

# 인지된 팀 특성이 조직시민행동과 일탈행동에 미치는 영향: 긍정심리자본을 매개로 하여\*

홍계훈(단독저자)  
청주대학교 경영학과 강사  
(nuno14@naver.com)

본 연구에서는 팀 효능감 및 팀 내 정치지각과 같은 인지된 팀 특성이 구성원들의 긍정심리자본을 매개로 하여 조직시민 행동 및 일탈행동에 어떠한 영향들을 미치는 지를 알아보았다. 팀 효능감은 팀 능력에 대한 믿음으로 긍정심리자본에 정 (+)적이 영향을 미칠 것으로 예측하였으며, 팀 내 정치지각은 팀 내에 정치가 만연하다는 인식으로 긍정심리자본에 부 (-)적인 영향을 미칠 것으로 예측하였다. 또한, 구성원들의 긍정심리자본은 조직시민행동과 같은 긍정적인 행동을 유발하고, 일탈행동과 같은 부정적인 행동을 줄일 것으로 예측하였다. 특히, 팀에 대한 긍정적 또는 부정적인 인식들이 조직시 민행동과 일탈행동에 직접적인 영향을 미치지 보다는 구성원들의 긍정심리자본에 통해 간접적으로 영향을 미칠 것으로 예 측하였다. 이를 위해 2개 기업의 348명을 대상으로 구조방정식모형을 사용하여 분석하였다. 분석결과, 팀 효능감은 구성 원들의 긍정심리자본에 정(+ )적으로 유의미한 영향을 미쳤으나, 팀 내 정치지각은 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으 로 나타났다. 또한, 긍정심리자본은 조직시민행동에 정(+ )적으로 유의미한 영향을 미치는 반면, 일탈행동에는 부(-)적으 로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 팀 효능감과 두 결과변수 간의 관계들에서 긍정심리자본은 완전 매개 변수로서의 역할을 수행하는 것으로 나타났다.

주제어: 팀 효능감, 팀 내 정치지각, 긍정심리자본, 조직시민행동, 일탈행동

## 1. 연구목적

지난 이십여 년 동안 긍정심리학의 필요성이 제시 된 이후 다양한 학문영역에서 긍정심리에 대한 연구 들이 활발히 진행되어 왔으며, 경영학 분야에서도 예 외는 아니다. 특히, Luthans and Youssef(2004) 는 인적자본에 긍정심리학을 접목시켜 긍정심리자본 (Positive Psychological Capital)이라는 개념을 처음 도입하고, Luthans, Avolio, Avey, and Norman(2007) 등이 이에 대한 측정도구를 개발 한 이후 긍정심리자본에 대한 연구들이 국내외에 조 금씩 진행되어오고 있다. 기존의 인적 자본의 관점

에서는 구성원들이 가지고 있는 지식들에 초점을 맞 추어 지식을 어떻게 관리할 것인가를 중점적으로 다 루고 있는 반면, 긍정심리자본은 구성원들이 가지고 있는 심리적인 측면들에 초점을 맞추고 있다(Luthans and Youssef, 2004, 2007). 즉, 구성원들이 가지 고 있는 긍정적인 심리들은 아무도 모방할 수 없는 자본이 될 수 있으며, 긍정심리자본을 통해서 조직 의 경쟁우위를 확보하는 전략이 효과적일 수 있다는 것이다(Luthans and Youssef, 2004, 2007).

긍정심리자본은 긍정심리들에 의해 생길 수 있는 동기적인 성향으로, 긍정심리자본을 구성하는 하위 차원들은 자기효능감과 낙관주의, 희망, 복원력 등 이다(Luthans and Avolio, 2009; Luthans et

최초투고일: 2018. 1. 5      수정일: (1차: 2018. 3. 26)      게재확정일: 2018. 4. 11

\* 본 논문에 대한 건설적인 조언을 주신 익명의 두 심사위원님들께 감사함을 전합니다. 또한, 본 논문은 2016년 대한민국 교육부와 한 국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2016S1A5B5A07915892).

al., 2007; Luthans and Youssef, 2004). 이러한 긍정심리자본은 구성원 개개인들에게 업무활동에서의 에너지원으로 작용될 수 있으며, 구성원들의 다양한 태도 및 행동에 긍정적인 역할을 수행하고, 궁극적으로는 업무성과를 향상하는데 일조하는 것으로 알려져 있다(Avey, Reichard, Luthans, and Mhatre, 2011; Clapp-Smith, Vogelgesang, and Avey, 2009; Peterson, Luthans, Avolio, Walumbwa, and Zhang, 2011). 본 연구에서도 긍정심리자본의 긍정적인 역할에 초점을 맞추어 구성원들의 행동에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보았다. 특히, 긍정적인 행동으로써의 조직시민행동과 부정적인 행동으로써의 일탈행동을 함께 고려하고자 한다. 조직시민행동은 자신에게 부여된 역할을 넘어서 조직 및 구성원들에게 이익이 될 수 있는 자발적인 행동으로(Organ and Ryan, 1995; Smith, Organ, and Near, 1993), 긍정심리자본이 높은 구성원들은 자신의 성공뿐만 아니라 자신이 속한 팀과 조직의 성공을 위해 자발적인 행동을 보일 것으로 예측하였다. 반대로 일탈행동은 조직 및 구성원들에게 해를 입히는 행동들로(Penney and Spector, 2002; Robinson and Bennett, 1995), 긍정심리자본이 높은 구성원들은 자신 및 자신이 속한 조직에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 일탈행동을 보이지 않을 것으로 예측할 수 있다.

또한, 본 연구에서는 긍정심리자본에 영향을 미칠 수 있는 요인들에 대해서도 함께 알아보았다. 지금까지의 연구들에서는 긍정심리자본을 향상시키기 위해서 교육 등과 같은 조직의 역할(Luthans, Avey, Avolio, Norman, and Combs, 2006; Luthans, Avey, Avolio, and Peterson, 2010)과 리더의 긍정심리자본 또는 리더십과 같은 리더의 역할(Walumbwa, Luthans, Avey, and Oke, 2011;

Walumbwa, Peterson, Avolio, and Hartnell, 2010; Wang, Sui, Luthans, Wang, and Wu, 2014; Woolley, Caza, and Levy, 2011)에만 초점을 맞추고 있는 실정이다. 물론, 개인들의 긍정심리자본을 향상시키는데 있어서 그들을 직접적으로 관리하는 리더의 역할과 그들이 속한 조직의 역할은 크다고 할 수 있다. 하지만, 구성원들은 팀 내에서 업무를 수행하고 있기 때문에 팀 내의 분위기가 구성원들의 긍정심리자본에 의미 있는 영향을 미칠 수 있음에도 이에 대한 연구는 많이 이루어지지 않은 상태이다. 특히, 국내에 많은 기업들이 팀제로 운영되고 있는 실정에서(정예지·윤정구, 2013), 어떠한 팀 분위기가 구성원들의 긍정심리자본에 긍정적 또는 부정적인 영향을 미칠 것인가에 대해서 알아보는 것은 긍정심리자본에 대한 이해의 폭을 넓힐 수 있을 뿐만 아니라 실제 기업들이 긍정심리자본을 관리하는데 있어서 도움을 줄 수 있을 것이라 판단된다. 또한, 이전의 연구들에서는 주로 긍정적인 측면들에만 초점을 맞추고 있다는 점도 긍정심리자본에 대한 단편적인 이해를 제공하는 것으로 여겨진다. 긍정적인 요인들이 긍정심리자본에 정(+)적인 영향을 미칠 것이라는 점은 자명한 일일 것이다. 오히려 부정적인 요인들이 긍정심리자본에 부정(-)인 영향을 미치는 알아보는 것도 필요할 것이다. 나아가서는 긍정적인 요인과 부정적인 요인을 함께 고려하여 서로가 통제된 상태에서 긍정심리자본에 어떠한 영향을 미치는 지 알아보는 것도 필요할 것으로 여겨진다.

그러므로 본 연구의 첫 번째 목적은 지금까지 거의 연구되어오지 않았던 팀 분위기가 구성원들의 긍정심리자본에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보는 것이다. 특히, 팀 분위기를 형성하는 여러 요인들 중 여러 결과변수들에 유의미한 영향들을 미치면서 이론 및 실증적으로 많이 연구되어온 팀 효능감과 팀

내 정치지각을 선정하였다. 팀 효능감은 긍정적인 팀 분위기를 대표하는 만큼 긍정심리자본과 정적인 관계가 존재할 것으로 예측하고 있으며, 팀 내 정치지각은 부정적인 팀 분위기를 나타냄에 따라 긍정심리자본과 부적인 관계가 존재할 것으로 예측하고 있다. 더불어, 팀 분위기에 의해 달라진 구성원들의 긍정심리자본이 조직 효과성에 어떠한 영향을 미치는지도 알아보하고자 한다. 특히, 전체 조직의 성과에 긍정 또는 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려진 조직시민행동과 일탈행동에 어떠한 영향들을 미치는지를 알아보려고 한다. 마지막으로 이러한 관계들을 종합해서 팀 효능감과 팀 내 정치지각이 두 행동들에 미치는 영향들이 긍정심리자본에 의해 매개되는지도 함께 알아보하고자 한다.

## II. 연구내용

### 2.1 긍정심리자본

긍정심리자본은 긍정심리들에 의해 생길 수 있는 동기적인 성향을 말하며, 여러 긍정심리들 중 긍정심리자본에 포함되기 위해서는 다양한 이론과 연구들에 의해 뒷받침을 받을 수 있어야 하고, 측정이 가능하여야 하며, 정적인 개념이 아닌 동적인 개념으로 개발이 가능하여야 하고, 개인과 집단, 조직 등의 성과들에 긍정적인 영향을 미쳐야만 한다는 조건들에 부합되어야 한다(Luthans et al., 2007; Luthans and Youssef, 2004). 이러한 조건들에 부합되는 긍정심리들은 네 가지로 구성되는데, (1) 특정 업무를 성공적으로 수행할 수 있을 것이라는 자신의 능력에 대한 확신을 말하는 자기효능감(self-

efficacy)과 (2) 현재와 미래의 성공에 대해서는 내부 귀인을 하고 실패에 대해서는 외부 귀인을 하는 낙관주의(optimism), (3) 자신이 목표를 세우고 목표달성을 위한 방법들을 찾아내는 긍정적 동기부여 상태를 말하는 희망(hope), (4) 역경이나 난관 같은 부정적인 것을 경험하거나 경우에 따라서는 성공과 같은 긍정적인 것을 경험한 이후 원상태로 돌아올 수 있는 심리적 역량인 복원력(resilience) 등이다(Luthans and Avolio, 2009; Luthans et al., 2007; Luthans and Youssef, 2004). Luthans et al.(2007)은 네 개의 하위차원들이 개별적으로 성과와 직무만족을 설명할 때 보다 네 하위차원들이 합쳐져서 하나의 상위 차원인 긍정심리자본으로 두 결과변수들을 설명할 때 더 높은 설명력을 보임을 밝혀냈다.

이러한 긍정심리자본은 구성원 개인들에게 업무활동에서의 에너지원으로 작용될 수 있으며, 그들의 다양한 태도 및 행동에 정(+) 또는 부(-)적인 영향을 미칠 수 있다. 예를 들어, 긍정심리자본은 직무만족과 조직몰입, 창의성, 심리적 웰빙, 조직시민행동 등 긍정적인 태도 및 행동에는 정적으로 유의미한 영향들을 미치는 반면, 냉소주의와 스트레스, 이직 의도, 결근, 반생산적 행동, 일탈행동 등과 같은 부정적인 태도 및 행동에는 부적으로 유의미한 영향들을 미치는 것으로 보고되고 있다(김은실·백윤정, 2014; Avey et al., 2011; Avey, Luthans, and Jensen, 2009; Avey, Luthans, Smith, and Palmer, 2008; Avey, Luthans, and Youssef, 2010; Avey, Reichard, Luthans, and Mhatre, 2011; Larson and Luthans, 2006; Luthans et al., 2010; Norman, Avey, Nimnicht, and Pigeon, 2010; Roberts, Scherer, and Bowyer, 2011). 또한, 긍정심리자본이 높아짐에 따라 실제

업무성과도 향상되는 것으로 나타나고 있다(Avey et al., 2011; Clapp-Smith et al., 2009; Peterson et al., 2011).

이와 같이 긍정심리자본이 조직 내 다양한 효과성에 긍정적인 영향을 미침에 따라 긍정심리자본을 어떻게 향상시킬 수 있을 것인가에 대한 연구들도 점차적으로 늘어나고 있는 추세이지만 아직까지는 그리 많지 않은 실정이다. 현재까지 연구된 바에 의하면, 긍정심리자본을 향상시킬 수 있는 대표적인 요인들로 교육과 리더십을 꼽을 수 있다. 특히, 긍정심리자본은 간단한 교육을 통해서 충분히 개발되어질 수 있다고 보고되고 있다(Luthans et al., 2006; Luthans et al., 2010). 또한, 리더가 가지고 있는 긍정심리자본과 리더십도 구성원들의 긍정심리자본을 향상시키는데 중요한 역할을 하는 것으로 보고되고 있다(Walumbwa et al., 2010; Walumbwa et al., 2011; Wang et al., 2014; Woolley et al., 2011). Luthans, Norman, Avolio, and Avey(2008) 등은 지원적인 조직 분위기도 긍정심리자본을 향상시키는 데 일조할 수 있다고 말하고 있다.

이와 같이, 이전의 연구들은 구성원들의 긍정심리자본을 향상시키는데 있어서 교육 및 조직 분위기와 같은 조직의 역할과 리더의 긍정심리자본 및 리더십과 같이 리더의 역할에만 초점을 맞추고 있다. 하지만, 이전에 언급한 바와 같이 구성원들은 팀 내에서 업무를 수행함에 따라 조직의 분위기와 리더 뿐만 아니라 팀 분위기에 의해서도 영향을 받을 수 있음에도 팀 분위기가 구성원들의 긍정심리자본에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아본 연구들은 일천한 상태이며, 긍정적인 요인과 부정적인 요인을 함께 다루는 연구는 전무한 상태이다. 물론, 구성원들의 긍정심리자본을 향상시키는데 있어서 조직과 리더의

역할을 무시할 수 없지만 구성원들은 팀 내에서 업무를 수행함에 따라 팀의 역할도 무시할 수 없을 것으로 판단되며, 본 연구에서는 팀 효능감과 팀 내 정치지각 등과 같은 팀 분위기가 구성원들의 긍정심리자본에 어떠한 역할을 하는 지 알아보고자 한다.

## 2.2 팀 효능감 및 팀 내 정치지각과 긍정심리자본 간의 관계

팀 내 특성과 관련된 많은 변수들이 있지만, 본 연구에서는 팀 효능감과 팀 내 정치지각을 선택하고자 한다. 우선, 팀 효능감은 우리 팀에 어떠한 과업이 주어지더라도 그리고 우리 팀이 어떠한 난관에 부딪히더라도 이를 잘 헤쳐 나갈 수 있을 것이라는 믿음을 말한다(Riggs and Knight, 1994). 즉, 자신이 속한 팀이 가지고 있는 능력에 대한 믿음을 말한다. 이러한 팀 효능감에 대한 인식이 구성원들의 긍정심리자본을 형성하는데 있어서 긍정적인 역할을 할 것으로 예측할 수 있다. 우선, 긍정심리자본 중 자기효능감은 다른 사람들이 업무를 수행하는 모습을 보고 학습함으로써 향상될 수 있다(Bandura, 1997). 만약 팀원들이 뛰어난 능력을 가지고 있다고 인식하고 있는 상황에서 현재 자신의 업무와 가장 밀접한 관련이 있는 업무를 수행하는 팀원들을 역할모델로 둘 가능성이 존재한다. 즉, 팀원들이 업무를 수행하는 모습을 통해 자신도 잘 할 수 있다는 자신감을 쌓을 수 있다는 것이다. 또한, 낙관주의는 성공에 대해서는 내부 귀인을 하고 실패에 대해서는 외부 귀인을 하는 정도가 높은 경향을 말하는데(Luthans and Avolio, 2009; Luthans et al., 2007; Luthans and Youssef, 2004), 팀 효능감을 높게 인식하는 구성원들은 팀의 성공에 대해서 낙관하게 될 것이며, 나아가서는 팀원으로써 자신의 성공에 대해서도

낙관적인 태도를 형성할 수 있다. 긍정심리자본 증 희망은 목표설정 및 목표달성 방법들을 찾아내는 측면들에 초점을 맞추고 있다(Luthans and Avolio, 2009; Luthans et al., 2007; Luthans and Youssef, 2004). 팀 효능감을 높게 인식하는 구성원들은 팀의 성공에 대한 높은 기대와 팀원들의 능력에 대한 깊은 믿음을 가지고 있으므로(홍계훈·이수정, 2013; Riggs and Knight, 1994), 자신과 팀의 목표 달성에 대한 희망과 목표를 달성하기 위한 방법들을 찾을 수 있다는 희망을 가질 수 있다. 비슷하게 팀 효능감을 높게 인식하는 구성원들은 팀이나 자신이 어려움 또는 난관에 부딪히더라도 팀원들의 도움을 통해서 그러한 문제들을 잘 해결해 낼 수 있다는 믿음을 가질 수 있다. 이러한 믿음은 어떠한 역경이나 난관에 부딪히더라도 원상태로 돌아올 수 있는 복원력을 향상하는데 일조할 수 있을 것으로 기대된다.

또한, 팀 효능감과 긍정심리자본 간의 관계는 직무요구-자원 모형과 자원보전 모형을 통해서도 설명이 가능하다. 직무요구-자원 모형에서는 직무자원에 해당되는 요인들은 직무열의를 향상시키는 반면, 직무요구에 해당되는 요인들은 직무탈진을 일으킨다고 말하고 있다(Nahrgang, Morgeson, and Hofmann, 2011; Schaufeli and Bakker, 2004). 자원보전 모형에서는 자신이 가진 자원들이 소모되는 상황에서는 스트레스를 겪게 되지만, 이러한 자원들이 외부로부터 유입되는 상황에서는 스트레스가 줄어든다고 말하고 있다(Hobfoll, 1989). 정리하면, 직무자원은 구성원들의 직무를 수행할 수 있는 에너지 역할을 하며, 구성원들의 동기를 부여하는 역할을 수행한다는 것이다. 특히, 팀 효능감은 구성원들이 직무를 잘 수행할 수 있도록 도움을 주는 심리적 자원에 해당되며(Schaubroeck, Lam, and Xie, 2000),

이러한 자원은 개인들이 업무를 수행하는데 있어서 긍정적인 심리를 형성하는데 일조할 수 있고, 개인들의 심리적 자본을 향상시킬 수 있다. 그러므로 다음과 같은 가설을 도출할 수 있다.

가설 1: 팀 효능감은 긍정심리자본과 정적으로 유의미한 관계를 가질 것이다.

반대로 팀 내 정치지각은 구성원들의 긍정심리자본에 부정적인 영향을 미칠 것으로 예측된다. 팀 내 정치지각은 구성원들이 팀 내에서 누가 팀장의 라인인가가 중시되고 능력과 상관없이 라인을 통해 주요한 자원 및 지원 등을 받고 있다고 인식하는 정도를 말한다(정예지·홍계훈, 2015; James, 2006). 이러한 정치적인 행동은 구성원들에게 긍정적으로도 작용될 수 있고 부정적으로도 작용될 수 있다. 예를 들어, 정치적인 행동은 개인 및 조직이 특정 결과물을 획득하는데 유용하게 사용되어짐에 따라(Kumar and Ghadially, 1989; Madison, Allen, Porter, Renwick, and Mayes, 1980), 구성원들에게 긍정적으로 작용될 수 있다. 하지만, 정치적인 행동은 전체 팀 또는 다른 사람들보다는 자신의 이익을 먼저 고려하기 때문에 부정적인 요소로 평가되어지며(Ferris and Kacmar, 1992), 자신에게는 죄책감을 일으키고, 다른 사람들에게는 부정적인 감정을 일으키는 등 부정적인 결과들이 도출될 수 있다(Kumar and Ghadially, 1989). 이와 같이 정치적인 행동을 개인들에게 이익이 되는 요소도 있지만, 자신과 팀, 조직에 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 점을 고려하여, 본 연구에서는 정치적인 행동의 부정적인 측면에 초점을 맞추고자 한다.

팀 내에 정치적인 행동이 만연하다는 인식은 개인들의 능력이나 노력 등이 중요하게 여겨지고 합리적

으로 평가되기 보다는 아침이나 인상관리 등의 비합리적인 정치적 행동이 더 효과적이라는 인식의 정도가 높다는 것을 의미한다. 또한, 높은 업무성과를 도출하기 위해 필요한 기회나 자원, 지원 등을 받는 것이 자신의 개인적인 능력이나 노력과는 관련이 없다는 인식도 높아질 수 있으며(James, 2006), 이러한 인식은 자신이 업무를 성공으로 이끌 수 없다는 생각과 함께 자기효능감의 정도를 줄일 수 있다. 더군다나 자신의 업무와 관련하여 역할모델을 정할 때 업무와 관련 없는 정치적 행동에 몰입하는 팀원들은 역할모델의 대상에서 배제할 가능성이 높다. 팀 내부와 같이 가까운 곳에서 업무상으로 역할모델을 정하기 어려워짐에 따라 자신의 능력을 향상시킬 수 있는 기회도 줄어들 수 있다. 비슷하게 자신의 성공을 자신의 능력이나 노력이 아닌 정치행동에 의해 결정되는 상황은 성공에 대한 불확실성을 높여줄 수 있으며, 자신이 자신의 목표를 정하는데도 한계로 작용될 수 있다. 이는 희망의 가장 중요한 요소인 목표설정(Luthans and Avolio, 2009; Luthans et al., 2007; Luthans and Youssef, 2004) 자체가 어려워짐에 따라 희망 자체가 낮아질 수 있음을 의미한다. 또한, 팀 내 정치지각은 낙관주의도 낮출 수 있다. 이전에 언급한 바와 같이 낙관주의는 자신의 성공에 대해서는 내부귀인을 하고 실패에 대해서는 외부귀인하려는 경향을 말하는데(Luthans and Avolio, 2009; Luthans et al., 2007; Luthans and Youssef, 2004), 자신의 성공이 자신의 능력이 아닌 외부의 정치행동을 통해서 이루어질 것이라는 인식은 낙관주의에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 설령 성공을 한다고 하더라도 현재의 성공이 자신의 능력이 아닌 외부에 의한 것이므로 다음의 성공을 낙관하기에는 어려울 수 있다. 비슷하게, 자신이 어려움이나 난관에 부딪히는 경우에 이를 해결하

는데 필요한 자원이나 지원 등이 팀 내 만연한 정치 때문에 자신에게 쉽게 주어지지 않을 것이라는 인식으로 인해 어려움이나 난관을 극복할 수 있는 복원력도 낮아질 수 있다.

또한, 팀 내 정치지각은 개인들의 능력이나 노력 보다는 정치적인 행동이 더 효과적이라는 인식이 높아짐에 따라 업무와 관련된 행동 이외에 정치적인 행동까지 고려해야 하는 상황들이 발생할 수 있다. 이는 자원보전 모형에서 제시하고 있는 자신이 가진 자원을 사용하는 상황으로 스트레스를 유발할 수 있다(Hobfoll, 1989). 즉, 업무와 관련된 행동뿐만 아니라 정치적인 행동에 자신이 가진 자원 또는 에너지를 소비해야 함에 따라 스트레스가 유발될 수 있으며, 이러한 상황에서는 긍정심리자본이 오히려 감소할 수 있다. 비슷하게 업무와 관련된 행동뿐만 아니라 정치적인 행동을 고려해야 하는 상황은 직무요구에 해당될 수 있다. 직무요구-자원 모형에서 직무요구는 직무탈진을 일으킬 수 있다는 측면에서(Nahrgang et al., 2011; Schaufeli and Bakker, 2004), 긍정심리자본에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 더군다나, 팀 내 정치지각은 구성원들에게 스트레스 등의 부정적인 감정들을 키울 수 있는 반면(Cropanzano and Li, 2006; Liu, Ferris, Treadway, Prati, Perrewé, and Hochwarter, 2006), 긍정심리자본은 긍정적인 감정들과 정적인 관계가 존재하므로(Avey, Wernsing, and Luthans, 2008), 팀 내 정치지각은 긍정심리자본에 감소시킬 것이라고 예측하는 것은 타당할 것으로 여겨진다. 그러므로 다음과 같은 가설을 도출할 수 있다.

가설 2: 팀 내 정치지각은 긍정심리자본과 부적으로 유의미한 관계를 가질 것이다.

### 2.3 긍정심리자본과 두 결과변수들 간의 관계

구성원들의 긍정심리자본은 조직시민행동과 일탈 행동 등에 유의미한 영향들을 미칠 것으로 예측된다. 우선, 조직시민행동은 조직이 자신에게 부여한 역할은 아니지만 조직 및 구성원들에게 이익이 될 수 있는 자발적인 행동들을 말하며(Organ and Ryan, 1995; Smith, Organ, and Near, 1993), 일탈행동은 조직 및 구성원들에게 해를 입히고 부정적인 영향을 미치는 행동들을 말한다(Penney and Spector, 2002; Robinson and Bennett, 1995). 이들은 모두 조직 성과와 긍정 또는 부정적인 관계들이 존재하는 것으로 알려져 있다(Organ and Ryan, 1995; Rotundo and Sackett, 2002). 우선, 구성원들의 긍정심리자본과 조직시민행동 간에는 긍정적인 관계가 존재할 수 있는데, 이들 간의 관계는 긍정감정의 확장과 형성 이론(broaden-and-build theory)을 통해 설명이 가능하다(Fredrickson, 2001; Fredrickson and Branigan, 2005). 개인들이 가지고 있는 긍정감정들은 사고와 행동의 레퍼토리를 확장시키고, 확장된 사고와 행동의 레퍼토리는 인적, 육체적, 심리적 자원이 된다는 것이다. 비슷하게 긍정심리가 향상됨에 따라 개인들은 사고와 행동의 레퍼토리가 확장될 수 있으며 이전의 행동들 보다는 다양한 행동들을 보일 수 있는데, 이는 다른 구성원들과 조직에게 이익이 될 수 있는 조직시민행동의 형태들로 나타날 수 있다. 또한, 긍정심리자본의 네 하위차원들은 모두 뛰어난 업무수행 및 목표달성과 관련이 있다. 긍정심리자본이 높은 구성원들은 뛰어난 업무수행을 통해 자신의 목표뿐만 아니라 팀 목표 달성을 위해서 자신에게 요구되지 않는 역할이나 추가적인 업무들을 자발적으로 수행하는 조직시민행동을 보일 수 있다.

반대로 구성원들이 스트레스 환경에 노출됨에 따라 조직 및 구성원들에게 해를 입히는 반생산적 행동이나 일탈행동들이 나타날 수 있다(Fox and Spector, 1999). 긍정심리자본이 높은 구성원들을 이러한 스트레스를 잘 대처하고 극복할 수 있으므로 다른 구성원들이나 조직에게 해가 될 수 있는 일탈행동을 덜 보일 수 있다(Avey et al., 2011). 즉, 스트레스 상황에서도 자신이 업무를 잘 수행할 수 있다는 자기효능감과 목표 달성에 대한 희망, 성공에 대한 낙관주의, 어려운 상황에서도 원상태로 돌아올 수 있는 복원력 등으로 이러한 상황을 잘 극복할 수 있으며, 스트레스로 인해 유발될 수 있는 일탈행동들을 덜 보일 수 있다는 것이다. 또한, 긍정감정의 확장과 형성 이론에서 말하는 것과 같이 긍정적인 심리를 가진 구성원들은 다양한 사고와 행동의 레퍼토리를 형성하고 있으므로(Fredrickson, 2001; Fredrickson and Branigan, 2005), 어떠한 스트레스 상황 하에서도 그것을 잘 극복해낼 가능성이 높다. 오히려 그러한 상황 자체를 자신의 능력을 신장할 수 있는 기회로 여기거나 극복해야 할 당연한 절차로 생각할 수 있으며, 어렵지만 극복할 수 있다는 생각으로 인해 스트레스 상황으로 인식하지 않을 수 있다. 이와 같은 이유들로 긍정심리자본이 높은 구성원들은 일탈행동을 덜 보일 것으로 예측해볼 수 있다. 그러므로 다음과 같은 가설들을 도출할 수 있다.

가설 3: 긍정심리자본은 조직시민행동과 정적으로 유의미한 관계를 가질 것이다.

가설 4: 긍정심리자본은 일탈행동과 부적적으로 유의미한 관계를 가질 것이다.

## 2.4 긍정심리자본의 매개효과

현재까지 많은 연구들은 팀 특성이나 팀 내 요인들이 조직시민행동 및 일탈행동에 직접적인 영향들을 미칠 수 있음을 보여주고 있다. 예를 들어, 팀 효능감을 높게 인식하는 구성원들은 팀의 능력에 대한 믿음을 가지고 있으며, 우리 팀이 다른 팀들 보다 더 높은 성과를 낼 수 있으리라는 믿음으로 연계될 수 있다(Jung and Sosik, 2002). 이러한 믿음을 바탕으로 동료와 전체 조직에게 도움 및 이익이 될 수 있는 조직시민행동들을 더 보이는 반면, 조직성취에 해가 될 수 있는 일탈행동들은 덜 보일 수 있다. 반대로 팀 내 정치지각은 팀이 명확한 기준과 프로세스에 의해 운영되고 있지 않다는 인식을 키울 수 있으며(정예지·홍계훈, 2015), 동료 및 조직의 이익과 관련된 조직시민행동들을 수행하기 보다는 자신의 이해관계와 관련된 일탈행동들을 더 보일 수 있다.

하지만, 본 연구에서는 팀 효능감과 팀 내 정치지각과 두 행동들 간의 직접적인 관계들을 긍정심리자본이 매개할 것으로 예측하고 있으며, 매개효과가 존재하는 지도 함께 알아보고자 한다. 팀 효능감은 구성원들에게 팀에 대한 긍정적인 인식을 향상시키고, 개인들에게 직무자원으로써의 역할을 수행할 수 있으며, 이러한 과정을 통해 구성원들의 긍정심리자본을 형성하는데 일조할 수 있다. 이렇게 형성된 긍정심리자본은 자신의 목표달성뿐만 아니라 팀의 목표달성을 위해 자신에게 주어진 역할 이외의 행동들을 더 보일 수 있으며, 팀의 목표달성에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 일탈행동을 덜 보일 수 있다. 즉, 팀 효능감과 조직시민행동 및 일탈행동 간의 관계를 긍정심리자본이 매개할 것으로 예측된다. 반대로 팀 내 정치지각은 구성원들에게 팀에 대한 부정적인 인식을 키울 수 있으므로, 팀 내 정치지각을 적게 인식

할수록 구성원들의 긍정심리자본이 향상될 수 있다. 즉, 정치적인 관계나 행동 보다는 자신의 능력이나 노력에 의해서 주요한 자원 및 지원 등을 받는다는 인식의 정도가 높아짐에 따라 긍정심리자본이 형성될 수 있고, 이렇게 형성된 긍정심리자본은 팀의 목표달성에 도움이 되는 조직시민행동으로 연계될 수 있으며, 팀의 목표달성에 해가 되는 일탈행동을 덜 보일 것으로 예측해볼 수 있다. 다시 말해, 팀 내 정치지각과 두 결과변수들 간의 관계를 긍정심리자본이 매개할 것으로 예측된다. 그러므로 다음과 같은 가설들을 도출할 수 있다.

가설 5: 긍정심리자본은 팀 효능감과 조직시민행동 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 6: 긍정심리자본은 팀 효능감과 일탈행동 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 7: 긍정심리자본은 팀 내 정치지각과 조직시민행동 간의 관계를 매개할 것이다.

가설 8: 긍정심리자본은 팀 내 정치지각과 일탈행동 간의 관계를 매개할 것이다.

## III. 연구방법

### 3.1 표본 및 분석방법

현재 연구는 구성원들의 긍정심리자본과 선행 및 결과변수들 간의 관계들을 알아보기 위한 연구로 업무를 수행하는 데 있어서 구성원들의 긍정심리자본이 도움이 될 수 있는 국내 금융회사와 병원을 선정하였다. 또한, 외부고객 또는 내부고객들과 잦은 접촉이 이루어지는 보직이 없는 팀원들을 대상으로 이



루어졌다. 금융회사의 경우에는 예금업무, 대출업무, 지원업무 등 다양한 직무를 수행하는 구성원들을 대상으로 설문이 이루어졌으며, 병원의 경우에는 금융회사와 일관성을 두기 위해 의사와 간호사를 제외한 행정직을 수행하는 구성원들을 대상으로 설문이 이루어졌다. 물론, 병원의 행정직들의 경우에 의사 및 간호사들과 같이 외부고객들과 대면이 많지 않을 수 있지만, 병원의 내부고객인 의사와 간호사 뿐만 아니라 병원의 외부고객인 환자 또는 환자 가족들과 접촉이 이루어진다. 역시, 금융회사의 지원 업무를 수행하는 구성원들은 내부고객과, 예금업무 및 대출업무를 수행하는 구성원들은 외부고객과 잦은 접촉이 이루어진다. 이와 같이 다양한 고객들과 잦은 접촉을 해야 하는 상황에서 고객들이 공격적인 태도와 행동을 보이거나 고객들로부터 인격적인 대우를 받지 못하는 경우에 구성원들이 느끼는 스트레스의 정도는 상당히 높을 수 있다(Dormann and Zapf, 2004). 또한, 구성원들의 내부요인에 의해서도 스트레스가 높아질 수 있는데, 예를 들어 개인들이 현재 느끼는 내면 감정과 고객에게 표출해야만 하는 표면 감정 간의 차이 또는 괴리로 인해 스트레스가 높아질 수 있다(Morris and Feldman, 1996). 이러한 상황에서 구성원들에게 긍정심리자본은 중요한 역할을 할 것으로 여겨진다. 즉, 스트레스 상황을 겪더라도 그러한 상황을 잘 해결할 수 있다는 자기효능감과 자신이 정한 목표를 달성할 수 있다는 희망, 스트레스 상황은 외부가 원인이며 일시적일 것이라는 낙관주의, 그러한 상황에서 빠르게 회복하는 복원력 등은 구성원들이 스트레스 상황을 잘 대처하게 하는 원동력이 될 수 있기 때문에(Avey et al., 2009; Roberts et al., 2011), 본 연구의 목적과 잘 부합한다고 판단되었다.

데이터는 설문을 통해 얻었으며, 설문은 한 달의

간격을 두고 1차와 2차 나누어서 얻어졌다. 박원우·김미숙·정상명·허규만(2007) 및 Podsakoff, MacKenzie, and Podsakoff(2012) 등은 한 가지의 방법만으로 연구가 수행될 경우에 발생할 수 있는 공통방법의 편향성 문제를 제기하면서 이러한 문제를 해결하기 위한 다양한 방안들을 제시하였는데, 그중 하나의 방안으로 설문을 시간적 또는 공간적으로 분리하여 수행하는 방법을 제시하였다. 본 연구에서는 이러한 방안을 따라, 1차 설문에서는 팀 효능감과 팀 내 정치지각, 긍정정서, 인구통계학적 변수들을 측정하였으며, 한 달 후 2차 설문에서는 매개변수인 긍정심리자본과 조직시민행동, 일탈행동 등을 측정하였다. 설문은 각 회사의 인사 또는 관련 부서에 협조를 얻어 이루어졌으며, 구성원들에게는 안내문과 함께 1차와 2차 설문지가 함께 동봉된 봉투를 배포하여, 일주일 후에 1차 설문지를 직접 회수하거나 우편으로 송부 받았다. 이후 한 달 후 2차 설문지도 같은 방식으로 수거를 하였다. 이 때 1차에서 설문을 수행하였으나 2차에서 설문을 참여하지 않은 제외하고 최종적으로 348명이 분석에 사용되었다. 인구통계학적 특성들을 살펴보면, 남성이 131명으로 37.6%(금융업 61명; 의료업 70명)이었으며, 여성은 217명으로 62.4%(금융업 37명; 의료업 180명)이었다. 평균 연령은 34.91세(금융업 33.91세; 의료업 35.30세)이었으며, 평균 근속 개월은 117.67개월(금융업 87.68개월; 의료업 129.42개월)이었다.

### 3.2 측정도구 및 분석절차

모든 측정문항은 리커트 7점 척도로 구성되어 있으며, 팀 효능감은 Riggs and Knight(1994)가 개발한 문항을 수정하여 사용하였다. 총 5개 문항으

로, 설문문항들은 '우리 팀은 어려운 업무를 맡더라도 성취해낼 수 있다고 믿고 있다.', '우리 팀은 마음만 먹는다면 어떠한 업무든 성공적으로 이뤄낼 수 있다고 생각한다.', '우리 팀은 어떤 어려움도 성공적으로 극복할 수 있다고 생각한다.', '타 팀과 비교하여 우리 팀은 대부분의 업무를 잘 수행할 수 있다고 믿고 있다.', '우리 팀은 주어진 업무가 힘들더라도 제대로 수행하는 편이다.' 등이다. 팀 내 정치지각은 Ferris and Kacmar(1992)가 개발한 조직정치지각 5개 문항을 팀 맥락에 맞게 수정하여 사용하였으며, 설문문항들은 '우리 팀에서는 몇몇 개인의 이익을 위해 규정이 종종 바뀐다.', '우리 팀에서는 몇몇 개인의 이익을 위해 규정이 종종 바뀐다.', '우리 팀에서는 개인 성과보다 '누구의 라인인가'가 승진과 고과에 도움이 된다.', '우리 팀에는 직급과는 상관없이 강력한 파워를 행사하는 사람이 있다.', '우리 팀에는 에스맨이 득세하고 있다.', '우리 팀에는 회사 방침과 어긋나는 방식으로 승진하거나 급여 인상을 받는 사람이 있다.' 등이다.

매개변수인 긍정심리자본은 Luthans et al.(2007)이 개발한 문항들 중 일부를 발췌하여 사용하였다. 하위요인 중 자기효능감은 5개 문항으로 구성되어 있으며, 설문문항들은 '나는 마음만 먹는다면 어떠한 업무든 성공적으로 수행할 수 있다고 믿고 있다.', '나는 어려운 업무를 맡더라도 성취해낼 수 있다고 믿고 있다.', '나는 어떤 어려움도 성공적으로 극복할 수 있다고 믿고 있다.', '타인과 비교하여 나는 대부분의 업무를 잘 수행할 수 있다고 믿고 있다.', '나는 주어진 업무가 아무리 힘들더라도 제대로 수행하려 노력하는 편이다.' 등이다. 낙관주의는 3개 문항으로 구성되어 있으며, 설문문항들은 '나는 언제나 내가 맡은 업무의 긍정적 측면을 보기 위해 노력한다.', '나는 업무 상황이 좋지 않은 경우에도 긍정적 측면을

보기 위해 노력한다.', '나는 내가 맡은 일의 미래나 전망에 대해 낙관적이다.' 등이다. 희망은 4개 문항으로 구성되어 있으며, 설문문항들은 '요즘 나는 업무 목표를 달성하고자 열정적으로 노력한다.', '최근 나는 스스로 설정한 업무 목표를 잘 달성하고 있다.', '어떠한 어려움이 닥쳐도 그 어려움을 해결할 수 있는 방법은 다양하다고 생각한다.', '나는 업무 목표를 달성하기 위해 다양한 방법을 동원할 수 있다.' 등이다. 복원력은 총 5개 문항으로, 설문문항들은 '나는 어려움과 역경으로부터 빨리 회복되는 편이다.', '일이 절망적으로 진행되어도 나는 쉽게 포기하지 않는 편이다.', '나는 어려운 상황을 극복함으로써 성장할 수 있다고 믿는다.', '어떠한 어려움을 당하더라도 나는 최선을 다하는 편이다.', '나는 생활하면서 겪는 어려움들을 극복하기 위해 노력한다.' 등이다.

조직시민행동은 Pearce and Gregersen(1991)의 문항들을 수정하여 사용하였으며, 총 5개 문항으로 구성되어 있다. 설문문항들은 '나는 과업 완수를 위해 근무 시간 이외에도 일하는 편이다.', '나의 작업 수준은 일반적 기준보다 훨씬 높다.', '나의 업무는 아니지만 나는 신입사원이 조직이나 과업에 적응하도록 도와준다.', '내가 반드시 참여해야 하는 미팅은 아니지만 조직에 도움이 된다면 참석하는 편이다.', '나의 업무량이 증가하더라도 추가적인 과업이나 책임을 수행하고자 하는 편이다.' 등이다. 일탈행동은 Bennett and Robinson(2000)이 개발한 문항의 일부를 발췌하여 사용하였다. 개인 대상 일탈행동은 3개 문항으로 구성되어 있으며, 설문문항들은 '나는 회사 동료의 감정을 상하게 하는 말을 한 적이 있다.', '나는 회사 동료에게 무례하게 행동한 적이 있다.', '나는 공개적으로 회사 동료를 당황스럽게 한 적이 있다.' 등이다. 조직 대상 일탈행동도 3개 문항으로, 설문문항들은 '나는 내가 일할 수 있는

것보다 의도적으로 천천히 일한 적이 있다.', '나는 회사의 물품을 개인적인 용도로 사용한 적이 있다.', '나는 회사에서 회사일보다 개인적 문제해결을 위해 애쓴 적이 있다.' 등이다. 본 연구에서 사용되는 핵심 변수들은 긍정정서에 의해 영향을 받을 수 있다고 판단하여, 긍정정서를 통제변수로 활용함으로써 추정치들이 과대/과소 추정되지 않도록 하였다. 긍정정서는 Yoon and Thye(1998)이 사용한 척도로, 총 3개 문항으로 구성되어 있다.

분석 절차는 다음과 같이 이루어졌다. 첫 번째로 본 연구에서 사용되는 측정도구들의 구성타당도와 신뢰도를 알아보기 위하여 확인적 요인분석과 Cronbach's alpha 수치들을 구하였으며, AVE(평균분산추출) 수치를 구하여 수렴타당도와 판별파당도가 확보되었는지를 알아보았다. 이후 변수들 간의 상관관계 분석을 수행하였으며, 가설검증은 구조방정식모형을 통해 분석하였다. 이때 긍정정서 이외에도 산업, 성별, 연령, 조직 근속 개월 등을 통제변수로 사용하였다. 본 연구의 표본은 금융업과 병원을 대상으로 이루어진 만큼 두 산업의 간에 차이가 존재할 수 있으므로 산업을 통제변수로 포함시켰다. 산업은 더미변수로 사용하였으며, 금융업을 '0'으로, 병원을 '1'로 코딩하였다. 성별과 연령, 조직 근속 개월도 통제변수로 포함시켰는데, 일반적으로 여성에 비해 남성들이, 연령 및 조직 근속개월 수가 높을수록 조직에 대한 몰입도가 높은 것으로 알려져 있는데(Mathieu, and Zajac, 1990), 이는 다시 조직시민행동과 일탈행동에 영향을 미칠 가능성이 존재한다. 즉, 조직에 대한 몰입도가 높은 사람들이 조직에게 이익이 될 수 있는 조직시민행동을 더 보일 수 있으며, 반대로 조직에게 해가 될 수 있는 일탈행동을 덜 보일 수 있으므로 성별과 연령, 조직 근속개월 수에 대한 통제가 필요할 것으로 판단된다. 특히, 성별은 더미변

수로 사용하였으며, 여성을 '0'으로, 남성을 '1'로 코딩하여 사용하였다.

## IV. 연구결과

### 4.1 타당도, 신뢰도, 및 상관관계 분석

우선, 본 연구에서 사용하는 측정문항들의 타당도와 신뢰도가 확보되었는지를 알아보기 위하여 확인적 요인분석과 Cronbach's alpha 수치를 구하였으며, AVE(평균분산추출) 수치도 구하여 수렴타당도와 판별타당도가 확보되었는지를 알아보았다. 우선, 확인적 요인분석은 팀 효능감과 팀 내 정치지각, 긍정심리자본, 조직시민행동, 일탈행동 등을 모두 고려하는 5요인 모형으로 분석이 이루어졌으며, 긍정심리자본과 일탈행동은 하위요인들이 존재함에 따라 2차 요인(second-order factor)으로 분석되어졌다. 예를 들어, 긍정심리자본의 모든 측정문항들을 1차 요인인 자기효능감과 낙관주의, 희망, 복원력 등에 연결시킨 후, 이들 1차 요인들은 2차 요인인 긍정심리자본에 연결시키는 방식으로 이루어졌다. 비슷하게 일탈행동의 모든 측정문항들을 1차 요인인 개인대상 일탈행동과 조직 대상 일탈행동에 연결시킨 후, 이들을 다시 2차 요인인 일탈행동에 연결시켰다.

5요인 모형의 모형적합도를 살펴보면,  $\chi^2$ 는 1459.27 ( $n=348$ ,  $df=651$ ,  $p < 0.001$ ), normed fit index(NFI)는 0.95, comparative fit index(CFI)는 0.97, incremental fit index(IFI)는 0.97, root mean square error of approximation(RMSEA)는 0.06 등으로 나타났다. 보통 NFI와 CFI, IF 등은 0.9 이상의 수치를, RMSEA은 0.08 이하의 수

치를 보여야 좋은 모형이라고 판단할 수 있다(김진호·홍세희·추병대, 2007; 홍세희, 2000; Mulaik, James, Alstine, Lind, and Stilwell, 1989). 현재 5요인 모형은 이러한 조건들에 모두 충족하여 좋은 모형이라고 판단할 수 있다. 또한, 측정문항들이 모두 설문이라는 방법으로 이루어짐에 따라 공통방법편향성(common method bias)의 문제를 가지고 있는지 알아보기 위하여 Harman의 1요인 모형을 분석하여 1요인 모형의 결과를 5요인 모형의 결과와 비교하였다(Podaskoff et al., 2012). 즉, 방법이라는 잠재변수로만 이루어지는 1요인 모형과 각각의 개념들로 구분되어 있는 5요인 모형을 비교함으로써 공통방법에 의해서 설명되어지는 분산이 각각의 개념들에 의해서 설명되어지는 분산보다 큰 지를 알아보았다. 1요인 모형의 분석결과,  $\chi^2$ 는 7094.33 ( $n=348$ ,  $df=665$ ,  $p<0.001$ ), NFI는 0.83, CFI는 0.85, IFI는 0.85, RMSEA는 0.17 등으로 모두 좋은 모형의 조건에 부합되지 않는 것으로 나타났다(김진호 외, 2007; 홍세희, 2000; Mulaik et al., 1989). 더군다나, 5요인 모형과의  $\chi^2$  차이는 5635.06( $\Delta df=14$ )로 99.9% 신뢰수준에서 유의미한 차이를 보이고 있다. 이는 1요인 모형보다는 5요인 모형이 더 좋은 모형이라는 것을 나타내며, 공통방법에 의해서 설명되어지는 분산보다 각각의 개념들에 의해서 설명되어지는 분산이 더 크다는 것을 의미한다.

확인적 요인분석 결과, 각 측정문항들의 요인적재수치는 <표 1>과 같다. 모든 측정문항들의 요인적재수치가 0.6 이상으로 나타났으며, 이는 측정문항의 요인적재수치가 0.4 이상이 되어야 한다는 Stevens (2002)의 기준을 상회하는 것이다. 특히, 긍정심리자본(2차 요인)의 하위요인들인 자기효능감, 낙관주의, 희망, 복원력 등(1차 요인)의 요인적재수치와

일탈행동(2차 요인)의 하위요인들인 개인 대상 및 조직 대상 일탈행동의 요인적재수치 모두 0.7 이상의 수치를 보이고 있다. 이러한 결과들은 종합해보면 측정문항들의 구성타당도는 확보되었으며, 자기효능감, 낙관주의, 희망, 복원력은 긍정심리자본의 하위요인들이고, 개인 대상 및 조직 대상 일탈행동은 일탈행동의 하위요인들이라는 것을 의미한다. 이후 해당개념들의 대한 AVE(평균분산추출) 수치를 구하였다. AVE 수치는 수렴타당도와 판별타당도를 알아보기 위한 수치로, 변수들의 AVE가 0.5 이상의 수치를 보이면 수렴타당도가 확보됨을 의미하며, 각 변수들의 AVE 수치가 다른 변수들과의 상관관계 수치를 제공한 수치들보다 높게 나타나는 경우에는 판별타당도가 확보됨을 의미한다(Fornell and Larcker, 1981). 각 변수들의 AVE는 <표 2>에 제시되어 있다. 조직시민행동을 제외하고 모든 변수의 AVE가 0.5 이상의 수치를 보임에 따라 수렴타당도가 확보되었다. 하지만, 조직시민행동의 AVE 수치가 0.5에 약간 못 미치지만 다른 변수들과의 상관관계 수치를 제공한 수치들 보다 높게 나타남에 따라 판별타당도가 확보되었음을 알 수 있다. 이외에도 각 변수들의 AVE 수치는 다른 변수들과의 상관관계 수치를 제공한 수치들 보다 모두 높은 수치를 보임에 따라 각 변수들의 판별타당도도 확보되었다. 타당도가 확보된 문항들을 토대로 각 측정문항들의 신뢰도를 알아보았다. 신뢰도는 Cronbach's alpha 수치를 통해 알아보았으며, 모두 0.7 이상의 수치를 보이고, 0.6 이상의 수치를 보여야 한다는 채서일(1997)의 기준을 상회하므로 측정문항들의 신뢰도도 확보되었음을 알 수 있다.

이후 각 변수들 간의 상관관계를 알아보았으며, 결과는 다음의 <표 2>와 같다. 팀 효능감은 긍정심리자본 및 조직시민행동과 정적으로 유의미한 관계

〈표 1〉 측정문항들의 확인적 요인적재수치 결과

문항	팀 효능감	팀 내 정치지각	자기 효능감	낙관 주의	희망	복원력	긍정 심리 자본	조직 시민 행동	일탈 행동 -개인	일탈 행동 -조직	일탈 행동
팀효능감1	0.83										
팀효능감2	0.97										
팀효능감3	0.96										
팀효능감4	0.81										
팀효능감5	0.69										
팀 내 정치지각1		0.76									
팀 내 정치지각2		0.83									
팀 내 정치지각3		0.79									
팀 내 정치지각4		0.60									
팀 내 정치지각5		0.74									
자기효능감1			0.93				0.90				
자기효능감2			0.95								
자기효능감3			0.94								
자기효능감4			0.85								
자기효능감5			0.83								
낙관주의1				0.95			0.85				
낙관주의2				0.93							
낙관주의3				0.72							
희망1					0.84		0.96				
희망2					0.85						
희망3					0.85						
희망4					0.87						
복원력1						0.72	0.95				
복원력2						0.80					
복원력3						0.86					
복원력4						0.93					
복원력5						0.90					
조직시민행동1								0.75			
조직시민행동2								0.66			
조직시민행동3								0.60			
조직시민행동4								0.73			
조직시민행동5								0.61			
일탈행동-개인1									0.89		
일탈행동-개인2									0.95		0.79
일탈행동-개인3									0.82		
일탈행동-조직1										0.74	
일탈행동-조직2										0.74	0.92
일탈행동-조직3										0.65	

〈표 2〉 변수들의 평균과 분산, 상관관계, AVE, Cronbach's Alpha 수치<sup>1),2)</sup>

변수	평균	표준 편차	AVE	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)
(1) 팀 효능감	5.14	1.00	0.74	(0.93)															
(2) 팀 내 정치극	3.43	1.15	0.56	-0.28***	(0.85)														
(3) 자기효능감	5.06	0.85	0.81	0.37***	-0.07	(0.94)													
(4) 낙관주의	5.00	0.93	0.76	0.39***	-0.10	0.61***	(0.88)												
(5) 희망	5.02	0.83	0.73	0.37***	-0.10	0.73***	0.71***	(0.89)											
(6) 복원력	5.07	0.84	0.71	0.41***	-0.11*	0.78***	0.69***	0.77***	(0.90)										
(7) 긍정심리자본	5.04	0.76	0.84	0.43***	-0.11*	-	-	-	(0.95)										
(8) 조직시민행동	5.03	0.75	0.45	0.32***	-0.05	0.60***	0.50***	0.64***	0.58***	0.66***	(0.76)								
(9) 일탈행동-개인	3.17	1.11	0.79	-0.19***	0.35***	-0.18**	-0.20***	-0.15**	-0.15**	-0.19**	-0.15**	(0.88)							
(10) 일탈행동-조직	2.95	1.03	0.51	-0.14**	0.44***	-0.19***	-0.25***	-0.23***	-0.21***	-0.24***	-0.29***	0.50***	(0.71)						
(11) 일탈행동	3.06	0.93	0.74	-0.19***	0.45***	-0.21***	-0.26***	-0.22***	-0.21***	-0.25***	-0.25***	-	-	(0.85)					
(12) 산업 <sup>3)</sup>	0.72	0.45	-	-0.03	-0.01	-0.03	-0.04	0.05	-0.01	-0.01	0.16**	0.05	-0.07	-0.01					
(13) 성별 <sup>4)</sup>	0.38	0.49	-	0.14**	0.03	0.22***	0.17**	0.21***	0.22***	0.23***	0.14*	-0.04	0.13*	0.05	-0.32***				
(14) 연령	34.91	7.21	-	0.03	0.13*	0.15**	0.16**	0.15**	0.16**	0.17**	0.15**	0.08	0.04	0.07	0.09	0.39**			
(15) 근무개월	117.67	81.08	-	0.01	0.12*	0.07	0.07	0.07	0.06	0.08	0.10	0.14*	0.09	0.13*	0.23***	0.21***	0.83***		
(16) 긍정성 <sup>5)</sup>	4.15	1.13	-	0.39***	-0.15**	0.31***	0.40***	0.35***	0.33***	0.38***	0.14**	-0.16**	-0.13*	-0.16**	-0.06	0.15**	0.11*	0.04	(0.87)

1) \* : p < 0.05, \*\* : p < 0.01, \*\*\* : p < 0.001

2) 대각선 괄호 안의 수치는 Cronbach's alpha 수치임

3) 터미변수이며, 음용업은 '0'으로, 의료업은 '1'로 코딩되었음

4) 터미변수이며, 여성은 '0'으로, 남성은 '1'로 코딩되었음.

들을 보이나(각각  $r=0.43$ ,  $p<0.001$ ;  $r=0.32$ ,  $p<0.001$ ), 일탈행동과는 부적으로 유의미한 관계를 보였다( $r=-0.19$ ,  $p<0.001$ ). 반대로 팀 내 정치지각은 긍정심리자본과는 부적으로 유의미한 관계를 보이고( $r=-0.11$ ,  $p<0.05$ ), 일탈행동과는 정적으로 유의미한 관계를 보였다( $r=0.45$ ,  $p<0.001$ ). 하지만, 조직시민행동과는 유의미한 관계가 존재하지 않는 것으로 나타났다( $r=-0.05$ , n.s.). 긍정심리자본과 두 결과변수들 간의 관계들을 살펴보면, 조직시민 행동과는 정적으로( $r=0.66$ ,  $p<0.001$ ), 일탈행동과는 부적으로( $r=-0.25$ ,  $p<0.001$ ) 유의미한 관계들을 존재하는 것으로 나타났다. 또한, 본 연구에서 사용되는 변수들과 통제변수들 간에 유의미한 관계들이 존재함에 따라 가설검증 시에 통제변수들을 포함시키는 것이 타당할 것으로 여겨진다.

#### 4.2 가설검증

가설의 검증은 구조방정식모형이 사용되었으며, Byrne(1998)과 Jöreskog and Sörbom(1993)이 제시한 절차에 따라 분석이 이루어졌다. 우선, 본 연구에서는 두 외생변수들인 팀 효능감 및 팀 내 정치지각과 결과변수들인 조직시민행동 및 일탈행동 간의 관계들에서 긍정심리자본이 매개변수로서의 역할을 수행할 것으로 가정하고 있다. 하지만, 긍정심리자본이 두 외생변수들과 두 결과변수들 간의 관계들을 완전 매개하는지 아니면 부분 매개하는지를 알

아보기 위하여 완전매개모형과 부분매개모형의 모형 적합도들을 비교하였다.

완전매개모형은 두 외생변수들과 두 결과변수들 간의 직접적인 관계들을 고려하지 않은 모형이며, 부분매개모형은 이들 간의 직접적인 관계들을 고려한 모형이다. 우선, 완전매개모형의 모형적합도를 살펴보면,  $\chi^2$ 는 2052.55( $n=348$ ,  $df=905$ ,  $p<0.001$ ), NFI는 0.94, CFI는 0.97, IFI는 0.97, RMSEA는 0.060 등으로 모두 좋은 모형의 조건에 부합하는 것으로 나타났다(김진호 외, 2007; 홍세희, 2000; Mulaik et al., 1989). 부분매개모형의 경우에도  $\chi^2$ 는 1973.76( $n=348$ ,  $df=901$ ,  $p<0.001$ ), NFI는 0.94, CFI는 0.97, IFI는 0.97, RMSEA는 0.058 등으로 모두 좋은 모형의 조건에 부합하였으며(김진호 외, 2007; 홍세희, 2000; Mulaik et al., 1989), 완전매개모형보다 더 좋은 모형적합도를 보여주고 있다. 특히, 완전매개모형과 부분매개모형의  $\chi^2$  차이는 78.79( $\Delta df=4$ )로 99.9% 신뢰수준에서 유의미한 차이를 보이고 있으며, 이는 완전매개모형 보다 부분매개모형이 더 좋은 모형임을 의미한다. 부분매개모형의 분석결과는 다음의 <표 3> 및 <그림 1>과 같다.<sup>1)</sup>

팀 효능감은 긍정심리자본에 정적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $0.34$ ,  $p<0.001$ ), 가설1이 지지되었다. 이는 구성원들이 팀 효능감에 대해서 긍정적으로 인식할수록 긍정심리자본도 향상된다는 것을 의미한다. 하지만, 팀 내 정치지각은 긍

1) 본 연구에서 사용되는 여러 통제변수들은 긍정심리자본과 조직시민행동, 일탈행동에 유의미한 영향들을 미치는 것으로 나타났으나, 핵심적인 내용이 아니므로 이에 대한 설명은 논외로 하겠다. 하지만, 예상과는 달리 긍정정서가 조직시민행동에 미치는 직접효과가 부적으로 유의미하게 나타났다( $-0.18$ ,  $p<0.01$ ). 이는 긍정정서와 조직시민행동 간의 실제 효과 보다 매개효과가 높게 나타났기 때문으로 추정된다. 긍정정서와 조직시민행동 간의 상관관계 수치는 0.14이며, 다른 변수들이 통제된 상태에서 긍정정서가 조직시민행동에 미치는 총 효과는 0.01로, 매개효과인 0.18보다 낮은 수치들이다. 그러므로 긍정심리자본을 고려할 경우, 긍정정서가 조직시민행동을 직접적으로 유발하기 보다는 긍정심리자본을 매개로 하여 간접적으로 조직시민행동에 영향을 준다고 볼 수 있다. 하지만, 이러한 결과는 본 연구에 국한된 것으로 해석에 유의가 필요하다.

〈표 3〉 구조방정식모형 분석결과<sup>1),2)</sup>

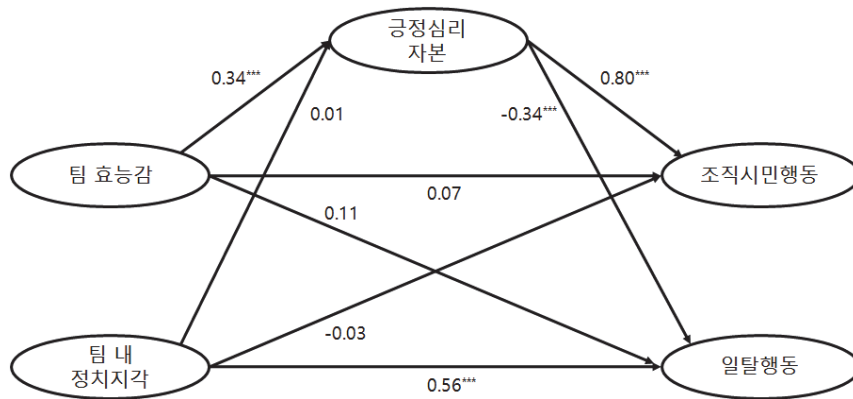
변수	긍정심리자본			조직시민 행동			일탈행동		
	직접 효과	간접 효과	총 효과	직접 효과	간접 효과	총 효과	직접 효과	간접 효과	총 효과
(통제변수)									
산업 <sup>3)</sup>	0.09		0.09	0.26***	0.07	0.33***	-0.01	-0.03	-0.04
성별 <sup>4)</sup>	0.13*		0.13*	0.07	0.10*	0.17**	0.18**	-0.04*	0.14*
연령	0.23*		0.23*		0.19*	0.19*		-0.08*	-0.08*
근속 개월	-0.18*		-0.18*	0.00	-0.15*	-0.15	0.06	0.06	0.12
긍정정서	0.23***		0.23***	-0.18**	0.18***	0.01	-0.02	-0.08**	-0.10
(외생변수)									
팀 효능감	0.34***		0.34***	0.07	0.27***	0.34***	0.11	-0.12***	0.00
팀 내 정치지각	0.01		0.01	-0.03	0.01	-0.03	0.56***	0.00	0.55***
(내생변수)									
긍정심리자본				0.80***		0.80***	-0.34***		-0.34***
R <sup>2</sup>	0.30			0.69			0.45		

1) \* : p < 0.05, \*\* : p < 0.01, \*\*\* : p < 0.001

2) 모든 수치는 표준화 수치들임

3) 더미변수이며, 금융업은 '0'으로, 의료업은 '1'로 코딩되었음

4) 더미변수이며, 여성은 '0'으로, 남성은 '1'로 코딩되었음



〈그림 1〉 구조방정식 모형의 분석결과

정심리자본에 유의미한 영향을 미치지 못하였다(0.01, n.s.). 즉, 구성원들이 긍정심리자본을 형성하는데 팀 내 정치지각은 아무런 역할을 하지 못한다는 것

을 의미하며, 가설2는 기각되었다. 긍정심리자본과 두 결과변수들의 관계를 살펴보면, 긍정심리자본은 조직시민행동에 정적으로 유의미한 영향을 미치는



반면(0.80,  $p < 0.001$ ), 일탈행동에는 부적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(-0.34,  $p < 0.001$ ). 이는 구성원들의 긍정심리자본이 향상됨에 따라 조직시민행동은 더 많이 나타나며, 일탈행동은 줄어들 것이라는 것을 의미한다. 이로써 가설3과 가설4가 지지됨을 알 수 있다.

가설5와 가설6은 두 외생변수들과 두 결과변수들 간의 관계에서 긍정심리자본이 매개변수로서의 역할을 수행할 것이라는 것이다. 우선, 팀 효능감과 조직시민행동 간의 관계에서 긍정심리자본의 매개효과는 정적으로 유의미한 것으로 나타났으며(0.27,  $p < 0.001$ ), 팀 효능감과 일탈행동 간의 관계에서는 부적으로 유의미한 것으로 나타났다(-0.12,  $p < 0.001$ ). 특히, 팀 효능감이 두 결과변수들에 미치는 직접효과들은 모두 유의미하게 약하게 나타남에 따라(각각 0.07, n.s.; 0.11, n.s.), 팀 효능감과 두 결과변수들 간의 관계들에서 긍정심리자본은 완전 매개변수로서의 역할을 수행한다는 것을 알 수 있다. 그러므로 가설5는 지지되었다. 하지만, 팀 내 정치지각과 긍정심리자본 간의 관계가 유의미하지 않게 나타남에 따라 팀 내 정치지각과 조직시민 행동 및 일탈행동 간의 관계들에서 긍정심리자본이 매개변수로서의 역할을 수행하지 못하는 것으로 나타났으며, 가설6은 기각되었다. 하지만, 팀 내 정치지각이 일탈행동에 미치는 직접효과가 정적으로 유의미하게 나타났다(0.56,  $p < 0.001$ ). 이는 팀 내 정치지각이 일탈행동에 영향을 미칠 때 긍정심리자본을 통한 매개효과는 없지만, 직접적으로 영향을 미치고 있으며, 팀 내 정치지각이 높아질수록 일탈행동이 더 유발된다는 것을 의미한다.

## V. 토론

본 연구결과를 정리해보자면, 팀 효능감은 긍정심리자본에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이러한 긍정심리자본은 다시 조직시민행동을 유발하고 일탈행동을 억제하는 것으로 나타났다. 특히, 팀 효능감과 두 결과변수들 간의 관계들에서 긍정심리자본은 완전 매개변수로서의 역할을 수행하였다. 이전에 언급한 바와 같이, 팀 효능감은 자신이 속한 팀 능력에 대한 믿음으로(Riggs and Knight, 1994), 직무를 잘 수행할 수 있도록 도움을 주는 심리적 자원에 해당된다(Schaubroeck et al., 2000). 그러므로 이러한 믿음은 자신의 업무를 잘 수행하고, 자신의 목표를 달성할 수 있을 것이라는 긍정심리자본에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다는 것이다. 또한, 긍정심리자본이 높은 구성원들은 자신의 목표뿐만 아니라 팀 목표 달성을 위해서 자신에게 요구되지 않는 역할이나 추가적인 업무들을 자발적으로 수행하는 조직시민행동은 더 보일 수 있으며, 팀 목표 달성에 해가 될 수 있는 일탈행동은 보이지 않을 수 있음을 유추해볼 수 있다.

반대로 팀 내 정치지각은 긍정심리자본에 유의미한 영향을 미치지 못하였으며, 이에 팀 내 정치지각과 두 결과변수들 간의 관계들에서 긍정심리자본이 매개변수로서의 역할을 수행하지 못하는 것으로 나타났다. 이와 같이, 팀 내 정치지각이 긍정심리자본에 유의미한 영향을 미치지 못하는 이유들로 두 가지를 생각해볼 수 있다. 첫 번째, 정치행동이 가지는 양면성 때문으로 여겨진다. 즉, 정치행동이 구성원들이 원하는 특정 결과물을 획득하는데 유용하게 사용될 수 있다(Kumar and Ghadially, 1989; Madison et al., 1980)는 긍정적인 측면이 있는

반면, 자신 및 다른 사람들에게 부정적인 감정과 부정적인 결과를 일으킬 수 있다(Kumar and Ghadially, 1989)는 부정적인 측면이 공존한다. 정치행동의 부정적인 측면만을 고려할 경우에는 자신의 능력이나 노력이 긍정적인 결과로 연계되지 않을 것이라고 인식함에 따라(정예지·홍계훈, 2015; James, 2006), 긍정심리자본에 부(-)적인 영향을 미칠 수 있다. 하지만, 정치행동이 가지는 긍정적인 측면을 고려할 경우에는 오히려 긍정심리자본에 정(+ )적인 영향을 미칠 가능성이 존재한다. 예를 들어, 정치행동에 의해 특정 결과물을 획득한 구성원들이나 팀 외부로부터 특정 자원을 획득한 팀의 구성원들은 정치행동이 긍정적인 측면에 초점을 맞추어 정치행동이 필요하다고 여길 수 있다. 또한, 이때 획득한 것들을 직무 자원으로 활용하여 업무 수행의 효과성을 높이는 자원으로 활용함에 따라 업무가 잘 수행될 것이라는 희망이나 낙관주의를 형성하고, 이에 긍정심리자본도 향상할 수 있다. 이와 같이, 정치행동이 가지는 긍정적인 측면과 부정적인 측면이 모두 고려할 경우에 긍정심리자본에 유의미한 영향을 미치지 못했을 가능성을 배제할 수 없다. 하지만, 이러한 추론은 현재 연구에 국한된 결과로 향후의 연구에서도 비슷한 결과가 도출되는 지 알아볼 필요성이 있다. 또한, 정치행동에 대한 긍정적인 측면에 초점을 맞추는 척도 개발과 함께 정치행동의 긍정적인 측면과 부정적인 측면이 함께 고려될 경우에 이들이 긍정심리자본에 어떠한 영향들을 미치는 지에 대해서도 알아봄으로써 정치행동과 긍정심리자본 간의 관계에 대한 포괄적인 이해가 필요할 것으로 여겨진다.

두 번째로 생각해볼 수 있는 팀 내 정치지각과 긍정심리자본 간의 관계에서 조절변수가 존재할 가능성을 제시해볼 수 있다. 예를 들어, 인상관리(impression management)는 좋은 인상을 창조하고 유지하기

위한 일련의 행동들을 말하는데(Schlenker, 1980), 이러한 인상관리가 조절변수로써의 역할을 수행할 수 있다. 팀 내에 정치가 만연한 상황은 능력이나 노력 보다는 누구와 어떠한 관계에 있느냐에 의해서 긍정적인 결과물을 얻게 되므로, 인상관리가 높은 구성원들은 상대방에게 좋은 인상을 심어주어 긍정적인 결과물 얻어낼 자신이 있기 때문에 오히려 긍정심리자본이 향상될 수 있다. 조직 아노미도 조절변수로써의 역할을 수행할 것으로 예측된다. 조직 아노미는 조직 내 무질서가 만연하다는 인식으로(Zoghbi Manrique de Lara and Espino-Rodriguez, 2007), 팀 내 정치가 만연하다는 인식하고 있는 상황에서 조직이 무질서하다는 인식하는 경우에는 구성원들의 긍정심리자본에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 그러므로 향후의 연구에서는 팀 내 정치지각과 긍정심리자본 간의 관계를 조절하는 변수들을 찾으려는 노력들이 필요할 것으로 여겨진다.

본 연구는 지각된 팀 특성이 긍정심리자본과 조직 시민행동, 이탈행동 등에 어떠한 영향들을 미치는 지를 알아보는 연구로 다음과 같은 이론적 및 실무적 시사점들을 가진다. 이론적 시사점으로는 긍정심리자본을 형성하는데 있어서 팀 특성이 일정한 역할을 수행할 것이라는 점을 제시할 수 있다. 긍정심리자본은 다른 기업들이 쉽게 모방할 수 없는 자본이며, 긍정심리자본을 통해서 조직은 경쟁우위를 확보할 수 있다는 가정 하(Luthans and Youssef, 2004, 2007)에 구성원들의 긍정심리자본을 향상시키기 위해 어떠한 것들이 필요한 지에 대한 관심들이 있어왔다. 하지만, 주로 리더십이나 교육 등의 내용들에만 초점을 맞추어 리더 또는 조직의 역할만을 강조해왔다. 현재 국내 대부분의 기업들이 팀체를 활용하고 있으며(정예지·윤정구, 2013), 구성원들은 하나의 팀 안에서 업무를 수행한다. 이러한 상황

에서 팀의 특성이나 팀 내 요인들도 구성원들의 태도나 행동에 영향을 미칠 수 있으며, 이러한 특성에 따라 긍정심리자본의 정도도 달라질 수 있다. 하지만, 지금까지 팀 특성이나 팀 내 요인들이 구성원들의 긍정심리자본에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 연구가 거의 이루어지지 않은 상황에서 본 연구는 긍정심리자본에 대한 이해의 폭을 넓히는데 일조할 수 있을 것으로 기대된다. 특히, 본 연구에서는 지각된 팀 특성들과 조직시민행동 및 일탈행동 간의 관계들이 구성원들의 긍정심리자본에 의해 매개될 수 있다는 점을 보여주었고 있다. 즉, 팀 특성에 대한 인식들이 직접적으로 여러 행동들을 유발하거나 억제할 수 있지만, 이러한 팀 특성들이 구성원들의 심리상태의 변화를 이끌어 내고 이를 통해 여러 행동들이 유발되거나 억제될 수 있음을 제시하고 있다. 그러므로 본 연구는 팀 특성의 효과성에 초점을 맞추고 있는 향후의 연구들에 구성원들의 심리상태와 관련된 다양한 변수들을 포함함으로써 팀 프로세스에 대한 이해의 폭을 넓힐 수 있다는 것을 제안해줄 수 있다.

또한, 리더십이나 교육 등 긍정심리자본을 향상시키기 위하여 긍정적인 요인들만 강조해온 반면, 본 연구에서는 긍정적인 요인과 부정적인 요인을 함께 고려하였다. 긍정심리자본을 향상시키기 위해 긍정적인 요인들을 알아보는 것은 연구로서 충분한 가치를 가지지만, 긍정심리자본에 대한 제한적인 이해를 제공한다고 볼 수 있다. 긍정적인 요인들이 긍정심리자본을 향상시킬 것이라는 점은 자명한 일일 것이다. 오히려 긍정적인 요인들과 부정적인 요인들을 함께 고려하여 서로가 통제된 상태에서 긍정심리자본에 각각 어떠한 영향들을 미치는 지를 알아보는 것도 긍정심리자본에 대한 이해를 위해 필요할 것으로 여겨진다. 물론, 본 연구에서 사용한 팀 내 정치

지각은 긍정심리자본에 유의미한 영향을 미치지 못하고 일탈행동에 직접적으로 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한, 정치행동이 양면성을 가진다는 측면에서 부정적인 요인으로만 볼 수 있는가에 대한 논란도 있다(Kumar and Ghadially, 1989). 하지만, 본 연구 결과를 통해 긍정심리자본을 향상시키기 위해서는 부정적인 요인들보다는 긍정적인 요인들을 향상시키는데 초점을 맞추는 것이 효과적일 수 있다는 점을 제안해줄 수 있다. 물론, 이러한 설명은 현재 연구에 국한된 결과로, 향후의 연구들에서는 긍정심리자본에 영향을 미치는 긍정적인 요인들과 부정적인 요인들을 함께 고려하여 서로가 통제된 상태에서 긍정심리자본에 각각 어떠한 영향들을 미치는지 알아볼 필요성이 있다고 판단된다.

실무적 시사점으로는 조직의 효과성을 향상시키기 위해 구성원들의 긍정심리자본에도 관심을 보여야 한다는 것이다. 본 연구의 결과에서처럼 긍정심리자본이 높은 구성원들은 팀뿐만 아니라 조직 효과성을 향상시킬 수 있는 조직시민행동을 더 보이며, 팀이나 조직 효과성을 저해할 수 있는 일탈행동을 덜 보인다는 것이다. 그러므로 조직은 구성원들의 긍정심리자본을 확보할 수 있도록 다각적인 노력들이 필요할 것으로 여겨진다. 예를 들어, 이전에 언급한 것과 같이 긍정심리자본을 향상시키는 교육을 통해 구성원들의 긍정심리자본이 향상될 것으로 기대된다(Luthans et al., 2006; Luthans et al., 2010). 또한, 리더의 긍정심리자본과 진성리더십 등의 리더의 역할도 중요하므로(Walumbwa et al., 2010; Walumbwa, et al., 2011; Wang et al., 2014; Woolley et al., 2011), 조직은 리더들에게도 긍정심리자본을 향상시키는 교육과 함께 리더십을 함양할 수 있는 교육들을 제공할 필요성이 있다.

무엇보다도 본 연구에서 제시한 것처럼 팀 특성들

이 구성원들의 긍정심리자본을 높이는 선행요인이 될 수 있으므로 조직은 팀 관리에도 초점을 두어야 하며, 팀을 이끄는 리더들도 팀을 효과적으로 이끌기 위한 노력들이 필요하다. 특히, 본 연구의 결과처럼 팀 효능감을 향상시키는 것이 필요하며, 이를 위해 조직은 팀 구성원들에게 업무와 관련된 역량을 향상시킬 수 있는 교육이나 기술을 습득할 수 있는 기회를 제공하는 것이 필요할 것으로 여겨진다. 또한, 팀을 다기능팀으로 구성하여 구성원들 서로가 서로를 보완하고 협력해야 업무를 수행할 수 있는 상황을 만들어주는 것도 다른 팀원들의 능력에 대한 긍정적인 인식을 제고하고 팀 효능감에 대한 인식을 높이는데 일조할 수 있으리라 판단된다. 팀의 리더들도 팀원들이 서로 보완하고 협력하여 일할 수 있는 분위기를 만들어주는 한편, 서로가 신뢰할 수 있는 분위기를 만들어주는 것도 필요할 것으로 여겨진다. 물론, 본 연구에서 팀 내 정치지각은 구성원들의 긍정심리자본에 유의미한 영향을 미치지 못하고 있다. 하지만, 팀 내 정치지각을 인식하게 되면, 부정적인 일탈행동들이 나타남에 따라 팀원 및 팀에 대한 부정적인 인식이 확산될 수 있다. 그러므로 팀 내 정치지각을 낮추기 위해 팀원들을 공정한 절차에 의거해 평가하고, 공정한 분배가 이루어지도록 관리하는 것도 필요할 것으로 판단된다.

이와 같은 이론적 및 실무적 시사점을 가지는 반면, 몇 가지 한계점들이 존재한다. 첫째로, 현재 연구는 개인수준에서만 접근하였다는 점이다. 독립변수로 사용된 팀 효능감의 경우에는 팀 수준으로 합산이 가능하지만, 팀 수준의 팀 효능감이 개인수준의 긍정심리자본에 어떠한 영향을 미치는 지를 확인하지 못하였다. 팀에 대한 개개인들의 인식도 중요하지만, 팀 구성원들이 팀에 대해서 공유되고 있는 인식이 오히려 팀 특성에 가깝다고 볼 수 있으며, 공

유된 팀 특성이 개인들의 긍정심리자본에 어떠한 영향을 미치는 지를 알아보는 것도 팀 특성과 긍정심리자본 간 관계를 알아보는 데 필요하다고 판단된다. 그러므로 향후에는 다수준 분석을 통해 팀 수준의 팀 특성과 개인수준의 긍정심리자본 간의 관계를 밝히려는 노력들이 필요할 것으로 여겨진다. 둘째로, 본 연구는 공통방법의 편향성 문제를 완전히 해결하지 못하였다. 물론, 공통방법의 편향성 문제를 줄이기 위하여 한 달의 간격을 두고 외생변수들과 통제변수들, 인구통계학적 변수들은 1차에, 매개변수와 결과변수들은 2차에 측정이 이루어졌으며, Harman의 1요인 모형 분석을 수행하였고, 통제변수로 긍정정서를 사용하였다(박원우 외, 2007; Podsakoff et al., 2012). 하지만, 이러한 노력들로도 공통방법의 편향성 문제를 완전히 해결할 수는 없으므로, 향후의 연구들에서는 객관적인 측정이 가능한 변수들을 포함하거나 출처가 다른 변수들을 포함하는 것이 필요할 것으로 여겨진다. 예를 들어, 개별 구성원들의 업무실적을 포함하거나 조직시민행동 및 일탈행동을 동료나 팀의 리더가 평가하는 방법들이 활용될 수 있다. 세 번째로, 본 연구에서는 종단연구가 이루어지지 않았다는 점이다. 특히, 팀 효능감 및 팀 내 정치지각이 긍정심리자본의 선행변수가 아니라 긍정심리자본이 이들 변수의 선행변수로서의 역할을 할 가능성을 배제할 수 없다. 즉, 긍정심리자본이 높은 구성원들이 팀 능력에 대해서도 낙관적이고 긍정적으로 평가할 수 있으며, 팀 내 부정적인 분위기인 정치적인 행동이 존재하지 않는다고 인식할 수 있다. 하지만, 긍정심리자본이 높은 구성원들이라도 팀에 대한 부정적인 평가를 할 수 있다. 오히려 팀에 대한 부정적인 측면들에 대해서 객관적으로 평가하고 이것을 극복하기 위해 노력할 가능성이 존재한다. 하지만 팀 효능감 및 팀 내 정치지각과 긍정심리

자본 중 어떠한 것이 선행변수가 되는 지를 알아보기 위해서는 종단연구가 필요하며, 이를 통해 이들 간의 인과관계를 명확하게 밝히려는 노력들이 필요할 것으로 여겨진다.

## 참고문헌

- 김은실 · 백윤정(2014), “긍정심리자본 및 사회적 자본과 개인 창의성의 관계,” **조직과 인사관리연구**, 38(1), 93-122.
- 김진호 · 홍세희 · 추병대(2007), “경영학 연구에서의 구조 방정식 모형의 적용: 문헌 연구와 비판,” **경영학연구**, 36(4), 897-923.
- 박원우 · 김미숙 · 정상명 · 허규만(2007), “동일방법편의(Common method bias)의 원인과 해결방안,” **인사조직연구**, 15(1), 89-133.
- 정예지 · 윤정구(2013), “팀 자본인가, 팀 동적역량인가? 팀 성과 예측을 위한 자원준거관점과 동적역량관점의 통합에 관한 연구,” **경영학연구**, 42(1), 53-83.
- 정예지 · 홍계훈 (2015), “구성원이 인지한 경영진 디커플링, 팀장에 대한 신뢰와 팀 정치지각이 구성원 행동에 미치는 영향에 관한 연구: 조직 아노미의 매개효과를 중심으로,” **인사조직연구**, 23(2), 9-129.
- 채서일(1997), **사회과학조사방법론**, 서울, 학현사.
- 홍계훈 · 윤정구(2013), “조직공정성과 회사의 심리적 계약 위반의 인식이 조직몰입과 스트레스에 미치는 영향: 대안모델의 탐색,” **조직과 인사관리연구**, 27(1), 59-85.
- 홍계훈 · 이수정(2013), “카리스마적 리더십과 팀 혁신행동 및 주관적 팀 성과 간의 관계들에 대한 팀 효능감과 팀 긍정정서의 매개효과,” **경영학연구**, 42(1), 321-351.
- 홍세희(2000), “특별기고: 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거,” **한국심리학회지: 임상**, 19(1), 161~177.
- Avey, J. B., Luthans, F., and Jensen, S. M.(2009), “Psychological Capital: A Positive Resource for Combating Employee Stress and Turnover,” *Human Resource Development*, 48(5), 677-693.
- Avey, J. B., Luthans, F., Smith, R. M., and Palmer, N. F.(2010), “Impact of Positive Psychological Capital on Employee Well-being over Time,” *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(1), 17-28.
- Avey, J. B., Luthans, F., Youssef, C. M.(2010), “The Additive Value of Positive Psychological Capital in Predicting Work Attitudes and Behaviors,” *Journal of Management*, 36(2), 430-452.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., and Mhatre, K. H.(2011), “Meta-analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance,” *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152.
- Avey, J. B., Wernsing, T. S., and Luthans, F.(2008), “Can Positive Employees Help Positive Organizational Change?: Impact of Psychological Capital and Emotions on Relevant Attitudes and Behaviors,” *The Journal of Applied Behavioral Science*, 44(1), 48-70.
- Bandura, A.(1997), *Self-efficacy: The Exercise of Control*. New York: Freeman & Company.
- Bennett, R. J., and Robinson, S. L.(2000), “Development of a Measure of Workplace Deviance,” *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Byrne, B. M.(1998), *Structural Equation Modeling with LISREL, PRELIS, and SIMPLIS: Basic Concepts, Applications, and Programming*.

- Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Clapp-Smith, R., Vogelgesang, G., and Avey, J. (2009), "Authentic Leadership and Positive Psychological Capital: The Mediating Role of Trust at the Group Level of Analysis," *Organizational Studies*, 15(3), 227-240.
- Cropanzano, R., and Li, A. (2006), "Organizational Politics and Workplace Stress," in E. Vigoda-Gadot, and A. Drory (Eds.), *Handbook of Organizational Politics*, Cheltenham, UK: Edward Elgar, 139-160.
- Dormann, C., and Zapf, D. (2004), "Customer-related Social Stressors and Burnout," *Journal of Occupational Health Psychology*, 9(1), 61-82.
- Ferris, G. R., and Kacmar, K. M. (1992), "Perceptions of Organizational Politics," *Journal of Management*, 18(1), 93-116.
- Fox, S., and Spector, P. E. (1999), "A Model of Work Frustration-aggression," *Journal of Organizational Behavior*, 20(6), 915-931.
- Fornell, C., and Larcker, D. F. (1981), "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error," *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Fredrickson, B. L. (2001), "The Role of Positive Emotions in Positive Psychology," *American Psychologist*, 56(3), 218-226.
- Fredrickson, B. L. and Branigan, C. A. (2005), "Positive Emotions Broaden the Scope of Attention and Thought-action Repertoires," *Cognition & Emotion*, 19(3), 313-332.
- Hobfoll, S. E. (1989), "Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress," *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- James, K. (2006), "Antecedents, Processes and Outcomes of Collective (group-level) Politics in Organizations," in E. Vigoda-Gadot, & A. Drory (Eds.), *Handbook of Organizational Politics*, Cheltenham, UK: Edward Elgar, 53-74.
- Jöreskog, K. G., and Sörbom, D. (1993), *LISREL8: Structural Equation Modeling with the SIMPLIS Command Language*, Chicago: Scientific Software International, Inc.
- Jung, D. I. and Sosik, J. J. (2002), "Transformational Leadership in Work Groups: The Role of Empowerment, Cohesiveness, and Collective Efficacy on Perceived Group Performance," *Small Group Research*, 33(3), 313-336.
- Kumar, P., and Ghadially, R. (1989), "Organizational Politics and Its Effects on Members of Organizations," *Human Relations*, 42(4), 305-414.
- Larson, M. and Luthans, F. (2006), "Potential Added Value of Psychological Capital in Predicting Work Attitudes," *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 13(2), 75-92.
- Liu, Y., Ferris, G. R., Treadway, D. C., Prati, M. L., Perrewé, P. L., and Hochwarter, W. A. (2006), "The Emotion of Politics and the Politics of Emotions: Affective and Cognitive Reactions to Politics as a Stressor," In E. Vigoda-Gadot, & A. Drory (Eds.), *Handbook of Organizational Politics*, Cheltenham, UK: Edward Elgar, 161-186.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., and Combs, G. M. (2006), "Psychological Capital Development: Toward a Micro-intervention," *Journal of Organizational Behavior*, 27(3), 387-393.
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., and Peterson, S. J. (2010), "The Development and Resulting Performance Impact of Positive Psychological

- Capital," *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 41-67.
- Luthans, F., and Avolio, B. J. (2009). "The 'Point' of Positive Organizational Behavior," *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), 291-307.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., and Norman, S. M.(2007), "Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction," *Personnel Psychology*, 60(3), 541-572.
- Luthans, F., Norman, S. M., Avolio, B. J., and Avey, J. B.(2008), "The Mediating Role of Psychological Capital in the Supportive Organizational Climate-employee Performance Relationship," *Journal of Organizational Behavior*, 29(2), 219-238.
- Luthans, F. and Youssef, C. M.(2004), "Human, Social, and Now Positive Psychological Capital Management: Investing in People for Competitive Advantage," *Organizational Dynamics*, 33(2), 143-160.
- Luthans, F. and Youssef, C. M.(2007), "Emerging Positive Organizational Behavior," *Journal of Management*, 33(3), 321-349.
- Madison, D. L., Allen, R. W., Porter, L. W., Renwick, P. A., and Mayes, B. T.(1980), "Organizational Politics: An Exploration of Managers' Perceptions," *Human Relations*, 33(2), 79-100.
- Manrique de Lara, Z. M., and Espinoza-Rodríguez, T. F.(2007), "Organizational Anomie as Moderator of the Relationship between an Unfavorable Attitudinal Environment and Citizenship Behavior(OCB): An Empirical Study among University Administration and Services Personnel," *Personnel Review*, 36(6), 843-866.
- Mathieu, J. E., and Zajac, D. M.(1990), "A Review and Meta-analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment," *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
- Morris, J. A., and Feldman, D. C.(1996), "The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor," *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Mulaik, A. A., James, L R., Alstine, J. V., Lind, S., and Stilwell, C. D.(1989), "Evaluation of Goodness-of-fit Indices for Structural Equation Modeling," *Psychological Bulletin*, 105(3), 430-445.
- Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., and Hofmann, D. A.(2011), "Safety at Work: A Meta-analytic Investigation of the Link between Job Demands, Job Resources, Burnout, Engagement and Safety Outcomes," *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 71-94.
- Norman, S. M., Avey, J. B., Nimicht, J. L., and Pigeon, N. G.(2010), "The Interactive Effects of Psychological Capital and Organizational Identity on Employee Organizational Citizenship and Deviance behavior," *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(4), 380-391.
- Organ, D. W., and Ryan, K.(1995), "A Meta-analytic Review of Attitudinal and Dispositional Predictors of Organizational Citizenship Behavior," *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802.
- Pearce, J. L., and Gregersen, H. B.(1991), "Task Interdependence and Extra Role Behavior: A Test of the Mediating Effects of Felt Responsibility," *Journal of Applied Psychology*, 76(6), 838-844.
- Penney, L. M., and Spector, P. E.(2002), "Narcissism

- and Counterproductive Work Behavior: Do Bigger Egos Mean Bigger Problems?" *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 126-134.
- Peterson, S. J., Luthans, F., Avolio, B. J., Walumbwa, F. O., and Zhang, Z.(2011), "Psychological Capital and Employee Performance: A Latent Growth Modeling Approach," *Personnel Psychology*, 64(2), 427-450.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., and Podsakoff, N. P.(2012), "Sources of Method Bias in Social Science Research and Recommendations on how to Control It," *Annual Review of Psychology*, 63, 539-569.
- Riggs, M. L., and Knight, P. A.(1994), "The Impact of Perceived Group Success-failure on Motivational Beliefs and Attitudes: A Casual Model," *Journal of Applied Psychology*, 79(5), 755-766.
- Roberts, S. J., Scherer, L. L., and Bowyer, C. J. (2011), "Job Stress and Incivility: What Role Does Psychological Capital Paly?" *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18(4), 449-458.
- Robinson, S. L., and Bennett, R. J.(1995), "A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study," *Academy of Management Journal*, 38(2): 555-572.
- Rotundo, M., and Sackett, P. R. (2002). "The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A Policy Capturing Approach," *Journal of Applied Psychology*, 87(1): 66-80.
- Schaubroeck, J., Lam, S. S. K., and Xie, J. L.(2000), "Collective Efficacy Versus Self-efficacy in Coping Responses to Stressors and Control: A Cross-cultural Study," *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 512-525.
- Schaufeli, W. B., and Bakker, A. B.(2004), "Job Demands, Job Resources, and their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-sample Study," *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., and Enzmann, D.(1998), *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schlenker, B. R.(1980), *Impression Management: The Self-concept, Social Identity, and Interpersonal Relations*, Monterey, Calif: Brooks-Cole.
- Smith, C. A., Organ, D. W., and Near, J. P.(1983), "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents," *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653-663.
- Stevens, J.(2002), *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences (4th Edition)*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Yoon, J., and Thye, S.(1998), "Supervisor Support in the Work Place: Legitimacy and Positive Affectivity," *Journal of Social Psychology*, 140(3), 295-316.
- Walumbwa, F. O., Luthans, F., Avey, J. B., and Oke, A.(2011), "Authentically Leading Groups: The Mediating Role of Collective Psychological Capital and Trust," *Journal Organizational Behavior*, 32(1), 4-24.
- Walumbwa, F. O., Peterson, S. J., Avolio, B. J., and Hartnell, C. A.(2010), "An Investigation of the Relationships among Leader and Follower Psychological Capital, Service Climate, and Job Performance," *Personnel Psychology*, 63(4), 937-963



Wang, H., Sui, Y., Luthans, F., Wang, D., and Wu, Y. (2014). "Impact of Authentic Leadership on Performance: Role of Followers' Positive Psychological Capital and Relational Processes," *Journal of Organizational Behavior*, 35(1), 5-21.

Woolley, L., Caza, A., and Levy, L.(2011), "Authentic Leadership and Follower Development: Psychological Capital, Positive Climate, and Gender," *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18(4), 438-448.

# The Effects of Perceived Team Characteristics on Organizational Citizenship Behavior and Deviant Behavior: The Mediating Role of Positive Psychological Capital\*

Gye-Hoon Hong\*\*

## Abstract

In this study, I predicted that perceived team characteristics such as team efficacy and perceived team politics would play a role in increasing positive psychological capital (PPC) of employees. While perceived team politics could be included in job demands, team efficacy could be included in job resources. Therefore, I anticipated that team efficacy would positively affect PPS, while perceived team politics would negatively affect PPS. Additionally, I expected that PPS would increase organizational citizenship behaviors (OCB), while it would decrease deviant behaviors. Especially, I predicted that PPS of employees would play a role of mediator in the relationships between team efficacy and perceived team politics and two outcomes. Three hundred forty eight employees in two companies participated in the study. The results showed that team efficacy was positively related to PPS, while perceived team politics didn't significantly affect PPS. While PPS was positively related to OCB, it was negatively related deviant behavior. Moreover, PPS fully mediated the relationships between PPS and the two outcomes.

Key words: Team Efficacy, Perceived Team Politics, Positive Psychological Capital, Organizational Citizenship Behavior, Deviant Behavior

\* This work was supported by the Ministry of Education of the Republic of Korea and the National Research Foundation of Korea(NRF-2016S1A5B5A07915892).

\*\* Lecturer, Department of Business Administration, Cheongju University, First Author

- 저자 홍계훈은 현재 청주대학교 및 이화여자대학교 경영대학 강사로 재직 중이다. 아주대학교 경영대학에서 학사를 취득하였으며, 동대학교 일반대학원 경영학과에서 경영학석사 및 박사를 취득하였다. 박사 학위 취득 이후에는 아주대학교 경영연구소에서 박사후연구원으로 일하였으며, 동덕여자대학교, 아주대학교, 이화여자대학교, 청주대학교, 한신대학교, 홍익대학교 등의 학부과정과 석사과정, 박사과정을 강의하였다. 주요 연구 분야는 리더십과 공정성, 신뢰, 조직정치 등이다.