성원들의 반생산적 과업활동에 미치는 영향력을 조절할 것이다.

가설 6. 심리적 계약위반(인지적, 감정적)은 비인격적 감독이 조직구성원들의 비윤리적 행동에 미치는 영향력을 조절할 것이다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 2 절 변수의 조작적 정의와 측정

1) 상사의 비인격적 감독

비인격적 감독은 조직구성원들이 자신의 상사가 자신들에게 주는 적대적인 언어, 비언어적 행동의 지속적 표현하는 행동에 대한 인식으로 상처나 피해를 주는 괴롭힘과는 다르게 조직목표 달성을 위한 상사의 신체접촉을 제외한다.

비인격적 감독의 측정은 Tepper(2000)와 그의 동료들의 연구에서 검증된 문항을 토대로 본 연구에 맞게 수정하여 활용하였다.

<표 3-1> 상사의 비인격적 감독 설문항목

항 목
A1. 나의 상사는 팀(부서)원들을 조롱하듯이 대한다.
A2. 나는 상사는 팀(부서)원들의 생각이나 감정들이 한심하다고 말한다.
A3. 나의 상사는 팀(부서)원들을 무시하는 편이다.
A4. 나의 상사는 다른 사람들 앞에서 팀(부서)원들을 깎아 내린다.
A5. 나의 상사는 팀(부서)원들의 사생활을 침해한다.
A6. 나의 상사는 팀(부서)원들의 과업실수나 실패를 상기시킨다.
A7. 나의 상사는 팀(부서)원들이 많은 노력을 기울이고 열심히 한 것에 대해 인정하지 않는다.
A8. 나의 상사는 스스로의 난처함을 감추기 위해 팀(부서)원들을 비난하는 편이다.
A9. 나의 상사는 팀(부서)원들에게 한 약속을 지키지 않는다.
A10. 나의 상사는 화가 났을 때 그것을 팀(부서)원들에게 푼다.
A11. 나의 상사는 다른 사람에게 팀(부서)원들에 대해 부정적인 말을 한다.
A12. 나의 상사는 팀(부서)원들에게 무례한 편이다.
A13. 나의 상사는 팀(부서)원들이 다른 구성원들과 함께 어울려 일하는 것을 허락하지 않는다.
A14. 나의 상사는 팀(부서)원들이 무능력하다는 말을 한다.
A15. 나의 상사는 팀(부서)원들에게 거짓말을 하곤 한다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2) 반생산적 과업활동 및 비윤리적 행동

반생산적 과업활동은 조직구성원들이 업무와 관련하여 고의적으로 정당한 이익에 반하는 공격적이고 사회적 통념상 올바르지 못한 행동을 통해 조직에 피해를 입히는 것으로 Bennett & Robinson(2000), 이수정(2010)의 설문항목을 참고하여 활용하였다. 반생산적 과업활동은 본 연구에 맞게 총 10개 문항으로 측정하였다.

<표 3-2> 반생산적 과업활동 설문항목

항 목
B1. 나는 계획적으로 늦게 출근을 하곤 한다.
B2. 나는 정말로 아프지 않을 때 거짓으로 병가를 냈다.
B3. 나는 일을 피하기 위해 과분한 휴식을 취했다.
B4. 나는 회사의 자산을 독단적으로 사용한 적이 있다.
B5. 나는 일이 끝나지 않았어도 일찍 퇴근했다.
B6. 나는 일한 시간에 대해 거짓말을 했다.
B7. 나는 회사업무 대신에 개인적인 업무를 했다.
B8. 나는 의도적으로 상사의 지시를 무시했다.
B9. 나는 의도적으로 작업속도를 늦추었다.
B10. 나는 동료직원들을 업무와 관련 없는 것으로 비방을 했다.

비윤리적 행동은 조직구성원들이 조직 내에서 지켜야 하는 공유된 규범과 기대, 역할 규범 등을 위반하는 행동으로 조직구성원들이 조직의 이익을 위해 또는 조직에 피해를 주는 행위이다. 이익과 피해 모두 보편적으로 지켜야 하는 규정 등을 위반하는 행동이며 측정은 Peterson(2002), 윤민정・전병준(2012)의 문항들을 활용하여 각각 3개씩 총 6개 문항으로 측정하였다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<표 3-3> 비윤리적 행동 설문항목

항 목	
조직 이익	C1. 나는 규정에 위배되더라도 VIP 또는 주요고객에게는 편의를 봐준다.
	C2. 나는 회사에서 잘못한 일임에도 불구하고 회사에 유리한 법적 근거를 찾아서 합리화 한다.
	C3. 나는 타인에게 피해가 되거나 윤리에 어긋나는 행동이더라도 회사의 이익을 위해서 행동한다.
조직 피해	C4. 나는 문제가 있는 상품이라도 회사를 위해 고객에게 권유하는 편이다.
	C5. 나는 업무상 취득한 고객정보를 고객의 동의 없이 다른 목적에 이용한다.
	C6. 나는 회사에 부과되는 세금을 적게 내기 위해서 회사의 서류를 수정한다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3) 심리적 계약위반

심리적 계약위반은 조직구성원들이 인식하는 조직과의 상호 명시적 또는 암묵적으로 형성된 약속사항이 현실적으로 실현되지 않았다는 것을 의미한다. 즉, 실제 약속사항이 지켜지지 않았는가의 여부보다 약속이 실현되지 않았다고 인지하는 가의 여부가 위반에 더 중요하며, 실제적으로 위반적인 사건이 발생하지 않았다 하더라도 개인은 주관적인 해석과 판단에 근거해 심리적 계약의 위반을 인지할 수 있다(Robinson & Morrison, 2000).

심리적 계약 위반은 Robinson & Morrison(2000)이 제시한 문항을 본 연구에 맞게 수정하여 활용하였다. 설문문항은 입사 초기에 가졌던 회사에 대한 기대(임금, 승진, 인사이동, 교육, 복리후생, 자기계발 등)와 이후 현재까지 회사로부터 실제 받은 대우를 함께 고려할 때 어떠한 느낌이 드는지를 표기하도록 하였다. 인지적 요소 5개 문항, 감정적 요소 4개 문항으로 측정하였다.

<표 3-4> 심리적 계약위반 설문항목

항 목	
인지적	D1. 나는 입사 후 회사가 약속한 것을 다 지켜왔다고 생각한다.
	D2. 나는 입사 후 회사에 약속한 것을 이행했다고 생각한다.
	D3. 나는 회사가 나와의 약속을 이행하는 것에 만족한다.
	D4. 내가 이행하는 것에 대한 대가로 회사로부터 약속한 것들을 보장받지 못하였다.
	D5. 회사가 요구하는 많은 것들은 이행하였으나 회사는 약속을 어겼다.
감정적	D6. 나는 회사에 대한 분노를 느낀다.
	D7. 나는 회사에 대한 배신감을 느낀다.
	D8. 나는 회사가 나와의 계약을 위반했다고 생각한다.
	D9. 나는 회사 내에서 받은 대우로 몹시 좌절감을 느낀다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 3 절 조사방법과 표본구성

1) 조사방법

본 연구의 실증분석을 위한 설문지는 크게 4부분으로 구성되어 있으며 아래의 <표 3-5>에 나타나 있다. 먼저 상사의 비인격적 감독이 독립변수이고 반생산적 과업활동 및 비윤리적 행동이 종속변수 그리고 심리적 계약위반이 조절변수로 이용되었으며, 통제변수는 인구통계 변수로서 성별, 연령, 근속년수, 학력, 담당업무, 직급, 업종 그리고 종업원 수를 이용하였다.

<표 3-5> 설문의 구성

변수명		문항수	문항번호
상사의 비인격적 감독		15	A1, A2, A3, A4, A5,A6, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A13, A14, A15
반생산적 과업활동		10	B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7, B8, B9, B10
비윤리적 행동	조직이익	3	C1, C2, C3
	조직피해	3	C4, C5, C6
심리적 계약위반	인지적	5	D1, D2, D3, D4, D5
	감정적	4	D6, D7, D8, D9
인구통계변수	성별, 연령, 근속년수, 학력, 담당업무, 직급, 업종, 종업원 수	5	각 1개 문항

설문의 각 항목에 대하여는 주로 리커트 5점 척도와 명목척도를 이용하였는데 '전혀 아니다' 1점, '아니다' 2점, '보통이다' 3점, '그렇다' 4점, '매우 그렇다'에 5점을 주었다. 인구통계 변수는 명목척도 등을 이용하여 측정하였다. 본 연구의

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

설문조사를 위하여 기존 연구결과 및 검증된 설문문항을 중심으로 설문지를 작성하였는데 본 연구에 맞도록 일부 연구자가 수정하여 구성하였다. 문장이 애매하거나 처음 보는 문항이라 생소하여 까다롭다고 생각하는 질문 등을 수정하였으며, 수정된 설문지를 본 연구에 이용하게 되었다.

설문자료의 분석방법은 SPSS Version 20.0을 활용하여 빈도분석, 기술통계량, 상관관계 분석, 회귀분석을 실시하였으며 타당성(construct validity)을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였고, 신뢰성(reliability) 검증을 위해 Cronbach's α값을 계산하였다. 요인분석에서 회전방법은 배리맥스(Varimax) 방법을 활용하였다. 회귀분석은 위계적 회귀분석을 실시하였다.

2) 조사개요 및 표본의 구성

본 연구는 광주지역에 기반을 둔 중소기업(금융권, 유통 등)에 근무하고 있는 조직 구성원들을 대상으로 하였으며 설문을 통한 분석으로 연구가설의 검증을 실시하였다. 설문지의 수거와 배포는 지역 내 중소기업에 직접 방문하거나 메일을 배포하고 수거하였다. 설문조사 기간은 2018년 8월말에서 9월말까지 약 1개월에 걸쳐 이루어졌다. 총 300부가 배포되었으며, 201부를 수거하였다(수거율: 67%). 연구자가 사전에 허락을 받고 직접 방문하여 수거하였기 때문에 비교적 높은 수거율을 보였다.

설문에 응답한 유효표본의 인구통계분포는 <표 3-6>에 제시되어 있다. 우선 성별분포를 살펴보면 남자가 114명(56.70%), 여자가 87명(44.3%)으로 남자의 비율이 여성에 비해 높은 것으로 나타나고 있다. 연령별 분포를 살펴보면 20대가 58명(28.9%), 30대가 28명(48.8%), 40대가 52명(13.9%), 50대 이상 15명(8%)으로 나타났다. 평균연령은 34.5세로 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<표 3-6> 인구통계 분포

구분		빈 도	비 율 (%)
성별	남성	114	56.7
	여성	87	43.3
연령	20대	58	28.9
	30대	28	48.8
	40대	52	13.9
	50대 이상	15	8
근속년수	1-5년	133	66.2
	6-10년	35	17.4
	11-15년	10	5
	16년 이상	18	9
학력	고졸	10	5
	전문대졸	16	8
	대졸	135	67.2
	대학원졸 이상	39	19.4
담당업무	인사/총무/기획	49	24.4
	생산/제조/자재	12	6.0
	영업/마케팅	24	11.9
	회계/재무	14	7.0
	기타	100	49.8
직급	일반사원	124	61.7
	대리	36	17.9
	과장/차장	21	10.4
	부장	10	5.0
	임원	7	3.5
업종	일반 제조업	18	9.0
	전기/전자/통신/컴퓨터	17	8.5
	자동차/기계/중공업	5	2.5
	화학/제약	6	3.0
	금융/증권/보험업	13	6.5
	도·소매·유통/서비스	31	15.4
	기타	109	54.2
종업원 수	50명 이하	66	32.8
	51-100명	37	18.4
	101명 이상	61	30.3

주) 인구통계변수별 빈도의 합과 표본수(n=200)의 차이는 결측값임.

근속년수별 분포를 살펴보면 1-5년 133명(66.2%), 6-10년 35명(17.4%), 11-15년 10명(5%), 16년 이상 18명(9%)으로 나타났다. 평균 근속년수는 5.6년

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

이다. 학력별 분포를 살펴보면 고졸 10명(5%), 전문대졸 16명(8%), 대졸 135명(67.2%), 대학원졸 이상 39명(19.4%)으로 나타났다. 담당업무별 분포를 살펴보면 인사/총무/기획 49명(24.4%), 생산/제조/자재 12명(6%), 회계/재무 14명(7%), 기타 100명(49.8%)로 나타났다. 직급별 분포를 살펴보면 일반사원 124명(61.7%), 대리 36명(17.9%), 과장/차장 21명(10.4%), 부장 10명(5%), 임원 7명(3.5%)으로 나타났다.

업종별 분포를 살펴보면 일반 제조업 18명(9%), 전기/전자/통신/컴퓨터 17명(8.5%), 자동차/기계/중공업 5명(2.5%), 화학/제약 6명(3%), 금융/증권/보험업 13명(6.5%), 도·소매·유통/서비스 31명(15.4%), 기타 109명(54.2%)로 나타났다. 마지막으로 종업원 수별 분포를 살펴보면 50명 이하 66명(32.8%), 51-100명 37명(18.4%), 101명 이상 61명(30.3%)으로 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제Ⅳ장 실증분석 결과

제 1 절 기술통계, 신뢰성 및 타당성

1) 타당성과 신뢰성 검증

본 연구에서 설정된 변수들이 타당성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였으며, 신뢰성 검증을 위해서 동일한 측정을 위한 항목간의 평균적인 관계에 근거한 내적 일관성(internal consistency)을 검토해야 하므로 Cronbach's α 계수를 구하였다. 결과는 <표 4-1> 부터 <표 4-3>에 제시되어 있다.

요인분석을 하기 위해서는 변수들을 요인으로 묶어냄에 있어 정보의 손실을 최대한 줄이면서 많은 변수를 가능한 적은 요인으로 줄이고, 요인구성이 복잡하고 요인간의 독립성을 유지한 상태에서 최초의 해를 명확하게 할 필요가 있다. 이를 위해 요인의 회전이 있게 되는 바 변수간의 상관관계를 0으로 가정하여 직각회전 방법 중 배리맥스 방식을 옵션으로 설정하여 사용하였으며, 요인적재치(factor loading)값은 .4이상인 값을 기준으로 하였다.

먼저 독립변수와 조절변수인 비인격적 감독과 심리적 계약위반의 요인분석은 <표 4-1>에 제시되어 있다. 표를 살펴보면 3가지 요인으로 추출되었는데 비인격적 감독과 인지적 심리적 계약위반, 감정적 심리적 계약위반으로 명확하게 구분이 되는 것으로 나타났다. 적재값 누적비율(%)은 69.2%를 보이고 있으며 각 설문항목의 적재치 역시 기준 정도인 .4 이상의 값을 보이고 있다.

다음으로 종속변수인 비윤리적 행동과 반생산적 과업활동의 요인분석 결과는 <표 4-2>에 제시되어 있다. 비윤리적 행동과 반생산적 과업활동은 변수의 개념에 있어서 유사하다고 볼 수 있으므로 변수가 명확히 구분되는 지를 살펴볼 필요가 있다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<표 4-1> 비인격적 감독, 심리적 계약위반 요인분석 결과

구 분	Factor 1 비인격적 감독	Factor 2 감정적 심리적 계약위반	Factor 3 인지적 심리적 계약위반
팀(부서)원들을 조롱하듯이 대한다.	**.773**	.116	.078
팀(부서)원들의 생각이나 감정들이 한심하다고 말한다.	**.765**	.069	.136
팀(부서)원들을 무시하는 편이다.	**.818**	.101	.139
다른 사람들 앞에서 팀(부서)원들을 깎아 내린다.	**.771**	.082	.208
팀(부서)원들의 사생활을 침해한다.	**.743**	.171	.004
팀(부서)원들의 과서 실수나 실패를 상기시킨다.	**.821**	.083	.167
팀(부서)원들이 많은 노력을 기울이고 열심히 한 것에 대해 인정하지 않는다.	**.782**	.139	.032
스스로의 난처함을 감추기 위해 팀(부서)원들을 비난하는 편이다.	**.821**	.173	.067
팀(부서)원들에게 한 약속을 지키지 않는다.	**.732**	.241	.057
화가 났을 때 그것을 팀(부서)원들에게 푼다.	**.834**	.040	.010
다른 사람에게 팀(부서)원들에 대해 부정적인 말을 한다.	**.755**	-.063	.201
팀(부서)원들에게 무례한 편이다.	**.776**	.084	.040
팀(부서)원들이 다른 구성원들과 함께 어울려 일하는 것을 허락하지 않는다.	**.785**	.157	.067
팀(부서)원들이 무능력하다는 말을 한다.	**.752**	.079	.071
팀(부서)원들에게 거짓말을 하곤 한다.	**.715**	.144	.077
입사 후 회사가 약속한 것을 다 지켜왔다고 생각한다.	.180	.392	**.775**
입사 후 회사에 약속한 것을 이행했다고 생각한다.	.157	.031	**.867**
회사가 나와의 약속을 이행하는 것에 만족한다.	.090	.513	**.702**
회사에 대해 분노를 느낀다.	.162	**.901**	.152
회사에 배신감을 느낀다.	.139	**.931**	.144
회사가 나와의 계약을 위반했다고 생각한다.	.110	**.902**	.094
회사 내에서 받은 대우로 몹시 좌절감을 느낀다.	.163	**.868**	.165

설명된 총분산									
성분	초기 고유값			추출 제곱합 적재값			회전 제곱합 적재값		
	전체	%분산	%누적	전체	%분산	%누적	전체	%분산	%누적
1	10.21	46.41	46.41	10.21	46.41	46.41	9.20	41.83	41.83
2	3.61	16.42	62.83	3.61	16.42	62.83	3.91	17.76	59.59
3	1.39	6.33	69.16	1.39	6.33	69.16	2.11	9.58	69.16

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

분석결과를 살펴보면 비윤리적 행동과 반생산적 과업활동은 3개의 요인으로 구분되고 있는데 반생산적 과업활동, 조직이익 비윤리적 행동, 조직피해 비윤리적 행동으로 구분되고 있음을 알 수 있다. 적재값 누적비율(%)은 53.7%를 보이고 있으며 각 설문항목의 적재치 역시 .4 이상의 값을 보이고 있다. 비윤리적 행동의 경우 그것이 이익이 되었든 피해가 되었든 윤리적 규범을 위반한 행동이므로 본 논문에서는 하나의 변수로 묶어서 분석을 실시하였다.

<표 4-2> 비윤리적 행동, 반생산적 과업활동의 요인분석 결과

구 분	Factor 1 반생산적 과업활동	Factor 2 비윤리적 행동 조직이익	Factor 3 비윤리적 행동 조직피해
규정에 위배되더라도 VIP 또는 주요고객에게는 편의를 봐준다.	.266	**.705**	.140
회사에서 잘못한 일임에도 불구하고 회사에 유리한 법적 근거를 찾아서 합리화 한다.	.200	**.810**	.172
타인에게 피해가 되거나 윤리에 어긋나는 행동이더라도 회사의 이익을 위해서 행동한다.	.010	**.823**	.193
문제가 있는 상품이라도 회사를 위해 고객에게 권유하는 편이다.	.022	.395	**.641**
업무상 취득한 고객정보를 고객의 동의 없이 다른 목적에 이용한다.	.060	.096	**.784**
회사에 부과되는 세금을 적게 내기 위해서 회사의 서류를 수정한다.	.059	.172	**.707**
계획적으로 늦게 출근을 하곤 한다.	**.537**	.164	-.039
정말로 아프지 않을 때 거짓으로 병가를 냈다.	**.696**	.085	.022
일을 피하기 위해 과분한 휴식을 취했다.	**.725**	.105	-.053
회사의 자산을 독단적으로 사용한 적이 있다.	**.461**	.284	.189
일이 끝나지 않았어도 일찍 퇴근했다.	**.640**	.246	-.001
일한 시간에 대해 거짓말을 했다.	**.663**	.108	.031
회사업무 대신에 개인적인 업무를 했다.	**.707**	.135	.180
의도적으로 상사의 지시를 무시했다.	**.704**	-.008	.340
의도적으로 작업속도를 늦추었다.	**.660**	-.060	.421
동료직원들을 업무와 관련 없는 것으로 비방을 했다.	**.673**	.015	-.015

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

설명된 총분산									
성분	초기 고유값			추출 제곱합 적재값			회전 제곱합 적재값		
	전체	%분산	%누적	전체	%분산	%누적	전체	%분산	%누적
1	5.19	32.46	32.46	5.19	32.46	32.46	4.36	27.26	27.26
2	2.18	13.63	46.09	2.18	13.63	46.09	2.25	14.03	41.30
2	1.21	7.57	53.66	1.21	7.57	53.66	1.98	12.37	53.66

본 연구에서는 설정한 변수들의 신뢰도 검증을 위해 Cronbach′ α값을 구하였으며 결과는 <표 4-3>에 제시되어 있다. α값이 .6 이상이면 비교적 높은 신뢰도를 보인다고 할 수 있는데(채서일, 1997) 모든 변수들의 α값이 .76 이상으로 나타나 높은 신뢰도를 확보하고 있다는 것을 확인하였다.

<표 4-3> 측정변수들의 신뢰계수

구 분		Cronbach′ α
비인격적 감독		.956
심리적 계약위반	인지적	.832
	감정적	.948
반생산적 과업활동		.860
비윤리적 행동		.766

2) 변수의 기술통계량과 상관관계

변수의 요인분석과 신뢰도 검증으로 채택한 문항을 기초로 하여 각 변수들을 구성하였으며 평균과 표준편차 결과는 <표 4-4>에 제시되어 있다. 먼저 비인격적 감독은 1.473 정도로 나타나고 있다. 인지적 심리적 계약위반2.705, 감정적 심리적 계약위반 2.098을 보이고 있다. 반생산적 과업활동 1.663, 비윤리적 행동 1.860으로 나타났다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<표 4-4> 변수들의 기술통계량

구 분		평균	표준편차
비인격적 감독		1.473	.634
심리적 계약위반	인지적	2.705	.940
	감정적	2.098	1.052
반생산적 과업활동		1.663	.618
비윤리적 행동		1.860	.607

변수들 간의 상관관계는 <표 4-5>에 제시되어 있다. 먼저 비인격적 감독은 반생산적 과업활동(r=.256, p<.001), 비윤리적 행동(r=.355, p<.001)과 유의미한 정(+)의 상관관계가 나타났다. 인지적 심리적 계약위반(r=.318, p<.001), 감정적 심리적 계약위반(r=.301, p<.001)과도 유의미한 정(+)의 상관관계가 나타났다. 인지적 심리적 계약위반은 반생산적 과업활동(r=.190, p<.01), 비윤리적 행동(r=.216, p<.01), 감정적 심리적 계약위반 또한 반생산적 과업활동(r=.254, p<.01), 비윤리적 행동(r=.347, p<.01)과 유의미한 정(+)의 상관관계가 나타났다.

<표 4-5> 변수들의 상관관계

구 분	1	2	3	4
1. 비인격적 감독	1.000			
2. 인지적 심리적 계약위반	.318 ***	1.000		
3. 감정적 심리적 계약위반	.301 ***	.526 ***	1.000	
4. 반생산적 과업활동	.256 ***	.190 **	.254 ***	1.000
5. 비윤리적 행동	.355 ***	.216 **	.347 ***	.373 ***

주) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 2 절 연구가설의 검증

1) 직접효과 가설검증

비인격적 감독이 반생산적 과업활동과 비윤리적 행동에 미치는 직접효과 가설의 검증을 위해 회귀분석을 실시하였다. 또한 심리적 계약위반의 직접효과 역시 살펴보았다. 먼저 인구통계 변수들을 통제변수로 하고 비인격적 감독, 심리적 계약위반을 독립변수로 설정하였다. 반생산적 과업활동과 비윤리적 행동은 종속변수로 설정하여 분석을 실시하였다. 인구통계 변수들은 회귀분석을 위해 더미 처리하였으며 표준화된(standardized) 회귀계수를 제시하였다. 회귀분석 결과는 <표 4-6>, <표 4-7>에 제시되어 있다.

먼저 <표 4-6>을 살펴보면 반생산적 과업활동에 미치는 영향력에 있어서 비인격적 감독이 유의미한 정(+)의 영향력을 보이는 것으로 나타났다 (beta=.260, p<.01). 따라서 상사의 비인격적 감독이 높아질수록 조직구성원들의 반생산적 과업활동이 높아진 다는 것을 알 수 있다.

다음으로 비윤리적 행동에 미치는 영향을 살펴보면 비인격적 감독이 유의미한 정(+)의 영향력을 보이는 것으로 나타났다(beta=.331, p<.001). 따라서 반생산적 과업활동과 마찬가지로 비윤리적 행동 역시 높일 수 있다는 것을 확인 하였다. 이와 같은 결과를 토대로 상사의 비인격적 감독은 조직구성원들의 반생산적 과업활동을 높일 것이라는 가설 1과 상사의 비인격적 감독은 조직구성원들의 비윤리적 행동을 높일 것이라는 가설 2 모두 지지되었다는 것을 알 수 있다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<표 4-6> 비인격적 감독이 반생산적 과업활동, 비윤리적 행동에 미치는 영향

종속변수 / 독립변수	반생산적 과업활동		비윤리적 행동	
	M1	M2	M3	M4
통제변수				
성별	.016	.019	-.065	-.062
연령	-.136	-.143	-.133	-.141
근속년수	.115	.136	.068	.095
학력	.120	.090	.066	.028
담당업무	-.062	-.059	-.059	-.055
직급	-.136	-.141	.075	.069
산업	.007	-.035	.106	.053
회사규모(종업원 수)	-.118	-.094	-.143	-.113
이론변수				
비인격적 감독		.260**		.331***
R^2	.055	.119	.052	.156
F-Value	1.078	2.215*	1.009	3.016**

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 중 연령, 근속년수는 실제 값이며 다른 변수들은 다음과 같이 더미처리 하였음(성별: 남성 1 여성 0, 학력: 대졸이상 1 대졸미만 0, 담당업무: 라인 1 스텝 0, 직급: 과장이상 1 대리이하 0, 산업: 제조업 1 서비스업 0, 종업원 수 100명 이상 1 100명 미만 0)

다음으로 <표 4-7>을 보면 심리적 계약위반이 반생산적 과업활동에 미치는 직접적인 영향력에 있어서 인지적 심리적 계약위반은 반생산적 과업활동에 유의미한 영향력이 나타나지 않았다(beta=.041, n.s). 반면에 감정적 심리적 계약위반은 반생산적 과업활동에 유의미한 정(+)의 영향력을 보이는 것으로 나타났다(beta=.258, p<.01). 이를 토대로 보면 심리적 계약위반(인지적, 감정적)은 조직구성원들의 반생산적 과업활동을 높일 것이라는 가설 3은 부분적으로 지지되었다는 것을 알 수 있다.

다음으로 심리적 계약위반이 비윤리적 행동에 미치는 직접적인 영향력에 있어서 인지적 심리적 계약위반은 비윤리적 행동에 유의미한 정(+)의 영향력이

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

나타났으며(beta=.192, p<.05) 감정적 심리적 계약위반 역시 비윤리적 행동에 유의미한 정(+)의 영향력을 보이는 것으로 나타났다(beta=.281, p<.01). 결국 심리적 계약위반(인지적, 감정적)은 조직구성원들의 비윤리적 행동을 높일 것이라는 가설 4는 지지되었음을 알 수 있다.

<표 4-7> 심리적 계약위반이 반생산적 과업활동, 비윤리적 행동에 미치는 영향

종속변수 / 독립변수	반생산적 과업활동	비윤리적 행동
통제변수		
성별	.023	-.058
연령	-.092	-.050
근속년수	.057	-.035
학력	.085	.010
담당업무	-.080	-.088
직급	-.135	.093
산업	-.002	.093
회사규모(종업원 수)	-.080	-.090
이론변수		
인지적 심리적 계약위반	.041	.192*
감정적 심리적 계약위반	.258**	.281**
R^2	.131	.215
F-Value	2.195*	3.999***

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 중 연령, 근속년수는 실제 값이며 다른 변수들은 다음과 같이 더미처리 하였음(성별: 남성 1 여성 0, 학력: 대졸이상 1 대졸미만 0, 담당업무: 라인 1 스텝 0, 직급: 과장이상 1 대리이하 0, 산업: 제조업 1 서비스업 0, 종업원 수 100명 이상 1 100명 미만 0)

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2. 조절효과 가설검증

본 연구에서 설정한 심리적 계약위반의 직접효과 뿐만 아니라 조절효과에 대한 가설 검증을 위해 비인격적 감독을 독립변수, 심리적 계약위반을 조절변수로 설정하였으며 반생산적 과업활동과 비윤리적 행동을 종속변수로 설정하였다. 심리적 계약위반의 조절효과에 대한 가설검증을 위한 회귀분석 결과는 <표 4-8>에 제시하였다.

조절효과 검증을 위해 상호작용(interaction) 효과 변수를 설정하였는데 '비인격적 감독×인지적 심리적 계약위반, 비인격적 감독×감정적 심리적 계약위반'으로 구성하였으며 센터링 방식을 활용하였다. 이는 상호작용 변수를 '독립변수×조절변수'로 설정할 때 발생할 수 있는 다중공선성(multi-collinearity) 문제를 해결하기 위해서 설정한 것이다.

조절효과 분석 결과 비인격적 감독이 반생산적 과업활동에 미치는 영향력에 있어서 감정적 심리적 계약위반의 조절효과가 나타나고 있는데(beta=.208, p<.05) 감정적 심리적 계약위반이 높은 경우 비인격적 감독이 반생산적 과업활동에 미치는 영향력은 더욱 크게 나타나고 있다는 것을 알 수 있다. 이와 같은 결과를 토대로 심리적 계약위반(인지적, 감정적)은 비인격적 감독이 조직구성원들의 반생산적 과업활동에 미치는 영향력을 조절할 것이라는 가설 5은 부분적으로 지지되었다는 것을 알 수 있다.

또한 비인격적 감독이 비윤리적 행동에 미치는 영향력에 있어서 감정적 심리적 계약위반의 조절효과가 나타나고 있는데(beta=.187, p<.05) 감정적 심리적 계약위반이 높은 경우 비인격적 감독이 비윤리적 행동에 미치는 영향력은 더욱 크게 나타나고 있다는 것을 알 수 있다. 이를 토대로 심리적 계약위반(인지적, 감정적)은 비인격적 감독이 조직구성원들의 비윤리적 행동에 미치는 영향력을 조절할 것이라는 가설 6은 부분적으로 지지되었다는 것을 알 수 있다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<표 4-8> 비인격적 감독이 반생산적 과업활동과 비윤리적 행동에 미치는 영향: 심리적 계약위반의 조절효과

종속변수 / 독립변수	반생산적 과업활동		비윤리적 행동	
통제변수				
성별	.025	.018	-.057	-.061
연령	-.115	-.110	-.073	-.070
근속년수	.094	.079	.004	-.002
학력	.073	.079	-.003	.002
담당업무	-.072	-.085	-.080	-.082
직급	-.145	-.145	.084	.087
산업	-.031	-.066	.062	.032
회사규모(종업원수)	-.071	-.092	-.080	-.096
이론변수				
비인격적 감독(A)	.196*	.194*	.209*	.184*
인지적 심리적 계약위반(B)	-.014	-.018	.134	.139
감정적 심리적 계약위반(C)	.227*	.210*	.248**	.230**
상호작용항				
A×B		-.182		-.108
A×C		.208*		.187*
R^2	.162	.188	.250	.269
$\triangle R^2$		.026		.019
F-Value	2.548**	2.549**	4.402***	4.051***

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 중 근속년수는 실제 값이며 다른 변수들은 다음과 같이 더미처리 하였음 (성별: 남성 1 여성 0, 학력: 대졸이상 1 고졸이하 0, 담당업무: 생산 1 생산 외 0, 직급: 과장/차장 1 대/사원 0, 산업: 기계/재료 1 서비스 등 0; 종업원 수: 50인 이상 1 50인 미만 0)

dCollection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제Ⅴ장 결 론

제 1 절 연구결과 요약 및 의의

1) 연구결과 요약

본 연구는 상사의 비인격적 감독으로 인하여 반생산적 과업활동 및 비윤리적 행동을 초래하는 것을 심리적 계약위반(인지적, 감정적)이 조절한다는 것을 규명하고자 하였다. 즉, 상사의 비인격적 감독이 조직구성원들의 반생산적 과업활동 및 비윤리적 행동을 높이고 이를 심리적 계약위반(인지적, 감정적)이 영향을 끼친다는 것이다. 이를 토대로 연구가설을 설정하였으며 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 상사의 비인격적 감독은 조직구성원들의 반생산적 과업활동을 높이는 것으로 나타났는데, 이는 상사의 비인격적 감독은 조직 내 조직구성원들에게 미치는 중요한 선행요소임을 알 수 있다.

둘째, 상사의 비인격적 감독은 조직구성원들의 비윤리적 행동을 높이는데, 이 또한 반생산적 과업활동과 마찬가지로 비윤리적 행동 역시 높일 수 있는 것으로 중요한 종속변수이다.

셋째, 심리적 계약위반(인지적, 감정적)은 조직구성원들의 반생산적 과업활동에 미치는 직접적인 영향력에 있어 인지적 심리적 계약위반은 유의미한 영향력을 나타내지 못하였으며, 감정적 심리적 계약위반은 반생산적 과업활동에 유의미한 영향을 나타냈다. 이를 통하여 심리적 계약위반(인지적, 감정적)은 조직구성원들에게 반생산적 과업활동에 부분적으로 지지되었다는 것을 알 수 있다.

넷째, 심리적 계약위반(인지적, 감정적)은 비윤리적 행동에 미치는 직접적인 영향력에 있어 인지적, 감정적 모두 유의미한 영향력을 나타내며 심리적 계약위반(인지적, 감정적)은 조직구성원들의 비윤리적 행동을 높이는 것을 알 수 있다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

다섯째, 비인격적 감독이 반생산적 과업활동에 미치는 영향력에 있어서 감정적 심리적 계약위반의 조절효과가 나타나고 있는데 감정적 심리적 계약위반이 높은 경우 비인격적 감독이 반생산적 과업활동에 미치는 영향력은 더욱 크게 나타나고 있다는 것을 알 수 있다.

여섯째, 비인격적 감독이 비윤리적 행동에 미치는 영향력에 있어서 감정적 심리적 계약위반의 조절효과가 나타나고 있는데 감정적 심리적 계약위반이 높을 경우 비인격적 감독이 비윤리적 행동에 미치는 영향력은 더욱 크게 나타나고 있음을 알 수 있다.

위와 같은 연구결과를 종합해 볼 때 상사의 비인격적 감독을 줄일 수 있어야만 조직구성원들의 반생산적 과업활동 및 비윤리적 행동을 줄일 수 있다는 것을 알 수 있었다. 또한 심리적 계약위반의 경우 조절역할을 수행하는데 있어서 특히 감정적인 요인이 크다는 것 역시 알 수 있다. 결국 상사의 비인격적 감독은 조직구성원들의 반생산적 과업활동 및 비윤리적 행동을 증가시키며, 이러한 요인들은 감정적 심리적 계약위반시 더욱 영향력을 발휘하는 것을 알 수 있었다.

2) 연구의 의의

본 연구는 기존 선행연구들의 내용에 있어 조직 내 불만족으로 인한 이직, 업무태만, 스트레스 증가 등에 대한 연구의 확장으로 인지된 상사의 비인격적 감독이 조직구성원들에게 반생산적과업활동 및 비윤리적 행동에 영향력을 미치며, 이를 심리적 계약위반의 조절효과가 중요한 요인변수라는 것을 규명하였다는 점에서 의의가 있다. 따라서 조직 내 심리적 계약위반이 조직구성원들의 업무수행 관련성이 있다는 것을 제시하였다.

상사의 리더십과 신뢰가 중요한다는 것을 감정적 심리적 계약위반일 시 조직구성원들에게 상징적으로 나타났다. 상사의 비인격적 감독이 반생산적 과업

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

활동 및 비윤리적 행동을 초래하는 것을 검증하였고, 인지적 심리적 계약위반일 경우는 반생산적 과업활동에 영향을 미치며, 감정적 심리적 계약위반일 경우는 반생산적 과업활동 및 비윤리적 행동에 영향을 미치는 결과를 토대로 조직구성원들의 심리적인 측면에서 감정의 요소가 매우 중요한 것으로 인지되었다. 결국 조직구성원들의 감정적 유대감이 업무의 효율성을 높이고, 심리적 계약위반을 문서상 명시하지 않았음에도 불구하고 일을 함에 있어 동기부여가 되는 것임을 추측할 수 있다는 것이다.

상사의 비인격 감독 또한 리더십의 변화가 있어야 조직성과에 긍정적인 영향력을 미칠 수 있는지를 고려할 부분이며, 직무 내 활용 가능한 리더십 프로그램 등을 통해 긍정적인 리더십을 통한 업무만족도를 이끌어 낼 수 있도록 노력이 필요로 하다는 것을 알 수 있다.

또한 조직구성원들이 상사의 비인격적 감독에 반하는 행위를 심리적 계약위반일 경우 업무에 미치는 영향력이 커지는 것에 대해 개인적인 차원에서 해소할 수 없기에 조직으로부터 불만을 해소하는 것이 문제이기에 문제해결을 위한 방안을 제시할 필요가 있다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 2 절 연구의 한계 및 제언

본 연구는 앞서 언급한 바와 같이 여러 가지 의의를 지니며 유용한 시사점을 제시하고 있지만 연구에 있어서 몇 가지 한계점을 가지고 있어 후속연구에서 개선되어야 할 점이 있다.

첫째, 본 연구의 표본은 광주지역 내 기반을 둔 중소기업(금융권, 유통 분야 등)으로 본 연구결과에 대한 일반화에 있어서 한계점을 가지고 있다. 해당 결과로 모든 것을 설명하기 어려운 측면도 존재한다. 따라서 향후 연구에서는 여러 산업의 다양한 기업들을 대상으로 조사를 진행해야만 연구결과의 일반화의 한계를 극복할 수 있을 것이다.

둘째, 동일방법의 편의의 문제를 내포하고 있다는 점을 지적할 수 있다. 동일방법편의의 문제를 극복하기 위해서는 여러 방법들이 있으나 향후 연구에서 자기보고와 동료보고의 병행 등 응답의 원천을 다르게 하는 방법을 통해 문제를 극복할 수 있어야 할 것이다.

셋째, 측정의 오류가 나타날 수 있는 여지가 있다. 설문을 통해 비인격적 감독을 측정하였는데 기 검증된 문항을 활용하여 분석을 하였다고 하더라도 비인격적 감독의 경우 사회적 바람직성(social desirability)의 문제로 명확하게 측정하기 어려운 것도 사실이다. 따라서 질적 방법론을 활용하여 인터뷰 등을 실시하여 양적 방법론의 한계를 극복하는 것도 과제로 볼 수 있다.

마지막으로 본 연구는 200개의 설문을 통해 분석을 실시하고 있는데 비교적 적은 수의 표본으로 볼 수 있다. 적은 수의 표본은 항시 표본에 의한 편향(bias)이 발생했을 가능성이 존재할 수 있으므로 추후에는 보다 많은 수의 자료를 수집하여 분석에 이용하는 것이 필요할 것이다. 이상의 논의를 기반으로 후속 연구자들은 본 연구의 문제점과 한계를 보완하는 것이 과제이다.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<참고문헌>

1. 국내문헌

곽선화, 김미희 (2010). 심리적 계약위반이 반생산적 과업행동에 미치는 영향에 관한 연구. 대한경영학회지, 23(4), 2219-2249.

김명오·김중화(2012), 기업의 사회적 책임활동이 구성원의 조직시민 행동 및 반생산적 과업행동에 미치는 영향: 심리적 소유감의 매개효과, 글로벌경영연구, 24-2

김인수 (2005), 거시조직이론, 서울: 무역경영사.

김정진・박경규 (2008), 조직변화에 대한 구성원 저항의 다차원적 접근, 인사・조직연구, 16(3): 1-41.

김형진・심덕섭 (2014). 차별적 보상이 심리적 계약위반, 직무탈진 및 이직의도에 미치는 영향. 대한경영학회 학술발표대회 발표논문집, 534-550.

두 주・조윤형 (2015), 윤리적 리더십이 조직시민행동에 미치는 영향 : 도덕적 정체성의 매개효과, 인적자원관리연구, 22(2), 277-294.

문윤지・한주희・고민정 (2012), 조직구성원의 윤리적 행위에 영향을 미치는 개인적・상황적 요인: 조직신뢰와 기업규모의 조절효과를 중심으로, 대한경영학회지, 95(6), 2787-2808.

박규석・이경근 (2015), 상사의 비인격적 감독과 부하의 일-가정 영역의 관계에서 직무스트레스와 권력거리의 역할, 인적자원관리연구, 22(3), 65~88.

박기찬・이윤철・이동현 (2005), 경영의 교양을 읽는다, 서울: 더난출판.

박성진・이선희 (2013), 조직변화에서의 변화관련 정보의 중요성 : 저항에 대한 변화관련 정보와 절차적 공정성의 상호작용 효과, 사회과학연구, 24(4), 427-445.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

박오수・고동운 (2009), 차상위 리더의 리더에 대한 모욕행위의 적하효과: 리더십을 매개하여 부하의 리더신뢰 및 LMX에 미치는 효과, 경영학연구, 38, 1027-1058.

박종철・오민정・황윤용 (2013), 도덕적 정체성이 공정무역제품 구매의도에 미치는 영향: 자아해석의 조절역할을 중심으로, 광고학연구, 24(5), 53-73.

박희태・손승연・윤석화 (2014), 상사의 비인격적인 행동 유형과 구성원의 과업성과, 인적자원관리연구, 21(3), 21-46.

설홍수 (2006), 조직혁신 과정에서 사회정치적 지원, 조직지원인식, 혁신행동의 관계, 인사관리연구, 30(3), 63-85.

신유근 (1997), 인간존중의 경영, 서울, 다산출판사.

엄유경・조대연(2009), 직무스트레스와 조직변화저항의 관계에서 조직학습역량의 매개효과 -경찰조직을 중심으로-, 공무원 교육과 정책, 1(March), 41-69.

이경근・조용현 (2010), 상사의 비인격적 감독과 부하의 조직시민행동 차원간의 관계에서 상사신뢰의 매개효과, 인적자원관리연구, 17(3), 173-191.

이경근・조용현 (2013), 상사의 비인격적 감독이 조직시민행동과 이직의도에 미치는 영향, 조직과 인사관리연구, 37(4), 65-92

유민봉・심형인 (2012). 심리적 계약위반이 조직구성원의 행태에 미치는 영향. 한국행정학보, 46(2), 421-449.

유민봉・홍혜승・박윤 (2012). 심리적 계약위반이 이직의도 및 동기부여에 미치는 영향 : 직장가족주의 성향의 조절효과, 행정논총, 50(4), 135-162.

이강민・전상길 (2018). 개인-환경(조직, 상사, 직무) 적합성이 비윤리적 친조직 행동에 미치는 영향. 인적자원개발연구, 21(1), 79-105.

이규만・임병연 (2007). 심리적 계약위반에 따른 구성원의 반응 및 절차공정성의 조절효과, 한국행정연구, 16(3).

이기현 (2017), 윤리적 리더십이 심리적 계약위반 인식에 미치는 영향 : 리더-구성원 교환관계와 도덕적 정체성의 조절효과. 한국기업경영학회, 24(2), 31-56.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

이주한・신수영 (2017), 역할과부하와 심리적 개약위반이 직무소진에 미치는 영향 : 중소기업 R&D 인력을 중심으로. Journal of Business Research, 32(3), 145-710.

이학종 (1999), 조직개발론, 서울: 법문사.

임창희 (2004), 조직행동(3판), 서울: 학현사.

임현명・노명화・정원호 (2015). 심리적 계약위반이 스트레스에 미치는 영향 : 긍정심리자본의 매개효과. 대한경영학회지, 28(10), 2519-2540.

전병준・윤민정 (2011). 한국 기업에서의 비윤리적 행동에 대한 판단. 한국국제경영관리학회 학술발표대회 논문집, 401-413.

정설경・이인석・ 전무경 (2012). 심리적 계약위반과 직무태도간의 관계에서 경력주의의 조절효과에 관한 연구. 대한경영학회지, 25(3), 1505-1523

정영미・서경도 (2011). 심리적 계약위반이 근로의욕 및 직무태도에 미치는 영향 : 상사지원의 조절효과. 한국인적자원관리학회, 111-128.

조윤형・조성원 (2017). 심리적 계약위반, 조직기반자긍심과 조직변화저항과의 관계. 한구기업경영학회, 24(2), 85-105.

채서일 (1997), 사회과학조사방법론(제2판), 서울: 학현사.

최서현・이도화 (2015). 조직공정성 인식이 심리적 계약위반을 통해 조직불만족 반응에 미치는 영향. 산업경제연구, 28(5), 2221-2247.

한주원・김정진・박경규 (2011). 비인격적 감독과 부하의 저항행동 관계에 관한 연구 : 상호작용 공정성과 심리적 계약위반을 중심으로. 경영학연구, 40(3), 831-857.

한주원・박경규 (2009), 상사의 비인격적 감독이 부하의 직장 내 일탈행동에 미치는 영향, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 22, 233-259.

황성주・전병준 (2014), 상사의 비인격적 감독이 직장 내 일탈행동에 미치는 영향 - 조직지원인식의 매개효과를 중심으로-, 한국HRD연구, 9(3), 1-24.

황윤용・오민정・박종철 (2013), 도덕적인 소비자들이 모두 공정무역제품을 선호하는가?: 정의회복기대감과 사회적 강화의 매개효과를 중심으로, 마

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

케팅연구, 28(6), 137-160.

황윤용・오민정・정진철 (2013), 젊은세대와 시니어세대간 기부의도에 관한 비교연구 - 심리적 거리와 도덕적 정체성의 조절효과를 중심으로 -, 경영학연구, 42(6), 1715-1736.

홍계훈・윤정구 (2013). 조직공정성과 회사의 심리적 계약위반의 인식이 조직몰입과 직무스트레스에 미치는 영향 : 대안모델의 탐색. 조직과인사관리연구, 37(1), 59-85.

2. 국외문헌

Andersson, L. M. (1996), Employee cynicism: An examination using a contract violation framework, *Human Relations,* 49(11), 1395-1418.

Armenakis, A. A., Harris, S. G., & Mossholder, K. W. (1993), Creating readiness for organizational change, *Human Relations*, 46(6), 681-703.

Aryee, S., Chen, Z. X., Sun, L. Y., & Debrah, Y. A. (2007), Antecedents and outcomes of abusive supervision: Test of a trickle-down model, *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 191-201.

Aquino, K., & Freeman, D. (2009), Moral identity in business situations: A Social-cognitive framework for understanding moral functioning, In D. Narvaez & D. K. Lapsley(Eds.), *Personality, Identity and Character*, New York: Cambridge University Press.

Cherrington, J. & Cherrington, D. (1992) A Menu of Moral Issue: One Week in the Life of the Wall Street. Journal of Business Ethics, 11, pp.255-265.

Aquino, K., Freeman, D., ReedⅡ, A., Lim V. K. G., & Felps, W. (2009), Testing a social cognitive model behavior: The interactive influence of

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

situations and moral identity centrality, *Journal of Personality and Social Psychology*, 97(1), 123-141.

Aquino, K., & Reed Ⅱ, A. (2002), The self-importance of moral identity, *Journal of Personality and Social Psychology*, 83(6), 1423-1440.

Ashforth, B. E. (1994), Petty tyranny in organizations, *Human Relations*, 47(7), 755-778.

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

Bandura, A.(1991), Social cognitive theory of self-regulation, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50, 248-287.

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

Bies, R, J., & Tripp, T, M. (1996), Two faces of the powerless: Coping with tyranny, In R. M. Kramer & M. A. Neale(Eds.), *Power and Influence in Organizations*(pp. 203-219), Thousand Oaks, CA: Sage.

Blasi, A. (1984), Moral identity: Its role in moral function, In W. Kurtines & J. Gewirtz(eds), *Morality, Moral Behavior and Moral Development*(pp. 128-193), New York: Wiley.

Blasi, A. (1993). The development of identity: Some implications for moral functioning, In G. G. Naom & T. E. Wren(Eds.), *The Moral Self*(pp. 99-122), Cambridge, MA: MIT Press.

Chawla, A., & Kelloway, E. K. (2004), Predicting openness and commitment to change, *Leadership & Organizational Development Journal*, 25(6), 485-498.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Cunningham, G. B. (2006), The relationship among commitment to change, coping with change, and turnover intentions, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 29-45.

Dalton, G. W., Lawrence, P. L., & Greiner, L. E. (1970), *Organizational Change and Development*, Homewood, Illinois: Irwin.

Damon, W., & Hart, D. (1992), Self-understanding and its role in social and moral development, In Bornstein M. H.,& Lamb, M. E.(eds.), *Developmental Psychology: An Advanced Textbook*(pp. 421-464), Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Davis, W. D., & Gardner, W. L. (2004), Perceptions of politics and organizational cynicism: An attributional and leader - member exchange perspective, *The Leadership Quarterly,* 15(4), 439-465.

Duffy, M. K., Ganster, D. C., & Pagon, M. (2002), Social undermining in the workplace, *Academy of Management Journal*, 45, 331-351.

Dutton, J. E., Ashford, S. J., Lawrence, K., & Miner, K. (2003), Red light, green light: Making sense of the organizational context for issue selling, *Organizational Science*, 13(4), 355-369.

Fenigstein, A., Scheier, M. F., & Buss, A. H. (1975), Public and private self-consciousness: Assessment and theory, *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 43, 522-527.

Harris, K. J., Harvey, P., & Kacmar, K. M. (2011), Abusive supervisory reactions to coworker relationship conflict, *The Leadership Quarterly*, 22(5), 1010-1023.

Harris, K. J., Kacmar, K. M., & Zivnuska, S. (2007), An investigation of abusive supervision as a predictor of performance and the meaning of work as a moderator of the relationship, *The Leadership Quarterly*, 18, 252-263.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Harvey, P., Stoner, J., Hochwarter, W., & Kacmar, C. (2007), Coping with abusive supervision: The neutralizing effects of ingratiation and positive affect on negative employee outcomes, *The Leadership Quarterly*, 18, 264-280.

Herold, D. M., Fedor, D. B., & Caldwell, S. (2007), Beyond change management: A multi-level investigation of contextual and personal influences on employees' commitment to change, *Journal of Applied Psychology*, 92, 942-951.

Herscovitch, L., & Meyer, J. P. (2002), Commitment to organizational change: Extension of a three-component model, *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 474-487.

Hoel, H., & Cooper, C. (2000), *Report to the British Occupational Health Research Foundation on Workplace Bulling,* Manchester UK: University of Manchester.

Hoobler, J. M., & Brass, D. J. (2006), Abusive supervision and family undermining as displaced aggression, *Journal of Applied Psychology*, 91, 1125-1133.

Judge, T. A., Thoreson, C. J., Pucik, V., & Welbourne, T. M. (1999), Managerial coping with organizational change: A dispositional perspective, *Journal of Applied Psychology*, 84(1), 107-122.

Karl, A., Margaret U., Lewis & Murray, B.(1999), Justice constructs, negative a ectivity, andemployee deviance, *Journal of Organizational Behavior,* 1073-1091

Kotter, J. P. (1995), Leading change: Why transformation efforts fail, *Harvard Business Review,* 73(2), 59-67.

Lipman-Blumen, J. (2005), *The Allure of Toxic Leaders: Why We Follow Destructive Bosses and Corrupt Politicians-and How We Can*

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Survive Them, New York: Oxford University Press.

Luthans, F., & Avolio, B. J.(2003), Authentic leadership: A positive developmental approach, In K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn(eds.), *Positive Organizational Scholarship*(pp. 241-261), San Francisco, CA: Barrett-Koehler.

Mawritz, M. B., Mayer, D. M., Hoobler, J. M., Wayne, S. J., & Marinova, S. V. (2012), A trickle-down model of abusive supervision, *Personal Psychology*, 65(2), 325-357.

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust, *Academy of Management Review*, 20, 709-734.

Mitchell, M. S., & Ambrose, M. L. (2007), Abusive supervision and workplace deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs, *Journal Applied Psychology*, 92(4), 1159-1168.

Morrison, E. W., & Milliken, F. J. (2000), Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world, *Academy of Management Review*, 25, 706-725.

Oreg, S. (2006), Personality, context, and resistance to organizational change, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 73-101.

Padilla, A., Hogan, R., & Kaiser, R. B.(2007), The toxic triangle: Destructive leaders, susceptible followers, and conductive environments, *The Leadership Quarterly*, 18(3), 176-194.

Reed Ⅱ, A., Aquino, K., & Levy, E. (2007), Moral identity and judgments of charitable behaviors, *Journal of Marketing*, 71, 178-193.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2010), *Organizational Behavior*(14th Ed.), Pearson Prentice Hall.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Sandra, L. & Elizabeth, W. (2000), The development of psychological contract breach and violation, *Journal of Organizational Behavior,* 21, 525-546

Schilling, J. (2009), From ineffectiveness to destruction: A qualitative study on the meaning of negative leadership, *Leadership*, 5(1), 102-128.

Tepper, B. J. (2000), Consequences of abusive supervision, *Academy of Management Journal*, 43(2), 178-190.

Tepper, B. J. (2007), Abusive supervision in work organizations: Review, synthesis, and research agenda, *Journal of Management*, 33(3), 261-289.

Tepper, B. J., Duffy, M. K., & Shaw, J. D. (2001), Personality moderators of the relationship between abusive supervision and subordinates' resistance, *Journal of Applied Psychology*, 86, 974-983.

Tepper, B. J., Duffy, M. K., Hoobler, J., & Ensley, M. D. (2004), Moderators of the relationships between coworkers' organizational citizenship behavior and fellow employees' attitudes, *Journal of Applied Psychology*, 89, 455-465.

Tepper, B. J., Rogelberg, S. G., Uhl-Bien, M., Lockhart, D. E., Kohut, G. F., & Ensley, M. D. (2006), Subordinates' resistance and managers' evaluations of subordinates' performance, *Journal of Management*, 32, 185-209.

Thau, S., Bennett, R. J., Mitchell, M. S., & Marrs, M. B.(2009), How management style moderates the relationship between abusive supervision and workplace deviance: An uncertainty management theory perspective, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108, 79-92.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Wanberg, C. R., & Banas, J. T. (2000), Predictors and outcomes of openness to changes in a reorganizing workplace, *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 132-142.

Wu, T.-Y., & Hu, C.(2009), Abusive supervision and employee emotional exhaustion: Dispositional antecedents and boundaries, *Group Organization Management*, 34, 143-169.

Zellars, K. L., Tepper, B. J., & Duffy, M. K.(2002), Abusive supervision and subordinates' organizational citizenship behavior, *Journal of Applied Psychology*, 87(6), 1068-1076.

Zhu, W., (2008), The impact of ethical leadership on follower moral identity: The mediating role of psychological empowerment, *Leadership Review,* 8(Spring), 62-73.

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<부록> 설문지

설 문 조 사 서

안녕하십니까?

본 설문지는 회사 생활의 여러 요소들이 개인의 직장생활 등에 어떠한 영향력을 미치는 지에 관한 연구를 하기 위해 작성되었습니다.

귀하의 응답은 본 연구의 귀중한 자료로 활용되고, 저에게 커다란 도움이 될 것입니다. 또한 본 설문지는 익명으로 처리되고, **학문적 목적으로만 사용**된다는 것을 분명하게 약속드립니다.

시간이 다소 걸리더라도 성의 있게 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 귀중한 시간을 내주셔서 진심으로 감사를 드립니다.

2018. 8.

조선대학교 경영대학원

지도교수 : 조 윤 형
연 구 원 : 유 샛 별

연 락 처 : 우) 501-759
광주광역시 동구 서석동 375번지
조선대학교 경상관 7115호
TEL : 062) 230-7396(Office)
010-4311-7026(Mobile)

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

▣ 귀하의 생각과 일치하는 정도에 따라 해당란에 체크해(V) 주시기 바랍니다.

항 목	전 혀 아니다 ← 1	2	3	→ 매 우 그렇다 4	5
A1. 나의 상사는 팀(부서)원들을 조롱하듯이 대한다.					
A2. 나는 상사는 팀(부서)원들의 생각이나 감정들이 한심하다고 말한다.					
A3. 나의 상사는 팀(부서)원들을 무시하는 편이다.					
A4. 나의 상사는 다른 사람들 앞에서 팀(부서)원들을 깎아 내린다.					
A5. 나의 상사는 팀(부서)원들의 사생활을 침해한다.					
A6. 나의 상사는 팀(부서)원들의 과업실수나 실패를 상기시킨다.					
A7. 나의 상사는 팀(부서)원들이 많은 노력을 기울이고 열심히 한 것에 대해 인정하지 않는다.					
A8. 나의 상사는 스스로의 난처함을 감추기 위해 팀(부서)원들을 비난하는 편이다.					
A9. 나의 상사는 팀(부서)원들에게 한 약속을 지키지 않는다.					
A10. 나의 상사는 화가 났을 때 그것을 팀(부서)원들에게 푼다.					
A11. 나의 상사는 다른 사람에게 팀(부서)원들에 대해 부정적인 말을 한다.					
A12. 나의 상사는 팀(부서)원들에게 무례한 편이다.					
A13. 나의 상사는 팀(부서)원들이 다른 구성원들과 함께 어울려 일하는 것을 허락하지 않는다.					
A14. 나의 상사는 팀(부서)원들이 무능력하다는 말을 한다.					
A15. 나의 상사는 팀(부서)원들에게 거짓말을 하곤 한다.					

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

▣ 귀하의 생각과 일치하는 정도에 따라 해당란에 체크해(V) 주시기 바랍니다.

항 목	전 혀 아니다 ← 1	2	3	→ 4	매 우 그렇다 5
B1. 나는 계획적으로 늦게 출근을 하곤 한다.					
B2. 나는 정말로 아프지 않을 때 거짓으로 병가를 냈다.					
B3. 나는 일을 피하기 위해 과분한 휴식을 취했다.					
B4. 나는 회사의 자산을 독단적으로 사용한 적이 있다.					
B5. 나는 일이 끝나지 않았어도 일찍 퇴근했다.					
B6. 나는 일한 시간에 대해 거짓말을 했다.					
B7. 나는 회사업무 대신에 개인적인 업무를 했다.					
B8. 나는 의도적으로 상사의 지시를 무시했다.					
B9. 나는 의도적으로 작업속도를 늦추었다.					
B10. 나는 동료직원들을 업무와 관련 없는 것으로 비방을 했다.					

▣ 귀하의 생각과 일치하는 정도에 따라 해당란에 체크해(V) 주시기 바랍니다.

항 목	전 혀 아니다 ← 1	2	3	→ 4	매 우 그렇다 5
C1. 나는 규정에 위배되더라도 VIP 또는 주요고객에게는 편의를 봐준다.					
C2. 나는 회사에서 잘못한 일임에도 불구하고 회사에 유리한 법적 근거를 찾아서 합리화 한다.					
C3. 나는 타인에게 피해가 되거나 윤리에 어긋나는 행동이더라도 회사의 이익을 위해서 행동한다.					
C4. 나는 문제가 있는 상품이라도 회사를 위해 고객에게 권유하는 편이다.					
C5. 나는 업무상 취득한 고객정보를 고객의 동의 없이 다른 목적에 이용한다.					
C6. 나는 회사에 부과되는 세금을 적게 내기 위해서 회사의 서류를 수정한다.					

Collection @ chosun

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

▣ 귀하의 생각과 일치하는 정도에 따라 해당란에 체크해(V) 주시기 바랍니다.

항 목	전 혀 아니다 ← 1	2	3	→ 매 우 그렇다 4	5
D1. 나는 입사 후 회사가 약속한 것을 다 지켜왔다고 생각한다.					
D2. 나는 입사 후 회사에 약속한 것을 이행했다고 생각한다.					
D3. 나는 회사가 나와의 약속을 이행하는 것에 만족한다.					
D4. 나는 회사에 대한 분노를 느낀다.					
D5. 나는 회사에 대한 배신감을 느낀다.					
D6. 나는 회사가 나와의 계약을 위반했다고 생각한다.					
D7. 나는 회사 내에서 받은 대우로 몹시 좌절감을 느낀다.					

※ 다음은 설문 응답을 유형별로 분류하여 통계자료로 활용하기 위한 사항입니다. 해당하는 사항에 체크해(V) 주시기 바랍니다.

성별	① 남 ( ) ② 여 ( )	직급	① 일반사원 ( ) ② 대리 ( ) ③ 과장/차장 ( ) ④ 부장 ( ) ⑤ 임원 ( )
연령	( )세		
근속 년수	( )년		
최종 학력	① 고졸 ( ) ② 전문대졸 ( ) ③ 대졸 ( ) ④ 대학원졸 이상 ( )	담당 업무	① 일반제조업 ( ) ② 전기/전자/통신/컴퓨터 ( ) ③ 자동차/기계/중공업 ( ) ④ 화학/제약 ( ) ⑤ 금융/증권/보험업 ( ) ⑥ 도·소매·유통/서비스 ( ) ⑦ 기타 ( )
담당 업무	① 인사/총무/기획 ( ) ② 생산/제조/자재 ( ) ③ 영업/마케팅 ( ) ④ 회계/재무 ( ) ⑤ 기타 ( )	종업원 수	( )명

dCollection @ chosun