

컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향* -조직적 후원의 조절효과를 중심으로-

김익성** · 선화*** · 김현덕****

A Study on the Effect of Organizational Trust of the Container Terminal Operators' Employee on Organizational Citizenship Behavior -Focusing on the Moderating Effect of Organizational Support-

Kim, Ik-Seong · Seon, Hwa · Kim, Hyun-Deok

Abstract

This study examines the effects of organizational trust of the container terminal operators' employee on organizational citizenship behavior and the moderating effect of organizational support in the relationship between the two variables. In order to efficiently achieve the purpose of this study, an empirical analysis was conducted by distributing a literature review and a questionnaire, and the results of the study are as follows...

First, the organizational trust of the container terminal operators' employee was found to have a significant positive (+) effect on organizational citizenship behavior, and trust in the company appeared to be more important than trust in the superior, indicating trust in the institutional aspect. This means that formation has more influence on organizational citizenship behavior...

Second, it was confirmed that the organizational support of the container terminal operators' employee can lead to active participation in organizational citizenship behavior through the expansion of educational compensatory support.

Third, among the organizational support of container terminal operators, emotional support and educational compensatory support were found to have a partial moderating effect on the relationship between organizational trust and organizational citizenship behavior.

Emotional support has a moderating effect on caring and active participation behaviors in the relationship between trust in the company and organizational citizenship behaviors, and a moderating effect on caring, active participation, and non-complaining behaviors in the relationship between trust in superiors and organizational citizenship behaviors. It was analyzed that there is

Compensatory educational support has a moderating effect on altruistic, caring, active participation, and non-complaining behavior in the relationship between trust in the company and organizational citizenship behavior. It was analyzed that there was a moderating effect on active participation and non-complaining behavior.

These analysis results mean that members' trust in the company further increases through the container terminal operator's emotional support and educational reward support.

As uncertainty grows, it is very important to increase the trust of organizational members in the organization, sense of belonging to the organization,

Emotional support that can increase immersion, improvement of work environment, provision of educational opportunities, and education-compensatory support such as a fair compensation system will increase organizational trust and induce effective organizational citizenship behavior to realize sustainable growth of the organization.

Key words: Organizational Trust, Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Container Terminal Operator

▷ 논문접수: 2023. 02. 09. ▷ 심사완료: 2023. 03. 22. ▷ 게재확정: 2023. 03. 31.

* 『이 논문은 2022년 순천대학교 대학원 물류학과 박사학위논문을 수정 요약한 것임』

** 순천대학교 물류학과 박사, 제1저자, broker@pmctanket.com

*** 순천대학교 물류학과 박사, 공동저자, 77asagio@hanmail.net

**** 순천대학교 물류학과 교수, 교신저자, hdkim@sctu.ac.kr

I. 서론

2020년 초부터 몰아친 코로나 사태로 인해 국내·외 경제는 저성장과 불확실성이 증폭되고 있다. 이를 극복하기 위해 기업들은 다양한 방법으로 변하는 환경에 대응 및 적응하면서 경영혁신을 도모하고 조직의 성장과 지속성을 높이기 위해 노력하고 있다.

불확실의 시대에 위기가 닥치면 기업은 인력을 축소하는 단순한 방법을 선택함으로써 조직구성원들의 신뢰를 무너뜨리는 우를 범하는 경우가 종종 있다. 기업을 경영함에 있어 조직을 구성하는 요소가 사람인 점을 감안하면 조직 관리는 매우 중요하며 기업 경영의 가장 핵심은 사람이라고 할 수 있다.

신뢰는 조직 구성원들로 하여금 큰 부담 없이 의사소통하고 협업할 수 있도록 하는 무형의 신임장(credential)을 제공한다. 고 신뢰조직은 상호 솔직한 소통과 협력, 활기와 에너지, 생산적 긴장 등의 분위기를 형성하고, 저 신뢰 조직은 방어적·폐쇄적 문화, 진실의 은폐 및 왜곡, 비생산적 긴장 등의 분위기를 형성하므로 제도적 기반 하에서의 신뢰 확립이 필요하다.

따라서 경영환경이 복잡하고 불확실성이 커질수록 경제 행위를 함에 있어 높은 효율을 달성한다는 것은 사회적 관계망 속에서 상호의존적인 조직 구성원들이 협력적일 때 가능한 일이다(Granovetter, 1975)¹⁾. 신뢰가 형성된 조직은 안정적인 조직 운영 및 구성원의 행복 달성, 강한 공동체 의식과 조직에 대한 일체감, 자율적이고 자발적인 참여 등을 유도한다(Cook & Wall, 1980)²⁾.

조직의 성장과 지속가능성을 높이기 위해 신뢰는

매우 중요한 요인으로 조직에 대한 신뢰는 구성원으로 하여금 조직을 위해 자발적인 행동을 일으키는 동기부여가 될 것이다. 또한 신뢰경영은 조직 내 선한 영향력으로 바람직한 조직시민행동을 촉진할 것이며 이는 조직의 지속가능성에 긍정적 영향을 미칠 것이라 본다.

이러한 관점에서 본 연구는 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰와 조직적 후원이 조직시민행동에 미치는 영향 분석과 두 변수 간의 관계에서 조직적 후원의 조절효과를 실증연구를 통해 규명하고자 하며 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 선행연구에 기반 한 컨테이너터미널 운영사의 조직신뢰, 조직적 후원, 조직시민행동에 관한 이론적 개념 정의 및 체계를 정립하고자 한다.

둘째, 이론적 개념모형 분석을 위해 측정도구를 개발하고 실증분석을 위해 컨테이너터미널 운영사의 조직신뢰, 조직적 후원 및 조직시민행동 등의 변수에 대한 하위구성요인을 도출하고자 한다.

셋째, 조직신뢰 및 조직적 후원이 조직시민행동에 미치는 영향과 조직신뢰와 조직시민행동 간의 관계에서 조직적 후원의 조절효과 분석을 통해 컨테이너터미널 운영사 구성원들의 조직시민행동증진을 위한 구체적인 실행방안을 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

신뢰는 사회적 관계를 이루는 근간으로서 타인에 대한 긍정적인 기대와 믿음에 대한 확신으로 조직을 유지, 발전시키는 기반이 되며 사람과 사람의 관계를 지속적으로 연결해 주는 핵심요인이다. 개인의 인지, 감정, 행동의지 등으로 구성된 인간의 태도로써 상호 관계당사자간의 협력 및 적대감과 갈등 해소, 위기대처 능력 증진, 공동목표달성을 위한 자발적 참여 유도 및 거래비용절감 등의 기능이 있다(임성만, 김명연, 2000³⁾; 서효민, 2015⁴⁾).

1) M. Granovetter, (1975). Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddendness, *American Journal of Sociology*, 91(3), pp. 481-510.

2) J. Cook & Wall, T.(1980), "New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment", *Journal of Occupational psychology*, vol.53, pp.39-52.

조직신뢰는 상사 및 동료에 대한 조직 구성원 상호간의 신뢰로 서로에 대한 공고한 믿음이라 할 수 있으며(인성호, 지계웅, 2018)⁵⁾, 개인 간의 신뢰와는 별개로 조직에 대한 확신과 지지의 감정으로 조직의 의도나 행동이 구성원들이 기대하는 상식과 어긋나지 않을 것이라는 믿음(김호균, 2007)⁶⁾과 조직구성원에게 유익한 행동을 수행할 것이라는 평가와 확신으로 조직구성원들 간의 강한 공동체의식은 조직문화에 자발적으로 참여하여 해결하고자 하며, 탄력적이고 효율적인 조직운영으로 구성원들 간의 신뢰가 형성되면 조직이나 동료에 대한 믿음과 기대가 높아진다(Tan & Tan, 2000)⁷⁾.

조직에서 형성될 수 있는 신뢰의 유형으로 타인의 말과 행동에서 확신을 가지며 좋은 의도로 대하려는 정도로써 조직신뢰를 수평적·수직적·제도적 신뢰로 범주화하여 각각의 대상을 동료 간의 신뢰, 상하관계에서의 신뢰, 조직에 대한 신뢰로 구분하기도 하며(Cook & Wall, 1980)⁸⁾, 유사한 과업을 수행하는 동료들 간의 신뢰를 뜻하는 수평적 신뢰와 상사 및 최고경영자와 조직에 대한 신뢰를 의미하는 수직적 신뢰로 구분하기도 한다(Fox, 1974)⁹⁾. 조직 내에 존재하는 다양한 신뢰유형 중에서 조직효과성에 영향을 주는 것은 동료 간의 수평적 신뢰보다는 회사나 상사에 대한 수직적 신뢰라 할 수 있다(이경호,

2010)¹⁰⁾.

권위와 통제를 중시하는 계약기반 기업에서는 조직 내 커뮤니케이션 단절로 조직 구성원 간 불신과 불안감이 발생하여 긍정적인 업무 협업이 어려워지고 정보 공유 및 주인의식의 결여로 고수익을 기대할 수 없다고 지적하였다. 반면 상호관계의 질을 중시하는 관계기반기업에서는 신뢰가 조직문화의 중심이 되어 상호존중 및 고객중심 가치 실현 등을 통하여 높은 성과를 올리게 된다(Marshall, 1999)¹¹⁾.

하버드대학의 Frances Frei 교수는 '신뢰는 모든 것의 기초로 신뢰가 형성되면 모든 면에서 진전이 있고 그렇지 않으면 예상하지 못한 곳에서 예상하지 못한 문제들이 발견하게 되어 더 이상 성장하지 못하거나 관계가 완전히 사라질 수도 있다'고 하였다. 또한 '신뢰를 구성하는 요소로 진정성, 논리, 공감의 필요하며 이 중 하나라도 흔들리면 신뢰는 깨질 수 있다'면서 이 중 공감이 가장 흔들리기 쉬운 요소라고 지적하였다. 현대사회는 각자 너무 바빠서 다른 사람의 입장을 생각할 충분한 시간이 부족하므로 타인에 대해 공감할 시간이 부족하다는 것이다.

이처럼 어렵게 쌓은 신뢰라 할지라도 무너지는 것은 한 순간이다. 사람 간의 관계에서뿐만 아니라 조직 내에서 신뢰를 쌓고 지속적인 관계를 맺는다는 것은 그만큼 어려운 일로 조직 내에서 신뢰관계를 구축하고 유지하는 것은 조직의 성장과 지속가능성에 중요한 요인이 될 것이다.

조직적 후원은 회사 및 상사가 조직 구성원의 복지 등에 관심을 가지고 지원해 주는 것과 조직구성원들이 직무활동을 효율적으로 실행할 수 있도록 다양한 형태로 자원을 제공하는 것을 의미하며, Eisenberger et. al.(1986)¹²⁾에 의하면 조직 구성원들

- 3) 임성만, 김명연(2000), "조직에서의 신뢰: 산업 및 조직", 『한국심리학회지』, 제13권 제1호, pp.1-19.
- 4) 서효민(2015), "스포츠조직 구성원들의 조직공정성 인식이 혁신저항에 미치는 영향: 조직신뢰의 매개효과분석", 성균관대학교 대학원, 박사학위논문.
- 5) 인성호, 지계웅(2018), 전개서, pp.171-182.
- 6) 김호균(2007), "조직공정성 인식, 조직신뢰, 조직시민행동간 영향관계분석", 한국행정학보, 41(2), pp.69-94.
- 7) H. H. Tan & Tan, C. S. F.(2000), "Toward the Differentiation of Trust in Supervisor and Trust in Organization", *Organizational Behavior Faculty of Business Administration National University of Singapore, Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, vol.126, no.2, pp.241-260.
- 8) J. Cook & Wall, T.(1980), *op. cit.*, pp.39-52.
- 9) A. Fox, *Beyond contract: Work, Power and Trust relations*, london: Faber and Faber, 1974.

- 10) 이경호(2010), "조직신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구", 단국대학교 대학원, 박사학위논문.

- 11) E. M. Marshall (1999), *속도와 신뢰경영*, 서울: 시스마프레스.

- 12) R. Eisenberger, Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D.(1986), Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*. 71, pp.500-507.

은 동일한 후원을 받는다 하더라도 각기 다른 주관적인 기준을 갖고 있으므로 조직후원인식의 중요함을 강조하였다.

김형균 등(2009)¹³⁾은 사회적 교환관계를 높게 지각하는 구성원은 소속된 조직이 '나의 것이다'라는 높은 소유감을 불러일으켜 스스로 업무수행에 필요한 새로운 아이디어를 착안하여 도입하는 등과 같은 고차원적인 혁신행동을 한다고 주장하였다.

사회적 교환이론은 다른 사람이나 조직에게 행한 자신의 행동에 대응하여 특정한 결과를 가져올 것이라는 기대에서 비롯된 행동이론으로 개인과 조직과의 교환을 통하여 자신의 이익이 충족되는지에 따라서 자신의 태도 및 행동을 결정한다는 것으로, 자신이 조직의 의사결정과정에 일정한 영향력이나 통제력을 발휘할 수 있을 때 조직의 절차가 공정하다고 인식하게 되며 조직몰입이 일어나게 된다고 보는 것이다.

조직구성원들에 대한 다양한 후원과 혜택이 이들의 직무태도 및 직무몰입, 이직의도, 조직시민행동 등에 많은 영향을 미치는 요인으로 작용하고 있다.

현대사회의 많은 집단들은 목적달성을 위하여 합리적으로 조직되어 있으며, 사람들은 조직 속에서 사회적 역할에 참여하면서 사회전체에 연결되어 있다. 조직은 점점 거대화되고 능률주의에 따라 기능적으로 합리화되어 가고 있으며, 조직속의 인간을 기계의 톱니바퀴와 같은 것으로 바꾸어 가는 경향이 있다.

반면 조직시민행동(Organizational Citizenship Behavior)은 조직 구성원 스스로가 조직을 위해 행하는 자발적인 행동으로 직무와 관련된 핵심적인 과업 이상으로 조직의 효율성 증진에 기여하는 행동을 말한다. 조직시민행동은 조직의 공식적인 시스템으로 명시되진 않지만, 자발적으로 동료를 돕고 조직의 방침을 준수하며 조직발전과 관련된 전문성을 스스로

로 개발하고 직무에 대해 긍정적인 태도로 불편함도 감수하는 등의 행동을 포함 한다(Brief & Motowidlo, 1986¹⁴⁾; Williams & Anderson, 1991¹⁵⁾; McAllister, 1995¹⁶⁾; Fisher et. al., 2010¹⁷⁾; 김경민, 박동건, 2011¹⁸⁾; Jafari & Bidarian, 2012¹⁹⁾; 허철행, 2020²⁰⁾).

1980년대 초반 조직에 도움을 주려는 조직구성원의 자발적 행동을 '조직시민행동'이라 정의하면서 활발한 연구가 시작되었다(Bateman & Organ, 1983²¹⁾). 그의 연구에 의하면 공식적 역할과 관련된 의무나 그에 따른 정형화된 계약이나 보상체계와는 직접적인 관련이 없지만 조직이 효과적으로 기능할 것을 기대하면서 조직 구성원 스스로의 자유재량적

13) 김형균, 홍성중, 김종우(2009), "중소기업 직원들의 사회적 교환관계, 심리적 소유감 및 혁신행동 간의 관계", 한국경영학회, 통합학술발표논문집, pp.1-14.

14) A. P. Brief & Motowidlo, S. J.(1986), "Prosocial Organizational Behaviors", *Academy of Management Review*, 11(4), pp.710-725.

15) L. J. Williams & Anderson, S. E.(1991), "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors", *Journal of Management*, vol.17, pp.601-617.

16) D. J. McAllister, "Affect-and Ognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations", *Academy of Management Journal*, vol.38, no.1, 1995, pp.24-60.

17) R. Fisher, Mcphail, R. & Menghetti, G., "Linking Employee Attitudes and Behaviors with Business Performance: a Comparative Analysis of Hotels in Mexico and China", *International Journal of Hospitality Management*, vol.29, no.3, 2010, pp.397-404.

18) 김경민, 박동건(2011), "개인주의·집단주의와 조직공정성(Organizational Justice)에 대한 인식이 조직 내 구성원의 친사회적 행동에 미치는 영향", 『한국심리학회지:문화 및 사회문제』, 17(4), pp.395-413.

19) P. Jafari & Bidarian, S., "The Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, vol.47, 2012, pp.1815-1820.

20) 허철행(2020), "해운회사의 내부마케팅이 종업원의 조직에 대한 신뢰와 몰입, 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구", 순천대학교 박사학위 논문, pp.54-59.

21) T. S. Bateman & Organ, D. W., "Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee Citizenship", *Academy of Management Journal*, vol.26, no.4, 1983, pp.587-595.

(discretionary) 행동으로써 조직유효성에 공헌하는 행동을 의미하는 것으로, 조직시민행동을 측정하는 도구로써 Smith, Organ, & Near(1983)²²⁾와 Organ(1988)²³⁾의 이타심(altruism), 양심적(conscientiousness), 스포츠맨십(sportsmanship), 예의(courtesy), 시민의식(civic virtue) 행동 등 다섯 가지 요인이 많은 연구에 활용되고 있다.

III. 연구모형과 가설설정

본 연구는 조직 구성원의 회사 및 상사에 대한 신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향과 조직적 후원이 조직신뢰와 조직시민행동과의 관계에 미치는 조절효과를 규명하는 데 있다.

선행연구를 기초하여 전술한 변수와 구성요인들에 따른 연구모형은 <그림 1>과 같다.

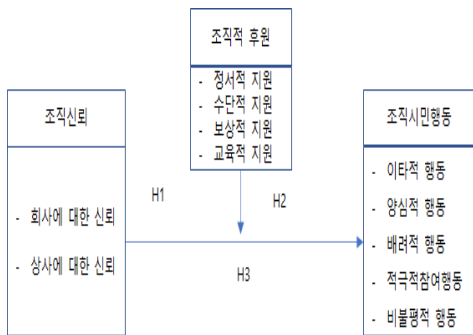


그림 1. 연구모형

본 연구에 필요한 자료의 수집을 위해서 여수광양항만과 부산신항만에 입주한 컨테이너터미널 운영

사의 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구에 사용된 설문지는 선행연구를 바탕으로 연구목적에 맞게 수정하여 작성되었으며 2021년 11월 21일부터 동년 12월 20일까지 직접방문, 우편, e-mail을 통하여 총 250부의 설문지를 배포하였다. 설문문항은 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰, 조직적 후원 및 조직시민행동 간의 인과관계와 조직적 후원을 매개로 조직신뢰와 조직시민행동 간의 조절효과를 규명하기 위한 변수 및 측정문항으로 구성되었다.

연구에서 사용할 변수의 조작적 정의는 <표 1>과 같다.

표 1. 변수의 조작적 정의

변수명	조작적 정의
조직신뢰	회사에 대한 신뢰 회사가 제공하는 정보와 정책을 믿고 의지하려는 조직구성원의 긍정적인 기대
조직신뢰	상사에 대한 신뢰 정직과 공정성을 바탕으로 믿고 의지하려는 조직구성원의 긍정적인 기대
조직적 후원	정서적 지원 조직에 대한 공헌을 중요하게 인식하고 복지향상과 직무만족에 관심을 가지며 목표와 가치를 고려한 의사결정을 하는 무형의 지원
	수단적 지원 업무 수행과 관련하여 목표와 과업을 달성할 수 있도록 이용 가능한 물질적 또는 비물질적 지원
	보상적 지원 높은 업무수행능력에 대하여 적절한 보상과 인정을 해 주는 유·무형의 지원
	교육적 지원 업무에 대한 사소한 실수나 어려움에 부딪혔을 때 도와주고 교육의 기회를 제공하는 것
조직시민행동	이타적 행동 어려움에 처한 동료들 기꺼이 도와주는 행위
	양심적 행동 업무와 관련하여 회사의 정책이나 규칙, 약속 등을 양심적으로 수행하는 행위
	배려적 행동 업무 수행 시 조직 구성원을 고려하여 행동하는 것
	적극적 참여 행동 업무와 직접적인 관련이 없더라도 자발적으로 참여하고 적극적으로 대응하는 행위
	비불평적 행동 회사와 동료에 대해 불평불만을 제기하지 않고 긍정적으로 대처하려는 행위

22) C. A. Smith, Organ, D. W. & Near, J. P.(1983), "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents", Journal of Applied Psychology, 68, pp.653-663.

23) D. W. Organ(1988), *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books.

본 연구에서는 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰, 조직적 후원이 조직시민행동에 영향을 미치며, 조직적 후원이 두 변수 간의 관계에서 조절역할을 하는 것으로 가정하였다.

Ryan & Oestreich(1988)²⁴⁾는 회사에 대한 신뢰가 높은 조직은 서로 협력하고 조직에 헌신하며 말과 행동에 일관성이 있어 조직시민행동이 증가될 것이며, 그렇지 못한 조직은 회사의 생산능력이 저하된다고 주장하였다.

황영호 등(2005)²⁵⁾은 개인의 인지적 특성이 태도에 영향을 미치며, 태도는 행동에 영향을 미친다는 관점에서 동료에 대한 신뢰가 경영자에 대한 신뢰에 비해 조직시민행동에 더 많은 영향을 미친다는 연구 결과를 제시하였으며, 이경근·박성수(2009)²⁶⁾는 다중초점이론과 대상유사성의 효과에 기초하여 절차공정성은 조직신뢰에, 대인공정성은 상사신뢰에 영향을 미치며 상사신뢰는 상사대상 시민행동에, 조직신뢰는 조직대상 시민행동에 영향을 미친다는 연구 결과를 제시하였다.

한진환(2011)²⁷⁾은 윤리경영의 중요성에 대한 인식을 바탕으로 한 연구에서 윤리시스템과 윤리문화는 조직신뢰와 조직시민행동에 영향을 미치며, 조직신뢰는 조직시민행동에 영향을 미친다는 연구 결과를 제시하였다.

호텔기업, 외식산업, 스포츠센터 등과 같이 인적자원에 크게 의존하는 서비스산업에서 조직신뢰는 상사의 지원 및 리더십에 영향을 많이 받고 있으며 리

더십 발휘에 따른 신뢰가 조직시민행동과 경영성과에 중요한 영향을 미치므로 인력관리의 중요성을 강조하고 있다(전희원, 김한주, 2010²⁸⁾; 성운주, 윤혜현, 2017²⁹⁾; 한웨이 등, 2020³⁰⁾).

상기와 같은 선행연구들을 기초로 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미칠 것이라 유추됨에 따라 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

[가설-1] 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

직원의 목표와 가치를 고려하여 능력을 발휘할 수 있도록 정서적 호응, 업무수행관련 지원, 교육의 기회 제공 및 적절한 보상 등과 같은 조직적 후원은 조직의 효율성을 높일 수 있는 조직시민행동에 긍정적 영향을 미칠 것이다.

정서적 지원, 정서적 안녕감(affective well-being) 등은 조직시민행동에 영향을 미치는 중요한 변인으로 이 요인을 강하게 지각할수록 조직 몰입하게 되며, 조직시민행동은 조직의 효율성을 높이기 위한 중요한 영향요인이라는 연구결과를 제시하였다(김윤성, 2006³¹⁾; 김대원, 2010³²⁾).

24) D. K. Ryan, & Oestreich, D. K. (1998). *Driving Fear Out of the Workplace: Creating the High-Trust, High-Performance Organization*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

25) 황호영, 최영균, 김영구(2005), "개인간 신뢰와 조직몰입/조직시민행동에서 개인주의·집단주의 효과", 한국인적자원개발학회, 인적자원개발연구, 7(1), pp.123-153.

26) 이경근, 박성수(2009), "절차, 대인, 정보공정성이 조직신뢰 및 상사신뢰, 조직시민행동차원에 미치는 영향", 대한경영학회, 대한경영학회지, 22(4), pp.2059-2088.

27) 한진환(2011), "윤리경영이 조직신뢰 및 조직시민행동에 미치는 영향", 대한경영학회, 대한경영학회지, 24(4), pp.2225-2244.

28) 전희원, 김한주(2010), "호텔기업에서의 상사지원이 상사신뢰, 조직신뢰, 조직몰입에 미치는 영향", 대한관광경영학회, 관광연구, 25(5), pp.1-19.

29) 성운주, 윤혜연(2017), "커피전문점에서의 변혁적 리더십이 신뢰, 상사후원인식 및 조직시민행동에 미치는 영향", 한국식생활문화학회, 한국식생활문화학회지, 32(1), pp.10-17.

30) 한웨이, 황지현, 이동준(2020), "스포츠센터 경영자의 윤리적 리더십과 조직몰입 및 조직시민행동의 구조적 관계", 한국체육과학회, 한국체육과학회지, 29(2), pp.559-570.

31) 김윤성(2006), "교환이데올로기에 따른 조직지원인식과 조직시민행동과의 관계", 한국인사관리학회, 조직과 인사관리연구, 30(4), pp.63-90.

32) 김대원(2010), "조직지원인식 및 정서적 안녕감이 조직시민행동에 미치는 영향 분석: Mediating regression model을 이용한 일선 관리들의 정서적 안녕감의 매개효과 분석", 한국지방행정연구원, 지방행정연구, 24(2), pp.93-120.

김명숙(2013)³³⁾은 병원 간호사의 조직후원인식이 직무몰입과 조직시민행동의 각 구성요소에 미치는 영향을 규명하는 연구에서 조직후원인식은 직무몰입과 조직시민행동과 상관관계가 있으며, 양심성과 시민정신에 조직후원인식이 가장 큰 영향력을 미치고 있으므로 조직후원인식을 높이는 프로그램의 개발과 활용이 요구된다고 주장하였다.

이흥기·명성민(2015)³⁴⁾은 서비스 및 유통산업에서 조직구성원에 대한 지원 및 복지에 대한 관심 등 조직의 후원을 지각하게 될수록 직무몰입을 유발하고, 조직과 동료들을 위한 자발적인 헌신과 역할행동 등의 조직시민행동은 조직성과를 향상시킬 수 있으므로 근로자들에게 조직이 지원하고 있다는 사실을 적극적으로 인식시킬 필요가 있음을 주장하면서, 조직후원인식은 성과를 강화하고 조직시민행동을 유발할 수 있다는 연구결과를 제시하였다 .

김재영·유재원(2017)³⁵⁾은 수도권과 충청지역에 소재한 중소기업 종사자를 대상으로 한 연구에서 종업원의 복리후생지원(자금·문화·시설·생활 지원) 중 자금 및 시설 지원이 내부시장지향성에 영향을 미치며, 또한 내부시장지향성을 높게 지각할수록 조직동일시에 긍정적 영향을 미치며 조직동일시를 높게 지각할수록 개인 및 조직 지향의 조직시민행동에 정(+)의 영향을 미친다는 연구결과를 제시하였다.

정석환(2018)³⁶⁾은 공무원이 인지하는 조직지원인식 중 동료지원이 조직시민행동에 영향을 미치며, 정서적 몰입이 매개변수로 작동한다는 연구결과를 제

시하며 조직효과성을 높이기 위해서는 조직지원에 대한 구성원들의 인식 수준을 높이는 것이 매우 중요하며 이를 위해 제도개선 및 정책개발을 보다 체계화시킬 필요성이 있다고 주장하였다.

위와 같은 선행연구들을 기초로 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라 유추됨에 따라 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[가설-2] 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

사회교환이론 관점에서 조직후원인식은 조직시민행동의 중요한 선행요인이다. 조직신뢰는 조직시민행동에 영향을 미치는 중요한 변수 중 하나이다. 따라서 조직적 후원은 조직시민행동을 유발하기 위해 조직신뢰 간의 관계에서 중요한 매개역할을 할 것이다.

Eisenberger, et al.(1986)³⁷⁾은 조직에 대한 공헌을 인정해 주고 조직구성원을 가치 있는 존재라고 믿어 줄 때 조직에 대해 몰입한다며 조직적 후원의 조절효과를 설명하였다.

신민철(2009)³⁸⁾은 서울시 공무원의 인식을 중심으로 조직시민행동 선행요인들의 영향관계 분석 연구에서 조직에 대한 공정성 인식은 조직에 대한 신뢰를 가져오며, 정서적 몰입을 매개로 조직시민행동을 유발한다는 연구결과를 발표하며, 조직 구성원들의 자발적 조직기여활동을 향상시키는 동기부여가 필요함을 주장하였다.

박계홍·최영근(2012)³⁹⁾은 사회적 교환이론을 바

33) 김명숙(2013), “병원간호사의 조직후원인식이 직무몰입과 조직시민행동에 미치는 영향”, 한국간호행정학회, 간호행정학회지, 19(4), pp.480-490.

34) 이흥기, 명성민(2015), “유통산업에서 근로자의 조직후원인식이 직무몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향”, 한국컴퓨터정보학회, 한국컴퓨터정보학회지, 20(1), pp.217-225.

35) 김재영, 유재원(2017), “종업원의 복리후생 인식이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국경영교육학회, 경영교육연구, 32(6), pp.169-191.

36) 정석환(2018), “공무원의 조직지원인식이 조직시민행동에 미치는 영향: 정서적 몰입의 매개효과를 중심으로”, 한국거버넌스학회, 한국거버넌스학회보, 25(2), pp.55-74.

37) R. Eisenberger, Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, pp. 500-507.

38) 신민철(2009), “조직시민행동 선행요인들의 영향관계 분석: 서울시 공무원의 인식을 중심으로”, 한국지방행정연구원, 지방행정연구, 23(3), pp.81-106.

39) 박계홍, 최영근(2012), “비인격적 감독과 부하의 조직행동 간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과 탐색”, 한국인적

탕으로 상사의 비인격적 감독은 부하에게 심리적으로 부정적인 영향을 미칠 뿐 아니라 조직 성과와 관련된 조직시민행동에도 부정적 영향을 미치며, 조직적지원인식의 조절효과로 이직의도를 감소시킨다는 연구결과를 제시하면서 상사의 비인격적 감독에 대한 부정적 영향을 최소화하기 위해 조직지원인식에 대한 관리를 통해서 부하의 부정적인 조직행동을 최소화하는 노력이 필요함을 강조하였다.

윤인한·장영철(2015)⁴⁰⁾은 건설현장 직원의 조직후원인식이 현장소장의 진성리더십과 현장직원의 조직시민행동에서 매개역할을 하며, 이러한 결과는 현장소장의 진성리더십이 현장직원의 조직후원인식을 향상시키고 향상된 조직후원인식은 현장직원들의 조직시민행동에 영향을 발휘한다는 것으로 건설현장 내에서 절대적 권한을 갖고 있는 건설현장소장의 진성리더십의 중요성을 제시하고 있다.

김규미·김남조(2018)⁴¹⁾는 국내 대형항공사와 저비용항공사 종사자를 대상으로 항공사의 CSV활동에 대한 종사자의 인식이 조직신뢰와 조직시민행동에 긍정적인 영향을 미치며, 조직신뢰는 조직시민행동에 긍정적인 영향을 주는 요인임을 밝혔다.

위와 같은 선행연구들을 기초로 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 조직신뢰와 조직시민행동 간의 관계를 조절할 것이라 유추됨에 따라 다음과 같은 가설을 설정하였다.

[가설-3] 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 조직신뢰와 조직시민행동 간의 관계를 조절할 것이다

자원개발학회, 인적자원개발연구, 15(1), pp.127-151.

40) 윤인한, 장영철(2015), "건설현장 소장의 진성리더십이 현장직원의 조직시민행동, 종업원몰입에 미치는 영향과 조직후원인식의 매개효과", 한국인적자원관리학회, 인적자원관리연구, 22(2), pp.65-86.

41) 김규미, 김남조(2018), "항공사의 지속가능 경영을 위한 종사원의 CSV활동인식, 조직신뢰, 조직시민행동 관계 연구", 한양대학교 관광연구소, 관광연구논총, 30(2), pp.55-81.

IV. 실증분석

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 여수광양항만과 부산신항만에 입주한 컨테이너터미널 운영사의 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 배포된 설문지는 총 250부, 이중 180부를 회수하였으며 회수된 설문지 모두 실증분석에 이용하였다.

내적 일관성방법인 Cronbach's α 계수를 이용하여 신뢰도를 측정하고 탐색적 요인분석을 통해 타당성을 분석하였다.

변수들을 측정하기 위하여 사용된 설문문항은 선행연구들에서 사용되었던 문항을 기초로 조사목적에 맞게 수정하여 설문항목을 구성하여 내용타당도(face validity)는 높다고 할 수 있으며, 개념타당성을 검증하기 위하여 조직신뢰요인과 조직적후원요인, 조직시민행동요인에 대한 요인분석을 실시하였다. 공통요인분석의 주성분분석을 이용하여 요인을 추출하고, 직교회전(varimax rotation) 방법을 이용하여 분석하였으며, 탐색적 연구의 성격이 강한 본 연구의 특성을 감안하여 탐색적 요인분석을 실행하는 과정에서 보다 정치한 실증연구결과를 얻기 위해 요인분석결과가 선명하지 않은 경우 공통성이 상대적으로 낮은 문항들을 선별하여 제거한 후 다시 요인분석을 실시하였다.

독립변수인 조직신뢰의 신뢰성 및 타당성분석결과를 나타내고 있는 <표 2>, 조절변수인 조직후원의 신뢰성 및 타당성분석결과를 나타내고 있는 <표 3>, 종속변수인 조직시민행동의 신뢰성 및 타당성분석결과를 나타내고 있는 <표 4>의 각 측정변수별 신뢰도계수를 확인해보면, 모두 Cronbach α 값이 0.8 이상으로 높게 나타나 신뢰성은 확인되었다고 볼 수 있다.

표 2. 조직신뢰에 대한 신뢰성 및 타당성 검정결과

측정항목	요 인		공통성
	회사신뢰	상사신뢰	
회사신뢰5	.805	.254	.712
회사신뢰6	.802	.323	.748
회사신뢰7	.790	.359	.754
회사신뢰1	.776	.356	.730
회사신뢰3	.769	.404	.755
회사신뢰2	.760	.424	.757
회사신뢰4	.688	.515	.738
상사신뢰5	.341	.887	.903
상사신뢰4	.371	.843	.848
상사신뢰6	.392	.842	.862
상사신뢰3	.302	.814	.753
상사신뢰2	.544	.720	.813
상사신뢰1	.610	.645	.788
a계수	.940	.954	
고유값	9.074	1.086	
분산(%)	69.800	8.355	
누적(%)	78.155		
KMO측도=0.929 $\chi^2=2587.334$ df=78 p=0.000			

표 3. 조직적후원에 대한 신뢰성 및 타당성 검정결과

측정항목	요 인		공통성
	정서적지원	교육보상적지원	
정서지원5	.856	.335	.844
정서지원6	.846	.330	.824
정서지원4	.838	.317	.802
정서지원1	.834	.323	.799
정서지원2	.830	.257	.755
정서지원3	.815	.349	.786
교육지원4	.189	.876	.804
교육지원2	.294	.836	.785
보상지원4	.302	.812	.751
교육지원5	.610	.637	.779
보상지원1	.493	.625	.633
교육지원3	.561	.597	.671
보상지원3	.493	.518	.511
a계수	.952	.918	
고유값	8.485	1.259	
분산(%)	65.268	9.686	
누적(%)	74.954		
KMO측도=0.932 $\chi^2=2196.410$ df=78 p=0.000			

표 4. 조직시민행동의 신뢰성 및 타당성 검정결과

측정항목	요 인					공통성
	이타적행동	배려적행동	비불평적행동	적극적참여행동	양심적행동	
이타적 행동2	.794	.366	.134	.047	.198	.824
이타적 행동4	.790	.278	.224	.225	.159	.828
이타적 행동3	.776	.312	.262	.234	.172	.852
이타적 행동1	.736	.149	.212	.222	.359	.787
배려적 행동3	.238	.809	.293	.078	.133	.820
배려적 행동2	.254	.730	.155	.271	.325	.801
배려적 행동1	.276	.725	.161	.241	.219	.734
배려적 행동4	.387	.662	.349	.234	.114	.778
비불평적 행동4	.148	.339	.783	.207	.229	.844
비불평적 행동3	.365	.330	.740	.083	.069	.802
비불평적 행동2	.220	.129	.729	.233	.349	.773
비불평적 행동1	.157	.161	.585	.452	.305	.690
적극적 참여행동2	.056	.348	.135	.769	.150	.756
적극적 참여행동3	.254	.251	.190	.747	.295	.808
적극적 참여행동5	.433	-.016	.328	.653	.082	.729
양심적 행동2	.273	.206	.237	.201	.810	.870
양심적 행동3	.234	.261	.321	.219	.768	.864
양심적 행동1	.453	.434	.213	.220	.542	.781
a계수	.921	.903	.877	.800	.891	
고유값	10.146	1.301	1.082	.949	.864	
분산(%)	56.369	7.229	6.010	5.273	4.798	
누적(%)	79.679					
KMO측도=0.927 $\chi^2=2651.402$ df=153 p=0.000						

컨테이너터미널 운영사의 구성원이 인식하고 있는 조직신뢰와 조직시민행동의 관계를 검증하기 위하여 선행연구를 바탕으로 가설 1을 “컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다”로 설정하였다. 가설 1은 컨테이너터미널운영사 구성원의 조직신뢰 구성요인을 독립변수로 하고 구성원의 조직시민행동을 종속변수로 하는 회귀분석을 이용하여 검증하였다.

최초 연구 설계 시 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰 구성요인을 회사에 대한 신뢰와 상사에 대한 신뢰 등 2가지로 설정하였고 요인분석결과 <표 2>에 나타난 바와 같이 2가지 구성요인으로 확인됨에 따라 이 2요인을 독립변수를 설정하였다.

그리고 구성원의 조직시민행동은 <표 4>의 요인분석결과에 나타난 바와 같이 이타적 행동, 양심적 행동, 배려적 행동, 적극적 참여행동, 비불평적 행동 등 5요인으로 구성되어 있음에 따라 이를 근거로 하위 가설 5개를 설정하여 회귀분석을 실시하였다.

- 1-1 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 이타적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-2 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 양심적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-3 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는

구성원의 배려적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

- 1-4 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 적극적 참여행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 1-5 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 비불평적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1을 검증하기 위한 다중회귀모형은 다음과 같다.

$$Y_n = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

단, Y_n : 조직시민행동

Y_1 : 이타적 행동, Y_2 : 양심적 행동,

Y_3 : 배려적 행동, Y_4 : 적극적 참여행동,

Y_5 : 비불평적 행동,

X_1 : 회사에 대한 신뢰

X_2 : 상사에 대한 신뢰

α : 절편 β_i : 모수(회귀계수) ϵ : 오차항

회귀분석에 사용된 독립변수와 종속변수의 측정치는 응답의 평균값을 사용하였다.

가설 1-1의 검정을 위한 다중회귀분석의 결과는 <표 5>와 같다.

표 5. 가설 1-1의 검정

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	F	유의 확률	Dubin-Watson	
1	.553	.305	.297	.85527	38.894	.000	1.720	
종속 변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
이타적 행동	(상수)	2.761	.282		9.804	.000		
	회사에 대한 신뢰	.316	.098	.339	3.217	.002	.353	2.836
	상사에 대한 신뢰	.191	.083	.241	2.288	.023	.353	2.836

〈표 5〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Dubin-Watson 값이 1.720으로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 회귀모형의 결정계수는 .305이므로, 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 30.5%임을 알 수 있고, 모형에 대한 F값은 38.894, 유의확률 .000으로 통계적 유의하였다. 즉 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 이타적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-1은 채택되었다. 회귀계수의 분석결과에서 볼 수 있는 바와 같이, 조직신뢰 구성요인 중 회사에 대한 신뢰요인($t = 3.217, p = .002$)과 상사에 대한 신뢰요인($t = 2.288, p = .023$)이 구성원의 이타적 행동에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 1-2의 검정을 위한 다중회귀분석의 결과는

〈표 6〉과 같으며, 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Dubin-Watson 값이 2.018로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 회귀모형의 결정계수는 .399이므로, 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 39.9%임을 알 수 있고, 모형에 대한 F값은 58.692, 유의확률 .000으로 통계적 유의하였다. 즉 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 양심적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-2는 채택되었다. 회귀계수의 분석결과에서 볼 수 있는 바와 같이, 조직신뢰 구성요인 중 회사에 대한 신뢰요인($t = 4.153, p = .000$)과 상사에 대한 신뢰요인($t = 2.600, p = .010$)이 구성원의 양심적 행동에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

표 6. 가설 1-2의 검정

모형	R	R 제공	수정된 R 제공	추정값의 표준오차	F	유의 확률	Dubin-Watson	
1	.631	.399	.392	.83456	58.692	.000	2.018	
종속 변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
		B	표준오차				공차한계	VIF
양심적 행동	(상수)	2.070	.275		7.533	.000		
	회사에 대한 신뢰	.398	.096	.408	4.153	.000	.353	2.836
	상사에 대한 신뢰	.212	.081	.255	2.600	.010	.353	2.836

가설 1-3의 검정을 위한 다중회귀분석의 결과는 〈표 7〉과 같다.

〈표 7〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF : variance inflation factors) 값이 10

표 7. 가설 1-3의 검정

모형	R	R 제공	수정된 R 제공	추정값의 표준오차	F	유의 확률	Dubin-Watson	
1	.536	.288	.280	.80300	35.744	.000	1.157	
종속 변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
		B	표준오차				공차한계	VIF
배려적 행동	(상수)	3.330	.264		12.595	.000		
	회사에 대한 신뢰	.180	.092	.209	1.958	.052	.353	2.836
	상사에 대한 신뢰	.259	.078	.353	3.308	.001	.353	2.836

이하이고, Dubin-Watson 값이 1.157로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 회귀모형의 결정계수는 .288이므로, 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 28.8%임을 알 수 있고, 모형에 대한 F값은 35.744, 유의확률 .000으로 통계적 유의하였다. 즉 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 배려적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-3은 채택되었다. 회귀계수의 분석결과에서 볼 수 있는 바와 같이, 조직신뢰 구성요인 중 회사에 대한 신뢰요인($t = 1.958, p = .052$)은 구성원의 배려적 행동에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었으며, 상사에 대한 신뢰요인

($t = 3.308, p = .001$)은 구성원의 배려적 행동에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 1-4의 검정을 위한 다중회귀분석의 결과는 <표 8>과 같으며, 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors) 값이 10 이하이고, Dubin-Watson 값이 1.753으로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 회귀모형의 결정계수는 .248이므로, 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 24.8%임을 알 수 있고, 모형에 대한 F값은 29.141, 유의확률 .000으로 통계적 유의하였다.

표 8. 가설 1-4의 검정

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	F	유의 확률	Dubin-Watson	
1	.498	.248	.239	.86994	29.141	.000	1.753	
종속변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
참여행동 적극적	(상수)	2.855	.286		9.970	.000		
	회사에 대한 신뢰	.320	.100	.353	3.211	.002	.353	2.836
	상사에 대한 신뢰	.130	.085	.168	1.529	.128	.353	2.836

즉 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 적극적 참여행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-4는 채택되었다. 회귀계수의 분석결과에서 볼 수 있는 바와 같이, 조직신뢰 구성요인 중 회사에 대한 신뢰요인($t = 3.211, p = .002$)은 구성원의 적극적 참여행동에 통계적으로 유의한

정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었으며, 상사에 대한 신뢰요인($t = 1.529, p = .128$)은 구성원의 적극적 참여행동에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었다.

가설 1-5의 검정을 위한 다중회귀분석의 결과는 <표 9>와 같다.

표 9. 가설 1-5의 검정

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	F	유의 확률	Dubin-Watson	
1	.563	.317	.309	.91888	41.059	.000	1.885	
종속변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
비불평적 행동	(상수)	2.367	.303		7.823	.000		
	회사에 대한 신뢰	.320	.105	.317	3.033	.003	.353	2.836
	상사에 대한 신뢰	.236	.090	.275	2.630	.009	.353	2.836

〈표 9〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors) 값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 1.885로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 회귀모형의 결정계수는 .317이므로, 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 31.7%임을 알 수 있고, 모형에 대한 F값은 41.059, 유의확률 .000으로 통계적 유의하였다. 즉 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 비불평적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1-5는 채택되었다. 회귀계수의 분석결과에서 볼 수 있는 바와 같이, 조직신뢰 구성요인 중 회사에 대한 신뢰요인($t = 3.033, p = .003$)과 상사에 대한 신뢰요인($t = 2.630, p = .009$)은 구성원의 비불평적 행동에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

따라서 가설 1은 채택되었다.

컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원 구성요인과 구성원의 조직시민행동 간의 관계를 검증하기 위하여 선행연구를 바탕으로 가설 2를 “컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다”로 설정하였다. 가설 2는 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원 구성요인을 독립변수로 하고 구성원의 조직시민행동을 종속변수로 하는 회귀분석을 이용하여 검증하였다.

최초 연구 설계 시 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원 구성요인을 정서적 지원, 수단적 지원, 보상적 지원, 교육적 지원 등 4가지로 설정하였으나, 요인분석결과 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원이 정서적 지원, 교육보상적 지원 등 2가지로 구성되어 있음이 확인됨에 따라 이 결과를 바탕으로 독립변수를 설정하고, 종속변수인 구성원의 조직시민행동은 이타적 행동, 양심적 행동, 배려적 행동, 적극적 참여 행동, 비불평적 행동 등 5요인으로 구성되어 있음에 따라 이를 근거로 5개의 하위가설을 설정하여 회귀분석을 실시하였다.

- 2-1 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 이타적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-2 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 양심적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-3 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 배려적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-4 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 적극적 참여행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
- 2-5 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 비불평적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2를 검증하기 위한 다중회귀모형은 다음과 같다.

$$Y_n = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

단, Y_n : 조직시민행동

Y_1 : 이타적 행동, Y_2 : 양심적 행동,

Y_3 : 배려적 행동, Y_4 : 적극적 참여행동,

Y_5 : 비불평적 행동,

X_1 : 정서적 지원

X_2 : 교육보상적 지원

α : 절편 β_i : 모수(회귀계수) ϵ : 오차항

회귀분석에 사용된 독립변수와 종속변수의 측정치는 응답의 평균값을 사용하였다.

가설 2-1의 검정을 위한 다중회귀분석의 결과는 〈표 10〉과 같다.

표 10. 가설 2-1의 검정

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	F	유의 확률	Dubin-Watson	
1	.606	.367	.360	.81661	51.242	.000	1.668	
종속변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
이타적 행동	(상수)	2.475	.275		9.013	.000		
	정서적 지원	-.011	.082	-.013	-.135	.893	.400	2.503
	교육보상적지원	.589	.091	.615	6.503	.000	.400	2.503

〈표 10〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Dubin-Watson 값이 1.668로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 회귀모형의 결정계수는 .367이므로, 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 36.7%임을 알 수 있고, 모형에 대한 F값은 51.242, 유의확률 .000으로 통계적 유의하였다. 즉 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 이타적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2-1은 채택되었다. 회귀계수의 분석결과

에서 볼 수 있는 바와 같이, 조직적 후원 구성요인 중 정서적 지원요인($t = -0.135, p = .893$)은 구성원의 이타적 행동에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었으며, 교육보상적 지원요인($t = 6.503, p = .000$)은 구성원의 이타적 행동에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 2-2의 검정을 위한 다중회귀분석의 결과는 〈표 11〉과 같다.

표 11. 가설 2-2의 검정

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	F	유의 확률	Dubin-Watson	
1	.641	.411	.405	.82583	61.820	.000	1.926	
종속변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
양심적 행동	(상수)	1.952	.278		7.028	.000		
	정서적 지원	.147	.083	.161	1.765	.079	.400	2.503
	교육보상적지원	.511	.092	.508	5.572	.000	.400	2.503

〈표 11〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Dubin-Watson 값이 1.926으로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 회귀모형의 결정계수는 .411이므로, 독립변수들의 종속변수에

대한 설명력은 41.1%임을 알 수 있고, 모형에 대한 F값은 61.820, 유의확률 .000으로 통계적 유의하였다. 즉 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 양심적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2-2는 채택되었다. 회귀계수의 분석결과

에서 볼 수 있는 바와 같이, 조직적 후원 구성요인 중 정서적 지원요인($t = 1.765, p = .079$)은 구성원의 양심적 행동에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었으며, 교육보상적 지원요인($t = 5.5723, p = .000$)은 구성원의 양심적 행동에 통계적

으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 2-3의 검정을 위한 다중회귀분석의 결과는 <표 12>와 같다.

표 12. 가설 2-3의 검정

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	F	유의 확률	Dubin-Watson	
1	.538	.290	.282	.80194	36.073	.000	1.420	
종속변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
배려적 행동	(상수)	3.313	.270		12.284	.000		
	정서적 지원	-.135	.081	-.168	-1.678	.095	.400	2.503
	교육보상적지원	.584	.089	.658	6.564	.000	.400	2.503

<표 12>에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Dubin-Watson 값이 1.420으로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 회귀모형의 결정계수는 .290이므로, 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 29.0%임을 알 수 있고, 모형에 대한 F값은 36.073, 유의확률 .000으로 통계적 유의하였다. 즉 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 배려적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2-3은 채택되었다. 회귀계수의 분석결

과에서 볼 수 있는 바와 같이, 조직적 후원 구성요인 중 정서적 지원요인($t = -1.678, p = .095$)은 구성원의 배려적 행동에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었으며, 교육보상적 지원요인($t = 6.564, p = .000$)은 구성원의 배려적 행동에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 2-4의 검정을 위한 다중회귀분석의 결과는 <표 13>과 같다.

표 13. 가설 2-4의 검정

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	F	유의 확률	Dubin-Watson	
1	.519	.269	.261	.85743	32.599	.000	1.637	
종속변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
참여행동 적극적	(상수)	2.727	.288		9.457	.000		
	정서적 지원	.151	.086	.178	1.754	.081	.400	2.503
	교육보상적지원	.345	.095	.368	3.623	.000	.400	2.503

〈표 13〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 1.637로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 회귀모형의 결정계수는 .269이므로, 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 26.9%임을 알 수 있고, 모형에 대한 F값은 32.599, 유의확률 .000으로 통계적 유의하였다. 즉 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 적극적 참여행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2-4는 채택되었다. 회귀계수의 분석결

과에서 볼 수 있는 바와 같이, 조직적 후원 구성요인 중 정서적 지원요인($t = 1.754, p = .081$)은 구성원의 적극적 참여행동에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었으며, 교육보상적 지원요인($t = 3.623, p = .000$)은 구성원의 적극적 참여행동에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

가설 2-5의 검정을 위한 다중회귀분석의 결과는 〈표 14〉와 같다.

표 14. 가설 2-5의 검정

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	F	유의 확률	Durbin-Watson	
1	.547	.299	.291	.93073	37.781	.000	1.845	
종속변수	독립 변수	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	공선성통계량	
		B	표준오차	베타			공차한계	VIF
비불평적 행동	(상수)	2.370	.313		7.573	.000		
	정서적 지원	.161	.094	.171	1.718	.088	.400	2.503
	교육보상적지원	.419	.103	.404	4.055	.000	.400	2.503

〈표 14〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 1.845로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 회귀모형의 결정계수는 .299이므로, 독립변수들의 종속변수에 대한 설명력은 29.9%임을 알 수 있고, 모형에 대한 F값은 37.781, 유의확률 .000으로 통계적 유의하였다. 즉 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 비불평적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2-5는 채택되었다. 회귀계수의 분석결과에서 볼 수 있는 바와 같이, 조직적 후원 구성요인 중 정서적 지원요인($t = 1.718, p = .088$)은 구성원의 비불평적 행동에 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었고, 교육보상적 지원요인($t = 4.055, p = .000$)은 구성원의 비불평적 행동에 통

계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

따라서 가설 2는 채택되었다.

컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰와 구성원의 조직시민행동의 관계에서 컨테이너터미널 운영사 조직적 후원의 조절효과를 검증하기 위하여 선행 연구를 바탕으로 가설 3을 “컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 조직신뢰와 조직시민행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라고 설정하였다. 가설 3은 조직신뢰 구성요인을 독립변수로 하고, 조직적 후원 구성요인을 조절변수로, 그리고 조직시민행동을 종속변수로 하는 위계적 회귀분석을 이용하여 검정하였으며, 조절효과를 회귀분석을 통해 분석하는 경우 독립변수와 조절변수의 곱으로 구성된 상호작용변수를 이용하는 경우 발생할 수 있는 다중공선

성의 문제를 해결하기 위하여 평균중심화값 방식을 사용하였다.

“컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-1을 검증하기 위하여 위계적 회귀분석에 사용된 독립변수와 조절변수, 그리고 종속변수의 측정치는 응답의 평균값을 사용하였

으며, 독립변수와 조절변수를 곱한 상호작용변수는 평균중심화값을 이용하였다.

“컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 이타적 행동간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-1-1의 위계적 회귀분석결과는 다음 <표 15>와 같다.

표 15. 가설 3-1-1의 검증

모형	B	t	유의 확률	공선성 통계량					Durbin-watson	
				VIF	R2	△R2	△F	p		
1	(상수)	2,860	10.158	.000		.285				1.744
	회사에 대한 신뢰	.496	8.418	.000	1.000					
2	(상수)	2,842	10,049	.000		.287	.002	.554	.458	
	회사에 대한 신뢰	.434	4.216	.000	3.036					
	정서적 지원	.071	.744	.458	3.036					
3	(상수)	2,770	9,597	.000		.293	.006	1.488	.224	
	회사에 대한 신뢰	.442	4.296	.000	3.050					
	정서적 지원	.068	.707	.481	3.039					
	회사에 대한 신뢰 *정서적 지원	.045	1.220	.224	1.007					

a. 종속변수: 이타적 행동

<표 15>에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Dubin-Watson 값이 1.744로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R2=.285), 모형2(R2=.287), 모형3(R2=.293)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으나, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.224로 나타나 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되어 정서적 지원은 회사에 대한

신뢰와 이타적 행동간의 관계에서 조절역할을 하지 않는 것으로 분석되었다.

따라서 가설 3-1-1은 기각되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 양심적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-1-2의 위계적 회귀분석결과는 다음 <표 16>과 같다.

표 16. 가설 3-1-2의 검정

모형	B	t	유의 확률	공선성 통계량					Durbin-watson
				VIF	R2	△R2	△F	p	
1	(상수)	2,180	7.902	.000		.376			2.002
	회사에 대한 신뢰	.598	10.352	.000	1,000				
2	(상수)	2,144	7.777	.000		.384	.009	2,450	
	회사에 대한 신뢰	.469	4,683	.000	3,036				
	정서적 지원	.146	1,565	.119	3,036				
3	(상수)	2,081	7,391	.000		.388	.004	1,193	
	회사에 대한 신뢰	.477	4,750	.000	3,050				
	정서적 지원	.143	1,532	.127	3,039				
	회사에 대한 신뢰 *정서적 지원	.040	1,092	.276	1,007				

a. 종속변수: 양심적 행동

〈표 16〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors) 값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 2.002로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R2=.376), 모형2(R2=.384), 모형3(R2=.388)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으나, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.276으로 나타나 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되어 정서적 지원은 회사에 대

한 신뢰와 양심적 행동간의 관계에서 조절역할을 하지 않는 것으로 분석되었다.

따라서 가설 3-1-2는 기각되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 배려적 행동간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-1-3의 위계적 회귀분석결과는 다음 〈표 17〉과 같다.

표 17. 가설 3-1-3의 검정

모형	B	t	유의 확률	공선성 통계량					Durbin-watson
				VIF	R2	△R2	△F	p	
1	(상수)	3.465	12.907	.000		.244			1.586
	회사에 대한 신뢰	.426	7.572	.000	1,000				
2	(상수)	3.502	13.068	.000		.256	.012	2,834	
	회사에 대한 신뢰	.560	5.747	.000	3,036				
	정서적 지원	-.153	-1.683	.094	3,036				
3	(상수)	3.363	12.463	.000		.281	.026	6,243	
	회사에 대한 신뢰	.577	5.990	.000	3,050				
	정서적 지원	-.160	-1.785	.076	3,039				
	회사에 대한 신뢰 *정서적 지원	.087	2,499	.013	1,007				

a. 종속변수: 배려적 행동

〈표 17〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 1.586으로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R²=.244), 모형2(R²=.256), 모형3(R²=.281)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으며, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.013으로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 정서적 지원은 회사에 대한 신뢰와 배려적 행동간의 관계에서 조절역할을 하고 있는 것

으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 구성원들의 회사에 대한 신뢰가 구성원들의 배려적 행동에 미치는 영향정도가 컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원을 통해 더욱 증가한다는 것을 의미한다.

따라서 가설 3-1-3은 채택되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 적극적 참여행동간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-1-4의 위계적 회귀분석 결과는 다음 〈표 18〉과 같다.

표 18. 가설 3-1-4의 검정

모형	B	t	유의 확률	공선성 통계량					Durbin-watson	
				VIF	R2	△R2	△F	p		
1	(상수)	2,923	10,289	.000		.238				1,652
	회사에 대한 신뢰	.443	7.452	.000	1,000					
2	(상수)	2,882	10,168	.000		.250	.013	2,970	.087	
	회사에 대한 신뢰	.298	2,889	.004	3,036					
	정서적 지원	.166	1,723	.087	3,036					
3	(상수)	2,742	9,591	.000		.274	.024	5,737	.018	
	회사에 대한 신뢰	.315	3,086	.002	3,050					
	정서적 지원	.159	1,671	.096	3,039					
	회사에 대한 신뢰 *정서적 지원	.088	2,395	.018	1,007					

a. 종속변수: 적극적 참여행동

〈표 18〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 1,652으로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R²=.238), 모형2(R²=.250), 모형3(R²=.274)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으며, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.018로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 정서적 지원은 회사에 대한 신뢰와 적극적 참여행동간의 관계에서 조절역할을 하고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 구성원들의 회사에 대한 신뢰가 구성원들의 적극적 참여행동

에 미치는 영향정도가 컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원을 통해 더욱 증가한다는 것을 의미한다.

따라서 가설 3-1-4는 채택되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 비불평적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-1-5의 위계적 회귀분석 결과는 다음 〈표 19〉와 같다.

표 19. 가설 3-1-5의 검정

모형	B	t	유의 확률	공선성 통계량					Durbin-watson	
				VIF	R2	△R2	△F	p		
1	(상수)	2.489	8.192	.000		.290				1.880
	회사에 대한 신뢰	.543	8.531	.000	1.000					
2	(상수)	2.460	8.076	.000		.296	.006	1.388	.240	
	회사에 대한 신뢰	.436	3.937	.000	3.036					
	정서적 지원	.122	1.178	.240	3.036					
3	(상수)	2.362	7.619	.000		.305	.009	2.329	.129	
	회사에 대한 신뢰	.448	4.048	.000	3.050					
	정서적 지원	.117	1.135	.258	3.039					
	회사에 대한 신뢰 *정서적 지원	.061	1.526	.129	1.007					

a. 종속변수: 비불평적 행동

〈표 19〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 1.880으로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R2=.290), 모형2(R2=.296), 모형3(R2=.305)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으나, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.129로 나타나 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되어 정서적 지원은 회사에 대한 신뢰와 비불평적 행동간의 관계에서 조절역할을 하고 있는 않는 것으로 분석되었다.

따라서 가설 3-1-5는 기각되었으며, 가설 3-1은 부분 채택 되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-2를 검정하기 위하여 위계적 회귀분석에 사용된 독립변수와 조절변수, 그리고 종속변수의 측정치는 응답의 평균값을 사용하였으며, 독립변수와 조절변수를 곱한 상호작용변수는 평균중심화값을 이용하였다.

“컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 이타적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-2-1의 위계적 회귀분석결과는 다음 〈표 20〉과 같다.

표 20. 가설 3-2-1의 검정

모형	B	t	유의 확률	공선성 통계량					Durbin-watson	
				VIF	R2	△R2	△F	p		
1	(상수)	2,860	10,158	.000		.285				1.704
	회사에 대한 신뢰	.496	8,418	.000	1,000					
2	(상수)	2,378	8,440	.000		.372	.088	24,712	.000	
	회사에 대한 신뢰	.120	1,274	.204	2,872					
	교육보상적 지원	.480	4,971	.000	2,872					
3	(상수)	2,278	7,901	.000		.380	.008	2,252	.135	
	회사에 대한 신뢰	.122	1,305	.194	2,873					
	교육보상적 지원	.488	5,061	.000	2,880					
	회사에 대한 신뢰 *교육보상적 지원	.056	1,501	.135	1,013					

a. 종속변수: 이타적 행동

〈표 20〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 1.704로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R2=.285), 모형2(R2=.372), 모형3(R2=.380)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으나, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.135로 나타나 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되어 교육보상적 지원은 회사에 대

한 신뢰와 이타적 행동 간의 관계에서 조절역할을 하지 않는 것으로 분석되었다.

따라서 가설 3-2-1은 기각되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 양심적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-2-2의 위계적 회귀분석결과는 다음 〈표 21〉과 같다.

표 21. 가설 3-2-2의 검정

모형	B	t	유의 확률	공선성 통계량					Durbin-watson	
				VIF	R2	△R2	△F	p		
1	(상수)	2,180	7,902	.000		.376				1,914
	회사에 대한 신뢰	.598	10,352	.000	1,000					
2	(상수)	1,779	6,323	.000		.431	.055	17,067	.000	
	회사에 대한 신뢰	.285	3,042	.003	2,872					
	교육보상적 지원	.399	4,131	.000	2,872					
3	(상수)	1,729	5,973	.000		.433	.002	.581	.447	
	회사에 대한 신뢰	.286	3,052	.003	2,873					
	교육보상적 지원	.403	4,161	.000	2,880					
	회사에 대한 신뢰 *교육보상적 지원	.028	.762	.447	1,013					

a. 종속변수: 양심적 행동

〈표 21〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors) 값이 10 이하이고, Dubin-Watson 값이 1.914로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R2=.376), 모형2(R2=.431), 모형3(R2=.433)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으나, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.447로 나타나 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되어 교육보상적 지원은 회사에 대한 신뢰와 양심적 행동 간의 관계에서 조절역할을 하지 않는 것으로 분석되었다.

따라서 가설 3-2-2는 기각되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 배려적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-2-3의 위계적 회귀분

석결과는 다음 〈표 22〉와 같다.

〈표 22〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors) 값이 10 이하이고, Dubin-Watson 값이 1.484로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R2=.244), 모형2(R2=.291), 모형3(R2=.313)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으며, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.021로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 교육보상적 지원은 회사에 대한 신뢰와 배려적 행동 간의 관계에서 조절역할을 하고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 구성원들의 회사에 대한 신뢰가 구성원들의 배려적 행동에 미치는 영향정도가 컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원을 통해 더욱 증가한다는 것을 의미한다.

표 22. 가설 3-2-3의 검정

모형	B	t	유의 확률	공선성 통계량					Durbin-watson	
				VIF	R2	△R2	△F	p		
1	(상수)	3.465	12.907	.000						1.484
	회사에 대한 신뢰	.426	7.572	.000	1.000	.244				
2	(상수)	3.134	11.294	.000						
	회사에 대한 신뢰	.168	1.814	.071	2.872	.291	.048	11.939	.001	
	교육보상적 지원	.329	3.455	.001	2.872					
3	(상수)	2.984	10.597	.000						
	회사에 대한 신뢰	.171	1.877	.062	2.873					
	교육보상적 지원	.341	3.616	.000	2.880	.313	.021	5.430	.021	
	회사에 대한 신뢰 *교육보상적 지원	.085	2.330	.021	1.013					

a. 종속변수: 배려적 행동

따라서 가설 3-2-3은 채택되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 적극적 참여행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-2-4의 위계적 회귀분석결과는 다음 〈표 23〉과 같다.

〈표 23〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors) 값이 10

이하이고, Dubin-Watson 값이 1.613으로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R2=.238), 모형2(R2=.274), 모형3(R2=.302)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으며, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.009로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 교육보상적 지원은 회사에 대한 신뢰와 적극적 참여행동 간의 관계에서 조절역할을 하고

있는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 구성원들의 회사에 대한 신뢰가 구성원들의 적극적 참여행동에 미치는 영향정도가 컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원을 통해 더욱 증가한다는 것을 의미한다.

표 23. 가설 3-2-4의 검정

모형	B	t	유의확률	공선성 통계량					Durbin-watson	
				VIF	R2	△R2	△F	p		
1	(상수)	2,923	10,289	.000		.238				1.613
	회사에 대한 신뢰	.443	7.452	.000	1,000					
2	(상수)	2,619	8,844	.000		.274	.037	8.906	.003	
	회사에 대한 신뢰	.206	2,084	.039	2,872					
	교육보상적 지원	.303	2,984	.003	2,872					
3	(상수)	2,438	8,149	.000		.302	.028	6.937	.009	
	회사에 대한 신뢰	.210	2,164	.032	2,873					
	교육보상적 지원	.317	3,168	.002	2,880					
	회사에 대한 신뢰 *교육보상적 지원	.102	2,634	.009	1,013					

a. 종속변수: 적극적 참여행동

따라서 가설 3-2-4는 채택되었다. “컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 비불평적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-2-5의 위계적 회귀 분석결과는 다음 <표 24>와 같다. <표 24>에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 1.874로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형

1(R2=.290), 모형2(R2=.320), 모형3(R2=.336)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으며, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.041로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 교육보상적 지원은 회사에 대한 신뢰와 비불평적 행동간의 관계에서 조절역할을 하고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 구성원들의 회사에 대한 신뢰가 구성원들의 비불평적 행동에 미치는 영향정도가 컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원을 통해 더욱 증가한다는 것을 의미한다.

표 24. 가설 3-2-5의 검정

모형	B	t	유의확률	공선성 통계량					Durbin-watson	
				VIF	R2	△R2	△F	p		
1	(상수)	2,489	8,192	.000		.290				1.874
	회사에 대한 신뢰	.543	8,531	.000	1,000					
2	(상수)	2,186	6,880	.000		.320	.029	7.661	.006	
	회사에 대한 신뢰	.306	2,893	.004	2,872					
	교육보상적 지원	.302	2,768	.006	2,872					
3	(상수)	2,034	6,287	.000		.336	.016	4.251	.041	
	회사에 대한 신뢰	.310	2,955	.004	2,873					
	교육보상적 지원	.314	2,898	.004	2,880					
	회사에 대한 신뢰 *교육보상적 지원	.086	2,062	.041	1,013					

a. 종속변수: 비불평적 행동

따라서 가설 3-2-5는 채택되었으며, 가설 3-2는 부분채택 되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-3을 검증하기 위하여 위계적 회귀분석에 사용된 독립변수와 조절변수, 그리고 종속변수의 측정치는 응답의 평균값을 사용하였으며, 독립변수와 조절변수를 곱한 상호작용변수는 평균중심화값을 이용하였다.

“컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 이타적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-3-1의 위계적 회귀분석결과는 다음 <표 25>와 같다.

<표 25>에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 1.721로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R2=.265), 모형2(R2=.287), 모형3(R2=.303)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으며, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.048로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 정서적 지원은 상사에 대한 신뢰와 이타적 행동간의 관계에서 조절역할을 하고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 구성원들의 상사에 대한 신뢰가 구성원들의 이타적 행동에 미치는 영향정도가 컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원을 통해 더욱 증가한다는 것을 의미한다.

표 25. 가설 3-3-1의 검증

모형	B	t	유의 확률	공선성 통계량					Durbin-watson	
				VIF	R2	△R2	△F	p		
1	(상수)	3.166	12.252	.000		.265				1.721
	상사에 대한 신뢰	.407	8.005	.000	1.000					
2	(상수)	2.946	10.847	.000		.287	.022	5.553	.020	
	상사에 대한 신뢰	.294	4.218	.000	1.920					
	정서적 지원	.180	2.357	.020	1.920					
3	(상수)	2.755	9.639	.000		.303	.016	3.983	.048	
	상사에 대한 신뢰	.333	4.639	.000	2.079					
	정서적 지원	.162	2.119	.035	1.949					
	상사에 대한 신뢰 *정서적 지원	.072	1.996	.048	1.094					

a. 종속변수: 이타적 행동

따라서 가설 3-3-1은 채택되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 양심적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-3-2의 위계적 회귀분석결과는 다음 <표 26>과 같다.

<표 26>에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 2.121로 2에 가까우

므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R2=.340), 모형2(R2=.384), 모형3(R2=.393)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으나, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.107로 나타나 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되어 정서적 지원은 상사에 대한 신뢰와 양심적 행동 간의 관계에서 조절역할을 하고 있지 않은 것으로 분석되었다.

표 26. 가설 3-3-2의 검정

모형	B	t	유의확률	공선성 통계량					Durbin-watson
				VIF	R2	△R2	△F	p	
1	(상수)	2.580	10.050	.000					2,121
	상사에 대한 신뢰	.484	9.579	.000	1.000	.340			
2	(상수)	2.258	8.526	.000					
	상사에 대한 신뢰	.317	4.675	.000	1.920	.384	.044	12.618	
	정서적 지원	.264	3.552	.000	1.920				
3	(상수)	2.106	7.528	.000					
	상사에 대한 신뢰	.349	4.962	.000	2.079				
	정서적 지원	.250	3.348	.001	1.949	.393	.009	2.625	
	상사에 대한 신뢰 *정서적 지원	.057	1.620	.107	1.094			.107	

a. 종속변수: 양심적 행동

따라서 가설 3-3-2는 기각되었다.
“컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원
의 상사에 대한 신뢰와 배려적 행동간의 관계를 조

절할 것이다.”라는 가설 3-3-3의 위계적 회귀분석결
과는 다음 <표 27>과 같다.

표 27. 가설 3-3-3의 검정

모형	B	t	유의확률	공선성 통계량					Durbin-watson
				VIF	R2	△R2	△F	p	
1	(상수)	3.561	14.943	.000					1,546
	상사에 대한 신뢰	.383	8.160	.000	1.000	.272			
2	(상수)	3.599	14.150	.000					
	상사에 대한 신뢰	.402	6.170	.000	1.920	.273	.001	.181	
	정서적 지원	-.030	-.425	.671	1.920				
3	(상수)	3.292	12.579	.000					
	상사에 대한 신뢰	.466	7.082	.000	2.079				
	정서적 지원	-.060	-.856	.393	1.949	.320	.047	12.252	
	상사에 대한 신뢰 *정서적 지원	.116	3.500	.001	1.094			.001	

a. 종속변수: 배려적 행동

<표 27>에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 1.546으로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R2=.272), 모형2(R2=.273), 모형3(R2=.320)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으며, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.001로 나타나 통계적으로 유의한 것

으로 분석되어 정서적 지원은 상사에 대한 신뢰와 배려적 행동간의 관계에서 조절역할을 하고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 구성원들의 상사에 대한 신뢰가 구성원들의 배려적 행동에 미치는 영향정도가 컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원을 통해 더욱 증가한다는 것을 의미한다.

따라서 가설 3-3-3은 채택되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원
의 상사에 대한 신뢰와 적극적 참여행동 간의 관계

를 조절할 것이다.”라는 가설 3-3-4의 위계적 회귀분
석결과는 다음 <표 28>과 같다.

표 28. 가설 3-3-4의 검정

모형	B	t	유의 확률	공선성 통계량					Durbin- watson
				VIF	R2	△R2	△F	p	
1	(상수)	3.267	12.432	.000		.204			1.634
	상사에 대한 신뢰	.349	6.752	.000	1.000				
2	(상수)	2.966	10.878	.000		.248	.044	10.315	
	상사에 대한 신뢰	.194	2.775	.006	1.920				
	정서적 지원	.246	3.212	.002	1.920				
3	(상수)	2.731	9.570	.000		.273	.025	6.094	
	상사에 대한 신뢰	.243	3.387	.001	2.079				
	정서적 지원	.223	2.937	.004	1.949				
	상사에 대한 신뢰 *정서적 지원	.089	2.469	.015	1.094				

a. 종속변수: 적극적 참여행동

<표 28>에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분
산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10
이하이고, Durbin-Watson 값이 1.634로 2에 가까우
므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형
1(R2=.204), 모형2(R2=.248), 모형3(R2=.273)으로 갈
수록 순차적으로 증가하고 있으며, 모형3의 유의확률
F변화량(p)이 0.015로 나타나 통계적으로 유의한 것
으로 분석되어 정서적 지원은 상사에 대한 신뢰와
적극적 참여행동 간의 관계에서 조절역할을 하고 있

는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 구성원들
의 상사에 대한 신뢰가 구성원들의 적극적 참여행동
에 미치는 영향정도가 컨테이너터미널 운영사의 정
서적 지원을 통해 더욱 증가한다는 것을 의미한다.

따라서 가설 3-3-4는 채택되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원
의 상사에 대한 신뢰와 비불평적 행동 간의 관계를
조절할 것이다.”라는 가설 3-3-5의 위계적 회귀분석
결과는 다음 <표 29>와 같다.

표 29. 가설 3-3-5의 검정

모형	B	t	유의 확률	공선성 통계량					Durbin- watson
				VIF	R2	△R2	△F	p	
1	(상수)	2.777	10.035	.000		.281			1.918
	상사에 대한 신뢰	.455	8.349	.000	1.000				
2	(상수)	2.520	8.690	.000		.308	.026	6.668	
	상사에 대한 신뢰	.322	4.332	.000	1.920				
	정서적 지원	.210	2.582	.011	1.920				
3	(상수)	2.303	7.556	.000		.325	.017	4.540	
	상사에 대한 신뢰	.367	4.794	.000	2.079				
	정서적 지원	.190	2.333	.021	1.949				
	상사에 대한 신뢰 *정서적 지원	.082	2.131	.034	1.094				

a. 종속변수: 비불평적 행동

〈표 29〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 1.918로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R²=.281), 모형2(R²=.308), 모형3(R²=.325)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으며, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.034로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 정서적 지원은 상사에 대한 신뢰와 비불평적 행동간의 관계에서 조절역할을 하고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 구성원들의 상사에 대한 신뢰가 구성원들의 비불평적 행동에 미치는 영향정도가 컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원을 통해 더욱 증가한다는 것을 의미한다.

따라서 가설 3-3-5는 채택되었으며, 가설 3-3은 부분채택 되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-4를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석에 사용된 독립변수와 조절변수, 그리고 종속변수의 측정치는 응답의 평균값을 사용하였으며, 독립변수와 조절변수를 곱한 상호작용변수는 평균중심화값을 이용하였다.

“컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 이타적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-4-1의 위계적 회귀분석결과는 다음 〈표 30〉과 같다.

표 30. 가설 3-4-1의 검증

모형	B	t	유의확률	공선성 통계량					Durbin-watson	
				VIF	R2	△R2	△F	p		
1	(상수)	3,166	12,252	.000					1.705	
	상사에 대한 신뢰	.407	8,005	.000	1,000	.265				
2	(상수)	2,409	8,742	.000						
	상사에 대한 신뢰	.100	1,375	.171	2,386	.373	.109	30,683		.000
	교육보상적 지원	.488	5,539	.000	2,386					
3	(상수)	2,248	7,652	.000						
	상사에 대한 신뢰	.127	1,701	.091	2,526					
	교육보상적 지원	.482	5,486	.000	2,391	.382	.008	2,343		.128
	상사에 대한 신뢰 *교육보상적 지원	.054	1,531	.128	1,105					

a. 종속변수: 이타적 행동

〈표 30〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 1.705로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R²=.265), 모형2(R²=.373), 모형3(R²=.382)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으나, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.128로 나타나 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되어 교육보상적 지원은 상사에 대

한 신뢰와 이타적 행동간의 관계에서 조절역할을 하고 있지 않은 것으로 분석되었다.

따라서 가설 3-4-1은 기각되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 양심적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-4-2의 위계적 회귀분석결과는 다음 〈표 31〉과 같다.

표 31. 가설 3-4-2의 검정

모형	B	t	유의 확률	공선성 통계량					Durbin-watson
				VIF	R2	△R2	△F	p	
1	(상수)	2,580	10,050	.000		.340			
	상사에 대한 신뢰	.484	9,579	.000	1,000				
2	(상수)	1,878	6,785	.000		.425	.085	26,139	.000
	상사에 대한 신뢰	.199	2,727	.007	2,386				
	교육보상적 지원	.452	5,113	.000	2,386				
3	(상수)	1,800	6,066	.000		.427	.002	.550	.459
	상사에 대한 신뢰	.212	2,822	.005	2,526				
	교육보상적 지원	.449	5,068	.000	2,391				
	상사에 대한 신뢰 *교육보상적 지원	.027	.742	.459	1,105				

a. 종속변수: 양심적 행동

〈표 31〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 1,952로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R2=.340), 모형2(R2=.425), 모형3(R2=.427)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으나, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.459로 나타나 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되어 교육보상적 지원은 상사에 대

한 신뢰와 양심적 행동 간의 관계에서 조절역할을 하고 있지 않은 것으로 분석되었다.

따라서 가설 3-4-2는 기각되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 배려적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-4-3의 위계적 회귀분석결과는 다음 〈표 32〉와 같다.

표 32. 가설 3-4-3의 검정

모형	B	t	유의 확률	공선성 통계량					Durbin-watson
				VIF	R2	△R2	△F	p	
1	(상수)	3,561	14,943	.000		.272			
	상사에 대한 신뢰	.383	8,160	.000	1,000				
2	(상수)	3,134	11,714	.000		.312	.040	10,350	.002
	상사에 대한 신뢰	.210	2,967	.003	2,386				
	교육보상적 지원	.275	3,217	.002	2,386				
3	(상수)	2,834	10,118	.000		.346	.034	9,016	.003
	상사에 대한 신뢰	.260	3,655	.000	2,526				
	교육보상적 지원	.264	3,151	.002	2,391				
	상사에 대한 신뢰 *교육보상적 지원	.102	3,003	.003	1,105				

a. 종속변수: 배려적 행동

〈표 32〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors) 값이 10 이하이고, Dubin-Watson 값이 1.508로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R²=.272), 모형2(R²=.312), 모형3(R²=.346)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으며, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.003으로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 교육보상적 지원은 상사에 대한 신뢰와 배려적 행동 간의 관계에서 조절역할을 하고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 구성원들의 상사에 대한 신뢰가 구성원들의 배려적 행동에 미치는 영향정도가 컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원을 통해 더욱 증가한다는 것을 의미한다.

따라서 가설 3-4-3은 채택되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 적극적 참여행동 간의

관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-4-4의 위계적 회귀분석결과는 다음 〈표 33〉과 같다.

〈표 33〉에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors) 값이 10 이하이고, Dubin-Watson 값이 1.619로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R²=.204), 모형2(R²=.267), 모형3(R²=.299)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으며, 모형3의 유의확률 F변화량(p)이 0.005로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 교육보상적 지원은 상사에 대한 신뢰와 적극적 참여행동 간의 관계에서 조절역할을 하고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 구성원들의 상사에 대한 신뢰가 구성원들의 적극적 참여행동에 미치는 영향정도가 컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원을 통해 더욱 증가한다는 것을 의미한다.

표 33. 가설 3-4-4의 검정

모형	B	t	유의 확률	공선성 통계량					Durbin-watson	
				VIF	R2	△R2	△F	p		
1	(상수)	3.267	12.432	.000						1.619
	상사에 대한 신뢰	.349	6.752	.000	1.000	.204				
2	(상수)	2.704	9.282	.000						
	상사에 대한 신뢰	.121	1.573	.118	2.386	.267	.063	15.169	.000	
	교육보상적 지원	.363	3.895	.000	2.386					
3	(상수)	2.393	7.828	.000						
	상사에 대한 신뢰	.173	2.230	.027	2.526					
	교육보상적 지원	.351	3.840	.000	2.391	.299	.032	8.132	.005	
	상사에 대한 신뢰 *교육보상적 지원	.105	2.852	.005	1.105					

a. 종속변수: 적극적 참여행동

따라서 가설 3-4-4는 채택되었다.

“컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구

성원의 상사에 대한 신뢰와 비불평적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.”라는 가설 3-4-5의 위계적 회귀

분석결과는 다음 <표 34>와 같다.

<표 34>에서 볼 수 있는 바와 같이 회귀모형은 분산확대지수(VIF:variance inflation factors)값이 10 이하이고, Durbin-Watson 값이 1.904로 2에 가까우므로 자기상관이 없다고 결론지을 수 있다. 모형 1(R2=.281), 모형2(R2=.323), 모형3(R2=.348)으로 갈수록 순차적으로 증가하고 있으며, 모형3의 유의확률

F변화량(p)이 0.011로 나타나 통계적으로 유의한 것으로 분석되어 교육보상적 지원은 상사에 대한 신뢰와 비불평적 행동 간의 관계에서 조절역할을 하고 있는 것으로 분석되었다. 이러한 분석결과는 구성원들의 상사에 대한 신뢰가 구성원들의 비불평적 행동에 미치는 영향정도가 컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원을 통해 더욱 증가한다는 것을 의미한다.

표 34. 가설 3-4-5의 검정

모형	B	t	유의 확률	공선성 통계량					Durbin-watson	
				VIF	R2	△R2	△F	p		
1	(상수)	2.777	10.035	.000		.281				1.904
	상사에 대한 신뢰	.455	8.349	.000	1.000					
2	(상수)	2.270	7.317	.000		.323	.041	10.844	.001	
	상사에 대한 신뢰	.249	3.042	.003	2.386					
	교육보상적 지원	.327	3.293	.001	2.386					
3	(상수)	1.969	6.024	.000		.348	.025	6.657	.011	
	상사에 대한 신뢰	.300	3.611	.000	2.526					
	교육보상적 지원	.315	3.226	.001	2.391					
	상사에 대한 신뢰 *교육보상적 지원	.102	2.580	.011	1.105					

a. 종속변수: 비불평적 행동

따라서 가설 3-4-5는 채택되었으며, 가설 3-4는 부분채택 되었다.

이상의 분석결과를 바탕으로 가설 3은 부분채택 되었다.

상기에서 분석한 결과를 토대로 가설검정결과를 요약하면 다음 <표 35, 36>과 같다.

표 35. 가설검정결과의 요약

가설	가설 내용	결과
가설-1	컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1-1	컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 이타적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1-2	컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 양심적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1-3	컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 배려적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1-4	컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 적극적 참여행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
1-5	컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 구성원의 비불평적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설-2	컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-1	컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 이타적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-2	컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 양심적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-3	컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 배려적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-4	컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 적극적 참여행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2-5	컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 비불평적 행동에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설-3	컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 조직신뢰와 조직시민행동 간의 관계를 조절할 것이다.	부분 채택
3-1	컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계를 조절할 것이다.	부분 채택
3-1-1	컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 이타적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	기각
3-1-2	컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 양심적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	기각
3-1-3	컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 배려적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	채택
3-1-4	컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 적극적 참여행동 간의 관계를 조절할 것이다.	채택
3-1-5	컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 비불평적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	기각

표 36. 가설검정결과의 요약

가설	가설 내용	결과
3-2	컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계를 조절할 것이다.	부분 채택
3-2-1	컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 이타적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	기각
3-2-2	컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 양심적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	기각
3-2-3	컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 배려적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	채택
3-2-4	컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 적극적 참여행동 간의 관계를 조절할 것이다.	채택
3-2-5	컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 회사에 대한 신뢰와 비불평적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	채택
3-3	컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계를 조절할 것이다.	부분 채택
3-3-1	컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 이타적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	채택
3-3-2	컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 양심적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	기각
3-3-3	컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 배려적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	채택
3-3-4	컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 적극적 참여행동 간의 관계를 조절할 것이다.	채택
3-3-5	컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 비불평적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	채택
3-4	컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계를 조절할 것이다.	부분 채택
3-4-1	컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 이타적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	기각
3-4-2	컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 양심적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	기각
3-4-3	컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 배려적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	채택
3-4-4	컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 적극적 참여행동 간의 관계를 조절할 것이다.	채택
3-4-5	컨테이너터미널 운영사의 교육보상적 지원은 구성원의 상사에 대한 신뢰와 비불평적 행동 간의 관계를 조절할 것이다.	채택

V. 결 론

코로나19는 우리나라 기업환경의 급격한 변화를 일으켰다. 기업은 안전한 환경에서 안정적으로 필요한 자원 공급이 가능하도록 상호 믿을 수 있는 관계 형성이 중요하게 되었다. 이러한 경영환경에 신속하게 대응하기 위하여 조직 구성원의 자율성과 책임성이 강화되면서 조직의 대한 신뢰는 더욱 중요한 요인으로 부각되고 있다. 신뢰는 조직 생존의 필수조건으로 조직 내 규범과 구성원들의 긍정적 행동 및 태도는 조직의 성과와 효율성을 높이고 지속가능성에도 중요한 역할을 한다. 또한 조직이 구성원에게 제공하는 다양한 복지지원과 직무활동을 효율적으로 실행할 수 있도록 자원을 제공하는 것은 구성원들의 조직의 대한 신뢰를 향상시키는 긍정적 요소다. 이런 관점에서 조직 구성원들이 정해진 역할 외에 조직을 위하여 자발적으로 행하는 모든 행동을 의미하는 조직시민행동의 중요성은 더욱 강조되고 있다.

따라서 항만서비스를 제공하는 컨테이너터미널 운영사의 조직구성원에 대한 직무 만족도를 높이고 조직에 몰입할 수 있는 환경을 조성하기 위한 방안을 제시하고자 한다. 이를 위해 조직신뢰와 조직적 후원이 조직시민행동에 미치는 영향과 조직신뢰와 조직시민행동 간의 관계에서 조직적 후원의 조절효과에 관한 실증연구를 진행하였으며, 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰(상사신뢰, 회사신뢰)는 구성원의 조직시민행동(이타적·양심적·비불평적·적극적 참여·배려적)에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1은 채택되었다. 조직신뢰의 구성요인 중 상사신뢰는 적극적 참여 행동에, 회사신뢰는 배려적 행동에는 영향을 미치지 않는 것으로 분석되었으며, 상사에 대한 신뢰보다 회사에 대한 신뢰가 더 중요함을 보여주고 있다. 이는 제도적 측면에서의 신뢰형성이 조직시민행동에 더 많은 영향을 미친다는 것을 의미한다.

둘째, 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직적 후원(정서적·교육보상적)은 구성원의 조직시민행동(이타적·양심적·비불평적·적극적 참여·배려적)에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 2는 채택되었다. 조직적 후원 중 정서적지원은 조직시민행동에 영향을 미치지 않았으며, 교육보상적지원은 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 조직시민행동을 이끌어내기 위해서는 교육보상적 측면에서의 지원 확대가 필요함을 의미한다.

셋째, 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원은 구성원의 조직신뢰와 조직시민행동 간의 관계를 조절할 것이라는 가설 3은 부분 채택되었다. 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원의 하위요소인 정서적 지원은 회사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계에서 배려적·적극적 참여 행동에 조절효과가 있으며, 이타적·양심적·비불평적 행동에는 조절효과가 없는 것으로 분석되었으며, 상사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계에서는 배려적·적극적 참여·비불평적 행동에는 조절효과가 있으며, 이타적·양심적 행동에서는 조절효과가 없는 것으로 분석되었다. 또한 교육보상적 지원은 회사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계에서 이타적·배려적·적극적 참여·비불평적 행동에 조절효과가 있으며, 양심적 행동에는 조절효과가 없는 것으로 분석되었으며, 상사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계에서는 배려적·적극적 참여·비불평적 행동에는 조절효과가 있으며, 이타적·양심적 행동에는 조절효과가 없는 것으로 분석되었다. 이는 컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원과 교육보상적 지원은 조직구성원들의 회사 및 상사에 대한 신뢰를 높임으로써 조직시민행동을 유발하는 효과가 있음을 의미한다.

본 연구결과에 의하면 컨테이너터미널 운영사는 조직신뢰 및 교육보상적 지원이 구성원의 조직시민행동에 영향을 미치며 상사신뢰보다 회사에 대한 신뢰가 클수록 조직시민행동이 더 발동하는 것으로 분석되었다. 조직적 후원 또한 조직신뢰를 높이고 조직

시민행동을 유발시키는 효과가 있음을 확인할 수 있었다. 이에 따른 시사점은 다음과 같다.

첫째, 컨테이너터미널 운영사는 구성원들로 하여금 조직에 대한 신뢰를 향상시키기 위해서는 제도적 측면에서 명확하게 제시된 정책이나 정보 및 업무프로세스에 대한 지원이 필요하며, 회사 또는 상사가 구성원의 업무수행능력을 높게 평가해주고 그에 대한 적절한 보상 및 재충진을 위한 휴식과 교육의 기회 제공을 통해서 구성원들의 적극적인 역할 외 행동을 유도할 필요가 있다.

둘째, 컨테이너터미널 운영사는 구성원들의 목표와 가치를 고려하면서 의견을 존중하고 직무에 대한 공헌을 인정하면서 복지향상을 위해 노력하는 정서적 지원과 적절한 교육 및 보상을 제공함으로써 구성원들이 회사와 상사에 대한 신뢰를 높이고 이를 통해 조직시민행동을 증대시키는 효과가 있음을 확인할 수 있었다.

조직시민행동은 조직의 성장과 지속가능을 위해 중요하다. 조직구성원으로 하여금 조직시민행동을 적극적으로 유도하기 위해서는 구성원은 조직을 신뢰하여야 하며, 구성원에게 제공되는 다양한 조직적 후원은 조직신뢰를 향상시키는 효과가 있다. 따라서 컨테이너 터미널 운영사 구성원의 적극적인 조직시민행동을 유발할 수 있도록 동기 부여가 필요하며 정서적·교육보상적 후원 등 조직적 지원이 뒷받침되어야 한다. 구성원들은 조직이 제공하는 다양한 후원을 통해 자신이 성장함으로써 조직에 대해 만족하고 몰입할 수 있으며 신뢰하게 된다.

코로나로 인해 불확실성이 점점 커지고 있는 현실에서 컨테이너터미널 운영사의 조직 내 탄탄한 신뢰형성은 자발적인 조직시민행동으로 이어져 조직과 구성원 모두 성장 및 발전이 지속될 수 있을 것이다. 본 실증연구를 통해서 얻은 자료를 활용하여 조직적 후원에 대한 구성원들의 다양한 욕구를 파악하여 조직 관리에 이용함으로써 조직신뢰구축을 위한 유용한 자료가 될 것이라 본다.

본 연구는 구성원들의 조직에 대한 신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향을 살펴보는 데 목적이 있으며, 두 변수간의 관계에서 조직적 후원이 미치는 조절효과를 검증하였다. 연구결과를 바탕으로 이상과 같은 시사점을 도출하였음에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 몇 가지 한계점을 가지고 있다.

첫째, 본 연구에 사용된 각 변수의 인과관계에서 조직적 후원의 하위요소 중 정서적 지원이 결과변수에 영향을 미치지 않아 선행연구와는 다른 결과가 제시되었다.

둘째, 설문조사에 사용된 질문 구성 중 일부가 조직적 후원에 대한 설명력이나 영향력에 미치지 못하는 부분이 있어 분석하는 과정에서 제외시켰다.

셋째, 설문 응답자의 분포가 여수광양항만과 부산신항만에 입주한 운영사 종사자로 전국 단위의 다양한 표본이 제시되지 못했다.

따라서 향후 연구에서는 본 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 과제를 포함할 필요가 있다.

첫째, 본 연구는 탐색적 성격을 가지는 연구로 선행연구를 바탕으로 서비스산업을 대상으로 한 연구들에서 사용된 변수와 측정항목을 연구목적에 맞게 재구성하여 사용하였으나 향후 연구에서는 컨테이너터미널 운영사의 특성을 반영한 보다 정치한 설문문항과 적합한 변수를 개발하여 설문조사에 사용할 필요가 있다.

둘째, 조직신뢰 요소를 확장하고 결과변수를 다양화하여 연구할 필요가 있으며, 이를 통해서 조직 관리 기법과 기업경영에 보다 구체적인 대안 제시가 필요하다.

셋째, 자료 수집에 대한 지역적 한계에서 벗어나, 전국의 주요 항만으로 확대하여 수집하고 국내와 국제 컨테이너터미널 운영사를 구분하여 연구할 필요가 있다.

본 연구의 한계점을 보완함으로써 향후 연구에서는 조직신뢰, 조직적 후원 및 조직시민행동에 대한 보다 세분화되고 정치한 연구를 통해서 컨테이너터

미널 운영사의 지속가능한 성장을 위한 효과적인 전략수립이 가능할 것이다.

참고문헌

- 김경민, 박동진(2011), “개인주의·집단주의와 조직공정성(Organizational Justice)에 대한 인식이 조직 내 구성원의 친사회적 행동에 미치는 영향”, 『한국심리학회지:문화 및 사회문제』, 17(4), pp.395-413.
- 김규미, 김남조(2018), “항공사의 지속가능 경영을 위한 종사원의 CSV활동인식, 조직신뢰, 조직시민행동 관계 연구”, 한양대학교 관광연구소, 관광연구논총, 30(2), pp.55-81.
- 김대원(2010), “조직직원인식 및 정서적 안녕감이 조직시민행동에 미치는 영향 분석:Mediating regression model을 이용한 일선 관료들의 정서적 안녕감의 매개효과 분석”, 한국지방행정연구원, 지방행정연구, 24(2), pp.93-120.
- 김명숙(2013), “병원간호사의 조직후원인식이 직무몰입과 조직시민행동에 미치는 영향”, 한국간호행정학회, 간호행정학회지, 19(4), pp.480-490.
- 김윤성(2006), “교환이테올로기에 따른 조직직원인식과 조직시민행동과의 관계”, 한국인사관리학회, 조직과 인사관리연구, 30(4), pp.63-90.
- 김재영, 유재원(2017), “종업원의 복리후생 인식이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구”, 한국경영교육학회, 경영교육연구, 32(6), pp.169-191.
- 김형균, 홍성중, 김종우(2009), “중소기업 직원들의 사회적 교환관계, 심리적 소유감 및 혁신행동 간의 관계”, 한국경영학회, 통합학술발표논문집, pp.1-14.
- 김호균(2007), “조직공정성 인식, 조직신뢰, 조직시민행동 간 영향관계분석”, 한국행정학보, 41(2), pp.69-94.
- 박계홍, 최영근(2012), “비인격적 감독과 부하의 조직행동 간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과 탐색”, 한국인적자원개발학회, 인적자원개발연구, 15(1), pp.127-151.
- 서효민(2015), “스포츠조직 구성원들의 조직공정성 인식이 혁신저항에 미치는 영향: 조직신뢰의 매개효과분석”, 성균관대학교 대학원, 박사학위논문.
- 성운주, 윤혜연(2017), “커피전문점에서의 변혁적 리더십이 신뢰, 상사후원인식 및 조직시민행동에 미치는 영향”, 한국식생활문화학회, 한국식생활문화학회지, 32(1), pp.10-17.
- 신민철(2009), “조직시민행동 선행요인들의 영향관계 분석: 서울시 공무원의 인식을 중심으로”, 한국지방행정연구원, 지방행정연구, 23(3), pp.81-106.
- 윤인한, 장영철(2015), “건설현장 소장의 진성리더십이 현장직원의 조직시민행동, 종업원몰입에 미치는 영향과 조직후원인식의 매개효과”, 한국인적자원관리학회, 인적자원관리연구, 22(2), pp.65-86.
- 이경근, 박성수(2009), “절차, 대인, 정보공정성이 조직신뢰 및 상사신뢰, 조직시민행동차원에 미치는 영향”, 대한경영학회, 대한경영학회지, 22(4), pp.2059-2088.
- 이경호(2010), “조직신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구; 조직후원인식의 조절효과를 중심으로”, 단국대학교 박사학위 논문, pp.53-54.
- 이흥기, 명성민(2015), “유통산업에서 근로자의 조직후원인식이 직무몰입 및 조직시민행동에 미치는 영향”, 한국컴퓨터정보학회, 한국컴퓨터정보학회지, 20(1), pp.217-225.
- 인성호, 지계웅(2018), 전개서, pp.171-182.
- 임성만, 김명언(2000), “조직에서의 신뢰: 산업 및 조직”, 『한국심리학회지』, 제13권 제1호, pp.1-19.
- 전희원, 김한주(2010), “호텔기업에서의 상사지원이 상사신뢰, 조직신뢰, 조직몰입에 미치는 영향”, 대한관광경영학회, 관광연구, 25(5), pp.1-19.
- 정석환(2018), “공무원의 조직지원인식이 조직시민행동에 미치는 영향: 정서적 몰입의 매개효과를 중심으로”, 한국거버넌스학회, 한국거버넌스학회보, 25(2), pp.55-74.
- 한웨이, 황지현, 이동준(2020), “스포츠센터 경영자의 윤리적 리더십과 조직몰입 및 조직시민행동의 구조적 관계”, 한국체육과학회, 한국체육과학회지, 29(2), pp.559-570.
- 한진환(2011), “윤리경영이 조직신뢰 및 조직시민행동에 미치는 영향”, 대한경영학회, 대한경영학회지, 24(4), pp.2225-2244.
- 허철행(2020), “해운회사의 내부마케팅이 종업원의 조직에 대한 신뢰와 몰입, 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구”, 순천대학교 박사학위 논문, pp.54-59.
- 황호영, 최영근, 김영구(2005), “개인간 신뢰와 조직몰입/조직시민행동에서 개인주의·집단주의 효과”, 한국인적자원개발학회, 인적자원개발연구, 7(1), pp.123-153.
- Bateman, T. S. & Organ, D. W., “Job Satisfaction and the Good Soldier: The Relationship between Affect and Employee Citizenship”, *Academy of*

- Management Journal*, vol.26, no.4, 1983, pp.587-595.
- Brief, A. P. & Motowidlo, S. J.(1986), "Prosocial Organizational Behaviors", *Academy of Management Review*, 11(4), pp.710-725.
- Cook, J., & Wall, T. (1980). New Work Attitude Measures of Trust, Organizational Commitment and Personal Need Nonfulfillment, *Journal of Occupational Psychology*, 53, pp. 39-52.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986), Perceived Organizational Support, *Journal of Applied Psychology*, 71, pp.500-507.
- Fisher, R., Mcphail, R. & Menghetti, G. (2010). "Linking Employee Attitudes and Behaviors with Business Performance: a Comparative Analysis of Hotels in Mexico and China", *International Journal of Hospitality Management*, vol.29, no.3, pp.397-404.
- Fox, A., *Beyond contract: Work, Power and Trust relations*, london: Faber and Faber, 1974.
- Granovetter, M. (1975). Economic Action and Social Structure: The Problem of Embeddendness, *American Journal of Sociology*, 91(3), pp.481-510
- Jafari, P. & Bidarian, S. (2012). "The Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, vol.47, pp.1815-1820.
- Marshall, E. M. (1999). *속도와 신뢰경영*, 서울: 시그마프레스.
- McAllister, D. J.(1995). "Affect-and Ognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations", *Academy of Management Journal*, vol.38, no.1, 1995, pp.24-60.
- Organ, D. W.(1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*, Lexington, MA: Lexington Books.
- Ryan, Kathleen D., & Oestreich, D. K. (1998). *Driving Fear Out of the Workplace: Creating the High-Trust, Hight-Performance Organization*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P.(1983), "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents", *Journal of Applied Psychology*, 68, pp.653-663.
- Tan, H. H. & Tan, C. S. F. (2000), "Toward the Differentiation of Trust in Supervisor and Trust in Organization", *Organizational Behavior Faculty of Business Administration National University of Singapore, Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 126(2), pp.241-260.
- Williams, L. J. & Anderson, S. E., "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors", *Journal of Management*, vol.17, 1991, pp.601-617.

컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향

-조직적 후원의 조절효과를 중심으로-

김익성 · 선화 · 김현덕

국문요약

본 연구는 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰가 조직시민행동에 미치는 영향과 두 변수 간의 관계에서 조직적후원의 조절효과를 검증하고자 한다. 본 연구의 목적을 효율적으로 달성하기 위하여 문헌조사와 설문지를 배포하여 실증분석을 진행하였으며, 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직신뢰는 조직시민행동에 유의한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 상사에 대한 신뢰보다 회사에 대한 신뢰가 더 중요하게 나타나는 것으로 보아 제도적 측면에서의 신뢰형성이 조직시민행동에 더 많은 영향을 미친다는 것을 의미한다.

둘째, 컨테이너터미널 운영사 구성원의 조직적후원은 교육보상적지원 확대를 통해서 조직시민행동의 적극적 참여를 이끌어낼 수 있다는 것을 확인할 수 있었다.

셋째, 컨테이너터미널 운영사의 조직적 후원 중 정서적 지원과 교육보상적지원이 조직신뢰와 조직시민행동 간의 관계에서 부분적 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

정서적지원은 회사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계에서 배려적·적극적 참여 행동에 조절효과가 있으며, 상사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계에서 배려적·적극적 참여·비불평적 행동에 조절효과가 있는 것으로 분석되었다.

교육보상적지원은 회사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계에서 이타적·배려적·적극적 참여·비불평적 행동에 조절효과가 있으며, 상사에 대한 신뢰와 조직시민행동 간의 관계에서 배려적·적극적 참여·비불평적 행동에 조절효과가 있는 것으로 분석되었다.

이러한 분석결과는 구성원들의 회사에 대한 신뢰가 컨테이너터미널 운영사의 정서적 지원과 교육보상적 지원을 통해 더욱 증가한다는 것을 의미한다.

불확실성이 커질수록 조직구성원들의 조직에 대한 신뢰를 높이는 것은 매우 중요하다. 조직에 대한 소속감, 자긍심, 몰입감 등을 높일 수 있는 정서적 지원과 업무수행환경 개선 및 교육의 기회 제공, 공정한 보상시스템 등의 교육보상적 후원을 통해서 조직신뢰를 높이고 효과적인 조직시민행동을 이끌어냄으로써 조직의 지속가능한 성장을 실현할 수 있을 것이다.

주제어: 조직신뢰, 조직적 후원, 조직시민행동, 컨테이너터미널 운영사