

조직을 둘러싼 업무환경의 변화로 인해 조직시민행동과 같은 직무 외 업무의 중요성이 강조되고 있다. 사회가 복잡해지고 경쟁이 심화됨에 따라 단순하고 반복적인 개인과업 위주에서 복합적이고 구성원 간 상호작용이 요구되는 업무가 증가하였기 때문이다(Harrison, Johns, & Martocchio, 2000). 또한 이전에는 개인의 결과물에 초점을 맞추어서 수량화 할 수 있는 성과 중심으로 수행을 정의하였으나(Organ & McFall, 2004), 직무상 행동만으로 직무성이나 조직유효성을 충분히 설명할 수 없다는 인식을 가지게 됨으로써(송경수, 최만기, 박봉규, 1999), 수행을 정의할 때 조직시민행동을 고려하게 되었다.

조직시민행동은 맥락수행, 직무 외 행동, 친사회적 조직행동 등 여러 가지 명칭으로 불리며 각 개념마다 비슷하거나 서로 다른 요인들로 구성되어 있다. 학자들 간 사용하는 명칭에 따라서 의미하는 바가 조금씩 달라지는 위와 같은 개념들은 몇 개의 범주로 나누어서 볼 때에 의미하는 바가 명확해질 것이다. 본 연구에서는 조직시민행동을 나타내는 여러 개념들을 요인과 문항별로 나누어서 대인지향, 조직지향, 변화지향의 세 가지 차원으로 재분류한 후 메타분석을 실시하였다. 메타분석은 연구들에서 나타나는 증거들을 결합하기 위한 양적 방법으로서(Hedges & Olkin, 1985), 기존에 독립적으로 수행되어 서로 다른 효과 크기와 결과를 보이는 개별연구들을 종합하는 것이다. 조직시민행동의 선행변수로서 성격과 직무만족을 선정하여, 성격과 조직시민행동 간 상관관계를 메타분석을 통해 탐색하였고 메타분석을 활용한 회귀분석으로 직무만족의 중개효과(좁은 의미의 매개효과)¹⁾를 검증하

1) 'mediation effect(매개효과)'의 용어가 서구 문헌들

였다.

성격이 조직시민행동의 선행변수가 될 수 있는 것은 개인의 다양한 행동을 예측할 수 있는 안정된 특질(trait)이기 때문이다. 조직에서 필요한 결과물을 얻기 위해서는 어떻게 사람들을 조직하고 다룰 것인가를 연구해야 한다(Organ & McFall, 2004). 성격요인은 개인의 행동에 영향을 미치는 근본적인 또는 원격적인 개인차원의 변수이고(Borman, Hanson, & Hedge, 1997), 다른 변수에 비해 안정적이라는 특성으로 인해 예측변수로 많이 활용되고 있다(이주일, 민경환, 1995). 직무상 비구조화된 부분이 증가함으로 인해 업무를 수행하는데 개인의 재량이나 권한이 증가하고, 그에 따라 원격 변수인 성격은 직무상 명세화의 정도가 상대적으로 낮은 재량이나 권한의 사용 경향에 중요한 효과를 미친다. 결과로 성격요인은 개인이 습득하는 맥락적인 습관, 기술, 그리고 지식의 종류와 양을 예측한다(Motowidlo, Borman, & Schmit, 1997). 그러나, 조직시민행동을 예측하는 변수로서 성격은 근접 요인이라기보다는 비교적 원격적으로 효과를 미치기 때문에 보다 정교한 설명을 위해서는 성격요

에서 크게 두 가지 방식으로 사용되고 있다. 첫째는, 'moderation effect(조절효과)', 'intervening effect(중개효과)', 'spurious effect(제3변수 효과)'의 경우에 특별히 어느 것을 가리키는지 구분하지 않고 'mediation effect'로 사용되는 경우이고, 둘째는, 'intervening effect'만을 가리키는데 'mediation effect'가 사용되는 경우이다. 두 경우 모두 매개효과로 번역이 된다. 독자는 문맥을 보고 넓은 의미의 매개효과인지 좁은 의미의 그것인지 파악해야 한다. 본 논문에서는 좁은 의미의 '매개효과'를 분명히 하고자 '중개효과'를 선택하여 사용하기로 하였다. 즉, A→B→C에서 B는 중개변수(좁은 의미의 매개변수)이고, A의 효과를 C에 중개(좁은 의미의 매개)하는 기능을 한다.

인의 효과를 조직시민행동에 전해주는 중개변수가 필요하다.

본 연구에서는 직무만족을 성격의 5요인과 조직시민행동을 중개하는 요인으로 보고 분석을 위한 모형을 설정하였다. 성격요인은 개인의 행동을 위한 준비단계로서의 태도에 효과를 미칠 것인데, 그 효과를 조직시민행동에 연계하는 태도변수로서 직무만족을 들 수 있다. 최근에 이루어진 메타분석 연구들에서 직무만족은 개인이 가지고 있는 기질적인 측면과 관련됨이 밝혀졌다(Connolly & Viswesvaran, 2000; Judge, Heller, & Mount, 2002). 이는 직무만족을 예측하는데 있어서 조직풍토나 직무특성과 같은 상황적인 요인뿐만 아니라 개인이 가지는 기질적인 측면을 포함하는 경우에 직무만족에 대한 모형의 완성도가 증가함을 의미한다.

또한 직무만족이 조직시민행동을 예측하는 중요한 변수임을 알려주는 증거는 직무만족과 직무성과의 관련성을 검토한 메타분석 연구를 통해 들 수 있다. Organ과 Ryan(1995)은 메타분석을 통해 직무만족이 직무성과의 하위 차원인 역할 내 행동보다 조직시민행동을 더 유용하게 예측하는 변수임을 제시하였다. 즉, 조직시민행동을 예측하는 데는 개인의 기질적인 특성 및 직무만족과 같은 직무에 대한 태도가 중요한 역할을 한다는 차별적인 모형을 제시하고 이를 실증적으로 검증하였다.

본 연구는 성격이 조직시민행동에 대하여 가지는 직접, 간접 효과를 파악함으로써 성격이 어떠한 과정을 거쳐 조직시민행동에 효과를 미치는지를 제시하였다.

이론적 배경

조직시민행동의 개념

조직시민행동은 “자유재량에 따른, 형식적인 보상체계에 의해 직접적이거나 명확하게 인정되지 않는 행동이고, 조직의 효과적인 기능을 전체적으로 촉진하는 행동”(Organ, 1988, p. 4)으로 정의할 수 있다. 조직시민행동과 유사한 의미로 맥락수행이 있는데, 이는 Borman과 Motowidlo(1993)가 제안한 개념으로 공식적으로 자신의 직위가 아니더라도 과업을 자발적으로 수행하고, 직무를 성공적으로 수행하기 위해 열정과 가외의 노력을 계속하고, 동료들을 돕고, 개인적으로 불편하더라도 조직의 규정을 준수하고, 조직의 목표를 옹호하는 다섯 가지의 범주로 이루어져 있다. 즉, 맥락수행은 과업수행과 구별되는 것으로, 기술적인 핵심이 기능하도록 조직적, 사회적, 심리적 환경으로 지원해주는 수행이다(Motowidlo & Van Scotter, 1994).

조직시민행동을 정의한 Organ은 시간이 지남에 따라 개념 정의에 변화를 보였다. 1983년도 연구(Smith, Organ, & Near, 1983)에서는 이타주의와 일반적인 순응 두 개의 요인만 제시하였지만, 1988년도 연구에서는 여기에 예의 행동(courtesy), 스포츠맨십(sportsmanship), 시민으로서의 덕행(civic virtue)을 추가한 다섯 개의 요인을 제시하였다. 1997년도 연구(Organ, 1997)에서는 기존에 자신이 정의한 조직시민행동에 대해서 ‘자유 재량적’ 측면과 ‘계약상 명기되지 않은 보상’ 측면이 논란의 여지가 있음을 인정하고 조직시민행동과 맥락수행이 같음을 주장하였다. 직무특성과 변화하는 산업 환경에 따라 조직시민행동은 역할 내 활동(in-role performance)이 되어서 보상체계에 속하게 될 수도 있기 때문이다. 따라서 중요한 것

은 조직시민행동이나 맥락수행 중 어떠한 명칭을 사용하는 것이 아니라, 용어가 가지고 있는 정의와 측정하고자 하는 행동의 차원임을 알 수 있다(Motowidlo, 2000).

조직시민행동 및 맥락수행과 유사하게 조직에서 협력과 도움을 강조하고 있는 개념으로는 친사회적 조직행동(prosocial behavior, Brief & Motowidlo, 1986), 조직자발성(organizational spontaneity, George & Brief, 1992), 내부 고발(whistle-blowing, Miceli & Near, 1985), 원칙에 입각한 반대(principled organizational dissent, Graham, 1986) 등이 있다. 이러한 개념들은 공통점을 가지고 있으면서도 직무 내, 외의 역할 규정과 행동의 지향점 등에서 차이를 보인다. 유태용과 김도영(2002)의 연구에서는 조직시민행동과 친사회적 조직행동, 조직자발성을 조직에 대한 기능과 역할규정, 금전적 보상여부, 그리고 능동성과 수동성을 기준으로 하여 개념들을 비교하였다. 또한 Van Dyne, Cummings, 및 Parks(1995)는 직무 외 행동을 금지하는(prohibitive)/지지하는(promotive) 측면과 친화적인(affiliative)/도전적인(challenging) 측면으로 구별하여 기존의 연구를 각 범주에 해당하는 사항으로 정리하였다.

이처럼 조직시민행동의 의미를 가지는 직무 외 활동에 대한 개념은 학자들마다 다르게 정의 내려졌고 다양한 명칭으로 불려왔다. 또한 같은 학자에 의해서도 개념의 정의가 시간이 지남에 따라 변화하는 것을 볼 수 있다. 본 연구에서는 용어들이 포함하고 있는 행동적 차원에 대한 정의 및 측정 영역에 관심을 가지고 개념들 간 공통점과 차이점을 기초로 새로운 차원으로 조직화하였다. 이를 위해 위의 명칭들을 조직시민행동으로 통합하여 세 가지 지향별 조직시민행동이라고 명명하였다.

조직시민행동은 이익을 보는 대상에 따라 크게 두 가지 차원으로 나누어 볼 수 있다(Williams & Anderson, 1991). 첫째는 특정한 개인들에게 직접적으로 이익을 주고 이를 통해 조직에 간접적으로 기여하는 조직시민행동으로, 대인지향(OCB-I)이라고 한다. 절근한 동료들 돕거나 다른 동료들에게 친근한 흥미를 가지는 것을 예로 들 수 있다. 둘째는 전반적으로 조직에 이익을 주는 조직시민행동으로, 조직지향(OCB-O)이라고 한다. 구체적으로는 일을 하러 올 수 없을 때 사전에 통보하거나 질서를 유지하기 위한 비공식적인 규칙을 준수하는 것 등이다.

같은 맥락에서 Van Scotter와 Motowidlo(1996)도 맥락수행을 대인관계 촉진(interpersonal facilitation)과 직무헌신(job dedication)의 두 가지 차원으로 나누어 보았다. 대인관계 촉진은 조직의 목표 성취에 기여하는 대인관계 지향적인 행동을 말하고, 직무헌신은 규정을 준수하고 열심히 일하는 등 자기 훈련이 된 행동을 의미한다. 그러나 대인관계 촉진과 조직지향의 직무헌신 안에는 어려움을 극복하기 위해 남들을 격려하거나 도전적인 업무 배정을 요청하는 등의 변화지향적인 요소가 들어가 있다. 또한 직무 외 행동 중에서는 궁극적으로 조직에 이롭게 하기 위한 목적에서 원칙에 의거한 반대를 하거나 발언을 하는 경우도 있다(Van Dyne et al., 1995). 본 연구에서는 이와 같은 요소들을 Chiaburu, Oh, Berry, Li, 및 Gardner(2011)가 제시한 변화지향(OCB-CH) 조직시민행동의 범주라고 하여, 기존의 대인지향과 조직지향 조직시민행동에 또 하나의 범주로 추가하고자 한다.

Chiaburu 등(2011)에 따르면 조직시민행동에서 대인지향과 조직지향 측면은 일에서 사회

적 맥락을 유지하고자 하는 친사회적(prosocial) 측면으로 해석할 수 있고, 변화지향 측면은 긍정적인 변화를 가져오므로써 조직적 측면을 강화하는 전향적 행동(proactive)으로 나타낼 수 있다. 기존 문헌에서 나타나는 대인지향과 조직지향의 측면은 친사회적(prosocial)인 측면만 강조하고 있기 때문에 Chiaburu 등(2011)은 전향적인 행동(proactive)을 조직시민행동의 범주에 추가하였고, 이에 따라 대인지향(OCB-I), 조직지향(OCB-O), 변화지향(OCB-CH)의 세 가지 차원으로 나누어 성격의 5요인과의 관계를 메타분석한 결과 이러한 분류의 조절변수 효과가 유의함을 보였다(Chiaburu et al., 2011).

성격의 5요인

성격은 시간과 상황에 걸쳐 지속적이며 다른 사람과 한 개인을 구분할 수 있게 해주는 특징적인 사고, 감정, 행동양식이다(Phares, 1984). 성격요인은 개인의 행동에 크게 영향을 미치는 근본적인 개인차원의 변수이기 때문에(Borman et al., 1997), 사람들로 이루어진 조직에서 필요한 결과물을 얻기 위해 연구되는 영역이다. 또한 비구조화된 일이 증가함으로 인해 업무를 수행하는데 개인의 권한이 증가한 것도 성격이 조직시민행동의 예측변수가 될 수 있는 근거가 된다. 성격의 5요인을 예측변수로 활용하는 이유 중에 하나는 그것이 사전 참조 방식의(lexically-derived) 성격 연구들 중에서 외적 타당도의 증거를 가지고 있기 때문이다(John, Angleitner, & Ostendorf, 1988). 외적 타당도란 연구결과를 다른 모집단에 적용시켰을 때 일반화가 가능한 것을 말하는데, 성격의 5요인은 다양한 측정방식, 문화, 평가자들에 걸쳐 일반화되었기 때문에 외적타당도가 확보된

것이다(McCrae & John, 1992).

성격을 5요인으로 수렴시킨 5대요인 모형(Big Five Model)은, Cattell(1957)이 개인 차이를 묘사하는 형용사를 16개의 요인으로 분류한 것이 이후 많은 성격연구자들(Borgata, 1964; Digman & Takemoto-Chock, 1981; Norman, 1963; Tupes & Christal, 1961: 이상 John(1990)에서 재인용)에 의해 반복되어 나타난 구성개념이다. "Big Five"(Goldberg, 1981)로 불리게 된 5대요인 모형은 성격특성을 광범위하게 서로 구분되는 특징을 가진 다섯 개의 성격으로 요약한다(John, 1990, pp. 66-100).

Costa와 McCrae(1987, 1992)는 성격의 5대 요인을 5요인 모형(Five-Factor Model)으로 부르고 이를 측정하는 척도를 개발하였으며 본 연구에서도 성격의 5요인에 대해서 Costa와 McCrae의 설명을 따랐다.

성실성(conscientiousness)은 지시를 받지 않음(undirectedness)과 대비되는 개념으로, 이들은 순종적인, 세심한, 도덕적인 경향이 있으며 목표 지향적 행동에 동기를 부여하는 정도를 측정한다. 호감성(agreeableness)은 적대감(antagonism)에 대비되는 개념으로, 호감성이 있는 사람은 공감을 잘 하고, 협력적이고, 사람을 믿는 경향이 있다. 외향성(extraversion)은 내향성(introversion)에 대비되는 개념으로, 사교적인, 재미를 추구하는, 우호적인, 수다스러운 이라는 특성이 있다. 신경증(neuroticism)은 걱정하는, 불안정한, 남의 시선을 의식하는, 신경질적인 이라는 용어로 정의된다. 학자들 가운데는 신경증에 반대되는 개념인 정서적 안정성(emotional stability)을 5요인의 하나로 구성하기도 하며, 이러한 경우 정서적 안정성은 침착, 이완, 안정, 강건함, 자기 충족을 특징으로 가진다. 경험에 대한 개방성(openness to

experience)은 교양(culture), 개방성(openness)등의 용어로도 사용되는데, 독창적인, 상상력이 풍부한, 창의적인, 독립적인, 자유로운, 관심폭이 넓은, 대담함이라는 특징이 나타난다.

Lee와 Ashton(2004)은 영어 성격어휘 연구를 통해 성격을 기술하는 6개의 요인구조를 나타내는 HEXACO(Honesty-Humility, Emotionality, eXtraversion, Agreeableness, Conscientiousness, Openness to Experience)모형을 개발하였다. HEXACO 모형을 성격의 5요인과 비교해 보면 외향성, 성실성, 개방성은 거의 같은 요인을 나타내지만, 호감성과 정서적 안정성은 차이를 보이고 정직/겸손성 요인은 추가된 부분이다(유태용, 이기범, Ashton, 2004). 따라서 본 연구에서는 개별연구에서 성격의 예측변수로 HEXACO 모형을 사용한 경우에도 5요인 모형과 교환적으로 사용할 수 있는 외향성, 성실성, 개방성에 한해서 메타분석에 포함시키기로 하였다.

직무만족

Smith, Kendall, 및 Hulin(1969)의 정의에 따르면 직무만족은 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하는 모든 긍정적인 감정의 총화 혹은 긍정적인 감정의 균형 상태에서 기인하는 일련의 태도이다. 이를 전반적 직무만족(Locke, 1976)과 개별측면 직무만족(Smith 등, 1969)으로 구분해 보면, 전반적 직무만족은 사람들이 그들의 직무에 대하여 일반적인 느낌을 가지고 있는 것을 나타내고, 개별측면 직무만족은 그들의 상사나 동료, 승진기회, 급여 등 직무상 세부적 측면에 대한 느낌을 말한다.

본 연구에서 직무만족은 성격의 준거변수가 되면서 조직시민행동의 예측변수가 된다. 사

람이 가지고 있는 특질(trait)을 설명하는 성격으로부터 직무에 대한 태도를 예측하고, 직무태도를 대표하는 직무만족의 정도에 따라 조직시민행동이 이루어지게 된다.

직무만족은 개인의 기질적인 측면과 관련이 있는데, 최근 이루어진 메타분석 연구들이 구체적인 기질적 특성이 무엇인지를 밝혀주고 있다. 먼저, Connolly와 Viswesvaran(2000)은 정적 정서 및 부적 정서와 직무만족 간에 .40, 그리고 부적 정서와 직무만족 간에 -.33의 수정된 상관값을 보고하였다. 또한 Connolly와 Viswesvaran(2000)의 연구에 포함된 성격특성을 보다 확장시킨 Judge 등(2002)의 연구에서는 성격의 5요인 중 경험에 대한 개방성을 제외하고는 성격 요인과 직무만족이 관련이 있음을 밝히고 있다.

만족이 유발하는 긍정적인 정서는 조직시민행동과 같은 전향적이고 도움을 주는 행동과 연계된다(George, 1991). Organ과 Ryan(1995)은 일반정신능력, 기질적 특성 및 직무만족과 직무성과와의 관련성을 검토한 메타분석 연구를 통해 기질적 특성 및 직무만족이 직무성과의 하위차원인 역할 내 행동보다 조직시민행동을 예측하는데 더 유용한 변수임을 제시하였다. 즉, 역할 내 행동을 예측하는데 있어서는 일반정신 능력을 반영하는 개인이 가지고 있는 지식, 기술, 능력 및 보상이 중요한 역할을 하는 반면에, 조직시민행동을 예측하는 데는 개인의 기질적인 특성 및 직무만족과 같은 직무에 대한 태도가 중요함을 밝히고 있다.

반면 직무만족은 조직시민행동과 반대되는 반생산적 행동 (Counterproductive Work Behavior: CWB)과는 부적으로 관련됨이 제시되었다. Mount, Ilies, 및 Johnson(2006)은 고객 접객 업무 종사자 표본을 사용하여 직무만족이

조직에 대한 반생산적 행동 및 개인에 대한 반생산적 행동을 감소시키는 효과 및 직무만족이 성격 5요인 중 호감성과 반생산적 행동 간의 관계를 증대하는 효과를 밝혔다.

직무만족을 중개변수로 하는, 성격과 조직시민행동 간의 간접관계

Hunter와 Schmidt(2004)의 메타분석은 오류로 인해 축소된 상관을 복원해서 모집단에서의 진상관 관계를 밝히는 것이 목적이다. 그러나 사회과학의 연구 목적은 이론을 만들고 그것을 검증하는 것이므로, 진상관을 밝히는 것만으로는 충분하지 않다. 메타분석으로 도출된 연구결과가 실제 장면에서 시사점을 주기 위해서는 기존의 메타분석으로 도출한 상관자료로부터 연구 모형을 검증하는 것이 필요하다.

본 연구에서는 모집단 진상관에 대한 연구 문제로서 조직시민행동과 성격의 5요인 간 관계가 조직시민행동의 세 가지 하위범주로 구분될 수 있는지와, 성격의 5요인과 조직시민행동과의 관계가 평정자 효과에 따라 달라지는지를 메타분석으로 탐색하였다. 또한 직무만족의 중개효과를 검증하기 위해, 메타분석으로 도출한 성격, 직무만족, 그리고 조직시민행동 간의 진상관계수를 가지고 회귀분석을 하였다(메타분석을 활용한 회귀분석의 예: Chiaburu et al., 2011; Dudley, Orvis, Leciecki, & Cortina, 2006; Fassina, Jones, & Uggerslev, 2008).

상관관계에 대한 메타분석

기존에 성격의 5요인과 조직시민행동의 관계를 탐색한 연구에서는 성격의 5요인 중에

외향성과 신경증만 예측변수로 활용하거나 (Smith et al., 1983), 성실성과 호감성만 예측변수로 활용하는(Ilies, Fulmer, Spitzmuller, & Johnson, 2009; Organ & Ryan, 1995) 등 일부 요인만을 검증용 모형에 포함시켰다. 또한 조직시민행동도 대인지향(OCB-I)이나 조직지향(OCB-O)의 측면에만 주로 초점을 맞추었다 (Ilies et al., 2009; McNeely & Meglino, 1994; William & Anderson, 1991).

그러나 Chiaburu 등(2011)이 밝힌바와 같이 성격의 5요인 모두가 조직시민행동에 대해 고유한 설명력을 가지고 있기 때문에 일부 변수만을 예측변수로 보는 것은 적절하지 못하다. 성격의 5요인 모두를 조직시민행동의 예측변수로 하는 것이 보다 포괄적인 이해와 분석을 제공할 것이다. 본 연구에서는 국내에서 이루어진 기존의 연구들을 통합하여, 내용이 지향하는 바에 따라 조직시민행동을 하위범주로 나누어 성격 5요인과의 관계를 탐색하기 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 성격 5요인과 조직시민행동 간의 상관관계를 메타분석하고 조직시민행동의 하위범주에 따른 상이한 효과를 확인한다.

성격과 조직시민행동을 측정할 때, 개인의 성격을 측정하기 위해서는 자기평정을 실시하는 것에 대해 일반적인 합의가 있지만 조직내 구성원을 대상으로 조직시민행동을 측정하기 위해 자기평정을 하는 것과 상사나 동료평정과 같은 타인평정을 하는 것에 대해서는 각기 다른 주장이 있다. 성격과 조직시민행동 모두를 자신이 평정하면 공통의 평정자로 인한 방법효과(Ilies et al., 2009)와 인지적 일관성 편향(오인수, 김광현, Darnold, T. C., 황중오,

유태용, 박영아, 박광희, 2007) 때문에 상관이 확대된다. 반면에 성격을 자기평정으로 측정하고 조직시민행동을 타인이 평정했을 때는 평정자 효과가 통제되어 편향이 줄어들게 된다. 그러나 이러한 이점에도 불구하고 조직시민행동을 타인평정 하는 경우 평가자 편향(rater bias)으로 인한 문제가 발생할 수 있다. 평정자의 제한된 관찰기회 때문에 범위가 제한된 평정을 하게 되는 것이다(Illies et al, 2009). 본 연구에서는 이렇게 평정자를 달리함을 조절변수로 도입해서 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 2. 조직시민행동의 평정자에 따라 성격과 조직시민행동간 효과크기가 다를 것인지 확인한다.

직무만족을 중개변수로 하는 간접효과와 분석

회귀분석으로 직무만족의 중개효과를 검증하기 위해 Viswesvaran과 Ones(1995)의 방법을 따라 각 변수 간 추정된 진상관계수를 분석 자료로 사용하였다. Viswesvaran과 Ones에 따르면 이러한 방법의 장점은 개별연구들에서 연구자가 관심을 가진 여러 변수간의 진상관을 이론 검증을 위해 추정하고 활용할 수 있다는 것이다.

성격의 5요인은 정적, 부적 정서와 같이 기분이나 상태를 깨는 것이 아니라 사람의 성향이나 경향(predisposition)을 평정하므로 안정적인 예측변수이다. 그러나 성격의 '원래 그러한 측면' 만으로 조직시민행동을 모두 설명하는 것은 한계가 있다. 인간의 특질과 상황은 상호작용의 틀 안에서 이론적이고 실제적으로 정당화될 수 있다(Bowers, 1973). 본 연구는 직

무장면을 상황으로 제시하였기 때문에 직무태도 중 대표적인 변수인 만족을 설명기제로 제시하였다.

교환의 특성인 양방향성(Cropanzano & Mitchell, 2005)을 조직구성원의 이득과 조직에 도움이 되는 행동(조직시민행동)으로 상정해 볼 수 있다. 이때 근로자로부터 교환행위가 유발되기 위해서는 자신의 근무환경에 대한 만족이 선행되어야 한다. 즉, 직무에 대한 객관적인 조건 자체보다 그러한 조건에 대해 어떻게 판단했는지가 중요하다. 이에 직무만족은 생각과 감정을 모두 반영하는 직무 태도로서(Illies & Judge, 2002) 조직구성원이 직무에 만족하게 되면 그에 보답하는 차원으로 가시적인 업무 성과를 내는 것보다 쉽게 할 수 있는 조직시민행동을 하게 된다(Bateman & Organ, 1983).

성실성을 조직시민행동으로 중개하는 직무만족

성실성은 성격변수 중에서 조직시민행동의 예측변수로 주로 다루어진 변수이다. Illies 등(2009)의 연구에서 전체적인 조직시민행동을 대인지향(OCB-I)과 조직지향(OCB-O)의 두 가지 하위범주로 나누어 메타분석 하였을 때, 성실성이 조직지향(OCB-O) 조직시민행동과 관계가 있음을 발견하였다($\rho=.31$). 이는 우선적으로 직접효과를 가설로 해볼 만한 측면인데, 성실한 사람은 조직시민행동 중에서 다른 사람과의 관계를 지향하기보다 조직 내 직무 목표를 성취하는 것에 초점을 맞추고, 변화를 추구하기보다 규칙을 준수하게 될 것이다. 성실성은 전반적으로 직무에 참여하려는 경향을 나타내기 때문에 직무에서 만족할 만한 결과를 이루어낼 가능성이 높고, 그로 인해 직무에 만족하게 될 것이다(Organ & Lingl, 1995). 또한 직

무만족에 대한 교환적 행위로서 계약을 엄격히 준수하는 것 이상의 자발적이고 친사회적인 행동을 하게 될 것이다(Moorman, 1991).

가설 1. 성실성이 조직지향(OCB-O) 조직시민행동에 가지는 효과는 정적인 직접효과와 직무만족을 중개변수로 한 간접효과로 나누어질 것이다.

호감성을 조직시민행동으로 중개하는 직무만족

호감성은 Ilies 등(2009)의 연구에서 대인지향(OCB-I) 조직시민행동을 강하게 예측하는 결과가 나왔다($\rho=.21$). 호감성이 있는 사람은 이타적이고 협력적인 환경을 조성하려고 하기 때문에 이와 연관된 대인지향 조직시민 행동을 하는 것이다(Ilies et al., 2009). 호감성이 가지는 특성은 성실성과 대비되므로, 직무의 목표를 성취하기 위해 타인과 경쟁하는 조직지향 조직시민행동을 하기보다 다른 사람과 협력하는 대인지향 조직시민행동을 하는 직접효과를 기대할 수 있다. 한편, 호감성은 타인의 의견에 반대하는 대신에 만족할만한 관계에 관여하는 성향으로 전반적으로 직무에 만족함으로써 조직시민행동을 보이게 될 것이다.

가설 2. 호감성이 대인지향(OCB-I) 조직시민행동에 가지는 효과는 정적인 직접효과와 직무만족을 중개변수로 한 간접효과로 나누어질 것이다.

신경증을 조직시민행동으로 중개하는 직무만족

신경증과 반대되는 개념인 정서적 안정성은 메타분석 연구에서 세 가지 차원의 조직시민

행동 중 대인지향(OCB-I) 조직시민행동에 가장 큰 효과크기($\rho=.14$)를 가졌다(Chiaburu et al., 2011). 이를 신경증 중심으로 해석하면, 신경증은 대인지향(OCB-I) 조직시민행동에 부적인 효과크기를 가지는 것으로 볼 수 있다.

신경증은 관심의 방향이 자신에게로 가 있어서 타인에게 무관심하고 대인관계에 어려움을 겪어서 조직 안의 인간관계에서 문제가 발생할 소지가 크다. 또한 안정되지 못한 특성으로 인해 외부상황에 대해 부정적인 태도를 가져서 조직에서 일어나는 변화에 거부감을 가질 것이다. 이로 인해 신경증은 대인지향(OCB-I)이나 변화지향(OCB-CH)의 조직시민행동과 부적인 관련을 맺을 것이고, 이러한 성격은 부적인 정서를 유발하여 직무만족과 관련해서도 부적인 직접효과를 가지게 될 것이다. 또한 낮은 직무만족은 낮은 수준의 조직시민행동을 보일 것이다. 반대로, 신경증이 낮은 사람은 직무에 만족하게 되며, 높은 수준의 조직시민행동을 보일 것이다.

가설 3. 신경증이 대인지향(OCB-I) 조직시민행동에 가지는 효과는 부적인 직접효과와 직무만족을 중개변수로 한 간접효과로 나누어질 것이다.

가설 4. 신경증이 변화지향(OCB-CH) 조직시민행동에 가지는 효과는 부적인 직접효과와 직무만족을 중개변수로 한 간접효과로 나누어질 것이다.

외향성을 조직시민행동으로 중개하는 직무만족

외향성은 Van Scotter와 Motowidlo(1996)의 연구에서 호감성과 함께 대인지향(OCB-I) 조직시

민행동을 의미하는 대인관계 축진을 예측하는 변수이다. 외향적인 성격의 소유자는 새로운 사태에 잘 적응하며 감정의 표현이 자유롭고 사교적이다. 또한 외부자극에 대한 강한 욕구를 가지고 있기 때문에 다른 사람들과 외부 사건에 초점을 두는 경향이 있다(Motowidlo, Packard, & Manning, 1986; Schnake, 1991). 이러한 특성으로 인해 외향성은 다른 조직시민행동보다 대인지향 조직시민행동에서 높은 직접효과를 보일 것으로 기대된다. 또한 호감성과 마찬가지로 방식으로 외향성은 직무만족과 정적인 관계를 가지고, 직무만족은 조직시민행동으로 연결될 것이다.

가설 5. 외향성이 대인지향(OCB-I) 조직시민행동에 가지는 효과는 정적인 직접효과와 직무만족을 중개변수로 한 간접효과로 나누어질 것이다.

경험에 대한 개방성을 조직시민행동으로 중개하는 직무만족

Chiaburu 등(2011)의 연구에서 경험에 대한 개방성은 성격의 5요인 중에서 변화지향(OCB-CH) 조직시민행동을 가장 크게 예측하는 변수이다($\rho=.14$). 경험에 대한 개방성은 지적이고 창의적인 특징을 가지고 있는데, 새로운 것을 추구하는 특성은 변화를 지향하는 조직시민행동(OCB-CH)으로 직접효과를 가질 것이 기대된다. 한편, 경험에 대한 개방성은 직무만족에서 대상과 관련된 개인의 신념과 사고를 나타내는 인지적인 측면과 관련이 될 것이며, 이는 직무만족을 통해 조직시민행동으로 이어지는 간접효과가 될 것이다. 조직시민행동에 서 변화지향(OCB-CH) 측면은 Chiaburu 등(2011)

의 연구를 제외하면 거의 부각되지 않은 부분이다. 성격의 5요인 중에서 경험에 대한 개방성 요인은 예측변수로서 잘 사용되지 않았거나 강도가 약한 것으로 나타났지만, 조직시민행동의 변화지향 측면(OCB-CH)과 결합될 때 이를 직, 간접적으로 예측할 수 있는 변수가 될 것이다.

가설 6. 경험에 대한 개방성이 변화지향(OCB-CH) 조직시민행동에 가지는 효과는 정적인 직접효과와 직무만족을 중개변수로 한 간접효과로 나누어질 것이다.

방 법

자료의 추출

본 연구에서는 연구대상 변수를 최대한 포함시킬 수 있는 방향으로 자료를 수집하여 국내연구가 시작된 시점에서부터 2013년 6월까지 한국학술진흥재단 등재 및 등재후보 논문을 메타분석에 포함하였다. 학술지 게재논문은 학위논문과 학술대회발표 논문보다 엄격한 심사를 거쳐 게재되기 때문에 메타분석에 포함된 논문의 질을 일정부분 담보할 수 있을 것이다. 또한 메타분석을 통해 도출한 진상관표를 만들기 위해 포함되어야 할 개별연구의 수가 방대하다는 것을 고려할 때, 학술지 게재논문이라는 제한된 범위 안에서 남김없이 자료를 수집하는 것이 보다 현실적인 자료수집 전략이 될 것이므로 학술지 게재논문을 중심으로 메타분석에 포함하기로 하였다.

자료의 추출을 위해 한국 심리학회에서 발행한 한국 심리학회지는 일반, 사회 및 성격,

산업 및 조직 분야에서 제목과 초록, 내용을 모두 검토하였다. 이외의 논문은 학술연구정보서비스(RISS)와 한국학술정보(KISS) 데이터베이스에서 검색어를 통해 탐색하였다. 검색 주요어를 다양화해서 조직시민행동의 경우 '조직시민행동'을 포함하여 '맥락수행', '친사회적 조직행동', '역할 외 행동', '조직 자발성', '직무 외 활동'과 같이 조직시민행동을 가리키는 개념들을 모두 사용하였고, 성격변수의 경우 '성격의 5요인', 'HEXACO', 그리고 '개인특성'을 검색어로 사용하였다. 또한 참고문헌을 중심으로 데이터베이스를 통해 찾지 못한 자료를 탐색하였다.

변수의 측정이 성격의 5요인과 HEXACO 모형, 직무만족, 그리고 조직시민행동 이론에 의해 구성된 척도로 이루어진 경우, 이들 중 2개 이상의 변수에 관한 통계치(상관계수, r , r^2 , F 값)를 제공하거나, 1개 변수의 요인 간 상관을 제공하는 자료를 메타분석에 포함하였다. 이는 메타분석을 활용한 회귀분석을 하기 위한 요약자료에는 변수 간 상관뿐만 아니라 변수 내 요인 간 상관(예: 성격의 5요인, 조직시민행동의 세 가지 범주)도 필요하기 때문이다. 예를 들면, 논문에서 성격의 5요인과 직무수행에 대한 통계치를 제공한 경우, 직무수행은 본 연구에서 다루고 있는 변수가 아니기 때문에 성격과의 상관계수에 대한 자료를 수집할 수 없다. 그러나 성격의 5요인은 본 연구에서 다루고 있는 변수에 해당하기 때문에 5요인 간 상관자료는 메타분석을 위한 자료로 포함하였다.

본 연구에서 대상으로 하고 있는 집단은 국내의 직무장면에 한정되어 있기 때문에 해외에서 수행된 연구나 아동, 청소년과 대학생들 대상으로 한 연구, 그리고 신입사원 연구 장

면에서 수행된 연구는 포함시키지 않았다. 수집된 연구 중에서 같은 표본 집단을 대상으로 한 연구를 여러 개의 학술지에 게재한 경우는 그 중에서 가장 많은 정보를 제공한 연구(척도나 신뢰도 계수 등) 한 편을 메타분석에 포함하였다. 그러나 같은 표본 집단을 사용한 연구더라도 서로 다른 변수 간의 상관을 보고한 경우에는 독립적인 정보를 제공하기 때문에 메타분석에 각각 포함하였다.

이러한 자료수집 방식을 통해 총 133개의 학술지 게재논문이 수집되었다. 그러나 성격과 조직시민행동 간 관계를 하위범주별로 수집했을 때 연구 수가 8개를 넘지 못했고, 성격과 직무만족 간 관계를 하위범주별로 수집했을 때에도 가장 많이 수집된 연구 수가 6개여서 사례 수가 충분히 확보되지 않았다. 적은 수의 개별연구를 가지고 메타분석을 할 경우 표집오차분산이 증가하고 메타분석의 결과를 일반화하기 어렵기 때문에 연구 수를 확보하는 제한된 범위에서 학위논문을 추가하기로 하였다. 이를 위해 학술연구정보서비스 데이터베이스에서 검색어를 사용하여 성격과 조직시민행동에 대한 학위논문 9개와 성격과 직무만족에 대한 학위논문 11개를 찾았다. 연구를 검토한 결과 모두 위의 메타분석 포함 기준을 충족하여 총 20개의 학위논문을 메타분석에 추가하였다. 최종적으로 153개의 논문이 메타분석과 메타분석을 활용한 회귀분석에 사용되었다.

코딩방법

수집한 자료는 연구결과의 차이를 설명할 수 있는 변수들을 반영할 수 있도록 하위범주별로 코딩하였다. 개별연구가 본 연구에서 고

려하는 하위범주의 일부에 대해서만 상관관계를 보고하는 경우에는 해당하는 범주에만 포함되도록 코딩하였고, 전체적인 관계에 대해서만 보고하는 경우에는 하위범주에 대한 코딩 없이 전체 범주를 코딩하였다. 따라서 하위범주에는 기재되지 않으면서 전체범주에만 기재되는 연구도 있고, 그 반대로 전체범주에는 기재되지 않고 하위범주의 일부에만 기재되는 경우가 발생하였다.

조직시민행동의 경우 대인지향, 조직지향, 변화지향의 3가지 하위범주가 내용적 조절변수로 사용되었다. 방법적 조절변수로써 자신이 설문에 응답한 경우 자기평정으로, 동료나 상사가 조직시민행동을 평가한 경우 타인평정으로 코딩하였다. 개별연구에서 조직시민행동의 하위요인들을 선형결합(평균값 사용)하여 성격과의 상관을 제시한 경우 전체범주의 조직시민행동으로 코딩하였다. 또한 여러 개의 문항을 합쳐서 각 범주별 조직시민행동으로 코딩한 경우, 전체 문항을 합치는 작업을 한번 더 해서 전체 범주의 조직시민행동에 대해서도 코딩하였다.

직무만족은 개별측면 직무만족만을 분석의 대상으로 하였다. Schleicher, Watt, 및 Greguras (2004)의 연구에 따르면 정서적 직무만족을 설문한 연구는 전반적 직무만족의 범주에 포함될 수 있고, 인지적 직무만족에 대해 설문한 연구는 개별측면 직무만족에 포함될 수 있다. 이는 전반적 직무만족 척도는 응답자들이 일에 대해 지루함, 흥미, 행복, 열정, 실망, 즐거움의 정도에 대한 문항으로 이루어져서 직무에 대한 감정적인 반응에 초점을 맞춘데 비해 개별측면 직무만족 척도는 응답자들의 개별적인 판단을 요구하기 때문이다(Moorman, 1993). 조직시민행동은 정서적 표현행동이기

보다 신중한 의사결정에 가까운 의도적이고 통제된 특성을 가지므로(Organ & Konovsky, 1989) 본 연구에서는 개별측면 직무만족을 분석에 포함하였다.

개별측면 직무만족을 측정 한 척도에 대한 예로 응답자들의 판단을 요구하는 직무조건에 대한 목록인 Weiss, Dawis, England, 및 Lofquist(1967)의 미네소타 만족설문(Minnesota Satisfaction Questionnaire)이 있다. 이것은 직무자체, 보상, 근무환경, 감독 등에 대한 문항으로 척도가 구성되어 있으며, 본 연구에서 조사된 연구들에서는 측정된 문항들을 결합하여 하나의 값으로 평균을 내거나 요인별로 결과를 제시하였다. 메타분석 과정에서 개별측면의 각 요인별로 상관값이 제시된 경우 복합상관계수(composite r)를 도출하였다. 이처럼 직무만족의 다양한 개별측면이 평균과 복합상관계수의 형태로 메타분석에 통합되었기 때문에 승진이나 동료와 같은 각 요인 특정국면의 개별효과는 잘 부각되지 않을 수 있다.

분석에서 제외된 전반적 직무만족의 대표적인 예는 Brayfield와 Rothe(1951)의 전반적 직무만족 척도(Overall job Satisfaction Scale)를 사용한 연구를 들 수 있다. 직무만족 척도를 제시하지 않고 단일문항으로 “전반적으로, 귀하의 현재 하시는 일에 대해 얼마나 만족하십니까?”로 설문한 경우와, Hackman과 Oldham(1975)의 직무진단조사(Job Diagnostic Survey)와 같이 전반적 직무만족과 개별측면 직무만족을 함께 사용한 경우도 제외하였다.

성격변수는 성격의 5요인별로 코딩하였고 HEXACO 모형을 사용한 연구에서는 5요인 모형과 교환적으로 사용될 수 있는 외향성, 성실성, 개방성만을 메타분석에 포함하였다. 대표적인 성격의 5요인 척도로 Costa와

McCrae(1987, 1992)의 NEO-PI-R(민병모, 이경임, 정재창, 1997 번역)과 Goldberg(1992)의 IPIP (International Personality Item Pool, website. <http://ipip.ori.org/ipip>)를 들 수 있고, HEXACO 모형에 대해서는 유태용 등(2004)의 척도를 개별연구들에서 사용하였다.

개별연구에서 상관계수를 보고하지 않고 t 값이나 F 값을 보고한 경우 Oh(2006)의 효과크기 변환 프로그램(Effect-size Converter)을 사용하여 상관계수로 변환하였다. 또한 여러 개의 하위 요인이나 문항이 합쳐져서 본 연구에서 제시하고 있는 요인을 구성하는 경우, Schmidt와 Le(2003)의 메타분석 프로그램에서 제공하고 있는 Composite 프로그램을 사용하여 복합 상관계수(composite r)를 구하였다.

신뢰도의 경우 Hunter와 Schmidt(2004)는 측정이 직접적으로 기록되었는지, 아니면 관찰자에 의해 평가되었는지 등에 따라 다른 신뢰도를 써야 할 것을 강조한다(Hunter & Schmidt, 2004, pp. 99-103). 타인평정에 있어서 평가자 편향으로 인한 문제점을 방지하기 위해 서로 다른 평정자들에 의한 평가를 가지고 신뢰도를 산출해야 한다. 평정자간 신뢰도를 추정하는 적절한 방법은 서로 다른 평정자들이 독립적으로 내린 판단의 상관관계를 보는 것이다(Hunter & Schmidt, 2004, p. 101). 그런데 수집된 개별연구의 대부분에서 알파계수를 보고하였고, 자기보고식의 설문을 한 경우 알파계수를 메타분석의 자료로 사용하였다. 조직시민행동을 타인이 평정한 경우 가장 적절한 신뢰도는 평가자 간 일치도를 보는 것이지만, 개별 연구에서는 이러한 경우에도 대부분 알파계수를 신뢰도로 보고하였다. 따라서 타인이 평정한 조직시민행동의 신뢰도는 직무수행에 대한 상사 간 평정의 신뢰도 평균인 .5로

대신하였다(Hunter & Schmidt, 2004, p.101 참조).

메타분석 프로그램

본 연구의 메타분석을 위해서 “Hunter Schmidt Meta Analysis 1.0” 소프트웨어 (Schmidt & Le, 2003; 이하 HSMA)와 “Comprehensive Meta Analysis 2.0” 소프트웨어 (Borenstein, Hedges, Higgins, & Rothstein, 2005; 이하 CMA)를 사용하였고, 메타분석을 활용한 회귀분석에는 Mplus 5.21 소프트웨어(Muthén & Muthén, 2009)를 사용하였다.

HSMA와 CMA는 각각 심리측정적 방법과 동질성 검증을 기반으로 하는 방법에 따라 개발된 메타분석 프로그램이다. HSMA에서는 표집오차, 측정오차, 범위축소로 인한 효과 등을 수정에 반영하기 때문에 수정 후에 효과크기가 매우 커지는 특징이 있다. 오류에 대한 정보가 개별연구들에 모두 제공될 때 개별수정을 하며 그렇지 않은 경우 오류분포를 사용한 수정을 하는데, 본 연구에서는 신뢰도를 개별연구들에서 보고하지 않은 경우가 있어서 오류분포를 사용한 수정을 하였다. 사회과학에서 완벽한 측정을 가정하기 어려운 문제 때문에 보다 많은 오류를 반영하는 HSMA가 보다 적절한 사용일 수 있다. 본 연구는 행동과학에 관한 자료를 메타분석한 것이므로 심리측정적 방식을 통해 도출된 결과를 메타분석을 활용한 회귀분석을 위한 요약자료로 사용하였다.

CMA는 표집오차만 수정하는 방식으로, 하위범주 분석 시에도 분산이 표집 오차 때문에 생긴 정도를 넘어 집단 간 차이 때문이라고 볼 수 있는지를 검증한다. 오류에 대한 가정이 HSMA에 비해 상대적으로 적기 때문에

CMA는 사회과학에서보다는 의/약학이나 생물학 분야에서 주로 쓰인다.

메타분석을 활용한 회귀분석을 하기 위해 Mplus 5.21을 사용해서 성격과 조직시민행동 간 직무만족의 중개효과를 검증하였다. 메타분석으로 도출한 진상관표를 모형에 적용할 때 표준편차를 1로 하는 공분산행렬을 사용하여 최대가능도법(maximum likelihood method)으로 모수를 추정하였다. 상관행렬이 공분산행렬을 표준화 한 것이기 때문에 모든 변수의 분산과 표준편차는 1이 된다. 또한 표본크기는 Viswesvaran과 Ones(1995)가 제안한 바에 따라 조화평균(harmonic mean)을 사용하였다. 메타분석을 하면 개별연구들의 크기와 사례수가 서로 다르기 때문에 진상관계수마다 각기 다른 통합된 표본크기가 나온다. 조화평균을 사용하면 규모가 상대적으로 큰 연구에 적은 가중치를 주기 때문에 산술평균(arithmetic mean)을 사용할 때보다 보수적인 검증을 가능하게 한다(Lapierre & Hackett, 2007).

분석기준

본 연구에서는 다양한 집단에서 측정된 성격의 5요인과 직무만족, 조직시민행동 간의 관계를 탐색하므로 무선효과모형을 메타분석의 기본으로 하였다. 또한 다양한 모집단에 따른 진상관 값들의 표준편차가 추정될 수 있을 것이므로, 확신구간(Credibility Interval)을 논문에서 보고하였다. 확신구간은 수정된 표준편차에 근거하여 계산된 범위이기 때문에 무선효과모형을 전제로 하고, 추정값의 동질성과 이질성을 판단함으로써 모집단 값의 관계의 방향을 판단할 수 있다(Whitener, 1990). 80%의 확신구간이 0을 포함하지 않는다면 모

집단 진상관 평균값은 90% 이상이 정적이거나 부적인 방향으로 일반화되는 것을 뜻한다(오인수 등, 2007).

성격의 5요인과 전체적인 형태의 조직시민행동 간의 관계를 본 후에 하위범주 분석을 시행하였고, 이를 위해 HSMA와 CMA를 각각 사용하였다. 두 개의 소프트웨어를 사용한 메타분석에서 어느 한 가지 분석방식에서 조절변수 효과가 있다면 다음의 방식으로 결과를 해석하였다. 먼저, 효과가 크게 나오는 범주가 두 분석에서 일관성이 있어야만 결과를 해석하였다. 즉, 효과크기가 가장 크게 나오거나 작게 나오는 범주가 두 분석에서 일치해야 한다. 이런 경우 가설을 검증할 때는 HSMA와 CMA 결과 중 조절변수 효과가 나타난 결과를 해석하였다.

HSMA에서는 '75% 규칙'을 적용하여 수정된 상관의 분산에서 오류가 75%이하의 비율을 차지하는 경우에 조절변수를 도입하였다. 조절변수의 효과에 따라 정의되는 하위범주에서의 효과크기를 전체적인 조직시민행동의 효과크기와 비교할 때 진상관 평균값과 차이를 보이고 효과크기 분산이 감소되면 조절변수로 인한 차이가 발생한 것이다. 조절변수효과의 판단에는 모집단 진상관 평균값들이 차이를 보이는지, 효과크기 분산이 감소하였는지, 그리고 80% 확신구간이 0의 밖에 있는지를 기준으로 삼았다. 효과크기가 서로 상이한 자료들의 분석을 위해 조절변수의 값에 따라 효과크기들을 몇 개의 범주로 분류한다. 범주 내 분석에서 분산이 충분히 작아지고 범주 간에 효과크기 평균치가 크게 다르다면 범주를 가르는 분류변수를 적절한 조절변수로 판단한다.

집단 간의 평균 차이와 집단 내 분산의 감소가 어느 정도여야 조절변수 효과가 있다고

할 수 있는지에 대한 기준이 제시되어 있지 않은 HSMA와 달리 CMA 방식에서는 범주 간 효과크기가 차이가 나는지를 양적으로 판단하는 것이 가능하다. Q 값을 사용한 동질성 검증을 통해 효과크기를 하위범주 간에 비교하여 1종 오류가 발생할 확률인 α 를 .05 수준으로 하여 모집단의 효과크기가 모든 연구에서 동일하다는 영가설을 기각하는지를 검토하였다. 이를 위해 하위범주 분석시 혼합효과 모형(Mixed-effect Model)을 선택하였는데, 이는 집단 내에서는 무선평형 모형, 집단 간에는 고정효과 모형을 설정하는 것이다. Q 값이 유의하여 영가설이 기각되면 하위범주 간 차이가 있는 것으로 판단하였다.

결 과

성격의 5요인과 조직시민행동 간의 관계

성격의 5요인과 조직시민행동 간의 관계를 HSMA로 분석한 것을 표 1에 제시하였다. 성실성, 호감성, 외향성, 경험에 대한 개방성은 조직시민행동 전체와의 관계에서 모두 80% 확신구간이 0을 포함하지 않고 정적인 진상관을 보인다. 그러나 신경증의 경우 효과크기는 부적인 방향을 나타내지만 80% 확신구간이 0을 포함하여 효과크기가 일반화되지 않았다.

성격의 5요인과 조직시민행동 전체와의 관계에서 오류분산이 관찰된 상관의 분산에서 차지하는 비율(%VE)이 모두 75% 이하를 나타내어 이론에 따라 도입한 조절변수를 검증할 수 있음을 보여준다. 신경증의 경우 조직시민행동 전체와의 관계에서 효과크기가 일반화되는 못했지만, 조절변수를 도입해서 조직시

민행동을 각 지향에 따른 하위범주로 나눌 경우 효과크기가 하위범주 내에서 일반화될 수 있을지 확인할 필요가 있다. 이에 성격과 조직시민행동 간 하위범주에 따른 분석과 평정자 차이에 따른 분석을 하였다. 평정자에 따른 하위범주 분석은 충분한 수의 개별연구가 확보되지 않아서, 성실성과 외향성이 자기/타인 평정의 조직시민행동과 가지는 관계에서만 이루어졌다.

조직시민행동의 하위범주에 따른 관계

성격의 5요인과 조직시민행동 간의 관계를 CMA로 분석한 것을 표 2에 제시하여 HSMA 분석에 참고하여 결과를 해석하였다. 표 1에서 호감성, 신경증, 경험에 대한 개방성은 각 범주별 모집단 진상관 평균값이 조직시민행동 전체와 비교했을 때 모두 크게 나오거나 작게 나와서 전체범주를 평균으로 둔 비교를 하기 어렵다. 이는 개별 연구에서 조직시민행동 전체에 대한 자료만 제시한 경우 전체 범주에만 코딩하였고, 세 가지 하위 범주 중 일부 범주에 대한 상관만 보고한 경우 그에 해당하는 범주에만 코딩했기 때문에 조직시민행동 전체에 대한 연구들과 하위범주별 연구들이 일치하지 않아서 나타난 결과이다. 따라서 이러한 경우 조직시민행동 전체에서 모집단 진상관 평균값을 기준으로 하지 않고 각 하위범주에서의 평균값을 직접적으로 비교하였다.

성실성. 조직시민행동이 지향하는 각각의 범주에 따라 모집단 진상관 평균값이 차이가 나고(대인지향: $\bar{\rho}=.432$, 조직지향: $\bar{\rho}=.528$, 변화지향: $\bar{\rho}=.457$)진상관 분산이 조직시민행동 전체와의 관계를 보았을 때보다 감소하였다. CMA로 분석했을 때는 하위 범주 간 동질적인

표 1. 성격의 5요인과 조직시민행동 간의 관계

변수	<i>N</i>	<i>k</i>	\bar{r}	$\bar{\rho}$	σ_{res}^2	σ_e^2	%VE	σ_ρ^2	80% 하한	확신구간 상한	조절 변수 효과
성실성											
조직시민행동 전체	5683	17	.366	.479	.035	.004	9.99	.059	.17	.79	
대인지향	4451	12	.330	.432	.021	.003	13.74	.035	.19	.67	
조직지향	3389	9	.396	.528	.025	.004	13.92	.044	.26	.80	O
변화지향	2892	8	.361	.457	.030	.002	7.48	.047	.18	.74	
자신평정	4769	13	.407	.501	.033	.002	6.37	.049	.22	.78	O
타인평정	914	4	.153	.243	0	.004	110.25	0	.24	.24	
호감성											
조직시민행동 전체	4607	14	.350	.463	.009	.004	30.67	.015	.31	.30	
대인지향	4647	13	.336	.446	.012	.003	21.10	.020	.26	.63	
조직지향	3319	9	.230	.303	.019	.003	13.10	.032	.07	.53	X
변화지향	3056	9	.184	.245	.017	.003	14.83	.029	.03	.46	
신경증											
조직시민행동 전체	4745	14	-.016	-.133*	.042	.003	6.72	.064	-.46	.19	
대인지향	3850	11	-.128	-.155	.010	.003	22.83	.014	-.30	-.01	
조직지향	2935	9	-.216	-.274	.027	.003	10.44	.043	-.54	-.01	O
변화지향	2857	10	-.117	-.150	.015	.004	18.73	.024	-.35	.05	
외향성											
조직시민행동 전체	5597	19	.262	.350*	.037	.004	9.63	.064	.03	.67	
대인지향	3821	13	.305	.398	.015	.004	20.47	.024	.20	.60	
조직지향	2599	10	.137	.182	.013	.004	23.27	.022	-.01	.37	O
변화지향	2857	10	.307	.398	.010	.003	23.82	.017	.23	.56	
자신평정	4348	14	.308	.382	.039	.003	6.97	.059	.07	.69	O
타인평정	1249	5	.106	.170	.002	.004	69.25	.004	.08	.26	
경험에 대한 개방성											
조직시민행동 전체	4698	15	.279	.371*	.007	.004	34.54	.012	.23	.52	
대인지향	2928	9	.225	.301	.005	.003	41.99	.008	.19	.42	
조직지향	2013	7	.088	.120	.004	.004	44.69	.008	.01	.23	O
변화지향	2690	9	.218	.302	.038	.003	8.46	.071	-.04	.64	

주. *N* = 총 사례 수, *k* = 개별 연구 수, \bar{r} = 표본크기를 가중치로 하여 계산된 관찰상관 평균치, $\bar{\rho}$ = 진점수 상관의 평균, σ_{res}^2 = 오류분산을 제거한 후 관찰상관의 분산, σ_e^2 = 관찰된 상관에 포함된 오류분산, %VE = 오류분산이 관찰된 상관에서 차지하는 비율, σ_ρ^2 = 진점수 상관의 분산, O = 조절변수로 판단, X = 조절변수가 아님.

*모집단 진상관 평균값이 하위범주의 중간에 위치하지 않는 이유는 코딩과정에서 조직시민행동의 하위범주별 연구들이 전체에 대한 연구들의 일부가 아닌 경우가 있기 때문에 나타난 결과임.

Q값이 유의하지 않아서 조직시민행동이 세 가지 범주로 나누어진다고 할 수 없다. 그러나 조직지향 조직시민행동에서 가지는 효과크기가 가장 큰 것이 HSMA에서도 같은 양상이다. 즉, 성실성이 세 하위범주의 조직시민행동 가운데 조직지향 조직시민행동과 가지는 관계가 가장 크다. 따라서 조절변수효과가 나타난 HSMA 결과를 해석하였고, 성실성은 조직지향

조직시민행동(OCB-O)과 가장 큰 정적인 진상관을 보인다.

호감성. 조직시민행동이 지향하는 각각의 범주에 따라 모집단 진상관 평균값이 차이가 나지만(대인지향: $\bar{\rho}=.446$, 조직지향: $\bar{\rho}=.303$, 변화지향: $\bar{\rho}=.245$) 진상관 분산이 조직시민행동 전체와의 관계를 보았을 때보다 모두 증가

표 2. CMA를 사용한 각 지향별 조직시민행동의 조절변수효과 분석

변수	k	효과크기	Q _b	95%신뢰구간		조절변수효과
				하한값	상한값	
성실성						
대인지향	12	.304**		.191	.408	
조직지향	9	.375**	.789	.250	.487	X
변화지향	8	.352**		.217	.473	
호감성						
대인지향	13	.340**		.262	.413	
조직지향	9	.223**	6.502*	.124	.318	O
변화지향	9	.192**		.092	.288	
신경증						
대인지향	11	-.137**		-.226	-.046	
조직지향	9	-.226**	2.172	-.321	-.126	X
변화지향	10	-.136**		-.231	-.039	
외향성						
대인지향	13	.310**		.235	.381	
조직지향	10	.125**	12.665**	.033	.215	O
변화지향	10	.323**		.238	.403	
경험에 대한 개방성						
대인지향	9	.225**		.126	.320	
조직지향	7	.080	4.862	-.037	.195	X
변화지향	9	.237**		.137	.332	

주. k=개별 연구 수, Q_b=하위 범주 간 동질성 검증 통계량, O=조절변수로 판단, X=조절변수가 아님.

*p<.05, **p<.01

하여 조절변수 효과가 나타나지 않는다. 그러나 CMA로 분석했을 때는 Q 값이 유의하게 나와 조절변수 효과가 나타났고, 대인지향 조직시민 행동에서 가지는 효과크기가 가장 큰 것이 HSMA 결과와 일치한다. 따라서 조절 변수 효과가 나타난 CMA 결과를 해석하였고, 호감성은 대인지향 조직시민행동(OCB-I)과 가장 큰 정적인 진상관을 보인다.

신경증. 조직시민행동의 일부 범주에서 모집단 진상관 평균값이 차이가 나고(대인지향: $\bar{\rho} = -.155$, 조직지향: $\bar{\rho} = -.274$, 변화지향: $\bar{\rho} = -.150$) 진상관 분산이 조직시민행동 전체와의 관계를 보았을 때 보다 감소하였다. 변화지향 조직시민 행동의 경우 확신구간이 0을 포함하여 신경증과의 관계에서 이 범주의 모집단 진상관 평균값은 일반화 되지 않았다. 그러나 하위범주에 대한 분석 결과 일반화될 수 없는 변화지향을 제외하고 대인지향과 조직지향 범주의 구분 결과는 모집단 진상관이 크게 다르고, 진상관 분산이 전체범주의 경우에 비해 크게 감소하였으므로 조절변수효과를 가지는 것으로 볼 수 있는 가능성이 있다. CMA로 분석했을 때는 Q 값이 유의하지 않아서 조절변수 효과가 나타나지 않지만, 조직지향 조직시민 행동에서 가지는 효과크기가 가장 크게 나온 것이 HSMA와 일치하는 결과이다. 따라서 조절변수효과가 나타난 HSMA에서 결과를 해석하였고, 신경증은 조직지향 조직시민행동(OCB-O)과 가장 큰 부적인 진상관을 가지는 것으로 나타났다.

외향성. 조직시민행동의 일부 범주에서 모집단 진상관 평균값의 차이가 나고(대인지향: $\bar{\rho} = .398$, 조직지향: $\bar{\rho} = .182$, 변화지향: $\bar{\rho} = .398$),

진상관 분산이 조직시민행동 전체와의 관계를 보았을 때보다 감소하여 조절변수효과가 나타났다. 그러나 조직지향 조직시민행동에서는 확신구간에 0이 포함되므로 효과크기가 일반화될 수 없어서 대인지향과 변화지향 범주의 구분만이 조절변수효과를 가지는 것으로 보았다. CMA로 분석한 결과를 보면 Q 값이 유의하여 조절변수효과가 나타나고, 조직지향 조직시민행동에서 효과크기가 가장 작고 나머지 조직시민행동(대인지향, 변화지향)에서 효과크기가 비슷하게 큰 값으로 나온 것이 HSMA 결과와 일치한다. 따라서 조절변수 효과가 나타난 결과로 볼 때 외향성은 대인지향(OCB-I) 및 변화지향(OCB-CH) 조직시민행동과 가장 큰 정적인 진상관이 있는 것으로 나타났다.

경험에 대한 개방성. 조직시민행동의 일부 하위 범주에서 모집단 진상관 평균값의 차이가 나고(대인지향: $\bar{\rho} = .301$, 조직지향: $\bar{\rho} = .120$, 변화지향: $\bar{\rho} = .302$), 진상관 분산이 조직시민행동 전체와의 관계를 보았을 때보다 대인지향과 조직지향에서는 감소하였고 변화지향 조직시민행동에서는 증가하였다. 그러나 변화지향 조직시민행동에서는 확신구간에 0이 포함되므로 효과크기가 일반화될 수 없었다. 따라서 대인지향과 조직지향 범주의 구분만이 조절변수효과를 가지는 것으로 보았다. CMA로 분석한 경우 Q 값이 유의하지 않아서 조절변수효과가 보이지 않으나 경험에 대한 개방성이 하위범주 별로 가지는 효과크기는 대인지향과 변화지향 조직시민행동에서 값이 상대적으로 크고 유사하며, 조직지향 조직시민행동에서 값이 작은 것이 HSMA의 결과와 유사하다. 따라서 조절변수 효과가 나타난 HSMA의 결과로 볼 때 경험에 대한 개방성은 대인

지향 조직시민행동(OCB-I)과 가장 큰 정적인 진상관을 가진다.

조직시민행동의 평정자 차이에 따른 관계

CMA로 분석한 결과를 표 3에 제시하여 표 1에서의 하위범주 분석과 함께 해석에 참고하였다.

성실성. 모집단 진상관 평균값이 하위 범주 간에 차이를 보이고(자신평정: $\bar{\rho}=.501$, 타인평정: $\bar{\rho}=.243$) 진상관 분산이 조직시민행동 전체와의 관계를 보았을 때에 비해 감소하여 조절변수 효과가 나타났다. CMA로 분석했을 때는 Q 값이 유의하여 하위범주 간 차이가 있음을 나타낸다. 즉, 조절변수효과로 보인다. 표 1과 3에서 볼 때 조직시민행동을 자신이 평정한 경우 타인평정에 비해 효과차이가 .26 이상으로 크게 나타났다.

외향성. 모집단 진상관 평균값이 하위 범주 간에 차이를 보이고(자신평정: $\bar{\rho}=.382$, 타인평정: $\bar{\rho}=.170$) 진상관 분산이 조직시민행동

전체와의 관계를 보았을 때에 비해 감소하여서 조절변수효과가 나타났다. CMA로 분석했을 때는 Q 값이 유의하여 하위범주 간 차이가 있으며 조절변수효과가 있음을 나타낸다. 표 1과 3에서 볼 때 조직시민행동을 자신이 평정한 경우 효과차이가 .23 이상으로 크게 나타났다.

직무만족의 증개효과

직무만족을 증개변수로 하여 성격의 5요인과 조직시민행동 간의 관계에 대해 분석하기 위해 MacKinnon, Lockwood, Hoffman, West, 및 Sheets(2002)가 제안한 방식으로 회귀분석을 하였다. MacKinnon 등(2002)의 방식은 의사결정에서 1종오류와 2종오류를 다른 여러 방식들 중에서 가장 균형 있게 통제하기 때문이다. 1단계로 성격변수와 직무만족간의 효과를 보았고, 2단계로 성격변수와 직무만족 변수를 동시에 회귀식에 예측변수로 넣고 증개변수인 직무만족이 결과변수인 조직시민행동에 유의한 효과가 있는지를 보았다. 1단계의 효과가

표 3. CMA를 사용한 조직시민행동의 평정자 조절변수효과 분석

변수	k	효과크기	Q_0	95%신뢰구간		조절 변수효과
				하한값	상한값	
성실성						
자신평정	13	.424**	4.819*	.316	.521	O
타인평정	4	.161		-.065	.371	
외향성						
자신평정	14	.340**	4.746*	.240	.433	O
타인평정	5	.116		-.068	.291	

주. k=개별 연구 수, Q_0 =하위 범주 간 동질성 검증 통계량, O=조절변수로 판단.

* $p<.05$, ** $p<.01$

유의하면서 2단계의 효과가 유의하면 중개효과가 검증된 것이다. 이때에 성격변수와 조직시민행동 간 회귀계수가 유의하면 부분 중개효과가 있는 것이고, 유의하지 않으면 완전 중개효과가 있는 것이다.

분석을 위해 Mplus 5.21 프로그램을 사용하였으며 HSMA를 통해 도출한 모집단 진상관 평균값으로 상관행렬을 만들어서 분석을 위한

자료로 사용하였다. 진상관행렬과 이에 대한 표본 수는 부록에 제시하였다.

성격의 5요인을 통제한 기저모형에 직무만족의 중개효과를 검증한 것을 표 4에 제시하였다. 성격의 5요인을 직무만족의 예측변수로 회귀식에 넣었을 때 모든 변수가 유의하게 나왔기 때문에 2단계 분석에서도 성격변수를 모두 통제하였다.

표 4. 직무만족의 중개효과 분석(N=3924.42)

단계	결과변수	예측변수	b	R ²	해석
1	직무만족	성실성	.147**	.180**	성격변수 모두 직무만족에 유의한 예측변수임
		호감성	.179**		
		신경증	-.045**		
		외향성	.129**		
		경험에 대한 개방성	.081**		
2-1	대인지향 조직시민행동	성실성	.184**	.330**	신경증의 효과는 직무만족에 의해서 완전중개됨 나머지 성격들의 효과는 부분중개됨
		호감성	.178**		
		신경증	.000		
		외향성	.166**		
		경험에 대한 개방성	.037**		
2-2	조직지향 조직시민행동	성실성	.468**	.397**	호감성의 효과는 직무만족에 의해서 완전중개됨 나머지 성격들의 효과는 부분중개됨
		호감성	-.024		
		신경증	-.125**		
		외향성	-.048**		
		경험에 대한 개방성	-.134**		
2-3	변화지향 조직시민행동	성실성	.343**	.344**	신경증의 효과는 직무만족에 의해서 완전중개됨 나머지 성격들의 효과는 부분중개됨
		호감성	-.167**		
		신경증	-.005		
		외향성	.239**		
		경험에 대한 개방성	.056**		
		직무만족	.275**		

주. N은 상관별 사례수의 조화평균 값임.

*p<.05, **p<.01

대인지향 조직시민행동

대인지향 조직시민행동을 결과변수로 하여 직무만족과 성격 변수들을 회귀식에 넣었을 때 신경증만이 회귀계수가 유의하지 않아서 직무만족에 의해 완전 증대되는 것으로 나타났다. 따라서 신경증의 효과에 대한 가설 3은 간접효과만이 지지되었다. 나머지 성격변수들인 성실성, 호감성, 외향성, 경험에 대한 개방성은 회귀계수가 유의하여 직무만족에 의해 부분 증대되었다. 이로 인해 호감성의 직접,

간접효과에 대한 가설 2와 외향성의 직접, 간접효과에 대한 가설 5는 모두 지지되었다.

조직지향 조직시민행동

호감성만이 유의하지 않은 회귀계수를 보여서 직무만족에 의해 완전 증대되는 것으로 나타났고, 나머지 성격은 부분 증대되는 것으로 나타났다. 따라서 성실성의 효과에 대한 가설 1은 지지되었다.

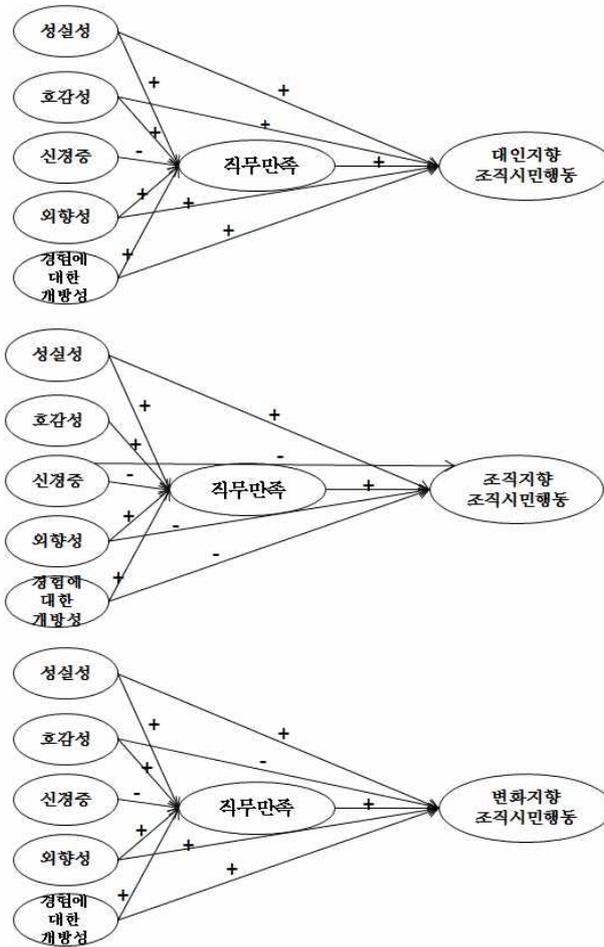


그림 1. 각 지향별 조직시민행동에 대한 직접, 간접효과(성격을 예측변수, 직무만족을 중개변수). 예측변수 간 상관은 표시를 생략하였음.

변화지향 조직시민행동

신경증의 회귀계수만이 유의하지 않아서 완전 중개되는 것으로 나타났기 때문에 신경증의 효과에 대한 가설 4는 간접효과만이 지지되었다. 나머지 성격들은 1단계와 2단계의 회귀계수가 모두 유의하여 직무만족에 의해 부분 중개되었다. 따라서 경험에 대한 개방성의 직접, 간접효과에 대한 가설 6은 전반적으로 지지되었다.

표 4에 제시한 회귀분석모형에 대하여 그림 1로 나타내었다. 회귀분석 결과대로 경로계수의 방향을 표시하였고 직무만족에 의해 완전 중개되는 경우 직접경로를 표시하지 않았다.

논 의

연구결과의 의미

본 연구에서는 성격의 5요인이 직무만족을 중개변수로 하여 조직시민행동에 가지는 효과에 대해 메타분석을 활용한 회귀분석을 하였다. 이를 위해 메타분석으로 성격의 5요인과 조직시민행동 간 모집단 진상관 평균값을 도출하였고 조절변수를 도입해서 하위범주별로 세부적인 관계를 측정하였다. 또한 메타분석을 활용한 회귀분석으로 직무만족의 중개효과를 검증하였다.

조절변수효과에 대한 해석

내용적 조절변수로서 도입된 세 가지 범주의 조직시민행동은 성실성과 호감성과의 관계에서 모집단 진상관 평균값이 모두 일반화되었고, 신경증과 외향성, 그리고 경험에 대한 개방성과의 관계에서는 일부 범주에서만 일반

화 되었다. 이 중 신경증과 경험에 대한 개방성은 대인지향과 조직지향 조직시민행동에 대해서만 유의한 관계를 가지는 것으로 나타났는데, 이는 전통적인 조직시민행동의 구분을 따르는 것이다. 이러한 결과는 신경증의 안정되지 않은 특성이 변화지향적인 행동에서 일관되게 나타나지 않으며, 경험에 대한 개방성의 특성이 반드시 변화와 관련되어 정적인 효과를 가지는 것은 아님을 의미한다. 또한 외향성은 대인지향과 변화지향 조직시민행동에 대해서만 유의한 관계가 나타났는데, 이는 외향적인 특성이 조직지향 조직시민행동에 대해서는 정적이든 부적이든, 일관된 방향으로 효과를 가지지 않음을 나타낸다.

방법적 조절변수로 도입된 조직시민행동의 자기평정과 타인평정에 따른 차이는, 타인이 조직시민행동을 측정할 연구사례가 충분하지 않아서 성실성과 외향성과의 관계에서만 검증되었다. HSMA와 CMA 모두에서 조절변수효과가 발견되었고, 가설대로 자기평정에서 효과 크기가 크게 나왔다. 이는 성격과 조직시민행동 모두 자기평정을 했을 때 공통 평정자로 인한 방법효과와 인지적 일관성 편향이 발생했기 때문에 나타난 결과이다. 조직시민행동을 상사나 동료의 측정을 했을 때 HSMA에서 효과 크기의 분산이 매우 감소하여서 타인의 측정이 보다 일관적이라는 것을 보여준다. 따라서 추후 연구에서는 조직시민행동을 측정할 때 방법효과를 통제할 수 있고, 보다 일관적인 결과를 얻을 수 있는 타인평정을 시행하는 것이 요구된다.

메타분석을 활용한 회귀분석

성실성을 조직시민행동으로 중개하는 직무만족. 성실성은 직무만족을 중개변수로 했

을 때 세 가지 지향의 조직시민행동 모두에 간접효과가 있었으며 또한 정적인 직접효과를 가지기도 하였다. 가설에서 제시한 조직지향 조직시민행동 이외에 대인지향과 변화지향 조직시민행동에도 성실성의 직, 간접 효과가 나타났다. 이는 목표를 세우고 그것을 성취하려고 하는 특성과 직무에서 성공하고 경쟁력을 가지기 위한 특징이 직무의 개별적인 측면에 대한 종합적인 만족에 의해 증대된 것이다. 즉, 조직지향 조직시민행동을 하는 과정에서 동료들 돕고 조직을 위한 제안을 하면서 대인지향과 변화지향 조직시민행동이 수반된 것이다.

호감성을 조직시민행동으로 증대하는 직무만족. 호감성은 직무만족을 증대변수로 하여 조직시민행동에 간접효과를 보였으며, 특히 조직지향 조직시민행동에는 직접효과를 미치지 못하고 직무만족에 의해 완전증대 되는 것으로 나타났다. 반면 대인지향 조직시민행동에는 가설대로 정적인 직접효과를 보였고, 변화지향 조직시민행동에는 가설로 제시하지는 않았으나 부적인 직접효과를 보였다. 특히 직무만족에 의해 증대되었을 때 변화지향 조직시민행동에 부적인 직접효과를 가지는 것은 호감성이 다른 변수의 불필요한 분산을 억제해주고 자신은 음의 계수를 가지게 된 것이다. 이때 부호가 바뀐 변수의 효과에 대해서는 해석을 조심스럽게 하고, 효과가 두드러진 변수의 '효과'에 대해서는 나타난 그대로 해석하는 것이 적절하다. 왜냐하면, 그 억제변수가 모형에서 생략된다면, 두드러진 '효과'가 작아지면서 다양한 변수들이 동시에 효과를 미치는 현실에서 가능했던 '효과'가 "과소추정"(Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2003, p. 458) 되기 때문

이다. 호감성이 직무만족에 의해 증대되어 변화지향 조직시민행동에 효과를 가질 때 신경증의 효과만이 영차상관에서 -.150이었던 것이 -.005로 0에 가까운 값으로 나타났다. 이는 신경증적일수록 조직구성원은 직무에 불만족하지만 변화지향 조직시민행동에 대하여 직접효과는 갖지 않을 것임을 시사한다.

신경증을 조직시민행동으로 증대하는 직무만족. 가설에서 제시한, 신경증이 대인지향과 변화지향 조직시민행동에 가지는 효과는 직무만족에 의해 완전 증대되었다. 또한 가설에서는 제시하지 않았으나, 조직지향 조직시민행동에 가지는 효과는 부분 증대된 것으로 나타났다. 이렇게 부분증대 되는 가운데 신경증은 조직지향 조직시민행동에 부적인 직접효과를 가졌다. 이러한 부적인 직접효과는, 신경증이 높은 사람들은 요구되는 일 이상을 하지 않으려고 하여 직무에 있어서 해야 하는 일만 하는 소극적 태도를 가지기 때문이다. 신경증의 또 다른 특성은 관심의 방향이 자신에게로 있고 외부상황에 부정적인 태도를 가지는 것이다. 따라서 이들은 타인에 대한 배려나 변화에 대한 참여 자체를 염두에 두지 못하기 때문에 대인지향과 변화지향 조직시민행동에 대한 효과는 직무만족에 의해 완전 증대되었다.

외향성을 조직시민행동으로 증대하는 직무만족. 외향성은 직무만족을 증대변수로 하였을 때는 가설에서 세운 대인지향 조직시민행동에 대한 효과뿐만 아니라, 조직지향과 변화지향 조직시민행동에도 효과가 나타났다. 즉, 세 가지 측면의 조직시민행동에 모두 간접효과를 가졌는데, 대인지향과 변화지향 조

직시민행동에는 정적인 직접효과를 가지고 조직지향 조직시민행동에는 부적인 직접효과를 가지는 것으로 나타났다. 이때에 조직지향 조직시민행동에서 가지는 외향성의 부적인 직접효과는 자신이 다른 변수의 불필요한 변산을 억제해준 결과이다.

외향성이 직무만족에 의해 중개되었을 때 대인지향과 변화지향 조직시민행동에 정적인 직접효과를 가지는 이유는, 사교적이고 활동적인 특성은 대인관계를 촉진시키고, 외부 자극에 대한 강한 욕구는 조직의 변화에 적극적인 태도를 가지게 하기 때문이다. 새로운 사대에 잘 적응하는 성격은 변화에 능동적으로 대처하는데 도움을 주어서 서로 다른 조직시민행동 범주에 같은 정적인 효과를 가지는 것이다. 그러나 외향성은 조직지향 조직시민행동과 변화지향 조직시민행동에 서로 다른 방향의 직접효과를 보인다. 이는 조직의 규칙을 고수하려고 하는 조직지향 조직시민행동과 변화에 대한 참여를 중시하는 변화지향 조직시민행동이 서로 반대되는 경향을 보일 수 있음을 나타내는 것이다. 변화지향적인 행동과 기존의 직무 외 활동과의 차이점에 대한 연구 (Morrison & Phelps, 1999)에서 나타나는 구성개념 간의 차이가 이를 뒷받침할 수 있다. 따라서 대인관계와 변화에 힘쓰는 성격이 조직지향 조직시민행동에 부적인 효과로 나타나게 되는 것이다.

경험에 대한 개방성을 조직시민행동으로 중개하는 직무만족. 경험에 대한 개방성은 가설로 세운 변화지향 조직시민행동에 대한 효과와 함께 가설로 제시하지 않은 대인지향과 조직지향 조직시민행동에 대한 효과도 발견되었다. 각 지향별 조직시민행동에 가지는

효과는 모두 부분 중개되었고, 이 때 조직지향 조직시민행동에는 부적인 직접효과를 가졌고 대인지향과 변화지향 조직시민행동에는 정적인 직접효과를 보였다. 조직지향 조직시민행동에 가지는 부적인 직접효과는 억제현상으로 인한 것이다.

지적이고 창의적인 특성은 새로운 것과 변화를 추구하는데, 이러한 특성이 변화에 대한 호의뿐만 아니라 타인에 대한 관심으로 이어져서 변화지향 조직시민행동 뿐만 아니라 대인지향 조직시민행동과도 관계를 가진다. 특히 업무환경 변화는 인적환경 변화를 수반하기 때문에 대인지향과 변화지향의 조직시민행동은 같은 성격과 관계를 가질 수 있다. 또한 경험에 대한 개방성은 외향성에서 직무만족에 의해 중개되었을 때와 마찬가지로 조직지향 조직시민행동에 부적인 효과를 가지는 것으로 나타났다. 이 역시 조직지향 조직시민행동과 변화지향 조직시민행동의 서로 반대되는 속성으로 인해 나타난 결과로 보인다.

시사점

본 연구가 가지는 시사점은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 한국에서 최초로 성격의 5요인이 조직시민행동과 직무만족에 가지는 관계에 대해 메타분석한 연구이다. 기존에 개별적으로 이루어졌던 연구에서는 효과크기의 방향이 일치하지 않았거나, 연구 결과가 유의도 수준에 의해 판단되어서 각 효과크기가 가지는 의미가 무시되는 경우가 있었다. 그러나 본 연구에서는 국내의 직무장면을 대상으로 연구가 시작된 시점부터 2013년 6월까지 발행된 학술지에 실린 논문들을 모두 포함하는 방향으로 메타분석을 하였기에 종합적인 결론을

도출할 수 있다. 또한 연구 결과가 국내의 직무장면 전체로 일반화됨으로써 성격과 직무만족, 그리고 조직시민행동의 관계를 한국이라는 문화적 맥락 안에서 해석할 수 있다.

둘째, 조직시민행동의 개념이 담고 있는 정의와 측정하고자 하는 행동의 차원이 중요함을 보고 이를 세 가지 하위범주로 나누어서 정리하였다. 개별적으로 연구되어 온 조직시민행동은 여러 가지 명칭을 가지고 있고, 하위 요인 또한 다양하게 구성되어 있다. 이를 메타분석을 통해 성격이라는 다른 변수와의 관계를 봄으로써 범주화의 타당도를 제시하였다. 부록 1에서 조직시민행동의 세 가지 차원들은 측정의 오차와 표집오차를 통제 한 후에 충분히 변별되는 값을 가진다. 조직시민행동의 하위 범주 중에서 특히 변화지향 조직시민행동은 기존에 주로 대인지향과 조직지향 조직시민행동을 위주로 해왔던 연구에 새로운 차원으로 제시된 것이다. 본 연구에서 논의된 결과를 가지고 이후 관찰 자료에서는 확인적 요인분석으로 범주의 타당화를 시도할 수 있을 것이다.

셋째, 메타분석으로 도출한 모집단 진상관 평균값을 회귀분석에 적용하여 직무만족의 중개효과를 검증하였다. 성격이 가지는 속성인 사람의 성향이나 경향만으로 조직시민행동을 모두 설명하는 것은 한계가 있기 때문에 직무만족을 중개변수로 제시하였다. 이러한 메타분석을 활용한 회귀분석을 통해 영차상관(zero-order correlation) 수준의 메타분석만으로 설명하기 어려운, 성격으로부터 직무만족을 거쳐 조직시민행동을 하게 되는 과정을 제시하였다.

넷째, 성격이 직무만족에 의해 중개되어 조직시민행동을 하게 되는 과정은 각 성격별로

중개되는 직무만족의 특징과 관계의 방향에서 다양하게 나타났다. 또한 대인지향과 조직지향, 그리고 변화지향의 조직시민행동이 같은 성격변수와 가지는 관계의 방향들이 일치하지 않는 경우가 있었다. 이는 한 측면의 조직시민행동을 하는 것이 다른 측면의 조직시민행동에는 부적의 효과를 가질 수 있으며, 이는 특히 조직의 규칙을 고수하려고 하는 조직지향 조직시민행동과 변화에 대한 참여를 중시하는 변화지향 조직시민행동에서 나타났다. 따라서 조직 차원에서 직무만족을 통해 구성원의 조직시민행동을 촉진하고자 할 때는 어떠한 측면의 조직시민행동이 필요한지에 대한 목표를 명확하게 하여야 할 것이다. 조직시민행동의 모든 측면을 조직의 목표로 강조하기 보다, 중점을 두는 측면을 선택하는 것이 목표의 성취 가능성을 높이는 길이 될 것이다.

연구의 제한점과 추후연구를 위한 제언

본 연구의 제한점과 이를 바탕으로 이후의 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 조직시민행동과 직무만족의 예측변수로서 성격변수 이외에 직무특성과 같은 조직 차원의 변수를 고려하고, 성격의 5요인 이외에도 핵심자기평가 같은 다른 형태의 개인차 변수를 성격에 대한 측정변수로 활용할 수 있을 것이다. 향후 연구에서는 이를 통해 조직시민행동이라는 준거변수에 대한 예측을 보다 이론적으로 완결된 형태로 제시할 수 있을 것이다.

둘째, 메타분석을 특정 장면에 국한하지 않고 한국이라는 맥락 속에서 다루었는데, 이를 모든 장면에 일반적인 결론을 적용하기 위해서는 각 장면에 대한 타당화가 이루어져야 할

것이다. 향후 특정한 직무 장면이나 집단을 조절변수로 도입하여 하위 범주 간 메타분석을 한다면 변수 간 관계의 강도가 어떠한 장면에서 달라질 수 있는지 연구할 수 있을 것이다.

셋째, 성격 요인들에 대한 직무만족의 중개효과가 각 지향별 조직시민행동에 가지는 관계에 대한 가설은 선행연구에서 이론적인 근거가 견실한 부분만 선별한 것이었다. 그러나 중개효과 검증 이후 가설화되지 않은 관계에서 서로 유의한 효과들이 발견되었다. 이에 대해 추후 연구에서 조절변수를 도입하거나 실제 직무 장면에서 있어서 가지는 의의 등을 탐색하고 제시함으로써 설명이 가능할 것이다.

넷째, 직무만족과 조직시민행동을 예측하는데 성격의 5요인의 하위차원을 고려하지 않았다. 개별연구에서 성격의 하위요인을 예측변수로 하는 경우가 거의 없었다는 현실적인 제약이 있었다. 그러나 후속연구에서 직무장면 등을 세분화하여 메타분석을 할 때 성격변수를 하위요인별로 접근하는 시도가 이루어질 수 있을 것이다. Hertz와 Donovan(2000)이 주장한 바와 같이, 성격의 5요인의 하위차원이 준거와 가장 적절하게 연결될 때 효과크기가 강화될 것이다. 즉, 직무수행이 과업수행과 맥락수행으로 나누어진다면 성격 요인 역시 보다 이론적으로 연관된 하위요인이 예측변수가 될 수 있을 것이다.

다섯째, 개인차 변수 중 시간에 따른 안정성을 가지는 특성적 변수(성격의 5요인)만을 포함시켜 연구를 하였다. 따라서 특정 시점에서의 개인의 상태변수들(예: 긍정적 기분, 자기 효능감)은 연구에 포함되지 않았다. 추후 연구에서는 Judge(2001)가 제안한 바와 같이 직무만족-상태변수-직무수행, 직무수행-상태변

수-직무만족 같은 가능한 모형에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다.

마지막으로 본 연구에서는 직무만족의 개별적인 측면들에 대해 평균이나 복합상관계수의 형태로 메타분석에 통합하였다. 따라서 승진이나 동료와 같은 특정국면의 개별효과가 모형화 되지 않아서 성격으로부터 직무만족을 거쳐 조직시민행동에 이르게 되는 과정에 대해서 보다 구체적인 해석을 제시할 수 없었다. 또한 직무만족 이외에도 조직몰입이나 조직공정성과 같은 다른 변수를 중개변수로 제시할 수 있을 것이다.

참고문헌

- *표시가 있는 것은 메타분석에 포함된 참고문헌임.
- *길진호, 광기영 (2010). ERP시스템 사용성과 결정 요인에 관한 연구: 조직시민행동과 흡수능력의 역할을 중심으로. 경영학연구, 39(2), 409-436.
- *김경석 (2004). 組織市民行動群에 대한 探索的 研究. 고려대학교 대학원 박사학위논문.
- *김경석 (2006). 조직시민행동의 부정적 효과에 대한 연구-소진의 매개역할을 중심으로. 조직과 인사관리연구, 30(4), 91-120.
- *김경석 (2007). 조직시민행동(OCB)에 대한 구성형태적 접근-탐색적 연구. 대한경영학회지, 20(3), 1063-1087.
- *김광근, 서철현, 주현식 (2006). 호텔종사원의 직무 특성이 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동에 미치는 영향. 대한경영학회지, 19(2), 469-488.
- *김광지, 김병호, 김영훈 (2010). 외식종사원의 조직 시민행동이 고객지향성과 직무만족

- 에 미치는 영향. 관광연구, 25(5), 41-59.
- *김권수 (2009). 호텔의 직무특성과 종사원의 성격 특성이 직무만족에 미치는 영향. 관광학연구, 33(2), 369-391.
- *김대원 (2011). 변혁적 리더십과 간호사의 조직시민행동이 환자의 간호서비스 질에 미치는 영향 분석. 보건사회연구, 31(2), 206-236.
- *김대원, 박철민 (2012). 변혁적 리더십과 직무만족도간 조직시민행동의 매개효과 분석. 지방정부 연구, 16(2), 269-298.
- *김도영, 유태용 (2002). 성격의 5요인과 조직에서의 맥락수행간의 관계. 한국심리학회지 산업 및 조직, 15(2), 1-24.
- *김두라, 강재호 (2007). 외식산업 종사자의 개인특성과 감정노동 강도의 관계 분석. 한국외식산업학회지, 특별호, 55-74.
- *김민정, 박지혜 (2009). 멘토들에 대해 프로테제가 느끼는 만족이 조직시민행동에 미치는 영향 및 개인특성과의 상호작용효과 연구. 조직과 인사관리연구, 33(1), 1-30.
- *김상호 (2009). 경찰공무원의 조직시민행동에 관한 연구 -조직적 함의와 직무만족과의 관계를 중심으로-. 한국공안행정학회보, 37, 25-55.
- *김서영 (2007). 정서적 직무수행과 관련하여 성격, 사회적 지지가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 아주대학교 일반대학원 석사학위논문.
- *김성아, 서용구, 문철우 (2011). 감정 노동자 개성 요인이 서비스 성과 및 이직 의도에 미치는 영향. 상품학연구, 29(5), 133-148.
- *김영은 (2011). 보육교사의 직무만족도가 조직시민행동에 미치는 영향. 한국유아교육 · 보육행정 연구, 15(4), 97-115.
- *김영조 (2008). 호텔종사원들의 고용형태가 조직 시민행동 및 고객지향성에 미치는 영향. 경영 학연구, 37(4), 839-871.
- *김영주, 유태용 (2009). 개인 특성이 조직내 사회적 네트워크 크기에 미치는 영향과 직무수행에 대한 사회적 네트워크 크기와 강도의 효과. 한국심리학회지 산업 및 조직, 22(1), 27-51.
- *김영훈 (2012). 외식기업 서비스종사원의 성격요 인이 조직시민행동과 고객지향성에 미치는 영향. 한국조리학회지, 18(4), 84-99.
- *김용만, 이병관 (2003). 스포츠센터 종사자의 조직 시민행동이 서비스품질에 미치는 영향. 한국스포츠산업경영학회지, 8(3), 129-148.
- *김우성 (2005). 스포츠 조직 관리자의 변혁적 리더십과 직무태도 및 조직시민행동의 관계. 한국스포츠사회학회지, 18(2), 245-258.
- *김운성 (2006). 교환이데올로기에 따른 조직 지원 인식과 조직시민행동과의 관계. 조직과 인사관리연구, 30(4), 63-90.
- *김운성, 이규용 (2003). 고용불안성이 조직시민행동과 조직몰입에 미치는 영향: 심리적 계약 파기의 매개효과 검증. 조직과 인사관리연구, 27(4), 223-252.
- *김은정, 유태용 (2004). 외식 서비스업 종사자의 직무관련변인과 성격특성이 이직의도에 미치는 영향. 한국심리학회지 산업 및 조직, 17(3), 355-373.
- *김인구, 김완석 (2008). Bond 심리적 수용 검사척도(AAQ)에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지 건강, 13(3), 815-832.
- *김인구, 허창구 (2007). 심리적 수용이 직무탈진에 미치는 효과: 심리적 수용의 직접효과

- 과 및 성격 5요인과의 상호작용효과. 한국 심리학회지 건강, 12(3), 547-572.
- *김재봉 (2006). 상사의 리더십과 조직시민행동에 관한 연구. 산업경제연구, 19(1), 353-371.
- *김재희 (2010). 직무배태성이 병원조직구성원의 이직의도와 조직시민행동에 미치는 영향. 경성 대학교 박사학위논문.
- *김정민 (2007). 판매원의 개인성격특성에 따라 감 정부조화가 직무만족, 심리적 웰빙에 미치는 영향. 경기대학교 박사학위논문.
- *김정진 (2010). 성격5요인 모델을 이용한 종업원 직무만족과 고객 지향적 태도에 관한 연구. 숭실대학교 경영대학원 석사학위논문.
- *김종필, 노동연 (2006). 스포츠센터 종사자의 공정성 지각이 조직시민행동 및 서비스 품질에 미치는 영향. 한국스포츠산업, 경영학회지, 11(4), 123-135.
- *김중원, 박성수 (2007). 윤리경영의 제도특성과 개인특성에 따른 종업원의 수용도 및 내적 태도에 관한 연구 -이직의도, 조직몰입, 직무만족을 중심으로. 인적자원관리연구, 14(3), 87-106.
- *김지미, 박혜자, 이선혜 (2012). 임상간호사의 조직 사회화와 조직시민 행동간의 관계. 임상간호연구, 18(3), 413-423.
- *김지현, 황옥경 (2011). 사회복지시설종사자의 외향성, 성실성과 직무 스트레스간 정서지능의 매개효과. 한국사회복지조사연구, 29, 57-79.
- *김태희, 장경로 (2004). 스포츠조직 구성원의 태도 변인들과 조직시민행동의 관계. 체육과학연구, 15(4), 155-171.
- *김학수 (1997). 종업원의 노력회피 성향과 그 원인에 관한 연구. 경영학연구, 26(1), 37-65.
- *김해룡, 김정자 (2013). Big5성격이 조직시민행동에 미치는 영향. 대한경영학회지, 26(6), 1449-1474.
- *김현아, 강정애, 정승언 (2007). 변혁적 리더십과 조직시민행동에 대한 LMX의 매개효과. 상업 교육연구, 18, 173-194.
- *김현주, 심선아 (2011). A study on the relationship between personality of employees and job attitude. 한국외식산업학회지, 7(2), 123-140.
- *김형성, 황성원 (2011). 중앙부처 특채자들의 직무 만족과 공정성 인식이 조직시민 행동에 미치는 영향. 한국행정논집, 23(3), 877-906.
- *김형주, 유태용 (2013). 직무과부하가 직무탈진에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과와 사회적 지지와 성격의 조절효과. 한국심리학회지 산업 및 조직, 26(2), 317-340.
- *김혜진, 이재식 (2012). 개인주의/집단주의 성향과 조직시민행동. 인적자원관리연구, 19(1), 47-69.
- *김호균 (2007). 조직공정성인식, 조직신뢰, 조직시민행동간 영향관계분석. 한국행정학보, 41(2), 69-94.
- *김홍식, 김영국, 김현철 (2000). 호텔기업에서 의사소통, 집단 응집성 및 직무만족이 조직시민행동에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 9(1), 231-246.
- *남중헌 (2004). 호텔 서비스제공자의 지각된 친사회적 행동이 시장성과와 품질성과에 미치는 영향. 관광레저연구, 16(1), 39-54.
- *노혜미, 유태용, 신강현 (2007). 정서지능과 정서노동 전략이 직무관련 태도에 미치는

- 영향. 한국 심리학회지 산업 및 조직, 20(4), 529-550.
- 민병모, 이경임, 정재창 (1997) NEO 인성검사. 서울: PSI 컨설팅.
- *박경문, 우석봉 (1997). 호텔산업조직의 조직 정당성이 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. 관광레저 연구, 9(1), 25-41.
- *박근수, 유태용 (2007). 일몰입의 선행변인 및 결과변인에 관한 연구. 한국심리학회지 산업 및 조직, 20(3), 219-251.
- *박동건, 김성훈, 허영운 (1999). Halland 흥미 모형 과 5요인 성격 모형간의 관계에 대한 경험적 연구. 한국심리학회지 산업 및 조직, 12(1), 95-112.
- *박동건, 이은정, 최대정 (2005). 직장인의 정서경험과 과업수행 및 맥락수행의 관계에서 성별과 억제규범의 차별적 영향력. 한국심리학회지 산업 및 조직, 18(3), 413-436.
- *박량희, 유태용 (2007). 개인의 성격, 직무 요구, 직무 통제가 직무 스트레스에 미치는 영향. 한국심리학회지 산업 및 조직, 20(1), 1-20.
- *박명옥 (2008). 호텔종사자의 성격특성, 인상관리, 상사-부하 교환관계 및 직무만족간의 관계 연구. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- *박영, 이영애 (2012). 놀이치료 초심자의 성격특성 과 인지적 정서조절 및 심리적 소진의 관계. 한국놀이치료학회지, 15(2), 179-195.
- *박영국 (2009). 사회복지사의 직무만족, 직무성과, 조직몰입이 조직시민행동에 미치는 영향. 한국 행정논집, 21(2), 539-566.
- *박영진, 윤지환, 양재영 (2012). 여행사 관리자의 변혁적 리더십이 여행사 종사원의 조직시민행동과 직무만족에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 21(3), 153-168.
- *박인아 (2008). 간호사의 성격, 감정노동이 직무태 도에 미치는 영향. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- *박준철, 최승호, 정기호 (2003). 조직공정성이 종업원참여행위에 미치는 영향에 관한 연구. 대한 경영학회지, 39, 1465-1482.
- *박하림 (2007). 간호사의 개인특성, 체면중시행위, 수간호사의 간호사 신뢰와 직무만족과의 관계. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- *박현숙, 이영애 (2009). 놀이치료자의 5요인 성격 특성이 심리적 소진에 미치는 영향. 한국놀이치료학회지, 12(2), 35-47.
- *박효찬 (2005). 스포츠조직의 개인특성과 조직 특성 및 조직시민행동의관계. 경기대학교 대학원 박사학위논문.
- *박희서 (2002). 지방행정에 있어서 상급 공무원의 리더십 행태와 하급 공무원들의 조직시민행동의 관계에 관한 연구. 한국지방자치학회보, 14(3), 65-84.
- *배현숙 (2012). 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- *서재현 (2003). 집단 응집성, 상사에 대한 신뢰, 직무만족이 팀몰입과 조직몰입을 통해 조직시 민행동 및 역할 내 행동에 미치는 간접효과에 대한 연구. 조직과 인사관리연구, 27(4), 1-23.
- *서준호 (2002). 조직시민행동과 직무만족의 관계에 대한 연구. 직업교육연구, 21(2), 315-325.

- *설홍수 (2004). 조직사회자본이 조직시민행동에 미치는 영향. 인사·조직연구, 12(3), 163-200.
- *성지영, 박원우, 윤석화 (2008). 개인-환경(조직, 상사, 동료) 적합성이 조직시민행동 및 개인성 과에 미치는 영향과 공정성의 매개효과 검증. 인사·조직연구, 16(2), 1-62.
- *손해경, 손대현 (2010). 관광산업 종사원의 성격특성이 고객지향성과 직무만족에 미치는 영향. 관광레저연구, 22(1), 7-27.
- *손향신, 유태용 (2011). 개방성, 외향성, 핵심 자기 평가가 변화몰입과 적응수행에 미치는 영향. 한국심리학회지 산업 및 조직, 24(2), 281-306.
- *송경수, 최만기, 박봉규. (1999). 직무만족과 조직 몰입의 조직시민행동에 대한 매개 역할에 관한 탐색적 연구. 인사·조직연구, 7(2), 139-189.
- *송운석, 김재현 (2002). 중, 하위직 공무원의 개인 성격과 조직시민행동의 관계: 직무 자율성의 조절효과를 중심으로. 한국행정학보, 36, 117-138.
- *신동기 (2012). 인사관리의 영향요인 및 인상관리가 상사의 부하 평가에 미치는 영향에 관한 연구. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- *신승국, 송필수 (1997). 조직시민행동 모형에 관한 연구. 생산성논집, 12(1), 297-313.
- *신용식 (2010). 노조원과 비노조원의 개인특성이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. 서울시립대학교 석사학위논문.
- *신재흡 (2008). 변혁적 지도성과 조직헌신이 조직시민행동에 미치는 영향 분석. 교육행정학연구, 26(1), 69-95.
- *신지윤 (2009). 항공사 객실승무조직에서의 멘토링이 객실승무원의 직무태도에 미치는 영향. 세종대학교 관광대학원 석사학위논문.
- *신호철, 양병화 (2013). 인지능력과 성격이 직무성과에 미치는 결합효과(Joint effects)에 관한 연구. 조직과 인사관리연구, 37(1), 1-29.
- *안관영 (1999). 조직공정성지각이 조직시민행동에 미치는 효과-개인특성의 조절효과를 중심으로-. 조직과 인사관리연구, 23(1), 115-144.
- *안관영, 곽영환 (2001). 호텔종사원의 조직공정성과 조직시민행동-성, 재직기간, 규모와의 상호 작용효과를 중심으로-. 서비스경영학회지, 2(1), 157-191.
- *안여명, 유태용 (2010). 개인 및 팀 수준에서 성격과 적응수행간의 관계. 한국심리학회지 산업 및 조직, 23(1), 155-179.
- *양재근 (2006). 생활체육 조직 구성원의 개인특성이 조직몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향. 한국체육과학회지, 15(1), 13-26.
- *양재근 (2012). 스포츠센터 조직구성원의 조직공정성과 직무만족 및 조직시민행동의 관계. 한국체육과학회지, 21(6), 207-216.
- *어윤선 (2013). 외식업체 직원의 성격특성에 따른 혁신행동과 조직몰입간의 관계 연구. 대한경영학회지, 26(2), 371-387.
- 오인수, 김광현, Darnold, T. C., 황종오, 유태용, 박영아, 박량희 (2007). 직무만족, 조직몰입, 성과, 이직의도간의 관련성: 문헌고찰 및 메타분석. 인사·조직연구, 15(4), 43-86.
- *오종석, 정동섭, 정현우 (2002). 변혁적 리더십이 부하의 조직시민행동에 미치는 효과 및 개인 특성의 조절효과에 관한 연구. 조

- 직과 인사관리연구, 26(3), 161-192.
- *우경화 (2008). 임상간호사의 대인관계성향 · 성격특성과 직무만족 · 조직몰입간 관계. 한양대학교 임상간호정보대학원 석사학위논문.
- *우석봉 (2001). 호텔종사원의 조직시민행동과 선행요인 및 직무성과간의 관계에 관한 연구. 관광레저연구, 13(1), 175-192.
- *원유미, 김현경 (2009). 스포츠센터 조직구성원의 조직공정성과 조직유효성 및 조직시민행동의 관계. 한국체육과학회지, 18(2), 227-237.
- *원혜영 (2006). 외식업체 조직구성원이 지각하는 조직공정성, 신뢰, 조직시민행동의 관계성에 관한 연구. 외식경영연구, 9(3), 109-134.
- *유지수, 장재윤 (2011). 직장에서 가정으로의 정서 파급: 성격 요인 및 직무만족의 조절효과. 한국심리학회지 산업 및 조직, 24(2), 257-280.
- *유태용 (2007). 성격의 6요인(HEXACO) 모델에 의한 성격특성과 조직구성원 직무수행간의 관계. 한국심리학회지 산업 및 조직, 20(3), 283-314.
- 유태용, 김도영 (2002). 기업장면에서의 맥락수행 구성요인에 대한 탐색적 연구. 디지털경영연구, 8, 61-91.
- 유태용, 이기범, Ashton. (2004). 한국판 HEXACO 성격검사의 구성타당화 연구. 한국심리학회지 사회 및 성격, 18(3), 61-75.
- *유희경, 김미연, 정희경 (2007). 외식기업 중업원의 Big 5 성격요인, 조직지원인식과 고객성과의 관계분석. 호텔경영학연구, 16(5), 201-219.
- *윤세환, 홍경옥 (2001) 조직내 공정성 인식이 신뢰와 조직시민행동에 미치는 영향; 여행사 종사원을 중심으로. 호텔관광연구, 5, 157-190.
- *윤지예, 김진모 (2010). 대기업 근로자의 맥락수행과 성격, 자기효능감의 관계. 농업교육과 인적 자원개발, 42(2), 225-242.
- *윤철호 (2006). ERP시스템 영역에서의 조직시민 행동: 업무효율성, 정보의 질 및 IT 혁신의도 와의 관계. AsiaPacific Journal of Information Systems, 16(3), 29-47.
- *이경근 (2008). 맥락수행의 선행요인과 효과에 관한연구. 산업경제연구, 21(2), 825-854.
- *이경근, 김종재 (2001). 조직시민행동과 인상관리 행동: 상이한 동기와 조직몰입의 효과. 대한경 영학회지, 27, 189-217.
- *이경근, 김진강 (2004). 다차원적 조직몰입이 호텔 종사자의 역할행동과 역할의 행동에 미치는 영향. 관광학연구, 28(3), 239-259.
- *이경근, 박성수 (2009). 절차, 대인, 정보공정성이 조직신뢰 및 상사신뢰, 조직시민행동차원에 미치는 영향. 대한경영학회지, 22(4), 2059-2088.
- *이경근, 조용현 (2010). 상사의 비인격적 감독과 부하의 조직시민행동 차원간의 관계에서 상사신뢰의 매개효과. 인적자원관리연구, 17(3), 173-191.
- *이경은, 장재윤 (2010). 성격적 탈선 요인에 근거한 경영자들의 유형 분석 성격 5요인 및 리더 행동과의 관계. 한국심리학회지 산업 및 조직, 23(4), 667-687.
- *이규만, 정윤길 (2001). 지방공무원의 조직시민행동에 있어서 사회적 교환관계와 집단응집력의 역할. 한국행정논집, 13(1), 129-148.
- *이동준, 황지현 (2012). 스포츠시설 구성원의

- 직무 특성, 조직공정성과 직무만족 및 조직시민행동의 관계. 한국체육과학회지, 21(3), 735-745.
- *이명신, 손승우, 장영철 (2009). 윤리적 리더십의 영향요인과 조직성과. 대한경영학회지, 22(6), 3169-3193.
- *이상수, 이승용, 정인서 (2008). 기업윤리풍토가 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향 관계. 조직과 인사관리연구, 32(2), 1-21.
- *이상우 (2008). 카지노 딜러의 조직시민행동에 대한 조직공정성·직무만족 및 조직몰입간 관계. 관광레저연구, 20(2), 105-125.
- *이승현, 김승건, 최재녕 (2004). 조직특성과 개인성격이 조직몰입에 미치는 영향. 한국행정논집, 16(4), 735-757.
- *이원석 (2011). 호텔베어커리 종사자의 성격유형 (big5)이 기업의 주관적 성과에 미치는 영향. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- *이은혜, 김민수 (2010). 다수준접근을 통한 LMX 에서의 조절효과에 대한 연구. 한국심리학회지 산업 및 조직, 23(2), 317-338.
- *이재훈, 임현철 (2010). HEXACO 성격유형이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. 대한경영학회지, 23(2), 791-812.
- *이종건, 김은희 (2009). 기업윤리가 조직성과에 미치는 영향. 윤리교육연구, 20, 275-299.
- *이종현, 신강현, 유지훈, 허창구 (2010). 성격 6요인과 과업수행 및 조직시민행동 간의 관계. 인사·조직연구, 18(3), 1-34.
- 이주일, 민경환 (1995). 기업 구성원의 조직시민행동에 미치는 인지, 정서 및 성격의 효과. 심리 과학, 4(2), 47-66.
- *이주호, 김선자 (2009). 사회복지시설 종사자가 인식한 집단문화 수준과 조직시민행동간의 관계에서 정서적 조직몰입의 매개효과. 사회복지 정책, 36(4), 415-440.
- *이환의, 최영진, 현성협 (2011). 호텔직원의 성격에 따른 음주 스트레스, 업무 스트레스, 웰빙 인지도, 자존감 형성간의 인과관계 고찰에 관한 연구. 관광연구논총, 23(3), 3-33.
- *이황우, 김순석 (2008). 경찰조직내 상급자의 영향력행사 유형이 하급자의 조직시민행동 극대화에 미치는 영향. 한국 공인행정학회보, 32, 333-367.
- *인성호 (2013). 스키리조트 종사원의 긍정심리자본이 조직시민행동에 미치는 영향. 관광경영연구, 55, 243-262.
- *임효창, 김호연, 정무관 (2008). 변혁적 리더십과 성역할 정체감이 구성원의 리더에 대한 신뢰와 태도에 미치는 영향. 인적자원관리연구, 15(3), 151-174.
- *장은주, 이기은 (2008). 비서직 종사자들의 성격특성 및 상사-부하 교환관계가 조직시민행동과 직무만족에 미치는 영향. 비서학논총, 17(2), 161-178.
- *전원보 (2007). 변혁적·거래적 리더십의 효과성 분석: 공·사조직 간의 비교. 한국공공관리학보, 21(4), 1-24.
- *전유정, 이수범 (2011). 특급호텔 종사원의 성격특성이 직무만족과 소진에 미치는 영향. 관광연구, 26(3), 395-413.
- *정병석, 탁진국 (2009). 일중독성향의 선행변인과 결과변인에 관한 연구. 한국심리학회지 산업 및 조직, 22(2), 295-317.
- *정윤길, 이규만 (2000). 상사의 리더쉽 행동과 조직공정성 및 조직시민행동의 관계에

- 대한 연구. 한국행정학보, 34(4), 323-341.
- *정인순 (2011). HEXACO 성격유형이 개인의 성공에 미치는 영향에 관한 연구. 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- *조성우 (2006). 사회복지사의 맥락적 수행에 대한 개념타당성 연구. 한국사회복지학, 58(2), 87-118.
- *조성우, 엄명용 (2009). 사회복지 종사자의 직무수행에 관한 다수준 연구. 한국사회복지학, 61(4), 137-161.
- *조여진 (2009). 사회복지사의 개인특성, 직무특성이 조직시민행동에 미치는 영향. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문
- *조우철, 김한식, 이원석 (2013). 호텔 베이커리 종사원의 성격유형(big5)이 조직시민행동과 이직 의도에 미치는 영향. 외식경영연구, 16(1), 137-157.
- *조윤희, 최우재 (2010). 조직구성원들의 가치성향이 조직시민행동에 미치는 영향 - 조직신뢰의 매개효과-. 인적자원관리연구, 17(4), 403-429.
- *주용준 (2000). 개인특성이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. 전남대학교 대학원 석사 학위논문.
- *주재진 (2013). 경찰공무원의 윤리적 판단 영향요인에 관한 연구. 한국경찰학회보, 38, 307-339.
- *최경화, 박광희 (2012). 성격특성과 고객지향성이 직무만족 및 직무성과에 미치는 영향-백화점 여성 의류 판매원을 중심으로-. 한국의류학회지, 36(9), 979-990.
- *최대정, 이은정, 박동건 (2006). 조직구성원의 정서 경험. 한국심리학회지 산업 및 조직, 19(3), 447-474.
- *최동주, 이묘숙, 최용석 (2010). 조직신뢰와 조직시 민행동간의 다차원적 조직몰입 매개효과 검증: 외식기업을 중심으로. 기업경영연구, 34, 23-41.
- *최보인, 장철희, 권석균 (2011). 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성의 효과성 연구. 조직과 인사관리연구, 35(1), 199-232.
- *최용수 (2013). 개인 성격 유형에 따른 고객 접점 서비스 종사자의 직무만족과 고객 지향적 태도에 관한 연구. 경기대학교 서비스경영전문대 학원 석사학위논문.
- *최익봉 (2005). 신뢰, 조직몰입, 조직시민행동간의 관련성에 관한 연구-조직몰입의 매개적 역할-. 조직과 인사관리연구, 29(4), 169-204.
- *최인옥, 노명화, 배범수 (2009). 개인의 성격과 이직의도의 관계에서 사회적 관계특성의 매개효과. 인적자원관리연구, 16(2), 245-266.
- *최정실, 양남영 (2011). 프리셉터의 지도유형과 성격특성에 따른 직무스트레스와 직무만족도의 차이. 간호행정학회지, 17(3), 349-356.
- *하동현, 박은진 (2008). 호텔 식음료부문 상사의 리더십이 종사자의 조직시민행동 및 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 관광연구, 22(4), 189-206.
- *하현국 (2003). 호텔기업에서의 직무준중, 조직시민행동 및 서비스품질간의 관계에 관한 연구. 관광학연구, 26(4), 145-166.
- *한광현 (2000). 절차공정성과 조직시민행동간 관계에 있어서 공유가치의 매개효과에 관한연구. 대한경영학회지, 26, 185-209.
- *한광현 (2005). 개인의 성향특성이 조직시민행동에 미치는 영향: 지각된 직무이동 기회의 조절 효과를 중심으로. 대한경영학회

- 지, 52, 1903-1926.
- *한봉주 (2009). 조직문화와 조직시민행동간의 형태에 관한 연구. *한국조직학회보*, 6(3), 1-39.
- *한승엽, 홍광희 (2006). 호텔종사원의 조직공정성 인지도가 직무만족과 조직시민행동에 미치는 효과. *서비스 경영학회지*, 7(3), 83-99.
- *한정화, 홍길표, 김영수 (1999). 기업구성원의 가치 특성과 자원봉사활동이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구. *경영학연구*, 28(4), 1099-1132.
- *한주희, 이종건 (2009). 기업의 사회적 책임, 조직 신뢰 및 조직시민행동의 관계 - 냉소주의의 조절효과를 중심으로. *기업경영연구*, 32, 25-43.
- *한태영 (2008). 적응수행에 대한 직무탈진, 심리적 집합주의 및 성격의 상호작용 효과. *한국심리학회지 산업 및 조직*, 21(4), 631-655.
- *허갑수, 변상우 (2006). 윤리경영과 조직시민행동과의 관계에 있어서 신뢰의 역할. *인적자원관리연구*, 13(1), 85-101.
- *허명숙, 천면중 (2008). 조직구성원의 개인특성 및 과업특성과 직무만족과의 관계. *대한경영학회지*, 21(6), 2711-2749.
- *허창구, 전복순, 신강현 (2012). 기업 리더십 교육에서 반응과 학습 간의 관계: 개인차 변인의 조절효과를 중심으로. *한국심리학회지 산업 및 조직*, 25(2), 497-519.
- *황규선 (2010). 직장인의 개인 성격과 조직시민행동이 조직 내 관계갈등에 미치는 영향에 대한 연구. *목포대학교 대학원 석사학위논문*.
- *황영호 (2006). 공공부문 조직에서 심리적 계약위반이 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 및 이직의도에 미치는 영향. *정치정보연구*, 9(2), 95-118.
- *황중오, 유태용, 한태영 (2006). 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범이 구성원의 조직시민 행동에 미치는 효과. *한국심리학회지 산업 및 조직*, 19(2), 259-284.
- Bateman, T. S., & Organ, D. W. (1983). Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of Management Journal*, 26(4), 587-595.
- Borenstein, M., Hedges, L. V., Higgins, J. P. T., & Rothstein, H. R. (2005). [Computer Software]. *Comprehensive Meta-analysis Version 2*, Biostat, Englewood NJ.
- Borenstein, M., Hedges, L. V., Higgins, J. P. T., & Rothstein, H. R. (2009). *introduction to meta-analysis*. Chichester, West Sussex, U.K; Hoboken.
- Borman, W. C., Hanson. M., & Hedge. J. (1997). Personnel selection. *Annual Review of Psychology*, 48, 299-337.
- Borman, W. C., Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W. C. Borman(Eds.), *Personnel selection in organization* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bowers, K. S. (1973). Situationism in psychology: An analysis and a critique, *Psychological Review*, 80(5), 307-336.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.

- Brief, A. P., & Motowidlo, S. J. (1986). Prosocial organizational behaviors. *Academy of Management Review*, 11(4), 710-725.
- Cattell, R. B. (1957). *Personality and motivation structure and measurement*. NY,: World Book.
- Chiaburu. D. S., Oh. I.-S., Berry. C. M., Li. N., & Gardner. R. G. (2011). The five-factor model of personality traits and organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1140-1166.
- Cohen, J., Cohen, P., West. S. G., & Aiken. L. S. (2003). *Applied multiple regression /correlation analysis for the behavioral sciences; 3rd Ed*. Lawrence Erlbaum Associates, Publishers. Mahwah, New Jersey; London.
- Connolly, J. J., & Viswesvaran, C. (2000). The role of affectivity in job satisfaction: A meta-analysis, *Personality and Individual Differences*, 29, 265-281.
- Costa, P. T., & McCrae. R. R. (1992). *NEO-PI-R professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.
- Dudley, N. M., Orvis, K. A., Lebiecki, J. E., & Cortina, J. M. (2006). A meta-analytic investigation of conscientiousness in the prediction of job performance: Examining the intercorrelations and the incremental validity of narrow traits. *Journal of Applied Psychology*, 91(1), 40-57.
- Fassina, N. E., Jones, D. A., & Uggerslev, K. L. (2008). Relationship clean-up time: Using meta-analysis and path analysis to clarify relationships among job satisfaction, perceived fairness, and citizenship behaviors. *Journal of Management*, 34(2), 161-188.
- George, J. M. (1991). State or trait: Effects of positive mood on prosocial behaviors at work. *Journal of Applied Psychology*, 76, 299-307.
- George, J. M., & Brief, A. P. (1992). Feeling good-doing good: A conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity. *Psychological Bulletin*, 112(2), 310.
- Goldberg, L. R. (1981). Language and individual differences: The search for universals in personality lexicons. In L. Wheeler(Ed.), *Review of personality and social psychology*, 2, 141-165, Beverly Hills, Sage.
- Goldberg, L. R. (1992). The development of markers for the Big-Five factor structure. *Psychological Assessment*, 4(1), 26-42.
- Graham, J. W. (1986). Principled organizational dissent: A theoretical essay. In B. M. Staw & L.L. Cummings(Eds.), *Research in organizational behavior*. 8, 1-52. Greenwich, CT: JAI Press.
- Hackman, J. R., & Oldham, G, R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Harrison, D. A., Johns, G., & Martocchio, J. J. (2000). Changes in technology, team work, and diversity: New directions for a new century of absenteeism research. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 18, 43-91.
- Hedges, L. V., & Olkin, I. (1985). *Statistical methods for meta-analysis*. Orlando: Academic Press.
- Hunter, J. E., & Schmidt, F. L. (2004). *Methods of*

- meta-analysis: Correcting error and bias in research findings; 2nd ed.* Thousand Oaks, Calif.; London: Sage.
- Hurtz, G. M., & Donovan. J. J. (2000). Personality and job performance: The Big Five revisited. *Journal of Applied Psychology, 85*, 869-879.
- Ilies, R., Fulmer, I. S., Spitzmuller, M., & Johnson, M. D. (2009). Personality and citizenship behavior: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 94*(4), 945-959.
- Ilies, R., & Judge, T. A. (2002). Understanding the dynamic relationships among personality, mood, and job satisfaction: A field experience-sampling study. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 89*, 1119-1139.
- John, O. P. (1990). The big five factor taxonomy: Dimensions of personality in the natural language and in questionnaires. In L. A. Pervin(Ed.), *Handbook of personality: Theory and research* (pp. 66-100). NY: Guilford press.
- John, O. P., Angleitner, A., & Ostendorf, F. (1988). The lexical approach to personality: a historical review of trait taxonomic research. *European Journal of Personality, 2*, 171-203.
- Judge, T. A., Heller, D., & Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis, *Journal of Applied Psychology, 87*(3), 530-541.
- Lapierre, L. M., Hackett. R. D. (2007). Trait conscientiousness, leader-member exchange, job satisfaction and organizational citizenship behaviour: A test of an integrative model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 80*, 539-554.
- Lee, K., & Ashton, M. C. (2004). Psychometric properties of the HEXACO Personality Inventory. *Multivariate Behavioral Research, 39*, 329-358.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette(Ed.). *Handbook of industrial and organizational psychology: 1297-1349*. Chicago: Rand McNally.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., Hoffman, J. M., West, S., & Sheets, V. (2002). A comparison of methods to test mediation and other intervening variable effects. *Psychological Methods, 7*(1), 83-104.
- McCrae, R. R., & Costa, J., Paul T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality & Social Psychology, 52*(1), 81-90.
- McCrae, R. R., & John, O. P. (1992). An introduction to the five-factor model and its applications. *Journal of Personality, 2*, 175-215.
- McNeely, B. L., & Meglino, B. M. (1994). The role of dispositional and situational antecedents in prosocial organizational behavior: An examination of the intended beneficiaries of prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology, 79*(6), 836-844.
- Miceli, M. P., & Near, J. P. (1985). Characteristics of organizational climate and perceived wrongdoing associated with whistle-blowing decisions. *Personnel Psychology, 38*(3), 525-544.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions

- influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 845-855.
- Moorman, R. H. (1993). The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relations*, 46, 759-776.
- Morrison, E. W., & Phelps, C. C. (1999). Taking charge at work: Extrarole efforts to initiate workplace change. *Academy of Management Journal*, 42(4), 403-419.
- Motowidlo, S. J. (2000). Some basic issues related to contextual performance and organizational citizenship behavior in human resource management. *Human Resource Management Review*, 10(1), 115-126.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71-84.
- Motowidlo, S. J., Packard, J. S., & Manning, M. R. (1986). Occupational stress: It's causes and consequences for job performance. *Journal of Applied psychology*, 71, 618-629.
- Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475.
- Muthén, L. K., & Muthén, B. O. (1998-2010). *Mplus user's guide* (6th ed.). Los Angeles, CA.: Muthén & Muthén.
- Mount, M., Ilies, R., & Johnson, E. (2006). Relationship of personality traits and counterproductive work behavior: The mediating effects of job satisfaction. *Personnel Psychology*, 59, 591-622.
- Oh, I. S. (2006). CI & Meta too-EF-RR 05-26-06-Final [Computer software], Iowa.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: good soldier syndrome*. Lexington, MA.: Lexington Books.
- Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, 10(2), 85-97.
- Organ, D. W., & Lingl, A. (1995). Personality, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *Journal of Social Psychology*, 135, 339-350.
- Organ, D. W., McFall, J. B. (2004). Personality and organizations. In Schneider, B., Smith, D. B., & NetLibrary, I. (Eds.), *Personality and Citizenship Behavior in Organizations*(pp. 291-312). Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802.
- Phares, E. J. (1984). *Introduction to personality*. Columbus, Ohio :C.E. Merrill.
- Schleicher, D. J., Watt, J. D., & Greguras, G. J. (2004). Reexamining the job satisfaction-performance relationship: The complexity of attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 89(1), 165-177.
- Schmidt, F. L., & Le, H. A. (2003). Software for the Hunter-Schmidt meta-analysis methods. University of Iowa, Department of Management & Organization, Iowa City, IA.

- 42242.
- Schnake, M. (1991). Organizational citizenship: A review, proposed model, and research agenda. *Human Relations, 44*, 735-759.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago, Ill.: Rand McNally.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology, 68*(4), 653-663.
- Van Dyne, L., Cummings, L. L., & Parks, J. M. (1995). Extra-role behaviors: In pursuit of construct and definitional clarity (A bridge over muddied waters). *Research in Organizational Behavior, 17*, 215.
- Van Scotter, J. R., & Motowidlo, S. J. (1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied Psychology, 81*(5), 525-531.
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (1995). Theory testing: Combining psychometric meta-analysis and structural equations modeling. *Personnel Psychology, 48*(4), 865-885.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Minnesota studies for vocational rehabilitation*(NO. XXII). Minneapolis: Industrial relations Center, University of Minnesota.
- Whitener, E. M. (1990). Confusion of confidence intervals and credibility intervals in meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 75*(3), 315-321.
- Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *Journal of Management, 17*(3), 601.

1차 원고접수 : 2014. 05. 13

2차 원고접수 : 2014. 10. 03

최종게재결정 : 2014. 11. 17

The Relations between Personality Factors and Organizational Citizenship Behaviors mediated by Job-satisfaction: Meta-analytic regression Analysis

Ye Sil Kim

Soonmook Lee

Kang H. Shin

Sungkyunkwan University

Ajou University

The purpose of this study was to conduct meta-regression analysis to investigate the relations between personality factors and organizational citizenship behaviors(OCBs) mediated by job satisfaction. In order to meta-analyse 153 studies conducted in Korea, Hunter and Schmidt's(2004) and Borenstein, Hedges, Higgins, & Rothstein's(2005) meta-analytic procedures were adopted. Results showed that all the subcategories of OCBs have generalizable relations across studies with conscientiousness and agreeableness whereas individuals-oriented and organization-oriented OCBs have generalizable relations across studies with neuroticism and openness to experience. In addition, individuals-oriented and change-oriented OCBs have generalizable relations across studies with extroversion. Comparison of different rating methods revealed that self-reporting method has larger effect size than that of other-rating method due to common method effect. In meta-analytic regression analysis, all of the personality factors were mediated by both facet and overall job satisfaction. Lastly, the implications and limitations of this research were discussed.

Key words : meta-analysis, meta-analytic regression analysis, organizational citizenship behaviors, personality factors, job satisfaction

부 록

I-1. 본 메타분석을 통해 도출한 진상관행렬

변수	CO	AG	NE	EX	OP	JS	OCB-I	OCB-O	OCB-CH
CO	1.0								
AG	.540	1.0							
EX	.368	.450	1.0						
NE	-.265	-.217	-.181	1.0					
OP	.397	.360	-.086	.409	1.0				
JS	.335	.355	-.153	.305	.260	1.0			
OCB-I	.432	.446	-.155	.398	.301	.413	1.0		
OCB-O	.528	.303	-.274	.182	.120	.447	.603	1.0	
OCB-CH	.457	.245	-.150	.398	.302	.419	.581	.538	1.0

주. CO=성실성, AG=호감성, EX=외향성, NE=신경증, OP=경험에 대한 개방성, JS=직무만족, OCB-I=대인지향 조직시민행동, OCB-O=조직지향 조직시민행동, OCB-CH=변화지향 조직시민행동.

I-2. 본 메타분석의 진상관계수에 대한 표본 수

변수	CO	AG	NE	EX	OP	JS	OCB-I	OCB-O	OCB-CH
CO									
AG	6974								
NE	7651	7563							
EX	9432	6632	8964						
OP	7854	5849	7112	8867					
JS	4079	3267	4584	4844	4290				
OCB-I	4451	4647	3850	3821	2928	4769			
OCB-O	3389	3319	2935	2599	2013	5343	27891		
OCB-CH	2892	3056	2857	2857	2690	4954	15614	15611	

주. CO=성실성, AG=호감성, EX=외향성, NE=신경증, OP=경험에 대한 개방성, JS=직무만족, OCB-I=대인지향 조직시민행동, OCB-O=조직지향 조직시민행동, OCB-CH=변화지향 조직시민행동.