한국심리학회지: 산업 및 조직
Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology
2006. Vol. 19, No. 2, 259-284

팀성격과 팀내 조직시민행동 규범이 구성원의 조직시민행동에 미치는 효과: 다수준 구성타당화 접근*

황 종 오　　유 태 용†　　한 태 영

광운대학교 산업심리학과

이 연구의 첫 번째 목적은 최근 증가하고 있는 성격과 조직시민행동에 대한 다수준적 접근의 필요성에 따라, 기존에 밝혀졌던 개인수준의 성격과 조직시민행동 간의 관계가 팀수준에서도 성립하여 다수준 상동관계(multilevel homology)를 보이는지 검증하는 데 있다. 두 번째 목적은 참조-이동(referent-shift) 배합모델을 통해 팀수준으로 승화된 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범이 동료평정에 의해 측정된 개인의 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는지를 다수준 통합모델을 이용하여 WABA와 HLM을 통해 검증하는 데 있다. 47개팀에 속한 185명의 팀원으로부터 수집된 자료를 분석한 결과, 원만성과 성실성은 개인수준 및 팀수준 모두에서 조직시민행동과 동형적인 관계를 보이는 것으로 나타났다. 또한 팀수준 및 교차수준 모델에 있어서 팀원만성과 팀성실성은 팀내 조직시민행동 규범을 통하여 개인의 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 연구의 의의, 한계점 및 미래연구에 대하여 논의하였다.

주요어 : 조직시민행동, 팀 조직시민행동 규범, 성격, 다수준 상동관계, 다수준 이론, WABA, HLM

---

* 보다 나은 논문이 되도록 귀중한 조언을 해주신 심사위원들께 감사드립니다.

† 교신저자: 유태용, 광운대학교 산업심리학과, tyyoo@kw.ac.kr, 02-940-5422

급격한 환경의 변화 속에서 작업의 본질 또한 빠르게 변화하고 있다. 개인에 의해 수행되어지던 많은 과업들이 최근에는 대부분 팀에 의해 이루어지고 있으며, 이러한 팀제로의 변화는 급변하는 환경에 대처하기 위한 조직들의 필수적 선택이 되어가고 있다(Ilgen, Hollenbeck, Johnson, & Jundt, 2005). 이러한 변화에 따라 많은 연구의 초점이 개인수행과 같은 미시적(micro) 수준에서 집단 및 조직과 같은 거시적(macro)인 수준으로 옮겨가고 있으며, 일부 연구자들에 의해 개인수준을 넘어서 팀수준 이상에서의 구성개념에 대한 이론화가 이루어지고 있고, 측정 및 분석의 수준에 대한 문제가 제기되고 있다(Rousseau, 1985; Kozlowski & Klein, 2000).

팀제로의 변화로 말미암아 구성원간 상호작용을 증진시킬 수 있는 사회적, 심리적 맥락의 중요성이 증가하였기 때문에 조직행동을 개인수준뿐만 아니라 집단수준에서도 연구할 필요가 있다. 하지만 조직행동에 대한 대다수의 연구들은 주로 개인수준에서 이루어졌다. 조직행동은 단지 개인수준만이 아니라 개인, 집단 조직수준에 존재하는 요인들의 영향을 받는 다수준적 현상으로 간주되지만 집단수준 이상에서의 연구는 거의 없는 실정이다. 최근에 조직시민행동에 대한 다수준적 접근의 필요성에 따라 팀수준 이상에서의 조직시민행동에 대한 연구의 필요성이 제기되고 있으며(Schnake & Dumler, 2003), 이에 대한 연구결과들이 발표되고 있다(예, Raver & Ehrhart, 2005). Ehrhart (2004)는 개인의 조직시민행동에 영향을 미치는 개인수준의 선행요인 이외에 팀수준의 선행요인 규명에 대한 필요성과 개인수준의 조직시민행동이 팀수준의 조직시민행동으로 승화(emergence)될 수 있는지에 대한 연구의 필요성을 제기하기도 하였다.

이러한 다수준적 접근법의 필요성은 비단 조직시민행동 연구에만 국한되는 것은 아니다. 기존 개인수준 조직시민행동 연구에서 조직시민행동과 가장 높은 관련성을 가지는 것으로 밝혀진 성격 역시 최근 개인수준 이상에서 다수준적 접근의 필요성이 제기되고 있다(Smith & Schneider, 2004). 이러한 필요성이 등장하게 된 이유는 개인의 성격이 여러 상황에 걸친 개인의 행동을 예측할 수 있는 것처럼, 상황에 따라 대처하는 방식에 있어서 개인수준과 유사하게 팀의 성격이 팀행동을 예측할 수 있기 때문이다(Feldman & Rafaeli, 2002). 하지만 이러한 팀행동에 대한 선행요인으로 개인의 성격을 기술하기 위해 오래전부터 사용되어 왔던 성격 5요인(Big Five) 모델이 과연 집단수준에서 팀행동의 일관성을 예측하는 데도 동일하게 적용될 수 있는지에 대하여 비판과 지지가 공존하고 있다(Stewart, 2003, DeShon, Kozlowski, Schmidt, Milner, & Wiechmann, 2004).

국내에서 이루어진 조직시민행동에 대한 연구도 대개 개인수준 선행요인의 규명에 초점이 있거나, 개인의 지각을 측정한 개인수준 연구였다(예, 김도영, 유태용, 2002; 서재현, 2003; 장재윤, 2004). 또한 조직장면에서의 성격연구도 대부분 개인수준에 초점을 두었으며, 유태용(1999)에 의해 개인수준 이상의 조직성격에 초점을 둔 연구가 시도되기도 하였지만 다수준 방법론을 통해 분석수준의 문제를 극복한 연구는 국내외를 통틀어 드문 실정이다. 개인수준에서의 성격과 조직시민행동 간의 관계를 상위수준으로 확대하고자 할 때 수준 명세화 오류(misspecification error)를 극복할 수 있는 접근이 필요하기 때문에, 최근에 개인수준 변인이 상위수준으로 승화되는 과정에 대한 다수

준 접근법이 점차 증가하고 있는 추세이다(한태영, 2005).

따라서 이 연구의 첫 번째 목적은 기존 연구들이 지니고 있는 팀수준 구성체(construct)에 대한 이론적 한계를 극복하기 위해 개인의 성격 연구에 적용되었던 성격 5요인 분류체계를 팀수준에 적용하여, 개인수준에서의 성격과 조직시민행동 간의 관계가 팀수준에서도 동일하게 성립하여 다수준 상동관계(multilevel homology)를 보이는지를 검증하는 데 있다. 또한 이 연구의 두 번째 목적은 팀구성원들에 의해 공유되는 팀내 조직시민행동 규범(norm)이 개인의 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는지를 다수준 접근법을 사용하여 검증하는 데 있다. 이 연구에서는 기존 조직시민행동 연구에서 한계점으로 지적되었던 자기보고식 측정방법의 문제점을 극복하고자 조직시민행동 정도를 본인이 아닌 동료팀원들에 의한 동료평정을 통해 측정함으로써 객관적인 측정이 이루어질 수 있도록 하였다.

개인수준 성격과 조직시민행동 간의 관계

조직시민행동은 과업수행을 지원해주는 사회적 및 심리적 맥락을 유지하고 향상시키는 데 기여하는 행동 또는 과업수행이 이루어지는 사회적 및 심리적 환경을 지원해주는 수행이다(Organ, 1997). 조직시민행동에 대한 기존의 연구에서 성격이 조직시민행동의 선행요인임이 밝혀졌으며(김천석, 유태용, 2005; Borman & Motowidlo, 1993; Motowidlo & Van Scotter, 1994), 통합분석(meta-analysis)을 통해서도 성실성, 외향성, 원만성, 정서적 안정성이 조직시민행동의 하위 차원들과 정적인 관계가 있는 것으로 밝혀졌다(Hogan & Holland, 2003).

이러한 성격 특성들은 팀장면에서도 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이라고 예상할 수 있다. 성실성이 높은 사람들은 과업지향적인 성향을 보일 가능성이 크다. 즉, 성실한 개인은 팀수행에서 사회적 태만이나 무임승차를 하지 않을 경향성이 높다(Albanese & Van Fleet, 1985). 팀내 작업에 있어 성실한 사람들은 개인의 책임을 강조하며, 사회적 태만을 지양하는 팀 작업풍토를 조성하는 데 기여한다(Barry & Stewart, 1997; Neuman & Wright, 1999). Van Scotter와 Motowidlo(1996)는 조직시민행동을 두 차원으로 구분하였는데, 하나는 대인간 측면을 포함하고 있는 대인간 촉진(interpersonal facilitation)이고 다른 하나는 자신의 직무와 조직에 대하여 헌신적인 노력을 기울이는 직무헌신(job dedication)이다. 대인간 촉진 요인에는 타인을 돕고 배려하는 행동이 포함되어 있고, 직무헌신 요인에는 자발적으로 열심히 일하고 조직의 규정을 준수하는 행동이 포함되어 있다. 그들은 성실성이 대인관계에 대한 도움행동보다 자신의 직무에 대한 헌신과 보다 더 강한 관련성을 보인다는 것을 밝혔다. 따라서 팀장면에서도 개인의 성실성은 직무헌신행동과 정적인 관련성을 가질 것이라고 가정할 수 있다.

팀장면에서 조직시민행동과 관련된 또 다른 중요한 성격요인은 외향성이다. 외향성이 높은 사람들은 대인관계 기술을 지니고 있고 사교적인 성향을 보인다(McCrae & Costa, 1999). 외향적인 사람들은 혼자 일하기보다는 다른 동료들과의 공동작업을 선호하고, 그러한 과정 속에서 더 큰 만족을 얻기 때문에 공동의 목표를 달성하기 위하여 더 많은 노력을 기울일 가능성이 있다. 따라서 팀장면에서 개인의 외향성은 동료를 도와주는 도움행동과 정적인

관련성을 가질 것이라고 가정할 수 있다.

팀장면에서 조직시민행동과 관련된 또 다른 성격요인은 원만성이다. 원만성은 협동성, 배려성과 같은 특성을 포함하고 있기 때문에 원만성이 높은 사람들은 타인에게 이타적이고 비위협적인 관계를 지향하며 타인과 경쟁적이기보다는 협동적인 경향을 보인다(Hogan & Holland, 2003). 따라서 원만한 사람들은 대인관계에서 호의적인 경향이 있기 때문에 원만성은 팀장면에서 도움행동과 정적인 관련성을 가질 것이라고 가정할 수 있다. 이러한 선행연구들에 근거하여 이 연구에서는 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

가설 1-1: 팀장면에서 개인의 성실성은 직무헌신행동과 정적인 관련을 보일 것이다.

가설 1-2: 팀장면에서 개인의 외향성은 도움행동과 정적인 관련을 보일 것이다.

가설 1-3: 팀장면에서 개인의 원만성은 도움행동과 정적인 관련을 보일 것이다.

팀성격

Phares(1984)의 개인성격에 대한 정의를 확장하여 팀성격을 "시간과 상황에 걸쳐 지속적이며 한 팀을 다른 팀과 구별해주는 특징적인 속성, 기질 및 행동양식"이라고 정의할 수 있다. 팀성격은 팀 구성원들에 의해 공유되어지며 팀내에서 일어나는 행동에 대한 기대와 규범의 개발에 영향을 미친다(Morgeson & Hofmann, 1999). 개인수준에서 성격이 개인의 행동을 예측하는 것과 유사하게 팀성격이 팀의 행동을 예측할 수 있을 것이라고 기대되지만, 그러한 행동을 일으키는 과정에 있어서는 차이가 존재할 수 있다. Feldman과 Rafaeli(2002)에 따르면 팀행동의 규칙성은 팀내 구성원들의 관여에 따라 달라진다. 즉, 개인수준에서의 행동과 팀행동 간의 가장 큰 차이는 팀행동에서는 팀구성원간 상호작용이 필수적으로 요구된다는 것이다. 개인수준과 팀수준에서 성격의 본질적 차이는 팀성격에 영향을 미치는 외부요인에 의해서도 설명가능하다. 개인의 성격은 성인이 되어서도 비교적 안정적이라고 가정되지만(Costa & McCrae, 1994), 개인 성격과 달리 팀성격은 팀구성원들 간의 상호작용에 의해 형성되기 때문에 외부 요인에 의해 많은 영향을 받게 된다. 리더십은 잠재적 외부요인들 중의 하나로 간주된다. 예를 들어, 리더가 창의력과 문제에 대한 도전적 행동을 강조할 때, 팀의 성격은 성격 5요인 중 경험에 대한 개방성이 높은 경향성을 띨 수 있다. 이러한 주장은 Hofmann과 Jones(2005)의 연구결과에 의해 뒷받침된다. 그들의 실증적 연구결과에 따르면 리더의 리더십 스타일이 변혁적일 경우 팀의 성실성, 원만성, 개방성, 외향성이 높은 경향이 있었으며, 리더가 수동적 리더십을 발휘할 경우 개방성을 제외한 나머지 성격 5요인의 4가지 요인은 모두 낮은 경향이 있었다.

기존의 팀성격에 대한 일부 연구들은 팀을 구성하고 있는 팀 구성원의 성격측정을 통해 팀의 성격을 규정하고 집단 수행에 미치는 영향을 알아보았다. 하지만 이런 부류의 연구들은 다수준적 접근법을 사용한 것이 아니라 단지 개인수준의 측정치에 대한 평균과 합산과정 등의 단순한 방법을 통하여 집단수준을 규정한 것에 불과하다. 집단수준에서의 성격은 집단 전체에 나타나는 집단행동의 규칙성을 묘사해야만 하기 때문에 이러한 접근 방법은 팀수준에서 연구하는 데 있어서 한계를 지닌다.

기존의 몇몇 연구들은 팀성격이 수행에 영향을 미칠 수 있다는 것을 실증연구를 통하여 보여주었다(예, Davis-Saks, 1990; Baker, 1993). Cohen과 Denison(1990)은 비행팀을 대상으로 팀의 전체적인 외향성과 수행 간의 관계에 대한 연구를 실시하였다. 그들의 결과에 따르면 외향적인 성향을 보이는 팀의 경우, 고객들과 많은 대화시간을 가지는 것으로 나타났으며, 고객에게 관심의 대상이 된다는 것을 부담이 아닌 즐거움으로 간주하였기 때문에 고객서비스에 있어서 외향성이 낮은 팀보다 탁월한 고객서비스 수행을 보이는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 팀성격도 개인 성격과 같이 특정 성격 요인에 의해 체계화될 수 있는 가능성을 보여준다.

팀내 조직시민행동 규범

팀수준에서의 조직시민행동은 팀내에서 팀원들에 의해 수행되는 조직시민행동의 전반적 수준으로 정의될 수 있다. 비록 조직시민행동이 개인에 의해 수행되기는 하지만 팀내 조직시민행동 수준은 개인 조직시민행동을 단순히 합하여 평균을 산출한 것과 동일하지 않다. 왜냐하면 팀수준 조직시민행동의 초점은 개인이 아닌 팀의 전반적 수준에 있기 때문이다. Morgeson과 Hofmann(1999)은 팀수준 구성개념은 개인수준 구성개념이 포함하고 있지 않은 팀구성원간 상호작용을 포함하고 있기 때문에 두 가지 개념이 구별될 수 있다고 주장하였다.

집단의 규범은 집단 구성원간 상호작용을 통해 개발되는 행동에 대한 지침이다(Cialdini & Trost, 1998). 집단의 규범은 구성원들에 의해 공유되고 전파되며 특정한 상황에 대해 구성원들이 유사한 방식으로 행동하도록 만든다. 집단에서 개인의 자발적 행동은 집단에 의해 지지될 수도 있고 혹은 억압될 수도 있다. 즉, 동일한 행동이라도 집단맥락에 따라 다르게 해석될 수 있는데 이러한 맥락을 집단의 규범이라고 할 수 있다.

Ehrhart와 Naumann(2004)은 조직시민행동을 개인수준에서뿐만 아니라 집단수준에서 연구할 필요가 있다는 것을 제안하였다. 그들은 집단 수준에서의 조직시민행동을 나타낼 때는 개인수준에서의 조직시민행동과 구분하기 위하여 집단규범에 의한 접근이 필요하다고 주장하였다. 본 연구에서는 개인수준의 조직시민행동뿐만 아니라 팀단위의 조직시민행동을 다루었기 때문에 팀구성원의 개인수준에서의 조직시민행동과 개념적으로 구분하기 위하여 '팀내 조직시민행동 규범'이라는 용어를 사용하였다. 왜냐하면'팀내 조직시민행동'이라고만 표현하면 이 연구에서 다루고자 했던 팀 단위의 조직시민행동에 대한 규범이나 풍토를 개념적으로 충분히 나타내지 못할 것이라고 판단했기 때문이다.

팀성격과 팀내 조직시민행동 규범 간의 관계

팀성격에 대한 구성원들의 공유된 지각은 시간의 경과에 따라 개발되며, 개인수준의 성격이 개인의 행동에 영향을 미치는 것과 마찬가지로 팀성격은 팀의 전반적 행동과 관련되어 있을 것으로 예상할 수 있다. 따라서 동질적 다수준 모델에서 필수적으로 요구되는 이론적 기초를 충족시킬 수 있을 것으로 기대된다(Kozlowski & Klein, 2000; Morgeson & Hofmann, 1999; Mathieu, Maynard, Taylor, & Gilson, 2005).

팀성격과 팀행동 간의 관련성은 집단 사회

화 과정을 통해 추론해볼 수 있다. 사회화는 새로운 구성원이 집단의 가치, 목표, 규칙과 직무관련 정보를 배우고 조직화시켜 나가는 과정이다(Fisher, 1986). 구성원들은 각기 다른 배경과 집단으로부터 유입되기 때문에 새로운 집단의 규범과 문화에 대한 학습이 매우 중요하다. 이러한 사회화 과정을 거쳐 집단 구성원들은 집단에 공유되는 규범과 행동의 규칙성을 가지게 된다.

이상과 같은 이론적 근거를 바탕으로 팀수준에서 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범 간의 관계는 개인수준에서의 성격과 조직시민행동 간의 관계와 유사한 동형적 관계를 보일 것으로 기대된다. 즉, 사회화 과정을 통해 팀 구성원들이 팀성격을 학습하게 되고 그러한 성격에 적합한 행동을 보일 것이라고 예상할 수 있다. 이 연구에서는 Chan(1998)이 제안한 참조-이동 동의(referent-shift consensus) 방식을 적용하기 위해 집단 참조문항(group-reference item)으로 팀의 성격과 팀내 조직시민행동 규범을 측정하여 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

가설 2-1: 팀성실성은 팀내 직무헌신행동 규범과 정적인 관련을 보일 것이다.

가설 2-2: 팀외향성은 팀내 도움행동 규범과 정적인 관련을 보일 것이다.

가설 2-3: 팀원만성은 팀내 도움행동 규범과 정적인 관련을 보일 것이다.

팀성격과 개인 조직시민행동 간의 관계에서 팀내 조직시민행동 규범의 역할

집단의 규범은 개인의 조직시민행동과 같은 구성원들의 행동에 영향을 미칠 수 있다. Bommer, Miles 및 Grover(2003)는 집단 구성원들이 나타내는 조직시민행동이 사회적 정보처리 과정에 의해 개인의 조직시민행동에 영향을 미칠 것이라고 주장하였다. 사회적 정보처리 과정을 통해 개인의 태도 및 행동이 형성되는 데 있어서 사회적 단서가 중요한 역할을 한다. 개인의 조직시민행동이 발현되는 데 있어서는 개인이 속한 집단의 조직시민행동 규범이 중요한 사회적 단서로 작용할 수 있다. 집단 구성원들 간에 조직시민행동 규범이 형성되어 있으면, 집단의 구성원들은 서로에게 그러한 행동을 기대하게 되고 그러한 행동을 보다 바람직한 행동으로 간주함으로써 궁극적으로 개인수준의 조직시민행동 경향성도 높아질 가능성이 크다. 따라서 팀내 조직시민행동에 대한 규범은 개인의 조직시민행동에 중요한 영향을 미칠 수 있다.

앞에서 기술한 것처럼, 팀성격은 팀내 조직시민행동 규범에 영향을 미칠 수 있으며 다시 팀내 조직민행동 규범은 개인의 조직시민행동에 영향을 미칠 수 있다. 예를 들어, 팀성실성이 높을 경우 전체적으로 팀구성원들이 팀의 목표달성을 위하여 헌신하기 때문에 직무헌신에 대한 팀내 규범이 형성될 것이다(팀성격 --> 팀내 조직시민행동 규범). 이처럼 팀내 직무헌신행동 규범이 형성되어 있으면 팀구성원들은 동료들의 직무헌신 행동을 관찰하게 되고 이러한 동료들의 행동은 각 구성원에게 영향을 미쳐서 궁극적으로 개인의 직무헌신행동 경향성도 높아지게 된다(팀내 조직시민행동 규범--> 개인수준의 조직시민행동). 따라서 이 연구에서는 팀성격이 개인의 조직시민행동에 영향을 미치는 과정에 있어서 팀내 조직시민행동 규범이 매개 역할을 할 것이라고 가정하여 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

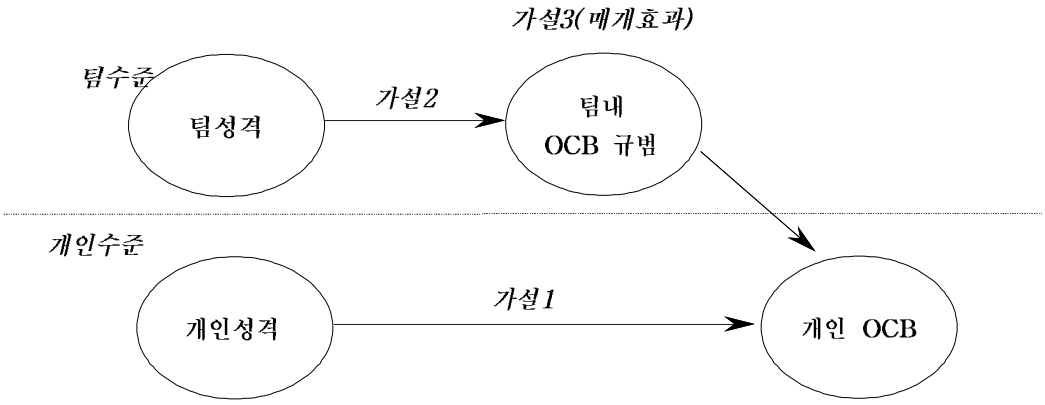


그림 1. 연구모형

가설 3-1: 팀내 직무헌신행동 규범은 팀성실성과 개인 직무헌신행동 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 3-2: 팀내 도움행동 규범은 팀외향성과 개인 도움행동 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 3-3: 팀내 도움행동 규범은 팀원만성과 개인 도움행동 간의 관계를 매개할 것이다.

이상과 같은 이론적 배경을 바탕으로 이 연구에서 다루고자 하는 연구모형은 그림 1과 같다.

방 법

조사 대상자 및 자료수집 방법

이 연구는 팀수준 요인을 고려해야 하기 때문에 구성원간 상호의존적인 관계에 있는 팀을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 사무직에 종사하는 총 35개 조직의 60개 팀에 설문지를 배포하였다. 회수된 설문지 가운데 동료평정 과정의 복잡함으로 인해 제대로 측정되지 않은 설문지와 불성실한 응답자의 설문지를 제외하고 총 47개 팀에 속해 있는 185명의 응답자료를 분석에 이용하였다. 분석에 포함된 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 남성이 116명(63%)이고 여성이 69명(37%)이었으며, 평균 연령은 31.6세(표준편차 6.94세)였다. 분석에 사용된 47팀의 팀구성원 평균 인원은 7.04명(표준편차 4.44명)이었지만 이 연구에서는 팀내 구성원들이 서로 동료의 조직시민행동을 평정하도록 했기 때문에 실제로 동료 평정을 실시한 팀구성원 평균은 3.93명이었다.

이러한 조사대상인원과 팀 크기는 팀장면에서 다수준 방법론을 적용한 기존 연구와 크게 다르지 않다. Bliese(2000)는 다수준 방법론을 적용할 때 30개 이상의 팀을 사용하고 각 팀은 30명 이상으로 구성되는 것이 이상적이라고 제안하였으나(30-30 규칙), 이러한 제안에 대해서 이론적으로 다양한 견해가 존재한다. 일반 기업조직의 현실을 고려해 볼 때 30명 이상으로 구성된 팀은 매우 드물기 때문에 기업조직을 대상으로 한 기존 연구들은 팀 수를 늘이는 방법으로 통계적 상쇄효과를 꾀한다(예, 한태영과 김원형, 2006; Zohar, 2000). 이

연구에서 팀내 구성원의 크기가 서로 다른 것은 실험설계에서 동질적이지 않은 셀크기(unequal cell size)에 해당하는 표본구조이지만, 팀의 수가 47개로 실험설계와는 달리 상당히 많기 때문에 통계적 가정을 위반할 정도의 문제가 되지 않는다. 또한 HLM(hierarchical linear modeling)에서는 집단변량을 계산하는 과정에서 각 팀의 ICC(2)를 계산하면서 보정이 된다. HLM은 팀원의 수가 3명 이상이 되어야 한다는 기본조건을 제시하기 때문에 이 연구에서는 팀원이 3명 이상인 팀으로부터 자료를 수집하였다.

팀구성원들은 자기 보고식 방법으로 개인의 성격과 팀성격, 팀내 조직시민행동 규범에 관한 5점 척도 문항에 응답하였다. 개인수준의 조직시민행동은 각 팀원들이 다른 동료들을 평정하여 한 구성원에 대한 타구성원들의 평정치의 평균을 이용하였다.

팀수준 구성개념 측정방법

팀수준의 분석을 위해 사용되는 팀수준 구성개념은 팀구성원 단독이 아닌 팀구성원들 간의 상호작용을 포함하기 때문에 팀수준 변인을 반영할 수 있도록 적절히 측정되어야 한다(한태영, 2005; Kozlowski & Klein, 2000). 팀수준 구성개념의 측정에 있어 가장 대표적인 방법은 직접적 배합모델과 참조-이동 배합모델이 존재하지만, 이전까지 주로 사용되었던 방법은 직접적 배합모델이었다. 개인-참조(self-referent) 측정을 통한 직접적 배합모델 문항의 예로는 "나는 나의 목표성취를 위해 몰입한다"와 같은 문항을 들 수 있다. 직접적 배합모델에서는 팀구성원들의 응답이 팀수준으로 수렴된다는 가정 하에 개인에 대한 측정치를 단순히 합산하여 평균치를 통해 팀수준으로 승화시킨다. 그러나 일부 연구자들은 상위수준 구성개념으로 승화시키는 데 있어 이러한 직접적 배합모델이 팀과정에서 발생하는 구성원간 상호작용을 반영할 수 없기 때문에 적절하지 못한 방법이라고 주장하기도 한다(Klein, Conn, Smith, & Sorra, 2001).

이 연구에서 적용하고자 하는 참조-이동 배합모델은 참조의 대상을 개인이 아닌 팀 전체로 이동시킨다. 이러한 배합모델 문항의 예로는 "나의 팀은 팀의 목표성취를 위해 몰입한다"를 들 수 있다. 참조-이동 배합모델에서는 팀 전체에 대한 개인 평정치들의 수렴 정도를 평가하고, 합산과정을 통해 팀수준으로 승화시킨다. 이러한 참조-이동 배합모델은 개인수준의 응답을 팀수준 변인으로 정당화시키는 데 가장 대표적으로 사용된다(Chan, 1998). 이 연구에서는 이러한 참조-이동 배합모델을 사용함으로써 기존의 대다수 연구들이 팀수준 구성개념을 측정하는 데 있어서 지녔던 한계점을 극복하였다.

개인성격과 팀성격 측정

개인성격을 측정하기 위하여 Goldberg(1992)에 의해 개발된 형용사들을 사용하였다. 성격의 5요인 중 기존 연구들에서 조직시민행동과 강한 관련성을 나타낸 외향성, 원만성, 성실성을 측정하기 위하여 각 요인당 5개의 형용사를 사용하였다. 각 요인을 측정하는 형용사의 예로 외향성은"활동적이다", 원만성은 "배려적이다", 성실성은 "근면하다"를 들 수 있다. 개인의 외향성, 원만성, 성실성 요인 측정의 신뢰도 계수(Cronbach α)는 각각 .74, .69, .75였다.

팀성격은 팀수준 구성개념이기 때문에 앞에서 기술한 것처럼 Chan(1998)이 제안한 참조-이동 배합모델을 사용하여 측정하였다. 즉, 개인의 성격을 측정할 때 사용한 형용사와 동일한 형용사를 사용하였지만 개인의 성격이 아니라 자신이 속해 있는 팀의 전반적 특성을 염두에 두고 각 요인당 5개의 형용사를 사용하여 평정하도록 하였다.

개인 조직시민행동과 팀내 조직시민행동 규범 측정

한국 실정에 맞게 개발된 김도영과 유태용(2002)의 대인적 도움행동 5개 문항과 직무에 대한 헌신 5개 문항을 사용하여 개인의 조직시민행동을 측정하였다. 도움행동 문항의 예는 "동료가 업무처리 시 문제나 장애에 부딪치면 문제해결을 위해 같이 노력한다"이고, 직무헌신행동 문항의 예는 "새로운 업무를 맡은 경우, 성공하기 위하여 남보다 더 많은 노력을 기울인다"이다. 이 연구에서는 조직시민행동에 대한 자기평정의 단점을 극복하기 위하여 팀 구성원들에 의한 동료 평정을 실시하여 평균치를 사용하였다. 개인의 조직시민행동을 측정하기 위하여 동료평정을 실시하였기 때문에 평정자간 동의도를 알아볼 필요가 있다. 평정자간 동의도는 도움행동의 경우, 유니폼 무선반응 분포기준으로 .94, 삼각 무선반응 분포기준으로 .92를 나타내어 일반적인 기준치인 .70을 상회하였다. 직무에 대한 헌신도도 마찬가지로 유니폼 무선반응 분포기준으로 .95, 삼각 무선반응 분포기준으로. 92로 높은 평정자간 동의도를 나타내었다.

팀내 조직시민행동 규범은 팀수준의 구성개념이므로 팀성격의 측정과 마찬가지로 참조-이동 배합모델을 통해 측정하였다. 즉, 개인의 조직시민행동을 측정할 때 사용한 문항과 동일한 문항을 사용하였지만 응답자들이 팀 전체를 염두에 두고 평정하도록 하였다.

분석방법

이 연구의 모델은 개인수준과 팀수준 구성개념을 모두 포함하고 있다. 따라서 이 연구의 가설들을 검증하기 위해서는 연구설계에 적합한 통계 전략을 사용해야 한다. 먼저, 팀수준에서 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범 간의 관계를 밝히기 위해서 WABA(within and between analysis)를 사용하였다(Dansereau & Yammarino, 2000). 이 방법은 연구에서 제안한 관계에 관하여 적절한 분석의 수준이 어디인지를 판단하는 데 통계적으로 유용한 분석기법으로 알려져 있다. 분석에서 WABA를 적용하기 위하여 DETECT 윈도용 패키지를 사용하였다(Dansereau & McConnell, 2000). 또한 이 연구에서 교차수준이 포함된 다수준 모델을 검증하기 위하여 위계적 선형모형 (hierarchical linear modeling)을 활용하였으며, 분석은 HLM 6.0 패키지를 사용하였다(Raudenbush, Bryk, & Condon, 2004).

이 연구에서는 팀수준 변인인 팀내 조직시민행동 규범이 팀수준 변인인 팀성격과 개인수준 변인인 개인 조직시민행동 간의 관계를 매개할 것으로 기대하였다. 이러한 교차수준 매개효과를 검증하기 위해서 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 방법과 HLM분석의 절편모형을 함께 사용하였다. 구체적인 절차는 다음과 같다. 첫 번째 단계에서는 WABA분석 결과를 통하여 팀성격(예측변인)과 팀내 조직시민행동 규범(매개변인) 간의 관련성을 검증하였다. 두

번째 단계에서는 HLM의 절편모형을 이용하여 팀성격이 개인수준의 조직시민행동(결과변인)에 미치는 효과를 검증하였다. 마지막으로 세 번째 단계에서는 개인수준의 조직시민행동을 예측하기 위해 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범을 동시에 투입하여 팀내 조직시민행동 규범의 효과를 통제한 후에 팀성격이 개인의 조직시민행동에 미치는 효과가 어떻게 달라지는지를 알아봄으로써 교차수준 매개모형을 검증하였다.

결 과

변인의 다수준 구성 타당화

이 연구의 가설들을 검증하기에 앞서 본 연구에서 팀수준의 변인으로 분석될 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범은 집단내 동의도와 합산의 정당성을 확보할 필요가 있다. 따라서 본 연구에서는 팀수준 변인에 대한 집단내 동의도를 평가하기 위해 r_{wg}를 사용하였다(James, Demaree, & Wolf, 1993). 표 1은 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범 측정에 있어서 각 팀의 집단내 동의도가 얼마나 되는지를 보여준다. 팀성격을 나타내는 팀원만성, 팀외향성, 팀성실성과 팀내 조직시민행동 규범을 나타내는 도움행동 규범과 직무헌신 규범의 r_{wg}는 모두 James, Demaree 및 Wolf(1984)가 제안한 기준인 .70을 넘기 때문에 집단내 동의도가 매우 높다는 것을 알 수 있다. 이러한 결과는 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범에 대한 지각이 팀원들 간에 매우 유사하기 때문에 팀원들의 합산점수가 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범의 특성을 잘 나타낼 수 있음을 의미한다.

하지만 r_{wg}는 집단간 변산을 고려하지 않는 단점을 지니기 때문에 추가적으로 일원변량분석(one-way anova)을 통하여 계층 내 상관계수인 ICC(1)을 산출하였다. ICC(1)은 연구의 관심변인에 대하여 집단 간 차이가 존재하는지를 나타내는 지표로 이용된다(Bliese, 2000). Bryk과 Raudenbush(1992)에 의하면 ICC(1)은 집단에 의해 설명되어지는 전체변량의 비율로 해석되어진다. 표 1에서 볼 수 있듯이 팀수준으로 분석할 모든 변인의 ICC(1)은 .20 ~.31로 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범에 대한 개인간 변산의 20%이상이 팀의 고유한 특성에 의해 설명된다는 것을 알 수 있다. 마지막으

표 1. 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범의 팀수준 동의도 및 신뢰도 분석결과

변인	$r_{wg(U)}$	$r_{wg(T)}$	ICC(1)	ICC(2)	F	η^2
팀원만성	.92	.86	.20	.50	1.98**	.40
팀외향성	.92	.87	.28	.61	2.63**	.47
팀성실성	.94	.91	.31	.64	2.82**	.49
도움행동 규범	.95	.92	.23	.55	2.25**	.43
직무헌신 규범	.94	.90	.23	.55	2.25**	.43

주. $r_{wg(U)}$: 유니폼 무선반응 분포기준, $r_{wg(T)}$: 삼각 무선반응 분포기준, $\bar{r}_{wg}$는 중앙치를 나타냄.
* p<.05, ** p<.01

로, 이 연구에서는 집단 수준의 분석을 위하여 집단내 개인의 평균값을 이용하기 때문에 집단 평균의 신뢰도가 중요하다. 따라서 ICC(2)를 사용하여 집단평균의 신뢰도를 평가하였다. 분석결과, 일반적 기준치인 .70보다는 작은 경향이 있었는데 이러한 한 가지 이유로 이 연구에서 사용한 팀의 크기가 전반적으로 작은 것을 들 수 있다. 이 이외에도 에타제곱(η^2)을 산출하였는데, 이 수치는 ICC(1)과 동일한 의미로 해석되며(Glick, 1985), 팀내 구성원의 수가 적을수록 ICC(1) 값보다 더 높은 값을 보이는 경향이 있다.

이상과 같이 표 1에 제시된 다섯 가지의 다수준 구성타당화 통계치는 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범 측정치들을 팀수준의 구성개념으로 다루는 것이 적절하다는 것을 보여준다.

개인수준 및 팀수준 상관분석 결과

이 연구에서는 개인과 팀수준을 동시에 고려하기 때문에 각 수준에서의 기술 통계치와 상관분석 결과를 표 2와 표 3에 제시하였다. 표 2에 제시한 개인수준 측정치들의 상관분석 결과, 개인의 도움행동은 본 연구에서 관련성이 있을 것으로 기대한 개인의 외향성이나 원만성과 유의한 정적상관을 나타내었으며, 직무에 대한 헌신도 성실성과 유의한 정적상관을 나타내었다. 표 3에 제시한 팀수준 상관분석 결과, 팀외향성, 팀성실성, 팀원만성은 이 연구에서 관련성이 있을 것으로 기대한 팀내 조직시민행동 규범들과 유의한 정적 상관을 나타내었다.

추가적으로, 팀수준으로 측정한 팀성격과 팀구성원 성격의 평균 간의 관계를 분석하였다. 팀 사례수(n=47)가 작기 때문에 유의도보다는 상관계수의 패턴에 초점을 둘 필요가 있다. 표 3에 제시된 결과를 보면, 팀원만성은 팀구성원들의 개인성격 원만성의 평균과 가장 큰 상관(r=.22)을 나타내었고, 팀성실성 역시 팀구성원들의 개인성격 성실성의 평균과 가장 큰 상관

표 2. 개인수준 측정치의 기술 통계치 및 상관분석 결과

변 인	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 성별	-							
2. 연령	-.21**	-						
3. 근무년한	-.11	.21**	-					
4. 외향성	.04	.05	.06	(.74)				
5. 원만성	.13	-.03	.08	.04	(.69)			
6. 성실성	.01	.01	-.01	.23**	.28**	(.75)		
7. 도움행동	.08	.07	-.03	.25**	.16*	.13	(.88)	
8. 직무헌신	.02	.11	.02	.18*	.25**	.32**	.47**	(.84)
M	1.37	31.56	28.25	3.15	3.70	3.72	3.34	3.35
SD	.48	6.94	26.25	.50	.43	.52	.52	.49

주. n=185, * $p < .05$, ** $p < .01$, 괄호 안의 값은 신뢰도를 나타냄

표 3. 팀수준 기술 통계치 및 상관분석 결과

변 인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 팀원 평균 외향성	-									
2. 팀원 평균 원만성	-.16	-								
3. 팀원 평균 성실성	.04	.19	-							
4. 팀외향성	.13	.21	.23	-						
5. 팀원만성	.08	.22	.17	.42**	-					
6. 팀성실성	.04	.26†	.53**	.59**	.56**	-				
7. 팀원 평균 도움행동	.24†	.08	.23	.32*	.43**	.38**	-			
8. 팀내 도움행동 규범	.27†	.34*	.28†	.44**	.49**	.43**	.63**	-		
9. 팀원 평균 직무헌신	.01	.28†	.48**	.40**	.44**	.56**	.70**	.53**	-	
10. 팀내 직무헌신 규범	.03	.38**	.52**	.57**	.45**	. 70**	.47**	.62**	.73**	-
M	3.16	3.70	3.67	3.21	3.33	3.61	3.43	3.43	3.39	3.40
SD	.28	.23	.27	.45	.36	.45	.40	.40	.36	.39

주. N=47, † p <.10, * p < .05, ** p < .01

(r=.53)을 나타내었다. 하지만 팀외향성은 팀내 구성원의 평균 외향성과 가장 큰 상관을 보이지 않았다. 이러한 결과는 참조 이동 배합 방법을 통해 팀수준으로 측정한 팀성격과 팀구성원들의 개인성격 평균으로 측정한 팀성격이 다를 수 있다는 점을 시사한다.

WABA 분석 결과: 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범 간의 관계

이 연구에서는 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범 간의 관계가 개인수준에 비해 팀수준에서 더 강하게 나타나는지를 검증하기 위해 WABA를 실시하였다. WABA는 총 세단계의 분석으로 이루어지는데, 첫 단계인 WABA I에서는 특정변인이 어떤 수준(팀 혹은 개인)에서 더 많은 변량을 가지는지를 평가한다. 이 연구에서 WABA I 분석결과, 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범 모두가 집단 간/내 변량이 유사한 정도로 나타났기 때문에 WABA I단계만으로는 판단하기 어려웠다. 따라서 다음 단계인 WABA II 분석을 실시하였다.

WABA의 두 번째 단계인 WABA II에서는 변인들 간의 공변량이 어떤 수준에서 유의한지를 평가하게 된다. WABA II 절차는 두 개의 검증으로 나누어지는데, 첫 번째는 각 변인들의 공변량이 어떤 수준에 존재하는지를 평가하기 위하여 집단내 상관과 집단간 상관을 분리한 후 두 요소를 비교하여 상대적으로 어떤 요소가 큰지를 판단하고 그 상대적 크기에 대하여 Z검증을 통해 통계적 유의성을 판단하며, A검증을 통해 실제적 유의성을 판단한다. 이 결과와 유의성에 대한 판단은 표 4와 표 5의 "상관"에 해당하는 행에 제시되어 있다.

표 4. 팀성격과 팀내 직무헌신 규범 간의 관계에 대한 WABA II 분석결과

수준과의 관계	상관 [a]		*WABA* 요소 [b]		원상관 [c]	추론
	팀간	팀내	팀간	팀내		
팀원만성	.45 +,**	.01	.18 +,*	.01	.19 **	between
팀외향성	.57 +,*	.32	.26 ‡ ,*	.17 +,*	.44 +,*	equivocal
팀성실성	.79 +,**	.35	.31 ‡ ,*	. 19 +,*	.51 ‡ ,*	between

주. a 팀내 직무헌신 규범과 각 변인간 관계에 대한 팀간, 팀내 상관계수의 상대적 크기에 대한 A검증의 유의성 (+)과 Z검증의 유의성 (*).

b 팀내 직무헌신 규범과 각 변인간 관계에 대한 팀간, 팀내 요소 각각의 크기에 대한 R검증의 유의성 (+)과 t검증의 유의성 (*).

c 원상관(0차상관)의 유의성은 R 검증의 유의성 (+)과 t검증의 유의성 (*).

* p<.05, ** p<.01, + 15 도, ‡ 30 도

표 5. 팀성격과 팀내 도움행동 규범 간의 관계에 대한 WABA II 분석결과

수준과의 관계	상관 [a]		*WABA* 요소 [b]		원상관 [c]	추론
	팀간	팀내	팀간	팀내		
팀원만성	.49 +,**	.12	.20 +,*	.07	.27 +,*	between
팀외향성	.43	.29	.19 +,*	.16 +,*	.35 +,*	equivocal
팀성실성	.42	.31	.19 +,*	.17 +,*	.36 +,*	equivocal

주. a 팀내 도움행동 규범과 각 변인간 관계에 대한 팀간, 팀내 상관계수의 상대적 크기에 대한 A검증의 유의성 (+)과 Z검증의 유의성 (*).

b 팀내 도움행동 규범과 각 변인간 관계에 대한 팀간, 팀내 요소 각각의 크기에 대한 R검증의 유의성 (+)과 t검증의 유의성 (*).

c 원상관(0차 상관)의 유의성은 R 검증의 유의성 (+)과 t검증의 유의성 (*).

* p<.05, **p<.01, + 15 도, ‡ 30 도

WABA II의 두 번째 검증은 분리된 집단간 상관과 집단내 상관의 크기를 개별적으로 직접 검증하기 위하여 t검증을 통해 통계적 유의성을, R검증을 통해 실제적 유의성을 판단한다. 이 결과와 유의성은 표 4와 표 5의 "WABA 요소"행에 제시되어 있다. WABA 검증의 최종적인 판단은 WABA I단계에서 팀수준 변인인지 아니면 개인수준 변인인지를 파악한 결과와 WABA II의 "상관"결과, 그리고 WABA II의 "요소"결과 등 세 가지 결과를 가지고 종합적으로 판단한다. 이상적으로는 이 세 결과가 팀 수준 또는 개인 수준으로 일관적으로 나올 때 해당 수준에서 결론을 내릴 수 있으나, 일관적이지 않은 결과가 도출될 때는 유의성 및 관계의 크기에 기초하여 연구자의 논리적 판단이 요구된다(Dansereau &

Yammarino, 2000) .

표 4는 팀성격 요인들과 팀내 직무헌신 규범간의 관계를 분석한 결과를 제시하고 있다. 분석결과, 팀성실성은 팀수준에서의 직무 헌신 규범과 A 검증과 Z 검증 모두에서 유의한 관계를 보여주고 있다. 또한 팀간 WABA 요소의 R검증에 있어서 30도 수준의 강한 유의성이 나타났다. 즉, 팀성실성과 팀수준 직무헌신 규범 간의 관계는 개인수준의 성실성과 직무헌신규범 지각보다 현저하게 크며, 두 변인간의 관계가 팀수준에서 존재한다는 점을 보여주고 있다. 그러나 팀내 WABA 요소에서 팀내(즉, 개인수준) 관계도 R검증과 t검증이 유의하기 때문에 팀수준 관계를 해석하는 데 약간의 주의가 필요하다고 할 수 있다.

표 5에 제시한 것처럼 팀성격 요인들과 팀내 도움행동 규범 간의 관계를 분석한 결과, 팀원만성의 경우 팀수준에서의 관계가 A 검증과 Z 검증 모두에서 유의하여 팀수준 관계가 뚜렷함을 보여주고 있으며, R 검증과 t 검증에서도 팀수준 관계는 유의한 반면에 팀내(즉, 개인수준) 관계는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 원만성과 도움행동 규범은 팀수준에서 관계가 있다는 결과를 보여주었다. 하지만 팀외향성과 팀성실성은 팀수준 및 팀내 수준에서 상대적으로 유의미한 방향을 보여주지 못하며 (A, Z 검증), 개별적으로는 개인, 팀수준에서 모두 유의하여 (R, t 검증) 정확히 어느 수준에서 그 관계성이 존재하는지 판단하기가 애매하다. 다만, 원상관만이 유의미할 뿐이므로 equivocal로 판단하는 것이 적절할 것이다.

WABA의 세 번째 단계는 WABA Ⅰ과 WABA Ⅱ를 종합하여 전체적인 결론을 내리는 단계이다. 이 연구에서는 WABA Ⅰ단계 분석만을 근거로 판단해 볼 때, 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범을 한 수준 변인으로 간주하기보다는 팀과 개인 양 수준에 걸쳐 존재하는 관계로 평가하는 것이 적합할 것이다. 하지만 표 1에 제시한 대로 본 연구에서 팀수준으로 측정한 변인들의 다수준 구성타당도 수치는 모두 기준값 이상의 안정적인 수치를 보였기 때문에 팀수준 변인으로 다루는 것이 적합하다고 할 수 있다. WABA Ⅱ 단계의 분석결과, 팀성격과 팀내 직무헌신 규범 간의 관계에서 팀성실성이 가장 강한 팀간 관계를 나타내었다. 따라서 이 연구의 가설 2-1이 지지되었다. 또한 팀성격과 팀내 도움행동 규범 간의 관계에서 팀원만성이 팀간 수준에서 유의하게 나타났기 때문에 가설 2-3이 지지되었다. 하지만 팀외향성과 팀내 도움행동 규범 간의 관계는 팀수준 및 개인수준 모두에서 유의하였기 때문에(즉, 개인수준과 유의하게 구별될만한 차이가 팀수준에서 존재하지 않았기 때문에) 가설 2-2는 지지되지 않았다.

HLM 분석 결과

개인수준에서의 성격과 조직시민행동 간의 관계에 대한 가설 1과 팀내 조직시민행동 규범의 매개효과에 관한 가설 3을 검증하기 위하여 HLM을 이용하여 분석을 실시하였다. 표 6에는 개인의 직무헌신행동에 대한 HLM 분석 결과가 제시되어있다. 표 6에서 보듯이, 영모형의 검증결과 팀들의 직무헌신 행동의 평균이 3.35($p<.01$)로 나타났으며, 집단내 변량이 어느 정도 존재하는 것으로 나타났다($\sigma^2=.16$). 또한 영모형에서 가장 중요하다고 할 수 있는 집단간 변량의 경우 팀간 유의한 차이가 존재

표 6. 개인 직무헌신에 대한 위계적 선형모형 결과

	γ_{00}	γ_{01}	γ_{10}	σ^2	τ_{00}
영모형:					
L1: 직무헌신 $_{ij}$ = β_{0j} + r_{ij}				.16	
L2: β_{0j} = γ_{00} + U_{0j}	3.35**				.08**
무선계수모형 :					
L1: 직무헌신 $_{ij}$ = β_{0j} + β_{1j} (원만성)			.18+	.14	
+ β_{1j} (외향성)			.09		
+ β_{1j} (성실성) + r_{ij}			.17*		
L2: β_{0j} = γ_{00} + U_{0j}	3.35**				.08**
준거로써 절편모형 :					
직접효과 L2: β_{0j} = γ_{00} + γ_{01} (팀성실성) + U_{0j}	3.35**	.40**			.05**
매개효과 L2: β_{0j} = γ_{00} + γ_{01} (팀내 직무헌신 규범)	3.35**	.53**			
+ γ_{01} (팀성실성) + U_{0j}		.07			.03**

주. L1 = Level 1; L2 = Level 2; γ_{00} = β_{0j}를 예측하는 Level 2 회귀의 절편; γ_{01} = β_{0j}를 예측하는 Level 2
회귀의 기울기; γ_{10} = β_{1j} (level 1기울기의 집합)를 예측하는 Level 2회귀의 절편; σ^2 = Level 1 잔차의 변량(즉, r_{ij}의 변량); τ_{00} = β_{0j}를 예측하는 모형의 Level 2의 잔차의 변량(즉, U_{0j}의 변량).
† p<.10, * p<.05, ** p<.01.

하는 것으로 나타났다(τ_{00}=.08, p<.01). 두 번째 단계인 무선계수모형의 분석결과, 개인의 성실성(γ_{10}=.17, p<.05)과 원만성(γ_{10}=.18, p<.10)이 개인의 직무헌신행동을 유의하게 예측하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 개인이 성실하거나 성격이 원만할수록 자신이 맡은 직무를 보다 헌신적으로 수행한다는 것을 의미한다. 따라서 팀장면에서 개인의 성실성은 직무헌신행동과 정적인 관련성을 보일 것이라는 가설 1-1이 지지되었다. 개인의 성격 요인들에 의해 설명되는 개인의 직무헌신행동의 변량은 약 12%(.16 -.14/.16)인 것으로 나타났다. 또한 팀들간의 직무헌신행동에 대한 절편이 유의한 변량을 나타내고 있기 때문에(τ_{00}=.08, p<.01), HLM의 다음 단계인 "준거로써 절편모형"을 분석하기 위한 선행조건이 충족되었다. 따라서 다음 단계의 분석을 진행하였다.

다음단계에서는 개인의 직무헌신행동에 대한 팀성실성과 팀내 직무헌신 규범의 효과를 분석하고 이를 바탕으로 팀내 직무헌신 규범의 매개효과를 검증하였다. 앞의 표 4에서 제시한 것처럼 팀성실성과 팀내 직무헌신 규범 간에는 팀수준에서 유의한 정적 관련성이 있었다. 또한 표 6에서 보듯이, 팀성실성은 개인

의 직무헌신행동에 정적으로 유의한 영향을 미쳤다(γ_{01}=.40, p<.01). 하지만 팀성실성과 팀 내 직무헌신 규범을 동시에 투입하여 개인의 직무헌신 행동에 미치는 효과를 분석했을 때는 팀내 직무헌신 규범의 효과는 유의하였지만(γ_{01}=.53, p<.01), 팀성실성의 효과는 더 이상 유의하지 않았다(γ_{01}= .07, ns). 이러한 결과는 팀내 직무헌신 규범이 팀성실성과 개인의 직무헌신행동 간의 관계를 완전 매개한다는 것을 의미한다. 즉, 팀성실성은 팀내 직무헌신행동 규범을 통해서 팀구성원들의 직무헌신행동에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 따라서 팀내 직무헌신행동 규범은 팀성실성과 개인 직무헌신행동 간의 관계를 매개할 것이라는 가설 3-1이 지지되었다.

표 7에는 개인의 도움행동에 대한 HLM 분석결과가 제시되어있다. 결과에서 볼 수 있듯이, 영모형의 검증 결과 팀들의 개인 도움행동 평균이 3.34(p<.01)이며, 집단내 변량이 어느 정도 존재하는 것으로 나타났다(σ^2=.20). 또한 영모형에서 가장 중요한 집단간 변량도 유의한 차이가 존재하는 것으로 나타났다(τ_{00}=.07, p<.01). HLM의 두 번째 단계인 무선계수모형의 분석결과, 개인의 원만성(γ_{10}=.20, p<.05)과

표 7. 개인 도움행동에 대한 위계적 선형모형 결과

	γ_{00}	γ_{01}	γ_{10}	σ^2	τ_{00}
영모형:					
L1: 도움행동 $_{ij}$ = β_{0j} + r_{ij}				.20	
L2: β_{0j} = γ_{00} + U_{0j}	3.34**				.07**
무선계수모형:					
L1: 도움행동 $_{ij}$ = β_{0j} + β_{1j} (원만성)			.20*		
+ β_{1j} (외향성)			.18*		
+ β_{1j} (성실성) + r_{ij}			-.05	.18	
L2: β_{0j} = γ_{00} + U_{0j}	3.34**				.08**
준거로써 절편모형 :					
직접효과 L2 β_{0j} = γ_{00} + γ_{01}(팀원만성) + U_{0j}	3.34**	.43**			.06**
매개효과 L2 β_{0j} = γ_{00} + γ_{01} (팀내 도움행동 규범)	3.34**	.44**			
+ γ_{01} (팀원만성) + U_{0j}		.18			.03**

주. L1 = Level 1; L2 = Level 2; γ_{00} = β_{0j} 를 예측하는 Level 2 회귀의 절편; γ_{01} = β_{0j}를 예측하는 Level 2
회귀의 기울기; γ_{10} = β_{1j} (level 1기울기의 집합)를 예측하는 Level 2회귀의 절편; σ^2 = Level 1 잔차의 변량(즉, r_{ij}의 변량); τ_{00} = β_{0j}를 예측하는 모형의 Level 2의 잔차의 변량(즉, U_{0j}의 변량).
* p<.05, ** p<.01.

외향성(γ_{10}=.18, p<.05)이 개인의 도움행동을 유의하게 예측하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 개인의 성격이 원만하거나 외향적일수록 타인에 대한 도움행동을 많이 한다는 것을 의미한다. 따라서 팀장면에서 개인의 외향성은 도움행동과 정적인 관련을 보일 것이라는 가설 1-2와 팀장면에서 개인의 원만성은 도움행동과 정적인 관련을 보일 것이라는 가설 1-3이 지지되었다. 개인의 성격 요인들에 의해 설명되는 개인의 도움행동의 변량은 10%(.20 -.18/.20)인 것으로 나타났다. 또한 팀들간의 도움행동에 대한 절편이 유의한 변량을 나타내고 있기 때문에(τ_{00}=.08, p<.01), HLM 의 다음 단계인 "준거로써 절편모형"을 분석하기 위한 선행조건이 충족되었다. 따라서 다음 단계인 준거로써 절편모형 분석을 진행하였다.

앞의 표 5에서 제시한 것처럼, 팀원만성과 팀내 도움행동 규범 간에는 팀수준에서 유의한 정적 관련성이 있었다. 또한 표 7에서 보듯이, 팀원만성은 개인의 도움행동에 정적으로 유의한 영향을 미쳤다(γ_{01}=.43, p<.01). 하지만 팀원만성과 팀내 도움행동 규범을 동시에 투입하여 개인의 도움행동에 미치는 효과를 분석했을 때는 팀내 도움행동 규범의 효과는 유의하였지만(γ_{01}=.44, p<.01), 팀원만성의 효과는 더 이상 유의하지 않았다(γ_{01}= .18, ns). 이러한 결과는 팀내 도움행동 규범이 팀원만성과 개인의 도움행동 간의 관계를 완전 매개한다는 것을 의미한다. 즉, 팀원만성은 팀내 도움행동 규범을 통해서 팀구성원들의 도움행동에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 따라서 팀내 도움행동 규범은 팀원만성과 개인 도움행동 간의 관계를 매개할 것이라는 가설 3-3이 지지되었다.

하지만 앞의 표 5의 WABA 분석결과에서 기술하였듯이, 팀외향성과 팀내 도움행동 규범 간의 관계는 팀수준뿐만 아니라 개인수준에서도 유의하였기 때문에 팀수준에서의 팀외향성과 팀내 도움행동 규범 간의 정적 관계에 대한 가설 2-2가 지지되지 않았다. 팀내 도움행동 규범이 팀외향성과 개인 도움행동 간의 관계를 매개할 것이라는 가설 3-2가 지지되기 위해서는 선행조건으로 가설 2-2가 반드시 지지되어야 한다. 하지만 이 연구에서 가설 2-2가 지지되지 않았기 때문에 가설 3-2는 지지되지 않았다. 따라서 추가적으로 HLM 분석을 통한 매개효과 분석을 실시하지 않았다.

논 의

최근에 조직시민행동과 성격연구에 있어서 다수준적 접근의 필요성이 증가하고 있기 때문에 이 연구에서는 팀수준에서 성격과 조직시민행동 간의 관계가 개인수준에서의 관계와 동등한지를 알아보고 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범이 팀구성원들의 조직시민행동에 어떻게 영향을 미치는지를 다수준적 접근방법을 사용하여 알아보았다. 먼저 개인수준에서 성격과 조직시민행동 간의 관계를 분석한 결과, 외향성과 원만성은 개인수준의 도움행동을 예측하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 기존 개인수준에서 이루어졌던 개인 성격과 조직시민행동 간의 관계에 대한 연구결과와 일치한다. Mount, Barrick 및 Stewart(1998)는 팀장면에서 대인관계 활동과 성격요인 간의 관계에 대한 통합분석을 실시하여 원만성(ρ=.35)이 대인관계 활동과 가장 강한 관련성을 나타낸다는 것을 밝혔고, Stewart, Fulmer 및 Barrick(2005)은

개인의 원만성이 팀내에서 개인의 사회적 역할 충실도와 관련이 있다는 연구결과를 보고하였다. 외향성의 경우에도 LePine과 Dyne(2001)의 결과에서 나타난 외향성과 도움행동 간의 유의미한 관련성이 본 연구에서 재차 확인되었다.

또한 개인의 성실성은 개인의 직무헌신행동을 예측하는 것으로 나타났는데, 이러한 연구결과도 기존의 많은 결과와 일치한다. 최근의 Stewart, Fulmer 및 Barrick(2005)의 연구결과에서 나타난 개인의 성실성과 팀내 과업적 역할과의 강한 관련성은 본 연구결과와 일치하는 것이고, Van Scotter과 Motowidlo(1996)의 성실성과 직무헌신과의 관련성도 본 연구결과와 일치한다.

팀수준에서 팀의 성격과 팀내 직무헌신 규범 간의 관계를 분석한 결과, 팀성실성이 팀내 직무헌신 규범과 가장 강한 정적 관련성을 나타내었으며, 팀원만성도 팀성실성보다는 작지만 팀내 직무헌신 규범과 유의한 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 하지만 앞의 개인수준 분석 결과에서 기술한 것처럼, 개인수준에서는 성실성만이 개인의 직무헌신행동과 정적으로 관련되어 있었다. 이러한 팀수준 분석과 개인수준 분석 결과를 종합해 볼 때, 성실성과 직무헌신 간의 관계는 개인수준과 팀수준 모두에서 동일한 관계가 성립함으로써 기능적 동등성을 갖는 것으로 밝혀졌다.

팀수준에서 팀의 성격과 팀내 도움행동 규범 간의 관계를 분석한 결과, 팀원만성만이 팀내 도움행동 규범과 정적으로 유의한 관련성을 가지는 것으로 나타났다. 앞에서 기술한 것처럼, 개인수준에서는 원만성과 외향성이 개인의 도움행동과 정적으로 관련되어 있었다. 팀수준 분석과 개인수준 분석 결과를 종합해 볼 때, 원만성과 도움행동 간의 관계는 개인수준과 팀수준 모두에서 동일한 관계가 성립함으로써 기능적 동등성을 갖는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 원만성이 높은 개인과 팀은 경쟁적이기보다는 협동적인 특징을 보이기 때문에 타인을 돕는 행동을 더 많이 한다는 것을 의미한다. 성격과 조직시민행동 간의 관계를 개인수준에서 밝힌 연구들은 국내외에 많이 있지만(예, 김도영, 유태용, 2002) 팀수준에서 이러한 관계를 실증적으로 밝힌 연구는 매우 드문 실정이다. 이러한 실정을 고려할 때, 이 연구에서 팀성실성과 팀원만성이 팀내 조직시민행동 규범과 유의한 정적 관계를 지닌다는 것을 밝힌 것은 큰 의의를 지닌다.

이 연구에서 팀내 도움행동 규범과 관련성이 있을 것으로 기대했던 팀외향성은 유의하지 않게 나타났다. 이러한 결과는 팀의 높은 외향성이 팀갈등 감소, 사회적 응집, 유동성 의사소통과 관련이 있다는 Barrick, Stewart, Neubert 및 Mount(1998)의 연구결과와는 일치하지 않지만, 팀외향성과 팀 성과 간의 부적 관계를 밝힌 Barry와 Stewart(1997)의 결과와는 일치한다. Smelser(1961)는 팀과정에서 외향성의 역할에 대해 설명하면서 외향성이 높은 개인은 팀내에서 좋지 않은 동료가 될 수 있다고 주장하였다. 외향성이 높은 사람들은 팀내에서 팀 동료에 대한 상호보완적 역할을 하기보다는 자신이 관계를 주도하고자 하는 성향이 강하기 때문에 팀기능에 있어 역기능적 역할을 보일 수 있다고 주장하였다. 팀내에서 외향성을 보이는 개인의 비율이 어느 정도까지는 팀기능에 이점이 될 수 있지만, 이러한 비율이 과다할 경우 팀내 구성원 간 갈등이 야기될 가능성이 커져서 팀기능을 저하시킬 수 있다는 것이다. 이러한 외향성의 특성은 개인수준

에서와 달리 팀수준에서는 다른 기능을 보인다고 할 수 있다. 팀수준에서의 성격특성이 팀의 성과에 미치는 영향에 관한 연구가 적기 때문에 앞으로 팀외향성이 팀 성과에 미치는 영향에 대하여 많은 연구가 이루어질 필요가 있다.

이 연구에서 팀내 조직시민행동 규범이 팀성격과 개인의 조직시민행동 간의 관계를 매개하는지를 검증한 결과, 팀성실성은 팀내 직무헌신 규범을 통하여 개인의 직무헌신 행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 팀원만성은 팀내 도움행동 규범을 통해 개인의 도움행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 팀성격이 개인의 조직시민행동에 직접적인 영향을 미치는 것이 아니라, 팀내 구성원들의 전반적 행동규범에 먼저 영향을 미치고 이러한 행동규범이 개인의 조직시민행동을 일으킨다는 것을 의미한다. 팀내 조직시민행동 규범이 개인의 조직시민행동에 영향을 미친다는 결과는 팀내 정서적 풍토가 개인의 친사회적 행동(prosocial behavior)이나 반사회적 행동(counterproductive behavior)에 영향을 미칠 수 있다는 것을 밝힌 George(1990)의 연구 결과와 맥을 같이 한다. 또한 동료들이 보이는 조직시민행동이 개인의 조직시민행동에 영향을 미친다는 것을 밝힌 Bomer 등(2003)의 연구 결과와도 일치한다.

지금까지의 조직시민행동에 관한 연구들에서 팀수준에서의 변인이 개인수준의 조직시민행동에 미치는 영향을 실증적으로 밝힌 연구들이 매우 적었기 때문에 이 연구에서 밝힌 결과가 의미를 지닌다. 뿐만 아니라 이 연구에서 다수준 접근법을 사용하여 팀성격이 팀내 조직시민행동 규범을 통하여 개인의 조직시민행동에 영향을 미친다는 것을 처음으로 밝힘으로써 조직시민행동에 대한 이해를 향상시켰다는 데 또 다른 의의가 있다. Organ과 Ryan (1995)은 조직시민행동을 이해하는 데 있어서 맥락의 중요성을 강조하였다. 이 연구에서 개인 조직시민행동에 영향을 미치는 것으로 밝혀진 팀내 규범은 작업집단이 가지는 중요한 맥락요인이라고 할 수 있다. 이 연구 결과는 기존의 개인수준 연구에서 밝혀내지 못했던 조직시민행동에 영향을 미치는 집단수준과 조직수준의 선행요인에 대한 연구를 촉진시킬 수 있을 것이다.

또한 이 연구는 팀수준에서의 성격연구에 기여를 했다는 점에서 의의를 지닌다. 일부 연구자들(Barrick et al., 1998; Barry & Stewart, 1997)은 팀구성원들의 성격 구성이 팀수행에 어떤 영향을 미치는지를 연구하였다. 팀성격을 연구함에 있어서 이러한 팀내 개인성격 구성에 의한 접근방법과 본 연구에서 사용한 팀수준에서의 성격 측정을 통한 접근방법은 서로 구별되지만 이러한 두 가지 접근법은 상호 보완적인 역할을 할 수 있다(Hofmann & Jones, 2004). 왜냐하면 두 방법이 궁극적으로 밝히고자 하는 것들 중의 하나는 팀효과성이기 때문이다. 이 연구에서는 팀구성원들의 개인성격의 평균을 산출하여 팀성격을 측정하지 않고 참조-이동 배합모델을 사용하여 팀수준에서 팀성격을 측정하여, 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범 간에도 개인수준에서와 동일한 기능적 관계가 있다는 것을 밝혔다. 따라서 이 연구결과는 앞으로 팀수준에서의 성격연구를 촉진하는 데 기여를 할 수 있을 것으로 기대한다.

이 연구에서 얻은 결과와 의의에도 불구하고 이 연구는 몇 가지 한계를 지닌다. 이 연구의 한계와 앞으로의 연구과제들을 제시하면 다음과 같다. 이 연구의 첫 번째 한계점은 횡

단연구라는 것이다. 이 연구에서 측정한 팀내 조직시민행동 규범은 팀의 발달단계에 있어 그 효과가 다르게 나타날 수 있다. Tuckman (1965)는 팀 발달과정을 4단계로 제안하였다. 첫 번째 단계는 팀구성원들이 서로에 대해 알고 친근해져 가는 단계이며, 두 번째 단계는 개인의 정체성을 확보하기 위해 팀구성원들이 서로 갈등을 겪게 되는 시기이다. 세 번째 단계는 팀구성원들이 다른 구성원들을 수용하고 팀내 규범이 형성되는 시기이며, 마지막 네 번째 단계는 팀구성원들이 하나의 팀으로 통합되고 팀과업 성취를 위해 함께 노력하는 시기이다. 도움행동은 팀구성원들이 서로를 알게 되어 가는 초기단계에서 중요성이 부각되는 반면, 직무헌신은 새로운 문제해결을 위한 오류학습과 새로운 시도가 필수적으로 요구되는 세 번째 단계와 네 번째 단계에 있어 특히 중요하다. 이처럼 팀 발달과정에 따라 중요한 조직시민행동의 형태가 달라질 수 있지만 이 연구는 횡단연구였기 때문에 팀 발달과정을 고려하지 못했다. 따라서 추후 연구에서는 종단연구 설계를 통하여 팀 발달단계에 따라 변인들 간의 관계가 어떻게 달라지는지를 분석할 필요가 있다.

이 연구의 두 번째 한계점은 팀수준 구성개념을 측정하는 과정에서 팀구성원 전체가 아니라 팀내 일부 구성원만을 사용하였다는 것이다. 이 연구에서 전체 구성원을 대상으로 측정을 실시하지 못했던 이유는 개인 조직시민행동을 측정하는 데 있어 동료평정을 실시하였기 때문이다. 전체 팀구성원을 연구에 포함시킬 경우 동료평정 실시과정에서 한 구성원이 나머지 팀 구성원 모두를 평정해야 하는 절차적 어려움이 있었다. 일부 구성원에 의해 팀수준 구성개념을 측정하였기 때문에, 이 연구에서 팀수준 구성개념에 대한 구성원들의 평정이 동질적으로 나왔지만 범위축소 현상으로 인하여 팀의 진정한 특성을 반영하지 못했을 잠재적 가능성이 있다. 따라서 추후 연구에서는 팀구성원 전체를 포함할 수 있는 연구설계를 통하여 좀 더 정확한 팀수준 구성개념에 대한 측정이 요구된다.

마지막으로, 팀에 대한 자료수집에서 한계를 지닌다. 이 연구에서 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범이 팀수준 분석에서 사용되었다. 이러한 팀수준의 측정치들은 표 1에 제시된 다섯 가지 통계치를 통하여 타당화되었다. 하지만 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범 간의 관련성을 분석한 WABA Ⅰ의 결과, 팀성격과 팀내 조직시민행동 규범의 변량이 팀내 수준에 비해 팀간 수준 변량이 유의하게 더 크지 않았다. 이 연구에서 각 팀에 속한 팀구성원들의 수가 상대적으로 적고 팀직무도 대부분 사무직으로 유사하여 WABA Ⅰ의 결과에서 팀간 변량의 유의성이 약하게 나왔을 가능성이 크다. 따라서 다른 다수준 통계치에 근거하여 팀수준 변인으로 간주할 수 있다고 판단하였다. 앞으로의 연구에서는 팀구성원들의 수를 증가시키고 다양한 직무를 수행하는 팀을 대상으로 자료를 수집하여 팀간 변량이 더 크게 나오도록 할 필요가 있다.

이 연구에서 팀수준 변인인 팀내 조직시민행동 규범과 개인수준의 조직시민행동 간의 관계를 교차수준 분석을 통하여 검증하여 유의한 관련성이 있다는 것을 밝혔다. 이 연구의 결과에서 나타나는 것과 같이 팀구성원들은 일반적으로 팀내 규범에 의해 영향을 받지만, 일부 팀구성원들은 팀내 규범 이외의 다른 요인들에 의해 보다 많은 영향을 받을 수도 있다. O`Cass(2000)에 따르면 사회적 단서에 민감

한 개인들은 팀내 규범을 통해 자신의 행동의 적합성을 판단하게 된다. 즉, 자기 인식 (self-awareness)이 높은 사람들은 낮은 사람들보다 더 사회적 규범에 의해 영향을 받는다. Kerbs와 Miller(1985)도 이와 유사하게 자기 평가 (self-monitoring)가 높은 개인은 낮은 개인에 비해 팀내 규범에 의해 영향을 더 크게 받을 수 있다고 주장하였다. 팀내 조직시민행동 규범과 개인의 조직시민행동의 관계는 팀내에서 개인의 지위(status)에 의해서도 영향을 받을 수 있다. 행동규범이 형성된 이후에 높은 위치에 있는 사람들은 낮은 위치에 있는 사람들보다 이러한 규범에 대해 일탈적 행동을 보이기도 한다(Hackman, 1992). 이와는 반대로, 낮은 위치에 있는 사람들은 팀내 규범에 대해 강한 압력을 느끼기 때문에 팀내 규범을 준수하는 행동을 보일 가능성이 크다. 따라서 앞으로 팀내 조직시민행동 규범과 개인의 조직시민행동 간 관계를 조절하는 변인에 대한 연구가 필요하다.

참고문헌

김도영, 유태용 (2002). 성격의 5요인과 조직에서의 맥락수행 간의 관계. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 15(2), 1-24.

김천석, 유태용 (2005). 정서지능, 인지능력, 성격의 구성개념간 변별성과 정서지능의 과업수행, 맥락수행 적응수행에 대한 증분 타당도 검증. 한국심리학회지: 산업 및 조직. 18(2), 271-298.

서재현 (2003). 집단 응집성, 상사에 대한 신뢰, 직무만족이 팀 몰입과 조직몰입을 통해 조직시민행동 및 역할 내 행동에 미치는 간접효과에 대한 연구. 인사관리연구, 27(4), 1-23.

유태용 (1999). 조직의 성격유형을 측정하기 위한 척도개발 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직. 12(1), 113-139.

장재윤 (2004). 직무 특성과 직장-가정 간 갈등이 조직에 대한 애착 및 조직시민행동에 미치는 효과: 성차를 중심으로. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 17(1), 107-127.

한태영 (2005). 적응수행에 대한 개인 및 팀 수준의 영향: 다수준(multilevel) 접근법의 사용. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 18(1), 51-77.

한태영, 김원형 (2006). 권한위임과 조직공정성이 직무효과성에 미치는 영향에 대한 다수준(multilevel) 고찰. 인사조직연구, 14(1), 183-216.

Albanese, R., & Van Fleet, D. D. (1985). Rational behavior in groups: The free-riding tendency. *Academy of Management Review, 10*, 244-255.

Baker, J. R. (1993). Tightening the iron cage: Concertive control in self-managing teams. *Administrative Science Quarterly, 38*, 408-437.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical consideration. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*, 1173-1182.

Barrick, M. R., Stewart, G. L., Neubert, M. J., & Mount, M. K. (1998). Relating member ability and personality to work-team processes and team effectiveness. *Journal of Applied Psychology, 83*, 377-391.

Barry, B., & Stewart, G. L. (1997). Composition,

process, and performance in self-managed groups: The role of personality. *Journal of Applied Psychology, 82*, 62-78.

Bliese, P. D. (2000). Within-group agreement, non-independence, and reliability. In K. Klein and S. W. J. Kozlowski (Eds.), *Multilevel theory, research, and methods in organizations(pp. 349-381)*. San Francisco: Jossey-Bass.

Bommer, W. H., Miles, E. W., & Grover, S. L. (2003). Does one good turn deserve another? Coworker influences on employee citizenship. *Journal of Organizational Behavior, 24*, 181-196.

Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In Schmitt, N., Borman, W. C. (Eds.), *Personnel selection in organizations* (pp. 71-98). San Francisco: Jossey-Bass.

Bryk, A. S., & Raudenbush, S. W. (1992). *Hierarchical linear models*. Thousnad Oaks, CA: Sage.

Chan, D. (1998). Functional relations among constructs in the same content domain at different level of analysis: A typology of composition models. *Journal of Applied Psychology, 83*, 234-246.

Cialdini, R. B., & Trost, M. R. (1998). Social influence: Social norms, conformity and compliance. In D. T. Gilbert, S. T. Fiske, & G. Lindzey (Eds.), *The handbook of social psychology* (4th ed., Vol. 2, pp. 151-192). New York: McGraw-Hill.

Cohen, S. G., & Denison, D. R. (1990). Flight attendant teams. In J. R. Hackman (Eds.), *Groups that work (and those that don`t): Creating conditions for effective teamwork* (pp. 382-397). San Francisco: Jossey-Bass.

Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1994). Set like plaster: Evidence for the stability of adult personality. In T. F. Heatherton & J. Lee (Eds.), *Can personality change?* (pp. 21-40). Washington, DC: American Psychological Association.

Dansereau, F., & McConnel, J. J. (2000). *DETECT for Windows Users' Manual*. The Institute for Theory Testing, NY.

Dansereau, F., & Yammarino, F. J. (2000). Within and between analysis: The "varient" paradigm as underlying approach to theory building and testing. In K. Klein and S. W. J. Kozlowski, *Multilevel theory, research, and methods in organizations*(pp. 425-466). San Francisco: Jossey-Bass.

Davis-Saks, M. L. (1990). Credit analysis team. In J. R. Hackman (Eds.), *Groups that work (and those that don`t): Creating conditions for effective teamwork* (pp. 126-145). San Francisco: Jossey-Bass.

DeShon, R. P., Kozlowski, S. W. J., Schmidt, A. M., Milner, K. R., & Wiechmann, D. (2004). A multiple-goal, multilevel model of feedback effects on the regulation of individual and team performance. *Journal of Applied Psychology, 89*, 1035-1056.

Ehrhart, M. G. (2004). Leadership and procedural justice climates as antecedents of unit-level organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology, 57*, 61-94.

Ehrhart, M. G., & Naumann, S. E. (2004). Organizational citizenship behavior in work group: A group norm approach. *Journal of Applied Psychology, 89*, 960-974.

Feldman, M. S., & Rafaeli, A. (2002). Organizational routines as sources of connections and understanding. *Journal of Management Studies, 39*, 309-331.

Fisher, C. D. (1986). Organizational socialization: An integrative review. In K. M. Rowland & G. R. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resources management* (Vol. 4, pp. 101-145). Greenwich, CT: JAI Press.

George, J. M. (1990). Personality, affect, and behavior in groups. *Journal of Applied Psychology, 75*, 107-116.

Glick, W. H. (1985). Conceptualizing and measuring organizational and psychological climate: Pitfalls in multilevel research. *Academy of Management Review, 10*, 601-616.

Goldberg, L. R. (1992). The development of makers for the Big-Five factor structure. *Psychological Assessment, 4*, 26-42.

Hackman, J. R. (1992). Group influences on individuals in organizations. In M. D. Dunnett & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology, 3*, 119-268. Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press.

Hofmann, D. A., & Jones, L. M. (2004). Some foundational and guiding questions for multilevel construct validation. In F. Yammarino & F. Dansereau (Eds.), *Multi-level issues in organizational behavior and processes* (pp. 305-317). Amsterdam, the Netherlands: Elsevier.

Hofmann, D. A., & Jones, L. M. (2005). Leadership, collective personality, and performance. *Journal of Applied Psychology, 90*, 509-522.

Hogan, J., & Holland, B. (2003). Using theory to evaluate personality and job-performance relations: A socioanalytic perspective. *Journal of Applied Psychology, 88*, 100-112.

Ilgen, D. R., Hollenbeck, J. R., Johnson, M., & Jundt, D. (2005). Teams in organizations: From I-P-O models to IMOI models. *Annual Review of Psychology*.

James, L. R., Demaree, R. G., & Wolf, G. (1993). r_{wg}: An assesment of within-group interrater agreement. *Journal of Applied Psychology, 78*, 306-309.

James, L. R., Demaree R. G., & Wolf, G. (1984). Estimating within-group interrater reliability with and without response bias. *Journal of Applied Psychology, 69*, 85-98.

Kerbs, D. L., & Miller, D. T. (1985). Altruism and aggression In G. Lindzey & E. Aronson (Eds.), *The handbook of social psychology* (3rd ed., pp. 1-72). New York: Random House.

Klein, K. J., Conn, A. B., Smith, D. B., & Sorra, J. S. (2001). Is everyone is agreement? An exploration of within-group agreement in employee perceptions of the work environment. *Journal of Applied Psychology, 86*, 3-16.

Kozlowski, S. W. J., & Klein, K. J. (2000). A multilevel approach to theory and research in organizations: Contextual, temporal, and emergent processes. In K. Klein and S. W. J. Kozlowski, *Multilevel theory, research, and*

methods in organizations (pp. 3-90). San Francisco: Jossey-Bass.

LePine, J. A., & Dyne, L. V. (2001). Voice and cooperative behavior as contrasting forms of contextual performance: Evidence of differential relationships with big five personality characteristics and cognitive ability. *Journal of Applied Psychology, 86*, 326-336.

Mathieu, J. E., Maynard, M. T., Taylor, S. R., & Gilson, L. L. (2005). A meso-mediational model of contextual and work design influences on team processes and performance. *Paper presented at the 2005 Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, Los Angeles, CA.

McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1999). A five-factor theory of personality. In Pervin, L., John, O. P. (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (2nd ed., pp. 139-153). New York: Guilford.

Morgeson, F. P., & Hofmann, D. A. (1999). The structure and function of collective construct: Implications for research and theory development. *Academy of Management Review, 24*, 249-265.

Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology, 79*, 475-480.

Mount, M. K., Barrick, M. R., & Stewart, G. L. (1998). Five-factor model of personality and performance in jobs involving interpersonal interactions. *Human Performance, 11*, 145-165.

Neuman, G. A., & Wright, J. (1999). Team effectiveness: Beyond skills and cognitive ability. *Journal of Applied Psychology, 84*, 376-389.

O`Cass, A. (2000). A psychometric evaluation of a revised version of the Lennox and Wolfe revised self-monitoring scale. *Psychology and Marketing, 17*, 397-419.

Organ, D. W. (1997). Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance, 10*, 85-98.

Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology, 48*, 775-802.

Phares, E. J. (1984). *Introduction to personality*. Columbus, OH: Charles E. Merrill.

Raudenbush, S. W., Bryk, A. S., & Condon, R. T. (2004). *Hierarchical Linear Modeling with the HLM/sL and HLM/3L Programs*. Chicago: Scientific Software Internationals.

Raver, J. L., & Ehrhart, M. G. (2005, May). Antecedents of team citizenship behavior: Leader behavior and affective tone. *Paper presented at the 2005 Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, Los Angeles, CA.

Rousseau, D. M. (1985). Issues of level in organizational research: Multi-level and cross-level perspectives. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior* (Vol. 7, pp. 1-37). Greenwich, CT: JAI Press.

Schnake, M. E., & Dumler, M. P. (2003). Levels of measurement and analysis issues in

organizational citizenship behavior research. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76*, 283-301.

Smelser, W. T. (1961). Dominance as a factor in achievement and perception in cooperative problem-solving interactions. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 62,* 535-542.

Smith, D. B., & Schineider, B. (2004). Where we've been and where're going: Some conclusions regarding personality and organizations. In B. Schneider & D. B. Smith (Eds.), *Personality and organizations* (pp. 387-404). Manhwah, NJ: Erlbaum.

Stewart, G. L. (2003). Toward an understanding of the multilevel role of personality in teams. In M. R. Barrick & A. M. Ryan (Eds.), *Personality and work: Reconsidering the role personality in organizations* (pp. 183-204). San Francisco: Jossey-Bass.

Stewart, G. L., Fulmer, I. S., & Barrick, M. R. (2005). An exploration of member roles as a multilevel linking mechanism for individual traits and team outcomes. *Personnel Psychology, 58*, 343-365.

Tuckman, B. W. (1965). Development sequence in small groups. *Psychological Bulletin, 63*, 384-399.

Van Scotter., & Motowidlo, S. J. (1996). Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied Psychology, 81*, 525-531.

Zohar, D. (2000). A group-level model of safety climate: Testing the effect of group climate on microaccidents in manufacturing jobs. *Journal of Applied Psychology, 85,* 587-596.

1차 원고접수 : 2006. 3. 27
2차 원고접수 : 2006. 5. 12
최종게재결정 : 2006. 5. 15

한국심리학회지: 산업 및 조직
Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology
2006. Vol. 19, No. 2, 259-284

The Effect of Team Personality and Team OCB Norm on Team member's OCB: A Multilevel Construct Validation Approach

Jong-Oh Hwang Tae-Yong Yoo Tae Young Han

Kwangwoon University

With growing interests in multilevel research on organizational citizenship behavior(OCB), this study developed a multilevel model associated with personality and OCB. The purpose of this study was two-folded. First, it investigated the multilevel homology in relationship between personality and OCB. Second, the study examined a cross-level model in which team-level OCB norm fully mediated the relationship between team personality and individual-level OCB measured by peers. Using a sample of 185 employees in 47 teams and two multilevel data analysis methods(HLM & WABA), the study found that team agreeableness was related to team's helping others norm and team conscientiousness was related to team's job dedication norm emerged through referent-shift composition model. Further, it was found that team-level OCB norm mediated the relationship between team personality and individual-level OCB. The implications of this study and the directions for future research were discussed along with limitations of the study.

key words : OCB, Team OCB norm, Personality, Multilevel homology, Multilevel theory, WABA, HLM