

조직행동론

Organizational Behavior

3주차 개인차이에 대한 이해 (2)

경영학과

김 정 식 교수

3주차 개인차이에 대한 이해 (2)_태도, 가치관, 윤리, 능력

- 태도의 개념과 조직내에서 중요시되는 태도에는 어떤 것들이 있는지 알 수 있다.
- 가치관의 유형에 대해서 설명할 수 있다.
- 윤리의 개념과 윤리의 기준에 대해서 이해하고 토론할 수 있다.
- 조직에서 중요시되는 능력들에는 어떤 것이 있는지 이해할 수 있다.

- 태도(Attitude)의 개념과 구성요소
- 태도의 형성 방식
- 태도와 행동간의 관계
- 조직내 주요 태도
- 직무만족
- 직무몰입
- 조직몰입
- 태도의 변화(Attitude change)
- 가치관(Values)의 개념 및 유형
- 직업가치관_연령대별 직업가치관 순위
- 윤리의 개념
- 윤리의 기준(1)
- 윤리의 기준(2)
- 윤리적 이슈들
- 윤리를 강화시키는 노력
- 능력
- 학습요약
- 퀴즈

1.1 태도(Attitude)의 개념과 구성요소

(1) 태도

- 특정 사람, 사물, 현상을 호의적 혹은 비호의적으로 평가함으로써 표현되어지는 심리적 경향
- 이러한 태도는 특정 행동으로 연계되어 표현된다는 점에서 중요함

(2) 태도의 3가지 구성요소(ABC Model)

- 정서(Affect) → ex) 나는 내 상사를 좋아한다.
- 행동적 의도(Behavioral intentions) → ex) 내 상사한테 최선을 다 할거야.
- 인식(Cognition) → ex) 내 상사는 참 좋은 사람 같아.

1.2 태도의 형성 방식

(1) 직접경험

- 몸소 자신이 시행착오를 통해 경험 → 지식으로 축적 → 태도형성
- 태도형성에 영향력이 큼

(2) 간접경험 – 사회적 학습(social learning)

- 가족, 또래집단, 종교집단, 문화 등을 통해 → 강화(reinforcement)
- 역할모델(Role Modeling)

1.3 태도와 행동간의 관계

(1) 태도와 행동간의 상호보완적 관계

- 태도 → 행동, 행동 → 태도

(2) 인지부조화(Cognitive dissonance)

- 페스팅거(Festinger)가 주장
- 태도와 행동 간의 불일치 상태로 인해 발생하는 긴장 상태
- 인지부조화 상태 → 심리적 불편 → 안정된 상태 추구
- 인지부조화의 해결: 행동의 변경, 태도의 변경

1.4 조직내 주요 태도

(1) 직무만족(job satisfaction)

- 자신의 직무 혹은 직무수행을 통해 얻게된 긍정적인 감정상태

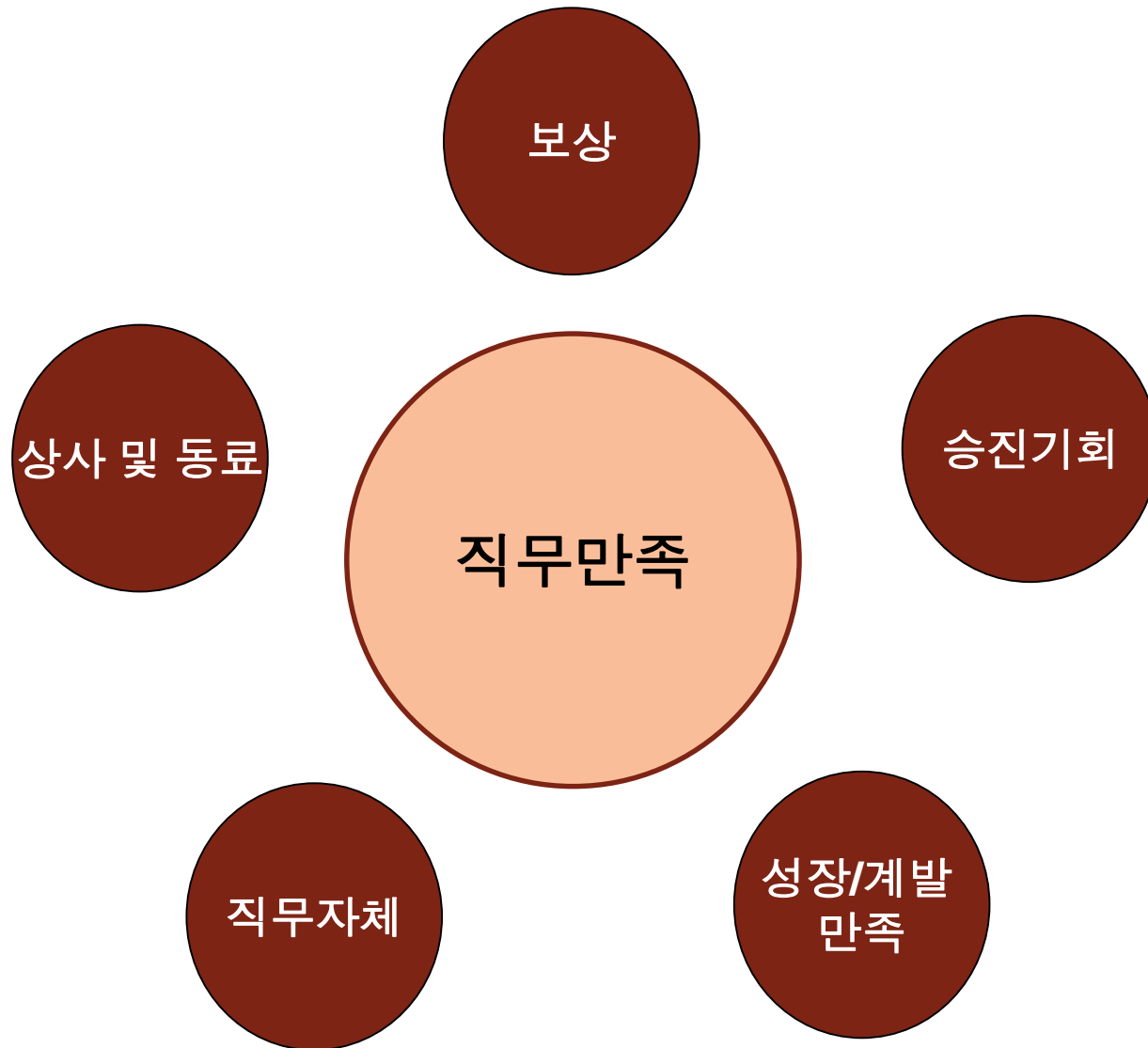
(2) 직무몰입(Job Involvement)

- 직무와 자신을 동일시 하는 정도

(3) 조직몰입(organizational commitment)

- 조직과 자신을 동일시하는 정도

1.4.1 직무만족



1.4.2 직무몰입

1. 직무특성과 직무몰입

- 기술다양성, 직무정체성, 중요성, 자율성, 피드백 → 직무몰입
- 내재적 동기부여 → 직무몰입

2. 조직구조 및 프로세스의 특성과 직무몰입

- 커뮤니케이션 및 의사결정 프로세스 → 직무몰입

3. 개인적 역량과 직무몰입

- 개인의 직무역량 → 직무몰입

1.4.3 조직몰입

Meyer와 Allen(1991)는 조직몰입을 3가지 구성요소로 이루어진 개념으로 제시함

(1) 정서적 몰입(affective commitment)

: 정서적 몰입은 조직에 대한 정서적 애착, 동일시

(2) 근속적 몰입(continuance commitment)

: 근속적 몰입은 조직을 떠날 때 발생할 인지된 비용(cost)으로서 현재 조직이 여러모로 다른 곳으로 이직했을 때보다 좋지 때문에 현재 조직에 몰입

(3) 규범적 몰입(normative commitment)

: 규범적 몰입은 조직에 남아 있어야 하는 인지적 의무감(obligation)으로 인한 몰입을 의미

1.5 태도의 변화(Attitude change)

(1) 태도변화 주도자의 특성

- 전문가, 믿음직한 사람, 매력적인 사람일수록 효과가 좋음

(2) 태도변화 대상자의 특성

- 자존감 낮은 사람, 수용중심의 사람일수록 효과가 좋음

2.1 가치관(Values)의 개념 및 유형

(1) 가치관

- 어떤 행동이나 존재양식이 다른 행동이나 존재양식보다
개인적/사회적으로 더 중요하고 바람직하다는 여기는 기본적 확신이나 신념

(2) 가치관의 유형(Rokeach)

▮ 수단적 가치 ▮

최종적 가치를
달성하는데 사용되는 수단

- 정직(Honesty)
- 야망(Ambition)
- 개방성(Open-mindedness)
- 공손함(Politeness)

▮ 최종적 가치 ▮

달성하고자 하는 목표,
존재의 이유

- 세계평화(World peace)
- 자유(Freedom)
- 지혜(Wisdom)
- 우정(Friendship)

2.2 직업가치관_연령대별 직업가치관 순위

한국고용정보원(www.keis.or.kr)이 광운대 산업심리연구팀에 의뢰해 200개 직업에 종사하는 재작자 3,700명을 대상으로 <직업가치관 검사>를 실시한 결과, 20~30대와 40~50대 간의 직업가치관 차이가 뚜렷한 것으로 나타났다.

실제로 20~30대 젊은 층은 '몸과 마음의 여유'가 1위, '금전적 보상'이 4위에 오른 반면, 40~50대 중·장년세대는 '직업안정'이 1위, '금전적 보상'은 8위에 위치했다.

또한 '애국' 항목을 중·장년세대는 7위로 꼽았으나, 젊은 층은 가장 낮은 13위로 나타나 세대 간의 직업가치관 차이가 큰 것으로 분석됐다.

20~30대	순위	40~50대
몸과 마음의 여유	1	직업안정
성취	2	성취
직업안정	3	몸과 마음의 여유
금전적 보상	4	인정
인정	5	지식추구
지식추구	6	자율
자율	7	애국
변화지향	8	금전적 보상
영향력 발휘	9	영향력 발휘
실내활동	10	변화지향
개별활동	11	봉사
봉사	12	개별활동
애국	13	실내활동

윤리는

- 행동의 주체로서 당연히 이행해야 하는 기본적인 덕목이다.
- 옳고 그름을 선별할 수 있는 기준 혹은 지침이다.

3.2 윤리의 기준(1)

▪ 공리주의(utilitarianism)

- 행동 선택의 기준은 “최다다수의 최대행복”이다.
- 의사결정을 할 때 최대다수가 가장 행복해지도록 만드는 것이 바람직함
- 손실과 이득을 따져서 최대의 효용가치를 낳는 의사결정을 하는 것이 바람직함

→ 생각해볼 거리: 파일공유프로그램은 존속하는 것이 옳은가?
왜 그렇게 생각하는가?

3.2 윤리의 기준(2)

■ 정의(justice)

- 공정하다고 판단되는 행동을 하는 것이 바람직함
- “동등한 기회의 제공”, “동일노동 동일임금의 법칙” 등

■ 존 롤스의 정의(justice)론

1. 각 개인은 다른 사람의 자유보다 우선하는 광범위한 자유권을 가진다.
2. 사회적, 경제적 불평등은 다음과 같은 방향으로 해결한다.
 - a. 가장 불리한 입장에 놓은 사람에게 가장 큰 혜택을 제공한다.
 - b. 직업이나 직위는 모든 사람에게 동등한 기회를 주기 위해 개방한다.

→ 위의 원칙이 상충할 때는 1의 원칙이 가장 우선하며, 그 다음이 2.b 원칙, 가장 마지막이 2.a원칙이 적용됨

3.3 윤리적 이슈들

1. 자신의 소유물이 아닌 것을 취하는 행위
2. 거짓임을 알고도 진실처럼 말하는 행위
3. 그릇된 인상을 주거나 주게끔 허용하는 행위
4. 영향력 있는 인물을 매수하거나 이해관계의 충돌 상황에 개입시키는 행위
5. 정보의 은폐와 누설
6. 부당이득 취득
7. 부적절한 개인적 행위
8. 타인을 학대하는 행위
9. 조직구성원의 학대를 허용하는 행위
10. 규정위반
11. 비윤리적 행위의 묵인
12. 윤리적 딜레마 : 바람직하기도 하면서 바람직하지 않기도 할 경우 선택

3.4 윤리를 강화시키는 노력

1. 모범사례를 통한 지도
2. 윤리교육 프로그램의 제공
3. 공식적 윤리헌장의 제정 및 공포
4. 준법감시팀의 운영, 내부고발자(whistle-blower)보호

4. 능력

1. 육체적 능력과 기술

- 신체를 통해 발현할 수 있는 일반적인 능력과 기술
- 예) 손과 발을 신속하고 정확하게 움직일 수 있는 능력 등

2. 인지적 능력

- 생각하고 정보를 분석하고 정리할 수 있는 능력
- 예) 언어이해력, 수리능력, 추리능력, 암기력 등

3. 감성적 능력/사회적 능력

- 타인들을 이해하고 함께 더불어 활동해나갈 수 있는 능력
- 예) 타인이해력, 설득력, 친화력 등

- 태도는 특정 사람, 사물, 현상에 대해 호의적 혹은 비호의적으로 평가함으로써 표현되어지는 심리적 경향을 의미하며, 조직내에서 다루어지는 중요한 태도로서는 직무만족, 직무몰입, 조직몰입 등이 있다.
- 로키치(Rokeach)가 제시한 가치관의 유형에 따르면, 가치관은 달성하고자 하는 목표이자 존재의 이유인 최종적 가치와 이를 달성하는데 활용되는 수단적 가치로 구분할 수 있다.
- 윤리는 행동의 주체로서 당연히 이행해야 하는 기본적인 덕목으로서 옳고 그름을 선별할 수 있는 기준 혹은 지침이다.
- 조직에서 중요하게 다루어지는 능력에는 육체적 능력과 기술, 인지적 능력, 감성적 능력, 사회적 능력이 포함된다.

- 특정 사람, 사물, 현상을 호의적 혹은 비호의적으로 평가함으로써 표현되어지는 심리적 경향을 ()라고 한다.
- 페스팅거(Festinger)에 따르면 태도와 행위간의 불일치 상태로 인해 발생하는 긴장 상태를 ()현상이라고 한다.
- 메이어와 알렌(Meyer & Allen)은 조직몰입을 정서적 몰입, () 몰입, 규범적 몰입 3가지로 구성된 개념으로 제시하였다.
- ()은 어떤 행동이나 존재양식이 다른 행동이나 존재양식보다 개인적으로 사회적으로 더 중요하고 바람직하다고 생각하는 기본적인 확신과 신념을 의미한다.

정답 : 1. 태도 2. 인지부조화 3. 근속적 4. 가치(관)