creative commons

COMMONS DEED

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

dCollection

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

[UCI]I804:24011-200000335863

2020年 8月
석사학위논문

심리적 계약위반이 직무열의와 이직의도에 미치는 영향

: 사회복지기관을 중심으로

조 선 대 학 교 경 영 대 학 원

경 영 학 과

황 숙 향

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

심리적 계약위반이 직무열의와 이직의도에 미치는 영향

: 사회복지기관을 중심으로

The Effects of Psychological Contract Violations on Work Engagements and Turnover Intentions

: Focused on Socialwelfare Institutions

2020年 8月 日

조 선 대 학 교 경 영 대 학 원

경 영 학 과

황 숙 향

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

심리적 계약위반이 직무열의와 이직의도에 미치는 영향

: 사회복지기관을 중심으로

지도교수 조 윤 형

이 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2020年 8月 日

조 선 대 학 교 경 영 대 학 원

경 영 학 과

황 숙 향

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

황숙향의 석사학위 논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수 정 진 철 ㊞

위 원 조선대학교 교수 강 성 호 ㊞

위 원 조선대학교 교수 조 윤 형 ㊞

2020年 8月 日

조선대학교 경영대학원

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<목 차>

ABSTRACT ····· v

제 Ⅰ 장 서 론 ····· 1

제 1 절 연구의 배경 및 목적 ····· 1

제 2 절 연구방법 및 연구의 구성 ····· 3

제 Ⅱ 장 이론적 배경 ····· 5

제 1 절 심리적 계약위반 ····· 5

1. 심리적 계약 ····· 5

2. 심리적 계약위반 ····· 7

제 2 절 직무열의 ····· 9

1. 직무열의 ····· 9

2. 직무열의의 선행연구 ····· 10

제 3 절 이직의도 ····· 13

1. 이직의도 ····· 13

2. 이직의도의 선행연구 ····· 13

제 Ⅲ 장 연구설계 ····· 17

제 1 절 연구모형과 가설 ····· 17

1. 연구모형의 설계 ····· 17

2. 연구가설 ····· 18

제 2 절 변수의 조작적 정의와 측정 ····· 21

1. 심리적 계약위반 ····· 21

2. 직무열의 ····· 22

3. 이직의도 ····· 23

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 3 절 조사방법과 표본구성 ····· 24
1. 조사방법 ····· 24
2. 조사개요 및 표본구성 ····· 25

제 Ⅳ 장 실증분석 결과 ····· 27
제 1 절 기술통계, 신뢰성 및 타당성 ····· 27
1. 타당성 및 신뢰성 검증 ····· 27
2. 변수의 기술통계량과 상관관계 ····· 31
제 2 절 연구가설의 검증 ····· 33
1. 연구가설 검증 ····· 33
2. 연구가설 검증결과 요약 ····· 35

제 Ⅴ 장 결론 ····· 37
제 1 절 연구결과 요약 및 의의 ····· 37
1. 연구결과 요약 ····· 37
2. 연구의 시사점 ····· 38
제 2 절 연구의 한계 및 제언 ····· 40
1. 연구의 한계점 ····· 40
2. 향후 연구의 제언 ····· 40

<참고문헌> ····· 42
[부록] 설문지 ····· 48

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<표 목 차>

<표 1> 심리적 계약 유형별 특성 ····· 6
<표 2> 심리적 계약위반 설문문항 ····· 21
<표 3> 직무열의 설문문항 ····· 22
<표 4> 이직의도 설문문항 ····· 23
<표 5> 설문의 구성 ····· 24
<표 6> 인구통계 분포 ····· 26
<표 7> 심리적 계약위반 요인분석 결과 ····· 28
<표 8> 직무열의와 이직의도 요인분석 결과 ····· 29
<표 9> 변수들의 신뢰계수 ····· 30
<표 10> 변수들의 평균과 표준편차 ····· 31
<표 11> 변수들의 상관관계 ····· 32
<표 12> 심리적 계약위반이 직무열의에 미치는 영향 ····· 34
<표 13> 심리적 계약위반이 이직의도에 미치는 영향 ····· 35
<표 14> 연구가설 지지 여부 ····· 36

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<그 림 목 차>

<그림 1> 연구모형 ····· 17

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

ABSTRACT

The Effects of Psychological Contract Violations on Work Engagements and Turnover Intentions : Focused on Socialwelfare Institutions

by Hwang, Suck Hyang
Advisor: Cho, Yoonhyung, Ph. D.
Graduate School of Business Administration,
Chosun University

This study is about the psychological contract of social welfare institutions and aims to analyze the effects of psychological contract violations on work engagements and turnover intentions in employees. Psychological contract violations mean that employees feel that their organization does not react to their contributions as they wish. The study divided Morrison and Robinson(2000)'s argument into a cognitive level and an affective level and used them as a conception frame.

The results were as follows. First, the cognitive level of perceived contract violation(mean: 2.55) was higher than the affective level of perceived contract violation(mean: 1.94) in social welfare institution employees. The results can be interpreted that the cognitive level of perceived psychological contract violation was moderate in social welfare institution employees but the level of leading to the affective level of psychological contract violation that is a negative emotional reaction

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

arising from cognitive contract violation was low. Second, hypothesis test results suggested that both affective and cognitive levels of psychological contract violations that are independent variables decreased work engagements and increased turnover intention in employees. Explanatory power was that while the cognitive level was greater than the affective level in work engagements, the affective level was greater than the cognitive level in turnover intentions.

The theoretical suggestions of the study are as follows. As Morrison and Robinson(2000) argued, the affective level does not appear as dissatisfaction such as simple unfilled expectation resulting from cognitive psychological contract violation. Rather, it appears as emotional reaction such as strong betrayal. Therefore, this study supports the argument that the affective level has a greater effect on extreme job attitude such as turnover intention.

Practical suggestions are as follows. First of all, efforts to reduce employee's perceived psychological contract violation should be made to decrease turnover in social welfare institutions. Moreover, it is necessary to manage through understanding of situations, job and social supports, and encouragement in order that cognitive contract violations, if any, should not lead to employee's negative affective reactions.

Keywords: Psychological contract violations, Work engagements, Turnover intentions

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 I 장 서 론

제 1 절 연구의 배경 및 목적

우리나라 사회복지는 그동안 사회복지시설을 중심으로 양적 팽창을 이루어왔다고 해도 과언이 아니다. 그러나 최근 정부의 보편적 복지정책의 기조하에서 사회적 기대나 서비스 대상자의 욕구 변화, 그리고 사회복지서비스에 대한 직원들의 인식 변화 등으로 인해 사회복지시설은 급격한 변화를 맞게 되었다. 이러한 변화들은 사회복지조직의 기능과 역할뿐만 아니라 직원들의 직무태도에 보다 적극적인 변화를 요구하지만 다른 조직에 비해 보수적이고 수동적인 특성을 나타내는 사회복지조직은 위기와 동시에 기회에 직면하게 되었다.

본 연구는 이러한 상황 하에서 조직과 직원 간 상호관계에 의해 영향을 받는 직원들의 직무태도에 대해 심리적 계약 개념을 적용하여 설명하고자 하는데 목적이 있다. 심리적 계약은 고용관계에 있어 조직과 직원 간에 서로가 무엇을 주고받을 것인가, 즉 상호의무에 대한 개인의 일방적 믿음을 말한다. 개인은 조직의 의무에 대해 자신의 믿음이 손상되었다고 느끼게 되면 강한 불만을 갖게 된다. 이러한 심리적 계약위반은 직무만족과 같은 태도 변수보다는 이직이나 직무열의와 같은 보다 극단적인 행동을 잘 설명해 줄 수 있을 것으로 본다. 직무태도는 개인이 역할인식을 어떻게 하느냐에 따라 달라질 수 있는데 고용관계가 조직과 개인 간 상호의존적 특성을 갖는다는 측면에서 볼 때(Gellerman, 1968), 개인의 역할인식은 조직이 개인의 기대를 얼마나 충족시켜 주는 지에 따라 달라질 수도 있다.

이상으로 기술한 바와 같이 오늘날 사회복지조직이 직면해 있는 내·외부 환경 변화에 대응하는데 있어서 조직과 개인의 심리적 측면을 다루는 연구가 기여할 수 있는 부분이 많음에도 불구하고 관련 연구는 매우 부족하다. 이러한

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

문제인식 하에 본 연구는 고용관계를 심리적 계약 개념을 적용하여 살펴보고, 심리적 계약위반과 직무태도의 관계를 분석하고자 한다. 본 연구의 목적은 첫째, 심리적 계약위반(감정적 차원, 인지적 차원)이 직무열의와 이직의도에 각각 어떠한 영향을 미치는지를 살펴본다. 둘째, 실증적 분석결과를 토대로 본 연구가 갖는 이론 및 실무적 시사점을 제시한다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 2 절 연구방법 및 연구의 구성

1. 연구의 범위와 방법

본 연구는 사회복지시설의 심리적 계약위반이 조직 구성원의 직무열의와 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위한 연구이다.

연구결과의 일반화를 위하여 조사표본의 모집단을 모든 사회복지시설의 구성원으로 해야 하지만 설문조사의 어려움으로 인하여 장애인복지시설과 정신요양시설의 구성원으로 한정하였다. 표본은 광주지역에 소재한 장애인복지시설과 정신요양시설의 조직 구성원 358명을 대상으로 하였다.

연구모형과 가설의 설정은 문헌연구에 의존하였으며, 가설검증에 필요한 자료의 수집은 설문지법을 이용하였고, 통계분석에는 SPSS 23.0을 사용하였다.

2. 연구의 구성

제1장은 서론부분으로 연구의 목적과 배경을 밝히고 연구의 범위와 방법, 그리고 연구의 전체 구성에 대해 기술하였다.

제2장은 이론적 배경으로서 연구의 변수들에 대해 문헌 및 선행연구를 중심으로 살펴보고 연구모형 및 가설설정을 위한 토대가 되도록 하였다. 제1절에서는 심리적 계약 및 계약위반에 관한 이론들을 고찰하였고, 제2절과 제3절에서는 직무열의와 이직의도의 개념과 관련하여 이론들을 살펴보았다. 또한 선행연구의 검토를 통해 직무열의 및 이직의도의 예측요인을 파악하고, 심리적 계약위반과의 관계에 대해 살펴보았다.

제3장은 연구의 설계 부분으로 제1절에서는 앞서의 이론적 배경을 토대로 연구의 모형과 가설을 제시하였고, 제2절에서는 제1절에서 제시된 연구가설을 검증하기 위한 변수의 조작적 정의와 측정도구를 제시하였다. 제3절은 조

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

사방법과 표본의 구성에 대해 기술하였다.

제4장은 분석결과로 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 그리고 가설검증을 위한 회귀분석을 수행하고 결과를 제시하였다.

제5장은 결론부분으로 연구의 결과를 요약하고 연구의 의의와 연구의 한계점, 그리고 향후 연구를 위한 제언을 하였다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제Ⅱ장 이론적 배경

제 1 절 심리적 계약위반

1. 심리적 계약

고용관계에서 심리적 계약은 조직과 조직 구성원 간의 상호의무에 대한 개별 구성원의 주관적 믿음을 말한다. 이러한 주관적 믿음은 조직과 조직 구성원 간 상호작용을 통해 조직 구성원 개인의 내면 속에서 묵시적으로 이루어진다.

심리적 계약의 개념적 정의를 살펴보면, Schein(1972)는 “조직으로부터 자신이 제공받아야 할 것, 그리고 자신이 조직에 제공해 주어야 할 것에 대한 조직 구성원의 기대와 조직이 조직 구성원에게 제공해 주어야 할 것, 그리고 조직이 조직 구성원으로부터 제공받아야 할 것에 대한 조직의 기대가 일치하는 정도”로 정의하였다. 또 Baker(1985)는 심리적 계약을 “서면 그리고 비서면, 구두 그리고 비구두 형태로 고용주와 고용인 사이에 존재하는 기대감의 총합”으로 설명하여 공식적 계약이면의 비형식적 요소까지를 포함하였다. 한편 Rousseau(1989)는 심리적 계약을 “두 실체 간에 이루어지는 상호교환 협정의 내용과 조건에 대한 개인차원의 믿음”로 정의하여 심리적 계약을 조직 구성원의 관점에서 재정의 하였다.

이상의 개념적 정의들을 토대로 볼 때 심리적 계약은 서면과 구두뿐만 아니라 비서면, 비구두 형태를 포함하는 개념으로 조직과 조직 구성원 간의 상호의무에 대한 개인적 차원의 믿음이라 할 수 있다. 그러므로 고용관계에서 심리적 계약은 조직과 구성원 간의 상호의무를 개별 구성원이 어떻게 지각하느냐에 관한 문제로 볼 수 있다. 이러한 심리적 계약은 다음과 같은 특성을 갖는다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

첫째, 주관적 특성을 갖는다. 심리적 계약은 실체적 계약이 아닌 개인이 지각한 약속에 근거하기 때문에 주관적 특성을 지니게 된다. 그러므로 계약 당사자들은 계약조건에 대해 각자 나름대로의 해석을 할 수 밖에 없다(Rousseau, 1989). 둘째, 상호호혜의 특성을 갖는다. 심리적 계약은 기여와 유인이라는 두 가지 개념에 근거한다. 말하자면 조직 구성원은 자신이 제공한 의무에 대한 교환의 대가로 조직으로부터 권리를 갖고 있다고 믿는다. 예로써 충성의 대가로 고용안정을 제공받게 될 것을 기대한다. 이러한 상호 교환을 계기로 조직과 조직 구성원은 자신들의 고용관계에 대한 믿음을 갖게 된다.

셋째, 동태적 특성을 갖는다. 심리적 계약은 조직과 조직 구성원의 관계를 반영하는 것으로 재협상 과정을 통해 끊임없이 변화하는데 이러한 점에서 법적 계약과 다르다(Kolb, Rubin & Mcintyre, 1971).

MacNeil(1985)은 심리적 계약을 특성에 따라 거래적 계약(transactional contract)과 관계적 계약(relational contract)으로 구분하였다(Rousseau 1990, p.391). <표 1>과 같이 거래적 계약은 경제적 교환과 관련된 것으로 교환내용의 범위가 한정되어 있고, 내용이 분명하며 계약기간이 비교적 단기적이다. 반면에 관계적 계약은 비경제적인 것으로 사회정서적인 교환과 관련되며 계약기간이 장기적인 특징이 있다.

<표 1> 심리적 계약 유형별 특성

계약의 특성	거래적 계약	관계적 계약
초점	경제적 외재적	경제적/비경제적 사회심리적 내재적
계약기간	폐쇄적 단기적	개방적 장기적
안정성	정태적	동태적
범위	제한적	무제한
구체성	객관적 구체적	주관적 암묵적

자료 : Rousseau, D. M.(1990). p.390.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

고용관계에서 거래적 계약의 성격을 강하게 띠는 조직이 있는 반면에 관계적 계약의 성격을 강하게 띠는 조직이 존재한다. 거래적 계약은 그 특성이 단기적인 것으로 계약당사자들은 계약관계에서 감정적 의미를 크게 부여하지 않는다. 따라서 어느 한쪽에 의해 계약내용이 수정된다고 하더라도 상대방이 심리적으로 크게 영향을 받지를 않을 수 있다. 반면에 관계적 계약은 장기적 계약의 특성을 갖는 것으로 조직은 미래의 필요를 충족시키기 위해 인력을 고용한다. 예를 들어 회사가 경영사정에 관계없이 종업원의 장기적인 직무안정을 보장하고, 종업원들은 다른 회사의 좋은 고용조건에도 불구하고 현재의 회사에 충성을 다짐했다면 관계적 계약 관계라고 할 수 있다.

2. 심리적 계약위반

심리적 계약위반(psychological contract violation)은 조직 구성원의 기여에 대해 조직이 구성원의 믿음대로 반응하지 않은 것을 말하는데(Rousseau 1989), 이러한 심리적 계약위반에 대한 구성원의 지각은 조직에 대한 기대의 차이에서 발생한다(권상순, 1995; Turnley & Feldman, 1999). 즉 심리적 계약위반은 조직에 대한 심리적 계약의 기대 정도와 이행 정도 간의 차이에 대한 개인의 지각에서 발생한다고 볼 수 있다.

Robinson과 Morrison(2000)은 심리적 계약 위반과 심리적 계약 불이행(psychological contract breach) 구분하고 심리적 계약위반을 심리적 계약 불이행에서 초래될 수 있는 부정적 정서적 반응으로 정의하였다. 그들은 심리적 계약 불이행 인식이 모두 조직에 대한 부정적 정서적 반응으로 이어지는 것은 아니며 심리적 계약 불이행 인식정도에 의해 심리적 계약위반에 대한 영향력이 달라질 수 있다고 보았다. 같은 맥락에서 Robinson과 Rousseau(1994)도 심리적 계약위반은 구성원의 단순한 기대 불충족이나 불형평을 경험했을 때보다 더 강력한 격노나 배신감을 느끼게 된다고 하였다.

이러한 심리적 계약위반은 약속한 내용이 실제로 지켜졌는지에 대한 여부보다는

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

약속이 지켜지지 않았다고 개인이 인식하는 정도가 위반에 더 중요하다. 왜냐하면 심리적 계약은 주관적 특성을 갖는 것으로 개인의 주관적인 해석과 판단에 의해 심리적 계약위반을 인지하기 때문이다(Robinson & Morrison, 2000).

고용관계에서 심리적 계약 위반은 조직적 특성이나 사회적 요소 및 개인의 내적 해석 등이 광범위하게 관여하게 되는 것으로 계약위반에 대한 지각은 인과사슬을 형성하게 된다(Morrison & Robinson, 1997). 예를 들면 심리적 계약은 고용이전의 협상에서부터 형성되는데 계약위반은 입사 초기 신입사원들에게 많이 나타난다.

Robinson과 Rousseau(1994)의 연구에서는 MBA 졸업생의 약 55%가 입사 2년 내 심리적 계약위반을 경험한 것으로 나타났다. 즉 경력사원과 신입사원 간은 심리적 계약위반에 대한 인식차이가 존재한다고 볼 수 있는데 신입사원의 경우 조직으로 제공받게 될 혜택들에 대한 기대를 비현실적으로 높게 인지한 점이 주된 원인이 될 수 있다(김경민・문형구, 2015). 실제 많은 조직은 입사지원자들에게 조직에 대해 부분적이고 비현실적인 정보를 제공하는데, 이에 따라 조직 구성원들은 부적합한 기대를 가지고 입사하게 되고 입사 후 현실충격(reality shock)을 경험한다(Wanous et al., 1992).

신입사원들이 심리적 계약위반을 인식하게 될 때 그들은 조직에 대한 불만족을 경험하게 되고 점차적으로 조직을 떠나기로 결심하기에 이른다. 이처럼 심리적 계약위반은 조직과 개인 수행 간의 관계에 부정적 영향을 미칠 수 있는데 조직에 대한 신뢰의 감소, 이직의도의 증가, 직무만족의 감소 등 부정적인 영향을 미친다(Robinson et al., 1994; Robinson & Morrison, 1995; Robinson & Rousseau, 1994). 또한 심리적 계약위반은 직무열의와 반대의 의미를 갖는 직무탈진에 정(+)의 영향을 미칠 뿐만 아니라(김형진・심덕섭, 2014), 조직몰입에 부(-)의 영향을 미친다(Nelson at al., 1991). Kickul & Lester(2001)은 심리적 계약의 위반 지각이 단순하게 개인에게 바람직한 결과가 실현되지 않은 것에 대한 불만을 갖는다는 것을 넘어 자신이 받고 있는 불공정한 대우에 대한 회복을 시도한다는 점에서 의미를 갖는다고 보았다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 2 절 직무열의

1. 직무열의

직무열의(job engagement)의 개념은 직무소진(job burnout)과 반대의 개념으로 연구되고 있다(Maslach et al., 2001)[1]. Kahn(1990)은 직무열의를 '조직 구성원이 직무를 수행하는 과정에서 신체·인지·정서적 에너지를 투여하는 것'으로 정의하고, 직무역할에 완전히 몰입할 때 직무열의의 심리상태를 경험하게 된다고 하였다. Schaufeli 등(2002)은 직무열의를 '업무에 대한 긍정적이고 활력적이며 헌신하고 몰두하는 마음의 상태'로 정의하였다. 그들은 직무열의가 정신건강과 관련이 있고, 유쾌한 경험의 제공 및 직무자원을 증가시킨다고 보았다.

근래 들어 직무열의 개념은 직무역할에 자신을 심리적으로 몰입시키는 것으로 개념적 합의가 이뤄지고 있다(Christian et al., 2011). 따라서 직무열의란 '조직 구성원이 직무를 수행하는데 있어서 계속하여 주의와 집중을 하는 것으로 신체적, 인지적, 정서적으로 몰입하는 정도'라 할 수 있다(김정태 외 2019).

이러한 직무열의는 활력(vigor), 헌신(dedication), 몰입(absorption)으로 구분해 볼 수 있다(Schaufeli, 2002)[2]. 활력은 업무과정 중에 나타나는 높은 에너지와 난관에 부딪혔을 때 인내력을 가지는 것을 의미하며, 헌신은 일에 대한 의미, 열정, 자부심, 도전의식 등을 말한다. 또한 몰입은 자신의 업무에 대한 집중이나 일과 자신을 동일시하는 상태 등을 의미한다.

고용관계에서 직무열의는 구성원 개인의 직업적인 성장과 발전의 기회를

---

1) 그러나 직무열의는 소진과는 다른 별개의 도구로 측정되는 독립적 개념이라 할 수 있다(김가영, 2013).

2) Schaufeli (2002)는 직무열의의 측정도구로 Utrecht Work Engagement Scale(UWES)를 개발 및 검증하고 이를 토대로 활력, 헌신, 몰입의 3가지 차원을 제안하였다

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제공해 줄 뿐만아니라 조직의 성과를 높이는 등 개인과 조직 모두에 긍정적인 결과를 가져다 준다. 특히 사회복지사나 간호사와 같이 직업적 소명의식이 요구되는 직종에 종사하는 사람들의 경우에 소진(burnout) 예방에 대한 주의를 필요하므로 소진의 반대 개념인 직무열의를 중요하게 다룰 필요가 있다. 다수의 학자들은 직무열의가 있는 직원들이 근무시간 동안 개인적인 시간의 제공이나 추가적인 노력을 한다는 것에 동의한다(Kahn, 1990; Schaufeli et al., 2002). 이러한 직무열의는 일시적, 특정적인 것이 아니라 지속적이고 광범위한 심리상태라 할 수 있는데(김가영, 2013; Bakker & Geurts, 2004), Bakker와 Geurts(2004)의 종단연구는 종업원의 직무열의가 2년 후에도 지속되는 것을 보여주었다.

그렇다면 직무열의를 예측할 수 있는 요인들에는 어떠한 것들이 있을까? 다음은 이와 관련한 선행연구들을 살펴본 후, 연구의 목적인 심리적 계약위반과 직무열의와의 관계에 대해 기술하고자 한다.

2. 직무열의의 선행연구

직무열의의 예측요인은 크게 조직적 차원과 개인적 차원으로 구분해 볼 수 있다. 조직적 차원에서 살펴보면 Schaufeli와 Baker(2004)는 직무요구-자원(job demands-resources) 모형을 바탕으로 직무열의에 영향을 미치는 관계에 대해 보여준다. 이 모형은 직무열의 예측에 있어서 타인의 영향력에 대한 중요성을 강조하는데, 직무열의와 정적 관계를 가지는 요인은 직무자원으로서 피드백, 사회적 지지, 상사의 코칭, 업무자율성 등을 포함하였다. Schaufeli와 Salanova(2005)의 연구에서는 직무자원인 직무통제감과 조직요소인 상사지원, 조직풍토가 직무열의의 예측요인으로 나타났다.

이 외에도 직무특성인 직무자율성(Bakker & Geurts, 2004; Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli & Salanova, 2005; 이랑, 2006), 수행피드백(Bakker & Geurts, 2004; Schaufeli & Salanova, 2005; Schaufeli & Bakker, 2004; 이

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

랑, 2006), 직무개발 가능성(Bakker & Geurts, 2004), 과업 중요성(Schaufeli & Salanova, 2005; 이랑, 2006), 기술다양성(Schaufeli & Salanova, 2005; 이랑, 2006), 업무량(조은애, 2011) 등이 직무열의와 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 조직문화 및 제도의 영역으로서 탄력근무제(Scandura & Lankau, 1997), 가족친화적 제도/조직문화(Sahibzada & Hammer et al., 2005), 사회적 지지(Schaufeli & Bakker, 2004; Saks, 2006), 조직지원인식(Rhoades & Eisenberger, 2002), 조직환경(조은애, 2011) 등도 직무열의를 예측하는 요인으로 조사되었다.

한편 리더십도 직무열의의 선행요인이라 할 수 있는데 Christian et al.(2011)의 연구는 변혁적 리더십과 상사-부하 교환관계(LMX)가, 김소영 외(2019)와 조윤형·상여(2017)의 연구는 임파워링 리더십이, 그리고 송지수(2011)의 연구는 상사의 긍정리더십이 직무열의의 예측요인으로 나타났다. 또한 Saks(2006)의 연구에서는 절차 공정성과 분배 공정성도 직무열의의 예측요인의 하나로 연구되었다.

개인적 차원에서 살펴보면 Kahn(1990)은 개인의 직무경험이 어떻게 직무열의에 영향을 미치는지에 대해 개인 수준의 심리상태에 초점을 두었다. 그는 개인이 높은 직무열의를 갖기 위해서 직무에 대한 의미성(meaningfulness)과 안정성(safety), 가용성(availability)의 심리 상태를 경험해야 한다고 하였다[3]. 개인적 차원과 직무열의 간의 상관관계를 보여주는 연구들에서는 긍정심리적 자본(Xanthopoulouetal et al., 2009), 자기결정성(Schaufeli & Salanova, 2005), 조직기반 자부심과 낙관주의(Xanthopoulou et al., 2009), 자기효능감(Xanthopoulou et al., 2009; Albrecht, 2010), 자기존중감(Albrecht, 2010) 등의 개인적 자원이 예측변인으로 나타났다. 뿐만아니라 성격이나 욕구, 과거 경험, 기대 지각 등과 같은 개인의 기질이나 특성에 의해 직무열의에 미치는

3) 의미성이란 이 일을 하는 것이 나에게 얼마나 의미가 있는가를 말하며, 안정성은 그렇게 하는 것이 나에게 문제가 발생하지 않을 것인가를 의미한다. 그리고 가용성은 내가 그렇게 하는 것은 가능한 가를 의미하는 것으로 육체적, 감정적, 인지적 자원 투자의 성과에 대한 믿음을 의미한다(김정태 외, 2019).

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

영향 정도가 달라질 수 있다(김가영, 2013).

Saks(2006)은 직무열의의 이론적 근거를 상호호혜성(reciprocity)을 바탕으로 하는 사회적 교환이론(social exchange theory)에 두었다[4]. 앞서 심리적 계약의 이론적 배경에서 살펴본 바와 같이 상호호혜성은 조직과 개인 간의 관계에서 서로에게 기대하는 바를 의미하는 것으로 심리적 계약이 갖는 특성 중 하나이다. 상호호혜성은 조직과 개인의 상호의존 관계로 설명할 수 있는데, 만약 상호기대를 충족시켜 주지 못하면 조직과 개인 간은 강한 불신감이 생기게 된다.

사회적 교환의 속성은 Rousseau와 Parks(1993)가 정의하는 심리적 계약의 기본 단위인 의무감과 개념적으로 유사한 것으로서 교환관계에 있어 모두 상호신뢰감을 강조하며, 당사자들은 공정성의 지각을 상호신뢰에 대한 평가를 통해 하게 된다.

교환의 관점에서 보면 직무열의는 조직의 기대를 충족시켜 줄 수 있는 개인적 자원으로서 에너지라고 할 수 있는데, 조직에 대한 개인의 이러한 기여의 대가로 조직은 개인에게 급여, 직무안정 등의 유인을 제공한다. Saks(2006)은 개인의 역할 지각으로부터 얻게 되는 이익에 따라 열의의 정도가 달라진다고 보았다. 같은 맥락에서 Robinson 등(2004)도 열의 개념을 상사와 구성원의 쌍방관계로 보았다. 그러므로 조직과 개인 각자가 욕구나 기대를 달성하려고 할 때 심리적 계약에 의해 상대의 욕구를 우선 충족시켜 주어야 한다. 만약 심리적 계약을 지각하는 개인이 자신의 역할수행 정도에 비해 조직의 보상 정도가 낮다고 지각하면 개인의 직무열의는 낮아질 것이다.

---

4) 사회적 교환이론은 심리적 계약이론의 이론적 근거가 되는 이론이라 할 수 있다. Hosman(1961)과 Blau(1964) 등의 사회학자들은 사회적 상호작용의 중요한 형태로 교환을 강조한다. 교환은 시장관계에서 뿐만아니라 모든 사회적 관계 속에서도 일어날 수 있는데, 사회적 상호작용을 하는 사람들은 경제학에서 말하는 것과 같이 자신의 보상을 최대화하고 비용을 최소화하려는 경제인과 유사하게 행동한다는 이론이다. 하지만 사회적 교환은 경제적 교환과 달리 사람들을 평가하는데 있어 다른 사람들의 정보에 의존해야만 하기 때문에 행동을 제약받게 된다. 그리고 다른 사람들의 이득을 고려하지 않고 자신의 이득만을 추구하는 행동을 할 수 없게 된다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 3 절 이직의도

1. 이직의도

이직(exit)은 일반적으로 자발적 직무 분리를 의미하는데(Farrell, 1983), 이직에 관한 다수의 연구들은 설문조사 방식으로 실제 이직한 사람들에 대한 충분한 표본을 구하기가 어렵기 때문에 이직 개념을 대신하여 이직의도의 개념을 채택한다. 즉 이직의도라는 행위 의도가 실제 이직 행동을 예측하는데 있어서 설명력이 높다고 보기 때문에 이를 고려한 것이다. 따라서 이직의도에는 '조직을 떠날 생각을 하거나 다른 직장을 찾는 행위, 그리고 부서 혹은 업무의 이동 고려 등을 통해 조직을 떠나려는 것'을 포함한다(Farrell, 1983).

이직의 결과는 개인에게 순기능 및 역기능으로 영향을 미친다. 즉 기존직무환경에서의 선임으로서 권리상실이나 대인관계의 손실, 그리고 경력기회의 단절과 축소 등 역기능의 영향이 존재한 반면에 자기개발 기회의 획득이나 새로운 경력의 축적, 연봉의 증대와 같은 순기능이 존재할 수 있다.

조직의 입장에 볼 때 이직하는 사람이 조직에 기여도가 높은 사람일 때는 손실이 클 수 있는데, 특히 사회복지조직의 경우는 그 특성상 직원들의 이직이 클라이언트의 서비스 제공에 큰 지장을 초래하는 등의 부정적 측면이 발생할 수 있다. 그러므로 사전에 직원들의 이직 예방을 위한 방안의 모색이 중요한데 이를 위해서 이직의도의 예측요인을 파악하여 관리할 필요가 있다. 선행연구들은 이직의도의 예측요인을 다양한 관점으로 제시하고 있는데 이와 관련하여 다음에서 살펴보고자 한다.

2. 이직의도의 선행연구

이직의도는 조직(혹은 상급자)이나 직무, 경력과 관련된 경험이나 피드

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

백, 그리고 조직에 대한 기대 정도 등에 의해 영향을 받는다(Cavanautgh & Noe, 1999). 선행연구들을 살펴보면 이직의도의 예측요인은 다양하게 나타난다.

먼저 심리적 계약과 이직의도의 관계에 대한 선행연구들은 심리적 계약위반이 구성원의 이직의도를 증가시킬 수 있다고 본다. 국내연구들을 살펴보면, 사회복지기관 종사자를 대상으로 조사한 전동일(2003)의 연구는 심리적 계약위반이, 그리고 박은주·장용선(2012)의 연구는 조직의 심리적 계약 기대-이행 차이에 대한 구성원의 지각이 각각 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 공기업 직원을 대상으로 한 조사에서도 심리적 계약과 이직의도 간 관련성이 있는 것으로 나타나는데 유민봉·심형인(2012)의 연구는 국내 공기업을 대상으로 조사한 연구에서 심리적 계약위반이 이직의도를 높이는 것으로 나타났고, 공무원을 대상으로 한 박은주(2020)의 연구는 심리적 계약위반(거래적, 관계적, 이데올로기차원)이 이직의도와 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

비영리조직 외 일반기업의 심리적 계약 연구에서도 심리적 계약위반이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 조사되었다. 김태은·김성국(2002)이 증권사 직원들을 대상으로 조사한 연구에서는 심리적 계약위반이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 직원들이 계약위반인식을 크게 느낄수록 조직에 적극적으로 이의제기(Voice)를 하기 보다는 이직 행동을 택하는 것으로 보았다. 김명언·민혜경(1999)이 대기업 사무직 직원들을 대상으로 조사한 결과에서도 조직의 의무위반이 이직의도와 유의미한 관련을 보였고, 조직의 의무위반이 높은 집단이 낮은 집단에 비해 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

국외 연구에서도 심리적 계약위반이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Guzzo 등(1994)의 연구는 해외파견근로자들을 대상으로 인사관행이 구성원들의 반응에 미치는 영향력을 분석한 결과에서 조직의 계약위반이 적을수록 구성원들의 이직의도가 감소하는 것을 발견하였다. 같은 맥락에서 Turnley와 Feldman(1999)이 회사의 관리자들을 대상으로 한 연구도 심리적 계약의 불이행 지각이 이직의도를 증가시키는 것으로 나타났다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Taylor 등(1996)은 심리적 계약위반을 지각하게 되면 이전의 관계적 계약형태를 가졌던 사람들이 거래적 계약형태로 변경하게 되어 이직의도에 대한 반응이 커진다고 보았다. 한편 Robinson과 Rousseau(1994)의 연구에서는 이직하지 않은 조직 구성원들의 52%가 조직의 의무위반을 인식하는 것으로 나타났는데, 이 결과는 심리적 계약위반을 지각하게 되면 이직의 가능성은 높지만 모두가 실제 이직 행동으로 이어지지 않는다는 것을 말해준다.

이상의 연구들은 심리적 계약위반이 개인의 반응행동으로서 이직의도를 높이는 경향이 있다는 것을 보여준다. 그러므로 심리적 계약위반을 이직의도의 예측요인으로 볼 수 있다.

다음으로 관리자의 리더십과 공정성, 상사 및 동료와의 관계 등도 이직의도의 예측요인으로 제기된다. 먼저 리더십과 관련하여 살펴보면 국내의 여러 기업을 대상으로 조사한 김소영 외(2018)의 연구는 임파워링 리더십(empowering leadership)이 이직의도에 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 서비스업 종사자를 대상으로 조사한 Sparrowe(1994)의 연구는 직원들에 대한 높은 임파워먼트가 이직의도를 감소시키는 것으로 나타났다. 조직 내 임파워먼트의 성공이 리더의 역할에 달려있다고 볼 때(Druskat & Wheeler, 2003), Sparrowe(1994)의 연구 결과로 부터 리더십을 통한 임파워먼트와 이직의도의관련성을 예측해 볼 수 있다. 뿐만 아니라 상하 간의 상호작용이 잘 이루질수록 이직의 가능성이 낮은 것으로 볼 때(김성한, 1997; Ferris, 1985), 리더와 직원 간의 관계가 이직의도의 예측요인이 될 수 있다.

공정성과 이직의도의 관계를 살펴보면, 직원들은 불공정에 대한 인식이 커지고 조직이 고용관계를 지속시켜줄 의무이행에 실패했다고 지각할 경우 이직의도가 높아진다(Robinson & Rousseau, 1994). 조직공정성과 이직의도 간에는 직·간접적인 효과가 동시에 나타나는데, 김태은·김성국(2002)은 구조조정을 단행한 국내 증권사를 대상으로 조사한 연구에서 분배적 공정성이 이직의도에 직접적인 영향뿐만 아니라 심리적 계약위반을 통한 간접적인 영향을 미친다고 하였다. 절차적 공정성도 이직의도에 영향을 미치는데 Martin(1979)

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

의 연구와 Stumpf와 Dawley(1981)의 연구는 승진절차의 공정성이 이직의도에 강한 부(-)의 관계를 가지는 것으로 나타났다. 김태은·김성국(2002)은 이직의도라는 태도 변수는 분배적 공정성이 절차적 공정성보다 더 큰 영향력을 미친다고 주장한다.

이 외에도 동료와의 관계(Cotton & Tuttle, 1986), 조직헌신(김성한, 1997;), 그리고 공공조직의 경우 조직의 윤리강령에 대한 개인의 약속 이행(박은주, 2020) 등이 이직의도를 감소시키는 것으로 조사되었다. 한편 인구사회학적 특성에서는 학력(전동일, 2003), 직급(전동일, 2003), 연령(유민봉·심형인, 2012; 김소영 외 2018; 박은주, 2020), 재직기간(박은주, 2020), 소득(김태은·김성국, 2002), 개인성향변수로서 집단주의/부정적/긍정적 성향(유민봉·심형인, 2012) 등이 이직의도와 유의미한 관계가 있는 것으로 나타났다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

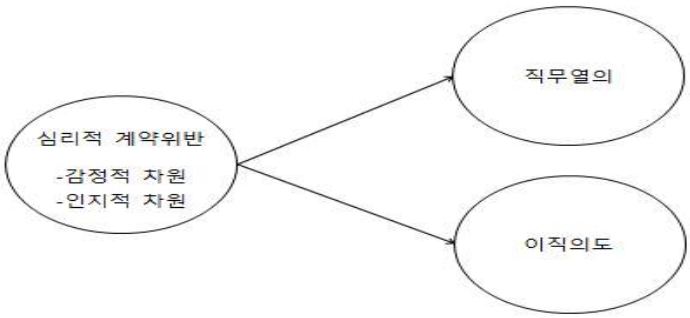
제Ⅲ장 연구설계

제 1 절 연구모형과 가설

1. 연구모형의 설계

본 장에서는 지금까지 살펴본 이론적 배경을 토대로 심리적 계약위반이 조직 구성원들의 직무열의와 이직의도에 미치는 영향력을 검증하고자 한다. 구체적으로 심리적 계약위반의 감정적 차원과 인지적 차원이 모두 직무열의를 낮추고 이직의도를 높인다 것을 규명하려 한다. 이론 및 선행연구를 토대로 연구모형을 설정하면 아래의 그림과 같다.

<그림 1> 연구모형



<그림 1>에서 보여지듯이 본 연구는 심리적 계약위반(감정적 차원과 인지적 차원)을 독립변수로 설정하고 직무열의와 이직의도를 종속변수로 설정하여 실증분석을 하였다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2. 연구가설

1) 심리적 계약위반과 직무열의의 관계

직무열의의 이론적 근거는 상호호혜성(reciprocity)을 바탕으로 하는 사회적 교환이론에 두고 있다(Saks, 2006). 상호호혜성은 심리적 계약의 중요한 특성으로 조직과 개인 간의 관계에서 서로에게 기대하는 바를 말하는 것으로 조직과 개인이 상호의존 관계에 있음을 의미한다. 만약 조직과 개인이 상호 기대에 대한 불충족을 지각하게 되면 서로에 대한 강한 불신감을 불러 일으켜 직무소진의 반대 개념인 직무열의에 부정적 영향을 미치게 된다.

선행연구들은 심리적 계약의 기본 요소와 직무열의 간에 유의미한 관계가 있다고 주장한다. 관련내용을 살펴보면 조직적 요소로서 상사지원/조직풍토(Schaufeli & Salanova, 2005), 리더십에 있어서 변혁적 리더십(Christian et al., 2011), 임파워링 리더십(김소영 외, 2018; 조윤형·상여, 2017), 긍정리더십(송지수, 2011), 그리고 탄력근무제(Scandura & Lankau, 1997), 공정성(Maslach, 2001), 가족친화적 제도/조직문화(Sahibzada & Hammer et al., 2005), 사회적지지(Schaufeli & Bakker, 2004; Saks, 2006), 조직환경(조은애, 2011) 등이 직무열의의 예측요인으로 연구되었다. 또한 직무특성인 직무자율성/수행피드백(Bakker & Geurts, 2004; Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli & Salanova, 2005; 이랑, 2006), 업무량(조은애, 2011), 직무개발 가능성(Bakker & Geurts, 2004) 등도 직무열의와 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이상의 결과들에 심리적 계약 개념을 적용하면 심리적 계약의 사회·정서적 특성과 거래적 특성이 모두 직무열의와 관계가 있다는 것을 알 수 있다.

심리적 계약은 교환대상이 조직요소 뿐만아니라 직무와 관련된 내용이라고 하더라도 조직과의 교환을 전제로 하기 때문에 직무와 관련된 내용도 개념에 포함할 수 있다(박은주, 2020). 따라서 이상에서 살펴본 선행연구의 요소들에 대해 개인이 조직에 기대하는 바와 조직이 이행하는 바에 대한 불이

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

행을 지각하게 되고 부정적 감정을 느끼게 됨으로써 심리적 계약위반이 발생하게 되고, 계약위반은 직무열의에 영향을 미치게 된다. 그러므로 다음과 같은 가설을 설정해 볼 수 있다.

가설1. 심리적 계약위반은 조직 구성원들의 직무열의를 낮출 것이다.

가설1-1. 감정적 차원의 심리적 계약위반은 조직 구성원들의 직무열의를 낮출 것이다.

가설1-2. 인지적 차원의 심리적 계약위반은 조직 구성원들의 직무열의를 낮출 것이다.

2) 심리적 계약위반과 이직의도의 관계

심리적 계약과 이직의도의 관계에 관한 선행연구들은 비영리조직과 영리조직 모두에서 심리적 계약위반이 조직 구성원의 이직의도를 증가시킬 수 있다고 본다. 비영리조직에 관한 연구들을 살펴보면 사회복지 종사자를 대상으로 조사한 전동일(2003)의 연구는 심리적 계약위반이, 박은주·장용선(2012)의 연구는 조직의 심리적 계약 기대-이행 차이에 대한 구성원의 지각이 각각 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 국내 공기업을 대상으로 조사한 유민봉·심형인(2012)의 연구와 공무원을 대상으로 조사한 박은주(2020)도 심리적 계약위반과 이직의도 간에 유의한 관계가 있음을 보여준다. 박은주(2020)의 연구는 거래적 계약위반과 관계적 계약위반, 그리고 공무원의 공직가치를 내용으로 하는 이데올로기차원의 계약위반이 각각 이직의도와 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

비영리조직 뿐만아니라 영리조직에서도 심리적 계약위반이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타난다. 증권사를 대상으로 하는 김태은·김성국(2002)의 연구와 대기업 사무직 직원을 대상으로 하는 김명언·민혜경(1999)의 연구도 심리적 계약위반이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

이러한 결과는 국내연구 뿐만 아니라 국외연구들에도 나타나는데 Guzzo 등(1994)이 해외파견근로자들을 대상으로 하는 연구에서 조직의 계약위반이 적을수록 구성원들의 이직의도가 감소하는 것으로 나타났고, Turnley와 Feldma(1999)이 회사의 관리자들을 대상으로 한 연구도 심리적 계약의 불이행 지각이 의직의도를 증가시키는 것으로 나타났다. 따라서 이상의 검토내용을 토대로 다음과 같은 가설을 설정을 해 볼 수 있다.

가설2. 심리적 계약위반은 조직 구성원들의 이직의도를 높일 것이다.

가설2-1. 감정적 차원의 심리적 계약위반은 조직 구성원들의 이직의도를 높일 것이다.

가설2-2. 인지적 차원의 심리적 계약위반은 조직 구성원들의 이직의도를 높일 것이다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 2 절 변수의 조작적 정의와 측정

1. 심리적 계약위반

본 연구에서 심리적 계약위반은 “조직에 대한 심리적 계약의 기대 정도와 이행 정도 간의 차이 지각에 대한 개인의 부정적 감정적 반응”으로 정의하였다. 본 연구에서는 심리적 계약위반 개념을 인지적 차원과 감정적 차원으로 구분하였는데, Morrison과 Robinson(2000)이 구분한 심리적 계약 불이행 개념을 인지적 차원으로, 그리고 심리적 계약위반 개념을 감정적 차원으로 분류하였다.

<표 2> 심리적 계약위반 설문문항

문 항	
감정적 차원	A1. 좌절감을 느낀다.
	A2. 실망스럽다.
	A3. 화가 난다.
	A4. 불신감이 든다.
	A5. 만족스럽다.
인지적 차원	A6. 회사는 내가 처음 입사할 때 가졌던 기대를 충분히 충족시키고 있다.
	A7. 보수, 업무, 승진, 복리후생, 교육, 고용조건 등을 종합적으로 고려할 때 회사에 기대했던 수준이 충족되고 있다.
	A8. 조직이 나에게 심어준 기대가 이행되지 않는 경우가 많다.
	A9. 조직이 제공하는 여러 형태의 보상을 종합해 볼 때 내가 기대했던 수준에 미치지 못한다.
	A10. 전반적으로 조직은 공식적 또는 비공식적으로 직원들에게 한 약속을 지키고 있다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

구성개념의 측정은 Robinson과 Morrison(2000)의 연구에서 사용한 문항을 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 설문문항 중 인지적 차원의 전체 문항(A6-A10)과 감정적 차원의 경우 A5 '만족스럽다'의 문항은 역코딩하였다. 설문 문항은 총 10개로 구성되어 있으며 <표 2>에 제시하였다.

2. 직무열의

본 연구에서 직무열의의 개념은 "직무역할에 자신을 심리적으로 몰입시키는 것"으로 정의하였다. 구성개념의 측정은 Schaufeli과 Bakker(2004)이 제시한 문항을 참고하여 본 연구에 맞게 수정하여 사용하였다. 설문문항은 총 12개로 구성하였으며 <표 3>에 제시하였다.

<표 3> 직무열의 설문문항

문 항	
활력	B1. 일을 할 때 에너지가 넘친다.
	B2. 일을 하면서 원기 완성함을 느낀다.
	B3. 아침에 일어나면 회사에 일하러 가고 싶다고 느낀다.
	B4. 한 번에 장시간 동안 계속 일을 할 수 있다.
헌신	B5. 내 일을 수행함에 있어서 열정적이다.
	B6. 내 일은 나를 열심히 일하도록 고취시킨다.
	B7. 내 일에 대해 자부심을 느낀다.
	B8. 내게 있어서, 나의 일은 도전적이다.
몰두	B9. 일할 때 시간가는 줄 모른다.
	B10. 일할 때 일 이외 주변의 모든 것을 잊는다.
	B11. 집중해서 일할 때 행복하다고 느낀다.
	B12. 일에 푹 빠져 있다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

3. 이직의도

본 연구에서 이직의도는 “조직 구성원들이 자신이 속한 조직에서 이탈하려는 심리적 상태”로 조작적 정의를 하였다. 구성개념의 측정은 Michael & Spector(1982)와 Mobley(1982)가 제시한 문항을 참고하여 본 연구에 맞게 수정하였다. 설문문항은 총 4개로 구성하였으며 <표 4>에 제시하였다.

<표 4> 이직의도 설문문항

문 항
C1. 때때로 현재 직장이나 현재 업무를 그만두고 싶다고 생각한다.
C2. 내게 선택권이 있다면 다른 직장/ 다른 부서에서 일하고 싶다.
C3. 이직을 생각하고 있고 상황, 조건이 맞지 않으면 실행할 것이다.
C4. 보다 나은 보상과 신분보장이 된다면 언제든 이직할 것이다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 3 절 조사방법과 표본구성

1. 조사방법

본 연구의 실증분석을 위한 설문지는 크게 두 부분으로 구성되어 있으며 아래의 <표 5>에 제시되어 있다. 먼저 심리적 계약위반을 독립변수로 설정하고 감정적 차원과 인지적 차원으로 구분하였다. 종속변수는 직무열의와 이직의도를 설정하였는데, 직무열의의 경우 활력, 헌신 그리고 몰두로 구분하여 분석하지 않고 기존 연구들이 하나로 묶어 분석하고 있는 것을 토대로 본 연구에서도 하나의 변수로 묶어서 분석하였다. 통제변수는 인구통계 변수로 성별, 연령, 근속년수 등을 이용하였다.

<표 5> 설문의 구성

변수명		문항수	문항번호
심리적 계약위반	감정적 차원	5	A1, A2, A3, A4, A5
	인지적 차원	5	A6, A7, A8, A9, A10
직무열의	활력	4	B1, B2, B3, B4
	헌신	4	B5, B6, B7, B8
	몰두	4	B9, B10, B11, B12
이직의도		4	C1, C2, C3, C4
인구통계변수	성별, 연령, 근속연수, 학력, 직책, 시설유형	6	각 1문항

설문의 각 문항은 리커트 5점 척도로 ‘전혀 아니다’ 1점, ‘아니다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇다’ 4점, ‘매우그렇다’에 5점을 주었다. 인구통계 변수는 명목척도 등을 이용하였다. 본 연구의 설문문항은 유사연구의 구성요소를 중심으

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

로 작성하였는데 애매하거나 처음 보는 문항이라 생소하여 까다롭다고 생각하는 문항은 보다 명확하고 이해하기 쉬운 문장으로 수정하였다.

설문자료의 분석은 SPSS 23.0 통계패키지를 이용하였다. 먼저 빈도분석을 통해 표본의 특성에 대해 살펴보았고, 이어 연구가설의 검증을 위해 설정한 변수에 대한 타당성 및 신뢰성 검증을 하였다. 변수의 타당성 확보는 요인분석(factor analysis)을 통해 이루어졌고, 신뢰도(reliability)는 Cronbach's α값을 이용하였다. 이후 타당도와 신뢰도의 검증 결과를 토대로 구성된 변수들 간 상관관계분석과 연구의 가설 검증을 위한 회귀분석을 실시하였다.

2. 조사개요 및 표본의 구성

본 연구는 사회복지기관의 조직 구성원들을 대상으로 하는 연구로 광주광역시에 위치한 사회복지기관(정신요양시설, 장애인거주시설)의 구성원들을 표본으로 하였다. 연구의 가설검증은 설문지 분석을 통해 이루어졌다. 설문지는 24개 기관을 직접 방문하여 수거 및 배포하였고, 설문조사 기간은 2020년 3월말에서 4월말까지 약 1개월이 소요되었고 총 400부를 배포하여 358부를 수거하였다. 수거된 설문지 중 설문문항을 누락하였거나 계속하여 문항의 같은 점수에 응답을 하는 등 무성의하다고 판단된 10부를 제외한 348부를 분석에 활용하였다. 설문에 응답한 유효표본의 인구통계 분포는 <표6>과 같다.

분석결과를 보면 연령대는 20대가 8.4%(28명)으로 가장 적었고, 30대 23.1%(77명), 40대와 50대는 각각 36.3%(121명), 32.1%(107명)으로 나타났다. 성별은 여자가 68.9%(235명)으로 남자보다 많았다. 학력에 있어서는 전문대졸 이상이 91%를 차지하여 학력수준이 비교적 높은 것을 알 수 있다. 이어 근속년수를 살펴보면 1년에서 5년이 36.4%(117명), 6년에서 10년이 24.3%(78명), 그리고 11년에서 15년이 19.3%(62명) 순으로 적게 나타났고 16년이상 장기근속자도 64명으로 약 20%를 차지하였다. 직책을 보면 실무담당자가 65.6%

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

(219명)으로 가장 많았고, 중간관리자인 팀장 또는 과장이 18.9%(63명)를 차지했다. 또한 조직내에서 중요한 부분에 대한 의사결정 권한이 많은 사무국장 및 원장은 6.6%(22명)를 차지했다.

<표 6> 인구통계 분포

구 분		빈 도	비 율 (%)
성별	여성	235	68.9
	남성	106	31.1
연령	20대	28	8.4
	30대	77	23.1
	40대	121	36.3
	50대 이상	107	32.1
근속년수	1년-5년	117	36.4
	6년-10년	78	24.3
	11년-15년	62	19.3
	16년-20년	47	14.6
	21년 이상	17	5.3
학력	고졸	30	9.0
	전문대졸	75	22.4
	대졸	178	53.1
	대학원졸 이상	52	15.5
직책	원장	6	1.8
	사무국장/부장	16	4.8
	팀장/과장	63	18.9
	팀원/담당	219	65.6
	기타	30	9.0
시설유형	정신요양시설	102	30.0
	장애인거주시설	238	70.0

주) 인구통계변수별 빈도의 합과 표본수(n=348)의 차이는 결측값임.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제Ⅳ장 실증분석 결과

제 1 절 기술통계, 신뢰성 및 타당성

1. 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구는 변수들이 구성개념으로 타당한가(construct validity)의 여부를 검증하기 위해 요인분석을 실시하였고, 변수들에 대한 신뢰도(reliability) 검증 방법으로 내적 일관성(internal consistency) 분석을 이용하여 신뢰성의 판단기준인 되는 크론바흐알파(Cronbach's α) 계수를 구하였다. 결과는 다음의 <표 7>에서 부터 <표 9>에 제시하였다.

구체적으로 보면 변수의 구성타당성 검증을 위한 요인분석(factor analysis)을 실시하였으며 요인회전방식으로는 직각회전(orthogonal rotation) 방법 중 배리맥스(varimax) 방식을 사용하였다. 요인적재치(factor loading)값은 .4 이상인 값을 기준으로 하였다.

요인분석결과로 독립변수인 심리적 계약위반은 <표 1>에 제시하였다. 표를 살펴보면 심리적 계약위반의 개념은 감정적인 심리적 계약위반과 인지적인 심리적 계약위반으로 명확하게 구분되어 나타났다. 적재값 누적비율은 80.42%로 나타났고 각 설문문항의 적재치 역시 기준 정도인 .4 이상을 보였다. 감정적인 심리적 계약위반 1개 문항(A5)과 인지적인 심리적 계약위반 2개의 문항(A8, A9)이 낮은 적재치 값을 보여 제거하였다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<표 7> 심리적 계약위반 요인분석 결과

설문문항	심리적 계약위반	
	감정적	인지적
A1. 좌절감을 느낀다.	**.914**	.203
A2. 실망스럽다	**.921**	.234
A3. 화가 난다.	**.915**	.231
A4. 불신감이 든다.	**.834**	.291
A6. 회사는 내가 처음 입사할 때 가졌던 기대를 충분히 충족시키고 있다.	.230	**.838**
A7. 보수, 업무, 승진, 복리후생, 교육, 고용조건 등을 종합적으로 고려할 때 회사에 기대했던 수준이 충족되고 있다.	.235	**.853**
A10. 전반적으로 조직은 공식적 또는 비공식적으로 직원들에게 한 약속을 시키고 있다.	.191	**.777**

성분	초기 고유값			추출 제곱합 적재량			회전 제곱합 적재량		
	전체	분산(%)	누적(%)	전체	분산(%)	누적(%)	전체	분산(%)	누적(%)
1	4.31	61.64	61.64	4.31	61.64	61.64	3.36	48.02	48.02
2	1.31	18.78	80.42	1.31	18.78	80.42	2.27	32.40	80.42

다음으로 직무열의와 이직의도의 요인분석 결과는 <표 8>에 제시하였다. 표를 살펴보면 직무열의는 활력, 헌신, 몰두로 구분되었고, 이직의도는 1개의 개념으로 구분되었다. 적재값 누적비율(%)은 69.84%를 보였고, 각 설문문항의 적재치 역시 기준 정도인 .4 이상의 값을 보였다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<표 8> 직무열의와 이직의도 요인분석 결과

항목	이직의도	직무열의		
		헌신	활력	몰두
B1. 일을 할 때 에너지가 넘친다.	-.241	.440	**.689**	.004
B2. 일을 하면서 원기 완성함을 느낀다.	-.262	.397	**.703**	-.016
B3. 아침에 일어나면 회사에 일하러 가고 싶다고 느낀다.	-.280	.283	**.580**	.293
B4. 한 번에 장시간 동안 계속 일을 할 수 있다.	-.033	-.055	**.712**	.344
B5. 내 일을 수행함에 있어서 열정적이다.	-.136	**.668**	.373	.273
B6. 내 일은 나를 열심히 일하도록 고취시킨다.	-.216	**.723**	.347	.214
B7. 내 일에 대해 자부심을 느낀다.	-.311	**.794**	.163	.133
B8. 내게 있어서 나의 일은 도전적이다.	-.252	**.719**	.049	.302
B9. 일할 때 시간 가는 줄 모른다.	-.068	.483	.184	**.579**
B10. 일할 때 일 이외 주변의 모든 것을 잊는다.	-.110	.128	.055	**.834**
B11. 집중해서 일할 때 행복하다고 느낀다.	-.224	.329	.430	**.453**
B12. 일에 푹 빠져있다.	-.110	.357	.354	**.656**
C1. 때때로 현재 직장이나 현재 업무를 그만두고 싶다고 생각한다.	**.803**	-.221	-.222	-.053
C2. 내게 선택권이 있다면 다른 직장/ 다른 부서에서 일하고 싶다	**.866**	-.210	-.119	-.014
C3. 이직을 생각하고 있고 상황, 조건이 맞지 않으면 실행할 것이다.	**.852**	-.236	-.103	-.093
C4. 보다 나은 보상과 신분보장이 된다면 언제든 이직할 것이다.	**.785**	-.085	-.179	-.261

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

성분	초기 고유값			추출 제곱합 적재량			회전 제곱합 적재량		
	전체	분산(%)	누적(%)	전체	분산(%)	누적(%)	전체	분산(%)	누적(%)
1	7.28	45.52	45.52	7.28	45.52	45.52	3.25	20.31	20.31
2	1.87	11.70	57.22	1.87	11.70	57.22	3.19	19.95	40.25
3	1.05	6.57	63.78	1.05	6.57	63.78	2.56	15.97	56.22
4	0.97	6.06	69.84	0.97	6.06	69.84	2.18	13.62	69.84

한편 본 연구에서는 변수들의 신뢰성(신뢰도: reliability) 검증을 위하여 응답의 내적일관성(internal consistency)을 조사하는 방법인 Cronbach′ α값을 계산하였다. <표 9>는 변수의 Cronbach′ α값들을 보여준다. 일반적으로 α값이 .6 이상이면 비교적 신뢰도가 높다고 본다(채서일, 1997). 본 연구의 분석 결과는 Cronbach′ α값에 있어서 모든 변수들이 .7이상의 값을 보이고 있어 신뢰도를 확보하고 있었다.

<표 9> 변수들의 신뢰계수

변수명		Cronbach′ α
심리적 계약위반	감정적 차원	.946
	인지적 차원	.813
	전체	.892
직무열의	활력	.777
	헌신	.864
	몰두	.787
	전체	.904
이직의도		.893

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

2. 변수의 기술통계량과 상관관계

타당성과 신뢰성 분석에 의해 채택된 항목들을 토대로 구성된 본 연구의 변수들에 대한 평균과 표준편차는 <표 10>과 같다. 표를 살펴보면 심리적 계약위반 인식은 인지적 차원(평균: 2.55)이 감정적 차원(평균: 1.94)보다 높게 나타났다. 이 결과는 Robinson과 Morrison(2000)의 주장으로 볼 때 사회복지시설 구성원들의 경우 보통 정도(평균: 2.55)의 인지적 차원의 심리적 계약위반을 지각하지만, 인지적 차원의 계약위반에서 초래될 수 있는 부정적 정서적 반응인 감정적 차원의 심리적 계약위반으로 이어지는 것은 낮은 수준(평균: 1.94)이라고 해석할 수 있다.

중요한 것은 감정적 차원이 인지적 차원의 계약위반 보다 평균값이 낮다고 하더라도 격노나 배신감에 있어서 인지적 차원의 심리적 계약위반에서 느끼는 것보다 더 강력하다는 점이다. 종속변수인 직무열의는 활력, 헌신 그리고 몰두의 전체 문항에 대한 평균값으로 3.43점으로 나타나 구성원들의 직무열의가 비교적 높은 것으로 해석할 수 있다. 또한 이직의도는 2.58점으로 중간 정도의 점수를 보였다.

<표 10> 변수들의 평균과 표준편차

변수명		평균	표준편차
심리적 계약위반	감정적 차원	1.94	.93
	인지적 차원	2.55	.84
직무열의		3.43	.60
이직의도		2.58	1.01

본 연구의 변수들 간 상관관계는 <표 11>에 제시하였다. 먼저 심리적 계약위반 중 감정적 차원의 심리적 계약위반은 직무열의와 유의미한 부(-)의 상

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

관관계를 보였다(r=-.361, p<.001). 반면에 이직의도와는 유의미한 정(+)의 상관관계를 보였다(r=.510, p<.001). 인지적 차원 심리적 계약위반도 직무열의와는 유의미한 부(-)의 상관관계를(r=-.301, p<.001), 이직의도와는 유의미한 정(+)의 상관관계를 보였다(r=.350, p<.001). 종속변수인 직무열의와 이직의도 간에도 유의미한 부(-)의 상관관계가 존재하였다(r=-.543, p<.001).

<표 11> 변수들의 상관관계

		1	2	3	4
심리적 계약위반	1. 감정적 차원	1.000			
	2. 인지적 차원	.472***	1.000		
3. 직무열의		-.361***	-.301***	1.000	
4. 이직의도		.510***	.350***	-.543***	1.000

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

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 2 절 연구가설의 검증

1. 연구가설 검증

연구의 가설 검증을 위해 회귀분석을 실시하였다. 먼저 인구통계 변수들을 통제변수로 설정하였고 감정적 차원의 심리적 계약위반과 인지적 차원의 심리적 계약위반을 독립변수로, 직무열의와 이직의도는 각각 종속변수로 설정하여 분석을 실시하였다. 인구통계변수들은 더미(dummy) 처리하였다. 회귀분석의 결과는 <표 12>과 <표 13>에 제시되어 있으며 표준화된(standardized) 회귀계수를 제시하였다.

종속변수인 직무열의에 미치는 독립변수의 영향을 살펴보면 감정적 차원의 심리적 계약위반은 직무열의에 유의미한 부(-)의 영향력을 나타냈고 (beta=-.200, p<.01), 인지적 차원의 심리적 계약위반도 직무열의에 유의미한 부(-)의 영향력을 나타냈다(beta=-.273, p<.001). 각각의 독립변수가 직무열의에 미치는 영향력의 크기에 있어서는 인지적 차원의 심리적 계약위반의 베타(beta) 값이 -.273이고 감정적 차원의 심리적 계약위반의 beta 값이 -.200이므로 인지적 차원이 감정적 차원의 심리적 계약위반 보다 상대적으로 더 크다고 볼 수 있다. 인구통계학적 변수 중에서는 연령이 직무열의에 영향을 미치는 것으로 나타는데(beta=.323, p<.001), 연령이 높을수록 직무열의가 높은 것으로 해석할 수 있다. 결과적으로 감정적 차원의 심리적 계약위반이 직무열의를 낮출 것이라는 가설 1-1과 인지적인 심리적인 심리적 계약위반이 직무열의를 낮출 것이라는 가설 1-2가 모두 지지되어 가설 1은 지지되었다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<표 12> 심리적 계약위반이 직무열의에 미치는 영향

종속변수 / 독립변수		직무열의			
		M1		M2	
통제변수		beta	t값	beta	t값
성별		-.036	-.657	.010	.204
연령		.286***	4.626	.323***	5.656
근속년수		-.109	-1.786	-.043	-.754
학력		-.044	-.757	-.042	-.794
직책		.057	.971	-.018	-.330
시설유형		.055	1.001	.007	.147
이론변수					
심리적 계약위반	감정적 차원			-.200**	-3.392
	인지적 차원			-.273***	-4.668
R^2		.092		.249	
F-Value		5.120***		12.371***	

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

주2) 통제변수 중 연령과 근속년수는 실제 값, 다른 변수들은 더미처리(성별: 남성 1 여성 0, 학력: 대졸이상 1 대졸미만 0, 직책: 원장/사무국장/부장 1 팀장/과장/팀원/담당 0, 시설유형: 정신요양시설 1 장애인거주시설 0)

다음으로 이직의도에 미치는 영향에 있어서 감정적 차원의 심리적 계약위반은 이직의도에 유의미한 정(+)의 영향력을 나타냈고(beta=.360, p<.001), 인지적 차원의 심리적 계약위반도 이직의도에 유의미한 정(+)의 영향력을 보였다(beta=.230, p<.001). 독립변수가 종속변수인 이직의도에 미치는 영향력의 크기에 있어서는 인지적 차원의 심리적 계약위반의 beta 값이 .230이고 감정적 차원의 심리적 계약위반의 beta 값이 .360이므로 감정인지적 차원이 인지적 차원의 심리적 계약위반 보다 상대적으로 더 크다고 볼 수 있다. 이 결과는 각각의 독립변수가 직무열의에 미치는 상대적 영향력의 크기와는 대조되는 결과이다.

한편 인구통계학적 변수 중에서는 연령이 이직의도에 영향을 미치는 것으

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

로 나타는데(beta=-.273, p<.001), 연령이 높을수록 이직의도가 낮다는 것으로 해석해 볼 수 있다. 결과적으로 감정적 차원 심리적 계약위반 인식이 높아질 경우에 이직의도가 높아진다는 가설 2-1과 인지적 차원의 심리적 계약위반 인식이 높아질 경우에 이직의도가 높아진다는 가설 2-2가 지지되어 가설 2는 지지되었다.

<표 13> 심리적 계약위반이 이직의도에 미치는 영향

종속변수 / 독립변수		이직의도			
		M3		M4	
통제변수		beta	t값	beta	t값
성별		.076	1.372	.010	.210
연령		-.235***	-3.813	-.273***	-5.127
근속년수		.136*	2.221	.049	.929
학력		.125*	2.157	.119*	2.403
직책		-.084	-1.429	-.003	-.063
시설유형		-.039	-.708	.026	.548
이론변수					
심리적 계약위반	감정적 차원			.360***	6.541
	인지적 차원			.230***	4.208
R^2		.099		.347	
F-Value		5.564***		19.881***	

주1) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001
주2) 통제변수 중 연령과 근속년수는 실제 값, 다른 변수들은 더미처리(성별: 남성 1 여성 0, 학력: 대졸이상 1 대졸미만 0, 직책: 원장/사무국장/부장 1 팀장/과장/팀원/담당 0, 시설유형: 정신요양시설 1 장애인거주시설 0)

2. 연구가설 검증결과 요약

본 연구의 가설검증 결과를 요약하면 다음과 같다. 먼저 가설 1은 심리적

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

계약위반이 직무열의를 낮출 것이라는 가설로서 감정적 차원의 심리적 계약위반이 직무열의를 낮출 것이라는 가설 1-1과 인지적 차원의 심리적 계약위반이 직무열의를 낮출 것이라는 가설 1-2로 설정하였는데 모두 지지되었다. 이를 통해 직무열의의 선행변수로서 심리적 계약위반이 의미가 있다는 것을 알 수 있으며 심리적 계약위반이 직무열의를 낮춘다는 것을 확인하였다.

<표 14> 연구가설 지지 여부

연구가설	지지여부
가설 1. 심리적 계약위반은 조직구성원들의 직무열의를 낮출 것이다.	O
가설 1.1 감정적 차원의 심리적 계약위반은 조직구성원들의 직무열의를 낮출 것이다.	O
가설 1.2 인지적 차원의 심리적 계약위반은 조직구성원들의 직무열의를 낮출 것이다.	O
가설 2. 심리적 계약위반은 조직구성원들의 이직의도를 높일 것이다.	O
가설 2.1 감정적 차원의 심리적 계약위반은 조직구성원들의 이직의도를 높일 것이다.	O
가설 1.2 인지적 차원의 심리적 계약위반은 조직구성원들의 이직의도를 높일 것이다.	O

다음으로 가설 2는 심리적 계약위반이 이직의도를 높일 것이라는 가설로서 감정적 차원의 심리적 계약위반이 이직의도를 높일 것이라는 가설 2-1과 인지적 차원의 심리적 계약위반이 이직의도를 낮출 것이라는 가설 2-2로 설정하였는데 모두 지지되었다. 이를 통해 이직의도의 선행변수로서 심리적 계약위반이 이직의도를 높인다는 것을 보여주었다. 본 연구의 가설에 대한 지지 여부를 요약하면 <표 14>와 같다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제Ⅴ장 결 론

제 1 절 연구결과 요약 및 의의

1. 연구결과 요약

본 연구는 심리적 계약위반이 직무열의와 이직의도에 미치는 영향에 관한 실증연구로 사회복지시설의 조직 구성원을 대상으로 하였다. 가설의 검증을 위하여 심리적 계약위반(감정적 차원, 인지적 차원)을 독립변수로, 직무열의와 이직의도를 각각 종속변수로 하는 연구모형을 설정하였다.

분석결과를 보면 첫째, 사회복지기관의 구성원들은 심리적 계약위반에 있어서 감정적 차원의 계약위반(평균: 1.94)보다 인지적 차원의 계약위반(평균:2.55)을 높게 지각하는 것으로 나타났다. 이 결과는 Robinson과 Morrison (2000)의 주장으로 볼 때 사회복지기관의 구성원들의 경우 보통 수준의 인지적 차원의 심리적 계약위반을 지각하지만, 인지적 차원의 계약위반에서 초래될 수 있는 부정적 정서적 반응인 감정적 차원의 심리적 계약위반으로 이어지는 것은 낮은 수준이라고 해석할 수 있다.

둘째, 요인분석결과에서 독립변수인 심리적 계약의 감정적 차원과 인지적 차원이 명확히 구분되어 나타났다. 이 결과는 Morrison과 Robinson(2000)의 주장대로 심리적 계약 불이행(인지적 차원)과 심리적 계약위반(감정적 차원)이 분리된 개념임을 보여주는 결과이다. 또한 종속변수인 직무열의와 이직의도가 각각 개념적으로 명확히 구분되었다.

셋째, 가설검증 결과에서 독립변수인 감정적 차원의 심리적 계약위반과 인지적 차원의 심리적 계약위반은 모두 조직 구성원들의 직무열의를 낮추는 것으로 나타났다. 설명력에 있어서는 인지적 차원(beta=-.273)이 감정적 차원(beta=-.200)보다 더 큰 것으로 나타났다. 또한, 이직의도에 대해서도 감정적

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

차원의 심리적 계약위반과 인지적 차원의 심리적 계약위반은 모두 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 설명력에 있어서는 직무열의 결과와는 대조적으로 감정적 차원(beta=.360)이 인지적 차원(beta=.230)보다 더 큰 것으로 나타나 인지적 차원에서 초래된 감정적 차원의 심리적 계약위반이 이직의도라는 강력한 분노로 나타나는 것을 보여주었다.

2. 연구의 시사점

연구에 대한 이론적, 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 이론적 시사점으로 이직의도에 대해 사회복지 구성원들은 감정적 차원의 심리적 계약위반이 인지적 차원의 심리적 계약위반에 상대적으로 더 크게 영향을 미친다는 점이다. 이 결과는 Morrison과 Robinson(2000)의 주장대로 심리적 계약위반(감정적 차원)은 심리적 계약 불이행(인지적 차원) 인식의 결과가 보여주는 단순한 기대 불충족과 같은 불만족을 나타내기 보다는 강력한 배신감과 같은 감성적 반응을 나타내므로 이직의도와 같은 극단적 직무태도에 더 많은 영향을 미친다는 주장을 지지하는 것으로 볼 수 있다.

이에 대한 실무적 시사점으로 사회복지기관의 이직률을 낮추기 위해서는 구성원들에 대한 심리적 계약위반 인식을 낮추기 위한 노력이 우선적으로 필요하고, 나아가 인지적 계약위반이 있더라도 구성원들이 부정적 감정적 반응으로 이어지지 않도록 상황에 대한 이해와 업무 및 사회적 지지, 격려 등을 통해 관리가 필요하다고 본다.

둘째, 사회복지조직에서 구성원의 직무열의는 직무태도 뿐만아니라 조직효과성에 있어서도 매우 중요한 개념으로 조직차원의 관리가 필요하다. 연구결과로 볼 때 사회복지 구성원들의 직무열의는 감정적 차원과 인지적 차원의 심리적 계약위반 모두에 의해 영향을 받으므로 직무열의를 높이기 위해서는 구성원들이 지각하는 심리적 계약위반의 요소가 무엇인지를 파악하여 위반에

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

대한 지각을 낮추기 위한 조직차원의 노력이 필요하다고 본다. 이를 위해서는 개인이 지각하는 심리적 계약위반 요소의 파악과 관리가 중요한데 신규직원에게는 입사시 실제와 다른 과도한 기대를 주지 않도록 정확한 정보의 제공이 필요하고, 기존 직원의 경우는 상하 간의 대화와 기대에 부응한 조직문화 형성, 그리고 공정성 지각 등에 대한 관리를 통해 계약위반 지각을 낮추기 위한 노력이 필요하다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

제 2 절 연구의 한계 및 제언

1. 연구의 한계점

첫째, 본 연구는 직무열의와 이직의도에 대한 사회복지구성원의 인식측면을 측정한 것으로 실제 행동에 대한 측정은 이루어지지 않았다. 그러므로 실제 행동으로 확장하여 적용하는 데는 어려움이 있다.

둘째, 조사도구의 한계점으로 심리적 계약은 동태적 특성이 있고, 업무나 조직의 특성에 따라 인식되는 기본 요소가 다를 수 있는데, 본 연구의 측정도구는 이를 충분히 반영하지 못하였다. 즉 연구의 대상이 비영리조직의 사회복지 구성원을 대상으로 하고 있으므로 조직의 특성을 보다 잘 반영할 수 있는 측정도구가 필요하고, 국외문헌의 도구보다는 최근의 국내문헌의 도구를 사용함으로써 측정의 타당성을 높일 필요가 있는데 이에 대한 고려가 충분하지 못하였다.

셋째, 본 연구는 사회복지시설을 대상으로 하는 연구로 표본선정에 있어서 A지역의 일부 사회복지시설의 구성원만을 대상으로 하였기 때문에 연구결과에 대한 일반화에는 한계가 있다. 따라서 일반화를 위한 양질의 보다 다양한 연구가 필요하다.

2. 향후 연구의 제언

첫째, 본 연구의 분석결과 내용 중 직무열의 개념에 대하여 심리적 계약위반의 인지적 차원이 감정적 차원보다 상대적으로 영향력이 높게 나타나는 것에 대한 충분한 설명을 하지 못하였다. 따라서 선행연구의 고찰을 통해 다양한 관점에서 직무열의 변수를 검토한 후 관련된 중요 변수를 포함하여 연구모형을 설계할 필요가 있다. 다시 말해 본 연구와 같이 사회복지조직의 구성

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

원을 대상으로 할 경우에 구성원의 특성을 반영한 소명의식과 같은 직업관, 조직의 문화관 등의 개념을 매개변수, 혹은 조절변수로 설정하여 논의할 필요가 있다고 본다.

둘째, 본 연구는 그동안 미진했던 사회복지조직의 구성원들에 대한 심리적 계약 이론의 실증연구로서 의의가 있다. 향후의 연구들을 통해 다양한 관점에서 사회복지조직과 구성원 간의 이해의 폭을 넓히기 위한 심층적인 논의가 진행되기를 기대한다.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<참고문헌>

1. 국내문헌

김가영(2013), 직무열의의 긍정적 효과와 부정적 효과에 영향을 미치는 선행변수들에 관한 연구. 석사학위논문. 성균관대학교 대학원.

김경민·문형구(2015), 신입사원의 심리적 계약위반과 그의 변화, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 27(4), 617-642.

김명언·민혜경(1999), 심리적 계약: 계약내용과 계약위반의 부정적 효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 12(1), 155-180.

김성한(1997). 사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구." 박사학위논문, 서울대학교 대학원.

김소영·이인석·전무경(2018), 임파워링 리더십이 직무열의와 이직의도에 미치는 영향: 과업특성 및 부하 목표지향성의 상호작용효과를 중심으로. *Journal of Business Research*, 33(2), 285-309.

김정태·조용현·김호석(2019), 호텔조리사의 직업소명의식이 직무열의 및 조직몰입에 미치는 영향. Journal of Foodservice Management Society of Korea, 22(5), 333-352.

권상순(1995), 종업원 관점에서 본 심리적 계약의 효과성에 관한 연구 - 원인 및 조절효과를 중심으로 -. 박사학위논문. 고려대학교.

김태은·김성국(2002), 거래특성 요인과 신뢰의 영향을 고려한 심리적 계약위반의 반응. 인사·조직연구, 10(1), 195-233.

김형진·심덕섭(2014), 차별적 보상이 심리적 계약위반, 직무탈진 및 이직의도에 미치는 영향. 대한경영학회 학술대회 발표논문집, 534-550.

박은주(2020), 심리적 계약위반이 불만족 반응행동에 미치는 영향 -이데올로기적 계약이행이 조절효과를 중심으로-. 박사학위논문. 전남대학교

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

대학원.

_____·장용선(2012), 조직의 심리적 계약 기대-이행 차이에 대한 구성원 지각이 직무태도에 미치는 영향: 사회복지조직을 중심으로. 한국경영교육연구, 27(6), 55-77.

송지수(2011). 상사의 긍정리더십이 부하의 직무열의에 미치는 영향. 석사학위논문. 광운대학교 대학원.

유민봉·심형인(2012), 심리적 계약위반이 조직 구성원의 행태에 미치는 영향: 개인의 문화적·정서적 성향 및 조직상황변수의 조절효과. 한국행정학보, 46(2), 421-449.

이 랑(2006), 직무탈진과 직무열의의 요구-자원 모델에서 정서노동전략의 역할: 콜센터 상담원을 대상으로. 석사학위 논문. 아주대학교 대학원.

전동일(2003), 심리적 계약위반이 사회복지기관 종사자의 직무태도에 미치는 영향. 석사학위논문. 가톨릭대학교 대학원.

조은애(2011). 상담자의 직무환경과 심리적 소진 및 직무열의와의 관계에서 소명의식의 조절효과. 석사학위논문. 이화여자대학교대학원.

조윤형·상 여(2017). 임파워링 리더십이 조직구성원들에 미치는 영향: 심리적 주인의식의 매개효과, 개인주의-집합주의 성향의 조절효과. 대한경영학회지, 30(6), 929-952.

2. 국외문헌

Baker, H. G.(1985), The unwritten contract: Job perceptions, *Personnel Journal*. 64(7), 37-41.

Bakker, A. B., & Geurts, S.(2004), Toward a dual-process model of work-home interference. *Work and Occupations*. 31(3), 345-366.

Blau, P. M.(1964), *Exchange and power in social life*. NY: Wiley.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Cavanaugh, M. A. & Noe, R. A.(1999), Antecedents and consequences of relational components of the new psychological contract. *Journal of Management Organizational Behavior*. 20, 324-340.

Cotton, J. L., & Tuttle, J. M.(1986), Employee turnover: A meta analysis and review with implication for research. *Academy of management Review*. 11(1), 55-70.

Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E.(2011), Work engagement : A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*. 64(1), 89-136.

Druskat, V. U. & Wheeler, J. V.(2003), Managing from the boundary: The effective leadership of self-managing work teams. *Academy of Management Journal*. 46(4), 435-457.

Farrell, D.(1983), Exit, voice, loyalty, and neglect as reponses to job satisfaction: a multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*. 26(4), 596-607.

Ferris, G. R.(1985), Role of leadership in the employee withdrawal process: A constructive replication. *Journal of Applied Psychology*. 70(4), 777-781.

Gellerman, S. W.(1968), *Management by motivation*, United States: American Management Association.

Guzzo, R. A., Noonan, K. A., & Elron, E.(1994), Expatriate managers and the psychological contract. *Journal of Applied Psychology*. 79, 617-626.

Homans, G. C.(1961), *Social behavior: Its elementary forms*. London: Routledge and Kegan Paul.

Kahn, W. A.(1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*. 33, 692-724.

Kolb, D. A., Rubin, I. M., & McIntyre, J. M.(1971), *Organizational*

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

psychology: An experimental approach, Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.

MacNeil, I. R.(1985), Relational contract: What we do and do not know, *Wisconsin Law Review.* 483-525.

Matin, T. N.(1979), A contextual model of employee turnover intentions. *Academy of Management Journal.* 22, 313-324.

Maslach, C., Schaufeli, W.B. and Leiter, M. P.(2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology.* 52, 397-422.

Michael, C. E. & Spector, P. E. (1982), Causes of Employee Turnover: A test of the Mobley, Griffeth, Hand, & Meglino Model, *Journal of Applied Psychology.* 67(1), 53-60.

Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover: Causes, consequences and control.* Reading, MA: Addison-Wesley.

Morrison, E. W. & Robinson, S. L(1997), When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops, *Academy of Management Review.* 22, 226-256.

Nelson, E. W., Quick J. C. & Joplin, J. R.(1991), Psychological contracting and newcomers socialization: An attachment theory foundation. *Journal of Social Behavior and Personality.* 6(7), 55-77.

Rhoades, L, & Eisenberger, R.(2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology,* 87, 698-714.

Robinson, S. L. & Rousseau, D. M.(1994), Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior.* 15, 245-259.

Robinson, S. L., Kraatz, M. S., & Rousseau, D. M.(1994), Changing obligations and the psychological contract: A longitudinal study, *Academy of Management Journal.* 37, 137-152.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Robinson, S. L & Morrison, E. W.(1995), Psychological contracts and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior. *Journal of Organizational Behavior*. 16, 289-298.

Robinson, S. L & Morrison, E. W.(2000), The development of psychological contract breach and violation: a longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*. 21, 525-546.

Robinson, D., Perryman, S. & Hayday, S.(2004), The drivers of Employee Engagement. *Journal of Applied Psychology. 15, 245-259.*

Rousseau, D. M.(1989), Psychological & implied contracts in organizations, *Employee Responsibilities and Rights Journal* 2(2), 121-139.

_____(1990), New hire perceptions of their own & their employer's obligations: A study of psychological contracts, *Journal of Organizational Behavior*. 11, 389-400.

_____ and Parks, J. M.(1993), The contracts of individuals and organizations, *Research in Organizational Behavior* 15, 1-47.

Saks. A. M.(2006), Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of managerial psychology*. 21(7), 600-619.

Sahibzada, K., Hammer, L. B., Nea, M. B., and Kuang D. C.(2005). The moderating effects of work-family role combinations and work-family organizational culture on the relationship between family-friendly workplace supports and job action. *Journal of Family Issues.*

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B.(2004), Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*. 25(3), 293-315.

Scandura, T. A., and Lankau, M. J.(1997), Relationships of Gender, Family Responsibility and Flexible Work Hours to Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Organizational Behavior.*

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. & Bakker, A. B.(2002), the measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies.* 3, 71-92.

Schaufeli, W., & Salanova, M.(2005), Work engagement: An emerging psychological concept and its implications, Research in Social Issues in Management, 5: *Managing social and Ethical Issues in Organizations.*

Schein, E. H.(1972), *Organization Psychology,* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc.

Sparrowe, R. T.(1994), Empowerment in the hospitality industry: An exploration of antecedents & outcomes. *Hospitality Research Journal.* 17(3), 51-73.

Stumpf, S. A., Dawley, P. K.(1981), Predicting voluntary and involuntary turnover using absenteeism and performance indices. *Academy of Management Journal.* 24, 543-565.

Taylor, S. M., Audia, G. and Gupt a, A. K.(1996), The effect of lengthening job tenure on managers' organizational commitment and turnover. *Organizational Science,* 7(6), 632-648.

Turnley, W. H., & Feldman, D. C.(1999). The impact of psychological contract violations on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect, *Human Relations.* 52(7), 895-922.

Wanous, J. P., Poland, T. D., & Premack, S. L.(1992), The effects of met expectations on newcomer attitudes and bahaviors: A review and meta-analysis, *Journal of Applied Psychology, 77(3), 288-297.*

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Scjaufeli, W. B.(2009), Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement, *Journal of Vocational Behavior.* 74, 235-244.

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

<부록> 설문지

설 문 조 사 서

안녕하십니까?

본 설문지는 사회복지기관에 근무하는 조직구성원들의 업무에 관한 연구를 하기 위해 작성되었습니다. 설문지는 익명으로 처리되고, **학문적 목적으로만 사용**된다는 것을 분명하게 약속드립니다.

귀하의 응답이 본 연구의 귀중한 자료로 활용되고, 저에게 커다란 도움이 됨으로 시간이 걸리더라도 성의 있게 응답해 주시길 부탁드립니다.

2020. 4.

조선대학교 경영대학원

지 도 교 수 : 조 윤 형
석 사 과 정 : 황 숙 향

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

▣ 다음은 **"심리적 계약"** 에 대한 문항입니다. **귀하께서 처음 조직에 채용 되셔서 가졌던 조직에 대한 기대(임금, 승진, 인사이동, 교육, 복리후생, 자기계발 등)와 이후 현재까지 조직으로부터 실제 받은 대우를 함께 고려할 때 어떠한 느낌이 드는지 표시하여 주십시오.**

항 목	전 혀 아니다 1	← 2	3	→ 4	매 우 그렇다 5
A1. 좌절감을 느낀다.					
A2. 실망스럽다.					
A3. 화가 난다.					
A4. 불신감이 든다.					
A5. 만족스럽다.					
A6. 회사는 내가 처음 입사할 때 가졌던 기대를 충분히 충족 시키고 있다.					
A7. 보수, 업무, 승진, 복리후생, 교육, 고용조건 등을 종합적으로 고려할 때 회사에 기대했던 수준이 충족되고 있다.					
A8. 조직이 나에게 심어준 기대가 이행되지 않는 경우가 많다.					
A9. 조직이 제공하는 여러 형태의 보상을 종합해 볼 때 내가 기대 했던 수준에 미치지 못한다.					
A10. 전반적으로 조직은 공식적 또는 비공식적으로 직원들에게 한 약속을 지키고 있다.					

▣ 다음은 **"직무열의"** 에 대한 문항입니다.

나는....	전 혀 아니다 1	← 2	3	→ 4	매 우 그렇다 5
B1. 일을 할 때 에너지가 넘친다					
B2. 일을 하면서 원기 완성함을 느낀다					
B3. 아침에 일어나면 회사에 일하러 가고 싶다고 느낀다					
B4. 한 번에 장시간 동안 계속 일을 할 수 있다					
B5. 내 일을 수행함에 있어서 열정적이다					
B6. 내 일은 나를 열심히 일하도록 고취시킨다					
B7. 내 일에 대해 자부심을 느낀다					
B8. 내게 있어서, 나의 일은 도전적이다					
B9. 일할 때 시간가는 줄 모른다					
B10. 일할 때 일 이외 주변의 모든 것을 잊는다					
B11. 집중해서 일할 때 행복하다고 느낀다					
B12. 일에 푹 빠져 있다					

조선대학교
CHOSUN UNIVERSITY

▣ 다음은 **"이직의도"** 에 관한 문항입니다.

나는...	전 혀 아니다 1	← 2	3	→ 4	매 우 그렇다 5
C1. 때때로 현재 직장이나 현재 업무를 그만두고 싶다고 생각한다					
C2. 내게 선택권이 있다면 다른 직장/ 다른 부서에서 일하고 싶다					
C3. 이직을 생각하고 있고 상황, 조건이 맞지 않으면 실행할 것이다					
C4. 보다 나은 보상과 신분 보장이 된다면 언제든 이직 할 것이다					

※ 해당하는 사항에 체크해(V) 주시기 바랍니다.

성 별	① 남 (　　) ② 여 (　　)	직 책	① 원장 (　　) ② 사무국장/부장 (　　) ③ 팀장/과장 (　　) ④ 팀원/담당 (　　) ⑤ 기타 (　　)
연 령	(　　)세		
사회복지기관 총 근속년수	(　　)년		
최종학력	① 고졸 (　　) ② 전문대졸 (　　) ③ 대졸 (　　) ④ 대학원졸 이상 (　　)	시설 유형	① 정신요양시설 (　　) ② 장애인거주시설 (　　) (중증장애인시설 포함)

- 응답해주셔서 감사합니다. -