

조직지원인식과 비윤리적 친조직 행동에 있어서 심리적 특권의식의 조절효과에 관한 연구

A Study on the Moderating Effect of Psychological Entitlement on Perceived Organizational Support and Unethical Pro-Organizational Behavior

원종하*, 이은령**

인제대학교 경영학부*, 인제대학교 벤처창업학부**

Jong-Ha Weon(wjh3747@inje.ac.kr)*, Eun-Roung Lee(blessu@inje.ac.kr)**

요약

많은 기업에서 조직 구성원의 비윤리적 행동에 따른 기업의 피해는 줄어들지 않고 오히려 피해규모의 크기나 발생 빈도는 증가하는 상황으로, 조직 관리 차원에서 이에 대한 관리 방안과 실질적인 원인이 되는 변인을 규명하고, 비윤리적 친조직 행동을 줄여주는 조절변인에 대한 연구가 필요한 시점이다. 이에 본 연구는 사회교환이론을 근간으로 하는 비윤리적 친조직 행동의 선행요인으로, 조직지원인식과 심리적 특권의식에 주목하고, 이들 변인 간의 반응 메커니즘을 연구하고자 한다. 특히 현재 직장에 근무하고 있는 노동참여 인구의 연령이 밀레니엄세대(1978년 이후세대) 혹은 Y세대라고 불리는 이들이 노동시장에 대거 참여하고 있는 상황으로 이들의 심리적 특권의식이 조직 내에서 문제가 되고 있기 때문이다. 선행연구를 통해 조직지원인식이 비윤리적 친조직 행동에 미치는 영향과 심리적 특권의식이 비윤리적 친조직 행동에 미치는 영향을 살펴보고 심리적 특권의식이 조직지원인식과 비윤리적 친조직 행동에 조절효과를 갖는지를 실증 분석하였다. 밀레니얼세대에 해당하는 조직 구성원을 대상으로 유효한 185명의 데이터를 바탕으로 회귀분석을 진행하였으며, 조직지원인식과 비윤리적 친조직 행동 간에 심리적 특권의식이 조절효과를 나타내는 것으로 분석결과가 나타났다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 비윤리적 친조직 행동과 심리적 특권의식에 대한 이론적·실무적 시사점을 제안하고, 이에 대한 연구를 확장하는데 기여하고자 한다.

■ 중심어 : 비윤리적 친조직 행동 | 심리적 특권의식 | 조직지원인식 | 밀레니얼세대 |

Abstract

In many enterprises, the extent and the frequency of damages incurred due to the unethical behavior of the members of the organization have not reduced, but rather the magnitude and frequency of damages have been increasing. Research at an organizational level is necessary at this point in time, to investigate the contributing variables that cause this unethical behavior, the measures to manage them, and the control variables that can reduce unethical pro-organizational behavior. Therefore, this study seeks to explore perceived organizational support and psychological entitlement as leading factors of unethical pro-organizational behavior, based on the theory of social exchange, and to examine the reaction mechanism between these variables. This is particularly because a large number of the current labor force belongs to the millennial generation (born after 1978) or Generation Y, and their sense of psychological entitlement has been problematic in their organization. The effect of perceived organizational support on unethical pro-organizational behavior and the effect of psychological entitlement on unethical pro-organizational behavior were examined through a review of existing literature, and an empirical analysis was conducted to investigate the moderating effects of psychological entitlement on perceived organizational support and unethical pro-organizational behavior. A regression analysis was conducted based on the valid data of 185 members of an organization who belong to the millennial generation, and the analysis results showed that a sense of psychological entitlement had a moderating effect between perceived organizational support and unethical pro-organizational behavior. Based on these findings, this paper proposes theoretical and practical implications for unethical pro-organizational behavior and psychological entitlement, and hopes to contribute to expanding research in this area.

■ keyword : Unethical Pro-organizational behavior | Psychological Entitlement | Perceived Organizational Support | Millennial Generation |

* 본 논문은 2018학년도 인제대학교 학술연구조성비보조에 의한 것임

접수일자 : 2020년 07월 29일

심사완료일 : 2020년 08월 13일

수정일자 : 2020년 08월 13일

교신저자 : 이은령, e-mail : blessu@inje.ac.kr

I. 서론

많은 기업의 재무나 회계 스캔들과 관련된 사건들은 비윤리적 행위가 현대 조직에서 거의 공통적인 문제라는 것을 보여준다[1]. 이 문제를 해결하기 위해 왜 직원들이 그러한 행위에 연루되는지에 대한 많은 연구가 진행되었다[2]. 연구 결과에 따르면 자신의 이익을 위해서 [3] 혹은 조직에 대한 보복의 한 형태로 이루어졌고[4], 이는 조직 또는 이해 관계자들에게 피해를 주는 것으로 밝혀졌다[5][6]. 기존 연구들의 결과에도 불구하고 여전히 조직 구성원의 비윤리적 행동에 따른 기업의 피해는 줄어들지 않고 오히려 피해규모의 크기나 발생 빈도는 증가하는 추세이다.

따라서 조직 관리 차원에서 비윤리적 친조직 행동에 대한 관리방안 뿐만 아니라 더욱 실질적인 원인이 되는 변인과 이를 줄여주는 조절 변인에 대한 연구가 필요할 시점이라 할 수 있다.

한편, Twenge et al(2008)[7]는 현 세대 미국 대학생들이 1979~1985년 대학생들보다 30%이상 높은 수준의 자기 인식과 감정을 가지고 있음을 발견하였고, 후속 연구[8]에서는 현세대의 직장인들이 자기애와 특권의식이 이전 세대보다 현격히 높고, 자부심 또한 높은 경향으로 보고되었다[9]. 이러한 해당 세대 종업원의 특성은 '심리적 특권의식'으로 대두되면서 '갑질'이나 조직 또는 사회 불만과 같은 부정적인 행동으로 표출되면서 사회적 이슈로 부상하고 있다. Harvey & Martinko (2009)[10]는 이러한 양상을 Y세대(Generation Y : 1980년에서 2000년 사이에 태어난 세대들을 일컫는 용어)의 특징적인 행동이라고 제안하였다. 이처럼 개인의 과도한 특권의식을 일컬어 '심리적 특권의식'이라고 한다.

최근 연구 결과에 따르면 심리적 특권의식은 직장에서 여러 가지 부정적인 문제점을 낳고 있는 것으로 보고되고 있다[11]. '심리적 특권의식'은 개인이 자신의 실제 성과나 가치, 노력의 수준은 전혀 고려하지 않은 채 자신이 특별한 대우나 보상을 받아야한다고 일관되게 믿는 현상으로 정의된다. 이는 주로 실제 성과 수준과는 상관없이 높은 보상과 급여를 받아야한다는 기대에 초점을 두는 것으로 일반적으로 심리적 특권의식은

자기 자신의 객관적인 가치와 무관하게 좋은 대우와 복지를 무조건적으로 기대하게 되면서 직무만족과 업무 성과에 다양한 형태의 부정적인 현상에 영향을 미치고 있다.

본 연구의 목적은 현재 조직 구성원들이 Y세대 혹은 밀레니얼세대로 불리는 연령대가 과장 또는 대리급 이하를 차지하면서, 이들의 조직 행동이 조직에 부정적인 영향을 미치는 심리적 특권의식이나 비윤리적 친조직 행동(Unethical Pro-Organizational Behaviors ;[2], 이하 UPB)이 증가하는 현상에 주목하여 이에 영향을 미치는 선행 요인과 이를 완화하는 변인 간의 반응 메커니즘을 규명하는 데 있다. 이를 통해 조직과 개인 차원의 해결방안을 모색하고 이론적, 실무적 함의를 제안하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 비윤리적 친조직 행동

비윤리적 친조직 행동은 Umphress et al.[2]에 의해 사회에 만연한 비윤리적 행동을 설명하기 위해서 비윤리적 친조직 행동(Unethical Pro-Organizational Behavior : UPB)이라는 개념으로 소개되었다. 구체적으로 비윤리적 친조직 행동을 '의도적으로 조직 또는 조직 구성원들의 효과적인 활동을 촉진하고 핵심 사회적 가치, 관습, 법, 적절한 행동의 기준 등을 위반하는 행동'이라고 정의하였다[12][13]. 비윤리적 친조직 행동은 법적으로 금지된 일을 의식적으로 행하는 것이나, 해야 할 일을 하지 않는 것을 포함하는 개념이다[2]. 예를 들어 유통기한을 속여 팔거나, 필요한 정보를 제공하지 않는 등의 행동을 말한다. 이러한 비윤리적 친조직 행동은 3가지 조건을 필요로 한다. (1) 행동의 의도가 분명해야 하며, (2) 행동이 초래하는 결과가 의도와 다를 수 있으며, (3) 조직 또는 조직 구성원에 이익을 줘야한다[11]는 조건이 충족되어야 한다는 것이다[13].

한편, 비윤리적 친조직 행동은 그 중요성에 의해 다른 유사한 개념들과 차별화하는 것이 중요한데, UPB는 개념적으로 불법적인 기업 행동이나[14], 조직의 잘못된 행동[15], 친 사회적 규칙 위반[16]과는 다른 개념으

로 연구되어왔다.

Baucus and Baucus[17]는 불법적인 기업 행동을 불법 행위로 정의했다. UPB는 조직의 구성원 또는 대리인이 조직에 이익을 주기 위한 의도로 실시 불법적인 기업 행동은 조직의 이익을 향상시키기 위한 목적으로 수행된 불법 행위뿐만 아니라 사회 규범을 위반하는 행위로 구성된다. 또한, 두 개념화 모두 불법적/ 비윤리적 행위를 수행함에 있어 의도성을 고려한다. 그러나 불법적인 기업 행동에는 불법 행위가 자발적으로 또는 의도적으로 수행되는 반면, UPB는 회사를 돕기 위한 구체적인 의도로 수행되는 행위로만 구성된다. UPB는 실수나 의도하지 않은 과실의 행위를 배제한다. 보다 구체적으로, 불법적인 기업 행동의 사례는 직원이 무의식적으로 회사의 제품을 판매하기 전에 안전 위험을 감지하지 못한다. 그러나 동일한 행동은 UPB로 간주되지 않는다. 또한, 필요한 해악과 UPB는 종업원들이 종업원을 수행하게 하는 동기와 관련하여 다르다. 보다 구체적으로 말하면, 필요한 해악은 직원이 자신의 전문적인 역할과 의무의 일부로서 수행 할 것으로 예상되는 행동을 포함하며, 이러한 행위에 관여하는 것에 대한 거부는 불승인 또는 해고와 같은 부정적인 결과를 초래할 수 있다[16]. 대조적으로, UPB는 직무 기술에 명시되지도 않고 관리에 의해 권장되지도 않는 행동을 포함한다[2]. 그러나, UPB를 정의 할 때, Umphress et al.[2]는 이러한 비윤리적 행동에 대한 조직적인 측면과 잠재력에 대한 무시는 이러한 행위를 수행하는 것과 관련된 부정적인 결과를 가져오는 것을 고려하였다. UPB와 조직 내 역할, 조직시민행동에 기여하는 직무 요구 사항의 일부가 아닌 임의적 행동으로 정의된 조직시민행동[17]과 비생산적인 과업 행동 사이의 개념적 유사성을 감안할 때 조직 또는 이해 관계자 (예 : 고객, 직원, 동료[5])에 해를 끼치거나 의도적이며 자발적인 직원 행동으로서 UPB의 판별 타당성을 확립하는 것이 중요하다. Umphress 외 (2010) CFB를 통해 UPB는 개념 내에서 역할 내 행동, OCB-I 및 OCB-O의 측정과 구별된다는 것을 밝혔다.

UPB와 CWB는 모두 비윤리적인 행동의 한 형태이며, 이는 사회적 가치나 법률 또는 적절한 행동 기준을

위반하는 행동을 가리킨다[18]. 비윤리적인 행동이라는 유사성으로 UPB와 CWB의 개념은 혼용될 수 있으나 유사점과 차이점은 간과할 수 없는 부분으로 확인되고 있다.

먼저 UPB의 동기를 살펴보면, 개인이 자신의 조직에 이익을 주는 것도 자신에게 이익이 될 수 있다고 생각할 수 있다는 것이다[2]. 따라서 UPB는 비윤리적인 행동의 이기적인 동기와 일치한다. 그러나, 개념적인 관점에서, UPB와 CWB는 전자가 조직에 이익을 줄 목적으로 수행되는 반면, 후자는 그것을 해칠 목적으로 수행된다는 점에서 구별된다[19].

실제로 두 가지 모두 궁극적으로 조직에 해를 끼칠 수 있지만, 중요한 것은 최소한 이론적인 관점에서, 각각의 행동 양식의 이면에 있는 동기가 다른 것으로 밝혀졌다. Umphress와 동료들(2010)[2]은 두 변수 사이의 적절한 상관관계를 강조하고 ($r = .41$) CFA를 통해 두 구성 요소 사이의 판별 타당성을 보여줌으로써 UPB와 CWB의 구별을 위한 실증 분석 결과를 제공했다. 그러나 후속 연구들은 두 변수 사이의 차이를 대부분 무시해 왔으며, 연구자들은 다른 형태의 비윤리적인 행동으로부터 분리하여 UPB에 초점을 맞추려 하고 그 반대의 경우도 마찬가지로 나타났다[20]. 따라서, 이후 연구자들은 아직 개인들이 왜 CWB에 비해 UPB에 기꺼이 참여하려고 하는지를 설명하는 메커니즘이 다른지 여부를 탐구하지 않았다.

이것은 UPB 구조의 발전에 있어 중요한 단계이며, 그것이 명목상의 네트워크를 확장할 수도 있기 때문에 UPB와 CWB의 차이에 대한 더 강력한 실증 증거를 제공할 수 있을 것이다. 그리고 이러한 중요성을 바탕으로 UPB의 선행요인과 조절요인에 관한 연구 필요성이 제기 되는 것이라 할 수 있다[20].

선행연구에 의하면 비윤리적 친조직행동의 선행요인으로, 조직 동일시[2][21], 정서적 몰입[22], 윤리적 리더십[23]등과 직무 불안정[24], 조직간 경쟁[21], 조직 동일시[25], 윤리적 리더십[26], 윤리적 조직 문화[25], 조직목표 명료성[27], 조직 공정성[25][28], 심리적 특권 의식이 연구되었다[9][20].

또한 UPB를 예측하는 것으로 확인된 선행 요인은 CWB를 예측할 수도 있으므로 PE를 UPB와 CWB에

연결하는 메커니즘이 서로 다른지 여부를 경험적으로 확인하는 것이 중요하다고 주장하였다[9][29].

이러한 결과들을 통해 POS, PE와 UPB의 관계를 정립하고, 이를 바탕으로 사회교환이론을 근간으로 하는 세 변인 간의 메커니즘을 실증 분석하여 이론적 실증적 시사점을 논의하고자 한다.

2. 조직지원인식과 비윤리적 친조직 행동과의 관계

사회적 교환 이론 및 UPB는 조직 지원인식과 UPB의 관계로 대변된다. Organisational Support Theory (OST)[30]에 따르면, 직원들은 조직이 자신의 기여도를 높이고 복지와 관련된 정도에 관해 글로벌한 신념을 형성하는 것으로 나타났다. 이러한 신념은 조직지원인식(POS)으로 정의되었다. 이러한 글로벌 신념을 바탕으로 직원들은 조직이 조직에 전념하는 정도를 추론하며, 조직은 조직에 대한 직원의 참여 정도를 결정한다. 또한 POS는 승인, 정서적 지원 및 존중[31], 과 사회적 정서적 요구[30]를 이행함으로써 직원의 정서적 애착을 향상시키는 데 기여한다. 그들의 요구가 충족됨에 따라 직원들은 조직에 대한 소속감을 갖게 되고, 조직 구성원 및 자신의 역할 상태를 사회적 자기 정의에 반영되도록 더욱 노력한다[32][33]. 이러한 조직지원인식의 특징을 바탕으로 이후 연구된 선행요인과 결과요인에 대한 기존 연구들의 분석을 위해서는 메타분석이 유용하며, 메타분석보고법의 표준화(Meta-Analysis Reporting Standards, MARS ; American Psychological Association, 2008)가 개발되면서 분석의 정확성은 더욱 높아졌다. 이렇게 검증된 메타분석법을 통해 Kurtessis[34]는 POS에 대한 연구 중 학문적 가치가 있는 558개의 기존 연구를 바탕으로 메타분석을 실시하였다. 분석결과에 따르면 구체적으로 POS의 선행변수로는 크게 세 가지 카테고리로 분류하며, 이는 '조직 구성원에 의한 대우'와 '종업원과 조직과의 관계의 질', '인적자원관리와 업무 상황'으로 분류하였다. 세 가지 분류의 하위 선행변수로 조직구성원에 의한 대우에 따른 조직지원인식의 선행변수로는 '비인격적 감독, 배려와 시작(initiating)구조, 리더-멤버 교환, 상급자와 동료의 지원성, 변혁적/거래적 리더십'에 대해 연구되어 왔다. 조직지원인식의 선행변수의 분류상 '종업원과 조

직과의 관계의 질'과 관련된 변수들은 '공정성, 조직정치인식, 심리적 계약, 조직과의 가치일치'로 나타났고, '인적자원관리와 업무상황'에 따른 분류에서는 '직무안정성, 유연하고 가족친화적인 업무관행, 승진기회, 업무 역할 특징' 등으로 연구되었다.

Kurtessis[34]는 POS의 메타분석에 따른 결과변수를 살펴보면 조직지원인식의 결과변수에 대한 연구흐름을 종합적으로 확인할 수 있다. 이 연구에서는 선행변수와 마찬가지로 결과변수도 세 가지 카테고리로 제시하며, 각각 '조직과 일에 대한 경향', '개인적 웰빙', '행동결과'로 분류하였다. 이러한 분류를 기준으로 '조직과 일에 대한 경향'과 관련된 조직지원인식의 결과변수는 '조직몰입의 정서성, 조직에 대한 경제적, 사회적 교환, 의무감 인지(felt obligation), 규범적 몰입, 작업 참여, 조직 동일화, 성과-보상 기대, 신뢰'를 해당 카테고리로 분류하였다. '개인적 웰빙'의 그룹에는 '긍정적인 심리적 웰빙과 부정적인 심리적 웰빙'을 조직지원인식의 결과변수로 선정하였다. 마지막으로 조직지원인식의 '행동결과'로 분류된 결과변수는 마지막으로 조직지원인식의 '행동결과'로 분류된 결과변수에는 역할 내 성과, 조직시민행동, 비생산적인 작업행동, 철회행동'으로 분석되었다[11].

이후 POS의 '행동결과'로 분류된 결과 변수들의 일부를 본 연구의 종속변수로 연구하고자 하는 목적과 연구 필요성을 찾게 되었다. Umphress et al(2010)[2]의 연구에서 긍정적인 호혜성과 관련하여 조직지원인식과 비윤리적 친조직 행동과의 연관성을 확인하고, 정양운·양지연(2015)[35]의 연구에서 심리적 특권의식과 부정적 조직행동 간의 실증연구를 바탕으로 조직지원인식이 조직행동에 있어서 부정적 행동을 감소시켜주는 효과에 주목하면서 이에 대한 연구문제를 고려하게 되었다.

한편, 호혜성 규범[36]에 따르면, 직원은 조직의 이익을 증진시키는 행동에 참여함으로써 교환 파트너로부터 받은 배려를 돌려주려하고, 조직이 배려심을 갖아야 할 의무를 느낄 정도로 조직지원인식의 가치가 높아지게 된다. 또한 높은 수준의 POS는 조직이 조직 목표(예 : 상여금, 급여 인상) 달성에 대한 노력을 평가하고 보상 할 것이라는 직원의 기대를 향상시킨다. 연구에

따르면 POS는 조직몰입[37][38], 직무 만족도에 긍정적인 영향을 미친다. 일부 직원의 건설성에 의해 나타나는 직원 혁신은 앵커리즘[30]이나 철수 행동은 줄어들고[37], 조직시민행동은 높아지는 것으로 나타났다[39][40]. 따라서 조직이 자신의 공헌을 중요시한다고 생각하는 직원은 보다 건설적인 태도를 취하고 더 나은 업무 수행이나, 혁신적인 제안의 증가, 조직시민행동과 같은 역할 외 행동에 참여함으로써 조직에서 받은 대우를 긍정적인 행동으로 반환 할 가능성이 더 높다. 이러한 행동은 조직에 도움이 된다[41]. UPB는 사회 교환 체계에 뿌리를 두고 있고, 직원들은 그들이 조직으로부터 받은 지원과 사려 깊은 대우를 돌려주는 방법으로서 비윤리적인 친조직적 행위에 관여하게 된다고 연구되었다[28]. 이를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1. 조직지원인식은 비윤리적 친조직 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 심리적 특권의식

Samuelson(1995)은 우리는 '특권의식의 시대(Age of Entitlement)'에 살고 있다고 규정했다[42]. 즉 사람들은 과거에 비해 정확하게 자신이 원하는 것을 받아야만 한다고 생각하고 있으며 아울러 원하는 것을 받을 때 즉각 받아야만 옳다고 느끼는 경향이 점점 증가하고 있다. 때로 이것은 타인의 복지와 안녕을 고려하지 않은 채 개인의 특권의식에 사로잡혀 나는 무조건 특별한 대우를 받아야 한다며 사회나 조직, 상대방에 대해 과도한 기대를 갖는 성향으로 발현된다[43]. 이렇듯 뭔가 특별한 것을 받는 것이 당연하다고 기대하는 현상의 원인을 정확하게 짚어내는 것은 쉽지 않다. 하지만 생활 수준 향상, 기술의 발전, 복지 확대, 교육 수준의 증가, 핵가족화 등이 원인일 것이라는 점을 어렵지 않게 생각해 볼 수 있다[11].

심리적 특권의식은 최근 들어 이에 대한 연구가 증가되고 있는데, 이는 현재 직장에 근무하고 있는 노동참여 인구의 연령이 밀레니엄세대(1978년 이후세대) 혹은 Y세대라고 불리는 이들이 노동시장에 대거 참여하고 있기 때문에 이들의 특권의식이 조직 내에서 문제가

되고 있기 때문으로 볼 수 있다[11].

해당 연구에 따르면, 심리적 특권의식은 두 가지 유형으로 나타나는데 '사회적 특권의식'과 '직장 내에서의 특권의식'으로 볼 수 있다. 여기서 우리는 직장 내 심리적 특권의식에 의한 문제점들에 대해 주목 할 필요가 있는데, 심리적 특권의식은 우선 부정적 심리 상태에 가까운 의식 상태에서 조직 내에서 부정적인 결과들을 낳고 있기 때문에 조직 관리차원에서 이러한 부분에서 관리 방안을 고민할 필요가 있다고 주장하였다.

Harvey et al(2014)[44]은 직장 내에서 심리적 특권의식이 있는 종업원들의 행동에 주목하며 이에 대한 연구를 진행하였다. 그들의 주장에 따르면, 심리적 특권의식이 있는 직원들은 그들에게 인식되거나 경험된 비인격적 감독에 대해 상사의 평판훼손과 조직(조직적 일탈)로서 반응할 것이라고 한다. 학대와 학대의 다른 형태로서 보복 일탈에 이르기까지[45][46], 이와 관련한 기존 연구에 근거하여, 그들의 주장에 있어서 핵심 전제는 심리적 특권의식이 강한 직원이 그럴 가능성이 더 높다는 것이다. 이 가능성은 인식이나 경험 남용 때문에 다른 직원보다 더 높은 수준의 보복에 관여 할 수 있을 것으로 보았다.

심리적 특권의식은 최근 들어 종업원들 사이에서 계속 증가한다고 학자들은 제시하고 있다. 이에 따라 조직에서도 심리적 특권의식에 대한 관심이 증가하고 있고, 관련 연구들이 계속되고는 있지만, 개념 정의에 대한 합의가 부족하며, 조직을 기반으로 한 연구가 부족하기 때문에, 직무 환경에서의 특권의식에 대한 이해는 제한적이다. 심리적 특권의식에 영향을 새로운 심리적 구성개념과 다양한 산업에서 다양한 배경을 가진 개인 간의 차이로 인해 조직에서의 심리적 특권의식에 한 명확한 이론적 틀이 존재하지 않는 상황으로 파악하였다 [47][48]. 이후 여러 연구자들이 심리적 특권의식에 대한 연구를 진행한 결과, 이에 대한 개념을 [표 1]과 같이 정리하였다.

표 1. 선행연구의 심리적 특권의식의 정의

연구자	개념
Snow et al. (2001)	개인 간에 그들의 삶에서 중요한 사건이 유리하게 나타나야 한다는 일반화된 신념
Naumann et al.,(2002)	사회적 계약에서 파생된 것으로 참여로 인한 어떤 결과를 받을 권리

Campbell et al.,(2004)	개인의 과도한 보상에 대한 기대 혹은 능력이나 성과 수준에 상관없이 특별한 대우를 기대하는 상대적으로 안정적이고 글로벌한 특성
Harvey & Martinko(2009), 이은령(2016)	개인이 자신의 실제 성과나 노력의 수준은 전혀 고려하지 않은 채 자신이 특별한 대우나 보상을 받아야 한다고 일관되게 믿는 현상
Harvey et al (2010)	심리적 특권의식에 대해 과대화된 자기 인식과 칭찬과 보상에 관한 비현실적인 기대로 상대적으로 안정적인 경향
정양운 외(2012)	개인이 제공할 수 있는 능력이나 결과와 무관하게 받는 것만 중요하게 생각하거나 많이 받으려하는 것
이준희(2019)	구성원 개인이 조직으로부터 성과나 노력에 상관없이 대우받아야한다고 느끼는 것을 의미

심리적 특권의식의 정의와는 별개로 심리적 특권의식(Psychological Entitlement)은 기존의 '특권의식(Entitlement)'과의 차이점을 갖는데, 이것은 개념의 탄생에서 근거를 찾을 수 있다[11]. 우선 기존의 특권의식은 보통 자격 또는 권리를 일컫는데 경제학적으로 재화나 서비스를 교환할 수 있는 경제적 재화를 개념화해 이르는 용어로 주로 정당한 교환관계를 이루는 상호 동의를 수반한다. 하지만 '심리적 특권의식'의 경우 정당한 교환관계를 가정하지 않은 개념이라고 할 수 있다. 즉 쉽게 말해 얼마를 주는지, 주는 쪽에 대해서는 관심이 없고 받는 것에 대해서만 지나치게 많이 받으려는 현상을 의미하는 것으로 볼 수 있다[43]. Weiner(1985)[49] 따르면 심리적 특권의식을 가진 종업원들은 조직이 기대하는 만큼 대우해 주지 않는다고 느끼거나 자신의 능력을 몰라준다고 생각하기 때문에 조직에 부정적인 감정을 가지기 쉽고 역으로 이러한 조직에 대한 부정적인 감정은 심리적 특권의식을 높이는 상호관계에 있다고 주장하였다. 한편, 심리적 특권의식은 객관적으로 정당화되지 않은 과대평가된 자기 평가와 관련이 있다고 밝혀졌다. 이러한 편향된 자기 지각은 실제 자신이 어떤 노력과 결과를 성취했는가와 상관없이 더 나은 대접과 더 큰 보상을 받아야 한다고 믿게 만든다. 이러한 특권의식은 대부분 조직에서 충족되기 힘들기 때문에 특권의식을 가진 개인들은 조직에서 실망과 좌절을 경험할 수 있으며 이는 조직구성원들의 조직과 상사에 대한 부정적인 태도로 이어지고 저조한 성과로 나타날 수 있다. 이러한 이유로 특권의식은 조직에서 부정적인 결과를 가져올 수 있다. 따라서 조직 관리 차원에서도 심리적 특권의식은 성과 감소의 우려 등을 고려하여 연구되어야 한다.

선행 연구들의 결과에서처럼 직장에서의 특권의식은

많은 현대 조직에 있어서 관리자들의 중요한 관심사이다[9][50][51]. 특권의식에 대한 언론 보도들은 공통적인 이슈가 되고 있고(e.g.[52]), 이와 관련한 연구들은 자기애적 행동이나 행동가들의 증가가 특권의식과 연관되어있음을 보여주고 있다[7][53]. 또한 특권의식이 일정 수준이상으로 발달된 사회에서는 자기애적 행동의 증가가 정상적이고 합리적인 현상이라고 주장되고 있다[54].

심리적 특권의식에 대한 기존 연구의 대부분이 조직 외부에서 실행되고 있지만[55][56], 높아진 특권의식에 대한 인식은 직원과 관리자 모두에게 문제를 일으킬 수 있다. 이러한 이유로 직장 내 특권의식도 함께 연구되어왔다. 심리적으로 특권의식이 높아진 종업원들은 비윤리적인 행동을 하는 성향이 있고, 상사와 갈등이 있으며, 높은 보수를 기대하는 특징이 나타났다[57][58]. 또한 이들은 직무 만족의 수준이 낮은 편이며, 이직의도는 높은 수준으로 나타나 것으로 연구되어왔다[9][59]. 종합해 보면, 선행연구에서 심리적 특권의식에 영향을 미치는 선행요인으로 심리적 소유감, 조직 정체성, 리더 역할, 공정성 지각, 조직지원인식, 조직 사회화[43], 조직방해인식[11] 등이 연구되었다.

또한, 심리적 특권의식의 주요 결과 요인으로 연구된 변인으로는 이직의도[49], 직무만족, 상사와의 갈등[9], 만성적인 직무불만족[60], 일탈행동, 비인격적 감독인식, 상사평판훼손, 조직 일탈행동[44], 보복, 보복일탈[45][61], 정치적 행동, 동료에 대한 비인격적 행동[62], 퍼드백 영향[63], EVLN, 조직시민행동[11], 비윤리적 친조직 행동[29]이 연구되어왔다.

4. 조직지원인식과 심리적 특권의식의 관계

정양운·박혜원(2012)[44]의 연구에서 조직지원인식은 심리적 특권의식에 영향을 미치는 것으로 주장되었다. 종업원들은 조직의 지원을 지각하게 되면 조직에 대한 의무감을 형성하게 된다는 것이다. 즉, 종업원이 조직이 자신들에게 관심을 가지고 지원해준다고 지각하면 조직에 대해서 긍정적인 태도가 형성되고 조직에 몰입도가 높아지면서 조직에 필요한 일을 열심히 하려고 하게 된다는 것이다. 이러한 과정에서 조직에 대한 의무감이 형성되면서 종업원의 과도한 심리적 특권

의식이 줄어들게 될 것이라는 이론적인 주장을 펼쳤다 [43].

또한 호혜성의 관점에서 종업원을 적극적으로 지원하고 공유하는 상사의 행동에 종업원은 조직시민행동을 행함으로써 이에 보답하고, 반대로 감독자의 지원이 적고 불공정할 때 부하는 조직시민행동을 그만두는 것으로 밝혀졌다[64]. 따라서, 조직의 지원은 개인의 심리적 특권의식에 영향을 미치게 된다. 왜냐하면 심리적 특권의식에 대한 느낌은 고성과에 대한 보상과 조직 인식에 대한 개인적 신념이 강화되어야 하기 때문이다. 종업원의 헌신에 대한 긍정적인 평가를 전하면 결과적으로 개인은 더 호혜적이 될 것이고, 고용관계에 대한 그들의 기대를 변경할 가능성이 있을 것이다. 따라서, 조직지원인식은 심리적 특권의식을 감소시킬 가능성이 있다고 볼 수 있다. 이러한 선행연구의 결과를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 2. 조직지원인식은 심리적 특권의식의 부(-)적 영향을 미칠 것이다.

5. 심리적 특권의식과 비윤리적 친조직 행동과의 관계

기존 연구에 따르면 심리적 특권의식이 지나치면 조직 내에서 여러 가지 부정적인 결과를 초래하는 것으로 나타났다. 윤리학이나 법학 분야의 연구에서는 과도한 특권의식이 비윤리적인 행위에 영향을 미친다는 사실을 발견했으며[57], 삶에 대한 만성적인 불만족[51]에도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 Levine(2005)[58]은 조직의 중간관리자들이 과도한 특권의식을 갖게 되면 비윤리적인 리더십이나 자기애착적인 리더십(narcissistic leadership)을 보이게 되는데 이는 과도한 특권의식을 가진 중간관리자들이 조직 내에서 부정을 일으키거나 지나치게 자기중심적인 행동을 할 가능성이 높다는 것을 의미한다. 과도한 특권의식을 가진 중간관리자들은 자신이 특별한 보상을 받아야한다고 생각하기 때문에 어떤 수단을 사용해서라도 그것을 추구하려고 하기 때문이다. 또한 이러한 특권의식을 가진 사람들은 상대방의 비판을 무시하거나 부정적인 반응을 보이는데 이는 자신이 특별하다는 관점에 도전하는

어떠한 피드백도 수용하지 않으려고 하기 때문이다. 조직에서 별로 달갑지 않은 피드백을 접하면 특권의식을 가진 종업원들은 자신의 행동을 수정하거나 앞으로 더욱 잘하려고 노력하기보다 그 조직을 떠나려는 의도를 강하게 갖게 된다[65].

이러한 연구 결과들을 종합하면 심리적 특권의식을 가진 종업원들은 조직에서 충족되지 않은 기대와 자신의 책임에 대한 왜곡된 관점으로 만성적인 직무 불만족과 동료들과의 질 나쁜 관계를 갖게 될 가능성이 높다고 할 수 있다.

선행연구를 통해 심리적 특권의식은 종업원의 일탈 행동과 관계가 있는 것으로 밝혀졌다[35]. 심리적 특권의식은 주로 종업원들의 노력 혹은 성과와 보상간의 관계에 있어 잘못된 인식을 갖고 있는 경우가 대부분이므로 종업원들의 보상에 대한 기대는 조직에서 충족되기 어렵다. 조직에서 충족되지 못한 기대는 종업원들에게 조직에서 좌절감과 실패를 경험하게 하고 이러한 부정적인 결과는 조직에 대해 부정적인 태도를 형성하게 한다. 이렇게 형성된 부정적인 태도는 조직에 대해서 적대감을 가지게 하며 수동적이거나 혹은 적극적으로 조직에 해를 끼치게 될 수 있다. 실제로 선행연구들을 보면 심리적 특권의식이 강한 종업원들은 종종 비윤리적 행동을 하며 다른 조직구성원들과의 관계도 원만하지 못하고 이기적인 리더십을 사용하는 경우가 많음을 알 수 있다[44]. 그러므로 종업원의 심리적 특권의식과 일탈행위는 긍정적인 상관관계가 있음을 제시할 수 있다. 이러한 일탈행위로 인해서 심리적 특권의식이 높은 종업원의 성과는 감소하게 될 것이다.

사회 교환 이론과 UPB를 근간으로 하는 변수들 사이에서 심리적 특권의식이 개인으로서 개념화 될 수 있음을 시사한다[9]. 또한 연구자들은 심리적 특권의식과 상사 간의 갈등과 긍정적인 관계가 있다는 것을 발견했다. Campbell et al.(2004)[50]는 심리적 특권의식이 높은 개인이 이기적이고 덜 공감하며 덜 정중하며 대인 관계를 취하는 경향이 적기 때문에 효과적인 사회적 기술이 부족하여 감독자와의 갈등이 증가하는 경향이 있음을 보여준다. Fisk(2010)[47]는 이론적으로 과도한 심리적 특권의식의 성격 마커를 보여주는 연구를 바탕으로 과도하게 높은 심리적 특권의식을 가진 개인은

CWB에 참여할 확률이 높다는 것을 실증하였다. 따라서 심리적 특권의식이 높은 구성원은 개인의 신념에 따라[66], 사회 교환의 규범을 위반하게 된다. 특권과 보상을 받았음에도 불구하고 항상 권리를 가질 자격이 있고 권리를 더 가질 자격이 있다고 생각하는 직원의 신념으로 인해 조직이 부여하는 혜택이 증가한다고 해서 그에 상응하여 호의를 베푸는 동기가 증가하지는 않는다. 이는 UPB와 같은 조직에 도움이 되는 행동에 대한 더 큰 참여를 통한 개선될 여지가 있다고 보고되었다. 대조적으로 심리적 특권의식이 낮은 개인은 다른 사람보다 가치가 있는 아이디어를 지지하지 않으므로 조직에 이익이 되는 비윤리적 행위에 더 많이 참여함으로써 조직이 부여하는 혜택이 증가하는 경향이 있다. 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 3 : 심리적 특권의식은 비윤리적 친조직 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

6. 심리적 특권의식의 조절효과

Allan Lee et al(2019)[29]은 연구 1에서, 심리적 특권의식이 높은 직원들이 UPB에 더 적극적으로 참여하는 경향이 있다고 주장하였다. 이는 부분적으로 현재의 지위를 유지하려는 욕구 때문으로 해석하였고, 한편으로 이러한 경향은 과대 인식된 자기 만족도를 높이고, 중요한 것은 이러한 행동을 보이게 되는 것이 다른 사람들에게 고성과 자들과 같은 수준으로 높은 평가를 받는 것으로 간주되어 이런 행동을 하게 된다고 행동 동기를 설명하였다.

따라서, UPB에 기꺼이 참여한다는 것은 자발적인 방어 메커니즘[67]을 나타내며, 이는 표면적으로 조직에 이익이 되는 것으로 보일 수 있는 개인적인 목표에 대한 지름길 역할을 하는 것으로 간주되어 이 같은 행동에 참여하는 것으로 분석하였다.

한편, 사회교환이론을 근거로 한 POS는 심리적 특권 의식이 일탈 행동에 미치는 부정적인 영향을 완화시키는 것으로 연구되었다[43]. 이론 연구에 따르면 조직지원인식이 UPB를 줄이고, 심리적 특권의식은 UPB를 증가시키는 결과들이 연구되어왔으며, 세 변인들 간에 심리적 특권의식이 어떠한 조절효과를 가질 수 있을 것

로 가정할 수 있다. 심리적 특권의식과 일탈행동 간에 POS가 조절효과를 가지는 연구결과는 있지만[35], 해당 연구에서 POS가 PE를 증가시키는 것으로 실증 분석된 연구결과를 바탕으로 역으로 POS가 UPB를 줄여 주고, 이들 간에 PE의 조절효과를 예상할 수 있었다. 성과에 따른 기대치를 통해 직원들은 조직에 더 적극적으로 참여할 수 있다. 예를 들어, 직원들이 자신의 조직에 의해 보호되고 고려되고 있다고 느낄 때, 그들은 더 많은 답례를 하고 조직에 더 전념할 가능성이 높고[68], 조직에 이로울 수 있는 UPB는 높아질 수도 있을 것이다. 이러한 가정과 선행연구를 바탕으로 실제 실증분석을 진행하고자 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 4 : 조직지원인식과 비윤리적 친조직 행동 간의 관계는 심리적 특권의식에 의해 조절될 것이다.

III. 연구 방법 및 연구 설계

1. 연구모형

앞서 논의된 선행연구의 결과를 바탕으로, 본 연구에서는 사회적 교환이론을 근거로 한 조직지원인식과 비윤리적 친조직 행동에 미치는 영향에 대해 살펴보고 이 과정에서 심리적 특권인식의 조절효과에 대해 알아보기 위해 아래와 같은 연구모형을 설계하였다.

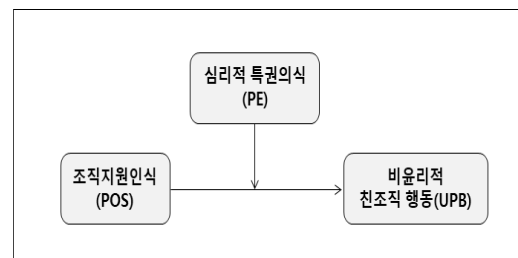


그림 1. 연구모형

2. 연구 설계

2.1 연구 개념의 조작적 정의 및 측정척도

독립변수로 사용된 조직지원인식에 대한 조작적 정의는 '조직이 개인의 기여를 가치 있게 여기며, 조직이

종업원 복지를 위하여 관심을 보이는 정도에 대하여 종업원이 총체적으로 형성하게 되는 믿음을 말하며, 조직이 자신을 지원해 주고 있다고 느끼는 긍정적인 인식'으로 정의하였다. 총 5개의 문항[11]을 5점 리커트 척도로 측정하였고, 내적 일관성 계수(Cronbach's α)가 0.835로 확인되었다. 조절변수로 사용된 심리적 특권의식에 대한 조작적 정의는 '개인이 자신의 실제 성과나 노력의 수준은 전혀 고려하지 않은 채 자신이 특별한 대우나 보상을 받아야 한다고 일관되게 믿는 현상'으로 규정하고자 한다. Campbell, W. K., et al(2004)[50]의 연구에서 사용한 설문 문항을 [11]의 연구에서 한글로 번역한 8개의 문항을 사용하였으며, 내적 일관성 계수(Cronbach's α)가 0.844로 확인되었다. 종속변수인 비윤리적 친조직 행동에 대한 조작적 정의로는 '의도적으로 조직 또는 조직 구성원들의 효과적인 활동을 촉진하고 핵심 사회적 가치, 관습, 법, 적절한 행동의 기준 등을 위반하는 행동[11]'이라고 조작적 정의를 내렸다. 비윤리적 친조직 행동을 측정하기 위해서 [25]의 연구에서 한글로 번역한 문항을 사용하였다. 총 6개의 문항을 5점 리커트 척도로 측정했으며, 내적 일관성 계수(Cronbach's α)가 0.762로 확인되었다.

2.2 자료수집 및 분석

연구를 위한 자료 수집을 위해 리서치업체를 통한 온라인 설문조사와 부산·경남 직장인을 대상으로 오프라인 설문조사를 실시하였다. 조사는 2019년 5월 1일부터 5월 20일 까지 진행되었으며, 온라인 조사를 통해 수거된 설문지 150부와 오프라인 설문조사를 통해 확보한 설문지 55부 중에 유효한 설문지 185부를 분석에 사용하였다. 온라인조사는 ㈜데이터스크립 리서치업체 사이트에 등록되어 있는 패널들을 대상으로 온라인주소에 접속하도록 하여 조사에 응한 패널들에 대해서 밀레니얼세대들을 대상으로 연령을 제한하며 온라인 설문이 이뤄졌다. 응답자구성에 있어서, 성별 치우침에 따른 편차를 최소화하기 위해 성별 최대 응답치를 설정하여 되도록 성별 균형을 고려하여 설문조사를 진행하였다.

인터넷 이용자이고 리서치업체에 등록된 패널들만이 설문대상이 되는 온라인조사에서 발생될 수 있는 단점을 보완하기 위해 오프라인 직장인을 대상으로 한 직접

대면 설문조사도 병행 실시하였다.

연구가설 자료 분석에 있어서 측정도구의 타당성 분석을 위해 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)과 확인적 요인분석(Confirmatory factor analysis)을 실시하였으며, 크론바하 알파(Cronbach's alpha) 계수를 이용하여 요인을 구성하는 항목들의 신뢰도를 분석하였다. 응답자의 일반적 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하였고, 연구변인의 수준을 파악하기 위해 기술통계를 실시하였으며, 연구변인들 간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관분석을 실시하였다. 또한 일반적 특성에 따른 연구변인에 차이가 있는지 파악하기 위해 독립표본 t검정(Independent sample t-test)과 일원배치 분산분석(One-way ANOVA) 및 Scheffe의 사후검정을 실시하였고, 조직지원인식과 비윤리적 친조직 행동의 관계에서 심리적 특권의식의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였으며 모두 SPSS 18.0 프로그램을 사용하여 분석을 진행하였다.

IV. 연구결과

1. 연구대상의 일반적 특성

설문 조사에 응답한 연구 표본의 인구통계학적 특성은 [표 2]와 같다. 자세히 살펴보면, 응답자 총 185명 중 남성은 88명(47.6%), 여성은 97명(52.4%)이었다. 응답자들의 연령은 Y세대(혹은 밀레니얼세대라 불림)를 대상으로 심리적 특권의식이 높게 나타나는 특징에 착안하여 해당 세대를 대상으로 측정하였다.

표 2. 연구대상의 일반적 특성 (n=185)

변인	내용	빈도	퍼센트
성별	남성	88	47.6
	여성	97	52.4
연령	만 20~24세	6	3.2
	만 25~29세	57	30.8
	만 30~34세	59	31.9
	만 35~39세	53	28.6
	만 40세	10	5.4
학력	고등학교 졸업	16	8.6
	대학교 졸업	155	83.8
	대학원 졸업 이상	14	7.6
직업	사무직	181	97.8
	관리직	2	1.1
	전문직	1	0.5

	공무원	1	0.5
근무 경력	1년 미만	34	18.4
	1년 이상~2년 미만	36	19.5
	2년 이상~3년 미만	33	17.8
	3년 이상~5년 미만	37	20.0
	5년 이상	45	24.3
직급	사원급	74	40.0
	대리급	74	40.0
	과장급	31	16.8
	차 부장급	5	2.7
	임원급	1	0.5
전체		185	100.0

만 20세에서 만34세까지 응답자 수가 전체 응답자의 65.9%를 차지하며 122명에 해당했다. 응답자들의 교육수준은 대학교 졸업 155명(83.8%), 고등학교 졸업 16명(8.6%), 대학원 졸업이상이 14명(7.6%)이었다. 직업은 사무직 181명(97.8%), 관리직 2명(1.1%), 전문직 1명(0.5%), 공무원 1명(0.5%)으로 분포했다. 응답자들의 현재 회사 근무 기간은 1년 미만이 34명(18.4%), 1년 이상 2년 미만 36명(19.5%), 2년 이상 3년 미만 33명(17.8%), 3년 이상 5년 미만 37명(20%), 5년 이상 45명(24.3%)으로 나타났다. 응답자들의 직급은 사원급 74명(40.0%), 대리급 74명(40.0%), 과장급 31명(16.8%), 차 부장급 5명(2.7%), 임원급 1명(0.5%)으로 나타나 대리급 이하가 80%를 차지하는 것으로 나타났다.

2. 기초통계량

본 연구에서 활용된 변인의 특성을 파악하기 위해 [표 3]와 같이 평균 및 표준편차를 산출하였다. 조직지원인식의 평균은 5점 만점에 3.41, 심리적 특권의식의 평균은 5점 만점에 3.22, 비윤리적 친조직 행동의 평균은 5점 만점에 3.24로 나타났다.

한편 정규성 가정을 검토하기 위해 왜도와 첨도를 산출한 결과, 모두 절대값이 2 미만으로 나타나 정규성 가정을 충족하는 것으로 판단되었다.

표 3. 기초통계량

변인	M	SD	왜도	첨도
조직지원인식	3.41	0.68	-0.29	-0.13
심리적 특권의식	3.22	0.62	-0.04	-0.11
비윤리적 친조직 행동	3.24	0.61	0.06	-0.43

주요 변인 간의 관계성을 검토하기 위해 피어슨의 상관관계 분석(Pearson's correlation analysis)을 실시하였다.

표 4. 상관분석

	조직지원인식	심리적 특권의식	비윤리적 친조직 행동
조직지원인식	1		
심리적 특권의식	.286***	1	
비윤리적 친조직 행동	.344***	.307***	1

*** p<.001

[표 4]의 상관분석 결과를 살펴보면, 주요 변인 간에는 모두 정(+)적 상관관계를 보였다. 구체적으로 조직지원인식과 심리적 특권의식은 서로 정(+)의 관계로 나타났다, 조직지원인식과 심리적 특권의식은 비윤리적 친조직 행동은 정(+)의 상관관계를 갖는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 조직지원인식과 심리적 특권의식이 비윤리적 친조직 행동을 증가시키는 요인을 해석할 수 있다.

3. 탐색적 요인분석

본 연구에서 활용한 측정도구의 타당도를 검증하기 위해 탐색적 요인분석(Exploratory factor analysis)을 실시하였다.

표 5. 탐색적 요인분석 결과

항목	요인1	요인2	요인3
PE9	.791	.175	.159
PE6	.735	.100	.154
PE2	.733	.082	.066
PE8	.727	.141	.028
PE7	.725	.136	.001
PE4	.706	-.040	.234
POS1	.083	.805	.130
POS5	.098	.793	.202
POS4	.196	.775	.093
POS6	.030	.747	.243
POS3	.120	.660	-.016
UPB4	.016	.088	.798
UPB3	.107	.147	.781
UPB1	.204	.095	.728
UPB2	.145	.186	.647
공유값	3.400	3.030	2.429
공통분산(%)	22.669	20.201	16.194
누적분산(%)	22.669	42.870	59.064

KMO=.858, Bartlett $\chi^2=992.995(p<.001)$

요인분석 방법 중 원래의 변수들의 분산 중 가급적 많은 부분을 설명하는 요인을 추출하면서 정보 손실을 최소화하는 주성분 분석(Principal component analysis)을 사용하였고, 요인의 독립성을 유지하면서 요인구조가 가장 뚜렷할 때까지 요인을 회전시키는 베리맥스 회전(Varimax rotation)을 사용하여 분석하였다. 요인 분류는 고유값(eigen value)이 1 이상일 때 하나의 요인으로 구성하였으며, 요인 적재량(Factor loading)이 .60 이상이면 해당 요인으로 분류하였다.

[표 5]에서 제시된 요인분석 결과를 살펴보면, KMO 측도는 .858로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검증 결과 또한 유의하게 나타나($p < .001$), 요인분석 모형은 적합한 것으로 판단되었으며, 59.064%의 요인 설명력을 보였다. 첫 번째 요인은 6개 항목으로 '심리적 특권의식', 두 번째 요인은 5개 항목으로 '조직지원인식', 세 번째 요인은 4개 항목으로 '비윤리적 친조직 행동'으로 요인이 분석되었다.

4. 확인적 요인분석

본 연구에서 활용한 측정도구의 타당도를 검증하기 위해 확인적 요인분석(Confirmatory factor analysis)을 실시하였다. 조직지원인식, 심리적 특권의식, 비윤리적 친조직 행동 3개의 잠재변인으로 구성하였고, 각각 5개, 6개, 4개의 문항을 관측변인으로 구성하였다.

측정모형의 적합도를 평가하기 위해 IFI(Incremental Fit Index), TLI(Tucker-Lewis Index), CFI(Comparative Fit Index), RMSEA(Root Mean Square Error or Approximation)를 적합도 지수로 사용하여 관측변인들이 해당 잠재변인을 적절히 구인 하는지를 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 적합도 지수 기준은 IFI, TLI, CFI가 1에 가까울수록 이상적인 모형이며, .90 이상이면 모형의 적합도가 좋은 것으로 판단하고, .80 이상이면 적합도가 양호한 것으로 판단하였다. RMSEA의 값은 .06 이하이면 좋은 모형, .08이하이면 괜찮은 모형, .10을 넘으면 나쁜 모형을 의미한다.

측정모형의 적합도를 보면, $\chi^2(df=87)$ 값은 86.169($p > .05$)로 나타났고, RMSEA=.000으로 적합했으며, IFI=1.000, TLI=1.000, CFI=1.000으로 모두 양호한 수준으로 나타나 측정모형이 적합한 것으로 판단

되었다.

표 6. 측정모형의 적합도

	$\chi^2(p)$	RMSEA	IFI	TLI	CFI
측정치	86.169 (.505)	.000	1.000	1.000	1.000
기준	$p > .05$	$\leq .08$	$\geq .90$	$\geq .90$	$\geq .90$

확인적 요인분석에서 각 관측변인이 잠재변인을 잘 반영하는지 파악하기 위해 관측변인들의 요인 부하량을 확인하였다.

표 7. 확인적 요인분석 결과

	Factor loadings	Critical ratio	CR	AVE
POS → POS1	.752		.872	.580
POS → POS3	.536	6.827***		
POS → POS4	.745	9.520***		
POS → POS5	.792	10.066***		
POS → POS6	.724	9.260***		
PE → PE2	.662		.888	.572
PE → PE4	.647	7.526***		
PE → PE6	.711	8.136***		
PE → PE7	.660	7.654***		
PE → PE8	.652	7.574***		
PE → PE9	.811	8.955***		
UPB → UPB1	.674		.838	.565
UPB → UPB2	.592	6.491***		
UPB → UPB3	.739	7.508***		
UPB → UPB4	.669	7.113***		

*** $p < .001$

조직지원인식에서는 요인 부하량이 .536~.792로 모두 통계적으로 유의하게 나타났고($p < .001$), 심리적 특권의식에서는 요인 부하량이 .647~.811로 모두 유의하게 나타났으며($p < .001$), 비윤리적 친조직 행동에서는 요인 부하량이 .592~.739로 모두 유의하게 나타났고($p < .001$). 모든 요인 부하량이 통계적으로 유의하게 나타나 관측변인들이 해당 잠재변인을 잘 반영하는 것으로 판단되었다.

또한 수렴타당도를 검증하기 위해 각 변수에 대한 개념 신뢰도(Construct Reliability: CR)와 평균분산 추출값(Average Variance Extracted: AVE)를 산출하였다. 개념신뢰도는 .70 이상, 평균분산 추출값은 .50 이상이면 수렴타당도가 양호한 것으로 판단하는데, 모든 항목에서 기준치를 상회하고 있으므로 본 모형은 수렴타당도가 높은 것으로 판단되었다.

5. 일반적 특성에 따른 차이

연구대상의 일반적 특성에 따라 연구변인에 차이가 있는지 파악하기 위해 독립표본 t검정(Independent sample t-test)과 일원배치 분산분석(One-way ANOVA) 및 Scheffe의 사후검정을 실시하였다.

분석 결과, 직급에 따른 조직지원인식과 비윤리적 친조직 행동의 차이가 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 조직지원인식은 과장급 이상이 사원급과 대리급보다 높게 나타났고(F=11.111, p<.001), 비윤리적 친조직 행동은 과장급 이상이 대리급보다 높게 나타났다(F=3.226, p<.05).

표 8. 일반적 특성에 따른 차이

(Mean±S.D)

항목	구분	조직지원 인식	심리적 특권의식	비윤리적 친조직 행동
성별	남자	3.44±0.68	3.29±0.58	3.25±0.66
	여자	3.39±0.69	3.15±0.66	3.22±0.57
	t-value	0.484	1.495	0.314
연령	20대	3.36±0.65	3.29±0.60	3.20±0.57
	30대	3.42±0.71	3.19±0.65	3.25±0.63
	40대	3.68±0.42	3.10±0.53	3.23±0.64
	F-value	0.966	0.788	0.146
학력	고등학교 졸업	3.60±0.50	2.98±0.69	3.19±0.60
	대학교 졸업	3.37±0.70	3.22±0.61	3.24±0.61
	대학원 졸업 이상	3.60±0.62	3.46±0.61	3.27±0.65
	F-value	1.384	2.297	.069
근무 경력	1년 미만	3.34±0.81	3.28±0.71	3.13±0.62
	1년 이상-2년 미만	3.43±0.64	3.30±0.71	3.35±0.60
	2년 이상-3년 미만	3.53±0.60	3.28±0.68	3.17±0.51
	3년 이상-5년 미만	3.25±0.69	3.07±0.55	3.13±0.63
	5년 이상	3.49±0.66	3.18±0.49	3.36±0.65
	F-value	1.008	0.859	1.416
직급	사원급	3.29±0.63 ^a	3.16±0.64	3.19±0.60 ^{ab}
	대리급	3.30±0.67 ^a	3.22±0.59	3.17±0.58 ^a
	과장급 이상	3.86±0.63 ^b	3.33±0.66	3.46±0.64 ^b
	F-value	11.111***	1.007	3.226*

* p<.05 *** p<.001, post hoc: a<b

6. 가설검증

조직지원인식이 비윤리적 친조직 행동에 미치는 영향에서 심리적 특권의식의 조절효과를 검증하기 위해 3단계에 걸친 위계적 회귀분석(Hierarchical Regression Analysis)을 실시하였다.

인구사회학적 배경변인 중 차이검정을 통해 연구변인과 유의한 관련이 있다고 밝혀진 직급을 통제하여 위계적 회귀분석을 실시하였고, 1단계에서는 독립변수인 조직지원인식을 투입하였으며, 2단계에서는 조절변수

인 심리적 특권의식을 추가로 투입하였으며, 3단계에서는 조직지원인식과 심리적 특권의식의 상호작용 변수를 추가로 투입하였다. 다중공선성을 해소하기 위해 모든 모형에서 독립변수는 표준화하여 투입하였다. 분석 결과, VIF 지수는 10이하(1.051~2.016)를 보여 다중공선성의 문제를 야기하지 않았으며, Durbin-watson 계수는 1.879로 2에 가까워 잔차의 독립성 가정이 충족되었다.

독립변수를 투입한 모형 1에서 조직지원인식은 비윤리적 친조직 행동에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고($\beta=.318, p<.001$), 비윤리적 친조직 행동에 대한 조직지원인식의 설명력은 12.4%로 나타났다. 이러한 분석결과는 가설 1에 해당하는 조직지원인식이 비윤리적 친조직 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 지지해주는 것으로 해석할 수 있다.

표 9. 조절효과 검증 결과

변인	모형 1		모형 2		모형 3	
	B	β	B	β	B	β
직급(사원급)	-0.106	-.085	-0.099	-.080	-0.139	-.112
직급(대리급)	-0.135	-.109	-0.143	-.115	-0.153	-.123
조직지원인식	0.194	.318***	0.154	.252***	0.169	.276***
심리적 특권의식			0.140	.229**	0.144	.236***
조직지원인식X 심리적 특권의식					-0.098	-.189**
R ² (adj R ²)	.124(.110)		.172(.154)		.206(.184)	
ΔR^2	.124		.048		.034	
F	8.563***		9.376***		9.3147***	
p-value	<.001		.001		.006	

* p<.05 ** p<.001 *** p<.001

계속해서 모형 2에서 조절변수인 심리적 특권의식을 추가로 투입한 결과, 모형 1에서보다 설명력이 4.8% 증가하여 전체 17.2%의 설명력을 나타냈다. 조직지원인식($\beta=.252, p<.001$)과 심리적 특권의식($\beta=.229, p<.01$)은 비윤리적 친조직 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 가설 3에 해당하는 심리적 특권의식은 비윤리적 친조직 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설을 지지하는 결과로 해석할 수 있다.

마지막으로 모형 3에서 조직지원인식과 심리적 특권의식의 상호작용항을 추가적으로 투입한 결과, 모형 2

에서보다 3.4%의 설명력이 증가되어 전체 20.6%의 설명력을 나타냈다. 조직지원인식($\beta=.276, p<.001$)과 심리적 특권의식($\beta=.236, p<.001$)은 비윤리적 친조직 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직지원인식과 심리적 특권의식의 상호작용항은 비윤리적 친조직 행동에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났($\beta=-.189, p<.01$). 모형 3에서 독립변수와 조절변수의 상호작용항이 추가됨에 따라 설명력이 유의하게 증가하였고($p<.01$), 모형 3에서 조직지원인식과 심리적 특권의식의 상호작용항이 비윤리적 친조직 행동에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으므로, 조직지원인식이 비윤리적 친조직 행동에 미치는 영향에서 심리적 특권의식은 조직지원인식의 효과를 감소시키는 조절효과를 갖는다고 볼 수 있다. 이는 가설 4를 지지하는 결과로 나타났다.

구체적으로 조절효과 검증 그래프 [그림 3]을 통해 조절효과의 의미를 살펴보고자 한다.

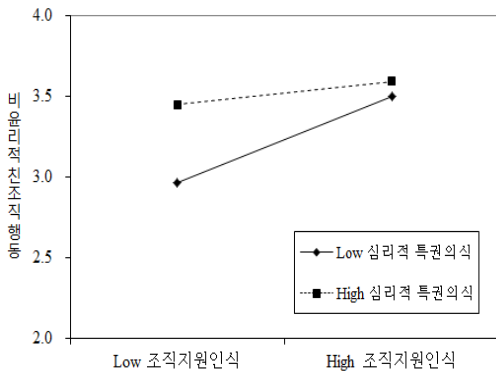


그림 3. 심리적 특권의식 고·저 집단의 조절효과

조직지원인식과 심리적 특권의식을 고저 집단을 구분하여 비윤리적 친조직 행동에 대한 그래프를 [그림 3]에 제시하였다. 심리적 특권의식 저집단 보다 고집단의 조직지원인식에 따른 비윤리적 친조직 행동의 기울기가 완만해졌으므로 심리적 특권의식이 조직지원인식의 비윤리적 친조직 행동에 대한 효과를 감소시킨다는 것을 확인할 수 있었다.

[표 9]의 분석 결과를 통해 가설 1, 3, 4가 지지되는 연구결과를 확인하였으며, 가설 2의 분석을 위해 조직

지원인식이 심리적 특권의식에 미치는 영향을 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다.

[표 10]에 제시된 회귀모형을 검증한 결과를 살펴보면, $F=16.319(p<.001)$ 로 회귀모형이 적합했으며, 잔차의 독립성 가정에 문제가 없었다. 회귀계수의 유의성 검증 결과, 조직지원인식은 심리적 특권의식에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났($\beta=.286, p<.001$). 즉 조직지원인식이 높을수록 심리적 특권의식은 높아진다고 할 수 있다. 이를 통해 가설 2는 기각되는 것을 확인할 수 있었다.

표 10. 조직지원인식이 심리적 특권의식에 미치는 영향

변인	B	S.E	β	t	p
(상수)	2.325	0.225		10.320***	<.001
조직지원인식	0.262	0.065	.286	4.040***	<.001

F=16.319(p<.001), R²=.082, adj R²=.077, Durbin-Watson=2.173

*** p<.001

이러한 연구결과는 [43]의 이론적 연구에서 주장된 가설과는 반대되는 현상으로 실증 분석과의 차이를 보여주는 분석 결과라 할 수 있다. 해당 논문에서는 종업원들은 조직의 지원을 지각하게 되면 조직에 대한 의무감을 형성하게 되고, 이는 종업원이 조직이 자신들에게 관심을 가지고 지원해준다고 지각하면 조직에 대해서 긍정적인 태도가 형성이 되면서 조직에 필요한 일을 열심히 하려고 애쓰게 된다고 보았다. 이러한 과정에서 조직에 대한 의무감이 형성되면서 종업원의 과도한 심리적 특권의식이 줄어들게 될 것으로 이론적으로 예상하였다. 또한 기존 선행연구들에서는 일관되게 POS는 고용관계나 그들이 조직과 긍정적인 감정적 연관성을 형성하는 더 큰 유인을 인지하도록 돕는 것으로 주장되었다. 이러한 긍정적인 조직 신호로 인해 직원들은 긍정적인 조직 태도를 형성하고 조직에 대해 긍정적인 행동을 할 가능성이 높다고 보고되었다[69]. [70]의 연구에서는 POS가 비공식 보상(예: 칭찬과 멘토링)과 공식적인 보상(예: 승진 및 임금 인상)과 같은 바람직한 직원의 태도와 행동을 인식하고 보상해야 하는 교환 의무를 조직이 이행할 것이라는 직원의 신뢰를 증가시킬 것으로 주장하였다. 이러한 관점에서 POS는 직원들이 조직의 지원을 받고 있다고 믿을 때, 보다 균형 있고 현실

적인 고용 관계를 형성할 수 있을 뿐만 아니라 조직에 긍정적인 감정을 제공할 수 있기 때문에 일탈 행위와의 심리적 특권의 관계를 완화시키는 것으로 나타났다 [35].

VI. 결론

1. 연구결과의 요약

문헌 연구를 통해 조직지원인식과 심리적 특권의식, 비윤리적 친조직 행동의 개념을 정리하고, 선행연구 결과들을 바탕으로 변수들 간의 관계를 가설로 설정하였다. 다중공선성을 해소하기 위해 독립변수를 표준화하여 투입하였으며, 조직지원인식과, 심리적 특권의식이 비윤리적 친조직 행동에 어떠한 영향을 미치는지와 조직지원인식이 비윤리적 친조직 행동과의 관계에서 심리적 특권의식이 조절 역할을 하는지의 여부를 실증 분석하였다.

밀레니얼세대에 해당하는 직장인을 대상으로 185명의 유효한 실증 자료를 분석한 결과를 가설별로 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조직지원인식이 비윤리적 친조직 행동에 미치는 과정을 규명하였는데, 조직지원인식이 비윤리적 친조직 행동에 긍정적으로 작용하여 이러한 행동이 증가하는 결과를 확인할 수 있었다. 이는 선행연구 [44]의 이론 연구의 결과와는 다른 실증 분석 결과로 나타났고, 이는 이론과 실제의 차이를 보여주었다. 조직이 자신에게 긍정적이고 조직에 대한 호의를 많이 느끼는 조직원이 비윤리적인 행동을 하지 않을 것이라고 이론적으로 판단한 것과는 달리, 이러한 행동을 통해 조직에 이익이 되는 방향으로 조직원이 행동할 가능성도 배제할 수 없다는 것을 보여준 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 조직지원인식이 심리적 특권의식에 부(-)의 영향을 미칠 것으로 가정하고, 실증분석을 진행한 결과에 따르면 조직지원인식이 심리적 특권의식을 더욱 부추기는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설 2는 기각되었다. 이는 선행연구와는 상반되는 연구결과로 이에 대한 이유를 분석해보면, 심리적 특권의식이 가지는 특징에서 그 원인을 설명할 수 있다. 심리적 특

권의식을 가진 개인은 자기애(narcissism)와 이기적 귀인 오류(self-serving bias : 부정적인 결과는 자신과 무관하고, 성공적인 결과는 자신의 역할이 크다고 믿는 오류)라는 두 가지 특징을 가진다[72]. 즉, 조직에서 자신을 지원해준다고 인식하게 되면 이것은 성공적인 결과 또는 자신의 특별함을 인정받는 것으로 인식할 수 있을 것이다. 이러한 심리적 과정은 자신의 능력을 과도하게 인식하게 되고 심리적 특권의식을 강화하는 결과를 보이게 된다[11]는 선행 연구 결과가 이에 대해 설명해주는 것으로 볼 수 있다. 조직이 개인의 목표나 업무상 배려를 해 줄수록 다시 말해 조직지원인식을 높게 느낄수록 객관적인 자신의 업무성이나 실제 가치와는 관계없이 나르시시즘적 심리상태로 인해 심리적 특권의식이 더욱 높아지고 강화될 수 있는 것으로 해석이 가능하다는 것이다. 쉬운 예로, 조직에서 지지받는 자신은 당연히 그런 대우를 받을 만하다고 판단하게 되면서 자기 기인오류 과정을 통해 심리적 특권의식이 더욱 높아지는 것으로 분석할 수 있는 것이다.

셋째, 심리적 특권의식이 비윤리적 친조직 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3은 지지되었다. 이러한 결과는 심리적 특권의식이 있는 개인은 원하는 기대, 보상을 위해서 행하는 행동이 비윤리적인 행동일지라도 자신의 행동에 긍정적인 시각을 가지고 있으며 [72], 비윤리적인 행동을 정당화하는 모습을 보이기 때문으로 해석되었다[73]. 여기에 비윤리적인 행동을 보임에 있어 심리적 특권의식이 높은 개인은 훨씬 더 도덕적으로 해이한 모습을 보였다[9]. 이러한 특징의 심리적 특권을 가진 개인이 자신의 목표가 조직의 이익 혹은 목표와 일치하거나 조직 내에서 높은 지위나 성공을 얻고자 하는 욕망이 있는 경우, 좋은 평가나 기대하는 목표를 이루기 위해 비윤리적 친조직 행동을 보이는 것으로 풀이된다[29].

넷째, 조직지원인식과 비윤리적 친조직 행동은 심리적 특권의식에 의해 조절될 것이라는 가설 4는 지지되는 것으로 분석되었다. 조직지원인식과 심리적 특권의식은 비윤리적 친조직 행동에 각각 정(+)의 영향으로 유의미한 결과를 보여주었으나, 심리적 특권의식이 높은 집단에서는 비윤리적 친조직 행동의 증가가 완만하게 나타났으며 전체적으로 완화되는 결과가 입증되었

다. 이러한 결과는 심리적 특권의식이 있는 개인은 받을 자격이 있다고 느끼는 것과 관련하여 자신에게 유리하지 않은 정보는 의도적으로 무시하는 경향을 보이는 것[72]과 관련하여 원인을 찾을 수 있다. 이러한 왜곡으로 오해의 소지가 커짐에 따라 심리적 특권의식이 높은 개인은 기대에 대한 배반을 경험할 가능성이 높아지고 [74], 배반에 대한 경험을 가진 심리적 특권의식이 높은 개인은 분노와 같은 행동으로 표출하게 된다[75]. 선행 연구에 따르면, 심리적 특권의식이 높은 개인은 받아야 할 보상을 받지 못하였을 때 사람들이 동의하지 않았다고 인식하여 소외감을 느낀다고 주장하였다[9]. 주변 사람과 동료들에게 소외감을 느낀 심리적 특권의식을 가진 개인은 다른 사람들을 비난하는 경향을 보인다[76]. 즉 타인에 대한 공감감이 부족하며, 사회적 환경에서 타인에게 종종 냉담하게 행동을 하게 된다[50]. 이러한 심리적 원인으로 인해 자신에게 이익이 되는 것이 아닌 조직에 이익이 되는 비윤리적 친조직 행동을 하지 않을 수 있다고 해석할 수 있다.

2. 연구결과의 시사점과 한계

비윤리적 친조직 행동에 관한 연구 모형에서[11] 비윤리적 친조직 행동의 주요 동인의 하나로 사회교환이론을 주목했음에도 불구하고 사회교환 관점에서 비윤리적 친조직 행동의 원인을 규명하는 연구는 상대적으로 부족했다[12]. 이후 [12]의 연구에서는 조직 공정성을 네 개의 하위 요인으로 구체화하고 각 요인들이 비윤리적 친조직 행동에 미치는 간접적인 영향을 규명하였다. 이러한 연구결과는 사회교환이 비윤리적 친조직 행동에 영향을 미칠 수 있다는 실증을 제시하게 되면서, [11]Umphress & Bingham(2011)이 제안한 비윤리적 친조직 행동의 이론 모형에서 사회 교환이 주요 동인으로 기능할 수 있다는 것을 실증했다. 이러한 이론적·실증적 선행연구의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 비윤리적 친조직 행동의 선행요인으로 사회교환이론에 바탕을 둔 조직지원인식과 심리적 특권의식에 주목하고, 이들 관계를 실증 분석하였다. 심리적 특권의식이 비윤리적 친조직 행동에 미치는 영향[29]이나, 조직지원인식이 일탈행동에 미치는 영향에 관한 연구[35]는 선행연구에서 진행되었지만, 본 연구는 이들 간의 통합

적인 영향 관계에 대한 메커니즘을 밝힌 연구로 이론적·실험적 의의가 크다고 할 수 있다.

본 연구의 이론적 시사점으로는 사회교환이론의 긍정적인 측면의 대표적인 변수인 조직지원인식에 대한 연구 동향에 대한 정리와 최근 이슈가 되고 있는 사회교환이론의 다른 이면(Dark side)의 특징을 갖고 있는 심리적 특권의식과의 반응 메커니즘을 통해 해당 이론에 대한 연구를 확장하는데 기여했다는 부분이다. 게다가 결과변수로 사용된 비윤리적 친조직 행동 역시 사회교환이론을 근간으로 하는 해당이론의 부정적인 측면에 가까운 조직행동에 대한 연구를 통해 사회교환이론의 조직 행동 분야의 중요성을 다시한번 확인하는 계기를 마련한 것으로 볼 수 있다.

요약하면, 비윤리적 친조직 행동에 영향을 미치는 조직지원인식을 새롭게 발견하고, 조직지원인식이 비윤리적 친조직 행동에 영향을 미치는 과정을 규명하고, 밀레니얼세대에서 특징적으로 나타나고 있는 심리적 특권의식과의 반응 메커니즘을 조명해 그 관계를 밝히고 실증 분석으로 입증했다는 점에서 이론적 시사점을 가진다.

본 연구의 실무적 시사점으로는 비윤리적 친조직 행동이 실제 기업의 성과에 악영향을 미치고 조직에서 비윤리적 친조직 행동이 발생하는 것을 사전에 예방하고 조직에 잠재적 손실을 줄이기 위한 노력의 일환으로 이에 대한 연구가 절실한 시점에 이에 대한 실증분석을 통해 실제 조직 내에서 종업원 행동에 대한 연구가 이루어졌다는 부분이라고 할 수 있다. 우선 UPB를 촉진하는 선행요인으로 조직지원인식과 심리적 특권의식에 주목하고, 이들 변수와의 관계에서 UPB를 감소시키는 조절요인을 연구하였다는 점을 들 수 있다.

조직 내의 비윤리적 친조직 행동이 잠재적으로 줄어들 수 있는 방안으로는 윤리경영의 필요성과 중요성을 조직 문화에 반영하고 인사 시스템에서 이러한 부분들이 연계되어 시스템화 되도록 강화될 필요가 있다. 실제로 모집, 선발, 평가, 보상 등 인적 자원 관리의 전 영역에서 윤리경영을 실천하려는 의지를 CEO를 비롯한 조직 구성원 전체가 가져야 할 것으로 본다[12].

또한 밀레니얼 세대의 특징으로 나타나고 있는 심리적 특권의식은 비윤리적 친조직 행동을 더욱 증가하게

하는데 주목하고 이를 줄이는 관리방안을 고민해 보아야 한다. 구체적으로 이를 위해 조직 내 관리자는 비이상적인 기대를 감소시킬 수 있는 현실적인 직무 소개와 성과와 상관없는 고정적인 보상 제도를 지양하고[11], 조직에서 인정하는 성과를 달성하기 위해서 종업원 개인이 무엇을 해야 하는지에 대한 명확한 업무 목표와 달성과제를 명시하고 달성을 독려해야 한다.

한편, 최근 연구에 따르면[7] 실질적인 조직에서 비윤리적인 친조직 행동을 줄이는 행동방안으로 조직에서 윤리적으로 받아들일 수 없는 것을 배우는 것에 더 많은 관심을 기울여야 한다고 제안한다. 최고 수준의 관리자는 조직에서 무엇이 허용되고 허용되지 않는지를 명확하게 보여주는 윤리 강령을 통해서, 조직에 대한 긍정적인 인식이 비윤리적인 관행을 추구하는데 사용되는 일이 없도록 조직의 전략과 장려하는 가치가 일치하도록 지속적인 언행으로 보여주는 실천이 필요하다고 할 수 있다.

끝으로 조직지원인식이 비윤리적 친조직 행동으로 발현되지 않도록 이러한 행동이 조직에 대한 감사와 충성심을 되돌려주는 과정이 아니라 장기적으로 조직에 해가 되는 행동임을 주시시키고, 이는 단기적으로도 개인의 성과나 목표 달성에 이익이 되는 행동이 아니라는 점을 교육 훈련 과정에서 상기시킬 필요가 있다.

심리적 특권의식은 조직 내 성과에 긍정적인 모습과 부정적인 행동을 동시에 보이는 양가적인 행동 양식을 나타내기 때문에[29], 조직지원인식과 비윤리적 친조직 행동 간에 심리적 특권의식이 높은 종업원의 경우 UPB가 완화되는 조절효과를 갖는다는 본 연구의 결과를 활용하여, 조직 내에서 심리적 특권의식을 가진 개인이 윤리적 친조직 행동을 할 수 있도록 관리할 필요가 있다. 이러한 긍정적인 심리적 특권의식이 발현되기 위해서는 조직지원인식을 인지하는 종업원이 비윤리적 행동을 감소시킬 수 있는 정책 및 캠페인을 운영할 필요가 있다. 비윤리적 친조직 행동을 하지 않도록 명확한 조직 목표나 비전을 제시하고, 조직 문화에 따른 명확한 행동강령을 지속적으로 주시시켜줄 필요가 있다. 비록 비윤리적이지만 친조직 행동을 통해 조직의 단기 이익에 도움이 된다 하더라도 이러한 행동이 개인의 성과 평가에 긍정적으로 반영되어 보상 체제에 적용되지 않

도록 시스템을 필터링하는 방법도 고려할 수 있을 것이다.

본 연구의 이론적·실무적 시사점에도 불구하고 연구의 한계점을 논의하자면, 조직과 개인 간의 인식에 대한 연구이므로 다차원(multi-level analysis) 방법을 통하여 분석할 필요성이 있다. 개인 차원의 변수로 정의하여 측정하였지만, 실제 조직 차원의 관점도 배제할 수 없는 변수로 볼 수 있기 때문에 향후 연구 설계에서는 다차원 방법의 연구 설계가 고려되어야 할 것이다.

또한, 심리적 특권의식이나 비윤리적 친조직 행동에 대한 내용은 민감한 행동에 대한 응답으로 사회적인 바람직성이나 도덕성에 대한 문제가 응답에 영향을 미칠 가능성이 높다. 따라서 이러한 부분의 개입을 최소화할 수 있게 심층면접이나 시간을 두고 평가를 하는 등의 연구 설계에서의 보완이 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] Ilie, Alexandra, *Unethical pro-organizational behaviors: Antecedents and boundary conditions*, Doctoral dissertation, Univ. of South Florida, 2012.
- [2] Elizabeth E. Umphress, John B. Bingham, and Marie S. Mitchell, "Unethical behavior in the name of the company: the moderating effect of organizational identification and positive reciprocity beliefs on unethical pro-organizational behavior," *J. of applied psychology*, Vol.95, No.4, p.769, 2010.
- [3] GUTWIN, Carl; GREENBERG, Saul. A descriptive framework of workspace awareness for real-time groupware. *Computer Supported Cooperative Work (CSCW)*, Vol.11, No.3-4, pp.411-446, 2002.
- [4] Daniel P. Skarlicki and Robert Folger, "Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice," *J. of applied Psychology*, Vol.82, No.3, p.434, 1997.
- [5] SPECTOR, Paul E.; FOX, Suzy. *The Stressor-Emotion*

- Model of Counter-productive Work Behavior, 2005.
- [6] Thau, Stefan, Karl Aquino, and P. Marijn Poortvliet, "Self-defeating behaviors in organizations : The relationship between thwarted belonging and interpersonal work behaviors," J. of applied psychology, Vol.92, No.3, p.840, 2007.
- [7] J. M. Twenge and W. K. Campbell, "Increases in positive self-views among high school students: Birth-cohort changes in anticipated performance, self-satisfaction, self-liking, and self-competence," Psychological Science Vol.19, No.11, pp.1082-1086, 2008.
- [8] J. M. Twenge and S. M. Campbell, "Who are the Millennials? Empirical evidence for generational differences in work values, attitudes and personality," Managing the new workforce. Edward Elgar Publishing, 2012.
DOI : <https://doi.org/10.4337/9780857933010>
- [9] 이준희, *심리적 특권 의식이 상대적 박탈감과 역할 내 행동, 동료에 대한 비인격적 행동 및 비윤리적 친조직 행동에 미치는 영향*, 전남대학교, 석사학위논문, 2019.
- [10] P. Harvey and M. J. Martinko, "An empirical examination of the role of attributions in psychological entitlement and its outcomes," Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, Vol.30, No.4, pp.459-476, 2009.
- [11] 이은령, *조직후원인식과 조직방해인식이 종업원반응 행동에 미치는 영향 : - 심리적 특권 의식의 조절효과 -*, 부산대학교, 박사학위논문, 2016.
- [12] E. E. Umphress and J. B. Bingham, "When employees do bad things for good reasons: Examining unethical pro-organizational behaviors," Organization Science, Vol.22, No.3, pp.621-640, 2011.
- [13] 이강민, *조직 공정성이 비윤리적 친조직 행동에 미치는 영향: 직무 만족과 조직 동일시의 매개 효과*, 한양대학교, 박사학위논문, 2017.
- [14] M. S. Baucus and D. A. Baucus, "Paying the piper: An empirical examination of longer-term financial consequences of illegal corporate behavior," Academy of Management J., Vol.40, No.1, pp.129-151, 1997.
- [15] Y. VARDI and E. WEITZ, *Misbehavior in organizations*, Mahwah, NJ: L. 2004.
- [16] A. Molinsky and J. Margolis, "Necessary evils and interpersonal sensitivity in organizations," Academy of Management Review, Vol.30, No.2, pp.245-268, 2005.
- [17] W. C. Borman et al, "Personality predictors of citizenship performance," International J. of selection and assessment, Vol.9, No.1-2, pp.52-69, 2001.
- [18] T. Donaldson, and T. W. Dunfee, "Toward a unified conception of business ethics: Integrative social contracts theory," Academy of management review, Vol.19, No.2, pp.252-284, 1994.
- [19] R. J. Bennett and S. L. Robinson, "Development of a measure of workplace deviance," J. of applied psychology, Vol.85, No.3, p.349, 2000.
- [20] A. Lee et al, "Investigating when and why psychological entitlement predicts unethical pro-organizational behavior," J. of Business Ethics Vol.154, No.1, pp.109-126, 2019.
- [21] Chen, Mo, Chao C. Chen, and Oliver J. Sheldon, "Relaxing moral reasoning to win: How organizational identification relates to unethical pro-organizational behavior," J. of Applied Psychology, Vol.101, No.8, p.1082, 2016.
- [22] C. F. Matherne III and S. R. Litchfield, "Investigating the relationship between affective commitment and unethical pro-organizational behaviors: The role of moral identity," Journal of Leadership, Accountability and Ethics, Vol.9, No.5, pp.35-46, 2012.
- [23] D. Effelsberg, S. Marc, and J. Gurt, "Transformational leadership and follower's unethical behavior for the benefit of the company: A two-study investigation," Journal of Business Ethics, Vol.120, No.1, pp.81-93, 2014.

- [24] E. R. Lawrence and K. M. Kacmar, "Exploring the impact of job insecurity on employees' unethical behavior," *Business Ethics Quarterly* Vol.27, No.1, pp.39-70, 2017.
- [25] 이강민, 전상길, "조직 동일시가 비윤리적 친조직 행동에 미치는 영향: 지각된 윤리적 조직 문화의 조절 효과," *적자원개발연구*, 제19권, 제1호, pp.41-71, 2016.
- [26] 이철우, 김철우, "윤리적 리더십이 인지된 조직청렴도 및 비윤리적 친조직 행동에 미치는 영향," *리더십 연구*, 제9권, pp.87-113, 2017.
- [27] 김진, 금현섭, "조직 목표 명료성의 다차원성과 친조직적 부정행위의 관계에 관한 연구," *한국행정학보*, 제51권, 제4호, pp.149-179, 2017.
- [28] A. Ilie, "Unethical pro-organizational behaviors: Antecedents and boundary conditions," *Applied Psychology*, Vol.61, No.3, pp.415-436, 2012.
- [29] A. Lee, G. Schwarz, A. Newman, and A. Legood, "Investigating when and why psychological entitlement predicts unethical pro-organizational behavior," *Journal of Business Ethics*, Vol.154, No.1, pp.109-126, 2019.
- [30] R. Eisenberger, R. Huntington, S. Hutchison, and D. Sowa, "Perceived organizational support," *J. of Applied psychology*, Vol.71, No.3, p.500, 1986.
- [31] S. Armeli, R. Eisenberger, P. Fasolo, and P. Lynch, "Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs," *J. of applied psychology*, Vol.83, No.2, p.288, 1998.
- [32] B. E. Ashforth and F. Mael, "Social identity theory and the organization," *Academy of management review*, Vol.14, No.1, pp.20-39, 1989.
- [33] H. Tajfel, J. C. Turner, W. G. Austin, and S. Worchel, "An integrative theory of intergroup conflict," *Organizational identity: A reader*, Vol.56, p.65, 1979.
- [34] J. N. Kurtessis, R. Eisenberger, M. T. Ford, L. C. Buffardi, K. A. Stewart, and C. S. Adis, "Perceived Organizational Support A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory," *J. of Management*, 2015.
- [35] 정양운, 양지연, "Psychological Entitlement and Deviant Behavior: The Moderating Effects of Organizational Justice and Perceived Organizational Support," *기업경영연구*, 제22권, 제5호, pp.307-325, 2015.
- [36] A. W. Gouldner, "The norm of reciprocity: A preliminary statement," *American sociological review*, pp.161-178, 1960.
- [37] L. Rhoades, R. Eisenberger, and S. Armeli, "Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support," *J. of applied psychology*, Vol.86., No.5, p.825, 2001.
- [38] R. P. Settoon, N. Bennett, and R. C. Liden, "Social exchange in organizations: Perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity," *J. of applied psychology*, Vol.81, No.3, p.219, 1996.
- [39] P. D. Lynch, R. Eisenberger, and S. Armeli, "Perceived organizational support: Inferior versus superior performance by wary employees," *J. of applied psychology*, Vol.84, No.4, p.467, 1999.
- [40] S. S. Masterson, K. Lewis, B. M. Goldman, and M. S. Taylor, "Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships," *Academy of Management journal* Vol.43, No.4, pp.738-748, 2000.
- [41] A. E. Colbert, M. K. Mount, J. K. Harter, L. A. Witt, and M. R. Barrick, "Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance," *J. of applied psychology*, Vol.89, No.4, p.599, 2004.
- [42] R. J. Samuelson, *The good life and its discontents: The American dream in the age of entitlement, 1945-1995*, Vintage, 1997.
- [43] 정양운, 박혜원, 문형구, "The Antecedents and Consequences of Psychological Entitlement," *인사조직연구*, 제20권, pp.151-187, 2012.
- [44] P. Harvey, K. Madison, M. Martinko, T. R. Crook, and T. A. Crook, "Attribution theory in the organizational sciences: The road traveled

- and the path ahead," *Academy of Management Perspectives*, Vol.28, No.2, pp.128-146, 2014.
- [45] M. S. Mitchell and M. L. Ambrose, "Abusive supervision and workplace deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs," *J. of Applied Psychology*, Vol.92, No.4, p.1159, 2007.
- [46] S. Thau, R. J. Bennett, M. S. Mitchell, and M. B. Marrs, "How management style moderates the relationship between abusive supervision and workplace deviance: An uncertainty management theory perspective," *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol.108, No.1, pp.79-92, 2009.
- [47] G. M. Fisk, "I want it all and I want it now!" An examination of the etiology, expression, and escalation of excessive employee entitlement," *Human Resource Management Review*, Vol.20, No.2, pp.102-114, 2010.
- [48] 한은정, *피평가자의 개인특성과 평가 정확성 인식 간의 관계에서 자기수행평가의 매개효과와 피드백 정보성의 조절효과*, 광운대학교 대학원, 석사학위논문, 2015.
- [49] B. Weiner, "An attributional theory of achievement motivation and emotion," *Psychological review* Vol.92, No.4, p.548, 1985.
- [50] W. K. Campbell, A. M. Bonacci, J. Shelton, J. J. Exline, and B. J. Bushman, "Psychological entitlement: Interpersonal consequences and validation of a self-report measure," *J. of personality assessment*, Vol.83, No.1, pp.29-45, 2004.
- [51] A. B. Robinson, *Articles of Faith: The unfortunate age of entitlement in America*. The Seattle Post-Intelligencer, 2007, B2 ([Online] <http://www.lexisnexis.com/universe>)
- [52] M. Roosevelt, "Student expectations seen as causing grade disputes," *New York Times* (2009): L2.
- [53] D. Harvey, "Social justice and the city," *University of Georgia Press*, Vol.1, 2010.
- [54] H. C. Boyd III and J. E. Helms, "Consumer entitlement theory and measurement," *Psychology & Marketing*, Vol.22, No.3, pp.271-286, 2005.
- [55] J. J. Exline, R. F. Baumeister, B. J. Bushman, W. K. Campbell, and E. J. Finkel, "Too proud to let go: narcissistic entitlement as a barrier to forgiveness," *Journal of personality and social psychology*, Vol.87, No.6, p.894, 2004.
- [56] J. P. Schwartz and T. L. Tylka, "Exploring entitlement as a moderator and mediator of the relationship between masculine gender role conflict and men's body esteem," *Psychology of Men & Masculinity*, Vol.9, No.2, p.67, 2008.
- [57] Hamilton, M. A. R. C. I. "The era of entitlement: What Alabama judge Roy Moore, file 'sharers,' and the Catholic church have in common," Retrieved July 26, 2003.
- [58] D. P. Levine, "The corrupt organization," *Human Relations*, Vol.58, No.6, pp.723-740, 2005.
- [59] M. F. R. Kets de Vries, "Leadership archetype questionnaire: Facilitator guide," Fontainebleau, France: INSEAD Global Leadership Centre, 2006.
- [60] W. C. King Jr and E. W. Miles, "The measurement of equity sensitivity," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.67, No.2, pp.133-142, 1994.
- [61] S. Thau, R. J. Bennett, M. S. Mitchell, and M. B. Marrs, "How management style moderates the relationship between abusive supervision and workplace deviance: An uncertainty management theory perspective," *Organizational Behavior and Human Decision Processes* Vol.108, No.1, pp.79-92, 2009.
- [62] P. Harvey and K. J. Harris, "Frustration-based outcomes of entitlement and the influence of supervisor communication," *Human Relations* Vol.63, No.11, pp.1639-1660, 2010.
- [63] C. G. Holderness, "Problems using aggregate data to infer individual behavior: Evidence from law, finance, and ownership concentration," *Critical Finance Review*, Vol.5, No.1, pp.1-40, 2016.
- [64] B. E. Ashforth, "Petty tyranny in organizations: A preliminary examination of

- antecedents and consequences,” Canadian J. of Administrative Sciences/Revue Canadienne des Sciences de l’Administration Vol.14, No.2, pp.126-140. 1997.
- [65] B. F. Meltz, “Are today’s parents enabling their kids to be self-centered?,” The Boston Globe, p.E5, 2007.
- [66] R. C. Huseman, J. D. Hatfield, and E. W. Miles, “A new perspective on equity theory: The equity sensitivity construct,” Academy of management Review, Vol.12, No.2, pp.222-234, 1987.
- [67] A. D. Brown and K. Starkey, “Organizational identity and learning: A psychodynamic perspective,” Academy of management review Vol.25, No.1, pp.102-120, 2000.
- [68] J. P. Meyer and J. A. Natalie, Commitment in the workplace: Theory, research, and application. Sage, 1997.
- [69] L. Rhoades and R. Eisenberger, “Perceived organizational support: a review of the literature,” J. of applied psychology, Vol.87, No.4, p.698, 2002.
- [70] S. J. Wayne, L. M. Shore, W. H. Bommer, and L. E. Tetrick, “The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange,” J. of applied psychology, Vol.87, No.3, p.590, 2002.
- [71] C. E. Cutrona, R. Dan, and R. Jones, “Cross-situational consistency in causal attributions: Does attributional style exist?,” J. of Personality and Social Psychology, Vol.47, No.5, p.1043, 1984.
- [72] J. N. Snow, R. M. Kern, and W. L. Curlette, “Identifying personality traits associated with attrition in systematic training for effective parenting groups,” The Family J. Vol.9, No.2, pp.102-108, 2001.
- [73] D. De Cremer, D. M. Mayer, M. Van Dijke, B. C. Schouten, and M. Bardes, “When does self-sacrificial leadership motivate prosocial behavior? It depends on followers’ prevention focus,” J. of Applied Psychology, Vol.94, No.4, p.887, 2009.
- [74] S. E. Naumann, B. D. Minsky, and M. C. Sturman, “A historical examination of employee entitlement,” Management Decision, Vol.40, No.1, pp.89-94, 2002.
- [75] A. R. Wheeler, K. K. Shanine, M. R. Leon, and M. V. Whitman, “Student-recruited samples in organizational research: A review, analysis, and guidelines for future research,” J. of Occupational and Organizational Psychology, Vol.87, No.1, pp.1-26, 2014.
- [76] P. J. Lang, “The cognitive psychophysiology of emotion: Fear and anxiety,” 1985
- [77] T. Gigol, “Influence of Authentic Leadership on Unethical Pro-Organizational Behavior: The Intermediate Role of Work Engagement,” Sustainability, Vol.12. No.3, p.1182, 2020.

저 자 소 개

원 중 하(Jong-Ha Weon)

정회원



- 2018년 8월 : 부산대학교 대학원 경영학과(경영학박사)
- 2006년 8월 : 창원대학교 대학원 무역회계학과(경제학박사)
- 2000년 9월 ~ 현재 : 인제대학교 경영대학 경영학부 교수

〈관심분야〉 : 기업가 정신과 창업, 기업의 공유가치창출 (csv)활동, 인사조직, 혁신 및 지역경제

이 은 령(Eun-Roung Lee)

정회원



- 2006년 2월 : 부산대학교 일반대학원 경영학과 (경영학석사)
- 2016년 2월 : 부산대학교 일반대학원 경영학과 (경영학박사, 인사조직 전공)
- 2017년 8월 ~ 현재 : 인제대학교 벤처창업학부 시간강사

〈관심분야〉 : 조직행동, 조직심리, 사회적가치, 창업