

개인-직무적합성이 조직구성원의 조직시민행동에 미치는 영향: 조직지원인식의 조절효과

정복성* · 함상우**

요약

조직시민행동은 구성원이 조직을 위해 스스로 행사하는 자발적인 행동으로 오래전부터 다양하게 연구되어 왔다. 특히 조직 내에서 어떤 환경 또는 개인적 특성으로 인하여 조직 시민행동을 행하는 가능성을 높이는 선행요인에 대한 연구도 많이 이루어져 왔다. 하지만 개인과 조직 또는 환경 간의 적합성과 조직시민행동의 관계에 대한 연구는 그리 많지 않았다. 따라서 본 연구는 조직에서 개인-환경정합성 중의 하나인 개인과 직무의 적합성을 강조하여 개인-직무적합성과 조직시민행동의 상관관계를 살펴보고, 더 나아가 이런 관계에서 개인-직무적합성이 조직시민행동에 어떻게 영향을 미치며, 또한 이런 과정에서 조직지원인식의 조절효과를 검증하였다.

본 연구는 한국에 있는 기업의 근로자를 대상으로 총 233부의 설문지를 회수하여 실증분석을 실시하였다. 연구결과 개인-직무적합성은 조직시민행동과 정(+)의 관계를 가지는 것으로 나타났다. 그리고 조직지원인식은 개인-직무적합성과 조직시민행동 간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다.

연구의 결과는 조직구성원의 개인특성이 직무에서 수행하는 과업특성과 적합하다는 것을 인지하는 정도가 높아짐에 따라 조직을 위해 행하는 조직시민행동의 수준도 높아진다는 것을 설명한다. 또한 이런 과정에서 만약 개인이 인지된 조직지원인식이 강할수록 조직시민행동의 수준이 더 높아진다는 것을 설명한다. 따라서 조직은 조직시민행동과 같은 성과 관련 변수의 향상을 위해 구성원과 직무의 적합성을 고려해야 할 것이다. 또한 개인-직무 적합성의 효과를 증대시키기 위해 구성원들이 조직지원인식을 지닐 수 있도록 노력해야 할 것이다.

핵심 주제어 : 개인-직무적합성, 조직시민행동, 조직지원인식

* 제 1 저자, 숭실대학교, 경영학과, 박사과정, hisd83@naver.com

** 교신저자, 숭실대학교, 경영학과, 조교수, blood@ssu.ac.kr

〈논문 투고일〉 2017. 11. 20

〈논문 수정일〉 2017. 11. 25

〈재제 확정일〉 2017. 11. 29

I. 서론

시장경쟁의 심화와 환경의 급속한 변화에 따라 조직의 구조와 작업방식이 점차적으로 변하여 팀으로 기반 된 업무구조가 구현되었으며, 이런 구조방식은 개인의 주도성과 협력의 중요성을 높이고 있다(Ilgen and Pulakos 1999; Lepine et al. 2002). 이러한 추세의 결과로 조직시민행동은 학자와 관리자 모두에게 관심이 높아지고 있다(Borman and Motowidlo 2000; Howard 1995; Lepine et al. 1997; Lepine et al. 2002; Motowidlo and Schmit 1999; Organ and Ryan 1995). 조직시민행동은 조직에서 정상적인 보상 시스템에 의해 공식적으로 직접 명시되지는 않았지만 조직의 효율성을 향상시키는데 도움이 되는 개인의 자발적인 행동으로 조직의 효율성과 생산성을 증진시키는 측면에서 조직성과를 향상시키는 것으로 알려져 왔다(Borman and Motowidlo 1993; Organ 1988; Smith, Organ and Near 1983; 성지영, 박원우, 윤석화 2008). 따라서 조직시민행동은 조직성과에 기여하는 역할 외 행동으로써 조직에 매우 중요하다(George and Brief 1992; Smith, Organ and Near 1983; 김수, 정복성, 함상우 2017). 조직시민행동의 선행연구를 보면, 대부분의 연구는 여측변수를 확인하는데 초점을 맞추어 왔다(Lepine et al. 2002; Van Dyne and Lepine 1998). 조직시민행동의 영향을 미치는 선행요인은 주로 직무만족(Organ and Bateman 1983), 조직몰입(Shore and Wayne 1993), 인지된 상사의지지(Podsakoff et al. 2000) 등과 같은 직무태도에 관련된 요인; 리더십 대응 상황모델(substitutes for leadership model)에서 추출된 직무특성에 관련된 요인과 조직특성에 관련된 요인(Podsakoff et al. 2000); 변혁적 리더십, 리더-멤버 교환관계, 거래적 리더십 등과 같은 리더 행동에 관련된 요인들이 있다(Podsakoff et al., 2000).

또한 치열한 경쟁과 급속으로 변화된 환경으로 인해 조직은 성과를 창출하기 위해 환경의 변화에 따라 변화하게 될 것이다. 조직구성원은 직무의 특성요구에 따라 개인의 지식, 스킬, 능력 요구 등과 같은 특성도 변화하게 되므로 직무와 상호간에 잘 부합하여야 할 것이다. 만약 조직구성원이 직무의 특성이 자신의 요구와 적합하다고 느껴지고 이런 정도의 높아짐에 따라 개인은 더 높은 만족을 느끼며 자신의 직무에 대해 더욱 긍정적인 직무태도를 가지므로 직무에 몰입하고 “주인공 인식”을 가지고 조직을 위해 역할 외 행동을 수행할 것이다.

하지만 적합성과 조직시민행동 간의 관계에 대한 연구는 그리 많지 않았다(성지영·박원우·윤석화 2008). 기존 선행연구에서는 대부분 개인-조직적합성의 관점에서 조직시민행동에 영향을 미치는 과정으로 설명하였고 조직시민행동의 선행요인으로 적합성에 대한 연구는 적었다(Yuan and Chu 2008). 따라서 본 연구에서는 개인-환경적합성에서의 하나인 개인-

조직시민행동 간의 관계를 살펴보는 것이고, 더 나아가 이런 관계에서 개인-직무 적합성이 조직시민행동에 어떻게 영향을 미치는 것을 규명할 것이며, 또한 이런 과정에서 조직지원인식의 조절효과를 검증할 것이다. 본 연구의 목적은 학문적으로 조직시민행동의 선행변수에 대한 연구를 보다 확장하는 것이고 또한 분석결과에 의해 기업에 실천적인 제안을 제시하는 것이다.

II. 이론적 배경

1. 개인-직무 적합성

개인-직무적합성은 구성원의 능력과 수행하는 업무요구 간의 부합정도 또는 구성원의 요구 및 욕구와 직무가 제공하는 속성 간의 부합이다(Edward 1991). 일반적으로 개인직무적합성은 구성원들의 기술과 그들의 직무요구 사항 간의 관계성을 측정한다(Lauver and Kristof-Brown 2001). 전반적인 측면에서 볼 때, 개인직무적합성은 직무와 관련된 태도(예를 들어, 직무만족)와 더 밀접하게 관련되어 있다(Kristof 1996). 따라서 구성원이 자신이 수행하고 있는 업무와 높은 수준의 조합을 이룰 때, 직무만족을 느끼면서 조직에 긍정적인 태도를 보여 줄 수 있으며 조직의 성과를 예측하는 하나의 핵심적인 요소가 될 수 있다고 본다. 이와 반대로, 낮은 수준의 개인직무적합성은 이직의도와 연관되어 있고(Hollenbeck 1989; Lauver and Kristof-Brown 2001), 직무만족도를 감소시키고 부담감을 증가 시킨다(Kristof-Brown et al. 2005). 이는 낮은 수준의 개인직무적합성은 조직에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 강조한다. 따라서 낮은 수준의 개인직무적합성은 구성원들이 자신의 직무에 대한 열정이나 열의가 감소되고 시간이 지남에 따라 자신과 부합되는 직무를 찾게 될 것이므로 이직을 하거나 조직의 성과는 감소시키는 역할을 할 것이다. Lauver and Kristof-Brown(2001)은 인지능력 및 직무와 관련된 기술은 직무 습관, 과업 기술 및 직무 지식에 직접적으로 기여하며 이는 업무 수행에 영향을 미친다고 제시했다. 또한 직무 기술은 개인직무적합성과 가장 밀접하게 관련되어 있기 때문에 개인직무적합성이 높은 구성원들은 개인직무적합성이 낮은 구성원들보다 업무 수행 능력이 높을 것으로 예측된다고 강조했다.

2. 조직시민행동

Smith, Organ and Near(1983)는 조직시민행동을 조직의 이익을 위해 공식적으로 규정된 역할을 넘어서는 구성원들의 행동이라고 설명하고, 이와 유사하게 Brief and Motowidlo(1986)는 조직시민행동을 구성원이 업무를 초월하여 동료, 부서, 그리고 조직의 발전을 위한 의도를 지니고 행하게 되는 친사회적 조직행동(prosocial organizational behavior)으로 설명한다. 이러한 개념과 유사하게 시민행동은 조직을 위해 필요한 행동으로, 구성원이 스스로 협력하려는 의지(Barnard 1938), 의존적 역할과 구분되는 혁신적이고 자발적인 행동(Katz 1964: Katz and Kahn 1966, 1978), 맥락 성과(contextual performance)(Borman and Motowidlo 1997: Borman, White and Dorsey 1995: Motowidlo and Van Scotter 1994), 조직에 도움을 주는 친화적이고 촉진적인 포괄적 의미의 긍정적 행동과 관련한 역할 외 행동(extra-role behavior)(Van Dyne, Cummings and Parks, 1995) 등으로 다양한 차원에서 연구되어 왔으며, Bateman and Organ(1983), Smith, Organ and Near(1983)의 개념적 구성을 통해 조직시민행동(organizational citizenship behavior)의 용어가 사용되기 시작했다(Podsakoff et al. 2000). 이후 조직시민행동에 대한 연구들에서 Organ(1988)은 조직시민행동을 개인의 역할이나 의무, 생산성과는 직접적으로 관련하지는 않는 공식적인 가치로 인정받는 도움을 주거나 건설적인 개인의 행동으로 설명한다. 이러한 행동의 특징은 자유 재량적(discretionary)으로 직무기술서나 리더의 지시와 같이 조직 내에서 공식적으로 요구되는 것이 아닌 자발적으로 수행하는 역할 외 행동이라는 것이다. 이러한 조직의 효과성과 효율성에 긍정적 역할을 하며, 조직과 구성원의 성장과 발전을 촉진하게 된다. 그리고 특징은 보상과 관련하여, 조직시민행동은 공식적 보상시스템과 직접적인 관련성을 지니지 않고, 자발적으로 이루어진다는 것이다. 이는 보상을 원하는 구성원의 행동은 그 자체가 조직시민행동이 아닐 수 있다는 관점이다. 하지만 실제 기업 환경에서 임금과 같은 외재적인 보상이 전혀 없는 경우의 업무나 상황은 거의 존재하지 않는다(Bandura 1977). 또한 조직시민행동이 장기적으로 발생하게 되면, 당사자에 대한 긍정적 평가를 통해 구성원은 높은 임금과 승진을 보장받게 될 것이다. 이에 따라 조직시민행동은 조직차원의 보상시스템에 의한 공식적이고 직접적인 보상과는 차이가 있지만, 행동적 차원에서 상사나 동료와 같은 인간관계에서 잘 나타나는 행동으로 볼 수 있으며, 역할이나 직무 외적인 행동에 초점을 지니는 개념으로 설명할 수 있다(Organ 1997).

따라서 조직시민행동은 단순히 구성원차원에서의 행동을 넘어서 구성원과 조직 모두에게 긍정적 영향력을 행사할 수 있는 개념으로 볼 수 있을 것이다.

3. 개인-직무 적합성과 조직시민행동의 관계

조직시민행동은 조직을 위해 개인이 수행하는 직무역할 외적인 행동을 의미함으로써 개인-직무 적합성과의 관계에 대한 직접적인 선행연구는 제한되어 이루어 졌다. 하지만 이런 관계를 직무만족의 측면에서 설명할 수 있다. 자기결정성 이론에 따르면, 개인의 내재적 동기는 자기결정성 수준이 제일 높을 때 나타난다고 밝혀졌다(Ryan and Deci 2000). 따라서 만약 개인이 자신의 직무에 대해 높은 적합성을 느끼게 되면 이는 직무만족으로 이루어질 것이고, 개인과 직무의 적합성 수준의 높아짐에 따라 직무만족도 증가 될 것이다(이종호 2016). 또한 조직시민행동이 발생할 가능성을 높이는 선행요인 중의 하나는 직무만족으로써(Hoffman et al. 2007), 개인이 직무와 조직에 대한 만족감의 높아짐에 따라, 조직시민행동을 행하는 가능성도 높아지는 것이다. 위의 내용을 다시 말하자면, 개인이 직무에 대해 적합하다고 느껴지면 이는 직무만족으로 이어져 개인은 조직시민행동을 수행 할 것이다.

또한 인간 행동은 작업환경에 대한 개인인식에 따라 발생한다. 개인이 자신의 작업환경을 긍정적으로 인식할 경우, 조직에 대해 긍정적인 행동을 보이는 경향이 있다. 따라서 구성원들은 직무적합성과 조직적합성에 대해 인식하면 조직의 목표와 사명에 대해 역할을 행사함으로써 이를 달성하기 위해 효과적으로 수행하는 경향을 보인다(Hamid and Yahya 2011). 높은 수준의 개인직무적합성은 높은 수준의 동기가 생기면서 성과를 향상시키는 행동 및 참여적 행동(Edwards 1991)을 할 수 있다(Farzaneh, Farashah and Kazemi 2014). 개인 조직 및 개인직무 적합성 이론은 개인과 조직 간의 공유된 가치가 조직시민행동을 통해 조직의 목표를 달성하는 것과 관련된다(Vilela et al. 2008). 이와 같은 이론을 기반으로 구성원들이 조직적합성 또는 직무적합성을 인지할 때 조직을 위해 헌신하는 행동을 행사한다고 예측 할 수 있는데, 이는 조직의 성과나 목표를 달성하기 위해 구성원들은 헌신하고자 하는 행동을 보일 것으로 예상되며 역할 외 행동인 조직시민행동도 보일 것으로 예상된다. 그리고 선행연구에는 팀 수준의 개인-직무 적합성과 조직시민행동은 정(+)¹의 관계성을 가지는 것으로 제시되기도 하였다.

가설 1 : 개인-직무 적합성은 조직시민행동과 정(+)¹의 관계를 가질 것이다.

4. 조직지원인식

조직의 구성원들은 조직을 하나의 객체로 인식하고 조직 내 다양한 활동들을 조직이라는 하나의 객체의 활동으로 보는 경향을 지닌다. 이러한 조직에 대한 의인화는 조직이 합법적,

윤리적, 재정적 책임을 지는 경우, 조직의 관례, 전통, 정책, 규범들이 역할 행동을 규정하고 지속성을 제공하는 경우, 조직이 개별 구성원들에게 장기에 걸쳐 권력을 발휘하는 경우에 의해 이루어질 수 있게 된다(Levinson 1965). 즉 구성원들은 조직을 다양한 상급자와 인간관계 등을 포함한 복합체의 개념뿐만 아니라 하나의 객체로 조직과 개별 구성원의 관계가 형성될 수 있다고 여기게 된다. 따라서 이러한 관점에서 하나의 조직과 개별 구성원은 상호 관련성, 혹은 상호 교환적 관계를 지닐 수 있게 된다. 이러한 경우에 하나의 조직에 대해 구성원이 어떠한 관련성 및 교환관계를 맺고 있는가의 개념에서 시작하여, 조직이 구성원들 보다 적합하고 적절하게 대우하고 긍정적인 관계를 맺고 있다고 여기는 개념과 관련하여 조직 지원 인식을 설명할 수 있게 된다. 먼저 구성원이 하나의 객체로 의인화시킨 조직과 관련하여, 이렇게 의인화된 조직에 대해서 구성원들의 칭찬과 인정에 대한 욕구를 충족시켜주고, 조직이 구성원들의 기여를 가치 있게 여기며, 웰빙(well-being)을 고려한다고 구성원들이 인지하게 되면, 결국 구성원들은 이러한 조직을 위해 노력을 증가시키게 된다. 즉 이러한 조직에 대한 인지는 구성원들에게 있어 인식되는 조직의 지원으로 여겨지며, 이는 발생의 빈도, 칭찬과 인정의 상태에 대한 판단된 성실성 등에 의해 영향을 받게 된다(Blau 1964). 즉, 조직 지원 인식은 구성원들이 조직을 통해 적합한 인정과 칭찬을 받는 것과 같이 인지적 차원의 요소들에 의해 영향을 받게 된다. 또한 조직 지원 인식은 임금, 지위, 직무 충실화, 조직의 전반적 정책과 같은 보상들에 의해 영향을 받게 된다. 이러한 요소들은 조직이 구성원들에 대해 긍정적인 평가를 하고 있다는 인식을 주게 될 수 있다. 즉 조직 지원 인식은 구성원들이 다양한 차원에서 대우를 받고 있다는 것에 의해 영향을 받게 된다. 따라서 조직 지원 인식은 구성원들이 가지고 있는 조직에 대한 기대와 관련성을 지닌다. 조직 지원 인식은 구성원들의 미래의 실수나 잘못, 상급자의 성과, 공정한 임금을 제공하려는 조직의 욕구, 구성원들이 의미 있고 흥미 있는 직무를 할 수 있도록 기회의 제공과 같은 다양한 차원에서의 구성원에 대한 반응과 관련한다. 인식된 지원은 구성원들의 조직에 대한 기대를 높이고, 조직은 목적의 달성을 위해 필요한 보다 많은 노력을 이끌어 내기 위해 보상을 하게 되며 이러한 개념은 노력과 결과에 대한 기대의 개념과 일치한다. 또한 칭찬과 인정을 받는 구성원들은 조직의 구성원으로서 보다 동일시를 인지할 수 있게 되고, 조직에 대해 보다 긍정적인 정서적 애착을 지니게 될 것이다. 이는 노력과 결과의 기대와 관련하는 개념으로 정서적 애착은 결국 조직의 목적을 달성하기 위한 구성원들의 노력을 증가시키게 될 것이고, 이러한 개념은 결국 조직 지원 인식을 통해 구성원들이 보다 조직에 몰입하게 된다는 것을 설명한다(Eisenberger et al. 1986).

5. 조직지원인식의 조절효과

조직지원이론(organizational support theory) (Eisenberger et al. 1986, 1997; Shore and Shore 1995)은 구성원들이 조직이 얼마나 자신들의 기여를 가치 있게 여기고, 구성원들의 웰빙에 관심을 지니는지에 대한 일반적 믿음을 형성하게 된다고 주장한다. 이러한 상호 관계적 규범에 근거하여, 조직 지원 인식은 조직의 발전과 조직이 목적을 달성하도록 돕는데 있어서 구성원들이 책임감을 느끼도록 이끈다. 또한 조직지원인식이 조직시민행동에 미치는 영향은 사회교환이론의 측면에서 알아볼 수 있다. 이 이론에 따르면, 만약 조직이 구성원들의 기여를 가치 있게 인정하고 웰빙에 관심을 갖는다면 조직구성원들로 하여금 시민행동을 통해 조직에게 보답하게 된다는 것이다(Shore and Shore 1995). 따라서 조직에서 구성원은 자신이 직무에 대한 요구와 직무특성에 적합하다고 지각하게 되면 조직에 대한 개인의 행동을 보다 긍정적인 뜻으로 인식하게 될 것이고 조직에 대해 의인화하는 경향이 발생하게 될 것이다(Cable and DeRue 2002). 이런 과정에서 구성원의 조직지원인식을 지각할 경우 개인의 직무 만족 수준도 더 높아질 것이며 따라서 조직시민행동의 수준도 더 높아질 것이다.

가설 2 : 조직지원인식은 개인 - 직무 적합성과 조직시민행동 간의 관계를 조절할 것이다.

III. 연구방법

1. 변수의 측정

본 연구에서 개인 - 직무 적합성은 구성원의 능력과 수행하는 업무요구 간의 부합정도 또는 구성원의 요구 및 욕구와 직무를 제공하는 속성 간의 부합정도로 정의 하였고(Edward 1991) 이를 측정하기 위해 Lauer and Kristof-Brown(2001)이 개발한 측정도구를 사용하였고 “나는 일을 하는데 필요한 능력이 있다.” 등 총 5개 문항을 사용하였다. 조직시민행동은 개인의 역할이나 의무, 생산성과는 직접적으로 관련하지는 않는 공식적인 가치로 인정받는 도움을 주거나 건설적인 개인의 행동으로 정의 하였고(Organ 1988) 이를 측정하기 위해 Organ (1988)이 개발하고 Niehoff and Moorman(1993)이 수정하여 발전시킨 측정도구를 사용하였으며 “나는 회사 사람들을 돕는 편이다” 등 총 18개 문항을 사용하였다. 조직지원인식은 조직이 구성원의 공헌을 중요하게 여기고 구성원을 배려하는 정도에 대한 일반적이고 개인적인

믿음(Eisenberger et al, 2001)으로 정의하였고 이를 측정하기 위해 Eisenberg et al(2001)이 개발한 측정도구를 사용하였으며 “우리 회사는 나의 목표와 가치관을 인정해 준다” 등 총 3 문항을 사용하였다. 모든 설문 문항은 리커트 7점 척도를 사용하였다.

2. 표본수집 및 절차

본 연구는 한국에 있는 기업의 직장인을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 최종적으로 162부의 설문지를 실증분석에 사용하였다. 표본의 인구통계학적 특성은 성별, 연령, 결혼 유무, 학력, 근속년수, 직위 등으로 구분하였으며 결과는 <표 1>의 내용과 같다.

<표 1> 인구통계학 특성

		Frequency	%
성별	남	122	75.3
	여	40	24.7
연령	20대	19	11.7
	30대	80	49.4
	40대	43	26.5
	50대 이상	20	12.3
결혼유무	미혼	53	32.7
	기혼	109	67.3
학력	고졸	37	22.8
	대졸	113	69.8
	대학원 이상	5	3.1
	기타	7	4.3
직위	사원	76	46.9
	대리	33	20.4
	과장	39	24.1
	차장	7	4.3
	부장 이상	7	4.3

		Frequency	%
근속년수	1년 미만	16	9.9
	1년~ 5년 미만	50	30.9
	5년~ 10년 미만	36	22.2
	10년 이상	60	37

IV. 실증분석

1. 타당성 분석 및 신뢰성 분석

본 연구는 타당성을 검증하기 위해 먼저 탐색적 요인분석을 실시하였다. 또한 신뢰도 분석 결과를 보면, 개인 - 직무 적합성의 Cronbach's Alpha 값은 .937, 조직시민행동은 .941, 조직 지원인식은 .648로 모두 신뢰성을 가지는 것으로 나타났다. <표 2> 참조.

2. 상관관계분석

<표 3>은 각 변수들의 평균, 표준편차 및 상관관계를 분석한 결과이다. 개인 - 직무적합성, 조직지원인식, 조직시민행동의 평균값은 각 4.988, 4.154, 4.784로 나타났고 표준편차는 순서 적으로 각각 1.014, 1.176, 0.836로 나타났다. 또한 모든 변수는 유의수준 0.01 이하에서 정 (+)의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 특히 개인 - 직무 적합성은 조직시민행동과 유의수 준 0.001 이하에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났고 상관계수는 .738로 매우 높은 상 관계수 값을 보여주었다. 따라서 가설 1은 지지 되었다.

<표 2> 탐색적 요인분석 및 신뢰도 분석 결과

		component				Cronbach's Alpha
		1	2	3	공통성	
조직시민행동	ocb1	.831	.187	.133	.743	.941
	ocb2	.764	.396	.024	.740	
	ocb3	.752	.383	.041	.713	
	ocb4	.740	.299	.088	.644	

		component				Cronbach's Alpha
		1	2	3	공통성	
	ocb5	.725	.178	.140	.577	
	ocb6	.714	.319	.055	.615	
	ocb7	.691	.288	-.046	.563	
	ocb8	.691	.113	.070	.495	
	ocb9	.667	.415	.072	.622	
	ocb10	.652	.258	.130	.509	
	ocb11	.645	.327	.095	.532	
	ocb12	.593	.423	.104	.541	
	ocb13	.583	.397	.105	.508	
	ocb14	.577	.334	.352	.568	
	ocb15	.451	.172	.262	.301	
개인 - 직무 적합성	pjf1	.292	.869	-.026	.840	.939
	pjf2	.367	.862	-.031	.879	
	pjf3	.395	.846	.019	.873	
	pjf4	.369	.750	.276	.776	
	pjf5	.401	.701	.241	.711	
조직지원인식	pos1	-.047	.063	.834	.702	.648
	pos2	.085	.196	.824	.725	
	pos3	.214	-.094	.588	.400	
고유값		7.618	4.799	2.160	KMO=.924 (sig=.000)	
분산 %		33.121	20.866	9.391		
누적 %		33.121	53.986	63.378		

〈표 3〉 상관관계 분석

	평균	표준편차	1	2	3
1	4.988	1.014	-		
2	4.154	1.176	.203**	-	
3	4.784	.836	.738***	.265**	-

*** : $p < .001$, ** : $p < .01$, * : $p < .05$

(1=개인 - 직무 적합성, 2=조직지원인식, 3=조직시민행동)

3. 회귀분석

개인- 직무 적합성이 조직시민행동 미치는 영향과 조직지원인식이 이런 관계에서의 조절효과를 검증하기 위해 회귀분석을 실시하였다. Step 1에서는 독립변수인 개인- 직무 적합성과 종속변수인 조직시민행동을 같이 투입하였고 Step 2에서는 독립변수인 개인- 직무적합성, 조절변수인 조직지원인식, 종속변수인 조직시민행동을 같이 투입하였으며, 마지막으로 Step 3에서는 독립변수, 조절변수 및 조절항(개인- 직무적합성 × 조직지원인식)을 같이 투입하여 분석을 실시하였다. 결과를 보면 개인- 직무 적합성은 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=.738$, $p<.001$, Adjusted $R^2=.544$). 이런 결과는 개인- 직무 적합 정도의 높아짐에 따라 조직시민행동의 수준도 높아진다는 것을 의미한다. 따라서 가설 2도 지지 되었다. 또한 Step 3에서 개인- 직무 적합성과 조직지원인식의 조절항을 같이 투입하여 조직지원인식의 조절효과를 검증하였다. 표에 제시하는 바와 같이 조직지원인식은 개인- 직무 적합성과 조직시민행동 간의 관계를 조절하는 것으로 나타났다($\beta=.106$, $p<.05$, Adjusted $R^2=.569$). 따라서 가설 3도 지지 되었다.

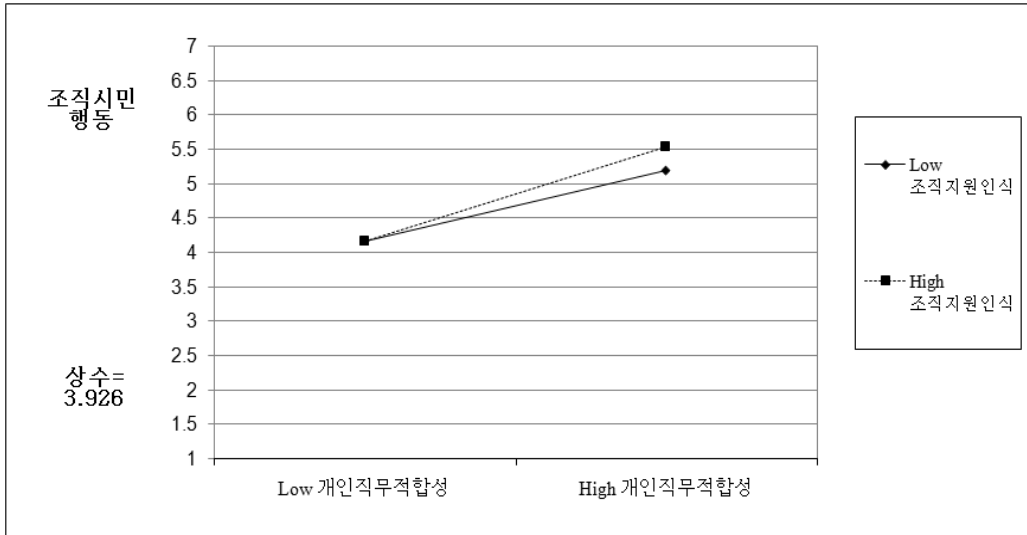
〈표 4〉 조직지원인식의 조절효과 검증

dependant: 조직시민행동							
	step 1		step 2		step 3		VIF
	β	t	β	t	β	t	
개인직무적합성	.738***	13.822	.713***	13.247	.715***	13.405	1.044
조직지원인식			.120*	2.223	.103	1.913	1.068
개인직무적합성 × 조직지원인식					.106*	1.996	1.024
R^2 (Adj- R^2)	.544 (.541)		.558 (.552)		.569 (.561)		
ΔR^2 (Adj- R^2)	-		.014 (.011)		.011 (.009)		
F	191.053***		100.350***		69.484***		

*** : $p<.001$, ** : $p<.01$, * : $p<.05$

조직지원인식의 조절효과를 검증한 분석결과는 다음 [그림 1]와 같다. 이 그림은 개인- 직무 적합성은 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미치며, 개인의 조직지원인식이 낮을 때 보다 높을 경우, 조직구성원의 조직시민행동 수준이 더 높다는 것을 설명하였다.

[그림 1] 조직지원인식의 조절효과 그래프



VI. 결 론

본 연구는 구성원들의 개인직무적합성이 조직시민행동에 미치는 영향에 대해 살펴보고 이 두 변수 간의 관계에 있어서 조직지원인식의 조절효과에 대해서도 살펴보았다. 연구 결과 개인직무적합성은 조직시민행동과 정(+)적인 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다. 또한 개인직무적합성은 조직시민행동에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 더 나아가 조직지원인식의 조절효과를 측정했는데 이는 개인직무적합성과 조직시민행동 간의 관계를 정(+)적으로 조절하는 것으로 나타났다. 본 연구는 이와 같은 결과를 통해 개인직무적합성은 조직시민행동을 유발하는 하나의 중요한 변수임을 시사한다. 그래서 조직시민행동의 선행요인으로 될 수 있음을 증명해 준다. 조직구성원들의 개인특성과 그들이 수행하는 직무특정이 유사할 때 조직시민행동으로 이어 질 수 있으며 조직성과를 향상시킬 수 있는 중요한 변수라는 것을 시사한다. 조직지원인식은 구성원들의 동기를 이끌어 내고 조직에 긍정적인 행동을 행사하며 조직에 기여하는 행동을 할 수 있으므로 조직성과를 향상시키는 변수라고 볼 수 있다. 본 연구에서도 개인직무적합성이 높으면 조직시민행동의 수준도 높아지는데, 구성원들이 더 높은 수준의 조직의 지원을 인식할 수록 되면 더 높은 수준의 조직시민행동을 보여준다는 것을 시사한다. 따라서 조직지원인식은 개인직무적합성의 효과를 증대시키는 역할을 한다는

것을 시사한다. 조직에서는 금전적인 이익에만 초점을 맞추지 말고 구성원들의 웰빙이나 실제로 바라는 것이 무엇인지를 파악하고 지원해 줘야 함을 시사한다.

본 연구의 한계점은 다음과 같다. 본 연구는 조직시민행동을 유발하는 변수인 개인직무적합성에만 초점을 맞추고 연구를 진행했다. 향후 연구에서는 개인직무적합성이 아닌 다른 여러 가지 측면에서 살펴봐야 할 것이다. 예를 들어 조직시민행동의 수준을 낮추는 부정적인 변수들 또는 그 수준을 높여주는 긍정적인 변수들에 대해서 살펴볼 필요가 있다. 조절효과에 있어서 조직지원인식에만 초점을 맞추었다. 향후 연구에서는 조직측면이 아닌 대인관계 측면인 상사지원인식에 대해서도 추가적으로 살펴볼 필요가 있으며 조직지원인식과 상사지원인식을 비교하여 그 효과성들의 크기를 비교해 보는 것이 더 가치가 있을 것이다. 더 나아가서 개인직무적합성과 조직시민행동 간의 매개효과 역할을 할 수 있는 변수에 대해서도 살펴봐야 할 것이다. 조직시민행동은 일반적으로 자발적인 친사회적 행동으로 간주되는데 실제로 내적 동기에 의해 조직시민행동을 하는지 아니면 외적동기의 영향이나 강요적인 영향을 받아 조직시민행동을 하는지에 대한 원인을 밝혀주는 연구가 필요하다. 즉 조직이나 상사 또는 외부 환경의 영향력에 의해 수행하는 행동을 강요된 조직시민행동으로 볼 수 있는데 이런 부정적인 영향이 무엇인지에 대해서 살펴보고 그 원인을 밝히는 연구가 필요할 것이다.

참고문헌

- 김수, 정복성, 함상우. 2017. 강요된 조직시민행동이 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구: 직무스트레스의 매개효과. *예술인문사회융합멀티미디어논문지*. 제7권 제9호 : 559-568.
- 성지영, 박원우, 윤석화. 2008. 개인-환경(조직, 상사, 동료) 적합성이 조직시민행동 및 개인 성과에 미치는 영향과 공정성의 매개효과 검증. *인사조직연구*. 제16권 제2호 : 1-62.
- 이종호. 2016. 항공사 객실승무원이 지각한 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성이 직무 만족 및 이직의도에 미치는 영향. *한국항공경영학회지*. 제14권 제4호 : 73-93.
- Blau, P. M. 1964. *Exchange and power in social life*, Transaction Publishers.
- Bandura, A. 1977. Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*. Vol.84(2), 191-215.
- Barnard, C. I. 1938. *The functions of the executive*. Cambridge, Massachusetts : Harvard University.
- Bateman, T. S., and D. W. Organ. 1983. Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee "citizenship". *Academy of Management Journal*. Vol.26(4), 587-595.
- Brief, A. P., and S. J. Motowidlo. 1986. Prosocial organizational behaviors. *Academy of Management Review*. Vol.11(4), 710-725.
- Borman, W. C., and S. M. Motowidlo. 1993. Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. *Personnel Selection in Organizations*. 71-98.
- Borman, W. C., and S. J. Motowidlo. 1997. Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human Performance*. Vol.10(2), 99-109.
- Borman, W. C., and L. A. White., and D. W. Dorsey. 1995. Effects of ratee task performance and interpersonal factors on supervisor and peer performance ratings. *Journal of Applied Psychology*. Vol.80(1), 168-177.
- Deci, E. L., and R. M. Ryan. 2000. The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*. Vol.11(4), 227-268.
- Edwards, J. R. 1991. Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. Vol.6, 283-357.

- Eisenberger, R., and S. Armeli., and B. Rexwinkel., and P. D. Lynch., and L. Rhoades. 2001. Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. Vol.86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., and J. Cummings., and S. Armeli., and P. Lynch. 1997. Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. Vol.82(5), 812-820.
- Eisenberger, R., and R. Huntington., and S. Hutchison., and D. Sowa. 1986. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*. Vol.71(3), 500-507.
- Farzaneh, J., and A. D. Farashah., and M. Kazemi. 2014. The impact of person-job fit and person-organization fit on OCB: The mediating and moderating effects of organizational commitment and psychological empowerment. *Personnel Review*. Vol.43(5), 672-691.
- Cable, D. M., and D. S. DeRue. 2002. The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions. *Journal of applied psychology*. Vol.87(5), 875-884.
- George, J. M., and A. P. Brief. 1992. Feeling good-doing good: a conceptual analysis of the mood at work-organizational spontaneity relationship. *Psychological bulletin*. Vol.112(2), 310-329.
- Hamid, S.A., and K. K. Yahya. 2011. Relationship between person-job fit and person-organisation fit on employees' work engagement: A study among engineers in semiconductor companies in Malaysia. paper presented at *Annual Conference on Innovations in Business & Management*. London : 1-30.
- Hoffman, B. J., and C. A. Blair., and J. P. Meriac., and D. J. Woehr. 2007. Expanding the criterion domain? A quantitative review of the OCB literature. *Journal of Applied Psychology*. Vol.78, 194-204.
- Hollenbeck, J. R. 1989. Control theory and the perception of work environments: The effects of focus of attention on affective and behavioral reactions to work. *Organizational Behavior and Human Decision Process*. Vol.43, 406-430.
- Howard, A. 1995. *The changing nature of work*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Ilgen, D. R., and E. D. Pulakos. 1999. *The changing nature of performance: Implications for staffing, motivation, and development*. San Francisco : Jossey-Bass.

- Kristof, A. L. 1996. Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*. Vol.49, 1-49.
- Kristof-Brown, A. L., and R. D. Zimmerman., and E. C. Johnson. 2005. Consequences of individuals' fit at work: A meta-analysis of person-job, person- organization, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*. Vol.58, 281-342.
- Lauver, K. J., and A. Kristof-Brown. 2001. Distinguishing between employees' perceptions of person-job and person-organization fit. *Journal of Vocational Behavior*. Vol.59(3), 454-470.
- LePine, J. A., and A. Erez., and D. E. Johnson. 2002. The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*. Vol.87(1), 52-65.
- LePine, J. A., and M. Hanson., and W. Borman., and S. J. Motowidlo. 2000. *Contextual performance and teamwork: Implications for staffing*. In Ferris, G. R., and K. M. Rowland (Eds.). *Research in personnel and human resources management* Vol.19, 53-90. Stamford, CT : JAI Press.
- Levinson, H. 1965. Reciprocation: The relationship between man and organization. *Administrative Science Quarterly*. Vol.9(4), 370-390.
- Motowidlo, S. J., and W. C. Borman., and M. J. Schmit. 1997. A theory of individual differences and contextual performance. *Human Performance*. Vol.10, 71-83.
- Motowidlo, S. J., and M. J. Schmit. 1999. *Performance assessment in unique jobs*. In Ilgen D. R., and E. D. Pulakos (Eds.). *The changing nature of performance: Implications for staffing, motivation, and development*, 56-87. San Francisco: Jossey-Bass.
- Motowidlo, S. J., and J. R. Van Scotter. 1994. Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*. Vol.79(4), 475-480.
- Niehoff, B. P., and R. H. Moorman. 1993. Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*. Vol.36(3), 527-556.
- Organ, D. W., and K. Ryan. 1995. A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*. Vol.48(4), 776-801.

- Organ, D. W. 1997. Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time. *Human Performance*, Vol.10(2), 85-97.
- Organ, D. W. 1988. A restatement of the satisfaction-performance hypothesis. *Journal of Management*, Vol.14(4), 547-557.
- Podsakoff, P. M., and S. B. MacKenzie., and J. B. Paine., and D. G. Bachrach. 2000. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, Vol.26(3), 513-563.
- Ryan, R. M., and E. L. Deci. 2000. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American Psychologist*, Vol.55(1), 68-78.
- Smith, C. A., and D. W. Organ., and J. P. Near. 1983. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, Vol.68(4), 653-663.
- Shore, L. M., and T. H. Shore. 1995. Perceived organizational support and organizational justice. Organizational politics, justice, and support. *Managing the Social Climate of the Workplace*, 149-164.
- Shore, L. M., and S. J. Wayne. 1993. Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, Vol.78(5), 774-780.
- Van Dyne, L., and J. A. LePine. 1998. Helping and voice extra-role behavior: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management Journal*, Vol.41(1), 108-119.
- Vandyne, L., and L. L. Cummings., and J. M. Parks. 1995. Extra-role behaviors-in pursuit of construct and definitional clarity (a bridge over muddied waters). *Research in Organizational Behavior: An Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews*, Vol.17, 215-285.
- Yuan, L., and L. N. Chu. 2008. The impact of person-organization fit on organizational citizenship behavior. *Contemporary Finance & Economics*, Vol.8, 85-88.

The Effects of Personal-Job Fit on Organizational Citizenship Behavior of Employee: Moderating Effect of Perceived Organizational Support

Fusheng Zheng · SangWoo Hahm

ABSTRACT

Organizational citizenship behaviors have been studied by researchers for a long time in terms of voluntary behavior that members contribute for their organizational performance. In particular, there have been many researches on leading factors that increase the possibility of performing civic action due to environmental or personal characteristics in the organization. However, there is little research on the relationship between individual and organization, or environmental fit and organizational citizenship behavior. Thus, this research emphasizes the one of the factor of person-environment fit, which is person-job fit. According to this, we examine the relationship between person-job fit and organizational citizenship behavior. Furthermore, we examine that how the person-job fit influences on organizational citizenship behavior and also examine the moderating effect of perceived organizational support.

In this study, 233 questionnaires were collected from the employees who work at companies in Korea. The results showed that person - job fit was positively(+) related to organizational citizenship behavior and person - job fit positively(+) influence on organizational citizenship behavior. And perceived organizational support had a moderating effect on the relationship between person - job fit and organizational citizenship behavior. The results demonstrate that if organizational members perceive his/her characteristics of job are appropriate for their personal characteristics, they will contribute more their organizations to perform organizational citizenship behavior. Furthermore, in this process, the research explain that the higher organizational

* Ph. D Candidate, College of Business Administration, Soongsil University, hisd83@naver.com

** Assistant Professor, College of Business Administration, Soongsil University, blood@ssu.ac.kr

members perceive organizational support, the higher the level of organizational citizenship behavior organizational members will perform.

This research extended the previous studies on the factors affecting on organizational citizenship behavior in terms of academic. Thus, we emphasize that companies should take more attention to select members who want to contribute companies such as perform organizational citizenship behavior.

Key Words : Personal-Job Fit, Organizational Citizenship Behavior, Perceived Organizational Support

