



저작자표시-비영리-동일조건변경허락 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.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 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](#)

석사학위논문

네트워킹 행동과 조직의 심리적 계약
의 이행이 직무 소진에 미치는 영향에
관한 연구

-중국 직장인 대상으로-

2013년

한성대학교 대학원

경영학과

인사조직관리전공

조 양

석 사 학 위 논 문
지도교수 차종석

네트워킹 행동과 조직의 심리적 계약의
이행이 직무 소진에 미치는 영향에 관한
연구

-중국 직장인 대상으로-

A Study on the Effect of networking action and
psychological contract fulfillment to job burnout
-Based on Chinese employees in the workplace-

2012년 12월 일

한성대학교 대학원

경 영 학 과

인사조직관리전공

조 양

석사학위논문

지도교수 차종석

네트워킹 행동과 조직의 심리적 계약의
이행이 직무 소진에 미치는 영향에 관한
연구

-중국 직장인 대상으로-

A Study on the Effect of networking action and
psychological contract fulfillment to job burnout

-Based on Chinese employees in the workplace-

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2012년 12월 일

한성대학교 대학원

경영학과

인사조직관리전공

조 양

조 양의 경영학 석사학위논문을 인준함

2012년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

국 문 초 록

네트워킹 행동과 조직의 심리적 계약의 이행이 직무 소 진에 미치는 영향에 관한 연구 -중국 직장인 대상으로-

한성대학교 대학원

경영학과

인사조직관리전공

조 양

본 연구는 네트워킹 행동과 조직의 심리적 계약과 직무 소진간의 관한 연구이다. 근 30년래 직무소진(job burnout)현상은 심리학과 관리학의 조직행위학계 전문가들의 관심을 받았고 관리학과 조직행위학계 연구의 열 중문제로 되었다. 실천각도로 분석하여 보면 이는 주로 사회의 변화로 인해 사람들에게 거대한 압력을 가져다 주었고 사람들이 소진문제에 대한 관심이 급격히 늘어났기 때문이다. 하지만 우리는 직무소진의 연구는 아직 아주 새로운 연구영역이라는 것을 알아야 한다. 직업피로의 영향요소에 대한 분석에서 대부분의 연구는 결과변량의 연구에 치중되어 있다. 본 연구는 조직의 내부와 외부의 네트워킹 행동 및 조직의 심리적 계약의 시각으로부터 직무소진에 대해 연구하고 전인들의 연구 성과를 총결하여 직무소진에 영향을 주는 조직요소들을 개괄하고 직무소진에 대한 연구를 심화하도록 한다.

(주요어) 조직의 심리적 계약 이행, 직무소진, 네트워킹 행동

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 목적	1
제 2 절 연구의 범위와 방법	4
제 2 장 이론적 배경	5
제 1 절 네트워킹 행동에 대한 이론적 고찰	5
1. 네트워킹 행동의 개념	5
2. 네트워킹 행동의 중요성	9
제 2 절 심리적 계약에 대한 이론적 고찰	12
1. 심리적 계약의 개념	12
2. 심리적 계약의 유형	16
3. 심리적 계약의 특성	20
제 3 절 직무 소진에 대한 이론적 고찰	28
1. 직무 소진의 개념	28
2. 직무 소진의 유형	32
제 3 장 연구모형 및 연구가설	34
제 1 절 연구모형	34
제 2 절 연구가설의 설정	35
1. 네트워킹 행동과 직무 소진에 관련된 가설	35
2. 조직의 심리적 계약 이행과 직무 소진에 관한 가설	38
제 4 장 연구방법	40

제 1 절	연구표본	40
제 2 절	변수의 조작적정의 및 측정도구	41
1.	조직의 심리적 계약 이행	41
2.	직무 소진	44
3.	네트워킹 행동	45
제 3 절	설문지의 구성 및 분석방법	46
1.	설문지의 구성	46
2.	자료 분석 방법	47
제 5 장	실증분석	48
제 1 절	기초통계 분석	48
1.	표본의 인구통계학적 분석	49
2.	측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증	50
제 2 절	변수간의 상관관계 분석	54
제 3 절	가설의 검증	57
1.	직무소진에 관련된 가설의 검증	59
2.	가설검증결과 요약	61
제 6 장	결론 및 시사점	62
제 1 절	요약 및 결론	62
제 2 절	시사점 및 한계점	64
【참고문헌】		67

【부 록1】	한국어 설문지	79
【부 록2】	중국어 설문지	85
ABSTRACT		91
中文摘要		93



【 표 목 차 】

[표 2-1] 네트워크에 대한 정의	8
[표 2-2] 전통적 개념의 계약과 새로운 개념의 계약	15
[표 2-3] 심리적 계약의 4가지 유형	17
[표 2-4] 조직적 계약의 연속성	18
[표 2-5] 계약의 유형별 특성	19
[표 2-6] 심리적 계약의 분류기준 및 유형	27
[표 2-7] 직무 소진의 대한 정의	31
[표 2-8] 직무소진의 선행연구	32
[표 4-1] 심리적 계약의 측정도구 평가	42
[표 4-2] 설문지 문항 구성 및 출처	46
[표 5-1] 표본의 인구통계학적 특성	49
[표 5-2] 내부, 외부 네트워킹 행동의 타당성 및 신뢰도 검증	51
[표 5-3] 직무소진의 타당성 및 신뢰도 검증	45
[표 5-4] 조직 심리적 계약의 이행의 타당성 및 신뢰도 검증	49
[표 5-5] 상관관계	50
[표 5-6] 네트워킹 행동이 정서고갈에 미치는 영향	57
[표 5-7] 조직의 심리적 계약의 이행이 정서고갈에 미치는 영향	59
[표 5-8] 가설검증 결과 및 요약	61

【 그림 목 차 】

<그림 2-1> 심리적 계약과 기대감	13
<그림 2-2> 심리적 계약과 기여, 유인의 교환 과정	21
<그림 3-1> 연구모형	34



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적 및 필요성

인간은 주위의 도움 없이 홀로 살아갈 수 없다. 특히 숨 막히는 현대의 경쟁사회에서 인간적인 끈끈한 교류가 없다면 탄력 있게 활동할 수 없으며 삶을 성공적으로 이끄는 것도 쉽지 않다. 사람을 만나고 관계를 어떻게 형성하느냐 하는 것은 누구나가 당면하는 문제이다. 어찌 보면 그것은 '인간'이란 이름으로 살아가는 우리의 숙명이 아닌가 싶다. 인간관계의 권위자였던 카네기도 그의 저서에서 성공의 85%는 대인관계로 결정된다고 할 정도로 인간관계는 우리가 살아가는 데 많은 부분을 차지하는 것이 사실이다. 그런가 하면 한 연구기관에서 성인들에게 '가장' 큰 관심사는 무엇인가? 하는 설문 조사를 한 결과, 첫 번째 관심사는 건강이고 그다음이 인간관계로 나타났다, 그만큼 다른 사람들과 조화를 이루며 사는 것이 중요하기도 하고 어렵기도 하다는 얘기다. 그러므로 직장에서 네트워킹 행동의 형성은 궁극적으로 인생의 성공을 가름할 수 있는 중요한 요인이다. 성공적인 삶을 살기를 원한다면 사قم에 혼신의 힘을 기울여야만 한다. 이러한 네트워킹 행동은 다양한 연구들에서 개인의 경력 성공을 높이기 위한 중요한 스킬로 보고되고 있다(Eddleston et al., 2004; Hwang, Kessler, & Francesco, 2004). 실질적으로 미국전문직종의 70~80%가 새로운 직장을 찾거나 다른 직장으로 이동시 구인광고 등을 통하기보다는 효과적이고 지속적인 네트워킹 행동을 통해 얻는다고 보고되고 있다(Koss-Feder, 1999, 114F). 게다가 Luthans, Hodgetts와 Rosenkrantz(1988, p.219)은 대부분의 성공한 관리자들은 그렇지 않은 관리자보다 네트워킹 행동에 70%, 일상적인 커뮤니케이션 활동에 10% 정도 더 많은 시간을 할애한다는 것과 승진(Eddleston et al., 2004) 등과 긍정적 관계가 있음을 발견하고 네트워킹 행동의 중요성을 강조하였다.

또한 현실상황으로 보면 중국기업에서 요즘 우수인재를 확보하기 위한 기업 간의 경쟁이 날로 치열해짐에 따라 경영자, 인사담당 임원, 채용담당자들은

이러한 개인들을 유인하기 위한 바람직한 인책들을 찾고 있다. 각 개인들이 고용관계에서 무엇을 원하고 있는지를 이해할 수 있다면 인적자원관리 전략을 성공적으로 운용할 수 있을 것이다. 그러나 최근 들어 기업 간의 경쟁이 치열해지고 조직을 둘러싼 환경변화가 급속도로 진행되면서 조직과 개인 모두 서로에게 기대해 왔고 당연하게 받아왔던 많은 부분들을 잃게 되었다(Morrison, 1994). 그로 인해 전통적인 고용관계와 달리 고용자와 피고용자 간에는 서로에게 기대하는 의무와 역할에 대해 차이를 보일 수 있고, 그에 대한 적절한 관리가 이루어져야 조직유효성을 높일 수 있다는 인식이 더욱 높아지고 있다. 이처럼 고용관계의 변혁이 진행되는 가운데 조직과 개인 간의 바람직한 관계를 정립하기 위해 크게 관심을 끌고 있는 것이 바로 심리적 계약이다. 그리고 중국에서 경제사회가 계속 발전함에 따라 현대사회의 경쟁은 날로 치열해졌고, 직장생활에서 모든 근무자는 어느 정도가 다르게 직무 소진을 느끼고 있다. 직무 소진을 직원의 심신건강을 영향할 뿐만 아니라 조직의 경쟁력과도 관계가 있기 때문에 날로 주목을 받고 있다. 직원의 직무 소진은 근무과정에서 형성되고, 직원의 심신건강에 직접적인 영향을 주며, 직원의 조직과 근무에 대한 태도에도 영향을 미친다. 사실은, 선행연구의 결론이 따라서 만약 직무요구가 개체능력의 범위 안에 있다면 개체는 소진을 느끼지 않는다. 만약 직무요구가 개체의 능력을 초과하였지만, 조직이 개체에 어느 정도의 지지와 도움을 준다면, 개체는 대부분 직무 소진의 부정적인 영향을 받지 않는다. 직무 소진은 만성 스트레스의 연기반응이다. 이는 감정소비, 비인성화와 낮은 직업효능 등 3가지 방면에서 개념화 조작을 진행할 수 있다. 구체적인 표현은 업자들의 정서자원의 상실, 업무태도의 냉담함과 성과체험의 결핍 등이 있다. 직업건강심리학의 연구영역에서 초기에 의무인원, 교사, 경찰들에 대한 연구에 따르면 업자의 심리건강의 상황은 더욱 많이는 직업특징과 관련된다. 이전의 직무소진의 연구대상은 주로 사람들을 돕는 업종이다. 기업의 직원에 대한 관심이 부족하였다. 근년에 이르러 금융위기의 영향을 받아 회사직원들의 직무소진문제도 나날이 더욱 많은 관심을 받고 있다. 직무소진이 기업에서의 파괴성은 극히 강하다. 약하면 직원들로 하여금 업무적극성을 상실하게 하고 엄중하면 그의 심신건강에도 손상주어 심지어 생명까지 위태롭게 한다. 때문에 본

연구에서는 회사직원의 직무소진의 특징분석을 진행하고 직장생활에서 직무소진 군중의 감별에 대하여 상세한 데이터와 실증분석을 제공한다.

또한 기업가에 의한 네트워킹 행동의 중요성에도 불구하고 네트워킹 행동 요소들이 직무 소진에 미치는 영향을 심도 있게 다룬 선행 연구는 많은 학자들은 네트워킹 행동이 경력성공에 긍정적 영향을 미치는 것으로 증명하였지만 네트워킹과 직무 스트레스나 직무소진 이런 부정적 요인의 관계에 대한 연구가 충분하지 않은 것이 현실적인 상황이다. 그리고 소진을 설명하는 몇 개 실증적 연구에서 인간관계가 중요하다고 증명하였다. 그러므로 네트워킹 행동과 직무 소진 간의 관계에 대한 연구가 필요하다. 따라서 본 연구에서는 중국의 사기업(私營企業) 공기업(國營企業) 외자기업(外資企業) 조직 내에 네트워킹 행동과 조직의 심리적 계약 이행이 직무 소진에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 한다.

구체적으로 본 연구는 네트워킹 행동과 조직의 심리적 계약의 이행이 직무 소진에 미치는 영향에 대해 연구하고자 한다. 이러한 목적을 달성하기 위해서 구체적 연구 과제는 다음과 같다.

첫째, 네트워킹 행동, 직무 소진과 심리적 계약에 관련된 변수에 대한 이론적인 고찰함으로써 각 변수의 특성과 관계를 파악할 수 있는 이론적 근거를 살펴보고자 한다. 한국과 중국의 연구자들이 연구했던 선행연구를 통해서 연구논문을 읽어보고 네트워킹 행동, 직무 소진 및 조직의 심리적 계약 이행에 대한 정의를 정리하여 본 논문의 측정하려고 하는 측면에서 이론적인 정의를 정하고자 한다.

둘째, 내부 외부 네트워킹 행동이 직무 소진에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 한다. 선행연구를 통해서 네트워킹 행동 및 직무소진에 관련된 변수를 찾아보고 네트워킹 행동 및 직무소진간의 관계를 가설하고 측정분석을 해야 한다.

셋째, 조직의 심리적 계약 이행과 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고자 한다.

제 2 절 연구의 방법 및 범위

본 연구는 위와 같은 연구의 목적을 달성하기 위하여 기존의 국내외 문헌 연구와 선행연구를 통하여 이론체계를 정리하고 연구모형과 가설을 제시하였다. 실증분석을 위하여 선행연구를 바탕으로 개인의 조직 내부, 외부 네트워크 행동, 조직의 심리적 계약 이행 및 직무소진에 대한 척도를 도출하였으며, 연구모형의 현실적 타당성을 확인하기 위하여 실증조사를 실시하여 수집된 자료를 분석, 검증하였다.

실증분석은 중국 직장인을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사기간은 2012년 10월8일부터 11월2일까지 실시하였으며 설문조사는 온라인 설문조사를 했다. 그 중에 불성실하게 응답한 41을 제외한 386(92.5%)로 실증분석을 진행하였다. 회수된 자료에 대한 분석방법은 SPSS17.0을 이용한 빈도분석, 신뢰도 분석, 요인분석, 회귀분석 등 분석을 실시하였다.

본 연구는 연구의 목적 및 연구의 방법에 따라 다음과 같이 총 6장으로 구성하였다.

제 1 장은 서론 부분으로 연구의 목적 및 필요성, 연구의 방법과 범위에 대해 서술하였다.

제 2 장은 이론적 배경 부분으로 네트워크 행동, 직무 소진과 심리적 계약 및 각 구성개념 간의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보았다.

제 3 장은 연구 모형 및 가설을 제시하는 부분으로 이론적 배경을 바탕으로 연구모형 및 연구가설을 설정하였다.

제 4 장은 연구방법을 제시하는 부분으로 표본선정, 변수의 조작적 정의 및 측정방법, 설문지의 구성 및 분석 방법을 제시하였다.

제 5 장은 가설검증에 관한 부분으로 분석결과를 바탕으로 연구모형에 따른 연구가설을 검증하였다.

제 6 장은 결론 부분으로 연구의 대한 해석을 통해 연구의 의의 및 한계점 등을 논의하고, 본 연구가 기여할 수 있는 이론적 및 실무적 문헌 부분들이 제시될 것이다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 네트워킹 행동

1. 네트워킹 행동의 개념

네트워킹에 대한 견해는 학자마다 조금씩 다르게 정의되고 있다. 네트워킹(인맥)을 국어사전에서는 학문, 출신, 경향, 친소(親屬) 등의 관계로 엮힌 인간관계를 뜻한다. 즉 인맥은 그 시대에 걸맞은 패러다임으로서의 인맥 방식을 말하며, 조직, 사람, 문화, 등 비즈니스를 이루는 모든 구성 요소에 작용되는 원리를 말한다.

영어의 네트워크(Network)의 사전적 의미를 직역하면 그물망, 망상조직, 회로망 등으로 번역된다. 또한 동사로 ‘그물모양으로 짜다’, ‘통신망을 구축하다’ 혹은 ‘인맥, 연고 따위를 활용하다’등으로 번역 된다¹⁾. 이처럼 네트워크는 다양한 의미로 다양한 영역에서 사용되는 용어이다. 그러나 결국 이 단어 기저에 함축적으로 들어 있는 의미는 어떤 것들 사이를 연결하고 관계를 짓는다는 상호 관계성을 지칭하는 것이라고 할 수 있다(이화영, 2008).

네트워킹 행동(networking behavior)은 일 또는 경력에 도움을 줄 수 있는 사람들과의 관계를 맺기 위한 개인의 시도로써 네트워크를 구축하고 유지하기 위한 일련의 활동들을 의미한다. (Forret & Dougherty, 2001). Michael & Yukl (1993)은 네트워킹을 조직 내부와 외부 사람들과의 비공식적인 대인관계를 형성하기 위한 일련의 행동을 포함하는 것이라고 정의 내린다. 이는 경력에 대한 태도변화와 같은 맥락에서 네트워킹 행동 또한 경력 관리를 위한 중요한 전략적 차원으로 이해 할 수 있다. (Forret & Dougherty, 2001; 2004).

네트워크는 교환 혹은 관계에 있어서 상호작용과 개인 소유한 자원의 교환이라는 두 가지 개념을 포함하고 있다. 즉 네트워크란 상호작용을 통

한 자원의 교환을 의미한다고 하였다.(Jones, Hesterly & Borgatti, 1997) Seibert et al.(2001)은 네트워크를 개인 간의 관계로 보고, '자아에 의해 정의된 집단의 사람들 혹은 사회적 행위자들을 연결하는 연결의 패턴'으로 정의하였다. 즉, 사회 네트워크는 개인이 보유하고 있는 전체 네트워크를 의미하거나 혹은 개인이 교신하고 있는 모든 사람들을 포함하는 것이 아니라, 자신에게 도움이 된다고 개인이 인정한 사람들과의 관계들로 구성된다. 따라서 이 관계는 '자아(ego)'가 인정하는 사람들의 집단이기 때문에 '자아 네트워크'라고 한다.

네트워크의 개념은 학자마다 다양하게 사용되고 있다. Jones, Hesterly & Borgatti(1997)의 연구에 의하면 네트워크는 교환 혹은 관계에 있어서 상호작용의 패턴과 개인 간 자원의 흐름이라는 두 가지 개념을 포함하고 있다. 즉, 네트워크란 상호작용을 통한 자원의 흐름을 의미한다고 하였다.

개인들은 조직 내.외의 사람들과 네트워킹 행동을 통해 자신의 관계된 네트워킹을 만들 수 있는데(Downey & Lahey, 1998), 상기의 정의는 자신과 관계된 네트워크를 개발하고 구축하는데 도움을 줄 수 있는 신체적 행동(proactive behavior)으로 네트워킹을 묘사하고 있다(Kram, 19855). 이러한 개념은 개인의 행동적 측면(수준)에서 정의되고 있으며(Michael & Yulk, 1993; Wanberg et al, 2000), 일정한 행동 패턴으로 고려될 수 있다(Frese et al. 1997). 이러한 일련의 행동들은 지속적으로 행하는 것이기 때문에 네트워킹은 얼마나 자주 네트워킹 행동을 하는 가로 측정된다(Wolff, 2009). 조직에서 사회적 네트워크의 한 유형은 단기적인 문제 해결보다 개인 및 조직 수준의 일상적인 학습을 통해서 지식의 창출, 확산, 공유를 가속화 시키고 궁극적으로는 변화 하는 환경에 신속하고 성공적으로 적응할 수 있는 학습조직 이라고 할 수 있다고 하였다(추헌,홍종성,2002).

네트워킹 행동(networking)은 다른 사람들과 일하고, 관계를 유지하며, 사회화를 위한 기본적인 심리적 욕구로서(Klerk, 2009), Schneider 등(2002, p.192)은 네트워킹 행동이 정보획득이나 관계유지, 경력지원을 위해 시스템 또는 관계망((연결망)을 구축함으로써 개인적으로나 직업적으로 관계들을 형성되고 증가시키는 행위라고 정의하고 있다. Michael과

Yulk(1993, p.328)는 네트워킹 행동(networking behavior)을 조직 내외의 사람들과 비공식적인 대인관계를 만들기 위해 구축하는 행동들이 집합체로 보았으며, Forret와 Dougherty(2001, p.284, p.420)는 네트워킹 행동을 자신의 일 또는 경력에서 도움을 받을 수 있는 잠재적인 사람들과의 관계를 유지하고 개발하기 위한 개인의 시도로 정의하였다. 이는 다른 사람으로부터 필요한 것들을 얻기 위한 동기가 내포되어 있는 것으로(Klerk, 2010), 이는 곧 사회적 관계를 위협이나 직무를 수행하거나 새로운 직장 및 구직을 위해 해당 조직의 정보나 조언을 얻기 위한 것으로 볼 수 있다.(Chua & Morris, 2009, p.495).

모든 개인들은 가족 구성원들이나 친구들, 또는 친지들로 구성되어진 사회적 집단의 구성원들이다. 이러한 고유한 사회적 구조와 관계는 각각 다른 네트워킹으로 간주되어질 수 있을 것이다(Sprengers, Tazelaar, & Flap, 1988).개개인들 사이의 이러한 관계는, 네트워킹을 통한 다른 종류의 정보의 이전과 흐름을 가능케 한다.

개인들은 조직 내부, 외부의 사람들과 네트워킹 행동을 통해 자신의 관계된 네트워킹을 만들 수 있는데(Downey & Lahey, 1988), 상기의 정의는 자신과 관계된 네트워킹을 개발하고 구축하는데 도움을 줄 수 있는 선제적 행동(proactive behavior)으로 네트워킹을 묘사하고 있다(Kram, 1985). 이러한 개념은 개인의 행동적 측면(수준)에서 정의되고 있으며(Michael & Yulk, 1993; Wanberg et al., 2000), 일정한 행동패턴으로 고려될 수 있다(Frese et al., 1997). 이러한 일련의 행동들은 지속적으로 행하는 것이기 때문에 네트워킹은 얼마나 자주 네트워킹 행동을 하는 가로 측정된다(Wolff, 2009).

손동원(2005)은 네트워킹을 개인 간의 관계로 보고 '사람들이 연결되어 있는 관계망'이라고 정의한다. 윤하나, 탁진국(2006)은 네트워킹을 개인이 사회적 정체감을 유지하고 정서적 지지, 물질적 보조, 서비스, 정보 및 새로운 접촉기회 등을 제공받는 일련의 개인적 관계의 집합체를 의미 한다고 정의하였다. 네트워킹의 정의를 정리하면 다음의 <표 2-1>와 같다.

<표 2-1 > 네트워크에 대한 정의

학자	네트워크에 대한 정의
Brass, Galaskiewicz & Greve(2004)	노드(node: 행위자를 의미)들 사이의 관계 혹은 관계의 부족을 나타내는 일련의 연결
Seibert et al.(2001)	개인(자신에게 도움이 된다고 개인이 인정한 사람들과의 관계들로 구성된)간의 관계
Jones, Hesterly & Borgatti(1997)	상호작용을 통한 자원의 흐름
Ibarra(1995)	관리자가 직무와 관련된 경력 . 사회적 지원을 얻기 위해 의존하는 직무관련 접촉으로 정의
Walket(1985)	개인이 사회적 정체감을 유지하고 정서적 지원, 물질적 보조, 서비스, 정보 및 새로운 접촉 기회 등을 제공받는 일련의 개인적 관계의 집합체
이화영(2008)	어떤 것들 사이를 연결하고 관계를 짓는다는 상호 관계성을 지칭하는 것
윤하나 & 탁진국 (2006)	개인이 사회적 정체감을 유지하고 정서적 지지, 물질적 보조, 서비스, 정보 및 새로운 접촉기회 등을 제공받는 일련의 개인적 관계의 집합체를 의미
손동원(2005)	개인 간의 관계로 보고 '사람들이 연결되어 있는 관계망'이라고 정의

자료 : 선행연구를 토대로 논자 정리.

2. 네트워킹 행동의 중요성

인간은 주위의 도움 없이 홀로 살아갈 수 없다. 특히 숨 막히는 현대의 경쟁사회에서 인간적인 끈끈한 교류가 없다면 탄력 있게 활동할 수 없으며 삶을 성공적으로 이끄는 것도 쉽지 않다. 사람을 만나고 관계를 어떻게 형성하느냐 하는 것은 누구나가 당면하는 문제이다. 어찌 보면 그것은 '인간'이란 이름으로 살아가는 우리의 숙명이 아닌가 싶다.

공식적인 교육시스템의 경우 인적 자본(human capital)을 개발하는데 집중되어 있다고 볼 수 있으며 이러한 인적자본에 대한 투자는 기술이나 능력 수준을 높여 노동시장에서 시장성을 높이는데 도움을 줄 수 있다. 즉, 교육, 훈련, 이전 직장 경험, 지식, 능력 등은 인적 자본의 중요한 원천이며 노동시장에서의 가치를 결정한다(Becker, 1975; Blau & Ferber, 1987). 그러나 경력직에게 있어서 조직간 이동이나 새로운 직장을 찾는 구직자에게 있어서는 사회적 자본을 더 고려할 필요가 있다. 이는 프로틴 경력(protean career), 무경계 경력(boundaryless career)하에서 개인들은 적응력과 자기 주도적이며 고용가능성(employability)에 초점을 맞춰야 하기 때문이다. 이러한 점진적으로 자신의 경력성공을 위해 네트워킹을 통해 다양한 관계를 구축하고 형성하기 위해 사회적 네트워크를 만드는 것은 무엇보다도 중요하게 여겨지고 있기 때문이다.(Higgins & Kram, 2001). 이는 앞서 언급한 바와 같이 무경계 경력관점에서 조직간 이동(inter-organization mobility)이 자유로워진 상황에서 경력의 책임이 조직에서 개인으로 움직여가고 있기 때문이다(Altmam & Post, 1996; Arthur).

다양한 네트워크 개발을 위한 관계의 형성은 조직 내,외의 사람들과의 관계를 통해서 경력이나 심리적 지원을 받을 수 있다고 제안한다](Kram, 1985). 관계를 개발하고 형성하는 것은 사회적 자본의 형성을 높일 수 있고 다른 사람들과의 관계는 새로운 아이디어나 정보, 사회적 지원, 직장 기회(구직 또는 조직간 이동) 등의 자원을 제공해 줄 수 있다(Baker, 2000). 또한, 네트워킹을 통한 관계의 구축은 가능성이 있는 기회나 정보를 가지고 있는 사람들과 연결을 용이하게 한다. 실질적인 정보나 기회들

을 제공해 줄 수 있는 사람들과 만남이나, 이메일, 전화 등의 수단으로 행해지는 개인적 시도이다. 효과적인 네트워킹 관계는 신뢰에 기반 하기 때문에(Baker, 2000), 시간이 지남에 따라 긍정적으로 상호간 영향을 주며 다양한 지원적 역할 (경력개발, 경력지원 등)을 하게 된다(Saks, 2006).

네트워킹 행동을 통해 사회적 네트워킹(social networking)의 관계를 유지하고 형성, 시도하는 다양한 제안들이 거론되고 있다. 일례로 회사(근무처) 이외의 사람들과 운동모임(테니스, 골프, 등산)등을 한다거나, 대학 성후배 또는 동기모임 참석, 외부전문가가 외부 기관(학계, 사회단체 등) 사람들과 만남, 회사(근무처) 이외의 사람들과 점심 식사 등을 들고 있다.(Bongiorno & Hof, 1993; Kleiman, 1980; McDermott, 1992; Roane, 1993; Sonnenberg, 1990). 이러한 활동들에 대한 투자나 몰입은 사회적 네트워킹을 구축하는 하나의 필수적인 프로세스로 볼 수 있다(Kanter & Eccles, 1992). 특히 급속한 환경변화 속에서 다양한 네트워킹 행동은 다른 사람들과 관계를 만들고, 조언과 도움을 베풀어 주는 유경험자, 선배 등과의 관계 등을 통해 구직, 조직간 이동시 해당 조직에 대한 정보 및 인터뷰(면접) 등을 얻거나, 자신의 가치와 유사한 조직 및 직무를 찾는데 상당한 영향을 주기도 하며(Suzanne & Forret, 2008), 재취업 또는 구직활동에 있어서 중요한 역할을 하기 때문에(Eby & Buch, 1994; Wanberg et al., 2000) 네트워킹 기술(skill)들은 경력개발이나 개인의 경력성공에 있어서 필수적 요건이 된다.

네트워크 관계에 대한 강도는 네트워크상에 리스트 된 사람들 사이의 감정적 정서, 상호관계, 교신의 빈도 수준을 의미한다(Higgins & Kram, 2001). Granovetter(1973)는 관계의 강도를 소요 시간, 감정적 정서, 친밀감, 상호작용이라는 네 요소의 결합으로 보았다. Granovetter(1973)에 의하면 약한 연결(weak tie)은 강한 연결(strong tie)보다 서로 다른 개인들을 연계하고 사회 시스템에서 서로 연계되지 않은 부분을 연결하며, 새로운 정보로의 접근을 가능하게 한다. 반대로 강한 연결로 맺어진 사람들은 상호 연결되어 전달되는 정보가 더 중복되는 경향이 있다. 따라서 약한 연결은 직장을 찾는데 더 유효하고 즉각적인 작업 집단 너머로 연결을 확장한

사람은 더 힘이 있고 이동성이 있는 경향이 있다. 네트워킹을 통한 관계는 전형적으로 약한 연결로 볼 수 있기 때문에 구직이나 조직간 이동을 위한 기회를 위한 정보의 최상의 원천일 수 있으며, 고용의 질적 측면에도 긍정적이다(Saks & Ashforth, 2002; Wanberg, Kanfer & Rotundo, 1999).

네트워킹 행동은 비즈니스나 사회생활에서 가장 큰 재산이며 인생의 성공은 인맥관리에 달려 있다. 따라서 현재 직장인이나 사업가 모두는 네트워킹 행동이 절대적으로 필요하다. 이러한 네트워킹 행동의 80%는 의사소통으로 이루어지고, 또 그중의 80%는 휴먼 네트워킹 인적네트워크 구축, 정보관리, 비즈니스 활용이 필요하며 이러한 경영관리는 필연적으로 갈등과 스트레스를 수반한다. 직장생활에서 성공하기 위해서는 원만한 네트워킹 행동이 결정적이다. 왜냐하면 아무리 자신의 분야에서 뛰어난 능력을 보여준다고 하여도 같이 힘든 일을 헤쳐 나가는 상하 동료들과의 원만한 인간관계와 인맥관리 관계가 어려워서는 자신의 능력을 100% 보여주는 쉽지 않지 아니하기 때문이다.

네트워킹이 갖는 본질적인 유용성을 살펴보면 네 가지 있다. 첫째, 네트워킹을 통한 자원을 효율적으로 활용할 수 있다. 비즈니스의 핵심 성공요인(critical success factors)을 추출하여 사업 성공 요소를 효율적으로 활용할 수 있다. 둘째, 네트워킹을 통해서 학습 효과를 들 수 있다. 필요한 네트워킹을 추출하여 인맥 베이스를 형성함으로써 많은 사람들이 네트워킹과 기술을 즉시 활용할 수 있도록 함으로써 실패를 반복하지 않도록 하며, 이 결과 네트워킹과 학습의 통합 메커니즘이 가시적인 성과로서 나타나게 된다. 셋째, 네트워킹을 통해서 유연한 조직 구조를 들 수 있다. 조직 구조가 간소화되고 인맥 네트워킹화가 가능하도록 지원함에 따라서 새로운 가치를 부가하는 비즈니스 프로세스를 창조하고 유연한 조직 구조를 만들 수 있다. 넷째, 네트워킹을 통해 시장과 상대방의 비즈니스를 충족시킬 수 있다. 시장 상황과 상대방 비즈니스의 변화에 빨리 대응할 수 있으며, 새로운 시장과 비즈니스를 창조함과 동시에 서비스와 품질의 개선을 도모할 수 있게 된다.

제 2 절 심리적 계약

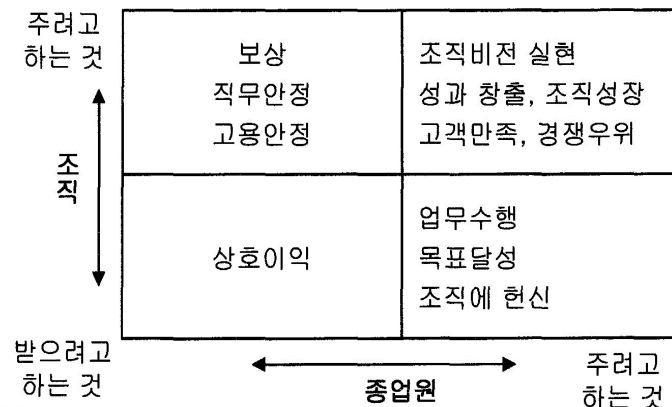
1. 심리적 계약의 개념

심리적 계약의 개념에 대한 학자들의 정의는 매우 다양한데 대표적인 연구들을 살펴보면 다음과 같다. Levinson et al.(1962)은 '고용관계를 맺고 있는 당사자들이 의식적, 무의식적으로 소유하고 있는 일련의 상호기대감이라고 정의하고 있고, Schein(1971,1978)은 '조직과 개인 간의 명문화되지 않은 일련의 상호기대'라고 정의하였다. 구체적으로 '조직으로부터 자신이 제공받아야 할 것과 자신이 조직에게 제공해 주어야 할 것에 대한 종업원의 기대와, 조직이 종업원에게 제공해 주어야 할 것과 조직이 종업원으로부터 제공받아야 할 것에 대한 조직의 기대가 서로 일치하는 정도'를 계약의 이행이라고 설명하고 있다.

심리적 계약에 대한 대부분의 연구는 고용관계의 맥락에 있어 의무(obligation)에 초점을 맞추고 있다. 초기의 연구자들은 기업 내에서 심리적 계약의 내용을 만들기 위해 종업원과의 인터뷰를 활용하였다(Argyris, 1962; Levinson, 1962), 20여 년이 넘는 단절 이후 심리적 계약에 대한 실증적 측정이 조직연구에서 다시 등장하였는데, 심리적 계약의 새로운 세대인 이들의 연구는 양적인 측정에 주안점을 두고 있었다(Rousseau, 1990). 지난 10여 년간 심리적 계약의 역동성과 내용에 대한 현지조사는 수없이 진행되었지만 당황스러울 만큼 많은 측정관점은 적절하고 타당한 측정방법을 찾는 이에게는 혼란만 줄뿐이다. 따라서 심리적 계약에 사용된 측정내용을 검토함으로써 본 연구가 규정하게 될 심리적 계약의 과정과 모습에 대한 틀을 만들어 보고자 한다. '계약'은 고용관계에 있어 정신적인 모델 또는 틀이라고 할 수 있다. 비록 초기연구들이 고용관계에 대한 무의식적인 가정(조직은 가장, 종업원은 자녀)으로써 심리적 계약을 보았지만(Argyris,1960; Levinson, 1962), 최근 연구들은 개인과 고용주간의 교환에 대한 약속에서 생겨난 협정의 특성에 관한 개인의 믿음으로 초점을 맞추고 있다. Kotter(1973)는 이를 좀 더 구체적으로 정리하여 심리적 계약이

4가지 기대감들로 구성된다고 보았다. 종업원과 조직이 각각 제공받으려는 것과 제공해 주려는 것인데 이를 정리하면 아래 <그림2-1>와 같다.

<그림 2-1> 심리적 계약과 기대감



심리적 계약의 이론적 체계화에 많은 공헌을 한 Rousseau (1989, 1995)는 이러한 특성들을 포괄하여, '조직과 구성원들 간의 상호교환에 대한 문서화되지 않은 기대로, 계약의 당사자들이 상대방의 기여와의 교환으로 자신이 어떤 것을 할 의무가 있고, 자신의 기여에 대한 대가로 상대방으로부터 어떤 것을 받을 권리가 있다고 믿는 것'이라고 정리하고 있다. 이러한 특성은, 심리적 계약이 일상적인 의미의 고용계약보다 포괄적인 것으로, 개인수준의 구성원들이 갖는 암묵적인 기대이며, 주관적인 특성을 갖는 것으로, 지각된 약속에 근거하고 계약당사자들이 이행해야 할 의무가 있다고 믿는 것을 말한다는 측면에서는 기존의 정의들과 유사하다. 그러지만, 반드시 상호 호혜적인 협정(two-way reciprocal agreement)이어야 한다고 주장하는 기존 정의와 달리 반드시 상호적일 필요는 없다는 측면을 제시함으로써 Kotter(1973)의 주장을 일부 수용하고 있고, 계약의 어느 당사자가 미래에 들어올 것에 대한 약속을 믿고 그에 대해 노력하며 그러한

혜택의 제공에 대한 의무를 느낄 때 생겨나게 되는 건이라고 제시하여 많은 공감을 얻고 있다. 이것은 다른 사람과 관계된 교환협정에 대한 제 3자의 해석을 의미하는 암시적(implied)계약과는 다른 것으로, 상대방과의 교환관계의 내용에 대한 개인의 믿음을 말한다. 조직과 구성원 사이에 체결되는 일종의 묵시적인 계약으로, 계약 당사자들은 상호 의무와 권리를 가지게 된다. 회사에 대한 직원들의 신뢰나 충성심은 기업 성과에 미치는 영향 때문에 매우 중요하게 여겨져 왔다. 하지만 최근 몇 년 동안 지속되었던 기업의 인원정리나 대량해고로 직원들은 조직에 대한 신뢰나 충성심을 차츰 잃어가고 있다. 이러한 현상은 조직과 구성원 사이의 심리적인 계약이 상당부분 해체되었기 때문으로 해석할 수 있다. 즉 직원들은 종신고용이 회사와 자신을 연결해주는 하나의 약속이나 계약이라고 여김으로써 회사가 고용에 대한 안정성을 보장해주는 대신 자신을 회사를 위해 최선을 다하고 충성을 다할 것을 맹세했지만 이제는 그 약속이 깨어졌다고 인식하는 것이다. 그래서 직원들은 회사와 조직에 충성하기보다는 좀 더 자신의 경력을 중요시하면서 현재보다 자신에게 좋은 조건이나 여건을 제공하는 일자리로 주저 없이 옮기고 있다. 조직과 개별 종업원들 사이의 상호의무감에 대한 문서화되지 않은 기대로, 계약 당사자들이 상대방의 기대에 대한 교환으로 자신이 어떤 것을 할 의무가 있고, 상대방으로부터는 자신의 기여에 대한 대가로 어떤 것을 받을 권리가 있다고 믿는 것이다. Levinson 등(1962)은 노사 간에 합법적으로 문서화된 합의 규정보다 좀 더 포괄적인 의미를 지니며 조직과 조직 구성원간의 관계를 지배하는 상호간의 기대를 심리적 계약으로 정의하였다. 또한 심리적 계약은 개별종업원과 조직을 연결시켜주는 기능을 한다.

심리적 계약은 조직으로부터 종업원이 받아야 할 것, 종업원이 조직에 제공해야 할 것에 대한 개별종업원의 기대와 조직이 개별종업원에게 제공해 주어야 할 것과 조직이 종업원으로부터 제공받아야 할 것에 대한 조직의 기대가 서로 일치하는 정도로 정의되기도 한다.

Rousseau(1989)는 심리적 계약을 계약당사자에 의해 주관적으로 정의되는 상호의무에 대한 믿음으로 정의하였다. 즉 종업원의 심리적 계약은

조직과 개인 간의 상호의무를 개별 종업원이 어떻게 지각하느냐의 문제이다. 이는 심리적 계약의 용어와 의미가 개인 따라서 다르게 사용되고 해석될 수 있음을 암시하는 정의할 수 있다.

한편 Kissler(1994)는 조직과 종업원간의 고용계약(employment contract)을 계약에 관한 패러다임의 변화를 기준으로 전통적 개념의 계약과 새로운 개념의 계약으로 구분하고 이에 대한 기본적인 면을 아래와 같이 비교하고 있다.

<표 2-2> 전통적 개념의 계약과 새로운 개념의 계약

전통적 개념의 계약	새로운 개념의 계약
• 조직은 부모이며 종업원은 어린이이다. • 종업원의 정체성과 가치는 조직에 의해 정의된다. • 조직에 남는 사람은 충성심이 강하나 떠나는 사람은 충성심이 없다. • 지시받은 대로 일하는 사람은 정년을 보장을 받는다. • 승진이 개인성장의 주된 수단이다.	• 조직과 종업원은 상호 유익한 일에 초점을 맞춘 성인계약을 맺고 있다. • 종업원의 정체성과 가치는 종업원에 의해 정의된다. • 사람들이 정상적으로 들어오고 나가는 흐름을 가진 조직은 건강하다. • 장기고용은 가능성이 적다는 사실을 예상하고 이에 대비해야 한다. • 성취감이 개인성장의 주된 수단이다.

2. 심리적 계약의 유형

심리적 계약은 계약이 지니는 특성과 내용에 따라 여러 가지 유형으로 분류되고 있는데 Rousseau 와 Parks(1993)는 거래적 계약과 관계적 계약으로 나누고 있다. 이들은 거래적 계약의 경우 그 내용이 비교적 구체적이면서 경제적 특성을 갖는 것으로 보는 반면, 관계적 계약의 경우 내용이 다소 모호하며 주로 정서적, 이타적 요소 등을 가지는 것으로 파악하고 있어 두 계약의 요소가 다소 상반되는 것임을 알 수 있다. 이후 Rousseau와 Wade-Benzoni(1994)는 종업원의 심리적 계약을 고용관계의 지속기간과 성과달성의 명확성이라는 두 가지 차원에서 4가지 유형으로 구분하고 있다.(Rousseau,D. M. & Wade-Benzoni, K. A. 1994, “Linking strategy and human resource practices: How employee and customer contracts are created”. Human Resource Management, Vol.33, pp. 463-489.)

고용관계의 지속기간이란 종업원과 조직과의 고용관계가 장기적인지 단기적인가와 관련된 것인데, 조직이 미래의 환경변화를 충분히 예측하고 전략을 수립할 능력이 있다면 그 조직은 내부노동시장의 인력을 개발시키면서 경쟁적 우위를 확보할 수 가 있다. 따라서 이런 조직에서는 장기적인 고용관계가 성립될 수 있다. 반면에 조직의 외부환경예측능력이 부족한 경우, 외부 노동시장에 의존하면서 상황변화에 따른 단기적 고용에 의존할 수밖에 없으며, 단기적 고용관계를 추구하게 된다. 따라서 이런 조직에서는 단기적 차원의 고용관계가 주를 이룰 것이다.

유형분류의 두 번째 차원인 성과기준의 명확성이란 고용조건에 성과기준을 명확히 제시할 수 있느냐 없느냐에 관련된 원이다. 만약 조직의 환경이 매우 경쟁적이라면 그 조직은 종업원에게 요구하는 성과를 명확히 제시하려고 할 것이다. 반면에 조직 환경이 비경쟁적이고 전략도 불분명할 경우에는 종업원에 대한 성과기준도 명확하지 못할 것이다.

이러한 두 축을 중심으로 <표2-3>과 같이 4가지 유형으로 구분하고 있다.

<표2-3> 심리적 계약의 4가지 유형

성과기준 시간	명 확	불명확
단기적	거래적 계약 (Transactional)	일시적 계약 (Transitional)
장기적	균형적 계약 (Balanced)	관계적 계약 (Relational)

자료: Rousseau, D.M., & Wade-Benzoni K.A. 1994. Linking strategy and human resource practices : How employee and customer contracts are created. Human Resource Management, 33(3) : 463-489

한편 Rousseau(1990)는 심리적 계약의 유형분류의 가능성을 파악하기 위해 연구를 진행하였다. 심리적 계약을 상호의무감에 대한 믿음이라고 정의 내린 후, 조직의무와 종업원의무에 대한 지각정도를 측정하였다. 이를 통해 거래적 측면의 계약과 관계적 측면의 계약의 특성을 반영하는 것을 요인으로 구분하였다. (Rousseau, D. M. 1990, op. cit.)

그러나 여러 학자들에 의해 분류된 계약, 교환, 그리고 행동적 차원들을 정리해 보면 심리적 계약은 결국 거래적, 관계적 등 2가지 유형으로 집약될 수 있다.

거래적 계약은 조직과 개인이 주로 물질적인 의무를 상호 교환하는 계약의 형태이다. 조직은 구성원 개인에게 급여와 보너스, 안전한 작업환경, 사원복지에 대한 지원 등을 제공할 의무가 있으며, 개인은 이에 대한 대가로 업무 생산성의 향상, 회사 이윤의 극대화, 업무목표의 달성 등을 제공할 의무가 있다는 계약이다. 이 계약은 그 내용이 구체적으로 의무의 이행에 대한 판단이 비교적 구체적이다. 이 계약은 임시직이나 단기 고용 계약과 같이 계약당사자 간의 관계의 유지가 비교적 짧은 기간에 한정된다. 계약 당사자인 상대방에 대한 관여수준에 있어서도 개인은 자신이 맡은 일에만 관여하고 조직은 일의 성과에 대한 보상에만 관심을 두는 서로 타산

적인 관여가 이루어진다. (Robinson & Morrison, 1995).

관계적 계약은 개인과 조직이 심리적인 의무를 서로 교환하는 것을 중시하는 형태이다. 이 계약관계에서는 조직이 구성원들에게 개인의 발전 기회를 제공하고 실무자의 의견을 적극적으로 수용하며 업무의 권한을 대폭적으로 위임하는 등의 의무를 이행하면, 개인은 이에 대한 대가로 애사심을 높이고, 동료상하간의 협동을 더욱 많이 하며, 사규를 준수하는 등의 의무를 이행한다. 이 계약에서 조직과 개인의 관계는 평생고용계약과 같이 장기적인 특징을 가진다. 이 계약관계에서 개인은 자신이 맡은 임무뿐만 아니라 역할 외 행동(extra-role behavior)을 자발적으로 발휘하고, 조직은 개인의 현재뿐만 아니라 미래에 대해서도 관심을 가지는 정서적 관여를 한다. (Robinson & Morrison, 1995). 그리고 일반적으로 고용관계의 초기에 형성되는 심리적 계약은 대부분 거래적 계약으로 시작하지만, 시간이 지나면서 당사자들 간의 상호작용을 통해 관계적 계약으로 발전해나간다. (Rousseau, D. M. & Parks, J. M. 1993. op. cit.). 예를 들어 인턴사원제도의 경우, 조직은 종업원을 채용하기 전에 그들에 대한 잘 알 수 없기 때문에, 종업원 역시 조직에 대한 사전적 지식을 갖고 있지 못하고, 이때 인턴의 과정은 인턴이후에도 고용관계를 지속할 것인지에 대한 사전탐색을 가능케 한다는 점에서 거래적 계약의 특성을 갖는다고 할 수 있다. 거래적 계약으로서 인턴과정이 끝난 후에 종업원과 조직이 계속 고용관계를 유지한다면 이는 거래적 계약에서 관계적 계약으로 발전했다는 것을 의미한다. 이에 따라서 <표2-4> 계약의 연속성에 구성하였다.

<표2-4> 계약의 연속성

	거래적 계약	관계적 계약
초점	경제적, 외부적	비경제적, 내부적
시간	폐쇄적, 단기적	개방적, 장기적
안정성	정적	동적
범위	협소	무제한
명확성	공적, 구체적	주관적, 함축적

자료: Rousseau, D. M. (1990), "New hire perceptions of their employer's obligations: A study of psychological contracts", journal of organizational behavior, Vol.11, p. 390.

거래적 계약은 교환내용의 범위가 비록 한정되어 있기는 하지만 그 내용이 분명하다. 그리고 계약기간이 비교적 단기적이기 때문에 계약당사자들이 협상을 통해 계약조건을 수시로 변경하거나 계약당사자를 바꿀 여지가 많다. 이러한 거래적 계약이 갖는 특성중 하나는 비교적 분명한 계약내용을 통해 유지되지만 분명한 거래내역과 공식적 규칙에 근거한 계약은 장기근속자와의 계약과 같이 거래당사자간의 관계가 밀접한 경우에는 바람직하지 못하다는 점이다.

이에 비해 관계적 계약은 계약기간이 보다 장기적이고 교환내용도 지속적인 관계를 통해서만 나타날 수 있는 사회 심리적 요소를 포함하고 있다. 관계적 계약의 내용은 조직구성원과 조직이 처해있는 상황이 변하고 양 당사자 간의 상호작용이 지속됨에 따라 계속 수정되어지고 또 보다 구체화되는 특성을 갖는다.

다음의 <표2-5>는 계약의 유형별 특성을 비교한 것이다.

<표2-5> 계약의 유형별 특성 : 거래적 유형 - 관계적 유형

계약의 특성	거래적 계약	관계적 계약
초점	경제적 외재적	경제적 사회심리적/내재적
계약기간	폐쇄적 한시적	개방적 영구적
안정성	정태적	동태적
범위	제한적	포괄적
실체	객관적 유형적	주관적 무형적

자료 : Rousseau, D, M, & Parks, J .(1993), The Contracts of Individuals and Organizations, Research in Organizationsl Behavior, 15 :p. 11.을 권 상순, 박사학위 논문 (1995)에서 재인용. 연구자가 부분적으로 수정함.

또 종업원의무에 대한 유형 분류에서는 시간외 근무, 충성심, 과업의 자발적 수행 등이 하나의 요인으로 묶였는데 연구자들은 이들을 관계적 유형으로 분류하였다. 반면에 이직 시 조직에서 사전 통보, 전보에 대한 수용, 조직의 경쟁업체 지원거부, 조직의 지적 정보에 대한 보호 등의 종업원 의무 등을 거래적 유형으로 분류하였다. 거래적 계약은 주로 조직과 개인 간의 물질적 기대와 교환이며 관계적 계약은 심리적 기대와 교환으로 보고 있다. 이들은 물질적 교환의 대상으로는 개인의 업무수행 및 목표달성과 조직의 급여 및 보너스로 보았으며, 심리적 교환대상으로는 개인의 애사심 충성심과 조직의 인정 및 자율인 것으로 말한다.

3. 심리적 계약의 특성

개별종업원의 심리적 계약이 상호의무에 대한 종업원의 일반적 믿음을 반영하고 있다고 볼 때, 심리적 계약은 다음과 같은 특성을 내포하게 된다.

1) 상호 호혜성 (Mutuality)

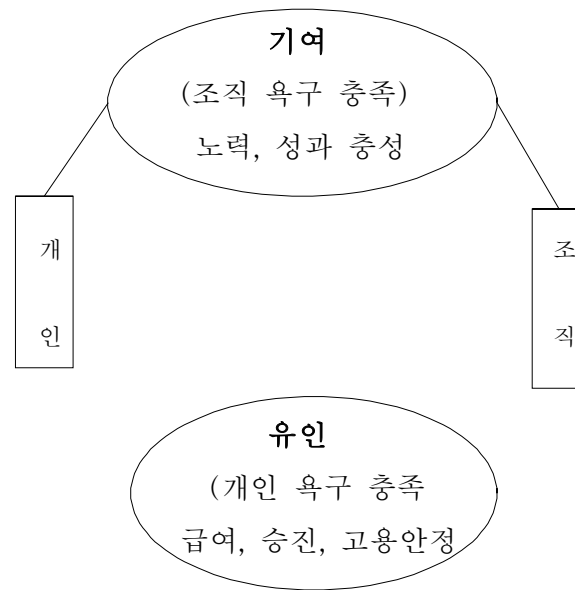
심리적 계약은 공헌과 유인이라는 두 가지 개념에 기초하고 있다. 종업원이 조직목적에 기여한 대가로 조직은 종업원에게 여러 가지 유인요인을 제공하게 되는 것이다. 조직은 조직종업원으로부터 기대하는 바가 있고 조직구성원로부터 기대하는 바가 있다는 점에서 조직과 조직구성원 간의 관계는 상호의존관계로 볼 수 있다. 기업조직차원에 있어서도 이러한 조직의 균형과 안정이란 관점에서 상호호혜성이 대단히 중요하며 특히 조직과 종업원관계에 있어 발생하는 심리적 계약은 두 당사자 간에 상호호혜를 바탕으로 한 상호의무에 대한 개별종업원의 믿음인 것이다.

Robinson, Kraatz와 Rousseau(1994) (S. L. Robinson, M. S. Kraatz, & D. M. Rousseau, Changing obligation and the psychological contract: A longitudinal study. Academy of Management Journal,

37(1): pp. 137-152)는 고용계약에 있어, 상호간의 의무감이 필수적 요소임을 강조한다. 결국 심리적 계약이 이루어지기 위해서는 상호 호혜적 의무에 대한 종업원의 믿음이 선행조건이 된다. 이때 중요한 점은 믿음의 대상인 조직의무와 종업원 의무가 상호교환이라는 의미에서 상호 호혜적이라는 것이다.

한편 계약당사자 중 어느 일방 또는 쌍방에 의해 계약의무가 불이행될 때 이들 간의 신뢰적인 교환관계는 손상 받게 된다. 심리적 계약은 종업원이 지각하는 상호의무감에 대한 믿음이기 때문에 만약 종업원이 자신은 조직을 위해 약속한 기여를 한데 반해 조직은 약속한 의무를 이행하지 않았다고 지각할 경우 그 종업원은 조직에 대한 신뢰감을 상실하게 되면 그 결과로 분노와 같은 심한 심리적 고통을 경험하고 감정적 반응까지 나타내게 된다. 이는 심리적 계약이란 고용관계 속에 내재되어 있는 가치이며 또 종업원과 조직 간의 상호신뢰와 선의에서 비롯되기 때문이다. 따라서 단순한 불공정의 지각이나 단순기대감의 불일치를 경험했을 때는 불만족 내지는 실망감을 경험하는데 그치겠지만, 심리적 계약의 불이행을 지각했을 때는 종업원들은 조직과의 관계를 부정적인 방향으로 재정의 하게 될 것이다. 조직과 종업원의 관계는 상호 의존의 교환관계라는 점을 강조하였다. 심리적 계약도 기여와 유인에 근거하고 있다.(E. H. Schein, Organizational psychology, 3rd ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc. 1980,)은 그 예로 근무에 대한 경제의 보상, 충성에 대한 종업원의 안정의 욕구 충족, 과업의 질의 향상, 조직목표의 달성 등의 대가로 자기개발 및 도전성(挑戰性)의 과업 부여 등을 들고 있다. 아래 <표2-6>는 이를 잘 정리해 주고 있다.

<그림 2-2> 심리적 계약과 기여, 유인의 교환 과정



자료: Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G., & Osborn, R.N. (1988), Managing organizational behavior. New York: John Wiley & Sons. p. 38. 부분 수정.

이러한 교환관계에서 볼 때, 종업원과 조직 간의 기대가 일치하고 실제 상호 간에 교환되어지는 것에 대한 동의가 있는 경우, 균형적 심리적 계약은 이루어지게 된다. 결국, 심리적 계약이 이루어지기 위해서는 상호 호혜적 의무에 대한 종업원의 믿음이 선행 조건이 된다. 하지만 이때 중요한 점은 신뢰의 대상인 조직의 의무와 종업원의 의무가 상호 교환적인 의미에서는 상호 호혜적이지만, 믿음의 주체가 종업원이라는 점에서는 일방성이 강하다는 점에 유의할 필요가 있다. 따라서 조직과 종업원 간의 심리적 계약이 호혜적으로 유지되려면 다음 두 가지 조건에 의해 달성될 수 있다.

먼저, 조직으로부터 종업원 자신이 무엇을 제공받고, 그 대가로 자신이 조건에게 무엇을 제공해 주어야 할 것인지에 대한 종업원의 기대와 반대로 조직이 종업원에게 무엇을 제공해 주고, 그 대가로 종업원으로부터 무엇을 제공받아야 할 것인지에 대한 조직의 기대가 서로 일치해야 한다는

것이다. 다음으로 실제 상호 간의 무엇을 교환할 것인가에 대한 서로간의 동의가 있어야 한다는 것이다. 근무에 대한 대가로 금전적 보상의 제공, 충성에 대한 대가로 종업원의 사회적 욕구나 안정욕구의 충족, 그리고 생산성이나 과업의 질적인 향상, 조직 목표달성을 위한 헌신적 노력에 대한 대가로 교육기획제공이나 상위직위로의 승격, 보다 가치 있는 과업의 부여 등을 좋은 예가 될 수 있다.(Schein, 1980).

2) 동태적(dynamic) 특성

심리적 계약의 또 다른 특성은 변화한다는 점이다. 종업원과 조직의 관계를 반영하는 심리적 계약은 끊임없이 재협상(re-negotiation)과정을 통해 변하며, 바로 이점이 법의 계약이나 명시적 계약과 다르다고 했다.(D. A. Kolb, I. M. Rubin, & J. M. McIntyre, Organizational psychology; An Experimental approach, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1971.).

종업원과 조직의 상호작용과 관련하여 Rousseau(1989. op. cit.)도 종업원과 조직과의 관계가 길어질수록, 그리고 양자 간의 상호작용이 많아질수록, 심리적 계약에 포함되는 종업원의 의무, 조직의 의무는 보다 구체화되고 다양화된다고 보았다. 또한 새로운 직무배치, 근무재배치, 조직의 재구조화와 같은 조직 내 여러 사건들은 새로운 심리적 계약을 발전시키게 된다고 보았다.(Robinson S.L., & Rousseau, D.M. Violating the psychological contract : Not the exception but the norm. Journal of Organizational behavior, 15 : 245-259).

경력초기(early career)에는 자기진단(self-test)과 관련된 종업원의 욕구와 기대가 주를 이룰 수 있다. 이 단계에 있는 종업원들은 자신들의 능력을 시험해 볼 수 있는 도전적 과업을 기대한다.

중기경력단계(mid career)에 들어서면서 종업원의 활동은 활발해지면서 자신의 생산적 활동에 조직이 인정과 보상을 해줄 것을 기대한다.

말기경력단계(late career)에 들어서면서 종업원은 조직을 위해 자신을 위해 마지막으로 무엇인가를 시도해 보고자 한다.

대체로 종업원들은 조직에 머무르는 기간이 경과함에 따라 조직에 머무는 그 자체를 기여로 지각한다는 것으로 나타났다. 즉, 종업원들은 근무기간이 길어지면서 자신의 의무는 낮게, 조직의 의무는 높게 지각한다는 것이 일반적인 현상이다. 또 조직의무 불이행에 따른 상호의무감에 대한 지각변화는 거래적 유형과 관계적 유형으로 나누어 살펴 본 결과, 경제적 차원의 거래적 유형에서 불공정을 지각하게 되면, 이를 시정하기 위해서 자신들의 의무는 낮추어 지각하게 되고 자신들의 권리는 높여서 지각하는 것으로 나타난 반면, 관계적 유형에서 불공정을 지각했을 경우에는 종업원들은 조직을 불신하게 되고 조직과의 관계도 단절하려 하며, 더 이상의 조직 의무도 기대하지 않게 되는 것으로 보는 견해가 강한 편이다.

한편, 심리적 계약은 종업원과 조직의 상호작용 외에도 시간경과에 따른 그들 내부의 욕구변화에 의해서도 변화하게 된다. Hall(1977)은 시간경과에 따라 종업원의 욕구와 조직의 욕구가 변화된다고 보았다.(Hall, D. T. 1976, *Careers in organizations*. Pacific Palisades, CA: Good-year.

이제까지 종업원과 조직의 변화로 심리적 계약이 변화될 수 있음을 알아보았다. 지금 까지의 내용을 종합해 볼 때 종업원들의 심리적 계약은 세 가지 관점에서 변화한다고 생각된다.

- 1) 심리적 계약에 관한 이행정도의 지각에 따라 종업원과 조직은 재협상(re-negotiation)이 이루어진다.
- 2) 종업원, 조직의 변화계단에 따라 새로운 욕구가 생성되고 이 욕구에 따라 새로운 심리적 계약이 균형상태로 유지된다.
- 3) 조직의 외의 환경변화에 따른 조직내부의 고용구조의 변화나 조직 구조의 변화로 종업원의 감원 등은 기존 종업원들에 의해 심리적 계약의 위반으로 인지될 수 있으며, 이로 인해 새로운 심리적 계약이 이루어진다.

Rousseau와 Parks(1993)는 심리적 계약의 실행수준을 준수(compliance), 초과(supra-contracting), 위반(violation)의 세 수준으로 나누어 설명하고 있다.(Rousseau, D. M. & Parks, J. 1993, op. cit). 먼저 계약의 준수는 계약의 당사자들이 계약조건을 있는 그대로 이행하는 것을

의미한다, 하지만 계약의 이행이라는 것은 장기간에 걸쳐 실행되는 것이기 때문에 성급한 판단은 주의를 요한다, 어느 한 시점에서 계약이 제대로 이행되지 않았다고 해서 그것이 계약이행의 의도까지 위반했다고 보기는 어렵다. 계약의 충족에 대한 판단은 계약당사자의 해석(Interpretation)에 바탕을 두고 있기 때문에 심리적 계약의 지각처럼 주관적이라고 할 수 있다. 계약의 당사자가 심리적 계약의 충족을 경험하기 위해서는 사전에 약속된 바가 이행되어질 수 있어야 한다.

한편 Robinson과 Rousseau(1994)는 조직이 종업원들의 심리적 계약을 불이행했을 때 종업원들이 나타내는 부정적 반응들에 대한 종단적 실증 연구 결과, 종업원들은 자신들의 심리적 계약이 조직에 의해 불이행되고 있다고 지각할 경우, 조직에 대한 자신들의 신뢰감과 만족감, 잔류의도를 낮추는 것으로 나타났다. 또한 실제로 이직을 경험한 응답자들은 이직을 하지 않고 있는 응답자들은 이직을 하지 않고 있는 응답자들에 비해 심리적 계약의 불이행을 훨씬 많이 지각하는 것으로 나타나고 있다.

3) 주관성(subjectivity)

Rousseau(1989)는 모든 계약에 있어 주관성이 제재되는 원인은 계약당사자의 모든 약속들이 단편적(fragmented)으로 이루어지기 때문에 계약의 양 당사자는 그 계약이 서면이던 비서면이던 간에, 계약 조건에 대해서 자기 나름대로 해결을 할 수 밖에 없다고 했다.(D. M. Rousseau, Psychological and implied contracts in organizations, Employee Responsibilities and Rights Journal, 2: 1989, p.296).

이 밖에도 인간이 갖고 있는 지각의 한계 그리고 다양한 준거의 틀도 특정 계약에 대해 당사자들이 주관적 해석을 하게끔 만드는 또 다른 원인들이 된다. 또한 계약 당사자들 간의 상호작용의 결과로 나타난 관계의 특성 때문에 계약의 내용이 달리 해석될 수 있다. 특히 오늘날과 같이 조직 환경이 복잡하게 변할 때 조직과 종업원들이 수행해야 할 바를 일일이 명사한다는 것은 현실적으로 불가능하다.

Robinson(1994)은 계약의 양 당사자는 서로가 상대방에 대해 어떤 의무를 갖고 있는지를 각기 달리 인식할 수 있다고 보았다. 그리고 이러한 상이한 인식은 양자 간의 확실한 약속, 과거에 이루어진 교환에 대한 각자의 평가, 대리학습(다른 종업원의 경험에 대한 관찰), 그리고 그들 간의 관계에 있어 성의 내지 공정성에 대한 그들의 새로운 지각에서 유래된다고 보았다.(Robinson, Kraatz, & Rousseau, op. cit., p.138)

최근 경영환경의 급변은 조직과 종업원들이 수행해야 할 계약사항을 구체적으로 명시한다는 것이 점점 더 어려워진다, 따라서 조직과 종업원 간에 평가나 보상의 공정성 등이 축적되어 두터운 신뢰관계의 형성이 심리적 계약 조건에 대한 상호지각에서 서로의 견해차를 줄이는데 기여한다는 점에 유의해야 할 것이다.

이러한 심리적 계약의 내용을 구분하기 위해 연구자들은 다양한 방법을 개발하였는데 인적자원관리 전문가와의 면접을 포함한 실증적 방법(Robinson,1994)이나, 종업원 및 고용주 대표(Harriot , Manning, Kidd, 1997), 또는 종업원에 대한 자유서술방식의 설문지(Robinson & Rousseau, 1994; Herriot et al.,1997; Turnley et al., 1998)등이 사용되었다. 그리고 어떤 연구들은 선행연구의 이론적 작업을 바탕으로 내용을 구성하기도 하였다. 선행연구에서 나타나듯이 심리적 계약의 내용을 구성하는데 있어서 보편적인 동의는 없으며, 연구자가 어떻게 설정하느냐에 따라 그 내용이 서로 다를 수 있다는 것을 알 수 있다.58) 즉 미국의 MBA학생들을 대상으로 한 연구에서는 성과관련 보상과 신속한 승진이 포함되는데 비해(Robinson, 1995, 1996; Rousseau, 1990; Robinson 등, 1994), 영국의 경우, 종업원이 고용주의 의무로서 가장 자주 언급하는 부분은 근무환경의 안정성에 관한 것으로 나타났다.59) 이러한 심리적 계약의 내용에 있어서의 다양성은 계약의 유형을 구분하는데 있어서도 영향을 미치게 된다. 표<2-6>은 이러한 심리적 계약의 대표적인 분류 형태와 구체적인 분류기준에 대해 정리한 것으로서 계약 유형의 구분기준이나 분류된 형태의 다양성을 알 수 있다.

<표 2-6> 심리적 계약의 분류기준 및 유형

연구자	심리적 계약의 유형	구분방법 및 기준
Rousseau, 1990; Robinson, Kraatz & Rousseau, 1994	거래적 계약 관계적 계약	요인분석
Robinson, & Rousseau, 1994; Robinson, 1996		일부(6-7개)요소 대상
Schalk, Van den Bosch & Freese, 1994	암묵적 계약 표면적 계약	
Porter et al. 1996	성과보상, 직무/경력 성장기회, 종업원에 대한 몰입	
Rousseau & Tijoriwala, 1996	관계적 계약 거래적 계약 협력형 계약	
Herriot, Manning & Kidd, 1997		심리적 계약 중 12개 차원
Guzzo, Noon & Elron, 1994	조직의 의무 조직의 차원	종업원에 대한 조직의 역할을 중심으로
Rousseau, Kimberly & Wade-Benzoni, 1994	거래적 계약 거래적 계약(무보증) 균형적 계약 관계적 계약	종업원과의 관계 성과의 명확성

주: Helena, D. C. Thomas and Neil Anderson (1998). Change in Newcomer's Psychological Contracts during Organizational Socialization, Journal of Organizational Behavior. Vol.19. pp. 745-767.

제 3 절 직무 소진

1. 직무 소진의 개념

소진이라는 개념은 과도한 일로 인한 지친 상태를 의미한다. 소진이라는 용어는 1974년 정신병리학자인 Freudenberger에 의해 처음 소개되었으면, 그는 정신건강센터의 자원봉사자들에게서 특별한 이유 없이 점차 피로와 의욕상실 및 탈진증상이 나타나자 이 증상을 소진이라 명명하였다. Pinco는 소진을 부정적 자아개념 내지는 직업이나 고객에 대한 책임감 감소, 무관심 또는 관계분리 등이고 이의 계속적인 현상은 신체적, 정신적 소진을 일으킨다고 했다.

소진에 대한 가장 보편적인 연구는 Maslach & Jackson (1981)에 의해 마련되기 시작했다. 사회심리학자인 Maslach(1982)는 소진을 대인관계를 주로 하는 조직구성원들이 겪는 감정적 고갈(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization) 그리고 성취감 저하 (lacking of personal accomplishment)의 총체적 현상이며, 순차적인 심화과정으로 정의하였다.

서비스 업종의 취재와 개별적 사건연구의 기초 상에서 Maslach(1986)는 직무소진은 사람들이 장기적인 업무 중에서 나타나는 개인의 스트레스와 관련이 있는 심리적인 증상으로서 정서적 소진, 인간미결핍, 개인성취감의 하락, 이 세 가지 차원을 포함한다고 여겼다. 정서적 소진은 개인의 정서자원 및 이와 관련이 있는 생리적 자원이 모두 고갈되는 느낌인데 직무소진의 인간관계 상황 차원을 대표한다. 인간미결핍은 업무 중에서 타인에 대한 일종 소극적이고 인간미가 없어 점차적으로 멀어지는 것을 말하는데 직무소진의 인간정서차원을 대표한다. 개인성취감의 하락은 일종의 책임지려 하지 않고 대충하거나 업무에 있어서 성취감이 결핍되는 것을 말하는데 직무소진의 자아평가차원을 대표한다.

또한 연구의 발전에 따라 Maslach 등은 기존의 유형에 대해 조정을 하여 정서적 소진(또는 쇠약이라 한다.), 비인격화와 개인의 성취감 감소 세 가지 차원을 제시하였다. 정서적 소진은 개인의 심리적 자원 (정서, 인식

등을 포함)이 고갈됨을 느끼는 것을 말한다. 비인격화는 개인이 업무의 여러 면에 대하여 생기는 (사람, 일 등에 대한 것을 포함) 일종 소극적이고 냉담하거나 업무와 극도로 분리된 반응을 말한다. 개인의 성취감 감소는 자신의 효율이 떨어지고 성취감과 창의력이 결핍한 것을 느끼는 등 여러 가지 면에 대한 종합적인 것을 가리킨다.

현재의 직무소진이론연구영역으로부터 보면 Maslach등이 나중에 제시한 세 가지 차원의 이론은 직무소진현상의 본질을 어느 정도 반영하고 있으며, 현재 직무소진연구영역 중에서 영향력이 가장 크고 주도적 지위를 차지하는 이론모델이다.

Selye(1956)나 Lazarus and Folkman(1984)의 스트레스 이론에서 관련성을 찾는 Ganster and Schaubroeck(1991)의 조직행동 연구는 직무소진을 스트레스의 한 종류로 파악하고 있으나, Sand and Miyazaki(2000)는 직무소진 그 자체로써 의미를 가지고 있다고 주장하고 있다(김영진,2010). Maslach(1976)는 소진을 직무와 관련한 스트레스에 대한 반응으로 함께 일하는 사람들에게 대한 관심의 상실로 정의하였다. 이러한 관심의 상실은 특정한 반응의 양상으로 언급되는데 사람들은 기계적인 방식으로 대하는 경향성을 말한다. Cherniss(1980a)는 소진을 과도한 스트레스나 불만족에 대한 반응으로, 업무로부터의 정신적인 물러남으로 정의했다. 즉, 소진은 업무에 대한 열정, 흥미, 사명감의 상실이라고 말할 수 있다(박효진,2002). 또한 소진은 과도한 일로 인해 지친 상태를 의미한다(이진연,2004). Skovholt(2001)는 소진을 ‘의미소진(meaning burnout)’과 ‘돌보기 소진(caring burnout)’으로 구분하여 정의하였는데, 의미소진은 정서적 발달, 지적성장, 신체적 안녕 같은 영역에서 돌봄이 더 이상 삶의 목적이나 의미를 주지 않을 때 생기며, 일의 의미가 사라지고 상담자가 하는 일이 더 이상 내담자에게 도움이 안 된다고 느낄 때 의미 소진을 경험한다고 하였다. 돌보기 소진은 외부로부터 돌봄을 받지 못하고 일방적인 돌봄을 제공하는 경우, 상담자는 소진되고 다시 내담자와의 관계형성이 어렵게 되는 것을 말한다(김영진,2010). 일반적으로 소진은 오랜 기간에 걸쳐 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 계속적이고 반복적으로 받는 정서적 압박과 그 결과로서, 특히 의료교육 사회사업과 같이 많은 사람들을 직접적으로 대하는 대인서비스조직(human service organization) 종사자들에게서 주로 나타나는 현상이다(Maslach,1976).

직업 활동 중 소진을 유발한다고 확인된 조직의 요소에는 1)해결하기

힘든 문제를 주는 사람과 장기간 강도 높은 접촉을 하는 것이다. 2)정서적 긴장을 줄일 수 있는 휴식이 적은 것,3)자신의 기술을 충분히 사용할 수 없는 단순한 업무를 일상적으로 하는 것,4)작업환경과 관련된 정책이나 관습을 개인적으로 통제할 수 없는 것,5)자신의 업무 수행 방식에 대한 피드백이 적은 것 등이 있다(MaslachandJackson,1981a).

Clark(1980)는 소진을 과도한 또는 부적당한 사용에 의해 닳아빠진 상태, 환경의 요구가 이에 대처하는 사람의 능력을 초과할 때 발생하는 것으로 고통을 겪으면서 능력, 정열, 목적의식을 점진적으로 상실해 가는 것으로 정의하였으며, Freudenberger(1981)는 조직구성원이 기대되는 보상을 획득하지 못하는 원인, 생활 방식 및 인간관계 등에 지나치게 몰입하여 생겨나는 피로감 또는 좌절감이라 하였다.

Maslach(1982b)는 대인관계를 주로 하는 조직 구성원이 겪는 감정고갈(emotionalexhaustion), 비인격화(depersonalization),자아성취감 저하(reduced personal accomplishment)의 총체적인 현상이라 하였으며, Cherniss(1982)는 불안, 긴장, 직무스트레스 유발요인에 대한 반응으로서 정신적, 신체적 고갈을 의미하고, GreerandWethered(1984)는 역할스트레스에 대한 반작용으로 발생하는데, 과도한 부담을 어찌할 수 없는 봉사전문직에서 흔히 발생한다고 하였다.

PinesandAronson(1988)은 개인에 대한 강한 감성적 요구가 장기화되어 발생하는 육체적, 감성적, 정신적 고갈상태라 하였고, Kotler(1993)는 소진의 전조를 좌절, 희망 없음, 냉소주의, 정신적·감정적 피로, 고객을 효과적으로 도와주지 못할 것 같음,일과 일상생활에 전반적으로 문제를 가지게 되는 것이며, SoderfeldtandWarg(1995)는 피로, 좌절, 무관심, 스트레스, 소모, 무기력, 절망, 감정의 메마름, 정서적, 냉소적으로 되는 것이라 정의하였다. MaslachandLeiter(1997)은 사람들이 자기 자신의 모습과 해야 하는 일 사이에 혼란을 나타내는 지표로 가치, 존엄성, 정신과 의지의 침식, 즉 인간 영혼의 부식된(erosion)이라 정의하였고, Corey and Corey(2002)는 사람들에게 집중해서 장기간 관계를 맺는 것과 관련하여 지속적, 반복적인 압력의 결과로 발생하는 신체적, 정서적, 정신적 피로상태라고 정의하였다.

<표2-7>는 여러 연구자들의 직무소진에 관한 정의를 정리한 것이다. 직무 소진의 개념을 종합해 볼 때, 오늘날 가장 일반적으로 사용되는 정의는 Maslach의 것으로 주로 의사, 간호사, 교사, 변호사, 사회사업가, 경찰 공무원 등 의료분야, 교육, 사회복지 분야와 같이 사람들을 상대해 그들을

도와주는 일을 전문으로 하는 사람들(helping professions)에게 나타나는 ‘만성적 정서적 긴장(chronic emotional strain)에 대한 반응’으로 체계화하였다.(Maslach,1982).

<표2-7> 직무소진의 대한 정의

연구자	정의
Berkerley Plannung Associates (1977)	직원이 자신의 직무가 가진 본래의 목적 및 의미에 공감하지 못 하고,고객, 동료, 의뢰인과의 관계가 소원해 져서, 그들의 직무를 훌륭히 수행 할 수 없는 상태이다.
Amstrong (1977)	직업으로부터 거리가 생기고 자신의 배우자, 업무, 동료 직원이 나 조직과의 관계가 좋지 않게 되는 현상이다.
Clark (1980)	스트레스를 더 이상 감당하지 못 할 때 나타나는 업무 스트레스 반응의 한 형태로서 부정적인 자아 개념 및 부정적인 근무태도, 환자에 대한 관심부족 등의 현상을 포함하는 신체적, 정신적, 정서적 소진의 증후군으로 정의하고 있다.
Cherniss (1980)	전문지 종사자의 태도 및 행동이 직무로부터 발생하는 스트레스로 인해 부정적 상태로 변화해 가는 과정이다.
Jones (1981)	부정적인 직무태도, 낮은 성취감, 고객에 대한 관심 상실 등을 포함하는 상태이다.
Niehouse (1982)	스트레스, 의기소침 등에 관련된 일련의 과정이 결과적으로 도달하는 상태이다.
Maslah (1982)	대인관계를 주로 하는 조직구성원들이 겪는 고갈, 비인격화, 낮은 자아성취감의 총체적 현상이다.
잔청리에 (1993)	직업긴장의 일종 특수한 유형이다. 작업환경 중에서 장기적으로 긴장하고 인간관계 긴장에 대한반응으로서 여러 가지 심리, 생리의 종합적인 증상을 나타내는 것이다.

2. 직무소진의 선행연구

소진(burnout)은 정신병리 학자인 Freudenberger(1974)에 의해 소개된 개념으로서 정신건강센터의 자원봉사자들에게서 나타나는 피로와 의욕상실 및 탈진증상을 관찰하였으며 이러한 증상을 표현하기 위한 용어로서 소진이라는 개념을 사용하였다. 이후 Maslach(1976)은 근로자들이 직무수행과정에서 감정적 자극에 대처하는 방법을 연구하였는데, 그는 지속적이고 장기간의 대인관계 속에서 지각하게 되는 정신적 압박의 결과로서 심리적, 사회적, 신체적 문제를 도와주고 문제해결에 대한 역할을 수행하는 전문인들, 의료, 사회사업, 교사 및 서비스 직종 등의 근로자들에게서 야기되는 정서적, 정신적, 신체적 탈진 상태를 소진이라는 개념으로 제시하였다. 이후 소진에 대한 연구가 활발히 진행되었는데 80년대 초까지는 대부분 소진의 원인을 규명하는데 초점이 두어져 실증적 자료의 부족으로 소진에 대한 개념자체에 대한 부정적인 논쟁이 진행되면서(Perlman & Hartman, 1982) 이를 극복하기 위한 실증연구가 진행되었다. 선행연구들을 살펴보면 다음<표2-8>와 같다.

<표2-8> 직무소진의 선행연구

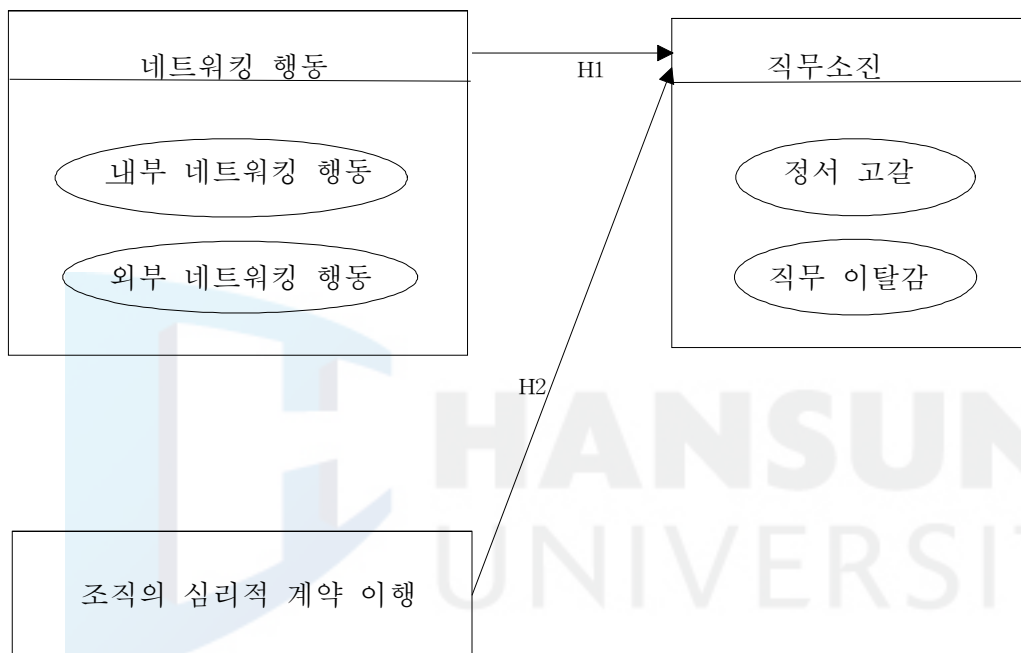
연구자	선행연구
Saxton 등 (1991)	정서적 소진은 이직의도, 결근, 전직과 깊은 관계를 보인다. 정서적 소진은 직무만족과 부적 관계, 직무관련 기장과 정적관계를 보이며 근속연수, 연령과 관계가 있었다. 연령이 젊고, 미혼이며 자식이 없는 사람에게서 정서적 소진이 더 크게 나타난다
Codes & Dougherty (1993)	소진의 결과로는 피로, 불면증, 두통과 위장 장애를 들고 있다. 직무특성, 역할 특성 및 조직특성으로서의 직무 맥락과 보상과 징계의 수반 성을 소진의 선행요인으로 들었다.
Burke & Greenglass (1995)	자율성이 낮을 때, 스트레스는 소진과 관련이 있으며, 자율성이 높을 때, 스트레스는 소진과 약한 관계를 갖게 된다. 사회적 지원도 같은 조절효과를 보이는 것으로 나타났다.
연구자	선행연구

Lee & Ashforth (1996)	주요한 직무소진의 결과는 행동적 대처 반응, 이직의도의 증가, 조직몰입, 직무관여, 직무만족의 감소라고 언급하였다.
Cordes 등 (1997)	역할 과부하와 정서적 소진, 비수반적인 징계와 비인격화, 수반적인 보상과 개인적 성취감 간의 유의한 관계가 있다는 것을 발견하였다.
Yin-Ming Hsieh 등 (2003)	412명 제조업과 서비스업에 일을 종사하는 직원을 대상으로 연구한 결과 높은 직무표준화는 간접적으로 직무소진을 줄이는 것으로 밝혀졌다.
An-Tien HsiehChao (2004)	304명 대만에서 첨단 산업에 일하는 직원을 대상으로 연구한 결과 직무소진과 긍정적인 관계에 있다는 것을 발견하였다.
Andrea Kirk-brown (2004)	82명 직장 상담사를 대상으로 연구한 결과 역할 갈등은 직무소진을 쉽게 유발하는 중요한 요인이라는 것을 발견한다.
Thomas A. & Steran E. (2004)	50명 인적 서비스 상담사를 대상으로 연구한 결과 심리적인 웰빙은 직무소진의 각 차원과 부정적인 관계를 발견하였다.
Richard G. best & Laura M. (2005)	핵심 지아 평가는 직무소진에 부정적인 영향을 미치며 직각된 조직 강제는 직무소진에 긍정적인 영향을 미친다고 나타난다. 또한 직무소진은 핵심 지아 평가와 직무만족, 직각된 조직 강제와 직무소진의 관계를 매개하는 효과가 있음을 밝혔다.
Regents Dark (2006)	조직에 대해 역할을 염두에 두지 않는 것은 조직소진에 긍정적인 영향을 미친다고 나타났다.
Klaus-Helmut Schmidt (2007)	630명 독일 성시관리 기구에 일하는 직원을 대상으로 연구한 결과 자기 통제 요구와 인지적인 지배 부족은 직무소진의 하위차원 정서적 소진과 비인격화에 긍정적인 영향을 미친다고 나타났다.
Yip, Brend & Rowlin, Steve (2009)	홍콩에서 일하는 249명 건축 엔지니어를 대상으로 연구한 결과 스트레스가 유발하는 직무소진은 직무상황과 작업환경과 관계가 있다고 나타났다.

제 3 장 연구모형 및 가설

제 1 절 연구모형

본 연구에서는 개인의 조직 내.외부 네트워킹 행동과 조직의 심리적 계약 이행이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 살펴보기 위해 아래<그림3-1>의 연구 모형을 제시하였다.



<그림3-1> 연구 모형

제 2 절 가설의 설정

앞에서 이론적인 고찰배경과 연구 모형에 따라서 본 연구에서 아래 같은 가설을 제시하였다.

1. 네트워킹 행동과 직무 소진

직원의 직무 소진은 근무과정에서 형성되고, 직원의 심신건강에 직접적인 영향을 주며, 직원의 조직과 근무에 대한 태도에도 영향을 미친다. 간단하게 말하면, 직무 소진은 근무과정에서 직무요구가 개체의 능력을 초과하였을 때, 개체에 긴장상태를 초래하는 것을 말한다. 직무 소진의 형성을 영향하는 요소는 주로 조직요소와 개인요소 두 부분으로 나뉘어진다. 그 중, 조직요소에는 근무조건, 업무량, 근무의미 및 도전성(挑戰性) 등 근무 자체의 문제, 그리고 리더의 수준, 조직제도 등 조직 관리의 문제 및 인간관계 등 문제가 포함된다. 다른 개체는 직무소진을 견뎌 내는 능력도 다르기에 그 표현도 다 같지 않다. 본 연구에서는 그 소진을 파악하는데 초점을 두고자 한다. 본 가설에 앞서 사회적 네트워킹의 중요성이 증대됨에 따라 개인이 조직을 이탈하는데 영향을 줄 수 있는 요인으로 관계적인 관점을 도입하는 새로운 시도가 관심을 받고 있다(Mossholderetal.,2005; Moynihab& Pandey,2007). 이는 연구의 이론적 확장뿐만 아니라 실무적인 차원에서도 구성원의 관리를 위해 의미가 있다고 한다.

정명호·박혜원(2009)은 조직 내 상이한 네트워크가 직무태도에 미치는 차별적 효과를 연구한 결과, 직무만족을 형성하는 데 있어서는 개인의 직무를 이해하고 도움과 지원을 긴밀하게 제공하며, 직무 및 역할과 관련된 정보를 제공할 수 있는 집단 내부의 업무조언 관계가 중요한 역할을 하는 것으로 나타났다. 반면에 조직몰입은 조직 전체에 광범위하게 분포된 친교 관계를 통해서 더 잘 획득될 수 있다는 사실을 밝혔다.

Higgins(2000)는 네트워크 관계로부터 높은 수준의 심리사회적 지원을

받는다는 것은 직무에 있어서 높은 수준의 만족과 연관이 있다고 하였다. 또한 네트워크 관계를 통하여 개인들이 높은 수준의 경력 지원과 심리사회적 지원을 받지 못한다면, 그들은 자신들의 능력에 대한 가치를 평가하는 데 있어서 자신감이 줄어들 것이고, 그들이 잠재력은 감소할 것이라고 하였다.

또한 직장에서의 대인관계는 동기부여에도 중요한 영향을 미칠 수 있다(Hackman & Oldham, 1975). 만약 자신의 직장에서 매일같이 접촉해야 하는 동료, 상사들과 관계가 좋지 않다면 그들과 접촉한다는 것 자체만으로도 스트레스를 받을 수 있으며, 이는 직무동기와 직무만족을 저하시키고 이직, 결근, 조직몰입, 조직시민행동, 업무성과 등에 악영향을 미칠 것이다(Kreitner & Kinicki, 2001). 반대로 직장생활에서 대인관계가 좋은 사람일수록 직무만족이 높을 것이며, 높은 직무몰입과 업적을 올려서 승진에 긍정적인 영향을 미칠 것은 당연하다. 그러므로 직무 소진이 감소할 것이라고 예측한다.

내부 네트워킹 행동의 경우, 업무활동 외의 시간을 조직에 속한 다른 구성원들과 함께 보내는데 할애하는 활동들을 수반한다(Forret & Dougherty, 2001, 2004). 이는 네트워크에 형성되어 있는 개인이 현재 조직을 떠났을 경우, 자신이 관련된 지인들과의 지속적인 교류가 소원해지거나 사라질 수 있다는 것을 고려하게 할 것이며, 새로운 조직에서 현재와 같은 정서적인 안정을 누릴 수 있을지가 스트레스 요인으로 작용할 수 있다(Newton & Keenan, 1990). 하지만 선행연구에서는 네트워킹 행동이 어떠한 영향을 미치고 있는지에 대한 연구가 부족한 실정으로 관계성을 파악하기 어렵기 때문에 직무소진에 미치는 영향력을 규명하는 것이 중요한 의미를 갖는다.

외부 네트워킹 행동은 조직 내부의 사람들이 아닌 외부 사람들과의 관계를 구축하고, 확장하기 위한 업무외의 활동을 의미한다. (Micahel & Yukl, 1993). 이는 네트워크 관점에서, 조직 내부보다 외부의 관계에 형성될 수 있는 가능성이 높을 것이라고 예측할 수 있다. 또한 이는 조직 내부보다 외부에 대한 심리적 애착을 높일 수 있는 반면, 그와 반대로 조직 내에

서의 소외감을 조장할 가능성이 있다. (McPherson, Popielarz, & Drobnic, 1992).

하지만 외부적인 네트워킹은 다양한 정보와 자원을 얻을 수 있는 가능성에 있어서는 상당히 유리하다고 볼 수 있다. 외부 네트워크가 클수록 보다 다양한 정보에 노출될 가능성을 높다. 따라서 직무 이탈감의 가능성이 높아질 것이라 예측한다. 이와 같은 논리에 따라 다음과 같은 가설1을 설정하였다.

가설 1: 네트워킹 행동이 직무 소진에 영향을 미칠 것이다.

가설1-1 : 내부 네트워킹 행동이 저서고갈에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.

가설1-2 : 외부 네트워킹 행동이 정서고갈에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.

가설1-3 : 내부 네트워킹 행동이 직무 이탈감에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.

가설1-4 : 외부 네트워킹 행동이 직무 이탈감에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.

2. 조직의 심리적 계약 이행과 직무소진

직무소진과 심리적 계약은 모두 직원의 정신적 범주에 속한다. 그리고 양자의 관리는 모두 정신적인 균형을 추구하는 것이다. 근무 중에 직무소진이 나타나면 심리적 계약의 파열을 일으킬 수 있고, 심리적 계약을 잘 이행하지 못하면 직원의 직무소진을 초래할 수 있다. 그러므로 본 연구는 직원의 직무소진 관리이론을 논술할 때 심리적 계약이라는 변수를 도입하였다. 양자의 관계에 대한 연구를 통하여 직원의 직무소진 관리를 강화하는데 도움이 되고자 한다.

심리적 계약(psychological contract)은 직원과 조직 간의 책임과 의무의 호환관계에 대한 태도와 이해를 반영한다. 넓은 의미의 심리적 계약은

고용 쌍방이 상호 관계에서 서로 약속한 묵시된 각자의 상대방에게 품은 여러 가지 기대를 실현하는 것을 말한다. 간단하게 말하면, 좁은 의미의 심리적 계약이란 계약문서에 명시되지 않거나 명시하지 못하는 내용에 대해 직원이 자기의 마음속에 가지고 있는 일정한 기준을 말하는데, 직원은 자기가 조직을 위해 무엇을 공헌해야 할지, 얼마나 공헌해야 할지, 조직은 자기에 어떤 보답을 해야 하는지 등등에 모두 명확한 인식을 갖고 있다. 직원은 조직이 심리적 계약을 이행하지 않았거나 심리적 계약을 위반하였다고 느껴질 때, 흔히 업무의 노력정도를 낮추는 것으로 자기의 이익을 보호하고 심리적 교환관계의 균형을 찾는다. 이런 상황에서 대부분 직원은 소극적인 정서가 생기게 되고, 심지어 소극적인 행위까지 하여 조직과 직원 자신에게 손해를 입힌다. 심리적 계약 관리의 목적은 바로 서면적 계약에 대한 효과적인 보충 역할을 충분히 발휘하여 조직과 직원 간의 건강하고 안정적인 고용관계를 유지하고, 조화로운 조직 분위기를 구축하는 것이다. 그리고 심리적 계약을 이용하여 직원의 조직에 대한 귀속감을 강화하고, 업무에 대한 만족도를 높이며, 직원의 적극성을 자극하여 조직의 성과를 높인다. 심리적 계약의 변화에 영향을 미칠 수 있는 또 다른 요인으로 사회적 신호(social cue)가 있다. 객관적 현상적 대한 사람들의 판단에 있어 사회적 비교는 매우 중요한 역할을 한다.(Salancik, G. T., & Pfeffer J. 1978. A social information processing approach to job attitudes and task redesign, Administrative Science Quarterly, 23 : 224-250.)

심리적 계약은 호혜적 관계를 내포하고 있으며, 이러한 호혜성은 심리적 계약의 주요한 요인중하나로서 근로자의 태도와 행동에 영향을 미치는 요인으로 작용하게 된다(EnglewoodCliffs, NJ:Prentice-Hall,1980).

조직의 심리적 계약이 제대로 이행되지 않았다고 지각하는 경우, 종업원이 조직에 대해 느끼는 만족도는 많은 영향을 받게 되고, 결국에는 조직에 대한 종업원의 이직의도에도 영향을 미치게 된다. Kotter (1973)의 연구에 따르면 조직과 종업원간의 상호기대감의 정도가 높을수록 이직의도가 낮아진다는 것을 알 수 있다. 이러한 연구결과들을 종합할 때, 조직이 종업원들에게 안정적인 심리적 계약을 형성하면 이직의도가 낮아진다는

것으로 예상할 수 있다. Kotter(1973)는 실증연구를 통해 조직과 종업원 간의 기대감의 일치정도가 높은 심리적 계약의 경우가 불일치가 많은 심리적 계약에 비해 높은 직무 만족과 낮은 이직의도를 보인다는 결론을 내렸다. 이 결론에서 직무만족도 높아지면 이직의도가 떨어지고, 그러므로 종업원에 대한 직무 소진도 감소될 것이라고 예측할 수 있다. 즉, 선행연구의 결과에 따라서 다음과 같은 가설2을 설정하였다.

가설2: 조직의 심리적 계약 이행이 직무 소진에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1: 조직의 심리적 계약 이행이 정서고갈에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2: 조직의 심리적 계약 이행이 직무 이탈감에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.



제 4 장 연구방법

본 연구는 선행연구의 고찰을 통하여 이론적 연구 모형을 설정하고 회사와 개인에 대한 네트워킹 행동과 조직의 심리적 계약 이행이 직무 소진에 미치는 영향을 파악하고자 설문조사 방법을 사용하여 자료를 수집하였다. 본 연구는 실증적 분석을 위한 자료수집 방법으로 설문조사의 방식으로 네트워킹 행동과 조직 심리적 계약 이행이 직무 소진의 두 가지 척도의 변수에 대해 고찰하였다. 설문조사 결과 중의 데이터에 대한 분석을 통하여 네트워킹 행동과 조직의 심리적 계약이 직무 소진에 미치는 영향을 연구하였다.

제 1 절 표본의 설정

본 연구는 중국의 공기업, 민간기업 및 외자기업에 종사하는 사무직 근로자들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 연구의 중국 경제 발전에 무한한 기여를 하고 있으며 직장의 초년 자로써 앞으로 20-30년간에 계속 직장을 다닐 것이므로 이러한 사람을 대상으로 개인특성이나 행위를 연구함으로써 기업이나 조직의 경영성과를 높일 수 있을 것이다.

표본의 특성을 살펴보면, 본 연구를 위한 설문지는 2012년 10월 8일부터 실시하였다. 총 417부를 작성하여 현지 법인에 배포하여 368부를 회수되었다. 응답자의 지역특성을 보면, 경제가 발달한 지역인 북경, 상하이, 광주, 심천 및 아직 발달하지 않은 동북3성(흑룡강성, 길림성, 요녕성)와 그 외의 기타 지역을 포함하였다.

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정도구

1. 심리적 계약(Psychological contract)

심리적 계약(psychological contract)은 직원과 조직 간의 책임과 의무의 호환관계에 대한 태도와 이해를 반영한다. 넓은 의미의 심리적 계약은 고용 쌍방이 상호 관계에서 서로 약속한 묵시된 각자의 상대방에게 품은 여러 가지 기대를 실현하는 것을 말한다. 간단하게 말하면, 좁은 의미의 심리적 계약이란 계약문서에 명시되지 않거나 명시하지 못하는 내용에 대해 직원이 자기의 마음속에 가지고 있는 일정한 기준을 말하는데, 직원은 자기가 조직을 위해 무엇을 공헌해야 할지, 얼마나 공헌해야 할지, 조직은 자기에겐 어떤 보답을 해야 하는지 등등에 모두 명확한 인식을 갖고 있다. 직원은 조직이 심리적 계약을 이행하지 않았거나 심리적 계약을 위반하였다고 느껴질 때, 흔히 업무의 노력정도를 낮추는 것으로 자기의 이익을 보호하고 심리적 교환관계의 균형을 찾는다. 이런 상황에서 대부분 직원은 소극적인 정서가 생기게 되고, 심지어 소극적인 행위까지 하여 조직과 직원 자신에게 손해를 입힌다. 심리적 계약 관리의 목적은 바로 서면 적 계약에 대한 효과적인 보충 역할을 충분히 발휘하여 조직과 직원 간의 건강하고 안정적인 고용관계를 유지하고, 조화로운 조직 분위기를 구축하는 것이다. 그리고 심리적 계약을 이용하여 직원의 조직에 대한 귀속감을 강화하고, 업무에 대한 만족도를 높이며, 직원의 적극성을 자극하여 조직의 성과를 높인다.

조직과 구성원들 간에 이루어지는 호혜적 교환협정의 내용과 조건에 대한 개인차원의 믿음으로 정의(Rousseau 1989, op. cit, p. 123.)되는 심리적 계약은 조직과 구성원들 간의 상호 교환관계에서 상대방의 기여에 대한 교환으로 자신이 어떤 것을 할 의무가 있고 자신의 기여에 대한 대가로 상대방으로부터 어떤 것을 받을 권리가 있다는 것에 대한 믿음이라 할 수 있다. 심리적 계약은 그것이 인지되기 위해서는 반드시 그 형식이 구두 또

는 서면이 아니어도 되며 그 상황에서 취해지는 행동 또는 언질(言質)로 구성될 수 있다. 그러므로 근로자들의 심리적 계약은 회사가 명시적인 서면 또는 구두상의 형식이 없더라도 일방적으로 만들어질 수도 있다.

본 연구에서 조직의 심리적 계약 이행정도를 살펴보기 위해 Rousseau(1990)의 설문항목 7개를 통해 측정하였고 Likert5점 (1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다) 척도에 응답하게 하였다. 점수가 높을수록 구성원이 심리적 계약 이행을 높게 지각하는 것으로 평가하였다.

심리적 계약의 측정도구에 대한 평가를 <표4-1>에 나타내었다.

<표4-1> 심리적 계약의 측정도구 평가

연구자	개발 (이론기 반/귀남 적)	내용 (상호간 외부/약속 평가)	타당성	항목 수준 측정	직접 적인 평가	이행, 위반, 파기의 구변	평가(추천 여부&용도)
Rousseau,1990	귀남적	Yes	Yes	Yes	No	Yes	항목의 단축 리스트
Guzzo,Noonan,& Elron,1994	자체개 발	고용자의 실행	Yes	Yes	Yes	No	추천 않음
Schalk,Freeze,& VandenBosch,199	이론기 반	고용자의 의무	Yes	Yes	Yes	No	추천 않음
Freeze& Schalk,199	이론기 반	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	항목의 확장된 리스트
Robinson& Morrison, 2000	이론기 반	조직의 계약위반 과 파기	Yes	No	Yes	Yes	조직의 계약위반과 파기의 전반적인 평가
Herriot,Manning, & Kidd,1997	귀남적	Yes	No	Yes	Yes	Yes	표준측정도 구가 쓸모없음
Thomas& Anderson, 1998	이론기 반	고용자의 의무에 대한 기대	Yes	Yes	Yes	No	추천 않음

Milward& Hopkins, 1998	자체 개발	간접적	Yes	Yes	Yes	No	구체적 변화를 평가
Porter, Pearce, Tripoli, & Lewis, 1998	이론 기반	고용자의 의무	Yes	Yes	No	No	추천 없음
Rousseau, 2000	이론 기반	Yes	Yes	Yes	Yes	No	항목의 확장된 리스트, 계약의 유형학과 연결
Kickul, Lester, & Finkl, 2002	자체 개발	고용자의 의무	Yes	Yes	Yes	No	추천 없음
Guest & Conway, 2002 (고용자의 관점)	귀납적	고용자의 의무	Yes	Yes	Yes	No	고용자의 관점에서 평가
TenBrink, 2004	자체 개발	고용자 유인	Yes	Yes	Yes	No	추천 없음
Psycones, 2005	이론 기반 & 귀납적	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	고용자와 종업원의 지각; 위반의 측정과 포괄적인 평가

자료: C. Freese, & R. Schalk, How to measure the psychological contract? A critical criteria-based review of measures, South African Journal of Psychology, Vol. 38, No. 2 (2008), p. 282.

2. 직무 소진

직무소진은 ‘만성적인 스트레스 대한 반응’(Maslach, 1982)이며 정서고갈과 직무 이탈감으로 구성된다.

정서고갈은 직무 때문에 빚어진 종업원의 감정적 고갈상태를 말하는 것으로 Maslach(1982)가 개발한 소진척도(Maslach Burnout Inventory: MBI)에 기초하여 서문식, 김상희(2002: $\alpha=0.81$)와 양범석의 (2006: $\alpha=0.89$)가 번역하여 활용한 4개 항목을 사용했다. 문항의 예는 ‘직장 일로 나는 기진맥진한 상태이다’ 등이다.

직무이탈감은 이는 여러 가지 이유로 자기가 맡은 직무자체가 싫어진 상태를 뜻하는 것으로 소진의 또 하나의 중요한 하위요소이다. 본 연구를 위해 Demerouti et al.(2001)이 개발한 OLBI(Oldenburg Burnout Inventory)의 소진 문항을 활용한 요인분석에서 직무이탈감의 4개 항목을 사용했다. 문항의 예는 ‘나의 직무는 지겹고 신물이 나는 것이다’ 등이다.

3. 네트워킹 행동

전략적 목적을 달성하기 위해 필요한 조직능력의 일부를 외부조직과의 상호보완적인 협력관계를 통해 접근하고 통합하는 조직유형을 말하는데 이는 수직적 외부 네트워크와 수평적으로 나뉜다. 이 연구의 목적상, 네트워킹 집중도는 구직과정에서 네트워킹 이용도의 빈도와 철저함으로 정의된다. 네트워킹 행동은 사회적 자본의 형성과 무경계 경력(boundaryless career)관점에서 자신의 경력과 일에 도움을 줄 수 있는 잠재적인 사람들과의 관계를 유지하고 개발하려는 개인의 시도로 정의할 수 있다(Forret & Dougherty, 2001, 2004). 네트워킹 행동은 일 또는 경력에 도움을 줄 수 있는 사람들과 관계를 맺기 위한 개인의 시도로써 네트워크를 구축하고 유지하기 위한 일련의 활동으로 정의된다(Forret & Dougherty, 2001).

본 연구에서는 선행연구를 참조하여 내부 네트워킹과 외부 네트워킹의 2가지 요인 의 포함한다. 내부 네트워킹 행동은 조직 내의 조직 구성원들을 포함 하되 업무와 상관없는 비공식적인 활동을 의미 한다. 외부 네트워킹 행동은

조직 외부 사람들(고객, 타 회사 근무자, 정부·공공기관 종사자 등)과의 비공식적인 활동을 의미한다. 이를 측정하기 위하여 본 연구에서는 Forret, M.L. & Wolff and Moser(2006) McCallum,S(2008)의 연구에서 의료시스템 관리자 대상으로 사용된 22개 내부 네트워킹 행동과 22개 외부 네트워킹 행동에 관한 설문 문항중의 각 10개 중 20개 문항을 사용하여 Likert 5점 척도로 측정하였다.

1) 내부 네트워킹 행동

조직 내부의 네트워킹 행동, 상사와 관계, 동료와 관계 및 부하와의 관계, 사람들이 이루는 여러 종류의 일을 횡적으로 연결하여 네트워크와 같은 관계를 형성하는 일이라고 한다.

2) 외부 네트워킹 행동

외부 네트워킹이란 외부의 고객이나 파트너와 주고받는 자원 및 자원의 통로인 채널을 의미한다. 이러한 네트워크 자원의 특성은 크게 활동성, 다양성, 유사성으로 정의할 수 있다. 활동성은 기업이 가진 제휴관계의 빈도(양적 크기)를 의미한다. 다양성은 관계를 가지는 고객이나 파트너의 다양성을 의미하고, 유사성은 고객이나 파트너와 자사의 지리적 근접성과 업의 유사성을 의미한다.

제 3 절 설문지의 구성 및 분석 방법

1. 설문지의 구성

본 연구에서는 Likert 5점 척도에 의한 설문지(Questionnaire) 응답방법을 통하여 변수를 측정하였다. 설문지를 통해서 자료 수집은 응답당시의 상황이나, 응답자의 기분상태 등의 외생변수에 의해 영향을 받을 수 있지만, 표준화된 설문지를 이용하였다.

본 연구에서 사용된 설문 문항은 인구 통계학적 특성을 포함하여 총 43 문항으로 구성하였으며, 본 실증연구에서 도입하고 있는 각 변수들과 설문항목의 구성은 [표 4-1]과 같다.

[표 4-2] 설문지 문항 구성 및 출처

측정변수		문항구성	척도	출처
조직의 심리적 계약의 이행		I 1-7	등간 5점 척도	Rousseau (1990)
직무소진	정서 고갈	II 1-4		Maslach(1982)
	직무 이탈감	II 5-8		Demeroti et al.(2001)
네트워킹 행동	내부 네트워킹	III-1 1-10		Wolff and Moser(2006) McCallum, S & Forret, M. L(2008)
	외부 네트워킹	III-2 1-10		
인구통계학적 변수		VI 1-8	명목척도	

2. 자료 분석 방법

본 연구는 설문조사 방법을 통하여 자료를 수집하고 단계별로 적절한 통계 기법을 적용하여 가설의 검증 및 분석을 실시하였다. 자료 분석방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding)과 데이터 클리닝(data cleaning)과정을 거쳐, SPSS17.0 통계패키지 프로그램을 활용하여 분석을 실시하였다. 자료의 분석을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 조사 대상자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도 분석을 시행하였다.

둘째, 각 문항에 대한 신뢰성 검증으로 크론바 알파(cronbach's alpha) 계수를 사용하여 문항간의 신뢰도를 측정하여 예측가능성, 정확성 등을 살펴보았으며, 타당도 분석으로 요인 분석(factor analysis)을 실시하였다.

셋째, 심리적 계약과 직무 스트레스 간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하였다.

넷째, 독립변수인 심리적 계약과 종속변수인 직무 스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중 회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

다섯째, 네트워킹 행동에 따라 심리적 계약이 직무 스트레스에 미치는 영향에 차이가 있는지를 알아보기 위하여 다중 회귀분석을 실시하였다.

제 5 장 실증분석

제 1 절 기초 통계분석

1. 표본의 인구통계학적 분석

본 연구에서 총 386부의 자료를 가지고 응답자의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시한 결과 표본의 인구 통계학적 변수에 따른 구성인원과 비율의 분포는 <표5-1>과 같다.

첫째, 설문조사 대상자의 성별별 분포를 보면 전체 386명 조사대상자 중에서 여자가 179명(46.37%)이고 남자가 207명(53.63%)로 나타났다.

둘째, 연령별 분포를 보면 전체 386의 설문 조사 대상자 중에서 20세~24세가 33명(8.55%), 25-29세는 123명(31.88%), 30-34세는 68명(17.61%), 35-40세는 81명(20.98%), 기타 81명(20.98%)으로 파악되었다.

셋째, 근무시간별 분포를 보면 전체 386의 설문조사 대상자 중에서 1-3년 111명(28.76%), 4-6년 65명(16.84%), 7-9년 55명(14.25%), 10년이상 155명(40.15%)으로

넷째, 교육정도별 분포를 보면 전체 386의 설문 조사 대상자 중에서 고등학교 졸업은 51명(13.21%), 전문대학교 졸업은 125명(32.38%), 대학교 졸업은 164명(42.49%), 석사 졸업은 32명(8.29%), 기타 학력을 소지자 14명(3.63%)으로 나타났다.

다섯째, 근무 지역으로 보면 북경 76명(19.69%), 상하이 56명(14.51%), 광주 및 심천 42(10.88%), 동북삼성 167(43.26%), 기타지역 45명(11.66%)으로 나타났다.

여섯째, 직위별 분포를 보면 일반직원 215명(55.69%), 팀장 91명(23.58%), 과장 48명(12.44%), 부장 26명(6.73), 부장이상은 6명(1.56%)으로 나타났다.

일곱째, 회사규모별로 보면 50인 이하 62명(16.06%), 50-100인 69명(17.88%), 101-300인 85명(22.02%), 301-500인 96명(24.87%), 500인 이상 74명(19.17%)으로 나타났다.

마지막으로 업종 별로 보면 공기업 109명(28.24%), 민간기업 168명(43.52%),

외자기업 68명(17.62%), 정부기관 19명(4.92%), 기타업종 22명(5.7%)으로 나타났다.

<표5-1> 표본의 인구통계학적 특성

항목 구분		빈도수(명)	배분율
전체 합계		386	100.0
성별	남자	207	53.63
	여자	179	46.37
연령	20~24세	33	8.55
	25~29세	123	31.88
	30~34세	68	17.61
	35~40세	81	20.98
	40세 이상	81	20.98
근무기간	1~3년	111	28.76
	4~6년	65	16.84
	7~9년	55	14.25
	10년 이상	155	40.15
교육정도	고졸	51	13.21
	전문대졸	125	32.38
	대졸	164	42.49
	석사	32	8.29
	기타	14	3.63
직장의 직위	일반직원	215	55.69
	팀장	91	23.58
	과장	48	12.44
	부장	26	6.73
	부장이상	6	1.56
직장의 지역	북경	76	19.69
	상하이	56	14.51
	광주나 심천	42	10.88
	동북3성	167	43.26
	기타	45	11.66
직장의 규모	50인 이하	62	16.06
	50~100인	69	17.88
	101~300인	85	22.02
	301~500인	96	24.87

	500인 이상	74	19.17
직장의 업종	국유기업	109	28.24
	민간기업	168	43.52
	외지기업	68	17.62
	정부기관	19	4.92
	기타	22	5.7

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 검증

측정의 타당성이란 '측정도구가 측정하려는 현상을 측정해주는 정도(the extent to which a measure measures what it intends to measure)'를 지칭할 수 있다. 특정한 개념이나 속성을 측정하기 위해 개발한 측정도구가 그 속성을 정확하게 반영할 수 있는지를 의미한다.

요인분석(factor analysis)이란 많은 변수(즉, 측정변수: observed variable)들을 상호관련의 원리를 이용하여, 서로 가까운 것끼리 묶어서 몇 개의 집단(요인)으로 단순화하는 통계기법을 말한다. 다수의 측정 문항(measures)들을 서로 관계있는 소수의 요소(요인)로 줄여주는 기능을 수행하는 것이다. 즉, 변수들 사이의 상관관계에 근거하여 이들 변수들에 내재(內在)하는 공통의 관계를 파악함으로써, 변수들을 보다 적은 수의 동질적 요인으로 묶어주는 기법이다. 요인분석은 이처럼 분석대상 변수들을 독립변수 혹은 종속변수로 구분하지 않고, 변수들 간에 존재할 수도 있는 상호존속관계(interdependence)를 파악하고 있다. 이러한 목적을 달성하기 위하여, 요인분석은 원래 변수들 간에 존재하는 일대일 상관관계(pair correlation)들을 검토하여 가장 상관관계가 높은 변수들의 집단을 하나의 요인으로 결정하게 된다. 상관관계가 높은 변수들끼리는 같은 요인으로 묶이게 되고, 이렇게 묶인 변수들과 다른 요인으로 묶인 변수들과의 상관관계는 낮은 것이다.

본 연구에서는 관련된 변수를 축소, 압축하여 의미 있는 과정을 파악하기 위해서 주성분 분석을 사용하였으며, 지정한 고유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다.

또한 본 연구는 네트워킹 행동, 직무 소진, 심리적 계약이라는 변수에 대한 개념의 조직적 정의를 토대로 다 항목을 통해 구성개념을 측정하고 있으며, 조사를 통하여 수집된 설문지의 각 항목을 대한 안정성, 일관성 및 예측가능성을 알아보기 위하여 cronbach's alpha 계수를 신뢰도 계수로 사용하였다. 그러나 사회과학에서 신뢰성에 대한 정확한 기준이 없이, 일반적으로 0.6이상을 측정지표의 신뢰성에 커다란 문제가 없다고 인정하므로, 본 연구에서도 0.6 이상을 기준으로 신뢰성을 평가하기로 하겠다.

1) 네트워킹 행동의 타당성 및 신뢰도 검증

다음 <표5-2>는 네트워킹 행동에 대한 14개의 문항의 대하여 요인분석을 실시 결과이다. 이론적 고찰에 따라 2개 요인으로 설정후의 분석 결과는 2개 요인이 도출되었으며 각 요인을 구성하는 문항들의 중심 개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 신뢰도 또한 모두 0.6이상으로 나타난 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표5-2> 내.외부 네트워킹 행동의 타당성 및 신뢰도 검증

개념	항목	요인분석		신뢰도
		외부 네트워킹 행동	내부 네트워킹 행동	Cronbach의 알파
외부 네트워킹 행동	외부 네트워킹 26	0.704	0.175	0.835
	외부 네트워킹 27	0.705	0.111	
	외부 네트워킹 28	0.735	0.011	
	외부 네트워킹 29	0.722	0.146	
	외부 네트워킹 31	0.727	0.140	
	외부 네트워킹 32	0.691	0.136	
	외부 네트워킹 34	0.585	0.159	
	외부 네트워킹 35	0.594	0.184	
내부 네트워킹 행동	내부 네트워킹 40	0.026	0.645	0.774
	내부 네트워킹 41	0.142	0.716	
	내부 네트워킹 42	0.177	0.563	
	내부 네트워킹 43	0.117	0.731	
	내부 네트워킹 44	0.039	0.532	
	내부 네트워킹 45	0.032	0.523	
	Eigen-value	4.803	1.739	
	분산설명(%)	34.309	12.419	

2) 직무소진의 신뢰도 및 타당성 검증

다음<표5-3>는 직무소진에 대한 7개의 문항에 대하여 요인 분석을 실시한 결과이다. 이론적 고찰에 따라 2개 요인으로 설정후의 분석 결과는 2개 요인이 도출되었으며 각 요인을 구성하는 문항들의 중심 개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 이2개의 요인 적재 값이 ± 4 이상으로 나타나 직무소진을 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6이상으로 나타난 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표5-3> 직무소진의 타당성 및 신뢰도 분석

개념	항목	요인분석		신뢰도
		정서고갈	직무이탈감	Cronbach의 알파
정서고갈	정서고갈18	0.826	0.051	0.830
	정서고갈19	0.892	0.105	
	정서고갈20	0.817	0.211	
	정서고갈21	0.668	0.168	
직무이탈감	직무이탈감23	0.136	0.676	0.645
	직무이탈감24	0.102	0.756	
	직무이탈감25	0.110	0.707	
	Eigen-value	2.964	1.284	
	분산설명(%)	42.339	18.346	

3) 조직의 심리적 계약 이행의 타당성 및 신뢰도 검증

다음<표5-4>는 조직의 심리적 계약의 이행에 대한 7개의 문항에 대하여 요인 분석을 실시한 결과이다. 이론적 고찰에 따라 설정후의 분석 결과는 도출되었으며 각 요인을 구성하는 문항들의 중심 개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 이 변수 적재값이 ± 4 이상으로 나타나 조직의 심리적 계약 이행을 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6이상으로 나타난 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표5-4> 조직의 심리적 계약 이행의 타당성 및 신뢰도 검증

개념	항목	요인분석	신뢰도
		조직의 심리적 계약 이행	Cronbach의 알파
조직의 심리적 계약 이행	조직의심리적계약1	0.778	0.843
	조직의심리적계약2	0.663	
	조직의심리적계약3	0.615	
	조직의심리적계약4	0.681	
	조직의심리적계약5	0.798	
	조직의심리적계약7	0.812	
	조직의심리적계약6	0.670	
	Eigen-value	3.633	
	분산설명(%)	51.901	

제 2 절 변수간의 상관관계

본 연구에서는 가설 검증에 앞서 연구 변수들 간의 상호관계성을 확인하기 위해서 Person 상관관계분석을 사용하였다. 각 변수들 간의 상관관계 분석 결과는 <표5-5>과 같다.

네트워킹 행동의 세부항목인 내부 네트워킹 행동, 외부 네트워킹 행동의 상관계수는 0.430으로 나타났다. 직무소진의 세부항목인 정서고갈, 직무 이탈감의 상관계수는 0.318으로 나타났다.

조직의 심리적 계약 이행의 상관계수를 살펴보면, 구체적으로 세부항목인 정서고갈($r=-0.191$, $P<0.01$), 직무 이탈감($r=-0.276$, $P<0.01$)으로 나타났다. 내부 네트워킹 행동($r=0.334$, $P<0.01$), 외부 네트워킹 행동($r=0.420$, $P<0.01$)으로 나타났다.

인구통제학적 특성요인 응답자의 성별의 상관계수를 살펴보면 정서고갈($r=-0.147$, $P<0.01$)으로 나타났다. 연령별로 상관계수를 살펴보면 조직의 심리적 계약의 이행($r=0.214$, $P<0.01$), 정서고갈($r=-0.297$, $P<0.01$), 성별($r=-0.191$, $P<0.01$)으로 나타났다. 직무경험의 상관계수를 살펴보면 정서고갈($r=-0.236$, $P<0.01$), 성별($r=-0.158$, $P<0.01$), 연령($r=0.784$, $P<0.01$)으로 나타났다. 직장중의 직위의 상관계수를 살펴보면, 조직의 심리적 계약 이행($r=0.375$, $P<0.01$), 정서고갈($r=-0.218$, $P<0.01$), 직무 이탈감($r=-0.160$, $P<0.01$), 내부 네트워킹 행동($r=0.213$, $P<0.01$), 외부 네트워킹 행동($r=0.296$, $P<0.01$), 성별($r=-0.249$, $P<0.01$), 연령($r=0.452$, $P<0.01$), 경험($r=0.365$, $P<0.01$)으로 나타났다. 직장의 규모별로 살펴보면, 조직의 심리적 계약 이행($r=-0.171$, $P<0.01$), 정서고갈($r=-0.261$, $P<0.01$), 외부 네트워킹 행동($r=0.150$, $P<0.01$), 성별($r=-0.228$, $P<0.01$), 연령($r=0.433$, $P<0.01$), 경험($r=0.388$, $P<0.01$), 직장의 직위($r=0.348$, $P<0.01$)으로 나타났다. 학력별로 보면, 대학교 졸업의 상관계수를 살펴보면, 내부 네트워킹 행동($r=-0.134$, $P<0.01$), 직장의 직위($r=-0.219$, $P<0.01$), 직장의 규모($r=-0.291$, $P<0.01$)으로 나타났다. 지역별로 보면, 북경지역의 상관계수를 살펴보면, 직장의 직위($r=0.145$, $P<0.01$)으로 나타났다. 마지막으로 업종별로 보면,

외자기업의 상관계수를 살펴보면, 조직의 심리적 계약의 이행($r=-0.180$, $P<0.01$), 정서고갈($r=0.269$, $P<0.01$), 성별($r=0.148$, $P<0.01$), 연령($r=-0.291$, $P<0.01$), 직무의 경험($r=-0.191$, $P<0.01$), 직장의 직위($r=-0.220$, $P<0.01$), 직장의 규모($r=-0.515$, $P<0.01$)으로 나타났다.



연구단위 ^ρ	평균 ^ρ	표준 편차 ^ρ	1 ^ρ	2 ^ρ	3 ^ρ	4 ^ρ	5 ^ρ	6 ^ρ	7 ^ρ	8 ^ρ	9 ^ρ	10 ^ρ	11 ^ρ	12 ^ρ	13 ^ρ
조직의 심리적 계약 ^ρ	2.97 ^ρ	0.803 ^ρ	1 ^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ
정서고갈 ^ρ	2.55 ^ρ	0.818 ^ρ	-.191^{**}	1 ^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ
직무이탈 감 ^ρ	2.72 ^ρ	0.733 ^ρ	-.276^{**}	.318^{**}	1 ^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ
내부 네트워킹 ^ρ	1.69 ^ρ	0.367 ^ρ	.334^{**}	-.019^ρ	-.057^ρ	1 ^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ
외부 네트워킹 ^ρ	3.07 ^ρ	0.711 ^ρ	.420^{**}	-.088^ρ	-.037^ρ	.430^{**}	1 ^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ
성별 ^ρ	1.46 ^ρ	0.499 ^ρ	-.110[*]	.147^{**}	.069 ^ρ	.032 ^ρ	-.110[*]	1 ^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ
연령 ^ρ	3.15 ^ρ	1.305 ^ρ	.214^{**}	-.297^{**}	-.128[*]	-.082^ρ	.060 ^ρ	-.191^{**}	1 ^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ
경험 ^ρ	2.67 ^ρ	1.289 ^ρ	.108 [*]	-.236^{**}	-.096^ρ	-.095^ρ	.008 ^ρ	-.158^{**}	.784^{**}	1 ^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ
직위 ^ρ	1.74 ^ρ	0.982 ^ρ	.375^{**}	-.218^{**}	-.160^{**}	.213^{**}	.296^{**}	-.249^{**}	.452^{**}	.365^{**}	1 ^ρ	^ρ	^ρ	^ρ	^ρ
규모 ^ρ	3.13 ^ρ	1.350 ^ρ	.171^{**}	-.261^{**}	-.080^ρ	.045 ^ρ	.150^{**}	-.228^{**}	.433^{**}	.388^{**}	.348^{**}	1 ^ρ	^ρ	^ρ	^ρ
더미대졸 ^ρ	0.2798 ^ρ	0.449 ^ρ	-.054^ρ	.078 ^ρ	.053 ^ρ	-.134^{**}	-.071^ρ	.092 ^ρ	-.125[*]	-.103[*]	-.219^{**}	-.291^{**}	1 ^ρ	^ρ	^ρ
더미복경 ^ρ	0.1451 ^ρ	0.353 ^ρ	.067 ^ρ	.006 ^ρ	.033 ^ρ	.094 ^ρ	.078 ^ρ	.045 ^ρ	.105 ^ρ	.061 ^ρ	.145^{**}	.097 ^ρ	-.060^ρ	1 ^ρ	^ρ
더미외자 기업 ^ρ	0.4404 ^ρ	0.497 ^ρ	-.180^{**}	.289^{**}	.099 ^ρ	-.089^ρ	-.091^ρ	.148^{**}	-.291^{**}	-.191^{**}	-.220^{**}	-.515^{**}	.086^ρ	-.099^ρ	1 ^ρ

*:p<0.05 ; **:p<0.01

제 3 절 가설의 검증

1. 직무소진의 하위요인 정서고갈에 관련된 가설의 검증

가설1-1: 내부 네트워킹 행동이 정서고갈에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.
 가설1-2: 외부 네트워킹 행동이 정서고갈에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.
 가설1-3: 조직의 심리적 계약 이행이 정서고갈에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.

다음은 정서고갈에 관련된 가설에 대한 회귀분석을 실시한 결과이다.

구체적으로 독립변수가 직무소진의 하위요인 정서고갈 및 직무 이탈감에 미치는 영향에 살펴보고 다음<표5-6>, <표5-7>과 같이 세부분석을 실시하였다.

<표5-6>독립 변수가 정서고갈에 미치는 영향

독립변수	모형1			모형2		
	B	표준오차	t값	B	표준오차	t값
(상수)	2.877	0.224	12.823***	3.075	0.315	9.747***
성별	0.086	0.082	1.043	0.081	0.083	0.981
연령	-0.113	0.052	-2.183*	-0.100	0.052	-1.910*
경험	-0.005	0.049	-0.104	-0.015	0.050	-0.303
직위	-0.058	0.047	-1.245	-0.032	0.050	-0.644
규모	-0.038	0.038	-0.997	-0.037	0.038	-0.959
더미대졸	0.010	0.092	0.108	0.021	0.093	0.229
더미복경	0.130	0.113	1.147	0.128	0.113	1.130
더미외자기업	0.272	0.093	2.916**	0.261	0.094	2.785**
내부 네트워킹				0.052	0.125	0.420
외부 네트워킹				-0.010	0.065	-0.146
조직의 심리적 계약 이행				-0.105	0.058	-1.815*
R ²	0.140			0.148		
수정된R ²	0.122			0.123		
F	7.662*			6.211***		
P	0.000			0.000		
Durbin-Watson				1.792		

종속변수: 정서고갈, *:p<0.05 ; **:p<0.01

분석결과 회귀모형1의 설명력은 14.0%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다($F=7.662$, $P<0.01$). 독립변수로는 연령이 유의수준 5%이하에서 정서고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 외자기업이 유의수준 1%이하에서 정서고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀모형2의 설명력은 14.8%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=6.211$, $P<0.01$). 독립변수로는 연령이 유의수준 5%이하에서 정서고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났고 외자기업이 유의수준 1%이하에서 정서고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 조직의 심리적 계약의 이행이 유의수준 5%이하에서 정서고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모형2는 모형1에 비해 0.8% 더 설명하고 있다. 독립변수로는 조직의 심리적 계약 이행이 유의수준 5%이하에서 정서고갈에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 내부 네트워킹 행동과 외부 네트워킹 행동이 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이와 같은 분석결과를 토대로 할 경우 가설1-1, 가설1-2는 기각되었으며, 가설 1-3을 채택되었다.

공차한계는 모두 0.1 이상의 수치를 보여 다중공선성에 문제가 없는 것으로 판단할 수 있고, Durbin-Watson은 1.792로 기준 값인 2에 매우 근접하고 0또는 4에 가깝지 않기 때문에 절차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단 할 수 있다.

2. 직무소진에 대한 가설의 검증

가설2: 직무소진의 하위요인 직무 이탈감에 관련된 가설의 검증

가설2-1: 내부 네트워킹 행동이 직무 이탈감에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.

가설2-2: 외부 네트워킹 행동이 직무 이탈감에 긍정적(+) 영향을 미칠 것이다.

가설2-3: 조직의 심리적 계약 이행이 직무 이탈감에 부정적(-) 영향을 미칠 것이다.

다음은 직무 이탈감에 관련된 가설에 대한 회귀분석을 실시한 결과이다.

구체적으로 독립변수가 직무소진의 하위요인 직무 이탈감에 미치는 영향에 살펴보자고 다음<표5-7>과 같이 세부분석을 실시하였다.

<표5-7> 독립변수가 직무 이탈감에 미치는 영향

독립변수	모형1			모형2		
	B	표준오차	t값	B	표준오차	t값
(상수)	2.832	0.213	13.304***	3.170	0.291	10.882***
성별	0.026	0.078	0.330	0.028	0.076	0.364
연령	-0.040	0.049	-0.825	-0.012	0.048	-0.258
경험	0.005	0.047	0.107	-0.014	0.046	-0.300
직위	-0.095	0.044	-2.136*	-0.046	0.046	-0.985
규모	0.018	0.036	0.495	0.014	0.035	0.401
더미대졸	0.037	0.087	0.419	0.052	0.086	0.609
더미북경	0.130	0.107	1.209	0.123	0.104	1.176
더미외자기업	0.104	0.088	1.182	0.069	0.087	0.796
내부 네트워킹				-0.246	0.086	-2.873**
외부 네트워킹				0.103	0.060	1.709*
조직의 심리적 계약 이행				-0.261	0.053	-4.903***
R ²	0.038			0.097		
수정된R ²	0.017			0.071		
F	1.837*			3.662***		
P	0.000			0.000		
Durbin-Watson				1.876		

종속변수: 직무 이탈감, *:p<0.05 ; **:p<0.01

분석결과 회귀모형1의 설명력은 3.8%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다($F=1.837$, $P<0.01$). 독립변수로는 직위가 유의수준 5%이하에서 직무 이탈감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회귀모형2의 설명력은 9.7%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=3.662$, $P<0.01$). 독립변수로는 외부 네트워킹 행동이 유의수준 5%이하에서 직무 이탈감에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직의 심리적 계약이 유의수준 1% 이하에서 직무이탈감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모형2는 모형1에 비해 5.9% 더 설명하고 있다. 독립변수로는 외부 네트워킹 행동이 5%이하에서 직무 이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 조직의 심리적 계약이 유의수준1%이하에서 직무 이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같은 분석결과를 토대로 할 경우 가설 2-1을 기각되었으며, 가설 2-2, 가설 2-3을 채택되었다.

공차한계는 모두 0.1 이상의 수치를 보여 다중공선성에 문제가 없는 것을 판단할 수 있고, Durbin-Watson은 1.876로 기준 값인 2에 매우 근접하고 0또는 4에 가깝지 않기 때문에 절차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단 할 수 있다. 이에 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다.

다시 말하자면 조직의 심리적 계약의 이행이 직무소진에 유의한 부정적(-) 영향을 미친다고 나타났으며, 직무소진과 심리적 계약은 모두 정신적 범주에 속한다. 그리고 양자의 관리는 모두 정신적인 균형을 추구하는 것이다. 조직의 심리적 계약을 잘 이행하지 못하면 직원의 직무소진을 초래할 수 있을 것이라고 볼 수 있다. 또한, 직원은 자기가 조직을 위해 무엇을 공헌해야 할지, 얼마나 공헌해야 할지, 조직은 자기에겐 어떤 보상을 줘야 하는지 등등에 모두 명확한 인식을 갖고 있다. 직원은 조직의 심리적 계약을 이행하지 않았거나 심리적 계약을 위반하였다고 느껴질 때, 흔히 업무의 노력정도를 낮추는 것으로 자기의 이익을 보호하고 심리적 교환관계의 균형을 찾는다. 이런 상황에서 대부분 직원은 소극적인 정서가 생기게 되고, 심지어 소극적인 행위까지 하여 이때 직무소진을 형성되고 조직과 직원 자신에게 손해를 입힌다. 즉 조직의 심리적 계약의 이행이 높을수록 직무소진의 수준이 낮아진다는 것이다.

3. 가설검증 결과 요약

이상의 가설검증 결과를 요약하면 다음<표5-8>과 같다.

<표5-8> 가설검증 결과 및 요약

가설	내용	채택여부
1	1-1 내부 네트워킹 행동이 정서고갈에 부정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	1-2 외부 네트워킹 행동이 정서고갈에 부정적 영향을 미칠 것이다.	기각
	1-3 내부 네트워킹 행동이 직무 이탈감에 부정적 영향을 미칠 것이다.	채택
	1-4 외부 네트워킹 행동이 직무 이탈감에 긍정적 영향을 미칠 것이다.	채택
2	2-1 조직의 심리적 계약의 이행이 정서고갈에 부정적 영향을 미칠 것이다.	채택
	2-2 조직의 심리적 계약의 이행이 직무 이탈감에 부정적 영향을 미칠 것이다.	채택

제 6 장 결론 및 시사점

제 1 절 요약 및 결론

본 연구의 목적은 중국 지금 직장에서의 직무소진에 대한 구체적인 표현은 업자들의 정서자원의 상실, 업무태도의 냉담함과 성과체험의 결핍 등이 있다. 직업건강심리학의 연구영역에서 초기에 의무인원, 교사, 경찰들에 대한 연구에 따르면 업자의 심리건강의 상황은 더욱 많이는 직업특징과 관련된다. 과거의 직무소진의 연구대상은 주로 사람들을 돕는 업종이고 기업의 직원에 대한 관심이 부족하였다. 근년에 이르러 금융위기의 영향을 받아 회사직원들의 직업 피로문제도 나날이 더욱 많은 관심을 받고 있다. 직무소진의 기업에서의 파괴성은 극히 강하다. 약하면 직원들로 하여금 업무적극성을 상실하게 하고 엄중하면 그의 심신건강에도 손상주어 심지어 생명까지 위태롭게 한다. 그러므로 본 연구는 네트워킹 행동에 따라서 직무소진 정도가 영향을 미치는지 알아보는 동시에 심리적 계약이 네트워킹 행동과 직무소진간의 관계를 조절하는 조절변수로서의 효과를 검증하고자 하는데 목적이 있다.

본 조사의 타당성과 신뢰도를 높이기 위하여 검증된 논문의 설문도구를 활용하여 설문조사 기간은 2012년10월22일부터 11월19일까지 인터넷을 통해서 중국 현지에 근무하고 있는 직장인을 대상으로 조사하였으며 총 417부를 회수하여 그중에 불성실하게 응답한 31부를 제외하고 386부로 분석을 실시하였다. 연구의 자료 분석을 위해 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩과 데이터 클리닝 과정을 거쳐, SPSS17.0 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 빈도분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 상관관계 분석, 다중회귀분석 등을 적용하여 분석하였다.

특히, 연구문제를 검증하기 위해 Wolff and Moser(2006)가 개발한 측정도구에 따라 네트워킹 행동을 내부 네트워킹 행동과 외부 네트워킹 행동으로 구분하고, Maslach(1982)가 개발한 소진척도(Maslach Burnout Inventory: MBI)에 기초하여 정서고갈에 관한 측도를 사용하고 Demeroti et al.(2001)이 개발한 직무 이탈감에 관한 측도를 사용하였다. Rousseau (1990)의 연구에서 제시한 심리적 계약에 관한 측도를 사용하였다.

네트워킹 행동, 직무소진, 심리적 계약이 표본의 집단적 특성에 따라 차이가 있는가를 알아보기 위하여 평균차이분석(독립표본t-test, 분산분석)을 실시하였다. 가설을 검증하기 위하여 단순 및 다중회귀분석을 실시하였다. 실증분석을 통하여 얻은 결과는 다음과 같다.

첫째, 내부 네트워킹 행동은 직무소진의 하위요소인 정서고갈에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며, 외부 네트워킹 행동은 직무소진의 하위요소인 정서고갈에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 내부 네트워킹 행동은 직무소진의 하위요소인 직무 이탈감에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 외부 네트워킹 행동은 직무소진의 하위요소인 직무 이탈감에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 조직의 심리적 계약 이행이 직무소진의 하위요소인 정서고갈에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 조직의 심리적 계약 이행이 직무소진의 하위요소인 직무 이탈감에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.



제 2 절 시사점 및 한계점

본 연구를 통해 중국에 직장인에게 조직의 심리적 계약이 직무소진에 영향을 미친다는 사실을 확인하였으며, 조직 내부, 외부의 네트워킹 행동과 직무소진의 관계는 사실도 확인하였다.

조직에서 21세기는 인재 전쟁의 시대라고 할 수 있다. 인재 전쟁에서 살아남기 위해서는 결국 '사람=핵심역량'의 문제로 귀결된다. 두뇌 전쟁 시대에는 뛰어난 핵심역량이 국가와 비즈니스의 경쟁력을 좌우하게 되므로 핵심역량을 체계적으로 관리해 가는 일이 더욱 중요해진 것이다. 오늘날 정보 산업 사회를 이끌어가는 데 있어 핵심네트워킹은 핵심적인 역할을 담당하고 있다. 이러한 핵심네트워킹들이 모여서 조직화된 사회를 이루고 있으며, 우리가 어느 조직이나 집단에 속해 있느냐에 따라 그 사회에서의 성패가 갈리기도 한다. 또한 본 연구의 결과를 따라서 심리적 계약과 직원의 직무소진은 인적 자원 관리 심지어 기업 관리의 중요한 인소이고 양자가 긴밀히 연결되어 있다. 우선 배경에서 양자가 일정한 연결이 있다. 현재 조직 감원 현상이 점차 보편적으로 존재하고 직원의 업무 압력과 실업 압력이 부단히 증가되어 업무 질량과 생활 질량도 따라서 낮아지고 있다. 직원들의 직무소진이 업무수행과정에서 형성되고 이런 변화는 일련의 영향을 주고 직원 만족도 감소, 충성도 감소, 업적 떨어지다, 직원 이직의도 증가, 핵심적 인재 유실 등 문제들을 포함한다. 심리적 계약은 바로 이런 배경에서 날마다 점차 관심을 얻게 되고 직원과 조직의 책임과 의무를 연결하는 유대로서 서면 계약의 일종 효과적인 보충이고 고용 관계를 안정시키는 관건적인 요소이다. 다음 관리 과정에서도 양자가 일정한 연결을 가지고 있다.

중국에서 근 30년래 직무소진(job burnout)현상은 심리학과 관리학의 조직행위학계 전문가들의 관심을 받았고 관리학과 조직행동의 연구의 열점 문제로 되었다. 실천각도로 분석하여 보면 이는 주로 사회의 변화로 인해 사람들한테 거대한 압력을 가진다주었고 사람들이 소진문제에 대한 관심이 급격히 늘어났기 때문이다. 하지만 우리는 직무소진의 연구는 아직 아주 새로운 연구영역이라는 것을 알아야 한다. 직무소진의 영향요소에 대한 분석에서 대부분의 연구

는 결과변량의 연구에 치중되어 있다. 본 연구는 조직의 내부와 외부의 네트워크 행동의 시각으로부터 직무소진에 대해 연구하고 전인들의 연구결과를 총결하여 직무소진에 영향을 주는 조직요소들을 개활하고 직무소진에 대한 연구를 심화하도록 한다.

또한 직무소진은 단순한 심리현상만이 아니다. 이는 개체의 압력차원과 대인관계차원에 연관될 뿐만 아니라 개체의 자아평가의 차원에도 연관된다. 즉 이는 개체가 오랫동안 대인관계와 정서적인 압력으로 인해 산생한 인지감정반응이고 일종 복잡한 사회심리현상이다. 근 30년의 발전을 거쳐 직업피로에 대한 연구는 일정한 성과를 거두었지만 아직도 많은 방면에 대한 연구가 성숙되지 않았고 진일보의 개선이 필요하다. 금후의 연구에서 주목할 문제는 주로 아래와 같은 몇 가지가 있다.

첫째, 신형 조직구조중의 직무소진문제. 현대 기업에서 조직들은 감원, 구조조정, 합병 등과 같이 많은 변혁을 겪고 있다. 이러한 요소들은 모두 직원의 생활에 대해 일정한 영향을 주고 그들의 심리적 계약을 개변시킬 수 있다. 직원들은 희망을 위하여 더욱 많은 시간과 노력을 바치고 더욱 많은 기능과 유연성을 가졌지만 그들한테 주어진 것은 더욱 적은 직업기회와 평생고용, 직무안전감 등이다. 이렇게 되면 그들의 심리적 계약을 파괴하고 생활에서 상호혜택의 원칙을 위반하며 쉽게 직무소진을 초래한다.

둘째, 개인과 조직의 융합으로 부터 직무소진을 연구한다. 개인과 조직의 유효적인 융합은 조직의 응집력을 강화하고 직원들의 개인발전을 촉진하며 조직업적을 제고할 수 있는 중요한 경로중의 하나이다. 그러므로 개인과 조직의 융합으로 부터 조직중의 직무소진문제에 대해 더욱 깊이 연구할 수 있다.

셋째, 문화를 뛰어넘는 직무소진의 연구를 주의하여야 한다. 부동한 유형의 문화하의 직무소진문제를 연구할 때에는 특수한 사회문화, 직원의 감당특징 및 직원심리, 대인관계 등 방면이 직무소진에 대한 부동한 차원의 영향을 고려하여야 한다.

마지막으로 사람이라면 누구나 자기 나름대로의 생활 방식이 있고, 그 율타리 속에서 행복과 기쁨을 누리하고자 하는 마음을 가지고 있다. 그런 상대방과 마음을 주고받기 위해서는 내가 먼저 상대방을 이해하지 않으면 안된다.

인간관계에서 성공하는 비결 중 하나는 바로 상대방의 입장을 먼저 이해하고 자신의 입장과 상대방의 입장을 동시에 비교하며 사물을 대하는 능력이라고 했다.



【참고문헌】

1. 국내문헌

김성은(2007), “비서의 직무소진(Job Burnout)에 관한 연구”, 한국비서학회
pp.1-8

김소영(2010), “중국 기업가 특성이 네트워킹 활동과 기업성장에 미치는 영향에 관한 연구”, 숭실대학교 대학원 학위논문(석사).

김영민(2004), “心理的 契約과 組織沒入에 대한 리더십의 役割 = (The) Role of Leadership in the Relationship between psychological Contracts and Organizational Commitment ” 인하대학교 대학원 학위논문(박사).

김영우(1998), “현실적 직무소개와 심리적 계약이 종업원의 직무태도에 미치는 영향”, 학위논문(박사) 동국대학교 대학원 : 경영학과, 1998.

김준모(2009), “경영인과 특수 관계에 있는 조직구성원의 심리적 계약 위반이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 ” 단국대학교 경영대학원학위논문(석사).

김혜미(2012), “조직구성원의 직무소진이 직무만족과 조직태도에 미치는 영향에 관한 연구”, 연세대학교 대학원 학위논문(석사).

노유승(2012), “중소기업의 핵심역량과 네트워킹 활동의 매개효과가 성과에 미치는 영향”, 경북대학교 대학원 학위논문(석사).

류현미(2003), “성격유형과 사회적 지지에 따른 중·고등학교 교사의 직무스트레스와 탈진”, 서강대학교 학위논문(석사).

민정아(2010), “조직 내 네트워킹 행동과 유리천장(glass ceiling)이 조직성과에 미치는 영향”, 세종대학교 일반대학원 학위논문(박사).

박문수(2005), “조직구성원의 직무소진이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구”, 서강대학교 학위논문(석사).

박형인, 남숙경, 양은주(2011), “직무소진과 직무태도 및 이직의도와의 관계”, 한국심리학회지, 산업 및 조직 pp.2-4

- 박혜윤(2005), “항공사 객실승무원의 직무 스트레스 경정요인과 조직유효성에 관한 연구”, 경기대학교 학위논문(박사).
- 백수현(2010), “직무스트레스, 직무소진 및 이직의도 간의 구조적 관계”, 중앙대학교 교육대학원 학위논문(석사).
- 백용균(2000), “공업계 교사집단의 직무스트레스와 직무만족도간의 관계연구” 서원대학교 교육대학원 학위논문(석사).
- 백정숙(2000), “인적자원관리 제도와 조직성과의 관계에 관한 연구 : 심리적 계약의 조절효과를 중심으로”, 학위논문(석사) 서울여자대학교 대학원 : 경영학과, 2000.
- 서 로(2012), “중국공무원의 심리적 계약이 직무만족도와 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”, 건국대학교 대학원 학위논문(석사).
- 서형도(2011), “네트워킹 행동과 경력성공: 조직적합성, 직무적합성 변수의 매개효과”, 아주대학교 일반대학원 학위논문(박사).
- 신필순(1999), “高等學校 教師의 職務스트레스 原因이 精神健康에 미치는 影響” 광운대학교 경영대학원 학위논문(석사).
- 양준환(2009), “한·중 중소기업의 핵심역량 및 기업가적 네트워킹 활동이 기업성과에 미치는 영향에 관한 연구”, 숭실대학교대학원 학위논문(박사).
- 왕 설(2010), “네트워킹行爲와 멘토링이 經歷滿足 및 組織沒入에 미치는 영향” 학위논문 (석사)-- 한성대학교 대학원 : 경영학과 인사조직관리전공
- 이수광(2008), “직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구” 『관광경영학연구』 Vol, 22(1), 관관경영학회, 19-29.
- 이순구(2008), “호텔조직의 리더십이 서비스 지향성과 심리적 계약에 따라 조직시민 행동에 미치는 영향”, 경희대학교 대학원 학위논문(박사).
- 이영화(2012), “요양보호사의 직무스트레스가 심리적소진 및 조직유효성에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과”, 호서대학교 벤처전문대학원 학위논문(박사).
- 이인석, 박문수, 정무관(2007), “직무소진의 영향요인에 관한 연구”, 대한경영

학회 pp.1-6

- 이진옥(2002), “직무요구가 정서적 소진과 직무 비관에 미치는 영향-개인적 지원과 직무자원의 조절효과를 중심으로 미치는 영향”, 고려대학교 학위논문(석사).
- 이흥주(1997), “經歷 닻 類型에 따른 心理的 契約의 組織有效性에 關한 研究”, 서울 동국대학교 대학원 학위논문(석사).
- 정영모(2008), “심리적 계약의 이행이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구”, 인하대학교 대학원 학위논문(박사).
- 정정숙(2009), “심리적 계약 이행이 조직몰입과 이직의도에 미치는 영향” 인하대학교 대학원 학위논문(석사).
- 주은혜(2011), “심리적 계약위반 지각과 조직유효성의 관계에서 정서적 성향의 조절효과 분석”, 忠南大學校 大學院：經營學科 학위논문(석사).
- 최선경(2012), “직무만족과 직무스트레스가 어린이집 보육교사의 소진에 미치는 영향”, 숙명여자대학교 학위논문(석사).
- 하종원(2001), “고용형태에 따른 심리적 계약이 이직의도 및 직무만족에 미치는 영향”, 서강대학교 대학원 학위논문(석사).
- 함봉삼(2003), “조직의 심리적 계약에 따른 조직의무와 개인의무의 인식 변화에 관한 연구”, 충남대학교 경영대학원 학위논문(석사).
- 홍순서(1992), “教師의 職務스트레스가 職務滿足과 職務成果에 미치는 影響에 關한 研究” 경희대학교 경영대학원 학위논문(석사).
- 황지현(2012), “조직문화특성에 따른 심리적 계약이 조직유효성에 미치는 영향” 건국대학교 대학원 학위논문(석사).

2. 국외문헌

- Adams, J . S.(1965), "Inequity in social exchange". In L. Berkowitz(Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* , Vol.2, pp. 267 ~299. San Diego, CA: Academic Press.
- Aguilar-Vafaie ME. (2002)A comparative study of perceived job stressor sources and jib strain in Alnerican and Iranian managers."Applied Psychology : An International Review, Vol. 51(3) : pp. 446-457.
- Aldrich, H. E. and Zimmer, C.(1986), "Entrepreneurship through social networks,"*Population Perspectives on Organizations*,Uppsala: Acta Universitatis Upsalien sis, pp.13-28
- _____ and Rosen, B. and Woodward,W.(1987), "The impact of social networks on business foundings and profit: a longitudinal study," In: Chruchill, N. S., *Frontiers of Entrepreneurship*
- _____ (1989), "Networking Among Women Entrepreneurs," *Women-Owned Businesses*, New York: Praeger, pp.103-132.
- Ali H. Muhammad & H. I. Handy(2005). "Burnout, supervisory support, and work outcomes: A study from an arabic cultural perspective" *IJCM*. Vol. 15(4) pp. 230-
- Ammondson E. (2000), "Job burnout. Socirty of Management. 74(3) : pp. 11-12
- Baker, W. E. (1994), "Networking smart: How to build relationships for personal and organizational success". New York: Mc Graw - Hill.
- _____ (2000), "Achieving success through social capital: Tapping the hidden Resources in your personal and business networks", San Fran Cisco: Jossey-Bass.
- _____, A. B., Schaufeli, W. B., Demerouti, E., Janssen, P. M., Van der Hulst, R., & Brouwer, j.(2000), Using equity theory to examine the difference between burnout and depression. Anxiety, Stress, and

- Coping, 13, 247-268.
- Bakker. A. B., Demerouti, E. & Verbeke. W.(2004). " Using the job demand resources model to predict burnout and performance. Human Resource Management", Vol. 43 pp. 83-104.
- Barnett, R., Garies, K. C. & Brennan, R. T.(1999). "Fit as a mediator of the relationship between work hours and burnout" Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 4 pp. 307-317.
- Birley, S.(1985), "The Role of networks in the Entrepreneurial Process," *Journal of Business Venturing*, Vol.1, pp.107-117.
- Brass, D. J.(1985), "Men' sand women' sent works; A study of interaction pattern sand in fluence in an organization", *Academy of Management Journal*, 28, pp. 327-343.
- Brock, B. L., & Greenglass, E. R. (2000). *Rekindling the flame: Principals combating teacher burnout*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- Bruderl, J., & Preisend or fer, P.(1998), "Network Support and the Success o fNewly Founded Business," *Small Business Economics*, Vol.10, pp. 213-225.
- Burke, R. J., & Green glass, E. R. (2001). Hospital restrucyuring, work-family onflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychological Health*, 22, 123-132.
- Burkhardt, M. E., & D. J. Brass(1990).Changing patte rnsor patterns of change: The effects of a change in technology on network structureandpower.*Administrative Science Quarterly*,35: pp.104-127.
- Cavanaugh, M. A., & Noe, R. A. (1999), "Antecedent s and consequence of relational component s of the new psychological contract ", *Journal of Organizational Behavior* , Vol.20, pp. 323~340.
- Chandler, D. E., & Kram, K. E.(2005), "Applying and adult development perspective to developmental networks", *Career Development international*, Vol. 10, PP.548-566.
- Chemiss C. Professional. (1980) New York : Paraeger. "Burnout in Human

Service Organization M.”

- Cook, J., & T. Wall (1980), New work attitude measures of trust, commitment and personal need not- fulfillment. *Journal of Occupational Psychology*, 53: pp.39-52.
- Cook, J. D., Hepworth, S. J., Wall, T. D., & Wall, P B,(1987), “ The Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O’ Driscoll, M. P.(2001). “Organizational stress: A review and critique of theory, Research and Applications” UK: Sage Publications.
- Cordes, C. L., & Doug herty, T. W.(1993). “ A review and an integration of research on job burnout”. *Academy of Management Review*, Vol. 18(4), pp. 621-656.
- Demerouti, E., Bakker, A. B. Nachreinwe, F. & Schaufeli, W.(2001). “The Job Demands Resources Model of Burnout” *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86(3) pp. 499-512.
- Dougherty, T. W., & M. Blum.(1997). “Pattrens of burnout among managers and professionals: A comparison of models” *Jounal of Organizational Behavior*, Vol. 18(6), pp. 685-701.
- Dunahee, M. H., & Wangler , L. A. (1974), “The psychology contract : A conceptual structure for management/ employee relations ”, *Personnel Journal*, pp. 518~526.
- Forret, M. L., & Dougherty, T. W.(2001), “Correlates of networking behavior for managerial and professional employees”, *Group & Organization Management*, vol.26(3), pp.283-311.
- _____, Forret, M. L.& Dougherty, T. W.(2004), “Net working behaviors and career outcomes: differences for men and women?”, *Journal of Organization Management*, vol.25(3), pp.419.
- Freeman, L.(1979), Centrality in social networks: Conceptual clarification. *Social Networks*, 1: pp. 215-239.
- Freuden berger, H. J. (1975). “The staff burnout syndrome in alternative institutions”. *Psychotherapy Theory*, 12, pp. 72-73.
- Garman, A. N., Corrigan, P. W., & Morris, S. B, (2002). Staff burnout and

- patient satisfaction: Evidence of relationships at the care unit level. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 235-241.
- Golembiewski, R. T., & Munzenrider, R. (1988). *Phases of burnout: Developments in concepts and applications*, New York: Praeger.
- Hansen, E. L. (1995), "Entrepreneurial Network and New Organization Growth," *Entrepreneurship: Theory and Practice*, Vol.19, Summer, No.4, pp.7-19.
- _____, Boudreau, R. A., Munzenrider, R. F., & Luo, H. (1996). *Global burnout: A worldwide pandemic explored by the phase model*, Greenwich, C T: Jai Press.
- _____, Hilles, R., & Daly, R. (1987). Some effects of multiple OD interventions on burnout and worksite features. *Journal of Applied Behavioral Science*, 23, pp. 295-314.
- Gomes-Cassere, B. (1994), "Group Versus Group: How Alliance Networks Compete," *Harvard Business Review*, Vol.72, No.4 pp.62-74.
- Granovetter, M. S. (1982), "The Strength of weak tie: a network theory revisited," in P. V. Marsden and Lin (eds.), *Social Structure and Network Analysis*, pp.105-130, Berverly Hills, CA: Sage.
- Guzzo, R. A., Nooman, K. A., & Elron, E. (1994), "Expatriate manager s and the psychological contract ", *Journal of App lied Psychology* , Vol.79, pp.617~626.
- Havnes, P. A. and Senneseth, K. (2001), "A panel study of firm growth among SME sinnet works," *Small Business Economics*, Vol.16, No. 4 ,pp.293-302.
- Herriot P., Manning, W. E. G., & Kidd, J . M. (1997), "The content of the psychological contract ", *British Journal of Management* , Vol.8, pp. 151~162.
- Higgins, M. C. and Kram, K. E. (2001), "Re conceptualizing mentoring at work: A developmental network perspective", *Academy of Management Review*, Vol.26(2), pp. 261-288.

- Ibarra, H.(1992), "Homophily and differential returns Sex differences in network structure and access in and advertising firm", *Administrative Science Quarterly*, Vol.37, pp.422-447.
- Ibarra, H.(1992). Homophily and differential returns: Sex differences in net works tructureandaccessinanadvertisingfirm. *Administrative Science Quarterly*,37: pp.422-447.
- Jackson, S. E., & Leiter, M. P.(1996). "The Maslach Burnout Invrntory (3nd ed)", Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Jones, C., Hesterly, W. S.& Borgatti, S. P.(1997), "A general theory of Academy of Management Review, Vol.22(4), pp. 911-945.
- Kaplan, R. E. (1984), Trade routes: The manager's network of relationships. *Organizational Dynamics*, Spring pp. 37-52.
- Kotter , J . P. (1973), "The psychological contract : Managing th joining- up process ". *California Management Review*, Vol.15(3), pp. 91~99.
- Krackhardt, D., & Brass, D. J.(1994), "Inter-organizational Net works: Themicroside, In Advancesin Social Net work Analysis: Researchin the social and behavioral sciences", S. Wasserman & J. Galaskiwicz, *Thousand Oaks, CA: Sage*, pp. 207-229.
- _____, & D. Brass (1994).*Intra-Organizational Networks: The Micro Side*. In Stanley Wasserman & Joseph Galaskiewicz (Eds.), *Advances in the Social and Behavioral Sciences from Social Network Analysis*, Beverly Hills: Sage, pp 209-230.
- Lee, R T. Ashforth BE. (1996). "A meta analytie examination of the correlates of the three dimensions of job burnout" *Journal of Applied Psychology*. Vol. 81, pp.123-133.
- Leiter, M. P., & Masmach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), pp. 297-308.
- Maslach, C. & Jackson, S. E.(1986). "Maslach burnout inventory manual(2nd ed)", Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- _____ (1978). The client role in staff burnout, *Journal of Social Issues*, 34(4), pp.111-124.
- _____ (1982), *Burnout-The cost of caring*. Englewood Cliffs, N J: Prentice Hall.
- _____, & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experience burnout. *Journal of Occupational and Behavioral Science*, 2, pp. 99-113.
- _____, & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- _____, Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1986). *Masluch Burnout Inventory 1*(3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- _____, Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout *Annual Reviews of Psychology*, pp. 397-422.
- _____, Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1986). *Masluch Burnout Inventory manual*(2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Mc Callum, S. Y. & FORRT, M. L.(2008), "An examination of internal and external networking behaviors and their relationship to career success and work attitudes"
- _____, S. Y. & FORRT, M. L.(2009), "The relationship of networking behaviors to job satisfaction and organizational commitment"
- Mc Donald, D. J., & Makin, P. J. (2000), "The psychological contracts, or organizational commitment and job satisfaction of temporary staff", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol.21, pp. 84- 91.
- Mc Pherson, J. M., P. A. Popielarz, & S. Drobnic (1992). Social networks and organizational dynamics. *American Sociological Review*, 57: pp. 153-170.
- Michael, J. & Yukl, G.(1993), "Managerial Level and Subunit Function as Determinants of Networking Behavior in Organizations", *Group Organization Management*, Vol. 18(3). pp.328-351.
- Michael, J., & G. Yukl(1993). Managerial Level and Subunit Function as

- Determinant of Networking Behavior in Organizations. *Group and Organization Management*, 18 pp. 328-351.
- Monrison, E.(2002), "Newcomers' relationships: The role of social networks during socialization ", *Academy of Management Journal*, Vol. 45(6), pp. 1149-1160.
- Olson, A. Andrew(1994), "Long-term networking: A strategy for career success", *Management Review*, April 1994, pp.33-35.
- Orpen, C.(1996). Dependency as a moderator of the effects of networking behavior on managerial career success". *Journal of Psychology*, Vol.130(3), pp 245-248
- Ostaard, T. A.& Birley, S.(1996), New venture growth and personal networks. *Patron System. Sloan Management Review*, Vol.19, Issue. 3, pp.51-58.
- Pine A. M., & Aronson, E.(1988). " Career burnout: causes and cures" New York: Free Press.
- Pines, A., & Maslach, C. (1980). "Combatting Staff Burnout in a Day Care Center: A Case Study. *Child Care Quarterly*" Vol. 9, pp. 5-16.
- Pondolny, J. M., & Baron, J.N.(1997), " Resources and relationships: Social networks and mobility in the workplace", *American Sociological Review*, Vol.62(5). pp. 673-693.
- Reinhold, B. B. (1996). *Toxic work: How to overcome stress, overload, and burnout and revitalize your career*. New York: Dutton.
- Rousseau, D. M.(1989),"Psychological and Implied Contracts in Organizations", *Employee Responsibility and Rights Journal*, Vol.2, pp. 121-139
- _____ (1990), "New Hire Perceptions of Their Own and Their Employer's Obligations: A Study of Psychological Contracts". *Journal of Organizational Behavior*, 11.
- _____ (1995), "Psychological Contracts in Organizations: Under standing Written and Unwritten Agreements. Thousand Oaks", CA: Sage Publications
- _____ (1998), "The Problem of the Psychological Contract

- Considered", *Journal of Organization a Behavior*, 19: pp.665-671.
- Salemi, E. C., & Monahan, J . B. (1970), "T he psychological contract of employment : Do recruiter s and student s agree?", *Personnel Journal*, Vol.49(12), pp. 986 ~993.
- Sandra, L. R., & Morrison, W. E. (1995), "Psychological contract s and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior ", *Journal of Organizational Behavior* , Vol.16, pp. 289~298.
- Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P.(2001). "Job Burnout. Annual Review of Psychology", Vol. 52, pp. 397-42.
- _____, Maslsch, C., & Marek, T. (1993). Professional burnout: Recent development in theory and rescarch. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Seidel, M. D. L., Polzer, J.T.& Stewart, K.J.(2000), "Friends in high places: The effects of social networks on discrimination in salary negotiations", *Administrative Science Quarterly*, Vol.45(1), pp. 1-24.
- Shah, P. R.(1998), Who are employees' social referents ? Using a network perspective to determinere ferent others .*Academy of Management Journal*, 41:249-268.
- Sims, R. R. (1994), "Human resource management ' s role in clarifying the new psychological contract ". *Human Resource Management* , Vol.33 pp.373~382
- Singh Robert . (1998), "Redefining Psychological Contract s with the U.S. Work force: A critical Task for Strategic Human Resource Management Planner s in the 1990s ". *Human Resource management* , Spring, Vol.37(1): pp. 61~69.
- Spielberger, C, (1979). *Understanding stress and anxiety*. New York: Harper & Row.
- Taris, T. W., Peeters, M. C., Le Blanc, P. M., Schreurs, P. J., & Schaufeli, W. B. (2001). Inequity to burnout: The role of job stress. *Journal of Occupational Health Psychology*, pp. 303-323.
- Walker, G.(1985), 'Network position and cognition on a computer software firm", *Administrative Science Quarterly*.

Vol. 30, pp. 103–130.

Wolff, H. G., & Moser, K.(2006), “Entwicklung and validierung einer networking skala [Development and validation of a networking scale]”, *Diagnostica*, Vol. 52, Issue.4, pp. 161–180.

_____, & Moser, K.(2009a), “Effect of Networking on Career Success: A longitudinal Study”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.94(1), pp. 196–206.

_____, & Moser, K.(2009b), “Differential Effects of Networking on Career Mobility” *The Academy of Management Proceedings*, Vol. 2009, Annual Meeting Proceedings.



[부 록1] 한국어 설문지

조직의 심리적 계약 이행, 직무소진과 네트워킹 행동에 관한 설문지

안녕하십니까?

먼저 바쁘신 중에도 귀중한 시간을 내어 설문에 응해 주신데 대해 깊이 감사드립니다. 저는 한성대학교 대학원 경영학과에서 인사·조직 관리를 전공 하는 석사과정 학생으로, 본 연구는 저희 석사학위 논문으로서 네트워킹 행동과 직무 스트레스에 관한 연구입니다.

귀하의 응답내용은 오직 본인의 연구목적으로만 사용되며, 모든 것은 익명으로 처리되기 때문에 특정 개인이나 기업의 특성은 절대로 노출되지 않을 것을 약속드립니다. 귀하의 솔직하고 성의 있는 응답은 저의 석사학위논문 작성에 소중한 자료로서 좋은 연구결과를 얻기 위한 기초가 될 것입니다. 귀하의 답변이 연구결과에 큰 영향을 미칠 수 있음을 감안하시고 응답에 부디 신중을 기하여 귀하의 의견과 가장 일치하는 번호에 빠짐없이 체크해주시기 바랍니다.

귀하의 도움에 깊이 감사드립니다.

한성대학교 경영대학원

인사-조직관리

연구자: 조 양

지도교수: 차종석

E-mail : caoyang0723@hotmail.com

다음의 질문에 대해 귀하의 평소 느끼고, 생각하고, 행동하는 방식과 가장 가까운 정도를 아래의 5점 척도(1-5점) 중에서 체크해 주세요.

전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	보통이다	조금 그렇다	매우 그렇다
1	2	3	4	5

I 아래 항목들은 조직의 심리적 계약의 이행에 관한 질문입니다. 귀하의 생각과 일치하거나 가장 유사한 곳에 표시(V)해 주십시오.

설문항목	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	보통이 다	조금 그렇다	매우 그렇다
1. 빠른 승진기회	1	2	3	4	5
2. 경쟁사보다 나은 급여와 복리후생	1	2	3	4	5
3. 성과에 비례한 급여	1	2	3	4	5
4. 장기적인 고용안정	1	2	3	4	5
5. 교육 및 훈련의 기회	1	2	3	4	5
6. 경력개발의 기회	1	2	3	4	5
7. 개인적 혹은 가족문제에 대한 지원	1	2	3	4	5

II.다음의 문항들이 직무소진에 관련된 내용입니다. 각 항목에 대하여
귀하의 생각이나 느낌을 가장 잘 나타내고 있는 곳에 표시해 주시기
바랍니다.

설문항목	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	보통이 다	조금 그렇다	매우 그렇다
1. 직장 일로 나는 기진맥진한 상태이다.	1	2	3	4	5
2. 직무와 관련하여 나는 고된 삶을 지낸다.	1	2	3	4	5
3. 현재 나의 감정은 메마른 상태이다.	1	2	3	4	5
4. 직장 일로 요사이 좌절감을 느낀 적이 있다.	1	2	3	4	5
5. 나의 직무는 지겹고 신물이 나는 것이다.	1	2	3	4	5
6. 내가 맡은 직무는 별 볼일이 없는 것이다.	1	2	3	4	5
7. 나에게 도전을 주지 못하는 일이다.	1	2	3	4	5
8. 나의 일은 하면 할수록 몰입하지 않게 된다.	1	2	3	4	5

Ⅲ.다음의 질문은 귀하가 직장 생활을 하면서 조직 내부와 외부의 네트워킹 행동에 관한 질문입니다. 귀하의 평소 직장 생활에 근거하여 귀하의 행동에 가장 일치하는 번호에 체크해주세요.

1. 조직내부 네트워킹 행동에 관한 질문입니다.

설문항목	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	보통이 다	조금 그렇다	매우 그렇다
1. 직장 행사가 있을 때, 나는 조직 내의 새로운 관계를 형성하는 데 노력한다.	1	2	3	4	5
2. 직장 내의 새로운 사람을 만나게 되면, 그 사람과 관계를 발전시키기 위해 여가시간을 활용한다.	1	2	3	4	5
3. 직장 내에서 나의 경력발전에 중요한 사람을 만나면, 내가 먼저 접근하여 나를 소개한다.	1	2	3	4	5
4. 타 부서 사람이 도움을 요청하면, 나는 관계 유지를 위해 적극 도와준다.	1	2	3	4	5
5. 근무 시간이 지나서도 타 부서 사람과 회사 얘기한다.	1	2	3	4	5
6. 내가 관계하는 타 부서 사람이 하는 일(업무)에 대해 자주 얘기한다.	1	2	3	4	5
7. 내가 관계하는 타 부서 사람이 업무상 문제가 발생하면 함께 논의한다.	1	2	3	4	5
8. 나는 타 부서 동료와 최근 조직의 이슈에 대해 함께 얘기한다.	1	2	3	4	5
9. 타 부서 동료를 통해 나에 대한 평가를 알고자 한다.	1	2	3	4	5
10. 사적 모임에서도 타 부서 사람과 업무상의 조언을 주고받는다.	1	2	3	4	5

2. 조직외부 네트워킹 행동에 관한 질문입니다.

설문항목	전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	보통이 다	조금 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 조직 외부 사람과 개인적 접촉을 통해 대외적 네트워크를 형성한다.	1	2	3	4	5
2. 나는 외부 세미나에 적극 참여한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 출장이나 훈련 프로그램을 종사하는 사람을 관계를 형성하는데 노력한다.	1	2	3	4	5
4. 타 조직에서 유사한 분야에 종사하는 사람을 만나면, 자주 교류하는 편이다.	1	2	3	4	5
5. 타 조직에 근무하는 지인에게 필요한 정보를 얻게 되면, 그 사람에게 관련 정보를 전해준 다.	1	2	3	4	5
6. 외부 사교모임에서 내 경력개발에 중요한 사람을 만나다.	1	2	3	4	5
7. 나는 이전 동료와 지속적으로 관계를 유지하여 필요한 정보를 얻는다.	1	2	3	4	5
8. 연봉협상 전에 외부 지인에게 연봉 관련된 정보를 여쭙어본다.	1	2	3	4	5
9. 타 조직에 근무하는 사람과 전문적 정보를 주고받는다.	1	2	3	4	5
10. 업무상 어려울 때, 나는 타 조직에 근무하는 지인에게 조언을 구한다.	1	2	3	4	5

IV. 일반적 사항

다음은 개인 신상 특징에 관한 질문입니다. 성실하게 기재해 주시길 바랍니다.

- 1) 귀하의 성별: A 남자 B 여자
- 2) 귀하의 연령은 ()세
- 3) 귀하의 직장 경험이 ()년 차입니다.
- 4) 귀하의 학력은 A 고졸 B 전문대학 C 대학 D 석사 E 기타
- 5) 귀하의 현 직장의 지위 ()
A 일반 B 팀장 C 부장 D 관리자 E 기타
- 6) 귀하가 근무하는 지역은 ()
A 북경 B 상해 C 광주나 심천 D 동북3성 E 기타
- 7) 귀하가 근무하는 직장의 규모의()
A 50인 이하 B 50-100인 C 101-300인 D 301-500 E 500인 이상
- 8) 귀하가 근무하는 업종은()
A 공기업 B 민간기업 C 외자기업 D 정부기관 E 기타

HANSUNG
UNIVERSITY

[부 록2] 중국어 설문지

關於網絡构建行爲，職務消极，以及心理契約的問卷調查

您好！感謝您在百忙之中抽出時間來回答本次調查。

本調查的目的是爲了本人的研究生課程的畢業論文，您的答案將對論文的結果產生絕對的影響，在此，本人相信各位答卷人會秉承着認真負責的態度來填寫，本人將您的寶貴意見作爲研究的資料使用，您的答案內容只用于本人的研究使用，而本人將無限感激您爲了我的研究所付出的寶貴時間。

本次問卷調查完全采取无記名的方式，您所提供的信息將得到保密。希望您的回答真實，可靠，您的應答將對本次研究是非常寶貴的資料。再次感謝您在百忙之中抽出時間完成本次調查。祝您工作愉快！

學校：韓國，漢城大學

專業：經營學科，人事組織管理

資料收集者：曹陽

指導教授：車鐘碩

E-mail：caoyang0723@hotmail.com

以下是關於您在職場生活中的一些問題，請根據您在職場生活中的實際情況進行選擇。

針對以下的提問，請根據您的實際情況，選擇相應的符號。

從來不會	通常不會	有時候會	通常會	常常會
1	2	3	4	5

I 下面的問題是關於組織履行心理契約的問題，請根據您的實際情況選擇最符合您想法的一項。

設問項目					
1 快速的晉升機會	1	2	3	4	5
2 比競爭對手更好的薪酬和福利	1	2	3	4	5
3 與成就成比例的薪水	1	2	3	4	5
4 長期的僱傭安全性	1	2	3	4	5
5 提供教育及訓練的機會	1	2	3	4	5
6 提供職業發展開發的機會	1	2	3	4	5
7 對於個人或者家庭問題的支援	1	2	3	4	5

II, 下面的問題是關於工作倦怠感的問題，請根據您的實際情況選擇最符合您想法的一項。

設問項目					
1. 在職場生活中我已經是筋疲力盡的狀態了.	1	2	3	4	5
2. 与工作相關的事情讓我倍感疲憊	1	2	3	4	5
3. 現在我正處於感情貧瘠的狀態	1	2	3	4	5
4. 最近的職場生活中我感受到了挫折感	1	2	3	4	5
5. 我對我的工作感到厭煩和厭惡了	1	2	3	4	5
6. 我現在做的工作一直都處於不忙碌的狀態	1	2	3	4	5
7. 現在的工作對於我來說一點挑戰都沒有	1	2	3	4	5
8. 我做的工作不能讓我全身心地投入	1	2	3	4	5

Ⅲ. 下面的問題是關於個人關係網絡建構行動的問題，請根據您的實際情況選擇最符合您想法的一項。

1 公司內部個人關係網絡建構行動

設問項目					
2. 1. 我會利用公司內部組織活動的機會結識公司內新的朋友	1	2	3	4	5
2. 如果我結識了公司內的新朋友，我會利用自己的業余時間來增進這段關係	1	2	3	4	5
3. 如果見到了公司內對我的事業發展有幫助的人，我會主動接近并自我介紹	1	2	3	4	5
4. 如果別的部門的人需要我的幫助，我為了維持人際關係會積極主動幫助他	1	2	3	4	5
5. 我在工作之余也會與其他部門的同事聊關於公司的事情	1	2	3	4	5
6. 我與熟識的其他部門的同事經常談論關於他們的工作內容	1	2	3	4	5
7. 與我熟識的其他部門的同事如果在工作上遇到什麼問題，我會和他一起討論	1	2	3	4	5
8. 我與熟悉的其他部門的同事經常談論公司的熱點問題	1	2	3	4	5
9. 我經常通過其他部門的同事來了解別人對我的評價	1	2	3	4	5
10. 在私下的聚會里，我也會和其他部門的同事相互討論工作上的問題	1	2	3	4	5

2. 公司外部個人關係網絡建構行動

設問項目					
2. 1. 我會通過與公司以外的人的關係來建構我的對外關係網	1	2	3	4	5
2. 我會積極參加公司外部的研討會之類的活動	1	2	3	4	5
3. 我會利用出差以及參加培訓的機會來建立新的人際關係	1	2	3	4	5
4. 如果我遇到了對在其他公司從事與我類似工作的人，我會積極與他交流	1	2	3	4	5
5. 如果我得到了對在其他公司工作的熟人有用的信息時，我會轉告他	1	2	3	4	5
6. 我會在私人的聚會里和對我的事業發展有重要幫助的人接觸	1	2	3	4	5
7. 我會與以前的同事保持聯繫，以次來獲得一些必要的信息	1	2	3	4	5
8. 在協商薪酬之前，我會向公司外部的熟人打聽與薪酬有關的信息	1	2	3	4	5
9. 我會和其他公司的人相互交流比較專業的信息	1	2	3	4	5
10. 在工作上遇到困難的話，我會向其他公司工作的熟人尋求幫助	1	2	3	4	5

IV. 以下是關於您的个人基本情况的問題，請您予以回答.

1. 您的性別：A 男 B 女
2. 您的年齡：（ ）歲
3. 您的工作經驗是（ ）年
4. 您的學歷是
 A 高中 B 專科 C 本科 D 碩士 E 其他
5. 您在現公司的職位是
 A 一般職員 B 組長級別 C 科長級別 D 部長級別 E 部長
 以上
6. 您公司的所在地
 A 北京 B 上海 C 广州或深圳 D 東北三省 E 其他
7. 您現在工作單位的規模是
 A 50人以下 B 50-100人 C 101-300人 D 301-500人 E
 500人以上
8. 您公司的業种是
 A 國營企業 B 私營企業 C 外資企業 D 政府机關 E 其他

HANSUNG
UNIVERSITY

ABSTRACT

**A Study on the Effect of networking action and
psychological contract fulfillment to job burnout
-Based on Chinese employees in the workplace-**

CAO, YANG

**Major in Human Resource/Organization
Management**

Dept. of Business Administration

Graduate School, Hansung University

This study empirically examined the relationship of networking action and psychological contract fulfillment to job burnout. In the recent thirty years, job burnout has arisen the attentions of both the experts of Psychologist and Management Science, turning into a hot issue among the Management Science and Organizational Behavior Study. From the practical perspective, because of the heavy psychological pressure caused by social change, the job burnout are the result of sharply increasing of people's attention to problem of job-burnout. However, we should notice that the study of job burnout is still a young field of research: the study pays more attention to Outcome Variable study. This research study job burnout from the perspective of internal organization, building action of external network relationships and psychological contract. Based on the summarizing of the predecessors' research achievements, this study outlined the organizational factors influenced the job burnout and deepened the research of job burnout.

Keyword: networking behavior, psychological contract fulfillment, job
burnout



中文摘要

關於網絡建構行動與組織的心理契約的履行和職務倦怠感的影響

—以中國職場人爲調查對象—

漢城大學校大學院

經營學科

人事組織管理專業

曹陽

本研究闡述了個人的人際網絡建構行動和組織的心理契約的履行和職務倦怠感之間的關係。近幾年來，職業倦怠(job burnout)現象受到心理學和管理學專家的關注，已經成爲管理學和組織行爲學研究的熱點問題，從實踐角度來加以分析，這主要是由於社會變遷給人們帶來了巨大的心理壓力，人們對於倦怠問題的關注急劇增加的結果。然而我們也必須看到，職業倦怠的研究還畢竟是一個十分年輕的研究領域，對職業倦怠影響因素的分析中，相當一部分研究偏重於其結果變量的研究，本研究以組織內部，外部的網絡關係構建行動，以及心理契約這個視角研究職業倦怠，總結前人研究成果，概括出影響職業倦怠的組織因素，深化對職業倦怠的研究。

關鍵詞：網絡建構行動，心理契約，職務倦怠