

# 반생산적인 업무행동에 대한 자기애적 성격특성의 이해

주원식\* · 차타순\*\*

## 〈목 차〉

I. 서론	2. 자기애적 성격의 유형
II. 반생산적인 업무행동	V. 자기애적 성격특성과 반생산적인 업무행동과의 관계
1. 반생산적인 업무행동에 대한 정의	1. 성격과 반생산적인 업무행동과의 관계
2. 작업장 공격성의 구성요소	2. 자기애적 성격성향과 공격성
III. 반생산적인 업무행동에 영향을 주는 개인적 요인	3. 자기애적 성격특성과 반생산적인 업무행동과의 관계
1. 성격 : A형 행동유형	VI. 요약 및 결론
2. 통제부위	참고문헌
3. 적대적, 공격적 사고와 부정적 정서	Abstract
4. 욕구좌절	
IV. 자기애적 성격특성	
1. 자기애 현상의 특징	

## I. 서 론

조직에서의 개인의 행동은 개인의 업적에 영향을 미칠 뿐만 아니라 그것은 결과적으로 조직의 업적에도 영향을 미치기 때문에 개인의 이해를 통해 업적을 증대하기 위해서는 개인차를 관찰하고 인정해야 하며, 개인행동에 영향을 미치는 변수를 찾아내고 이들간의 관계를 연구해야 한다. 개인차에 속하는 것으로는

\* 경남정보대학 교수  
\*\* 부경대학교 학생상담센터 전임상담원

성격, 지각, 학습 및 태도, 가치관 등이 있다. 이러한 개인차 중에서 성격의 특성은 행동과 관련이 있는데, Szilagy와 Wallace(1990)의 성격의 현대모형에 따르면 조직의 특성과 집단의 특성은 개인의 성격과 상호작용하여 개인의 행동과 업적에 영향을 미친다고 하였다. 따라서 개인의 성격특징은 개인의 행동과 업적에 지대한 영향을 미치는 요인인데, Fox, Spector와 Miles(2001)은 이러한 성격특질이 반생산적인 업무행동과 관련이 있음을 밝혔다.

반생산적 업무행동(counterproductive work behavior)이란 절도, 파괴적 활동, 대인간 공격, 업무태만, 시간과 물질 낭비, 소문 유포 등과 같이 피고용인에 의해 조직이나 조직구성원에게 손해를 입히는 행동을 말한다(Penney & Spector, 2002). 이러한 행동들은 조직의 기능과 재산에 직접적으로 영향을 주거나 또는 고용인의 효과성을 줄이는 방법으로 고용인에게 손상을 입힘으로써 조직과 조직의 구성원들에게 해로운 효과를 가져온다.

Geddes와 Baron(1997)은 그들 연구에서 68.9%의 관리자가 부하직원의 부정적인 수행 평가에 대해 그들로부터 언어협박과 같은 형태의 공격성을 경험했다고 하였으며, 미국 남부의 3개 도시에 위치해 있는 3,393개의 지방 자치제 직원들로부터 얻은 자료를 보면, 응답자의 50% 이상이 사내에서 비판하거나 동료와 다투는 일들이 빈번하다고 하였다(Bennett & Lehman, 1996). 그런가 하면, 1992년 뉴욕주의 노동부는 직업과 관련한 11,000건 이상의 심각한 폭행들을 보고하였다.

이와 같이 작업장에서 발생하는 반생산적인 업무행동의 수치는 실로 중요한 부분인데, 대다수의 노동자들은 공격성의 이러한 형태를 경험했다고 말하지 않거나 목격에 대한 증언을 하지 않는다는 것을 고려할 때, 작업장에서의 반생산적인 업무행동은 매우 심각한 현상이고 이에 대한 연구는 매우 중요하다고 생각한다.

최근에 이와 같은 반생산적인 업무행동은 조직에서 보편적으로 일어나는 현상이고 이로 인한 손실이 상당하기 때문에 연구가들에게 흥미로운 연구 주제가 되었다. 이러한 연구의 대부분이 비록 회사가 반생산적인 고용인을 고용하지 않도록 이들을 규명하는 방법을 고안한 객관적인 통합검사의 타당화 쪽으로 방향 지워졌지만, 연구의 두 흐름은 이러한 행동의 원인을 규명하는데 초점화 되어졌다(Fox, Spector, & Miles, 2001). 첫 번째 연구 흐름에서는(Fox & Spector, 1999; Fox, Spector, & Miles, 2001; Storms & Spector, 1987) 반생산적인 업무행동을 스트레스적인 조직조건에 대한 감정적 반응으로써 설명하였다. 그리고,

두 번째 연구 흐름에서는(Greenberg, 1990; Skarlicki & Folger, 1997; Skarlicki, Folger, & Tesluk, 1999) 불공정성의 경험에 대한 인지적 반응으로써 반생산적인 업무행동을 바라보면서 조직의 공정성에 대한 시각을 채택하였다.

이러한 두 관점은 반생산적인 업무행동에 대한 인지적 반응과 감정적 반응으로 각각 초점화 하여 설명하였지만, 결국 반생산적인 업무에 대한 감정적 반응은 조직의 공정성과 연결하여 설명하였고, 반생산적인 업무행동에 대한 인지적 반응은 좌절이론과 연결하여 설명하였다. 따라서, 반생산적인 업무행동에 대한 설명은 인지적 반응과 감정적 반응을 모두 연결하여 설명하였는데, 이것은 결국 반생산적인 업무행동을 지각과 감정으로 구성되어진 성격 차원과 연결되어진다. Penney와 Spector(2002)는 스트레스적인 상황하에서 반생산적인 업무행동을 예측하는데 성격이 효과적이라고 하였으며, Fox, Spector와 Miles(2001)은 감정과 정서와 같은 성격특질이 반생산적인 업무행동과 관련되는 요인이라고 하였다. 이에 대해 실제 Storm과 Spector(1987)은 외적 통제부위를 가진 사람들이 좌절에 더 쉽게 반응하여 반생산적인 업무행동에 더 많이 관여함을 증명하였으며, Fox와 Spector(1999)는 반생산적인 업무행동과 관련된 특성불안을 발견하였다.

성격은 사람마다 개인차이가 있는데, 성격의 지각에 있어서 주위의 상황이나 사건을 자아위협으로 더 쉽게 지각하고, 이러한 지각이 부정적 감정을 유발하는 성격일수록 공격적 행동에 더 관계한다고 할 수 있다. 일반적으로 공격적인 행동과 관련된 성격변인들은 작업장 공격성과 또한 관련이 있고, 더욱이 반생산적인 업무행동과 더 많이 관련되어질 수 있다.

이러한 측면에서 자기애적 성격은 자기중심적 지각과 사고에 의한 왜곡된 인지적 평가와 그에 따른 적대감과 분노와 같은 부정적 감정을 유발할 가능성이 높은 성격이기 때문에 반생산적인 업무행동과 매우 밀접한 관련성이 있는 성격 특징이라 할 수 있다. 즉, 자기애적 성격은 적대적, 공격적 사고와 감정의 특징이 있고 자아위협에 취약하기 때문에 작업장의 여러 가지 상황적 측면으로 인해 자아위협 정보를 만날 기회가 많으며, 이러한 작업장에서 자기애자들은 특히 공격적 행동을 하기가 쉬울 것으로 간주되어진다. 실제 Penney와 Spector(2002)는 자기애가 높은 사람들은 직무강제성이 높았을 때 더 많은 분노를 경험하게 되고, 반생산적인 업무행동에 관여함으로써 그들의 분노를 더 쉽게 표현하여 자아위협정보에 더 쉽게 다루어질 수 있다는 것을 증명하면서, 자기애는 스트레스적인 상황하에서는 반생산적인 업무행동을 결정하는데 중요한 변인이 될 수 있는 또 다른 개인적 차이변인이라고 하였다.

이에 본 연구는 반생산적인 업무행동과 자기애적 성격 특성과의 관계성을 살펴보고, 자기애적 성격 특성이 어떻게 반생산적인 업무행동에 영향을 미치는지에 대한 심리적 역동성을 탐색하는 것을 그 목적으로 한다. 이는 회사, 기관, 학교 등의 조직에 있어서 조직구성원들의 직무동기유발, 조직 개발, 리더쉽 훈련 프로그램 개발 등에 개인성격의 또 다른 중요한 측면을 고려함으로써 조직개발 및 상담을 효과적으로 할 수 있는 기초 자료를 제공하는데 그 의의가 있다고 본다.

## II. 반생산적인 업무행동

### 1. 반생산적인 업무행동에 대한 정의

반생산적인 업무행동(counterproductive work behavior)이란 절도, 파괴적 활동, 대인간 공격, 업무태만, 시간과 물질 낭비, 소문 유포 등과 같이 고용인에 의해 조직이나 조직구성원에게 손해를 입히는 행동을 말한다(Penney & Spector, 2002). 이것은 공격성과 절도, 또는 고의적으로 지시를 따르지 않거나 작업을 부정확하게 하는 것과 같은 수동적 행동 등의 외현적 행동들로 나타난다.

반생산적인 업무행동은 조직적 공격성(Neuman & Baron, 1998; Fox & Spector, 1999), 작업장 일탈(Robinson & Bennett, 1995), 반사회적 행동(Giacalone & Greenberg, 1997), 보복(Skarlicki & Folger, 1997) 등 다양한 용어로 개념화되어져 왔다. 이러한 연구들은 비록 반생산적인 업무행동을 용어상 다르게 표현하고 이론적인 기초를 달리하였지만, 조직과 조직의 구성원들에게 대한 해로운 효과를 가져오는 행동이라는 것에는 모두 동의하고 있다. 즉, 이러한 행동들은 조직의 기능과 재산에 직접적으로 영향을 주거나 또는 고용인의 효과성을 줄이는 방법으로 고용인에게 손상을 입힘으로써 조직에 해롭게 작용한다는 것이다.

반생산적인 업무행동은 조직을 표적으로 한 행동과 조직에 있는 사람들을 표적으로 하는 행동 등 크게 2가지로 크게 분류할 수 있는데, Spector(1975)는 반생산적인 업무행동을 좀 더 세분화하여 4개의 영역인 (1) 생산적인 일탈 ; 미약

한 조직행동 (2) 재산적 일탈 ; 심각한 조직 행동 (3) 정치적 일탈 ; 미약한 대인 행동 (4) 대인 공격성 ; 심각한 대인 행동 등을 제시하였다<표 1>.

<표 1> 반생산적인 업무행동의 분류(Spector, 1975)

미약한 조직 행동	미약한 대인 행동
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의도적으로 회사 재료나 경비를 소비하는 것.</li> <li>• 업무에 몰두하기보다는 몽상을 하는 것.</li> <li>• 의도적으로 상사를 무시하는 것.</li> <li>• 업무 중 의미가 없는 것에 대하여 불평하는 것.</li> <li>• 종사하고 있는 업무 바깥 사람과 이야기하는 것.</li> <li>• 의도적으로 업무를 부정확하게 하는 것.</li> <li>• 어떤 것이 나쁘게 되었을 때 기분 좋게 느끼는 것.</li> <li>• 직무를 그만 두는 것에 대하여 심각하게 고려하는 것.</li> <li>• 의도적으로 출근을 늦게 하거나 점심시간으로부터 늦게 돌아오는 것.</li> <li>• 아프지도 않은데 아프다고 말하고 집에 있는 것.</li> <li>• 해야 할 일이 있을 때 의도적으로 열심히 일하지 않는 것.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 동료들 돕지 않는 것.</li> <li>• 동료에게 업무관련 정보를 알리지 않는 것.</li> <li>• 작업 중 누군가에게 실제적인 욕을 하는 것.</li> <li>• 의도적으로 어떤 사람의 업무수행을 방해하는 것.</li> <li>• 업무 중 손상적이거나 해로운 소문을 내거나 지속시키는 것.</li> <li>• 자신이 만들었던 착오에 대하여 동료들을 비난하는 것.</li> </ul>
심각한 조직행동	심각한 대인행동
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 의도적으로 고용주에게 속해 있는 재산이나 장비에 손상을 입히는 것.</li> <li>• 고용주의 재산이나 작업장을 난잡하게 하고 더럽히는 것.</li> <li>• 기분을 고조시키기 위해 작업 중 약물을 복용하는 것(알콜 포함).</li> <li>• 작업으로부터 어떤 것을 훔치는 것.</li> <li>• 고용주를 속일려고 하는 것.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 작업 중 누군가와 논쟁을 벌이는 것.</li> <li>• 동료작업자에게 불쾌하게 하는 것.</li> <li>• 동료에게 속한 어떤 것을 훔치는 것.</li> <li>• 동료에게 언어적으로 욕을 하는 것.</li> <li>• 동료에게 물리적으로 공격하는 것.</li> </ul>

반생산적인 업무행동에서 조직 또는 생산성을 표적으로 하는 행동들은 아무 것도 하지 않으면서 바쁘게 보이려고 하는 것, 작업하는 것보다 더 많은 시간을 지불하는 것, 허락 없이 늦게 출근하는 것, 종사하고 있는 업무 바깥 사람들과 이야기하는 것 등이다. 그리고 조직에 있는 다른 사람들을 표적으로 하는 행동

들은 누군가에게 그들의 직무수행에 대하여 모욕행위를 하는 것, 누군가의 개인적 생활을 조롱하는 것, 동료를 돕는 것을 거절하는 것, 동료와 논쟁을 벌이는 것 등이다. Fox와 Spector(1999)에 의하면 조직에 대한 반생산적인 업무행동은 강제성, 통제부위, 직무만족과 좌절 등과 관련되어졌으며, 개인에 대한 반생산적인 업무행동은 강제성, 통제부위, 좌절과 연관되어진다고 하였다.

## 2. 작업장 공격성의 구성 요소

개인이 현재 일하고 있는 직장이나 직장 사람들 또는 과거에 일했던 직장이나 직장 사람들에게 손해를 끼치려는 행위를 작업장 공격성으로 정의한다 (Baron & Neuman, 1996). 공격성을 얼마나 넓게 정의하느냐의 문제와 관련하여 인간 공격성은 개인이 의도적으로 타인에게 손해를 입히고자 하는 일련의 행동을 의미한다. 그러므로 조직의 ‘고의적인’ 손해 행위의 모든 형태는 작업장 공격성이라 할 수 있으며, 폭력은 육체적 폭행의 심각한 경우라 할 수 있다 (Neuman & Baron, 1998).

문학작품을 보면 인간은 다른 사람들에게 손해를 끼치려고 하는 공격성이 늘라울 정도로 다양한 형태로 나타난다고 한다. Baron(1993)에 의하면, 실제 작업장의 공격성은 3단계에 걸쳐 발생한다고 하였는데, 즉 첫 번째 단계는 협력관계의 보류, 악 소문, 교전상태, 공격적 언어사용 등이고, 두 번째 단계는 감독관, 동료, 소비자와의 격렬한 논쟁, 생산지체행위(sabotage), 언어협박, 박해를 받고 있다고 느끼는 감정 등이며, 세 번째 단계는 화가 나 있음을 자주 보여주는 행위들, 육체적으로 싸우는 것, 재산권 파괴, 무기의 사용, 도적질, 성폭행, 방화 등이라고 하였다. Baron과 Neuman(1996)은 작업장에서 일어나는 다양한 공격성에 대하여 적대감 표출(expressions of hostility), 방해행위(obstructionism), 외현적 공격성(overt aggression) 등 3가지로 범주화하여 제시하였는데(<표 2>), 이 세 가지 범주에 대한 작업장 공격성의 본질과 경험적 증거를 제시하면 다음과 같다(Neuman & Baron, 1998).

### 2.1 적대감 표출

적대감 표출은 몸짓, 얼굴표정, 언어폭력과 같은 행동을 말한다. 이러한 형태의 공격성은 그렇게 치명적이지는 않지만, 조직체에 이러한 행동들이 편재해 있

으며, 적대감 표출이 다른 형태의 공격성보다도 더 자주 더 심각하게 발생한다.

Geddes와 Baron(1997)은 그들 연구에서 68.9% 관리자가 부하직원의 부정적인 수행 평가에 대해 그들로부터 언어협박과 같은 형태의 공격성을 경험했다고 한다(모욕적인 말, 모독적인 발언의 사용, 복수의 위협, 침묵, 헛소문 등). 미국 남부의 3개 도시에 위치해 있는 3,393개의 지방 자치제 직원들로부터 얻은 자료를 보면, 응답자의 50% 이상이 사내에서 비판하는 것 또는 동료와 다투는 일들이 빈번하다고 하였다(Bennett & Lehman, 1996).

현재 같이 있어도 고의적으로 없는 것처럼 무시되는 따돌림(ostracism) 현상은 조직의 집단 규범을 위반하는 노동자를 피하고자 할 때, 또는 내부 고발자에 대한 복수의 한 형태로 나타날 수 있다(Williams & Sommer, 1997). 개인이 경험하는 빈정거림, 비난, 경멸의 표정, 상처를 주는 소문 등과 같은 행위들은 작업장에 널리 퍼져 있으며 잠재적으로 조직체에 손상을 주고 개인에게도 큰 피해를 주는 행위들이다.

## 2.2 방해행위

방해행위는 태업(work slowdown), 나태(inaction), 낭비(wastage), 반시민 행동(anti-citizenship), 조직의 보복행위(organizational retaliatory behaviors) 등과 같이 과업을 수행하는 개인의 능력을 방해하는 것을 말한다. 이러한 행동의 대부분은 공격성의 수동적이고 내현적인 형태들이기 때문에 추적하기가 힘들다. 그러나 이러한 내현적 전략은 표적 대상으로 하여금 피해를 가장 많이 입도록 하는 반면에 자신들에게 닥칠 위험은 최소화한다(Neuman & Baron, 1998). 이러한 측면은 불공정성의 원인이 된 권력을 가진 상사와의 관계 상황에서 특히 연관되어질 수 있다.

공격성의 내현적 형태들은 외현적 행동들보다도 가해자에게 더 많은 장점을 제공한다. Baron & Neuman(1996)은 수동적인 공격성은 적극적인 공격성보다 직장에 더 많이 편재해 있다는 것을 조사를 통해 발견하였다. 태업(work slowdown)은 방해 행위의 한 형태로 나타나며 태업의 구체적 한 예가 노동자 생산지체행위(sabotage)와 관련한 조사에서 밝혀졌다. Giacalone & Rosenfeld (1987)에 의해서 행해진 이 연구에서 생산지체행위를 하다가 밝혀진 29건 중 8건이 태업의 형태를 띠고 있었다(예를 들면, 비가동 시간을 일부러 만들어 내는 일, 지연, 작업 서류를 잃어버리는 행위, 화재경보기를 일부러 울리는 행위 등). 이러한 태업은 집단 내에서 관리자를 곤경에 빠뜨리게 하거나, 다른 곳으로 전

임을 가계 할 수 있다.

<표 2> 작업장 공격성에 관한 3가지 요소모델(Baron & Neuman, 1996)

작업장 공격성 요소	
적 대 감 표 출	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 흘겨보는 것, 좋지 않은 인상, 부정적 눈길.</li> <li>◇ 어떤 사람의 의견을 다른 사람에게 과소 평가하여 말하는 것.</li> <li>◇ 침묵으로 대하는 것.</li> <li>◇ 부정적인 또는 혐오스러운 태도로 표적대상을 대하는 것.</li> <li>◇ 표적대상의 뒤에서 말하는 것, 소문 퍼뜨리는 것.</li> <li>◇ 말 끼어 드는 행위.</li> <li>◇ 칭찬을 가장한 의도적인 저주의 말.</li> <li>◇ 표적대상 또는 그러한 대상의 업무를 보류하고 비슷한 행위를 하는 것.</li> <li>◇ 자신을 낮춤으로서 상황과 행동을 과시하는 행위.</li> <li>◇ 회사 고위계급에게 표적대상에 대한 부정적 정보를 보내는 일.</li> <li>◇ 표적대상이 들어오면, 그곳을 떠나는 행위.</li> <li>◇ 부정적이고 공평하지 못한 수행 평가를 전달해 주는 것.</li> <li>◇ 표적대상에 대한 잘못된 소문을 부인하지 않는 것.</li> <li>◇ 언어적 성희롱.</li> <li>◇ 표적대상에 대한 잘못된 점 비난하는 것.</li> </ul>
방 해 행 위	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 전화를 돌려주지 않거나 메모를 남겨주지 않는 행위.</li> <li>◇ 다른 사람들로 하여금 중요한 문제에 대한 행동을 지연시키도록 하는 것.</li> <li>◇ 절박한 위험에 대해 표적대상에게 경고하지 않는 일.</li> <li>◇ 표적대상에 의해 이루어지는 회의에 늦게 가는 일.</li> <li>◇ 다른 사람들에게 표적대상의 계획을 지지해 주지 않는 행위.</li> <li>◇ 표적대상의 업무를 방해하는 일.</li> <li>◇ 표적대상이 필요로 하는 자원을 불필요하게 소비하는 행위.</li> <li>◇ 필요로 하는 자원이나 설비의 제공을 직접적으로 거절하는 행위.</li> <li>◇ 고의적인 태업.</li> </ul>
외 현 적 공 격 성	<ul style="list-style-type: none"> <li>◇ 무기로 공격.</li> <li>◇ 육체적 공격/폭행(예, 밀거나 찌르거나 때리는 행위).</li> <li>◇ 절도/표적대상 소유의 개인 재산 파괴.</li> <li>◇ 육체적 폭력 위협.</li> <li>◇ 표적대상의 부나 안전을 보호하지 않는 일.</li> <li>◇ 표적대상이 필요로 하는 회사 재산에 피해를 주거나 생산지체행위 하는 것.</li> <li>◇ 표적대상이 필요로 하는 회사 재산을 훔치거나 제거하는 행위.</li> <li>◇ 표적대상이 필요로 하는 우편물이나 메시지를 없애버리는 일.</li> </ul>

생산지체행위 중 나태(inaction)와 낭비(wastage) 또한 수동적인 공격성의 형태들이다. 나태는 계획적으로 자원(예 : 기계류)이 손실되도록 하는 것을 말하



고, 낭비란 어떤 계획된 행동에 의해 자원의 낭비를 가져오게 되는 것을 말한다. 이것은 자원을 불필요하게 소비하는 방해 행위에 의한 한 형태로서 노동자들의 생산지체행위의 40%에 달한다(Analoui, 1995).

그리고 최근의 방해 행위는 반시민적 행동, 또는 조직의 보복행위의 형태로 나타나는데, 이러한 것은 조직적 시민행동의 반대되는 부분으로 간주되어진다. 개인이나 조직의 이익이 되는 일들을 일부러 보류시켜 놓음으로써 조직의 보복행위나 반시민적 행동을 취할 수도 있다. Skarlicki 와 Folger(1997)는 어떤 조직의 보복행위는 외현적 공격성만큼 위험하지는 않지만 전체적인 조직 효율성에 있어서 조직 기능을 저하시킨다고 하였다. 따라서, 오는 전화를 돌려주지 않는다든지, 회의 시간에 늦게 가는 것, 지연된 행동 등의 행동들이 악의적인 의도로 행해진다면, 그 영향은 개인과 사회에 큰 손상을 줄 수 있다.

### 2.3 외현적 공격성

외현적 공격성은 치명적이지는 않지만 육체적, 성적으로 폭행을 가하는 행위와 재산손실 및 절도 행위를 하는 것을 말한다. 먼저, 육체적이거나 성적인 폭행에 대하여 살펴보면, 1992년 뉴욕주의 노동부는 11,000건 이상의 직업과 관련한 심각한 폭행들을 보고하였는데, 모든 난폭한 범죄의 11%가 직장 사람들과의 관계에서 일어났다고 하였다. 또, Northwestern National Life(1993) 연구에 따르면, 응답자의 15%가 직장에서 육체적 폭행을 당한 적이 있다고 대답했고, 14%가 12개월 내에 또다시 폭행이 발생하는 것을 목격한 적이 있다고 응답했다. 작업장 폭행의 정확한 본질과 관련하여 SHRM(1996)의 1,016건 연구 결과는 22%가 밀거나 찌르는 사건, 13%는 주먹 싸움, 1%는 성희롱과 성폭행으로 나타났다으며, AMA(1994)의 조사결과에서는 4.8%가 손(hand)에 의한 폭행 경험이 있으며, 1%가 성희롱과 성폭행 경험이 있는 것으로 나타났다. 작업장에서 발생하는 육체 폭행 발생 수치는 실로 중대한 반면 대다수의 노동자들은 공격성의 이러한 형태를 경험했다고 말하지 않거나 목격에 대한 증언을 하지 않는다는 것이다.

그리고 외현적 공격성의 또 다른 한 형태는 재산손실과 절도이다. 재산 피해와 관련하여 기계류나 재화의 파괴, 결점 있는 작업을 그냥 지나치는 것, 타이머에 구멍내는 일, 차에 흠집내는 일, 컴퓨터 바이러스를 일부러 퍼뜨리는 일, 중요한 컴퓨터 내용을 지우는 일, 회사 가구에 낙서하는 일 등이 모든 것은 작업장에서의 생산지체행위와 공공물 파괴의 행위이다(Giacalone, Riordan, &

Rosenfeld, 1997). Analoui(1995)에 의해 이루어진 작업장 생산지체행위의 연구에서, 그가 밝혀낸 생산지체행위 451개중 93(21%)가 파괴적인 행위들이었다.

절도는 대다수 사람들이 공격적인 행동으로 인식하지 못하고 경제적 목적을 위한 행동으로 간주하는 경우가 대부분이다. 그러나 절도도 때로는 고의적으로 손해를 입히는 행위로서 공격성의 한 형태이다. 어떤 고용인이 어떤 물건을 사용할 목적이나 판매할 목적도 없이 훔치는 경우를 말한다. 이들이 이렇게 함으로서 회사에 경제적 손해를 줄 것이라고 생각하기 때문에, 또는 이 훔친 물건을 필요로 하는 특정 개인에게 피해를 주고 불편을 끼치기 위해서 이러한 행동을 하는 것이다. Greenberg(1997)의 연구조사에 의하면 많은 사람들이 자신들의 수고에 대해서 회사가 적당한 보상을 해 주지 않고 있다고 생각하기 때문에 그들의 회사에서 물건이나 재산을 훔친다고 하였다.

### Ⅲ. 반생산적인 업무행동에 영향을 주는 개인적 요인

반생산적인 업무행동에 영향을 주는 요인을 크게 분류를 한다면 환경적 요인, 개인적 요인, 조직적 요인 등으로 구분 할 수 있다. 이 중 본 연구에서는 반생산적이 업무행동과 자기에적 성격과의 관계를 탐색한다는 차원에서 반생산적인 업무행동에 영향을 주는 개인적 요인만을 제시하기로 한다. 그러나 이 개인적 요인에 대해서도 학자마다 각기 다른 내용으로 언급하고 있어서 명확하게 구분되고 있지는 않다. 하지만 여러 연구자들이 제시해 놓은 요인들을 탐색해보고, 또 본 연구자의 관점에서 중요하다고 생각되는 요인들을 고려해 보았을 때, 반생산적인 업무행동에 영향을 주는 개인적 요인으로 A형 행동유형, 통제부위, 적대적 공격적 사고와 부정적 정서, 욕구좌절 등으로 상정하여 제시하고자 한다.

#### 1. 성격 : A형 행동유형

A형 행동 유형으로 분류되는 사람들의 특징은 인내심이 없고 성내기 쉬우며, 혼자 일하는 것을 더 좋아하며 다른 사람과 일하게 될 때는 자신이 상황을 통제하기를 바란다. 그리고 야심과 경쟁심이 많아서 항상 일에 쫓기고 일 위주로

생활하며 가능한 많은 일을 하려하고 대인관계나 일과 사물에 대해서 항상 투쟁적이고 공격적이다. 따라서 말을 할 때 격렬하게 말하며 저돌적으로 행동하게 됨으로써 부하직원들과 더 자주 충돌한다. 반면에 B타입의 사람은 A형보다는 덜 서두르고 덜 경쟁적이기 때문에 더 침착한 품행을 가지고 있다.

Schultz(1982)는 어떤 물리적 요인들(흡연, 비만, 운동부족 등)이 심장병을 일으킬 수 있지만 이러한 요인은 전체 사례의 25%를 넘지 못하고, 나머지는 특수 성격 요인과 관련된 스트레스가 원인이 된다고 한다(최해진, 2000). 그리고 Neuman 과 Baron(1997b)은 A 행동유형과 작업장 공격성의 3가지 행위(적대감 표출, 방해행위, 외향적 공격성) 사이의 중요한 관계성이 있음을 발견하였다.

## 2. 통제 부위

통제부위란 어떤 상황적 결과에 대해 자신의 행동이 얼마나 영향을 줄 수 있다고 믿는가에 대한 개인적인 신념이라 할 수 있다. 이러한 개인의 통제 부위가 집단 또는 조직 내에서 어느 위치에 자리잡고 있는가에 대한 것은 개인마다 차이가 있다. 즉 개인마다 어떤 사건이나 결과가 자기자신에 의해 통제되는지 아니면 외부조건에 의해 통제되는지에 대한 일반적인 기대가 다르다는 것이다. 일반적으로 통제의 부위가 어디에 있는가에 따라 내적 통제 신념과 외적 통제신념으로 구분될 수 있다. 내적 통제 신념을 가진 개인은 자신의 운명을 스스로 결정하고 관리 통제할 수 있다고 믿는 사람들이고, 외적 통제 신념을 가진 개인은 자신에게 일어나는 많은 일들이 자신의 통제력에 의해 일어나는 것이 아니고 행운이나 타인 또는 조직 등과 같은 외부의 힘에 의해 결정된다고 믿는다. 결국 이들은 내적 통제신념을 가진 사람보다 더 많은 근심과 걱정을 하는 경향이 있다.

따라서, 개인은 다른 사람과 시간에 대하여 스트레스적인 상황으로 평가하는 경향성에 있어서도 다양하기 때문에 통제에 대한 지각은 개인적 차원에서 또는 성격적 차원에서 고려해야 할 중요한 요인이다. 이러한 측면에서 실제 직무 스트레스 과정에서 중재적인 요소로써 통제 수단의 중요성에 관한 많은 연구들이 이루어져 왔다(Frankenhaeuser & Johannson, 1986; Spector, 1986). 이러한 연구에서 핵심적으로 제시하는 것은 스트레스를 일으키는 것은 환경에서의 객관적인 사건 또는 자극이 아니라, 위협과 요구에 대처하기 위한 통제수단을 가지지 않는 개인의 지각에 있다는 것이다. Allen과 Greenberg(1980)가 제시하기를

통제수단의 지각은 반생산적인 업무행동의 중요한 결정요소이며, 사람이 상황에 대하여 통제수단을 낮게 지각하였을 때 비건설적인 행동반응이 더 쉽게 일어난다고 하였다.

### 3. 적대적, 공격적 사고와 부정적 정서

부정적인 상황들은 불유쾌한 생각과 기억들을 불러 일으켜서 화를 낸다든지 분노를 일으킨다. 다시 말해 공격성과 관련된 생각과 기억은 불쾌한 감정과 분개를 일으킨다(Anderson & Anderson, 1996). 한 개인이 다른 사람의 행동이 자신에 대해 적의가 있다고 판단될 때, 이 개인은 괴롭힘을 당하고 있다고 느끼고 복수심을 갖게 되며 이러한 타인과의 어떠한 교류가 일어나기에 앞서 적대적으로 그에게 응답할 방법을 개발시킨다. 그러므로 이러한 개인은 최소한의 자극일지라도 공격적인 반응을 가지기 쉽다(Dodge & Coie, 1987). 공격성은 일반적으로 타인에게 해를 주거나 고통을 주려는 의도를 가진 어떤 행동이라고 정의할 수 있다. 그리고 적대감을 형성할 때 자기에게 고의적인지 계획적인지에 대한 인지적 평가가 일어나는데, 상대방이 후회하는 태도나 사과의 말이 없다면 바로 악의적 의도라도 판단하고 공격성을 갖게 된다. 따라서 원인에 대한 잘못된 인식과 그에 따른 부정적 정서는 공격성을 일으키는 중요한 요인이라 할 수 있다.

### 4. 욕구좌절

인간이 가진 욕구의 정도와 그 대상은 끊임없이 변화하며, 인간의 욕구 중에서 최강의 욕구가 충족될 때를 욕구만족이라고 한다(최해진, 2000). 그러나 반대로 자신이 바라는 목표를 달성하는데 방해를 받거나 실패하게 되면 좌절을 경험하게 되는데, 이러한 좌절은 오랜 기간 동안 공격성의 전례로서 여겨져 왔다(Spector, 1997). 특히 조직적 측면에서 자기가 속한 조직의 목표 달성에 대한 희망이 보이지 않고 환경이 급변하여 목표 수정이 빈번해지고 목표 달성에 대한 보상이 주어진다든 희망이 없을 때, 또 타인이 고의적으로 그리고 부당하게 자신이 나아가고자 하는 길을 방해하고 있다고 인식하는 경우에 좌절감을 느껴 공격성이 나타날 수 있다. 조직체 속에서 좌절은 상호 적대감, 생산지체행위, 파업, 태업, 도난, 해고 등과 상호 연관되어 있다(Spector, 1997). 따라서 공격성은

욕구가 좌절 될 때 욕구충족을 위해 폭력이나 공포감 조성과 같은 강제적이며 비합리적인 방법을 동원하여 자신의 욕구를 충족시키려는 퇴행적이며 비이치적인 행동성향이라 할 수 있다.

## IV. 자기애적 성격 특성

### 1. 자기애 현상의 특징

자기애에 대한 현상적 특징들을 Freud(1953)는 다음과 같이 설명하였다(한수정, 1999). 자기애에 대한 사랑, 자기애에 대한 존경, 자기애에 대한 과대화, 사랑의 상실이나 실패에 대한 두려움 등 자존감과 관련된 여러 가지 종류의 두려움과 취약성, 과대망상, 이상화, 부인, 투사, 분리와 같은 방어적 지향성, 사랑 받고자 하는 욕구, 자기 충분성과 완벽함에 대한 추구, 자기과시적이고 특별대우와 의무 면제를 기대하는 특권의식, 타인을 자기의 연장선상으로 보는 경향, 타인을 자기가 완전히 통제할 수 있다고 믿는 것, 타인의 비판을 자신을 변화시키라는 요구로써 지각하고 이를 참지 못하는 것, 의심과 질투, 자기 중심적 사고 경향 등을 자기애적 현상으로 설명하였다. Fromm(1964)은 Freud의 자기애 개념을 발전시켜 정신병, 자기도취적 신경증, 사랑, 거세공포, 질투, 가학증 등과 같은 현상에서부터 민족주의, 민족적 정오, 전쟁의 심리적 동인 등을 자기 도취적 개념으로 설명하였다. 그는 임상적 의미로 나타나는 자기애적 현상들이란 개인에서 볼 수 있는 모든 형태의 허영, 자기애찬, 자기만족 및 자기 찬미, 그리고 집단에서 보여지는 모든 형태의 편협성과 광신 등이 포함된다고 하였다. 이와 반대로 Senette(1977)는 자기애란 강한 자기사랑(self-love)의 정반대의 측면으로써 자기애찬보다는 자기증오와 더 가깝다고 하였다(곽희경, 1991).

그리고 Kernberg(1975)는 자기애적 성격을 가진 사람들은 스스로에 대한 과도한 몰입, 강한 야심, 웅대한 내용의 공상, 칭찬에 대한 과도한 의존, 지혜와 권력, 아름다움에 대한 끊임없는 욕구, 자존감이 높으면서도 타인의 주의와 존경을 바라는 자기애적 모순 등으로 표현하였다. 또 Kohut(1971)에 의한 자기애적 성격 특성들은 비현실적인 자기도식과 과대주의, 다른 사람이 자기에게 주목해 줄 것을 요구하는 것, 타인을 부적절하게 이상화하는 경향성, 타인들이 제공

하는 온정애의 의존, 기쁨을 느끼는 내적 생명력이 없는 공허감과 무의미성, 고립감, 목적이 없는 모호한 상태와 자신에 대한 긍지의 부재, 자기몰입, 소홀히 취급당하는 것에 대한 과민성, 무수히 억압된 분노, 외부적 힘에 의한 패배감, 위장된 자기통찰과 정서적 피상성, 계산적인 유혹, 현재 중시와 즉각적인 자기만족 추구 등으로 나타나며, 자존감에 대한 상처를 입으면 웅대성이 반사적으로 증가하는데, 이는 쌀쌀맞은 태도, 자의식이 강해지는 것, 뽐내는 말 등에서 드러난다고 하였다. Marin(1975)도 자기에관 의존적인 심리차원을 나타내는 것으로 보고 자기에자들은 자신의 전능한 의지로 자신의 운명을 전적으로 결정할 수 있다는 환상을 가졌음에도 불구하고 주위의 찬사가 없으면 살아가지 못할 정도로 자기자신에 대한 인식이 부족하고 자신의 자존감을 확인하기 위해 끊임없이 타인에게 의존한다고 하였다(곽희경, 1991).

따라서 자기에적 성격성향자들은 자기자신에 대한 과대화, 칭찬과 주목에 대한 끊임없는 욕구, 사랑 받고자 하는 욕구, 자기 과시와 거만함, 특권의식과 착취성, 우월성, 허영성, 자기중심적 지각, 타인에 대한 만성적인 이상화와 강한 시기, 내면적 공허감과 무가치함, 취약성, 지나친 과민성 등의 현상이 주요한 특징으로 나타나고 있다.

## 2. 자기에적 성격의 유형

한편 자기에는 현상적으로 드러나는 표현 양상에 따라 외현적 자기에와 내현적 자기에 두 가지로 구분되어 질 수 있다(Kohut, 1977; Gabbard, 1989; Masterson, 1990; Wink, 1991a, 1991b; Rathvon & Holmstrom, 1996; Hendin & Cheek, 1997). 외현적인 자기에는 웅대한 자기표상과 오만한 태도를 주된 특징으로 하는 자기에를 말하며, 내현적 자기에란 다른 사람의 반응에 매우 민감한 것, 억제적이고 수줍어하는 것, 자기보다는 다른 사람에게 주의를 더 주는 것, 주위의 중심이 되는 것을 피하는 것, 경멸이나 비판의 증거가 있는지를 살피기 위해 다른 사람의 말에 주위를 기울이는 것, 감정에 상처를 입어 수치심이나 굴욕감을 쉽게 느끼는 것 등으로 나타날 수 있다(한수정, 1999).

Akhtar와 Thomson(1982)은 지금까지의 정신분석적 이론을 종합하여 자기에를 자기 개념, 대인관계, 사회적 적응, 윤리와 규범과 이상, 사랑과 성, 인지적 스타일 등 여섯 가지 기능영역에서 결합이 있는 것으로 기술하여 외현적 자기에와 내현적 자기에로 구분하였다. 먼저 외현적인 자기개념은 과장된 자기존중

거만한 웅대성, 부·권력·아름다움·지적 능력에 대한 환상, 특권 의식, 스스로가 취약하지 않다는 착각 등의 특징이 있지만, 내현적으로는 지나친 과민성, 열등감, 무가치감, 취약함, 권력과 명예에 대한 끊임없는 추구 등으로 특징 지워진다. 대인관계에서 외현적으로는 깊이가 결여되어 있고 타인을 경멸하거나 평가절하하며, 내현적으로는 타인에 대한 만성적인 이상화와 강한 시기, 칭찬에 대한 강한 열망이 있다. 사회적 적응에 있어서는 외현적으로는 사회적으로 성공하였거나 과시하고자 하는 욕구를 충족시켜주는 거짓 승화가 있고 야심도 강하지만, 내현적으로는 만성적으로 지루해 하고 불확실해 하며 직업적 사회적 정체성에 대해 만족하지 못한다. 윤리와 규범과 이상의 영역에서 외현적으로는 도덕적, 사회정치적, 미학적 문제에 대해 열성을 보이지만, 내현적으로 보면 진실된 관여가 없고 양심도 타락하기 쉽다. 사랑과 성의 경우 외현적으로는 유혹적이고 풍기가 문란하며 성적 억제가 잘 이루어지지 않고 자주 사랑에 빠지지만, 내현적으로는 사랑을 지속시키지 못하고 사랑의 대상을 자기의 연장인 것으로 취급하며, 때로 성도착적인 환상이나 성적인 일탈이 있다. 그리고 인지적 양식은 외현적으로 보았을 때 현실을 자아중심적으로 지각하고 명확하고 응변적이며 논쟁에서 회피적이지만 논리적으로는 일관된 특징을 보이며 반대를 위한 반대를 하는 경우도 있는 반면, 내현적으로는 사건의 객관적 측면에는 주의를 기울이지 않고 때로 기억에 공백이 있기도 하며 언어를 자기중심적으로 사용하고 과도하게 추상적이었다가 과도하게 구체적이기를 반복하며 자존감이 위협될 때 현실의 의미를 바꾸어 버리는 경향으로 나타난다.

Wink(1991b)도 자기애적 현상에 대하여 외현적, 내현적으로 구분하여 제시하였다(김미자, 2001). 즉 외현적 자기애자들은 제3자가 관찰할 수 있을 만큼 과장, 과시, 특권의식, 거만함이 외적으로 드러나 DSM-4에 제시된 진단 기준에 잘 부합되며 열등감, 우울, 고갈 등의 정서는 잘 드러나지 않는다. 자존감은 대단히 높으나 과장되어 있는 것으로써 자존감을 유지하기 위해서는 성취나 재능, 업적을 자랑하고 과시하며 이에 대한 칭찬과 인정을 얻어야만 하며, 만약 다른 사람들이 비판이나 거절을 할 경우 그 사람을 평가절하 하거나 분노함으로써 자신의 자존감을 유지한다. 대부분의 자기애자들은 이 유형에 속하며 자기보고식 자기애적 성격검사로 그 특성을 비교적 잘 측정할 수 있다. 내현적 자기애자들은 거만함이나 과시가 외현적으로는 잘 드러나지 않지만 내면의 깊은 곳에 자기애적인 역동과 기제를 지니고 있는 경우로써, 자기애적 성격장애 척도나 MMPI의 자기애-과민성 척도 및 자아민감성 척도로 측정되어 질 수 있다. 이들

은 소심하고 두려워하고 억제적이며 무력하다. 그들의 과시적이고 웅대한 환상은 수동적이고 억제된 방어적 태도로 인해 숨겨질 수 있다. 이들은 자기자신이 상처받아서 안 된다는 생각 때문에 타인의 평가에 예민해지고 대인관계에서의 자신의 위치나 상황에 대해 지나치게 민감하다. 자존감을 유지하기 위해서 자신에 대한 타인의 반응과 표정을 세세하게 살펴 자존감에 손상을 입히거나 위협이 될만한 상황은 회피해 버린다. 이와 같은 현상은 자아 강도가 낮기 때문이며 외현적 자기애보다 더 역기능적이어서 안녕감, 유능감, 적응성이 부족하며 우울과 낮은 자존감, 대인관계의 어려움, 피학적인 특성, 성인기 삶에서의 악화와 보다 더 관련되어진다.

## V. 자기애적 성격특성과 반생산적인 업무행동과의 관계

### 1. 성격과 반생산적인 업무행동과의 관계

조직에서의 개인의 행동은 개인의 업적에 영향을 미칠 뿐만 아니라 그것은 결과적으로 조직의 업적에도 영향을 미친다. 행동에는 원인이 있고, 목적 지향적이며, 동인과 충동을 포함한 동기부여에 의해 일어난다. 그런데 개인의 목적 지향적인 행동이 방해받으면 좌절이나 갈등이 일어나게 되며, 이들에 의해 긴장이나 위협이 생기면 이를 줄이기 위해 몇 개의 무의식적인 반응이 일어난다(이한검, 1994).

인간행동은 인간의 태도와 욕구가 다르므로 개인차가 있다. 즉 모든 사람은 완전히 닮지 않았으며, 유사한 상황에서도 같은 방법으로 반응하지 않으며, 모든 사람들은 근본적으로 달리 생각하고 느끼며 행동한다. 이러한 인간의 독특성에는 신체적, 정서적, 감정적 및 지적인 측면에서 차이가 있다는 말이다. 따라서 모든 사람은 다른 사람과 다른 독특성을 지니고 있을 뿐만 아니라 동일인에게 있어서도 시점을 달리함에 따라 유사한 상황에 달리 반응한다.

개인의 이해를 통해 업적을 증대하기 위해서는 개인차를 관찰하고 인정해야 하며, 개인행동에 영향을 미치는 변수를 찾아내고 이들간의 관계를 연구해야 한다. 즉 개인차를 인정하고 난 다음에는 각 개인의 행동에 영향을 미치는 변수가 무엇인가를 알아야 한다. 개인차에 속하는 것으로는 성격, 지각, 학습 및 태도,



가치관 등이 있다. 이들은 상호 깊이 관련됨으로써 분리해서 생각할 수 없는 성질의 것이기 때문에 인간행동을 이해하기 위해서는 전체적 인간을 보아야 하며, 인간의 다양하고 복잡한 행동을 해석할 때 이들이 어느 위치에 있고 어느 정도인가라는 것으로 설명하는 연속선의 개념으로 해석하고 이해해야 한다.

이러한 개인차 중에서 성격의 특성은 개인의 특징적인 내적 상태이고, 안정적이며 행동과 관련된다. 그리고 성격은 상호작용 하는 특성이 있는 조직화된 전체이며, 언제나 변화하는 동태적 구성체이며, 유의성과 함께 차이성도 지니고 있으며, 연속선의 개념으로 해석해야 함이 있다. 개인은 유전적 요인과 환경적인 요인의 상호작용에 의하여 성격을 발전시키고 이 결과 행동이 일어난다. Szilagy와 Wallace(1990)의 성격의 현대모형에 따르면 조직의 특성과 집단의 특성은 개인의 성격과 상호작용하여 개인의 행동과 업적에 영향을 미친다고 하였다.

따라서 개인의 성격특성은 개인의 행동과 업적에 지대한 영향을 미치는 요인인데, Fox, Spector와 Miles(2001)은 이러한 성격 특질이 반생산적인 업무행동과 관련이 있음을 밝혔으며, Fox와 Spector(1999)는 반생산적인 업무행동과 관련된 특성불안을 발견하였다. 잠재적으로 또 다른 중요한 성격특성은 개인의 광범위한 상황을 분노를 자극하는 것으로서 지각하는 특성분노인데, 특성분노가 높은 개인은 광범위하고 다양한 도발적 상황에 대하여 분노를 더 자주, 더 강하게 경험하고, 신체적 언어적 적대감으로 더 강하게 반응하는 것, 그리고 건설적인 대처를 더 적게 경험한다고 보고하였다(Deffenbacher, 1992). Fox와 Spector(1999)는 이러한 특성분노가 조직에 있어서 사람을 표적으로 하는 반생산적인 업무행동과 특히 관련되어짐을 발견하였다.

그리고 반생산적인 조직 행동과 공정성의 지각의 형태를 연결시킨 연구에서, Skarlicki와 Folger(1997)가 지적하기를, 고용인들은 분노, 격노, 분개 등과 같은 부정적인 감정으로, 또는 보복, 절도, 만행, 사보타지, 시민행동의 감소, 철회, 저항 등과 같은 광범위한 직접적 간접적 행동 반응으로 불공정한 대우에 반응할 수 있다고 하였다. 또 Skarlicki, Folger와 Tesluk(1999)는 지각된 불공정성과 조직 보복 행동(ORB)이라 불리우는 것과의 관계성은 부정적인 정서와 유쾌함과 같은 성격요인들에 의해 매개되어진다는 것을 더욱 더 증명하였다. 더욱이 감정 반응과 정서적 기질의 중심적 역할을 포함하여 직무 스트레스와 반생산적인 조직행동에 대한 조직적 공정성 설명 사이에 유사한 많은 연구 결과가 나타났다.

이상으로 여러 연구가들의 설명을 종합해 볼 때, 개인의 성격 특성은 행동과

업적에 지대한 영향을 미치는 요인이고, 이러한 성격특질은 반생산적인 업무행동과 관련이 있다. 그리고 이 반생산적인 업무행동은 지각된 불공정성과 관련되어지며, 이때 이 둘간의 관계성은 특성불안과 특성분노와 같은 부정적인 감정과 정서에 의해 매개되어짐을 알 수 있다.

또 반생산적인 업무행동에 영향을 주는 개인적 요인인 A형 행동유형, 통제부위, 적대적 공격적 사고와 부정적 정서, 욕구좌절 등을 다시 한번 살펴보면, 야심과 경쟁심이 많고, 화내기 쉬우며, 대인관계나 일과 사물에 대해서 항상 투쟁적이고 공격적인 성격 특징, 외부의 위협과 욕구에 대처하기 위한 통제수단을 가지지 않는 개인의 지각, 원인에 대한 왜곡된 인지적 평가와 사고, 불쾌한 감정과 부정적 정서, 자신이 바라는 목표를 달성하는데 방해를 받거나 실패하게 되면 경험하게 되는 욕구좌절 등이 주요한 특징이라 할 수 있다.

그리고 앞서 서술한 자기애적 성격 특징은 자존감과 관련된 여러 가지 종류의 두려움과 취약성, 자기 충분성과 완벽함에 대한 추구, 무수히 억압된 분노, 외부적 힘에 의한 패배감, 자기 자신에 대한 과대화, 칭찬과 주목에 대한 끊임 없는 욕구, 자기과시와 거만함, 특권의식과 착취성, 우월성, 자기중심적 지각과 사고 등이 있다. 즉, 이들의 자존감은 대단히 높으나 과장되어 있는 것으로써 자존감을 유지하기 위해서는 성취나 재능, 업적을 자랑하고 과시하며 이에 대한 칭찬과 인정을 얻어야만 하며, 만약 다른 사람들이 비판이나 거절을 할 경우 그 사람을 평가절하 하거나 분노함으로써 자신의 자존감을 유지하는 특성이 있다.

성격은 지각과 감정으로 구성되어 있고 사람마다 개인차가 있다. 성격의 지각에 있어서 주위의 상황이나 사건을 자아위협으로 더 쉽게 지각하고, 이러한 지각이 부정적 감정을 유발하는 성격일수록 공격적 행동에 더 관계한다고 할 수 있다. 다시 말해 공격적 행동에는 개인차가 있다는 말이다. 이러한 측면에서 자기애적 성격은 반생산적인 행동을 유발할 가능성이 높은 성격이라 할 수 있다. 즉, 자기애적 성격은 자기중심적 지각과 사고에 의한 왜곡된 인지적 평가와 그에 따른 적대감과 분노와 같은 부정적 감정을 유발할 가능성이 높은 성격이기 때문에 반생산적인 업무행동과 매우 밀접한 관련성이 있는 성격 특징으로 간주되어진다.

## 2. 자기애적 성격성향과 공격성

앞서 서술한 바에 의하면, 자기애적 성격은 반생산적인 업무행동을 일으킬

가능성이 높은 성격으로 간주되어졌다. 이러한 측면들을 좀더 살펴보기 위해 자기에적 성격과 공격성에 관한 이론적, 경험적 증거들에 의해 그 관련성을 살펴보고자 한다.

많은 임상적, 경험적 문헌에서는 자기에적인 사람들이 공격적이고 지배적이며, 웅대한 자기 이론을 가지고 있음을 밝히고 있다(Kernberg, 1975; Kohut & Wolf, 1978; Emmons, 1984; Biscardi & Schill, 1985; Raskin, Novacek, & Hogan, 1991b; Smalley & Stake, 1996; Bushman & Baumeister, 1998; Baumeister, Bushman, & Campbell, 2000). 먼저 임상적 문헌들을 살펴보면, Kohut과 Wolf(1978)는 이상적이고 전지전능한 자기상을 가지고 있는 사람일수록 완벽함, 권력, 전지전능함에 대한 욕구를 충족시키고자 하는 경향이 많다고 하였다. 그러나 현실적 상황에서 이러한 욕구가 충족되지 않을 경우에 분노가 발생하는데, 이와 같은 자기에적 분노는 반영과 이상화의 욕구를 충족시켜 주지 못한 것에 대한 반응으로 일어나며, 가장 파괴적이고 폭력적이며 살인적인 공격성이 될 수 있다고 하였다. Person(1993)에 의하면 공격성이란 대상에 대한 고의적 상해 행동이며, 적대감은 파괴적 충동이라고 하였는데, Saul(1980)은 적대감이 다양한 목적과 형태로 사용되며, 소문 퍼트리기부터 폭력, 살인에 이르기까지 다양한 강도를 가진다고 보았다. 즉, 적대감이 내적으로 표현된다면 자신만을 상처 입히겠지만, 직접적으로 외부 표출의 형태를 띤다면 폭력, 범죄, 고문, 파괴가 될 수 있는 것이다.

Kernberg(1975)는 공격성을 보다 일차적인 요소로 간주하였다. 즉, 자기에적 환자는 기본적인 본능인 공격성이 지나치게 높기 때문에 타인들에게 파괴적으로 된다고 보았다. 이러한 관점은 행동을 일으키는 주 요인이 성적, 공격적 본능이라는 Freud의 관점을 보유하고 있는 것이다. 이와 반대로 Kohut(1977)은 이러한 공격성이 일차적인 요소로서 일어나는 것이 아니라 자기(self)가 취약해서 나타나는 이차적인 요소로 보았다. 즉, 자기반영과 이상화 욕구를 충족하지 못하면 좌절을 경험하게 되고, 이 좌절 경험은 자존감에 상처를 입히게 되는데, 이때 자기(self)가 견고하지 못하고 취약하게 되면 자기 해체와 붕괴가 일어나 공격성이 나타난다는 것이다. 따라서 이 공격성은 자기구조의 취약성에 의해 나타나는 이차적인 산물인 것이다. 또 Kernberg(1975)는 과대화와 이상화를 분노, 질투, 경멸, 평가절하 등을 포함한 여러 가지 부정적 감정들에 대한 방어로 보았기 때문에 이 자체를 병리적인 요소로 간주하였다. 그러나 Kohut(1977)은 과대화와 이상화를 정상적인 발달단계에 있어서 반드시 충족되어야 할 요소로 보

왔기 때문에, 이러한 자기애적 현상이 일어나는 것은 상실한 정신구조를 보충하려는 방법으로 간주하였다.

다음으로 자기애적 성격성향과 공격성에 대한 경험적 문헌을 살펴보면, Emmons(1984)는 자기애, 지배성, 공격성, 그리고 자기 선전성이 강한 상관관계가 있음을 보여주었고, Biscardi와 Schill(1985)도 높은 자기애 점수는 외부로의 공격성 표출을 포함한 방어적 태도와 정적 상관이라고 하였다. 실제 Long(1990)의 연구에 의하면, 테러리스트들의 가장 일반적인 성격특성은 자기 자신에게 비현실적으로 높은 요구를 하고, 실패에 부딪혔을 때 포부를 더 크게 하는 것으로 나타났다(박정민, 1998). 이는 이들이 위험부담을 무릎 쓰고 실패 후에 포부를 더 높게 가지는 것을 의미하는데, 이때 이들이 가지는 이러한 포부는 진실하고 건강함에서 나타나는 것이 아니라 자신들의 손상된 자존감을 회복하기 위해 일어나는 필사적인 방어현상으로 설명할 수 있다.

Raskin, Novacek과 Hogan(1991b)은 적대감, 웅대성, 지배성, 자기애, 그리고 자존감 사이의 관계성을 조사하였다. 그 결과 웅대성과 지배성은 적대감과 자기애 사이를 매개하였고, 웅대성, 지배성, 자기애가 부재하였을 때 높은 적대감을 표현하는 사람은 낮은 자존감을 보고하였다. 그리고 자존감에 대한 적대감이 웅대성, 지배성, 그리고 자기애에 의해 매개되어진 간접적인 영향은 정적으로 뚜렷하였는데, 즉 웅대성, 지배성, 그리고 자기애가 존재할 때 높은 적대감을 표현하는 사람일수록 자존감 또한 높게 나타났다. 이러한 결과는 적대감, 웅대성, 지배성, 그리고 자기애는 상호 관계적 구성개념의 응집적 체계를 형성하고 있고, 적대감, 웅대성, 지배성, 그리고 자기애의 변인은 피험자들의 자기보고화한 높은 자존감과 뚜렷하게 연관될 수 있음을 밝히는 것이었다. 다시 말해 적대감, 웅대성, 지배성, 그리고 자기애가 상호 관계적 구성개념을 이루고 있기 때문에 자기애적 성격성향이 강할수록 적대감이 높다는 것과, 자기애가 자존감을 높이는 방어적 역할을 하고 있음을 보여주고 있는 것이다.

박정민(1998)의 연구도 자기애적 성향과 지배성, 공격성간에 유의한 관계가 있다는 것을 증명하였으며, 권력욕구가 높고 타인에 대한 지배성이 높을수록 적대감, 흥분성, 의심 등과 같은 공격성향이 높다는 사실도 보여주었다. 이는 현실과 맞지 않게 자신을 지나치게 높이 평가하는 자기애적 양상이 타인에 대한 지배성과 공격성을 조장하는 것임을 밝히는 것이었다. 그리고 비행집단을 유의미하게 판별할 수 있는 예측변수는 특권의식, 자기찬미, 우월감, 적대감, 부정성, 의심 등이었는데, 이 중 비행 예측변수로 가장 의미가 높은 것은 자기찬미와 우

월감으로 나타났다.

많은 이론가들의 관점에 따르면, 자기애가 자존감 조절의 한 형태를 나타내고 있으며, 공격성, 웅대성, 지배성, 특권, 착취성 등은 자기애자들이 자기회외와 우울감, 불안과 공포로부터 스스로를 보호하기 위해 하는 행동으로 설명한다. 이러한 방어적 노력들이 성공함으로써 자기애자들은 높은 자존감을 경험할 수 있게 되는 것이다. 개인은 부정적인 자아개념을 갖게 하는 경험은 최소화하고, 긍정적인 자아개념을 부여하는 경험은 최대화하는 방향으로 행동한다고 하였다(Kaplan, 1982). 이탈이나 범죄는 개인이 자신의 자아개념을 위협하는 환경에 적절하게 대처하지 못해 긍정적인 자아개념의 방어가 불가능할 경우에 발생할 수 있으며, 이러한 상황이란 중요한 주변 사람들과로부터의 거부, 유능감의 상실, 그리고 직장에서의 실패 등이 있을 수 있다. 만약 개인이 규범에 부합하는 방식으로 긍정적인 자아개념을 형성할 수 없다면 규범에 동조하려는 동기를 상실하게 되며, 그 대신 규범에서 벗어나는 방식으로 자아개념의 향상을 시도하게 되는데 그 결과 이탈이나 범죄가 발생할 수 있다.

### 3. 자기애적 성격 특성과 반생산적인 업무행동과의 관계

불안정하게 높은 자존감을 가진 피험자들은 분노와 공격성을 보고하는 경향이 많았는데(Kernis, 1989), Toch(1993)는 낮은 자존감을 가진 사람들은 존중받기 위해 폭력적이 된다고 주장하면서, 공격자는 반대의견을 내세우는 과장된 자존감을 가지고 있고 과도한 존경을 요구한다고 하였다. 그리고 폭력적인 사람들은 자신의 긍정적 가치를 증명하고 외부에서의 모욕을 반박하는 수단으로 폭력적으로 된다고 하면서, 폭력적인 사람들은 존중받지 못하는 감정을 논박하는데 매우 집중해 있는 것처럼 보이기 때문에 자신을 약하다고 생각할 것으로 추론하였다. 그러나 이것은 폭력적인 사람들이 낮은 자존감을 가지고 있어서가 아니라 다른 사람으로부터 위협 당할 정도로 높은 자기평가를 하고 있는 것으로 해석할 수도 있다(박정민, 1998).

따라서 전통적으로는 낮은 자존감이 공격성을 일으킨다고 주장하였지만(Rosenberg, 1985), 최근 연구에서는 이러한 관점을 절대적으로 생각하지 않으며 공격적인 사람들이 전형적으로 높은 자존감을 가지고 있다고 주장한다(Baumeister, Smart, & Boden, 1996). 그러나 비록 공격적인 사람들이 전형적으로 높은 자존감을 가지고 있다고 하지만, 높은 자존감을 가진다고 해서 모두가

공격적인 사람들은 아니다. 여기에 대해 Baumeister, Smart와 Boden(1996)은 위협화된 자기중심성과 공격성에 대한 이론을 제안하면서, 공격행동은 높은 자아존중감과 자아위협이 결합에 의해 일어난다고 하였다. 그러나 자존감이 높은 모든 사람들이 공격적인 행동을 할 것이라고는 하지 않았는데, 즉 자존감이 높은 사람 중에서 자아위협에 취약한 사람들이 공격적인 행동을 하기 쉬운 것이라는 것을 시사하고 있다.

여기서 자존감이 높으면서 자아위협에 취약한 사람들이 바로 자기애적 성격을 가진 사람들이라 할 수 있다. Bushman과 Baumeister(1998)에 의하면 자기의 긍정적인 면을 정확히 평가한 결과에 의한 높은 자존감과 팽창적이고 과대적인 자기 이미지에 의한 높은 자존감을 구별하는 것이 중요하다고 하였다. 과대적인 자기 이미지에 의한 높은 자존감을 개념화 한 것이 자기애이다(Penney & Spector, 2002). 즉, 자기애적 자존감을 가진 사람들은 객관적인 현실에 기초하지 않은 긍정적 자기 이미지를 유지한다.

자기애를 다른 사람들에 비해 우월함을 더 선호하는 것으로 정의할 수 있으며, 자기애자들은 비록 그들의 우월성이 정당화된다는 보장은 없지만 그들의 우월성을 확립하는데 극단적 감정적 투자를 한다(Bushman & Baumeister, 1998). 따라서 자기애자들의 자기평가는 우월성에 대한 열망으로 인해 방해되어지기 때문에, 그들은 대부분의 상황보다 자신이 더 좋게 되기를 기대하며, 그들의 자기평가를 유지할 수 있는 피드백을 항상 공급할 수 없는 상황에서 그들의 지배성의 확고함을 추구할 수 있다. 결과적으로 그들은 자신들의 긍정적인 것을 논박하는 정보를 쉽게 만나게 되고 자기에 대한 평가가 정확하지 않기 때문에 자신의 자존감이 위협화되어 버린다(Penney & Spector, 2002).

사람들은 자존감 상실에 저항할 수 있으며, 이러한 측면은 특히 자기애자들에게 과도하게 나타날 수 있다. 자기애자들은 다른 사람들보다 우월하다는 것을 유지하기 위한 열망이 강하며, 불쾌한 평가정보가 비록 사실적이고 정확할지라도 그들의 자아를 보호하고자 하는 열망이 강하다. 그러므로 자아위협에 직면한다는 것은 분노와 좌절과 같은 부정적인 감정을 일으키고, 이 부정적인 감정은 결국 공격성을 초래한다(Penney & Spector, 2002). 이와 같은 공격반응은 미래에 그들에게 도전하고 부정적인 피드백을 표현하는 것으로부터 자아위협의 근원을 처벌하고 감소시키려는 의도에서 일어나며, 또는 성공적인 공격행동이 이루어진다는 것은 자기 지각된 우월성을 확고하게 하기 위한 다른 사람들에 대한 지배성을 의미할 수 있기 때문에 공격반응은 자아위협에 대한 반응으로

나타난다고 할 수 있다.

Morf와 Rhodewalt(1993)는 피험자들로 하여금 자기에게 의미가 있을 것으로 생각되는 과제를 파트너와의 경쟁상황 하에서 수행하게 하고, 그 결과에 대한 부정적 피드백을 주어 자기(self)에 관한 위협을 조작하였다. 그 결과 자기에 관한 위협의 정도가 더 컸을 때, 자기에적 성격성향자들은 경쟁상대인 파트너의 성격을 더 나쁘게 평정하였다. Kernis와 Sun(1994)도 과제 수행에 대한 부정적인 피드백을 조작하고 자기에적 성격성향자들이 그 피드백과 피드백을 전달한 사람에 대해 어떤 인지적 정서적 평가를 하는지를 검토하였다. 그 결과 부정적인 피드백을 제시하였을 때 자기에적인 사람들은 그 피드백을 전달한 사람을 더 나쁘게 평정하였다. 하지만 분노와 같은 정서적 반응은 자기보고로는 잘 나타나지 않았는데, 이는 자기에적인 사람들이 부정적 피드백에 대한 분노를 차가운 무관심으로 포장하여 좀더 간접적인 방법으로 표현하기 때문인 것으로 해석되었다. 그런가 하면 자기에적 성격성향자들이 자기에 대한 긍정적, 부정적 정보에 대해 극단적인 정서 반응, 특히 분노 반응을 보인다는 이론적 제안을 검증한 결과(Rhodewalt & Morf, 1998), 실패 피드백을 받았을 때 자기에적 성격성향자들은 분노와 불안을 더 많이 보고하는 것으로 나타났다.

또 Bushman과 Baumeister(1998)의 실험연구에서 자기에가 높은 사람들은 그들의 경쟁자가 그들이 쓴 에세이에 부정적 평가를 주었을 때 더 많이 공격적이었고, 그들의 경쟁자가 그들의 작업을 칭찬하였을 때는 덜 공격적이었음을 발견하였다. 그리고 자기에자들의 공격성은 평가의 원인에만 높았고 평가를 하지 않은 집단에는 높지 않았다. 이러한 결과는 자기에자들은 자아위협의 원인으로써 지각된 사람들에게 공격을 하게 됨을 보여주고 있으며, 공격의 목적은 평가자를 처벌하거나 평가자에 대한 자신의 지배성을 재공고화 하기 위한 것임을 시사하고 있다. 이는 Driscoll(1997)이 높은 공격적 경험을 한 사람들은 공격적으로 될 때 지배성, 우월감과 권위적 감정을 느낀다고 한 점과 상통한 의미를 가지고 있다. 이러한 일련의 실험연구 결과들은 자기에적 성격성향자들이 자기(self)에 대한 위협 때문에 적대감과 분노, 공격성을 많이 느끼고 있음을 나타내는 것이라 할 수 있다.

결국 위협화된 자기중심과 공격성 이론이 제안하는 것도 자기에적 성격성향자들은 부정적인 정보에 과민하기 때문에 그들의 긍정적인 자기 평가에 도전하는 정보나 상황을 좀더 많이 만나게 될 것이라는 것이다. 그리고 이러한 도전과 자기위협에 대한 반응으로, 자기에적 성격성향자들은 좌절, 적대감, 분노 등과

같은 부정적인 감정을 쉽게 경험할 것이고, 결국 공격성을 초래하게 된다는 것이다. 따라서 분노, 적대감, 격노(rage) 등은 자기애적 성격성향자들의 삶의 중심적 감정이며, 자기애적 행동은 긍정적인 자기존중감을 보호하기 위한 방법으로 이러한 감정을 표현하는 것이다.

Baumeister, Bushman과 Campbell(2000)은 폭력이 낮은 자존감의 결과로 나타나는 것인지, 아니면 위협화된 자기중심성의 결과로 나타나는 것인지를 알아보기 위하여 자존감, 자기애, 그리고 공격성과의 관계성을 연구하였다. 그 결과 자기애와 불안정한 자존감이 공격성을 예견하는데 매우 효과적임을 밝혔다. 따라서 자기존중과 공격성은 위협화된 자기중심성 이론으로 가장 잘 설명되어지며, 자기애 대해 아주 좋은 관점을 훼손하려는 사람 또는 이러한 것을 인정하지 않는 사람으로부터 자신의 호의적인 관점을 보호하기 위한 수단으로 공격성이 나타남을 알 수 있다.

이와 같이 자기애적 성격성향자들은 부정적인 정보에 의한 자아위협을 많이 느끼고 있으며, 이러한 자아위협에 대한 반응으로 공격성이 나타남을 알 수 있다. Penney와 Spector(2002)는 이러한 자기애적 성격성향자들의 자아위협에 대한 반응이 실제 직장업무행동과는 어떤 관계가 있는지를 연구하기 위해 자기애, 특성분노, 작업강제성, 그리고 반생산적인 업무행동의 관계성을 살펴보았다. 그 결과 자기애는 특성분노와 정적으로 상관을 가졌으며, 자기애와 특성분노 모두 반생산적인 업무행동과 정적으로 상관을 가졌다. 그리고 특성분노는 자기애와 반생산적인 업무행동 사이를 매개하였으며, 자기애는 직무강제성과 반생산적 업무행동 사이를 매개하였다. 이러한 결과는 자기애가 높은 사람들은 강제성이 높은 상황에서 반생산적인 업무행동을 더 많이 하는 것을 나타내는 것이었다. 따라서 자기애가 높은 사람들은 자신에게 강제성이 가해졌을 때 자아위협을 많이 느꼈을 것이고, 이러한 자아위협에 대한 반응으로 절도, 파괴적 활동, 대인간 공격, 업무태만, 시간과 물질 낭비, 소문유포 등과 같은 반생산적인 업무행동을 더 많이 하였을 것으로 추론할 수 있다.

이상으로 자기애적 성격과 반생산적인 업무행동과의 관계성을 요약해 보면 다음과 같이 설명할 수 있다. 즉, 자기애적 성격성향자들의 자존감은 자기의 긍정적인 면을 정확히 평가한 결과에 의한 높은 자존감이 아니라 팽창적이고 과대적인 자기 이미지에 의한 높은 자존감을 가지며, 다른 사람들에 비해 우월함을 더 선호하기 때문에 이들의 자기평가는 우월성에 대한 열망으로 인해 방해되어진다. 그리고 이들은 대부분의 상황보다 자신이 더 좋게 되기를 기대하며



자신들의 지배성의 확고함을 추구하기 때문에 자신들의 긍정적인 것을 논박하는 불쾌한 정보나 사건, 상황을 더 광범위하고 쉽게 만날 수 있다. 이때, 자신들에 대한 불쾌한 평가정보가 비록 사실적이고 정확할지라도 그들의 자아를 보호하고자 하는 열망이 강하기 때문에 자존감이 쉽게 위협화 되어버린다. 그리고 이와 같은 자아위협에 직면한다는 것은 좌절과 분노와 같은 부정적인 감정을 일으키고, 이 부정적인 감정은 결국 공격성을 초래하게 된다.

따라서 이 공격성은 자아위협 정보에 대한 반응으로 일어나며, 작업장은 자아위협으로 지각되어질 수 있는 수 많은 정보를 제공해 주는 잠재성을 가지고 있다. 특히 작업장에서의 조직적, 상황적 강제성은 자기애적 성격성향자들에게 자아위협으로 지각되어질 수 있는 강한 스트레스 요인이 될 수 있다. 즉, 자기애적 성격성향자들은 이러한 스트레스 요인을 자신의 목표달성을 방해하는 것으로 쉽게 지각하게 되어 심한 좌절을 경험하게 되며, 이러한 좌절경험은 불쾌감, 분노, 적대감 등과 같은 부정적 감정을 유발하여 반생산적인 업무행동을 쉽게 하도록 유도할 수 있다.

## Ⅵ. 요약 및 결론

반생산적 업무행동이란 절도, 파괴적 활동, 대인간 공격, 업무태만, 시간과 물질 낭비, 소문 유포 등과 같이 고용인에 의해 조직이나 조직구성원에게 손해를 입히는 행동을 말한다. 이러한 행동들은 조직의 기능과 재산에 직접적으로 영향을 주거나 또는 고용인의 효과성을 줄이는 방법으로 고용인에게 손상을 입힘으로써 조직과 조직의 구성원들에게 해로운 효과를 가져온다.

반생산적인 업무행동에 영향을 주는 요인을 크게 분류를 한다면 환경적 요인, 개인적 요인, 조직적 요인 등으로 구분 할 수 있다. 이 중 본 연구에서는 반생산적이 업무행동과 자기애적 성격과의 관계를 탐색한다는 차원에서 반생산적인 업무행동에 영향을 주는 개인적 요인만을 제시하기로 하였다. 즉 반생산적인 업무행동에 영향을 주는 개인적 요인으로 A형 행동유형, 통제부위, 적대적 공격적 사고와 부정적 정서, 욕구좌절 등으로 상정하여 제시하였다.

조직에서의 개인의 행동은 개인의 업적에 영향을 미칠 뿐만 아니라 그것은 결과적으로 조직의 업적에도 영향을 미치기 때문에, 개인의 이해를 통해 업적을

증대하기 위해서는 개인차를 관찰하고 인정해야 하며, 개인행동에 영향을 미치는 변수를 찾아내고 이들간의 관계를 연구해야 한다. 개인차에 속하는 것으로는 성격, 지각, 학습 및 태도, 가치관 등이 있다. 이러한 개인차 중에서 성격의 특성은 개인의 특징적인 내적 상태이고, 안정적이며, 행동과 관련되어지며, 조직의 특성과 집단의 특성은 개인의 성격과 상호 작용하여 개인의 행동과 업적에 영향을 미친다. 따라서 개인의 성격특징은 개인의 행동과 업적에 지대한 영향을 미치는 요인인데, Fox, Spector와 Miles(2001)은 이러한 성격 특질이 반생산적인 업무행동과 관련이 있음을 밝혔다. 성격은 지각과 감정으로 구성되어져 있는데, 성격의 지각에 있어서 주위의 상황이나 사건을 자아위협으로 더 쉽게 지각하고 이러한 지각이 부정적 감정을 유발하는 성격일수록 공격적 행동에 더 관계한다고 할 수 있다.

이러한 측면에서 자기애적 성격은 반생산적인 업무행동을 유발할 가능성이 높은 성격이라 할 수 있다. 즉 자기애적 성격은 자기중심적 지각과 사고에 의한 왜곡된 인지적 평가와 그에 따른 적대감과 분노와 같은 부정적 감정을 유발할 가능성이 높은 성격이기 때문에 반생산적인 업무행동과 매우 밀접한 관련성이 있는 성격 특징이라 할 수 있다. 즉, 자기애적 성격성향자들의 자존감은 자기의 긍정적인 면을 정확히 평가한 결과에 의한 높은 자존감이 아니라, 팽창적이고 과대적인 자기 이미지에 의한 높은 자존감을 가지며 다른 사람들에 비해 우월함을 더 선호하기 때문에 자신들의 긍정적인 것을 논박하는 불쾌한 정보나 사건, 상황을 더 광범위하고 쉽게 만날 수 있다. 이때 자신들에 대한 불쾌한 평가 정보가 비록 사실적이고 정확할지라도 그들의 자아를 보호하고자 하는 열망이 강하기 때문에 자존감이 쉽게 위협화 되어버려 좌절과 분노와 같은 부정적인 감정을 일으키고 결국 공격성을 초래하게 된다.

따라서 이 공격성은 자아위협 정보에 대한 반응으로 일어나며, 작업장은 자아위협으로 지각되어질 수 있는 수 많은 정보를 제공해 주는 잠재성을 가지고 있다는 측면에서 자기애적 성격성향자들은 반생산적인 업무행동을 쉽게 유발할 수 있다.

## 참 고 문 헌

1. 곽희경(1991), 대학생 나르시시즘 성향과 자아정체감 수준과의 관계 연구, 전북대학교 석사논문.
2. 김미자(2001), 자기애적 성격장애에 관한 일 고찰, 학생연구, 35(2), pp. 25~45, 서울대학교 학생생활연구소.
3. 박정민(1998), 비행청소년의 나르시시즘, 지배성, 공격성간의 관계, 이화여자대학교 석사학위논문
4. 이한검(1994), 인간 행동론, 형설출판사.
5. 최해진(2000), 인간행동론, 두남도서출판사.
6. 한수정(1999), 자기애적 성격 성향자의 외현적, 내현적 자기관련 인지특성, 서울대학교 대학원 석사학위 논문.
7. Akhtar, S. & Thomason, A.(1982), Overview: Narcissistic Personality Disorder, *American Journal of Psychiatry*, 139(1), pp. 12~20.
8. Allen, V. L. & Greenberg, D. B.(1980), Destruction and perceived control. In A. Baum & J. E. Singer(Eds.), *Applications of personal control*, Hillsdale, N.J. : Erlbaum.
9. American Management Association(1994), Work place violence: Policies, procedures & incidents, *American Management Association 65th annual human resources conference & exposition onsite survey*, Washington, DC : Author. April.
10. Analoui, F.(1995), Workplace sabotage : Its styles, motives and management, *Journal of Management Development*, 14, pp. 48~65.
11. Anderson, C. A. & Anderson, K. B.(1996), Violent crime rate studies in philosophical context : A destructive testing approach to heat and southern culture of violence effects, *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, pp. 740~756.
12. Baron, R. A., & Neuman, J. H.(1996), Workplace violence and workplace aggression : Evidence on their relative frequency and potential causes, *Aggressive Behavior*, 22, pp. 161~173.
13. Baron, S. A.(1993), *Violence in the workplace : A prevention and*

- management guide for business*, Ventura, CA : Pathfinder Publishing.
14. Baumeister, R. F., Bushman, B. J., & Campbell, W. K.(2000). Self-Esteem, Narcissism, and Aggression : Does Violence Result From Low Self - Esteem or from Threatened Egotism? *Current Directions in Psychological Science*, 9(1), pp. 26~30.
  15. Baumeister, R. F., Smart, L., & Boden, J. M.(1996), Relation of threatened egotism to violence and aggression : The dark side of high self esteem, *Psychological Review*, 3, pp. 5~33.
  16. Bennett, J. B. & Lehman, W. E. K.(1996), Alcohol, antagonism, and witnessing violence in the workplace: Drinking climates and social alienation\_integration. In G. R. VandenBos & E. Q. Bulatao(Eds.), *Workplace Violence*, Washington, DC : American Psychological Association, pp. 105~152.
  17. Biscardi, D. & Schill, T.(1985), Correlations of narcissistic traits with defensive style, Machiavellianism, and empathy, *Psychological Report*, 57, p. 354.
  18. Bushman, B. J. & Baumeister, R. F.(1998), Threatened egotism, narcissism, self-esteem, and direct and displaced aggression : Does self-love or self-hate lead to violence?, *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, pp. 219~229.
  19. Deffenbacher, J. L.(1992), Trait anger: Theory, findings, and implications, In C. D. Spielberger & J. N. Butcher(Eds.), *Advances in personality assessment(Vol. 9)*, Hillsdale, N.J. : Erlbaum., pp. 177~201.
  20. Driscoll J. M., et al,(1997), Feelings of mastery in aggressors : A conceptual replication of an American experiment in France, *Journal of Social Psychology*, 137(6), pp. 779~781.
  21. Dodge, K. A., & Coie, J. D.(1987). Social-information-processing factors in reactive and proactive aggression in children's peer groups, *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, pp. 1146~1158.
  22. Emmons, R. A.(1984), Factor analysis and construct validity of the Narcissistic Personality Inventory, *Journal of Personality Assessment*, 48, pp. 291~300 .

23. Fox, S. & Spector, P. E.(1999), A Model of work frustration-aggression, *Journal of Organizational Behavior*, 20, pp. 915~931.
24. Fox, S., Spector, P. E., & Miles, D.(2001), Counterproductive Work Behavior(CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions, *Journal of Vocational Behavior*, 59, pp. 291~309.
25. Frankenhaeuser, M., & Johansson, G.(1986), Stress at work : Psychological and psychosocial aspects, *International Review of Applied Psychology*, 35, pp. 287~299.
26. Freud, S.(1953), *On Narcissism : An Introduction*, London : Hogarth Press(Original work published 1914).
27. Fromm, E.(1964), *The heart of man ; Its genius for good and evil*, New York : harper and row.
28. Giacalone, R. A., & Greenberg, J.(1997), *Antisocial behavior in Organizations*, Thousand Oaks CA : Sage.
29. Geddes, D. and Baron, R. A.(1997), Workplace aggression as a consequence of negative performance feedback, *Management Communication Quarterly*, 10, pp. 433~454.
30. Giacalone, R. A., Riordan, C.A., & Rosenfeld, P.(1997), Employee sabotage : Toward a practitioner-scholar understanding. In R. Giacalone and Greenberg(Eds.), *Antisocial Behavior in Organizations*, Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 109~129.
31. Giacalone, R. A., & Rosenfeld, P.(1987), Reasons for employee sabotage in the workplace, *Journal of Business and Psychology*, 1, pp. 367~378.
32. Greenberg, J.(1997), The STEAL motive : Managing the social determinants of employee theft. In R. Giacalone & J. Greenberg (Eds.). *Antisocial behavior in organizations*, Thousand Oaks, CA : Sage, pp. 85~108.
33. Gabbard, G.(1989), Two subtypes of narcissistic personality disorder, *Bulletin of the Menninger Clinic*, 53, pp. 527~532.
34. Greenberg, J.(1990), Employee theft as a reaction to underpayment inequity : The hidden cost of pay cuts, *Journal of Applied Psychology*,

- 75, pp. 561~568.
35. Hendin, H. M., & Cheek, J. M.(1997), Assessing hypersensitive narcissism : A reexamination of Murray's narcissism scale, *Journal of Research in Personality*, 31, pp. 588~599.
  36. Kaplan, H.(1982), self-attitude and deviant behavior : New Direction for Theory and Research, *Youth and Society*, 14(2).
  37. Kernberg, O. F.(1975), *Borderline Conditions and Pathological Narcissism*, New York : Aronson.
  38. Kernis, M. H., Grannemann, B.D. & Barclay, L. C.(1989), Stability and level of self-esteem as predictors of anger arousal and hostility, *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, pp. 1013~1022.
  39. Kernis, M. H., & Sun, C. R.(1994), Narcissism and Reactions to Interpersonal Feedback. Journal of Research in adolescents, *Journal of Counseling and Development*, 73, pp. 204~210.
  40. Kohut, H.(1971), *The Analysis of the Self*, New York : International University Press.
  41. Kohut, H.(1977), *The Restoration of the Self*, New York : International University Press.
  42. Kohut, H. & Wolf, E. S.(1978), *The Disorders of Self and Their Treatment : An Outlines*(in Essential Papers on Narcissism), pp. 175~196.
  43. Masterson, J. F.(1990), *The Search for the real Self*, New York : Free Press.
  44. Morf, C. C., & Rhodewalt, F.(1993), Narcissism and self-evaluation maintenance : Explorations in object relations, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 19, pp. 668~676.
  45. Neuman, J. H., & Baron, R. A.(1997b), Type A behavior pattern, self-monitoring, and job satisfaction as predictors of aggression in the workplace. In G. Chao(Chair), *Counterproductive job Performance and Organizational Dysfunction*, Symposium conducted at the meeting of the society for Industrial and Organizational Psychology, St. Louis, Missouri.
  46. Neuman, J. H., & Baron, R. A.(1998), Workplace Violence and Workplace Aggression : Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, and

- Preferred Targets, *Journal of Management*, 24, pp. 391~419.
47. Northwestern National Life(1993), *Fear and Violence in the Workplace: A survey documenting the experience of American Workers*, Minneapolis, MN : Northwestern National Life.
  48. Penney, L. M., & Spector, P. E.(2002), Narcissism and Counterproductive Work Behavior : Do Bigger Egos Mean Bigger Problems?, *International Journal of Selection and Assessment* 10, 1(2), pp. 126~134.
  49. Person, E. S.(1993), *Introduction, Rage, Power and Aggression*, Yale University Press, pp. 1~9.
  50. Raskin, R., Novacek, J., & Hogan, R.(1991b), Narcissism, self-esteem management, *Journal of Personality and Social Psychology*, 60(6), pp. 911~918.
  51. Rathvon, N., & Holmstrom, R. W.(1996), An MMPI-2 portrait of Narcissism, *Journal of Personality Assessment*, 66(1), pp. 1~19.
  52. Rhodewalt, F., & Morf, C. C.(1998), On self-aggrandizement and anger : A temporal analysis of narcissism and affective reactions to success and failure, *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(3), pp. 672~685.
  53. Robinson, S. L., & Bennett, R. J.(1995), A typology of deviant workplace behaviors : a Multidimensional scaling study, *Academy of Management Journal*, 38, pp. 555~572.
  54. Rosenberg, M.(1985), Self-concept from middle childhood through adolescence, In J. Suls & A. G., Greenwald (Eds.), *Psychological perspectives on the self* 3, Hilldale, N.J. : Erlbarum.
  55. Saul, L. J.(1980), *The Childhood emotional pattern and human hostility*, Van Nostrand Reinhold Company.
  56. Skarlicki, D. P., & Folger, R.(1997), Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice, *Journal of Applied Psychology*, 82, pp. 434~443.
  57. Skarlicki, D. P., Folger, R., & Tesluk, P.(1999), Personality as a moderator in the relationship between fairness and retaliation, *Academy of Management Journal*, 42, pp. 100~108.

58. Smalley, R. L., & Stake, J. E.(1996), Evaluating sources of ego-threatening feedback : Self-esteem and narcissism effect, *Journal of Research in Personality*, 30, pp. 483~495.
59. Society for Human Resource Management(1996), *Workplace Violence Survey*, Alexandria, VA: Author.
60. Spector, P. E.(1975), Relationships of organizational frustration with reported behavioral reactions of employees, *Journal of Applied psychology*, 60, pp. 635~637.
61. Spector, P. E.(1986). Perceived control by employees : A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work, *Human Relations*, 39, pp. 1005~1016.
62. Spector, P. E.(1997), The role of frustration in antisocial behavior, In R. A. Giacalone & J. Greenberg (Eds.), *Antisocial behavior in organizations*, Thousand Oaks, CA: Sage. pp. 1~17.
63. Storms, P.L. & Spector, P. E.(1987), Relationships of organizational frustration with reported behavioral reactions : the moderating effect of perceived control, *Journal of Occupational Psychology*, 60, pp. 227~234.
64. Szilagy, A. D., M. J., & Wallace(1990), *Organizational Behavior and Performance*(5th), Harper Collins.
65. Williams, K. D., & Sommer, K. L.(1997), Social ostracism by coworkers: Does rejection lead to loafing or compensation?, *Personality and Social Psychology Bulletin*, 23, pp. 693~706.
66. Wink, P.(1991a), Self- and object-relatedness in adult women, *Journal of Personality*, 59(4), pp. 769~791.
67. Wink, P.(1991b), Two faces of narcissism, *Journal of Personality and Social Psychology*, 61(4), pp. 590~597.



## abstract

### Counterproductive Work Behaviors and Narcissism

Joo, Weon-sig · Cha, Ta-soon

Counterproductive work behaviors are behaviors by employees intended to harm their organization or organization members. Human is the being has a desire and behaviors. To understand behaviors of an individual, it is important to understand the personality which determines a difference between individuals. Narcissists has psychological traits to be likely to experience negative emotions, such as frustration, hostility or anger, and this psychological traits of narcissists are more likely to induce an aggression.

In this view, the purpose of this study was to examine the relationships between counterproductive work behaviors and narcissistic personality characteristics and to explore psychological dynamics about how narcissistic personality characteristics had an effect on counterproductive work behaviors. As a result, facts known were as follows.

First, narcissists has strong desires to maintain a sense of superiority over others and defend their egos against unpleasant evaluation information, even if the information is factual and accurate. Second, narcissists are hyper-sensitive to negative information and are more likely to encounter information or situations that challenge their positive self-appraisals by this view. Third, in response to these challenges, or ego threats, these individuals are more likely to experience negative emotions, such as anger, frustration, or hostility. Forth, this negative emotions lead to aggression and as a result, this is more likely to induce counterproductive work behaviors such as theft, sabotage, interpersonal aggression, work slowdowns, wasting time and materials, and spreading rumors.

Thus, narcissism is another individual difference variable that may be an

important factor in determining counterproductive work behaviors, particularly under conditions perceived to be difficult or stressful.