

대기업 구성원의 장기지향성이 감성활용과 변화 조직시민행동에 미치는 영향

Employee's Long Term Orientation's Effect on Change Oriented Organizational Citizenship Behavior with Emotional Regulation Mediating

강윤희

부산대학교

Yoonhee Kang(jennieyhkang@gmail.com)

요약

본 연구는 기업 구성원의 장기지향성이 변화 조직시민행동에 미치는 영향 및 감성활용의 매개효과를 살펴본다. 홉스테드 연구에 의하면 동아시아국가 중 한국은 장기 지향성이 높은 국가로 나타났으며, 절약, 장기적 관계 및 소속된 집단의 화평을 중요하는 문화라고 볼 수 있다. 이와 관련 선행 연구들은 학교 및 국가별 차원에서 연구되었으며, 개인차원의 자발적 역량인 변화 조직시민행동에 미치는 영향을 검증한 연구는 많지 않다. 또한 글로벌 환경의 급격한 변화에 노출된 구성원들의 감성활용 능력은 조직의 구성원으로서 매우 중요한 개인 역량으로 평가된다. 이런 현상을 바탕으로 본 연구는 대기업의 구성원들의 감성 활용 능력이 장기지향성과 변화 조직시민행동을 매개 할 것이라 예측했다. 본 연구는 홉스테드 문화차원을 개인적 차원으로 설문화한 Yoo's Cultural Value Scale (CVSCALE) 사용하여 통계프로그램인 SPSS 21.0을 통해 국내 S전자회사의 임직원 200명을 상대로 설문 및 분석했으며 결과는 다음과 같다.

장기지향성은 변화적 조직시민행동에 유의한 (+) 영향을 미친다고 나타났으며 개인의 감성활용이 장기지향성과 변화 조직시민행동을 완전 매개한다는 결과가 나타났다. 본 연구 결과를 통해 감성활용이 기업의 구성원의 변화 조직시민행동에 긍정적 영향을 준다는 점을 검증하였으며 구성원들의 감성 활용 훈련 및 교육을 통해 조직효율성을 높이고 자발적 행동역량인 변화적 조직시민행동도 높일 수 있다는 가능성을 제시한 점에 의미가 있다.

■ 중심어 : | 홉스테드 문화요인 | 장기지향성 | 감성활용 | 선제적행동 | 변화적 조직시민행동 |

Abstract

In this research, one of five Hofstede's cultural dimension, Long term orientation (LTO) was selected to examine its influence on individual's change oriented organizational citizenship behavior with emotional regulation mediating. East Asian countries and Korea especially received higher score on LTO cultural dimension, meaning it valued harmony, long term relations and saving for future. Also, in today's hyper competitive and evolving global climate, the ability to adapt quickly and also to be able to control one's emotion is highly valued individual competency. Previous research on Hofstede's cultural dimensions were conducted at mostly national or large group levels. However, in this study, Yoo's CVSCALE which allowed for individual level analysis on Hofstede's cultural dimensions were used to analyze multinational company's employees' long term orientations' influence on emotional regulation and change oriented organizational citizenship behavior. The survey conducted from 200 employees from major electronic company based in S city in Korea for two weeks period and the results indicated long term orientation positively influenced change oriented organizational citizenship behavior. Also emotional regulation mediated between long term orientation felt by individuals and change oriented organizational citizenship behavior. Such results validated previous studies that indicated emotional regulation as possible antecedents of individual proactive behaviors such as change organizational citizenship behavior and long term oriented view as another potential antecedent of change oriented organizational citizenship behavior in multinational corporation setting.

■ keyword : | Emotional Intelligence | Performance | Change Organizational Citizenship | Emotional Regulation | Hofstede |

I. 서론

사회학자인 홉스테드의 문화차원이론은 1980년대 IBM회사의 50개국 넘는 임직원의 데이터를 매타분석, 각 국가간의 차이점 및 유사점을 최초로 발표한 유명 이론이다[1]. 문화차원의 다섯 가지 요인: 권력거리(power distance), 개인주의 대 집단주의(individualism vs. collectivism), 불확실성 회피(uncertainty avoidance), 남성적 및 여성적(masculinity vs. femininity) 및 장기지향성 및 단기 지향성(long term orientation vs short term orientation)으로 정리했다.

이 중 장기지향성(long term orientation) 문화차원은 초기엔 '유교적 역동성'이라고 정의했고, 저축 등 장기적인 성과를 이루려는 성향 및 지속성, 절약, 끈기 및 전통에 대한 존중, 사회적 책임의 준수등의 가치를 중시한다. 이런 장기지향적 문화 속 구성원은 장기지향성을 나타낸다고 볼 수 있으며 특히 아시아 국가 및 남미 국가에서 대표적으로 나타났다[1][2].

홉스테드 연구는 그룹별 및 국가별 기반의 실증연구로 진행되었으며, 이 국가별 연구를 개인별 대상으로 구성된 대표적 측정 도구인 Yoo's Cultural Value Scale (CVSCALE) 사용하여 본 연구에서도 대기업 구성원의 장기지향성이 변화적 조직시민행동에 미치는 연구 및 감성활용의 매개효과를 분석하였다.

장기지향적 요인이 높은 문화에서는 직무만족, 선제적 행동에 유의(+)한 영향을 미친다는 결과가[2] 나타났다. 또한 홉스테드의 문화요인을 9개 국가의 다국적 구성원 2000명+ 대상으로 설문한 결과 장기지향적 문화권 속 개인의 감성조절 및 활용 능력이, 자발적 행동인 변화 조직시민행동에 유(+)의한 영향을 미친다고 나타났다[2]. 이와 같이 장기지향성 구성원은 전통, 장기적 성과 및 사회적 책임의 준수등을 중요하는 문화로서 이런 장기지향성을 높게 나타난 한국의 기업의 구성원의 감성활용 능력과 선제적 행동인 변화적 조직시민행동에 미치는 영향을 분석해볼 필요성이 있다고 본다.

감성활용 (Emotional Regulation)은 감성지능 (Emotional Intelligence)의 하부요인 중 하나로써, 감성활용이란 본인의 감성을 인식 및 이해 후 통제하여

원하는 감성을 표현하는 능력이다. 감성활용 능력이 높은 구성원은 조직시민행동을 실천할 확률이 감성활용 능력이 낮은 이 보다는 높다고 했으며[3], 감성활용 능력이 구성원간의 신뢰 (trust)를 높여주며, 직무 스트레스를 낮추고, 이직의도를 낮추는 영향을 준다고 발표했다[3]. 신뢰가 선제적 자발적 행동인 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 선행연구는 많지만[3] 이 변수를 선제요인으로 감성활용을 사용해서 다국적기업 구성원 상대로 분석한 연구는 부족한 상황이다.

조직시민행동은 Daniel Organ의 "Good Solider Syndrome"에서 발표된 이론으로 조직원들은 조직의 원활한 운영과 성과를 위해 공식적으로 주어진 임무 외에 구성원들은 자발적으로 수행하는 부차적인 행동들을 의미한다[4]. 이런 조직시민행동을 Organ은 그 자체로서 조직분위기를 개선시키고 또한 조직 내 바람직한 행동을 유도하고 조직몰입을 향상시켜 조직 효과성을 제고하며 성과 및 만족도에 큰 영향을 미친다고 했다. 변화적 조직행동은 조직시민행동의 세부요인으로 볼 수 있으며 이는 오늘날 급격한 변화 환경에서 구성원에게 요구되는 혁신적 사고와 행동의 대처하는 행동이라고 볼 수 있으며 기존 조직시민행동과는 달리 자발적 수행하는 부차적인 행동에서 혁신적 사고와 변화를 유도하는 행동이라고 볼 수 있다.

Bettencourt(2004)는 변화적 조직시민행동을 "구성원 개인의 입장에서 조직의 업무방식, 정책, 절차 등에 대해 조직적으로 기능적 변화를 규정하고 실행하려는 건설적 역할 및 노력"이라고 정의 했다[5]. 이는 기존 조직시민행동 보다 조직의 기능적 변화를 추구하려 노력함에 차이점이 있다고 볼 수 있겠으며 변화적 조직시민행동의 선행조건 중 개인의 성격 변인에서도 영향을 받으며, 특히 감성활용을 통해 원하는 감성을 표현하는 구성원은 조직시민행동을 실천할 확률이 높다고 하였다[5].

선행연구에서 변화적 조직시민행동은 조직 전체에 긍정적 영향을[6] 전하며 조직시민행동의 세부요인이라고 발표하였다.

이러한 화합, 협업 및 사회적 책임을 대기업이란 조직에선 다른 타 조직보다 성과 및 목표된 결과 창출을 통해 강조되고 강요된다. 이러한 집단을 토대로 한 실

증연구는 실무적 의의를 제시하는데 의미가 있다고 볼 수 있겠다. 또한 대기업 구성원들은 급격히 변화되는 환경에 수시로 노출되어 있으므로 본 연구결과가 경영 측면에서 제시하는 시사점도 큰 의미가 있다고 예측해 본다.

이런 이유로 본 연구에선 대기업 구성원을 설문대상으로 설정해서 실증 분석에 임하였다.

장기지향성 높은 한국 대기업 구성원이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향과 개인의 감성활용 능력의 매개효과는 글로벌 경쟁 속 실증분석의 필요성이 있다. 오늘 날 개인의 감성활용 및 절제 능력은 과업에 매우 중요한 역량으로 받아지고 있으며 개선 및 개발되어야 하는 개인역량으로 인지되고 있다. 이는 급격한 변화에 민첩하게 대응하며 행동하는데 개인의 감성을 적절하게 자제 및 활용하는 것이 매우 중요하며, 이는 개인역량 및 그룹 및 업무 효율과 성과에 긍정적 영향을 주기 때문이라고 볼 수 있다.

본 연구에서도 대기업 구성원의 감성활용 능력이 선제적 행동인 변화적 조직시민행동에 긍정적 영향을 준다고[7] 예측한다. 또한 본 연구에선 동양의 문화 및 유교적 특성을 고려, 장기지향성을 바탕으로 진행되었으며 이런 문화는 타인을 인식하고 함께 협력해서 공존하는 관계 지향적 사회적 구조이며[8], 감성활용이 매우 중요한 영향요인으로 나타났다. 동양국가들에서 높게 나타나는 장기지향성이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향 및 감성활용의 매개효과를 최초 설정하여 분석하였으며 감성활용이 개인의 변화 조직시민행동에 미치는 영향 및 이런 자발적 개인행동을 도모하는 선행요인으로서의 가능성을 검증하려고 한다는 차별점이 있다고 볼 수 있을 것이다.

1. 연구목적

본 연구는 대기업 구성원의 장기지향성이 변화적 조직시민행동에 주는 영향 및 개인의 감성활용 능력이 장기지향성과 변화적 조직시민행동을 매개함을 확인하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

1. 대기업 구성원의 장기지향성이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향을 확인한다.

2. 대기업 구성원의 장기지향성이 감성활용에 미치는 영향을 확인한다.
3. 대기업 구성원의 감성활용이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향을 확인한다.
4. 대기업 구성원의 감성활용이 장기지향성 요인과 변화적 조직시민행동 사이에 미치는 매개효과를 확인한다.

2. 이론적 배경 및 가설

2.1. 장기지향성과 변화적 조직시민행동

유교적 역동성이라고 불렀던 장기지향적 문화요인은 사회의 시간범위를 바탕으로 이해된다. 장기지향적 문화는 미래에 더 많은 중요성을 부여하며 지속성, 끈기, 전통에 대한 존중, 호혜성 및 사회적 책임의 준수등이 고취된다. 동아시아 국가에서 높게 나타난 문화요인으로 한국이 아시아국가중에서도 매우 높은 성향을 보인 요인이다. 대부분의 문화요인과 조직시민행동관련 선행연구는 서부문화를 중심으로 진행되었으며, 글로벌화된 오늘날 다국적 배경 및 동양적 문화권에서의 실행된 연구는 미흡한 상황이다. 나라별 문화요인은 구성원의 직무태도 및 성과에 높은 영향력을 미치며 이는 선제적 및 자발적 행동인 변화적 조직시민행동도[9] 포함된다. 문화적 가치 및 규범에 따라 구성원들은 서로 돕고 격려하며 협력을 한다[10]. 선행연구에 따르면 권력 거리, 집단주의 및 장기지향적 문화요인은 동아시아 문화와 강한 연관성을 나타내며, 개인주의와 단기 지향적 문화요인은 서양문화와 강한 연관성을 나타낸다[10]. 하지만 장기지향적 문화가 변화적 조직시민행동에 미치는 영향을 살펴 본 연구는 찾아보기 힘든 편이다. 오늘날 기업들은 변화에 노출되어 있고, 급속한 변화에 빠르게 대처하는 능력은 기업의 성공요인 중 필수로 꼽힌다. 기업의 구성원들도 급격한 환경 및 업무 변화에 적극적인 반응을 보여야 하며, 변화적 조직시민행동은 구성원의 개인적 효율 및 성과 향상 요인으로 중요하게 인지되고 있다.

Bettencourt(2004)가 제시한 변화적 조직시민행동은 기존 조직시민행동에서 분화되어 조직의 변화와 개선을 가져 올 수 있는 역할 외 행동으로 정의 된다. 변

화적 조직시민행동은 “구성원 개인의 입장에서 조직의 업무방식과 정책, 그리고 업무절차 등에 대한 변화를 모색하고 추구하는 건설적인 노력” 이라고 Bettencourt는 정의하였다.

구성원의 장기지향성은 이미 사회적 책임의 준수 및 환경 및 조직의 호혜성을 위해 긍정적으로 행동할 것이라고 예측할 수 있으며, 대기업의 구성원은 급격한 업무 변화 및 환경에서 자발적 선제적 행동을 보일 것이라고 예측해 볼 수 있다. 이런 구성원의 행동은 확장 구축 이론 (Broaden and build theory)를 통해 해석될 수 있는데[11], 문화에서 나타나는 사회적 책임 및 호혜성을 추구하는 감정이 구성원의 주의 범위 (scope of attention)와 인식의 범위를 확장, 창의적 활동을 발견할 확률을 증가시킨다고 볼 수 있다.

가설 1. 구성원의 장기지향성은 변화적 조직시민행동에 유(+의)한 영향을 미칠 것이다.

2.2. 장기지향성과 감성활용

장기지향적 문화요인은 장기적인 성과를 이루려는 성향 및 지속성, 화합, 절약, 끈기 및 전통에 대한 존중, 사회적 책임의 준수등의 가치를 중시한다. 홉스테드 연구결과에 따르면 한국은 장기지향적 문화요인에 100/100점이란 결과를 보임으로 한국이 홉스테드 참여 국가 및 동양 국가 중 가장 높은 장기지향성을 나타내고 있다고 볼 수 있겠다.

이런 장기지향성이 높은 한국의 대기업 구성원 역시 높은 장기지향성을 보인다고 볼 수 있으며, 이는 구성원간 지속적이며 협업 및 긍정적 관계를 중시하고 화합 및 배려적 관계에 중점을 두고 있다고 한다. 이러한 문화요인 속 감성활용이 높은 구성원들은 화합과 관계중심적 환경에서 본인의 감성을 통제 및 상황에 맞게 적절히 표현해서 타인과의 긍정적 관계를 유지 및 배려 및 존중할 것이라고 예측해 볼 수 있다.

감성활용은 본인의 감성을 인식 및 이해 후 통제하여 원하는 감성 또한 감성을 조절하여 상황에 맞게 대처하는 능력이라고 이해할 수 있겠다. 감성활용이 높은 구성원은 변화 조직시민행동과 같은 긍정적 행동을 집단의 긍정적 변화를 위해 이행할 확률이 높다는 연구결과

가 나타났다.

선행연구를 통해 감성지능 및 감성이 문화적 요인의 선제적 요인으로 여러 국가에서 나타난다고 발표했으며, 감성인식이 개인주위 및 집단주위 문화요인에서 다르게 적용되어 직무성과에 영향을 미친다는 결과를 [12][13]발표했다.

또한 연구진들은 선제적 행동 즉 변화적 조직시민행동 및 리더십 행동이 문화적 가치와 norms에 의해 다르게 적용된다는 연구결과를 보여줬다[14][15]. 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 감성지능의 세부 요인 중 감성활용을 선택하여 개인의 장기지향성이 감성활용에 영향을 줄 것이라고 본다.

가설 2 구성원의 높은 장기지향성은 감성활용에 유의(+의)한 영향을 미칠 것이다.

2.3. 감성활용과 변화적 조직시민행동

감성활용 (Emotional Regulation)은 감성지능의 하부요인 중 하나로서, 감성활용이란 본인의 감성을 인식 및 이해 후 통제하여 원하는 감성을 표현하는 능력이다.

감성지능 (Emotional Intelligence)란 책은 20개국 + 번역되고, Goleman은 유명인사로 부각되어 각 세계적인 기업 언론사, 교육업계에서 초대되어 감성지능 개념을 알리는데 큰 공을 세운 학자다. 감성지능 능력은 21세기 중요한 소프트 피플 스킬로, 인력관리에 중요한 성공요인으로 인식되어 오늘날 세계적 기업들인 American Express, Google 및 여러 기업들이 감성지능 관련 인사교육 및 리더십 프로그램을 개설했으며 국내에서도 삼성 및 대기업들에서 유사 교육을 실시하였다. 감성지능에 관한 여러 이론들이 공존하지만 보편적으로 Goleman (1996)과 Wang and Law (2002)가 제시한 혼합 (mixed) 모델이 가장 널리 알려졌고 사용되고 있어 저자도 본 연구에서는 혼합모델을 정의로 감성지능의 세부요인인 감성활용을 살펴보기로 했다. (D.Goleman)

감성지능은 자기감정 및 타인의 감정 이해 및 이를 바탕으로 감성 조절 및 감성 활용을 하는 능력이며 감성지능이 높은 사람은 본인 감성 및 타인감정도 인지

및 이해하며 그 감성을 적합하게 조절 및 활용하여 더욱 긍정적, 상호적 관계를 유지하고[16] 조직 안에서 이런 관계를 통해 여러 긍정적 상호작용이 이루어진다고 예측할 수 있다. (D. Goleman) 감성활용 능력이 높은 구성원은 선제적 행동인 변화적 조직시민행동을 실천할 확률이 감성활용 능력이 낮은 이 보다는 높다고 했으며[17][18], 감성활용 능력이 구성원간의 신뢰(trust)를 높여주며, 직무 스트레스를 낮추고, 이직의도를 낮추는 영향을 준다고 발표했다[19]. 또한 국내에선 감성활용이 조직 충성도 및 신뢰에 유의한 영향을 미치는 결과를 보였고 감성활용이 팀 시민행동과 협동성에 유의한 영향을 미친다는 결과를 보여줬다[20].

이로 인해서 본 연구에서는 감성지능의 세부요인 중 감성활용을 선택해서, 대표적 선제적 행동인 변화적 시민행동에 유의한 영향을 줄 것이라고 본다.

가설 3. 감성활용이 높은 구성원은 변화적 조직시민행동에 유(+의)한 영향을 미칠 것이다.

2.4. 감성활용의 매개효과

감성활용이란 본인의 감성을 인식 및 이해 후 통제하여 원하는 감성을 표현하는 능력이다.

감성활용이 높은 구성원은 본인의 감성을 적절하게 조절 및 통제하여 상황에 적응하고 표현하는 능력이 높다고 볼 수 있다. 감성활용이 높은 구성원은 조직의 효율과 속해있는 팀 또는 조직의 업무방식과 정책, 그리고 업무절차 등에 대한 변화를 모색하고 추구하는 건설적인 노력을 보일 확률도 높다고 예측할 수 있다. 이는 감성활용이 높은 구성원은 조직의 건전한 발전과 조직 충성도 및 신뢰에 유의한 영향을 미치는 결과를[21] 보였고 또한 감성활용이 팀 시민행동과 협동성에 유의한 영향을 미친다는 결과를 보여줬다[22]. 이와 같이 감성활용이 변화적 조직시민행동에 긍정적 영향을 줄 것이라고 예측할 수 있겠다. 또한 감성활용이 높은 구성원은 장기지향적 문화요인, 즉 장기지향적, 타인 배려 및 존중과 호혜성을 중시하는 문화속에서 더욱 개인의 감성활용을 조절하는 능력을 발휘할 것이며 이는 집단의 지속성과 건전한 발전을 도모하는 선제적 행동 즉, 변화적 시민행동에도 긍정적 영향을 줄 것이라고 볼 수

있겠다. 본 연구에서는 장기지향적 문화요인이 감성활용과 변화적 조직시민행동을 매개할 것이라고 본다.

가설 4 장기지향적 문화요인이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향을 감성활용 요인이 매개할 것이다.

3. 연구방법

3.1 연구 대상 및 절차

본 연구에서는 대기업 구성원의 장기지향성이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향 및 감성활용의 매개효과를 확인하기 위한 설문 조사연구이다. 이를 위해 국내 대표 IT기업 S전자회사의 S시의 임직원 200명을 대상으로 2주 동안 e메일 및 방문하여 설문을 실시하였고 2주 후 회수하였다. 조사 시기는 2018년 4월 13일부터 26일까지 진행하였고 불성실하게 응답하거나 설문항목에 체크가 누락된 설문지를 제외한 최종 160부를 가성 검증 및 통계분석에 사용하였다.

3.2 도구의 측정

3.2.1. 장기지향적 문화요인

홈스테드 문화차원연구의 세부요인인 장기지향적 문화요인은 장기적인 성과를 이루려는 성향 및 지속성, 화합, 절약, 끈기 및 전통에 대한 존중, 사회적 책임의 준수등의 가치를 중시한다. 장기지향적 문화에선 구성원간 지속적이며 장기지향적 관계를 중시하고 화합 및 배려적 관계에 중점을 두고 있다.

본 연구에서는 홈스테드 설문지를 개인차원으로 적용한 Yoo's CVSCALE(2011)을[23] 사용했으며 세부요인 중 장기지향적 문화요인에 관련된 10 항목 선택 사용 하였다. 이들 측정항목들의 신뢰도계수 Cronbach's alpha $\alpha = .863$ 였다. 본 연구에 사용된 변수는 모두 선행연구에서 타당성과 신뢰성이 확인된 도구를 활용하였고, 각 요인은 리커트 방식의 5점 척도 (1=전혀 아니다, 5=매우 그렇다)로 구성되었다.

3.2.2. 감성활용

감성활용은 본인의 감성을 인식 및 이해 후 통제하여 원하는 감성을 표현하는 능력이며 이와 관련 연구에서

는 실제 기업조직이나 다양한 조직에 적용하여 실증분석이 가능하도록 설계되어져 있고, 신뢰성과 타당성이 검증된 Wong and Law (2002)이 개발한 WLEIS를 사용하여 특성 환경에 맞추어 감성 활용항목인 4개 항목으로 작성하여 측정한다. 이들 측정항목들의 신뢰도계수 Cronbach's alpha $\alpha = .766$ 였다.

3.2.3. 변화적 조직시민행동

변화적 조직시민행동 설문은 Morrison & Phelps(1999)에서 제시한 10개 항목을 기반으로 한 Bettencourt (2004)의 설문지가 변화적 조직시민행동 변수의 개념타당도, 판별 타당성을 증명했으므로, 본 논문의 특성 환경에 맞추어 8개 문항으로 작성하였다. 이들 측정항목들의 신뢰도계수 Cronbach's alpha $\alpha = .895$ 였다.

3. 연구모형

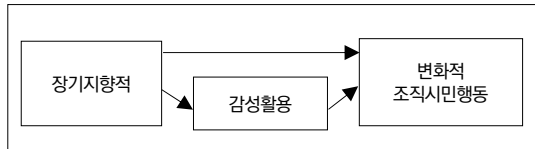


그림 1. 연구모형

4. 연구결과

수집된 자료는 SPSS 21.0 통계프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 설문대상자의 일반적인 특성은 실수와 백분율을, 대상자의 감성활용, 변화적 조직시민행동과 장기지향적 문화요인은 평균과 표준편차를 구하였다. 또한 위 변수간의 상관관계는 Pearson's Correlation coefficient로 분석하였으며, 각 가설 1-3의 검증 및 장기지향적 문화요인의 매개효과는 Baron and Kenny (1986)의 3단계 절차를 따라 위계적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)으로 확인하였다.

4.1. 표본의 특성

응답자의 특성은 국내 대표 IT기업이 특성직업상 남성이 122명 (76%)이었고, 여성은 38명(24%)이었다.

연령별로는 20-29세 미만이 40명으로 (25%), 30-39세가 49명 (31%), 40-49세가 54명으로 (34%), 50-59세가 16명으로 (10%)로 나타났다. 교육수준별로는 직업특성상 전문대학 졸업자가 1명 (.006%)로 나타났으며, 대학졸업자는 68명으로 (43%), 대학원(석사 및 박사)은 91명으로 (57%) 나타났다.

근속기간별로는 1-5년 미만에 19명 (13.2%), 5-10년이 56명으로 (35%), 10년 이상이 84명으로 (53%)로 나타났다.

이상의 인구통계학적 특성을 참고로 본 설문대상은 30대와 40대로 (65%) 대학원 이상의 학력(57%)과 10년 이상의 근속기간 (53%)의 주요 대상으로 실시되었다는 점을 알 수 있었다.

표 1. 연구대상의 일반적 배경

	N (총 160명)	N(%)
남성	122명	76%
여성	38명	24%
Age		
20-29세	40명	25%
30-39세	49명	41%
40-49세	54명	34%
50-59세	16명	10%
교육		
전문대학	1명	0.006%
학사	68명	43%
석사+박사	91명	57%
근속연수		
0-5년	19명	13.2%
6-10년	56명	35%
10년 이상	84명	53%

4.2. 장기지향성, 감성활용 및 변화적 조직시민 요인의 탐색적 요인분석결과

본 연구에서는 타당도 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 감성활용은 4문항, 변화적 조직시민행동의 8문항과 장기지향적은 10문항, 총 22문항으로 분석되었으며 성분 분석을 사용하여 직교회전방식을(varimax)을 통해 요인 적재치를 단순화 하였다. 분석 후 고유값(eigen value)1.0 이상, 요인적 재치는 0.4 이상을 기준으로 하였다. 요인분석을 통해 감성활용의 KMO= .739, 변화적 조직시민행동의 KMO= .834 장기지향적 문화요인의 KMO= .882로 나타남으로 각 변수들 간의 상관관계가 상당히 좋다는 결과 및 타당성이

검증되었다.

표 2. 장기지향적, 감성활용 및 변화조직시민행동의 탐색적 요인분석

요인	문항	문항수	KMO
장기지향성 Long term orientation	개인 끈기, 절약정신, 미래투자 및 장기계획의 중요성	10	.882
감성활용 emotional regulation	감성활용, 조절 및 절제 능력	4	.739
변화조직시민행동 Change organizational citizenship behavior	자발적 타인 업무 돕기 및 업무의 개선 및 효율성 도모	8	.882

4.3 장기지향성, 감성활용 및 변화적 조직시민행동 요인의 상관관계

표 3. 장기지향성, 감성활용 및 변화적 조직시민행동의 상관관계분석

요인	1.감성활용	2.장기지향성	3.변화조직시민행동
감성활용 emotional regulation	1		
장기지향성 Long term orientation	.445**	1	
변화조직시민행동 Change organizational citizenship behavior	.325**	.474**	1

p<.0.001**

상관관계를 통해 변수들 간의 상관행렬을 나타내었고 상관관계 계수가 +/-1.0에 가까울수록 상관관계는 높아지고 보편적으로 0.4+이상의 상관관계 계수는 다소 높은 상관관계를 보인다고 이해한다. 모든 변수들 간에는 유의수준 0.001 이하에서 상관관계가 있는 것으로 나타나고 있다.

4.4 장기지향성, 감성활용 및 변화적 조직시민행동 요인간의 가설검증 및 감성활용의 매개효과

표 4. 장기지향성, 감성활용 및 변화적 조직시민행동 다중회귀분석

종속 변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수 β	T값 유의 확률	r	r ²	F
		β	SE					
변화적 조직시민 행동	(상수)	4.19	.163	--	2.566	.201	.041	4.986
	장기 지향적	.209	.088	.180	25.691*			

감성활용	(상수)	2.40	.403	--	3.636**	.320	.102	13.2
	장기 지향적	.362	.099	.156	5.955**			
변화 조직시민 행동	(상수)	2.77	.459	-	6.026**	.340	.1012	13.52
	감성활용	.330	.101	.212	5.955**			

본 연구에서는 가설검증을 위해 장기지향적 문화요인을 독립변수로, 변화적 조직시민행동을 결과변수로 그리고 감성활용을 매개변수로 지정, 다중회귀분석을 SPSS 21.0을 통해 실시하였고 인구통계학적 변수 중 범주형 데이터는 더미 변수화해서 처리했다.

가설 1: 구성원의 장기지향적 문화요인이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향을 분석한 결과 R = .340, R²가 0.1012, F = 13.520 (p = 0.000)으로 회귀모형이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 장기지향적 문화요인의 (t값 = 5.955, p < 0.001**), 통계적으로 유의한 것으로 나타났고 가설 1는 채택되었다.

가설 2: 구성원의 장기지향적 문화요인이 감성활용에 미치는 영향을 분석한 결과 R = .320, R²가 0.102, F = 13.220 (p = 0.000)으로 회귀모형이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 감성활용의 (t값 = 5.955, p < 0.001**), 통계적으로 유의한 것으로 나타났고 가설 2는 채택되었다.

가설3: 구성원의 감성활용 능력이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향을 분석한 결과 R = .201 R²가 .041로 F = 4.986(p < .005)에서 회귀모형이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 감성활용 (t값 25.691, 유의확률 p < 0.05*) 로서 통계적으로 유의한 요인으로 나타났고 가설 3은 채택되었다.

가설 4: 감성활용이 변화적 조직시민행동에 미치는 관계속에서 장기지향적 문화요인의 매개효과를 검증하기 위해서 Baron & Kenny (1986)의 3단계 절차를 활용하여 표준화 계수인 베타(β) 값의 절대치를 변수 간 비교해서 분석했다.

1단계는 독립변수와 매개변수 간의 관계가 유의해야 하는데 이는 가설 2를 통해 장기지향적 문화요인이 감성활용에 (표준화 β값 0.156, t값 = 5.955, p < 0.001**), 통계적 수준 하에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계는 독립변수와 종속변수의 관계가 유의해야 하는데 장기지향적 문화요인이 변화적

조직시민행동에 미치는 요인 (표준화 β 값= .180, t 값= 25.69, 유의확률 $p < (0.05^*)$)으로 통계적 수준 하에서 유의한 영향을 미친다고 나타났다. 3단계는 독립변수인 장기지향적 문화요인과 매개변수인 감성활용이 종속변수인 변화적 조직시민행동에 미치는 유의성을 다중회귀분석을 통해서 보았으며, 2단계의 장기지향적 문화요인의 표준화 β 값 보다 3단계에선 장기지향적 문화요인의 표준화 β 값이 작아져야 매개효과가 있다고 볼 수 있다. 2단계의 장기지향적 문화요인의 표준화 β 값 =은 .180* 였고 3단계 장기지향적 문화요인의 표준화 β 값 =.016*으로 작아졌음을 확인할 수 있으므로 감성활용의 매개 효과는 유의한 것으로 나타났다. 또한 독립변수인 장기지향적 문화요인이 변화적 조직시민행동에 유의한 영향을 보이지 않음으로 감성활용은 장기지향적 문화요인과 변화적 조직시민행동사이를 완전매개했음을 확인 할 수 있었다.

표 4. 장기지향성과 변화적조직시민행동의 감성활용의 매개효과

variables	I 장기지향적	II 변화 시민행동	III 감성활용+장기지향 성) 변화시민행동	Tolerance
Constant	3.74	3.24	2.399	---
감성활용	.362 (.156)**	.209 /(.180)*		.562
장기지향적			.226/ (.160)*	.601
r	.320	.340	.258	
Correlated r^2	.102	.1012	.087	
F Value	13.22	13.52	8.43	

5. 결론 및 시사점

5.1. 결론

본 연구에서는 대기업구성원의 장기지향적 문화요인이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향 및 감성활용 능력의 매개효과를 확인하기 위해 시도되었다. 본 연구의 <가설1> 장기지향적 요인이 변화적 조직시민행동에 유의한 영향을 미친다고 유의하게 지지되었다. <가설 2> 장기지향적 문화요인이 변화적 조직시민행동에 긍정적 영향을 미친다는 유의하게 지지되었다. <가설 3> 감성

활용이 변화적 조직시민행동에 유의한 영향을 준다고 나타났으며 <가설 4> 감성활용이 장기지향적 문화요인과 변화적 조직시민행동의 관계에서 매개효과를 유의하게 나타냄으로 완전매개로 지지되었다. 따라서 본 연구에서는 대기업 구성원의 장기지향적 문화요인은 선제적 행동인 변화적 조직시민행동에 긍정적 영향을 미치고 감성활용이 동양적 문화요인인 장기지향성과 변화적 조직시민행동에 매개효과를 보임으로 구성원의 장기지향적 문화요인이 개인 및 그룹의 성과를 향상시키는 선제적 요인으로 나타남으로 장기지향적 문화요인의 가능성을 검증하였다.

5.2 시사점

동아시아에서 높게 나타난 장기지향적 문화요인이 본 연구의 대기업 구성원에게도 높게 나타났으며 문화요인이 높을수록 선제적 행동인 변화 조직시민행동에 유의한 영향을 미친다는 결과는 장기지향적 문화요인이 선제적 행동의 선행요인의 가능성이란 새로운 시사점을 제공하였다. 또한 장기지향적 문화요인이 변화적 조직시민행동의 선행요인이 될 수 있다는 점을 실증한 연구로서 본 연구는 새로운 시사점을 제공하였다. 또한 감성활용이 선제적 행동에 유의한 영향을 미친다는 결과 역시 감성활용이 선제적 행동인 변화 조직시민행동의 선행요인의 가능성이란 새로운 시사점도 제공하였다. 따라서 기업에서의 장기지향적 문화요인과 감성활용 능력을 문화차원 및 개인과 그룹 직무교육에 실질적 실행하여 이러한 프로그램을 제도적으로 정착함으로써 개인 및 그룹 차원의 성과를 향상하도록 도모해야 할 것이다.

5.3. 연구의 한계점

본 연구는 장기지향적 문화요인과 변화적 조직시민행동 및 감성활용의 매개효과를 통계 검증 하였지만 이외의 영향을 주는 변수 및 요인들을 고려하지 못했다는 한계점이 있다. 따라서 향후 연구에서는 선.후행 변수들을 설정하여 검증할 필요가 있을 것이다. 둘째, 연구대상의 표본과 수집한 지역이 편중된 한계점을 가지고 있다. 표본의 대상이 수도권 대기업 구성원들이므로 연구 결과를 일반화의 한계가 있음으로 향후 연구에서는 표

본 수집을 전국적으로 확대하고 소·중견기업들 구성원들도 포함하여 연구의 일반화를 높일 필요가 있다고 볼 수 있겠다.

참 고 문 헌

- [1] G. Hofstede, *Culture's consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations*, (2nd Ed), Thousand Oaks, CA: Sage publications, 2001.
- [2] M. C. Gunkel and Schlaegel V. Taras, "Cultural Values, Emotional Intelligence, and Conflict Handling Styles: A Global Study," *Journal of World Business*, Vol.51, No.4, pp.568-585, 2016.
- [3] D. Matsumoto, S. H. Yoo, and S. Nakagawa, "Culture, Emotion Regulation, and Adjustment," *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.94, No.6, p.925, 2008.
- [4] D. W. Organ, "A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis," *Journal of Management*, Vol.14, No.4, pp.547-557, 1988.
- [5] L. A. Bettencourt, "Change-Oriented Organizational Citizenship Behaviors: The Direct and Moderating Influence of Goal Orientation," *Journal of Retailing*, Vol.80, No.3, pp.165-180, 2004.
- [6] J. N. Choi, "Change-Oriented Organizational Citizenship Behavior: Effects of Work Environment Characteristics and Intervening Psychological Processes," *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, Vol.28, No.4, pp.467-484, 2007.
- [7] D. Goleman, "Emotional Intelligence. Why it can Matter More than IQ," *Learning*, Vol.24, No.6, pp.49-50, 1996.
- [8] C. Miao, R. H. Humphrey, and S. Qian, "A Meta-Analysis of Emotional Intelligence Effects on Job Satisfaction Mediated by Job Resources, and A Test of Moderators," *Personality and Individual Differences*, Vol.116, pp.281-288, 2017.
- [9] J. B. Paine and D. W. Organ, "The Cultural Matrix of Organizational Citizenship Behavior: Some Preliminary Conceptual and Empirical Observations," *Human Resource Management Review*, Vol.10, No.1, pp.45-59, 2000.
- [10] J. L. Farh, P. C. Earley, and S. C. Lin, "Impetus for Action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational Citizenship Behavior in Chinese Society," *Administrative Science Quarterly*, pp.421-444, 1997.
- [11] B. L. Fredrickson, "The broaden-and-build theory of positive emotions," *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, Vol.359, No.1449, pp.1367-1378, 2004.
- [12] V. Taras, B. L. Kirkman, and P. Steel, "Examining the Impact of Culture's Consequences: A Three-Decade, Multi-level, Meta-analytic Review of Hofstede's Cultural Value Dimensions," *Journal of applied psychology*, Vol.95, No.3, p.405, 2010.
- [13] S. K. Lee, E. J. Lee, and J. M. Bae, "A Study on the influence of Self-Leadership to Technology Innovation. Mediate Effect of Emotional Intelligence," *Journal of Digital Convergence*, Vol.9, No.6, pp.277-293, 2011.
- [14] J. K. Kim and K. H. Park, "Relations between intrapreneurship and Emotional Intelligence, Supportive Leadership and Adaptation Performance in Organization," *Journal of Digital Convergence*, Vol.16, No.11, pp.289-301, 2018.
- [15] C. R. Miao, H. Humphrey, and S. Qian, "A Cross-Cultural Meta-Analysis of How Leader Emotional Intelligence Influences Subordinate Task Performance and Organizational Citizenship Behavior," *Journal of World Business*, Vol.53, No.4, pp.463-474, 2018.

[16] H. W. Noh and K. I. Han, "Effect of the Call Center Counselors' Personal Characteristics and Perceived Organizational Support on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior," Journal of Digital Convergence, Vol.11, No.7, pp.123-133, 2013.

[17] C. S. Wong and K. S. Law, "The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study," The Leadership Quarterly, Vol.13, No.3, pp.243-274, 2002.

[18] R. M. Barron and D. A. Kenny, "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations," Journal of Personality and Social Psychology, Vol.51, No.6, pp.1173-1182, 1986.

[19] E. W. Morrison and C. Phelps, "Taking Charge at Work: Extra-Role Efforts to initiate Workplace Change," Academy of Management Journal, Vol.42, No.4, pp.403-419, 1999.

[20] D. S. Park, C. C. Hong and S. H. Chung, "The Moderating Role of Emotional Intelligence in the Job Demands-Resources Model of Burnout," Journal of Organization and Management, Vol.31, No.1, pp.69-94, 2007.

[21] H. C. Lim, "The Effects of Reaction and Training Performance on Transfer Performance: Focusing on the Moderating Variables of Job Involvement and Need for Achievement," Korean Journal of Business Administration, Vol.22, No.3, pp.1469-1487, 2009.

[22] M. R. Han and H. G. Kim, "Mediating Effect of Communication Competence on the Relationship between Emotional Intelligence and Self-Esteem among Nursing Students," Journal of Digital Convergence, Vol.15, No.2, pp.263-272, 2017.

[23] B. Yoo, N. Donthu, and T. Lenartowicz, "Measuring Hofstede's Five Dimensions of Cultural Values at the Individual Level:

Development and Validation of CVSCALE," Journal of International Consumer Marketing, Vol.23, No.3-4, pp.193-210, 2011.

저 자 소 개

강 윤 희(Yoon Hee Kang)

정회원



- 1997년 2월 : Tufts University (학사)
- 1999년 2월 : Columbia University(석사)
- 2014년 9월 ~ 2019년 2월 : 부산대학교 경영학과(박사)

〈관심분야〉 : 국제경영, 감성지능, 조직시민행동