

# 조직행동론

## Organizational Behavior

2주차 개인차이에 대한 이해 (1)

경영학과

김 정 식 교수

## 2주차 개인차이에 대한 이해 (1)\_성격, 지각, 귀인

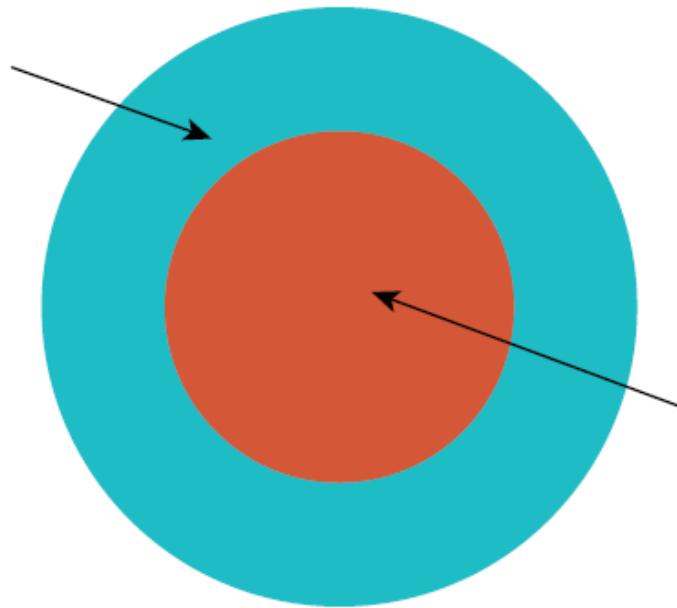
- 조직활동을 하면서 개인차이의 이해가 왜 중요한지에 대해 설명할 수 있다.
- 개인차이가 발생하는 주요 영역에 대해서 이해할 수 있다.
- Big-five 모델, MBTI를 통해 성격분류를 할 수 있다.
- 지각의 개념과 지각차이가 발생시키는 요인에 대해서 설명할 수 있다.
- 귀인에 있어서 차이가 왜 발생하는지를 귀인이론을 통해서 이해할 수 있다.

- 개인차이와 조직내 다양성
- 개인차이와 조직행동
- 성격(Personality)
- 조직내에서 활용되는 성격적 특성들 1
- 조직내에서 활용되는 성격적 특성들 2
- 조직내에서 활용되는 성격적 특성들 3
- 성격측정(Measuring Personality) : Big-five Model
- 성격측정(Measuring Personality) : MBTI
- 성격측정(Measuring Personality) : MBTI유형
- 사회적 지각(Social perception)
- 사회적 지각 모형
- 사회적 지각 오류
- 지각의 차이 사례(1)
- 지각의 차이 사례(2)
- 귀인(Attribution)
- 켈리(Kelly)의 귀인이론
- 귀인과정에서의 오류
- 학습요약
- 퀴즈

조직은 많은 다양한 구성원들에 의해서 구성되며, 이러한 다양성이 상호간에 상승효과(**synergy**)를 낼 수 있을 때 더욱 성공적으로 목표달성을 이루어 낼 수 있음

## 표면적 다양성

- 나이와 세대의 차이점
- 인종과 민족성
- 성별
- 육체적 정신적 능력



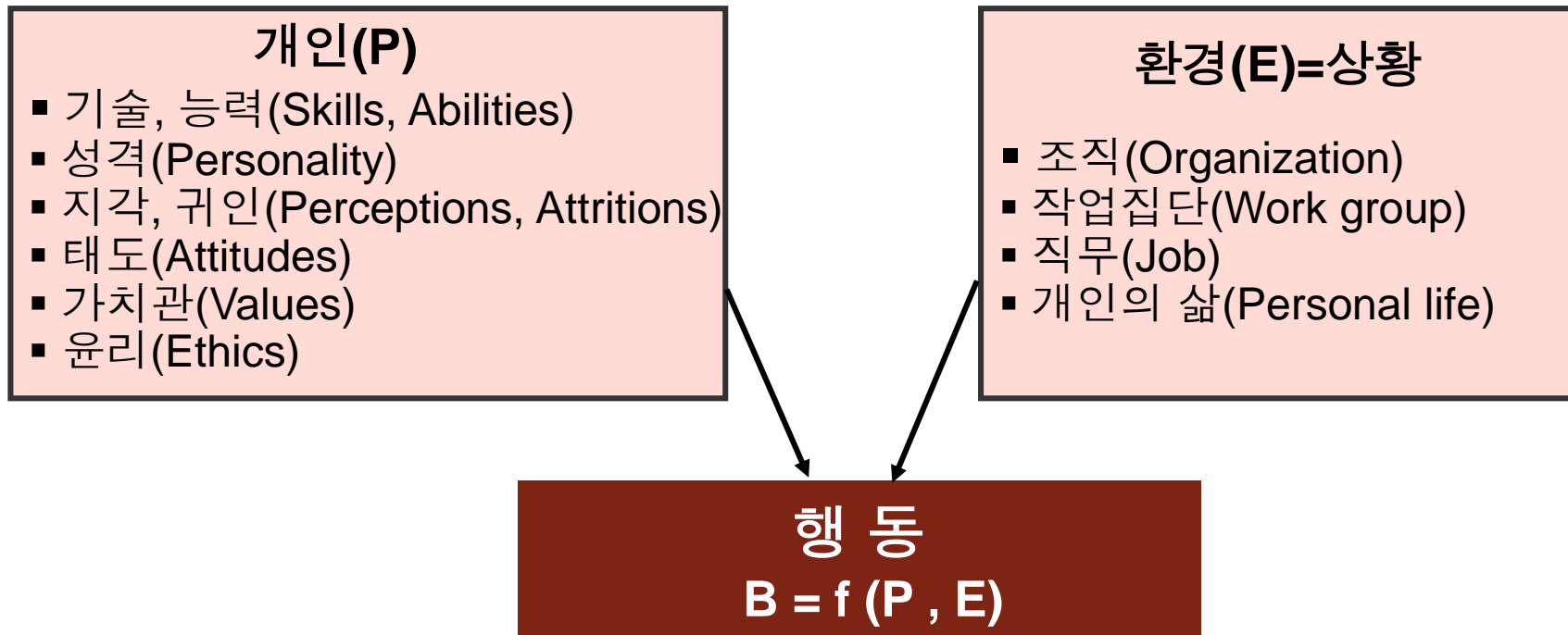
## 내면적 다양성

- 성격의 특성
- 가치
- 태도
- 신념

## ■ 개인차이(individual differences)

- 한 개인을 다른 사람과 구별할 수 있는 차이
- 기술, 능력, 성격, 지각, 귀인, 태도, 가치관, 윤리 등

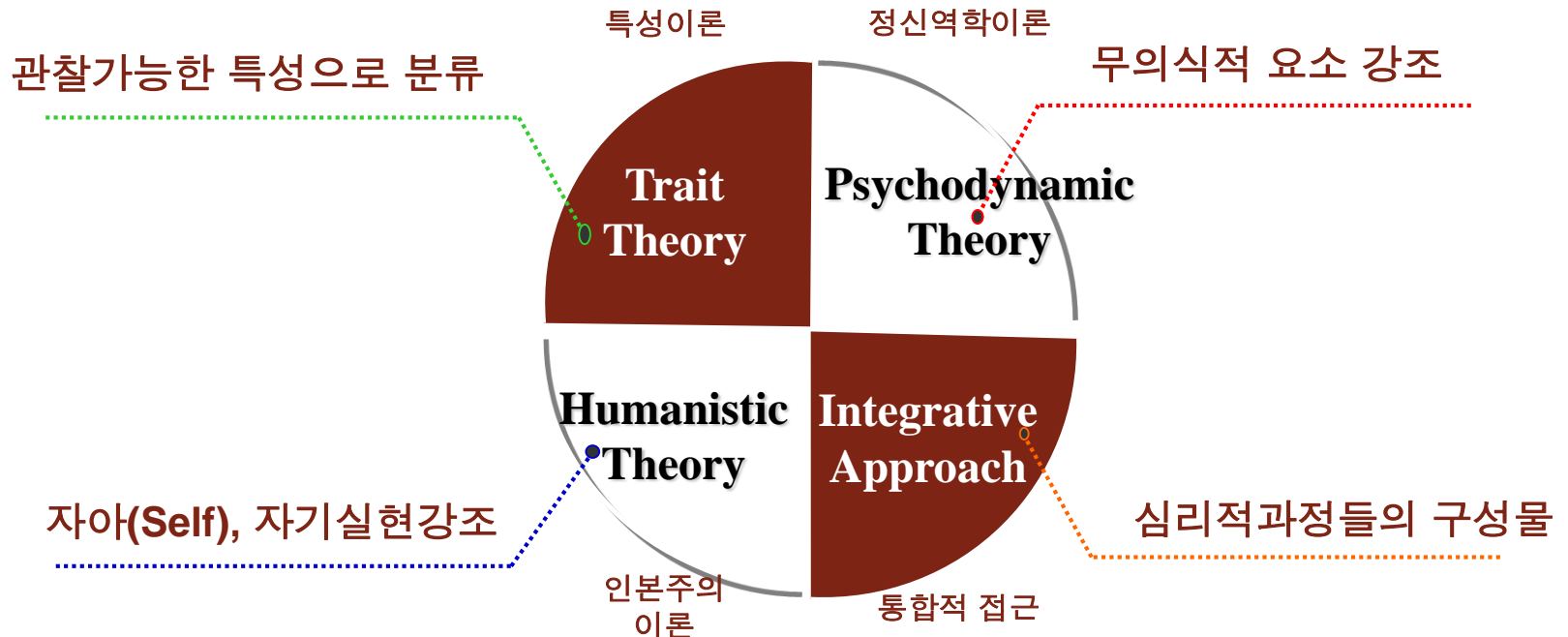
## ■ 개인행동에 영향을 미치는 요인



## ■ 성격(Personality)이란?

- 개인 행동에 영향을 미치며 비교적 안정적인 특성의 집합
- 개인의 행동패턴을 설명하고 묘사하는데 사용될 수 있는 안정된 내적 특성

## ■ 성격 이론



## (1) 통제 의 위치(locus of control)

- 자신의 운명을 통제할 수 있다고 믿는 정도
- 내재론자 vs 외재론자
  - 내재론자: 자신의 운명은 스스로 통제할 수 있다고 믿음
  - 외재론자: 자신의 운명은 외부환경 혹은 운 등의 외부힘에 의해 좌우되므로 자신 스스로가 통제할 수 없다고 믿음

## (2) 자기효능감(Self-efficacy)

- 특정과업을 효과적으로 달성할 수 있다는 자기자신에 대하여 갖는 기대와 믿음

※ 자신감(Self-confidence)



### (3) 자존감(Self-esteem)

- 자신이 가치 있다고 생각하는 정도, 즉 자신을 좋아하는 정도

### (4) 셀프모니터링(Self-monitoring)

- 다른 사람과 상황으로부터 전달되는 암시(cue)를 스스로 받아들이는 정도
- 외부 상황요인에 대해 자기의 행동을 스스로 조절하는 능력

### (5) 긍정적 정서/부정적 정서(Positive/Negative Affect)

- 사람들의 긍정적/부정적 측면을 강조하는 경향

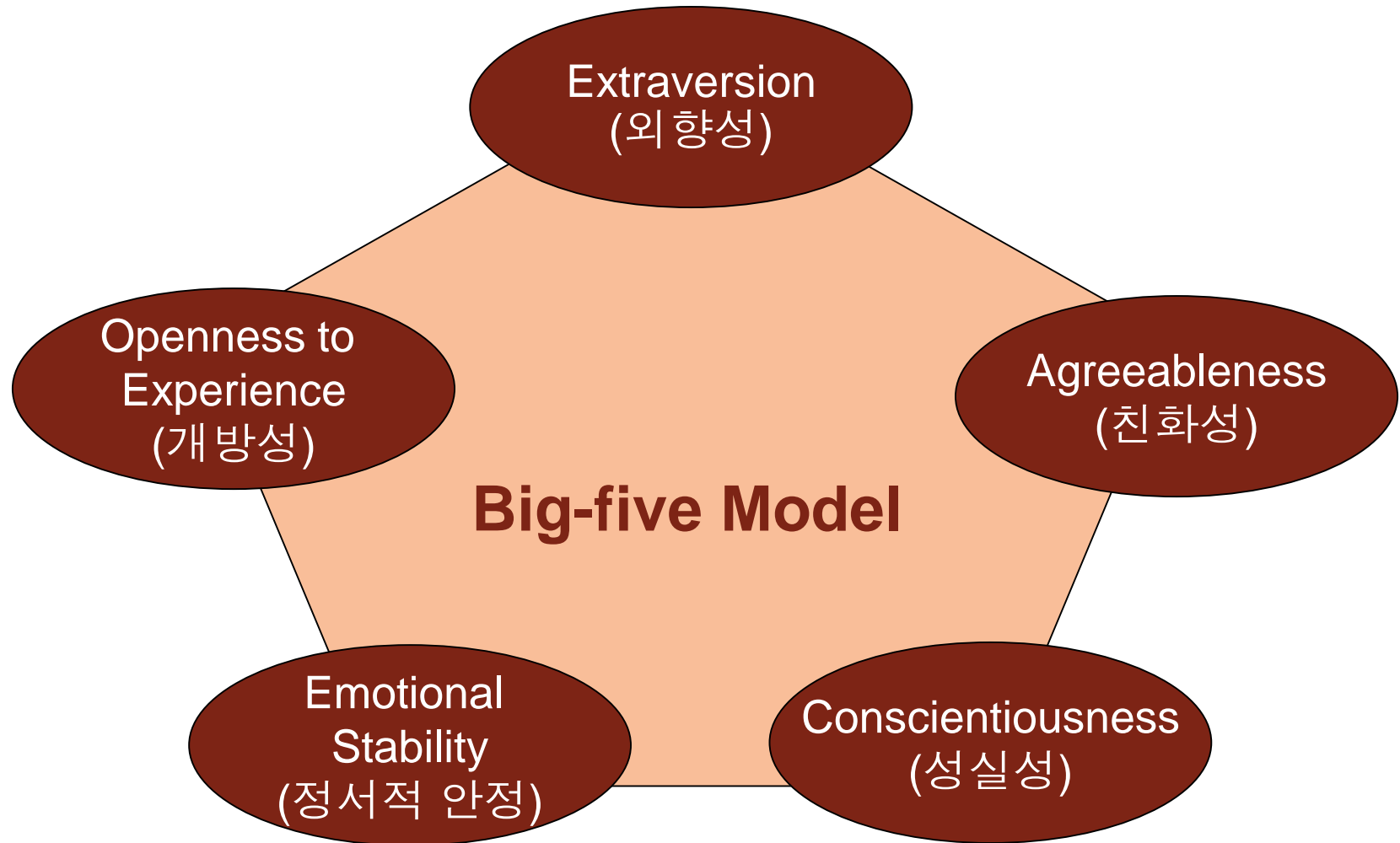
(6) Type A, Type B

Type A	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 성공지향적이고 경쟁적이며 조급함</li><li>▪ 신경질적이고 방해 받으면 강하게 반응</li><li>▪ 과도한 경쟁, 공격성, 시간 압박을 많이 받음</li><li>▪ 열정적 언변, 얼굴근육의 긴장</li></ul>
Type B	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 자연스럽고 정상적인 추진력</li><li>▪ 꾸준한 노력, 작업속도가 일정</li><li>▪ 시간에 얽매이지 않음, 여유 있음</li><li>▪ 과업성취를 위해 서두르지 않음</li></ul>

(7) 위험감수(Risk-taking)

- 도전과 모험을 선호하는 경향

# 성격측정(Measuring Personality) : Big-five Model



## MBTI (Myers-Briggs Type Indicator)

Energy	외향성:Extroversion(E)	내향성:Introversion(I)
Information Gathering	감각적:Sensing(S)	직관적:Intuition(N)
Decision Making	사고적:Thinking(T)	감정적:Feeling(F)
Life Style	인식적:Perceiving(P)	판단적:Judging(J)

# 성격측정(Measuring Personality) : MBTI유형

<div>ISTJ</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 소금형</li><li>▪ 한번 시작한 일은 끝까지 해내는 성격</li><li>▪ 너무 일만 열심히 하지 말기</li></ul></div>	<div>ISFJ</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 권력형</li><li>▪ 성실하고 온화하며 협조를 잘함</li><li>▪ 팀원 각자에 대해 쓸데 없는 걱정을 너무하지 않기</li></ul></div>	<div>INFJ</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 예언자형</li><li>▪ 사람에 관한 뛰어난 통찰력을 가짐</li><li>▪ 기분 나쁘게 속을 들여 다 보는 듯 한 짓은 그만하기</li></ul></div>	<div>INTJ</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 과학자형</li><li>▪ 전체를 조합하여 비전을 제시</li><li>▪ 논리도 좋지만 너무 완고한 고집은 버려 주기를</li></ul></div>
<div>ISTP</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 백과사전형</li><li>▪ 논리적이고 상황적응력이 뛰어남</li><li>▪ 대수롭지 않은 일을 가지고 너무 파고 들지 말기</li></ul></div>	<div>ISFP</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 성인군자형</li><li>▪ 따뜻한 감성을 가지고 있고 겸손함</li><li>▪ 객관적인 관점 가지고 냉정하게 업무를 바라보기</li></ul></div>	<div>INFP</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 잔다르크형</li><li>▪ 이상적인 세상을 만들어가는 사람</li><li>▪ 마음의 상처에 너무 민감하지 않기</li></ul></div>	<div>INTP</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 아이디어형</li><li>▪ 비평적인 관점을 가진 뛰어난 전략가</li><li>▪ 이론만 가지고 일을 하는 것은 아니니까...</li></ul></div>
<div>ESTP</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 활동가형</li><li>▪ 친구, 운동, 음식 등 다양함을 선호</li><li>▪ 주어진 상황에 적극적인 관심을 나타내기</li></ul></div>	<div>ESFP</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 사교형</li><li>▪ 분위기를 고조시키는 우호적인 성격</li><li>▪ 분위기도 좋고 노는 것도 좋지만 일도 좀 함시다.</li></ul></div>	<div>ENFP</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 스파크형</li><li>▪ 열정적으로 새로운 관계를 형성</li><li>▪ 이랬다 저랬다 하지 말고 꾸준히 일관성 유지하기</li></ul></div>	<div>ENTP</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 발명가형</li><li>▪ 풍부한 상상력으로 새로운 것에 도전</li><li>▪ 매일 새로운 생각만 하다가 결과는 언제 ?</li></ul></div>
<div>ESTJ</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 사업가형</li><li>▪ 실용적, 현실적인 스타일</li><li>▪ 너무 밀어 부치기만 하지 말기</li></ul></div>	<div>ESFJ</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 친선도모형</li><li>▪ 친절을 바탕으로 타인에게 봉사</li><li>▪ 일을 위해 사람 사귀는 것도 중요 하지만 일 먼저</li></ul></div>	<div>ENFJ</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 언변능숙형</li><li>▪ 타인의 성장을 도모하고 협동하는 사람</li><li>▪ 의견도 좋고 필요한 이야기 겠지만 말 좀 그만</li></ul></div>	<div>ENTJ</div> <div><ul style="list-style-type: none"><li>▪ 지도자형</li><li>▪ 비전을 갖고 타인을 활력적으로 인도</li><li>▪ 대장 노릇을 하고 싶겠지만 좀 자제해 주기를 ...</li></ul></div>

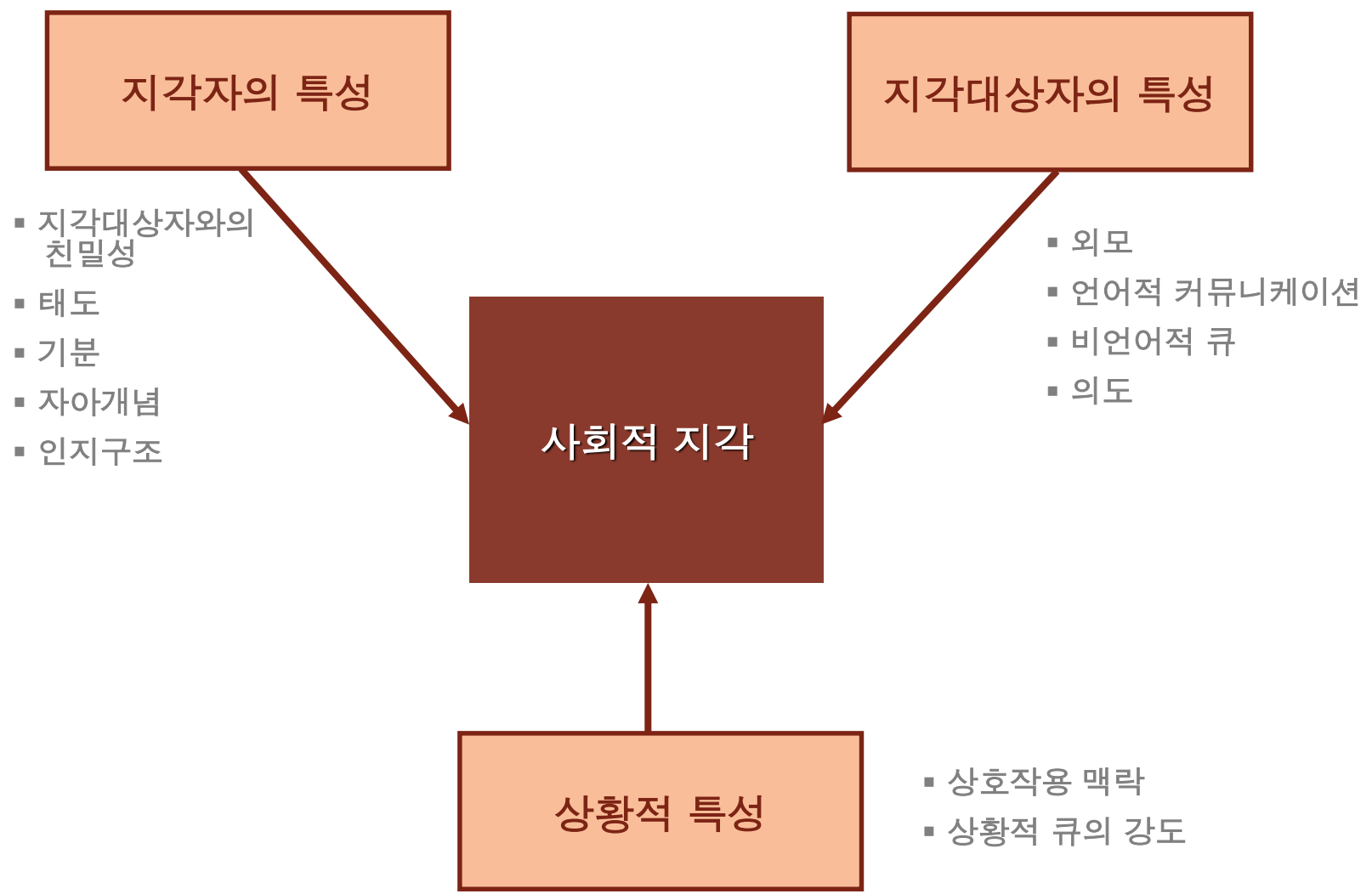
## ■ 사회적 지각

- 타인에 대한 정보를 해석하는 과정
- 자신을 둘러싸고 있는 환경을 이해하고 해석하는 인지적 과정  
(cognitive process)

## ■ 사회적 지각 영향요인

- (1) 지각자의 특성(characteristics of the perceiver)
- (2) 지각대상자의 특성(characteristics of the target)
- (3) 상황적 특성(characteristics of the situation)

# 사회적 지각 모형



## ■ 사회적 지각 오류

### (1) 선택적 지각(selective perception)

: 자신이 관심있거나 자신에게 유리한 것만을 중심으로 인식하는 오류

### (2) 스테레오 타입(stereotype)

: 상동효과라고도 하며, 동일한 집단에 속해있는 이들을 같은 특성을 가진 이로 판단하려는 오류

### (3) 첫인상 효과(first-impression error) : 첫인상을 과신하는 경향

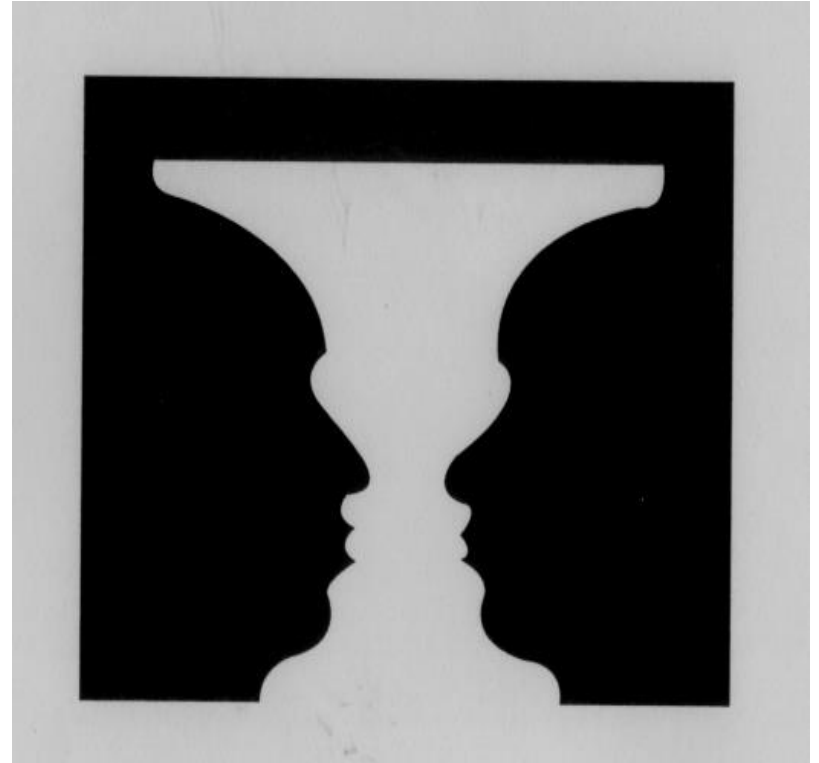
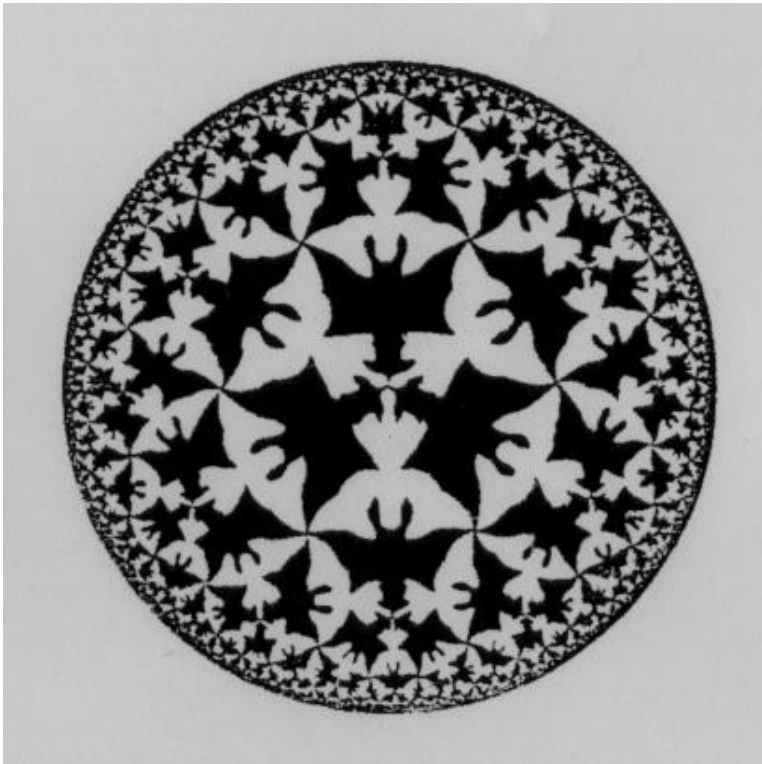
### (4) 투사(projection) : 자신의 관심에서 세상을 인식하려는 성향

### (5) 후광효과(halo effect)

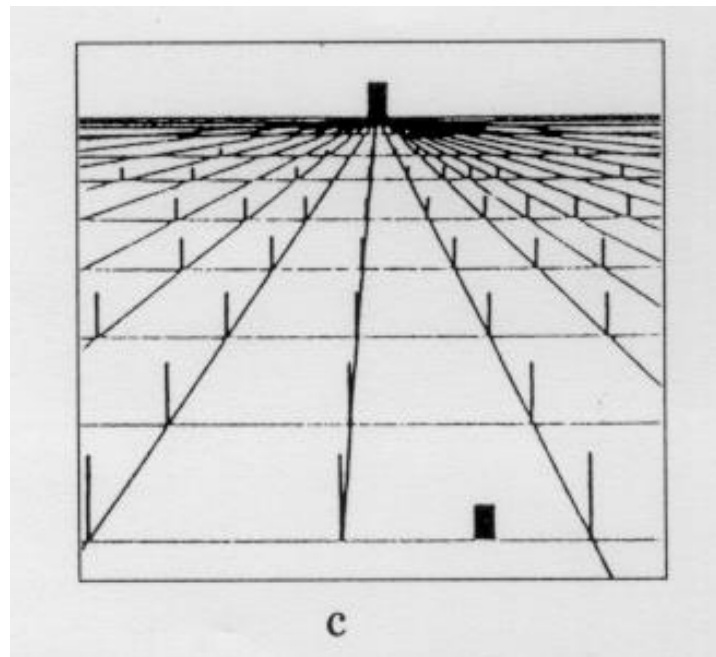
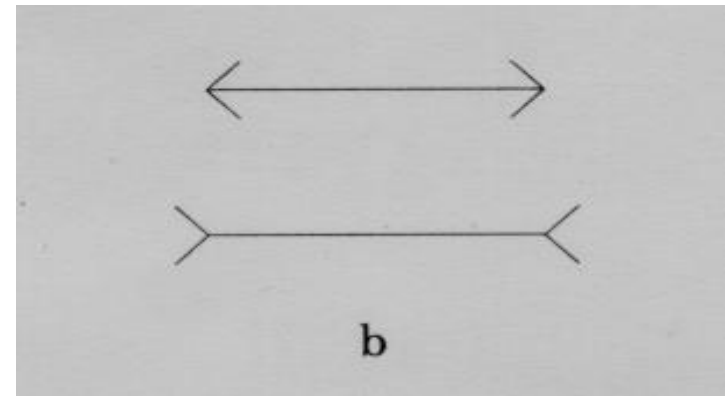
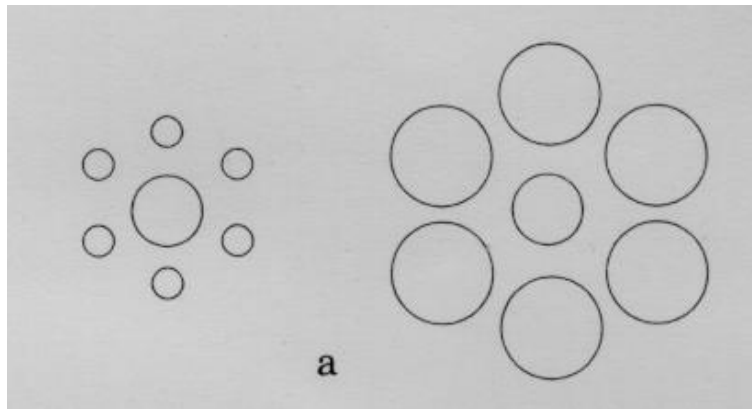
: 한 사람이 가진 특성 모습때문에 그 사람의 다른 측면들도 동일하게 평가하려는 경향



# 지각의 차이 사례(1)



## 지각의 차이 사례(2)



## ■ 귀인

- 자신 혹은 타인의 행위 혹은 결과에 대한 원인 규명

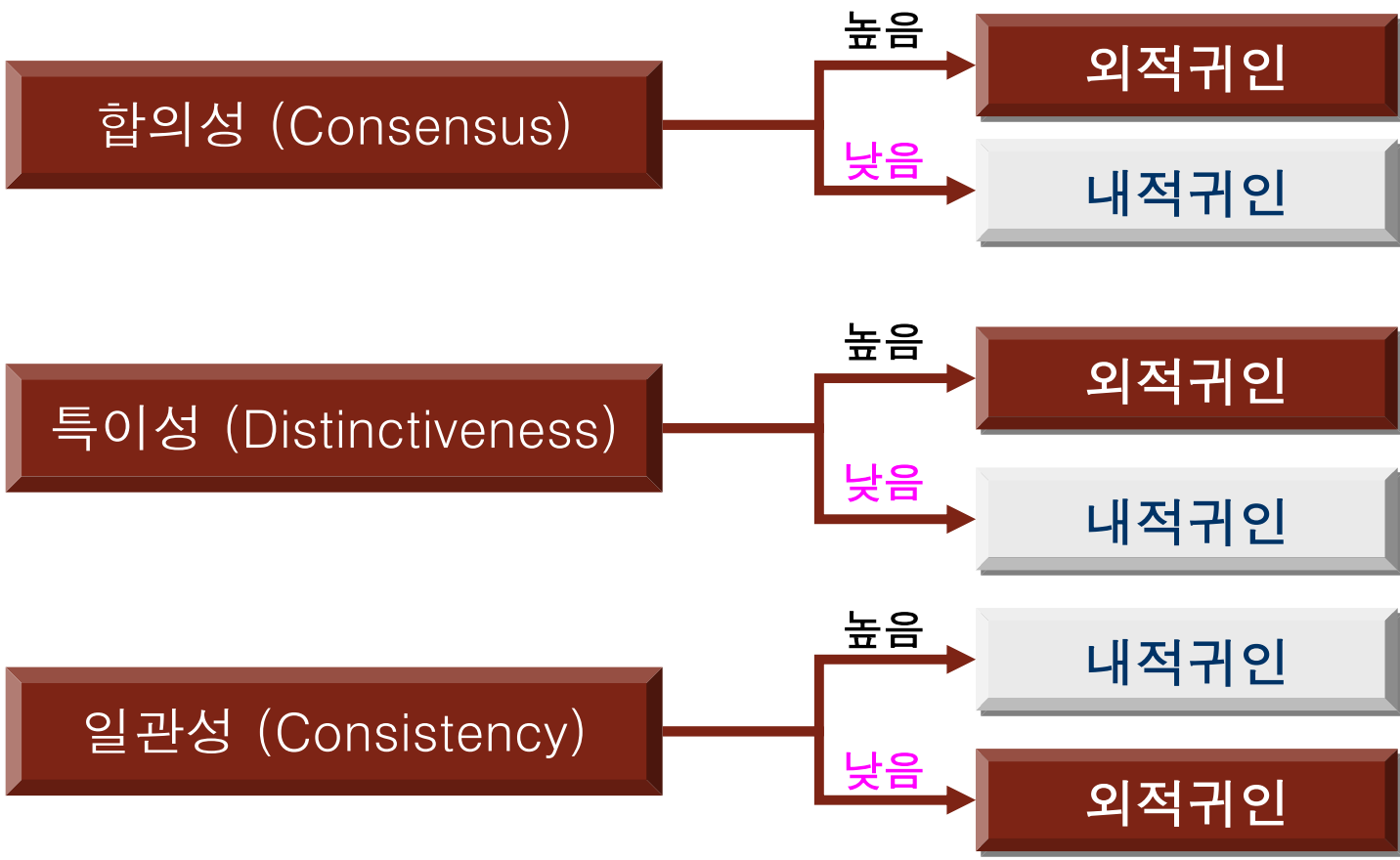
## ■ 귀인 유형

- (1) 내적 귀인(internal attribution) : 행위자 내부에서 원인을 둠
- (2) 외적 귀인(external attribution) : 행위자 외부에서 원인을 둠

## ■ 귀인 결정시 판단기준들(criteria)

- (1) 합의성(consensus) : 타인들과 얼마만큼 행위나 결과가 일치하는가 정도
- (2) 특이성(distinctiveness) : 현재 결과와 다른 영역에서의 결과 간의 일치성 정도
- (3) 일관성(consistency) : 과거부터 현재까지 그 행위와 결과가 얼마만큼  
지속적으로 비슷하게 나왔는지 정도

# 켈리(Kelly)의 귀인이론



- **자존적편견(self - serving bias)**

- 나의 성공과 관련해서는 내적 요인 때문이라고 생각하고, 실패하면 외적 요인에게 원인을 돌리는 경향

- **근본적 귀인 오류(fundamental attribution error)**

- 다른 사람의 행동을 보고 판단할 때, 외적 요인의 영향은 과소평가(최소화)하고, 내적 요인의 영향은 과대평가(과장)하여 평가하는 경향

- 직장의 다양성은 조직에서 다양한 문화와 배경을 가진 사람들을 포함하고 있으며 그들의 문화를 포함하여 개인간의 차이점을 인정하고 존중하며 가치를 둘 수 있어야 한다.
- 개인차이를 유발하는 요인에는 기술, 능력, 성격, 지각, 귀인, 태도, 가치관, 윤리 등이 있다.
- 조직내에서 활용될 수 있는 성격적 특성들에는 통제의 위치, 자기효능감, 자존감, 셀프모니터링, 정서, Type A와 Type B유형, 위험감수, Big-five모델, MBTI 등을 제시할 수 있다.
- 사회적 지각은 자신을 둘러싸고 있는 환경을 이해하고 해석하는 인지적 과정을 의미하는데 사회적 지각에 영향을 미치는 요인에는 지각자의 특성, 지각대상자의 특성, 상황적 특성이 포함된다.

- 개인 행동에 영향을 미치며 비교적 안정적인 특성의 집합을 ( )이라고 하는데, 개인의 행동패턴을 설명하고 묘사하는데 활용될 수 있다.
- 성격측정을 하는 도구 중에 하나인 Big-five Model에 따르면, 5가지의 구성요소인 외향성, ( ), 성실성, ( ), 개방성으로 측정할 수 있다.
- ( )은 자신을 둘러싸고 있는 환경을 이해하고 해석하는 인지적 과정을 의미한다.
- 켈리(Kelly)에 따르면 귀인결정시 판단기준으로는 합의성, 일관성, ( )이 있다.

정답 : 1. 성격 2. 친화성, 정서적 안정성 3. (사회적) 지각 4. 특이성