

개인특성이 발언행동 유형에 미치는 영향: 조직신뢰의 조절효과

권 누 리

탁 진 국[†]

광운대학교 산업심리학과

본 연구의 목적은 최근에 타당화된 발언행동의 4가지 유형이 국내에서도 구분이 되는지 밝히고자 하며, 발언행동의 선행변인으로 주로 연구된 성격 5요인 모형이 아닌 주도적 성격, 심리적 집합주의 및 냉소적 성격과 같은 개인특성이 발언행동에 미치는 영향을 검증하는 것이다. 또한 개인특성과 발언행동의 관계에서 조직신뢰가 조절효과를 갖는지 검증하는 것이다. 본 연구를 위해 국내의 기업에 종사하는 직장인 350명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 그 중 불성실한 응답자와 조건에 맞지 않는 응답자를 제외하고 309명의 데이터를 사용하여 분석하였다. 개인특성과 발언행동 유형 간의 관계를 분석한 결과, 주도적 성격은 건설적 발언행동에는 정적인 영향을 미쳤으며, 파괴적 발언행동에는 부적인 영향을 미쳤다. 또한 심리적 집합주의는 지지적 발언행동에 정적인 영향을 미쳤고, 냉소적 성격은 방어적 발언행동과 파괴적 발언행동에 정적인 영향을 미쳤다. 조절효과검증을 위하여 위계적 회귀분석을 실시한 결과, 조직신뢰는 심리적 집합주의와 지지적 발언행동, 그리고 방어적 발언행동 간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다. 마지막으로 연구결과를 토대로 본 연구의 학문적 의의와 실무적 의의, 그리고 제한점과 미래연구를 위한 제언을 제시하였다.

주요어 : 발언행동, 주도적 성격, 심리적 집합주의, 냉소적 성격, 조직신뢰, 조절효과

[†] 교신저자 : 탁진국, 광운대학교 산업심리학과, tak@kw.ac.kr

사회가 급격하게 변화함에 따라 조직 환경 또한 더욱 복잡해지고 역동적으로 변해가고 있다. 이로 인해 조직은 이전보다 더 다양하고 많은 상황과 위기에 맞닥뜨리고 있으며, 이에 대한 빠른 대처가 필요하다. 이러한 어려운 상황을 벗어나기 위해서는 무엇보다 조직 구성원들이 조직이나 부서의 성과 증진을 위해 업무와 관련된 문제점을 지적하고 이를 개선하기 위한 아이디어를 자발적으로 제시하는 행동이 필요하다. 즉 구성원들의 적극적인 발언행동(voice behavior)이 조직과 부서의 기능을 활성화시키는 데 도움이 된다.

많은 연구에서 직원들은 발언을 통해서 배우고, 경제적이고 사회적인 비용의 문제를 수정하고 예방하는 데 도움을 주며(Edmondson, 1996), 창의적인 아이디어와 새로운 관점을 가질 수 있고 혁신의 가능성을 증가시키고(Zhou & George, 2001), 기존과는 다른 생각과 의사결정, 해결책의 질을 증진시키며(Nemeth, 1986), 위험과 기회를 알아차리고 중요한 변화를 촉진시킨다(Dutton & Ashford, 1993)고 하였다.

하지만 이러한 발언행동의 긍정적 측면에도 불구하고 많은 조직에서 구성원들은 상사들이 발언을 하고자 하는 의지를 꺾고 처벌할 것이라고 인식하여 발언행동을 하지 않는 경우가 많다(Deter & Edmondson, 2011). 대표적인 예로 미국의 에너지 회사인 엔론사의 사례가 존재한다. 엔론사의 직원들은 회사 내 많은 문제에 대해서 알고 있었으나 조직 내에서 이를 말하는 것에 대한 위협적인 문화가 있어 언급하지 못하였고 결국 2011년에 파산하게 되었다(조아름, 2014). 본 사례는 조직에서 직원들의 발언행동의 부재가 가져오는 문제를 단적으로 보여주며, 조직 내에서 발언의 필요성을 말해주고 있다.

기존의 발언행동은 역할 외 행동, 주도적 행동, 조직시민행동의 구성요소로서 창의적이고 조직에 도움을 주는 행동으로 여겨졌다. 그러나 조직에서 긍정적이고 혁신적인 제도를 도입하려하거나 변화를 추구하려고 하는 경우에 자신의 이익을 위해서 반대하거나 무조건적인 반대만 한다면 조직의 성과향상에 도움이 되지 않을 수도 있다. 이와 같이 발언행동은 긍정적인 면 이외에도 부정적인 결과를 가져올 수 있다. 이에 따라 일부 연구자들이 발언행동 유형을 구분하였으나(Gorden, 1988; Van Dyne Ang, & Botero, 2003) 아직 설명하지 못하는 부분이 존재한다. 또한 발언행동의 유형이 구분되었음에도 불구하고 대부분의 연구들이 긍정적인 발언행동만 초점을 두었기 때문에 부정적 발언행동에 대한 연구가 부족하다.

이러한 한계점을 극복하고자 Maynes와 Podsakoff(2013)는 좀 더 새롭고 포괄적인 관점으로 발언행동을 4가지로 분류(지시적 발언행동, 건설적 발언행동, 방어적 발언행동, 파괴적 발언행동)하였고 측정척도를 개발하였으며 이를 타당화하였다. 이들은 이론에 근거한 구성개념 간의 관계가 예상한대로 나타나는지 검증하기 위해 성격 5요인과 발언행동 유형들 간의 관계를 검증하였다. 그 결과, 연구자들이 처음에 가정한 가설의 67%가 지지되었음을 보고하며, 유형의 구분이 타당하게 되었음을 확인하였다. 그러나 Maynes와 Podsakoff(2013)의 4가지 발언행동들은 매우 최근에 나온 개념으로 아직 추가적인 연구가 진행되지 않았으며, 이들 또한 건설적 발언에 대한 선행변인 검증은 과거 연구에서 많이 다뤄졌으나 다른 발언행동의 선행변인에 대한 연구는 많이 이루어지지 않았기 때문에 이에 대한 연구 필요성을 강조하였다.

따라서 본 연구에서는 최근에 연구된 발언행동의 4가지 유형인 지지적, 건설적, 방어적, 파괴적 발언행동에 초점을 두고, 4가지 발언행동 유형들이 국내에서도 구분이 되는지 밝히고자 한다. 또한 Maynes와 Podsakoff(2013)가 발언행동의 선행변인으로 연구한 성격 5요인이 아닌 다른 개인특성 변인에 대해 연구하고자 한다. 이를 위해 기존의 광범위한 개념의 성격 5요인보다 좀 더 구체적이며, 다양한 유형의 발언행동을 증대 또는 감소시키는데 기여할 수 있는 변인인 주도적 성격, 심리적 집합주의, 그리고 냉소적 성격을 선정하였다.

추가적으로 개인특성과 발언행동 간의 관계에 있어 조직신뢰의 조절효과를 알아보하고자 한다. Maynes와 Podsakoff(2013)의 연구가 최근에 발표되었기 때문에 개인특성과 발언행동 간의 관계에 관한 조절변인을 살펴본 연구는 거의 없는 실정이다. 구성원의 조직에 대한 신뢰수준에 따라 개인특성이 발언행동에 미치는 영향이 달라질 수 있을 것으로 기대할 수 있기 때문에 본 연구에서는 조직신뢰의 조절효과를 검증하고자 한다.

발언행동

발언에 대한 개념은 Hirschman(1970)의 EVL (Exit, Voice, Loyalty)이론을 통해서 처음으로 언급되었다. EVL이론은 경제-정치 영역에 있어서 조직적 악화와 잠재적 이익을 탐색하는 과정에서 제안된 이론(Gorden, 1988)이다. E는 이탈(Exit)으로써 기업의 고객들이 제품구매를 중지하는 것이나 조직원들이 조직을 탈퇴하는 것을 의미하며, V는 발언(Voice)이며 기업의 고객이나 조직원들이 불만사항을 직접 경영진 혹은 상부기관에 토로하거나 여러 가지 방식

로 이익을 제기하는 것이다. 마지막으로 L은 충성심(Loyalty)으로 조직원들이 이탈보다 항의를 선택하게 하는 중요요소로 조직에 충성심이 있는 조직원이 조직을 변화시키기 위한 항의를 선택하는 것이다. 이 3가지 요소 중 항의는 자신이 속한 기업의 관행, 정책, 그리고 결과물을 변화시키려고 시도하는 것으로, 불만족한 상태에서 도피하기보다는 그 상황을 변화시키려는 모든 시도(Hirschman, 1970, 2005)이다. Hirschman은 조직원의 이러한 행동이 조직이 변화하는 경영환경에 적응하는데 매우 중요한 기능을 할 것이라고 주장하였다(Maynes & Podsakoff, 2013).

발언행동의 정의는 연구마다 기술하는 방식에서 차이가 있을 뿐 대부분 유사하다. 일반적인 공통점은 세가지로 볼 수 있다. 먼저, 전달하고자 하는 메시지는 발신자가 수신자에게 언어적 표현의 행위로써 발언을 하는 것이다. 두 번째, 발언은 자발적인 행동으로 정의되어야 한다는 점이다. 그리고 세 번째로는 건설적인 발언의 개념을 포함하고 있다는 것이다 (Morrison, 2011). 이를 토대로 Morrison(2011)은 발언행동을 ‘조직 혹은 부서(unit)의 기능을 향상시키기 위해 업무와 관련된 문제에 대해 아이디어와 제안점, 우려사항, 혹은 의견에 대해 자발적으로 의사소통하는 것’이라고 정의하였다.

기존의 발언행동에 대한 연구는 현재의 조직의 상황을 개선하기 위한 창의적이고 건설적인 아이디어를 발언하는 것에 대해서 주로 다루어졌다. 이에 대해 일부 연구자들은 기존의 발언행동이 너무 긍정적 변화에만 초점을 두고 있어 제한적이며, 다양한 발언행동 유형이 존재할 것이라고 제안하였다(Rusbult, Farrell, Rogers, & Mainous III, 1998; Van Dyne &

표 1. Maynes와 Podsakoff의 종업원 발언행동에 대한 틀

차원	보존적(preservation)	도전적(challenge)
촉진적(promotive)	지지적 발언(supportive voice)	건설적 발언(constructive voice)
금지적(prohibitive)	방어적 발언(defensive voice)	파괴적 발언(destructive voice)

주. Maynes, T. D. & Podsakoff, P. M. (2013)에서 인용

LePine, 1998; Withey & Cooper, 1989). 이에 대해 Maynes와 Podsakoff (2013)는 종업원의 발언행동의 유형을 기존의 연구들을 토대로 보존적(preservation) 및 도전적(challenge)차원 그리고 촉진적(promotive) 및 금지적(prohibitive)차원으로 구분하였으며 모두 네 가지 유형의 발언행동을 제시하였다(표 1 참조).

이들은 분류된 발언행동의 유형에 대해 각각의 특성을 강조하여 다음과 같은 정의를 제시하였다. 먼저 지지적 발언(supportive voice)을 ‘업무와 연관된 가치있는 정책, 프로그램, 목표, 절차 등에 대해 자발적으로 지지적인 표현을 하거나 다른 사람들이 불공정하게 이에 대해 비판을 하였을 때 이를 옹호하는 말을 하는 것’으로 정의하였고, 건설적 발언(constructive voice)은 ‘조직상황에서 효과적인 조직기능변화에 초점을 맞춘 아이디어, 정보 혹은 의견을 자발적으로 표현하는 것’이라고 정의하였다. 또한 방어적 발언(defensive voice)에 대해서는 ‘조직의 정책, 절차, 프로그램, 관습 등의 변화에 대해 반대하는 자발적인 표현으로 심지어 제안된 변화 아이디어가 우수하거나 조직의 변화가 필요한 상황에서도 반대하는 것’으로 정의하였으며, 마지막으로 파괴적 발언(destructive voice)은 ‘기분이 나쁘고 비판적이거나 업무 정책, 관습, 절차 등을 저하시키는 의견을 자발적으로 표현하는 것’이라고 정의하였다. 4가지 유형 중 금지적 차원에 해당

하는 방어적 발언과 파괴적 발언이 부정적인 태도를 갖는 발언행동에 속한다.

Maynes와 Podsakoff(2013)는 각각의 발언유형이 조직에 긍정 또는 부정적 영향을 준다고 하였으며, 실제 수행평가에 긍정 또는 부정적 영향을 미침을 발견하였다. 이는 발언의 유형에 따라서 수행에 정적 혹은 부적으로 다르게 영향을 줄 수 있음을 보여준다. 또한 이들은 성격요인이 발언행동 유형에 각각 다르게 영향을 주는 것을 발견하였다. 본 연구에서도 개인특성이 발언행동 유형들에 각각 다르게 영향을 줄 것이라고 예측하였다.

주도적 성격

사람들은 자신의 뜻대로 그들이 현재 직면해 있는 환경을 변화시킬 수 있다. 그리고 개인이 직면한 환경에 영향을 줄 수 있는 행동을 하는 경향성에서도 개인마다 차이가 존재한다(Bateman & Crant, 1993). Bateman과 Crant (1993)는 이러한 행동을 취하는 경향의 개인차를 주도적 성격(proactive personality)으로 설명하고 있다. 주도적 성격이 강한 사람은 외부 상황에 의해 크게 영향 받지 않으며, 오히려 외부 상황 변화에 영향을 미친다. 또한 이들은 기회를 찾으려 하고 진취력을 보여주고, 행동을 실행하며, 변화를 이끌어내기 위해 노력한다.

주도적 성격은 특정 결과 변인에 성격 5요인 이상의 영향력을 갖는 것으로 나타났다. Thomas, Eby, Sorensen, & Feldman(2005)의 연구에서 객관적 경력 성공과 주관적 경력성공을 예측하는데 있어서 성격 5요인보다 주도적 성격이 더 강한 관계를 갖고 있는 것으로 나타났다. Crant(2000)의 연구에서도 주도적 성격을 가진 사람이 더 높은 수행을 보였으며, 주도적 성격이 다른 성격변인들을 통제하고 나서도 직무수행을 유의하게 설명하였다.

몇몇의 연구들은 주도적 성격과 발언행동 간에 유의미한 관련이 있으며, 주도적 성격이 성격 5요인보다 더 강하게 관련되어 있음을 밝혀냈다.(Crant, Kim, & Wang, 2011; Lepine & Van Dyne, 1998; Parker & Collins, 2010; Ristig, 2008). 특히 Parker와 Collins(2010)의 연구에서는 발언이 조직의 내부적 환경에 변화를 가져오기 때문에 주도적 과업행동의 요인 중 하나로 보았으며, 내부적 환경의 변화는 업무 방향을 향상시키거나 동료에게 영향을 줌으로써 야기된다고 하였다. 따라서 변화를 가져오는데 있어서의 발언이 중요하며, 주도적 성격은 발언행동에 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다.

또한 Bateman과 Crant(1993)의 연구에서 주도적 성격은 건설적 변화를 야기하는 것을 목적으로 한 활동 및 변화를 반영하는 개인성취와 유의미한 정적 관련이 있는 것으로 나타났다. 따라서 주도적 성격은 Maynes와 Posakoff(2013)의 발언유형 중 현재의 상황을 변화시키려고 하고 이러한 상황을 수정하고 의문을 가지는 도전적 차원의 발언행동인 건설적 발언과 정적으로 관련될 것으로 가정할 수 있다. 한편 파괴적 발언은 건설적 변화를 유도하는 것과는 반대로 무조건적으로 비판만 하고 다른 대안적 대안을 제시하지 않는 행동을 의미한다.

따라서 주도적 성격이 강한 사람은 건설적 변화에 역행하는 파괴적 발언을 덜 할 것이며 이러한 발언과 부적으로 관련될 것으로 가정할 수 있다.

가설 1. 주도적 성격은 건설적 발언과 정적인 상관이 있을 것이다.

가설 2. 주도적 성격은 파괴적 발언과 부적인 상관이 있을 것이다.

심리적 집합주의

집합주의-개인주의에 대한 연구는 사회심리학에서 문화를 분류하는 방식 중 하나의 차원으로 사용하고 있으나(Triandis, Leung, Villareal, & Clack, 1985), 문화수준을 독립변수로 다루다 보니 통제할 수 없는 변인들이 너무 많아 정확하게 파악할 수 없다는 어려움이 있다(Leung & Vlijver, 2008). 또한 많은 선행연구에서 사용된 개인주의-집합주의 척도의 타당도가 충분히 검증되지 못하였기 때문에 Jackson, Colquitt, Wesson과 Zapata-Phelan (2006)은 개인이 지각하는 구성개념인 심리적 집합주의를 제안하였다.

Jackson 등(2006)은 심리적 집합주의를 ‘동료들과 과업을 수행하면서 개별 구성원으로 직무를 수행하는 것보다 집단으로 목표를 달성하는 것이 효과적일 것이라는 믿음을 갖고 서로가 존중하고 집단의 성과목표를 달성하기 위해 애쓰는 개인의 태도’라고 하였다(한태영, 2008에서 재인용). 그리고 심리적 집합주의의 세부차원으로 집단 내 목표에 대한 선호(preference), 집단 내 순응(reliance), 집단 구성원들에 대한 관심(concern), 집단의 규준 수용(norm acceptance), 집단의 목표에 대한 선호 차원(goal priority)을 개념화하였다.

또한 Jackson 등(2006)은 심리적 집합주의가 성격 5요인과는 유의미하지 않게 나타난 과업 수행 및 조직시민행동과 정적으로 관련된 반면에 반생산적 행동 및 철회행동과는 부적적으로 관련되어 있음을 밝혀냈다. 이는 심리적 집합주의가 성격 5요인과 구분이 되며, 오히려 성격 5요인 이상의 영향력을 갖고 있음을 나타낸다.

이러한 심리적 집합주의는 개인수준의 차원으로 다양한 수행을 예측하는 것으로 나타났다. 대표적으로 Hui와 Yee(1999)의 연구에서는 심리적 집합주의가 직무만족과 정적인 관련이 있는 것으로 나타났다. 또한 한태영(2008)의 연구에서는 집합주의와 적응수행이 정적인 상관관계를 갖는 것으로 나타났고 집합주의 성향이 높은 사람은 낮은 사람보다 직무탈진 수준이 높을 때, 더 높은 적응수행을 하는 것으로 나타났다.

심리적 집합주의가 높은 사람들은 자신의 이익보다는 집단의 이익을 중시하기 때문에 자신에게 불리하다라도 집단에게 긍정적인 영향을 가져다준다면 조직을 수용할 가능성이 높다. 따라서 조직에 이익이 되는 변화를 거부하는 방어적 발언행동을 덜 할 것으로 예측할 수 있다. 또한 집합주의 성향이 높은 구성원들은 남을 돕는 행동을 선호하며, 자신이 속한 집단의 규범을 쉽게 받아들이고, 집단에 대한 높은 수준의 소속감, 애착심 및 몰입을 가지기 때문에(Cox, Lobel, & McLeod, 1991; 김영주, 2009에서 재인용), 조직에 대한 다른 사람들의 불공정한 비판에 대해서 조직에 애착감과 소속감을 갖고 자신의 조직을 옹호할 것임을 예측할 수 있다.

따라서 심리적 집합주의는 Maynes와 Posakoff(2013) 발언유형 중 조직의 현 상황에 적응하

여 유지하려고 하는 보존적 차원에 속하는 발언유형인 지지적 및 방어적 발언과 상관이 있을 것이다. 심리적 집합주의는 조직의 이익을 우선시하기 때문에 조직을 옹호하는 지지적 발언과는 정적으로 관련되며, 자신에게 다가올 위협을 방지하기 위해 조직에 이익이 되는 변화를 거부하는 방어적 발언과는 부적적으로 관련될 것으로 가정할 수 있다.

가설 3. 개인의 심리적 집합주의 성향은 지지적 발언과 정적인 상관이 있을 것이다.

가설 4. 개인의 심리적 집합주의 성향은 방어적 발언과 부적적인 상관이 있을 것이다.

냉소적 성격(Trait cynicism)

냉소주의에 대한 특질적 접근법은 냉소주의를 인간의 본성에 대한 것으로 여긴다(Abraham, 2000; Costa, Zonderman, McCrae, & Wilams, 1986; Greenglass & Julkunen, 1989). Costa 등(1986)은 특질적 냉소주의를 다른 사람을 신뢰하지 못하는 지속되는 믿음으로 정의하였다. 한편 Hochwarter, James, Johnson과 Ferris(2004)는 냉소적 성격을 ‘상황적 조건들에 영향을 받지 않고 적극적인 행동인 내재된 불신을 포함하며 다른 사람들에 대한 좌절, 실망 그리고 무시로 대표되는 성격특성’이라고 정의하였다. 이러한 특질적 접근법의 연구들은 대부분 냉소성을 MMPI의 냉소적 적대감으로 측정하고, 주로 임상분야에서 이루어졌다.

냉소적 성격은 Kanter와 Mirvis(1989)의 냉소주의 척도로 측정할 수 있는데 이는 주로 조직분야에서 사용된다. 이들은 특질적인 냉소성이 개인의 사리사욕에 의해서 동기화되는 인간행동이며 업무에서 자신들의 기여한 부분

에 대한 이익을 가지기 위해서 나타난다고 주장하였다.

Kanter와 Mirvis(1989)의 연구에서처럼 냉소적 성격은 조직에도 영향을 줄 수 있다. Kanter와 Mirvis(1989)는 미국 직장인들의 43%가 “사람들이 일확천금을 얻기 위해 무엇이든하고 거짓말을 하며, 가면을 쓰는 것은 기본적인 인간의 본성이다.”는 인간본성에 대한 불신을 갖고 있다고 하였다. 그리고 Abraham(2000)은 냉소적 성격의 기본인 뿌리 깊은 불신이 정직하지 않고 남을 음해하는 데 기초하기 때문에 이러한 부정적 인식이 조직 환경에도 전환될 수 있다고 하였다. 이는 조직의 종업원들의 일부가 냉소적 성격을 가지고 있을 경우 이러한 성격이 조직 장면에도 전환되어 조직에 부정적 영향을 미칠 수 있음을 보여준다. 이외에도 많은 연구에서 조직장면에서의 냉소적 성격이 대인관계 스트레스, 조직냉소주의 등에 영향을 주며, 임금, 업무수행, 승진, 직무만족, 조직시민행동에 부적인 영향을 주는 것으로 나타났다(Hochwarter, 2004; Smith, Pope, Sanders, Allred, & O’Keeffe 1988; Chiaburu, Peng, Oh, Banks, & Lomeli 2013).

Hart와 Hope(2004)는 냉소적 적대감과 심리적 취약성간의 관계에 있어서 성격 5요인 중 신경증의 혼재효과(confounding effect)를 중심으로 분석하였다. 이 연구에서 냉소적 적대감은 신경증과 정적으로 관련되었고, 다른 심리적 변인들(스트레스사건, 부정정성, 비이성적 사고, 사회적 자원인식)과의 관계에서는 신경증을 통제하였을 때보다 통제하지 않았을 때 더 큰 영향을 미치며, 심지어는 신경증을 통제한 후에는 관련성이 없어지거나 유의미하지 않은 관계성을 나타내는 변인들도 존재하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 냉소적 적대감이 신

경증과 관련성이 있음을 보여준다.

이러한 과거 연구 결과를 토대로 냉소적 성격이 강한 사람은 조직에 해가 될 수 있는 발언행동인 방어적 발언 및 파괴적 발언을 더 많이 할 가능성이 있으며, 따라서 방어적 발언 및 파괴적 발언과 정적으로 관련될 것으로 가정할 수 있다.

가설 5. 냉소적 성격은 방어적 발언과 정적인 상관이 있을 것이다.

가설 6. 냉소적 성격은 파괴적 발언과 정적인 상관이 있을 것이다.

조직신뢰(Organizational trust)

Rousseau, Sitkin, Burt와 Camerer(1998)은 조직신뢰를 ‘회사의 정책실행이나 의도에 대한 긍정적인 기대를 바탕으로 자신에게 미칠 수 있는 위험부담을 기꺼이 수용하려는 심리상태’로 정의하였다. 이외에도 많은 정의들이 존재하는데, 공통적으로 조직에 대한 긍정적인 믿음과 기대를 갖고 직원들이 위험감수를 하면서 수행하는 것을 언급하고 있다. 또한 Mayer 등(1995)의 조직신뢰에 대한 통합모형에서도 신뢰 요인들을 통해 신뢰가 형성되면 직원들은 위험을 감수하려고 하며 궁극적으로 조직에 긍정적 영향을 가져오게 된다고 하였다. 따라서 조직신뢰의 수준이 높은 사람들이 수행을 하는데 있어서 조직을 위해 위험을 감수하고 행동하는 것이 중요한 부분임을 알 수 있다.

구성원들은 발언행동을 함으로써 자신들이 받을 수 있는 불이익에 대한 위험을 감수한다. 조직의 정책이나 변화 등에 대한 신뢰의 수준이 높은 사람들은 조직을 위해 위험감수를 하

고 긍정적인 발언행동을 더 많이 할 것이다. 기존의 연구 중에서 조직신뢰와 발언행동 간의 관계를 직접적으로 검증하는 연구는 거의 이루어지지 않았으나, 일부 연구들은 조직에 대한 신뢰가 높은 구성원들이 발언을 더 많이 할 것이라고 보고하고 있다(Farndale, Van Ruiten, Kelliher, & Hailey, 2011; Gao, Janssen, & Shi, 2011; Ristig, 2008). 따라서 조직신뢰가 발언행동에 영향을 줄 것임을 예측할 수 있다.

앞선 연구결과와 같이 조직신뢰의 수준이 높은 사람은 지지적이고 건설적인 발언을 더 많이 할 것이지만 부정적인 발언행동인 방어적 발언과 파괴적 발언을 덜 할 것으로 예측할 수 있다. 이는 조직신뢰가 자신의 조직에 대해서 개인들이 갖고 있는 정서적 반응으로서 조직의 가치와 목표에 대한 믿음과 애착(Cook & Wall, 1980)을 의미하는 조직몰입에 긍정적 영향을 미치기 때문에(박계홍, 송광영, 2005; 서재현, 2005; 이재훈, 최익봉, 2004; 최재욱, 2013; Aryee, Budhwar, & Chen, 2002), 조직에 대한 신뢰수준이 높은 종업원들은 조직에 대한 몰입도가 높아져 조직에 대해서 비판을 하지 않을 것이고, 조직에 부정적인 영향을 주는 발언을 하지 않을 것임을 예측할 수 있다.

이러한 결과를 토대로 조직신뢰는 개인특성 변인 가운데 주도적 성격 및 심리적 집합주의와 상호작용하여 이러한 개인특성이 발언행동에 미치는 영향을 조절할 것으로 기대할 수 있다. 주도적 성격이 강한 구성원은 조직을 위한 건설적 발언을 더 하게 되고 조직에 해가 되는 파괴적 발언을 덜 할 것으로 예측할 수 있는데, 이 과정에서 조직에 대한 신뢰가 높은 경우 주도적 성격이 강한 사람은 조직을 위해 기꺼이 위험부담을 더 감수하려하기 때

문에 도전적 차원에 속하는 건설적 발언을 더 많이 하게 되고 반면 조직에 대해 비판만하고 다른 대안을 제시하지 않는 파괴적 발언은 더 적게 할 것으로 예측할 수 있다.

또한 심리적 집합주의가 강한 구성원 역시 조직에 대한 신뢰가 높은 경우 조직을 위한 행동을 더 많이 하려고 할 가능성이 높기 때문에 도움이 되는 지지적 발언을 더 많이 하게 되고 조직에 해가 되는 방어적 발언을 더 적게 할 것으로 가정할 수 있다.

그러나 개인 특성 변인 중 냉소적 성격과 발언행동(방어적, 파괴적)간의 관계는 조직신뢰의 정도에 의해 많은 영향을 받지 않을 것이다. 그 이유는 냉소적 성격의 정도는 거의 변할 수 없음을 가정하고 있으며(Dean et al., 1998), 냉소적 성격은 특정한 상황에 상관없이 개인과 사회 그리고 조직과 업무의 측면에 영향을 줄 수 있기 때문이다(Hochwarter et al., 2004). 따라서 냉소적 성격은 조직신뢰의 정도에 영향을 받지 않을 것으로 예측할 수 있으므로 조절효과에 대한 가정을 설정하지 않았다.

가설 7. 조직에 대한 신뢰는 주도적 성격과 도전적 발언행동 간의 관계를 조절할 것이다.

가설 7-1. 조직에 대한 신뢰는 주도적 성격과 건설적 발언간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 조직신뢰 수준이 높은 경우 주도적 성격과 건설적 발언간의 정적관계는 더 강하게 나타날 것이다.

가설 7-2. 조직에 대한 신뢰는 주도적 성격과 파괴적 발언간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 조직신뢰 수준이 높은 경우 주도적 성격과 파괴적 발언간의 부적관계는 더 강하게 나타날 것이다.

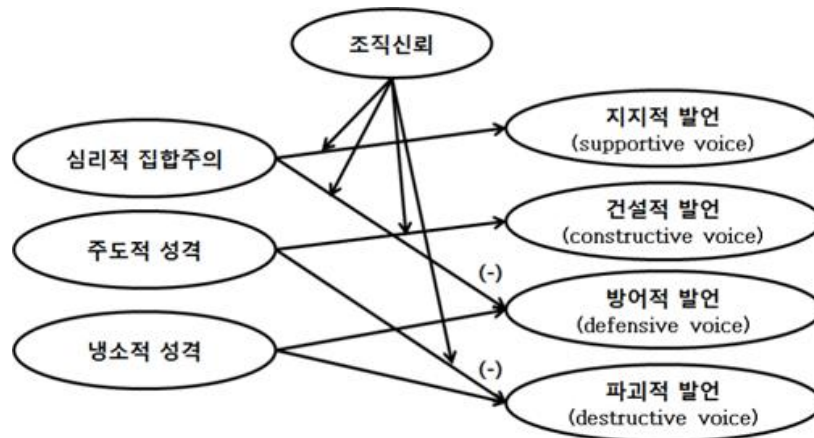


그림 1. 연구모형

가설 8. 조직에 대한 신뢰는 심리적 집합주의와 보존적 발언행동 간의 관계를 조절할 것이다.

가설 8-1. 조직에 대한 신뢰는 심리적 집합주의와 지지적 발언간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 조직신뢰 수준이 높은 경우 심리적 집합주의와 지지적 발언간의 정적관계는 더 강하게 나타날 것이다.

가설 8-2. 조직에 대한 신뢰는 심리적 집합주의와 방어적 발언간의 관계를 조절할 것이다. 구체적으로, 조직신뢰 수준이 높은 경우 심리적 집합주의와 방어적 발언간의 부적관계는 더 강하게 나타날 것이다.

방 법

연구대상

본 연구의 자료 수집을 위해 장훈장학회로부터 후원을 받아 온라인 설문기관인 인바이트로부터 국내의 직장인을 대상으로 설문을

실시하였다. 발언행동이 어느 정도 직장생활을 해야 나올 수 있는 행동으로 보고 직장근무 경력이 1년미만인 사람은 조사대상자에 제외하였으며, 조사 대상자의 성별, 나이, 직급, 직무분야 등에는 제한을 두지 않고 표집하였다. 총 350부의 설문을 실시하였고, 불성실한 응답을 한 설문지를 제외하여 총 309부를 분석에 사용하였다.

인구통계학적 특성을 자세히 살펴보면 전체 209명 중 남성이 203명(65.7%), 여성이 106명(34.3%)으로 여성에 비해 남성이 매우 많았다. 연령대는 30대가 119명(38.5%)으로 가장 많이 차지하였으며 20대가 28명(9.1%), 40대가 109명(35.3%), 50대가 48명(15.5%), 60대 이상이 5명(1.6%)이었다. 최종학력은 대졸이 195명(36.1%)으로 가장 많았으며 그다음으로는 전문대졸이 57명(18.4%), 대학원 이상이 34명(11.0%), 고졸이 22명(7.1%), 중졸 이하가 1명(0.3%)이었다. 조사대상자들의 총 근속기간은 13개월부터 42년8개월까지의 다양한 분포를 보였으며, 평균은 158.51개월(표준편차 100.3개월)이었다. 직급은 사원급이 68명(22.0%)로 가

장 많았으며 그 다음으로 과장급이 67명 (21.7%), 대리급이 63명(20.4%), 부장급이 44명 (14.2%), 차장급이 34명(11.0%), 임원급이 33명 (10.7%)이었다. 마지막으로 직무는 일반 사무직이 241명(78.0%)으로 가장 많았으며, 영업이 11명(3.6%), 생산/노무직이 7명(2.3%), 서비스직이 18명(5.8%), 전문직이 38명(10.4%)이었다.

측정도구

본 연구의 가설검증을 위하여 발언행동, 주도적 성격, 심리적 집합주의, 냉소적 성격, 조직신뢰를 측정하였다. 인구통계학적 변인들을 제외한 각 변인의 문항들은 전혀 그렇지 않다 (1점)에서 매우 그렇다(5점)까지 Likert식 5점 척도로 측정하였다.

발언행동

본 연구에서는 종업원의 발언행동인 지지적, 건설적, 방어적, 파괴적 발언행동을 측정하기 위해 Maynes와 Pedsakoff(2013)가 개발하고 타당화한 척도를 번안하여 사용하였다. 일차적으로 연구자 중 한명이 한국말로 번안을 하였으며, 이 번안된 내용을 산업 및 조직심리 분야의 전문가인 다른 연구자가 검토하여 수정하였다. 이 척도는 4가지의 발언행동 유형에 대해 각각 5문항씩 총 20문항으로 구성되어 있다. 지지적 발언의 대표적인 문항으로는 “다른 사람들이 가치있는 조직 프로그램에 대해 부당하게 비판할 때, 해당 프로그램을 옹호한다.”가 있으며, 건설적 발언의 문항은 “새롭게 또는 효율적으로 일을 처리하는 방법에 관해 자주 제안을 한다.” 등이 있다. 또한 방어적 발언은 “조직에서 제안한 업무방법 변화가 장점이 있음에도 불구하고 고집스럽게 반

대한다.” 등이 있으며, 마지막으로 파괴적 발언의 문항은 “조직의 정책이나 목표에 대해 헐뜯는 말을 자주한다.” 등이 있다. 각각의 발언행동에 대한 내적신뢰도 계수(Cronbach's α)는 지지적 발언행동 .82, 건설적 발언행동 .91, 방어적 발언행동 .94, 파괴적 발언행동이 .92였다.

주도적 성격

본 연구에서 주도적 성격을 측정하기 위해 Bateman과 Crant(1993)가 개발한 주도적 성격척도(Proactive Personality Scale)를 10개의 문항으로 수정하고 단축시킨 Seibert, Crant와 Kraimer (1999)의 척도를 황애영과 탁진국(2011)이 국내 설정에 맞게 번안한 척도를 사용하였다. 주도적 성격 문항으로는 “나는 항상 건설적인 변화를 가져오는 핵심적인 역할을 해왔다.” 등이 있다. 본 연구에서 이 척도의 내적일치도 계수(Cronbach's α)는 .85이다.

심리적 집합주의

본 연구에서 심리적 집합주의를 측정하기 위해 Jackson 등(2006)이 개발하고 타당화한 심리적 집합주의 문항 15개를 번안하여 사용하였다. 본 척도는 5개의 하위요인으로 구성되어 있으며, 각 하위요인 당 3문항으로 구성되어 있으며, 문항으로는 “혼자 일하기보다는 구성원들과 함께 일하는 것을 좋아한다.”, “구성원들이 각자 자신이 맡은 역할을 다 할 것이라고 믿는다.” 등이 있다. 본 연구에서 이 척도의 내적일치도 계수(Cronbach's α)는 .89이었다.

냉소적 성격

본 연구에서는 냉소적 성격을 측정하기 위해 Kanter와 Mirvis(1989)가 개발한 개인적 냉소

주의의 문항을 번안하여 사용하였다. 이 척도는 7문항으로 구성되어있으며, 문항으로는 “사람들은 실제보다 서로에 대해 더 걱정하는 척한다.” 등이 있다. 본 연구에서 이 척도의 내적 일치 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .70이었다.

조직신뢰

본 연구에서 조직에 대한 신뢰를 측정하기 위해 Cook과 Wall(1980)이 개발한 설문문항과 Robinson(2006), Daley와 Vasu(1998), Tellefsen과 Thmas(2005) 등이 개발하거나 사용한 문항을 참조하여 문항을 구성하고 타당화한 김호균(2008)의 척도를 사용하였다. 본 척도는 총 8 문항으로 구성되어있다. 조직신뢰에 대한 문항으로는 “우리 조직은 조직구성원들의 의견을 충족시키려고 성실히 노력한다.” 등이 있다. 본 척도의 내적 일치 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .91이다.

분석방법

본 연구에서 변인들 간의 상관관계 및 가설 검증을 위해 SPSS 18.0과 AMOS 18.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 먼저 모든 변인들의 신뢰성을 검증하기 위하여 신뢰도 분석을 실시하였으며, 발언행동 척도의 타당화를 확인하기 위해 요인분석을 실시하였다. 다음으로 상관분석을 실시하여 변인들 간의 상호연관성을 확인하였다. 본 과정에서 종속변인과 유의미한 상관을 보이는 인구통계학적특성을 확인하고 가설검증을 위해 통제변인으로 사용하였다. 이후에 선행변인의 주효과를 알아보기 위해 AMOS 18.0을 사용하여 모형적합도와 주효과를 확인하였다. 마지막으로 조절효과를 검

증하기 위해 SPSS 18.0을 사용하여 위계적 회귀분석을 실시하였고 본 과정에서 변인의 다중공선성을 방지하기 위해 데이터를 센터링한 후 위계적 회귀분석을 실시하였다.

결 과

발언행동 척도의 구성타당도 검증

발언행동을 측정하기 위해 사용한 Maynes와 Pedsakoff(2013)가 개발하고 타당화한 발언행동 척도를 직접 번안하였기 때문에 척도의 구성타당도 검증을 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과 4요인 모형의 부합도는 전체적으로 좋은 것으로 나타났으며(NFI = .93, CFI = .96, TLI = .96, RMSEA = .06), 이는 4요인 모형의 요인구조가 적합함을 의미하는 것으로 해석할 수 있다. 4요인 모형에서 각 요인과 문항간의 관계에 관한 모수추정치는 표 2에 제시되어 있으며, 표에서 보듯이 모든 추정치는 유의한 것으로 나타났다.

변인들의 기술 통계치 및 상관

본 연구에 사용되는 변인들 간의 관련성을 살펴보기 위해 상관분석을 실시하였으며, 변인들의 평균, 표준편차, 상호상관은 표 3에 제시하였다. 먼저 발언행동 유형들의 평균을 보면 상대적으로 지지적 그리고 건설적 발언행동의 평균이 방어적 발언행동과 파괴적 발언행동보다 더 높게 나타나 사람들이 금지적 차원의 발언행동보다는 촉진적 차원의 발언행동을 더 많이 하는 것으로 볼 수 있다.

다음으로 변인들 간의 상관관계에 대해 살

표 2. 발언행동 확인적 요인분석 결과

요인	문항	계수
지지적 발언	다른 직원들이 유용한 조직정책에 대해서 불공정하게 비판을 할 때, 해당 정책을 옹호한다.	.66***
	다른 사람들이 장점을 가진 조직정책에 대해 불공정한 문제를 제기할 때, 해당 정책을 지지하는 발언을 한다.	.63***
	다른 사람들이 가치 있는 조직프로그램에 대해 부당하게 비판할 때, 해당 프로그램을 옹호한다.	.72***
	다른 사람들이 생산적인 업무절차에 대해 부적절한 비판을 할 때, 해당 절차에 대해 지지를 표명한다.	.75***
	다른 사람들이 효과적인 업무처리방법에 대해서 근거 없는 비판을 할 때, 해당 업무방법을 옹호한다.	.72***
건설적 발언	업무방법이나 절차를 향상시키는 방법에 관한 제안을 자주한다.	.81***
	업무 프로젝트의 성과를 높이기 위해 변화방법에 관한 제안을 자주 한다.	.82***
	새롭게 또는 효율적으로 일을 처리하는 방법에 관해 자주 제안을 한다.	.78***
	일반적으로 새롭거나 더 효율적인 업무방법에 대해 아이디어를 제안한다.	.86***
	업무와 관련된 문제를 수정하는 방법에 관한 조언을 자주한다.	.79***
방어적 발언	업무수행에서의 변화가 불가피한 상황임에도 불구하고 변화에 소리 높여 반대한다.	.83***
	조직에서 제안한 업무방법 변화가 장점이 있음에도 불구하고 고집스럽게 반대한다.	.87***
	업무정책에서의 변화가 필요함에도 불구하고 이러한 변화에 소리 높여 반대한다.	.88***
	업무절차에서의 변화가 타당함에도 불구하고 이러한 변화에 강하게 반대한다.	.92***
	업무정책을 바꾸는 것이 최상임에도 불구하고, 변화를 공개적으로 반대한다.	.89***
파괴적 발언	조직의 업무절차나 방법에 대해 지나치게 비판적인 말을 자주한다.	.81***
	조직에서 일을 처리하는 방법에 관해 지나치게 비판적인 말을 자주한다.	.86***
	조직의 정책이나 목표에 대해 헐뜯는 말을 자주한다.	.87***
	업무와 관련된 새로운 프로그램에 대해 심한 비판을 자주한다.	.86***
	비록 비판이 근거가 없더라도 조직정책을 신랄하게 비판한다.	.79***

주. *** $p < .001$

해보면 먼저 주도적 성격은 발언 행동 유형들 중 촉진적 차원인 지지적 발언($r=.33, p<.01$) 및 건설적 발언($r=.59, p<.01$)과 정적 상관을 보였으나 금지적 차원인 방어적 그리고 파괴

적 발언과의 상관은 유의미하지 않게 나타났다. 두 번째로 심리적 집합주의는 발언행동 유형들 중 지지적 발언($r=.25, p<.01$), 건설적 발언($r=.42, p<.01$)과는 정적 상관을 보이고

표 3. 측정변인들의 평균, 표준편차 및 상호상관

변인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. 성별	1												
2. 연령	-.33**	1											
3. 근속 개월	-.36**	.77**	1										
4. 최종학력	-.15*	.05	.04	1									
5. 직급	-.48**	.61**	.63**	.25**	1								
6. 심리적 집합주의	-.25**	.29**	.29**	-.03	.27**	1							
7. 주도적 성격	-.17**	.21**	.25**	.12*	.30**	.44**	1						
8. 냉소적 성격	-.02	-.04	.05	-.12*	.004	-.05	.18**	1					
9. 지지적 발언	-.21**	.24**	.30**	.14*	.26**	.25**	.33**	-.03	1				
10. 건설적 발언	-.18**	.28**	.35**	.02	.36**	.42**	.59**	-.02	.38**	1			
11. 방어적 발언	.03	-.15**	-.15**	-.10	-.10	-.10	.01	.21**	-.16**	-.03	1		
12. 파괴적 발언	.02	-.24**	-.20**	-.03	-.11	-.22**	-.07	.29**	-.13*	-.11	.72**	1	
13. 조직신뢰	-.13*	.19**	.17**	-.001	.13*	.43**	.30**	-.10	.14*	.26**	.11	-.14*	1
평균(M)	1.34	40.63	158.51	3.77	3.07	3.51	3.42	3.21	3.42	3.36	2.32	2.42	3.20
표준편차(SD)	.48	8.58	100.30	.75	1.65	.45	.46	.51	.56	.65	.77	.75	.59

N=309, * $p < .05$, ** $p < .01$

파괴적 발언($r = -.21, p < .01$)과는 부적 상관을 보였다. 그러나 방어적 발언과는 상관이 유의미하지 않았다. 마지막 선행변인인 냉소적 성격은 금지적 발언행동인 방어적 발언($r = .21, p < .01$), 파괴적 발언($r = .29, p < .01$)과는 정적 상관을 보였으나 촉진적 발언행동인 지지적 발언 및 건설적 발언과는 상관이 유의미하지 않은 것으로 나타났다.

선행변인의 주효과

3가지의 개인특성들이 발언행동의 유형들 간의 관계를 검증하기 위해 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 결과는 그림 2에 제시하였다. 분석 결과, 주도적 성격과 건설적 발언

($\beta = .69, p < .001$) 및 파괴적 발언($\beta = -.21, p < .001$)간의 경로계수가 모두 유의하게 나타났다.

심리적 집합주의와 지지적 발언($\beta = .34, p < .001$)과의 경로계수는 유의하게 나타났으나, 방어적 발언($\beta = -.11, S.E. = .081, C.R. = -1.805, n.s$)과의 경로계수는 유의미하지 않았다. 마지막으로 냉소적 성격과 방어적 발언($\beta = .40, p < .001$) 및 파괴적 발언($\beta = .53, p < .001$)간의 경로계수는 모두 유의하게 나타났다.

본 연구에서 가정한 연구 모형이 적합한지에 대해 알아보기 위해 연구모형의 적합도 지수를 살펴보고 연구모형의 적합도 지수에 대한 결과는 표 4에 제시하였다. 적합지수는 $X^2 = 954.65, CFI = .91, TLI = .90, NFI = .85$ 로 기

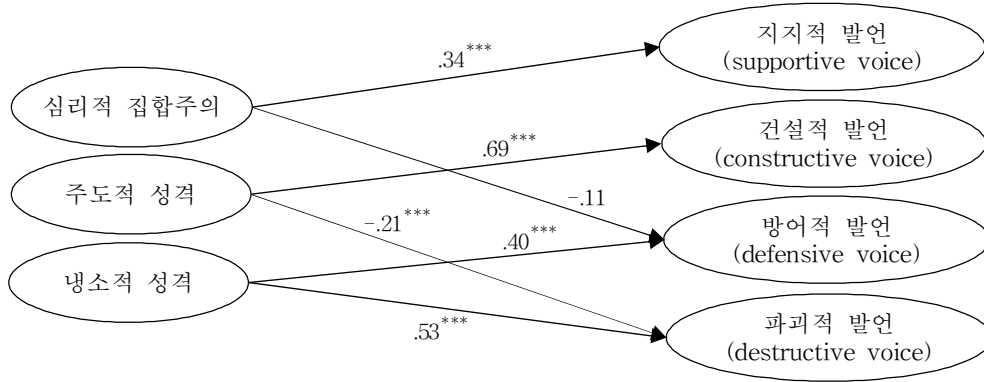


그림 2. 모형의 회귀계수

표 4. 연구모형의 적합도 지수

	부합지수					
	X ²	df	CFI	NFI	TLI	RMSEA
연구모형	954.65	425	.91	.85	.90	.064

N=309

준에 근접하거나 이상인 것으로 나타났으며, RMSEA의 경우 .064로 수용가능한 수준의 모형임을 알 수 있다.

조직신뢰의 조절효과 검증

주도적 성격과 도전적 차원의 발언행동 간 관계에서 조직신뢰의 조절효과

주도적 성격과 도전적 차원의 발언행동인 건설적 발언과 파괴적 발언에 대한 관계에서 조직신뢰의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 주도적 성격과 건설적 발언 간의 관계에 대한 조절효과를 검증하였다. 분석을 실시하기 전, 건설적 발언과 상관관계를 보인 성별, 연령, 근속개월을 1단계에 투입하여 통제하였다. 회귀분석결과, 건설적 발언에 대한 주도적 성격의 주효과($\beta = .501$,

$p < .001$)가 발견되었으나, 주도적 성격과 조직신뢰의 상호작용항이 투입되었을 때 R²의 변화량($\Delta R^2 = .002$, n.s.)은 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 이는 개인이 갖는 주도적 성격이 건설적 발언행동에 미치는 영향에서 조직신뢰가 조절효과를 가지지 못한다는 것을 보여준다.

다음으로 주도적 성격과 파괴적 발언간의 관계에 있어 조직신뢰의 조절효과를 검증하였다. 분석을 실시하기 전에 파괴적 발언행동과 유의미한 상관관계를 보인 연령, 근속개월을 1단계에 투입하여 통제하였다. 분석결과, 파괴적 발언에 대한 주도적 성격의 주효과는 발견되지 않았고, 주도적 성격과 조직신뢰의 상호작용항이 투입되었을 때의 R²변화량($\Delta R^2 = .001$, n.s.)도 유의하지 않은 것으로 나타났다. 이는 개인이 갖는 주도적 성격이 파괴적 발언행동

에 미치는 영향에서 조직신뢰가 조절효과를 가지지 못한다는 것을 보여준다.

심리적 집합주의와 보존적 차원의 발언행동 간 관계에서 조직신뢰의 조절효과

심리적 집합주의와 보존적 차원의 발언행동인 지지적 발언과 방어적 발언에 대한 관계에서 조직신뢰의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 심리적 집합주의와 지지적 발언 간의 관계에 있어 조직신뢰의 조절효과를 검증하였고, 지지적 발언행동과 유의미한 상관을 보인 인구통계학적 변인으로 성별, 연령, 근속 개월, 학력, 직급을 1단계에 투입하여 통제하였다. 결과는 표 5에 제시하였다. 지지적 발언에 대한 심리적 집합주의의 주효과($\beta=.207, p<.01$)가 발견되었으며, 심리적 집합주의와 조직신뢰의 상호작용항이 투입되었을 때 R^2 의 변화량($\Delta R^2=.013, p<.05$)은 유의미한 것으로 나타났다. 이는 조직신뢰가 개인이 갖는 심리적 집합주의 성향과 지지적 발언 간의 관계를 조절한다는 것을 의미한다. 이러한 상호작용효과를 해석하기

위해 변인간의 관계를 회귀선으로 나타냈으며 (그림 3 참조), 그림에서 보듯이 조직신뢰가 높은 경우에 낮을 때보다 심리적 집합주의와 지지적 발언 간의 관계가 더 강한 것으로 나타났다. 이는 조직에 대한 신뢰가 높을 경우 심리적 집합주의 성향이 강할 때 더 많은 지지적 발언을 하는 것을 의미한다. 그러나 조직신뢰가 낮을 경우 집합주의 수준이 높을수록 지지적 발언을 하는 정도는 오히려 다소 줄어든 것으로 나타났다. 추가적으로 단순기울기 검증을 실시한 결과 조직신뢰 수준에 따른 회귀선은 유의하지 않게 나타났다.

다음으로 심리적 집합주의와 방어적 발언 간의 관계에 있어 조직신뢰의 조절효과에 대해서 살펴보았으며, 방어적 발언행동과 유의미한 상관을 보인 연령, 근속 개월을 1단계에 투입하여 통제하고 분석하였다. 그 결과는 표 6에 제시하였다. 분석결과, 방어적 발언에 대한 심리적 집합주의의 주효과($\beta=-.183, p<.01$)가 발견되었으며 심리적 집합주의와 조직신뢰의 상호작용항이 투입되었을 때 R^2 의 변화량 ($\Delta R^2=.013, p<.01$)은 유의미한 것으로 나타

표 5. 지지적 발언에 대한 심리적 집합주의와 조직신뢰의 상호작용효과 분석

단계	종속변인: 지지적 발언			
		β	R2	$\Delta R2$
1	인구통계변인		.116***	
2	심리적 집합주의	.174**	.142**	.027**
3	심리적 집합주의 조직 신뢰	.164** .025	.143	.001
4	심리적 집합주의(A) 조직신뢰(B) A×B	.207** -.003 .121**	.156*	.013*

N=309, † $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

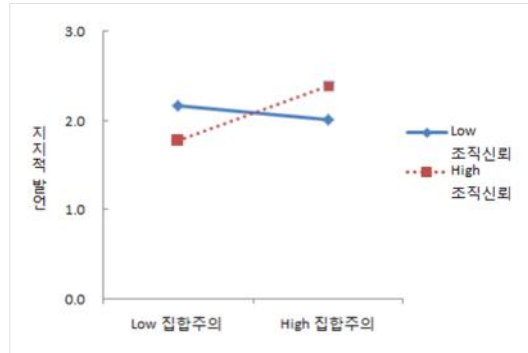


그림 3. 심리적 집합주의 성향과 지지적 발언의 관계에 대한 조직신뢰의 조절효과

표 6. 방어적 발언에 대한 심리적 집합주의와 조직신뢰의 상호작용효과 분석

단계	종속변인: 방어적 발언		
	β	R2	$\Delta R2$
1	인구통계변인	.032**	
2	심리적 집합주의	-.058	.003
3	심리적 집합주의 조직 신뢰	-.133** .184**	.062** .027**
4	심리적 집합주의(A) 조직신뢰(B) A×B	-.183** .217*** -.145**	.081** .019**

N=309, † $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

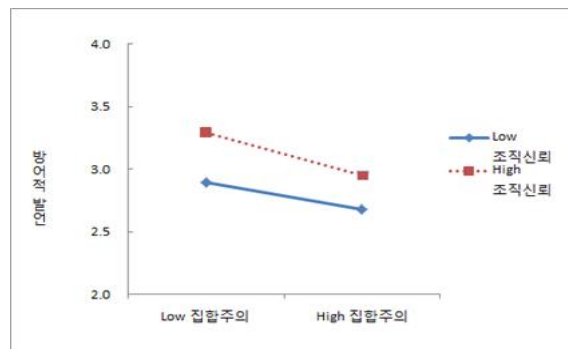


그림 4. 심리적 집합주의 성향과 방어적 발언행동의 관계에 대한 조직신뢰의 조절효과

났다. 이는 조직신뢰가 개인이 갖는 심리적 집합주의 성향과 방어적 발언 간의 관계를 조절한다는 것을 의미한다. 본 상호작용 효과를 해석하기 위해 변인 간의 관계를 회귀선으로 나타내었다(그림 4 참조). 그림 4에서 보듯이 조직신뢰가 높은 경우 낮을 때보다 심리적 집합주의와 방어적 발언 간의 부적 관련성이 더 강한 것으로 볼 수 있다. 이러한 결과는 조직에 대한 신뢰가 높을 경우 심리적 집합주의 성향이 강할 때 방어적 발언을 더 적게 하는 것을 의미한다.

결론적으로 심리적 집합주의 성향과 보존적 차원의 발언행동 유형(지지적, 방어적 발언) 간의 관계에 대한 조직신뢰의 조절효과에 대한 분석 결과, 조직신뢰는 둘 간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다.

논 의

본 연구는 발언행동의 유형이 국내에서도 구분이 되는지 밝히고자 하였으며, 주도적 성격, 심리적 집합주의 및 냉소적 성격 등의 개인특성 변인이 발언행동에 어떤 영향을 주는지를 분석하고자 하였다. 또한 개인특성들과 발언행동 유형 간의 관계에 있어 조직신뢰의 조절효과를 알아보고자 하였다. 연구결과를 간략하게 설명하자면 다음과 같다.

먼저, 4가지의 발언행동유형이 구분되는 개념인지 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였고, 그 결과 국내에서도 기존의 Maynes와 Podsakoff(2013)의 연구와 동일하게 4가지 유형으로 구분되는 것으로 나타났다.

이는 발언행동의 척도가 국내에서도 타당화될 수 있음을 의미하며, 발언행동의 유형이 4

가지로 구분될 수 있음을 보여준다. 또한 Maynes와 Podsakoff(2013)의 연구와 동일하게 본 연구에서도 지지적 발언행동과 건설적 발언행동의 평균이 방어적 발언행동과 파괴적 발언행동 보다 더 높은 것으로 나타났는데 이는 국내 조직에서도 아이디어 회의나 업무보고회의 등과 같이 촉진적 차원의 발언행동을 할 수 있는 기회가 많이 주어지기 때문에 촉진적 차원의 발언행동의 평균이 더 높게 나왔을 가능성이 있다.

두 번째로, 높은 수준의 주도적 성격을 가진 사람들이 건설적 발언을 많이 하고, 파괴적 발언은 적게 하는 것으로 나타났다. 따라서 주도적 성격이 건설적 발언과 정적인 상관이 있을 것이라는 가설 1과 파괴적 발언과는 부적인 상관이 있을 것이라는 가설 2가 모두 지지되었다. 이는 Bateman과 Crant(1993)가 말하였듯이 주도적 성격을 가진 사람들이 조직의 임무를 변화시키거나 문제를 탐색하고자 하는 개척자적인 경향이 있기 때문에 의문을 가지고 수정하려고 하는 도전적 차원의 발언행동에 영향을 미친다는 것을 의미한다. 또한 주도적 성격이 건설적 변화를 야기하는 것을 목적으로 하는 활동과 정적인 관련이 있기 때문에 건설적 발언을 많이 하고, 변화를 위한 대안책을 제시하지 않고 단순히 비판만을 하는 파괴적 발언을 많이 하지 않는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 본 연구에서 가정했던 것과 같이 변화를 이끌어내고 변화에 영향을 미치는 행동을 하는 주도적 성격이 현 상황을 수정하고 맞서는 도전적 차원의 발언행동에 영향을 주며, 이는 Maynes와 Podsakoff(2013)의 보존적-도전적 차원 구분이 적절하였음을 보여준다.

셋째, 개인의 심리적 집합주의 성향이 지지

적 발언에 정적인 영향을 주는 것으로 나타나서 가설 3은 지지되었다. 이는 심리적 집합주의 성향이 강한 사람은 조직에 대한 애착이 강하며 소속감이 높기 때문에 조직을 옹호하는 지지적 발언을 많이 하는 것으로 해석할 수 있다. 그러나 심리적 집합주의 성향은 방어적 발언에는 영향을 주지 않는 것으로 나타나서 가설 4는 지지되지 못했다, 이는 개인주의와 집합주의가 완전히 다른 것이 아니라 서로 상관이 있기 때문에(문광수, 2014; 양희창, 2002; 조영호, 2002; 조윤희 & 최우재, 2010; Finkelstein, 2012), 심리적 집합주의 성향을 가진 사람들이 동시에 개인주의 성향도 가질 수 있어 나타난 결과로 해석할 수 있다. 즉 심리적 집합주의 성향을 갖고 있더라도 자신에게 해가 될 것 같은 정책에는 반대하는 발언인 방어적 발언을 할 수 있어 유의미하지 않게 나왔을 가능성이 있다.

넷째, 냉소적 성격이 방어적 발언과 파괴적 발언에 정적인 영향을 주는 것으로 나타나서 가설 5와 6은 지지되었다. 이는 높은 수준의 냉소적 성격을 가진 사람은 조직에 대해 불신과 부정적인 인식을 갖고 있기 때문에 조직의 새로운 정책을 믿지 못하고 비판적인 시각을 갖고 발언을 하는 것을 알 수 있다. 특히 냉소적 성격은 방어적 발언보다는 파괴적 발언과 더 높은 관련성이 있는 것으로 나타났다. 이는 Costa 등(1986)이 언급하였듯이 다른 사람을 신뢰하지 못하는 본성이 있으며, Hochwarter 등(2004)의 정의대로 내재된 불신으로 인해 다른 객체를 무시하고 비판하는 파괴적 발언을 더 많이 하는 것으로 해석할 수 있다.

다섯째, 주도적 성격과 도전적 차원의 발언 행동인 건설적 발언과 파괴적 발언 간의 관계

에 있어서 조직신뢰의 조절효과는 유의미하지 않은 것으로 나타나서 가설 7-1와 7-2는 기각되었다. 이는 주도적 성격을 가진 사람들은 상황적 통제에 구속받지 않으며 오히려 변화에 영향을 끼치고 스스로 문제를 탐색하고 변화시키려고 하는 성향이 강하기 때문에(유지운, 2012) 조직에 대한 신뢰가 없더라도 조직의 변화를 위해서 적극적으로 문제를 해결하고자 하는 성향이 강하여 건설적 발언을 많이 하고 파괴적 발언을 덜 할 가능성이 있으며, 이로 인해 조절효과가 나타나지 않았을 가능성이 있다.

마지막으로, 심리적 집합주의와 보존적 차원의 발언행동인 지지적 발언과 방어적 발언 간의 관계에 있어 조직신뢰의 조절효과는 유의미하게 나타났다. 방어적 발언의 경우 조직신뢰가 높을 때 심리적 집합주의와 발언행동 간의 부적 관계가 더 강하게 나타나서 가설 8-2는 지지되었다. 이는 조직에 대한 신뢰가 높을수록 조직을 위한 행동을 하려는 의지가 있고 또한 개인보다는 집단의 목표달성을 더 중요시하는 심리적 집합주의 성향도 높다면 둘 간의 시너지 효과가 일어나 조직의 발전 또는 혁신에 해가 될 수 있는 방어적 발언행동을 덜 하게 될 가능성이 높기 때문에 나타난 결과로 해석할 수 있다.

하지만 지지적 발언의 경우 조직신뢰가 낮은 경우 집합주의가 낮거나 높은지에 상관없이 지지를 하는 발언에는 별다른 차이가 나타나지 않았다. 따라서 조직신뢰수준에 상관없이 기본적으로 집합주의가 지지적 발언에 정적인 영향을 미칠 것으로 가정한 가설 8-1은 지지되지 않았다. 이러한 결과가 나타난 이유로는 조직에 대한 신뢰가 낮고 집합주의가 높은 경우 조직에 대한 불신 때문에 조직을 옹

호하는 발언을 하는 것이 구성원들에게 도움이 안 될 수도 있다는 생각을 하게 되어 지지적 발언을 덜하게 될 가능성이 있기 때문인 것으로 해석할 수 있다.

연구의 의의

본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서는 발언행동 유형에서 그동안 연구되지 않았던 부정적 발언행동까지 포함하여 연구의 영역을 넓혔다는 것에 의의가 있다. 기존의 연구들은 발언행동을 조직의 정책, 결과물을 변화시키기 위해 혁신적인 제안을 하는 것이라고 정의를 하였고, 건설적 발언의 개념만을 포함하고 있었다. 그로 인해 기존의 발언행동 개념으로는 설명하지 못하는 부분이 많이 존재하였다. 본 연구에서는 이러한 문제를 인식하여 발언행동을 세부적으로 분류한 Maynes와 Podsakoff(2013)의 척도를 사용하였고 국내에서도 네 가지 발언행동이 구분될 수 있음을 보여주었다는 점에서 의의가 있다.

둘째, 기존에 발언행동의 선행변인으로 많이 연구되지 않았던 주도적 성격, 심리적 집합주의, 냉소적 성격의 학문적 영역을 넓혔다는 점에서 의의가 있다. 기존 연구에서 발언행동을 예측하는 변인으로 성격 변인에 대한 연구는 상대적으로 적은 편이었다. 또한 성격 5요인 모형에서 제시하는 5가지 성격유형 이외의 다른 성격변인을 검증하는 연구가 거의 이루어지지 않았었다. 따라서 본 연구에서는 성격 5인과는 다른 고유한 영향력을 가진 주도적 성격, 심리적 집합주의, 냉소적 성격이 4가지 발언행동 유형에 각각 다르게 영향을 미친다는 것을 검증하였다는 점에서 의의가 있다.

셋째, 본 연구에서는 그동안 발언행동 연구에서 거의 검증되지 않았던 조직신뢰의 조절효과에 대해 연구를 진행하였다는 점에서 의의가 있다. 기존의 발언행동 연구에서의 신뢰는 조직에 대한 신뢰보다는 상사에 대한 신뢰, 고위관리자에 대한 신뢰였고, 대부분의 연구들이 신뢰를 발언행동의 선행변인으로 보았다. 그러나 본 연구에서는 개인특성들과 발언행동 유형 간의 관계에 있어 자신이 속한 조직에 대한 신뢰를 고려하여 조절변인으로 가정하였으며, 조직신뢰가 심리적 집합주의 성향과 보존적 차원의 발언행동 간의 관계를 조절한다는 것이 검증되었다는 점에서 의의가 있다.

넷째, 다양한 아이디어와 해결책을 제시하기도 하고 조직에 부정적인 영향을 끼치는 발언행동의 유형들에 어떠한 성격특성이 영향을 미치는지를 알려주어 종업원들의 심리를 이해하는 것이 중요함을 알려주고 있다. 기존의 많은 연구에서 촉진적 발언행동이 조직시민행동, 창의성, 절차공정성, 종업원의 성과평가에 긍정적인 영향을 미침을 검증하였다(Avery & Quifones, 2002.; Hung, Yeh, & Shih, 2012; Maynes & Podsakoff, 2013; Ng & Feldman, 2012; Whiting, Maynes, Podsakoff, & Podsakoff, 2012.; Zhou & George, 2001). 또한 그동안 제언되지 않았던 금지적 발언행동들은 조직에 부정적 영향을 미치게 된다(Maynes & Podsakoff, 2013). 이렇듯 발언행동은 조직에게 긍정 및 부정적 영향을 미칠 수 있기 때문에 종업원 선발 시 이러한 발언행동에 영향을 미치는 개인특성을 고려할 필요가 있을 것이다. 주도적 성격과 심리적 집합주의 성향이 높고 냉소적 성격이 낮은 지원자를 선발하여 조직에 긍정적인 영향을 미칠 수 있게 할 수 있을 것이다.

다섯째, 개인특성과 발언행동 간의 관계에

있어 다른 변인들이 영향을 미치기 때문에 이를 관리하여 발언행동의 정도 조절할 수 있음을 제시하였다. 본 연구에서 조직신뢰가 개인 특성과 발언행동 간의 관계에 있어서 많은 영향을 미치지 못하였으나, 특정 발언행동에 대해서는 조절효과가 있는 것을 확인하였다. 이는 개인특성과 발언행동 유형 간의 관계가 다른 변인에 의해서 조절될 수 있음을 의미한다. 또한 조직신뢰는 비록 방어적 발언과 정적으로 관련되었지만 유의하지 않았고, 지지적 및 건설적 발언과는 유의하게 정적으로 관련되었으며, 파괴적 발언과는 유의하게 부적으로 관련되어 발언행동에도 긍정적 영향을 미치는 것으로 해석할 수 있다. 따라서 조직은 조직에 긍정적인 영향을 가져다주는 촉진적 발언행동을 유도하고 부정적인 영향을 가져다주는 금지적 발언행동을 낮추기 위해 발언행동에 영향을 주는 다른 변인들을 관리하여 발언행동의 정도를 변화시킬 수 있을 것이다.

연구의 제한점 및 미래연구

본 연구의 제한점과 추후 연구과제는 다음과 같다. 먼저, 본 연구에서 사용한 Maynes와 Podsakoff(2013)의 척도는 2013년도에 타당화된 것으로 검증된 기간이 매우 짧으며 추후 연구도 많이 진행되지 않은 상태이다. 따라서 기존의 발언행동이 설명하지 못한 부정적 발언행동에 대해서도 세분화하였으나 아직 많은 연구가 진행되지 않았기 때문에 이를 검증하기 위한 추후 연구들이 많이 실행되어야 할 것이다.

둘째, 본 연구에서는 발언행동에 영향을 주는 개인특성으로 고유한 영향력을 가지는 3가지 특성을 검증하였으나, 아직 많은 연구들이

진행되지 않았기 때문에 이를 검증하기 위한 더 많은 연구가 필요하다. 특히 심리적 집합주의와 냉소적 성격은 발언행동 연구에서 사용되지 않은 변인으로 본 연구에서는 발언행동에 영향을 미치는 것으로 나타났지만 이를 추가로 검증하기 위한 연구들이 진행되어야 할 것이다. 또한 주도적 성격과 파괴적 발언 간의 관계에 대한 분석에서 구조방정식 모형을 통한 분석시에는 유의한 관계가 나타났으나 위계적 회귀분석을 통한 조직신뢰의 조절효과 분석 시 조직신뢰 및 조직신뢰와 주도적 성격간의 상호작용 변인이 방정식에 포함되었을 때 주도적 성격과 파괴적 발언간의 상관관계는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 이 두 변인간의 관계를 검증하기 위해서는 추가적인 연구가 진행될 필요가 있다.

셋째, 발언행동 연구에서 다른 신뢰에 대한 연구가 필요하다. 발언행동을 하기 위해 필요한 요소들로는 전달되는 메시지와 이를 전달하는 발신자 그리고 메시지를 받아들이는 수신자가 필요하다. 또한 요소마다 다양한 하위 요인들이 존재하는데 기존의 발언행동의 연구는 주로 발신자의 기분, 특성, 인지스타일 등을 연구하거나 수신자를 상사로 한정하여 연구가 진행되었다. 따라서 상대적으로 조직, 동료 등에 대해서는 많은 연구가 되지 않았으며 특히 발언을 하는데 있어서 중요한 상호신뢰에 대한 연구가 이루어지지 않았기 때문에 추후 연구에서는 발신자나 상사에 대한 연구보다는 조직이나 동료, 부하 등으로 연구의 영역을 넓힐 필요가 있다.

넷째, 본 연구는 4가지 발언행동의 선행변인에 초점을 두어서, 발언행동이 조직에 어떠한 효과를 가져다주는지를 보여주는 결과변인에 대해서는 연구하지 못했다는 한계점을 가

지고 있다. 따라서 추후 연구에서는 각각의 발언행동 유형이 조직에 어떠한 영향을 주는 지 결과변인을 포함하여 살펴볼 필요가 있다.

마지막으로, 본 연구에서 모든 변인들이 자기보고식 방법으로 측정이 되었다. 이로 인해 공통방법편향의 가능성이 있다. 따라서 추후 연구에서는 발언행동의 경우 자신이 인식하는 행동과 타인이 인식하는 패턴이 다를 수 있기 때문에 상사, 동료, 부하를 평정에 포함하여 측정할 필요가 있을 것이다.

참고문헌

김영주, 유태용 (2009). 개인특성이 조직 내 사회적 네트워크 크기에 미치는 영향과 직무수행에 대한 사회적 네트워크 크기와 강도의 조절효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 22(1), 27-51.

김호균 (2007). 조직신뢰, 상사신뢰와 조직효과성. *한국행정학보*, 41(2), 69-94.

문광수, 이제희, 오세진 (2014). 개인주의-집합주의 성향과 성과급 형태가 임금만족에 미치는 효과. *한국심리학회지: 문화 및 사회문제*, 20(3), 235-262.

박계홍, 송광영 (2005). 윤리경영과 조직유효성과의 관계에 있어서 신뢰의 역할. *대한경영학회지*, 49, 649-680.

서재현 (2005). 의사결정참여 및 직업불안정성이 조직후원인식, 조직신뢰 및 역할 내 행동에 미치는 영향. *인사·조직연구*, 13(1), 173-198.

양희창 (2002). 조직구성원의 개인주의-집합주의 성향이 두뇌활용에 미치는 영향에 대한 연구. *아주대학교 석사학위논문*.

유지운, 탁진국 (2012). 신입사원의 주도적 성격이 정보추구행동을 통해 조직사회화에 미치는 영향이 팀개방성과 리더행동의 조절효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 25(4), 749-773.

윤영재 (2014). 집단주의/개인주의 가치지향성과 개인적/집합적 자기 표상이 집단 창의성에 미치는 영향. *성균관대학교 대학원 석사학위논문*.

이재훈, 최익봉 (2004). 조직공성성, 신뢰, 조직유효성 간의 관련성에 관한 연구. *인사·조직연구*, 12(1), 93-132.

조아름, 유태용 (2014). 침묵동기에 대한 고찰: 종업원 침묵행동과 상사지원인식, 절차공정성인식 및 친교육구의 관계에서 침묵동기의 매개효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 27(2), 291-315.

조영호 (2002). 조직구성원의 개인주의-집합주의 성향과 심리적 계약에 관한 연구. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 15(3), 89-111.

조윤형, 최우재 (2010). 조직구성원들의 가치성향이 조직시민행동에 미치는 영향: 조직신뢰의 매개효과. *인적자원관리연구*, 17(4), 403-429.

최재욱 (2013). 신뢰성과 조직신뢰가 조직유효성에 미치는 영향. *동양대학교 박사학위논문*.

한태영 (2008). 적응수행에 대한 직무탈진, 심리적 집합주의 및 성격의 상호작용 효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 21(4), 631-655.

황애영, 탁진국 (2011). 주도성이 주관적 경력 성공에 미치는 영향: 프로틴(protean)경력지향의 매개효과를 중심으로. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 24(2), 409-428.

Abraham., B. (2000). Organizational cynicism:

- bases and consequences. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(3), 269-292.
- Aryee, S., Budhwar, P. S., & Chen, Z. X. (2002). Trust as a mediator of the relationship between organizational justice and work outcomes: Test of a social exchange model. *Journal of Organizational Behavior*, 23(3), 267-285.
- Avery, D. R., & Quifiones, M. A. (2002). Disentangling the effects of voice: the incremental roles of opportunity, behavior, and instrumentality in predicting procedural fairness. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 81-86.
- Bateman, T. S., & Crant, J. M. (1993). The Proactive component of organizational behavior: A measure and correlates. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 103-118.
- Chiaburu, D. S., Peng, A. C., Oh, I. S., Banks, G. C., & Lomeli, L. C. (2013). Antecedents and consequences of employee organizational cynicism: a meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 83, 181-197.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non fulfilment. *Journal of occupational psychology*, 53(1), 39-52.
- Costa, P., Zonderman, A., McCrae, R., & Williams, R. (1986). Cynicism and Paranoid alienation in the Cook and Medley HO scale. *Psychosomatic Medicine*, 48, 283-285.
- Cox, T. H., Lobel, S. A., & McLeod, P. L. (1991). Effects of ethnic group cultural differences on cooperative and competitive behavior on a group task. *Academy of Management Journal*, 34(4), 827-847.
- Crant, J. M. (2000). Proactive behavior in organizations. *Journal of management*, 26(3), 435-462.
- Crant, J. M., Kim, T. Y., & Wang, J. (2011). Dispositional antecedents of demonstration and usefulness of voice behavior. *Journal of Business and Psychology*, 26, 285-297.
- Dean, J. W., Brandes, P., & Dharwadkar, R. (1998). Organizational Cynicism. *Academy of Management Review*, 23(2), 341-352.
- Dutton, J. E., & Ashford, S. J. (1993). Selling issues to top management. *Academy of management review*, 18(3), 397-428.
- Edmondson, A. C. (1996). Learning from mistakes is easier said than done: Group and organizational influences on the detection and correction of human error. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 32(1), 5-28.
- Finkelstein, M. A. (2012). Individualism/collectivism and organizational citizenship behavior: An integrative framework. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 40(10), 1633-1643.
- Farndale, E., Van Ruiten, J., Kelliher, C., & Hailey, V. (2011). The influence of perceived employee voice on organizational commitment: An exchange perspective. *Human Resource Management*, 50(1), 113-129.
- Gao, L., Janssen, O., & Shi, K. (2011). Leader trust and employee voice: The moderating role of empowering leader behaviors. *The Leadership Quarterly*, 22(4), 787-798.
- Greenglass, E. R., & Julkunen, J. (1989). Construct validity and sex differences in

- Cook-Medley hostility. *Personality and Individual Differences*, 10(2), 209-218.
- Gorden, W. I. (1988). Range of Employee Voice. *Employee Responsibility and Right Journal*, 1(4), 283-299.
- Hart, K. E., & Hope, C. W. (2004). Cynical hostility and the psychosocial vulnerability model of disease risk: confounding effects of neuroticism (negative affectivity) bias. *Personality and Individual Differences*, 36, 1571-1583.
- Hirschman, A. O. (2005). 떠날 것인가 남을 것인가: 기업, 조직 및 국가의 퇴보에 대한 반응[Exit, voice, and loyalty: Responsibility to decline in firms, organizations and states]. (강명구 역). 경기도: 나남출판. (원전은 1970에 출판).
- Hochwarter, W. A., James, M., Johnson, D., & Ferris, G. R. (2004). The interactive effects of politics perceptions and trait cynicism on work outcomes. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 10(4), 44-57.
- Hui, C. H., & Yee, C. (1999). The Impact of psychological collectivism and work group atmosphere on chinese employee's job satisfaction. *Applied Psychology :An International Review*, 48(2), 175-185.
- Hung, H. K., Yeh, R. S., & Shih, H. Y. (2012). Voice behavior and performance ratings: the role of political skill. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 442-450.
- Jackson, C. L., Colquitt, J. A., Wesson, M. J., & Zapata-Phelan, C. P. (2006). Psychological collectivism: a measurement validation and linkage to group member performance. *Journal of Applied Psychology*, 91(4), 884-899.
- Kanter, D., & Mirvis, P. (1989). The cynical americans, *San Francisco: Jossey-Bass*.
- LePine, J. A. & Van Dyne, L. (1998). Predicting voice behavior in work group. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 853-868.
- Leung, K., & van de Vijver, F. J. (2008). Strategies for Strengthening Causal Inferences in Cross Cultural Research The Consilience Approach. *International Journal of Cross Cultural Management*, 8(2), 145-169.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of management review*, 20(3), 709-734.
- Maynes, T. D. & Podsakoff, P. M. (2013). Speaking more broadly: An examination of the nature, antecedents, and consequences of an expanded set of employee voice behavior. *Journal of Applied Psychology*, 99(1), 1-26.
- Morrison, E. W. (2011). Employee Voice Behavior: Integration and direction for future research. *Journal of Management Annual*, 5(1), 373-412.
- Nemeth, C. J. (1986). Differential contributions of majority and minority influence. *Psychological review*, 93(1), 23-32.
- Ng, T. W., & Feldman, D. C. (2012). Employee voice behavior: A meta analytic test of the conservation of resources framework. *Journal of Organizational Behavior*, 33(2), 216-234.
- Parker, S. K., & Collins, C. G. (2010). Taking stock: Integrating and differentiating multiple proactive behaviors. *Journal of Management*, 36(3), 633-662.
- Ristig, K. (2008). An Empirical Investigation of

- the Relationship between Trust, Voice, and Proactive Personality. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 14, 141-148
- Rousseau, D. M., Sitkin, S. B., Burt, R. S., & Camerer, C. (1998). Not so different after all: A cross-discipline view of trust. *Academy of management review*, 23(3), 393-404.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G., & Mainous III., A. G. (1988). Impact of exchange variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An integrative model of responses to declining job satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(3), 599-627.
- Smith, T. W., Pope, K., Sanders, J. D., Allred, K. D., & O'Keefe, J. L. (1988). Cynical hostility at home and work: Psychosocial vulnerability across domains. *Journal of research in personality*, 22, 525-548.
- Thomas, W. H. NG., Eby, L. T., Sorensen, K. L., & Feldman, D. C. (2005). Predictors of objective and subjective career success: A meta analysis. *Personnel psychology*, 58(2), 367-408.
- Triandis, H. C., Leung, K., Villareal, M. J., & Clack, F. L. (1985). Allocentric and idiocentric tendencies: convergent and discriminant validation. *Journal of Research in Personality*, 19, 395-415.
- Van Dyne, L., Ang, S., & Botero, I. (2003). Conceptualizing employee silence and employee voice as multidimensional constructs. *Journal of Management Studies*, 40, 1359-1392.
- Van Dyne, L & LePine, J. A. (1998). Helping and voice extra role-behavior: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, 41(1), 108-119.
- Withey, M. J., & Cooper, W. H. (1989). Predicting exit, voice, loyalty, and neglect. *Administrative Science Quarterly*, 34(4), 521-539.
- Whiting, S. W., Maynes, T. D., Podsakoff, N. P., & Podsakoff, P. M. (2012). Effects of message, source, and context on evaluations of employee voice behavior. *Journal of Applied Psychology*, 97(1), 159-182.
- Zhou, J., & George, J. M. (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. *Academy of Management journal*, 44(4), 682-696.

1차 원고접수 : 2015. 02. 23

2차 원고접수 : 2015. 08. 31

최종게재결정 : 2015. 11. 05

The Effects of Personal Characteristics on Employee Voice Behaviors: The Moderating Effects of Organizational trust

Nuri Kwon

Jinkook Tak

Kwangwoon University

The purpose of this study was to examine the validity of four different types of voice behavior developed by Maynes and Podsakoff(2013). In addition, relation of personal characteristics to four different types of voice behavior and moderating effects of organization trust on relationship between personal characteristics and voice behavior were examined. Data were obtained from 309 employees in various organizations in Korea. Results showed that proactive personality was positively influences constructive voice and negatively influences destructive voice. Also psychological collectivism was positively influences supportive voice, and trait cynicism was positively influences defensive voice and destructive voice. The results of hierarchial regression analyses showed that organization trust moderated the relationship between psychological collectivism and supportive voice, defensive voice. Finally, the implications and limitations of this study and the directions for future research were discussed.

Key words : voice behavior, proactive personality, psychological collectivism, trait cynicism, organization trust