

석사학위청구논문

2014학년도

**개인특성이 발언행동 유형에 미치는 영향:  
조직신뢰의 조절효과**

The Effects of Personal Characteristics on Employee Voice  
Behaviors: The Moderating Effects of Organizational trust

광운대학교 대학원

산업심리학과

권 누 리

**개인특성이 발언행동 유형에 미치는 영향:  
조직신뢰의 조절효과**

The Effects of Personal Characteristics on Employee Voice Behaviors: The Moderating Effects of Organizational trust

**지도 탁진국 교수**

**이 논문을 심리학 석사학위논문으로 제출함**

2014년 12월

광운대학교 대학원

산업심리학과

권 누리

# 권누리의 심리학 석사 학위논문을 인준함

심사위원장      유 태 용      인

심사위원      탁 진 국      인

심사위원      한 태 영      인

광운대학교 대학원

2014년 12월

## 국문요약

### 개인특성이 발언행동 유형에 미치는 영향: 조직신뢰의 조절효과

본 연구의 목적은 최근에 타당화된 발언행동의 4가지 유형이 국내에서도 구분되는지 밝히고자 하며, 기존의 발언행동의 선행변인으로 주로 연구된 성격 5요인 모형이 아닌 고유한 영향력을 갖는 다른 개인특성을 검증하는 것이다. 또한 개인특성과 발언행동의 관계에서 조직신뢰가 조절효과를 갖는지 검증하는 것이다. 본 연구를 위해 국내의 기업에 종사하는 직장인 350명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 중 불성실한 응답자와 조건에 맞지 않는 응답자를 제외하고 309명의 데이터를 사용하여 분석하였다. 개인특성과 발언행동 유형 간의 관계를 분석한 결과, 주도적 성격은 건설적 발언에는 정적인 영향을 미쳤으며, 파괴적 발언행동에는 부적적인 영향을 미쳤다. 또한 심리적 집합주의는 지지적 발언에 정적인 영향을 미쳤고, 냉소적 성격은 방어적 발언과 파괴적 발언에 정적인 영향을 미쳤다. 조절효과검증을 위하여 위계적 회귀분석을 실시한 결과, 조직신뢰는 심리적 집합주의와 지지적 발언, 그리고 방어적 발언간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 마지막으로 연구결과를 토대로 본 연구의 학문적 의의와 실무적 의의, 그리고 제한점과 미래연구를 위한 제언을 제시하였다.

---

주요어: 발언행동, 주도적 성격, 심리적 집합주의, 냉소적 성격, 조직신뢰

## ABSTRACT

### **The Effects of Personal Characteristics on Employee Voice Behaviors: The Moderating Effects of Organizational trust**

Kwon, Nu Ri

Dept. of Industrial and Organizational Psychology

The Graduate School

Kwangwoon University

The purpose of this study was to examine the validity of four different types of voice behavior developed by Maynes and Podsakoff(2013). In addition, relation of personal characteristics to four different types of voice behavior and moderating effects of organization trust on relationship between personal characteristics and voice behavior were examined. Data were obtained from 309 employees in various organizations in Korea. Results showed that proactive personality was positively influences constructive voice and negatively influences destructive voice. Also psychological collectivism was positively influences supportive voice, and trait cynicism was positively influences defensive voice and destructive voice. The results of hierarchial regression analyses showed that organization trust moderated the relationship between psychological collectivism and supportive voice, defensive voice. Finally, the implications and limitations of this study and the directions for future research were discussed.

---

Key words: voice behavior, proactive personality, psychological collectivism, trait cynicism, organization trust

# 차 례

국문 요약 .....	i
영문 요약 .....	ii
차례 .....	iv
그림차례 .....	vi
표 차례 .....	vii
<b>I. 서론</b> .....	<b>1</b>
1. 문제제기 .....	1
2. 연구목적 .....	4
<b>II. 이론적 배경 및 가설</b> .....	<b>6</b>
1. 발언행동 .....	6
가. 지지적 발언 .....	11
나. 건설적 발언 .....	11
다. 방어적 발언 .....	12
라. 파괴적 발언 .....	13
2. 주도적 성격 .....	14
가. 주도적 성격과 발언행동 간의 관계 .....	15
3. 심리적 집합주의 .....	17
가. 심리적 집합주의와 발언행동간의 관계 .....	19
4. 냉소적 성격 .....	21
가. 냉소적 성격과 발언행동간의 관계 .....	22
5. 조직신뢰 .....	24
가. 개인특성과 발언행동 간의 관계에서 조직신뢰의 조절효과 .....	26
<b>III. 연구 방법</b> .....	<b>30</b>
1. 연구 대상자 및 자료 수집 .....	30
2. 측정도구 .....	31

가. 발언행동 .....	31
나. 주도적 성격 .....	32
다. 심리적 집합주의 .....	33
라. 냉소적 성격 .....	33
마. 조직신뢰 .....	34
3. 분석방법 .....	34
<b>IV. 결과 .....</b>	<b>35</b>
1. 발언행동 척도의 구성타당도 검증 .....	35
2. 측정변인들의 기술 통계치 및 상관 .....	37
3. 가설검증 .....	40
가. 선행변인의 주효과 .....	40
나. 조직신뢰의 조절효과 검증 .....	42
1) 주도적 성격과 도전적 발언행동 간의 관계에서 조직신뢰의 조절효과 .....	42
2) 심리적 집합주의와 보존적 발언행동 간의 관계에서 조직신뢰의 조절 효과 .....	45
<b>V. 논의 .....</b>	<b>50</b>
1. 연구결과 요약 .....	50
2. 연구의 의의 .....	53
가. 학문적 의의 .....	53
나. 실무적 의의 .....	55
3. 연구의 제한점 및 미래연구 .....	56
<b>VI. 참고문헌 .....</b>	<b>58</b>
<부록> 설문지 .....	66



## 그림 차례

그림 1. Mayer, Davis, Schoorman의 신뢰의 통합모형 .....	25
그림 2. 연구모형 .....	29
그림 3. 회귀계수 .....	41
그림 4. 심리적 집합주의 성향과 지지적 발언의 관계에 대한 조직신뢰의 조절효과 .....	47
그림 5. 심리적 집합주의 성향과 방어적 발언행동의 관계에 대한 조직신뢰의 조 절효과 .....	48

## 표 차 례

표 1. 역할 외 행동의 유형 .....	8
표 2. Mynes와 Podsakoff의 종업원 발언행동에 대한 틀 .....	10
표 3. 조사대상자의 인구통계학적 특성 .....	31
표 4. 발언행동 요인분석 결과 .....	35
표 5. 측정변인들의 평균, 표준편차 및 상호상관 .....	39
표 6. 연구모형의 부합도 지수 .....	41
표 7. 건설적 발언에 대한 주도적 성격과 조직신뢰의 상호작용효과 분석 .....	44
표 8. 파괴적 발언에 대한 주도적 성격과 조직신뢰의 상호작용효과 분석 .....	44
표 9. 지지적 발언에 대한 심리적 집합주의와 조직신뢰의 상호작용효과 분석 .....	47
표 10. 방어적 발언에 대한 심리적 집합주의와 조직신뢰의 상호작용효과 분석 .....	48
표 11. 가설 검증결과 .....	49

## I. 서 론

### 1. 문제 제기

급격하게 변화하고 있는 사회에서 조직 환경 또한 더욱 복잡해지고 역동적으로 변해가고 있어 이전보다 더 다양하고 수많은 상황을 맞닥뜨리게 된다. 이러한 상황에서 종업원들의 발언행동의 부재는 많은 문제를 야기한다. 발언의 부재는 단순히 의사소통의 문제를 넘어 종업원들 간의 감정에도 부정적인 영향을 줄 수 있으며, 더 나아가 조직의 성과에도 타격을 줄 수 있다. 발언의 부재로 인한 문제는 조직현장에서뿐만이 아니라 학습현장에서도 나타나고 있다. 학교에서는 학생들은 단순히 자신의 생각을 말하는 것인데도 불구하고 자신이 말을 했을 때의 과장을 걱정하여 대답 하지 않으려 한다. 그로 인해 조직에서의 하향적 의사전달방식과 같이 학교에서도 일방적인 정보전달이 주를 이루고 있으며, 이러한 정보전달 법이 학생들의 창의력 및 학업에 도움이 되지 않아 발표를 장려하는 참여식 수업을 적극 도입하고 있다. 이렇듯 우리의 생활에서 발언의 부재는 일상화되어가고 있으며 이러한 현상은 우리가 생각하는 것 이상의 문제를 야기할 수 있다.

직원들의 발언의 부족은 우주 왕복선의 폭발, 심각한 의료문제, 비행기 폭발과 같은 조직적인 재앙의 원인이 될 수 있다. 그러나 이러한 문제에도 불구하고 직원들은 상사들이 발언을 하고자 하는 의지를 꺾고 처벌할 것이라고 인식하여 발언을 하려고 하지 않는다(Deter & Edmondson, 2011). 대표적인 예로 미국의 에너지 회사인 엔론(Enron)사의 사례가 존재한다. 엔론사의 직원들은 회사 내 많은 문제에 대해서 알고 있었으나 조직 내 이러한 사실을 말하는 것에 대한

위험적인 문화가 있어 언급하지 못하였고 결국 2011년에 파산하게 되었다.(조아름, 2013). 실제로 조직은 직원의 발언에 처벌을 하는 경우도 존재한다. 최근에 벌어진 세월호 사건에 대해서 언론의 부정확한 보도에 대해 한 언론인이 자신의 조직을 비난하고 폄하하는 글을 인터넷에 기재하였는데, 이에 대해 언론사는 해당 직원이 조직에 충성하지 않으며 이는 조직에 해를 끼치는 것이라고 지적하였고, 해당 직원에게 징계 조치를 하였다. 어떻게 보면 해당 직원이 부정확한 보도를 하는 자신의 조직이 변화하였으면 하는 바람에서 관련 글을 기재하였는지 모르나 조직의 입장에서는 조직의 이미지를 실추시켰으며, 조직의 한 구성원으로써 문제가 있다고 판단했을 것이다. 이렇듯 조직이 갖는 종업원의 발언에 대한 부정적인 인식이 종업원들이 발언을 하지 못하게 하는 상황에 이르렀으며, 이는 궁극적으로 조직의 기능을 저해시키는 결과를 낳고 있다.

많은 연구에서 직원들은 발언을 통해서 배우고, 경제적이고 사회적인 비용의 문제를 수정하고 예방하는데 도움을 주며(Edmondson, 1996), 창의적인 아이디어와 새로운 관점을 가질 수 있고 혁신의 가능성을 증가시키고(Zhou & George, 2001), 기존과는 다른 생각과 의사결정, 해결책의 질을 증진시키며(Nemeth, 1986), 위험과 기회를 알아차리고 중요한 변화를 촉진시킨다(Dutton & Ashford, 1993)고 하였다. 따라서 발언은 부정적인 측면만 있는 것이 아니라 조직에 긍정적인 영향을 줄 수 있으며, 조직은 발언행동이 매우 중요함을 인식할 필요가 있다.

기존의 발언행동은 역할 외 행동(Extra-role behavior), 주도적 행동(Proactive behavior), 조직시민행동(Organizational citizenship behavior)의 구성요소로써 측정되어 왔다. 그러나 발언행동의 범위는 긍정적인 면 이외에도 위의 사례와 같이 부정적인 정서를 유발하는 발언들도 존재하며, 이는 기존의 발언행동에 대한 연구들이 매우 제한된 부분만 측정하였다고 볼 수 있다. 이에

대해서 Gorden(1988)은 발언의 범위를 적극적(Active)/ 소극적(Passive) 차원과 건설적(Constructive)/ 파괴적(Destructive) 차원으로 구분하였다. 또한 Van Dyne 등(2003)은 개인의 동기에 순응적 발언(Acquiescent voice), 방어적 발언(Defensive voice), 친사회적 발언(Prosocial voice)으로 발언의 유형을 구분하였다. 위와 같이 발언행동을 명확하고 구체적으로 분류하고자하는 연구자들의 노력에도 불구하고, 더 많은 발언행동이 있으며 기존의 개념으로는 충분히 설명하지 못하는 부분이 존재하였다. 또한 발언행동의 유형이 구분되었음에도 불구하고 대부분의 연구들이 긍정적인 발언행동만 측정하여 부정적 발언행동에 대한 연구가 부족하다는 한계점이 존재하였다.

이러한 한계점을 극복하고자 Maynes와 Podsakoff(2013)는 좀 더 새롭고 포괄적인 관점으로 발언행동을 4가지로 분류(지지적 발언행동, 건설적 발언행동, 방어적 발언행동, 파괴적 발언행동)하였고, 유형들을 측정 및 타당화하였다. 이들은 이론에 근거한 구성개념 간의 관계가 예상한대로 나타나고 있는지를 검증하는 이해타당도(nomological validity)를 측정하기 위해 성격 5요인과 발언행동 유형들 간의 관계를 검증하였다. 그 결과, 지지적 발언(supportive voice)은 외향성(Extraversion), 경험에 대한 개방성(Openness to experience)과 정적인 상관이 있었으며, 건설적 발언(constructive voice)은 경험에 대한 개방성과 정적인 상관이 있었다. 또한 방어적 발언(defensive voice)은 원만성(Agreeable), 정서적 안정성(Emotional stability), 경험에 대한 개방성과 부적인 상관이 있었으며, 파괴적 발언(destructive voice)은 정서적 안정성과 부적인 상관을 보였다. 연구자들은 처음에 가정한 가설의 67%가 지지되었음을 보고하며, 유형의 구분이 타당하게 되었음을 확인하였다. Maynes와 Podsakoff(2013)의 4가지 발언행동들은 매우 최근에 나온 개념으로 아직 추가적인 연구가 진행되지 않았으며, 두 연구자들 또한 건설적 발언에 대한 선행변인 검증은 과거 연구에서 많이 다

뤘졌으나, 다른 발언행동의 선행변인에 대한 연구는 많이 이루어지지 않았기 때문에 이에 대한 연구가 필요하다고 하였다.

따라서 본 연구에서는 최근에 연구된 발언행동의 4가지 유형인 지지적 발언, 건설적 발언, 방어적 발언, 파괴적 발언에 대해서 주로 다루고자하며, Maynes와 Podsakoff(2013)가 분류한 4가지 발언행동들이 국내에서도 구분이 되는지 밝히고자 한다. 그리고 Maynes와 Podsakoff(2013)가 연구한 광범위한 개념인 성격 5요인이 아닌 좀 더 구체적이고 성격 5요인과는 다른 고유한 영향력을 가지는 개인특성들을 탐색하고자한다.

## 2. 연구목적

본 논문의 목적은 다음과 같다.

첫째, 최근에 타당화된 발언행동의 4가지 유형이 국내에서도 구분이 되는지 밝히고자 한다. 발언행동에 대한 기존의 국내연구 대부분이 건설적인 발언에 대해서만 연구가 되어 다양한 발언행동에 대해 연구하지 못하였다는 한계점이 있었다. 따라서 국내에서도 Maynes와 Podsakoff(2013)가 구분한 다양한 유형의 발언행동이 구분되는지 확인하고자하며, 새로운 발언행동의 유형이 적용될 수 있음을 알아보하고자 한다.

둘째, 기존에 연구된 성격 5요인이 아닌 고유한 영향력을 가지는 주도적 성격, 심리적 집합주의, 냉소적 성격이 발언행동 유형에 각각 어떻게 영향을 주는지 확인하고자 한다. 기존의 연구들은 발언행동에 영향을 미치는 성격변인으로 성격 5요인 모형을 가지고 연구를 하여 연구의 영역이 한정적이었다. 따라서 성격 5요인 이외에 성격요인들이 발언행동에 어떻게 영향을 미치는지 확인하고자 하며, 발언행동의 유형이 4가지로 구분되었기 때문에 성격유형마다 각각 다르

게 영향을 미칠 것으로 판단하고 이를 확인하고자 한다.

셋째, 개인특성과 발언행동 간의 관계에 있어 조직신뢰의 조절효과를 확인하고자 한다. 종업원들의 조직신뢰는 조직에 대한 애착심, 헌신을 이끌어 낸다. 따라서 조직에 대한 신뢰를 갖고 있는 직원은 조직을 위한 발언행동을 더 많이 할 것이며, 발언행동의 메시지가 조직에 대한 내용이기 때문에 조직신뢰는 개인특성과 발언행동 간의 관계를 조절할 것이다.

## II. 이론적 배경 및 가설

### 1. 발언 행동

발언에 대한 개념은 Hirschman(1970)의 EVL(Exit, Voice, Loyalty)이론을 통해서 처음으로 언급되었다. EVL이론은 경제-정치 영역에 있어서 조직적 악화와 잠재적 이익을 탐색하는 과정에서 제안된 이론(Gorden,1988)이다. 이 중 소비자나 조직원의 항의(Voice)는 자신이 속한 기업의 관행, 정책, 그리고 결과물을 변화시키려고 시도하는 것으로, 불만족한 상태에서 도피하기보다는 그 상황을 변화시키려는 모든 시도(Hirschman, 1970/2005)라고 하였다. Hirschman은 이러한 조직원의 행동들이 변화하는 경영환경에 적응하기 위해 조직에게 매우 중요한 기능을 할 것이라고 주장하였다(Maynes & Podsakoff, 2013).

발언행동의 정의는 매우 다양하다. LePine과 Van Dyne(1998)은 ‘집단구성원들이 업무의 흐름을 향상시키기 위해서 제안을 하는 것이 만약 다른 사람을 화나게 하더라도, 기존의 과정을 변화시키기 위한 혁신적인 제안을 하는 것’이라고 정의하였고, Detert와 Burris(2007)은 ‘행동할 수 있는 권한을 가진 조직 내부의 사람에게 제공하는 정보가 조직과 실권자의 현재의 상태를 변화시키고 화나게 할 수 있더라도 조직의 기능을 향상시키기 위한 정보를 자율적으로 제공하는 것’이라고 정의하였다. 이 외에도 많은 연구자들이 발언행동에 대해서 정의하였고, 기술하는 말은 다르지만 대부분이 유사하였다. 정의의 공통점은 총 3가지로 먼저, 전달하고자하는 메시지는 발신자가 수신자에게 언어적 표현의 행위으로써 발언을 하는 것이고, 두 번째로는 발언은 자발적인 행동으로 정의되어야 한다는 것이다. 그리고 세 번째로는 건설적인 발언의 개념을 포함하고 있다는 것이다(Morrison,2011). 이를 토대로 Morrison(2011)은 발언행동을 ‘조직 혹은



은 부서(unit)의 기능을 향상시키기 위해 업무와 관련된 문제에 대해 아이디어와 제안점, 우려사항, 혹은 의견에 대해 자발적으로 의사소통하는 것' 이라고 정의하였다.

기존의 발언행동은 역할 외 행동의 한 측면으로써 조직시민행동(Organizational Citizen Behavior, OCB)에 포함되어 측정되었다. 그러나 역할 외 행동에서 조직시민행동과 발언행동의 개념 간에는 차이가 존재한다. Van Dyne 등(1995)은 역할 외 행동이 이전에는 개념적으로 서로간의 유사한 부분이 많았으며, 정확한 정의가 없고, 정확한 정의와 타당도 없이 실질적인 연구만 진행하여 이를 구체적으로 구분할 필요가 있다고 하였다. 따라서 그들은 역할 외 행동을 2가지 차원으로 분류하였고, 이는 표 1에 제시하였다. 그들은 차원을 친애적(affiliative) - 도전적(challenging)(특정 행동이 조직 및 동료와의 관계를 유지 및 강화하는지 아니면 그 관계를 손상시키는지를 구분), 촉진적(promotive) - 예방적(prohibitive)(특정행동이 뭔가 일으키려는 성격인지 아니면 뭔가를 예방하는지를 구분)차원으로 구분하였다. 친애적 행동은 도움행동(helping)과 같은 대인 관계적이고, 협동적인 행동으로 관계를 중요시하고 타인지향적이다. 도전적 행동은 아이디어와 문제를 강조하는데, 이는 변화지향적이고 관계에 손상을 줄 수 있다. 촉진적 행동은 주도적인 것으로 어떠한 문제의 원인을 밝혀내거나, 해결하고, 격려한다. 예방적 행동은 보호적이고 보존적인 것으로 부적절하거나 부도덕적인 행동을 그만두게 하기 위해 말을 하는 것뿐만 아니라 낮은 권력을 갖고 있는 이를 지키기 위해서 탄원하는 것을 포함한다(Van Dyne & LePine, 1998). 본 연구자들의 분류는 조직시민행동은 친애적-촉진적인 행동인 반면에 발언행동은 도전적-촉진적인 행동으로 두 개념이 다르다는 것을 보여준다. 또한 Van Dyne과 LePine(1998)의 연구에서 조직시민행동과 발언을 같은 개념으로 보기보다 서로 다른 요인으로 보았을 때의 모델의 적합

도가 상사, 자기, 동료평가 모든 면에서 더 좋게 나타났다. 따라서 발언과 조직 시민행동의 개념 간에는 차이가 있다고 할 수 있으며, 단순히 조직시민행동으로 측정하기에는 부적절하고 발언행동을 새로운 관점으로 보아야한다.

표 1. 역할 외 행동의 유형

	예방적(prohibitive)	촉진적(promotive)
친애적 (affiliative)	스튜어드쉽(Stewardship)	도움(Helping)
도전적 (challenging)	고발행위+원칙적 조직 반대 (Whistle-blowing+ Principled Organization Dissent)	발언(voice)

Van Dyne, L., Cummings, L. L., & Parks, J. M. (1995). Extra-role behaviors-In pursuit of construct and definitional clarity (a bridge over muddied waters). RESEARCH IN ORGANIZATIONAL BEHAVIOR: AN ANNUAL SERIES OF ANALYTICAL ESSAYS AND CRITICAL REVIEWS, 17,p.252에서 인용

기존의 발언행동에 대한 연구는 앞서 정의에서 언급된 것과 같이 발언행동을 현재의 조직의 상황을 개선하기 위하여 아이디어와 의견을 제시하는 것으로 여겨 창의적이고 건설적인 아이디어를 발언하는 것에 대해서 주로 다루어졌다. 그러나 몇몇의 연구자들은 기존의 발언행동이 너무 긍정적 변화에만 초점을 두고 있어 제한적이었고, 발언행동의 유형이 다양하게 존재할 것이라고 제안하였다.(Rusbult et al. 1998; Van Dyne & LePine, 1998; Withey & Cooper, 1989).

이러한 제안점을 토대로 Maynes와 Podsakoff(2013)는 종업원의 발언행동에 대해서 기존의 연구들을 토대로 두 가지 차원으로 구분하였다. Maynes와 Podsakoff(2013) 구분한 발언행동의 차원은 표 2에 제시하였다. 이를 구체적으로 살펴보면, 첫 번째 차원은 보존적(preserve) - 도전적(challenge) 차원으로 보존적 발언은 같은 것을 재차 확인하고, 지속하며, 유지하는 것이고 도전적 발언은 수정하고 의문을 가지며, 맞서는 것이다. 두 번째 차원은 촉진적(promotive) - 예방적(prohibitive)으로 촉진적 발언은 옹호하고 격려하며 지지하는 것을 목표로 하는 것이고, 예방적 발언은 그만두게 하고 막거나 저해시키

는 것을 목표로 하는 것이다. 두가지 차원에 따라서 두 연구자는 발언행동을 지지적 발언(supportive voice), 건설적 발언(constructive voice), 방어적 발언(defensive voice), 파괴적 발언(destructive voice)으로 구분하였고, 이 중 예방적 차원에 해당하는 방어적 발언과 파괴적 발언이 부정적인 태도를 갖는 발언행동이라고 하였다. Maynes와 Podsakoff(2013)는 각각의 발언유형이 타인이 지각하는 긍정/부정 영향과 조직에 대한 종업원의 우려정도에 영향을 주고 이는 타인이 지각하는 발언자의 의견에 대한 의지와 전반적인 수행에 영향을 준다는 것을 발견하였다. 이는 발언의 유형에 따라서 수행과 타인의 지각에 영향을 다르게 줄 수 있는 것을 보여주며, 따라서 유형에 따라 다른 결과가 나타난다고 할 수 있다. 또한 이해타당도 검증을 통해 성격요인이 발언행동에 각각 다르게 영향을 주는 것을 발견하였고, 본 연구에서도 발언행동에 선행변인이 되는 개인특성이 발언행동 유형들에 각각 다르게 영향을 줄 것이라고 예측하였다.

표 2. Mynes와 Podsakoff의 종업원 발언행동에 대한 틀

차원	구분	보존적(preservation)	도전적(challenge)
촉진적 (promotive)	정의	지지적 발언(supportive voice) • 일과 관련된 가치있는 정책, 프로그램, 의견, 절차등을 지지하는 자발적인 표현. • 불공정한 비판을 했을 때 이와 같은 것을 지키기 위해 말을 하는 것.	건설적 발언(constructive voice) • 조직맥락에서 조직의 기능적인 변화에 효과를 주는 것에 대한 아이디어, 정보 혹은 의견을 자발적으로 표현하는 것.
	대표 행동	• 조직의 절차 혹은 목표에 지지를 표현하는 것 • 다른 직원이 조직의 정책에 대해서 비판하는 것을 말로 정책을 보호하는 행동	• 기존의 진행되고 있는 절차를 향상시키는 것을 제안하는 행동 • 새롭거나 더 효과적인 작업방법에 대한 생각을 제안하는 것
예방적 (prohibitive)	정의	방어적 발언(defensive voice) • 조직의 정책, 절차, 프로그램 시행 등의 변화에 대해 반대하는 자발적인 표현으로 • 심지어 제안된 아이디어가 우수하거나 변화가 필요한 상황에서 도 반대하는 것	파괴적 발언(destructive voice) • 조직의 정책, 실행, 절차 등에 대하여 해롭고 비판적이거나 저하시키는 의견을 자발적으로 표현하는 것
	대표 행동	• 비록 변화가 필요한 상황이라도 정책의 변화에 대해 말로써 반대하는 행동 • 변화가 이득이 되는 상황에서도 정책의 변화에 대해서 반대하는 의견을 내는 것	• 조직의 정책 혹은 목표에 대해서 비방하는 행동 • 조직에서 어떻게 그것이 작용될 것인지에 대해서 전반적으로 비판적인 의견을 내는 것

Maynes, T. D. & Podsakoff, P. M. (2013). Speaking more broadly: An examination of the nature, antecedents, and consequences of an expanded set of employee voice behavior. *Journal of Applied Psychology*, 99(1), p5에서 인용

## 가. 지지적 발언(supportive voice)

지지적 발언은 보존적/축진적 차원의 유형으로 지지적이라는 것은 옹호하거나 지지함으로써 유지하는 것을 의미한다(Borman & Motowidlo, 1993; Maynes & Podsakoff, 2013에서 재인용). Maynes와 Podsakoff(2013)는 지지적 발언을 ‘업무와 연관된 가치있는 정책, 프로그램, 목표, 절차 등에 대해 자발적으로 지지적인 표현을 하거나 다른 사람들이 불공정하게 이에 대해 비판을 하였을 때 이와 같은 것들을 옹호하는 말을 하는 것’으로 정의하였다. 그리고 지지적 발언의 대표 행동으로 동료들이 타당한 조직의 정책에 대해 비판을 하였을 때 이를 옹호하는 것이라고 하였다. 지지적 발언과 유사한 개념은 Van Dyne 등(2003)의 순종적 발언(Acquiescent voice)으로 아이디어에 대해서 지지적인 표현을 한다는 점에서 매우 유사하다고 볼 수 있다. 그러나 순종적 발언은 과거에 변화에 대한 제안과 새로운 관점에서 고려한 제안이 무시당해서 제안을 하는 것을 체념하고 포기하는 기분을 기반으로 지지적인 발언을 하는 것이기 때문에 건설적 발언과는 차이가 존재한다. 순종적 발언 이외에도 연구자들은 조직충성도(Organizational loyalty)와 충성스런 열렬한 지지(Loyal boosterism)와 유사하다고 하였다. 또한 지지적 발언은 Gorden(1988)의 소극적인 건설적 발언(Passive constructive voice)과도 유사한데 크게 동요하지는 않으나 배려하며 말을 들어주고, 지지적인 표현을 하고, 조용하게 협력하는 식으로 지지의 표현을 하는 점에서 유사하다고 볼 수 있다.

## 나. 건설적 발언(constructive voice)

건설적 발언은 도전적/축진적 차원의 유형으로 건설적인 것은 현 상태에 도

전하는 것을 의미한다(Gorden, 1988). Maynes와 Podsakoff(2013)는 건설적 발언을 ‘조직상황에서 효과적인 조직기능변화에 초점을 맞춘 아이디어, 정보 혹은 의견을 자발적으로 표현하는 것’이라고 정의하였다. 또한 두 연구자는 건설적 발언은 수행하는 것에 대해 새롭고 더 향상된 방법을 제안하거나 업무 방법, 절차 등에 존재하는 문제를 수정하는 방법 아니면 이러한 문제들을 해결할 수 있는 해결책에 대해 제안하는 것을 포함한다고 하였다. 이와 같이 건설적인 발언은 기존의 발언행동의 정의에서 나타난 공통점들처럼 자발적이며, 언어적 표현의 행위이고, 문제해결등과 같이 건설적인 점을 포함하고 있다. 따라서 건설적 발언은 그동안의 연구되었던 역할 외 행동의 개념으로 여겨졌던 발언과 유사하다고 볼 수 있다.

건설적 발언은 기존의 발언행동에 대한 연구의 핵심내용인 것처럼 유사한 개념들도 많이 존재하는데 이는 OCB(조직시민행동) 발언(Van Dyne & LePine, 1998), 친사회적 발언(Van Dyne et al. 1998), 적극적인 건설적 발언(Gorden, 1988)과 유사하다. 그러나 Maynes와 Podsakoff(2013)은 자신들이 제시한 건설적 발언과 기존의 유사개념들과는 약간의 차이가 있다고 하였다. OCB와 적극적인 건설적 발언은 매우 광범위한 것으로 의사결정에 참여하는 것과 업무와 관련된 정보를 가지고 있는 것과 같은 비표현적인 행동도 포함하기 때문에 다르며, 친사회적 발언은 동기에 기초한 것으로 타인지향적인 면이 강하여 다른 사람들에게 이익을 주기 위해서 발언을 한다는 점이 매우 제한되어 있다는 점이 차이가 있다고 한다.

#### **다. 방어적 발언(defensive voice)**

방어적 발언은 보존적/예방적 차원의 유형으로, 보호적이라는 것은 잠재적인

변화로부터 현재의 상태를 보호하는 것을 의미한다(Ashforth & Lee, 1990; Maynes & Posakoff, 2013에서 재인용). Maynes와 Posakoff(2013)는 방어적 발언을 ‘조직의 정책, 절차, 프로그램, 관습 등의 변화에 대해 반대하는 자발적인 표현으로 심지어 제안된 변화 아이디어가 우수하거나 조직의 변화가 필요한 상황에서도 반대하는 것’으로 정의하였다. 이는 자신에게 다가올 위협을 줄이기 위해서하는 행동이다.

Maynes와 Posakoff(2013)는 방어적 발언의 유사개념으로는 Van Dyne 등(2003)이 제시한 동음이의어인 방어적 발언(defensive voice)이 있다. 본 개념은 인지된 위협을 줄이기 위해서 보호적 행동을 하는 면에서는 동일하지만 Maynes와 Posakoff(2013)의 방어적 발언은 현 상황을 보호하기 위해서 발언행동을 하는 반면, Van Dyne등(2003)의 방어적 발언은 자신을 보호하기 위해서 하는 방어적인 행동으로써 타인의 관심을 다른 데로 돌리는 발언을 하는 것을 포함하기 때문에 차이가 있다. 또한 Van Dyne 등(2003)의 방어적 발언은 다른 사람의 관심을 돌리기 위한 발언을 할 뿐만 아니라 보호적 표현으로 조직을 지지하는 표현을 하기도 하기 때문에 차이가 존재한다. 방어적 발언의 기본적인 의미인 변화를 거절하는 면에서는 Oreg(2003)의 변화에 대한 저항(resistance to change)와 유사하지만 변화에 대한 저항은 소극적인 것이고, 이미 일어난 변화에 대해서 회피하는 것으로 변화에 대해서 반대하는 발언을 하는 적극적인 반대와는 차이가 있다.

#### **라. 파괴적 발언(destructive voice)**

파괴적 발언은 도전적/예방적 차원의 유형으로 기분을 나쁘게 하거나 비판적이거나(도전적인) 끝내게(금지하는)하는 것을 의미한다(Gorden, 1988). Maynes

와 Posakoff(2013)는 파괴적 발언을 ‘기분이 나쁘고 비판적이거나 업무 정책, 관습, 절차 등을 저하시키는 의견을 자발적으로 표현하는 것’이라고 정의하였다. 파괴적 발언은 전반적으로 비판적인 표현을 하는 것으로 조직의 분위기를 저해시킬 수 있으며, 조직원들에게도 부정적인 영향을 줄 수 있다.

Maynes와 Posakoff(2013)는 파괴적 발언의 유사개념으로 Gorden(1988)이 제시한 적극적인 파괴적 발언(Active/ destructive voice)을 제시하였다. 적극적인 파괴적 발언은 동료들에게 비판하고, 아침, 표리부동, 언어적 공격, 비방, 적대적 이탈을 포함한다. 그러나 이 개념은 업무환경에 대해 비판적인 것이 아닌 아침과 표리부동 등을 포함하기에 파괴적 발언과는 다르다.

## 2. 주도적 성격

사람들은 자신의 뜻대로 그들이 현재 직면해 있는 환경을 변화시킬 수 있다. 그리고 개인이 직면한 환경에 영향을 줄 수 있는 행동을 하는 경향성에도 개인마다 차이가 존재한다(Bateman & Crant, 1993). Bateman과 Crant(1993)는 이러한 행동을 취하는 경향의 개인차를 주도적 성격(Proactive personality)로 설명하고 있다. 이들이 제시한 주도적 성격은 주도적 행동의 원인을 기질적으로 보는 것으로 안정적인 행동의 경향성이다. 그들은 주도적 성격을 가진 사람은 상황적 통제(situational force)에 의해 구속받지 않으며, 상황적 변화에 영향을 미친다. 또한 주도적인 사람들은 기회를 찾고 진취력을 보여주며, 행동하며, 변화를 이끌어내는 것에 가까워질 때까지 인내한다. Bateman과 Crant(1993)는 이들이 조직의 임무를 변화시키거나 문제를 탐색하고 해결하는 개척자(Leavitt, 1988)적인 경향이 있다고 하였다. 그러나 주도적이지 않은 사람들은 이와 반대되는 패턴을 보이는데, 진취력이 거의 없으며, 변화에 대해서 다른 사람에게 의



존하는 경향이 있고 그들의 상황에 소극적으로 적응하는 모습을 보인다.

Bateman과 Crant(1993)의 연구에서는 주도적 성격의 기질적 측면을 검증하기 위해서 성격 5요인과의 관련성을 확인하였다. 그들은 주도적 성격은 새로운 경험과 활동을 추구하는 점에서 외향성과 관련이 있으며, 목표 지향적이고 목표를 달성하기 위한 끈기를 포함하고 있다는 점에서 성실성과도 관련이 있을 것임을 제안하였다. 연구 결과 성격 5요인과 주도적 성격 간에는 부분적으로 연관이 있음이 나타났고, 주도적 성격은 외향성과 성실성과는 정적인 관련이 있으나, 다른 성격요인(경험에 대한 개방성, 호감성, 신경증)과는 관련이 없는 것으로 나타났다.

수많은 연구에서 조직에서의 주도적 성격에 대한 다수의 잠재적 결과를 측정하는 연구에서 주도적 성격척도(PPS; Proactive Personality Scale; Bateman & Crant, 1993)를 사용하였고, 그 결과 주도적 성격과 직무수행(Crant, 2000; Thompson et al., 2005), 경력결과(Seibert, Crant, & Kraimer, 1999), 리더십(Bateman & Crant, 1993; Crant & Bateman, 2000; Deluga, 1998), 조직적 혁신(Parker, 1998), 팀 수행(Kirkman & Rosen, 1999), 그리고 기업가 정신(Becherer & Maurer, 1999) 간의 관계를 증명하였다. 또한 주도적 성격은 성격 5요인이상의 영향력을 갖기도 한다. Thomas 등(2005)의 연구에서 객관적 경력 성공과 주관적 경력 성공을 예측하는데 있어서 성격 5요인보다 주도적 성격이 더 강한 관계를 갖고 있는 것으로 나타났으며, Crant(2000)의 연구에서도 주도적 성격을 가진 사람이 더 높은 수행을 보였다. 특히 본 연구에서는 주도적 성격이 다른 성격변인들을 통제하고 나서도 직무수행을 고유하게 설명하는 변량이 있음을 밝혀냈다. 이처럼 주도적 성격은 기존의 성격 5요인보다 더 영향력을 갖으며, 오히려 고유 설명변량을 가지고 있으므로 주도적 성격은 여러 가지 결과에 주요한 영향을 미칠 수 있을 것이다.

## 가. 주도적 성격과 발언행동 간의 관계

몇몇의 연구들은 주도적 성격과 발언행동 간의 관계에 대해서 설명하고 있다. Lepine & Van Dyne(1998)은 긍정적인 정서 상태를 경험한 사람들은 그들의 좋은 감정을 유지하기 위해서 주도적으로 하는 경향이 있기 때문에 집단의 만족과 발언 간에 관계가 있을 것이라고 하였으며, 그들은 발언을 주도적 행동으로 기술하였다. 또한 Crant 등(2011)의 연구에서는 주도적 성격이 발언행동에 정적인 연관이 있음을 밝혀냈다. 더욱이 본 연구에서는 성격 5요인보다 더 강하게 주도적 성격이 발언행동과 연관이 있음을 밝혀냈다. 그리고 Parker와 Collins(2010)의 연구에서는 주도적 과업행동으로 발언을 포함하였고, 주도적 성격과 주도적 과업행동 요인들 간의 관련성을 검증하였다. 연구 결과, 주도적 성격은 주도적 과업행동과 정적으로 관련이 있었으며 그 중에서 개인적 혁신과 발언행동을 가장 많이 설명하는 것으로 나타났다. 마지막으로 Ristig(2008)의 연구에서도 높은 수준의 주도적 성격을 가진 사람들이 발언의 수준도 높게 나타났다음을 보고하였다.

Parker와 Collins(2010)는 발언(voice), 책임지기(taking charge), 개인적 혁신(individual innovation), 문제 예방(problem prevention)이 조직의 내부적 환경에 변화를 가져오기 때문에 주도적 과업행동이라고 보았는데, 내부적 환경의 변화는 업무 방법을 향상시키거나 동료에게 영향을 줌으로써 야기된다. 따라서 변화를 가져오는데 있어서의 발언이 매우 중요하며, 이는 주도적 성격에 영향을 받을 것이라고 예측 할 수 있다. 또한 Bateman과 Crant(1993)의 연구에서 주도적 성격은 건설적 변화를 야기하는 것을 목적으로 한 활동과 변화를 반영하는 개인성취와 유의미한 정적 관련이 있음을 밝혀냈다. 또한 주도적 성격을

가진 사람이 환경적 변화에 영향을 미치고, 변화를 이끌어내기까지 인내한다는 것을 보고하였다.

이에 따라서 주도적 성격은 Maynes와 Posakoff(2013)의 발언유형 중 현재의 상황을 변화시키려하고 이러한 상황을 수정하고 의문을 가지는 도전적(Challenge)차원의 발언인 건설적, 파괴적 발언과 상관이 있을 것임을 예측할 수 있다. 그러나 주도적 성격은 혁신적이고 변화를 이끌어내려고 하기 때문에 조직에 대해서 전반적으로 비판만하고 다른 대안책을 제시하지 않는 파괴적 발언과는 부적인 상관이 있을 것으로 예측하였다. 따라서 주도적 성격은 건설적 발언과는 정적인 상관이 있을 것이며, 파괴적 발언과는 부적인 상관이 있을 것이다.

**가설 1.** 주도적 성격은 건설적 발언과 정적인 상관이 있을 것이다.

**가설 2.** 주도적 성격은 파괴적 발언과 부적인 상관이 있을 것이다.

### 3. 심리적 집합주의

집합주의-개인주의에 대한 연구는 사회심리학에서 문화를 분류하는 방식 중 하나의 차원으로 사용하고 있다(Triandis, 1985). Triandis(1995)는 집합주의-개인주의는 문화적인 수준에서의 용어이고, 심리학적 수준에서는 타인중심(allocentric)-개인중심(idiocentric)으로 구분하여야한다고 하였다. 또한 그는 심리학적 수준과 문화적 수준의 개념을 구별하는 것이 매우 중요하다고 하였다. 이와 같이 기존에는 문화적인 차이로써 집합주의-개인주의를 구분하였으나 시간이 지나면서 개인의 성향으로 보는 관점으로 변화하였으며, 두 수준을 같이 연구하기도 하였다(Triandis, 1995; Triandis, Bontempo & Villareal, 1988).

집합주의와 개인주의는 개인과 집단의 이익 중 어느 것을 더 중요하게 여기는지에 대한 것으로 구분 할 수 있다(Triandis, 1995) 두 차원은 양극단에 있는 것으로, 개인주의는 거대한 공동체와 자신들은 동떨어져 있다고 생각하고 개인의 이익만 생각하기 때문에 집단의 이익을 부차적으로 생각하는 것이고, 반면에 집합주의는 자신을 거대한 공동체의 한 부분이라고 생각하며 집단의 이익을 추구하기 위해서 개인의 이익을 부차적인 것으로 생각하는 것이다(Triandis, 1995; Wagner et al., 2012). 기존의 많은 연구들은 개인주의-집합주의를 문화권에 따른 차별적인 특성을 밝히는데 초점을 두었다. 그러나 많은 연구자들은 이와 같은 연구에 한계점들을 지적하였다. 먼저 국가수준의 개인주의-집단주의는 문화의 차이를 비교하는 연구들이 많이 이루어졌는데 국가수준의 문화를 독립변수로 다루다보니 통제할 수 없는 변인들이 너무 많아서 정확하게 어떠한 과정을 통해서 영향을 미치는 것인지에 대한 것을 파악하기가 어렵다(Leung & Vijver, 2008). 그리고 자기보고식이기 때문에 자신의 개인주의 혹은 집단주의 문화권에 속해있더라도 중요하게 여기는 단면이 국가마다 다를 수 있기에 한계가 있다고 하였다(윤영재, 2014).

또한 많은 선행연구에서 사용된 개인주의-집합주의 척도의 타당도가 확보되지 못하였고, 그로 인해 Jackson 등(2006)은 개인이 지각하는 구성개념인 심리적 집합주의를 제안하였으며, 심리적 집합주의의 세부차원으로 집단 내 목표에 대한 선호(Preference), 집단 내 순응(Reliance), 집단 구성원들에 대한 관심(Concern), 집단의 규준 수용(Norm acceptance), 집단의 목표에 대한 선호 차원(Goal priority)을 개념화하였다(김영주, 2008).

Jackson 등(2006)의 연구에서는 심리적 집합주의척도의 타당성을 입증하기 위하여 성격 5요인과의 관계를 검증하였다. 검증결과 성격 5요인 중에서 원만성(agreeable)만이 .23으로 심리적 집합주의와 유의미하게 정적인 상관이 있음

이 나타났다. 이는 심리적 집합주의가 성격 5요인과는 변별성이 있음을 나타낸다. 또한 성격 5요인과 심리적 집합주의가 과업수행, 조직시민행동, 반생산적 행동, 철회행동과의 관계를 살펴보았는데, 연구결과 심리적 집합주의가 과업수행과 조직시민행동에는 정적으로 관련이 있는 반면에 반생산적 행동과 철회행동과는 부적으로 관련이 있음을 밝혀냈다. 그러나 성격 5요인은 심리적 집합주의와는 다르게 해당 변인들과 유의미하지 않은 결과가 나타났다. 이는 심리적 집합주의가 성격 5요인과 변별성이 존재하며, 오히려 성격 5요인 이상의 영향력을 갖고 있음을 나타낸다.

#### 가. 심리적 집합주의와 발언행동 간의 관계

Jackson 등(2006)은 심리적 집합주의를 ‘동료들과 과업을 수행하면서 개별 구성원으로 직무를 수행하는 것보다 집단으로 목표를 달성하는 것이 효과적일 것’이라는 믿음을 갖고 서로가 존중하고 집단의 성과목표를 달성하기 위해 애쓰는 개인의 태도’라고 제시하였다(한태영, 2008).

심리적 집합주의는 개인수준의 차원으로 다양한 수행을 예측하는 것으로 나타났다. 이전에 언급하였듯이 심리적 집합주의는 조직시민행동과 과업수행에 정적인 관련이 있었으며, Hui와 Yee(1999)의 연구에서는 심리적 집합주의가 직무만족과 정적인 관련이 있음을 밝혀냈다. 또한 한태영(2008)은 집합주의와 적응수행이 정적인 상관을 갖는다는 것을 밝혀냈으며, 집합주의 성향이 높은 사람은 낮은 사람보다 직무탈진 수준이 높을 때, 더 높은 적응수행 수준을 보인다는 것을 밝혀냈다.

Maynes와 Posakoff(2013)의 연구에서는 원만성을 가진 사람들은 다른 사람들과의 관계를 유지하기 위해서 모든 발언행동 유형에 부적인 영향을 미칠 것

이라고 가정하였으나, 연구 결과 원만성은 방어적 발언과만 부적인 상관을 보였다. 연구자들은 이러한 결과에 대해서 원만성을 가진 사람들은 다른 사람들과의 관계를 중요시하기 때문에 자기만의 이익을 주장할 수 없으므로 나타난 결과라고 하였다. 이를 토대로 심리적 집합주의가 높은 사람들도 자신의 이익보다는 집단의 이익을 중요시하기에 자신에게 불리하더라도 집단에게 긍정적인 영향을 가져다준다면 수용할 것이고 따라서 방어적 발언과는 부적인 상관이 있음을 예측할 수 있다.

또한 집합주의 사회의 구성원들은 남을 돕는 행동을 선호하며, 이들은 자신이 속한 집단의 규범을 쉽게 받아들이고, 집단에 대한 높은 수준의 소속감, 애착심 및 몰입을 가진다(Cox et al., 1991; 김영주, 2008에서 재인용). 집단주의 구성원들의 이러한 경향성은 조직에 대한 다른 사람들의 불공정한 비판에 대해서 조직에 애착감과 소속감을 갖고 자신의 조직을 옹호할 것임을 예측할 수 있다.

따라서 심리적 집합주의는 Maynes와 Posakoff(2013) 발언유형 중 조직의 현 상황에 적응하여 유지하려고 하는 보존적(Preservation) 차원의 발언인 지지적, 방어적 발언과 상관이 있을 것이다. 그러나 심리적 집합주의는 조직의 이익을 우선시하기 때문에 자신에게 다가올 위험을 방지하기 위해 조직에 이익이 되는 변화를 거부하는 방어적 발언과는 부적인 상관이 있음을 예측할 수 있다. 따라서 심리적 집합주의 주의 성향은 조직을 옹호하는 지지적 발언과는 정적인 상관이 있을 것이고, 조직에게 이익이 되는 변화를 반대하는 방어적 발언과는 부적인 상관이 있을 것이다.

**가설 3.** 개인의 심리적 집합주의 성향은 지지적 발언과 정적인 상관이 있을 것이다.

가설 4. 개인의 심리적 집합주의 성향은 방어적 발언과 부적인 상관성이 있을 것이다.

#### 4. 냉소적 성격(Trait cynicism)

고대 그리스 시대의 냉소주의자들은 높은 윤리와 도덕을 지향하였으며, 이를 충족하지 못한 사람들을 적대적으로 취급하였다. 그러한 적대감을 타인에게 직접적으로 표현하는 수단이 바로 냉소주의를 표방하는 것이다. 냉소주의에 대한 연구는 여러 측면에서 시도되었으며, 총 4가지 영역으로 구분 될 수 있고 각 영역에 따라 냉소주의의 개념이 발전되어왔다. 첫 번째 연구영역은 안정적인 성격특질로 파악하는 연구이고, 두 번째는 사회적으로 바람직하지 않은 정서로 파악하는 관점이다. 세 번째는 냉소주의를 조직이라는 상황에 한정시켜 특정 대상을 지니며 경험과 시간 경과에 따라서 달라지는 태도로 보는 것이다. 마지막은 조직냉소주의의 개념과 다른 개념들을 구분하는 연구로 최근에 주로 이루어지고 있다(장지선,2012).

냉소주의에 대한 특질적 접근법은 냉소주의를 인간의 본성에 대한 것으로 여긴다(Costa, Zonderman, McCrae, & Wilams, 1986; Greenglass & Julkunen, 1989; Abraham. 2000). Costa 등(1986)은 특질적 냉소주의를 다른 사람을 신뢰하지 못하는 지속되는 믿음과 인간본성에 대한 일반적인 학문을 반영한다고 하였다. 특질적 접근법들의 연구들은 대부분 냉소성을 MMPI의 냉소적 적대감으로 측정하고, 임상적인 분야에서 주로 이루어졌다. Graham(1993/2007)은 냉소적 적대감이 높은 경우 냉소적이고 의심이 많으며 잘 믿지 못하고, 화가 많이 나는데 사람과의 관계에서 더 많이 나타난다. 또한 우호적이지 않으며, 적대감을 다른 사람 탓으로 돌린다. 그리고 사회적 지지가 부족하다고 지각하고, 자기

개념이 빈약하고, 심리적으로 잘 적응하지 못한다고 하였다. 이외에도 냉소적 성격을 Kanter와 Mirvis(1989)의 냉소주의 척도로 측정 할 수 있는데 이는 주로 조직분야에서 사용된다. Kanter와 Mirvis(1989)는 특질적인 냉소성이 개인의 사리사욕에 의해서 동기화되는 인간행동이라고 주장하였다. 또한 특질적 냉소성이 업무에서 자신들의 기여의 이익을 가지기위해서 나타난다고 주장하였다.

### 가. 냉소적 성격과 발언행동 간의 관계

Hochwarter 등(2004)은 냉소적 성격(trait-based cynicism)에 대해 ‘상황적 조건들에 영향을 받지 않는 적극적인 행동의 기저를 이루는 내재된 불신을 포함하는 다른 사람들에 대한 좌절, 실망 그리고 무시로 대표되는 성격특성’이라고 정의하였다.

Abraham(2000)은 냉소적 성격의 기본인 뿌리깊은 불신은 정직하지 않고 남을 음해하며, 이기적인 사람들을 걱정하는 정도에 기초한다고 하였다. 따라서 그들은 인간본성에 따르는 이러한 부정적인 인식이 조직 환경에도 전환된다는 것은 매우 이치에 맞다고 하였다. 또한 Kanter와 Mirvis(1989)는 미국직장인들이 43%가 “사람들이 일확천금을 얻기 위해 무엇이든하고 거짓말을 하며, 가면을 쓰는 것은 기본적 인간본성의 모든 부분에 있다.”고 믿는 냉소성을 갖고 있다고 하였다. 이는 조직의 종업원들의 일부가 냉소적 성격을 가지고 있으며, 이러한 성격이 조직 장면에도 전환되어 조직에 영향을 미칠 수 있다.

조직 장면에서 냉소적 성격이 어떠한 영향을 미치는지에 대한 몇몇의 연구가 존재한다. Smith 등(1988)은 냉소적 적대감은 상사, 동료, 부하와의 대인관계 스트레스와 정적으로 관련이 있으며, 업무, 대인관계, 임금, 승진에 대한 만족에



있어서는 부적인 관련이 있음을 보고하였다. 또한 Hochwarter(2004)는 특질적인 냉소주의가 조직냉소주의와 정적인 관련이 있으며, 직무만족과 조직시민행동과는 부적인 관련이 있음을 보고하였다. 또한 Chiaburu 등(2013)은 조직냉소주의에 대해 메타분석을 실시하였는데, 조직냉소주의에 영향을 미치는 선행변인들 중 종업원의 기질적인 특성에서 특질적인 냉소주의가 다른 특성(긍정정서, 부정정서)보다 더 많이 조직 냉소주의를 설명하는 것으로 나타났다.

이와 같이 특질적 냉소주의는 조직에도 고유한 영향을 미치며, 고유한 영향력을 갖는다. Hart와 Hope(2004)는 냉소적 적대감과 심리적 취약성간의 관계에 있어서 성격 5요인 중 신경증의 혼재효과(Confounding effect)를 중심으로 측정을 하였다. 본 연구에서 냉소적 적대감과 신경증간의 정적인 관련이 있음을 보고하였으며, 다른 심리적 변인들(스트레스사건, 부정정성, 비이성적 사고, 사회적 자원인식)과 냉소적 적대감의 관계에 있어서 신경증을 통제하였을 때보다 통제하지 않았을 때 더 큰 영향을 미치며, 심지어는 신경증을 통제한 후에는 관련성이 없어지거나 유의미하지 않은 관계성을 나타내는 변인들도 존재하였다. 따라서 이는 냉소적 적대감과 신경증간의 강한 관련성이 있음을 보여준다고 볼 수 있다.

Maynes와 Posakoff(2013)는 발언행동의 4가지 유형과 성격 5요인간의 관계에 대해서 검증하였다. 그 중 정서적 안정성(Emotional stability)이 발언행동의 유형 중 방어적 발언, 그리고 파괴적 발언과 유의미한 부적인 상관이 있음을 보고하였다. 이는 신경증이 방어적 발언, 그리고 파괴적 발언과 정적인 상관이 있을 것임을 알 수 있으며, 이에 따라 신경증과 강한 관련성을 갖는 냉소적 성격이 방어적 발언 그리고 파괴적 발언과 정적인 상관이 있음을 예측할 수 있다.

가설 5. 냉소적 성격은 방어적 발언과 정적인 상관에 있을 것이다.

가설 6. 냉소적 성격은 파괴적 발언과 정적인 상관에 있을 것이다.

## 5. 조직신뢰

신뢰는 그 대상에 따라 동료신뢰, 상사신뢰, 부하신뢰, 조직신뢰, 조직간 신뢰 등으로 구분되어 연구되고 있다(Hosmer, 1995). 신뢰에 대한 연구에서 상사신뢰와 같은 대인관계 측면의 신뢰의 연구가 조직신뢰연구보다 상대적으로 더 많이 존재한다. 이는 기존의 신뢰객체를 특정인물로 두었기 때문에 특정인물이 아닌 집단이나 조직 등에 관한 연구가 많이 진행되지 않았었다. 그러나 임성만(2004)의 연구에서 조직구성원의 조직신뢰의 기반요인을 추출하였고, 조직신뢰가 맥락요인으로서 구성원의 신뢰 및 다른 구성원과의 관계에 영향을 미친다는 것을 밝혀냈다. 또한 많은 연구들에서 조직신뢰가 다양한 조직유효성에 영향을 미치고 있음을 검증하였다(Aryee et al, 2002.; Liou, 1995.; 서재현, 2005.; 최익봉, 2004.; 최재욱, 2013 등).

조직신뢰에 대해서는 다양한 정의가 존재한다. Spence 등(2001)은 ‘조직을 믿고 조직으로부터 손해 보지 않을 것이라는 전제하에 위협을 감수하는 것’이라고 정의하였으며, Rousseau 등(1998)은 ‘회사의 정책실행이나 의도에 대한 긍정적인 기대를 바탕으로 자신에게 미칠 수 있는 위험부담을 기꺼이 수용하려는 심리상태’로 정의하였다. 또한 Tan과 Tan(2000)은 ‘조직이 구성원들에게 이익이 되거나 최소한 해가 되지 않는 행동을 수행하는 것이라는 구성원들의 확신’이라고 정의하였으며, 류승민(2008)은 ‘조직이라는 실제적 대상과 조직구성원 간 관계에서 형성되는 신뢰’라고 정의하였다. 공통적으로 조직에게 긍정적인 믿음, 기대를 바탕으로 위험감수를 하고 수행하는 것을 언급하고 있다.

Mayer 등(1995)은 이전의 다양한 분야의 선행연구들을 검토하여 조직신뢰에 대한 통합모형을 제안하였다. 통합모형은 그림 1에 제시하였다. 이에 나타나듯 신뢰성에 대한 요소들로는 능력, 배려심, 진실성이 있었으며 이를 통해 신뢰가 형성된다고 할 수 있다. 또한 신뢰가 형성되는데 있어 신뢰자의 성향이 신뢰를 형성하는 정도를 조절하며, 형성된 신뢰는 위험을 감수하게 하며 이는 조직에 영향을 주는 결과로 나타날 것이다.

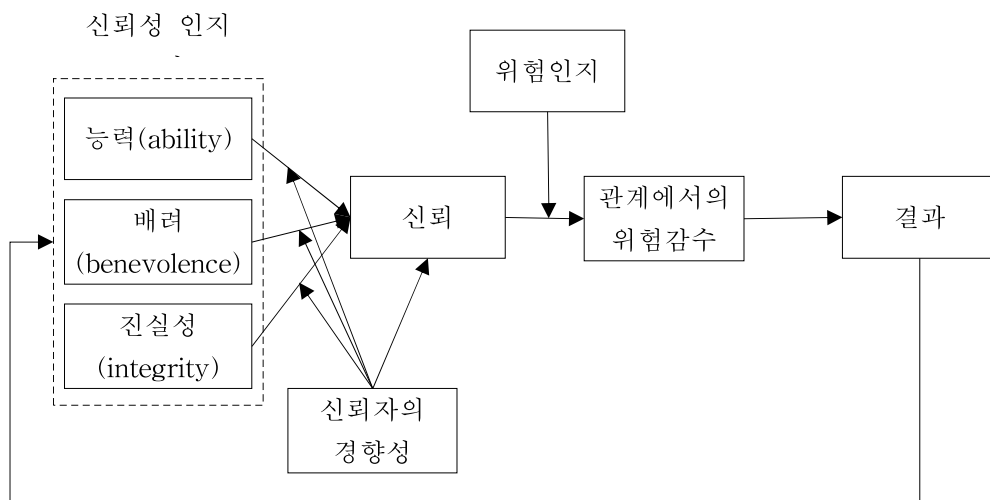


그림 1. Mayer, Davis, Schoorman의 신뢰의 통합모형

Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), p. 715에서 인용

조직신뢰가 조직유효성에 미치는 영향에 대해서 연구가 이루어졌으며, 국내에서도 많이 이루어졌다. Aryee 등(2002)은 조직신뢰가 조직몰입, 직무만족과 정적인 영향이 있으며, 이직의도에는 부적으로 영향을 미침을 밝혀냈다. 또한 국내에서는 서재현(2005)은 조직신뢰가 직원들의 역할 내 행동에 긍정적인 영향을 미친다고 하였으며, 박계홍과 송광영(2005)은 조직신뢰가 조직시민행동

에도 긍정적인 영향을 미치는 것을 밝혀냈다. 또한 이재훈과 최익봉(2004)은 조직신뢰가 직무만족에 정적인 영향을 미치며, 이직의도에는 부적인 영향을 미친다고 하였으며, 최재욱(2013)은 조직신뢰가 조직몰입과 조직시민행동에도 정적인 영향을 미치는 것을 발견하였다. 따라서 조직신뢰는 조직에 많은 영향을 줄 수 있음을 알 수 있다.

### 가. 개인 특성과 발언행동 간의 관계에서 조직신뢰의 조절효과

앞서 언급되었듯이 신뢰는 위험감수(risk taking)을 가져온다(Mayer, 1995). 예를 들면 조직은 매우 중요한 일을 자신의 직원에게 맡김으로써 위험감수를 하고, 직원들은 조직에 필요한 주의를 기울이고 도움을 줌으로써 위험감수를 한다. 만약 일이 잘못될 경우에는 조직은 경제적, 사회적 문제 등 다양한 문제를 직면해야하며, 직원은 이에 대한 책임을 져야한다. 이렇듯 신뢰의 수준은 신뢰자(trustor)가 위험감수를 해야 하는 정도에 영향을 미친다. 종업원들이 발언을 하는 것은 그들의 입장에서는 위험을 감수하는 일이고 조직에 대한 신뢰가 발언을 하는데 있어서 매우 중요한 역할을 할 것이다.

그러나 조직 신뢰와 발언간의 관계를 직접적으로 검증하는 연구는 거의 이루어지지 않았다. 관련된 연구로는 Ristig(2008)의 연구가 존재하는데 연구결과 신뢰와 발언간의 정적인 상관성이 있는 것으로 나타났으며, 그들은 plant managers와 자신의 조직에 대해 높은 신뢰를 가진 사람들이 높은 수준의 발언을 할 것이라고 하였다. 조직신뢰와 유사한 연구로는 Gao 등(2011)의 연구가 있다. 그들은 상사에 대한 신뢰가 종업원의 발언행동과 정적으로 연관이 있음을 밝히고 있다. 이는 상사에 대한 신뢰가 높은 사람이 더 많은 발언행동을 할 것이라는 것을 의미한다. 또한 Farndale 등(2011)의 연구에서는 고위 관리자에

대한 신뢰가 발언행동에 정적인 영향을 주는 것을 발견하였다. 상사신뢰는 조직신뢰와 매우 상관이 높은 개념으로 여러 연구에서 둘 간의 유의미한 상관이 있음이 검증되었다(Aryee, 2002; 황정희, 2009; 정선미, 2008; 손동성, 2012). 따라서 조직신뢰가 발언행동에 영향을 줄 것임을 예측할 수 있다. 이들의 연구에서의 발언은 건설적인 발언과 매우 유사하다.

앞서 언급되었듯이 조직신뢰는 조직 유효성에 영향을 미친다. 조직유효성 중 조직몰입은 자신의 조직에 대해서 개인들이 갖고 있는 정서적 반응으로 조직의 가치와 목표에 대한 믿음과 애착을 의미하며(Cook & Wall, 1980), 기존의 연구 결과들은 조직신뢰가 조직몰입에 정적인 영향을 준다고 하였다. 이는 조직에 대한 신뢰수준이 높은 종업원들은 조직에 대한 몰입도가 높아져 조직에 대해서 비판을 하지 않을 것이고, 조직에 부정적인 영향을 주는 발언을 하지 않을 것임을 예측 할 수 있다.

그러나 개인 특성 변인 중 냉소적 성격과 발언행동(방어적, 파괴적)간의 관계는 조직신뢰의 정도에 의해 많은 영향을 받지 않을 것이다. 그 이유는 냉소적 성격의 정도는 거의 변할 수 없음을 가정하고 있기 때문이다(Dean et al., 1998). 냉소적 성격은 특정한 상황에 상관없이 개인과 사회 그리고 조직과 업무의 측면에 영향을 줄 수 있다(Hochwarter et al., 2004). 따라서 냉소적 성격은 조직신뢰의 정도에 영향을 받지 않을 것으로 예측할 수 있으므로 조직신뢰의 조절효과와 연관이 없을 것이라고 가정하였다.

종합하였을 때, 조직에 대한 신뢰의 정도에 따라서 종업원들의 위험감수의 정도도 달라져 발언을 하는 정도를 조절할 것으로 예측 할 수 있으며, 이에 따라서 조직에 대한 신뢰가 Maynes와 Posakoff(2013)의 연구에서 조직에 긍정적인 영향을 주는 지지적 발언과 건설적 발언을 더하려고 하게 할 것이며, 부정적인 영향을 주는 방어적 발언과 파괴적 발언의 정도를 약하게 할 것이다. 그

러나 냉소적 성격은 특정한 상황에 관계없이 변동되지 않기 때문에 조절효과에 대한 가설에는 제외하였다.

**가설 7.** 조직에 대한 신뢰는 주도적 성격과 도전적 발언행동 간의 관계를 조절할 것이다.

**가설 7-1.** 조직에 대한 신뢰는 주도적 성격과 건설적 발언행동 간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 높은 조직신뢰 수준에 따라 주도적 성격과 건설적 발언행동 간의 정적관계는 더 강하게 나타날 것이다.

**가설 7-2.** 조직에 대한 신뢰는 주도적 성격과 파괴적 발언 간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 높은 조직신뢰 수준에 따라 주도적 성격과 파괴적 발언행동 간의 부적관계는 더 강하게 나타날 것이다.

**가설 8.** 조직에 대한 신뢰는 심리적 집합주의와 보존적 발언행동 간의 관계를 조절할 것이다.

**가설 8-1.** 조직에 대한 신뢰는 심리적 집합주의와 지지적 발언행동 간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 높은 조직신뢰 수준에 따라 심리적 집합주의와 지지적 발언행동 간의 정적관계는 더 강하게 나타날 것이다.

**가설 8-2.** 조직에 대한 신뢰는 심리적 집합주의와 방어적 발언행동 간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 높은 조직신뢰 수준에 따라 심리적 집합주의와 방어적 발언행동 간의 부적관계는 더 강하게 나타날 것이다.

위의 가설들을 바탕으로 본 연구에서는 개인특성(주도적 성격, 냉소적 성격, 심리적 집합주의)가 발언행동의 유형에 따른 각각의 관계에서 조직신뢰의 조절효과를 알아보고자 한다. 본 연구의 연구모형은 그림 2로 제시하였다.

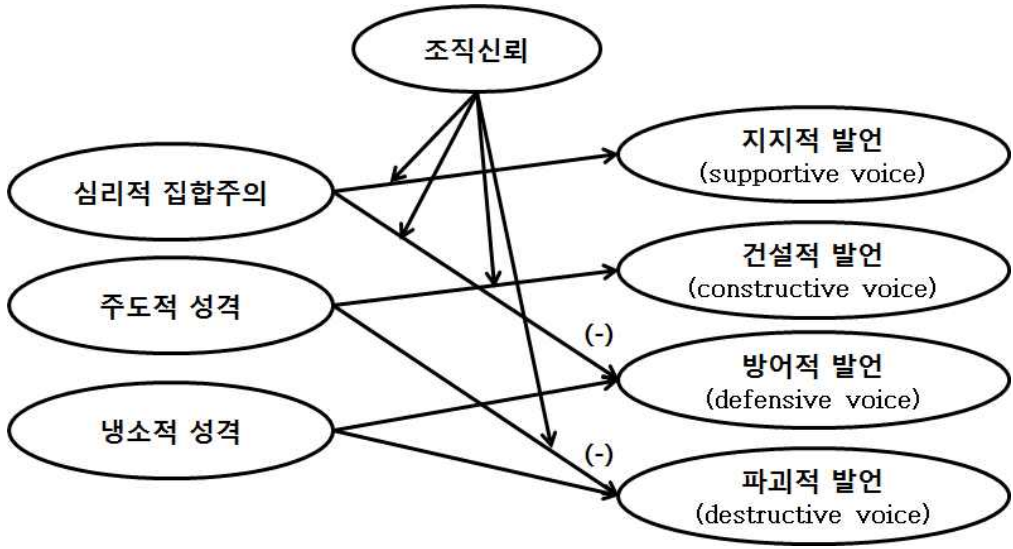


그림 2. 연구모형

### III. 연구방법

#### 1. 연구대상 및 자료 수집

본 연구의 자료 수집을 위해 장훈장학회로부터 후원을 받아 온라인 설문기관인 인바이트로부터 국내의 직장인을 대상으로 설문을 실시하였다. 신뢰에 대한 신뢰성 있는 응답을 얻기 위해 총 근무 경력이 1년인 사람은 조사대상자에 제외하였으며, 조사 대상자의 성별, 나이, 직급, 직무분야 등에는 제한을 두지 않고 표집하였다. 총 350부의 설문을 실시하였고, 불성실한 응답을 한 설문지를 제외하여 총 309부를 분석에 사용하였다.

조사 대상자의 인구통계학적 특성은 표 3에 제시하였다. 인구통계학적 특성을 자세히 살펴보면 전체 209명 중 남성이 203명(65.7%), 여성이 106명(34.3%)으로 여성에 비해 남성이 매우 많았다. 연령대는 30대가 119명(38.5%)으로 가장 많이 차지하였으며 20대가 28명(9.1%), 40대가 109명(35.3%), 50대가 48명(15.5%), 60대 이상이 5명(1.6%)이었다. 최종학력은 대졸이 195명(36.1%)으로 가장 많았으며 그다음으로는 전문대졸이 57명(18.4%), 대학원 이상이 34명(11.0%), 고졸이 22명(7.1%), 중졸 이하가 1명(0.3%)이었다. 조사대상자들의 총 근속기간은 13개월부터 42년8개월까지의 다양한 분포를 보였으며, 평균은 158.51개월(표준편차 100.3개월)이었다. 직급은 사원급이 68명(22.0%)로 가장 많았으며 그 다음으로 과장급이 67명(21.7%), 대리급이 63명(20.4%), 부장급이 44명(14.2%), 차장급이 34명(11.0%), 임원급이 33명(10.7%)이었다. 마지막으로 직무는 일반 사무직이 241명(78.0%)으로 가장 많았으며, 영업이 11명(3.6%), 생산/노무직이 7명(2.3%), 서비스직이 18명(5.8%), 전문직이 38명(10.4%)이었다.



표 3. 조사대상자의 인구통계학적 특성

인구통계변인	구분	빈도	백분율(%)
성별	남성	203	65.7
	여성	106	34.3
연령	20대	28	9.1
	30대	119	38.5
	40대	109	35.3
	50대	48	15.5
	60대이상	5	1.6
최종 학력	중졸이하	1	.3
	고졸	22	7.1
	전문대졸	57	18.4
	대졸	195	36.1
	대학원졸이상	34	11.0
총 근속 개월	범위 13개월~512 개월(42년 8개월)	평균 158.51 개월	표준편차 100.30 개월
	직급		
	사원급	68	22.0
	대리급	63	20.4
	과장급	67	21.7
	차장급	34	11.0
	부장급	44	14.2
	임원급	33	10.7
직업	일반사무/관리	241	78.0
	영업	11	3.6
	생산/노무	7	2.3
	서비스	18	5.8
	전문	32	10.4

N=309

## 2. 측정도구

### 가. 발언행동

본 연구에서는 종업원의 발언행동인 지지적, 건설적, 방어적, 파괴적 발언행동을 측정하기 위해 Maynes와 Pedsakoff(2013)가 개발하고 타당화한 척도를

번안하여 사용하였다. 4가지의 발언행동 유형에 대해 각각 5문항으로 총 20문항으로 구성되어있다. 지지적 발언행동의 대표적인 문항의 예로는 “다른 사람들이 가치있는 조직 프로그램에 대해 부당하게 비판할 때, 해당 프로그램을 옹호한다.”가 있으며, 건설적 발언행동의 예로는 “새롭게 또는 효율적으로 일을 처리하는 방법에 관해 자주 제안을 한다.”가 있다. 또한 방어적 발언행동의 예는 “조직에서 제안한 업무방법 변화가 장점이 있음에도 불구하고 고집스럽게 반대한다.”가 있으며, 마지막으로 파괴적 발언행동의 예는 “조직의 정책이나 목표에 대해 헐뜯는 말을 자주한다.” 등이 있다. 모든 문항들은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다. 본 척도의 내적 일치 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .84였다.

#### 나. 주도적 성격

본 연구에서 주도적 성격을 측정하기 위해 Bateman과 Crant(1993)가 개발한 주도적 성격척도(Proactive Personality Scale)를 10개의 문항으로 수정하고 단축시킨 Seibert, Crant Kraimer(1999)의 척도를 황애영과 탁진국(2010)이 국내 설정에 맞게 번안한 척도를 사용하였다. 주도적 성격 문항의 예는 “나는 항상 건설적인 변화를 가져오는 핵심적인 역할을 해왔다.”, “마음에 들지 않는 것이 있다면, 나는 마음에 들도록 그것을 변화시킨다.”가 있다. 모든 문항에 대하여 Likert 5점척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다. 본 척도의 내적 일치 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .85이다.

#### 다. 심리적 집합주의

본 연구에서 심리적 집합주의를 측정하기 위해 Jackson 등(2006)이 개발하고 타당화한 심리적 집합주의 문항 15개를 번안하여 사용하였다. 본 척도는 5개의 하위요인으로 구성되어있으며, 하위요인은 선호(Preference), 신뢰(Reliance), 염려(Concern), 규칙수용(Norm acceptance), 목표우선시(Goal priority)이다. 각 하위요인 당 3문항으로 구성되어있으며, 대표적인 문항으로는 선호에는 “혼자 일하기 보다는 구성원들과 함께 일하는 것을 좋아한다.”, 신뢰에는 “구성원들이 각자 자신이 맡은 역할을 다 할 것이라고 믿는다.”, 염려에는 구성원들의 건강은 나에게 중요하다.“, 규칙수용에는 ”구성원들의 규범을 따른다.“ 목표우선시에는 ”내 자신보다는 구성원들의 목표에 더 관심을 갖는다.“ 등이 있다. 모든 문항들은 Likert 5점척도(1=매우 동의하지 않는다., 2=약간 동의하지 않는다., 3=보통이다, 4=약간 동의한다. 5=매우 동의한다.)로 측정하였다. 본 척도의 내적 일치 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .89이다.

#### 라. 냉소적 성격

본 연구에서 냉소적 성격을 측정하기 위해 Kanter와 Mirvis(1989)가 개발한 개인적 냉소주의의 문항을 번안하여 사용하였다. 본 척도의 총 7문항으로 구성되어있다. 냉소적 성격 문항의 예는 “사람들은 실제보다 서로에 대해 더 걱정하는 척한다.”이다. 변인의 척도는 Likert 5점척도(1=매우 동의하지 않는다., 2=약간 동의하지 않는다., 3=보통이다, 4=약간 동의한다. 5=매우 동의한다.)로 측정하였다. 본 척도의 내적 일치 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .70이다.

#### 마. 조직신뢰

본 연구에서 조직에 대한 신뢰를 측정하기 위해 Cook과 Wall(1980)이 개발한 설문문항과 Robinson(2006), Daley와 Vasu(1998), Tellefsen과 Thmas(2005) 등이 개발하거나 사용한 문항을 참조하여 문항을 구성하고 타당화한 김호균(2008)의 척도를 사용하였다. 본 척도는 총 8문항으로 구성되어있다. 조직신뢰에 대한 대표적인 문항의 예는 “우리 조직은 조직구성원들의 의견을 충족시키려고 성실히 노력한다.” 등이 있다. 모든 문항들은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다. 본 척도의 내적 일치 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .91이다.

### 3. 분석방법

본 연구에서 변인들 간의 상관관계 및 가설검증을 위해 SPSS 18.0과 AMOS 18.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 먼저 모든 변인들의 신뢰성을 검증하기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였으며, 발 언행동 척도의 타당화를 확인하기 위해 요인분석을 실시하였다. 다음으로 모든 변인들의 평균과 표준편차를 알아보기 위해 상관분석을 실시하여 변인들 간의 상호연관성을 확인하였다. 본 과정에서 종속변인과 유의미한 상관을 보이는 인구통계학적특성을 확인하고 가설검증을 위해 통제변인으로 사용하였다. 이후에 선행변인의 주효과를 알아보기 위해 AMOS 18.0을 사용하여 모형적합도와 주효과를 확인하였다. 마지막으로 조절효과를 검증하기 위해 SPSS 18.0을 사용하여 위계적 회귀분석을 실시하였고 본 과정에서 변인의 다중공선성을 방지하기 위해 데이터를 센터링 한 후 위계적 회귀분석을 실시하였다.

## IV. 결과

### 1. 발언행동 척도의 구성타당도 검증

종속변인인 발언행동을 측정하기 위해 사용한 Maynes와 Pedsakoff(2013)가 개발하고 타당화한 발언행동 척도는 국내에서 통합적으로 사용한 적이 없었으며, 직접 번안하였기 때문에 이를 타당화하기 위한 요인분석을 실시하였다. 발언행동 척도가 기존 논문과 같이 4가지 하위요인인 지지적 발언행동, 건설적 발언행동, 방어적 발언행동, 파괴적 발언행동으로 구분이 되는지 검증하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인추출방식은 주성분분석을 사용하였으며, 요인회전은 베리맥스를 사용하였다. 또한 고유값(eigen value)이 1을 기준으로 분석을 실시하였으며, 부하량은 .60이상일 경우에만 나타나도록 하였다.

탐색적 요인분석 결과는 표 4에 제시하였다. 표에서 나타나듯이 발언행동의 요인은 지지적, 건설적, 방어적, 파괴적 발언행동으로 4가지 요인이 추출되었으며, 이는 각각의 발언행동의 유형이 독립된 요인으로 구분될 수 있음을 의미한다. 요인 부하량은 .60이상이었으며, 요인의 전체 설명량은 총 73.02%였다.

표 4. 발언행동 요인분석 결과

		지지 적 발언	건설 적 발언	방어 적 발언	파괴 적 발언
다른 직원들이 유용한 조직정책에 대해서 불공 정하게 비판을 할 때, 해당 정책을 옹호한다. (지지적 발언행동4)	.78				
다른 사람들이 장점을 가진 조직정책에 대해 불공정한 문제를 제기할 때, 해당 정책을 지지 하는 발언을 한다.(지지적 발언3)	.77				

다른 사람들이 가치 있는 조직프로그램에 대해 부당하게 비판할 때, 해당 프로그램을 옹호한 다.(지지적 발언1)	.74
다른 사람들이 생산적인 업무절차에 대해 부적 절한 비판을 할 때, 해당 절차에 대해 지지를 표명한다.(지지적 발언2)	.73
다른 사람들이 효과적인 업무처리방법에 대해 서 근거 없는 비판을 할 때, 해당 업무방법을 옹호한다.	.71
<hr/>	
업무방법이나 절차를 향상시키는 방법에 관한 제안을 자주한다. (건설적 발언4)	.87
업무 프로젝트의 성과를 높이기 위해 변화방법 에 관한 제안을 자주 한다.(건설적 발언2)	.86
새롭게 또는 효율적으로 일을 처리하는 방법에 관해 자주 제안을 한다.(건설적 발언1)	.83
일반적으로 새롭거나 더 효율적인 업무방법에 대해 아이디어를 제안한다.(건설적 발언5)	.82
업무와 관련된 문제를 수정하는 방법에 관한 조언을 자주한다.(건설적 발언3)	.80
<hr/>	
업무수행에서의 변화가 불가피한 상황임에도 불구하고 변화에 소리 높여 반대한다.(방어적 발언3)	.88
조직에서 제안한 업무방법 변화가 장점이 있음 에도 불구하고 고집스럽게 반대한다.(방어적 발언1)	.85
업무정책에서의 변화가 필요함에도 불구하고 이러한 변화에 소리 높여 반대한다.(방어적 발 언5)	.84
업무절차에서의 변화가 타당함에도 불구하고 이러한 변화에 강하게 반대한다.(방어적 발언 4)	.84
업무정책을 바꾸는 것이 최상임에도 불구하고, 변화를 공개적으로 반대한다.(방어적 발언2)	.83
<hr/>	
조직의 업무절차나 방법에 대해 지나치게 비판 적인 말을 자주한다.(파괴적 발언4)	.86

조직에서 일을 처리하는 방법에 관해 지나치게 비판적인 말을 자주한다.(파괴적 발언3)					.84
조직의 정책이나 목표에 대해 험뜯는 말을 자주한다.(파괴적 발언1)					.77
업무와 관련된 새로운 프로그램에 대해 심한 비판을 자주한다.(파괴적 발언2)					.77
비록 비판이 근거가 없더라도 조직정책을 신랄하게 비판한다.(파괴적 발언5)					.61
<hr/>					
Eigen value	2.99	3.64	4.45	3.52	
<hr/>					
설명변량(%)	14.93	18.22	22.26	17.61	

주. 요인추출방법: 주성분 분석, 회전방법: 베리맥스

## 2. 측정변인들의 기술 통계치 및 상관

본 연구에 사용되는 변인들 간의 관련성을 살펴보기 위해 상관분석을 실시하였으며, 변인들의 평균, 표준편차, 상호상관은 표 5에 제시하였다. 먼저 선행 변인에 대한 기술 통계치를 살펴보았을 때, 심리적 집합주의의 평균이 3.51, 주도적 성격이 3.42, 냉소적 성격이 3.21로 모두 유사하게 나타났다. 그리고 발언행동 유형들의 평균은 지지적 발언이 3.42으로 가장 높게 나타났으며 그 다음으로는 건설적 발언행동이 3.36, 파괴적 발언행동이 2.42, 방어적 발언행동이 2.32로 나타났다. 상대적으로 지지적 발언행동과 건설적 발언행동의 평균이 방어적 발언행동과 파괴적 발언행동보다 더 높게 나타나 사람들이 예방적 차원의 발언행동보다는 촉진적 차원의 발언행동을 더 많이 하는 것으로 볼 수 있다. 그러나 본 연구에서는 5점 척도로 시행하였기 때문에 중간인 3점대에서 크게 벗어나지 않아 예방적 차원의 발언행동을 하는 수준이 낮다고는 볼 수 없을 것이다.

다음으로 인구통계학적변인과 주요 변인간의 상관에 대해서 살펴보면 연령은 지지적 발언( $r=.24, p<.01$ ), 건설적 발언( $r=.28, p<.01$ )과 정적인 상관을 보인 반면에 방어적 발언( $r=-.15, p<.01$ )과 파괴적 발언( $r=-.24, p<.01$ )과는 부적의 상관을 보였다. 근속개월도 연령과 동일하게 지지적 발언( $r=.30, p<.01$ ), 건설적 발언( $r=.35, p<.01$ )과 정적인 상관을 보인 반면에 방어적 발언( $r=-.15, p<.01$ )과 파괴적 발언( $r=-.20, p<.01$ )과는 부적의 상관을 보였다. 이는 연령이 높거나 근속 개월이 길수록 촉진적 발언행동을 많이 하고 예방적 발언행동을 적게 하는 것으로 볼 수 있다. 또한 직급이 지지적 발언( $r=.26, p<.01$ ), 건설적 발언( $r=.36, p<.01$ )과 정적인 상관을 보이고 있다. 이는 직급이 높을수록 촉진적 발언행동을 더 많이 하는 것을 나타낸다.

마지막으로 독립변인들과 종속 변인들 간의 관계에 대해 살펴보았다. 먼저 주도적 성격은 발언 행동 유형들 중 촉진적 차원인 지지적 발언( $r=.33, p<.01$ )과 건설적 발언( $r=.59, p<.01$ )과 정적인 상관을 보였으나 예방적 차원인 방어적 발언과 파괴적 발언과의 상관은 유의미하지 않게 나타났다. 두 번째로 심리적 집합주의는 발언행동 유형들 중 지지적 발언( $r=.25, p<.01$ ), 건설적 발언( $r=.42, p<.01$ )과는 정적인 상관을 보이고 파괴적 발언( $r=-.21, p<.01$ )과는 부적의 상관을 보였다. 그러나 방어적 발언과는 상관이 유의미하지 않았다. 마지막 선행변인인 냉소적 성격은 예방적 발언행동인 방어적 발언( $r=.21, p<.01$ ), 파괴적 발언( $r=.29, p<.01$ )과는 부적의 상관을 보였으나 촉진적 발언행동인 지지적 발언 건설적 발언과는 상관이 유의미하지 않았다.



표 5. 측정변인들의 평균, 표준편차 및 상호상관

변인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. 성별	1												
2. 연령	-.33**	1											
3. 근속 개월	-.36**	.77**	1										
4. 최종학력	-.15*	.05	.04	1									
5. 직급	-.48**	.61**	.63**	.25**	1								
6. 심리적 집합주의	-.25**	.29**	.29**	-.03	.27**	1							
7. 주도적 성격	-.17**	.21**	.25**	.12*	.30**	.44**	1						
8. 냉소적 성격	-.02	-.04	.05	-.12*	.004	-.05	.18**	1					
9. 지지적 발언	-.21**	.24**	.30**	.14*	.26**	.25**	.33**	-.03	1				
10. 건설적 발언	-.18**	.28**	.35**	.02	.36**	.42**	.59**	-.02	.38**	1			
11. 방어적 발언	.03	-.15**	-.15**	-.10	-.10	-.10	.01	.21**	-.16**	-.03	1		
12. 파괴적 발언	.02	-.24**	-.20**	-.03	-.11	-.22**	-.07	.29**	-.13*	-.11	.72**	1	
13. 조직신뢰	-.13*	.19**	.17**	-.001	.13*	.43**	.30**	-.10	.14*	.26**	.11	-.14*	1
평균(M)	1.34	40.63	158.51	3.77	3.07	3.51	3.42	3.21	3.42	3.36	2.32	2.42	3.20
표준편차(SD)	.48	8.58	100.30	.75	1.65	.45	.46	.51	.56	.65	.77	.75	.59

N=309, \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$

### 3. 가설검증

#### 가. 선행변인의 주효과

3가지의 개인특성들이 종속변인인 발언행동의 유형들에 각각 어떻게 영향을 미치는지 검증하기 위해서 다수의 회귀모형을 동시에 검정할 수 있는 경로분석을 시행하였다. 변인들 간의 관계를 살펴보기 이전에 본 연구 모형이 적합한지에 대해 알아보기 위해 연구모형의 적합도 지수를 살펴보았다. 본 연구에서 사용한 적합도 지수는  $\chi^2$ , CFI, NFI, TLI, RMSEA이다. NFI, CFI 그리고 TLI는 .90이상일 때 좋은 적합도는 가지며, RMSEA는 .05미만이면 아주 좋은 적합도, .05이상 .08미만이면 좋은 적합도로 평가할 수 있다. 연구모형의 적합도 지수에 대한 결과는 표6에 제시하였다. 자세히 살펴보면  $\chi^2=954.65$ , CFI=.91, TLI=.90, NFI=.85로 부합도가 기준에 근접하거나 이상인 것으로 나타났으며, RMSEA의 경우 .05에서 .08미만이기 때문에 좋은 수준의 모형임을 알 수 있다.

연구모형의 적합도를 파악한 후 개인특성들의 주효과를 확인하기 위해 경로계수를 살펴보았다. 경로계수에 대한 결과는 그림 3에 제시하였다. 먼저 주도적 성격과 발언행동 유형간의 관계를 살펴보았을 때, 주도적 성격이 건설적 발언행동( $\beta=.69$ ,  $p<.001$ )으로 가는 경로계수와 파괴적 발언행동( $\beta=-.21$ ,  $p<.001$ )으로 가는 경로계수가 모두 유의하게 나타났다. 따라서 주도적 성격이 건설적 발언행동과 정적인 상관관계를 가설1과 파괴적 발언행동과는 부적인 상관관계를 가설2가 모두 지지되었음을 알 수 있다. 다음으로 심리적 집합주의가 지지적 발언행동( $\beta=.34$ ,  $p<.001$ )으로 가는 경로계수는 유의하게 나타났으나, 방어적 발언행동( $\beta=-.11$ , S.E.=.081, C.R.=-1.805, n.s)으로 가는 경로계수는 유의미하지 않게 나타났다. 따라서 심리적 집합주의가 지지적 발언행동

에 정적인 상관이 있을 것이라는 가설3은 지지되었으나, 방어적 발언행동과 부정적인 상관이 있을 것이라는 가설4는 기각되었음을 알 수 있다. 마지막으로 냉소적 성격이 방어적 발언행동( $\beta=.40, p<.001$ )으로 가는 경로계수와 파괴적 발언행동( $\beta=.53, p<.001$ )으로 가는 경로계수가 모두 유의하게 나타났다. 따라서 냉소적 성격이 방어적 발언행동 및 파괴적 발언행동과 정적인 상관이 있을 것이라는 가설 5와 6은 지지되었음을 알 수 있다.

표 6. 연구모형의 부합도 지수

	부합지수					
	$\chi^2$	df	CFI	NFI	TLI	RMSEA
연구모형	954.65	425	.91	.85	.90	.064

N=309

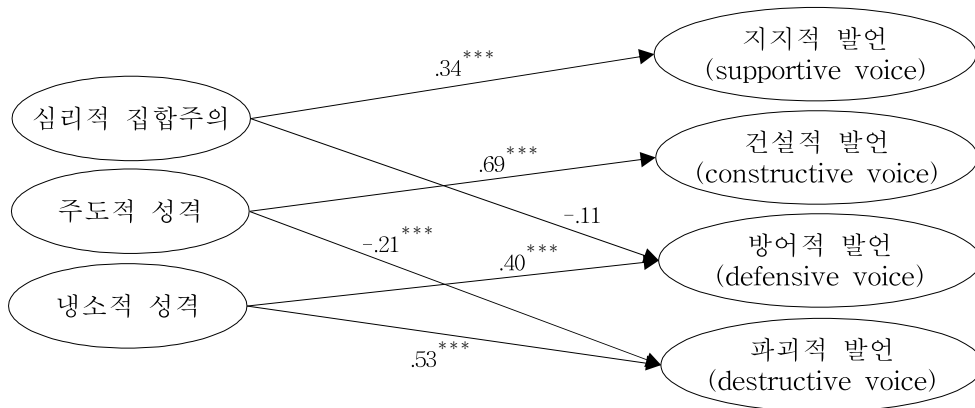


그림 3. 회귀계수

## 나. 조직신뢰의 조절효과 검증

### 1) 주도적 성격과 도전적 차원의 발언행동 간 관계에서 조직신뢰의 조절효과

주도적 성격과 도전적 차원의 발언행동인 건설적 발언과 파괴적 발언행동에 대한 관계에서 조직신뢰의 조절효과 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 주도적 성격과 건설적 발언행동의 관계에 있어 조직신뢰의 조절효과에 대해서 살펴보았다. 1단계에서는 건설적 발언행동과 유의미한 상관을 보이는 성별, 연령, 근속 개월, 직급을 투입하여 통제하였다. 2단계에서는 예측변인인 주도적 성격을 투입하였고, 3단계에서는 주도적 성격과 조직신뢰의 상호작용항을 투입하였다. 상호작용항은 다중공선성을 피하기 위하여 각 변인을 센터링한 후 두 변인을 곱한 값을 사용하였다. 조절효과의 여부는 3단계에서의  $R^2$  변화량으로 유의미성을 판단하였으며, 그 결과는 표 7에 제시하였다.

분석결과, 건설적 발언에 대한 주도적 성격의 주효과( $\beta=.501, p<.001$ )가 발견되었다. 주도적 성격과 조직신뢰의 상호작용항이 투입되었을 때  $R^2$  변화량 ( $\Delta R^2=.002, n.s.$ )은 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이는 개인이 갖는 주도적 성격이 건설적 발언행동에 미치는 영향에서 조직신뢰가 조절효과를 가지지 못한다는 것을 보여주며, 따라서 “조직신뢰는 주도적 성격과 건설적 발언간의 관계를 더 강하게 조절할 것이다. 즉, 높은 조직신뢰 수준에 따라 주도적 성격과 건설적 발언간의 정적관계가 더 강하게 나타날 것이다.”라는 가설 7-1은 기각되었다.

다음으로 주도적 성격과 파괴적 발언행동의 관계에 있어 조직신뢰의 조절효과에 대해서 살펴보았다. 1단계에는 파괴적 발언행동과 유의미한 상관을 보이는

연령, 근속 개월을 투입하여 통제하였다. 2단계에서는 예측변인인 주도적 성격을 투입하였고, 3단계에서는 주도적 성격과 조직신뢰의 상호작용항을 투입하였다. 조절효과의 여부는 위와 동일하게 3단계에서의  $R^2$  변화량으로 유의미성을 판단하였으며, 결과는 표 8에 제시하였다.

분석결과, 파괴적 발언에 대한 주도적 성격의 주효과는 발견되지 않았고, 주도적 성격과 조직신뢰의 상호작용항이 투입되었을 때의  $R^2$  변화량( $\Delta R^2=.001$ , n.s.)도 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 개인이 갖는 주도적 성격이 파괴적 발언행동에 미치는 영향에서 조직신뢰가 조절효과를 가지지 못한다는 것을 보여주며, 따라서 “조직신뢰는 주도적 성격과 파괴적 발언행동 간의 관계를 조절할 것이다. 즉, 높은 조직신뢰 수준에 따라 주도적 성격과 파괴적 발언행동 간의 부적 관계가 더 약하게 나타날 것이다.”라는 가설 7-2은 기각되었다.

결론적으로 주도적 성격과 도전적 차원의 발언행동 유형 간의 관계에 대한 조직신뢰의 조절효과에 대한 분석 결과, 조직신뢰는 둘 간의 관계를 조절하지 않는 것으로 나타났다.

표 7. 건설적 발언에 대한 주도적 성격과 조직신뢰의 상호작용효과 분석

단계	종속변인: 건설적 발언		
	$\beta$	R2	$\Delta R2$
1 인구통계변인		.154 <sup>***</sup>	
2 주도적 성격	.525 <sup>***</sup>	.402 <sup>***</sup>	.248 <sup>***</sup>
3 주도적 성격	.505 <sup>***</sup>	.407	.005
조직 신뢰	.052		
4 주도적 성격(A)	.501 <sup>***</sup>		
조직신뢰(B)	.082 <sup>†</sup>	.409	.002
A×B	.030		

N=309, †  $p < .10$ , \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

표 8. 파괴적 발언에 대한 주도적 성격과 조직신뢰의 상호작용효과 분석

단계	종속변인: 파괴적 발언		
	$\beta$	R2	$\Delta R2$
1 인구통계변인		.059 <sup>***</sup>	
2 주도적 성격	-.018	.059	.000
3 주도적 성격	.011	.069 <sup>†</sup>	.010 <sup>†</sup>
조직 신뢰	-.107 <sup>†</sup>		
4 주도적 성격(A)	.013		
조직신뢰(B)	-.111 <sup>†</sup>	.070	.001
A×B	.026		

N=309, †  $p < .10$ , \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

## 2) 심리적 집합주의와 보존적 차원의 발언행동 간 관계에서 조직신뢰의 조절효과

심리적 집합주의와 보존적 차원의 발언행동인 지지적 발언행동과 방어적 발언행동에 대한 관계에서 조직신뢰의 조절효과 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 심리적 집합주의와 지지적 발언행동 간의 관계에 있어 조직신뢰의 조절효과에 대해서 살펴보았다. 1단계에서는 지지적 발언행동과 유의미한 상관을 보인 성별, 연령, 근속 개월, 최종학력, 직급을 투입하여 통제하였다. 2단계에서는 예측변인인 심리적 집합주의를 투입하였고, 3단계에서는 심리적 집합주의와 조직신뢰의 상호작용항을 투입하였다. 상호작용항은 이전과 동일하게 다중공선성을 피하기 위하여 각 변인을 센터링한 후 두 변인을 곱한 값을 사용하였고 조절효과의 여부 또한 동일하게 3단계에서의  $R^2$  변화량으로 유의미성을 판단하였으며, 결과는 표 9에 제시하였다.

분석결과, 지지적 발언에 대한 심리적 집합주의의 주효과( $\beta=.207, p<.01$ )가 발견되었다. 그리고 심리적 집합주의와 조직신뢰의 상호작용항이 투입되었을 때의  $R^2$  변화량( $\Delta R^2=.013, p<.05$ )은 유의미한 것으로 나타났다. 이는 조직신뢰가 개인이 갖는 심리적 집합주의 성향과 지지적 발언행동 간의 관계를 조절한다는 것을 의미한다. 본 상호작용 효과를 해석하기 위해 심리적 집합주의, 지지적 발언, 조직신뢰 간의 관계를 회귀선으로 나타냈으며 이는 그림 4에 제시하였다. 그림 4에서 조직신뢰가 높은 경우에 낮을 때보다 심리적 집합주의와 지지적 발언 간의 관계에 더 강하게 영향을 주는 것을 볼 수 있다. 조직에 대한 신뢰가 높을 경우 심리적 집합주의 성향이 강할 때 더 많은 지지적 발언을 하는 것을 의미한다. 그러나 조직신뢰가 낮을 경우 집합주의 수준이 높을수록 지지적 발언을 하는 정도가 줄어들어 신뢰의 수준이 낮을 때의 방향성이 가설과 다르게

나타남을 알 수 있다. 따라서 가설 8-1은 부분 지지되었다.

다음으로 심리적 집합주의와 방어적 발언행동 간의 관계에 있어 조직신뢰의 조절효과에 대해서 살펴보았다. 1단계에서는 방어적 발언행동과 유의미한 상관을 보인 연령, 근속 개월을 투입하여 통제하였다. 2단계에서는 예측변인인 심리적 집합주의를 투입하였고, 3단계에서는 심리적 집합주의와 조직신뢰의 상호작용항을 투입하였으며, 그 결과는 표 10에 제시하였다.

분석결과, 방어적 발언에 대한 심리적 집합주의의 주효과( $\beta = -.183, p < .01$ )가 발견되었다. 심리적 집합주의와 조직신뢰의 상호작용항이 투입되었을 때의  $R^2$  변화량( $\Delta R^2 = .013, p < .01$ )은 유의미한 것으로 나타났다. 이는 조직신뢰가 개인이 갖는 심리적 집합주의 성향과 방어적 발언행동 간의 관계를 조절한다는 것을 의미한다. 본 상호작용 효과를 해석하기 위해 이전과 동일하게 심리적 집합주의, 방어적 발언, 조직신뢰 간의 관계를 회귀선으로 나타냈으며, 이는 그림 5에 제시하였다. 그림 5에서 조직신뢰가 높은 경우에 낮을 때보다 심리적 집합주의와 지지적 발언 간의 부적 관련성이 더 강한 것으로 볼 수 있다. 이러한 결과는 조직에 대한 신뢰가 높을 경우 심리적 집합주의 성향이 강할 때 방어적 발언행동을 더 적게 하는 것을 의미한다. 따라서 가설 8-2는 지지되었다.

결론적으로 심리적 집합주의 성향과 보존적 차원의 발언행동 유형 간의 관계에 대한 조직신뢰의 조절효과에 대한 분석 결과, 조직신뢰는 둘 간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다.



표 9. 지지적 발언에 대한 심리적 집합주의와 조직신뢰의 상호작용효과 분석

단계	종속변인: 지지적 발언		
	$\beta$	R2	$\Delta R2$
1 인구통계변인		.116***	
2 심리적 집합주의	.174**	.142**	.027**
3 심리적 집합주의 조직 신뢰	.164** .025	.143	.001
4 심리적 집합주의(A) 조직신뢰(B) A×B	.207** -.003 .121**	.156*	.013*

N=309, †  $p < .10$ , \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

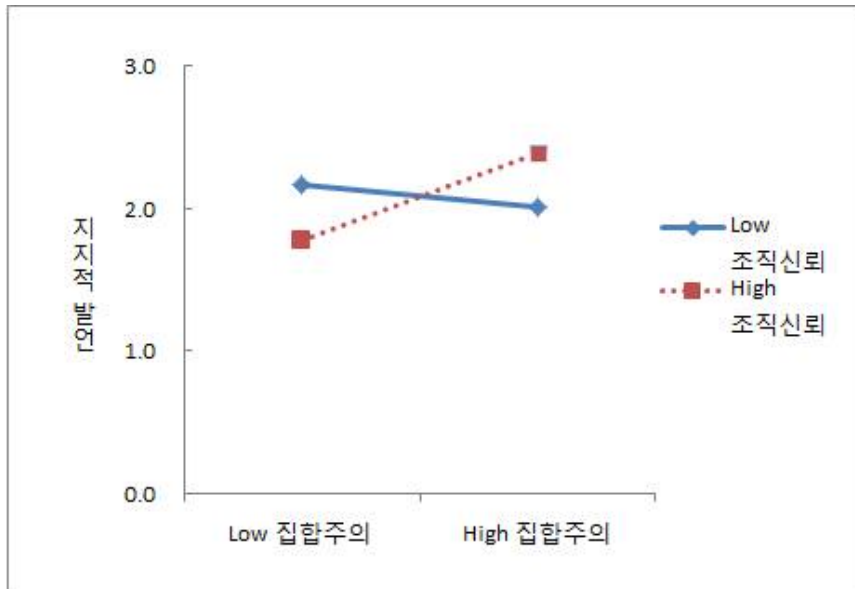


그림 4. 심리적 집합주의 성향과 지지적 발언의 관계에 대한 조직신뢰의 조절효과

표 10. 방어적 발언에 대한 심리적 집합주의와 조직신뢰의 상호작용효과 분석

단계	종속변인: 방어적 발언		
	$\beta$	R2	$\Delta R2$
1 인구통계변인		.032**	
2 심리적 집합주의	-.058	.035	.003
3 심리적 집합주의 조직 신뢰	-.133** .184**	.062**	.027**
4 심리적 집합주의(A) 조직신뢰(B) A×B	-.183** .217*** -.145**	.081**	.019**

N=309, †  $p < .10$ , \*  $p < .05$ , \*\*  $p < .01$ , \*\*\*  $p < .001$

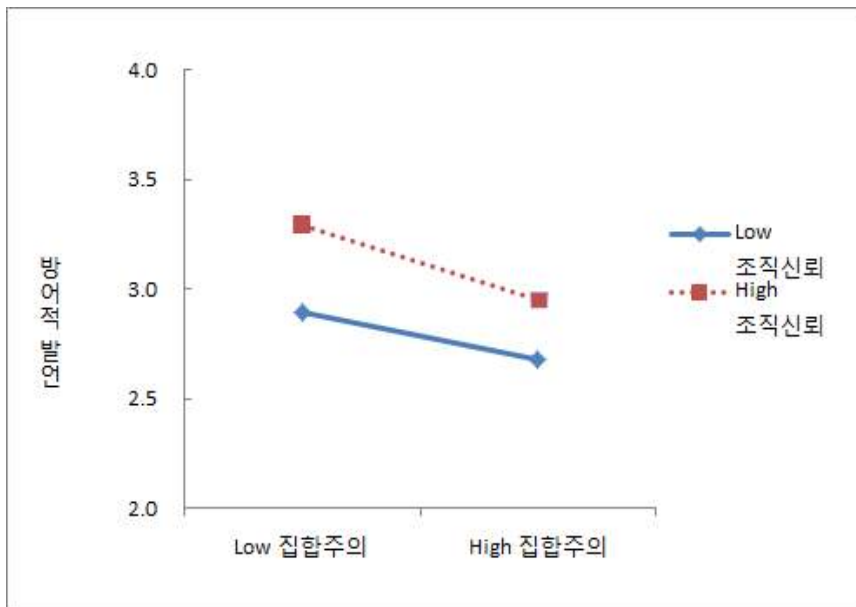


그림 5. 심리적 집합주의 성향과 방어적 발언행동의 관계에 대한 조직신뢰의 조절효과

분석한 연구결과에 따라 본 연구의 가설 지지여부를 정리하면 표 11과 같다.

표 11 . 가설 검증 결과

가 설		지지여부
가설 1.	주도적 성격은 건설적 발언과 정적인 상관관이 있을 것이다.	지지
가설 2.	주도적 성격은 파괴적 발언과 부적인 상관관이 있을 것이다.	지지
가설 3.	개인의 심리적 집합주의 성향은 지지적 발언과 정적인 상관관이 있을 것이다.	지지
가설 4.	개인의 심리적 집합주의 성향은 방어적 발언과 부적인 상관관이 있을 것이다.	기각
가설 5.	냉소적 성격은 방어적 발언과 정적인 상관관이 있을 것이다.	지지
가설 6.	냉소적 성격은 파괴적 발언과 부적인 상관관이 있을 것이다.	지지
가설 7.	조직에 대한 신뢰는 주도적 성격과 도전적 발언행동 간의 관계를 조절할 것이다.	기각
가설 7-1	조직에 대한 신뢰는 주도적 성격과 건설적 발언행동 간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 높은 조직신뢰 수준에 따라 주도적 성격과 건설적 발언행동 간의 정적관계는 더 강하게 나타날 것이다.	기각
가설 7-2	조직에 대한 신뢰는 주도적 성격과 파괴적 발언 간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 높은 조직신뢰 수준에 따라 주도적 성격과 파괴적 발언행동 간의 부적관계는 더 강하게 나타날 것이다.	기각
가설 8.	조직에 대한 신뢰는 심리적 집합주의와 보존적 발언행동 간의 관계를 조절할 것이다.	부분 지지
가설 8-1	조직에 대한 신뢰는 심리적 집합주의와 지지적 발언행동 간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 높은 조직신뢰 수준에 따라 심리적 집합주의와 지지적 발언행동 간의 정적관계는 더 강하게 나타날 것이다.	부분 지지
가설 8-2	조직에 대한 신뢰는 심리적 집합주의와 방어적 발언행동 간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 높은 조직신뢰 수준에 따라 심리적 집합주의와 방어적 발언행동 간의 부적관계는 더 강하게 나타날 것이다.	지지

## V. 논의

### 1. 연구결과 요약

본 연구는 발언행동의 유형이 국내에서도 구분이 되는지 밝히고자 하였으며, 성격 5요인이 아닌 구체적인 고유의 영향력을 가지는 개인특성들을 탐색하여 발언행동 유형에 영향을 주는지 살펴보고자 하였다. 또한 개인특성들과 발언행동 유형 간의 관계에 있어 조직신뢰가 영향을 주는지 알아보려고 하였다. 연구결과를 간략하게 설명하자면 다음과 같다.

먼저, 4가지의 발언행동유형이 구분되는 개념인지 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 그 결과 기존의 Maynes와 Podsakoff(2013)의 연구와 동일하게 발언행동의 유형이 구분되어지는 것으로 나타났다. 이는 발언행동의 척도가 국내에서도 타당화 될 수 있음을 의미하며, 발언행동의 유형이 4가지로 구분될 수 있음을 보여준다. 또한 Maynes와 Podsakoff(2013)의 연구와 동일하게 본 연구에서도 지지적 발언과 건설적 발언행동의 평균이 더 높은 것으로 나타났는데 이는 조직 상황에서 예방적 차원의 발언행동을 하기에는 메시지를 전달받는 수신자의 특성이 영향을 줄 수 있으며, 기업에서 촉진적 차원의 발언행동을 할 수 있는 기회 즉, 아이디어 회의나 업무보고회의 등에서 기회가 많이 주어지기 때문에 촉진적 차원의 발언행동의 평균이 더 높게 나왔을 가능성이 있다.

두 번째로, 높은 수준의 주도적 성격을 가진 사람들이 건설적 발언을 많이 하고, 파괴적 발언은 많이 하지 않는 것으로 나타났다. 이는 Bateman과 Crant(1993)가 말하였듯이 주도적 성격을 가진 사람들이 조직의 임무를 변화시키거나 문제를 탐색하고자 하는 개척자적인 경향이 있기 때문에 의문을 가지고 수정하려고 하는 도전적 차원의 발언행동에 영향을 미친다는 것을 의미한다. 또

한 Bateman과 Crant(1993)의 연구에서도 검증되었듯이 주도적 성격이 건설적 변화를 야기하는 것을 목적으로 한 활동과 정적 관련이 있기 때문에 건설적 변화를 야기하는 활동인 건설적 발언행동을 많이 하고, 변화를 위한 대안책을 제시하지 않고 단순히 비판만을 하는 파괴적 발언행동을 많이 하지 않는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 본 연구에서 가정했던 것과 같이 변화를 이끌어내고 변화에 영향을 미치는 행동을 하는 주도적 성격이 Maynes와 Podsakoff(2013)가 분류한 현 상황을 수정하고 맞서는 도전적 차원의 발언행동에 영향을 주며, 이는 Maynes와 Podsakoff(2013)가 보존적-도전적 차원으로 구분한 것이 적절히 구분되었음을 보여준다.

셋째, 개인의 심리적 집합주의 성향이 지지적 발언에 정적인 영향을 주지만, 방어적 발언에는 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 심리적 집합주의 성향이 강한 사람은 조직에 대한 애착이 강하며 소속감이 높기 때문에 조직을 옹호하는 지지적 발언을 많이 하는 것으로 해석할 수 있다. 그러나 본 연구에서 개인의 심리적 집합주의 성향이 강할수록 방어적 발언을 적게 할 것이라고 가정하였으나, 분석결과 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이는 심리적 집합주의 성향을 가진 사람들이 개인주의 성향도 가지고 있을 수 있기 때문으로 기존의 연구에서도 개인주의와 집합주의 간의 정적상관이 나타나는 연구들도 있었으며 특히 국내에서 많이 발견되었다. 예를들어 문광수 등(2014)의 연구에서는 개인주의 성향과 집합주의 성향의 상관이  $.37(p<.01)$ 으로 정적 상관을 가지고 있었으며, 조영호 등(2002)의 연구에서는 상관이  $.18(p<.01)$ 으로 나타났다. 이외에도 많은 연구에서 개인주의 성향과 집합주의 성향간의 정적 상관이 있음을 보고하였다(Finkelstein, 2012.; 양희창, 2002.; 조윤희 & 최우재, 2010). 따라서 집합주의 성향을 갖고 있더라도 자신에게 해가 될 것 같은 정책에는 반대하는 발언인 방어적 발언행동을 할 수 있어 유의미하지 않게 나왔을 가능성이 있다. 그러나

심리적 집합주의가 방어적 발언행동에 유의하지는 않지만 부적인 영향을 주는 것으로 나타났기 때문에 부적으로 영향을 줄 수 있으나 집합주의 성향을 갖고 있더라도 정도가 약하거나 개인주의적 성향을 갖고 있을 수 있어 자신에게 불리할 경우 조직의 정책에 반대할 수 있어 부적 관련성이 적게 나왔을 가능성이 존재한다.

넷째, 냉소적 성격이 방어적 발언과 파괴적 발언에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 높은 수준의 냉소적 성격을 가진 사람은 불신과 부정적인 인식을 갖고 있기 때문에 조직의 새로운 정책을 믿지 못하고 자신에게 해가 될 수 있을 것이라고 생각하며, 비판적인 시각을 갖고 있어 비판적인 발언을 많이 하는 것을 알 수 있다. 특히 냉소적 성격은 방어적 발언보다는 파괴적 발언과 더 높은 관련성이 있는 것으로 나타났다. 이는 Costa 등(1986)이 언급하였듯이 다른 사람을 신뢰하지 못하는 본성이 있으며, Hochwarter 등(2004)의 정의대로 내재된 불신을 포함하는 타인에 대한 좌절, 실망 그리고 무시로 대표되는 냉소적 성격이 다른 객체를 더 무시하고 비판하는 파괴적 발언행동을 더 많이 하는 것으로 해석할 수 있다.

다섯째, 주도적 성격과 도전적 차원의 발언행동인 건설적 발언과 파괴적 발언 간의 관계에 있어 조직신뢰의 조절효과는 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 본 연구에서는 조직에 대한 신뢰가 있을 경우 조직에 대한 몰입도가 높아지고 조직을 위해 위험을 감수하고자하기 때문에 조직신뢰가 높을수록 주도적 성격과 도전적 차원의 발언행동 간의 관계가 더 강하게 나타날 것이라고 가정하였으나, 분석결과 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이는 주도적 성격을 가진 사람들은 상황적 통제에 구속받지 않으며 오히려 변화에 영향을 끼치고 스스로 문제를 탐색하고 변화시키려고 하는 성향이 강하기 때문에(유지운, 2012) 조직에 대한 신뢰가 없더라도 조직의 변화를 위해서 적극적으로 문제를 해결하

고자 하는 성향이 강하여 조절효과가 나타나지 않았을 가능성이 있다.

마지막으로, 심리적 집합주의와 보존적 차원의 발언행동인 지지적 발언과 방어적 발언행동 간의 관계에 있어 조직신뢰의 조절효과는 유의미하게 나타났다. 즉 조직신뢰가 높은 종업원일수록 심리적 집합주의와 보존적 차원의 발언행동 간의 관계를 더 강하게 한다는 것이다. 이는 조직에 대한 신뢰가 강할수록 조직에 대한 몰입수준이 높아져 조직에 애착을 갖고 헌신하려고하는 경향이 강해지기 때문에 개인보다는 집단의 목표달성을 더 중요시하는 심리적 집합주의 성향 또한 높다면 둘 간의 시너지가 일어나 조직을 위한 보존적 차원의 발언행동을 더 많이 할 가능성이 높아질 것이라고 해석할 수 있다. 그러나 지지적 발언행동에 있어서 조직신뢰가 낮을 경우 집합주의가 낮거나 높은지에 상관없이 지지발언에서 별다른 차이가 나타나지 않았다. 이러한 결과가 나타난 이유로는 조직에 대한 신뢰가 낮고 집합주의가 높은 경우 조직에 대한 불신 때문에 조직을 옹호하는 발언을 하는 것이 구성원들에게 도움이 안 될 수도 있다는 생각을 하게 되어 지지적 발언을 덜하게 될 가능성이 있기 때문인 것으로 해석할 수 있다.

## 2. 연구의 의의

### 가. 학문적 의의

본 연구의 학문적 의의는 다음과 같다. 첫째, 발언행동에 대해서 기존의 연구들은 건설적인 내용의 발언행동만 측정했으나 본 연구에서는 그동안 연구되지 않았던 부정적 발언행동까지 연구하여 연구의 영역을 넓혔다는 것에 의의가 있다. 기존의 연구들은 발언행동을 조직의 정책, 결과물을 변화시키기 위해 혁신

적인 제안을 하는 것이라고 정의를 하였고, 건설적 발언의 개념만을 포함하고 있었다. 그로 인해 기존의 발언행동 개념으로는 설명하지 못하는 부분이 많이 존재하였다. 본 연구에서는 이러한 문제를 인식하여 발언행동을 세부적으로 분류한 Maynes와 Podsakoff(2013)의 척도를 사용하였고 국내에서도 타당화 할 수 있음을 밝혀냈다는 점에서 의의가 있다.

둘째, 기존에 발언행동의 선행변인으로 많이 연구되지 않았던 주도적 성격, 심리적 집합주의, 냉소적 성격의 학문적 영역을 넓혔다는 점에서 의의가 있다. 기존 연구들은 발언행동을 예측하는 변인으로 조직 환경, 상사와의 관계(LMX), 조직 공정성, 리더십 등에 대한 연구가 주를 이루었으나, 성격 변인에 대한 연구는 상대적으로 많이 진행되지 않았었다. 또한 연구된 성격 변인으로는 대부분이 성격 5요인모형을 사용하여 5가지 성격유형 이외의 성격 변인을 검증하는 연구가 거의 이루어지지 않았었다. 그나마 주도적 성격에 대한 연구는 Crant 등(2011)의 연구에서 검증을 하였으나, 국내에서는 이루어지지 않았다. 따라서 본 연구에서는 성격 5인과는 다른 고유한 영향력을 가진 주도적 성격, 심리적 집합주의, 냉소적 성격이 4가지 발언행동 유형에 각각 다르게 영향을 미친다는 것을 검증하였다는 점에서 의의가 있다.

셋째, 본 연구에서는 그동안 발언행동 연구에서 거의 검증되지 않았던 조직 신뢰의 조절효과에 대해 연구를 진행하였다는 점에서 의의가 있다. 대부분의 발언행동 연구에서 신뢰에 대해서 검증을 하였을 때, 조직에 대한 신뢰보다는 상사에 대한 신뢰, 고위관리자에 대한 신뢰에 대해서 연구가 이루어졌었다. 또한 대부분의 연구들이 신뢰를 발언행동의 선행변인으로 보았었다. 본 연구에서는 개인특성들과 발언행동 유형 간의 관계에 있어 자신이 속한 조직에 대한 신뢰를 고려하여 조절변인으로 가정하였으며, 조직신뢰가 전부는 아니지만 심리적 집합주의 성향과 보존적 차원의 발언행동 간의 관계를 조절한다는 것이 검



증되었다는 점에서 의의가 있다.

## 나. 실무적 의의

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 다양한 아이디어와 해결책을 제시하기도 하고 조직에 부정적인 영향을 끼치는 발언행동의 유형들에 어떠한 성격특성이 영향을 미치는지를 알려주어 종업원들의 심리를 이해하는 것이 중요함을 알려주고 있다. 기존의 많은 연구에서 촉진적 발언행동이 조직시민행동, 창의성, 절차공정성, 종업원의 성과평가에 긍정적인 영향을 미침을 검증하였다(Ng et al., 2012.; Avery & Miguel, 2002.; Whiting et al., 2012.; Zhou & George, 2001; Hung et al., 2012; Maynes & Podsakoff, 2013.). 또한 그동안 제언되지 않았던 예방적 발언행동들은 해당 종업원에 대해 부정적인 인식을 하게 하여 전반적인 평가에 부적으로 영향을 미치게 한다(Maynes & Podsakoff, 2013). 이렇듯 발언행동은 조직과 종업원 모두에게 영향을 미치기에 안정적인 특성인 개인특성들을 선발장면에 적용하여 사용할 수 있다. 주도적 성격과 심리적 집합주의 성향이 높고 냉소적 성격이 낮은 지원자를 선발하여 조직에 긍정적인 영향을 미칠 수 있도록 할 수 있다.

둘째, 개인특성과 발언행동 간의 관계에 있어 조직신뢰의 정도가 영향을 미치기 때문에 조직신뢰의 정도를 높이기 위한 적극적인 관리가 필요하다. 조직신뢰는 조직에 대한 애착, 몰입을 넘어 역할 내 행동, 조직시민행동, 이직의도 등의 다양한 행동으로 이어지고 조직신뢰가 낮은 경우 조직에 긍정적인 영향을 주는 발언행동을 잘 하려고 하지 않기 때문에 낮은 수준의 조직신뢰를 높여주는 노력이 필요하다. 따라서 조직에 대한 신뢰도를 높이기 위한 조직 문화개선이나 정책 제언 등 조직이 종업원들을 위해 노력하고 시도하는 모습을 보이며

종업원들을 배려하고 있음을 보인다면 신뢰 정도가 높아져 조직에 긍정적인 결과를 가져올 것이다.

### 3. 연구의 제한점 및 미래연구

본 연구의 제한점과 추후 연구과제는 다음과 같다. 먼저, 본 연구에서 사용한 Maynes와 Podsakoff(2013)의 척도는 2013년도에 타당화된 것으로 검증된 기간이 매우 짧으며 추후 연구도 많이 진행되지 않은 상태이다. 따라서 기존의 발언행동이 설명하지 못한 부정적 발언행동에 대해서도 세분화하였으나 아직 많은 연구가 진행되지 않았기 때문에 이를 검증하기 위한 추후 연구들이 많이 실행되어야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서는 발언행동에 영향을 주는 개인특성으로 고유한 영향력을 가지는 3가지 특성을 검증하였으나, 아직 많은 연구들이 진행되지 않았기 때문에 이를 검증하기 위한 더 많은 연구가 필요하다. 특히 본 연구에서 사용된 심리적 집합주의와 냉소적 성격은 발언행동 연구에서 사용되지 않은 분야로 본 연구에서는 발언행동에 영향을 미치는 것으로 나타났지만 영향력에 대해 더 정확히 알기 위해서는 추후에 이를 검증하기 위한 연구들이 많이 실행되어야 할 것이다.

셋째, 발언행동 연구에 있어서 다양한 신뢰에 대한 연구가 필요하다. 발언을 하기 위해 필요한 요소들로는 전달되는 메시지와 이를 전달하는 발신자 그리고 메시지를 받아들이는 수신자가 필요하다. 또한 요소마다 다양한 하위요인들이 존재하는데 기존의 발언행동의 연구는 주로 발신자의 기분, 특성, 인지스타일 등을 연구하거나 수신자를 상사로 한정하여 연구가 진행되었다. 따라서 상대적으로 조직, 동료 등에 대해서는 많은 연구가 되지 않았으며 특히 발언을 하는

데 있어서 중요한 상호신뢰에 대한 연구가 이루어지지 않았기 때문에 추후 연구에서는 발신자나 상사에 대한 연구보다는 조직이나 동료, 부하 등으로 연구의 영역을 넓힐 필요가 있다.

다섯 번째, 본 연구는 선행연구에 기반하여 4가지 발언행동이 국내에서도 타당화가 될 수 있는지 또한 성격 5요인 이외의 고유한 영향력을 가진 성격변인들이 각각 다르게 영향을 미칠 것임을 확인하는 것을 목적으로 진행되어 발언행동이 조직에 어떠한 효과를 가져다주는지를 보여주는 결과변인에 대해서는 연구하지 못했다는 한계점을 가지고 있다. 따라서 추후 연구에서는 각각의 발언행동 유형이 조직에 어떠한 영향을 주는지 결과변인을 포함하여 살펴볼 필요가 있다.

마지막으로, 본 연구에서 모든 변인들이 자기보고식 방법으로 측정이 되었다. 이로 인해 공통방법편향의 가능성이 있다. 따라서 추후 연구에서는 발언행동의 경우 자신이 인식하는 행동과 타인이 인식하는 패턴이 다를 수 있기 때문에 상사, 동료, 부하를 평정에 포함하여 측정할 필요가 있을 것이다.

## VI. 참고 문헌

- [1] 김영주. 개인특성이 조직 내 사회적 네트워크 크기에 미치는 영향과 직무수행에 대한 사회적 네트워크 크기와 강도의 조절효과. 광운대학교 대학원 석사학위논문, 2008.
- [2] 김호균. 조직신뢰, 상사신뢰와 조직효과성. 한국행정학보, 제 41(2)권, 2007, pp. 69-94.
- [3] 류승민. 상사의 부하신뢰와 부하의 상사신뢰의 형성과정과 결과에 관한 연구. 서울대학교 박사학위논문, 2008.
- [4] 문광수, 이제희, 오세진. 개인주의-집합주의 성향과 성과급 형태가 임금만족에 미치는 효과. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 제 20(3)권, 2014, pp.235-262.
- [5] 박계홍, 송광영. 윤리경영과 조직유효성과의 관계에 있어서 신뢰의 역할. 대한경영학회지, 제 49권, 2005, pp.649-680.
- [6] 서재현. 의사결정참여 및 직업불안정성이 조직후원인식, 조직신뢰 및 역할 내 행동에 미치는 영향. 인사·조직연구, 제 13(1)권, 2005, pp.173-198.
- [7] 손동성. 서번트 리더십이 종업원 행동에 미치는 영향: 상사신뢰와 조직신뢰의 매개효과. 광운대학교 석사학위논문, 2012.
- [8] 양희창. 조직구성원의 개인주의-집합주의 성향이 두뇌활용에 미치는 영향에 대한 연구. 아주대학교 석사학위논문, 2002.
- [9] 유지운. 신입사원의 주도적 성격이 정보추구행동을 통해 조직사회화에 미치는 영향이 팀개방성과 리더행동의 조절효과. 광운대학교 석사학위논문, 2012.
- [10] 윤영재. 집단주의/개인주의 가치지향성과 개인적/집합적 자기 표상이 집단 창의성에 미치는 영향. 성균관대학교 대학원 석사학위논문, 2014.
- [11] 이재훈, 최익봉. 조직공정성, 신뢰, 조직유효성 간의 관련성에 관한 연구. 인사·조직연구, 제 12(1)권, 2004, pp.93-132.
- [12] 임성만, 김명언. 조직에서의 신뢰: 개관. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제 13(2)권, 2000, pp.1-19.
- [13] 장지선. 긍정심리자본, 학습목표지향성, 리더의 비전제시가 정서적 조직변화몰입에 미치는 영향: 변화이점, 조직 냉소주의 조절효과. 광운대학교 대학원 석사학위논문, 2012.

- [14] 정선미. 성격과 신뢰가 팀 성과에 미치는 영향연구. 한국항공대학교 석사학위논문, 2007.
- [15] 조아름. 침묵동기에 대한 고찰: 종업원 침묵행동과 상사지원인식, 절차공정성인식 및 친교육구의 관계에서 침묵동기의 매개효과. 광운대학교 석사학위논문, 2013.
- [16] 조영호. 조직구성원의 개인주의-집합주의 성향과 심리적 계약에 관한 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제 15(3)권, 2002, pp.89-111.
- [17] 조운형, 최우재. 조직구성원들의 가치성향이 조직시민행동에 미치는 영향: 조직신뢰의 매개효과, 인적자원관리연구, 제 17(4)권, 2010, pp.403-429.
- [18] 최재욱. 신뢰성과 조직신뢰가 조직유효성에 미치는 영향. 동양대학교 박사학위논문, 2013.
- [19] 한태영. 적응수행에 대한 직무탈진, 심리적 집합주의 및 성격의 상호작용 효과. 한국심리 학회지: 산업 및 조직. 제 21(4)권, 2008, pp.631-655.
- [20] 황애영. 주도성이 주관적 경력성공에 미치는 영향: 프로틴(protean)경력지향의 매개효과를 중심으로. 광운대학교 대학원 석사학위논문, 2010.
- [21] 황정희. 조직신뢰와 상사 신뢰의 형성과 결과 프로세스. 성신여자대학교 박사학위논문, 2009.
- [22] Abraham., B. "Organizational cynicism: bases and consequences." Genetic, Social, and General Psychology Monographs, Vol. 126(3), 2000, pp.269-292.
- [23] Aryee, S., Budhwar, P. S., & Chen, Z. X. "Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: Test of a social exchange model." Journal of organizational Behavior, Vol. 23(3), 2002, pp.267-285.
- [24] Avery, D. R., & Quinones, M. A. "Disentangling the effects of voice: the incremental roles of opportunity, behavior, and instrumentality in predicting procedural fairness." Journal of Applied Psychology, Vol. 87(1), 2002, pp.81-86.
- [25] Bateman, T. S., & Crant, J. M. "The Proactive component of organizational behavior: A measure and correlates." Journal of Organizational Behavior,

- Vol. 14, 1993, pp.103-118.
- [26] Becherer, R. C., & Maurer, J. G. "The proactive personality disposition and entrepreneurial behavior among small company presidents." *Journal of Small Business Management*, Vol. 37(1), 1999, pp.28-36.
- [27] Chiaburu, D. S., Peng, A. C., Oh, I. S., Banks, G. C., & Lomeli, L. C. "Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: a meta-analysis." *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 83, 2013, pp.181-197.
- [28] Cook, J., & Wall, T. "New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non fulfilment." *Journal of occupational psychology*, Vol. 53(1), 1980, pp.39-52.
- [29] Costa, P., Zonderman, A., McCrae, R., & Williams, R. "Cynicism and Paranoid alienation in the Cook and Medley HO scale." *Psychosomatic Medicine*, Vol. 48, 1986, pp.283-285.
- [30] Crant, J. M. "Proactive behavior in organizations." *Journal of management*, Vol. 26(3), 2000, pp.435-462.
- [31] Crant, J. M., & Bateman, T. S. "Charismatic leadership viewed from above: The impact of proactive personality." *Journal of organizational Behavior*, Vol. 21(1), 2000, pp.63-75.
- [32] Crant, J. M., Kim, T. Y., & Wang, J. "Dispositional antecedents of demonstration and usefulness of voice behavior." *Journal of Business and Psychology*, Vol. 26, 2011, pp.285-297.
- [33] Dean, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. "Organizational cynicism." *Academy of Management review*, Vol. 23(2), 1998, pp.341-352.
- [34] Deluga, R. J. "American presidential proactivity, charismatic leadership, and rated performance." *The Leadership Quarterly*, Vol. 9(3), 1998, pp.265-291.
- [35] Detert, J. R. & Burris, E. R. "Leadership behavior and employee voice: Is the door really open?." *Academy of Management Journal*, Vol. 50(4), 2007, pp.869-884.
- [36] Detert, J. R., & Edmondson, A. C. "Implicit voice theories: Taken-for-granted rules of self-censorship at work." *Academy of Management Journal*, Vol.

- 54(3), 2011, pp. 461-488.
- [37] Dutton, J. E., & Ashford, S. J. "Selling issues to top management." *Academy of management review*, Vol. 18(3), 1993, pp.397-428.
- [38] Edmondson, A. C. "Learning from mistakes is easier said than done: Group and organizational influences on the detection and correction of human error." *The Journal of Applied Behavioral Science*, Vol. 32(1), 1996, pp.5-28.
- [39] Farndale, E., Van Ruiten, J., Kelliher, C., & Hope Hailey, V. "The influence of perceived employee voice on organizational commitment: An exchange perspective." *Human Resource Management*, Vol. 50(1), 2011, pp.113-129.
- [40] Finkelstein, M. A. "Individualism/collectivism and organizational citizenship behavior: An integrative framework." *Social Behavior and Personality: an international journal*, Vol. 40(10), 2012, pp.1633-1643.
- [41] Gao, L., Janssen, O., & Shi, K. "Leader trust and employee voice: The moderating role of empowering leader behaviors." *The Leadership Quarterly*, Vol. 22(4), 2011, pp.787-798.
- [42] Graham, J. R. MMPI-2: 성격 및 정신병리 평가[MMPI-2: Assessing Personality and Psychopathology(4ed)].(이훈진, 문혜신, 박현진, 유성진과 김지영 역). 서울: 시그마프레스,2007.(원전은1999에 출판).
- [43] Greenglass, E. R., & Julkunen, J. "Construct validity and sex differences in Cook-Medley hostility." *Personality and Individual differences*, Vol. 10(2), 1989, pp.209-218.
- [44] Gorden, W. I. "Range of Employee Voice." *Employee Responsibility and Right Journal*, 1(4),1988, pp.283-299.
- [45] Hart, K. E., & Hope, C. W. "Cynical hostility and the psychosocial vulnerability model of disease risk: confounding effects of neuroticism (negative affectivity) bias." *Personality and Individual Differences*. Vol. 36, 2004, pp.1571-1583.
- [46] Hirschman, A. O. 떠날 것인가 남을 것인가: 기업, 조직 및 국가의 퇴보에 대한 반응[Exit, voice, and loyalty: Responsibility to decline in firms,

organizations and states].(강명구 역). 경기도: 나남출판, 2005, (원전은 1970에 출판).

- [47] Hochwarter, W. A., James, M., Johnson, D., & Ferris, G. R. "The interactive effects of politics perceptions and trait cynicism on work outcomes." *Journal of Leadership and Organizational Studies*, Vol. 10(4), 2004, pp.44-57.
- [48] Hosmer, L. T. "Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics." *Academy of management Review*, Vol. 20(2), 1995, pp.379-403.
- [49] Hui, C. H., & Yee, C. "The Impact of psychological collectivism and work group atmosphere on chinese employee's job satisfaction." *Applied Psychology :An International Review*, Vol. 48(2), 1999, pp.175-185.
- [50] Hung, H. K., Yeh, R. S., & Shih, H. Y. "Voice behavior and performance ratings: the role of political skill." *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 31(2), 2012, pp.442-450.
- [51] Jackson, C. L., Colquitt, J. A., Wesson, M. J., & Zapata-Phelan, C. P. "Psychological collectivism: a measurement validation and linkage to group member performance." *Journal of Applied Psychology*, Vol. 91(4), 2006, pp.884-899.
- [52] Kanter, D., & Mirvis, P. *The cynical americans*. San Franisco: Jossey-Bass, 1989.
- [53] Kirkman, B. L., & Rosen, B. "Beyond self-management: Antecedents and consequences of team empowerment." *Academy of Management Journal*, Vol. 42(1), 1999, pp.58-74.
- [54] LePine, J. A. & Van Dyne, L. "Predicting voice behavior in work group." *Journal of Applied Psychology*, Vol. 83(6), 1998, pp.853-868.
- [55] Leung, K., & van de Vijver, F. J. "Strategies for Strengthening Causal Inferences in Cross Cultural Research The Consilience Approach." *International Journal of Cross Cultural Management*, Vol. 8(2), 2008, pp.145-169.



- [56] Liou, K. T. "Understanding employee commitment in the public organization: A study of the juvenile detention center." *International Journal of Public Administration*, Vol. 18(8), 1995, pp.1269-1295.
- [57] Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. "An integrative model of organizational trust." *Academy of management review*, Vol. 20(3), 1995, pp.709-734.
- [58] Maynes, T. D. & Podsakoff, P. M. "Speaking more broadly: An examination of the nature, antecedents, and consequences of an expanded set of employee voice behavior." *Journal of Applied Psychology*, Vol. 99(1), 2013, pp.1-26.
- [59] Morrison, E. W. "Employee Voice Behavior: Integration and direction for future research." *Journal of Management Annual*, Vol. 5(1), 2011, pp.373-412.
- [60] Nemeth, C. J. "Differential contributions of majority and minority influence." *Psychological review*, Vol. 93(1), 1986, pp.23-32.
- [61] Ng, T. W., & Feldman, D. C. "Employee voice behavior: A meta analytic test of the conservation of resources framework." *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 33(2), 2011, pp.216-234.
- [62] Oreg, S. "Resistance to change: developing an individual differences measure." *Journal of applied psychology*, Vol. 88(4), 2003, pp.680-693.
- [63] Parker, S. K. "Enhancing role breadth self-efficacy: the roles of job enrichment and other organizational interventions." *Journal of Applied Psychology*, Vol. 83(6), 1998, pp.835-852.
- [64] Parker, S. K., & Collins, C. G. "Taking stock: Integrating and differentiating multiple proactive behaviors." *Journal of Management*, Vol. 36(3), 2010, pp.633-662.
- [65] Ristig, K. "An Empirical Investigation of the Relationship between Trust, Voice, and Proactive Personality." *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, Vol. 14, 2008, pp.141-148
- [66] Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. "Not so different

- after all: A cross-discipline view of trust.” *Academy of management review*, Vol. 23(3), 1998, pp.393-404.
- [67] Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G., & Mainous III., A. G. “Impact of exchange variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An integrative model of responses to declining job satisfaction.” *Academy of Management Journal*, Vol. 31(3), 1988, pp. 599-627.
- [68] Schoorman, F. D., Mayer, R. C., & Davis, J. H. (2007). An integrative model of organizational trust: Past, present, and future. *Academy of Management review*, 32(2), 344-354.
- [69] Seibert, S. E., Crant, J. M., & Kraimer, M. L. “Proactive personality and career success.” *Journal of applied psychology*, Vol. 84(3), 1999, pp.416-427.
- [70] Smith, T. W., Pope, K., Sanders, J. D., Allred, K. D., & O’Keeffe, J. L. “Cynical hostility at home and work: Psychosocial vulnerability across domains.” *Journal of research in personality*, Vol. 22, 1988, pp.525-548.
- [71] Tan, H. H., & Tan, C. S. “Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization.” *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*. Vol. 126(2), 2000, pp.241-260.
- [72] Thomas. W. H. NG., Eby, L. T., Sorensen, K. L., & Feldman, D. C. “Predictors of objective and subjective career success: A meta analysis.” *Personnel psychology*, Vol. 58(2), 2005, pp.367-408.
- [73] Triandis, H. C. *Individualism and collectivism*. Boulder. Colorado: Westview Press,1995.
- [74] Triandis, H. C., Bontempo, R., & Villareal, M. J. “Individualism and collectivism: cross-cultural perspectives on self-ingroup relationships.” *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 54(2), 1988, pp.323-338.
- [75] Triandis, H. C., Leung, K., Villareal, M. J., & Clack, F. L. “Allocentric and idiocentric tendencies: convergent and discriminant validation.” *Journal of Research in Personality*, Vol. 19, 1985, pp.395-415.

- [76] Van Dyne, L., Ang, S., & Botero, I. "Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs." *Journal of Management Studies*, Vol. 40, 2003, pp.1359-1392.
- [77] Van Dyne, L., Cummings, L. L., & Parks, J. M. "Extra-role behaviors-In pursuit of construct and definitional clarity (a bridge over muddied waters)." *Research in Organizational Behavior: An Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews*, Vol. 17, 1995, pp.215-285.
- [78] Van Dyne, L & LePine, J. A. "Helping and voice extra role-behavior: Evidence of construct and predictive validity." *Academy of Management Journal*, Vol. 41(1), 1998, pp.108-119.
- [79] Wagner III, J. A., Humphrey, S. E., Meyer, C. J., & Hollenbeck, J. R. "Individualism-collectivism and team member performance: another look." *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 33, 2012, pp.946-963.
- [80] Withey, M. J., & Cooper, W. H. "Predicting exit, voice, loyalty, and neglect." *Administrative Science Quarterly*, Vol. 34(4), 1989, pp.521-539.
- [81] Whiting, S. W., Maynes, T. D., Podsakoff, N. P., & Podsakoff, P. M. "Effects of message, source, and context on evaluations of employee voice behavior." *Journal of Applied Psychology*, Vol. 97(1), 2012, pp.159-182.
- [82] Zhou, J., & George, J. M. "When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice." *Academy of Management journal*, Vol. 44(4), 2001, pp. 682-696.

## 개인특성이 발언행동 유형에 미치는 영향

안녕하십니까.

먼저 본 조사에 대한 귀하의 협조에 감사드립니다.

본 설문은 개인의 특성이 발언행동의 유형에 미치는 영향을 알아보는 데 목적이 있습니다. 설문지의 어떠한 문항도 정답은 없으므로, 자신을 잘 나타내는 있는 것에 대해 적절하게 응답하시면 됩니다.

본 설문에 대한 귀하의 응답 결과는 모두 통계 처리되며, 순수하게 연구목적으로만 사용됩니다. 또한 모든 응답 내용은 통계법 제 33조에 의거하여 절대 비밀이 보장됩니다.

응답에 소요되는 시간은 약 10분입니다.

귀하의 정성 어린 응답은 본 연구에서 소중한 자료로 활용됩니다. 바쁘시더라도 귀하의 응답 결과가 연구의 중요한 자료로 활용될 수 있도록 진솔한 응답을 부탁드립니다.

본 조사에 대해 궁금한 점이 있으시면, 아래의 연락처로 문의하여 주시기 바랍니다.  
귀하의 협조에 다시 한 번 감사드립니다.

2013년 9월  
연구책임자 올림

### [통계 응답자의 의무 및 보호에 관한 법률]

제 33조(비밀의 보호)

- ① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.
- ② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다.

연구책임자 : 광운대학교 산업심리학과 석사과정 권누리 (ring3621@kw.ac.kr)

지도교수 : 광운대학교 산업심리학과 탁진국 교수

SQ1. 귀하의 성별은?

- ① 남성    ② 여성

SQ2. 귀하의 연령은? 만 (        )세

SQ3) 귀하의 직업은 무엇입니까?

- 1) 일반사무/관리직
- 2) 영업직
- 3) 생산/노무직
- 4) 서비스직
- 5) 전문직
- 6) 자영업
- 7) 고등학생
- 8) 대학(원)생
- 9) 주부
- 10) 무직

SQ4) 귀하의 전체 직장생활 근속 경력은? (        )년 (        )개월

1. **다음은 귀하의 전반적인 특성을 묻는 문항입니다.** 각 문항을 잘 읽어 보시고 각 문항이 귀하의 특성을 얼마나 잘 나타내는지 각 내용에 동의하는 정도에 따라 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)으로 표시해주시시오. 귀하의 판단이나 의견, 느낌에 따라 생각되는 정도를 솔직하게 응답하시면 됩니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 항상 내 삶을 향상시키기 위한 방법을 찾는다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 항상 건설적인 변화를 가져오는 핵심적인 역할을 해왔다.	①	②	③	④	⑤
3	내 아이디어를 실현시키기 위해 노력하는 것 보다 더 만족스러운 것은 없다.	①	②	③	④	⑤

4	마음에 들지 않는 것이 있다며, 나는 마음에 들도록 그것을 변화시킨다.	①	②	③	④	⑤
5	가능성이 낮다 하더라도 내가 믿는 것이 있으면 그것을 실현시키기 위해서 노력할 것이다.	①	②	③	④	⑤
6	타인의 반대가 있더라도 내 아이디어를 관철시키는 것을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 기회를 파악하는 능력이 탁월하다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 일을 하는데 있어 항상 더 나은 방법을 찾는다.	①	②	③	④	⑤
9	내 생각이 옳다고 믿으면 어떤 장애물도 내가 추진하는 것을 막지 못한다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 다른 사람보다 훨씬 앞서서 좋은 기회를 잡을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
11	대부분의 사람들은 거짓말을 통해 무언가를 얻을 수 있다면 거짓말을 할 것이다.	①	②	③	④	⑤
12	사람들은 정직성과 도덕성에 관한 윤리적 기준을 가지고 있다고 주장하지만, 돈이 걸려 있을 때는 거의 지키지 않는다.	①	②	③	④	⑤
13	사람들은 실제보다 서로에 대해 더 걱정하는 척한다.	①	②	③	④	⑤
14	요즘 같은 세상에 개인적인 욕심이 없는 사람을 보면 안타까운 생각이 든다. 왜냐하면 많은 사람들이 그런 사람을 이용하기 때문이다.	①	②	③	④	⑤
15	대부분의 사람들은 오직 자신만을 위한다.	①	②	③	④	⑤
16	대부분의 사람들은 다른 사람들을 도와주는 것을 마음속으로는 싫어한다.	①	②	③	④	⑤
17	대부분의 사람들은 천성적으로 정직하지 않다.	①	②	③	④	⑤

II. 다음은 조직에 대한 귀하의 태도를 묻는 문항입니다. 각 문항을 잘 읽어 보시고 각 문항이 귀하의 특성을 얼마나 잘 나타내는지 각 내용에 동의하는 정도에 따라 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)으로 표시해 주십시오. 귀하의 판단이나 의견, 느낌에 따라 생각되는 정도를 솔직하게 응답하시면 됩니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	혼자 일하기보다는 구성원들과 함께 일하는 것을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
2	구성원들이 각자 자신이 맡은 역할을 다 할 것이라고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
3	구성원들의 건강은 나에게 중요하다.	①	②	③	④	⑤
4	구성원들의 규범을 따른다.	①	②	③	④	⑤
5	내 자신 보다는 구성원들의 목표에 더 관심을 갖는다.	①	②	③	④	⑤
6	구성원들과 같이 일하는 것이 혼자 일하는 것보다 더 좋다.	①	②	③	④	⑤
7	구성원들을 믿는 것이 당연하다.	①	②	③	④	⑤
8	구성원들의 행복에 관심을 갖는다.	①	②	③	④	⑤
9	구성원들이 사용하는 절차를 따른다.	①	②	③	④	⑤
10	내 개인보다는 구성원들의 목표를 더 강조한다.	①	②	③	④	⑤
11	혼자 일하기보다 구성원들과 같이 일하기를 원한다.	①	②	③	④	⑤
12	구성원들이 자신의 업무를 잘 처리할 것이라고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
13	구성원들이 필요로 하는 것에 관심을 갖는다.	①	②	③	④	⑤
14	구성원들이 정한 규칙을 수용한다.	①	②	③	④	⑤
15	나에겐 구성원들의 목표가 내 개인 목표보다 더 중요하다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 귀하의 조직과 상사에 대한 신뢰에 대한 문항입니다. 각 문항을 잘 읽어 보

시고 각 문항이 귀하의 생각을 얼마나 잘 나타내는지 각 내용에 동의하는 정도에 따라 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)으로 표시해주시요. 귀하의 판단이나 의견, 느낌에 따라 생각되는 정도를 솔직하게 응답하시면 됩니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	나의 상사는 부하직원들의 견해를 존중해주기 위해 진정으로 노력한다.	①	②	③	④	⑤
2	나의 상사를 능력 있는 사람으로 교체하지 않는 한 내가 속해 있는 부서(팀)의 미래는 불투명하다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 상사는 항상 나를 공정하게 대우해 주려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
4	나의 상사가 내리는 결정은 무엇이든 간에 부서(팀)의 장래에 도움이 될 것이다.	①	②	③	④	⑤
5	나의 상사는 자신의 이익을 위해 부하직원들을 이용하려 한다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 상사는 업무를 효율적으로 수행한다.	①	②	③	④	⑤
7	우리 조직은 조직구성원들의 의견을 충족시키려고 성실히 노력한다.	①	②	③	④	⑤
8	우리 조직의 인사, 조직, 재무관리는 능률적으로 이뤄지는 편이다.	①	②	③	④	⑤
9	우리 조직은 항상 나를 공정하게 대우하려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
10	우리 조직은 조직구성원에 대해 관심과 지원을 아끼지 않는다.	①	②	③	④	⑤
11	우리 조직은 부서간의 협력을 촉진하려고 애쓴다.	①	②	③	④	⑤
12	우리 조직이 하는 일을 나는 믿고 의지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
13	우리 조직은 조직의 장래를 위해 현명한 결정을 할 것으로 나는 믿는다.	①	②	③	④	⑤
14	우리 조직의 관리지침에 나는 찬성한다.	①	②	③	④	⑤



IV. 다음은 직장에서 평소 귀하의 발언 행동을 묻는 문항입니다. 각 문항을 잘 읽어 보시고 각 문항이 귀하의 평소 행동을 얼마나 잘 나타내는지 각 내용에 동의하는 정도에 따라 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)으로 표시해주시시오. 귀하의 판단이나 의견, 느낌에 따라 생각되는 정도를 솔직하게 응답하시면 됩니다.

번호	문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1	다른 사람들이 가치 있는 조직프로그램에 대해 부당하게 비판할 때, 해당 프로그램을 옹호한다.	①	②	③	④	⑤
2	다른 사람들이 생산적인 업무절차에 대해 부적절한 비판을 할 때, 해당 절차에 대해 지지를 표명한다.	①	②	③	④	⑤
3	다른 사람들이 장점을 가진 조직정책에 대해 불공정한 문제를 제기할 때, 해당 정책을 지지하는 발언을 한다.	①	②	③	④	⑤
4	다른 직원들이 유용한 조직 정책에 대해서 불공정하게 비판을 할 때, 해당 정책을 옹호한다.	①	②	③	④	⑤
5	다른 사람들이 효과적인 업무처리방법에 대해서 근거없는 비판을 할 때, 해당 업무방법을 옹호한다.	①	②	③	④	⑤
6	새롭게 또는 효율적으로 일을 처리하는 방법에 관해 자주 제안을 한다.	①	②	③	④	⑤
7	업무 프로젝트의 성과를 높이기 위해 변화방법에 관한 제안을 자주 한다.	①	②	③	④	⑤
8	업무와 관련된 문제를 수정하는 방법에 관한 조언을 자주 한다.	①	②	③	④	⑤
9	업무방법이나 절차를 향상시키는 방법에 관한 제안을 자주 한다.	①	②	③	④	⑤
10	일반적으로 새롭거나 더 효율적인 업무방법에 대해 아이디어를 제안한다.	①	②	③	④	⑤
11	조직에서 제안한 업무방법 변화가 장점이 있음에도 불구하고 고집스럽게 반대한다.	①	②	③	④	⑤
12	업무정책을 바꾸는 것이 최상임에도 불구하고, 변화를 공개적으로 반대한다.	①	②	③	④	⑤
13	업무수행에서의 변화가 불가피한 상황임에도 불구하고 변화에 소리 높여 반대한다.	①	②	③	④	⑤
14	업무절차에서의 변화가 타당함에도 불구하고 이러	①	②	③	④	⑤

	한 변화에 강하게 반대한다.					
15	업무정책에서의 변화가 필요함에도 불구하고 이러한 변화에 소리 높여 반대한다.	①	②	③	④	⑤
16	조직의 정책이나 목표에 대해 험뜯는 말을 자주 한다.	①	②	③	④	⑤
17	업무와 관련된 새로운 프로그램에 대해 심한 비판을 자주한다.	①	②	③	④	⑤
18	조직에서 일을 처리하는 방법에 관해 지나치게 비판적인 말을 자주 한다.	①	②	③	④	⑤
19	조직의 업무절차나 방법에 대해 지나치게 비판적인 말을 자주한다.	①	②	③	④	⑤
20	비록 비판이 근거가 없더라도 조직 정책을 신랄하게 비판한다.	①	②	③	④	⑤

\*\*\* 다음은 인구통계학적 특성 문항입니다 \*\*\*

DQ1. 귀하의 최종 학력은

- ① 중졸이하    ② 고졸    ③ 전문대졸    ④ 대졸    ⑤ 대학원졸 이상

DQ2. 귀하의 근로형태는?

- ① 정규직    ② 비정규직

DQ3. 귀하의 직무 분야는?

- ① 생산/제조    ② 판매/영업    ③ 홍보/마케팅    ④ 재무/경리/자금/회계    ⑤ 법무/감사    ⑥ 인사/노무    ⑦ 경영전략    ⑧ 총무    ⑨ 연구/개발    ⑩ CS(고객지원 서비스)    ⑪기타(                    )

DQ4. 귀하의 직급은?

- ① 사원급    ② 대리급    ③ 과장급    ④ 차장급    ⑤ 부장급    ⑥ 임원급

DQ5. 귀하의 직속상사의 직급은?

- ① 대리급    ② 과장급    ③ 차장급    ④ 부장급    ⑤ 임원급

DQ6. 귀하는 현재의 직속상사와 함께 근무한 기간은 어떻게 되나요? (            )년 (            )개월