

대기업 구성원의 집단적 문화 성향이 감성활용과 변화적 조직시민 행동에 미치는 영향

강윤희
부산대학교 경영학과 박사

Collectivistic cultural influence on Change oriented Organizational Citizenship Behavior with Emotional Regulation mediating

Yoonhee Kang

Ph.D, School of Business Administration, Pusan National University

요 약 본 연구는 기업 구성원의 집단적 문화성향이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향 및 감성활용의 매개효과를 확인하는데 목적을 두고 분석하였다. 홉스테드의 문화차원인 집단적 문화성향은 아시아국가에서 높게 나타났으며 관련 선행연구는 학교 및 국가별 차원에서 대부분 분석되었다. 본 연구는 홉스테드 문화차원을 개인적 차원으로 설문화한 Yoo's Cultural Value Scale (CVSCALE) 사용하여 국내 S 전자회사의 임직원 200명을 상대로 자기기입식 설문지를 2주 동안 수집, SPSS 21.0을 통해 통계 분석했으며 결과는 다음과 같다. 구성원의 집단적 문화성향은 변화적 조직시민 행동에 유의한 (+) 영향을 미친다고 나타났으며 개인의 감성활용이 집단적 문화성향과 변화적 조직시민행동을 완전 매개한다는 결과가 나타났다. 본 연구 결과를 통해 구성원의 집단적 문화성향이 조직의 성과에 긍정적 영향을 준다는 점을 검증하였다. 본 연구결과를 통해 집단적 문화성향과 감성활용 능력이 조직시민행동의 선행요인 의 가능성이란 새로운 시사점을 제공하였다. 또한 구성원들의 감성 활용 훈련 및 교육을 제도적으로 정착하여 개인 및 그룹차원의 성과를 향상 하도록 제시하였다.

주제어 : 홉스테드 문화요인, 집단적 문화성향, 감성활용, 변화적 조직시민행동, 성과

Abstract This study utilized one of Hofstede's cultural dimension, collective dimension and validated its influence on individual's change oriented organizational citizenship behavior(COCB hereafter) with mediation of emotional regulation. Previous research on Hofstede's cultural dimensions were mostly conducted at national levels. However, in this study, Yoo's CVSCALE was used to analyze collectivistic tendencies at individual levels and its influence on emotional regulation and COCB were measured. The study distributed 200 paper based self administered surveys to employees of Fortune 500 electronic company in Korea for two weeks period. Findings indicated individual's collectivistic dimension positively influenced COCB and emotional regulation mediated between collectivism and COCB. In conclusion and application, the significance of this research lies in indicating collectivistic culture's positive influence on COCB and emotional regulation as possible antecedents of Change oriented Organizational Citizenship Behavior.

Key Words : Collectivism, Change Organizational Citizenship, Emotional Regulation, Hofstede, Performance

*Corresponding Author : Yoonhee Kang(jennieyhkang@gmail.com)

Received September 1, 2019
Accepted October 20, 2019

Revised September 30, 2019
Published October 28, 2019

1. 서론

사회학자인 홉스테드의 문화차원이론은 1980년대 IBM회사의 50개국 넘는 임직원의 데이터를 매타 분석하여 각 국가간의 차이점 및 유사점을 최초로 발표한 유명 이론이다[1]. 문화차원이론은 다음 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 단기지향성(long term orientation vs short term orientation)으로 정리된다. 이 중 집단적(Collectivistic) 문화차원은 장기적 성과를 이루려는 성향 및 지속성을 중요시하며, 화합, 절협, 끈기 및 전통에 대한 존중, 사회적 책임의 준수 등의 가치를 도모하는 문화라고 본다. 이런 집단적 문화에서 구성원은 집단적 문화 성향을 나타낸다고 볼 수 있으며, 특히 아시아 국가 및 남미 국가들에서 집단적 문화는 높게 [1]나타났다. 홉스테드 연구는 국가별 기반의 실증연구로 진행되었으며, Yoo's Cultural Value Scale (CVSCALE)은 이 국가별 연구를 개인별 대상으로 구성된 대표적 측정 도구로써 홉스테드 연구를 개인별 대상으로 분석할 때 사용되고 있고 본 연구에서도 CVSCALE을 통해 대기업 구성원의 집단문화 성향이 변화적 조직시민행동에 미치는 연구 및 감성활용의 매개 효과를 분석하였다.

집단적 문화성향이 높은 문화에서는 집단의 화합을 통해 직무만족 및 선제적 행동에 유의(+)한 영향을 미친다는 결과가 선행연구를 통해 나타났다[2]. 또한 홉스테드의 문화요인을 9개 국가의 구성원 2000명+ 대상으로 설문한 결과 집단적 문화권 속 개인의 감성조절 및 활용 능력, 선제적 및 자발적 행동에 유의(+)의한 영향을 미친다고 나타났다[2]. 이와 같이 집단적 문화요인은 화합, 협업 및 사회적 책임의 준수 등을 중요시하는 문화라고 검증되었다.

감성활용 (Emotional Regulation)은 감성지능 (Emotional Intelligence)의 하부요인 중 하나로써, 감성 활용이란 본인의 감성을 인식 및 이해 후 통제하여 원하는 감성을 표현하는 능력이다. 감성활용 능력이 높은 구성원은 자발적 행동을 실천할 확률이 감성활용 능력이 낮은 이 보다는 높다고 했으며 선행연구[3]를 통해 나타났다. 또한 감성활용 능력이 구성원간의 신뢰(trust)를 높여주며, 직무 스트레스를 낮추고, 이직의도를 낮추는 영향을 준다고 결과도[4] 발표 되었다. 신뢰가 변화적 조직시민행동 같은 자발적 행동에 유의한 영향을 미치는 선행연구는 많지만[4] 변화적 조직시민행동의 선제요인

으로 감성활용을 사용해서 대기업 구성원들을 상대로 분석한 연구는 부족한 상황이다.

조직시민행동은 Daniel Organ의 "Good Solider Syndrome"에서 발표된 이론으로 조직원들은 조직의 원활한 운영과 성과를 위해 공식적으로 주어진 업무 외 자발적으로 수행하는 부차적인 행동들[5]을 의미한다. 이런 조직시민행동을 Organ은 조직분위기를 개선시키고 조직 내 바람직한 행동을 유도하고 조직몰입을 향상시켜 조직 효과성을 제고하며 성과, 리더십 및 만족도에 큰 영향을 미친다고 했다. 변화적 조직행동은 조직시민행동에서 변화적 요인을 적용한 이론으로 볼 수 있으며 이는 오늘날 급격한 변화 환경에서 구성원에게 요구되는 혁신적 사고와 행동의 대처하는 행동이라고 볼 수 있다. 이는 기존 조직시민행동과는 달리 자발적으로 수행하는 부차적인 행동에서 혁신적 사고와 변화를 유도하는 행동이라고 볼 수 있다.

Bettencourt (2004)는 변화적 조직시민행동을 "구성원 개인의 입장에서 조직의 업무방식, 정책, 절차 등을 조직적으로 기능적 변화를 규정하고 실행하려는 건설적 역할 및 노력"이라고[5,12] 정의 했다. 이는 기존 조직시민행동에서 조직의 기능적 변화를 추구하려 노력함에 차이점이 있다고 볼 수 있다. 변화적 조직시민행동의 선행조건 중 개인의 성격도 영향을 주며, 그 중 감성활용을 사용하여상황에 적합하게 개인의 감성을 표현하는 구성원은 조직시민행동을 실천할 확률이 높다고 하였다[6].

이러한 화합, 협업 및 사회적 책임을 대기업이란 조직에선 다른 타 조직보다 성과 및 목표된 결과 창출을 통해 강조되고 강요된다. 이러한 집단을 토대로 한 실증연구는 실무적 의의를 제시하는데 높은 의미가 있다고 볼 수 있겠다. 또한 대기업 구성원들은 급격히 변화되는 환경에 수시로 노출되어 있음으로 본 연구결과가 경영적 시사점에 주는 의미 역시 높을꺼라고 예측된다.

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

집단적 문화성향이 높은 대기업 구성원이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향과 개인의 감성활용 능력의 매개 효과는 급격히 변화하는 글로벌 경쟁 속 분석의 필요성이 존재하며, 특히 감성활용은 개인의 과업에 매우 중요한 역량으로 기업에서 인식되고 있다. 이는 급격한 환경 및 업무 변화에 민첩하게 대응하며 행동하는데 개인의 감성을 적절하게 활용하는 것이 매우 중요하며 업무 효율 및 성과에도 긍정적 영향을 주기 때문이라고 볼 수 있다.

본 연구에서도 대기업 구성원의 감성활용 능력이 변화적 조직시민행동에 긍정적 영향을 줄꺼라고 예측한다. 또

한 본 연구는 동양문화의 특성인 집단적 성향을 바탕으로 진행되었으며 이는 타인을 인식하고 함께 협력해서 공존하는 관계 지향적 사회적 구조라[7] 볼 수 있다. 이런 집단적 문화에서 감성활용이 중요한 영향요인으로 선행 연구를 통해[7] 검증 되었다. 이어서 감성활용이 개인의 변화적 조직시민행동을 도모하는 선행요인으로서의 가능성을 제시하려는 점이 연구의 차별점이라고 볼 수 있을 것이다.

2. 연구목적

본 연구는 대기업 구성원의 집단적 문화성향이 변화적 조직시민행동에 주는 영향 및 개인의 감성활용 능력이 집단적 문화성향과 변화적 조직시민행동을 매개함을 확인하기 위함이며, 구체적 목적은 다음과 같다.

1. 대기업 구성원의 집단적 문화성향이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향을 확인한다.
2. 대기업 구성원의 집단적 문화성향이 감성활용에 미치는 영향을 확인한다
3. 대기업 구성원의 감성활용이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향을 확인한다.
4. 대기업 구성원의 감성활용이 집단적 문화성향과 변화적 조직시민행동 사이에 미치는 매개효과를 확인한다.

3. 이론적 배경 및 가설

3.1 집단적 문화성향과 변화적 조직시민행동

유교적 역동성이라고 불렀던 집단적 문화성향은 관계 지향적 범위를 바탕으로 이해된다. 집단적 문화는 화합, 협업, 관계지속성, 전통에 대한 존중, 호혜성 및 사회적 책임의 준수 등을 추구한다. 동아시아 국가에서 높게 나타난 문화요인으로 한국이 아시아국가 중에서도 높은 점수를 보인 요인이다. 다수의 문화요인과 조직시민행동 관련 선행연구는 서양 문화를 중심으로 진행되었으며, 글로벌화 된 오늘날 동양 문화권 속 대기업 구성원을 바탕으로 진행된 선행연구는 더욱 필요한 상황이다. 나라별 문화요인은 구성원의 직무태도 및 성과에 높은 영향력을 미치며 이는 선제적 및 자발적 행동인 변화적 조직시민행동도 포함된다[8]. 문화적 가치 및 규범에 따라 구성원들은 서로 돕고 격려하며 협력을 한다[9] 선행연구에 따

르면 권력거리, 집단주의 및 집단적 문화요인은 동아시아 문화와 강한 연관성을 나타내며, 개인주의와 단기지향적 문화요인은 서양문화와 강한 연관성을 나타낸다[10]. 하지만 집단적 문화요인이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향을 살펴 본 연구는 찾아보기 힘든 편이다. 오늘날의 대기업들은 변화에 노출되어 있고, 급속한 변화에 빠르게 대처하는 능력은 기업의 필수 성공요인으로 꼽힌다. 기업의 구성원들도 급격한 환경 및 업무 변화에 적극적인 반응을 보여야 하며, 변화적 조직시민행동은 구성원의 효율 및 성과 향상 요인으로 중요하게 인지 되고 있다.

Bettencourt (2004)가 제시한 변화적 조직시민행동은 기존 조직시민행동에서 분화되어 조직의 변화와 개선을 가져 올 수 있는 역할 외 행동으로 정의 된다. 변화적 조직시민행동은 “구성원 개인의 입장에서 조직의 업무방식과 정책, 그리고 업무절차 등에 대한 변화를 모색하고 추구하는 건설적인 노력”이라고 정의하였다.

집단적 문화성향의 구성원은 이미 화합, 협업 및 사회적 책임의 준수 및 조직의 호혜성을 위해 속한 조직에서 긍정적으로 행동할 것이라고 예측할 수 있다. 또 대기업의 구성원은 급격한 업무 변화 및 환경에서 개인 및 그룹의 효율 및 조직의 호혜성 및 협업을 위해 자발적 행동인 변화적 조직시민행동을 보일 것 이라고 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 집단적 문화성향은 변화적 조직시민행동에 유(+의)한 영향을 미칠 것이다.

3.2 집단적 문화성향과 감성활용

집단적 문화요인은 장기적인 성과를 이루려는 성향 및 지속성, 화합, 절약, 끈기 및 전통에 대한 존중, 사회적 책임의 준수등의 가치를 중시한다. 홉스테드 연구에서 한국은 집단적 문화요인에 85/100점이란 결과를 보임으로 홉스테드 연구에 참여한 동양 국가 중 매우 높은 집단적 문화요소들을 나타내고 있다고 볼 수 있겠다.

집단적 문화요인이 높은 한국의 대기업 구성원 역시 높은 집단적 문화성향을 보인다고 볼 수 있으며, 이는 구성원간 지속적이며 협업 및 긍정적 관계를 중시하고 화합 및 배려적 관계에 중점을 두고 있다고 볼 수 있겠다.

이러한 집단 문화 속 감성활용이 높은 구성원들은 화합과 관계 중심적 환경에서 본인의 감성을 통제 및 상황에 맞게 적절히 발휘하여 타인과의 긍정적 관계를 유지 및 존중할 것이라고 예측해 볼 수 있다.

감성활용은 본인의 감성을 인식 및 이해 후 통제하여 원하는 감성을 표현 또는 조절하여 상황에 맞게 대처하는 능력이라고 이해할 수 있겠다. 감성활용이 높은 구성원은 위에서 논의 한 것 같이 변화적 조직시민행동을 집단의 긍정적 변화를 위해 이행할 확률이 높다는 연구결과가 나타났다.

본 연구에선 집단적 문화성향의 구성원이 감성활용도 높게 나타 날것이라고 예측한다. 선행연구를 통해 감성지능 및 감성활용이 문화적 요인의 선제적 요인으로 여러 국가에서 나타난다고 발표했으며[12], 개인 주위 및 집단 주위 문화요인에서 감성인식이[13-15] 다르게 적용되어 직무성과에 영향을 [16] 미친다는 결과를 발표했다.

또한 연구진들은 문화적 가치에 norm 에 의해 감성활용이 다르게 적용된다는 연구결과[17,26]를 보여줬다. 이러한 선행연구를 바탕으로 본 연구에서는 감성지능의 세부요인 중 감성활용을 선택하여 개인의 집단적 문화성향이 감성활용에 영향을 줄 것이라고 본다.

가설 2. 구성원의 높은 집단적 문화성향은 감성활용에 유의(+)한 영향을 미칠 것이다.

3.3 감성활용과 변화적 조직시민행동

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

감성지능 (Emotional Intelligence)란 책은 20개국+ 번역되었고, Goleman은 유명인사로 부각되어 각 세계적인 기업 언론사, 교육업계에서 강의 감성지능 개념을 알리는데 큰 공을 세운 학자다. 감성지능 능력은 21세기 중요한 소프트 피플 스킬로, 리더십 및 인력관리에 중요한 성공요인으로 인식되어 세계적인 기업들인 American Express, Google 및 삼성그룹에서 감성지능 관련 인사교육 및 리더십 프로그램을 개설했으며 교육을 실시하였다. 감성지능에 관한 여러 이론들이 공존하지만 보편적으로 Goleman (1996)과 Wang and Law (2002)가 제시한 혼합 (mixed) 모델이 가장 많이 사용되고 있어 저자도 본 연구에서는 혼합모델을 정의로 감성지능의 세부요인인 감성활용을 살펴보기로 했다[2,17].

감성지능이 높은 사람은 본인 감성 및 타인감정도 인지 및 이해하며 그 감성을 적합하게 조절 및 활용하여 더욱 긍정적, 상호적 관계를 유지하고 조직 안에서 이런 관계를 통해 여러 긍정적 상호작용이 이루어진다고 예측할 수 있다[17, 18].

감성활용 능력이 높은 구성원은 선제적 행동인 변화적 조직시민행동을 실천할 확률이 감성활용 능력이 낮은 이 보다는 높다고 했으며[1], 감성활용 능력이 구성원간의 신뢰 (trust)를 높여주며 직무 스트레스를 낮추고 이직의도를 낮추는 영향을 준다고 [17,23] 발표했다. 또한 국내에선 감성활용이 조직 충성도 및 신뢰에 유의한 영향을 미치는 결과를 보였고 감성활용이 팀 시민행동 [18]과 협동성에 유의한 영향을 미친다는 결과를 보여줬다[19-21,26].

이어서 본 연구에서는 감성활용이 변화적 조직시민행동에 유의한 영향을 줄 것이라고 본다.

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

3.4 감성활용의 매개효과

감성활용이 높은 구성원은 본인의 감성을 적절하게 조절 및 통제하여 상황에 적응하고 표현하는 능력이 높다고 볼 수 있다. 감성활용이 높은 구성원은 본인이 속해 있는 팀 또는 조직의 업무방식과 절차 등에 대한 변화를 모색하며 건설적 노력을 보일 확률도 높다고 예측할 수 있다. 선행연구에서 감성활용이 높은 구성원은 조직의 건전한 발전과 조직 충성도 및 신뢰에 유의한 (+) 영향을 미친다는 결과를 보였고, 팀 시민행동과 협동성에도 유의한 (+) 영향을 미친다는 결과를 보여줬다. [22, 24] 이와 같이 감성활용이 변화적 조직시민행동에 긍정적 영향 [25]을 줄 것 이라고 예측할 수 있으며 감성활용이 높은 구성원은 화합 및 존중과 호혜성을 중시하는 집단적 문화성향 속 개인의 감성활용을 조절하는 능력을 발휘할 것이며 이는 집단의 지속성과 건전한 발전을 도모하는 변화적 조직시민행동에도 긍정적 영향을 줄 것이라고 예측 할 수 있겠다. 본 연구에서는 감성활용이 집단적 문화성향과 변화적 조직시민행동을 매개할 것이라고 본다.

가설 4. 감성활용이 집단적 문화성향과 변화적 조직시민행동을 매개할 것이다.

4. 연구방법

4.1 연구 대상 및 절차

본 연구에서는 대기업 구성원의 집단적 문화 성향이 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 9일부터 23일까지 진행하였고 불성실하게 응답하거나 설문항목에 체크가 누락된 설문지를 제외한 최종 160부를 가성검증 및 통계분석에 사용하였다.

4.2 도구의 측정

4.2.1 집단적 문화성향

홉스테드 문화차원연구의 세부요인인 집단적 문화 성향은 화합 및 협업과 관계 중심적, 지속성, 및 전통에 대한 존중, 사회적 책임의 준수 등의 가치를 중시한다. 집단적 문화에선 구성원간 지속적이며 집단적 관계를 중시하고 화합 및 배려적 관계에 중점을 두고 있다.

본 연구에서는 홉스테드 설문지를 개인차원으로 적용한 Yoo's CVSCALE(2011)을 사용했으며 세부요인 중 집단적 문화성향에 관련된 5 항목 선택 사용 하였다. 이들 측정항목들의 신뢰도계수 Cronbach's alpha $\alpha = .869$ 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.

4.2.2 감성활용

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

4.2.3 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 $\alpha = .899$ 였다.

4.3 연구모형

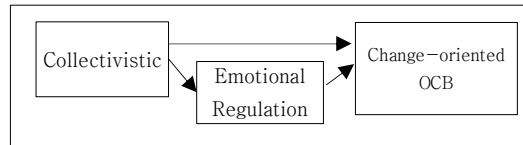


Fig. 1. Research Model

5. 연구결과

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

5.1 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, 대학 졸업자는 68명으로 (43%), 대학원(석사 및 박사)는 91명으로 (57%) 나타났다.

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

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

Table 1. General Demographics of Subjects

	N (총 160명)	N(%)
Male	122명	76%
Female	38명	24%
Age		
20-29 years old	40명	25%
30-39 years old	49명	41%
40-49 years old	54명	34%
50-59 years old	16명	10%
Education		
Junior College	1명	0.006%
Bachelors Degree	68명	43%
MA and Ph.D degree	91명	57%
Tenure		
0-5 years	19명	13.2%
6-10 years	56명	35%
10 or more years	84명	53%

5.2 집단적 문화성향, 감성활용 및 변화적 조직시민 행동의 탐색적 요인분석결과

본 연구에서는 타당도 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 감성활용은 4문항, 변화적 조직시민행동의 8문항과 집단적 문화성향은 5문항, 총 17문항으로 분석되었으며 주성분 분석을 사용하여 직교회전방식을 (varimax)을 통해 요인 적재치를 단순화 하였다. 분석후 고유값(eigen value)1.0 이상, 요인적 재치는 0.4이상을 기준으로 하였다. 요인분석을 통해 감성활용의 eigen value= 3.265, KMO= .766, 변화적 조직시민행동의 eigen value=3.566, KMO= .899 및 집단적 문화 성향의 eigen value= 3.578, KMO= .869로 나타남으로 각 변수들 간의 상관관계가 상당히 좋다는 결과가 검증되었다.

Table 2. Factor Analysis of Collectivistic tendencies, Emotional Regulation and Change oriented OCB

Variable	contents	Questions	KMO
Collectivistic	Relationship oriented, Collaboration, Persistence	5	.869
emotional regulation	Emotional control, regulate and containment	4	.766
Change organizational citizenship behavior	self will to help others to improve work process and efficiency	8	.869

5.3 집단적 문화성향, 감성활용 및 변화적 조직시민 행동 요인의 상관관계

Table 3. Correlation Analysis of Collectivistic tendencies, Emotional Regulation and Change oriented OCB

Variables	1. emotional regulation	2. collectivistic	3. C-OCB
emotional regulation	1		
collectivistic	.545**	1	
Change organizational citizenship behavior	.533**	.674**	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. 집단적 문화성향, 감성활용 및 변화적 조직시민행동 변수들 간에는 유의수준 0.001 이하에서 상관관계가 있는 것으로 나타나고 있다.

5.4 집단적 문화성향, 감성활용 및 변화적 조직시민 행동 요인간의 가설검증 및 감성활용의 매개효과

Table 4. Heiarchical Regression Analysis ofCollectivistic tendencies, Emotional Regulation and Change oriented OCB

Dep. Variable	Indepent Variable	unstandardized weights		standardized weights	T value significance	r	r ²	F
		β	SE	β				
COCB	(constant)	4.19	.163	--	2.566	.201	.041	4.986
	collectivistic	.209	.088	.188	22.691*			
emotional regulation	(constant)	2.40	.403	--	3.636**	.320	.102	13.2
	Collectivistic	.362	.099	.126	6.955**			
C-OCB	(constant)	2.77	.459	-	6.026**	.340	.1012	13.52
	emotional regulation	.330	.101	.212	5.955**			

본 연구에서는 가설검증을 위해 집단적 문화 성향을 독립변수로, 변화적 조직시민행동을 결과변수로 그리고 감성활용을 매개변수로 지정, 다중회귀분석을 SPSS 21.0을 통해 실시하였고 인구통계학적 변수 중 범주형 데이터는 더비 변수화해서 처리했다.

가설 1: 구성원의 집단적 문화 성향이 변화적 조직시민 행동에 미치는 영향을 분석한 결과 $R = .201$, R^2 가 0.041, $F = 4.986$ ($p = 0.000$)으로 회귀모형이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 집단적 문화 성향 (t 값 = 22.691, $p < 0.001^*$), 통계적으로 유의한 것으로 나타났고 가설 1은 채택되었다.

가설 2: 구성원의 집단적 문화 성향이 감성활용에 미치는 영향을 분석한 결과 $R = .320$, R^2 가 0.102, $F = 13.220$ ($p = 0.000$)으로 회귀모형이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 감성활용이 (t 값 = 5.955, $p < 0.001^{**}$), 통계적으로 유의한 것으로 나타났고 가설 2는 채택되었다.

가설 3: 구성원의 감성활용 능력이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향을 분석한 결과 $R = .340$, $R^2 = .102$ 로 $F = 13.52$ ($p < .001$)에서 회귀모형이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 감성활용(t 값 5.955, 유의확률 $p < 0.01^{**}$)로서 통계적으로 유의한 요인으로 나타났고 가설 3은 채택되었다.

가설 4: 감성활용이 변화적 조직시민행동에 미치는 관계 속에서 집단적 문화성향의 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 집단적 문화 성향이 감성활용에 (표준화 β 값 0.126, t 값 = 6.955, $p < 0.001^{**}$), 통계적 수준 하에서 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 2단계는 독립변수와 종속변수의 관계가 유의해야 하는데 집단적 문화 성향이 변화적 조직시민행동에 미치는 요인 (표준화 β 값 = .188, t 값 = 22.691, 유의확률 $p < 0.05^*$)으로 통계적 수준 하에서 유의한 영향을 미친다고 나타났다. 3단계는 독립변수인 집단적 문화 성향과 매개변수인 감성활용이 종속변수인 변화적 조직시민행동에 미치는 유의성을 다중회귀분석을 통해서 보았으며, 2단계의 집단적 문화 성향의 표준화 β 값 보다 3단계에선 집단적 문화 성향의 표준화 β 값이 작아져야 매개효과가 있다고 볼 수 있다. 2단계의 집단적 문화 성향의 표준화 β 값 = .188* 였고 3단계 집단적 문화 성향의 표준화 β 값 = 0.121*으로 작아졌음을 확인할 수 있으므로 감성활용의 매개 효과는 유의한 것으로 나타났다. 또한 독립변수인 집단적 문화 성향이 변화적 조직시민행동에 유의한 영향을 보이지 않음으로 감성활용은 집단적 문화 성향과 변화적 조직시민행동 사이를 완전 매개 했

음을 확인 할 수 있었다.

Table 5. Mediation of Emotional Regulation on Collectivistic tendencies and Change oriented OCB

variables	I Collectivistic	II C-OCB	III emotional regulation+Collectivistic > C-OCB	Tolerance
Constant	3.74	3.24	2.399	---
emotional regulation	.362 (.126)**	.209 (.188)*		.562
Collectivistic			.226/ (.121)*	.601
r	.320	.340	.258	
Correlated r ²	.102	.1012	.087	
F Value	13.22	13.52	8.43	

6. 결론 및 시사점

6.1 결론

본 연구에서는 대기업구성원의 집단적 문화성향이 변화적 조직시민행동에 미치는 영향 및 감성활용 능력의 매개효과를 확인하기 위해 시도되었다. 본 연구의 <가설 1> 집단적 문화성향이 변화적 조직시민행동에 유의한 영향을 미친다고 유의하게 지지되었다. <가설 2> 집단적 문화성향이 변화적 조직시민행동에 긍정적 영향을 미친다는 유의하게 지지되었다. <가설 3> 감성활용이 변화적 조직시민행동에 유의한 영향을 준다고 나타났으며 <가설 4> 감성활용이 집단적 문화성향과 변화적 조직시민행동의 관계에서 매개효과를 유의하게 나타냄으로 완전매개로 지지되었다. 따라서 본 연구에서는 대기업 구성원의 집단적 문화성향은 변화적 조직시민행동에 긍정적 영향을 미치고 감성활용이 동양적 문화요인인 집단적 문화성향과 변화적 조직시민행동에 매개효과를 보임으로 구성원의 집단적 문화성향이 개인 및 그룹의 성과를 향상시키는 선제적 요인으로 나타남으로 집단적 문화성향의 가능성을 검증하였다.

6.2 시사점

동아시아에서 높게 나타난 집단적 문화성향이 본 연구의 대기업 구성원에게도 높게 나타났으며 집단 문화성향이 높을수록 변화적 조직시민행동에 유의한 영향을 미친다는 결과는 집단적 문화성향이 변화적 조직시민행동의 선행요인이 될 수 있다는 점을 실증한 연구로서 새로운

시사점을 제공하였다. 또한 감성활용이 선제적 행동에 유의한 영향을 미친다는 결과 역시 감성활용이 변화적 조직시민행동의 선행요인의 가능성이란 새로운 시사점도 제공하였다. 따라서 기업에서의 집단적 문화성향과 감성활용 능력을 문화차원 및 개인과 그룹 직무교육에 실질적 실행 및 제도적으로 정착함으로써 개인 및 그룹 차원의 성과를 향상하도록 도모해야 할 것이다.

6.3 연구의 한계점

본 연구는 집단적 문화성향과 변화적 조직시민행동에 미치는 영향 및 감성활용의 매개효과를 통계 검증 하였지만 이 외의 영향을 주는 변수 및 요인들을 고려하지 못했다는 한계점이 있다. 따라서 향후 연구에서는 선.후행 변수들을 설정하여 검증할 필요가 있을 것이다. 둘째, 연구 대상의 표본과 수집한 지역이 편중된 한계점을 가지고 있다. 표본의 대상이 수도권 대기업 구성원들이므로 연구결과를 일반화의 한계가 있음으로 향후 연구에서는 표본 수집을 전국적으로 확대하고 소.중견기업들 구성원들도 포함하여 연구의 일반화를 높일 필요가 있다고 볼 수 있겠다.

REFERENCES

- [1] F. O. Walumbwa, B. J. Avolio, W. L. Gardner, T. S. Wernsing & S. J. Peterson. (2008). Authentic leadership: Development and validation of a theory-based measure. *Journal of management*, 34(1), 89-126.
- [2] D. S. Park, C. C. Hong & S. H. Chung. (2007). The Moderating Role of Emotional Intelligence in the Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Organization and Management*, 31(1), 69-94.
- [3] R. M. Barron & D. A. Kenny. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- [4] E. W. Morrison & C. Phelps. (1999). Taking Charge at Work: Extra-Role Efforts to initiate Workplace Change. *Academy of Management Journal*, 42(4), 403-419.
- [5] D. W. Organ. (1988). A Restatement of the Satisfaction-Performance Hypothesis. *Journal of Management*, 14(4), 547-557.
- [6] J. B. Paine & D. W. Organ. (2000). The Cultural Matrix of Organizational Citizenship Behavior: Some Preliminary Conceptual and Empirical Observations. *Human Resource Management Review*, 10(1), 45-59.
- [7] V. Taras, B. L. Kirkman & P. Steel. (2010). 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*, 95(3), 405.
- [8] C. S. Wong & K. S. Law. (2002). The Effects of Leader and Follower Emotional Intelligence on Performance and Attitude: An Exploratory Study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- [9] H. C. Lim. (2009). 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*, 22(3), 1469-1487.
- [10] B. L. Fredrickson. (2004). The broaden-and-build theory of positive emotions. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 359 (1449), 1367-1378.
- [11] M. R. Han & H. G. Kim. (2017). Mediating Effect of Communication Competence on the Relationship between Emotional Intelligence and Self-Esteem among Nursing Students. *Journal of Digital Convergence*, 15(2), 263-272.
- [12] L. A. Bettencourt. (2004). Change-Oriented Organizational Citizenship Behaviors: The Direct and Moderating Influence of Goal Orientation. *Journal of Retailing*, 80(3), 165-180.
- [13] S. K. Lee, E. J. Lee & J. M. Bae. (2011). A Study on the influence of Self-Leadership to Technology Innovation. Mediate Effect of Emotional Intelligence. *Journal of Digital Convergence*, 9(6), 277-293.
- [14] J. K. Kim & K. H. Park. (2018). Relations between intrapreneurship and Emotional Intelligence, Supportive Leadership and Adaptation Performance in Organization. *Journal of Digital Convergence*, 16(11), 289-301.
- [15] H. W. Noh & K. I. Han. (2013). Effect of the Call Center Counselors' Personal Characteristics and Perceived Organizational Support on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Digital Convergence*, 11(7), 123-133.
- [16] D. Goleman. (1996). Emotional intelligence. Why it can matter more than IQ. *Learning*, 24(6), 49-50.
- [17] M. Gunkel, C. Schlaegel & V. Taras. (2016). Cultural Values, Emotional Intelligence, and Conflict Handling Styles: A Global Study. *Journal of World Business*, 51(4), 568-585.
- [18] J. N. Choi. (2007). Change-oriented organizational citizenship behavior: effects of work environment characteristics and intervening psychological process. *Journal of Org. Behavior*. 28(4), 467-384.
- [19] G. Hofstede. (2001). *Culture's consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations (2nd ed.)*, London: Sage publications, 351.

- [20] J. L. Farh, P. C. Earley & S. C. Lin. (1997). Impetus for Action: A Cultural Analysis of Justice and Organizational Citizenship Behavior in Chinese Society. *Administrative Science Quarterly*, 421-444.
- [21] D. Matsumoto, S. H. Yoo & S. Nakagawa. (2008). Culture, Emotion Regulation, and Adjustment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 94(6), 925.
- [22] C. R. Miao, H. Humphrey & S. Qian. (2018). A Cross-Cultural Meta-Analysis of How Leader Emotional Intelligence Influences Subordinate Task Performance and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of World Business*, 53(4), 463-474.
- [23] J. B. Kim. (2017). Influence of College Student' Leadership Behavior Characteristics on Organizational Citizenship Behavior : Moderating Effect of Self-Efficacy. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(12), 351-357.
- [24] D. Y. Bae, H. S. Kim, S. S. Kim & Y. J. Kim. (2019). The convergence Influence of nurse's emotional intelligence, Job Engagement and interpersonal relationship on moral sensitivity. *Journal of the Korea Convergence Society*, 10(3), 93-103.
- [25] J. J. Park. (2018). A Study on Organizational Citizenship Behaviors and Service Quality as External Effectiveness of Contact Employees for Deluxe Hotel in Seoul. *Journal of Convergence for Information Technology*, 8(1), 215-225.
- [26] Y. H. Song. (2018). The Influence of College Students' Achievement Emotions on their self-regulated learning strategies and self-handicapping strategies. *Journal of Convergence for Information Technology*, 8(4), 231-236.

강 윤 희(Yoon Hee Kang)

[장화원]



- 1996년 2월 : Tufts University (문과 학사)
- 1999년 2월 : Columbia University (석사)
- 2014년 9월 ~ 2019년 2월 : 부산대학교 경영학과 박사
- 관심분야 : 조직시민행동, 감성지능

· E-Mail : jennieyhkang@gmail.com