



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

2023년 8월  
석사학위 논문

# 20대 중소기업 직장인의 개인-조직 적합성과 이직의도의 관계

- 직무효능감과 심리적 소진의 순차적 매개효과 -

조선대학교 대학원

상담심리학과

이 은 정

# 20대 중소기업 직장인의 개인-조직 적합성과 이직의도의 관계

- 직무효능감과 심리적 소진의 순차적 매개효과 -

The Relationship between Person-Organization Fit and  
Turnover Intention among SME Workers in their 20s  
: Serial Multiple Mediating Effects of Job Efficacy and  
Psychological Burnout

2023년 8월 25일

조선대학교 대학원

상담심리학과

이 은 정

# 20대 중소기업 직장인의 개인-조직 적합성과 이직의도의 관계

- 직무효능감과 심리적 소진의 순차적 매개효과 -

지도교수            김 나 래

이 논문을 상담심리학 석사학위신청 논문으로 제출함

2023년 4월

조선대학교 대학원

상담심리학과

이 은 정

## 이은정의 석사학위논문을 인준함

위원장    조선대학교 교수    권    해수 (인)

위    원    조선대학교 교수    오    지현 (인)

위    원    조선대학교 교수    김    나래 (인)

2023년 5월

조선대학교 대학원

## 목 차

제1장 서론 .....	1
제1절 연구의 필요성 및 목적 .....	1
제2절 연구문제 .....	7
제3절 연구모형 .....	7
 제2장 이론적 배경 .....	 8
제1절 개인-조직 적합성 .....	8
제2절 이직의도 .....	11
제3절 직무효능감 .....	15
제4절 심리적 소진 .....	17
1. 정서적 고갈 .....	17
2. 비인격화 .....	18
3. 개인적 성취감 결여 .....	18
제5절 개인-조직 적합성과 이직의도, 직무효능감, 심리적 소진과의 관계 .....	19
1. 개인-조직 적합성과 이직의도와의 관계 .....	19
2. 개인-조직 적합성과 직무효능감의 관계 .....	20
3. 개인-조직 적합성과 심리적 소진과의 관계 .....	21
4. 직무효능감과 심리적 소진의 관계 .....	23
5. 직무효능감과 이직의도와의 관계 .....	23
6. 심리적 소진과 이직의도와의 관계 .....	24
7. 개인-조직 적합성과 이직의도와의 관계에서 직무효능감과 심리적 소진의 순차적 매개효과 .....	25

제3장 연구 방법 .....	28
제1절 연구 대상 및 자료수집 절차 .....	28
제2절 측정 도구 .....	30
1. 개인-조직 적합성 .....	30
2. 이직의도 .....	31
3. 직무효능감 .....	31
4. 심리적 소진 .....	32
제3절 분석방법 .....	33
제4장 연구결과 .....	34
제1절 측정변수의 기술통계 및 상관관계 분석 .....	34
1. 변수의 기술통계 .....	34
2. 변수 간 상관관계 .....	34
제2절 순차적 매개효과 분석 .....	35
1. 개인-조직 적합성에 대한 이직의도의 관계에서 직무효능감과 심리적 소진의 순차적 매개효과 .....	35
제5장 논의 및 제언 .....	39
참고문헌 .....	45
부록 .....	56

## 표 목차

<표 1> 이직의도의 영향요인 .....	13
<표 2> 인구통계학적 특성 .....	29
<표 3> 심리적 소진의 하위요인 .....	32
<표 4> 측정변수의 기술통계 .....	34
<표 5> 변수 간 상관관계 .....	35
<표 6> 개인-조직 적합성과 이직의도의 관계에서 심리적 소진과 직무효능감의 매개효과 분석 .....	36
<표 7> 이중매개모형 매개효과 유의성 검증 .....	37



## 그림 목차

[그림 1] 연구모형 .....	7
[그림 2] Chatman(1989)의 개인-조직 적합성 모형 .....	11
[그림 3] 개인-조직 적합성과 이직의도의 관계: 직무효능감과 심리적 소진의 이중매개모형 .....	38

## ABSTRACT

### The Relationship between Person-Organization Fit and Turnover Intention among SME Workers in their 20s : Serial Multiple Mediating Effects of Job Efficacy and Psychological Burnout

Lee Eun Jeong

Advisor : Prof. Kim, Na-Rae. Ph.D.

Department of Counseling Psychology

Graduate School of Chosun University

This study aimed to examine the effect of person-organization fit on turnover intention of SME employees in their 20s, and to find out the sequential mediating effect of job efficacy and psychological burnout in the relationship between person-organization Fit and turnover intention. To this end, the following research questions were set:

RQ 1. What is the relationship between person-organization fit and turnover intention?

RQ 2. What is the relationship between person-organization fit and Job efficacy?

RQ 3. What is the relationship between person-organization fit and Psychological Burnout?

RQ 4. What is the relationship between job efficacy and psychological burnout?

RQ 5. What is the relationship between job efficacy and turnover intention?

RQ 6. How is the relationship between psychological burnout and turnover intention?

RQ 7. How does the sequential mediating effect of job efficacy and psychological burnout appear in the relationship between person-organization fit and turnover intention?

The subjects of this study were men and women between the ages of 20 and 29 who are employed in small and medium-sized enterprises (SMEs) with less than 300 employees nationwide, and were conducted through a specialized survey company (Macromill Embrain). Data were used for analysis. To test the hypothesis of the collected data, frequency analysis, descriptive statistics, reliability coefficient, correlation analysis, and sequential mediating effect analysis were conducted using SPSS 25.0 and PROCESS Macro (Hayes, 2017).

The results of this study are as follows.

First, personal-organizational fit had a significant negative (-) effect on turnover intention. This indicates that the higher the personal-organizational fit of workers in their twenties, the lower their turnover intention.

Second, personal-organizational fit had a significant positive (+) effect on job efficacy. This suggests that the higher the personal-organizational fit of workers in their twenties, the higher the job efficacy.

Third, when the criterion variable is psychological burnout, job efficacy has a negative (-) effect on psychological burnout, and personal-organizational fit also has a negative (-) effect on psychological burnout. In other words, the higher the job efficacy and personal-organizational fit, the lower the psychological burnout.

Fourth, when turnover intention was used as a criterion variable, job efficacy had no effect, and psychological burnout and personal-organizational fit had significant effects on turnover intention.

Although the path from person-organizational fit to turnover intention decreased in size compared to before introducing the mediating variable, it was still significant. This means that job efficacy and psychological burnout partially mediate the relationship between turnover intention and personal-organizational fit.

This study is meaningful in that it provides basic data on the use of counseling direction design and program to understand the turnover intention of office workers in their twenties and improve job efficacy and reduce psychological burnout in the field of counseling intervention. .

Finally, suggestions and limitations of this study, and supplementary points for future studies were suggested.

# 제1장 서론

## 제1절 연구의 필요성 및 목적

최근 변화무쌍한 직업환경으로 인해, 근로자의 이직(turnover)이 활발하게 이뤄지고 있다. 많은 이직자 중 특히 갓 취업한 20대 초기 경력자의 높은 이직률은 기업 및 개인적 차원 모두에게 큰 손실이라고 할 수 있다. 가령, 입사 초기 이직은 직무에 대한 숙련 전 단계에서 이루어지기 때문에, 기업측면에서 신규채용과 기초 숙련교육에 대한 훈련비용이 또다시 발생하며, 개인에게는 자신의 해당 직무에 대한 숙련을 형성하기 전 이직이 이루어져 경력단절, 진로불안정 등의 어려움이 발생된다(김석진, 양희승, 2004). 특히, 이직의도는 실질적인 이직으로 이어질 가능성을 높이며(Curry et al., 1986), 개인의 직무만족을 낮추는 등(이지현, 진수진, 주현정, 2011) 여러가지 역기능을 야기하므로, 개인의 이직의도는 진로상담, 기업상담 등에서 주요한 연구 주제이다.

특히, 대기업과 비교하여, 중소기업에 재직하는 초기경력자의 이직률이 비교적 높는데, 실제 20대 직장인의 조기 퇴사율을 살펴보면, 대기업은 27.7%이며, 중소기업은 32.5%로 나타났으며(한국고용정보원, 2014), 2017년 11월 고용노동부에서 발표한 300인 미만 중소기업 이직자수는 약 606,000여 명으로 전년 동월 대비 약 39,000여명으로 6.8% 증가하였다(조현정, 김우철, 2019). 또한 국내 중소기업 인사담당자 300여명을 대상으로 조사한 결과 신입직원의 퇴사 시점을 보면 1개월 가량이 16.1%, 3개월 미만이 45.2%, 6개월 미만이 24.9%, 9개월 미만이 7.8% 순으로 나타났다(한국일보, 2012). 중소기업은 우리나라 전체 총 고용의 82.2%를 차지하며, 취업인구의 고용 창출에 매우 핵심적인 역할을 하고 있다(김현태, 2016). 이는 중소기업이 대기업에 비해 시장경제에 있어서 상대적인 취약성을 가지고 있지만, 실제 중소기업이 우리나라의 경제 성장과 고용창출에 절대적인 비중을 차지하고 있으며, 국가 경제를 움직이는 주체로서 우위에 있다고 볼 수 있다. 한국고용정보원(2010)의 전국 대학생들을 대상으로 한 중소기업 취업의사 연구에 따르면, 대부분의 대학생은 대기업, 공기업, 정부기관 등에 취업을 희망하지만, 취업이 쉽지 않다는 현실을 고려하여 중소기업에 취업할 의사를 83.6% 가지고 있으며, 실제 취

업률도 중소기업 취업률이 가장 높은 비중을 차지(46.5%)하는 것으로 조사되었다. 또한, 중소기업 구인·구직 미스매치 실태조사(2010)에 따르면 자신이 원하는 직장에 미취업시에는 ‘중소기업에 취업한다’라는 응답이 45.7%로 가장 높았고, 그 다음으로 ‘원하는 곳에 취업할 때까지 노력’, ‘학업지속’, ‘창업고려’ 등의 응답이 뒤따랐다. 이러한 조사연구를 살펴볼 때, 중소기업은 실제로 고용시장에서 중요한 위치를 차지하고 있으며, 중소기업의 경쟁력 강화를 위해 인적자원관리의 필요성을 시사하고 있다. 그럼에도 불구하고 중소기업에 종사하는 이들을 대상으로 한 이직의도에 관한 연구는 상대적으로 미비한 실정이었다.

가령, 2000년부터 2016까지 국회도서관에서 ‘이직의도’를 키워드로 검색했을 때 나오는 자료는 총 2,137편의 논문이 있는데 이 중 약 374편(17.3%)이 이직의도에 영향을 미치는 변수 간 관계를 매개효과 등으로 검증한 논문이었다. 관련 변수 중 직무만족, 자기효능감, 직무몰입 등의 연구가 가장 많은 비중을 차지했다. 하지만 중소기업에 근무하는 이들을 대상으로 한 이직의도에 대한 매개변수 연구는 0.8%로 미미한 수준이다(우상호, 신완선, 2017). 중소기업의 인력난과 고용안정 문제는 사회적 문제로 끊임없이 제기되고 있는 반면 중소기업에 근무하는 청년 근로자를 대상으로 한 연구는 상당히 미흡한 실정인 것이다. 중소기업에 취업한 청년 구직자들이 만족스러운 조직생활을 영위하기 위해서는 관련 연구가 반드시 필요하다고 볼 수 있겠다.

이에 중소기업에 취업한 20대 직장인의 이직의도를 감소시키고, 이직의도에 영향을 주는 요인에 대한 다각적 탐색이 필요하다. 특히, 이직의도가 발생하는 이유에 대해 단순하게 단일 변수로 설명하는 것보다 이직의도와 관련된 변수를 통합적으로 규명할 필요가 있다.

본 연구에서는 개인과 환경 간의 부합(fit) 개념을 토대로 이직의도와 관련된 다양한 변인 중 개인이 조직에 대해 지각하는 적합성에 집중하고자 한다. 인간의 행동은 개인과 환경 간의 끊임없는 상호작용에 의해 유발되므로 개인과 환경의 영향을 복합적이고 다각적인 측면에서 살펴볼 필요가 있다는 개념이 ‘개인-환경 적합성’의 기본 가정이다(최명옥, 유태용, 2005). 개인-환경 적합성 이론은 대부분 서구에서 이루어져 왔는데(최명옥, 유태용, 2005), 이론에 따르면 환경이 제공하는 요소와 개인의 요구가 부합하는 정도가 클수록 개인은 더 만족하고 대상 환경에 대해 더욱 긍정적인 태도를 갖게 된다(성지영, 박원우, 윤석화, 2008). 개인의 신념, 기대와 같은 요인도 개인의 태도와 행동에 영향을 미치지만, 환경에 대해

지각하는 자극 또한 개인의 태도와 행동에 영향을 준다(고영심, 장영순, 2015). 이처럼 적합성은 조직 환경에서의 개인의 적응성과 직무 내에서의 수행에 있어 크게 영향을 미치고, 다양한 조직 관련 태도와 직무 태도에 영향을 미치기 때문에 매우 중요한 개념이라고 할 수 있다(최보인, 장철희, 권석균, 2011). 개인과 조직 환경 적합성에 대한 연구에 따르면, 개인과 조직환경 간의 적합성이 조직 구성원의 직무성과 만족도, 이직의도 등에 영향을 미치는 중요한 요소들 중 하나로 나타났다(김원태, 2019). 이에 개인이 지각하는 조직에 대한 적합성이 이직의도를 예측할 수 있는 주요 변인으로서 논의되어야 한다고 사료된다.

그러나 중소기업 직장인의 개인-조직 적합성 지각이 이직의도에 영향을 미치는지 확인함에 있어 직접적 영향만을 다루는 데는 미흡함이 있다. 개인이 조직환경과의 적합성을 얼마나 지각하는가가 이직의도에 직접적 영향을 미칠 수 있지만, 그 경로에 존재할 수 있는 심리내적 매커니즘을 확인한다면 추후 중소기업에 종사하는 청년 직장인을 대상으로 상담 등의 개입시, 제언을 줄 수 있을 것이다. 특히, 개인-조직 적합성을 변화시키는데 한계가 있기에 비교적 상담을 통해 변화 가능한 변인들을 포함하여 연구가 진행될 필요가 있다. 또한, 이상호와 신완선(2017)의 연구에 따르면, 선행연구에서 연구된 변인들과 더불어 여러 변인들의 관계 규명을 하며, 매개변수를 이용한 추가적 관계 규명이 된다면 종속변수의 영향 관계에 대해 좀 더 명확한 결과를 도출할 수 있을 것이라 하였다.

개인이 조직에 대해 느끼는 적합성은 다양한 심리적 요소에 영향을 미칠 수 있는데, 본 연구에서는 ‘직무효능감’과 ‘심리적 소진’에 초점을 맞추고자 한다. 첫 번째 매개변수인 ‘직무효능감’을 선정한 배경은 다음과 같다. 우선, 조직과의 적합성을 높게 지각하는 것은 직무효능감에 긍정적 영향을 줄 수 있을 것으로 예측가능하다. 선행연구에 따르면, 개인이 조직 환경에 지각하는 적합성이 높을수록 자기효능감에 긍정적 영향을 준다고 한다(강미란, 2022; 양혜리, 2021). 다만, 이때 자기효능감은 자신의 보편적 능력에 대한 기대와 자신감을 일컫는 것으로, 조직과의 환경 적합성이 직무에 대한 효능감에 직접적 영향을 미치는지 확인한 연구는 부족한 실정이다. 하지만, 개인-조직 적합성이 미치는 영향은 일반적 자기효능감보다 일 장면에서 효능감이 보다 적절한 변수라 할 수 있다. 또한, 직무효능감은 Bandura의 자기효능감의 연장이며 특수한 영역에 속하는 자신에 대한 신념이므로, 조직 적합성이 높다고 지각하는 이들은 직무효능감이 높다고 지각할 것이다. 즉, 조직과의 적합성에 대한 높은 지각은 조직에 대한 운영 방식, 조직문화,

경영 철학 등에 일치도를 지각하는 것으로, 조직환경에 대한 이해와 공감은 개인의 직무에 대한 효능감에 직결될 것으로 예상하는 바이다.

또한, 직무효능감은 개인의 이직의도를 낮출 것으로 기대할 수 있는데, 다수의 선행연구에 따르면 직무에 대한 효능감은 이직의도를 낮추는 것으로 나타났다. 최은희 등(2009)은 간호사의 직무효능감이 높을수록 이직의도가 낮아진다고 하였고, 박종철과 윤용보(2014)의 연구에서도 자기효능감이 높을수록 조직몰입을 더욱 견고히하여 이직의도를 낮춘다고 하였다. 자신의 직무에 대한 자신감이 있고 스스로를 믿는 이들일수록 이직하고자 하는 의도는 낮아지는 것이다. 따라서 개인이 지각하는 조직과의 적합성과 이직의도의 관계에서 직무효능감의 매개역할을 기대할 수 있겠다.

한편, 본 연구에서는 두 번째 매개변수로 ‘심리적 소진’을 선정하였다. 최근 청년 근로자들의 심리적 소진이 문제가 되고 있는데, Z세대(1995년 이후 출생)로 대표되는 20대 청년 근로자들은 치열한 경쟁사회 안에서 사회적으로 높은 기대치가 형성됨에 따라 업무환경 속에서 이를 충족시키기 위해 계속해서 노력하면서 정서적 고갈을 경험하는 것으로 나타났다(김현태, 2016). 또한 현대사회는 전문성에 더하여 빠른 속도를 원하며 업적 지향적이다. 개인의 역량 내에서의 일에 대한 압박감은 성취욕구를 자극하여 업무를 성공적으로 수행했을 때 자기효능감이 증진될 수 있지만, 개인의 역량을 초과하는 조직의 지속적인 요구를 받게 된다면 결국 일상적인 생활에까지 부정적 영향을 미칠 수 있다(권수련, 2003). 선행연구에 따르면, 직무환경 적합성이 낮을수록 이러한 심리적 소진이 높아지는 것으로 나타났다(고선미, 이재원, 2019; 정혜경, 이지연, 2020). 즉, 개인이 자신이 처해있는 조직환경에 스스로가 적합하지 않다고 느낀다면, 정서적으로 고갈되고 냉담해지는 소진경험을 더 크게 할 것이며, 조직에 대한 적합성을 충분히 느끼지 못할 때, 자신이 기대한 신념과의 불일치로 조직의 요구가 비효율적이며, 일방적이며, 부당하다고 지각할 수 있으며, 이것이 심리적 소진으로 나타날 수 있다.

또한 심리적 소진이 이직의도에 영향을 줄 수 있을 것으로 예상된다. 선행연구에 따르면 심리적 소진의 행동적 결과로는 이직률, 업무와 조직에 대한 부정적 행동, 직무성과하락, 흡연, 마약, 음주 등의 소비행동까지도 포함된다고 하였다(권수련, 2003). 이에 본 연구에서는 개인-조직 적합성에 따른 이직의도에서 심리적 소진의 매개 역할을 확인해보고자 한다.

한편 본 연구의 두 매개변수인 직무효능감과 심리적 소진이라는 개인의 심리적



태도는 서로 밀접한 연관을 가질것으로 예상된다. 매개효과는 독립변인과 종속변수 간 관계의 연결고리를 매개변인을 통해 검증하는 것을 의미하며, 순차적 이중 매개효과는 연쇄과정으로서, 두 개의 매개변수가 상관성을 가진다면, 인간의 마음에 대해 보다 정교한 설명을 가능하도록 하여 시사점을 제공할 수 있는 의미있는 연구의 결과를 얻을 수 있을 것이다. 이에 선행연구를 통하여 두 매개변인인 직무효능감과 심리적 소진의 관계성을 찾아보았을 때 직무에 대한 효능감은 심리적 소진에 영향을 주는 것으로 나타났다. 임상간호사의 자기효능감 및 지각한 사회적 지지와 심리적 소진의 관계에서 간호사의 심리적 소진을 예방하기 위해서는 사회적 지지와 자기효능감을 증진시켜야하고 이 중에서도 자기효능감을 특히 높여야한다고 하였다(강소영, 박원숙, 2006). 이는 자기효능감과 심리적 소진은 상관을 갖는다고 볼 수 있다. 또 다른 선행연구에서도 직무에 대한 스트레스가 직무효능감에 영향을 주고 이것이 심리적 소진에 영향을 미친다고 하였다(구본용, 김영미, 2014). 또한, 이경남과 강진숙(2014)의 연구에서도 직무에 대한 효능감이 심리적 소진을 낮추는 것을 확인한 바 있다. 이러한 선행연구를 기반으로 할 때 20대 중소기업 직장인의 개인-조직 적합성과 이직의도와의 관계에서 직무효능감과 심리적 소진이 상관을 가질것으로 예상하여 두 개의 매개변수를 설정하였으며, 직무에 대한 효능감은 심리적 소진에 영향을 미칠 것으로 예상되는 바이다. 다시말해 직무에 대한 효능감이 높을수록 심리적 소진 경험이 완화될 것이며, 반대로 직무에 대한 효능감이 낮을수록 심리적 소진은 강화될 것으로 예측할 수 있으며, 직무효능감과 심리적 소진의 높고 낮음에 따라 개인-조직 적합성과 이직의도로 이어지는 매개적 관계의 강도가 달라질 것이다.

이에 본 연구에서는 20대 중소기업직장인의 지각된 개인-조직 적합성이 이직의도에 미치는 영향에서 직무효능감과 심리적 소진의 순차적 매개효과를 검증하는 것을 목표로 연구를 수행하고자 한다. 조직이 목표를 달성하고 기업의 궁극적인 성장을 위해서는 그 조직에 적합한 인재를 영입하는 것도 중요하지만 선발된 조직 구성원이 조직 속에서 개인의 역량을 발휘하여 남아있도록 기업 차원에서 심리적, 물리적 지원을 제공하는 것이 필요하다. 또한 진로 및 기업상담 차원에서 중소기업에 종사하는 초기 경력자들의 이직의도에 미치는 다양한 변수들의 영향이 면밀히 분석된다면, 이직을 고민하고 있는 청년 직장인들의 고충을 이해하는 데 도움이 될 수 있다. 이에 본 연구에서는 중소기업 20대 직장인의 이직의도에 영향을 미치는 변인으로 개인-조직 적합성, 직무효능감, 심리적 소진을 채택하여 이들 관

계의 유기적 방향성을 확인하고 이를 통해 중소기업으로 하여금 20대 조직 구성원의 이직의도를 낮출 수 있는 방안에 대해 제언하고자 한다.

## 제2절 연구문제

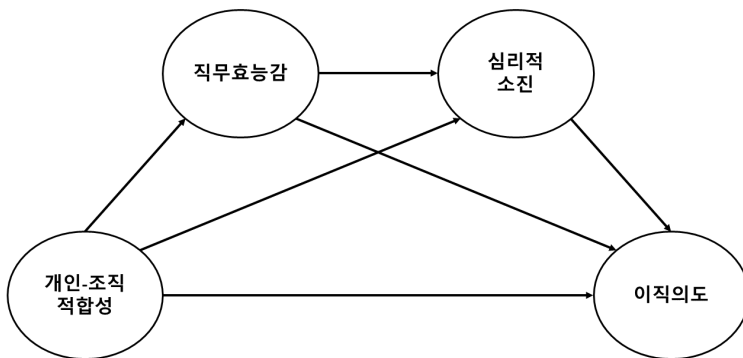
본 연구에서는 20대 중소기업 직장인의 개인-조직 적합성과 이직의도와의 관계에서 직무효능감과 심리적 소진의 순차적 매개효과를 검증하고자 한다. 이를 통해 20대 중소기업 직장인의 이직의도를 이해하고, 상담 개입 현장에서 직무에 있어 효능감을 증진시키고 심리적 소진을 줄이는 상담 방향 설계와 프로그램 활용에 대한 기초자료를 제공하는 데 목적이 있다.

이를 위해 다음과 같이 연구문제를 설정하였다.

- 연구문제 1. 개인-조직 적합성과 이직의도의 관계는 어떻게 나타나는가?
- 연구문제 2. 개인-조직 적합성과 직무효능감의 관계는 어떻게 나타나는가?
- 연구문제 3. 개인-조직 적합성과 심리적 소진과의 관계는 어떻게 나타나는가?
- 연구문제 4. 직무효능감과 심리적 소진의 관계는 어떻게 나타나는가?
- 연구문제 5. 직무효능감과 이직의도와 관계는 어떻게 나타나는가?
- 연구문제 6. 심리적 소진과 이직의도와 관계는 어떻게 나타나는가?
- 연구문제 7. 개인-조직 적합성과 이직의도와 관계에서 직무효능감과 심리적 소진의 순차적 매개효과는 어떻게 나타나는가?

## 제3절 연구모형

본 연구의 모형은 다음 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 연구모형

## 제2장 이론적 배경

### 제1절 개인-조직 적합성

개인-조직 적합성의 개념을 포괄하는 보다 일반적인 개념은 개인-환경 적합성이다. 개인-조직 적합성은 개인-환경 적합성의 하나의 하위요인으로써 여기에는 개인-조직 적합성 이외에 개인-직무 적합성, 개인-집단 적합성, 개인-상사 적합성이 더 포함된다. 개인-환경 적합성은 개인의 특성과 개인을 둘러싼 환경 간의 적합성(congruence), 일치성(match), 유사성(similarity), 조화(correspondence)로 정의될 수 있다(Edward & Shipp, 2007). 개인-환경 적합성은 개인의 욕구와 능력을 조직환경에서의 요구사항과 연관 지어 진로선택, 직무만족, 직무유지 등의 행동을 설명하려는 Dawis와 Lofquist(1984)의 직업적응이론(work adjustment theory)과 개인의 행동은 환경(장)의 함수에 의해서 결정된다는 Lewin(1951)의 장의 이론(theory of field)에 근거를 두고 발전해왔다. 이는 직업적응이 개인과 환경 간의 상호작용을 통하여 개인과 환경의 욕구가 서로 만족된다면, 조화(correspondence) 상태에 이르게 된다는 것과 개인 태도, 행동을 이해하기 위해서는 개인의 삶의 공간 또는 집단을 정확히 이해할 필요가 있다는 것이다. 또 다른 관점은 개인-환경 적합성은 요구(demands)-능력(abilities) 적합성과 수요(needs)-공급(supplies) 적합성으로 구분하는 것이다(Kristof, 1996). 요구-능력 적합성은 개인이 가지고 있는 능력(지식, 기술, 자원 등)이 환경의 요구를 충족시킬 때 발생하는 것이고, 수요-공급 적합성은 개인의 수요를 환경이 공급해 줄 수 있는 때 발생하는 것이다. 이러한 접근은 상호보완 적합성을 확장한 개념으로 이해할 수 있다(Cable & DeRue, 2002).

더불어, 앞서 언급했듯이 개인-환경 적합성에서 환경은 개인과 집단, 조직 등으로 세분화할 수 있다. 개인-환경 적합성의 범주로 개인-조직 적합성(person-organization fit), 개인-그룹 적합성(person-group fit), 개인-상사 적합성(person-supervisor fit) 등으로 구분되어 연구가 진행되었으며, 개인의 태도나 행동에 차별적 효과를 나타내고 있다(Kristof, Zimmerman, & Johnson, 2005).

이 중 개인-조직 적합성은 개인과 조직이 일치되는 정도(Kristof, 1996)를 말하

며, 개인의 성격, 가치 등이 조직문화, 조직비전(Judge & Bretz, 1992)등과 일치되는 정도를 의미한다고 하였다(Kristof, 1996).

개인-조직 적합성의 이론적 개념은 Schneider(1987)의 이끌림-선택-퇴출(attraction-selection-attrition, ASA)이론을 기반으로 한다. 즉, 개인이 자신의 특성과 비슷한 특성을 지닌 조직에 이끌리게 되고(attraction), 조직도 마찬가지로 그 조직특성과 가장 유사한 사람을 선택하게(selection) 된다는 것이다. 결국은 조직활동 결과 조직은 자신들과 적합하지 않다고 판단되는 사람들을 퇴출시키게 된다는 것이다.

Kristof(1996)는 개인-조직 적합성을 유사 적합성과 보완 적합성으로 차원화하여 설명하였는데 유사 적합성은 조직과 종사원 각 개인 특성들의 유사한 정도이며, 대표적 유형은 가치, 목표, 성격 적합성이 있으며 이 3가지 유형 중 기존 많은 선행연구들은 개인과 조직 간 가치 유사성을 바탕으로 적합성을 설명하고 있다. 그 이유는 가치가 조직문화의 중요 구성요소라는 점에서 개인과 조직문화의 적합을 설명하는 구체적 유형이라고 볼 수 있기 때문이다. 보완 적합성은 종사원 각 개인의 능력과 조직의 요구조건 간의 적합성 여부, 또는 종사원 각 개인의 요구와 조직의 제공되는 보상(임금, 직업훈련 등)특성과의 적합성을 의미한다고 하였다. 다시말해 첫째, 서로 비슷한 조직의 성격, 규범, 가치 등의 기본적 특성을 공유하는 것을 말하며, 둘째, 서로 필요한 자원을 제공하여 주거나 또는 이 두 경우가 만족하는 정도를 개인과 조직 간의 적합성이라고 할 수 있다.

Cable & Judge(1996)는 조직과 개인이 상호 간에 유기적으로 작용하여 조직성과에 영향을 주고받으므로 조직과 개인의 특성이 상호 유사하면 조직성과가 향상된다고 하였다. 즉 조직특성은 개인특성과 상호작용하여 조직성과에 영향을 미쳐 조직성과가 향상되는 것을 전제로 한다는 것이다. 반면에 조직과 개인의 가치 적합성이 불일치될수록 조직성과 달성의 어려움, 개인의 불만족, 조직에 대한 부정적 감정을 초래하게 되어 조직목표를 달성하는데 부정적 영향을 미치게 된다는 것이다(이태준, 윤세목, 이수광, 2020).

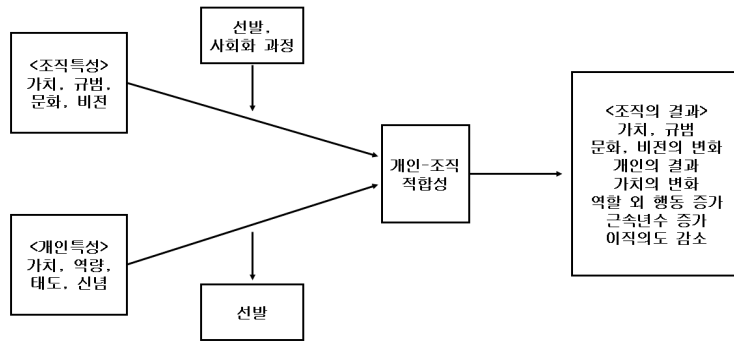
또한 Chatman(1991)은 조직이 신규 직원을 채용하고, 채용된 조직원이 조직에 동화되어가는 과정에서 개인-조직 적합성과 관련된 선행변수와 결과변수를 <그림 2>와 같은 개인-조직 적합성 모형을 제안했으며, 조직에서 나타나는 개인의 행동을 설명하기 위해서는 조직의 특성요인과 개인의 특성요인 간에 일어나는 적합관계를 이해하는 것이 중요하다고 강조하였다. 조직과 개인의 특성 간 적합성의 부

합정도에 따라 개인의 직무수행 능력, 조직과 개인 서로에게 생산적 결과를 나타낼 수 있다고 주장한 것이다.

또한 조직은 조직의 가치, 규범, 문화, 비전에 맞는 조직원을 선발하고, 조직의 가치, 규범, 문화, 비전에 맞지 않는 조직원일지라도 조직의 사회화과정을 통해 개인과 조직의 적합성을 높일 수 있다고 설명하고 있으며, 개인은 자신이 지닌 가치와 유사한 조직을 선택하여 조직 내에서 개인의 역량과 태도, 신념이 영향을 줄 수 있다는 것을 설명하고 있다. 사회화과정은 조직들이 급변하는 사회의 환경에 따라 유연성을 가지고 신입사원들이 조직에 잘 적응할 수 있도록 조직문화를 새로운 형태로의 변화를 시도해야함을 시사한다.

개인-조직 적합성의 가장 중요한 적용 대상은 회사의 신입사원으로서 입사경력이 비교적 짧은 사원이다. 이들은 자신들의 개인적 특성과 조직의 특성이 얼마나 잘 부합되는지의 여부를 평가하고, 평가 결과에 기반하여 조직에 남거나 조직을 떠나려는 결정을 하게 된다(최윤실, 2020). 즉, 자신의 조직과 자신의 개인적 특성이 일치하다고 인식을 할 경우 자신과 조직의 적합성을 높게 평가하는 것이며, 신입사원은 자신의 조직 환경이 자신의 성격, 가치, 목표 등과 부합한다고 여길 때, 정서적 안정과 조직에 매력을 느끼게 되어 조직의 기여에 참여하고, 조직적응력을 위해 노력하게 된다는 것이다. 다른 선행연구에서는 개인-조직 적합성이 높을 경우 개인은 해당 조직에 대한 정서적 유대감을 갖게 되고, 타 조직에서 더 나은 물리적 보상을 제공한다고 하여도 조직을 떠나지 않을 가능성이 높아지게 된다고 하였다(이정연, 2019). 이러한 이론적 배경을 바탕으로 개인-조직 적합성의 선행연구들을 살펴보면 다수의 연구에서 개인-조직 적합성이 높을수록 조직성과, 조직몰입, 직무만족도가 높아지고, 반대로 직업적 스트레스, 심리적 소진이나 이직의도는 낮아진다는 일관성 있는 결과가 나타나고 있다(박원우, 고수경, 2006). 즉 이러한 선행연구들을 바탕으로 개인-조직 적합성이 개인의 직무만족도, 조직성과, 조직몰입, 심리적 소진, 이직의도에 영향을 미친다고 예측할 수 있다.

이에 본 연구에서는 개인-조직 적합성에 따른 이직의도의 관계를 규명하고, 이때 직무효능감과 심리적 소진의 매개효과를 파악하기 위해 개인-환경 적합성 영역 중 개인-조직 적합성에 초점을 맞춰 연구를 진행하였다.



[그림 2] Chatman(1989)의 개인-조직 적합성 모형

## 제2절 이직의도

이직의도란, 조직원이 자신의 소속 조직원의 지위를 이탈하려는 의지의 정도를 나타낸다. 즉 조직원이 그 조직의 조직원이기를 포기하고, 조직을 떠나기 위해 계획하고, 조직을 떠나기 위한 인식과정(cognitive process)으로 정의하였으며, 조직구성원의 자격상실과 종결의 의미를 내포하고 있다. 또한 현재 자신의 조직에서 직무, 조직의 가치, 규범 등의 목표달성에 대한 심리적 소진으로 이어져 현 조직을 떠나려는 심적상태라고 할 수 있으며 이직을 원하는 대안적 직업과 현재 근무하는 직업과의 탐색을 통한 비교평가 과정을 거친다고 보았다(Mobley, 1982).

민영희(2020)는 현 직장에서 다른 직장으로 이탈하고자하는 마음을 내포하고 다른 직장을 구하면서 그 직장의 조직원으로 함께하고 싶은 마음의 일부분으로 표현될 수 있는 심적 상태라고도 하였다. 여기에서 이직과 이직의도와는 차이가 있는 개념으로서 이직이란(turnover) 이직의도보다는 광의의 개념으로 근로자에 관하여 사업주와의 고용관계 즉, 사업주와의 근로관계인 법률관계가 종료하는 것(실무노동용어사전), 조직구성원의 이동을 말하며, 재직의 반대개념으로 다른 직무나 조직으로 옮겨가는 것으로 이직의도의 개념과는 차이가 있다. 이직의도는 이직에 앞서 이직행위를 시도하는 마지막 심리상태로도 설명한다(조원섭, 2014).

이직의도의 종류로는 의사결정자가 누구인지에 따라 자발적 이직의도와 비자발

적 이직의도로 구분되는데 비자발적 이직은 이직을 결정하는 주체가 고용주에 의해 강제적으로 조직과 종업원의 고용관계가 단절되는 것을 말하며, 자발적 이직은 조직원이 현 조직으로부터 이직하고자 하는 의도를 말한다.

이동우(2013)의 연구에서는 조직의 통제여부에 따라 회피가능성과 회피불가능 이직으로 구분하였는데 회피가능성 이직은 조직이 통제할 수 있는 요인으로 임금, 직원복지, 근로조건, 근무환경, 직장 내 인간관계 등의 심리적 소진으로 인한 이직을 말하며, 회피불가능 이직은 조직원의 사고, 질병, 사망, 유학, 학업지속, 가정사 등으로 조직이 통제 불가능한 원인으로 인하여 발생하는 이직을 말한다고 하였다. 회피가능성 이직은 조직이 노력하면 통제가 가능하다는 것을 의미하며, 반면에 회피불가능 원인은 조직의 노력으로 통제가 가능하지 않음을 말하며, 조직이 이러한 이유를 감소시키려고 노력하는 것은 비생산적이라는 주장인 것이다.

이은화(2022)의 연구에서는 이직의도로 인한 이직은 개인, 조직, 환경, 직무 특성의 4가지 원인으로 구분하였으며, 첫째 개인 특성은 성별, 나이, 결혼 유무, 교육 수준, 부양가족 수, 근속 연수, 연봉, 자격증, 능력 등으로 나누어 제시하였으며 연구 결과에서 연령, 근속 연수, 부양가족 수는 이직 의도와는 부적(-)관계로 나타났다. 둘째 조직, 환경의 외부적 요인으로는, 기술 수준, 취업 가능성, 시장 상황, 노동조합 유무로 구분하였으며, 셋째, 직무 특성으로는 직무의 내용, 보수, 보수에 대한 만족도, 직무 자율성, 직무 반복성, 조직 헌신도에 따라 나누어 제시하였다.

함선희(2019)의 연구에서는 직무성과가 좋거나, 고용기회의 수준이 높은 종업원일수록 이직 가능성은 낮고, 근속연수가 짧고 나이가 어릴수록, 남성보다는 여성이, 저학력자보다는 고학력자들이 이직률이 높다고 주장하였다. 이와 같은 요인으로 살펴보면 이직의도는 단순히 종사자들이 지니는 생각으로만 간주되어서는 안 될 문제점이라는 것을 시사 한다고 볼 수 있다.

다음으로 이직의도로 인한 영향을 살펴보면 단순히 이직의도가 종사원들의 실제적 이직으로 이어지는 요인일 뿐 아니라 종사원들의 이직에 따른 조직의 피해도 상당히 크기 때문이다. Smith(2005)는 이직은 직접비용과 간접비용 모두를 지불하게 된다고 하였다. 직접비용이란 분리비용, 신규인원 채용비용, 인력대치 비용, 이직으로 인한 신규채용 인력 교육훈련비용 발생, 생산성 감소 등이 포함된다. 간접비용은 조직원의 떠난 자리를 처리하기 위한 인적 관리 자원과 시간 활용의 증가, 불충분한 인력, 직원의 피로함 증가, 기존인력의 사기 저하, 신규 직원의 업



무 적응 능력 동안의 낮은 생산성 등이다. 이직의도와 관련한 초기연구는 직무만족, 조직몰입, 스트레스, 소진과 이직의도 간에 관계성을 밝히는 연구가 주를 이루었지만, 1980년대는 각 변수의 인과관계를 밝히는 연구로 이어졌으며, 최근에는 조직심리학적으로 조직과의 적합여부와 개인의 심리적 상태에 관심을 가지며 이러한 요인이 이직의도에 미치는 관계성을 연구하는 경향으로 변화하고 있다. 이직에 관한 연구가 지금까지 활발하게 진행되어 온 이유는 이직의도가 이직을 예측하는 가장 강력하고 직접적인 선행변수이기 때문이다(류중삼, 최우성, 2015). 다시말해 이직의도의 연구가 필요한 이유는 이직에 영향을 미치는 선행변수들을 규명하여 이직을 예방하는 긍정적인 역할을 도모할 수 있기 때문이다(강동철, 2016).

한국고용정보원(2014)의 20대 직장인의 조기 퇴사율을 살펴보면 대기업은 27.7%이며, 중소기업은 32.5%로 대기업보다 높은 비율을 차지하고 있다. 중소기업 조기 퇴사의 이유를 살펴보면 임금, 직원복지에 대한 불만(20%)보다 조직이나 직무 부적응에 따른 심리적 소진으로 퇴사한 사례가 과반(49.1%)을 차지하는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 취업 후 가장 이직률이 높은 시기의 20대 중소기업 직장인을 대상으로 이직의도를 일으키는 여러 선행변수 중 개인-조직 적합성이 직무효능감과 심리적 소진을 거쳐 이직의도에 영향을 미치는지를 확인하고자 한다.

<표 1> 이직의도의 영향요인

연구자	이직의도의 영향요인
Mor Bark et al (2001)	인구학적 특성(연령, 성별, 결혼유무, 생활만족도) 전문가적 인식(심리적 소진, 가치갈등, 직무만족, 조직몰입, 전문가적 몰입) 조직적 조건(스트레스, 사회적지지, 공정성, 육체적 편안함)
Smith (2005)	개인적 특성(연령, 성별, 근속년수, 인종, 건강상태, 교육) 경제적요인, 조직몰입, 직무만족, 근무환경
나종문·황종문 (2009)	직무만족 조직몰입, 경력몰입, 직무착근도, 인구통계학적 요인(성별, 연령, 결혼유무, 학력, 근무기간, 고용형태, 회사소재, 회사유형, 연봉, 이직경험 횟수)
이동수(2009)	직무스트레스, 조직변화, 역할모호성, 역할갈등, 심리적 소진

<p>장윤정 (2011)</p>	<p>개인적 특성(성별, 결혼유무, 학력)          직무관련특성(직무만족, 직무자율성, 직무정체성, 직업불안)          조직특성(급여, 조직몰입)</p>
<p>양점도.정영주 (2012)</p>	<p>인구통계학적 요인(성별, 연령, 학력, 종교, 결혼유무, 종교, 연봉, 근무기간)          작업환경요인(작업시간, 소음, 작업위험도, 승진, 칭찬, 심리적 환경, 의사결정 참여정도, 동료, 상사와의 관계, 성취동기, 보상, 역할갈등, 근무환경, 이직 용이성)          개인특성(자아존중감, 성취동기, 리더쉽)          외부환경요인(사회적지지)</p>
<p>이형렬.신용석 (2012)</p>	<p>개인적 특성(성별, 연령, 학력, 종교, 결혼유무, 전공, 자격증등급, 경력)          스트레스 요인(전문적 직무, 근무조건, 근무환경, 개인일상 전문성(자율성, 직업소명의식, 직업가치추구)          사회적지지(동료, 가족, 친구지지)          심리적 소진(정서적 고갈, 비인격적태도, 성취감 저하)</p>
<p>차인성.김학만 (2012)</p>	<p>인구사회학적 특성(성별, 연령, 결혼유무, 교육, 종교, 근무경력, 직급, 자격증, 월소득)          직무관련특성(업무환경, 직무내용, 직무만족)          조직관련특성(보수만족도, 조직몰입, 승진절차의 공정성)          직무효능감(자아존중감, 성취동기, 리더쉽)          외부환경요인(사회적지지)</p>

〈출처 : 이영균, 최인숙, 2013〉



과제-특수적 자기효능감을 살펴보면 매우 특수한 과제의 효능감이 높을수록, 특정과제의 수행예측력이 가장 높다는 것이다. 그러나 문제점은 과제-특수적 효능감은 특정과제에 대한 또는 특수직업에 대한 예측만 측정할 수 있다는 것이다. 이의 대안으로 Woodruff(1993)은 영역효능감을 제시하였다. 영역효능감은 삶의 특정측면에서의 자신의 능력에 대한 믿음을 기술하며, 과제-특수적 영역보다는 좁은 범위이며 일반적 효능감보다는 넓은 범위의 개념은 아니라고 할 수 있다. 하지만 국내에서 김봄메(2003)와 이정애(2013)의 한국형 직무효능감 척도 타당화 연구가 있었지만 직무효능감 척도를 사용한 연구의 수가 많지 않고 여러 연구에서 직무와 관련하여 직무효능감 척도를 명확히 구분하기보다는 일반적 자기효능감척도를 사용한 연구가 많이 진행되고 있다. 직무효능감은 자기효능감에서 파생된 관계로 여전히 자기효능감이란 용어로 사용되는 경우가 대부분이다. 최근 연구에 와서는 직무의 특수성을 감안하여 직업을 명시한 교사 효능감, 요양보호사 효능감, 사회복지공무원의 직업적 자기효능감, 경찰공무원의 자기효능감 등과 진로효능감, 집단 효능감, 학업적 효능감 등 여러 연구분야에 확대되어 사용되고 있다(이민자, 2020).

Aldag와 Brief(1983)는 직무수행에서의 직무효능감의 중요성을 제시하였으며, 조직활동을 함에 있어서 직무효능감이 동기와 과제수행의 성공적 여부를 예측한다고 밝혔다. 이와 비슷한 맥락에서 Ellis와 Taylor(1983)는 과제-특수적 자기효능감이 직업을 탐색하는 데 동기와 행동 변인을 예측한다고 하였으며, 과제-특수적 자기효능감이 대학 연구원들의 연구성과와 직접적 관련이 있는 변인임을 보고 하였다. 또한 Barling & Beattie(1983)는 직무효능감이 보험영업사원들의 영업실적 과 정적 상관을 보인다고 하였다.

이러한 연구들을 볼 때 직무효능감이 직무수행에서의 여러 다양한 과제들의 목표달성에 중요한 영향을 미친다는 것을 알 수 있으며, Gist(1987)는 직무효능감에 대한 관계연구에 있어 더욱 심도있고 구체적 연구가 필요하다고 하였다. 직업적 효능감에 대한 연구가 지속적으로 주목받는 이유는 복잡다양한 조직환경에서 개인 스스로 환경을 통제하고 행동의 변화를 중재하는 요인으로써 심리적 소진과 이직의도를 줄일 수 있는 보호요인으로 그 중요성이 커지고 있기 때문이다(김학년, 윤대혁, 2006). 이러한 연구들을 바탕으로 본 연구에서도 직무효능감이 심리적 소진과 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하고자 한다.

## 제4절 심리적 소진

심리적 소진은 Freudenberger(1974)가 지역 정신보건센터 근무자들이 의욕을 잃고 환자들에게 냉담해지는 현상을 목격하며, 소진의 개념을 처음으로 사용하였으며, 자신의 직무로 인하여 내적 에너지의 심한 손실과 고갈상태, 직무수행의 기능 저하, 정서적, 신체적, 행동과 태도의 변화로 정의하였다(Cherniss, 1980). 또한 직무에서의 소진은 직무관련 가벼운 스트레스로부터 시작되어 불안, 초조, 긴장, 만성적 피로감으로 발전되는 반응이며(Cherness, 1980), 반복적인 정서적 긴장과 압박의 결과로 신체적, 정서적 피로상태라고도 정의한다(Corey & Corey, 1998). 또 다른 연구에서는 심리적 소진이 발생하는 이유를 해결하기 힘든 문제를 주는 사람과 장시간 강도 높은 접촉을 하는 것, 정서적 긴장을 줄일 수 있는 휴게 시간이 적은 것, 단순한 업무를 지속적으로 하는 것, 조직문화를 개인적으로 통제할 수 없는 것, 부적절한 지도력과 피드백, 직무를 위한 훈련부족, 직원들 간의 상호작용을 위한 지원 부족, 개인의 특성 등이 관련된다고 보았다(Maslach & Jackson, 1985). 심리적 소진은 자신이 무엇인가 성취해내고자 하는 의욕이 점차적으로 상실되어가는 특성을 초래하며 급성적이고 일시적이기 보다는 지속적, 점진적으로 누적되는 상태로 나타나 결과적으로 일상생활에서도 부적응적 현상으로 나타나며 좋지 않은 예후의 특성으로 보인다. Maslach와 Jackson(1985)에 따르면, 심리적 소진의 구성요소는 정서적 고갈(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 개인적 성취감 결여(reduced personal accomplishment)로 구분된다.

### 1. 정서적 고갈

‘정서적 고갈’은 일종의 역할 관련 스트레스로서 지속적 스트레스를 경험하며 느끼는 개인의 정서적 자원의 고갈로 자신, 타인, 일에 대한 관심, 신뢰, 감정이 고갈된 정도를 말한다. 정서적 고갈을 겪게 되는 개인은 자신이 맡은 직무 외에 일상생활에서도 관심과 열정을 나타내는 에너지가 손실되어 피로를 느끼는 것과 관련된다(Maslach & Jackson, 1985).

## 2. 비인격화

‘비인격화’는 자신과 상호작용 과정 속에 있는 타인들로부터 자신을 보호하기 위한 완충장치로 타인에 대해 거부적이고 냉담한 태도와 부정적 감정을 갖는 정도이며 타인에게 보이는 신경질적이고 감성이 배제된 부정적 반응으로 설명된다. 비인격화를 경험하는 조직원은 자신과 관련된 사람들을 물건처럼 취급하거나 자신과 무관한 사람들과 지각하는 경우가 발생한다고 하였다(Jackson, Schwab & Schuler, 1986). 조직에서 자신의 의견이 반영되지 않거나 조직 내의 의사결정에 참여하는 기회가 적을수록, 또는 부당한 처우를 받을수록, 조직의 강제성과 조직의 통제불능을 지각하는 상황이 지속될수록, 조직에 대한 충성심과 신뢰를 잃게 되고(Cherniss, 1980), 이 때, 조직 구성원은 자신의 심리적 완충작용으로 상사, 동료와의 관계를 기계적으로 대하고 비인격화를 내재화시키게 된다.

## 3. 개인적 성취감 결여

‘개인적 성취감 결여’는 자신이 맡은 임무나 자신의 목표에 대하여 성취를 이루려는 의지의 감소로 설명하였다(Maslach & Jackson, 1985). 성취에 대한 자신의 노력이 부족했다는 지각이나 노력한 만큼 성과가 나타나지 않았다는 인식에서 나타날 수도 있지만 심리적 소진에 관한 이론에서는 선행조건으로 정서적 고갈과 비인격화가 지속될수록, 자신이 조직에서 더 이상 필요로 하는 존재가 아니라는 것을 사실로 지각하면서 개인적 성취감이 결여되는 것으로 보고 있다.

요약해보면 심리적 소진이란 직무 수행 중 개인의 능력을 넘어서 과도하게 요구적이라고 지각할 때 등의 이유로 스트레스가 유발되어 신체적, 심리적, 정신적 측면에서 불안과 긴장을 일으키고 개인의 일상적인 생활과 업무수행에 상당한 부정적 결과를 가져오는 진행과정이라고 볼 수 있다(안선희, 김지은, 2007). 따라서, 직장인들의 심리적 소진은 개인적인 차원을 넘어서 하나의 사회현상으로 이해되어야 한다고 본다(안현모, 양현교, 2011). 그래서 본 연구에서처럼 이러한 심리적 소진 요인이 이직의도와 관계를 나타내는 좋은 변인이 될 것이라고 사료된다.

## 제5절 개인-조직 적합성과 이직의도, 직무효능감, 심리적 소진과의 관계

### 1. 개인-조직 적합성과 이직의도와와의 관계

개인-조직 적합성은 조직원 개인이 조직과 얼마나 조화를 이루는지의 정도를 유추할 수 있는 지표로 볼 수 있는 개념이다. Kristof(1996)는 개인-조직 적합성을 개인과 조직이 서로에게 원하는 조직문화, 가치, 목표, 규범까지 포함하여 설명하고 있다. 이는 개인-조직 적합성은 개인적 특성과 조직특성의 유사성, 보완성, 상호충족성 정도로 개인의 주관성, 심적 상태 등과 깊은 상관관계를 가지고 있다고 볼 수 있다(강영순, 2012). 이러한 상관관계는 인간 행동을 인간과 환경과의 끊임 없는 상호작용에 의해 이루어지는 것으로 설명한 Lewin(1951)의 상호작용이론과 이에 근거하여 등장한 Holland의 ‘직업흥미이론’ 과 Dawis와 Lofquist(1984)의 ‘직업적응이론’ 으로 설명이 가능하다. 이러한 이론적 개념을 바탕으로 개인-조직 적합성은 개인이 조직환경의 체계 안에서 어떠한 영향력을 받는지에 대한 관심이 있다고 볼 수 있다. 현재까지 개인-조직 적합성에 관한 다수의 선행연구들이 개인-조직 적합성이 높을수록 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동(O'Reilly & Chatman, 1986), 윤리적 행동지향성(Posner, Kouzes & Schmidt, 1985)에 유의한 상관관계를 나타냈다. 이 중 조직몰입과 직무만족은 다수의 선행연구에서 정적상관을 나타내는 일관된 결과를 보여주었으며, 이직의도 또한 줄어드는 일관된 결과를 나타내고 있다. 개인-조직 적합성의 여부에 따라 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지의 연구를 살펴보면, O'Reilly와 Chatman(1986), Boxx Odam과 Dumm(1991), Posner(1985)의 연구 외 다수의 연구가 있는데 거의 개인-조직 적합성과 이직의도는 부적 영향을 나타냈다.

국내의 선행연구를 살펴보면 이직의도에 관한 연구는 기업, 기관, 의료, 행정 등 다양한 영역에서 이루어지고 있고 직업별로 나눈 교사, 간호사, 조리사, 사회복지사, 공무원 등 다양하다. 고대유와 김강민(2021)의 연구에서는 업무책임과 개인과 조직의 가치관 차이가 클수록 이직의도에 정의 영향을 미친다고 하였으며, 탁진국 등(2008)의 연구에서는 중소기업 신규채용 직원의 경우 회사의 비전 가능

성이 낮다고 판단하거나, 직무 모호성이 높을 경우 이직의도가 높아지는 것으로 나타났으며 박정현과 류숙진(2008)의 연구에서는 대졸 초기경력자의 이직의도를 개인특성과 조직특성으로 살펴보았는데 조직 변인으로 보상, 근무시간, 고용형태, 직원복지 등 대부분의 변인이 이직의도에 영향을 미친다고 하였다. 이러한 연구들을 볼 때 이직의도가 단순히 조직원들의 생각으로만 간과해서는 안된다는 것을 시사한다고 볼 수 있다. 그 이유는 이직의도가 실제 이직으로 이어질 때 조직차원에서는 인력의 손실, 대체인력 채용, 재교육비 발생, 신규 채용 직원의 업무향상 능력증진 동안의 생산성 저하, 기존인력의 사기 저하 등 다양한 부정적 결과를 초래하기 때문이다. 또 다른 이유는 조직원의 잦은 이직률은 조직리더로 하여금 신규 인력에 대해 투자를 아끼게 되는 결과를 낳고 그 결과는 다시 조직원들의 조직에 대한 애착을 떨어뜨리고 조직원 자신의 개인적 목표나 기업의 목표 달성에도 부정적인 영향을 미치게 된다.

이에 개인이 지각하는 조직에 대한 적합성이 이직의도를 예측할 수 있는 주요변인으로 볼 수 있다. 위와 같은 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서도 개인-환경간의 적합성 영역 가운데 개인-조직 적합성과 이직의도의 관계를 파악하였으며 개인-조직 적합성이 이직의도와 의 관계에서 부적(-)관계를 가질것으로 가정하였다.

## 2. 개인-조직 적합성과 직무효능감의 관계

직무효능감은 사회인지이론을 바탕으로 발전되어 온 것으로 특정직무에 관한 과제나 활동영역에서 성공적 수행을 할 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음으로 정의된다. 즉 자신의 직무를 수행함에 있어 조직원이 자신에게 주어진 업무를 성공적으로 수행하고 조직화하려는 자신의 능력에 대한 판단을 말한다(Speier, C., & Frese, M., 1997). 이는 개인-조직 적합성에 영향을 미칠 수 있고 개인이 조직과의 서로 가치, 규범, 문화 등이 일치할수록 자신의 조직에서 자신의 직무를 행함에 있어서 성공적으로 수행해낼 것이라는 믿음과 자신감을 가진다고 볼 수 있다. 김학년, 윤대혁(2006)의 연구에서는 퍼스낼리티(personality)개념을 제시했는데 이는 지속적인 동기의 경향이나 환경적 자극에 대하여 비교적 일관성 있는 행동성향 및 반응을 일으키는 개인의 심리적 특성이라고 하였으며, 이는 직무효능감과 그 의미가 비슷하다고 볼 수 있다. 즉 개인의 조직환경과 개인의 퍼스낼리티가 적



합할수록 조직차원에서는 조직이 효율적으로 운영되고 있다고 지각하고, 개인차원에서는 자신의 직무수행능력도 높아지며 자기효능감이 높아져 직장 내 대인관계 및 소진도 덜 느낄 것이라고 하였다. 경제시장은 갈수록 복잡다양하고 빠르게 변화하는 양상을 가지고 있다. 이러한 조직 환경 속에서 개인에게는 자신의 능력에 대한 믿음을 가지고 잘 대처, 적응해나갈 수 있는 직무효능감이 요구되며 조직차원에서도 기업 목표치의 성과창출을 위해서는 조직원의 긍정적 심리자원인 직무효능감을 증진시키는 방법을 연구할 필요가 있다.

한지훈, 양해술 (2016)의 연구에서는 개인-환경 적합성은 자기효능감과 긍정심리자본에 정적인 영향을 지닌다고 하였다. 즉 조직 구성원들이 조직, 직무, 상사와의 관계가 적합하다고 볼수록 목표치의 성과 달성 과정에서 실패나 좌절을 하더라도 극복할 수 있으며 자기효능감을 고양시키는 긍정심리자본에 정적 영향을 나타내는 것으로 드러났다. 박권홍(2012)의 중소기업 근로자 167명을 대상으로 한 연구에서는 희망, 낙관성, 자기효능감, 탄력성, 4가지 하위요인으로 구성되어있는 긍정심리자본이 조직의 성과나 조직 구성원의 직무태도에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 강미란(2022), 양혜리(2021)의 연구에서도 개인이 조직 환경에 지각하는 적합성이 높을수록 자기효능감에 긍정적 영향을 준다고 하였다.

이러한 선행연구들을 볼 때 조직과의 적합성이 높다는 것은 조직의 운영방식, 조직문화 등에 대한 일치도를 높게 지각하는 것이고, 이러한 조직에 대한 이해와 공감은 자신의 직무에 대한 효능감을 높여줄것으로 생각된다. 이에 본 연구도 선행연구와 동일하게 개인-조직 적합성과 직무효능감간의 관계는 정적(+) 영향을 미칠것으로 가정하였다.

### 3. 개인-조직 적합성과 심리적 소진과의 관계

인간의 행동은 환경과의 끊임없는 상호작용을 통해 영향을 받기 때문에 직장인이 조직 생활을 경험하면서 영향을 받게 되는 환경의 다각적 측면을 살펴볼 필요가 있다. 청년 근로자들은 새롭고 복잡한 조직 환경 적응과정에서 다양한 심리적 요소들을 경험하기 때문에 이들의 개인-조직 적합성에 따른 심리적 소진 간 관계를 파악하는 것은 이들의 직무와 조직 적응도를 높이고 심리적으로 건강한 조직 생활을 위한 단서를 제공할 수 있다. 개인-조직 적합성은 직업과 관련한 적합성을 측정하기 위해 출발하였으며(고영심, 장영순, 2015)), 이는 자신의 특성에 맞는

직업이 있고 자신과 비슷한 특징을 지닌 조직에 매력을 느끼는 것이다(이인석, 백종훈, 전무경, 2010). 즉, 개인과 조직의 적합성이 부합할수록 개인은 긍정적인 근무경험을 하게 되며 이는 직무만족과 직무 몰입 등을 유발할 수 있다. 송민영과 백지연(2015)의 연구에서는 개인-조직 적합성과 개인-직무의 적합성이 비서직 조직 구성원의 경력몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러나 반대로 개인-조직 적합성이 잘 맞지 않으면, 직무 스트레스 및 심리적 소진이 발생할 여지가 생긴다.

따라서 개인-조직 적합성이 심리적 소진에 부적 영향을 미칠 것을 예상할 수 있다. 이에 본 절에서는 개인-조직 적합성이 심리적 소진에 어떤 영향을 미치는지 선행연구의 결과와 논리적 근거를 제시하고자 한다. Boyd(2009) 등은 조직환경에서 직위, 직무와 관련된 역할이 모호하여 생기는 역할갈등이 심리적 소진에 영향을 미치는 변수임을 제시하였고, 조임현(1999)의 연구에서는 조직 내에서 종사원에게 양립할 수 없는 2가지 목표에 대한 요구나 조직 내 목표 갈등, 임금, 승진, 조직의 리더와 의견충돌 등으로 인한 불만족 등이 심리적 소진의 영향 요인으로 보고하였다. 김라연(2021)의 연구에서는 개인-조직 적합성은 조직의 합치도가 높을수록 직무스트레스와 심리적 소진에 부적 영향을 미치며, 개인-조직 적합성의 합치도가 낮을수록 심리적 소진이 증가하는 것으로 나타났다.

Dawis와 Lofquist(1984)의 직업적응이론은 조직의 환경적 특성과 개인의 특성 간 조화를 중요시하는데, 이에 따라 개인은 환경이 요구하는 기술을 제공하고 환경은 개인의 욕구를 충족시켜줄 강화요인을 가지고 있어 서로 조화를 이루는 상태로 직업적응을 설명한다.

그렇기 때문에 개인과 조직 환경 간 상호작용의 합치도가 떨어질 경우 직업적응이 낮아지고 이는 심리적 소진을 증가시킬 수 있는 것이다. 송수정과 김신열(2021)의 연구에서는 개인과 조직합치도를 설명하는데 조직문화가 중요한 요소라고 설명하였으며, 조직과 개인의 조직문화가 맞지 않을 때 갈등과 불화, 그리고 조직에 대한 부정적 태도가 직무스트레스와 우울에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무 스트레스와 우울은 심리적 소진을 예측하는 주요 변인으로 연구된 바 있기에(문동규, 2018) 본 연구와 맥락을 같이 한다고 볼 수 있다.

요약해보면 개인이 자신이 처해있는 조직에 스스로가 적합하지 않다고 느낀다면 조직에 대해 기대한 신념과 요구의 불일치로 조직에 대한 반감과 부정적 감정이 쌓이고, 이것이 심리적 소진으로 이어질 수 있다. 이에 본 연구도 선행연구와 동일하게 개인-

조직 적합성이 높을수록 심리적 소진은 낮아질 것으로 가정하였다.

#### 4. 직무효능감과 심리적 소진의 관계

직무효능감은 특정 직무에 관한 과제나 활동영역에서 성공적 수행을 할 수 있다는 자신의 능력에 대한 믿음으로 정의된다. 하지만 아직 국내 선행연구에서 직무효능감은 자기효능감에서 파생된 관계로 여전히 자기효능감이란 용어로 사용되는 경우가 대부분이다. 자기효능감 수준이 높은 개인은 불확실한 상황에 직면할 때 부정적인 상황에 대한 자신의 비합리적 반응을 억제할 수 있으며, 주어진 자원을 활용해 문제를 해결하고자하는 긍정적인 태도를 취한다. 반면 자기효능감 수준이 낮은 사람들은 불확실한 상황을 마주할 때 환경에 쉽게 압도당하게 되고 부정적인 상황에 대한 불안과 심리적 거부감을 확대시켜서 문제 해결을 위한 자원 동원에 지장을 주게 된다. 그렇게 때문에 이것이 다시 직무만족, 업무성과, 소진, 이직의도 등 조직 생활과 행동에 영향을 주는 것이다. 한편 자기효능감의 향상이 실제로 심리적 소진을 낮추는 효과가 있는지에 대해 검증한 연구들은 다음과 같은데 먼저 권수련(2003)의 자기효능감, 사회적지지, 심리적 소진을 본 연구에서는 자기효능감이 심리적 소진에 유의미한 부적 효과를 주는 것을 밝혔다. 자기효능감과 함께 사회적 지지는 심리적 소진에 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 사회적 지지보다는 자기효능감이 더 큰 영향을 미쳤다. 심혜정(2014)의 연구에 따르면 교사의 자기효능감은 심리적 소진에 유의미한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 정희연(2016)의 연구에서는 이차적 외상스트레스가 자기효능감을 매개하여 심리적 소진에 미치는 영향을 검증하였다.

이에 본 연구도 선행연구와 동일하게 직무효능감이 높아질수록 심리적 소진을 낮추는데 긍정적 역할을 할 것이며, 반대로 직무효능감이 낮다면 궁극적으로 심리적 소진으로 이어질 수 있을 것으로 예상한다.

#### 5. 직무효능감과 이직의도와 의 관계

직무에서 주어진 과제와 활동을 성공적으로 수행할 수 있다는 능력에 대한 믿음

은 직무에 대한 안정적인 수행으로 이어진다. 직무효능감은 다양한 직무 장면에서 연구되어 왔는데, 주어진 업무 과제에 대한 자신감과 능력에 대한 확신이 부족할 경우 안정적인 직무 수행에 영향을 주게 되며 이는 이직으로까지 이어질 수 있다(허유진, 김기룡, 박미진, 2022).

직무효능감과 이직의도의 관계를 밝힌 선행연구에 따르면 최은희 등은(2009) 간호사의 직무효능감이 높을수록 이직의도가 낮아진다는 것을 확인하였다. 직무에 대한 효능감이 높다는 것은 어떠한 일에 대해서도 대처할 수 있는 능력을 갖추었다는 자신의 신념이 강하다는 것을 의미한다(박종철, 윤용보, 2014). 반면 자기 직무에 대한 효능감이 낮아질 경우 좌절감과 성취감의 결여 등을 느끼게 될 수 있으며 이는 직무에 대한 회의감을 높여 이직의도로 이어질 수 있다. 그 밖에 선행 연구에서는 직무효능감보다 더 포괄적인 개념인 자기효능감을 이용해 이직의도와 의 관계를 밝힌 경우가 다수 발견된다(배인호, 전진화, 2014; 이상곤, 함영림, 2014). 직무효능감이 직무라는 맥락에 대해 지각하는 자신의 능력에 대한 신뢰와 확신이라면 자기효능감은 더 큰 의미에서 자신과 일상 속에서 느끼는 자기 능력에 대한 신념이다(노아영, 장형심, 2017).

위계적 수준에서 직무효능감은 자기효능감에 포함되는 개념으로 볼 수 있다(김봄메, 2003). 그러나 직무환경이라는 특수한 상황에서의 효능감을 일컫는다는 점에서 본 연구는 직무효능감이 이직의도에 더 밀접한 연관성을 지닌다고 판단하였으며, 직무효능감에 따른 이직의도를 규명하고자 하며, 직무효능감이 높을수록 이직의도는 낮아질것이라 가정하였다.

## 6. 심리적 소진과 이직의도와의 관계

Meier(1983)는 심리적 소진을 성공적인 직무수행에 대한 조직의 압력증가와 자신이 소화할 수 있는 능력 이상의 요구로 인한 신체적, 정서적 고갈로 묘사하였다. 또 다른 선행연구에서는 소진과 관련된 요소로 해결하기 힘든 문제를 주는 사람과 장시간 강도 높은 업무를 지속하는 것, 정서적 긴장을 줄일 휴게시간이 적은 것, 단순한 업무를 지속적으로 하는 것, 조직문화를 개인적으로 통제할 수 없는 것, 부적절한 지도력과 피드백, 직무를 위한 훈련부족, 직원들 간의 상호작용을 위한 지원부족, 개인의 특성 등이 있다고 하였다(Maslach & Jackson, 1985).

2015년 한 조사에 따르면 심리적 소진으로 인한 20대 직장인들은 신체상으로 ‘극도의 피로감’, ‘의욕상실’, ‘이유 없는 분노’, ‘무기력감’ 순으로 많은 신체적 경험을 하는 것으로 나타났다(리서치 보고서, 2015). 이와 같은 신체증상 이외에도 심리적 소진은 좌절, 불안, 근심, 우울증, 불면증, 회의감, 자기혐오 등 부정적인 자아개념을 형성할 수 있다(김성환, 2015; Himle & Jayarathe, 1987).

자신의 특성이 근무하는 환경에 적합하지 않다고 지각할수록 직장인의 심리적 소진이 커져 결국 이직의도, 퇴사료까지 이어지며 일에 대한 성취감 감소와 정서적 고갈로 인해 업무성과 감소와 조직에 대한 냉소주의로 조직에도 부정적 영향을 미칠 수 있다. 또한 심리적 소진을 겪는 조직원의 심리상태는 타 직원들에게도 전이되어 사기저하로 이어질 수 있어 심리적 소진을 하나의 커다란 사회현상으로 바라보고 이해하여야 한다(안현모, 양현교, 2011). 김건, 문정희(2015)의 연구에서는 호텔종사원의 감정소진이 이직의도를 높이고, 심리적 소진이 이직으로 이어지는 과정에서 기업손실이 발생하기 때문에 이직의도를 낮추기 위한 방안이 필수적으로 마련되어야 한다고 하였으며, 강미, 이지연, 유용상(2016)의 연구에서는 직무소진을 겪는 스포츠 강사는 이직 가능성이 높기 때문에 직무소진을 줄일 수 있는 방안강구를 주장하였다.

이상의 내용을 토대로 볼 때 본 연구에서는 20대 중소기업 직장인이 경험하는 심리적 소진이 이직의도에 영향을 줄 수 있을 것으로 예상하였으며, 심리적 소진이 높을수록 이직의도도 높아지며, 심리적 소진이 낮을수록 이직의도는 낮아질 것이라 가정하였다.

## 7. 개인-조직 적합성과 이직의도와 의 관계에서 직무효능감과 심리적 소진의 순차적 매개효과

개인-조직 적합성은 개인적 특성과 조직특성의 유사성, 보완성, 상호충족성 정도로 개인의 주관성, 심적상태 등과 깊은 상관관계를 가지고 있다고 볼 수 있기 때문에(강영순, 2012), 개인이 조직과 합치도를 지각하는 정도에 따라 심적상태에 영향을 미치며, 만약 조직에 대해 합치도를 부정적으로 지각한다면, 이직의도에 영향을 미칠 수 있을 것이다. 개인과 조직환경에 대한 연구에 따르면 개인과 조직환경 간의 적합성이 조직 구성원의 직무성과의 만족도, 이직의도 등에 영향을 미

치는 중요한 요소들 중 하나로 나타났다(김원태, 2019). Cable과 Judge(1996)는 개인-조직 적합성의 전제조건은 조직과 조직원의 개인적 특성이 긍정적으로 상호 작용하여 조직성과가 향상되는 것을 말한다. 반면에 조직과 개인의 적합성이 불일 치될수록 조직성과와 목표달성의 어려움, 개인의 불만족, 조직에 대한 신뢰성 저 하 등의 문제가 생긴다(이태준, 윤세목, 이수광, 2020). 이러한 부정적 영향은 조 직원의 다양한 심리적 요소에 영향을 미칠 수 있는데 그 중 하나가 직무효능감이 다. 직무효능감은 자신의 직무를 성공적으로 수행하고 조직화하려는 자신의 능력 에 대한 판단으로(Speier & Frese, 1997), 개인-환경 적합성이 높아질수록 직무효 능감이 높아지고 이것이 다시 개인의 직무 관련 행동과 성과, 자신의 직무에 대한 몰입, 심리적 만족감 등에 긍정적 영향을 미치게 되는 개인의 내적 메커니즘이다. 그리고 개인- 환경 적합성이 높은 경우 개인은 주어진 직무와 조직환경에 대해 자 신감을 가지게 되어 스스로를 통제할 수 있다는 믿음을 지닐 수 있다. 이러한 통 제에 대한 자신감은 직무효능감의 주요 특징으로, 문제해결을 위해 자신의 인지 및 정서적 자원을 선택적으로 동원하여 실행에 옮기는 힘을 말한다(최해수, 2013). 따라서 직무효능감 수준이 높은 개인은 불확실한 상황에 직면할 때 자원을 활용해 문제를 해결하고자 하는 긍정적 태도를 취한다. 반대로 개인-조직 적합성 이 낮을수록 직무효능감은 떨어져, 자신의 직업관련 활동에 대한 의사결정을 방해 하며 자신의 잠재된 능력에 대해서도 정확히 인식하지 못하게 될 것이다(Bandura, 1977). 또한 직무효능감 수준이 낮은 사람들은 불확실한 상황을 마주할 때 환경에 쉽게 압도당하게 되고 부정적인 상황에 대한 불안과 심리적 거부감을 확대시켜서 문제 해결을 위한 자원동원에 지장을 주게 된다. 이로 인하여 정서적으로 고갈되 고 냉담해지는 소진 경험을 더 크게 할 것이며, 조직생활과 행동에 영향을 줄 것 이다. 선행연구에 따르면 업무가 개인의 능력을 넘어서거나 자신의 신념, 예상과 달리 과도하게 요구적이라고 지각될 때 스트레스가 유발되어 불안과 긴장을 일으 키고 개인의 일상적인 업무수행에도 부정적인 영향을 끼칠 수 있다고 한다(안선 희, 김지은, 2007). 본 연구의 두 매개변인인 직무효능감과 심리적 소진이라는 개 인의 심리적 태도는 밀접한 연관성을 가질 수 있는데 선행연구에 따르면 직무에 대 한 효능감은 심리적 소진에 영향을 주는 것으로 나타났다. 구본용과 김영미(2014) 의 연구에 따르면 직무에 대한 스트레스가 직무 효능감에 영향을 주고 이것이 심 리적 소진에 영향을 미친다고 하였다. 또한 이경남과 강진숙(2014)의 연구에서도 직무효능감이 떨어지면 심리적 소진이 높아지는 것을 확인한 바 있다.

이정희, 조성연(2011)의 연구에서는 심리적 소진에 미치는 개인적 특성으로는 성격, 결혼상태, 경력, 교육 수준, 자아존중감, 정서 지능, 자기효능감을 들었다. 특히 최근에는 청년 근로자들의 심리적 소진이 문제가 되고 있는데, Z세대로 대표되는 20대 청년 근로자들은 치열한 경쟁사회 안에서 사회적으로 높은 기대치가 형성됨에 따라 업무 환경속에서 이를 충족시키기 위해 계속적으로 노력하면서 정서적 고갈을 더욱 경험하게 될 수 있다(김현태, 2016).

이는 개인-조직 적합성이 불일치할 때 직무효능감은 떨어지고, 낮아진 직무효능감은 심리적 소진에 영향을 미칠 것으로 예상하며 이러한 심리적 소진으로 인하여 조직원이 느끼는 정서와 감정, 판단과 인식의 인지적 과정이 이직의도로 이어질 수 있음을 추론해볼 수 있다. 이직의도는 이직에 앞서 이직행위를 시도하는 마지막 심리상태라고 설명한다(조원섭, 2014). 1980년대 이후 이직의도에 관한 연구는 이직의도를 일으키는 개인의 심리적 상태에 관심을 가지며 이러한 심리적 요인이 이직의도에 미치는 관계성을 연구하는 경향으로 변화하고 있다. 이직의도로 인한 영향을 살펴보면 Smith(2005)는 이직은 기업 입장에서는 인적자원 손실, 인력 손실로 인한 또다시 신규인력 채용의 반복, 또한 이들을 위한 교육과 훈련의 재비용을 투자해야 하고 남아있는 직원들의 사기저하로 조직성과에도 악영향을 가져다 줄 수 있다는 것이다. 한국고용정보원(2014)의 20대 직장인의 조기 퇴사율을 살펴보면 조직이나 직무에 따른 심리적 소진으로 퇴사한 사례가 과반(49.1%)를 차지하는 것으로 나타났다.

앞서 서술한 개인-조직 적합성과 이직의도, 자기효능감, 심리적 소진의 관계를 구분하여 살펴보았을 때 개인-조직 적합성은 직접적으로 이직의도로 이어지기도 하며 자기효능감, 심리적 소진 각각의 변수를 통해 이직의도에 영향을 미치기도 한다. 또한 자기효능감과 심리적 소진의 요인들이 중첩적으로 작용하여 순차적 경로를 통해 궁극적으로는 이직의도로 이어질 수 있음을 예측할 수 있다.

## 제3장 연구 방법

### 제1절 연구 대상 및 자료수집 절차

본 연구의 대상은 전국소재 종업원 수 1인-300인 미만 중소기업에 재직중인 남녀 만20세-29세를 대상으로 하였다. 자료의 배포는 2023년 3월 17-18일에 온라인 설문조사 전문업체(마크로밀 엠브레인)를 통해 URL이 담긴 설문조사 링크를 중소기업에 재직중인 종사자에게 직접 전달되었다. 연구 참여에 동의한 이들에게 연구에 대한 설명, 자발성, 비밀보장에 대한 약속의 내용을 제시하였고, 설문응답 시간은 15분 가량 소요되었으며, 설문에 참여한 패널들은 해당 사이트에서 사용 가능한 포인트를 받았다. 총 회수된 315명의 데이터 중 무성의하게 대답한 9명의 데이터를 제외하였고 최종 분석에 사용된 20대 직장인 306명의 데이터에 대한 인구통계학적 특성은 <표 2>와 같다. 성별 분포는 남성이 152명(49.7%), 여성이 154명(50.3%)로 나타났다. 연령은 만 나이로 응답하게 한 결과, 최소 21세에서 최대 29세로 확인되었으며 평균 27.2세( $SD=1.9$ )로 나타났다. 결혼 여부는 미혼의 경우가 282명(92.2%), 기혼 및 기타가 각각 23명(7.5%)과 1명(0.3%)으로 나타났다. 최종 학력은 4년제 졸업 비율이 154명(50.3%)으로 가장 높았으며, 전문대 졸업 80명(26.1%), 고졸 이하 62명(20.3%), 석사 졸업 이상 10명(3.3%)으로 나타났다. 거주 지역은 서울 96명(31.4%), 경기도 93명(30.4%)으로 가장 높았으며 그 외 지역은 117명(38.2%)으로, 각 지역에서 모두 10% 미만의 비율로 나타났다.

직장 관련 변수에 대해서는, 총 근무 년수와 현 직장 근무 년수를 각각 질문한 결과, 총 근무 년수 1년 이하 75명(24.5%), 2-3년 117명(38.2%), 4-5년 77명(25.2%), 6년 이상 37명(12.1%)으로 나타났다. 현재 직장 근무 년수를 확인한 결과, 1년 이하 180명(58.5%), 2-3년 80명(28.8%), 4-5년 77명(9.8%), 6년 이상 37명(2.6%)으로 나타났다. 응답자가 현재 종사하는 기업의 규모는 30인 미만이 160명(52.3%), 30인 이상 100인 미만이 112명(36.6%), 100인 이상 300인미만이 34명(11.1%)으로 확인됐다. 고용 형태는 정규직이 284명(92.8%)으로 비정규직 22명(7.2%)과 비교하여 대다수 비율을 차지하였다. 직급의 경우 사원이 243명(79.4%)으로 가장 높은 비율로 응답되었다. 월소득은 200-300만원 사이가 233명(76.1%)으



로 가장 높았으며, 300-400만원 사이가 38명(12.4%), 200만원 미만이 28명(9.2%) 등으로 나타났다. 직종은 사무직이 213명(69.6%)으로 가장 높은 비율로 응답되었으며, 기술직이 27명(8.8%), 생산직이 23명(7.8%), 영업직 13명(4.2%) 등으로 나타났다.

<표 2> 인구통계학적 특성

구분	항목	빈도(n)	퍼센트(%)
성별	남자	152	49.7
	여자	154	50.3
결혼 여부	미혼	282	92.2
	기혼	23	7.5
	기타	1	0.3
최종 학력	고졸 이하	62	20.3
	전문대 졸업	80	26.1
	4년제 졸업	154	50.3
	대학원 졸업 (석사)	10	3.3
거주 지역	서울	96	31.4
	경기도	93	30.4
	기타	117	38.2
총 근무 년수	1년 이하	75	24.5
	2-3년	117	38.2
	4-5년	77	25.2
	6년 이상	37	12.1
현 직장 근무 년수	1년 이하	180	58.8
	2-3년	88	28.8
	4-5년	30	9.8
	6년 이상	8	2.6
기업 규모	30인 미만	160	52.3
	30인이상 100인미만	112	36.6
	100인이상 300인미만	34	11.1

고용 형태	정규직	284	92.8
	비정규직	22	7.2
월소득	200만원 미만	28	9.2
	200만원 이상-300만원 미만	233	76.1
	300만원 이상-400만원 미만	38	12.4
	400만원 이상-500만원 미만	4	1.3
	500만원 이상-600만원 미만	2	0.7
	600만원 이상	1	0.3
직종	사무직	213	69.6
	영업직	13	4.2
	생산직	24	7.8
	기술직	27	8.8
	연구직	9	2.9
	개발직	11	3.6
	기타	9	2.9
	<b>합계</b>	<b>306</b>	<b>100</b>

## 제2절 측정 도구

### 1. 개인-조직 적합성

개인-조직 적합성의 개념을 포괄하는 보다 일반적인 개념은 개인-환경 적합성이다. 개인-환경 적합성의 하위요인은 개인-조직, 개인-직무, 개인-상사 적합성으로 나뉘는데 본 연구는 김석주(2021)의 연구를 바탕으로 개인-환경 적합성 척도 중 개인-직무 적합성, 개인-상사 적합성 문항을 제외하고 개인-조직 적합성 6문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 Likert 척도로서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서부터 ‘매우 그렇다’ 5점으로 구성되며, 점수가 높을수록 개인-조직 적합성이 높음을 의미한다. 문항의 예로는, ‘나는 이 조직에 애착심과 소속감을 가진다.’, ‘우리 조직의 운영방식은 나와 잘 맞는다.’, ‘나의 성격은 우리 조직문화와 잘 맞는 편

이다.’ 등이 있다. 본 연구에서의 개인-조직 적합성의 6개 문항에 대한 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .873으로 확인되었다.

## 2. 이직의도

이직의도는 Cook 등(1981)이 개발한 Turn-over Intention Scale을 Nadler, D. A., & Lawler, E. E(1983)가 연구에서 이용한 이직의도에 관한 4가지 문항을 박현숙(2002)의 연구에서 인용하였다. 이직의도에 관한 문항은 총 4문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 Likert 척도로서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서부터 ‘매우 그렇다’ 5점으로 구성되며, 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 문항의 예로는 ‘나는 때때로 현재 직장이나 현재 업무를 그만두고 싶다는 생각을 한다.’, ‘만약 나에게 선택권이 있다면 다른 직장이나 다른 부서에서 일하고 싶다.’ 등이 있다. 본 연구에서의 이직의도 4문항에 대한 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .857로 나타났다.

## 3. 직무효능감

본 연구에서는 직무효능감을 측정하기 위해 Schyns & von Collani(2002)가 단일구조의 20개 문항으로 The occupational self-efficacy scale을 개발하고 이후 독일인을 대상으로 8개 문항으로 축소한 A short version of the occupational self-efficacy scale을 국내에서 이정애(2013)가 번안하고 타당화한 한국형 직무효능감 척도를 사용하였다. 직업적 자기효능감을 측정 하는 문항은 총 8문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 Likert 척도로서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서부터 ‘매우 그렇다’ 5점으로 구성되며, 점수가 높을수록 직무효능감이 높음을 의미한다. 문항의 예로는 ‘나는 임기응변력이 있어서 직무에서의 예기치 못한 상황에 잘 대처하는 방법을 알고 있다.’, ‘나는 직무 수행시 어려움에 처하면 무엇을 해야할지를 잘 생각해낼 수 있다.’, ‘나는 직무 수행시 요구되는 대부분의 능력을 갖추었다고 생각한다.’ 등이 있다. 본 연구에서의 직무효능감 8문항에 대한 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .883으로 나타났다.

#### 4. 심리적 소진

Maslach Jackson(1981)의 척도를 바탕으로 국내에서 박샘(2020)이 수정, 보완한 척도를 김라연(2021)의 연구에서 인용하였다. 심리적 소진은 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 감소의 3개 하위요인으로 구성되었으며, 각각 정서적 고갈 9문항, 비인격화 5문항, 성취감 감소 8문항으로 총 22문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 Likert 척도로서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서부터 ‘매우 그렇다’ 5점으로 구성되며, 점수가 높을수록 심리적 소진이 높음을 의미한다. 문항 중 먼저 정서적 고갈에 해당하는 문항으로는 ‘나는 업무수행에 있어 정서적으로 메말라 느낀다고 느낀다.’, ‘나는 업무를 마쳤을 때, 정신적으로 녹초가 되었음을 느낀다.’, 등이 있다. 비인격화에 해당하는 문항으로는 ‘나는 직장 내 이해관계자가 나에게 고통과 부담을 주는 존재로 느껴진다.’, ‘나는 내가 아닌 다른 사람에게는 어떤 일이 일어나는지 상관하고 싶지 않다.’ 등이 있다. 성취감 감소의 문항의 예로는 ‘나는 업무와 관련된 사람들의 감정적 문제를 내가 감당할 수 없다고 느낀다.’, ‘나는 현재 업무에 열정적이지 못하고, 자신감이 없는 편이다.’, ‘나는 중요한 업무를 끝낸 후에도 보람을 느끼지 못할 때가 있다. 등이 있다. 본 연구에서의 심리적 소진 문항에 대한 신뢰도 계수(Cronbach’s  $\alpha$ )는 .916으로 나타났다. 하위척도별 내적 신뢰도는 <표 3>과 같다.

<표 3> 심리적 소진의 하위요인

하위요인	문항수	문항번호	Cronbach’s $\alpha$
정서적 고갈	9	1,2,3,4,5,6,7,8,9	.840
비인격화	5	10,11,12,13,14	.814
성취감 감소	8	15,16,17,18,19,20,21,22	.822
전체	22		.916

### 제3절 분석방법

본 연구에서는 가설 검증을 위해 SPSS 25.0과 PROCESS Macro(Hayes,2017)를 사용하여 다음의 통계분석을 실시하였다.

첫째, 연구대상자들의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석 및 기술 통계결과를 산출하였다.

둘째, 본 연구에서 사용한 측정 도구들의 신뢰도를 검증하기 위하여 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )를 산출하였다.

셋째, 자료의 평균과 표준편차를 알아보기 위해 기술통계를 실시하였고, 각 변인들 간의 관계성을 알아보기 위해 상관분석을 실시하였다.

넷째, 마지막으로 순차적 매개효과 검증을 위해 PROCESS Macro 6번 Model을 사용하여 개인-조직 적합성과 이직의도와의 관계에서 직무효능감과 심리적 소진의 순차적 매개효과를 확인한 후, 부트스트래핑 분석(Bootstrapping analysis)을 통해 순차적 매개효과의 유의성을 확인하였다.

## 제4장 연구결과

### 제1절 측정변수의 기술통계 및 상관관계 분석

#### 1. 변수의 기술통계

기술통계 분석 결과는 <표 4>와 같다. 모든 변수의 왜도, 첨도는 절대값 3과 10을 각각 넘지 않아 정규성이 확인되었다(Kline, 2017). 각 변수의 평균 및 표준편차를 확인한 결과, 개인-조직 적합성의 전체 평균은 2.92( $SD=.79$ )로 나타났으며, 심리적 소진은 2.87( $SD=.66$ ), 직무효능감은 3.23( $SD=.65$ ), 마지막으로 이직의도의 평균은 3.85( $SD=.93$ )로 나타났다.

<표 4> 측정변수의 기술통계

	평균	표준편차	왜도	첨도
개인-조직 적합성	2.92	.79	-.38	-.28
심리적 소진	2.87	.66	-.02	-.37
직무효능감	3.23	.65	-.05	-.05
이직의도	3.85	.93	-.48	-.65

n=306

#### 2. 변수 간 상관관계

상관관계 분석 결과는 <표 5>와 같다. 개인-조직 적합성은 심리적 소진( $r=-.457, p<.01$ ), 이직의도( $r=-.536, p<.01$ )와 유의한 부(-)적 상관을 보였으며, 직무효능감( $r=.273, p<.01$ )과 정(+ )적 상관을 보였다. 심리적 소진은 직무효능감( $r=-.253, p<.01$ )와 유의한 부(-)적 상관을, 이직의도( $r=.486, p<.01$ )와 유의한 정(+ )적 상관을 보였다.

<표 5> 변수 간 상관관계

n=306

	개인-조직 적합성	심리적 소진	직무효능감	이직의도
개인-조직 적합성	1			
심리적 소진	-.457**	1		
직무효능감	.273**	-.253**	1	
이직의도	-.536**	.486**	-.101	1

\*\*p < .01

## 제2절 순차적 매개효과 분석

### 1. 개인-조직 적합성에 대한 이직의도의 관계에서 직무효능감과 심리적 소진의 순차적 매개효과

개인-조직 적합성에 따른 이직의도의 관계에서 심리적 소진과 직무효능감의 순차적 매개효과를 분석하기 위해 Hayes(2013)의 제안에 따라 PROCESS Macro 모델 6을 사용하였다. 분석 결과는 다음 <표 6>과 같다. PROCESS결과에 따른 추정회귀식은 다음과 같다.

$$\hat{M}_1 = 20.6081 + .298X$$

$$\hat{M}_2 = 95.7993 - 1.271X - .385M_1$$

$$\hat{Y} = 14.1054 - .325X + .066M_1 + .083M_2$$

첫째, 개인-조직 적합성은 이직의도에 유의미한 부(-)적 영향을 미쳤다 ( $\beta = -.420, p < .001$ ). 이는 20대 중소기업 직장인의 개인-조직 적합성이 높을수록

이직의도는 낮아진다는 것을 알 수 있다.

둘째, 개인-조직 적합성은 직무효능감에 유의미한 정(+)<sup>적 영향을 미쳤다 ( $B=.298, p<.001$ ). 20대 중소기업 직장인의 개인-조직 적합성이 높을수록 직무효능감도 높아진다는 것을 알 수 있다.</sup>

셋째, 준거변인을 심리적 소진으로 할 때, 직무효능감은 심리적 소진에 부(-)<sup>적 영향을 미치며 ( $B=-.385, p<.01$ ), 개인-조직 적합성도 심리적 소진에 부(-)<sup>적 영향을 미치는 것으로 나타났다 ( $B=-1.271, p<0.001$ ). 즉, 직무효능감과 개인-조직 적합성이 높아질수록 심리적 소진은 낮아진다고 볼 수 있다.</sup></sup>

넷째, 이직의도를 준거변인으로 할 때, 직무효능감은 영향을 미치지 않았으며 ( $B=-.066, p>.05$ ), 심리적 소진( $B=.083, p<.001$ ) 그리고 개인-조직 적합성은 이직의도에 미치는 영향이 유의한 것으로 나타났다( $B=-.325, p<.001$ ). 개인-조직 적합성에서 이직의도로 가는 경로는 매개변인을 투입하기 전보다 크기는 줄어들었지만 여전히 유의하게 나타났다. 이는 개인-조직 적합성에 대한 이직의도 관계를 직무효능감과 심리적 소진이 부분매개 한다는 것을 의미한다.

<표 6> 개인-조직 적합성과 이직의도의 관계에서 직무효능감과 심리적 소진의 순차적 매개효과 분석

예측 변인	준거 변인	B	S.E.	t	F	R <sup>2</sup>
개인-조직 적합성	이직의도	-.420	.0380	-11.063***	122.398	.287
개인-조직 적합성	직무효능감	.298	.0604	4.940***	24.401	.074
직무효능감	심리적 소진	-.385	.1456	-2.642**	44.392	.227
개인-조직 적합성	이직의도	-1.271	.1592	-7.982***		
직무효능감		.066	.0345	1.927		
심리적 소진	이직의도	.083	.0135	6.155***	58.724	.368
개인-조직 적합성		-.325	.0410	-7.932***		

\*\*p<.01, \*\*\*p<.001

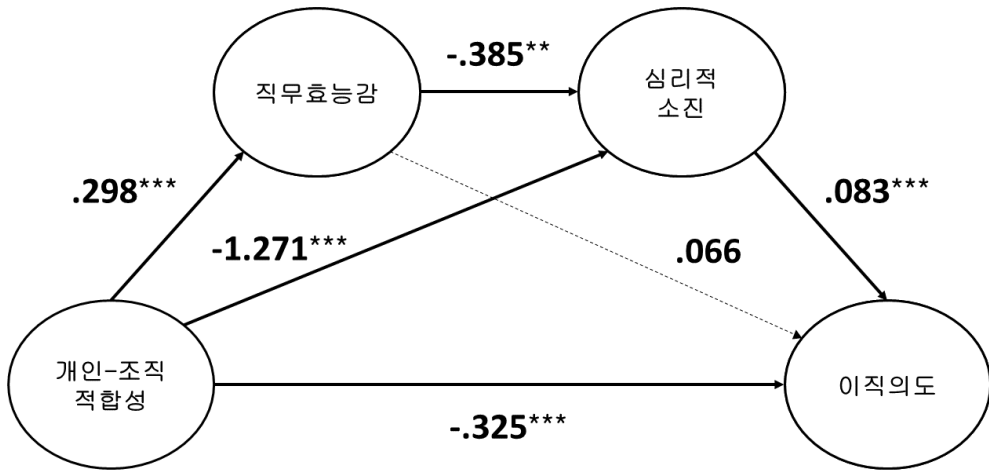
다음으로 Hayes와 Preacher(2014)의 제안에 따른 부트스트래핑(bootstrapping)을 실시하여, 간접효과의 통계적 유의성을 검증하였다. 재추출 표본 수는 5,000개로 분석결과는 <표 7>과 같다. 개인-조직 적합성에서 이직의도까지의 경로에 있어서, 총 간접효과는 95% 신뢰구간에서 0을 포함하지 않는 것으로 나타나, 통계적으



로 유의한 수준으로 나타났다. 개인-조직 적합성이 이직의도로 가는 경로에서 직무효능감의 간접효과는 신뢰구간에서 0을 포함해 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났으며, 개인-조직 적합성이 직무효능감과 심리적 소진을 매개로 하여 이직의도에 미치는 경로는 신뢰구간에서 0을 포함하고 있지 않아 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 즉, 직렬다중매개효과가 유의한 것으로 확인되었다. 최종 검증 모형 결과는 [그림 3]과 같다.

<표 7> 이중매개모형 매개효과 유의성 검증

구분	간접효과 B	S.E.	95% LLCI	95% ULCI
총 간접효과	-.095	.024	-.144	-.0507
직접효과	-.325	.041	-.406	-.245
개인-조직 적합성 → 직무효능감 → 이직의도	.010	.013	-.002	.049
개인-조직 적합성 → 심리적 소진 → 이직의도	-.105	.022	-.151	-.066
개인-조직 적합성 → 직무효능감 → 심리적 소진 → 이직의도	-.010	.005	-.021	-.002



[그림 3] 개인-조직 적합성과 이직의도의 관계:  
 직무효능감과 심리적 소진의 이중매개모형

## 제5장 논의 및 제언

본 연구는 20대 중소기업 직장인을 대상으로 개인-조직 적합성이 이들의 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 직무효능감, 심리적 소진이 이러한 영향을 어떻게 매개하고 있는지 파악하는데 목적이 있다. 연구 결과를 정리하면 다음과 같다.

첫째, 20대 중소기업 직장인의 개인-조직 적합성은 이직의도, 심리적 소진과 부(-)적 상관을 보였으며, 직무효능감과는 정(+)적 상관을 보였다. 즉, 개인-조직 적합성을 높게 지각할수록 이직의도와 심리적 소진은 낮아지는 한편, 직무효능감은 높아지는 것을 의미한다. 이는 선행연구의 결과를 뒷받침하는 것으로, 개인이 조직에 대한 적합성을 높게 지각할수록 이직의도는 낮아진다는 연구(주호진, 2013, 제민지, 김영국, 2010)를 지지한다. 또한, 직무효능감은 아니지만 개인-조직 적합성이 효능감에 긍정적 영향을 준다는 연구(박지혜, 윤동열, 홍권표, 2019)와 맥을 같이 한다. 또한, 개인-조직 적합성이 심리적 소진을 낮출 수 있다는 연구 결과를 뒷받침한다(정해경, 이지연, 2020).

둘째, 20대 중소기업 직장인의 직무효능감과 심리적 소진은 부(-)적 상관을 보였지만, 이직의도와는 유의한 상관을 보이지 않았다. 심리적 소진은 이직의도와 정(+)적 상관을 보였다. 흥미로운 점은 가설과는 달리, 직무효능감이 심리적 소진과는 상관이 있지만, 이직의도에는 직접적 상관을 보이지 않은 점이다. 본 연구 가설 단계에서, 가설설정 근거로는 선행연구에서 직무효능감이 이직의도에 부적 영향을 미친다는 것으로 밝혀진 연구가 다수 있었기 때문이다. 가령, 김미영, 박진화, 이경주, 윤정민(2013)의 연구에서 직무만족이 자기효능감을 매개로 하여 이직의도에 긍정적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 박종철과 윤용보(2014)의 연구에서도 자기효능감이 높을수록 조직몰입을 더욱 견고히하여 이직의도를 낮춘다고 하였다. 이처럼 대체로는 직무효능감이 높아지면 이직의도를 낮추는 것을 가정하지만, 반면에 상반된 결과의 선행연구도 있었다. 권영란과 문영경(2016)의 연구에서 직무효능감은 이직의도에 매개효과가 나타나지 않는 것으로 나타났고, 발달장애인 교육시설 종사자의 이직의도에서 직무효능감은 영향을 미치지 않는다는 결과가 나타났다(허유진, 김기룡, 박미진, 2022). 이러한 상반되는 선행연구와 본 연구결과를 토대로 추측하건데, 직무효능감이 높다는 것이 오히려 자신의 역량에 맞는 다른 조직으로 이직의도를 높일수도 있는 가능성이 존재한다. 자기효능감이

높은 조직원은 언제든 이직할 수 있는 직무능력을 소유하고 있음을 나타낸다는(서재현, 2002) 연구결과도 있었기 때문이다. 더군다나 본 연구대상은 자신의 가치와 권리를 중시하는 Z세대(1995년 이후 출생)이므로, 이들 중 지각하는 직무효능감이 높을 때, 이는 이직의도를 낮추기보다 이직의도를 높이는 경우도 있을 수 있다. 따라서 이로 인해 두 변수가 상관관계가 유의하지 않게 나온 것으로 예상된다. 즉, 직무효능감 단일변인으로는 이직의도와는 유의하지 않지만, 직무효능감이 어떠한 변인들과 함께 측정되었을 때 값의 결과가 달라지는 듯 하다. 또한 자기효능감은 자신의 직무를 성공적, 효율적으로 수행할 수 있다는 개인의 주관적 믿음이므로, 동일한 근로조건 속에서도 각자 자신의 정서와 감정에 미치는 영향을 다르게 지각할 수 있기 때문이라고 본다. 이에 추후에는 직무효능감과 이직의도의 관계에서 제3의 변인의 역할을 고찰해볼 필요가 있다. 예를 들어, 조직이 신규직원을 업무에 배치할 때 직원의 개인적 차원인 직무효능감의 정도를 면밀히 고려해야 한다고 볼 수 있다. 조직에서 직무를 수행함에 있어 비교적 직무효능감이 낮은 초기 경력자에게 달성하기 어렵고, 복잡한 과제가 주어졌을 때, 이는 심리적 소진으로 이어져 이직의도를 높이게 되고, 반대로 자기효능감이 비교적 높은 사람은 지루하고 단순한 과제를 지속적으로 수행했을 때 심리적 소진을 일으켜 이직의도를 높일 수 있는 요인으로 보인다(민순, 김혜숙, 하윤주, 김은아, 김희영, 김혜정, 김영자, 2011). 따라서 조직이 직무배치를 함에 있어서 개인의 직무효능감을 고려할 필요가 있을 것으로 보인다. 이러한 상반된 연구결과에 대해서는 추가적인 분석과 해석이 요구된다.

셋째, 순차적 매개효과의 유의성 검증 결과, 20대 중소기업 직장인의 개인-조직 적합성과 이직의도의 관계에서 직무효능감은 유의미한 매개를 하지 않지만, 심리적 소진은 유의미한 매개를 보였으며, 개인-조직 적합성이 직무효능감과 심리적 소진을 거쳐 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이에 직무효능감의 직접 매개는 검증되지 않았지만 직무효능감에서 심리적 소진을 거친 순차적 매개는 검증을 함으로써 20대 중소기업 직장인의 개인-조직 적합성이 직무효능감과 심리적 소진을 거쳐 이직의도에 영향을 미치는 경로를 검증할 수 있었다. 이는 개인-조직 적합성이 낮을 경우에 직무효능감이 떨어질 수 있고, 이는 심리적 소진을 통해서 이직의도를 높일 수 있다는 의미다.

본 연구의 결과를 토대로 20대 중소기업 직장인의 이직의도를 낮추기 위한 방안을 제안하면 다음과 같다. 첫째, 개인-조직 적합성을 높이기 위해서는 조직은 조직

구조, 조직체계, 회사의 미래전망, 회사이념, 운영방식 등에 대해 신규직원에게 충분한 이해와 공감을 점차적으로 넓혀가야 한다. 사회초년생인 근로자들은 개인이 속한 기업의 경영과 운영방식에 대한 이해가 부족한 채로 근무를 시작하게 될 경우 조직에 대한 적합도가 떨어져 결과적으로 조직에 대한 이질감 때문에 이직의도가 높아질 수 있다. Z세대(1995년 이후 출생)의 가장 큰 특징은 ‘디지털 네이티브(디지털 유목민)’로 1990년 중반이후 정보기술(IT)붐과 함께 태어난 세대로써, 핸드폰, 컴퓨터 등 기기조작에 익숙하며, SNS상의 대화표현이 더 익숙한 세대이다(다음소프트, 2018). 이 세대들은 기업리뷰 사이트를 통해 각자의 직장문화에 대한 정보를 공유하며, 그 정보에 대해 논의, 그리고 평가를 공유하기도 한다. 조직차원에서 먼저 이러한 Z세대(1995년 이후 출생)들의 특성을 이해할 필요가 있으며, 조직에 적합한 인력이 지원될 수 있도록 먼저 기업 홈페이지를 통해 외부에 자사의 기업경쟁력, 기업의 가치, 비전에 대해 정보를 공개할 필요가 있으며, 또한 회사 내 온라인 게시판을 통해 적극적으로 조직과 종사자 간 기업비전, 가치, 운영방식, 직무 수행의 어려움, 회사에 대한 기대 등에 대하여 의사소통 통로를 개방하는 등의 노력이 필요하다. 또한 기업이 지향하는 비전과 목표, 경영 방식에 대한 이해를 도모하기 위한 체계적인 교육과 훈련 커리큘럼을 지원하고, 조기정착 프로그램과 연계하여 조직원의 지속적 경력형성이 이루어질 수 있도록 지원해야 할 필요가 있다. 중소기업중앙회, 중소기업진흥공단 등의 유관기관으로부터 필요한 교육 프로그램을 제공받는 것도 방안이 될 수 있다.

특히, 중소기업의 경우 규모와 조직원 수가 적기 때문에 개인과 조직의 적합도를 높이기 위한 방안이 마련되어야 한다. 직장 내 불편한 관계와 개인과 맞지 않는 조직체계는 이직의도를 향상시키기 때문에 이를 위한 가족친화적인 기업문화가 형성될 필요가 있다. 차연구(2022)의 연구에서는 보육교사의 직장 내 인간관계는 신뢰, 지지, 협력, 행복감과 연결되며, 직무스트레스와 심리적 소진을 덜 경험하게 한다고 하였다. 임정연과 이영민(2013)의 중소기업 대졸 초기경력자에 관한 연구에서는 기업 내 의사소통이나 인간관계가 좋다면, 업무의 만족도가 낮더라고 이직을 하지 않을 확률이 높아지는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 토대로 직장 내 동아리 활동, 친목도모 모임을 결성하여 집합적 연계를 하는 것도 좋은 방안이 될 수 있다.

둘째, 직무에 대한 효능감을 고취시키기 위한 역량 강화 프로그램이 필요하다. 다만, 이에 앞서 각 구성원에게 주어진 역할과 직무를 명확히 해주는 것이 필요하

다. 중소기업은 팀, 부서의 규모가 작기 때문에 개인에게 주어진 직무가 명확히 정의되지 않을 가능성이 있다. 이러한 환경에서 개인의 직무에 대한 정의가 불투명할 때 효능감을 떨어뜨릴 수 있다. 따라서 직무와 관련하여 명확한 역할을 정의하고, 업무에 대한 목표와 기대치를 명시하는 것이 중요하다. 직무를 명확히 정의했다면, 직무효능감을 높일 수 있는 역량 강화를 위한 상담 개입을 제안한다. 기업은 개인의 역량에 맞는 도전 과제를 제공하고, 성과에 따른 보상 및 인센티브를 제공하여 직원들의 적극성을 도모하는 방안을 생각할 수 있다.

다음소프트(2018)의 Z세대 빅데이터 분석에 의하면 Z세대의 대표적 키워드로 ‘개인맞춤서비스’, ‘훈밥’, ‘자기중심’ 등이 꼽혔다. 이는 20대 청년들은 개인주의 성향이 짙고, 타인의 의견을 따르기 보다는 자신의 가치관을 중요시하며, 합리적이고 타당하지 않은 지시는 거부한다고 볼 수 있다. 이를 토대로 20대 직원에게는 상부하달식 명령과 지시보다는 자신의 의견을 충분히 발휘할 수 있는 기회를 주고, 조직원의 아이디어제공이나 조직기여에 대한 합리적 인센티브제공이나 업무에 긍정성을 반영하여, 실적 및 역량 등에 대한 공개적인 인증제도를 마련하는 것은 직원들의 효능감을 높일 수 있다. 또한 직무효능감을 위해서는 맡은 업무과제, 직무수행에 대해 자신의 능력을 확인하고 자신감을 획득하는 것이 중요하다는 점에서 이를 고취시키기 위한 조직 차원에서의 상담 프로그램을 제공하는 것을 제안한다. 이를 통해 직원들이 자신의 능력을 인정받을 수 있도록 체계를 갖춘다면 구성원의 직무효능감을 높일 수 있을 것이다.

셋째, 개인-조직 적합성과 직무효능감 저하에 따른 심리적 소진을 방지하기 위한 구체적인 대안이 요구된다. 본 연구결과에서는 개인-조직 적합성에서 이직의도로 가는 경로에서 무엇보다 심리적 소진이 중요한 역할을 하는 것을 확인하였다. 조직과의 적합성을 낮게 지각할 경우 조직의 비전과 경영 방식에 동의하기 어려워지면서 주어진 업무에 대해 부당함, 과도한 요구라는 자각이 일어 소진을 경험할 수 있고, 또한 과도한 업무로 인한 피로감은 심리적 소진을 유발하고, 이로 인해 이직, 퇴사하기도 한다. 또한, 직무에 대한 효능감이 낮을수록 직원은 자신이 담당하는 일을 제대로 수행할 수 없다는 불안감을 느끼게 된다. 이는 시간이 지남에 따라 직무에 대한 동기와 열의를 떨어뜨리며, 결과적으로 심리적 소진을 증가시킬 수 있다. 따라서 심리적 소진을 예방하고 직원의 역량을 강화하고 자신감을 높일 수 있는 기회를 제공하는 것이 필요하다.

이에 최근 국내기업의 경우 회사 내 상담센터를 개설하여 다양한 프로그램을 운

영하는 근로자 지원 프로그램(Employee Assistance Program; EAP)이 활발하게 이루어지고 있다(이예슬, 박정은, 2022). 비록 중소기업의 경우는 재정적 어려움으로 인한 낮은 복리비 수준으로 심리서비스 제공에 제한이 있으나 2007년부터 정부 지원형 EAP가 마련되면서 중소기업 근로자 대상의 상담서비스 제공도 증가하고 있으므로(김선경, 김수임, 김하나, 2017), 이러한 정책을 통하여 조직원의 직장 내 스트레스를 줄일 수 있는 상담서비스를 활용할 필요가 있다. 스트레스 관리 프로그램으로 최근 바이오피드백(이평숙, 1995)이 많이 사용되고 있고, 스트레스 관리를 위한 수용-전념 훈련프로그램이나, 마음챙김 명상에 기반한 스트레스감소 프로그램 등을 제공할 수 있다. 또한 조직차원에서는 소진을 예방할 수 있는 리프레시 휴가, 개인상담지원, 필요한 역량 개발과 직무스트레스를 줄일 수 있는 내부 교육 프로그램을 만들 수 있고, 환경이 제한적이라면 경영진이 카운슬러 역할을 할 수 있도록 일정한 전문적 훈련을 받아 직접 교육을 하거나(권수련, 2003) 사내 멘토링 프로그램을 운영할 필요가 있다. 신규직원들의 정착을 위하여 상사와의 코칭 활성화, 경험이 많은 경력직 직원과의 1:1 멘토 연계, 부하직원을 잘 육성한 상사에게 인사평가에 반영하는 등 신규직원의 조직적응을 지원하여야한다(임정연, 이영민, 2013).

이와 더불어, 20대의 집단적 성향을 연구한 논문에서는 20대를 불확실한 미래의 두려움과 함께 옴로, 소확행으로 현재 지향적 태도와 스마트 폰, 미디어보급의 세대로 개인 중심적 세대라고 표현하였다(이재선, 강혜원, 전찬아, 원종혜, 2021). 이러한 세대의 특성을 반영하여 여가활동 시간 확보, 휴게시간, 탄력근무제 운영 등으로 개인의 삶과 일의 균형을 조화롭게 해줄 수 있도록 해야한다. 또한 20대 연령층의 성장욕구를 반영하여 자기개발에 관한 교육지원 프로그램도 설계하고, 외부 교육훈련 프로그램도 참여할 수 있게 하여 업무능력을 향상시켜, 이직의도를 감소시킬 수 있도록 해야 한다.

본 연구는 20대 중소기업 직장인을 대상으로 이들이 지각하는 조직과의 적합성이 이직의도를 어떻게 낮추는지, 그리고 이 과정에서 직무에 대한 효능감과 심리적 소진이 각각 어떻게 매개 역할을 하는지 확인하고 순차적 다중 매개 역할 분석을 통해 직무효능감과 심리적 소진에 따른 이직의도의 심리적 매커니즘을 이해했다는 점에서 연구의 의의가 있다. 이를 통해 20대 중소기업 직장인의 이직의도를 이해하고, 상담 개입 현장에서 직무에 대한 효능감을 증진시키고 심리적 소진을 줄이는 상담 프로그램 활용에 대한 기초자료를 제공했다는 점에서 연구의 의의가 있다. 그러나 연구 수행에 있어 다음과 같은 제한점이 존재한다.

첫째, 자기보고식 설문조사라는 방식은 응답자의 주관적인 보고이기 때문에 대상자들의 기분이나 상황에 따라 응답이 달라질 수 있다는 오류 가능성을 내포한다. 따라서 결과의 타당화에 대해 이러한 한계가 고려되어야 한다.

둘째, 다양한 통제 변인을 고려하지 못했다는 한계가 있다. 경력 기간과 학업 정도 등의 변수가 통제되지 않았으며, 또한, 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 인간관계와 경제적 상황 등이 고려되지 않았다. 이러한 변수들은 대상자들의 직무효능감이나 심리적 소진과도 관련이 있을 수 있기 때문에, 후속 연구에서는 이러한 환경적 요인이 함께 고려된다면 더 신뢰할 수 있는 결과를 도출할 수 있을 것이다.

셋째, 본 연구는 연구대상을 20대로 한정하였는데, 사회초년생의 이직의도에 영향을 미칠 수 있는 변인들을 살펴보고 이를 집중하고자 했기 때문이다. 그러나 다른 연령대의 응답을 함께 수집했다면 연령대에 따른 집단 간 차이 분석을 통해 20대가 지각하는 조직과의 적합성과 직무효능감, 심리적 소진의 특성을 더 명확하게 이해할 수 있었을 것으로 사료된다.

따라서 향후 연구 한계에 대한 보완과 함께 중소기업 20대 직장인의 이직에 영향을 미치는 다양한 변인의 발굴과 심리적 변인과의 영향 관계를 규명하는 후속 연구가 제안되어야 할 것이다.



## 참고문헌

- 강동철 (2016). 장기요양요원의 정서적 동기가 이직의도에 미치는 영향: 인간관계의 매개효과. *노인복지연구*, 71(2), 49-80.
- 강미, 이지연, 유용상 (2016). 스포츠강사의 고용불안과 직무소진이 이직의도에 미치는 영향: 직무만족의 조절효과를 중심으로. *한국웰니스학회지*, 11(1), 83-96.
- 강미란 (2022). 실버바리스타의 개인-직무 적합성이 자기효능감과 액티브에이징에 미치는 영향: 셀프리더십에 의해 조절된 매개효과. 세종대학교 대학원, 박사학위논문.
- 강소영, 박영숙 (2006). 임상간호사의 자기효능감 및 지각한 사회적 지지와 심리적 소진의 관계. *스트레스研究*, 14(3), 219-226.
- 강영순 (2012). 개인-환경 적합성과 직무수행간의 차별적 영향관계와 일가치감의 매개효과. *인적자원관리연구*, 19(4), 75-98.
- 고대유, 김강민 (2021). 공공봉사동기가 이직의도에 미치는 영향: 진성 리더십과 거래적 리더십을 중심으로. *한국인사행정학회보*, 20(1), 91-118.
- 고선미, 이재원 (2019). 감정규율전략과 감정고갈의 관계에서 감정 요구-능력 적합성과 상사의 긍정피드백의 조절효과. *지역산업연구*, 42(2), 177-196.
- 고영심, 장영순 (2015). 개인-환경 적합성, 다중초점 몰입, 다중초점 조직시민행동간 차별적 영향관계와 몰입유형의 매개효과. *조직과 인사관리연구*, 39(2), 63-97.
- 구본용, 김영미 (2014). 중등교사의 직무스트레스와 심리적 소진 및 교사효능감의 관계. *청소년학연구*, 21(7), 275-306.
- 김건, 문정희 (2015). 특급호텔 종사원의 감정소진이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구: 경영형태의 조절효과를 중심으로. *관광연구*, 29(6), 309-326.
- 김라연 (2021). 지방교육행정공무원의 개인-환경 적합성, 직무 스트레스 및 심리적 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절된 매개효과. 경상국립대학교 교육대학원, 석사학위논문.
- 김미영, 박진화, 이경주, 윤정민 (2013). 노인요양시설과 노인재가시설 요양보호사의 자기효능감, 직무만족도, 이직의도에 관한 연구. *노인복지연구*, 62,

- 361-382.
- 김봉매 (2003). 직무효능감 척도 개발에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김석주 (2021). 호텔 종사원의 개인-환경 적합성에 따른 직무열의가 혁신행동 및 조직성과에 미치는 영향: 직무불안정성의 조절 효과. 경희대학교 대학원, 박사학위논문.
- 김석진, 양희승 (2004). "청년실업 중장기 전망과 정책과제." LG 경제연구원 6.
- 김선경, 김수임, 김하나 (2017). 중소기업 EAP 담당자의 상담운영 경험에 관한 현상학적 연구. 상담학연구, 18(3), 351-374.
- 김성환 (2015). 근무형태별 경찰공무원의 직무소진 (번아웃 증후군)에 대한 연구. 사회과학연구, 22(4), 259-278.
- 김원태 (2019). 개인-환경 적합성이 이직 의도에 미치는 영향: 직원몰입의 매개효과와 경력 정체의 조절효과 중심으로. 중앙대학교 대학원, 석사학위논문.
- 김학년, 윤대혁 (2006). 개인 및 조직의 퍼스널리티 적합성이 조직구성원의 자아존중감, 자기효능감, 대인관계능력에 미치는 효과. 인적자원관리연구, 13(2), 113-134.
- 김현태 (2016). 중소기업 근로자의 혁신적 업무행동과 무형식학습, 창의적 자기효능감 및 내재적 동기의 인과적 관계. 서울대학교 대학원, 석사학위논문.
- 권수련 (2003). 항공승무원의 자기효능감과 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. 이화여자대학 교육대학원, 석사학위논문.
- 권영란, 문영경 (2016). 보육교사의 사회적 지지와 이직의도의 관계에서 교사효능감과 직무 스트레스의 매개효과 분석. 한국보육학회지, 16(1), 99-119.
- 노아영, 장형심 (2017). 조직구성원의 기본심리욕구 좌절과 직무효능감, 주도적 대처 간의 구조적 관계. 역량개발학습연구, 12(2), 35-61.
- 다음소프트 (2018). 「소셜빅데이터로 본 Z세대 제휴보고서」
- 류중삼, 최우성 (2015). 호텔종사원의 조직 침묵이 이직의도에 미치는 영향: 개인-조직 적합성의 조절효과를 중심으로. Tourism Research, 40(1), 165-184.
- 리서치 보고서 (2015). 「직장인 번아웃 및 미생 관련 인식조사」 15(1), 1-51.
- 문동규 (2018). 유아교사의 심리적 소진과 관련된 요인에 대한 메타분석. 한국산학기술학회 논문지, 19(11), 38-52.
- 민영희 (2020). 항공사 고객불량행동에 따른 객실승무원의 직무스트레스가 직무-

- 스트레스, 직무태도 및 이직의도에 미치는 영향. 경기대학교 대학원, 박사 학위논문.
- 민순, 김혜숙, 하윤주, 김은아, 김희영, 김혜정, 김영자 (2011). 병원간호사의 직무스트레스와 직무만족, 이직의도와 의 관계에서 자기효능감의 조절효과. *대한경영학회지*, 24(1), 1-21.
- 박권홍 (2012). 중소기업 근로자의 긍정심리자본이 창의성과 직무몰입에 미치는 영향. *기업교육과 인재연구*, 14(1), 115-132.
- 박샘 (2020). 공공기관 근로자의 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향: 자기효능감의 조절효과를 중심으로. 숙명여자대학교 인적자원개발대학원, 석사학위논문.
- 박원우, 고수경 (2006). 개인-조직 적합성과 직무태도 간 관계에서 프로세스 갈등의 매개역할. *경영학연구*, 35(2), 521-555.
- 박인영 (1999). 학업적 자기효능감의 구인 및 측정에 관한 연구.
- 박정현, 류숙진 (2008). 대졸 초기경력자의 이직의도와 이직행위: 개인특성, 직무만족, 조직·구조적 요인의 영향력 분석. *한국사회학회 사회학대회 논문집*, 853-871.
- 박종철, 윤용보 (2014). 호텔종사원의 직무환경에 따른 자기효능감이 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향. *관광연구저널*, 28(6), 133-148.
- 박지혜, 윤동열, 홍권표(2019). 공공기관 구성원 개인의 직무 및 조직 적합성이 이직의도에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과. *대한경영학회지*, 32(12), 2199-2221
- 박현숙 (2002). 간호사가 인지하는 역할명확성, 직무특성과 이직의도와 의 관계. 연세대학교 보건대학원, 석사학위논문.
- 배인호, 전진화 (2014). 호텔조리사의 직무착근도와 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향: 직무태도를 중심으로. *관광연구저널*, 28(9), 149-164.
- 서재현 (2002). 개인의 성향과 조직 내 경험이 경력몰입, 팀 몰입 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. *조직과 인사관리연구*, 26(2), 0-0.
- 성지영, 박원우, 윤석화 (2008). 개인-환경 (조직, 상사, 동료) 적합성이 조직시민행동 및 개인성과에 미치는 영향과 공정성의 매개효과 검증. *인사조직연구*, 16(2), 1-62
- 송민영, 백지연 (2015). 개인-조직 적합성, 개인-직무 적합성, 개인-상사 적합성

- 이 비서의 경력변인에 미치는 영향. *비서·사무경영연구*, 24(1), 173-196.
- 송수정, 김신열 (2021). 노인 사회활동 지원사업 참여 노인의 개인-환경 적합성이 우울에 미치는 영향: 직무 스트레스 매개효과를 중심으로. *한국사회복지행정학*, 23(3), 113-142
- 신정하 (2011). 호텔 및 외식사업체 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향 연구. *관광레저연구*, 23(1), 85-103.
- 심혜정 (2014). 초등학교 교사의 교사효능감과 직무 스트레스 대처방식에 따른 심리적 소진의 차이. 경인교육전문 대학원, 석사학위논문.
- 안선희, 김지은 (2007). 영아 및 유아 보육교사의 개인적 특성, 근무여건, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향. *열린유아교육연구*, 12(5), 147-164.
- 안현모, 양현교 (2011). 호텔종사원의 사회적 지지가 자기효능감 및 심리적 소진에 미치는 영향. *호텔관광연구*, 13(2), 122-136.
- 양혜리 (2021). 카지노 종사원의 개인-환경적합성과 직무만족의 관계: 자기효능감의 매개효과를 중심으로. 경기대학교 관광전문 대학원, 박사학위논문.
- 우상호, 신완선 (2017). 중소기업 초기경력자들의 이직의도에 미치는 영향 요인. *산업경영시스템학회지*, 40(3), 123-137.
- 유현숙, 권정해 (2017). 보육교사의 직무스트레스, 교사효능감, 조직헌신, 소진과 이직의도 간의 구조적 관계. *유아교육학논집*, 21(1), 113-132.
- 이경님, 강진숙 (2014). 어린이집 교사의 직무스트레스와 정서지능 및 교사효능감이 소진에 미치는 영향. *미래유아교육학회지*, 21(2), 93-112
- 이동우 (2013). 개인-환경 적합성이 이직의도에 미치는 영향과 직무스트레스의 매개효과: 이공계 전공 신입사원 대상으로. 중앙대학교 글로벌인적자원개발 대학원, 석사학위논문.
- 이명성, 이승원, 한상린 (2021). 서비스 종업원의 사회자본이 개인-환경 적합성과 감정노동에 미치는 영향: 직무복잡성의 조절효과. *대한경영학회지*, 34(8), 1505-1533.
- 이민자 (2020). 직장인의 그릿( grit), 직무 스트레스, 직업적 자기효능감, 조직몰입간의 관계. 서울벤처대학원대학교, 박사학위논문.
- 이상곤, 함영림 (2014). 노인재가시설 요양보호사의 직무스트레스, 직무만족, 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향. *노인복지연구*, 65, 7-33.
- 이영균, 최인숙 (2013). 사회복지전담공무원의 이직의도에 관한 분석. *한국공공관*

- 리학보, 27(3), 123-144.
- 이은화 (2022). 뷰티종사자의 상사지원인식과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향. 가천대학교 일반대학원, 박사학위논문.
- 이인석, 백종훈, 전무경 (2010). 개인-환경 적합성이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 대한경영학회지, 23(4), 1951-1967.
- 이예슬, 박정은(2022). 국내 기업상담연구 동향: 기업상담자를 중심으로. 한국콘텐츠학회논문지, 22(3), 453-467.
- 이정연 (2019). 갈등의 경험이 개인-조직 적합성과 이직의도에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 19(6), 325-333.
- 이정애 (2013). 단축형 직업적 자기효능감 척도의 타당화 연구. 상담학연구, 14(2), 1093-1106.
- 이정희, 조성연 (2009). 보육교사의 소진에 대한 자아탄력성과 시설장, 동료교사와 가족의 사회적 지지. 아동학회지, 32(1), 157-172.
- 이지현, 진수진, 주현정 (2011). 공공의료기관 간호사의 조직몰입, 간호조직문화, 이직의도가 직무만족도에 미치는 영향. 보건과 사회과학, 30(1), 205-230.
- 이재선, 강혜원, 전찬아, 원종혜 (2021). 번아웃 증후군 예방 및 완화를 위한 메타버스 기반 서비스 디자인 연구: 20대의 집단적 성향을 중심으로. 한국디자인학회 학술발표대회 논문집, 118-119.
- 이태준, 윤세목, 이수광 (2020). 개인-조직 적합성이 호텔종업원의 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구: 심리적 주인의식의 조절효과. Tourism Research, 45(3), 383-402. 1093-1106.
- 이평숙 (1995). 스트레스 관리의 이론적 근거. 스트레스研究, 3(2), 147-156.
- 임정연, 이영민 (2013). 중소기업 대졸 초기 경력자의 자발적 이직의도, 교육-직무 일치도, 일자리 특성의 관계에서 근무환경, 인간관계, 자기개발 가능성의 조절효과: 기업교육에 대한 시사점. 기업교육과인재연구, 15(2), 155-181.
- 정희연 (2016). 여성폭력 상담소 종사자들의 이차적 외상스트레스가 소진에 미치는 영향: 자기효능감과 사회적지지의 매개효과를 중심으로. 백석대학교 대학원, 박사학위논문.
- 정혜경, 이지연 (2020). 교사의 소명의식, 직무환경적합성, 경력몰입, 소명실행, 교사소진, 직무만족의 구조적 관계분석: WCT 모형을 중심으로. 아시아교육

- 연구, 21(2), 547-575.
- 조임현 (1999). 호텔종업원의 소진에 관한 연구. *관광학연구*, 22(3), 277-294.
- 조원섭 (2014). 특급호텔의 조직문화가 이직의도에 미치는 영향. *Tourism research*, 39(3), 183-198.
- 조현정, 김우철 (2019). 조직지원인식, 업무몰입, 지식공유의도, 이직의도 간의 구조적 관계: 중소기업 근로자를 중심으로. *기업교육과 인재연구*, 21(2), 165-194.
- 주호진 (2013). 개인과 상사, 개인과 직무, 개인과 조직 적합성이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향분석: 국립공원관리공단 직원들을 대상으로. *지방정부연구*, 16(4), 429-448.
- 중소기업중앙회 (2010). 「중소기업 구인·구직 미스매치 실태조사」
- 제민지, 김영국 (2010). 조리사의 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성이 직업몰입, 조직 몰입, 이직 의도에 미치는 영향. *Culinary Science & Hospitality Research*, 16(5), 50-63.
- 차연규 (2022). 보육교사의 인성이 직장 내 인간관계에 미치는 영향: 행복감의 매개효과. 부경대학교 대학원, 박사학위논문.
- 최명옥, 유태용 (2005). 개인-조직, 개인-직무, 개인-상사 부합이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 부합들간의 상호작용 효과를 중심으로. *한국심리학회지*, 18(1), 130-162
- 최보인, 장철희, 권석균 (2011). 개인-조직 적합성과 개인-직무 적합성의 효과성 연구. *조직과 인사관리연구*, 35(1), 199-232.
- 최윤실 (2020). 호텔직원의 개인-환경적합성이 감정노동에 미치는 영향: 고객지향성의 매개효과와 일가치감의 조절 효과. 세종대학교 대학원, 박사학위 논문.
- 최은희, 김진희, 이현수, 장은희, 김복순 (2009). 내부마케팅이 간호사의 직무만족도 및 이직의도에 미치는 효과: 일개 대학병원을 대상으로. *임상간호사연구*, 15(1), 29-41.
- 최해수 (2013). 호텔기업의 직무특성, 집단 효능감, 직무만족 간의 인과관계 연구. *관광연구*, 28(3), 119-143.
- 탁진국, 이동하, 박지현, 김현해, 정병석 (2008). 신입사원의 이직의도에 영향을 미치는 작업환경 변수에 관한 연구. *응용통계연구*, 21(3), 469-484.

- 허유진, 김기룡, 박미진 (2022). 발달장애인평생교육시설 종사자의 직무효능감, 직무스트레스 및 직무적합성이 이직의도에 미치는 영향. *특수교육*, 21(3), 31-55.
- 한지훈, 양해술 (2016). 개인-환경 적합성, 긍정심리자본, 혁신 행동 간의 구조적 관계. *Journal of Digital Convergence*, 14(10), 225-240.
- 함선희 (2019). 기업교육 강사의 경력 장애, 직무스트레스, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향. 단국대학교 대학원, 박사학위논문.
- 한국고용정보원 (2010). 「대학생 직업 및 취업인식조사」
- 한국고용정보원 (2014). 「청년층 취업실태와 의식 기획조사 분석 보고서」
- 한국일보 (2012). 「중소기업 신입사원 1년안에 퇴사」 기사게재일(2012. 03. 05)
- Aldag, R. J., Brief, A. P., & Kolenko, T. A. (1983, August). An Examination of Self-Reinforcement Systems. In *Academy of Management Proceedings*(Vol. 1983, No. 1, pp. 154-158). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84(2), 191.
- Barling, J., & Beattie, R. (1983). Self-efficacy beliefs and sales performance. *Journal of Organizational Behavior Management*, 5(1), 41-51.
- Boyd, N. G., Lewin, J. E., & Sager, J. K. (2009). A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 197-211.
- Boxx, W. R., Odom, R. Y., & Dunn, M. G. (1991). Organizational values and value congruency and their impact on satisfaction, commitment, and cohesion: Anempirical examination within the public sector. *Public Personnel Management*, 20(2), 195-205.
- Boyd, N. G., Lewin, J. E., & Sager, J. K. (2009). A model of stress and coping and their influence on individual and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75(2), 197-211.
- Cable, D. M., & DeRue, D. S. (2002). The convergent and discriminant validity of subjective fit perceptions. *Journal of Applied*

- Psychology*, 87(5), 875.
- Cable, D. M., & Judge, T. A. (1996). Person-organization fit, job choice decisions, and organizational entry. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 67(3), 294-311.
- Chatman, J. A. (1991). "Matching people and organization: Selection and socialization in public accounting firms." *Administrative Science Quarterly*, 36, 459-484
- Cherniss, C., & Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*.
- cook, J. D., Hepworth, S. J., Wall, T. D., Warr, P. B. (1981). Experience of work: A compendium and review of 249 measures and their use. New York, NY: Academic Press. 15-16.
- Corey, M. S. & Corey, G. (1998). *Becoming a Helper*. Pacific Grove, CA: Brooks Cole Publishing Company.
- Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 29(4), 847-858.
- Dawis, R. V., & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment: An individual-differences model and its applications*. University of Minnesota press.
- Edwards, J. R., & Shipp, A. J. (2007). *The relationship between person-environment fit and outcomes: An integrative theoretical framework*.
- Ellis, R. A., & Taylor, M. S. (1983). Role of self-esteem within the job search
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Epstein, S. (1994). Integration of the cognitive and the psychodynamic unconscious. *American Psychologist*, 49(8), 709.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.



- Gist, M. E. (1987). Self-efficacy: Implications for organizational behavior and human resource management. *Academy of Management review*, 12(3), 472-485.
- Hackett, G., & Betz, N. E. (1981). A self-efficacy approach to the career development of women. *Journal of Vocational Behavior*, 18(3), 326-339.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to mediation: A re-gression-based approach*. NY: Guilford prss
- Hayes, A. F., & Preacher, K. J. (2014). Statistical mediation analysis with a multicategorical independent variable *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 67(3), 451-470
- Hetzner, S., Heid, H. Gruber, H. (2015). Using workplace changes as learning opportunities, *Journal of Workplace learning*, 27(1), 34-50
- Himle, D. P., & Jayaratne, S. D. (1987). Gender differences in work stress among clinical social workers. *Journal of Social Service Research*, 10(1), 41-56.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., and Schuler, R. J. (1986). Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71, 40, 630-640.
- Judge, T. A., & Bretz, R. D. (1992). Effects of work values on job choice decisions. *Journal of Applied Psychology*, 77(3), 261.
- Kline, M. A. (2017). TEACH: An ethogram-based method to observe and record teaching behavior. *Field Methods*, 29(3), 205-220.
- Kristof, A. L. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations, measurement, and implications. *Personnel Psychology*, 49(1), 1-49.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consequences OF INDIVIDUALS'FIT at work: A meta-analysis OF person-job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58(2), 281-342.
- Nadler, D. A., & Lawler, E. E. (1983). Quality of work life: Perspectives and directions. *Organizational Dynamics*.

- Lewin, K. (1951). Field theory in social science: selected theoretical papers (Edited by Dorwin Cartwright.).
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex roles*, 12(7), 837-851.
- Meier, S. T. (1983). Toward a theory of burnout. *Human relations*, 36(10), 899-910.
- Mobley, W. H., (1982), Employee turnover: Causes, Consequences and Control: Reading, MA, Addison-Wesley Publishing
- Nadler, D. A., & Lawler, E. E. (1983). Quality of work life: Perspectives and directions. *Organizational Dynamics*.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492.
- Posner, B. Z., Kouzes, J. M., & Schmidt, W. H. (1985). Shared values make a difference: An empirical test of corporate culture. *Human Resource Management*, 24(3), 293-309.
- Schneider, B. (1987). The people make the place. *Personnel Psychology*, 40(3), 437-453.
- Schyns, B., & von Collani, G. (2002). A new occupational self-efficacy scale and its relation to personality constructs and organizational variables, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(2), 219-241.
- Smith, B. (2005). Job retention in child welfare: Effects of perceived organizational support, supervisor support, and intrinsic job value. *Children and Youth Services Review*, 27: 153- 16
- Speier, C., & Frese, M. (1997). Generalized self efficacy as a mediator and moderator between control and complexity at work and personal initiative: A longitudinal field study in East Germany. *Human*

*Performance*, 10(2), 171-192.

Woodruff, S. L., & Cashman, J. F. (1993). Task, domain, and general efficacy: Areexamination of the self-efficacy scale. *Psychological Reports*, 72(2), 423-432.

## 부록

### 부록 1. 「개인-조직 적합성 척도」

다음은 개인-조직 적합성에 대한 항목입니다. 자신의 생각과 가장 유사한 곳에 ✓ 표시해주세요.

번호	개인-조직 적합성	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	그 저 그 렇 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	나는 이 조직에 애착심과 소속감을 가진다.	①	②	③	④	⑤
2	우리 조직의 운영방식은 나와 잘 맞는다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 성격은 우리 조직문화와 잘 맞는 편이다.	①	②	③	④	⑤
4	우리 조직은 내가 필요로 하는 것을 충족시켜 준다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 우리 조직에서 내 능력을 십분 발휘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6	조직이 추구하는 경영철학은 평소 나의 가치와 잘 맞는 편이다.	①	②	③	④	⑤

## 부록 2. 「이직의도 척도」

다음은 귀하께서 경험하는 이직의도에 관한 문항입니다, 자신의 생각과 가장 유사한 곳에 ✓표시해 주십시오.

번호	문항	전혀 그렇지 않다.	그렇지 않다.	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 때때로 현재 직장이나 현재 업무를 그만두고 싶다는 생각을 한다.	①	②	③	④	⑤
2	만약 나에게 선택권이 있다면 다른 직장이나 다른 부서에서 일하고 싶다.	①	②	③	④	⑤
3	이직을 생각하고 있으나 상황과 조건이 맞지 않아 실행하지 못하고 있다.	①	②	③	④	⑤
4	보다 나은 보상과 신분이 보장된다면 언제든지 이직할 의도가 있다.	①	②	③	④	⑤

### 부록 3. 「 직무효능감 척도 」

다음은 ‘직무 효능감’ 에 관한 내용입니다.

각 항목에 대하여 귀하께서 동의하는 정도에 ✓표하여 주시기 바랍니다.

번호	직무효능감	전 혀 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	그 저 그 렇 다	그 렇 다	매 우 그 렇 다
1	나는 임기응변력이 있어서 직무에서의 예기치 못한 상황에 잘 대처하는 방법을 알고 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 직무 수행시 어려움에 처하면 무엇을 해야 할지를 잘 생각해낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 나 자신의 능력을 믿기 때문에 직무수행시 어려움에 직면하더라도 마음의 평정을 유지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 직무수행시 문제에 직면했을 때 여러 가지 해결책을 찾을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 직무수행시 어떤 일이 발생하더라도 그것을 잘 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 과거의 직무경험을 바탕으로 미래의 직업경로에 대해 잘 준비되어 있다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 직무수행시 내가 세운 목표를 잘 달성한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 직무수행시 요구되는 대부분의 능력을 갖추었다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

#### 부록4. 「심리적 소진척도」

다음은 ‘심리적 소진’에 관한 내용입니다

각 항목에 대하여 귀하께서 동의하는 정도에 ✓표하여 주시기 바랍니다.

번호	심리적 소진	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그저 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 업무수행에 있어 정서적으로 메말라 있다..	①	②	③	④	⑤
2	나는 업무를 마쳤을 때 정신적으로 녹초가 되었음을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
3	아침에 일어나서 출근을 생각하면, 이내 피로감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4	하루종일 사람(동료, 관계자)들과 일하는 것은 나를 긴장하게 만든다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 내가 맡은 업무로 인해 좌절감을 느낄 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 업무로 인해(어떤 형태이든) 피해를 받고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
7	내가 생각했을 때, 나는 너무 과도한 업무에 시달리는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
8	나와 함께 일하는 사람들이(인간적으로 좋아하든 싫어하든 여부와 관계없이)나에게 직접적인 스트레스를 준다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 낭떠러지에 서 있는 듯한 느낌이 든다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 직장과 관련된 이해관계자가 나에게 고통과 부담을 주는 존재로 느낀다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 최근 들어 업무상 사람들을 대할 때, 생명이 없는 사물처럼 대한다는 느낌이 들 때가 있다.	①	②	③	④	⑤

12	업무를 함에 있어서 내가 감정적으로 무감각해진다는 느낌이 들 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 내가 아닌 다른 사람에게는 어떤 일이 일어나는지 상관하고 싶지 않다.	①	②	③	④	⑤
14	동료 혹은 직장관계자가 자신의 문제에 대한 책임을 나에게 떠넘기는 것 같이 느껴질 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 업무와 관련된 사람(동료 및 관계자)들의 감정적 문제를 내가 감당할 수 없다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
16	별탈없이 끝난 업무에 대해서, 조금 더 효과적으로 처리하지 못했다는 자책에 좌절할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
17	내가 지금 하는 일이 나를 포함한 누군가의 삶에 긍정적인 영향을 주지 못한다고 느껴 허탈할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 현재 업무에 열정적이지 못하고, 자신감이 없는 편이다.	①	②	③	④	⑤
19	나는 사람(동료 및 관계자)들에게 편안한 분위기를 쉽게 제공하지 못한다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 중요한 업무를 끝낸 후에도 보람을 느끼지 못할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
21	나는 현재의 직무에 대한 가치(성취감)를 느끼지 못하고 있다.	①	②	③	④	⑤
22	나의 업무와 관련된 감정적인 문제에 침착하게 이성적으로 대처하지 못한다.	①	②	③	④	⑤