10주차 학습

1교시 학습 키워드 – ● 조직행동(Organization Behavior)  
● 조직시민행동  
● 조직신뢰  
● 심리적 계약  
● 권한위임  
● 조직의사소통  
● 조직 내 갈등

● 조직행동을 설명할 수 있다.  
● 조직시민행동을 설명할 수 있다.  
● 조직신뢰에 대해 설명할 수 있다.  
● 심리적 계약에 대해 설명할 수 있다.  
● 권한위임에 대해 설명할 수 있다.  
● 조직의사소통에 대해 설명할 수 있다.  
● 조직 내 갈등에 대해 설명할 수 있다.

1. 조직행동(Organization Behavior)  
● 직무를 수행하는 구체적인 행동과 직무와 직간접적으로 관련된 변인을 포함하는 개념

2. 조직시민행동  
● 정의 : 조직에서 부과한 역할 이외에 조직이 도움이 되는 행동  
● 친사회적 조직행동 : 조직구성원이 자신의 조직역할과 상호연관된 타인, 집단, 조직을 대상으로 행하는 행동  
● 요인  
- 이타행동  
- 성실행동  
- 예의행동  
- 시민도덕행동  
- 스포츠맨 정신

3. 조직신뢰  
● 리더신뢰의 3요소  
- 능력에 대한 신뢰  
- 선의에 대한 신뢰  
- 원칙을 일관성 있게 유지한다는 신뢰  
4. 심리적 계약  
● 정의 : 조직구성원과 조직 사이에 존재하는 상호 간의 의무에 대한 지각  
● 거래적 계약(Transactional Contract) : 외적 보상 및 보수에 관한 계약  
● 관계적 계약(Relational Contract) : 조직과의 관계에 중점을 둔 상호의무적인 계약

5. 권한위임  
● 정의 : 권리, 자원, 힘, 능력 등을 보장하여 자율적으로 조직에 헌신할 수 있도록 하는 것  
● 종류  
- 관계적 권한위임(Relational Construct)  
- 동기적 권한위임(Motivational Construct)  
● 권한위임조직의 조건 : 개인과 조직은 변화를 능동적으로 수용할 수 있는 준비를 갖추어야 함  
6. 조직의사소통  
● 의사소통 : 사람들 사이에서 언어와 비언어를 사용하여, 자신의 의견, 감정, 정보를 전달하고  피드백을 받으면서 상호작용하는 과정  
● 기능  
- 정보전달  
- 지시통제  
- 동기부여  
- 감정표출  
● 조직의사소통(Organizational Communication) : 조직 내 세력간 의사소통 양상  
● 종류  
- 상의하달 의사소통 : 조직의사소통이 경영층으로부터 일반조직구성원까지 전달되는 정도  
- 하의상달 의사소통 : 조직의사소통이 일반조직구성원으로부터 경영층까지 전달되는 정도  
- 수평적 의사소통 : 조직 내 계층간 평등하게 의견을 제시하는 정도

7. 조직 내 갈등  
● 정의  
- 개인, 팀, 조직 등의 사이 혹은 그것의 안에 있는 불일치, 부조화로 입증된 상호작용적인 과정  
- 둘 이상의 개인이나 집단이 상호작용으로부터 상대적인 손실을 지각함으로써 일어나는 대립  
- 관련 개인이나 집단이 함께 일하는데 애로를 겪는 형태로 정상적인 활동이 방해 되는 상태  
● 조직갈등의 원천  
- 조직목표의 비양립성  
- 상호의존성  
- 조직자원의 공류  
● 순기능 : 문제해결을 위해 다양한 시도를 할 수 있고, 분발의 필요성을 느낌  
● 역기능 : 갈등해소비용, 비협조, 조직효율감소, 권력투쟁 등

다음 중 조직시민행동의 요인이 아닌 것은?  
1. 이타행동  
2. 예의행동  
3. 성의행동  
4. 시민도덕행동

조직시민행동의 5요인은 이타행동, 예의행동, 성실행동, 시민도덕행동, 스포츠맨 정신이다.

권한위임은 권리나 자원, 힘, 능력 등을 보장하여 자율적으로 조직에 헌신할 수 있도록 하는 것이다. O  
권한위임은 권리나 자원, 힘, 능력 등을 보장하여 자율적으로 조직에 헌신할 수 있도록 하는 것이다.

2교시 학습 키워드 - ● 반사회적 행동  
● 갈등

● 반사회적 행동의 종류와 특징을 설명할 수 있다.  
● 갈등의 관리 방법에 대해 설명할 수 있다.

1. 반사회적 행동  
● 결근  
● 지각   
● 이직   
● 사보타주   
● 절도  
● 노동소요

2. 갈등  
● 개인이나 집단의 목표 행위가 다른 사람이나 집단에 의하여 방해를 받을 때 발생하는 대결과정  
- 전통적 견해 : 갈등은 파괴와 비능률을 야기하고 즉각적인 해결을 필요로 함  
- 인간 관계론자들의 견해 : 집단의 관리능력이 부족하면 발생되고, 필연적 부산물로 파악함  
- 현대적 견해 : 갈등의 긍정적 결과에도 주목하며, 적절한 갈등이 오히려 건강한 조직일 수 있다는 견해  
● 개인 간 갈등 원인  
- 개인적인 차이  
- 역할의 모호성  
- 공동책임의 업무  
- 의사소통  
- 자원의 부족  
● 개인간 갈등의 처리방식  
- 협조  
- 양보   
- 강요  
- 회피  
- 타협  
● 집단갈등의 원인   
- 목표 불일치   
- 업무의 상호의존성   
- 집단 단위의 보상제도   
- 공동자원의 부족   
- 불균형적 종속   
● 집단갈등의 해소 방안  
- 상위목표의 설정  
- 자원의 확충   
- 협상  
- 상급자의 명령  
- 조직구조의 변화  
-  외부인력의 영입  
- 경쟁심리 자극 등  
● 협상  
- 개인, 집단, 조직, 국가 간에 존재하는 갈등에 대해서 피차 수용할 수 있는 해결책을 모색하는 과정  
● 협상의 유형  
- 분배적 협상 : 한정된 자원에서 더 많은 것을 얻으려는 경쟁적인 협상  
- 통합적 협상 : 협력적이고 공동의 이익을 위해 노력하는 협상

다음 중 조직 내 반사회행동이 아닌 것은?  
1. 결근  
2. 지각  
3. 사보타주  
4. 갈등  
갈등은 반사회행동으로는 파악하지 않는다. 갈등은 조직 내에서 극복해야 할 과제이다.

상위목표의 설정은 집단갈등의 해소방안이다. O  
집단갈등 해소방안으로는 상위목표의 설정, 자원의 확충, 협상, 상급자의 명령, 조직구조의 변화, 외부인력의 영입, 경쟁심리 자극 등이 있다.