creative commons

COMMONS DEED

저작자표시-비영리 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

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

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 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

dCollection

[UCI]I804:24011-200000263575

2013年 2月
석사학위논문

고용불안이 조직구성원들의 반생산적 과업활동에 미치는 영향 : 직무스트레스와 직무소진의 매개효과

조 선 대 학 교 경 영 대 학 원

경영학석사학위과정

김 현 희

고용불안이 조직구성원들의 반생산적 과업활동에 미치는 영향 : 직무스트레스와 직무소진의 매개효과

The Effects of Job Insecurity on Counterproductive Work Behavior: Job Stress and Job Burnout as A Mediator

2013년 2월 일

조 선 대 학 교 경 영 대 학 원

경영학석사학위과정

김 현 희

고용불안이 조직구성원들의 반생산적 과업활동에 미치는 영향 : 직무스트레스와 직무소진의 매개효과

지도교수 조 윤 형

이 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2012년 11월 일

조 선 대 학 교 경 영 대 학 원

경영학석사학위과정

김 현 희

김현희의 석사학위 논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 정 진 철 ㊞

위 원 조선대학교 교수 장 용 선 ㊞

위 원 조선대학교 교수 조 윤 형 ㊞

2012년 12월 일

조선대학교 경영대학원

목 차

표목차 iv
그림목차 v
ABSTRACT vi

제 Ⅰ 장 서 론 1
제 1 절 연구의 필요성 1
제 2 절 연구의 목적 3

제 Ⅱ 장 이론적 배경 4
제 1 절 고용불안 4
1) 고용불안의 의의 4
2) 고용불안의 원인 6
3) 고용불안의 결과 9

제 2 절 반생산적 과업활동과 이직의도 11
1) 반생산적 과업활동 11
(1) 반생산적 과업활동의 선행요인 12
(2) 반생산적 과업활동의 선행요인 14
2) 이직의도 16
(1) 이직과 이직의도의 정의 16
(2) 이직의 기능 18

제 3 절 직무스트레스와 직무소진 20
1) 직무스트레스 20
(1) 직무스트레스의 정의 20

(2) 직무스트레스의 효과 ····· 22
(3) 직무스트레스의 요인 ····· 23
2) 직무소진 ····· 24
(1) 직무소진의 개념 ····· 24
(2) 직무소진의 구성요인 ····· 26
(3) 직무소진에 관한 선행연구 ····· 28

제 Ⅲ 장 연구설계 및 연구방법 ····· 31
제 1 절 연구모형과 가설 ····· 31
1) 연구모형의 설계 ····· 31
2) 연구문제 및 가설 ····· 32

제 2 절 변수의 조작적 정의와 측정 ····· 35
1) 고용불안 ····· 35
2) 직무스트레스 ····· 35
3) 직무소진 ····· 36
4) 반생산적 과업활동 ····· 37

제 3 절 조사방법과 표본구성 ····· 38
1) 조사방법 ····· 38
2) 조사개요 및 표본의 구성 ····· 39

제 Ⅳ 장 실증분석 결과 ····· 43
제 1 절 기술통계, 신뢰성 및 타당성 ····· 43
1) 변수의 구성타당성 ····· 43
2) 변수의 기술통계량과 신뢰성 검증 ····· 46
3) 변수간의 상관관계 ····· 47

제 2 절 연구가설의 검증 ····· 48
1) 가설검증 ····· 48
2) 가설검증 결과요약 ····· 51

제 V 장 결론 ····· 53
제 1 절 연구결과 요약 및 의의 ····· 53
1) 연구결과 요약 ····· 53
2) 연구의 의의 ····· 54

제 2 절 연구의 한계 및 제언 ····· 56

[참고문헌] ····· 57
[부록] ····· 60

표 목 차

<표 2-1> 고용불안의 개념 ····· 5
<표 2-2> 바람직하지 않은 행동의 학문적 정의와 일반적 정의 비교 ····· 11
<표 2-3> 반생산적 과업활동에 영향을 미치는 요인 ····· 12
<표 2-4> 직무 스트레스의 정의 ····· 21
<표 2-5> 선행연구의 직무소진에 대한 정의 ····· 25
<표 2-6> 직무소진에 대한 선행연구 ····· 29
<표 3-1> 고용불안 설문항목 ····· 35
<표 3-2> 직무스트레스 설문항목 ····· 36
<표 3-3> 직무소진 설문항목 ····· 37
<표 3-4> 반생산적 과업활동 설문항목 ····· 37
<표 3-5> 설문의 구성 ····· 38
<표 3-6> 인구통계적 응답자 분포 ····· 42
<표 4-1> 요인분석 결과표 ····· 44
<표 4-2> 변수들에 대한 기술통계량과 신뢰계수 ····· 46
<표 4-3> 변수들의 상관관계 ····· 47
<표 4-4> 고용불안이 직무 스트레스와 직무소진에 미치는 영향 ····· 48
<표 4-5> 고용불안이 반생산적 과업활동에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과 ····· 49
<표 4-6> 고용불안이 반생산적 과업활동에 미치는 영향: 직무소진의 매개효과 ····· 50

그 림 목 차

<그림 3-1> 연구모형 ····· 31

ABSTRACT

The Effects of Job Insecurity on Counterproductive Work Behavior: Job Stress, Job Burnout as A Mediator

by Kim, Hyun Hee
Advisor: Cho, Yoon Hyung, Ph. D.
Graduate School of Business Administration,
Chosun University

Recently many organizations have engaged in widespread restructuring as well as more flexible usage of labor in an attempt to cut costs and to increase profit. As a result of laysoffs resulting from frequent restructuring, many people no longer consider their jobs as permanent positions. Therefore, the survivors of restructuring have an increased feeling of job insecurity. The restructuring and following downsizing have created an uncertain environment with increased fear of further job losses.

The purpose of this study are as follows;

Firstly, to examine the effects of job insecurity on the members of organizations undergoing restructuring by looking at their turnover intention and counterproductive performances.

Secondly, to examine whether job insecurity mediating Job stress and Job burnout increses the negative attitude of turnover intention and counterproductive performances or not.

Third, through taking into consideration related with precedent studies, to promote a thorough understanding of this making conceptual framework with job insecurity and the clear definition of constructs.

제 I 장 서 론

제 1 절 연구의 필요성

지난 10여 년간, 세계 각국의 수많은 기업 조직들은 다운사이징(downsizing), 아웃소싱(outsourcing), 인수합병(M&A) 등과 같은 조직 혁신과 구조조정을 대대적으로 실시하여 왔다. 그리고 이러한 조직의 혁신적 변화들은 종업원들로 하여금 '자신의 직무(job)를 계속적으로 유지할 수 있을 것인가'에 대한 불안감, 스트레스, 그리고 불안정성(insecurity)을 느끼게 하는 주된 원인이 되었다. 이와 같은 논의는 여러 학자들을 통해 이루어 졌는데, Margnet(1984)과 Walsh(1988)는 그들의 연구에서 종업원 재배치와 더불어 종업원의 직무, 지위, 복리후생, 기회 등의 상실은 인수나 합병에 의해 발생하게 되는 공통적인 결과라는 보고를 하였고, Jacobsen(1988)은 해고 가능성에 대한 종업원들의 반응으로서 사기저하, 의심, 무력감, 스트레스 등의 발생을 보고하였다. 그리고 Brorkner(1988)는 해고의 우선적인 결과로서 불안정성에 중요한 초점을 맞추었다.

이와 같은 현실에 대한 반응으로서 각 국의 노동조합들은 오래 전부터 그들 구성원들의 장기간의 직무 안정성(job security)을 보장해 줄 수 있는 조항을 단체협약에 삽입하도록 추진하였고, 이에 따라 역사적으로 안정성(security)과 같은 외재적 직무 요인에 대한 중요성을 과소평가 해 왔던 조직의 경영자들은 근로자에게 장기간의 고용안정을 제공해 주기 위한 조직차원의 복리후생을 고려하지 않을 수 없게 되었다.

이러한 세계적인 추세와 더불어 우리나라에서도 최근 몇 년 사이 직무안정성에 대한 관심이 종업원들과 조직 사이에서 폭넓게 이루어지고 있다. 이에 따라 고용불안정성(job security)은 우리나라뿐만 아니라 전 세계적으로 중요한 이슈가 되고 있다. 따라서 이렇게 사회적·국가적 경제 환경 속에서 필

요 이상으로 지각되어지는 종업원들의 고용불안은 개인 수준에서의 악영향과 더불어 조직 수준에서의의 비효율성과 성과 저하로 이어질 수 있고, 이는 나아가 사회 전반적인 심리적 불안요인으로 작용하여 여러 사회적 문제들을 발생시킬 수 있다.

금융권 역사 역시 외환위기를 기점으로 다시 쓰였다. 금융시스템의 전면적인 변화를 가져온 것이다. 인수합병과 구조조정과정에서 대형화가 빠르게 진행됐고, 평균 자산규모도 크게 증가했으며 외환위기 이후 은행권을 중심으로 대형화·겸업화 추세가 가속화 됐다. 외환위기 직후부터 우량은행의 부실은행 인수와 대형은행간 합병 방식으로 대형화가 시작된 반면 외환위기 이후 금융권 종사자는 절반으로 줄어들었다. 노동부 고용보험데이터베이스를 분석한 결과 외환위기 이후 금융산업에서 발생한 이직 및 해고발생 건수는 무려 42만건(1997~2002년까지)에 달한다. 실제로 금융노조가 전국 18개 은행 조합원 496명을 상대로 조사한 결과 외환위기 전에는 고용불안을 느끼지 못했으나 현재는 상시적으로 고용불안을 느끼고 있다고 답했다.

이처럼 오늘날에 있어 고용불안의 개념은 전 세계적으로 중요한 이슈가 되고 있다. 따라서 이에 대한 보다 활발하고 심도 있는 연구가 이루어질 필요가 있다.

2 절 연구의 목적

오늘날, 고용주나 기업, 그리고 종업원 모두에게 있어 고용불안의 개념이 이처럼 중요함에도 이에 대한 충분한 이론적, 실증적 연구는 아직까지도 대단히 미흡한 실정이다. 특히 우리나라의 경우에는 고용불안의 구성개념에 대한 정의도 명확하게 이루어져 있지 않은 실정이다.

고용불안정성은 경쟁적인 환경을 극복해야만 하는 조직들에게 있어 중요한 현상으로 존속되어질 것으로 보인다. 즉, 구조조정과 같은 조직혁신은 앞으로도 계속될 것이고 그렇다면 고용불안의 문제도 계속적인 관심의 대상이 될 것이다. 따라서 이와 관련되어 보다 체계적이고 폭넓은 연구가 수행되어질 필요가 있다. 그런 연후에 관리자들과 종업원들이 직무 불안정성의 부정적인 영향들에 대처할 수 있는 도움을 줄 수 있는 기초가 마련되어질 수 있을 것이다.

따라서 본 논문의 연구 목적은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 가장 핵심적인 목적으로써 종업원들의 고용불안 지각이 종업원들의 이직의도와 반생산적 과업활동에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 한다.

둘째, 고용불안이 반생산적 과업활동에 미치는 영향력에 있어서 직무 스트레스와 직무 소진이 매개역할을 하지는 여부를 검토해 보고자 한다.

셋째, 관련 선행연구들에 대한 깊이 있는 고찰을 통하여 고용불안정성과 그 구성개념에 대한 명확한 정의와 개념적 틀을 형성하고, 그에 대한 충분한 이해를 도모하고자 한다.

이상과 같이 고용불안으로 인해 발생하는 결과들에 대한 측정 및 검증을 통하여 고용불안이 개인과 조직 수준에 미치는 영향을 분석해 보고, 그로 인한 부정적 결과들을 줄이거나 해소할 수 있는 방안을 모색해 보고자 하는 게 이 연구의 전반적인 목적이라 할 수 있다.

제Ⅱ장 이론적 배경

제 1 절 고용불안

1) 고용불안의 의의

고용불안정성(job insecurity)은 조직 내 개인이 지각하게 되는 주관적인 개념이며, 동일한 상황의 종업원이라고 하더라도 개인적 특성에 따라 다르게 지각될 수 있어 이에 대한 정의를 내리기 간단하지 않다(윤준섭, 2007). 고용불안정성에 대한 연구는 1980년대 Greenhalgh와 Rosenblatt 이후로 본격화되기 시작하였다. 그들은 고용불안정성을 개인이 직업과 관련하여 느끼는 위협의 양으로, 위협적인 직장 상황에서 소망스러운 지속성을 유지하려는데 대한 무력감으로 정의하였다. Jacobson(1991)은 고용불안을 위협적인 직무상황에 대한 인지적 평가에서 비롯되는 주관적인 현상으로 정의하였다.

종업원들의 고용안정성은 단기 위기상황을 겪고 있는 조직뿐만 아니라 상대적으로 안정적인 고용환경 하의 조직에서도 지각된다. 고용불안에 관한 개인적 반응은 열악한 경제환경, 조직쇠퇴, 예산삭감 등에서 비롯되는 객관적인 고용불안정보다 지각된 고용불안정과 더 강한 관련성을 가지고 있다. 고용불안이라는 개념은 다차원적인 다섯 가지의 요소로 구성되어 있다고 하였다. 처음 4개 구성요소는 위협의 심각성 또는 고용 상황의 지속성에 대한 인지된 위협 정도와 관련하여 구성되어 있다. 이 위협은 직무의 다양한 특징 또는 완전한 직무와 관련 되어 있다. 따라서 고용불안의 첫 번째 구성요소는 승진기회와 작업을 계획하는 자유와 같은 다양한 직무 특성에 대한 인지된 위협이다.

개인이 위협받는다고 인지하는 특징이 많을수록 고용불안은 더욱 커진다. 그러나 Vroom(1964)의 기대-유의성 모형에서와 같이, Greenhalgh &

Rosenbatt의 모델은 개인에게 각 특성들의 인지된 중요성을 불안정의 두 번째 구성요소로 하고 있는데 이는 첫 번째 차원들에 가중치를 주고 있다. 이러한 가중치를 달성하기 위해, 연구자들은 그 중요성에 의해 각 특성들에 대한 인지된 위협을 곱하고 난 다음 전반적인 severityrating을 얻기 위해 점수를 합계하였다. 세 번째 구성요소는 개인의 전체 직무에 부정적으로 미칠 수 있는 다양한 사건들 즉 해고나 일시해고 등에 대한 인지된 위협으로 구성되어 있다. 네 번째 요소는 그것들의 가능성에 부여된 중요성이다. 고용불안의 다섯 번째 요소는 무기력감이다.

비록, Greenhalgh & Rosenbatt(1984)은 무기력감에 대해 명시적으로 정의를 내리지는 않았지만, 앞의 네 가지 요소들에서 확인된 위협에 대응하는 개인의 능력을 포함하고 있다. 따라서 종업원들이 그들의 직무나 직무특성에 대해 위협을 인지한다 하더라도 무기력감이 낮은 사람 즉 위협에 대응할 수 있는 힘을 가진 사람들은 많은 고용불안을 경험하지 않아도 된다. 고용불안에 대한 국내외 연구자들의 개념정의를 살펴보면 다음의 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1> 고용불안의 개념

연구자	개념
Greenhalgh& Rosenblatt(1984)	위협적인 직무 상황에서 종사원이 업무의 지속성을 유지하기 원함에 따라 지각하게 되는 무력감.
Lazarus& Folkman(1984)	미래 직무상실의 위험과 결과에 대한 개인의 주관적인 평가로 직무가 위협받는 상황에서 바람직한 계속성을 유지할 수 없음으로 인해지각하게 되는 무력감.
Joelson& Wahlquist(1987)	인력감축 과정에서 종업원들에게 첫 번째로 지각되는 과정
Ashfordetal.(1989)	위협적인 상황으로 인해 직무의 계속성을 유지할 수 없는데도 불구하고 그 위협에서 벗어나지 못하기 때문에 종사원이 지각하게 되는 무력감
Roskies& Louis-Guerin(1990)	고용환경의 불확실성에 대한 종사원 개인의 염려
VanVuurenetal. (1991)	미래에도 현직장을 유지할 수 있을지에 대한 종사원의 불안함
Borg& Elizur(1992) Hallier&Lyon(1996)	앞으로 닥칠 직무상실의 위협과 직무의 중요성에 대한 종사원의 주관적인 평가
Heaneyetal.(1994)	실직이나 실업과는 구별되며 종사원들이 현재의 업무에서 지속적으로 지각하는 잠재적인 위협
Rosenblatt& Ruvio(1996)	외견상 안전한 고용에서도 나타날 수 있는 현상
Davyetal.(1997)	직무상황의 연속성에 대한기대, 직무특성상실에 대한 종사원의 관심
Cavanaughetal. (2000)	종사원이 자신의 직무를 상실하게 될지도 모른다는 개념이며 위협적인 직무상황에서 자신의 고용에 있어서 느끼는 위협과 그 위협에 대해 어떤것도 할 수 없다는 무기력한 상태를 인식함으로써 나타나는 현상
이원행(2001)	종사원이 계속 일하기를 원하는 상황에서 중요하게 여기고 있는 직무에 있어서 변화의 가능성이 있음에도 불구하고 이러한 위협에 대처할 수 없는 무력감.
남재량(2005)	실직 가능성의 증대 재취업 가능성의 하락등의 개념이며 고용시장에서 자연발생한 용어
한진환(2006)	위협적인 직무상황에서 종사원이 수행하고 있는 직무의 일부나 전체를 상실할 수 있다고 지각함으로써 발생되는 무력감

출처 박수영 (2011년) 참조

2) 고용불안의 원인

선행연구에 따르면 종업원과 조직 양자는 상호 주고받는 것이 명확한 심리적 계약 상태에 들어간다고 주장하였다. 그러한 계약은 개인들에게 통제력의 느낌 즉 그들 스스로 개인 세계에서 사건들을 합리적으로 통제할 수 있다는 느낌을 준다. Greenhalgh & Rosenbatt(1984)는 그러한 변화로서 합병, 다운사이징, 리스트럭처링, 새로운 기술 그리고 새로운 심리적 위협을 들었다.Brockner는 고용불안정의 직접적인 원인으로 해고를 들었고, Schweiger & Ivancevich는 합병은 개인들에게 불확실성과 불안을 창조함으로써 부정적으로 영향을 미친다고 주장하였다. 이러한 큰 변화는 종업원들이 통제력의 부족을 경험하게 하고 고민이 수반되므로 회사와의 계약을 파기하도록 한다.

또한 직무조건인 역할모호성과 역할갈등, 그리고 개인요인 즉 통제의 위치들은 개인이 느끼는 고용불안의 중요한 원인이 된다. 역할 모호성과 역할갈등은 개인의 통제감에 위협을 주고, 이에 따라 고용불안을 인지하도록 한다. 역할 모호성은 직무요건과 절차에 관한 정보의 부족을 나타내며 역할갈등은 역할 설정 구성원이 이러한 문제에 대해 갈등을 야기하는 메시지를 보낼 때 야기된다. 비록 극단적인 수준의 역할 모호성과 역할 갈등 수준이 사람들의 기능을 방해한다 할지라도, 역할모호성과 역할갈등은 그들 고용자와의 심리적 계약의 달성에 관하여 고민을 하도록 유도하며, 그러한 고민은 고용불안의 감정을 고양시키게 된다.

통제의 위치는 고용불안의 인지된 무기력 차원과 직접적으로 관련되는 개인적 요인이다. 통제의 외부에 위치하고 있는 사람에 비해 통제의 내부에 위치하고 있는 사람은 일반적으로 환경에서 일어나고 있는 사건들을 덜 충격적으로 보며, 그들의 환경이 주는 위협이 무엇이든 간에 대응할 수 있는 힘을 가지고 있다. Mitchelletal(1975), Anderson(1977)도 역시 통제의 내부에 있는 사람은 직장 상실의 위협을 직접적으로 말하는데 더욱 적극적임을 증명하

였다.

고용불안의 원인으로 자주 언급되는 것이 조직변화이다. 조직구성원과 조직 양자는 상호 주고 받는 것이 명확한 심리적 계약상태에 들어가는 것으로 계약은 개인들에게 통제력의 느낌 즉, 사건들을 합리적으로 통제할 수 있게 해준다. 사람들의 생활에서 통제 또는 예측의 감각에 중요성이 주어진다면 그러한 통제력을 이끌어내게 된다. 구성원들의 통제감을 위협하게 되는 것이다(Schein, 1980).

Greenhalgh & Rosenblatt(1984)는 조직변화로서 합병, 다운사이징, 재조직화, 새로운 기술, 그리고 새로운 심리적 위협을 들고 있다. 합병이 개인들에게 불확실성과 불안을 창조함으로써 부정적인 영향을 미치는데(Schweiger & Ivancevich, 1985), 이러한 큰 변화는 구성원들이 통제력의 부족을 경험하게 하고 고민이 수반되므로 회사와의 계약을 파기하도록 한다(Tagiuri, 1979).

변화들은 직무가 근본적으로 변화하도록 하거나 제거되도록 함으로써 심리적 계약을 위협하는데, 최고경영자들이 그러한 반응을 심사숙고하지 않으면 변화하는 상황 속에서 소문이 많아지게 된다. 그런데 조직변화가 개인에게 미치는 결과를 예측하는 정보원이 불확실하거나 부정확할수록 부적절한 불안정을 경험하게 된다는 것이다(Schweiger & Ivancevich, 1985). 구조조정이나 합병 등과 같은 조직변화로 인해 많은 종업원들이 해고될 뿐만 아니라, 종업원들이 담당하는 직무에도 상당한 변화가 온다(Lim, 1996 ; Roskies et al., 1993).

구조조정을 경험한 종업원들은 향후에 추가적인 조직변화가 있을 것이라고 지각하게 되면 자신의 고용상태도 불안전하다고 생각하고, 이로 인해 종업원들은 직무상실 위협의 심각성을 느낄 것이다. 또한 종업원들이 향후의 조직변화에 자신들이 적절하게 대응할 수 없을 것이라고 지각하게 되면 그들의 무력감은 높아질 것이다. 이러한 현상은 종업원들이 향후 발생될 조직변화의 규모가 클 것이라고 지각할수록 강화될 것이며, 공식적으로 언급된 조직변화 뿐만 아니라 소문 등과 같이 비공식적인 경로를 통해 알려진 조직변

화에 대해서도 종업원들이 유사한 반응을 보일 것이다(Greenhalgh & Rosenblatt, 1984 ; King, 2000). 따라서, 추가적으로 발생될 조직변화의 정도가 크다고 지각할수록 향후의 조직변화가 가져올 직무상실 위협의 심각성이 커질 뿐만 아니라 위협에 적절하게 대처하지 못함으로 인한 무력감 또한 커져서 종업원들의 고용불안감이 커질 것이다.

3) 고용불안의 결과

선행연구들은 이직 의사와 변화에 대한 저항을 고용불안정의 결과라고 주장한다. 그러나 고용불안과 변화에 대한 저항간의 정(+)의 상관관계는 합리적인 행위와는 배치되는 것으로 나타난다. 특히 조직의 쇠퇴에 대응함에 의해 그들의 직무를 더욱 안전하게 하려고 하므로 일반적으로 불안정한 종업원들은 적응적인 변화를 기대한다(Greenhalgh, 1983). 고용불안과 이직의사간의 정(+)의 상관관계는 고용의 불안정에 우려하는 종업원들이 더욱 안전한 경력기회를 추구하는 것은 합리적이기 때문이다.

가장 가치 있는 종업원들은 가장 먼저 떠날려는 경향이 있다. 그러한 경향은 행위적인 표현으로 나타난다. 이것은 생산성을 감소시키고 전직을 증가시키며 적응을 방해하는 조직상의 결과를 초래한다. 이러한 모든 행위들은 조직의 유효성을 감소시킨다.

Greenhalgh(1983)는 이미 다른 사람이 해고된바 있는 축소되는 조직에서 근무하고 있는 종업원들을 대상으로 연구하였는데 직장 상실을 예상하는 것은 죽음을 예상하는 것과 같은 반응을 유발한다고 하였다.

Greenhalgh & Rosenbatt(1984)는 두려움, 잠재적 상실 그리고 고민을 포함하는 스트레스의 근원으로 고용불안정을 개념화하였다. 그러한 스트레스의 산출의 하나로 수면 부족, 현기증 그리고 식욕부진과 같은 육체적인 불편의 형태로 나타나는 긴장을 들 수 있다. 인지된 고용 불안정으로부터 나타나는

긴장이 육체적 불편과 고혈압을 증가시킨다고 주장하였다. 중요한 조직 변화에 대한 일반적인 설명은 전직기간 동안 생성되는 불안정의 산출로서 긴장과 관련된 불만을 들고 있다. 그러한 산출은 인도주의적 견지뿐만 아니라 의료비용과 결근의 형태로 나타나는 회사의 재무적 부담에서도 중요하다.

고용불안정에 의해 나타나는 긴장은 이직에 미치는 영향 때문에도 역시 중요하다. 다른 스트레스 인자와 같이 고용불안도 퇴거반응 즉 스트레스를 회피하려는 시도와 관련되어 있다. 따라서 고용불안은 이직하려는 의도와 긍정적인 상관관계 있다. 고용불안을 경험하는 사람은 합리적인 이유로 이직하려고 한다. 고용의 지속성을 우려하는 종업원이 더욱 안전한 경력 기회를 추구하는 것은 합리적이다.

따라서 종업원이 긴장을 경험하든 않든 간에 다른 곳에서 직장을 쉽게 구할 수 있는 종업원은 새로운 직장을 구하는 것에 의해 불안정을 야기하는 상황에 반응할 수 있을 것으로 기대된다. 직장 상실 후에 운 좋게 만족할 만한 새로운 직장을 구한 사람조차도 미래의 고용에 대해 장기간 불안해한다.

실증연구에서 고용불안의 지각은 직무만족과 부(-)의 관계를 가지고 있다는 것이 발견되었다. 직무만족은 직무에 대한 감정적 반응이고, 직무불만족은 직무에 대한 부정적 감정으로 정의된다. 고용불안이 부정적인 과업사건에 대한 인식을 나타내므로 직무만족에도 부의 영향을 미칠 것이다(정성엽,2001). Oldhametal.(1986)의 연구에서 고용불안을 인식한 근로자들이 과거나 동료에 비해 그들의 직무에 더 만족하였으며, 고용불안은 직무만족과 부(-)의 관계를 나타내었다.

조직몰입은 종업원들의 조직에 대한 애착으로 정의되는데 지각된 고용불안은 조직과 맺은 심리적 계약이 위반되고 있다는 인식을 불러 일으켜 조직몰입을 감소시킨다. 이러한 관계는 불안한 근로자는 조직에 대한 신뢰가 상실되고 그 결과로서 조직몰입이 감소되어 더욱 자기중심적으로 바뀌게 되는 것이다.

또한 고용불안은 종업원뿐 아니라 경영자에게도 해가 된다는 연구결과도

있다. 즉 고용불안의 경험은 직무속성의 축소나 직장 상실의 상황에서 불확실한 정서를 산출하고, 그런 상황에서 의사소통 경로의 감소나 작업현장의 철회행위는 통상적 반응이기 때문이다.

제 2 절 반생산적 과업활동과 이직의도

1) 반생산적 과업활동

조직은 살아 움직이는 유기체로서 생존을 위해 능동적으로 변화를 추구한다. 과거 비교적 안정된 환경에서는 조직이 내부 효과성을 추구하면서 생존 유지가 가능하였으나 외부환경이 급변하는 현대는 조직의 지속적인 변화 노력 없이는 유지발전이 어렵게 되었다. 21세기는 조직 변화가 필수적인 이슈일 뿐 아니라 조직의 성패를 가늠하는 중요한 지표가 되었다.

조직에는 바람직한 행동으로써 긍정적인 결과를 이끌어 내어주는 구성원들이 있는 반면 부정적인 영향을 미치는 또다른 형태의 구성원들이 존재하고 있다는 것을 인지하고 있어야 한다. 이와 관련하여 최근 부정적인 영향을 미치는 개인의 행동이 증가하고 있는 추세이다 구성원들의 비정상적인 행동들을 통합하여 반 생산적 과업행위(Counterproductive Work Behavior:CWB)라는 용어로 칭하고 있다(Fox, Spector & Miles, 2001 ; Spector & Fox, 2002 ; Gruys & Sackett, 2003).

반생산적 과업행위란 일반적으로 조직의 입장에서 볼때 조직구성원이 정당한 이익에 반하는 고의적인 행동을 하는 것을 말하며(Sackett, 2002) 바람직하지 않은 행위로도 불리고 있다. 최근에는 반 생산적 과업행위와 관련된 연구가 다각도로 진행되고 있다. 다음 <표 2-2>는 바람직하지 않은 행위 반생산적 과업행위의 정의에 대한 선행연구들을 정리한 것이다.

<표 2-2> 바람직하지 않은 행동의 학문적 정의와 일반적 정의 비교

차원	학문적 정의	일반적 정의
Devianc	조직의 규범을 위반하고 조직과 구성원의 안위에 위협이 되는 자발적 행동 (Robinson& Bennett,1995)	수용 되어지는 사회적 기준과는 거리가 있는 행동과 태도
Aggressio	조직이나 구성원의 업무를 방해하기 위해 행하는 개인의 행동 (Neunan& Baron,1998)	1.적대적 방식으로 행동하는 경향 2.독단적, 대담한, 진취적인
Antisocial Behavior	육체적 경제적 심리적 감정적 해를 발생시키기 위해 종사원과 조직을 향한 접적 행동 (Robinson&O'leary-kelly,1998)	1.타인과의 접촉을 피하는; 사회적이지 않는 2.제정된 사회적 규범에 대한 파괴 또는 적대
Workplace Violence	직접적인 육체적 공격을 포함하는 사례 (공격의 극단적 형태) (Neuman& Baron,1998)	1. 폭력 손해 학대를 목적으로 발휘되는 완력 2. 폭력적 활동과 행동 3. 힘을 남용 또는 불공정하게 행사

출처 : Griffin & Lopes,2005, “Badbehavior”in Organizations : A Review and Typology for Future Research, Journal of Management, 31, p.6. 994 및 김시현(2006), 박선진(2012) 재인용

(1) 반생산적 과업행동의 선행요인

지금까지의 반생산적 과업행동의 주 연구대상은 반생산적 과업행동이 무엇인지를 체계적으로 분류하려는 시도들이 대부분이었다. 예를 들어 자재를 통째로 훔쳐가거나 좀도둑질하는 행동, 설비를 고의적으로 파손하는 행위, 조직적 태업, 아무런 사유가 없는 빈번한 지각과 결근, 안전규칙의 위반, 직무수행 중 알콜과 약물의 사용 행동 등 다양한 반생산적 과업행동을 규명하는 것이다.

<표 2-3> 반생산적 과업행동에 영향을 미치는 요인

학자	반생산적 행동의 영향요인
Fox, Spector & Miles(2001)	직무스트레스 요인, 조직공정성
Martinko, Gundlach & Douglas (2002)	개인적 차이변수, 조직 및 과업 상황변수
Salgado(2002)	안정성, 외향성, 개방성, 수용성, 양심성
Gruys & Sackett(2003)Antisocial Behavior	인구통계적 속성, 작업경험, 수입
한광현(2004)	조직공정성, 부정적 감정성향
Dalal(2005)	직무태도, 조직공정성, 감정성향
Henle(2005)	조직공정성, 퍼스낼리티
Spector, Fox, Penney, Bruursema, Goh & Kessler(2005)	대인간 갈등, 조직 제약사항, 분배 및 절차공정성, 직무만족, 지루함, 혼란상황
Bruk-Lee & Spector(2006) 한광현(2006)	동료 및 상사와의 갈등, 부정적 감정 조직공정성 요인, 상사 및 동료에 대한 신뢰

본 연구에서는 반생산적 과업행동의 개념화와 그에 따른 반생산적 과업행동의 분류에 중점을 두어 온 기존의 연구에서 벗어나, 반생산적 행동의 유발요인이 무엇인지를 종합적 관점에서 접근하여 연구과정의 체계화를 시도하는 연구내용에 초점을 맞춘다. 반생산적 과업행위를 유발하는 요인에 대한 학자들의 접근은 통일되지 않았다. 연구결과물들의 희소성과 더불어 반생산적 과업행동의 분류에 보다 연구자들의 관심이 집중되어 왔기 때문인 것으로 보인다. <표 2-3>에서 확인된 것처럼 반생산적 과업행동을 유발할 가능성이 있는 요인들은 연구자들에 따라서 매우 다양하다.

이상 연구가 이루어져 온 반생산적 과업행동 유발요인들은 대략적으로 세 범주의 행동으로 분류할 수 있다. 먼저 개인적 차이변수로 개인의 인구통계학적 특성변수를 포함하여 자기효능감과 스트레스 및 긴장의 수준, 그리고 감정성향 등의 변수들이 여기에 포함될 수 있다. 둘째는 직장에서 개인이 수

행하는 과업과 관련한 요인들로 직무자율성, 직무에 존재하는 위험성, 역할관련 요인들이 이에 해당된다. 끝으로 조직과 관련된 요인들로 감독자들의 지도방법, 공정성 여부, 고용조건 등의 요인들을 포함하고 있다.

이를 토대로 반생산적 과업행동은 다음과 같이 정리할 수 있다. 먼저 반생산적 과업행동은 조직의 재산상 피해 및 조직기능에 직접적으로 부정적인 영향을 주는 행동과 더불어 근로자들의 효율성을 상실하게 만들어 궁극적으로 개인과 조직 모두에 바람직하지 않은 결과를 양산하게 만드는 행동으로 정리할 수 있다.

반생산적 과업 행동은 타인에게 미치는 유형과 조직에 미치는 유형 등 두 범주의 행동유형으로 구별될 수 있다. 대인적 측면에서의 반생산적 과업행동은 언어적 폭력이나 모욕감, 타인에 대한 비난 등 특정인에게 심리적 혹은 물리적 고통을 주는 행위로 구성되며, 조직에 대한 반생산적 과업행동은 조직시스템에 영향을 주는 비정상적 행동으로 조직재산의 사적 유용이나 시설의 의도적 손상, 의도적인 작업지체 등과 같은 행위가 포함된다.

(2) 반생산적 과업행동 조절요인

연구목적에서 언급했던 것처럼 개인주의 및 집단주의 가치성향 변수들이 반생산적 과업행동의 원인과 결과 과정에 어떤 영향을 줄 수 있을 것인지를 조망해 본다. Hofstede(1980)는 개인주의(individualism)와 집단주의(collectivism)의 작업가치를 들면서 맥락적, 문화적 관점에서 인간행동의 재해석 필요성이 있음을 상기시키고 있다. 개인주의는 개인중심주의 인간관이 지배적이어서 개인행동의 원인을 개인의 내부에서 찾으려 한다. 그러나 집단주의 경향은 그러한 개인중심주의 사회에서 나타나는 개인 행동의 원인을 내적 귀속화하려는 경향이 적다. 오히려 집단주의는 강렬한 집단 내 정체감을 중심으로 한 인간행동 이해에 더욱 커다란 비중을 두고 있어 개인의 목표가 집단의 목표에 종속되는 특성을 보인다.

개인주의와 집단주의는 이러한 문화적 특성의 차이를 넘어서서 최근에는 조직내부 근로자들의 개인적 성향차이를 설명하는 주요개념으로 다루어지고 있다(Hui & Tan, 1996; Triandis, 1995). 본 연구에서는 근로자들이 지니고 있는 개인 및 집단주의 성향 차이를 반생산적 과업행동 과정에 영향을 미치는 조절변수로 선정하여 이를 살펴보도록 한다. 지금까지 집단 및 개인주의 특성은 반생산적 과업행동보다는 주로 긍정적인 근로자 행동인 조직시민행동과 연관해서 연구가 이루어져 왔다.

Moorman과 Blakely(1995)는 개인주의 및 집단주의 가치관을 근로자들의 개인적 성향으로 구분하여 조직시민 행동과의 관련성을 살펴본 결과, 특히 집단주의 성향이 긍정적 조직행동과 보다 높은 관련성이 있음을 밝히고 있다. 따라서 근로자들의 행동에 영향을 미치는 것으로 판단되는 개인주의 및 집단주의 성향은 반생산적 과업행동의 원인과 결과 간 과정에 특징적인 영향을 미칠 가능성을 내포하고 있는 것이다.

먼저 개인주의 성향을 지닌 개인의 행동 특성은 안락한 생활, 경쟁심, 사회적 승인과 같은 개인주의 가치와 관련이 높으며 성취욕구, 소외감, 고독감과 높은 관련이 있다(Chen & West, 2008). 개인주의자들은 자신의 성공을 내적능력이나 개인적 성향으로 보고, 실패한 결과는 외부상황에 있다고 보는 자기중심적 행동을 보이며, 과업 및 직무관련 요인들이 개인의 성공을 어렵게 만드는 제약요인으로 지각할 경우, 개인주의 성향이 강할수록 반생산적 과업행동은 증가하게 될 가능성이 높아질 것이다.

반면 집단주의 성향을 지닌 사람들은 협동, 형평, 정직과 같은 집단주의 가치와 관련이 있다. 집단주의자들은 개인주의 성향과는 달리 결과가 성공적으로 나타날 경우 상황이 도움을 준 것으로 외부상황에 원인을 돌리며, 실패할 경우 자신의 개인적 능력부족으로 자신을 책망한다. 집단주의 성향을 보유한 개인의 경우 대인관계에서 상호의존도가 높기 때문에 어려움이 발생할 경우 주변인들의 지원을 획득하는 것이 비교적 용이하다. 따라서 이들은 과업 및 조직차원에서의 불공정성 혹은 바람직스럽지 않은 조건에 놓인 상황에

있어서도 집단의 지원을 통해 해결이 가능할 것으로 생각한다. 따라서 집단주의 성향을 높게 보유한 개인의 경우 반생산적 과업행동을 유발할 수 있는 과업 및 조직상황에 놓여 있는 경우에 있어서도, 이러한 상황에 대한 중요성을 상대적으로 낮게 지각할 가능성이 있기 때문에, 과업 및 조직관련 반생산적 과업 행동의 원인과 결과 간 관계를 조절하여 줄 것으로 기대된다. 지금까지 반생산적 과업행동을 조절하는 것으로 밝혀진 요인은 거의 없다. 물론 개인의 성향특성과 자율성이 일부의 연구에서 제기되고 있지만, 이들 변수들의 조절효과 또한 확실하게 검증되지 못하고 있다.

2) 이직의도

(1) 이직과 이직의도의 정의

이직에 관한 문헌들을 고찰하여 보면 이직에 관해서는 매우 다양한 정의들이 제시되고 있음을 알 수 있는데, 기본적으로 이직을 광의로 이해하느냐 아니면 협의로 이해하느냐에 있어서 차이를 보이고 있다. 즉, 광의의 이직(separation)은 어떤 조직에 들어오고 나가는 조직 구성원의 이동을 모두 포함하는 개념으로 인력의 조직 외부이동과 조직 내부이동 모두를 포괄하는 기업 간의 이동이다(신유근, 1986; Mobley, 1977).

Price(1977)는 이직을 “한 사회적 시스템의 구성원 자격의 경계(membership boundary of a social system)를 넘나드는 이동의 정도”라고 정의하고 있다. 이에 비하여 협의의 개념으로서의 이직은 ‘조직구성원의 조직 외부로의 이동’을 의미하며 한 조직을 단위로 하는 인적자원 관리의 측면에서는 이러한 협의의 이직에 초점을 맞추게 된다. 협의의 이직을 정의하는 예로 이직은 ‘조직 구성원 신분에서 벗어나는 이동’으로 정의된다(이기효, 1994).

이직이란 '조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 조직구성원 자격을 종결짓는 것'이라고 정의하기도 한다(Mobley, 1982). 이직을 광의로 이해해야 할 것인지 아니면 협의로 이해해야 할 것인지에 대해서는 연구목적과 필요에 의해 그 주장이 엇갈릴 수 있겠으나 본 연구에서는 협의의 이직, 즉 '인력의 조직외부로의 이동'을 이직의 개념으로 수용하고자 한다. 이것은 본 연구목적이 장애인 근로자의 고용안정에 부정적인 영향을 미치는 이직의도의 영향요인을 분석하는데 있기 때문이다.

이직의도는 조직의 구성원이 그 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나려는 정도를 의미한다(Iverson, 1992). 이직의도가 이직을 예측하는 가장 결정적 변인이라는 사실이 밝혀지면서(Hom & Griffeth, 1995; Udechukwu & Mujtaba, 2007), 이직의도에 대한 활발한 연구가 이루어졌다. 초기의 이직의도 연구는 주로 직무몰입과 직무만족과의 관계에 주목해 왔다. 하지만 사람들은 실제로 조직의 비전에 대한 신뢰부족과 성과 평가에 대한 불만, 상사와의 관계, 복리후생 등과 같은 조직문화와 그 시스템으로 인해 이직을 결심하게 되는 경우(Tham, 2006)가 급격히 증가하게 되었다. 대부분의 경우 실제 이직 보다는 이직의사를 표현하는 것이 훨씬 쉽기 때문에 이직의사 표현은 이직을 잘 예측해줄 수 있는 것으로 간주된다.

그러나 이러한 이직의도는 가정적이기 때문에 실제보다 과장되게 표현하는 경향이 있는데, 실제 행동의 비용이 크고 위험이 관련되어 있는 정도가 크면 더욱 그렇다(Ajzen, 2001).

(2) 이직의 기능

이직은 그 기준에 따라 달리 구분할 수 있는데, 이직의 의사결정 주체에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직으로, 조직의 통제 가능성 여부에 따라서 통제가능 이직과 통제 불가능 이직으로, 이직의 결과가 조직에 미치는 영향에 따라 기능적 이직과 역기능적 이직으로 분류한다(Dalton, 1982).

① 자발적 이직과 비자발적 이직

자발적 이직은 임금, 작업조건, 감독, 가족부양, 임신 등의 이유로 근로자 스스로 이직하는 것을 의미하여, 비자발적 이직은 해고, 감원, 일시해고, 질병, 사망등의 이유로 자기의 의사와 무관하게 조직에서 이탈되는 것을 의미한다 (Dalton,1982). 이직에 관한 연구는 대부분 자발적 이직을 대상으로 하고 있는데, Price(1977)에 의하면 대부분의 연구자들이 자발적 이직에 관심을 두는 이유는 경제 불황기를 제외하고는 이직이 거의 자발적이며, 자발적 이직을 대상으로 할 경우 이론 구성이 쉬워지며, 자발적 이직은 관리자의 통제가 가능하기 때문이라고 한다.

② 통제가능 이직과 통제불가능 이직

통제가능 이직은 조직이 통제할 수 있는 임금, 후생복지, 근무시간, 작업조건, 인간관계 등에 대한 불만으로 이직하는 것을 말하며, 이러한 이직은 조직의 노력으로 통제 가능한 것이다. 반면에 통제 불가능한 이직은 조직구성원의 질병, 사망, 학업계속 및 가정문제 등이 원인이 되는 것으로서 조직이 노력을 한다고 해서 통제 가능한 것이 아닌 경우를 말한다.

③ 순기능적 이직과 역기능적 이직

이직결과가 조직에 미치는 영향에 따라 순기능적 이직과 역기능적 이직으로 분류될 수 있다. 순기능적 이직은 종업원이 조직을 떠나기를 원하며, 조직도 나쁜 평가를 받고 있는 종업원이 조직을 떠나는 것에 관심을 두지 않는 것으로 양자의 이해가 일치된 상태에서 발생하는 이직을 말하며, 역기능적 이직은 종업원은 조직을 떠나기를 원하지만 , 조직이 개인에 대해 좋은 평가를 하고 있는 종업원이 조직을 떠나는 것을 원치 않는 것으로 양자의 이해가 불일치되어 발생하는 이직을 의미 한다. 즉, 역기능적 이직은 조직의 입장에서는 손해가 되는 이직을 말한다.

위와 같이 이직은 조직에 긍정적 또는 부정적인 영향을 미칠 수 있으므

로, 어떤 근로자가 어떤 상황에서 이직하는지, 이직의 형태가 무엇인지를 분석하여 대처하는데 필요하다 할 것이다. 조직에 알맞은 근로자에 대한 분석이 따른다면 이직이 순기능적인지 역기능적인지 판단이 가능할 것이다.

제 3 절 직무 스트레스와 직무소진

1) 직무 스트레스

(1) 직무 스트레스의 정의

스트레스가 여러 학문분야에서 연구되어 다양한 의미로 해석되었기 때문에 직무 스트레스 또한 다양한 개념으로 인식되고 있다. 직무 스트레스는 생리학, 의학, 심리학 등의 분야에서 1900년대 초 연구되던 것이 산업심리학, 행동과학, 기업경영학과 같은 분야에서 1970년대에 들어와 조직적인 차원으로 연구하기 시작하면서 나타난 개념이다. 직무 스트레스는 직무수행과 관련된 모든 스트레스이므로 일반적인 개념의 스트레스보다는 구체적이고 한정적이나 연구 접근 방법에 따라 각기 개념이 다르기 때문에 개념적 통일을 이루지 못하고 있다. 직무 스트레스의 개념은 학자들 간에 통일되어 있지 못하고 기본적인 정의 및 메커니즘과 결과에 대하여 각기 그 견해를 달리하고 있다.

직무 스트레스를 자극의 개념으로 이해한 Gupta와 Beehr(1979)는 직무 스트레스를 '극단적인 또는 유해한 특성을 지닌 직무역할의 요구'라고 하였으며, Caplan(1975) 등은 직무 스트레스를 '개인을 위협하는 직무환경의 특성'이라고 정의 하였다. 또한 Cooper와 Marshll(1976)은 직무 스트레스는 '직무와 관련 있는 부정적인 환경요소'라고 하였으며 직무과정, 역할 갈등, 역할모호성 및 열악한 작업조건 등이 여기에 포함된다고 하였다.

직무 스트레스를 반응의 개념으로 이해한 Paker와 DeCotiis(1983)는 직무 스트레스를 '작업환경에서 지각된 조건이나 사건의 결과로써 특정 개인이 느끼는 역기능적 지각 또는 감정'으로 정의하였다. 직무 스트레스를 개인과 환경의 상호작용으로 이해하려는 Beehr와 Newman(1978)은 직무 스트레스를 '직무와 관련된 요인들이 직무수행자와 상호 작용하여 심리적 직무스트레스

의 정의요건을 변화시키는 상황'이라고 하였다.

이상에서 살펴본 바와 같이 관점에 따라 학자들마다 각기 다른 정의를 내리고 있어 직무 스트레스에 대한 공통적이고 보편적인 정의를 내리기는 어렵다. 그러나 다양한 견해들을 종합해보면 직무 스트레스란 직무와 관련하여 발생하는 심리적 · 생리적 역기능을 개인이 지각 또는 경험하는 정도라고 요약할 수 있다.

<표 2-4> 직무 스트레스의 정의

연구자	정의
Gupta & Beehr(1979)	-자극의 개념 -극단적인 또는 유해한 특성을 지닌 직무역할의 요구
Cooper&Marshall(1976)	-직무와 관련 있는 부정적인 환경 요소 - 직무과정, 역할갈등, 역할모호성 및 열악한 작업조건 등이 포함
Paker&DeCotiis(1983)	-반응의 개념 -작업환경에서 지각된 조건이나 사건의 결과로써 특정 개인이 느끼는 역기능적 지각 또는 감정으로 정의
Beehr&Newman(1978)	-개인과 환경의 상호작용 -직무와 관련된 요인들이 직무수행자와 상호작용하여 심리적, 신체적 요건을 변화시키는 상황으로 정의

기존의 연구자들은 직무 소진은 직무 스트레스의 특수한 유형으로 논하고 있다. 먼저 직무 스트레스에 대해서 살펴보면, Schaufeli와 Peeters(2000)는 직무 스트레스는 종업원과 이를 둘러싼 환경과의 특수한 관계로 정의하고 있다. 이러한 직무 스트레스는 직무 스트레스원, 긴장, 그리고 건강과 관련된 결과의 세 가지 요소로 분류하였다.

Hurrell과 동료들(1998)에 따르면, 직무 스트레스원은 조지기구성원의 건강과 복지에 영향을 주는 직무와 관련된 환경적 조건, 긴장은 직무 스트레스원에 노출됨으로 생기는 조직구성원의 심리적·생리적 반응, 그리고 건강관련

결과는 직무 스트레스원에 노출됨으로 생기는 지속적인 부적인 건강 상태라고 각각 정의한다.

(2) 직무 스트레스의 효과

직무 스트레스는 조직에서 흔히 부정적이고 없애야 할 부분으로 인식된다. 실제로 직무 스트레스가 개인과 조직에서 가지는 부정적 효과에 대한 연구들이 많다. 직무 스트레스와 심혈관질환의 관련성은 여러 연구들을 통해 입증되었으며(Tennant, McLean, 2001; Rozanski, 1999; Karas다 et al, 1988; Theorell,1993), 이외에 알코올 중독, 약물중독, 무력감, 좌절감, 사고의 경직화, 두통 등의 부정적 결과가 유발될 수 있다.(Ivancevich, Matteson,1980).

또한 직무 스트레스는 조직적 차원에서 사기·충성심·수행저하, 결근의 증가 등을 가져올 수 있으며(Palmer, 2003), 이직·비용의 증가, 생산성 감소가 발생할 수 있다.(Kompier, Marcelissen,190). 특히 직무 스트레스가 장기간 지속될 경우 직무에서 정서적, 대인간 스트레스 요인에 대한 반응으로서 직무소진이 발생하여(Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001),종업원들로 하여금 정서적 탈진 및 냉소주의, 불만족을 유발한다(Maslach, Jackson, 1981).

하지만 스트레스는 긍정적 반응과 결과물을 가져올 수도 있다.(Nelson &Simmons, 2003; Selye,1976). 적정한 수준의 스트레스(과업난이도)는 최적수준의 동기를 이끌어내며(Yerkers, Dodson, 1908; Broadhurst,1957), 직무몰입(Rose,1987),일에 대한 열정과 에너지를 부여해 줄 수 있다(MxGowan, Gardner & Fletcher,2006). 이러한 관점에서 스트레스는 순기능적 측면의 ‘eustress′, 역기능적 측면의 ’distress′로 구분할 수 있다.(Quick & Quick, 1984)

(3) 직무 스트레스의 요인

직무 스트레스 요인은 직무 스트레스를 유발하는 일-관련 상황, 사건을 의미하는 것으로 매우 다양하다. Cooper와 Marshall(1976)은 직무특성, 조직 내 역할, 경력개발, 일에서의 대인관계, 조직구조와 풍토의 범주로 직무 스트레스 요인을 설명한다.

Palmer, Cooper, Thomas((2004)는 직무 스트레스 모델에서 스트레스에 대한 잠재적 위험요인을 7가지(문화,요구,통제,지지,대인관계,역할,변화)로 구분하며, 그 중 문화 요인은 나머지 요인들에 영향을 미치는 것으로써 가장 중요한 잠재적 스트레스 유발 요인으로 보고 있다.

Schuler(1980)는 직무 스트레스 연구들을 종합하여 직무 스트레스 요인을 개인적, 조직적 차원으로 구분하여 개인적 차원으로 욕구와 가치, 능력과 경험, 성격과 조직적 차원에서 역할 특성, 과업특성, 리더특성, 조직 구조, 대인간 조건(조직 내 대인관계), 물리적 환경으로 직무 스트레스 요인을 설명한다.

2) 직무소진

(1) 직무소진의 개념

직무소진은 직무스트레스를 다루는 영역에서 사용되는 독특한 용어로 1970년대 중반부터 등장하였다. 장기적인 스트레스를 받아 나타나는 신체적, 정서적인 고갈을 의미하고 있다(Maslach, 1982). 1970년대 임상 심리학자 Freudenberger(1974)가 Altermative Health Care Center에서 일하는 치료자들이 경험하는 정신적 ·신체적 고갈현상을 묘사하기 위해 처음으로 소진이라는 응어를 사용한다.

Freudenberger(1974)는 소진을 성공적인 직무수행에 대한 조직 내·외적인 압력의 증가와 자신의 능력 이상의 많은 요구가 자신에게 주어짐을 인식하게

됨으로써 나타나는 신체적, 정신적 고갈이라고 하였으며, Mas1ach(1976)는 사람들이 직장에서 감정적 자극을 대처하는 방법을 연구하였는데, 그녀는 주로 인적 서비스 부문에 종사하는 사람들에게 많이 일어나는 정서적, 정신적, 신체적 탈진 및 고갈상태로 소진을 개념화 하였다.

직무소진의 개념화가 정립되어 감에 따라 연구들이 활발히 이루어지면서, 연구자들의 관점에 따라 직무소진에 대한 정의는 약간의 차이를 나타내기 시작했다. 처음에는 연구대상이 치료사, 사회 복지사 등 인적 서비스 부문에 종사하는 사람들에 대한 연구가 이루어졌지만 이후에는 다양한 유형에 종사하는 사람들의 직업이나 직종으로 확대되어졌다. 그리고 직무소진에 대한 정의는 <표 2-5>와 같이 연구자들마다 다르게 정의되어지는 현상을 알 수 있는데 그 이유를 살펴보게 되면, 개인이 가지는 고유한 성격이 주변 환경과 상황에 따라 제각기 다르게 나타나고 있기 때문이다.

이는 다양한 상황들이 발생하면서 분석되어진 결과라고 할 수 있다. 이와 같이 직무소진에 대한 개념적 정의가 다소간의 차이는 있지만, 모든 연구자들의 공통적인 의견은 개인이 특정분야와 상관없이 직무를 수행하면서 직장 내 ·외의 주변 환경으로부터 직무소진을 경험하게 되면 정서적 박탈감과 낮은 성취감을 가져오며 결과적으로 부정적 행동이나 감정을 가지게 되는 결과를 나타낸다는 현상에 동의하고 있다. 그리고 대다수의 모든 선행연구들은 Mas1ach(1982)의 직무소진에 관한 정의를 가장 일반적으로 사용하고 있다.

그는 소진을 정서적 소진(Emotional exhaustion), 비인격화(Depersonalization), 낮은 자아성취감(Low personal accomplishment)이라는 세 가지 하위요소로 구분하였다. 또한 최근에 들어서는 질무소진의 하위요소를 소진(Exhaustion), 냉소주의(Cynidsm), 직업 효능감(Propersonal efficacy)의 감소로 구분하기도 한다(Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leitei, M. P. 2001).

<표 2-5> 선행연구의 직무소진에 대한 정의

연구자	내용
BerkerleyPlannung Associates(1977)	직원이 자신의 직무가 가진 본래의 목적 및 의미에 공감하지 못하고, 고객, 동료, 의뢰인과의 관계가 소원해져서, 그들의 직무를 훌륭히 수행할 수 없는 상태이다.
Amstrong (1977)	직업으로부터 거리가 생기고 자신의 배우자, 업무, 동료직원이나 조직과의 관계가 좋지 않게 되는 현상이다.
Clark (1980)	스트레스를 더 이상 감당하지 못 할 때 나타다는 업무스트레스 반응의 한 형태로서 부정적인 자아개념 및 부정적인 근무태도, 환자에 대한 관심부족 등의 현상을 포함하는 신체적, 정신적, 정서적 소진의 증후군으로 정의하고 있다.
Cherniss (1980)	전문직 종사자의 태도 및 행동이 직무로부터 발생하는 스트레스로 인해 부정적인 상태로 변화해가는 과정이다.
Edelwich& Beoodsky(1980)	업무상황으로 인해 이상, 에너지, 목적, 관심을 점차적으로 잃어버리는 현상으로 정의하였다.
Freudenberger (1980)	조직구성원이 기대되는 보상을 획득하지 못하는 원인, 생활방식 및 인간관계 등에 지나치게 몰입하여 생겨난 피로함 또는 좌절감이다.
Niehouse (1982)	스트레스, 의기소침 등에 관련되 일련의 과정이 결과적으로 도달하는 상태이다.
Preman& Hartman (1982)	소진이 만성적인 정신적 스트레스에 대한 반응으로서 정서적 및 신체적 소진, 직무 생산성의 저하, 비인간화 세 가지 요인으로 이루어진다고 정의하였다.
Maslach (1982)	대인관계를 주로 하는 조직구성원들이 겪는 정서적 고갈, 냉소적 태도, 낮은 자아성취감의 총체적 현상이다.
Pines& Aronson(1988)	개인에 대한 강한 감성적 요구가 장기화되어 발생하는 육체적, 감성적, 정신적 고갈상태이다.
Maslach& Schaufeli (1993)	대인적인 접촉이 많을 수밖에 없는 직무들에서 직무담당자가 장시간 스트레스 요인에 노출됨으로 인해 겪게 되는 부정적인 심리적 경험이라고 정의하였다.
Maslach (1996)	대인관계를 주로 하는 조직구성원들 뿐만 아니라 일반적 종사자들도 겪을 수 있는 정서적 고갈, 냉소적 태도, 성취감의 저하의 순차적이고 총체적 현상이다.
Maslach& Leiter (2001)	직무에 대한 만성적인 대인관계의 스트레스에 대한 심리학적 증상으로 정의하였다.
Skovholt (2001)	피로, 좌절, 무관심, 스트레스, 소모, 무기력, 절망, 정서적 고갈, 냉소 등으로 인한 심각하고 과도한 피로를 의미한다.

자료: Kim,B.S.(1991), 주 단(2009) 자료수정인용.

(2) 직무소진의 구성요인

직무소진에 대한 세 가지 하위구성 요소가 연구자의 시각과 연구방법에 따라 약간의 차이를 두고 설명되어 지고 있다. 그러나 내용을 분석해보면 비슷한 유형임을 알 수 있다. 이에 본 연구에서는 직무소진의 하위구성 요소를 정서적 소진, 냉소적 태도, 개인 성취감으로 구분하고 하위요소들에 대하여 구체적으로 다음과 같이 설명하고자 한다.

① 정서적 소진(Emotional exhaustion)

Mas1ach(1982)는 정서적 소진(Emotkmal exhausdon)을 지치는 것(Wearing), 힘이 쭉 빠지는 것(Loss of energy), 메마른 것(Depletion), 쇠약한 것(Debilitation)이라고 하였고, 최근에는 소진(ExhauaHon)을 정신적 자원 및 에너지의 고갈로 언급하고 있다.

즉 정서적 소진은 과도한 심리적 부담 및 요구들에 의한 원인으로 개인의 정서적 자원들이 고갈된 경우의 에너지 결려상태를 의미한다고 할 수 있다. 직무소진의 핵심적 요소로 여길 수 있다. 예를 들면 직무와 관련한 긴장, 우울, 불안, 신체적 피로, 불면증, 두통 등이 따르는 신체적 증상으로 늘 스트레스에 시달리는 반응으로 볼 수 있다.

② 냉소적 태도(Cynicism)

Mas1ach(1982/ 2001)는 직무소진의 하위변수인 비인격화(Depersonalization)를 최근에는 냉소주의(Cynicism)로 언급하기도 하는데 두 용어의 사이는 비슷한 의미를 가지고 있다. 이에 두 개의 용어에 대한 의미를 설명하자면/ 어떤 사람이나 전문가들이 자신의 존재이유가 되는 사람들에게 부정적 태도나 반응을 나타내는 것을 비인격화라고 하며, 냉소주의는 본인이 수행하는 직무에 대해 정신적으로 멀리 하려는 행위들 의미한다고 말하고 있다.

이에 본 연구에서는 하나의 용어로 정리하여 냉소적 태도라는 표현으로 사용하고자 한다. 즉, 냉소적 태도란 자신이 상대방에 대하여 상호작용을 일으킬 때 냉소적인 행위로 상대방을 대하는 것이라 할 수 있다. 이는 자신이 이미 정서적 소진으로 인하여 자신과 관련 된 고객, 동료, 직무 등에 대해 형식적, 부정적, 무감각, 냉소적, 기계적으로 처리하여 자신의 정서적 소진이 증가되는 것을 막아보려는 방어적 대처방식의 일종이라고 말할 수 있다.

조직 구성원이나 직무와 연관된 사람들을 인격체로 보지 않고 사물이나 숫자로 취급하여 에너지의 고갈을 막아보려고 시도하는 것이다. 예를 들면, 은행창구에서 고객들에게 번호표를 뽑도록 하여 자신의 고객들을 인격체로 대우하는 것이 아니라 '1번 고객'과 같은 식으로 숫자로 취급 하는 것이다.

이처럼 구성원들에 대한 냉소적 태도의 상호작용은 직무에 대한 시간과 에너지 소비를 줄이게 되고, 일에 대한 만족은 떨어지고 싫증이 나게 되며 결과적으로 개인적인 성과 하락과 조직 전체의 생산성을 떨어뜨린다고 하겠다.

③ 개인 성취감(Personal accomplishment)

직무소진의 하위변수 중 하나인 성취감에 대해서도 Mas1ach(1982, 2001)는 낮은 자아성취감(Low person히 accomplishment)를 최근에는 직업효능감(Professional efficacy)감소의 용어로 사용하기도 한다.

즉, 낮은 자아성취감이란 자신의 일과 자신의 일의 성취에 대하여 조직 구성원 중 어떤 사람이 나에 대한 시각을 부정적으로 가지는 반응을 말하며, 직업효능감 감소(Schaufeli, et al., 1995)란 자신의 직무에서 깨닫게 된 뛰어난 능력과 성취감에 대한 감소를 말한다. 이에 두 용어의 의미를 정리하여 표현하면 직무를 수행함에 있어 성취도의 부족으로 생기는 자신에 대한 평가를 부정적으로 내리는 것에 대한 요소라고 할 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에서는 하나의 용어로 정리하여 개인 성취감이라는 의미로 표현하여 분석요소로 사용하고자 한다.

앞서 설명한 내용으로 직무소진의 구성요인에 대하여 전반적으로 정리하

면, 직무소진이란 자기 자신이 수행하고 있는 직무의 결과에 대해서 부정적으로 평가하고, 힘이 빠져 항상 기분이 처져 있으며, 상호관계에 있는 상대방에 대하여 사물 다루듯이 행동하는 상태를 나타내는 구성개념이라 할 수 있다.

(3) 직무소진에 관한 선행연구

직무소진이 개념화 된 후, 이에 관한 활발한 연구가 진행되어 오고 있다. 이에 많은 연구자들은 직무소진을 이직의도, 직무요구, 직무만족, 조직몰입, 조직시민행동 등에 대하여 선행변수 및 결과 변수로 사용하여 조직행동분야를 대상으로 다양한 연구를 확대하고 있다.

특히, Maslach와 동료들(2001)에 의한 선행연구들의 영향으로 직무소진에 관한 연구가 활발히 수행되고 있으며, 다양한 변수들의 적용도 확대되어 가고 있는 추세이다. 이에 직무소진 연구 분야는 지속적으로 발전될 것이다. 이에 본 연구와 관련하여 연구자들의 직무소진에 대한 선행연구를 [표2-6]으로 다음과 같이 정리 요약 하였다.

<표 2-6> 직무소진에 대한 선행연구

연구자	선행연구
Saxton등 (1991)	정서적 소진은 이직의도, 결근, 전직과 깊은 관계를 보인다. 정서적 소진은 직무만족과 부적 관계, 직무 관련 긴장과 정적 관계를 보이며 근속연수, 연령과 관계가 있었다. 연령이 젊고, 미혼이며 자식이 없는 사람에게서 정서적 소진이 더 크게 나타난다.
Cordes& Dougherty (1993)	소진의 결과로는 피로, 불면증, 두통과 위장 장애를 들고 있다. 직무특성, 역할 특성 및 조직특성으로서의 직무 맥락과 보상과 징계의 수반성을 소진의 선행요인으로 들었다.
Burke& Greenglass (1995)	자율성이 낮을 때, 스트레스는 소진과 관련이 있으며, 자율성이 높을 때, 스트레스는 소진과 약한 관계를 갖게 된다. 사회적 지원도 같은 조절효과를 보이는 것으로 나타났다.
Lee& Ashforth(1996)	주요한 직무소진의 결과는 행동적 대처 반응, 이직의도의 증가, 조직몰입, 직무관여, 직무만족의 감소라고 언급하였다.
Cordes등 (1997)	역할 과부하와 정서적 소진, 비수반적인 징계와 냉소적 태도, 수반적인 보상과 개인적 성취감 간의 유의한 관계가 있다는 것을 발견하였다.
Maslachetal (2001)	직무부하는 소진과 가장 직접적인 관계를 가진다. 수반적인 보상의 결여는 효능감의 감소와 밀접한 관계를 갖는다. 자신의 가치와 조직의 가치가 상충하면 개인들은 소진감을 경험하게 된다. 직장에서의 불공정성은 냉소주의와 관계가 있다.
	직무관여는 소진을 에너지로, 냉소주의르 몰입으로, 비효능감을 효능감으로 전환시킨다고 제시하였다.
	개인적 특성으로 젊은 사람일수록 높은 수준의 소진, 기혼인 사람은 미혼보다 낮은 수준이 소진, 자녀가 있는 개인은 그렇지 않은 개인보다 더 낮은 수준의 소진을 보인다고 언급하고 있다. 또한 소진을 경험하는 개인들은 보다 큰 대인적 갈등을 야기하며, 직무를 제대로 수행하지 못함에 의해서 그들의 동료들에게도 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 하였다.
ThomasA. & SteranE. (2004)	50명 인적 서비스 상담사를 대상으로 연구한 결과 심리적인 웰빙은 직무소진의 각 차원과 부정적인 관계를 발견하였다.

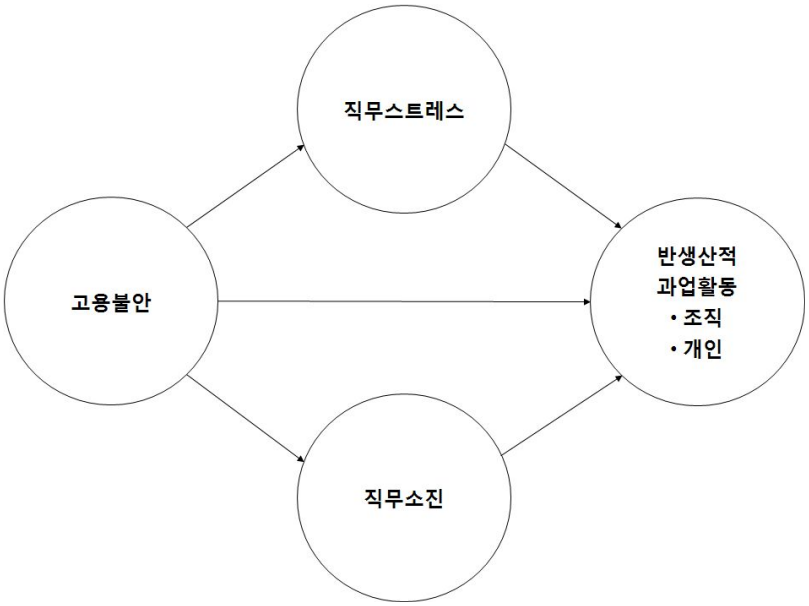
자료 : 주단(2009) 자료수정 인용.

제Ⅲ장 연구설계와 연구방법

제 1 절 연구모형과 가설

1) 연구모형의 설계

본 장에서는 지금까지의 이론연구들과 모형을 기반으로 하여 고용불안이 조직에 대한 반생산적 과업활동과 개인이 수행하는 반생산적 과업활동에 미치는 영향력 그리고 이들 사이의 관계에서 직무스트레스와 직무소진의 매개효과를 검증하고자 한다. 본 연구는 조직구성원들이 고용불안을 지각할 경우 반생산적 과업활동을 수행하게 되고, 이 때 직무스트레스와 직무소진을 통해 영향력을 미친다는 것이다.



<그림 3-1> 연구 모형

2) 연구문제와 가설

기존의 연구들과 이미 제시된 연구모형을 기반으로 하여 두 가지 차원에서 가설을 설정하였는데 주효과(main effect) 가설과 매개효과(mediating effect) 가설이다. 먼저 주효과 가설은 고용불안 인식이 반생산적 과업활동에 미치는 영향력이며 매개효과 가설은 고용불안이 직무 스트레스를 매개하여 반생산적 과업활동에 미치는 영향력과 고용불안이 직무 소진을 매개하여 반생산적 과업활동에 미치는 영향력이다.

고용불안은 자신의 직무가 상실되어 해고될 수 있다는 지각과 관련이 있으며(De Witte, 1999), 개인이 직업과 관련하여 자신의 직무가 지속될 수 있는지에 대한 관심사로 주관적 경험이나 지각, 미래에 대한 불확실성, 직무의 지속성에 대한 염려로 정의된다(Van Vuuren, 1990). 고용불안을 실증한 연구자들은(Greenhalgh & Sutton, 1991; Davy et al., 1997; Sverke et al., 2002) 고용불안이 직무만족, 조직몰입, 직무성과, 작업노력에 부(-)의 영향을 미치며 심리적 스트레스, 이직의도의 증가, 변화에 대한 저항 등에 정(+)의 영향을 미친다고 제시하고 있다.

고용불안은 조직변화, 새로운 기술 및 물리적 위협 등 종업원에게 위협적인 특성들이 종업원들에게 전달되면서 주관적 평가를 거쳐 위협이 되는 개인의 심리상태를 바탕으로 하고 있다(Greenhouse & Rosenblatt, 1984). 불안정한 심리상태 하에서 구성원들은 조직의 중요한 규범을 의도적으로 위반하는 행위로 구성원의 행복을 위협하는 반생산적 과업활동을 수행하게 될 것이다. 이러한 논의와 기존 이론적 배경을 통해 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 고용불안은 조직구성원들의 반생산적 과업활동을 높일 것이다.

직무스트레스는 과업환경에서 발생하는 다양한 사건들을 경험하면서 느끼는 심리적 갈등이다(Robert, 1984). 종업원들이 직무에 대한 스트레스 정도

가 높아지면 의기소침, 우울, 피곤함 등의 육체적·심리적 증상을 겪게 되는데 이는 직무불만족, 생산성의 저하, 회피행동과 업무사고 유발 등 부정적인 행동을 불러 일으킨다(Schnake, 1990; Hellriegel & Slocum, 1992; Ivancevich & Matterson, 1993). 고용불안은 개인의 감정과 조직성과에 부정적인 영향을 끼치게 됨을 알 수 있다(Greenhalgh & Roseblatt, 1984).

직무스트레스의 대응 전략으로 구성원들은 결근, 파업, 지각 등 철회 행동을 보이게 되며(정수진 외, 1997), 이러한 철회 행동에 따른 기업의 비용부담은 스트레스 직접 원가로 반영되어 기업의 부담을 증가시킴과 동시에(김종재, 1989) 조직에 대한 부정적 감정을 심화시키고 조직에 부정적 영향을 미치는 비정상적 행동을 수행하게 될 것이다. 이러한 선행 연구들을 바탕으로 고용불안이 조직구성원들의 반생산적 과업활동에 미치는 영향에 있어서 직무스트레스를 통해 이루어질 것으로 예상되어 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 고용불안이 조직구성원들의 반생산적 과업활동에 미치는 영향력에 있어서 직무스트레스가 이를 매개할 것이다.

직무소진은 스트레스의 복수 개념이지만(Cordes & Dougherry, 1993) 스트레스와는 다른 특성을 가지고 있다. 스트레스를 경험한 구성원들은 적응단계를 거쳐 일상적인 상태로 돌아올 수 있는 것과 달리 일단 소진된 종업원들은 소진 이전의 정상 상태로 복귀가 불가능 하다(Schaufeli & Enzmann, 1998). 고용불안은 심리적 불안과 초조감을 높이고 직무만족에 부정적인 영향을 미치며(남기섭·유병주, 2007), 직무소진에도 유의한 영향력을 미친다(천덕화·이현주, 2012).

직무소진을 경험한 구성원들은 이직율 및 결근율의 증가, 낮은 직무 열의 등 부정적 업무태도 형성과 생산성 저하 등 조직성과에 부정적인 영향을 끼치게 된다(Brotheridge & Grandey, 2002; Cordes & Dougherty, 1993; Lee & Ashforth, 1996). 무엇보다 직무소진은 조직성과 변수간의 관계에서 직접적으

로 부(-)의 영향력을 미치며 매개변수 역할을 수행하기도 한다(Ladebo & Awotunde, 2007; 박경환, 2009). 따라서 이와 같은 논의들과 이론적 배경에서의 논의들을 토대로 보면 결국 조직구성원들이 고용불안을 느껴 반생산적 과업활동으로 이어질 때 직무소진이 이를 매개할 것으로 예상된다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 고용불안이 조직구성원들의 반생산적 과업활동에 미치는 영향력에 있어서 직무소진이 이를 매개할 것이다.

제 2 절 변수의 조작적 정의와 측정

1) 고용불안

고용불안은 개인이 속한 조직에서 느낄 수 있는 안정성과 그가 선호하는 안정성 사이의 차이를 다루는 것이다. 고용불안을 느끼게 되면 개인들은 심리적 안녕, 직무태도, 직무행위에 잠재적으로 해를 끼칠 수 있다(Klandermans, Vuuren, & Jacobson, 1991). 고용불안의 측정은 Brockner, Grover, Reed & DeWitt(1992)의 연구논문을 보완하여 박상언・이영면(2004)이 제시한 설문항목을 활용하였으며 총 5문항으로 구성되었다.

<표 3-1> 고용불안 설문항목

항 목
A01. 나는 내 뜻과 무관하게 회사를 떠나야 할지 모른다.
A02. 나는 회사에서 추가 감원조치의 가능성이 크다고 생각한다.
A03. 나는 언제 추가 감원이 있을지 불안함을 느낀다.
A04. 나는 내 부서나 또는 내가 맡은 일의 장래가 불투명하다고 생각한다.
A05. 우리 회사의 직장안정성에 대하여 만족한다(Reverse).

2) 직무스트레스

직무스트레스는 개인의 동기나 능력에 맞는 직무 환경이 제공되지 못하거나 개인의 능력이 직무를 감당하기 어려울 때 발생하는데 심리적 긴장인 직무불만족, 불안, 불면증을 지각하고 있는 정도로 정의 내릴 수 있다. 개인에 대한 스트레스의 영향은 생리적, 심리적, 행동적 특성으로 나누어 볼 수 있는데(Quick and Quick, 1984; Schuler, 1980) 측정은 조영호・고수일(1998)이 개발한 설문문항을 이용하였다. 총 12개의 문항으로 측정하였다

<표 3-2> 직무스트레스 설문항목

항 목
B01. 나는 일을 할 때 소화가 잘 안되는 경우가 많다.
B02. 나는 일을 할 때 머리가 무겁고 두통이 있다.
B03. 나는 일을 할 때 가슴이 답답할 때가 많다.
B04. 나는 일을 할 때 쉽게 피로를 느낀다.
B05. 나는 회사에게 해고 될까봐 두렵다.
B06. 나는 왠지 불안감을 느낀다.
B07. 나는 일에 대한 압박감을 느끼면서 일에 집중이 안된다.
B08. 일을 할 때 스트레스를 느껴 술 또는 담배를 많이 한다.
B09. 일을 할 때 스트레스를 풀기위해 근무 중 자리를 이탈하기도 한다.
B10. 일을 할 때 사소한 일에도 짜증을 부리곤 한다.
B11. 일을 하면서 허둥대는 경우가 많다.
B12. 일을 할 때 주변사람들에게 화를 내는 경우가 많다.

3) 직무소진

직무소진은 업무에 지쳐서 더 이상의 노력을 할 수 없는 상태로, 지쳐서 기력이 소진되어 직무에 대한 애착이 상실되었으며(Perlman & Hartman, 1982), 환경으로 인한 정서적 부담에 장기 노출된 구성원이 겪는 생리적·정서적·정신적인 고갈 상태를 말한다(Pines at al., 1988). 직무소진은 정서적 차원에서 정서적 고갈 상태 등으로 구분되는데 본 연구에서는 신강현(2003)의 연구를 기반으로 하여 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도에 대한 타당화 연구에서 제시한 5문항을 연구에 맞게 수정하여 활용하였다.

<표 3-3> 직무소진 설문항목

항 목
C01. 내가 맡은 업무를 하는데 있어서 정서적으로 지쳐 있음을 느낀다.
C02. 회사 일을 마치고 퇴근할 때에는 완전히 지쳐있음을 느낀다.
C03. 아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.
C04. 하루 종일 업무를 수행할 생각을 하면 긴장된다.
C05. 내가 맡은 업무를 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다.

4) 반생산적 과업활동

<표 3-4> 반생산적 과업활동 설문항목

항 목		
반생산적 과업활동	개인	D01. 나는 직장동료들의 감정을 상하게 하는 말을 하곤 한다.
		D02. 나는 직장 동료들에게 무례하게 행동한 적이 있다.
		D03. 나는 공개적으로 직장동료를 당황스럽게 한 적이 있다.
	조직	D04. 업무상 사용한 것 보다 더 많은 돈을 조직에 청구하기 위해 영수증을 만든 적이 있다.
		D05. 나는 내가 일할 수 있는 것 보다 의도적으로 천천히 일한 적이 있다.
		D06. 나는 초과근무수당 등을 받기 위해 일을 질질 끈 적이 있다.
		D07. 나는 조직의 물품을 개인적인 용도로 사용한 적이 있다.
		D08. 나는 조직에서 조직의 일보다 개인의 문제해결을 위해 애쓴 적이 있다.
		D09. 나는 의도적으로 상사의 지시를 무시한 적이 있다.

제 3 절 조사방법과 표본구성

1) 조사방법

본 연구의 실증분석을 위한 설문지는 크게 4부분으로 구성되어 있으며 아래의 <표 3-5>에 나타나 있다. 먼저 고용불안이 독립변수, 반생산적 과업활동이 종속변수이다. 반생산적 과업활동은 조직, 개인으로 구분하였다. 직무스트레스와 직무소진이 매개변수로 이용되었으며, 통제변수는 인구통계 변수로서 성별, 근속년수, 학력, 직급, 산업 등을 이용하였다.

<표 3-5> 설문의 구성

변수명		문항수	문항번호
고용불안		5	A01, A02, A03, A04, A05
직무스트레스		12	B01, B02, B03, B04, B05, B06, B07, B08, B09, B10, B11, B12
직무소진		5	C01, C02, C03, C04, C05
반생산적 과업활동	조직	3	D01, D02, D03
	개인	6	D04, D05, D06, D07, D08, D09
인구통계변수	성별, 근속년수, 최종학력, 직급, 담당업무, 업종	6	각 1개 문항

설문의 각 항목에 대하여는 주로 리커트 5점 척도와 명목척도를 이용하였는데 '전혀 아니다' 1점, '아니다' 2점, '보통이다' 3점, '그렇다' 4점, '매우그렇다'에 5점을 주었다. 인구통계 변수는 명목척도 등을 이용하여 측정하였다. 본 연구의 설문조사를 위하여 모형설정에 기본이 되는 기존의 유사연구의 구성요소를 중심으로 설문지를 작성하였는데 본 연구에 맞게 연구자가 수정하

여 구성하였다. 다만 설문항목에 있어서 전문가의 검증을 통해 설문에 따르는 오차를 최대한 줄이려 노력했다. 문장이 애매하거나 처음 보는 문항이라 생소하여 까다롭다고 생각하는 질문 등을 수정하였으며, 수정된 설문지를 본 연구에 이용하게 되었다.

2) 조사개요와 표본의 구성

본 연구는 광주광역시와 전남지역의 K은행에 근무하고 있는 조직구성원들을 중심으로 설문을 실시하였으며 직장에 다니지만 야간에 공부하고 있는 경영대학원 생 역시 대상으로 하여 설문을 실시하였다. 본 연구는 설문을 통한 분석으로 연구가설의 검증을 실시하였는데 설문지의 수거와 배포는 K은행 본점과 20개의 지점을 직접 방문하여 배포하고 수거하였으며 경영대학원 생들은 수업시간에 배포하고 수거하였다. 각 지점당 20부씩을 배포하였으며 설문조사 기간은 2012년 8월초에서 10월 초 까지 60여일에 걸쳐 이루어졌다.

총 250부가 배포되었으며, 204부를 수거하였다(수거율: 81.6%). 사전에 허락을 받고 직접 방문하여 수거하였기 때문에 비교적 높은 수거율을 보였다. 수거된 설문지중 많은 설문문항을 누락하였거나 하나의 응답만을 계속 하는 등 무성의하다고 판단된 6부(2.9%)를 제외한 188부(78.7%)를 본 조사의 분석에 이용하였다.

설문에 응답한 유효표본의 인구통계적 분포는 <표 3-6>에 제시되어 있다. 우선 첫 번째 응답자의 성별분포를 살펴보면 남자가 73명(39%), 여자가 114명(61%)로 여성의 비율이 남성에 비해 높은 것으로 나타나고 있다. 대부분의 응답자가 K은행에 근무하고 있어 은행의 특성상 남성 보다 여성이 비율이 높으므로 여성의 비율이 남성에 비해 높은 편임을 알 수 있다.

두 번째, 연령별 응답자 분포를 살펴보면, 20대가 90명(47.9%), 30대가 77명(41.2%), 40대가 15명(7.9%), 50대 이상이 4명(2.5%)로 나타났다. 응답자의 89.1%가 2-30대로 구성되어 있다는 것을 알 수 있다. 응답자의 평균 연령은 30.1세이다.

세 번째, 근속년수별 응답자 분포를 살펴보면, 1년 이하가 41명(22.33%), 2-5년이 88명(47.8%), 6-10년이 32명(17.5%)로 나타났으며 11-20년 17명(9.2%), 20년 이상 6명(3.2%)로 나타났다. 응답자의 70.1%가 근속년수 5년 이하로 구성되어 있다는 것을 알 수 있다. 응답자의 평균 근속년수는 5.5년이다.

네 번째, 응답자의 학력별 분포를 살펴보면, 고졸 12명(6.5%), 전문대졸 8명(4.3%)로 나타났으며 대졸 163명(87.6%), 대학원졸 이상 3명(1.6%)으로 나타났다. 전체 응답자의 87.6%가 대졸 이상인 것을 알 수 있다.

다섯 번째, 응답자의 담당업무별 분포를 살펴보면, 인사/총무 11명(5.9%), 생산/제조 1명(0.5%), 영업/마케팅 93명(50.3%), 회계/재무 56명(30.3%), 기타 24명(13.0%)로 나타나고 있다. 과반수의(50.3%) 응답자가 영업/마케팅 업무를 수행하고 있다는 것을 알 수 있다.

여섯 번째, 응답자의 직급별 분포를 살펴보면, 일반사원이 113명(60.4%), 대리 27명(14.4%)로 나타났는데 전체 응답자의 74% 정도가 의사결정 권한이 없는 사원, 대리급임을 알 수 있다. 의사결정권한이 있는 관리자급의 경우 과장 28명(15.0%), 차장 11명(5.9%), 부장 7명(3.7%), 임원 1명(0.5%)으로 나타났다.

일곱 번째, 응답자의 회사업종별 분포를 살펴보면, 일반제조업 1명(0.5%), 자동차/기계 1명(0.4%), 금융/증권 177명(95.2%), 도소매 유통/서비스 4명(2.2%), 기타 3명(1.6%)으로 나타났다. 응답자의 95%가 K은행에 근무하고 있는 조직구성원들이다.

마지막으로 종업원 수별 분포를 살펴보면, 1-10명이 90명(62.7%), 11-20명이 65명(35.3%), 21-30명이 2(1.0%)를 나타내고 있다. 금융업종의 특성상 응답자의 대다수가 본사가 아닌 지점에서 근무하고 있으며 62.7%가 1-10명으로 이뤄진 소규모 지점에서 근무하고 있다는 것을 알 수 있다.

<표 3-6> 인구통계적 응답자 분포

구분		빈 도	비 율 (%)	무응답
성별	남성	73	39.0	1
	여성	114	61.0	
	합 계	187	100.0	
연령별	20대 이하	1	0.5	1
	20대	90	47.9	
	30대	77	41.2	
	40대	15	7.9	
	50대 이상	4	2.5	
	합 계	187	100.0	
근속연수별	1년 이하	41	22.3	4
	2-5년	88	47.8	
	6-10년	32	17.5	
	11-20년	17	9.2	
	20년 이상	6	3.2	
	합 계	184	100.0	
학력별	고졸	12	6.5	2
	전문대졸	8	4.3	
	대졸	163	87.6	
	대학원졸 이상	3	1.6	
	합 계	186	100.0	
담당업무별	인사/총무	11	5.9	3
	생산/제조	1	0.5	
	영업/마케팅	93	50.3	
	회계/재무	56	30.3	
	기타	24	13.0	
	합 계	185	100.0	
직급별	일반사원	113	60.4	1
	대리	27	14.4	
	과장	28	15.0	
	차장	11	5.9	
	부장	7	3.7	
	임원	1	0.5	
	합 계	187	100.0	
업종별	일반제조업	1	0.5	2
	자동차/기계	1	0.5	
	금융/증권	177	95.2	
	도소매유통/서비스	4	2.2	
	기타	3	1.6	
	합 계	186	100.0	
종업원수별	1-10명	90	62.7	3
	11-20명	65	35.3	
	21-30명	2	1.0	
	30명 이상	2	1.0	
	합 계	185	100.0	

제Ⅳ장 실증분석 결과

제 1 절 기술통계, 신뢰성과 타당성

1) 변수의 구성타당성

본 연구에서 설정된 변수들이 개념적으로 독립적인가(construct validity)의 여부를 검증하기 위해서 요인분석을 실시하였다. 요인분석에서 변수들을 요인으로 묶어냄에 있어 정보의 손실을 최대한 줄이면서 많은 변수를 가능한 적은 요인으로 줄이고, 요인구성이 복잡하고 요인간의 독립성을 유지한 상태에서 최초의 해를 명확하게 하기 위한 요인의 회전이 있게 되는 바 변수간의 상관관계를 0으로 가정하여 직각회전(orthogonal rotation) 방법 중 배리맥스(varimax) 방식을 사용하였으며, 요인적재치(factor loading)값은 0.4이상인 값을 기준으로 하였다. 요인분석 결과는 <표 4-1>에 제시되어 있다.

표를 살펴보면 다섯 개의 요인으로 명확하게 구분되는 결과를 보인다. 다섯 개의 요인은 본 연구에서 사용되는 변수인 고용불안, 직무스트레스, 직무소진, 조직에 대한 반생산적 과업활동, 개인이 수행하는 반생산적 과업활동과 일치한다. 적재값 누적비율(%)은 59.84%를 나타내며 각 설문항목의 적재치 역시 기준정도인 .4 이상의 값을 보이고 있다. 고용불안의 5번째 설문문항은 '우리 회사의 직장안정성에 대하여 만족한다(Reverse)'이다.

직무스트레스의 11번 설문항목인 '일을 하면서 허둥대는 경우가 많다'와 12번 설문항목인 '일을 할 때 주변 사람들에게 화를 내는 경우가 많다'는 요인적재치가 직무스트레스에 .213과 .266, 개인이 수행하는 반생산적 과업활동에 .605와 .608 정도를 보여 개인이 수행하는 반생산적 과업활동에 더 높은 적재치를 보이고 있으나 기존의 연구결과를 검토한 결과 개인이 수행하는 반생산적 과업활동 보다는 직무스트레스로 인해 나타나는 행동적 특성이라고

판단되어 직무스트레스로 구분하여 변수를 구성하였다. 다만 반생산적 과업 활동 조직변수 중 하나의 문항(D09)이 낮은 적재치를 보여 삭제하였고 삭제한 이후의 요인분석 결과이다.

<표 4-1> 요인분석 결과표

구 분	요인1 직무 스트레스	요인2 직무 소진	요인3 고용 불안	요인4 반생산 과업 조직	요인5 반생산 과업 개인
A01. 나는 내 뜻과 무관하게 회사를 떠나야 할지 모른다.	.145	.072	**.806**	-.081	.199
A02. 나는 회사에서 추가 감원조치의 가능성이 크다고 생각한다.	.106	.034	**.843**	.014	.234
A03. 나는 언제 추가 감원이 있을지 불안함을 느낀다.	.208	.174	**.791**	.103	.233
A04. 나는 내 부서나 또는 내가 맡은 일의 장래가 불투명하다고 생각한다.	.154	.147	**.742**	.127	-.046
A05. 우리 회사의 직장안정성에 대하여 만족한다(Reverse).	.113	.228	**.589**	.112	-.192
B01. 나는 일을 할 때 소화가 잘 안되는 경우가 많다.	**.736**	.192	.096	.079	.130
B02. 나는 일을 할 때 머리가 무겁고 두통이 있다.	**.815**	.134	.125	.109	.199
B03. 나는 일을 할 때 가슴이 답답할 때가 많다.	**.846**	.161	.074	.103	.103
B04. 나는 일을 할 때 쉽게 피로를 느낀다.	**.720**	.197	.007	.137	.044
B05. 나는 회사에서 해고 될까봐 두렵다.	**.663**	.143	.203	.022	.314
B06. 나는 왠지 불암감을 느낀다.	**.646**	.248	.102	-.058	.315
B07. 나는 일에 대한 압박감을 느끼면서 일에 집중이 안된다.	**.657**	.279	.104	-.006	.140
B08. 일을 할 때 스트레스를 느껴 술 또는 담배를 많이 한다.	**.483**	.083	.156	.132	.112
B09. 일을 할 때 스트레스를 풀기 위해 근무 중 자리를 이탈하기도 한다.	**.436**	.172	.165	.352	.038
B10. 일을 할 때 사소한 일에도 짜증을 부리곤 한다.	**.485**	.227	.183	.279	.219
B11. 일을 하면서 허둥대는 경우가 많다.	**.213**	.258	-.015	-.028	.605
B12. 일을 할 때 주변사람들에게 화를 내는 경우가 많다.	**.266**	.146	.160	.130	.608

<계속>

C01. 내가 맡은 업무를 하는데 있어서 정서적으로 지쳐 있음을 느낀다.	.314	**.668**	.230	.108	.123
C02. 회사 일을 마치고 퇴근할 때에는 완전히 지쳐있음을 느낀다.	.288	**.792**	.062	.153	.038
C03. 아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.	.299	**.769**	.114	.126	.133
C04. 하루 종일 업무를 수행할 생각을 하면 긴장된다.	.200	**.722**	.166	.017	.242
C05. 내가 맡은 업무를 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다.	.235	**.757**	.171	.131	.218
D01. 나는 직장동료들의 감정을 상하게 하는 말을 하곤 한다.	.227	.103	.096	.323	**.665**
D02. 나는 직장 동료들에게 무례하게 행동한 적이 있다.	.171	.089	.113	.265	**.720**
D03. 나는 공개적으로 직장동료를 당황스럽게 한 적이 있다.	.157	.127	.091	.306	**.631**
D04. 업무상 사용한 것 보다 더 많은 돈을 조직에 청구하기 위해 영수증을 만든 적이 있다.	.138	-.063	-.171	**.610**	.332
D05. 나는 내가 일할 수 있는 것 보다 의도적으로 천천히 일한 적이 있다.	.144	.009	-.039	**.744**	.006
D06. 나는 초과근무수당 등을 받기 위해 일을 질질 끈 적이 있다.	.114	.108	.061	**.748**	.241
D07. 나는 조직의 물품을 개인적인 용도로 사용한 적이 있다.	.066	.209	.137	**.753**	.120
D08. 나는 조직에서 조직의 일보다 개인의 문제해결을 위해 애쓴 적이 있다.	.007	.106	.162	**.602**	.133

설명된 총분산									
성분	초기 고유값			추출 제곱합 적재값			회전 제곱합 적재값		
	전체	%분산	%누적	전체	%분산	%누적	전체	%분산	%누적
1	9.77	32.57	32.57	9.77	32.57	32.57	5.14	17.14	17.14
2	2.71	9.02	41.59	2.71	9.02	41.59	3.43	11.44	28.58
3	2.35	7.82	49.41	2.35	7.82	49.41	3.32	11.08	39.65
4	1.69	5.65	55.06	1.69	5.65	55.06	3.09	1.028	49.94
5	1.44	4.79	59.84	1.44	4.79	59.84	2.97	9.91	59.84

2) 변수의 기술통계량과 신뢰성 검증

각 변수들의 평균과 표준편차와 본 연구에서 설정한 변수들의 신뢰도(reliability)를 검증하기 위하여 응답의 내적일관성(internal consistency)을 조사하는 방법인 Cronbach′ α값을 계산하였다. 일반적으로 α계수가 .6 이상이면 비교적 신뢰도가 높다고 보고 있다(채서일, 1997). 결과는 <표 4-2>에 제시되어 있다.

먼저 변수들의 평균값을 살펴보면 고용불안은 2.73, 직무스트레스는 2.60의 값을 나타내고 있다. 직무소진은 2.98의 값으로 직무스트레스보다 직무소진을 높게 인식한다는 것을 알 수 있다. 다음으로 반생산적 과업활동에 있어서 조직에 대한 반생산적 활동(1.30)보다 개인이 수행하는 반생산적 과업활동의 값(1.75)이 높게 나타났다. 이는 조직에 대한 것 보다는 개인이 수행하는 반생산적 활동이 좀 더 많이 이루어지고 있다는 것을 나타내주는 결과로 해석된다.

다음으로 변수들의 신뢰도를 위한 Cronbach′ α값을 보면 본 연구에서 설정한 모든 변수들이 .7 이상의 높은 값을 보이고 있어 신뢰도를 확보하고 있다고 볼 수 있다. 직무스트레스가 가장 높은 .894를 보이고 있으며 반생산적 과업활동 개인이 가장 낮은 .773으로 나타났다.

<표 4-2> 변수들에 대한 기술통계량과 신뢰계수

구 분		평균	표준편차	Cronbach′ α
고용불안		2.732	.744	.853
직무스트레스		2.595	.764	.894
직무소진		2.977	.985	.886
반생산적 과업활동	조직	1.298	.544	.826
	개인	1.745	.913	.773

3) 변수들 간의 상관관계

본 연구에서 설정한 변수들 간의 상관관계는 <표 4-3>에 제시되어 있다. 먼저 고용불안과 조직에 대한 반생산적 과업활동, 개인이 수행하는 반생산적 과업활동의 관계를 살펴보면 고용불안은 개인이 수행하는 반생산적 과업활동과 유의미한 정(+)의 상관관계를 보이고 있다(r=.211, p<.01). 그러나 조직에 대한 방생산적 가업활동은 유의미한 관련이 나타나지 않았다. 다음으로 고용불안은 직무스트레스(r=.398, p<.001)와 직무소진(r=346, p<.01)와 유의미한 정(+)의 상관관계를 보이는 것으로 나타났다.

<표 4-3> 변수들의 상관관계

	1	2	3	4	5
1. 고용불안	1.000				
2. 직무스트레스	.398**	1.000			
3. 직무소진	.346**	.618**	1.000		
4. 반생산적 과업활동: 조직	.114	.173*	.104	1.000	
5. 반생산적 과업활동: 개인	.211**	.341**	.239**	.370**	1.000

주) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001, 2-tailed test

직무스트레스, 직무소진과 반생산적 과업활동과의 상관관계를 살펴보면 직무스트레스는 조직에 대한 반생산적 과업활동과 개인이 수행하는 반생산적 과업활동 모두에 유의미한 정(+)의 상관관계를 보이고 있지만(r=.173, p<.01; r=.341, p<.001) 직무소진은 개인이 수행하는 반생산적 과업활동에만 유의미한 상관관계를 보이고 있었다(r=.239, p<.01).

제 2 절 연구가설의 검증

1) 가설검증

고용불안이 조직구성원들의 반생산적 과업활동에 미치는 영향력과 직무스트레스, 직무소진이 이들 사이의 관계에 있어서 매개역할을 수행한다는 가설을 검증하기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 매개효과 가설검증을 위해 Baron & Kenny(1986)의 매개효과 가설검증 3단계를 토대로 하여 분석을 실시하였다. 먼저 인구통계 변수들을 통제변수로 하고 고용불안을 독립변수로 설정하였고 직무스트레스, 직무소진을 종속변수로 설정하여 분석을 실시하였다. 분석결과는 <표 4-4>에 제시하였으며 표준화된 회귀계수를 제시하였다.

<표 4-4> 고용불안이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향

독립변수 \ 종속변수	직무스트레스		직무소진	
	M1	M2	M3	M4
통제변수				
성별	.044	.039	-.057	-.062
근속년수	-.077	-.137	-.069	-.124
최종학력	-.092	-.083	-.078	-.069
담당업무	.201**	.208**	.224**	.230**
직급	-.028	.021	-.076	-.031
업종	.051	.008	.002	-.037
연구변수				
고용불안		.406***		.368***
F value	1.822	6.933	2.845	7.020
R^2	.059	.220	.090	.222

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 중 근속년수는 실제 값이며 다른 변수들은 다음과 같이 더미(dummy) 처리하였음(성별: 남성 1 여성 0, 최종학력: 대졸이상 1 대졸미만 0, 담당업무: 영업/마케팅/회계/재무 1 그 외 0, 직급: 과장이상 관리자급 1 대리이하 사원급 0, 업종: 금융 1 그 외 0)

직무스트레스와 직무소진에 있어 조직구성원들이 지각한 고용불안은 유의미한 긍정적 영향력을 보이는 것으로 나타났다(beta=.406, p<.001; beta=.368, p<.001). 이를 통해 조직구성원들은 고용불안을 느끼면 직무에 대한 스트레스와 직무소진을 증가된다는 것을 알 수 있다. 다음으로 고용불안이 조직구성원들의 반생산적과업활동에 미치는 영향력과 직무스트레스, 직무소진의 매개역할 검증을 위한 영향력을 살펴보았으며 결과는 <표 4-5>와 <표 4-6>에 제시되어있다. 먼저 <표 4-5>를 살펴보면 반생산적 과업활동에 미치는 영향력에 있어서 Model 6, Model 9의 결과, 조직에 대한 반생산적 과업활동과 개인의 반생산적 과업활동 모두에 고용불안이 유의미한 긍정적인 영향력을 보이는 것으로 나타났다(beta=.144, p<.05; beta=.225, p<.01).

<표 4-5> 고용불안이 반생산적 과업활동에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과

종속변수	반생산적 과업활동: 조직			반생산적 과업활동: 개인		
독립변수	M5	M6	M7	M8	M9	M10
통제변수						
성별	.122	.120	.114	.086	.083	.072
근속연수	-.177	-.199*	-.176	-.039	-.073	-.034
최종학력	-.063	-.060	-.046	-.036	-.030	-.007
담당업무	-.058	-.055	-.090	.133	.137	.077
직급	-.086	-.069	-.072	.064	.092	.086
업종	-.296***	-.311***	-.312***	-.175*	-.199	-.202**
연구변수						
고용불안		.144*	.078		.225**	.110
직무스트레스			.165*			.284***
F value	5.476	5.393	5.382	1.426	2.631	4.065
R^2	.160	.180	.201	.047	.097	.160

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 중 근속년수는 실제 값이며 다른 변수들은 다음과 같이 더미(dummy) 처리하였음(성별: 남성 1 여성 0, 최종학력: 대졸이상 1 대졸미만 0, 담당업무: 영업/마케팅/회계/재무 1 그 외 0, 직급: 과장이상 관리자급 1 대리이하 사원급 0, 업종: 금융 1 그 외 0)

이를 토대로 봤을 때 고용불안을 인식하면 반생산적 과업활동을 유발할 수 있다는 것을 알 수 있다. 다음으로 Model 7, Model 10의 결과를 살펴보면 직무스트레스를 포함하여 분석을 하게 되면 반생산적 과업활동에 고용불안의 영향력은 나타나지 않는 반면에 직무스트레스의 영향력은 나타나고 있다는 것을 알 수 있다(beta=.165, p<.05; beta=.284, p<.001). <표 4-4>의 결과와 <표 4-5>의 결과를 통해 고용불안이 조직구성원들의 반생산적과업활동에 미치는 영향력에 있어서 직무스트레스가 매개역할을 수행하고 있다는 것을 알 수 있다.

<표 4-6>을 살펴보면 반생산적 과업활동에 미치는 영향력에 있어서 Model 13, Model 16과 같이 고용불안에 직무소진을 포함하여 분석하면 개인의 반생산적 과업활동에 고용불안의 영향력은 나타나지 않았다.

<표 4-6> 고용불안이 반생산적 과업활동에 미치는 영향: 직무소진의 매개효과

종속변수	반생산적 과업활동: 조직			반생산적 과업활동: 개인		
독립변수	M11	M12	M13	M14	M15	M16
통제변수						
성별	.122	.120	.126	.086	.083	.096
근속연수	-.177	-.199	-.188	-.039	-.073	-.047
최종학력	-.063	-.060	-.054	-.036	-.030	-.016
담당업무	-.058	-.055	-.076	.133	.137	.090
직급	-.086	-.069	-.066	.064	.092	.098
업종	-.296***	-.311***	-.308***	-.175*	-.199**	-.192*
연구변수						
고용불안		.144*	.112		.225**	.150
직무소진			.088			.204*
F value	5.476	5.393	4.885	1.426	2.631	3.171
R^2	.160	.180	.186	.047	.097	.129

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

주2) 통제변수 중 근속년수는 실제 값이며 다른 변수들은 다음과 같이 더미(dummy) 처리하였음(성별: 남성 1 여성 0, 최종학력: 대졸이상 1 대졸미만 0, 담당업무: 영업/마케팅/회계/재무 1 그 외 0, 직급: 과장이상 관리자급 1 대리이하 사원급 0, 업종: 금융 1 그 외 0)

반면에 직무소진의 영향력은 나타나고 있다는 것을 알 수 있다 (beta=.204, p<.05). 그러나 조직에 대한 반생산적 과업활동에는 고용불안, 직무소진 모두 유의미한 영향력을 보이지는 못하고 있었다. 결과적으로 고용불안이 조직구성원들 개인의 반생산적 과업활동에 미치는 영향력에 있어서 직무소진이 매개역할을 수행하고 있는 것을 알 수 있다. 반면에 조직에 대한 반생산적 과업활동에는 직무소진이 매개역할을 수행하지 못한다는 것을 알 수 있다.

2) 가설검증 결과 요약

본 연구의 연구가설은 주효과 가설과 매개효과 가설로 구분된다. 주효과 가설은 고용불안이 조직구성원들의 반생산적 과업활동에 미치는 영향력에 대한 가설이다. 매개효과 가설은 이들 사이의 관계에 있어서 직무스트레스, 직무소진의 매개역할에 대한 가설이다. 이를 토대로 하여 가설 1은 고용불안이 조직구성원들의 반생산적 과업활동을 높일 것으로 예측하였다. 가설 2는 직무스트레스의 매개효과에 대한 가설로서 고용불안이 조직구성원들의 반생산적 과업활동에 미치는 영향에 있어서 직무스트레스가 이들 관계를 매개 할 것으로 예측하였으며 가설 3은 직무소진이 이들 관계를 매개 할 것으로 예측하였다.

가설 검증 결과를 요약하면 다음과 같다. 가설 1에 있어서 고용불안은 조직구성원들의 반생산적 과업활동에 유의미한 긍정적인 영향력을 보이고 있어 지지되고 있는 것으로 나타났다. 가설 2에 있어서 직무스트레스의 매개역할을 살펴본 결과 고용불안이 조직구성원들의 반생산적 과업활동에 미치는 영향력에 직무스트레스가 매개하는 것으로 나타나고 있어 가설 2는 지지되는 것으로 나타났다. 가설 3에 있어서 직무소진의 경우는 고용불안이 개인의 반생산적 과업활동에 미치는 영향력에 있어서는 매개역할을 수행하고 있지만

조직에 대한 반생산적 과업활동에 있어서는 매개역할을 수행하지 못하는 것으로 나타나고 있어 부분적으로 지지되고 있다는 것을 알 수 있다.

제Ⅴ장 결 론

제 1 절 연구결과 요약과 의의

1) 연구결과 요약

본 연구는 조직구성원들이 지각하는 고용불안이 조직구성원들로 하여금 개인, 조직의 반생산적 과업활동에 미치는 영향력을 살펴보는 것을 목적으로 하고 있다. 또한 직무스트레스, 직무소진이 이들 사이의 영향력에 있어서 매개역할을 수행한다는 것을 밝히고자 하였다. 즉, 고용불안이 직무스트레스, 직무소진을 통해 반생산적 과업활동으로 이어진다는 것이며 이를 토대로 연구가설을 설정하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 고용불안은 조직구성원들의 반생산적 과업활동 개인, 조직 모두에 유의미한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 조직구성원들이 고용에 대하여 불안감을 지각하게 되면 결국 조직내에서 생산적 과업활동을 하지 못하고 개인, 조직에 대한 반생산적 과업활동을 한다는 점이다.

둘째, 직무스트레스의 경우 고용불안이 반생산적 과업활동에 미치는 영향력에 있어서 매개역할을 수행하고 있다는 것이다. 결국 조직구성원들이 고용불안이 직무스트레스를 높이고 이러한 직무스트레스가 증가함에 따라 반생산적 과업활동으로 이어진다는 것을 알 수 있다.

셋째, 직무소진의 경우 역시 직무스트레스 처럼 고용불안이 반생산적 과업활동에 미치는 영향력에 있어서 매개역할을 수행하고 있지만 조직에 대한 반생산적 과업활동 보다는 개인에 대한 반생산적 과업활동에만 매개역할을 수행하고 있었다. 결국 고용불안이 직무소진을 증가시키고 직무소진의 증가가 개인의 반생산적 과업활동으로 이어진다는 것을 알 수 있다.

위와 같은 연구결과를 종합해 볼 때 조직구성원들로 하여금 고용에 대한

안전성을 제공할 수 있도록 하는 것이 직무스트레스, 직무소진을 감소시키며 반생산적 과업활동을 줄일 수 있다는 것을 알 수 있다. 결국 반생산적 과업활동에 고용불안이 직접적으로 영향력을 보이지만 직무와 관련하여 직무스트레스의 증가와 직무소진의 증가를 통해 영향력을 보인다는 것으로서 고용에 대한 안전성 제고, 직무와 관련된 스트레스와 소진 등의 개인적 영향력을 감안해야 한다는 점을 알 수 있다.

2) 연구의 의의

많은 조직들이 경쟁 환경 하에서 어려움을 겪고 있다. 이러한 어려움을 타개하기 위한 여러 가지 대안들에 있어서 정리해고 등 고용에 대한 문제를 고려할 수 있다. 그러나 고용문제가 비용적 차원에서 중요한 전략적 선택 대안이 될 수는 있지만 조직구성원들이 고용에 대한 불안감을 갖게 됨으로써 발생될 수 있는 여러 가지 부정적 효과 역시 고려할 필요가 있다는 것을 알 수 있다.

본 연구의 초점은 조직구성원들이 고용불안을 지각하면 직장동료들간의 관계에서 뿐만 아니라 개인의 이기심을 위해 조직을 희생시키는 반생산적 과업활동을 높여준다는 것을 제시하였다는 점에서 의의를 가질 수 있다. 또한 고용불안이 직무스트레스, 직무소진을 높임으로써 높아진 직무스트레스와 직무소진으로 인하여 반생산적 과업활동으로 이어진다는 것일 밝혔다는 점에서도 의의를 가질 수 있다.

또한 조직구성원들이 고용에 대하여 불안감을 갖게 되면 궁극적으로 자신이 하는 직무에 대한 부정적인 태도로 이어지고 결국 과업활동 역시 나쁜 상황으로 이어진다는 점을 좀 더 주목해야만 할 것이다. 고용의 문제는 현재 대부분의 조직구성원들이 가장 심각하게 생각하고 있는 부분이다. 임금의 문제 보다 오히려 자신이 과연 언제까지 계속해서 현재의 회사에 남아 있으며

일을 할 수 있을 것인가가 더 중요한 문제가 되었다는 것이다.

이러한 계속적인 고용불안감이 조직구성원들에게 부정적인 영향력을 준다는 결과의 제시는 고용감소에 따른 비용적 측면의 이익에 대한 고려가 필요하지만 앞서 언급한 바와 같이 반대로 조직구성원들에게 고용에 대한 안정성을 제시하여 직무스트레스, 직무소진을 감소시켜 생산적 과업활동으로 이어지도록 하는 것이 조직의 장래와 성과에 더 의미가 있을 수 있다는 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다.

이론적으로 보면 본 연구는 고용불안이 반생산적 과업활동을 높이는 중요한 선행변수라는 점을 밝힘으로써 고용불안과 관련 변수들 즉, 개인들의 심리적 안녕감, 직무태도 등 이외에도 반생산적 과업활동으로도 이어진다는 것을 제시하였다는 점에서 의미를 가질 수 있다. 또한 본 연구의 중요한 의의는 반생산적 과업활동의 증가가 직무스트레스, 직무소진을 통해 이루어지고 있다는 것을 제시함으로써 고용안정성의 제시와 더불어, 직무스트레스, 직무소진을 줄이기 위한 다각적인 노력이 선행되어야 반생산적 과업활동을 줄일 수 있다는 것을 밝혔다는 점에서도 의의를 가질 수 있다.

제 2 절 연구의 한계와 제언

본 연구는 앞서 언급한 바와 같이 여러 가지 의의를 지니며 유용한 시사점을 제시하고 있지만 연구에 있어서 몇 가지 한계점을 가지고 있다. 첫째, 본 연구는 실험의 방법을 거치지 않은 설문지법에 의한 가설 검증의 한계가 있는데 동일방법편의의 문제 등이 나타날 수 있다는 점이다. 동일방법편의를 해결하기 위한 가장 좋은 방법은 각 변수의 측정방법과 응답원을 달리하는 것인데(박원우・김미숙・정상명・허규만, 2007) 자기보고와 상사나 동료보고 등 응답의 원천을 달리 하여 동일방법 편의의 문제점을 극복해야 할 것이다.

둘째, 본 연구의 표본은 대다수가 광주, 전남지역 K은행 한곳에서 이루어진 관계로 실증분석 결과를 일반화하기에는 다소 어려울 것으로 판단된다. 더불어 비교적 적은 수로 인한 분석결과는 결과해석에 있어 편향(bias)이 발생했을 가능성이 존재할 수 있으므로 추후에는 보다 많은 수의 은행을 대상으로 함과 동시에 많은 수의 조직구성원들을 대상으로 자료를 수집하여 분석에 하는 것이 필요하다. 또한 금융권과 일반제조, 자동차 등 산업별 고려가 필요할 것이다.

셋째, 본 연구에서 설문문항 중 요인적재치가 낮은 문항을 삭제하여 분석하였는데 삭제한 설문항목에 대하여 좀 더 주의 깊게 살펴봐야 할 것이다. 설문항목의 의미뿐만 아니라 역변수 처리로 인하여 측정과 관련된 문제가 나타날 수 있기 때문이다. 추후 설문항목의 조정 및 정교화를 통해 보다 정확한 연구결과를 얻을 수 있어야 할 것이다. 이상과 같은 연구 한계점을 보완하는 것이 과제라 할 수 있다.

참고문헌

1. 국내문헌

김도영・유병주・송석재 (2003), “직무 불안정과 이탈, 발언, 충성, 태만과의 관계에 관한탐색적 연구,” 대한경영학회지, 16(4): 1051-1070.

김형섭(2005), “호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계에 대한 연구”, 관광연구, 19(3): 203-225.

문형구・최병권・고욱. (2010), 직무스트레스 연구의 동향과 향후 방향.「조직과 인사관리연구」(한국인사관리학회), 34(3): 117-187.

박상언・이영면 (2004). “고용조정을 경험한 조직에서 사원들이 느끼는 고용불안과 신뢰 그리고 직무성과의 관계에 관한 연구: 신뢰의 조절효과를 중심으로”. 경영학연구, 33(2): 503-539.

박종훈・양효신 (2002), “고용불안의 선행요인과 결과: 구조조정기업의 종업원 대상,” 인사관리연구, 26(2): 25-60.

심재형 (2009), 직무불안정성 지각이 조직구성원의 행동반응(EVLN)에 미치는 영향에 관한 연구

안상윤・유병주 (1999), “잔류종업원의 해고에 대한 지각이 직무태도에 미치는 영향,” 1999년도 춘계학술발표논문집, 인사관리학회, 183-212.

안상윤・유병주 (2000), “해고 후 잔류종업원의 직무특성변화에 대한 지각이 조직유효성에 미치는 영향,” 인사관리연구, 24(1), 1-32.

유장형 (2007), “직무불안정 지각이 조직 구성원의 태도에 미치는 영향에 관한 연구”

이규만 (2009), “고용불안이 구성원의 반응에 미치는 영향”, 인적자원관리연구, 16(1): 135～150

이원행 (2001), “한국에서의 구조조정에 따른 고용불안에 관한 연구,” 인사조직연구, 9(1): 137-170.

최항석・박경규 (2005), “직무불안정 지각이 조직구성원의 태도와 행동에 미치는 영향: 상사의 사회적 지원의 조절효과 검증”, 대한경영학회지 18(5).

한광현(2004), “조직공정성이 반생산적 과업행동에 미치는 영향: 부정적 감정성향의 조절효과를 중심으로,” 한국인사관리학회, 28(4): 57-84.

한광현(2008), “생산직 근로자들의 반생산적 과업행동 결정요인 및 조절변인에 대한 다원적 접근, 대한경영학지, 21(6): 2771~2798

한진환(2006), “고용불안의 선행요인과 고용불안 간에 조직지원인식의 조절효과 및 조직시민행동에 관한 연구”, 인적자원관리연구, 13(4): 209~229

정성엽(2001), “정보화시대의 고용불안과 조직분권화가 조직시민행동에 비치는 영향에 관한 연구-신뢰와 임파워먼트 매개역할을 중심으로-”,대구대학교, 박사학위논문.

성현모(2007), “고용불안과 의사결정참여가 신뢰 및 직무만족에 미치는 영향”

2. 국외문헌

Ashford, S. J., Lee, C. and Bobko, P. (1989), "Content, causes, and consequences of job insecurity: A theory-based measure and substantive test," Academy of Management Journal, 32, 803-829.

Beehr, T. A., & Newman, J. E.(1978), " Job stress, employee, heath, and Organizational Personnel Psychology, 31, 665-669.

Brockner, J. (1988), "The effects of work layoffs on survivors: Research, theory, and practice," Research in Organizational Behavior, 10, 213-255.

Brockner, J., Grover, S., Reed, T. and Devitt, R. (1992), "Layoffs, job insecurity, and survivors work effort: Evidence of an inverted-U relationship," Academy of Management Journal, 35, 413-425.

Caplan, R. D., & Jones, K. W.(1975), "Effects of work load role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression, and heart rate," Journal of Applied Psychology, 60, 713-719

Greenhalgh, L. & Rosenbatt, Z. (1984), "Job insecurity: Toward conceptual clarity", Academy of Management Review, 9, 438-448.

Jacobson, D. (1991), "The conceptual approach to job insecurity", In J. Hartley, D. Jacobson, B, Klandermans, & T. Van Vuuren(eds), Job insecurity: Coping with jobs at risk, pp. 23-39.

Parker, D. E., & DeCotiis, T. A.(1983), "Organizational determinants of job stress', "Organizational Behavior and human Performance, 32, 160-177.

Schweiger, D. L., & Ivancevich, J. M. (1985), :Human resources: The forgotton factor in mergers and acquisition", Personnel Administration, 30(11): 47-61.

[부록] 설문지

설 문 조 사 서

안녕하십니까?

본 설문지는 고용불안, 직무스트레스, 직무소진이 반생산적 과업활동에 미치는 영향력에 관한 연구를 하기 위해 작성되었습니다.

귀하의 응답은 본 연구의 귀중한 자료로 활용되고, 저에게 커다란 도움이 될 것입니다. 또한 본 설문지는 익명으로 처리되고, **학문적 목적으로만 사용**된다는 것을 분명하게 약속드립니다.

시간이 다소 걸리더라도 성의있게 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 귀중한 시간을 내주셔서 진심으로 감사를 드립니다.

2012. 8.

조선대학교 경영대학원

지 도 교 수 : 조 윤 형

연 구 원 : 김 현 희

kook6405@gmail.com

연 락 처 : 우) 501-759

광주광역시 동구 서석동 375번지

조선대학교 경상관 7115호

TEL : 062) 230-7396(Office)

010-6405-3038(Mobile)

▣ 귀하의 생각과 일치하는 정도에 따라 해당란에 체크해(V) 주시기 바랍니다.

항 목	전 혀 아니다 1	2	← 3 →	4	매 우 그렇다 5
A01. 나는 내 뜻과 무관하게 회사를 떠나야 할지 모른다.					
A02. 나는 회사에서 추가 감원조치의 가능성이 크다고 생각한다.					
A03. 나는 언제 추가 감원이 있을지 불안함을 느낀다.					
A04. 나는 내 부서나 또는 내가 맡은 일의 장래가 불투명하다고 생각한다.					
A05. 우리 회사의 직장안정성에 대하여 만족한다.					
B01. 나는 일을 할 때 소화가 잘 안되는 경우가 많다.					
B02. 나는 일 할 때 머리가 무겁고 두통이 있다.					
B03. 나는 일을 할 때 가슴이 답답할 때가 많다.					
B04. 나는 일을 할 때 쉽게 피로를 느낀다.					
B05. 나는 회사에게 해고 될까봐 두렵다.					
B06. 나는 왠지 불안감을 느낀다.					
B07. 나는 일에 대한 압박감을 느끼면서 일에 집중이 안된다.					
B08. 일을 할 때 스트레스를 느껴 술 또는 담배를 많이 한다.					
B09. 일을 할 때 스트레스를 풀기위해 근무 중 자리를 이탈하기도 한다.					
B10. 일을 할 때 사소한 일에 짜증 부리곤 한다.					
B11. 일을 하면서 허둥대는 경우가 많다.					
B12. 일을 할 때 주변사람들에게 화를 내는 경우가 많다.					
C01. 내가 맡은 업무를 하는데 있어서 정서적으로 지쳐 있음을 느낀다.					
C02. 회사 일을 마치고 퇴근할 때에는 완전히 지쳐있음을 느낀다.					
C03. 아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.					
C04. 하루 종일 업무를 수행할 생각을 하면 긴장된다.					
C05. 내가 맡은 업무를 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다.					

▣ 귀하의 생각과 일치하는 정도에 따라 해당란에 체크해(V) 주시기 바랍니다.

항 목	전 혀 아니다 ← 1	2	3	4	매 우 그렇다 → 5
D01. 나는 직장동료들의 감정을 상하게 하는 말을 하곤 한다.					
D02. 나는 직장 동료들에게 무례하게 행동한 적이 있다.					
D03. 나는 공개적으로 직장동료를 당황스럽게 한 적이 있다.					
D04. 업무상 사용한 것 보다 더 많은 돈을 조직에 청구하기 위해 영수증을 만든 적이 있다.					
D05. 나는 내가 일할 수 있는 것 보다 의도적으로 천천히 일한 적이 있다.					
D06. 나는 초과근무수당 등을 받기 위해 일을 질질 끈 적이 있다.					
D07. 나는 조직의 물품을 개인적인 용도로 사용한 적이 있다.					
D08. 나는 조직에서 조직의 일보다 개인의 문제 해결을 위해 애쓴 적이 있다.					
D09. 나는 의도적으로 상사의 지시를 무시한 적이 있다.					

※ 다음은 설문 응답을 유형별로 분류하여 통계자료로 활용하기 위한 사항입니다. 해당하는 사항에 체크해(*V*) 주시기 바랍니다.

<table>
<tr><td>성별</td><td>① 남(　) ② 여(　)</td><td rowspan="3">직급</td><td rowspan="3">① 일반사원 (　)
② 대리 (　)
③ 과장 (　)
④ 차장 (　)
⑤ 부장 (　)
⑥ 임원 (　)</td></tr>
<tr><td>연령</td><td>(　)세</td></tr>
<tr><td>근속
년수</td><td>(　)년</td></tr>
<tr><td>최종
학력</td><td>① 고졸 (　)
② 전문대졸 (　)
③ 대졸 (　)
④ 대학원졸 이상 (　)</td><td rowspan="2">업종</td><td rowspan="2">① 일반제조업 (　)
② 자동차/기계/중공업 (　)
③ 금융/증권/보험업 (　)
④ 도·소매·유통/서비스 (　)
⑤ 기타 (　)</td></tr>
<tr><td>담당
업무</td><td>① 인사/총무 (　)
② 생산/제조 (　)
③ 영업/마케팅 (　)
④ 회계/재무 (　)
⑤ 기타 (　)</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td>종업원
수</td><td>(　　)명</td></tr>
</table>