The Journal of the Convergence on Culture Technology (JCCT)
Vol. 7, No. 1, pp.416-423, February 28, 2021. pISSN 2384-0358, eISSN 2384-0366

http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2021.7.1.416
JCCT 2021-2-51

긍정적 정서성향과 조직시민행동 : 긍정적 집단 분위기 인식의 조절효과와 집단정체감의 매개효과를 중심으로

Trait Positive Affect and OCBI : The Moderating Role of Perceived Group Positive Affect and the Mediating Role of Group Identification

김문정*

Kim, Moon Joung*

요 약 조직구성원이 상사나 동료를 위해 자발적으로 도움을 베푸는 행동(OCBI)은 조직의 성공과 경쟁력 향상에 도움이 되지만, 기업의 현실에서 OCBI를 활성화시키는 것은 쉽지 않다. OCBI의 선행요인으로 긍정적 정서가 최근 많이 연구되고 있으나, 긍정적 정서-OCBI 관계의 기저에 있는 매개 프로세스에 대한 연구는 여전히 부족한 실정이다. 이에 본 연구는 개인의 긍정적 정서성향이 OCBI의 실천으로 이어지도록 돕는 집단 정체감의 매개역할에 주목한다. 또한, 개인의 긍정적 정서성향과 상호작용하여 OCBI의 활성화 프로세스에 작용하는 긍정적 집단 분위기 인식의 조절효과를 검증한다. 66개 작업집단에 속한 293명의 직원을 대상으로 자료를 수집하여 조절된 매개분석을 실시한 결과, 긍정적 정서성향이 집단 정체감을 거쳐 OCBI에 미치는 간접효과는 긍정적 집단 분위기 인식이 낮을 때만 유의하며, 긍정적 집단 분위기 인식이 개인의 긍정적 정서성향을 대체한다는 것을 확인하였다. 즉, 긍정적 집단 분위기 인식이 낮을 때는 개인의 긍정적 정서성향이 집단 정체감을 높여주는 매우 중요하게 작용하여 OCBI를 높이지만, 긍정적 집단분위기 인식이 높을 때는 개인의 긍정적 정서성향이 수행하는 역할이 긍정적 집단 분위기 인식의 역할과 중복되어 대체된다는 연구 시사점을 제공한다.

주요어 : 긍정적 정서성향, 긍정적 집단 분위기 인식, 집단 정체감, 개인 대상 조직시민행동

Abstract Drawing upon research in affect and social identity theory, this study examines when and how an individual's trait positive affect (TPA) exerts a significant effect on the person's organizational citizenship behavior directed toward individuals (OCBI). A moderated mediation model was tested by using the data of 293 employees nested in 66 work groups. Results demonstrate that the indirect effect of TPA on OCBI mediated by group identification (GI) is significantly positive only when perceived group positive affect (PGPA) is low, highlighting the substituting role of PGPA in the relationship between TPA and GI. The significant conditional indirect effects at the low level of PGPA suggest that TPA functions as significant, affective resources for enhancing GI and consequently increasing OCBI of the focal member when PGPA is low. By contrast, TPA's role in enhancing GI becomes redundant when PGPA is high. The current analysis reveals potential complementary functions of TPA and PGPA in explaining subsequent identity cognition and individual behavior.

Key words : Trait Positive Affect, Perceived Group Positive Affect, Group Identification, OCBI

*정회원, 청주대학교 경영학부 (제1저자)

접수일: 2021년 2월 1일, 수정완료일: 2021년 2월 8일
게재확정일: 2021년 2월 16일

Received: February 1, 2021 / Revised: February 8, 2021
Accepted: February 16, 2021

*Corresponding Author: mjkim1@cju.ac.kr
Dept. of Business Administration, Cheongju Univ, Korea

Ⅰ. 서 론

무경계 협업역량이 강조되는 4차 산업혁명 시대에도 조직구성원간 도움행위는 기대만큼 잘 실천되지 않는다 [1]. 평가나 보상 등의 제도적 조정을 통해 조직차원에서 개인 간 도움행위를 관리하거나 강제하려고 시도하더라도 단기적인 효과만 보거나 오히려 구성원들의 자발성을 떨어뜨려 역효과를 가져오기도 한다 [2]. 개인 대상 조직시민행동(organizational citizenship behavior towards individuals, OCBI)은 조직차원에서는 혜택을 가져오지만, 이타적 행위를 수행하는 개인에게는 이기적인 구성원들에게 이용당하거나 자신이 손해를 볼 수도 있는 위험을 수반하기 때문에, 조직 차원의 제도적 관리로 개인의 OCBI를 장려하기는 어렵다. 때문에 사회적 교환의 손익을 머릿속으로 계산하는 상호호혜성 규범보다는 정서적 공감과 감정이입이 OCBI를 더 잘 예측해준다 [3].

조직시민행동(organizational citizenship behavior, OCB)의 선행요인으로 정서가 주목받으면서, 긍정적 정서와 OCB의 정적관계가 다수의 실증연구에서 지지되었다 [4, 5]. 그러나 정서적 성향과 같은 개인의 성격요인은 원격(distal) 요인이기 때문에 행동으로 바로 이어지기 보다는 행동을 야기하는 인지적 동기부여 과정을 거치게 되는데, 긍정적 정서가 어떤 경로를 거쳐 OCBI에 영향을 미치는지 그 메커니즘에 대한 연구는 부족한 실정이다. 이에 본 연구는 긍정적 정서성향이 OCBI로 이어지게 하는 인지적 동기부여 과정으로 구성원의 정체성 인식에 주목한다. 또한, 본 연구는 긍정적 정서성향이 OCBI로 이어지게 하는 인지적 동기부여 프로세스 상에 정서적 상황요인이 어떻게 영향을 미치는지 살펴본다. 긍정적 정서성향을 가진 구성원이라고 해서 언제나 일관성 있게 인지적으로 동기부여되거나 타인에게 도움행동을 베푸는 것은 아니므로, 긍정적 정서를 지닌 개인이 OCBI를 적극 실천하게 만드는 상황요인을 파악할 필요가 있다.

본 논문은 제1저자의 박사학위논문 및 관련 연구들의 후속연구로서의 성격을 지닌다 [6-8]. 보다 구체적으로, 본 연구는 집단의 긍정적 분위기에 대한 개인의 주관적 인식(perceived group positive affect, PGPA)을 조절변수로 살펴본다는 점에서 제1저자의 다른 선행연구들과 차별화된다. 선행연구들이 조절변수로 주목하는 집단수준의 변수(긍정적 정서의 평균값, 표준편차, 리더의 정서관리 행동에 대한 구성원들 인식의 평균값)나 동일 업무집단에 속한 다른 구성원들과의 정서적 차이(affective dissimilarity)와 같은 객관적인 수치나 구성원들의 공유된 인식도 중요하지만, 개인의 주관적 인식 또한 그 개인의 태도 및 행동에 중요한 영향을 미치기 때문이다. 결론적으로, 본 연구는 구성원의 긍정적 정서성향이 OCBI로 발현되기 전에 거치게 되는 개인의 인지적 동기부여 메커니즘으로 집단 정체감을 살펴보고, 그 메커니즘의 상황의존성을 드러내는 상황변수로서 업무집단의 긍정적 정서 분위기에 대한 개인의 인식을 살펴보고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경 및 가설

1. 긍정적 정서성향과 개인 대상 조직시민행동

조직시민행동(OCB)이란 '직무 요구사항을 넘어서는 재량적 직무행동'이라고 정의될 수 있다 [9]. OCB는 주로 사회적 교환 이론 관점에서 연구되었지만, 보다 최근에는 정서적 관점에서 새로이 조망되고 있다 [10, 11]. 특히, 개인 대상 조직시민행동(OCBI)의 경우 조직 대상 조직시민행동(OCBO)보다 정서의 영향을 더 많이 받는 것으로 연구되었다 [3, 12]. OCBO는 조직과 구성원 사이에 사회적 교환의 균형을 유지하기 위해 머리로 계산하는 것이라면, OCBI는 덜 계산적이고, 정서적 동기로 인해 행해지는 경향이 있기 때문이다 [13].

정서(affect)란 일시적인 감정과 기분을 포함한 포괄적인 용어인데, 본 연구에서는 안정적이고 지속성이 높은 개인의 성격적 특성인 정서적 성향(trait affect), 특히 긍정적 정서성향(trait positive affect, TPA)에 초점을 맞춘다. 긍정적 정서 상태(state affect) 역시 OCB와 정적 관계를 가지는 것으로 조사되었으나 [14-17], 기업 현장을 대상으로 한 횡단연구에서 직무성과의 선행요인을 파악하려는 본 연구의 목적에는 TPA가 더 적합하다고 판단하였다.

선행연구에서 TPA와 OCB의 정적 관계는 대체로 지지되었다 [4, 5]. TPA가 높은 사람은 통제감, 즉 자신이 처해있는 환경을 지배할 수 있는 자신의 능력 및 자신이 타인을 도울 수 있는 여력을 더 높게 평가함으로써 개인과 조직 대상 도움행위를 더 많이 하는 것으로 조사되었

다 [4]. 또한 위험에 대한 회피나 억제 동기를 가지는 부정적 정서성향과는 달리, TPA가 높은 개인은 이타적 행위를 수행할 때 수반되는 위험(타인에게 이용당하거나 자신이 손해를 볼 수도 있는 위험)을 낮게 평가하고 접근동기를 가지고 위험감수를 기꺼이 하기 때문에 OCB를 더 많이 하는 경향을 보인다 [18]. 선행연구에 기초해서, 본 연구는 TPA가 높은 개인이 OCBI를 더 많이 실천할 것이라고 가정한다.

가설1: TPA와 OCBI는 정(+)의 관계를 보일 것이다.

2. 집단정체감의 매개역할

OCB의 선행요인으로서 TPA가 최근 주목을 받아왔음에도 불구하고, 이 두 변수 사이의 매개 메커니즘에 대한 연구는 부족한 실정이다. 정서적 성향과 직무 성과에 관한 메타연구에 의하면, TPA와 OCB를 매개해주는 요인으로 3가지 요인(직무만족, 공정성, 스트레스)이 연구되었고, 이 중 직무만족의 간접효과가 큰 것으로 조사되었다 [4]. 다만, Kaplan의 메타연구에서는 OCBO와 OCBI를 구분하지 않아서, OCBI로 가는 차별화된 매개 프로세스가 더 연구되어야 할 것으로 보인다.

본 연구에서는 사회 정체성 이론(Social Identity Theory, SIT)에 근거하여, TPA와 OCBI의 관계를 집단정체감(group identification, GI)이 매개할 것으로 가정한다. TPA는 행동 활성화 체계(behavioral activation system, BAS)로서 개인의 정체성 인식에 영향을 미친다 [4]. TPA가 높은 개인은 접근동기를 가지고 보다 포괄적으로 세계를 인식을 하는 경향이 있어서, 스스로가 더 큰 집단에 속해있고 타인과 더 상호의존적인 관계를 맺고 있다고 인식한다 [19]. 따라서 TPA가 높은 구성원일수록 자신을 집단과 동일시하는 GI가 더 높을 것으로 예상된다.

또한, SIT [20]의 논리에 의하면, 구성원이 높은 GI를 가지게 되면, 자아 정체감 및 자존감의 근거를 집단에의 소속감(membership)에서 찾게 되므로, 집단과 공동운명의식을 공유하게 된다 [21, 22]. 집단의 성공과 실패를 자신의 성공과 실패로 여기므로, 조직의 성공에 도움이 된다면 자신의 직무범위를 넘어서더라도 기꺼이 협조적 행동을 하게 되고 [23], 타인을 돕는 행위를 통해 만족감과 성취감을 느끼게 된다 [24].

종합적으로, 본 연구는 TPA가 GI를 형성함으로써 간접적으로 OCBI를 예측할 것이라고 가정한다. TPA는 접근동기로서, 자아개념을 보다 포괄적으로 하면서 스스로를 집단과 동일시하는 GI를 높이게 된다. 또한 강한 GI를 가진 개인은 조직과 공동운명의식을 공유하면서 개인 대상 도움행위를 자발적으로 하게 된다. 따라서, 본 논문은 TPA가 GI를 경유하여 OCBI에 정적 간접효과를 줄 것이라고 가정한다.

가설2: GI는 TPA와 OCBI의 관계를 매개할 것이다.

3. 긍정적 집단 분위기 인식의 조절효과

개인은 사회적 비교를 통해 스스로의 태도 및 행동을 조정하므로, 자신이 속한 작업집단의 정서적 분위기 역시 개인에게 많은 영향을 미치게 된다. 긍정적 집단 분위기(group positive affect, GPA)는 집단 내에서 구성원들이 동질적으로 보이는 긍정적 정서 반응을 의미하는데, 집단의 일원으로 함께 일하면서 공유하는 정서적 경험이 쌓이면서 자연스럽게 형성하게 되는 집단 특유의 정서적 분위기라고 볼 수 있다 [25]. GPA는 다양한 직무성과에 긍정적인 주효과를 가지는데, 특히 집단 정체감 및 팀 협력행위에 정적 효과를 가지는 것으로 보고되었다 [26].

GPA가 집단 정체감에 정적 주효과를 가지는 것으로 나타났으나, GPA의 조절효과는 이와는 다른 양상으로 나타나리라 예상된다. 예를 들어, 집단의 긍정적 정서성향(group trait positive affect, GTP)이 TPA-OCB 관계를 교차수준에서 조절할 것으로 가정한 연구에서는 GTP의 부적 조절효과가 보고되었다 [27]. GTP는 구성원들의 TPA를 산술평균한 값으로, 구성원들 간 정서적 동질성(수렴성)을 전제하지 않는다는 면에서 GPA와 차이가 있는 개념인데, 상황강도이론(situational strength theory, [28])을 토대로, 약한 GTP는 약한 상황으로 작용해서 개인의 정서적 성향이 더 자유롭게 발휘된 것이라고 결과가 해석되었다. [8]은 직접적으로 GPA의 조절효과를 보지는 않지만, 집단 정서를 잘 관리할 수 있는 리더의 정서지능(emotional intelligence, EI)을 집단수준의 조절변수로 보면서 리더의 EI가 가지는 대체효과를 검증한다. 연구결과, 리더의 EI가 정서적 적합성 인식에 가장 큰 도움을 줄 수 있는 상황은 긍정적 집단 분위기가 낮은 상황인 것으로 나타났는데, 이를 지배 상보성 이론(dominance

complementarity framework, [29])으로 설명한다. 즉, 긍정적 집단 분위기나 리더의 EI 중 하나면 정서적 적합성 인식에 충분하다는 것이다.

이러한 흐름과 일맥상통하게, 본 연구에서도 긍정적 집단 분위기 인식(PGPA)의 대체효과를 가정한다. 개인의 TPA가 GI에 미치는 정적 효과는 PGPA에 의해 강화되는 것이 아니라 대체될 것이다. 먼저 상황강도이론의 관점에서 보면, PGPA가 강한 상황(strong situation)으로 작용하게 되면 개인의 TPA가 발휘될 여지가 줄어들기 때문이다. 또한, 지배 상보성 이론 관점에서 보면, GI의 형성에 굳이 TPA와 PGPA가 모두 필요하지 않고, 둘 중 하나만 있으면 충분하기 때문에 둘 다 작용할 경우 과잉 상황이 되어 부적 조절을 하게 된다. 이러한 논리를 토대로 다음의 가설을 제시한다.

가설3: PGPA는 TPA와 GI의 관계를 조절할 것이다. 보다 구체적으로, PGPA가 높을 때보다는 낮을 때, TPA가 GI와 더 강한 정적 관계를 가질 것이다.

4. 긍정적 집단 분위기 인식에 따른 조절된 매개효과

본 연구에서는 특별한 상황요인이 부재할 경우, TPA가 GI를 형성함으로써 전반적으로 OCBI에 정적 효과를 미치지만, PGPA를 상황요인으로 고려하면 TPA와 GI의 관계를 PGPA가 부(-)적 조절하는 것으로 가정하였다. 가설3을 더 확장시켜서, TPA가 GI를 경유하여 OCBI에 미치는 정적 효과는 PGPA의 수준에 따라서 달라질 것이라고 가정한다. 즉, TPA가 GI를 거쳐서 OCBI에 미치는 간접 효과는 PGPA에 의해 조절되어, PGPA가 높을 때는 TPA가 GI에 추가적으로 기여할 여지는 제한적인 반면, PGPA가 낮을 때는 TPA가 GI에 더 강한 영향을 미칠 수 있을 것이다. 결론적으로, 다음과 같은 조절된 매개 가설을 제안한다.

가설4: PGPA는 TPA가 GI를 경유하여 OCBI에 미치는 간접 효과를 조절할 것이다. 보다 구체적으로, PGPA가 높을 때보다는 낮을 때, TPA가 OCBI에 미치는 정적 간접효과는 더 강해질 것이다.

지금까지 제시된 가설들을 반영한 전체적인 연구모형은 아래 그림 1에 제시하였다. 그림1은 TPA가 GI를 거쳐 OCBI에 간접적인 영향을 미치는 과정에서 PGPA가 TPA와 GI의 관계를 조절하는 것을 보여준다. 나이, 근속년수, 성별, 회사는 통제변수임을 그림에 나타내었다.

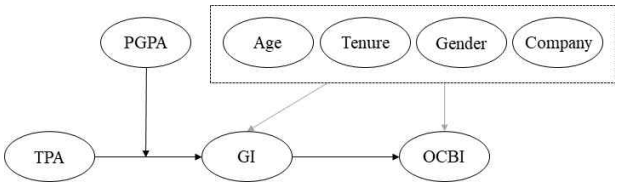

그림 1. 연구모형
Figure 1. Research model

III. 연구방법

1. 자료의 조사

팀제를 운영하는 국내 기업 네 곳에서 2013년 5월에 2주간 설문을 진행하였다. 응답자는 다양한 직무군(영업, 인적자원관리, 재무, 연구개발, 생산, 품질 관리 등)에 종사하고 있었다. 68개 팀의 팀장에게는 상사설문을, 459명의 팀원에게는 팀원설문을 배포했는데, 불성실 응답을 제외하고 최종 샘플은 66개 팀의 293명 (64% 응답률)으로 구성되었다. 응답자의 교육 수준은 고졸(10.9%), 전문대졸(41%), 대졸(41.3%), 대학원졸(5.1%)이었고, 직위는 사원(21.8%), 주임(21.2%), 대리(28.3%), 과장(24.6%), 차장급 이상(4.1%)으로 나타났다. 팀원의 평균 근속년수는 4.63년(SD = 3.70), 평균연령은 33.03년 (SD = 5.13), 여성의 비율은 12.6%로 나타났다.

2. 변수의 측정

본 연구에 사용된 변수는 다음과 같다. 통제 변수를 제외한 나머지 4개의 연구 변수를 측정하기 위해 리커트 척도(1 = 전혀 아니다, 6 = 매우 그렇다)가 사용되었다.

1) 긍정적 정서성향

본 변수는 PANAS(Positive and Negative Affect Schedule, [30])의 10개 문항(α = 0.91)으로 측정하였다. 문항은 다음과 같다: “다음의 문구가 귀하의 일반적인 평소 감정 상태를 얼마나 잘 나타내는지 답해 주십시오. (1) 흥미를 느낀다. (2)신이 나고 기쁘다. (3) 강인하다 (4) 열

정적이다 (5) 스스로가 자랑스럽다 (6) 고무되고 용기를 얻는다 (7) 확고하고 단호하다 (8) 예리하고 주의 깊다 (9)활발하고 적극적이다 (10) 기민하다."

2) 긍정적 집단 분위기 인식

1)과 마찬가지로 PANAS [30]의 10개 문항(α = 0.95)을 준거 이동(referent shift)을 하여 활용하였다. 문항을 '귀하'에서 '팀'으로 변경하여 다음과 같이 질문하였다: "팀에서 함께 일하면서 팀원들과 평소에 어떤 느낌을 공유하는지 생각하면서 아래의 질문에 응답해 주십시오."

3) 집단 정체감

본 변수의 측정을 위해 [31]의 3개 문항(α = 0.91)을 사용하였다. 문항은 다음과 같다: "나는 우리 팀에 속해있다고 느낀다," "나는 우리 팀에 잘 융화되었다고 느낀다," "나는 우리 팀에 소속감을 느낀다."

4) 개인 대상 조직시민행동

[32]의 네 문항(α = 0.91)으로 상사에게서 측정하였다. 문항은 다음과 같다: "이 팀원은 결근한 동료의 일을 도와준다," "이 팀원은 동료들의 안녕에 개인적인 관심을 가지고 신경을 써준다," "이 팀원은 과다한 업무로 고생하는 동료를 기꺼이 도와준다," "이 팀원은 신입사원이 업무에 빠르게 적응할 수 있도록 자발적으로 도움을 준다."

5) 통제변수

가설검증 결과의 타당성을 높이기 위해 연구변수 외에도 나이, 근속년수, 성별, 기업(4개의 다른 조직에서 얻은 샘플이므로 조직성격 통제)의 네 개의 통제변수를 포함하여 분석했다.

IV. 결과

각 변수들 간의 상관계수 및 평균과 표준편차 등은 표 1에 제시하였다. 표 1에 보인 바와 같이, 통제변수 중에서 근속년수, 성별, 회사3은 PGPA와 음(-)의 상관관계를, 회사1은 양(+)의 상관관계를 보였다. OCBI와의 관계에서 회사1은 양(+)의 상관관계를, 회사3은 음(-)의 상관관계를 보였다. TPA는 GI, PGPA와 양(+)의 상관관계를, GI는 PGPA, OCBI와 양(+)의 상관관계를 나타냈다.

표 1. 상관관계 분석표
Table 1. Means, standard deviations, and correlations

Variables	Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Age	33.03	5.13	--									
2. Tenure	4.64	3.70	0.47**	--								
3. Gender[a]	0.13	0.33	-0.28**	-0.05	--							
4. Company1	0.63	0.48	-0.22**	-0.20**	-0.01	--						
5. Company2	0.09	0.29	0.24**	0.48**	-0.08	-0.41**	--					
6. Company3	0.21	0.41	0.07	-0.21**	0.00	-0.68**	-0.16**	--				
7. TPA	3.86	0.80	0.10	-0.08	-0.01	0.05	-0.02	-0.02	--			
8. GI	4.53	0.97	0.04	-0.02	-0.11	-0.07	-0.00	0.08	0.41**	--		
9. PGPA	3.69	0.88	0.02	-0.14*	-0.13*	0.16**	-0.06	-0.14*	0.66**	0.52**	--	
10. OCBI	4.22	0.81	0.07	0.05	-0.03	0.17**	-0.06	-0.14*	0.10	0.13*	0.08	--

Note. + p< 0.10; * p< 0.05; ** p< 0.01.
a. 0 = male; 1 = female.
TPA = Trait Positive Affect; GI = Group Identification;
PGPA = Perceived Group Positive Affect;
OCBI = Organizational Citizenship Behavior toward Individuals

직접효과 모델을 검증하기 위해 OLS 회귀분석을 실시하였다. 가설1은 TPA의 OCBI에 대한 직접적 정(+)의 영향을 가정했는데, 분석 결과 직접효과는 한계적으로 유의하게 나타나면서($\beta = 0.10$, $p < 0.10$) 가설 1을 약하게 지지했다.

가설 2, 3, 4는 SPSS PROCESS macro [33]를 사용해서 매개효과를 검증하였고, 결과는 아래 표 2와 같다.

표 2. GI의 매개효과
Table 2. Mediating role of GI

	GI			OCBI		
	β	S. E.	t	β	S. E.	t
상수	0.68	0.45	1.50	-0.79	0.49	-1.60
TPA	0.41***	0.05	7.52	0.04	0.06	0.69
GI				0.13*	0.07	2.01

Note. * p< 0.05; *** p< 0.001.
TPA = Trait Positive Affect; GI = Group Identification;
OCBI = Organizational Citizenship Behavior toward Individuals

가설2는 집단 정체감이 TPA와 OCBI 간의 관계를 매개할 것이라고 가정하였는데, 표 2에서 나타낸 바와 같이, TPA는 GI와 유의한 정(+)의 관계($\beta = 0.41$, $p < 0.001$)를, GI는 OCBI와 유의한 정(+)의 관계($\beta = 0.13$, $p < 0.05$)를 가지는 것으로 나타났다.

GI의 매개효과의 유의성을 검증하기 위해 부트스트래핑(bootstrapping)을 실시한 결과(10,000회, 95% 유의수준), 아래 표 3과 같이 정체감의 매개효과에 관한 가설2는 지지되었다.

표 3. TPA의 OCBI에 대한 간접효과
Table 3. Indirect effect of TPA on OCBI

	Effect	Boot SE	95% bias-corrected CI
GI	0.0538	0.0283	(0.0079 0.1191)

Note. Bootstrap sample = 10,000.
TPA = Trait Positive Affect; GI = Group Identification;
OCBI = Organizational Citizenship Behavior toward Individuals

분석결과, TPA의 OCBI에 대한 간접효과가 0.0538이고 부스트래핑 표준오차가 0.0283으로 나타났다. 이 때 95% 신뢰구간 내에 0을 포함하지 않아 GI의 매개효과가 유의하게 나타났다.

가설3은 PGPA의 조절효과에 관한 가설로, 아래의 표 4에 제시된 것처럼 상호작용항이 유의하게 나타나 지지되었다.

표 4. TPA의 GI에 대한 직접효과 조절
Table 4. Moderated direct effects of TPA on GI

	β	S. E.	t	95% bias-corrected CI
상수	0.0810	0.0576	1.4057	(-0.0324 0.1944)
TPA	0.0833	0.0673	1.2383	(-0.0492 0.2158)
PGPA	0.5341	0.0721	7.4111	(0.3922 0.6760)
상호작용	-0.1131	0.0465	-2.4336	(-0.2045 -0.0216)

Note. Bootstrap sample = 10,000.
TPA = Trait Positive Affect; GI = Group Identification;
PGPA = Perceived Group Positive Affect

TPA와 PGPA의 상호작용항은 GI에 대한 직접효과가 -0.1131이고 부스트래핑 표준오차가 0.0465로 나타났다. 이 때 95% 신뢰구간 내에 0을 포함하지 않아 부(-)의 조절효과가 유의미한 것으로 나타났다.

또한 단순기울기 검증을 통해 PGPA의 조절효과를 추가적으로 분석하여 그림 2에 그래프로 제시하였다.

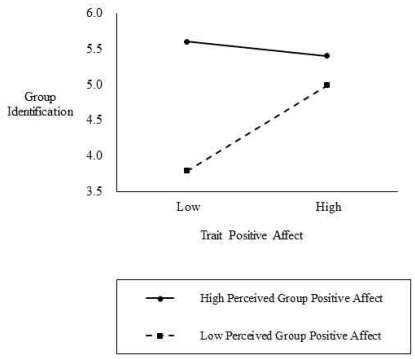

그림 2. 긍정적 집단 분위기 인식에 의한 조절
Figure 2. Moderation by Perceived Group Positive Affect

PGPA 평균값의 +/- 1 SD를 기준으로 표본을 하위집단(고/저)으로 구분하고, 각 하위집단에서 TPA와 GI의 관계를 살펴보았다. 그 결과, PGPA가 낮은 집단에서만 TPA와 GI가 유의미한 정(+)의 관계(β = 0.24, $p < 0.05$) 를 가지는 것으로 나타났다.

가설4는 조절된 매개 가설로, PGPA의 조건값에 따라 TPA가 GI를 경유하여 OCBI에 미치는 간접효과가 달라지는지 검증하였다. 전체적인 조절된 매개효과를 통합된 형태로 검증하기 위해 PROCESS 절차를 적용하였고 그 결과를 아래 표 5에 제시했다 [33].

표 5. TPA의 OCBI에 대한 간접효과 조절
Table 5. Moderated indirect effects of TPA on OCBI

IV	MV	DV	ML	Effect	Boot SE	95% bias-corrected CI
TPA	GI	OCBI	PGPA 저	0.0255	0.0197	(0.0005 0.0811)
			중	0.0108	0.0145	(-0.0073 0.0531)
			고	-0.0039	0.0148	(-0.0382 0.0236)

Note. Bootstrap sample = 10,000.
IV = Independent Variable; MV = Mediating Variable;
DV = Dependent Variable; ML = Moderating Level;
TPA = Trait Positive Affect; GI = Group Identification;
PGPA = Perceived Group Positive Affect;
OCBI = Organizational Citizenshp Behavior towards Individuals

표 5에 나타난 것처럼, PGPA 값이 낮을 때만 TPA의 OCBI에 대한 간접효과가 유의했으며, 간접효과는 0.0255, 부스트래핑 표준오차는 0.0197로 나타났다. 즉, PGPA가 낮을 때, TPA는 구성원의 GI를 높여주는 매우 중요한 개인 자질로 작용하여 OCBI를 제고하지만, PGPA가 높을 때는 TPA의 역할이 중복되어 의미가 없어지고, PGPA만으로도 집단 정체감을 높이는 데 충분하다는 시사점을 제공하였다.

V. 결 론

4차 산업혁명 시대에 협업의 중요성이 더욱 커지면서, 조직구성원들의 자발적 도움행동을 증진시키기 위한 조직 차원의 제도적 조정이 활발히 진행되고 있다. 그러나 조직구성원들의 자발적 도움행동이 일어나게 되는 메커니즘을 제대로 이해하지 못한 채 평가나 보상 등의 제도를 통해 자발성을 강제한다면 오히려 역효과만 볼 수도 있다. 주로 사회적 교환 이론 관점에 치우쳐 있는 선행연구들과는 달리, 본 연구는 OCBI의 주된 선행요인으로 정

서적 요인에 주목했다. 정서적 공감과 감정이입이 있어야만 사회적 교환의 손익이 불확실한 상황에서도 구성원들이 자발적으로 동료를 돕게 되기 때문이다. 또한 정서가 도움행동으로 이어지는 과정에서 집단 정체감의 매개효과와 긍정적 집단 분위기 인식의 조절효과를 규명함으로써, 조직 내 긍정적 분위기를 만드는 것이 구성원들의 집단 정체감 및 조직 전체의 협력을 증진시킨다는 결론을 도출하였다.

References

[1] Haas M and Mortensen M., “The Secrets of Great Teamwork,” Harvard Business Review (HBR), Vol. 94, No. 6, pp. 70-76, June 2016.

[2] Miyoung Park., “Mediating Effect of Psychological Empowerment on the Causal Relationship between High-Performance Work System and Organizational Citizenship Behavior in Social Welfare Organizations,” The International Promotion Agency of Culture Technology (IPACT), Vol. 8, No. 1, pp. 152-156, 2020.

[3] K. Lee and N. J. Allen., "Organizational Citizenship Behavior and Workplace Deviance: The Role of Affect and Cognitions," Journal of Applied Psychology (JAP), Vol. 87, No. 1, pp. 131-142, 2002.

[4] Seth Kaplan, Jill C. Bradley, Joseph N. Luchman, and Douglas Haynes., "On the role of positive and negative affectivity in job performance: A meta-analytic investigation," Journal of Applied Psychology, Vol. 94, No. 1, pp162-176, 2009. doi: 10.1037/a0013115.

[5] Kristen M. Shockley, Dan Ispas, Michael E. Rossi, and Edward L. Levine., "A Meta-Analytic Investigation of the Relationship Between State Affect, Discrete Emotions, and Job Performance," Human Performance, Vol. 25, No. 5, pp. 377-411, 2012. doi: 10.1080/08959285.2012.721832.

[6] Kim, M. J., Affective Dissimilarity and Individual Peroformance in Work Groups, Ph.D. Thesis. Seoul National University, Seoul, Korea, 2014.

[7] M. J. Kim., "The Effects of Trait Positive Affect on Autonomy and Task Cohesion: The Moderating Roles of Individual Affective Dissimilarity and Group Affective Diversity," Seoul Journal of Business, Vol. 22, No. 2, pp. 79-105, 2016.

[8] M. J. Kim., "Group Positive Affect and Group-level Organizational Citizenship Behavior: Investigating the Substituting Role of Leader Emotional Intelligence and the Mediating Role of Affective Fit Perception," Seoul Journal of Business, Vol. 24, No. 1, pp. 57-76, 2018.

[9] D. Organ, Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrom, Lexington Books, pp. 4, 1988.

[10] N. Frijda, The laws of emotion, Erlbaum, 2007.

[11] Jeffrey R. Spence, D. Lance Ferris, Douglas J. Brown, and Daniel Heller, "Understanding daily citizenship behaviors: A social comparison perspective," Journal of Organizational Behavior, Vol. 32, No. 4, pp. 547-571, 2011. doi: 10.1002/job.738.

[12] Sam-Joo Lee, and Sang-Hyuk Park, “The Effect of Modern Leadership Style on Organizational Effectiveness : Focusing on Army Commander’s Leadership,” The Journal of the Convergence on Culture Technology (JCCT), Vol. 6, No. 1, pp.201-207, February 2020.

[13] Brent J. Lyons and Brent A. Scott, "Integrating social exchange and affective explanations for the receipt of help and harm: A social network approach," Organizational Behavior and Human Decision Processes, Vol. 117, No. 1, pp. 66-79, 2012. doi: 10.1016/j.obhdp.2011.10.002.

[14] Reeshad S. Dalal, Holly Lam, Howard M. Weiss, Eric R. Welch, and Charles L. Hulin, "A within-person approach to work behavior and performance: concurrent and lagged citizenship-counterproductivity associations, and dynamic relationships with affect and overall job performance," Academy of Management Journal, Vol. 52, No. 5, pp.1051-1066, 2009. doi: 10.5465/amj.2009.44636148.

[15] J. M. George, "State or trait: Effects of positive mood on prosocial behaviors at work," Journal of Applied Psychology, Vol. 76, pp. 299-307, 1991.

[16] J. M. Illies, R., B. A. Scott, and T. A. Judge, "The interactive effects of personal traits and experienced states on intraindividual patterns of citizenship behaivor," Academy of Management Journal, Vol. 49, pp. 561-574, 2006.

[17] Paul E. Spector and Suzy Fox, "An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior," Human Resource Management Review, Vo. 12, No. 2, pp.

269, 2002.

[18] Paul E. Watson, D., D. Wiese, J. Vaidya, and A. E. Tellegen, "The two general activation systems of affect: Structual findings, evolutioanry considerations, and psychobiological evidence," Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 76, pp. 820-838, 1999.

[19] Ravit Nussinson, Michael Hafner, Beate Seibt, Fritz Strack, and Yaacov Trope, "Approach/Avoidance Orientations Affect Self-Construal and Identification with In-group," Self Identity, Vol. 11, No. 2, pp. 255-272, 2012. doi: 10.1080/15298868.2011.559044.

[20] B. E. Ashforth and F. Mael, "Social identity theory and the organization," Academy of Management Review, Vol. 14, pp., 20-39, 1989.

[21] B. E. Ashforth and R. H. Humphrey, "Emotional labor in service roles: The influence of identity," The Academy of Management Review, Vol. 18, No. 1, pp. 88 - 115, 1993.

[22] F. A. Mael and B. E. Ashforth, "Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification," Journal of Organizational Behavior, Vol. 13, pp. 103-123, 1992.

[23] Herman H. M. Tse and Warren C. K. Chiu, "Transformational leadership and job performance: A social identity perspective," Journal of Business Research, Vol. 67, No. 1, pp. 2827-2835, 2014. doi: http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2012.07.018.

[24] D. L. Turnipseed and A. Rassuli, "Performance Perceptions of Organizational Citizenship Behaviours at Work: A Bi-Level Study among Managers and Employees," British Journal of Management, Vol. 16, No. 3, pp. 231 - 244, 2005. doi: https://doi.org/10.1111/j.1467-8551.2005.00456.x.

[25] J. M.George, "Group affective tone," In Handbook of work group psychology edited by M. A. West, Wiley, 1996.

[26] C. P. Lin, H. He, Y. Baruch, and B.E. Ashforth, "The Effect of Team Affective Tone on Team Performance: The Roles of Team Identification and Team Cooperation," Hum Resour Manage, Vol. 56, pp. 931-952, 2017. doi: https://doi.org/10.1002/hrm.21810

[27] Sun Young Kim, Yuhyung Shin, and Min Soo Kim, "Cross-level interactions of individual trait positive affect, group trait positive affect, and group positive affect diversity," Asian Journal of Social Psychology, Vol. 16, No. 3, pp. 197-206, 2013. doi: 10.1111/ajsp.12008.

[28] W. Mischel, "Towards a cognitive social model learning reconceptualization of personality," In Interactional Psychology and Personality, edited by N. S. Endler and D. Magnusson, pp. 166 - 207, Wiley, 1976.

[29] A. M. Grant, F. Gino, and D. A. Hofmann, "Reversing the extraverted leadership advantage: The role of employee proactivity," Academy of Management Journal, Vol. 54, No. 3, pp. 528-550, 2011.

[30] A. M. Watson, David, Lee A. Clark, and Auke Tellegen, "Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales," Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 54, No. 6, pp. 1063-1070, 1988. doi: 10.1037/0022-3514.54.6.1063.

[31] A. M. Sheldon, K. M., and B. A. Bettencourt, "Psychologial needs and subjective well-being in social groups," British Journal of Social Psychology, Vol. 41, pp. 25-38, 2002.

[32] A. M. Williams, Larry J., and Stella E. Anderson, "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors," Journal of Management, Vol. 17, No. 3, pp. 601-617, 1991. doi: 10.1177/014920639101700305.

[33] A. M. Hayes, Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach, The Guilford Press, 2013.

※ 이 논문은 2019-2021학년도에 청주대학교 경영경제연구소가 지원한 학술연구조성비 (특별연구과제)의 지원에 의해 연구되었습니다.