



### 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 원 저작자를 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 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)



박사학위논문

커리어쇼크가 경력변경의도에  
미치는 영향에 관한 연구  
- IT 전문인력을 대상으로 -



한 성 대 학 교 대 학 원

스마트융합컨설팅학과

스마트융합컨설팅전공

김 진

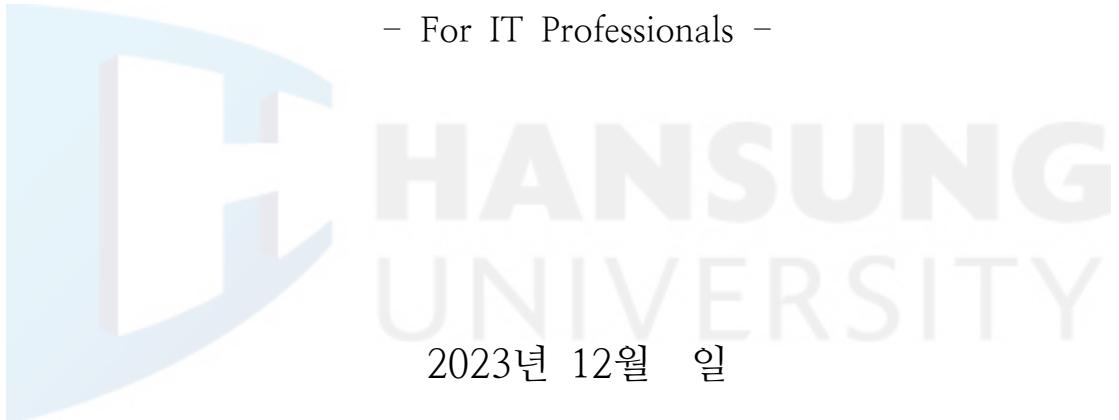


박사학위논문  
지도교수 차종석

# 커리어Shock가 경력변경의도에 미치는 영향에 관한 연구

- IT 전문인력을 대상으로 -

A Study on the Effect of Career Shock on Career  
Withdrawal Intention  
- For IT Professionals -



한성대학교대학원

스마트융합컨설팅학과

스마트융합컨설팅전공

김 진

박사학위논문  
지도교수 차종석

## 커리어Shock가 경력변경의도에 미치는 영향에 관한 연구

- IT 전문인력을 대상으로 -

A Study on the Effect of Career Shock on Career  
Withdrawal Intention  
- For IT Professionals -

위 논문을 컨설팅학 박사학위 논문으로 제출함

2023년 12월 일

한성대학교대학원

스마트융합컨설팅학과

스마트융합컨설팅전공

김 진

김진의 컨설팅학 박사학위 논문을 인준함

2023년 12월 일

심사위원장 권상집 (인)

심사위원 하성욱 (인)

심사위원 박오원 (인)

심사위원 강신형 (인)

심사위원 차종석 (인)

# 국 문 초 록

## 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 영향에 관한 연구 - IT 전문인력을 대상으로 -

한 성 대 학 교 일 반 대 학 원

스 마 크 융 합 컨 설 텅 학 과

스 마 트 융 합 컨 설 텅 전 공

김 진

이 연구는 IT 전문인력이 겪는 커리어쇼크(조직내 부정적 경험, 조직내 긍정적 경험, 조직외 부정적 경험, 조직외 긍정적 경험)가 경력변경의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고, 이 관계에서 자기효능감 및 사회적 지원의 조절효과를 규명하기 위하여 수행되었다. 연구목적 달성을 위하여 IT 전문인력이 경험한 커리어쇼크에는 어떠한 것들이 있는지 조사하였고, IT 전문인력의 경력변경의도에 대한 커리어쇼크의 영향을 분석하였다. 다음으로 IT 전문인력의 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 규명하였고, IT 전문인력의 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 사회적 지원(상사지원, 동료지원)의 조절효과를 규명하였다.

연구결과를 종합하면 다음과 같다. 첫째, IT 전문인력이 경험한 커리어쇼크에는 어떠한 것들이 있는지 조사하기 위하여 커리어쇼크를 4개 유형의 19개 사건으로 목록화 하였는데, 최종적으로 조직내 부정적 경험 4가지, 조직내

긍정적 경험 4가지, 조직외 부정적 경험 2가지, 조직외 긍정적 경험 2가지로 선정하였다. 둘째, IT 전문인력의 경력변경의도에 대한 커리어쇼크의 영향을 분석한 결과, 조직내 부정적 경험, 조직내 긍정적 경험, 그리고 조직외 긍정적 경험이 경력변경의도에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 셋째, 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 자기효능감의 조절효과를 살펴본 결과, 자기효능감은 조직내 부정적 경험과 조직외 부정적 경험이 경력변경의도에 주는 영향은 완화시키고, 조직외 긍정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향을 강화시키는 것으로 나타났다. 넷째, 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 사회적 지원의 조절효과를 살펴본 결과, 상사지원은 조직외 부정적 경험이 경력변경의도에 주는 영향을 완화시키고, 조직외 긍정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향을 강화시키는 것으로 나타났다. 또한 동료지원은 조직내 부정적 경험과 조직외 부정적 경험이 경력변경의도에 주는 영향은 완화시키고, 조직외 긍정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향을 강화시키는 것으로 나타났다.

이 연구에서 도출된 연구결과는 다음과 같은 시사점이 있다. 첫째, 이론적 관점에서, 국내에서는 직장인의 경력에 영향을 미칠 수 있는 커리어쇼크 사건들에 대한 조사가 이루어진 연구가 거의 없는 실정이다. 이 연구에서는 커리어쇼크와 관련된 선행 문헌들을 집대성하여 문헌 내에서 조사된 커리어쇼크를 종합적으로 분류하여 목록화하였고, IT 분야 종사자들의 인터뷰를 통하여 최종적인 커리어쇼크의 사건 목록을 문항으로 구성하였다. 향후 커리어쇼크와 관련된 연구를 후속적으로 진행하는 연구자들에게 측정 척도로서 활용할 수 있는 재료를 제공해줄 수 있을 것이다. 둘째, 실무적 관점에서는 직장에서의 IT 인력의 관리를 위하여 커리어쇼크의 관리 필요성을 시사한다. 즉 IT 전문인력들의 조직내 부정적 경험과 조직외 긍정적 경험에 대한 모니터링을 지속적으로 수행할 필요가 있다. 추가적으로 이 연구를 통하여 구성원들이 조직내 부정적 커리어쇼크를 경험할 때에는 자기효능감과 동료지원 수준이 높을수록 경력변경의도를 완화시키는 것으로 나타났다. 조직외 긍정적 경험에 대한 완충효과는 확인되지 않았다. 따라서 조직내 부정적인 경험을 대비하기 위해서는 자기효능감과 동료지원 수준을 높이는 것이 도움이 된다.

끝으로 이 연구는 다음과 같은 한계점이 있다. 첫째, 커리어쇼크가 발생되고 경험한 시점과 경력변경의도를 나타내는 현재의 시점이 다르다는 한계가 있다. 따라서 후속적인 연구에서는 커리어쇼크 이전의 경력변경의도의 수준과, 커리어쇼크를 경험한 직후의 경력변경의도의 수준을 비교함으로써 의미있는 연구결과를 얻을 수 있을 것이다. 둘째, 조직내 긍정적경험이 경력변경의 도에 정적인 영향을 미치고 있다는 결과를 얻었는데, 이 결과에 대한 설명을 하는 데에 한계가 있다. 조직내 긍정적 경험으로는 ‘승진’, ‘프로젝트 성공경 험’, ‘급여인상’, ‘좋은 조건으로 스카우트 제안을 받는 것’이 포함되어 있는데, 이러한 경험이 경력변경의도에 대해 어떠한 메커니즘으로 영향을 주는지에 대한 추가적 연구를 수행할 필요가 있다.

【주요어】 커리어쇼크, 경력변경의도, IT전문인력, 자기효능감, 상사지원, 동료지원

## 목 차

제 1 장 서 론 .....	1
제 1 절 연구의 필요성 .....	1
제 2 절 연구의 목적 .....	7
제 2 장 이론적 배경 .....	8
제 1 절 커리어쇼크 .....	8
제 2 절 경력변경의도 .....	14
제 3 절 자기효능감 .....	18
제 4 절 사회적 지원 .....	21
제 3 장 연구모형 및 가설 .....	25
제 1 절 연구모형 .....	25
제 2 절 가설설정 .....	26
1) 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 효과 .....	26
2) 자기효능감의 조절효과 .....	28
3) 사회적 지원의 조절효과 .....	30
제 4 장 연구방법 .....	34
제 1 절 연구대상 및 자료수집 .....	34
1) 표본 .....	34
2) 자료수집 .....	34

제 2 절 측정도구	36
1) 커리어쇼크	38
2) 경력변경의도	40
3) 자기효능감	41
4) 사회적 지원	42
가) 상사지원	42
나) 동료지원	44
제 3 절 가설 검증 방법	45

## 제 5 장 연구결과 및 논의 46

제 1 절 변인정의	46
1) 커리어쇼크	46
2) 타당도 및 신뢰도 분석	48
제 2 절 변인간 상관관계 분석	50
제 3 절 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 영향	52
제 4 절 자기효능감, 사회적 지원(상사지원, 동료지원)의 조절효과	54
제 5 절 자기효능감, 상사지원, 동료지원 각각의 조절 효과 추가분석	62
1) 자기효능감의 조절효과	62
2) 상사지원의 조절효과	71
3) 동료지원의 조절효과	77

## 제 6 장 결 론 86

제 1 절 요약	86
제 2 절 시사점	90
제 3 절 한계점	92

참 고 문 헌 .....	94
부록. 측정도구(설문지) .....	114
Abstract .....	118



## 표 목 차

〈표 2-1〉 커리어쇼크의 속성 .....	10
〈표 2-2〉 커리어쇼크 관련 주요 선행연구 .....	13
〈표 2-3〉 경력변경의도 관련 주요 선행연구 .....	16
〈표 2-4〉 자기효능감 관련 주요 선행연구 .....	19
〈표 2-5〉 사회적지원의 개념 .....	22
〈표 4-1〉 응답자의 인구통계학적 특성 .....	35
〈표 4-2〉 측정도구의 구성 .....	37
〈표 4-3〉 커리어쇼크 측정도구 .....	38
〈표 4-4〉 경력변경의도 측정도구 .....	40
〈표 4-5〉 자기효능감 측정도구 .....	41
〈표 4-6〉 상사지원 측정도구 .....	43
〈표 4-7〉 동료지원 측정도구 .....	44
〈표 5-1〉 커리어쇼크 문항 및 최근 3년 이내 경험여부 응답현황 .....	47
〈표 5-2〉 커리어쇼크 변인의 통계량(n=233) .....	48
〈표 5-3〉 변인 요인분석 및 신뢰도 분석(n=233) .....	49
〈표 5-4〉 변인간 상관관계 .....	51
〈표 5-5〉 커리어쇼크와 경력변경의도 간 가설 검증 결과 .....	52
〈표 5-6〉 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과 .....	55
〈표 5-7〉 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절효과 .....	58
〈표 5-8〉 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과 .....	60
〈표 5-9〉 조직내 부정적 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과 결과 .....	63
〈표 5-10〉 조직내 긍정적 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과 .....	65
〈표 5-11〉 조직외 부정적 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과 결과 .....	67

〈표 5-12〉 조직외 긍정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과 결과	69
〈표 5-13〉 조직내 부정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절효과 결과	71
〈표 5-14〉 조직내 긍정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절효과 결과	73
〈표 5-15〉 조직외 부정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절효과 결과	74
〈표 5-16〉 조직외 긍정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절효과 결과	76
〈표 5-17〉 조직내 부정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과 결과	78
〈표 5-18〉 조직내 긍정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과 결과	80
〈표 5-19〉 조직외 부정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과 결과	82
〈표 5-20〉 조직외 긍정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과 결과	84
〈표 6-1〉 가설분석결과	87

## 그 림 목 차

[그림 3-1] IT 전문인력의 커리어쇼크, 경력변경의도, 자기효능감, 사회적 지원의 관계 모형	25
[그림 5-1] 조직내 부정적경험과 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과	64
[그림 5-2] 조직내 긍정적경험과 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과	66
[그림 5-3] 조직외 부정적경험과 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과	68
[그림 5-4] 조직외 긍정적경험과 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과	70
[그림 5-5] 조직외 부정적경험과 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절효과	75
[그림 5-6] 조직내 부정적경험과 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과	79
[그림 5-7] 조직내 긍정적경험과 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과	81
[그림 5-8] 조직외 부정적경험과 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과	83
[그림 5-9] 조직외 긍정적경험과 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과	85
[그림 6-1] 경력변경의도에 대한 커리어쇼크, 자기효능감, 상사지원, 동료지원의 영향	88

# 제 1 장 서 론

## 제 1 절 연구의 필요성

현대 사회는 코로나19와 같은 예상치 못한 사건이 발생하는가 하면 기존 산업구조의 변화와 재편으로 인해 직장인들의 노동환경이 급변하고 있다. 2019년 말에 발생한 코로나19는 경제적·사회적으로 전 세계 개인의 삶에 큰 영향을 끼쳤으며, 비대면 비즈니스와 온라인 서비스가 가속화되어 디지털경제가 촉진되었다. 산업 구조적인 측면에서도 글로벌 경제위기나 글로벌 가치사슬(GVC)의 양적·질적 변화가 야기되어, 이로 인한 충격을 최소화하기 위한 노력이 지속되고 있다.

이 외에도 2022년 상용화된 챗GPT의 등장은 IT 업계를 넘어 산업구조를 재편하고 있다. 빌 게이츠 마이크로소프트 창업자는 “인공지능(AI)의 시대는 이제 시작됐다. 챗GPT와 같은 인공지능의 발전은 반도체나 PC, 인터넷과 스마트폰의 발명과 견줄 만한 근본적 변화를 이끌어내 모든 산업이 이를 중심으로 재편될 것이다.”라며 챗GPT의 등장이 다양한 업무 분야와 일상 생활에 인공지능의 폭넓은 활용을 주도할 것임을 예고하였다<sup>1)</sup>.

이와 같은 변화는 직장인들의 업무환경이나 경력관리에도 큰 변화를 주고 있다. 오픈AI·오픈리서치·미국 펜실베니아대학연구진의 보고서에 따르면<sup>2)</sup>, 챗GPT와 해당 프로그램으로 구축된 소프트웨어 도구들이 향후 미국 내 일자리 19%에서 필요한 작업 최소 50%에 영향을 미칠 수 있는 것으로 나타났다. 특히 임금이 높고 소프트웨어 기반 업무를 많이 수행하는 직종일수록, AI 기반 챗봇으로 인한 잠재적 혼란에 더 많이 노출될 수 있다”고 밝혔다.

1) 김용원. (2023). “[삼성의 라이벌] 챗GPT 등장에 IT시장 ‘대격변’, 삼성전자도 기회 잡는다”. Business Post(2023. 03. 28). [https://www.businesspost.co.kr/BP?command=article\\_view&num=310348](https://www.businesspost.co.kr/BP?command=article_view&num=310348)

2) 이정현 미디어연구소. (2023). “챗GPT, 미국 내 일자리 19% 빼앗을 수도”. ZDNET Korea(2023.03.21). <https://zdnet.co.kr/view/?no=20230321152309>

지금까지 커리어(경력, career)와 관련된 고전 문헌들은 주로 조직과 개인의 역할을 강조해 왔고(Greenhaus, Callanan & Godshalk, 2010; Lent, Brown, & Hackett, 1994; Schein & Schein, 1978; Sonnenfeld & Peiperl, 1988), 1990년대 이후 ‘new career’ 패러다임이 등장하면서 스스로 결정하고, 개인적인 가치에 의해 주도되며 개인과 가족, 삶의 목적에 봉사하는 경력을 의미하는 프로티언 경력(Hall, 2004)과 조직의 경계를 넘어 다양한 조직으로 이동하면서 경력을 확장해 나가는 무경계경력(Arthur, Khapova, & Wilderom, 2005) 등이 주목받았다. 2012년 이후의 경력 관련 문헌들의 주요 키워드는 ‘career decision-making(경력 의사결정)’, ‘career mobility(경력 이동성)’, ‘career capital(경력자본)’, ‘employability(고용가능성)’, ‘proactive career(주도적 경력)’ 등으로서 최근에는 개인이 자신들의 커리어를 관리하여, 필요한 경력 자본을 확보하며 신중한 경력 의사결정을 강조하고 있어, 개인의 역할을 지나치게 강조하고 있다는 지적이 있다.

이러한 관점에서 이 연구에서 특히 주목하고자 하는 개념은 커리어쇼크(career shock)이다. 기존의 커리어 연구들은 경력과 관련된 연구주제에 있어서 개인의 역할을 지나치게 강조하고 있으며, 상황적이고 맥락적인 역할은 등한시하고 있다(Akkermans, Seibert & Mol, 2018).

Lee & Mitchell(1994), Lee et al.(1999) 등은 직장인들이 어떻게, 왜 조직을 떠나는지에 대한 약 10년 간의 연구를 수행하였는데, 직장인들이 이직 할 때에는 4가지의 심리적, 행동적 경로 유형 중의 하나를 따르게 된다고 하였다. 이러한 네 가지 경로가 표본의 90%를 설명할 수 있으며, 이 중 3가지 경로 유형에 있어서 이직의 시작을 알리는 사건이 ‘쇼크’였다는 것을 제시하면서, 쇼크는 이직을 이해하고 관리하기 위한 중요한 도구임을 강조한 바 있다. 이 외에도 여러 연구에서 대다수의 개인이 커리어쇼크를 경험하고, 이러한 쇼크가 커리어의 경로를 크게 바꿀 수 있음을 보여주고 있다(Bright & Pryor, 2005; Bright, Pryor & Harpham, 2005; Scott & Hatalla, 1990; Williams et al., 1998).

따라서 현대 커리어 개발에 대한 완전한 이해를 위해서는 커리어쇼크가 논의될 필요가 있다. 즉 개인과 맥락 사이의 상호 작용을 연구하여 두 가지

모두가 개인의 경력이 변화하는 데 있어서 중요한 측면임을 인정하고 검토해야 한다는 선행 연구들이 제시되고 있다(Akkermans, Seibert & Mol, 2018). 하지만 아직까지 커리어 관련 분야에서 커리어쇼크에 대한 연구는 부족한 실정으로, 기존 선행문헌들에서도 커리어쇼크의 사건들에 대한 구체적인 예시를 다룬 사례가 적다. 따라서 한국의 직장인들이 겪는 커리어쇼크들에는 어떤 것들이 있고, 각 커리어쇼크가 커리어에 어떠한 영향을 주고 있는지에 대한 추가적인 조사가 필요하다.

커리어쇼크는 개인의 경력 과정에서 경험하는 충격적인 사건으로서 자신이 계획한 경력발전에 장애가 되거나 방해가 되는 외부적인 사건으로 볼 수 있다(Akkermans, Seibert & Mol, 2018). 즉 커리어와 관련된 의도적인 사고 변화를 일으킬 수 있는 ‘스트레스 인자(stressor)’로 간주할 수 있다.

일반적으로 스트레스란 신체에 가해지는 내부, 외부의 압력에 대한 각 개인의 생리적, 심리적, 행동학적 반응으로 정의된다(Selye, 1956). 한 개체가 스트레스 인자에 노출되면 신체적·정서적·행동적으로 다양한 스트레스 반응이 일어나게 된다. 스트레스 연구에서 가장 널리 사용되는 모델로는 P-E fit 모델(Cooper, Dewe & O' Driscoll, 2001; Edwards, 1991; Edwards & Cooper, 1988)이 있다. 이는 사람(P)과 환경(E) 사이에는 균형 관계가 존재한다고 전제하며, 이 관계에 스트레스 인자가 작용하여 균형을 벗어나게 되면 긴장(strain)이 발생한다는 이론이다. 따라서 스트레스는 사람과 환경 간에 부적합이 발생될 때 생기는 것이다.

직무에서의 이러한 긴장은 주로 개인이 원하는 것과 직업이 제공하는 것과의 차이로 인해 발생하는지각된 불일치나, 직무요구가 개인의 능력을 초과하게 되면서 발생된다(김진, 차종석, 김나정, 2023). 조직 내에서 여러 가지 사건들로 인하여 이러한 균형이 어긋나게 되면 조직내 여러 가지 갈등이 발생하게 된다. 조직 갈등은 조직 내에서 발생하는 여러 가지 문제로 개인 또는 집단 사이 존재하는 갈등을 의미한다(박경규, 2019). 갈등은 조직 내 일반적인 현상이지만, 갈등이 원활하게 해소되지 않으면 구성원의 조화를 방해하며 조직몰입을 저해하고 의사결정을 지연시킬 수 있다(Robbins & Judge, 2007). 또한 장기간의 과도한 갈등은 구성원의 업무 효율성을 낮추고, 직무와 조직

몰입도에 부정적인 영향을 미친다(이정언, 2019). 이로 인해 조직에서 경험하는 갈등이 구성원의 경력변경의도(Career Withdrawal Intention)와 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 작용하기도 한다(Chen, Ayoun & Eyoun, 2018; Wang et al., 2004).

직장인 개개인도 본인들이 가진 역할에 대한 기대가 어긋났을 때 신체적·정서적·행동적으로 이에 따른 반응이 촉발된다. 즉 역할 스트레스 등이 발생하게 되는데, House(1981)는 구성원이 인지하는 역할 스트레스가 상승하게 되면 업무의 안정성과 상사로부터 인정을 받고 있음에도 불구하고 직장과 업무에 대해서 낮은 만족감을 나타낸다고 하였다. 또한 구성원이 인지하는 역할 스트레스가 높으면 직무에 대한 불확실성의 증가와 조직 적응의 어려움으로 조직에 융화되지 못하여 조직을 떠나고자 하는 의도가 높아지게 된다(권순환, 2020). 대인관계, 업무수행, 수행과정 등 조직 내에서 발생하는 갈등으로 인해 구성원들은 업무와 책임을 막중하게 느끼고 이에 대처하는 역량 부족 등의 역할 스트레스를 경험하게 되며, 결국 재직 중인 조직을 떠나겠다는 이직 의도를 넘어 직업 자체를 변경하는 경력변경의도를 가질 가능성이 높다(Antón, 2009). 따라서 조직 내외부에서 필연적으로 발생할 수 있는 커리어 쇼크로 인하여 이직의도나 경력변경의도가 높아질 가능성이 높아 이를 효율적으로 대응하고 관리하는 방안 마련이 필요하다.

IT 산업은 인터넷 및 네트워크 강국인 대한민국의 유망 산업 중 하나로 지속적인 성장세를 거두고 있는 산업 분야 중 하나이다. 그러나 상대적으로 시시각각 변화하는 신기술을 익혀야 하고, 지속적으로 생산성을 높이기 위한 다양한 방법을 강구하여야 한다는 산업 특성으로 인해 IT 산업은 여타 산업 분야에 비하여 직무수명이 짧고, 높은 이직률을 보이고 있는 산업이다(양은숙, 2023). 실제로 최근 가트너가 2021년 4분기에 IT 부문의 직원 1,755명을 포함하여 전 세계 직장인 1만 8천 명을 대상으로 설문 조사를 실시한 결과, 세계 IT 직원의 29%만이 현재 다니는 회사에서 계속 근무하고 싶다는 의사 를 보인 것으로 나타났다.<sup>3)</sup> IT 업무는 근무시간이 연중무휴나 다름없을 뿐만 아니라 영세한 규모의 개발사인 경우 임금체불로 인한 문제가 발생할 수도

3) 이보영. (2023). “전 세계 IT 산업 종사자, 3분의 2, 당장 회사 떠나고 싶다”, 애플경제(2022.03.16). <https://www.apple-economy.com/news/articleView.html?idxno=69074>

있다. 이외에 낮은 대인관계, 명령계통 모호성, 시스템 유지와 보수에 대한 추가 노력 등 다양한 요인들이 IT 직원들의 이직을 유발하는 원인이 되고 있다 (정윤희, 2011).

최근 IT가 기업의 중요한 전략적 도구가 됨에 따라 기업 내 IT 부서의 중요성이 강조되고 있으며, 인적자원의 의존도가 높은 IT 인력의 기술 숙련이나 생산성 향상을 위해 IT 인력의 이직을 줄일 수 있는 방안이 필요하다. 기업의 IT 직원의 빈번한 이탈은 조직의 효율성과 생산성에 역효과를 가져올 수 있기 때문이다. 따라서 IT 전문인력의 상황적, 맥락적 측면에서의 요인으로 인한 경력변경의도의 변화를 살펴볼 필요가 있다.

삶에서 발생하는 주요 사건들은 종종 예상치 못한 것으로서 능동적으로 조치를 취하거나 예상하더라도 그 사건으로 인한 영향을 예측할 수 없다 (Bright, Pryor & Harpham, 2005). 또한, 이러한 주요 사건들은 많은 사람들의 커리어에 적지 않은 영향을 미친다 (Hirschi, 2010). 하지만 개인이 경험한 사건으로 인하여 커리어에 대한 의도적인 사고 변화를 일으키게 될 때 경력 회복성(career resilience), 경력 적응성(adaptability), 자기효능감(career self-efficacy beliefs), 사회적 지원(social support)과 같은 자원이 부정적인 측면을 완충할 수 있다는 연구결과가 발표된 바 있다 (Betz, 2007). 따라서 다양한 속성을 가진 커리어쇼크가 경력변경의도에 주는 영향을 분석함에 있어서, 자기효능감과 사회적 지원의 조절변인을 함께 고려할 필요가 있다.

특히 자기효능감은 개인이 업무를 수행하면서 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 판단 또는 신념으로 정의된다 (Bandura, 1977). 이를 바탕으로 자기효능감은 인생에 영향을 미치는 사건들을 통제할 수 있는 개인의 능력에 대한 신념 및 자기조절능력을 의미하는 것으로 확장되었다 (권두승, 2006). 이에 따라 자기효능감은 조직 내외에서 일어날 수 있는 다양한 사건들을 경험하더라도 다양한 방법을 모색하여 과업을 완수할 가능성이 높다 (고은정, 이성진, 김상수, 2018). 따라서 자기효능감이 높은 수준일수록 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 영향에 완충효과가 있을 것이다.

커리어쇼크의 선행연구들 (Morrell, Loan-Clarke & Wilkinson, 2004; Holtom et al., 2005)에서는 커리어쇼크가 발생하는 출처가 개인적인 영역이

거나 조직적인 측면, 또는 환경이나 지정학적 측면 등으로 볼 수 있다고 하였다. 앞서 커리어쇼크로 인한 부정적인 측면을 완충할 수 있는 자원으로는 경력 회복성, 경력 적응성, 자기효능감, 사회적 지원 등이 있다고 언급하였는데, 이 중에서 개인적인 경력특성이 아닌 조직 내에서의 측면과 관련된 자원은 사회적 지원이라고 할 수 있다. 사회적 지원에 대한 분류 기준은 학자들마다 매우 다양하나, Karasek, Triantis & Chaudry(1982)는 사회적 지원이 직무스트레스와 육체적·정신적 건강의 관계에서 완충효과가 있으며, 상사의 지원과 동료의 지원은 사회적 지원의 완충효과를 검증하는데 유용하게 활용될 수 있는 점을 강조하였다. 따라서 IT 인력이 커리어쇼크를 경험했을 때 경력변경의 도에 어떠한 영향을 미치는지를 살펴보고, 완충효과를 나타낼 수 있는 자원으로 조직 차원에서의 상사지원과 동료지원을 살펴볼 필요가 있다.

종합하면 이 연구에서는 개인의 역할을 지나치게 강조하고 있는 현대사회 직장인들의 경력에 있어서, 상황적이고 맥락적인 측면에서의 커리어쇼크의 영향을 연구주제로 선정하였다. 그리고 조직 내외부에서 발생될 수 있는 커리어 쇼크가 경력변경의도에 미치는 영향과 개인적 차원으로는 자기효능감과 조직적 차원으로는 사회적 지원의 조절 효과를 분석하고자 한다. 이 연구결과를 바탕으로 직장인들이 통제할 수 없는 외부적인 요인에 의해 발생되는 커리어 쇼크가 미치는 영향을 예측하여 인적자원의 의존도가 높은 IT 인력의 경력 관리에 활용할 수 있는 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

## 제 2 절 연구의 목적

이 연구의 목적은 우리나라 IT 전문인력이 겪는 커리어쇼크(조직내부와 외부에서 경험하는 부정적·긍정적 사건), 경력변경의도, 자기효능감 및 사회적 지원의 관계를 규명하는 것이다. 이와 같은 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 네 가지 연구목표를 설정하였다.

첫째, IT 전문인력이 경험한 커리어쇼크에는 어떠한 것들이 있는지 조사한다.

둘째, IT 전문인력의 경력변경의도에 대한 커리어쇼크의 영향을 분석한다.

셋째, IT 전문인력의 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 규명한다.

넷째, IT 전문인력의 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 사회적 지원(상사지원, 동료지원)의 조절효과를 규명한다.

## 제 2 장 이론적 배경

### 제 1 절 커리어쇼크

IT 직원들의 높은 이직률은 세계적인 현상으로, IT 분야의 스트레스가 타 직종보다 심하며 실수가 허용되지 않는 업무 특성 때문이다(정대율, 노미진, 장형유, 2014). 따라서 IT 전문인력들의 경력 관리를 위해서는 개인적 차원뿐만 아니라 맥락적 요인에 대해서도 포괄적으로 접근해야 한다. 이와 같이 외부적인 사건으로 인해 개인의 경력 궤적에 미치는 영향에 대한 설명을 하기 위한 것이 커리어쇼크이다.

Akkermans, Seibert & Mol (2018)은 커리어쇼크에 관한 선행 문헌이 매우 부족하다고 언급하면서 커리어 관련 문헌과 조직 행동 분야와 연관된 관련된 문헌을 기반으로 다음과 같이 커리어쇼크를 정의하였다.

첫째, 쇼크는 사람들로 하여금 자신의 경력에 대해 적극적으로 생각하도록 활성화시킨다(김진, 차종석, 김나정, 2023). 쇼크는 심리적 분석을 시작하게 하고(Lee & Mitchell, 1994), 숙의를 촉발시킨다고 하였다(Seibert et al., 2013). 즉 쇼크는 신중한 사고과정을 시작하게 하므로, 커리어쇼크는 잠재적으로 행동의 변화로 이어질 수 있으며, 따라서 경력 경로에 영향을 미칠 수 있다.

둘째, 커리어쇼크는 개인이 통제할 수 없는 전후 상황이 존재한다 (Rojewski, 1999). 커리어쇼크는 어느 정도 예상될 수는 있지만 여전히 특정 수준의 충격과 그 영향에 대한 통제력이 부족하다. 예를 들면 계약이 연장되지 않을 것이라는 사실을 몇 달 전 통보 받았다고 할지라도 실제 사건을 통제할 수 없으며, 최종결과가 무엇인지 알지 못할 수 있다(Akkermans, Seibert & Mol. 2018). 즉 커리어쇼크의 발생과 이에 따른 결과를 개인이 완전히 통제할 수 없다는 커리어쇼크의 핵심적인 특징 때문에 커리어쇼크는 각 개별 행위자 뿐만 아니라 상황적인 개념을 추가하여 고려해야 한다.

셋째, 커리어쇼크는 예상되는 정도에 따라 달라질 수 있다. 우연한 사건에

관한 대부분의 문헌(Hirschi, 2010; Krumboltz, 2009; Rojewski, 1999)은 사건의 예측이 불가능함을 강조하지만, 커리어쇼크에 관한 문헌에서는 그러한 사건에는 예상되는 정도에 따라 달라질 수 있다고 제안하였다(Holtom et al., 2005). 실제로 사랑하는 사람을 잃거나 직장에서 해고되는 사건 등은 발생 자체가 예상치 못한 일이지만, 아이를 낳는다던가 고용계약이 종료되는 사건 등은 예측은 가능하지만 여전히 쇼크를 겪게 된다. 따라서 커리어쇼크는 정의상으로는 우연한 사건이라고 할 수 있지만, 예상되는 정도의 측면에 따라서 그 영향력이 달라질 가능성성이 높다.

넷째, 커리어쇼크는 긍정적일 수도 있고, 부정적일 수도 있다(Holtom et al., 2005). Seibert et al.(2013)은 실제로 긍정적인 커리어쇼크와 부정적인 커리어쇼크를 구분할 수 있으며, 커리어 결과가 항상 예측 가능한 영향을 보여주는 것은 아니더라도 차이가 있다는 것을 보여주었다. 대체적으로 승진이나 원했던 임신을 하는 등 긍정적인 사건은 자신의 경력에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 반면, 대대적인 조직 개편이나 사랑하는 사람을 잃은 사건 등의 부정적인 커리어쇼크는 경력에도 부정적인 영향을 미친다고 하였다(Seibert et al., 2013).

이와 같은 커리어쇼크의 연구를 통해 Akkermans, Seibert & Mol(2018)은 커리어쇼크를 “개인이 통제할 수 없는 외부적인 요인에 의해 주로 발생하여, 자신의 경력에 대한 심사숙고하는 과정을 촉발하는 파괴적이고 비일상적인 사건”으로 정의하였다. 또한 Seibert et al.(2013)는 커리어쇼크를 긍정적인 커리어쇼크와 부정적인 커리어쇼크로 구분할 수 있으며, 커리어 결과에 항상 예측이 가능한 영향은 아니더라도 차이가 있다고 하였다. 즉 긍정적인 커리어쇼크(승진, 원하는 임신)는 자신의 경력에도 긍정적인 영향을 줄 수 있는 반면, 부정적 커리어쇼크(대대적인 조직개편, 사랑하는 사람의 상실)는 부정적인 영향을 미친다는 것이다. 이와 같이 커리어쇼크에는 여러 속성들이 존재하는데, Akkermans, Seibert & Mol(2018)은 커리어쇼크와 관련된 논문들을 메타분석하여 커리어쇼크를 정의하고 커리어쇼크의 속성을 제시한 바 있다. 즉, 커리어쇼크는 빈도, 예측가능성과 통제가능성, 밸런스, 지속기간, 출처에 의해 차별적인 영향이 있다고 하였다(<표2-1> 참고).

〈표 2-1〉 커리어쇼크의 속성

속성	내용
빈도(frequency)	<ul style="list-style-type: none"> <li>빈번한 사건에 대한 습관화는 자신의 경력에 관한 의도적인 사고 과정을 방해할 가능성이 있음.</li> </ul>
예측가능성/통제가능성 (predictability / controllability)	<ul style="list-style-type: none"> <li>쇼크를 예측할 수 있는 정도가 쇼크를 통제할 수 있는 정도에 비해 커리어 결과에 다른 영향을 미치게 됨.</li> </ul>
밸런스(valence)	<ul style="list-style-type: none"> <li>커리어쇼크가 긍정적일수록 해당 쇼크의 경력 결과가 더 긍정적이고, 그 반대도 유사함.</li> </ul>
기간(duration)	<ul style="list-style-type: none"> <li>다른 모든 조건이 일정할 경우 더 긴 충격이 심각한 결과를 초래함.</li> <li>강도와 빈도, 기간 등이 상호작용하여 커리어 결과에 영향을 줌.</li> </ul>
출처(source)	<ul style="list-style-type: none"> <li>쇼크의 위치 또는 출처가 중요함.</li> <li>대인관계, 조직, 환경, 지정학적 위치 등</li> </ul>

자료 : Akkermans, J., Seibert, S. E., & Mol, S. T. (2018). Tales of the unexpected: Integrating career shocks in the contemporary careers literature. SA Journal of Industrial Psychology, 44(1), 1-10.의 연구를 토대로 연구자 정리

### 가) 빈도(frequency)

커리어쇼크를 자신의 경력에 관한 의도적인 사고 과정을 촉발하는 사건이라고 정의할 때, 빈번하게 일어나는 사건에 대한 습관화는 커리어쇼크의 핵심 특징인 의도적인 사고 과정을 방해할 가능성이 있다. Lu & hmann & Eid(2009)는 서로 다른 반복되는 삶의 사건에 대해 삶의 만족도의 차등 패턴을 나타낸다고 하였다. 예를 들어 연속적인 실업은 삶의 만족도에 누적감소를 나타내는 반면 연속적인 이혼은 적응을 통해 두 번째 이혼에서 더 높은 삶의 만족도를 나타냈다.

### 나) 예측가능성과 통제가능성(predictability and controllability)

Holtom et al.(2005)은 예측가능성을 커리어쇼크의 속성으로 제시하였으며, 더 나아가 통제가능성에 대해서도 언급하였다. 예측가능성과 통제가능성은 서로 관련되어 있지만 구분이 가능한 속성이다. 예를 들어 해고와 같은 일부 충격은 예측 가능하지만 통제할 수 없는 반면, 다리가 부러지는 사건과 같은 다른 충격은 예측할 수 없지만 통제할 수 있다는 점에서 다르다. 쇼크를 예측할 수 있는 정도가 쇼크를 통제할 수 있는 정도와 비교하여 또 다른 영향을 미칠 수 있는데, 이와 같이 예측가능성과 통제가능성은 서로 상호작용하여 중요한 경력 결과에 영향을 미친다. Wood et al.(2015)은 fMRI(기능적 자기공명영상)을 사용하여 위협의 예측 가능성과 통제가능성이 상호작용하여 감정 조절 및 스트레스에 대한 회복력과 관련된 뇌 활동에 영향을 미친다는 것을 보여주었다.

이와 같이 예측가능성은 통제가능성과 관련이 있는데, 예측가능성이 낮을 경우 경력에 부정적인 영향을 미칠 가능성이 높다. 반대로 예측가능성과 통제 가능성성이 높은 경우(사전 통지를 받아 예측이 가능하고 우수한 재취업 프로그램에 등록하는 통제가능한 상황 등) 부정적인 영향을 미칠 가능성이 감소될 수 있다.

#### 다) 감정반응(valence)

감정반응은 커리어쇼크가 경력 결과와 비례적으로 관련될 가능성이 높다는 것으로 커리어쇼크가 긍정적일수록 해당 쇼크의 경력 결과가 더 긍정적일 것이며, 그 반대로 마찬가지이다. 커리어쇼크의 영향은 개인이 그 쇼크를 얼마나 강하게 경험하느냐에 따라 달라질 수 있다. 커리어쇼크의 가치를 조작적으로 정의할 때 범주를 결정하는 것은 긍정적이거나 부정적인 결과를 가져오는 정도가 아니라 개인의 경험적 가치가 범주를 결정한다. 예를 들어 쌍둥이를 갖는 것은 매우 긍정적인 경험이 될 수 있지만, 커리어 개발에는 해로울 수 있다. 이런 의미에서 쌍둥이를 갖는 것은 긍정적인 커리어쇼크로 분류될 필요가 있다. 궁극적인 경력 결과가 부정적일지라도 쇼크의 경험은 긍정적인 감정을 동반하기 때문이다. 또한 강렬한 커리어쇼크는 결과가 더 강한 관계를

가능성이 있다.

또한 Holtom et al.(2005)은 긍정적이고 부정적인 커리어쇼크가 결합되어 중립적인 결과를 나타낼 수 있다고 하면서, 커리어쇼크를 단독적으로 조사할 것이 아니라 전반적인 영향을 조사해야 한다고 지적하였다. Morrell, Loan-Clarke & Wilkinson(2004)는 커리어쇼크와 관련하여 긍정적인 쇼크는 개인적일 가능성이 높고, 부정적인 충격은 업무와 관련될 가능성이 더 높다는 연구결과를 발표하였다.

#### 라) 기간(duration)

커리어쇼크의 중요한 속성 중의 하나는 기간이다. 다른 조건들이 일정할 때 쇼크가 지속되는 시간이 길어지면 길어질수록 더 심각한 결과를 초래한다. 물론 예측가능성 및 통제가능성 측면에서 언급한 것과 유사하게 다른 충격 속성과 잠재적인 상호 작용이 있을 수는 있다. 예를 들어, 매우 짧지만 매우 강렬한 충격은 길지만 그다지 파괴적이지 않은 충격보다 더 강한 영향을 미칠수 있다.

#### 마) 출처(source)

마지막으로 커리어쇼크의 중요한 속성 중의 하나는 쇼크의 위치나 근원으로서(Morrell, Loan-Clarke & Wilkinson, 2004), 출처는 대인관계(성희롱, 차별), 가족관련(임신, 이혼, 사망, 질병), 조직측면(대량해고), 환경(자연재해), 지정학적 측면(전쟁) 등이 있다. Holtom et al.(2005)는 개인 및 조직의 커리어쇼크가 거의 비슷하게 널리 퍼져 있음을 발견하였다. 쇼크의 출처를 조사하는 것은 해당 쇼크가 암시하는 분석 수준을 결정하는 것과 관련이 있을 뿐만 아니라 주요 이해관계자가 해당 충격의 결과를 해결하는 데 사용할 수 있는 리소스가 된다. 즉, 충격이 대인관계인지 조직인지 환경인지 또는 지정학적인지에 따라 개인 또는 전체 조직에(모든 직원에게 잠재적으로 영향을 미칠 수 있다는 점에서) 영향을 미칠 수 있다.

〈표 2-2〉 커리어쇼크 관련 주요 선행연구

연구자(년도)	연구주제	연구결과
Lee & Mitchell (1994)	10년간의 대규모 조사(5,790명)를 통해 직장을 그만두게 된 원인을 조사	<ul style="list-style-type: none"> <li>쇼크는 자발적 이직의 강력한 선행 요인 : 예상하지 못한 사건이나 충격은 누적된 직업 불만보다 자발적인 이탈을 더 자주 발생하게 한다는 것을 발견하였음.</li> <li>“Unfolding Model” 제시 : 사람들은 이직할 때 4가지 심리적, 행동적 경로 중의 하나를 따르게 되는데, 이러한 네 가지 경로가 표본의 90%를 설명할 수 있으며, 이 중 3가지가 이직의 시작을 알리는 사건이 ‘쇼크’였음.</li> </ul>
Rojewski (1999)	학습 장애가 있는 개인들에 있어서 우연한 기회가 경력 개발에 어떠한 영향을 미치는지 연구	<ul style="list-style-type: none"> <li>우연적 사건을 “계획되지 않고 예상하지 못하게 발생하였거나, 상황적이면서 예측할 수 없으며 때로는 의도하지 않았던 사건들과 관련되며, 이들이 진로발달과 행동에 영향을 미치는 것을 이야기한다.”라고 정의하였음.</li> <li>우연한 사건으로 인한 영향은 긍정적일 수도 있고, 부정적인 수도 있음.</li> <li>학습 장애인에게 있어서 우연한 사건에 대한 반응은 일반인들의 특성과 대조되는 특성을 가짐.</li> </ul>
Morrell, Loan-Clarke & Wilkinson (2004)	퇴직 간호사 352명을 대상으로, 일부 퇴직자가 어떻게 쇼크로 인해 퇴직을 하게 되는 것인지를 연구	<ul style="list-style-type: none"> <li>업무와 관련된 충격보다는 개인적이고 긍정적인 충격이 퇴직 결정에 영향을 미침,</li> <li>부정적인 충격은 업무와 관련되고 업무불만족과 관련되며 다른 사람들에게 영향을 미칠 가능성이 높음. 단 개인적인 충격보다 업무와 관련된 충격은 퇴직에 대한 대안을 찾을 수 있는 가능성이 더 높음.</li> </ul>
Holtom et al. (2005)	이직을 하게 하는 쇼크가 무엇인지, 그리고 어떻게 이를 관리할 수 있는지를 제시	<ul style="list-style-type: none"> <li>직무성과가 좋은 사람은 직장에 만족할 가능성이 더 높고, 이직률과는 부(-)적 관계에 있음. 또한 직무만족도가 낮은 이직자는 직무성과가 낮을 가능성이 높음.</li> <li>인적관리측면에서 우수한 인력의 이탈을 관리하기 위해서는 직무만족보다는 쇼크로 인한 이직에 더욱 신경써야 함.</li> <li>퇴사자들이 이직을 하게 된 쇼크를 조사하고, 우수한 인력이 쇼크를 경험했을 때 관리자가 신속하고 적절하게 개입하도록 하는 3단계 계획을 제시하였음.</li> </ul>

연구자(년도)	연구주제	연구결과
Hirsch (2010)	학교에서 직장으로 전환하는 과정에서 우연한 사건의 역할에 대한 종단적 연구	<ul style="list-style-type: none"> <li>우연한 사건으로 인해 인지되는 영향을 조사하고, 이러한 사건이 개인의 성격과 경력에 의하여 어떻게 영향을 받는지 분석하여 청소년의 경력 전환에 어떤 영향을 미치는지 연구하였음.</li> <li>인구통계학적 특성과 개인의 특성(개방성, 결단력과 계획성의 정도), 경력개발변수(진로결정성, 진로 계획)를 조사, 인구통계학적 특성과 개인의 특성이 우연한 사건에 대한 영향이 있고, 오히려 경력개발변수는 주관적 경력성공에 대해 영향을 미치고 있음.</li> </ul>
Seibert et al. (2013)	경력이 낮은 직원이 대학원에 진학하는 것을 예측하는 모델을 개발	<ul style="list-style-type: none"> <li>커리어쇼크 : “자신의 경력 과정에서 경험하는 충격적인 사건으로 자신이 계획한 경력발전에 장애가 되거나 방해가 되는 외부적인 사건”</li> <li>경력만족도가 낮거나 긍정적인 경력 충격을 경험한 개인이 대학원에 진학 가능성이 높고, 경력만족도가 높고 외재적 경력목표를 가진 개인은 대학원 진학 가능성이 낮았음. 단, 후자의 경우에도 커리어쇼크(긍정적, 부정적쇼크 모두 해당)를 경험한 경우 진학 가능성이 낮아짐.</li> <li>아주 잘 짜여진 경력 계획도 계획되지 않은 사건으로 인해 변경될 수 있음을 시사함.</li> </ul>
Akkermans, Seibert & Mol (2018)	커리어쇼크의 기존 논문들을 통합, 정의하고 개념화하여 커리어분야에서 종종 간과되고 있는 중요한 주제인 커리어쇼크에 대한 향후 연구의제를 제안	<ul style="list-style-type: none"> <li>커리어쇼크 정의 : “개인이 통제할 수 없는 외부적인 요인에 의해 주로 발생하여, 자신의 경력에 대한 심사숙고하는 과정을 촉발하는 파괴적이고 비일상적인 사건”</li> <li>커리어쇼크의 속성 : 기존 여러 흐름의 논문들을 통합하여 빈도, 예측가능성/통제가능성, 감정반응, 기간, 출처 5가지 속성으로 제시하였음.</li> </ul>

출처 : 선행 문헌들 기반으로 연구자가 정리

## 제 2 절 경력변경의도

경력변경의도(career withdrawal intention)는 한 개인이 자신의 직무 분야를 떠나서 다른 직업 분야에서의 직무를 적극적으로 찾으려는 의도이다(Blau, 1985; Tepeci & Bartlett, 2002). 이와 유사하게, 김도영(2016)은 “현재 자신

이 종사하고 있는 분야를 떠나서 다른 경력 분야로 이동하고자 하여 적극적으로 그것을 찾고자 하는 것”으로 정의하고 있다. 따라서 경력변경의도는 개인의 직업 분야에서 다른 직업 분야로 완전히 떠나고자 하는 개인의 내적 의도라고 정의할 수 있다. 다시 말해, 경력변경의도는 경력변경 행동을 예측할 수 있는 동기 요소를 포착할 수 있게 도와주며, 현재의 경력을 바꿀 수 있다 는 실제 관심의 지표로 중요한 의미를 지닌다(Khapova et al., 2007).

경력변경의도는 현재까지 자신의 경력 분야에서 쌓아온 혜택이나 성과를 포기해야 하는 경우까지 발생하므로 개인의 경력개발뿐만 아니라 조직의 경력관리 차원에서도 중요한 변수로 고려되고 있다(최진혁, 2012). 구성원이 경력변경의도를 가지게 되면, 개인이 쌓아왔던 경력에 대한 애착과 몰입도가 감소하여 결근율이 높아지고 전문인력의 손실을 야기하기 때문이다(박경환, 2011).

경력변경의도는 현재의 직장을 떠나고자 하는 개인의 내적 의도라는 부분에서는 이직의도와 동일한 개념이라 할 수 있지만, 이직의도와는 전혀 다른 개념이기도 하다(김도영, 2016). 이기은(2000)은 경력변경의도와 이직의도를 구분하여 설명하였으며, 구체적으로 이직의도가 소속되어 있는 조직을 떠나 다른 소속 또는 직무로 옮기는 것이라면(황영훈, 김진모, 2019), 경력변경의도는 자신의 경력분야를 떠나고자 하는 경향으로 볼 수 있다. 이직의 경우, 자신이 종사했던 경력에 대한 변경 여부 자체를 확인할 수 없기에 더 이상의 정보 제공이 힘들지만(유정화, 2020), 경력변경은 이직보다 조직 환경에 대한 더 많은 정보를 제공해줄 수 있으며, 이러한 정보는 조직뿐만 아니라 비즈니스 환경에도 중요한 역할을 한다(Shropshire & Kadlec, 2012). 또한 조직 관련 지식, 기술, 잠재적인 민감한 정보를 가지고 완전히 조직을 떠나는 것은 조직에 더 많은 잠재적 위험 요소를 남기므로(Shropshire & Kadlec, 2012), 구성원의 경력변경의도는 단순히 조직을 떠나는 이직의도 보다 더 강화된 부정적 태도로 볼 수 있다. 경력변경은 조직뿐만 아니라 관련 업계에서도 전문 인력이 손실되는 피해를 발생시키며, 새로운 전문인력을 양성하기 위해 추가적인 개인적, 사회적 비용이 발생하게 된다(류금녀, 2018). 이렇듯 자신의 경력 분야를 떠나고자 하는 경력변경의도에 영향을 주는 중요한 요인으로는 조

직 갈등과 역할 스트레스가 있다(김도영, 2016).

경력변경의도는 이직의도에 비하여 아직 선행 연구가 많이 이루어지지 않았으며, 초기 연구로는 Blau(1985)가 119명의 간호사들을 대상으로 경력몰입(career commitment)과 경력변경의도와의 관련성을 조사한 연구가 있는데, 경력변경의도가 경력 몰입과 밀접한 부적 상관관계가 있으며, 이직의도와는 상이한 것으로 나타났다. 경력몰입 이외에도 정서적 소진과 직장 내 역할갈등, 역할 모호성 등이 경력변경의도에 대한 강력한 예측변수임을 발견하였다(Acker, 2004). 경력변경의도와 관련된 주요 선행연구는 아래 <표 2-3>에 정리하였다.

<표 2-3> 경력변경의도 관련 주요 선행연구

연구자 (년도)	경력변경의도 개념	연구결과
Blau (1985) (1989)	경력변경의도는 이직의도와 구분	<ul style="list-style-type: none"><li>(119명 간호사 대상 종단연구, 1985) 경력변경의도는 이직의도와 상이하고, 경력변경의도는 경력몰입과 상당히 부(-)적으로 상관관계를 가짐.</li><li>(133명 은행원 대상 종단연구, 1989) 경력몰입은 이직률과 상당히 부(-)적인 관계가 있으며, 이때 경력변경의도에 의해 매개됨</li><li>경력몰입이 이직의도보다는 경력변경의도와 보다 많이 관련되어 있음.</li></ul>
Bedeian, Kemery & Pizzolatto (1991)	현재 자신의 직업분야를 떠나 다른 직업분야의 직무를 적극적으로 찾고자 하려는 의도	<ul style="list-style-type: none"><li>경력변경의도가 이직에 직접적 영향을 미친다는 것을 발견함.</li><li>경력정체는 “조직 내에서 개인이 구조적인 경력 성장의 한계를 느끼거나 더 이상 개인의 업무에 대한 도전성이나 성취감의 한계에 부딪칠 때 나타나는 것”으로서, 조직 내 구성원의 이직의도나 경력변경의도를 결정짓는 중요한 요인임.</li></ul>
이기은 (2000), 이유진 (2010)	현재의 경력분야를 떠나려는 욕구의 정도	<ul style="list-style-type: none"><li>연구전문직 종사자의 경력몰입을 설명하면서 조직구성원의 태도의 하위 차원으로 경력변경의도, 이직의도가 포함됨.</li></ul>

연구자 (년도)	경력변경의도 개념	연구결과
		<ul style="list-style-type: none"> <li>경력몰입이 높을수록 자신의 전문분야의 지식과 기술을 향상시키기 위해 노력을 기울이며, 다른 분야로 경력을 바꾸려고 하는 경력변경의도는 낮아짐. 즉 경력변경의도는 경력몰입과 부(-)적으로 관련성이 있음.</li> <li>이유진(2010)의 연구에서도 IT인력의 경력몰입이 강할수록 IT경력에서 이탈하고자 하는 의도가 약해지므로, 경력변경의도에 강한 부적 상관관계가 있음을 확인하였음.</li> </ul>
Acker (2004)	경력변경의도를 설명하기 위한 도구로서 직업만족도를 제시	<ul style="list-style-type: none"> <li>조직과 관련된 직장 변수(역할 갈등, 역할 모호성, 담당 건수, 작업 활동)들이 직업만족도와 경력변경의도를 예측하는 강력한 변수임을 발견</li> </ul>
박근수, 유태용 (2005)	현재 근무하고 있는 직장을 떠나 타 분야로의 경력이동의 의도하는 개념	<ul style="list-style-type: none"> <li>경력정체가 직무와 경력 태도에 미치는 영향에 대해 연구, 이때 정서지능 및 조직지원의 조절효과에 관한 연구 수행.</li> <li>구조적 경력정체가 조직 내 경력변경의도와 유의한 부(-)의 관계를 나타내었으며, 조직 외 경력변경의도와는 유의한 정(+)의 관계를 나타냄. 또한 내용적 경력정체는 조직 외 경력이동의도와 유의한 정(+)의 관계를 나타냄.</li> </ul>
Khapova et al. (2007)	익숙한 분야로부터 더 큰 관리적 책임과 조직적 지위를 갖는 위치로 이동하거나, 새로운 회사나 산업에서 유사한 직무로 이동, 내부에서 다른 업무 기능으로 측면 이동하는 것	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT전문가 지망생 225명을 대상으로 경력변경의도에 대한 예측 변수를 조사</li> <li>예측변수 4가지(직업변화에 대한 긍정적 태도, 인지된 사회적 압력, 인지된 행동통제, 직업정체성) 중에서, 경력변경의도를 예측하는 가장 중요한 변수는 직업정체성(professional identity)임.</li> </ul>
김도영 (2016)	“현재 자신이 종사하고 있는 분야를 떠나서 다른 어떤 경력 분야로 이동하고자 하여 적극적으로 그것을 찾고자 하는 것”	<ul style="list-style-type: none"> <li>독립변수인 경력정체, 역할갈등, 개인-조직적합성에 대하여 종속변수인 경력변경의도 간의 관계(+)에 있어서, 직무소진이 매개역할을 하는 것으로 나타남.</li> </ul>

출처 : 선행 문헌들 기반으로 연구자가 정리

### 제 3 절 자기효능감

자기효능감(self-efficacy)이란 원하는 결과를 얻기 위해 요구되는 일련의 행동들을 조직화하고 실행할 수 있는 능력에 대한 개인의 자기 확신을 의미한다(Bandura, 1997). 즉, 잘해 낼 수 있을 것인가에 대해 학습자가 가지는 자신에 대한 믿음이다. Bandura(1997)는 자기효능감이 개개인의 활동의 선택, 저항(persistence), 노력의 정도에 영향을 미친다고 하였다. 잘 할 수 있다는 믿음이 있는 학습자들은 그렇지 않은 학습자보다 특정 과제를 더 선택하고, 힘들어도 포기하지 않고, 잘해 내기 위해 더 노력하게 된다는 것이다(주영주, 김나영, 조현국 2008). 자기효능감은 학습자가 자신의 효능성에 대한 기대를 어떻게 하느냐 또는 자기 자신의 효능성을 어떻게 보느냐의 인식의 결과이기 때문에 “지각된 효능성(perceived efficacy)”, “자기효능성에 대한 신념 또는 기대(belief or expectation of self-efficacy)”라고 부르기도 한다(김아영, 2004).

자기효능감 이론이 기반을 두고 있는 Bandura(1977)의 사회학습이론에서는 자기효능의 역할을 강조해왔다. 그는 원래 "예상 상황을 처리하는 데 필요한 행동 과정을 얼마나 잘 수행할 수 있는지"에 대한 개인적인 판단이 자기효능감이라 하였다. 자기효능감은 예상 상황에서 행동 계획을 얼마나 잘 실행할 수 있는지를 결정하는 개인의 특정한 신념이다(Bandura, 1977). 다시 말해서 자기효능감이란 특정 상황에서 성공할 수 있는 능력에 대한 사람의 믿음이다 (Bandura, 1977). 이는 무언가 해야 하는 상황이나 환경에서 스스로 적응해 나가는 능력을 나타내기도 한다(윤시혜, 2022).

자기효능감은 특정한 과업을 수행해야 하는 상황에서 자신의 실제 능력보다는 자기중심적인 믿음으로 업무를 수행할 수 있음을 나타내고 있다(Sherer & Adams, 1983). 자기효능감과 관련한 선행 문헌을 살펴보면, 서울 특급호텔 종사원들이 인식하고 있는 직무환경 수준에 따라서 자기효능감과 조직몰입에 미치는 영향을 실증적으로 분석한 결과, 직무환경에 관한 인식이 높을수록 자기효능감은 높게 나타나는 것으로 확인되었고, 자기효능감이 높을수록 조직몰입 수준도 높아지는 것으로 나타났다(박종철, 윤용보, 2014). 따라서 관

리자들은 종사자들의 자기효능감을 높이기 위하여 종사원들을 칭찬과 격려로 북돋아 주고, 인적자원관리 차원에서 적재적소의 업무배치 및 직·간접적인 성공 경험의 공유, 조직에 대한 신뢰 향상을 통하여 조직몰입을 높일 수 있어야 한다고 제시하였다(이진영, 2020).

아울러 자기효능감이 높은 종사원은 자신의 능력에 대한 자신감이 형성되어서 스스로 동기를 부여하고 자신에게 부여된 업무를 성공적으로 실행하기 위하여 새로운 아이디어를 제안하거나 성과를 창출할 뿐만 아니라, 어려운 일이 발생하더라도 다양한 방법을 모색하여 과업을 완수할 가능성이 높다(고은정, 이성진, 김상수, 2018; 김은실, 백윤정, 2014). 또 자기효능감이 높은 종사원은 업무에 더욱 몰입하게 되고 문제 발생 시, 지속적으로 문제를 해결하려는 의지가 강하며 해결하기 위한 다양한 방안을 생각하는 등 업무 창의성에 영향을 미친다(박권홍, 2012).

Bandura & Schunk(1981), Feltz(1982), Bandura & Wood(1989) 등은 자기효능감이 과거의 행동보다 미래의 성과를 보다 잘 예측한다는 연구결과를 제시하였다(윤숙경, 2016). Locke & Latham(1990)는 과거의 성과가 통제된다면 자기효능감이 성과를 예측하는 중요한 지표이며, 조직효과성에 직접적인 영향을 준다고 밝히고 있다. 또한 Williams & Rhodes(2016)의 연구에서는 자기효능감은 생각에서 그치지 않고 과정을 이끌어 낼 수 있는 행동의 변화를 주는 요인이라고 언급하였다(윤숙경, 2016).

〈표 2-4〉 자기효능감 관련 주요 선행연구

연구자 (년도)	연구주제	연구결과
Shere & Adams(1983)	일반적인 자기효능감 척도의 개발 및 타당화 연구 수행	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ 자기효능감 : 개인의 일반적인 성격특성으로 개념화</li><li>▪ 일반적 자기효능감 : 다양한 상황과 개인의 특성을 통해 형성된 일반적 자기효능감의 수준이 사전 경험이 없는 과제에 대한 수행이나 전반적인 수행형태를 예측하는 데 효과적이라 함.</li></ul>

연구자 (년도)	연구주제	연구결과
Taylor & Tajen (1984)	자기효능감과 직무 만족도와의 관계	<ul style="list-style-type: none"> <li>자기효능감이 높은 사람일수록 업무를 긍정적으로 인식하고 직무에서 오는 스트레스를 덜 받아 직무만족감을 높임.</li> </ul>
Bandura (1986)	자기효능감의 수준 에 따른 개인행동 과 수행수준의 영 향 연구	<ul style="list-style-type: none"> <li>자기효능감의 정의 : 특정유형의 성과를 달성하기 위해 요구되는 일련의 활동을 수행할 수 있을 것인가에 대한 능력의 판단</li> <li>자기효능감이 목표나 성과 기준의 설정 수준, 노력의 투입 정도, 어려움을 극복하려는 노력 정도 및 의지에 정(+)적인 영향을 미침. 즉 개인이 자신의 역량과 효과성에 대해 어떻게 인식하고 판단하느냐가 개인의 행동에 영향을 미치고, 수행 수준을 결정</li> </ul>
Eden & Aviram (1993)	자기효능감의 개념 화	<ul style="list-style-type: none"> <li>자기효능감 정의 : “과제 수행에 필요한 동기, 인지적 원천, 행동의 방향을 이끌 수 있는 개인의 능력에 대한 판단”이며, “성공에 필요한 신체적, 지적, 감정적 원천을 움직이게 하는 개인의 능력에 대한 믿음”</li> </ul>
박은경 (2011)	자기효능감의 형성 과정	<ul style="list-style-type: none"> <li>높은 자기효능감은 유리한 환경을 만들고 환경에 적극 대처할 수 있게 하므로 자기효능감에 대한 믿음은 행동과 선택에 영향을 미치게 됨.</li> <li>자기효능감은 과제 선택과정을 통해 동기, 감정, 행동을 결정하는데 영향을 미침.</li> </ul>
이난희 (2011), 조완행 (2012)	자기효능감, 직무스 트레스, 소진과의 관계 및 성인애착과 직무소 진에 대한 자기효 능감의 매개효과	<ul style="list-style-type: none"> <li>불안 애착이 높을수록 자기효능감이 낮고, 자기효능감은 직무소진에 부적으로 유의한 관계를 보임.</li> <li>자기효능감이 낮을수록 직무소진이 증가하고, 자기효능감이 높을수록 직무소진이 낮아짐.</li> </ul>

출처 : 선행 문헌들 기반으로 연구자가 정리

## 제 4 절 사회적 지원

사회적 지원(social support)은 사회적 결속, 사회적 연결망, 대응능력 등과 비슷한 개념으로 심리학과 사회학 조직연구자들에 의해 보편적으로 연구되어지고 있는 개념으로 조직구성원이 실제로 맺고 있는 대인 관계의 조직망을 통해 제공되는 지원이라 할 수 있다(박슬기, 이형룡, 2008). 이와 같은 사회적 지원은 심리적인 공동체 의식의 핵심적인 요소로 조직내 갈등과 같은 다양한 스트레스 상황에 있는 조직구성원에게 만족 및 사기에 중요한 영향을 미치며 심리적 고통을 감소시키는 등 당면하게 될 다양한 문제의 해결을 보다 용이하게 해주는 역할을 한다고 볼 수 있다(Sarason et al., 1983; 김은경, 2001).

사회적 지원은 1976년 Cobb에 의해 제기된 개념으로 작업환경에서 스트레스의 부정적인 영향요인을 줄이거나 제거할 요인을 밝히기 위해 시작된 연구로 최근 서비스 산업이 발전하게 되면서 증가하게 된 감정노동자들의 부정적 직무태도에 직접적인 요인으로 부각되면서 이를 완화하기 위한 방안으로 관심이 증가하고 있는 개념이다(이종호, 허희영, 2012).

사회적 지원은 낯선 사람과의 일시적인 관계가 아닌 안정된 사회관계 안에서 상호작용을 통해 일어나므로 제공자에 따라 미치는 영향이 다르게 나타나기 때문에 사회적 지원을 제공하는 원천별로 구분하여 파악하는 것은 중요한 의미를 가진다고 볼 수 있다(House, 1981).

사회적 지원은 제도를 통해 주어지는 제도적 지원인 업무관련 사회적 지원과 제도와 별도로 주어지는 업무 외 비제도적 지원으로 구분할 수 있다(Caplan, Cobb & French, 1975; Kaufmann & Beehr, 1986; Wadsworth & Owens, 2007). 특히 업무관련 외 사회적 지원은 상사, 동료, 조직을 원천으로 이루어지며, 상사, 동료, 조직에 의하여 이해와 격려, 관심, 긍정적 태도 등과 같은 정서적 형태의 지원과 역할과 의무를 대신 해주거나 정보, 지식을 제공해주는 등과 같은 도구적 형태의 지원으로 크게 두 가지로 구별할 수 있다(박지원, 원숙연, 2007). 여러 선행연구들에서 제시한 사회적지원에 대한 개념을 살펴보면 다음의 <표 2-5>와 같다.

〈표 2-5〉 사회적지원의 개념

연구자 (년도)	사회적지원의 정의
Cobb (1976)	<ul style="list-style-type: none"> <li>사회적 지원은 “대상자로 하여금 자신이 보살핌과 사랑을 받고 있다고 믿게 하고, 존경 받고 있으며 가치 있는 존재라고 느끼게 해주며, 의사소통과 상호책임을 갖는 조직망 속의 일원이라는 것을 믿게 하는 정보”</li> </ul>
House (1981)	<ul style="list-style-type: none"> <li>“타인에 의해 제공되는 정서적 관심(호의, 사랑, 연민), 도구적 지원(재화, 시간, 서비스), 정보(상황에 대한 정보) 및 평가(자기 평가에 관련된 정보) 등의 내용을 포함하는 대인적 행위”</li> </ul>
Cohen & Hoberman (1983)	<ul style="list-style-type: none"> <li>“한 개인이 그가 가진 대인 관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원”</li> </ul>
Thoits (1985)	<ul style="list-style-type: none"> <li>“개인의 기본적인 사회적 욕구가 타인과의 상호 작용을 통해서 충족되는 정도”</li> </ul>
김영임, 정혜선, 배경희 (2007)	<ul style="list-style-type: none"> <li>“기본적으로 인간이 사회적 욕구를 충족하기 위해서 타인과 상호작용을 하는 가운데 얻게 되는 것”</li> </ul>
노경춘 (2000)	<ul style="list-style-type: none"> <li>“안정적인 대인 관계를 통해서 얻거나 얻는다고 지각되는 모든 긍정적인 자원”</li> </ul>
김보성 (2008)	<ul style="list-style-type: none"> <li>“안정적인 관계를 통해서 얻거나 얻는다고 지각되는 것으로 스트레스 사건에 대응하는 것을 돋는 다양한 형태의 자원”</li> </ul>
장만섭 (2008)	<ul style="list-style-type: none"> <li>“같은 조직 내에서 유사한 직위에 있는 동료들이 업무 수행 상에 도움을 주고 있다고 인식되는 정도”</li> </ul>
권미경 (2009)	<ul style="list-style-type: none"> <li>“대인관계에서 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원으로, 자신의 정체감을 유지하고 자존심을 높이며 어려움에 대처할 수 있도록 정서적·심리적 도움을 주는 것이며, 사회적 지원을 통하여 개인의 목표를 성취하거나 상황적 요구에 대처하는 능력을 향상시키는 것”</li> </ul>

출처 : 최현목. (2011). 여행사 직원의 감정노동과 고객지향적 판매행동의 관계 연구, 경기대학교 박사학위논문 p.44 발췌

사회적 지원의 구성요인에 관한 연구자들의 선행연구를 살펴보면, 다음과

같다. Caplan, Cobb & French(1975)는 사회적 지원을 상사, 작업동료, 가족 및 친구로 구성하여 연구를 진행하였고, Cohen & Hoberman(1983)은 조직 구성원에게 사랑과 존중을 표현함으로써 편안함을 느끼게 해주는 정서적 지원, 조직구성원의 문제해결에 도움이 되는 정보나 충고를 해주는 정보적 지원, 문제해결에 필요한 도구나 자원을 제공해주는 물질적 자원과 조직구성원의 자신감을 심어주거나 타인에 비추어진 자신을 보게 함으로써 자신을 보게 함으로써 스스로를 평가할 수 있게 해주는 자존감 지원(박혜정, 2016) 등과 같이 4가지로 구성하여 연구를 진행하였다.

Beehr(1985)는 사회적 지원을 상사, 동료, 부하로부터 제공된 직무관련 지원과 가족, 친구, 카운슬러 등에 의해 제공되는 직무 외 지원으로 구성하여 연구를 진행한 결과, 조직구성원들은 업무와 관련된 여러 요구사항들을 처리하게 되면서 발생하는 무력감이나 자기 존중감 상실 등과 같은 경험에서 보호받기 위해 조직에서의 상사, 동료, 부하로부터의 사회적 지원을 필요로 하기 때문에 직무 관련 지원의 역할이 직무 외 지원보다 미치는 영향이 더 크다고 주장하였고, Sand & Miyazaki(2000)는 사회적 지원을 상사의 지원, 동료 및 개인적 미팅, 상사의 정서적 지원, 세미나, 긴장완화 프로그램, 웰니스 프로그램 등과 같은 조직내적 지원과 가정, 종교 활동, 여가 활동 프로그램 등과 같은 조직외적 지원으로 구성하여 진행한 연구에서 사회적 지원이 영업 사원의 직무소진을 낮춰 조직구성원의 직무불만족이나 이직의도를 줄일 수 있는 효과가 있다고 주장하였다.

Wadsworth & Owens(2007)는 사회적 지원을 조직내의 상사, 동료, 부하로부터 제공된 직무관련 지원과 가족, 친구, 카운슬러 등에 의해 제공된 비직무 관련 지원이라 구성하여 연구를 진행하였고, 나정미(2011)는 항공사 지상직 여성종사원을 대상으로 유리천장지각이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구에서 사회적 지원을 상사의 지원, 동료의 지원, 조직의 지원으로 구성하여 연구를 진행하였다.

최정임(2014)은 감정노동이 성과에 미치는 영향에 관한 연구를 수행하였는데, 사회적 지원을 조직지원 인식과 상사지원 인식으로 구분하여 연구를 진행하였고, 한희승(2017)은 스포츠센터 종사원을 대상으로 감정노동, 사회적

지원, 직무태도와의 관계에 관한 연구에서 사회적 지원을 상사의 지원, 동료의 지원으로 구성하여 연구를 진행하였다.

이 연구에서는 선행연구(House, 1981; Cohen & Hoberman, 1983; Cohen & Wills, 1985; Eisenberger et al., 1986; Greenhaus, Parasuraman & Wormley, 1990; Mathieu & Zajac, 1990; 장재윤, 1996; Allen, 2001; Baruch-Feldman et al., 2002; Shanock & Eisenberger, 2006; 김동환, 양인덕, 2009; 이유덕, 송광선, 2009; 권미경, 윤선영, 2011; 나정미, 2011; 김희진, 2012; 정창훈, 2013)를 바탕으로 사회적 지원 유형 중 상사지원, 동료지원으로 구분하고자 한다.

첫째, 상사지원(supervisor support)이란 상사의 사회적·감정적 관심으로 조직구성원들이 직무를 원활하게 수행할 수 있도록 격려와 관심을 제공해 주는 것에 대한 조직구성원들이 지각하는 정도라 할 수 있다. 즉, 상사지원은 조직구성원들이 업무 수행 시 능력발휘의 과정에서 상사가 가지고 있는 자신의 업무에 대한 관심과 도움을 주는 것으로 생각하게 되는 지각의 정도라 할 수 있다(Greenhaus, Parasuraman & Wormley, 1990; 김엄권, 2012).

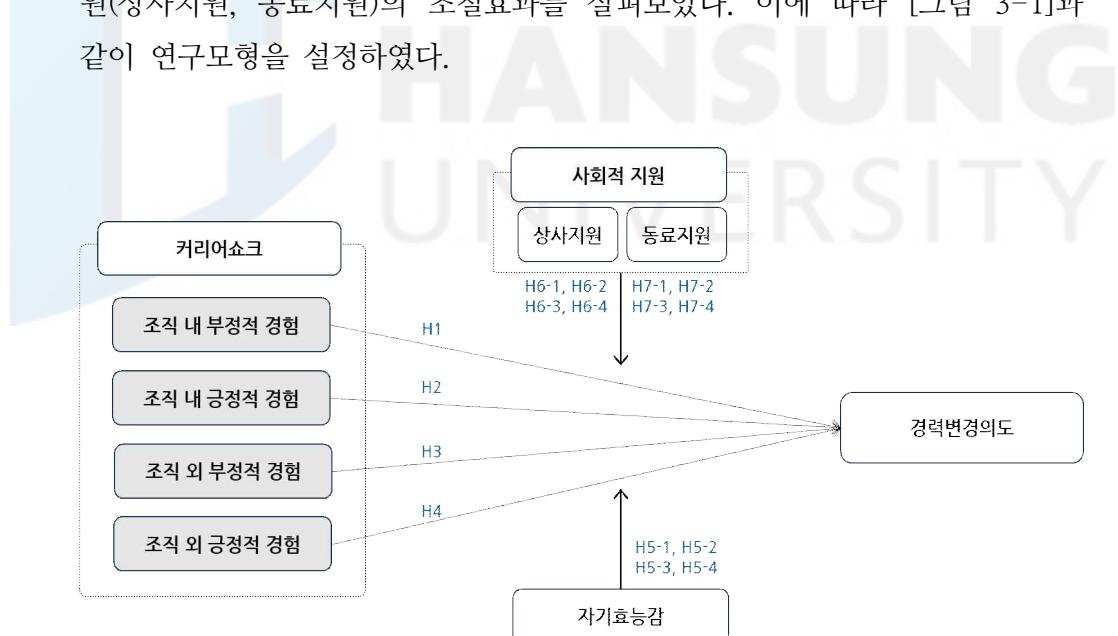
둘째, 동료지원(co-worker support)이란 조직구성원들이 업무수행을 하는 과정에서 업무와 관련하여 도움이 되거나 정서적인 도움을 주는 정도에 대하여 조직구성원들이 지각하는 신뢰감이라 할 수 있다(Thoits, 1985). 동료가 자신의 업무를 수행하는 과정에서 문제협의를 통해 직·간접적인 도움을 받게 될 경우 강한 유대감과 소속감이 형성되어 서로에 대한 이해심이 높아질 뿐 아니라 서로에게 자극을 주게 되어 생산성 및 동기유발에 영향을 미쳐 발전할 수 있는 기회가 되기도 한다(Cherniss, 1987; Berry Parasuraman & Zeithaml, 1994; 최현묵, 2011).

Cohen & Syme(1985)는 사회적 지원이 타인과의 상호작용을 통해 얻게 되는 긍정적 자원이라고 언급하면서, 사회적 지원은 스트레스로 인한 충격을 감소하거나 완충시킬 수 있는 속성을 갖고 있다고 하였다. 상사지원인식은 직장과 가정 간의 갈등과 같은 스트레스(stressor)와 직무 불만족, 정신적, 신체적 건강 등과 같은 긴장(strain)에 직접적으로 영향을 미치기도 하고, 이들 간의 관계에서 완충 역할을 한다(황택순, 2008).

## 제 3 장 연구모형 및 가설

### 제 1 절 연구모형

이 연구는 타 산업군에 비하여 높은 이직률을 나타내고 있는 우리나라 IT 전문인력들을 대상으로 조직내부 및 외부에서 경험할 수 있는 다양한 커리어 쇼크에는 어떠한 것들이 있는지 조사하고, IT 전문인력들의 경력변경의도에 대한 커리어 쇼크의 영향을 분석하였다. 특히 커리어 쇼크 유형을 ‘조직내 부정적 경험’, ‘조직내 긍정적 경험’, ‘조직외 부정적 경험’, ‘조직외 긍정적 경험’으로 구분하여 각 유형에 따른 경력변경의도의 영향을 규명하고자 하였으며, 추가적으로 커리어 쇼크와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감과 사회적 지원(상사지원, 동료지원)의 조절효과를 살펴보았다. 이에 따라 [그림 3-1]과 같이 연구모형을 설정하였다.



[그림 3-1] IT 전문인력의 커리어쇼크, 경력변경의도, 자기효능감, 사회적 지원의 관계 모형

이 연구에서는 독립변수를 커리어쇼크로 정하고, 종속변수로는 경력변경의 도로 설정하여 이들 간의 관계를 살펴보았고, 자기효능감과 사회적지원을 조절변수로 하였다. 독립변수인 커리어쇼크는 조직내 부정적 경험, 조직내 긍정적 경험, 조직외 부정적 경험 및 조직외 긍정적 경험으로 나누어 각 유형에 대한 경력변경의도와의 관계를 분석하였다.

## 제 2 절 가설설정

### 1) 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 효과

선행 연구들은 대다수의 개인이 커리어쇼크를 경험하게 되고, 이러한 쇼크가 커리어의 경로를 크게 바꿀 수 있음을 보여주고 있다(Bright, Pryor & Harpham, 2005; Scott & Hatalla, 1990; Williams et al., 1998). 또한 모든 커리어쇼크는 부정적이거나 긍정적으로 평가될 수 있으며 (Holtom et al., 2005), 항상 예측 가능하지는 않지만 ‘예상치 못한 승진’, ‘원하던 임신’ 등의 긍정적인 커리어쇼크는 개인의 경력에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 반면 ‘대대적인 조직 개편’이나 ‘사랑하는 사람을 잃게 되는 것’ 등의 부정적인 커리어쇼크는 부정적인 영향을 미치게 될 가능성이 높다고 하였다(Seibert et al., 2013). 예를 들면 조직내 부정적인 변화로 인한 부정적 쇼크는 직원의 대학원 진학 확률을 줄이는 반면, 멘토의 이직은 긍정적 쇼크로 인식되어 대학원 교육을 추구할 확률을 높이게 되는 강력한 관련성을 발견하였다(Seibert et al., 2013).

이러한 선행 연구들을 바탕으로 이 연구에서는 독립변수인 커리어쇼크의 유형을 부정적 경험과 긍정적 경험으로 구분하고, 추가적으로 조직내부에서 경험할 수 있는 커리어쇼크와 개인의 생애경험과 관련된 조직외부의 커리어쇼크로 유형화하여 살펴보고자 한다.

부정적 커리어쇼크와 긍정적 커리어쇼크는 Holtom et al. (2005)이 제시한 감정반응(valence)에 의해 구분하였으며, 부정적 또는 긍정적 커리어쇼크의

구분은 개인의 경험적 가치가 범주를 결정하고 있다. 즉, ‘기대했던 승진에서 누락되는 것’, ‘자녀와 관련하여 심각한 문제를 겪은 것’ 등은 개인에게 부정적 경험이 될 수 있고, ‘결혼’을 했거나 ‘자녀를 출산’하는 사건 등은 경력 측면에서의 결과와는 별개로 긍정적인 경험이 된다. 또한 각 경험이 항상 예측 가능한 경력 결과를 가져오지는 않지만 경력 결정(decidedness)에 영향을 주고 있다(Greco et al., 2015). 기존 선행 문헌들에서는 직장인의 경력 역량이 경력성공이나 고용가능성을 높일 것이라고 소개하고 있는데, Blokker et al.(2019)은 부정적인 커리어쇼크가 경력 역량과 고용가능성 사이의 매개관계를 낮추는 반면, 긍정적인 커리어쇼크는 이 관계를 강화하고 있음을 밝혔다.

한편 종속변수인 경력변경의도는 이직의도와는 구분되는 개념으로서 Bediean et al.(1991)은 경력변경의도란 “현재 자신의 직업분야를 떠나 다른 직업분야의 직무를 적극적으로 찾고자하려는 의도”라고 설명하고 있다. 경력과 관련된 선행 문헌들에 있어서, 이직의도와 직무만족, 직무스트레스 등에 관해서는 많은 연구가 이루어진 데 반하여 경력변경의도에 대해서는 관련 연구가 아직 미진한 실정이다.

경력변경의도가 현재의 직업분야를 떠나고자 하는 개인의 내적 의도라는 점에서, ‘낮은 급여인상’이나 ‘번아웃’ 등의 조직내 부정적 커리어쇼크는 개인의 경력변경의도를 높일 것이다. 조직 내에는 부정적 경험과 동시에 ‘승진’이나 ‘예상하던 수준보다 높은 급여인상’ 등의 긍정적 경험도 존재하게 되는데, 이러한 긍정적 경험은 개인의 경력만족도를 높이게 된다. 본인의 경력에 만족하는 개인의 경력변경의도는 낮아지게 되므로(이기은, 2000 ), 조직내 긍정적 경험은 경력변경의도를 낮출 것이다.

가설 1. 조직내 부정적 경험은 경력변경의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 조직내 긍정적 경험은 경력변경의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

최근 전 세계적으로 유행한 코로나19는 조직 밖에서 발생한 쇼크이지만, 개인들에게 경력 측면에서 의도적인 사고 과정을 촉발시킨 사건이었다. 예를 들어 코로나19의 등으로 인해 ‘사랑하는 사람을 잃거나’, ‘본인이 고통을 겪은

사건' 등은 개인들의 경력에 대한 계획 및 행동을 재조정하게 된다 (Mayrhofer et al., 2016; Seibert, Kraimer, & Heslin, 2016). 김진, 김나정, 차종석(2023)은 업무나 고용불안 등의 조직내 경험보다는 조직 외부에서 발생하는 '생애불안'과 관련된 쇼크가 주관적 경력성공의 중요도 인식에 가장 큰 변화를 주었다고 발표한 바 있다. 특히 주관적 경력성공 7가지 차원 중에서 생애불안 쇼크를 경험한 개인은 '일과 삶의 균형'이나 '우호적인 인간관계'를 더욱 중요하게 생각하게 된 인식 변화가 있었다.

한편, Morrell, Loan-Clarke & Wilkinson(2004)은 부정적 쇼크보다는 개인적이고 긍정적인 쇼크가 퇴직을 결정하는 데 더 영향을 미친다는 연구 결과를 소개하였다. 즉, 부정적인 쇼크는 주로 업무와 관련되고, 업무 불만족으로 이어지게 되며 다른 사람들에게도 영향을 미칠 가능성이 높다. 하지만, 개인적인 쇼크보다 퇴직에 대한 대안을 찾을 수 있는 가능성이 높아서 오히려 조직 외 긍정적 커리어쇼크가 개인의 경력변경의도를 높이게 된다. 이를 바탕으로 조직 외 부정적 경험과 경력변경의도에 대한 가설을 다음과 같이 수립하였다.

가설 3. 조직외 부정적 경험은 경력변경의도에 부(−)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 조직외 긍정적 경험은 경력변경의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

## 2) 자기효능감의 조절효과

선행연구들은 자기효능감이 개인의 목표수준과 목표에 대한 몰입의 정도 그리고 행동의 선택 등과 같은 성과변수들에 직접적인 영향을 미치는 것으로 판단하고 있다(Locke et al., 1984). 즉 자기효능감은 어려운 직무 상황에도 불구하고 높은 효능감을 가진 경우 직무소진, 직무스트레스, 이직의도를 경감 시킨다는 연구결과들을 많이 살펴볼 수 있다(유현숙, 2013; 유현정, 2011; 정경진, 2007).

기술 인력을 대상으로 한 Carson, Lanford & Roe(1997)의 연구에서 자기효능감이 경력결과와 경력의 질에 미치는 영향을 조사한 결과 자기효능감

이 높은 사람들의 경력변경의도는 낮았으며, 높은 경력몰입수준을 보인다고 하였다. Pierce & Gardner(2004)는 종업원의 자기효능감이 경력변경의도에 부(-)의 영향을 미친다고 주장하였다.

자기효능감 수준이 높은 사람은 실패를 자신의 능력 부족으로 보지 않고 노력의 부족이나 운이 나쁜 것으로 여겨 일시적인 좌절에 빠질 뿐 다시 일어난다(Mager, 1992). 따라서, ‘승진탈락’이나 ‘낮은 급여인상 수준’, ‘프로젝트 실패로 책임추궁을 받음’ 등과 같은 조직 내 부정적인 커리어쇼크를 경험했을 때, 자기효능감 수준이 높은 사람은 좌절된 상태에서도 할 수 있다는 믿음으로 빠르게 기운을 차려 다시 자신의 과업에 매진할 것이다. 따라서 조직내 부정적 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 정(+)의 관계에 있어서, 자기효능감이 높은 수준일 경우 부(-)적인 조절효과를 받을 것이다.

반면 ‘승진’을 하거나 ‘더 나은 조건으로 스카우트 제안’을 받는 등의 긍정적인 사건을 경험할 때, 자기효능감 수준이 높은 사람은 자기효능감 수준이 낮은 사람에 비하여 기쁨을 느끼는 강도가 낮다. 따라서 조직내 긍정적 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 부(-)적인 관계에 있어서, 자기효능감이 높은 수준일수록 경력변경의도에 미치는 부적 영향이 줄어들 것이다.

가설 5-1. 자기효능감이 높을수록 조직내 부정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.

가설 5-2. 자기효능감이 높을수록 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 완화될 것이다.

자기효능감과 극복능력 사이에는 의미 있는 관계가 있다(Bandura, 1997). 개인은 자기효능감의 수준이 높고 낮음에 따라 비관적으로 행동하기도 하고 낙관적으로 행동하기도 한다. 자기효능감이 높은 사람들은 자신을 믿고 있어 어려움이나 부정적인 결과가 발생할 가능성이 높은 상황에서도 인내력을 보여주며 실망과 좌절 속에서도 지속해서 노력하여 더욱 나은 상황을 보여준다(조완행, 2012)

선행연구는 자기효능감과 스트레스 및 우울의 관계를 밝히고 있는데 자기효능감이 높은 사람은 스트레스를 일으킬만한 상황에서도 극복할 수 있을 것이라는 확신이 있어 스스로 우울감에 빠질 가능성이 낮다(Mager, 1992).

인생을 살아가면서 우리는 여러 가지 사건을 경험하게 되고, 이러한 사건들은 경력과 삶의 방향을 다시 생각하게 된다(Seibert, Kraimer & Heslin, 2016). 조직 외 부정적 경험은 경력변경의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이고, 조직 외 긍정적 경험은 경력변경의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 3과 가설 4에 대하여 개인의 자기효능감이 높은 수준인 경우, 경력변경의도에 미치는 각각의 영향력이 줄어들 것이다.

가설 5-3. 자기효능감이 높을수록 조직외 부정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 완화될 것이다.

가설 5-4. 자기효능감이 높을수록 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.

### 3) 사회적 지원의 조절효과

사회적 지원의 원천 중 상사의 지원은 “업무와 관련한 개인적 고충에 대하여 공식적이거나 또는 비공식적인 지원과 배려 등을 통하여 구성원들이 심리적, 정서적 안정감을 갖도록 하여, 종업원들의 업무성과에 영향을 미치는 역할을 하는 것”으로 정의하며, 동료의 지원은 “동료가 개인의 업무수행에 직, 간접적인 도움을 주는 과정에서 강한 유대감과 소속감이 형성되어, 긴장감 및 스트레스 완화에 영향을 미쳐 생산성 및 동기 유발에 영향을 주는 것”으로 정의한다(최현묵, 2011). 상사의 지원은 수직관계에서 상사가 직원들에게 여러 측면으로 도움을 주는 것이라면, 동료의 지원은 수평관계에서 동료들이 서로에게 여러 측면으로 도움을 주는 것이다(Ito & Brotheridge, 2005).

김도영(2016)의 연구에서 사회적 지원과 관련하여 인용한 선행 문헌을 참고로 해 보면, Cohen & Wills(1985)는 사회적 지원을 받은 개인들은 개인이 지각하는 심리적 소진을 완충시킬 수 있다고 하였다. Ashforth &

Humphrey(1993)의 연구에서는 구성원들에 대한 사회적 지원은 긍정적인 직무태도인 직무만족과 조직몰입을 높인다고 하였다. Baruch-Feldman et al.(2002)은 사회적 지원이 높을수록 직무만족도가 높아지며, 사회적 지원이 낮을수록 심리적 소진이 증가한다고 하였다. Pengilly & Dowd(2000)는 직무소진상태에 있는 개인이 상사나 동료의 지원을 지각하게 되면 증상이 감소된다고 하였다. Ross, Altmaier & Russell(1989)은 상사의 지원이 많을수록 구성원이 지각하는 정서적인 소모감, 비인간화, 개인적 성취감의 감소 등을 덜 경험한다고 밝혔다.

정승언(1992)은 사회적 지원이 스트레스로 인해 긴장된 상황을 해결하는데 도움이 된다고 발표하였다. 김우진(1999)은 상사나 동료의 지원 정도가 감정적 부조화로 인한 감정적 고갈과 비인격화를 약화시키는 것으로 보고하였다. 이동명(2008)의 연구에서는 사회적 지원 중 상사의 지원이 직무스트레스를 감소시킨다고 하였다. 그리고 김영조, 한주희(2008)도 조직내에서 상사의 지원은 종사자의 감정적 고갈과 성취감이 저하되는 것을 줄여주는 효과가 있다고 하였다.

이상 선행연구들에 따르면 하위 변인 간에 차이는 있으나 사회적 지원은 직무소진 및 이직의도에 부(-)적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 사회적 지원과 경력변경의도와의 직접적인 영향에 관한 선행 연구는 없었으나, 사회적 지원이 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 영향을 줄일 것이라고 추정하여, 사회적 지원을 상사의 지원과 동료의 지원으로 구분하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

즉, ‘승진탈락’과 같은 조직내 부정적경험으로 인해 경력변경의도에 정(+)의 영향이 있을 때, 상사의 지원이 높으면 이 관계가 줄어들 것이다. 반대로 ‘높은 급여인상’ 등의 조직내 긍정적 경험으로 인한 경력변경의도는 부(-)적으로 영향을 받을 것으로 예상되며, 이때 상사의 지원수준이 높을수록 부적 영향이 더욱 커질 것이다.

가설 6-1. 상사지원수준이 높을수록 조직내 부정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.

가설 6-2. 상사지원수준이 높을수록 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.

한편, 조직 외 일상 생활에서 경험할 수 있는 ‘자기성취’나 ‘결혼’ 등과 같은 긍정적인 경험이 경력변경의도에 정(+)의 영향을 미칠 것으로 설정한 가설 4에 대하여, 상사지원이 높은 경우 완충효과에 의하여 경력변경의도를 낮추게 되어 이 관계는 줄어들게 될 것이다.

가설 6-3. 상사지원수준이 높을수록 조직외 부정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.

가설 6-4. 상사지원수준이 높을수록 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.

Halbesleben(2006)의 연구에서도 조직에서 경험하는 여러 부정적인 심리적 현상이 미치는 영향에 있어서, 사회적 지원이 이를 완화시켜 긍정적 조직 생활을 할 수 있도록 해주는 중요한 요소라는 것을 제시하고 있다. 또한 복잡한 업무상황에서 제일 가까이 접하게 되는 사람으로부터 지원을 받을 수 있다는 인식은 스트레스 상황에 노출될 때 그러한 개인의 행동에 미치는 부정적 영향을 완화시킨다고 제시하고 있다(최현묵, 2011). 이러한 관점에서 상사 지원, 동료지원 모두 사회적 지원의 완충효과를 나타내고 있지만 이 연구에서는 사회적 지원을 상사지원과 동료지원으로 구분하고, 다음과 같이 가설을 설정하여 분석하고자 한다.

가설 7-1. 동료지원수준이 높을수록 조직내 부정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.

가설 7-2. 동료지원수준이 높을수록 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.

가설 7-3. 동료지원수준이 높을수록 조직외 부정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.

가설 7-4. 동료지원수준이 높을수록 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도간  
정(+)의 관계는 완화될 것이다.



## 제 4 장 연구방법

### 제 1 절 연구대상 및 자료수집

#### 1) 표본

이 연구의 모집단은 IT 전문인력이다. IT 산업은 크게 IT 하드웨어 산업, 통신 서비스 산업, 소프트웨어 산업, IT 융합 산업 등으로 포괄적으로 분류할 수 있으며 글로벌표준산업분류(GICS), 한국표준산업분류(KICS), 지식경제부 정보통신산업 분류체계 등 각 기관의 분류체계가 모두 다르다. 국내 정보통신 진흥 및 융합 활성화 등에 관한 특별법안에 의한 "정보통신(IT)"은 "정보를 입력, 출력, 수집, 처리, 저장, 검색, 전송하는 소프트웨어 및 하드웨어 기술"이라고 정의되어있다. 이를 통해 IT 산업이란 IT관련 제품과 서비스가 주된 산업이라고 정의할 수 있으며, 최근에는 IT기업이 아니더라도 디지털 혁신을 위하여 IT 인력들을 고용하고 있는 추세이다.

이 연구에서는 IT 하드웨어, 소프트웨어, IT융합 산업을 구분하지 않고, IT 개발 및 운영과 관련된 업무를 하고 있는 직장인을 표집 대상으로 선정하였다.

#### 2) 자료수집

이 연구의 목적을 달성하기 위한 조사 도구로는 설문지를 사용하였으며, 구글폼스 설문시스템 및 오프라인 설문지를 활용하여 이루어졌다. 설문조사는 2023년 8월 24일 ~ 9월 15일까지 실시하였으며, 실제 IT 업무를 담당하고 있는 인력들을 대상으로 설문지 332부를 배포하였다. 배포된 332부의 설문지 중에서 291부의 설문지를 회수하였고, 불성실 응답지를 제외한 233명의 자료를 최종적으로 분석에 활용하였다.

〈표 4-1〉 응답자의 인구통계학적 특성

구분		빈도	백분율(%)
성별	남성	204	87.6
	여성	29	12.4
연령대	20대	15	6.4
	30대	147	63.1
	40대	68	29.2
	50대	3	1.3
학력	전문대졸	3	1.3
	대졸(학사)	178	76.4
	대학원 이상	52	22.3
결혼 여부	기혼	189	81.1
	미혼	43	18.5
	기타	1	0.4
회사 내 직급	사원급	2	0.9
	대리급	83	35.6
	과장급	130	55.8
	차장급	8	3.4
	부장 이상	10	4.3
소속 부서	개발부서	164	70.4
	운영부서	61	26.2
	기타	8	3.4
IT 관련 근무 경력	1년 미만	1	0.4
	1~3년 미만	4	1.7
	3~5년 미만	38	16.3
	5~10년 미만	168	72.1
	10년 이상	22	9.4
이직 횟수	없음	4	1.7
	1회	43	18.5
	2회	92	39.5
	3회	88	37.8
	4회 이상	6	2.6

최종적으로 분석에 활용된 연구대상의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 성별은 남성(87.6%)이 여성(12.4%)에 비해 더 많았으며, 연령별로는 30대의 비중이 전체의 63.1% 차지하였다. 전체 응답자의 최종 학력은 대학원 이상이 22.3%인 고학력 집단이며, 결혼 여부는 기혼(81.1%)이 미혼(18.5%)에 비해 더 많았다. 직급상으로는 과장급(55.8%), 대리급(35.6%), 부장 이상(5.3%), 차장급(3.4%)의 순으로 분포되어 있고, 소속된 부서는 IT 개발부서가 70.4%로 운영부(26.2%)보다 높았다. IT 관련 근무 경력은 5~10년 미만이 72.1%로 가장 많고, 3~5년 미만 16.3%, 10년 이상 9.4%, 1~3년 미만 1.7%으로 차지하였으며, 이직 횟수는 2회(39.5%), 3회(37.8%), 1회(18.5%)의 순으로 분포하고 있다.

## 제 2 절 측정도구

연구목적을 달성하기 위하여 설문지를 활용하였으며, 설문지는 커리어쇼크(조직내·외의 부정적·긍정적 경험), 경력변경의도, 자기효능감, 사회적 지원(상사지원, 동료지원) 척도로 구성하고, 그 외 인구통계학적 특성 척도를 포함하였다. 커리어쇼크는 조직내 부정적경험 7문항, 조직외 부정적 경험 4문항, 조직내·외의 긍정적 경험 8문항으로 총 19문항, 경력변경의도 7문항, 자기효능감 6문항, 사회적 지원은 15문항으로 구성하였다.

기본적으로 설문 문항은 연구자가 선행연구를 고찰하여 본 연구에 적합하다고 판단되는 기존 측정도구를 기반으로 수정·보완하였다. 단, 커리어쇼크의 조사를 위한 설문은 문항의 타당도와 신뢰도를 검증할 대상이 아니라 연구대상이 경험한 사건들을 조사하는 것이므로 선행문헌들에서도 개인을 대상으로 인터뷰를 함으로써 목록화하여 사용되고 있다. 따라서 이 연구에서도 기존 선행문헌들에 나타나 있는 커리어쇼크들을 목록화하고, IT 전문인력들 10명을 대상으로 예비조사를 실시하여 최종적인 설문 문항을 구성하였다. 커리어쇼크와 인구통계학적 설문 문항을 제외한 척도의 설문 문항은 리커트(Likert) 5점 척도를 적용하였다.

〈표 4-2〉에는 이 연구에서 사용된 전체 변수에 대한 조작적 정의와 문항 수, 출처 등의 측정도구의 구성을 정리하였다.

〈표 4-2〉 측정도구의 구성

변수	조작적 정의	문항 수	설문문항 번호	출처
독립 변수	조직내 부정적 경험	7	1-(1),(2), (3),(4),(5) ,(6),(7)	Holtom et al.(2005) / Burton et al.(2010) / Seibert, Kraimer & Heslin (2016) / Blokker et al.(2019)
	조직내 긍정적 경험	4	3-(1),(2), (3),(4)	
	조직외 부정적 경험	4	2-(1),(2), (3),(4)	
	조직내 긍정적 경험	4	3-(5),(6), (7),(8)	
종속 변수	경력변경 의도	7	5-(1)~(7)	Blau(1985)
조절 변수	자기효능감	6	9-(1)~(6)	Chen, Gully & Eden(2001)
	상사지원	9	7-(1)~(9)	Greenhaus, Parasuraman & Wormley (1990)
	동료지원	6	8-(1)~(6)	Baruch-Feldman et al. (2002)
인구통계학적 변수	-	10	1~10	-

## 1) 커리어쇼크

커리어쇼크는 직장인의 경력 과정에서 경험하는 외부적인 사건으로, 자신의 경력에 대하여 심사숙고하게 되는 과정을 촉발시키는 파괴적이고 비일상적인 사건들이다.

Burton et al.(2010)은 사무직 직장인들과의 인터뷰를 통해 퇴사를 고려하게 만든 4개의 이벤트 목록을 생성(생각보다 낮은 성과평가, 예상보다 낮은 임금 인상, 승진 누락, 동료의 연봉을 알게 되는 것)하여 커리어쇼크의 경험 여부를 합산하였다. Seibert, Kraimer & Heslin(2016)은 전문직, 관리직 직원들의 인터뷰와 설문을 통하여 경력에 영향을 준 긍정적·부정적 사건에 대한 정보를 수집하였는데, 부정적인 경험 12가지와 긍정적인 경험 4가지를 목록화하고 이를 측정하여 커리어쇼크에 대한 경력탄력성(career resilience)과 경력 적응성(career adaptability)에 대해 고찰한 바 있다. Blokker et al.(2019)는 기존 Seibert et al.(2013) 연구에서 활용된 2가지 부정적 경험(조직의 인력감축, 조직의 윤리적 스캔들)과 2가지의 긍정적 경험(급여인상, 예상보다 빠른 승진)을 기반으로 부정적 경험 1가지(첫 직장에서 직면한 새로운 일과 책임에 압도당함)와 긍정적 경험 1가지(졸업후 예상보다 빨리 직장을 찾음)를 추가하여 커리어쇼크의 경험으로 측정하였다.

이와 같이 커리어쇼크와 관련된 선행문헌들로부터 다음의 <표 4-3>과 같이 경험한 사건들을 목록화하였고, 현업 종사자들과의 인터뷰를 통하여 우리나라 IT 전문인력들의 상황에 알맞은 사건들로 최종적인 문항을 구성하였다.

<표 4-3> 커리어쇼크 측정도구

구분	선행문헌 내용	출처	본 연구적용
조직내 부정적	예상보다 낮은 임금 인상	Burton et al.(2010)	급여인상 수준이 기대보다 낮았다.
	직장에서 직면한 새로운 일과 책임에 압도당함	Blokker et al.(2019)	과중한 업무로 인한 번아웃 증상을 겪은 적이 있다.
	윤리적인 문제로 동료/상사와 충돌	Holtom et al.(2005)	상사 또는 동료와의 심각한 갈등을 겪었다.

구분	선행문헌 내용	출처	본 연구 적용
조직 외부정적	조직에 윤리적 스캔들과 같은 중대한 부정적인 사건을 겪었음. / 직장 내 부정적인 정치적 사건을 경험하는 것	Blokker et al.(2019) / Seibert et al.(2016)	직장 내 비윤리적인 사건(정치, 괴롭힘, 성희롱, 갑질 등)을 경험하였다.
	생각보다 낮은 성과평가/ 좋지 않은 성과 평가를 받는 것	Burton et al.(2010) / Seibert et al.(2016)	프로젝트 실패로 인한 책임을 추궁받았다.
	승진 누락 / 예상되는 작업 배정이나 승진을 하지 못하는 것 / 승진에서 제외됨	Burton et al.(2010) / Seibert et al.(2016) / Holtom et al.(2005)	승진에서 탈락하였다.
	조직의 인력 감축, 파산 / 조직의 부정적인 변화(인력 감축, 합병 또는 윤리적 스캔들)	Blokker et al.(2019) / Seibert et al.(2016)	해고 또는 계약이 해지되었다.
	가족 구성원 이슈	Holtom et al.(2005)	자녀와 관련하여 심각한 문제나 어려움을 경험했다.
	예비조사	인터뷰	본인의 심각한 신체적 또는 정신적/심리적 질병 혹은 고통을 겪었다.
	가족구성원이 심각하거나 쇠약해지는 질병 진단을 받는 것, 가족의 죽음	Seibert et al.(2016)	사랑하는 사람*의 심각한 질병이나 죽음을 겪었다.
	이혼	Seibert et al.(2016)	사랑하는 사람*과 이별 혹은 이혼을 겪었다.
	예상보다 빠른 승진	Blokker et al.(2019)	승진 또는 직급이 상승되었다.
	예상보다 빠른 승진·급여 인상 / 급여인상	Seibert et al.(2016) / Blokker et al.(2019)	급여인상 수준이 기대보다 높았다.
조직 내외 긍정적	예상치 못한 구인 제안을 받는 것 / 좀더 나은 일자리(업무, 보수)를 제안받음	Seibert et al.(2016) / Holtom et al.(2005)	더 좋은 조건(급여, 근무조건)으로 스카우트 제안을 받았다.
	눈에 띠는 프로젝트에서 성공하는 것	Seibert et al.(2016)	프로젝트를 탁월하게 성공시킨 경험이 있다.
	직업 또는 조직에서 권위있는 상을 수상하는 것 / 학교 진학	Seibert et al.(2016) / Holtom et al.(2005)	의미있는 자기성취 (자격증 취득, 학위수여 등)를 이루었다.
	출산	Seibert et al.(2016)	자녀가 태어났다.
	결혼	Seibert et al.(2016)	결혼을 했다.
	예비조사	인터뷰	내 집을 마련했다.

\* 사랑하는 사람 : 가족을 포함하여 정신적으로 매우 강하게 결합된 사람을 통칭함.

〈표 4-3〉의 커리어쇼크 사건 목록을 문항으로 구성하고, 각 사건별로 경험한 횟수와, 해당 사건이 예측가능한 사건이었는지, 해당 사건으로 인한 스트레스나 기쁨의 정도는 어느 정도였는지, 마지막으로 해당 사건으로 인한 영향이 얼마나 지속되었는지를 설문지로 구성하였다.

## 2) 경력변경의도

경력변경의도란 김도영(2016)의 연구에 따라 “개인이 자신의 경력분야를 아예 떠나고자하는 경향”으로 정의하며, 측정도구는 Blau(1985)가 경력몰입(career commitment)을 측정하고자 개발하여 사용한 문항을 국내에서 이기은(2000), 최진혁(2012) 등이 연구의 목적에 맞도록 수정, 보완하여 사용하였다. 이 연구에서는 〈표 4-4〉에서와 같이 Blau(1985)의 설문 문항을 IT 전문인력들에게 적합한 문항으로 수정하여 사용하였다.

〈표 4-4〉 경력변경의도 측정도구

Blau(1985)	최진혁 (2012)	본 연구 적용
If I could go into a different industry other than the banking industry which paid the same I would probably do so(reverse-scored)	똑같은 월급을 준다면 다른 직종(체육관련분야)으로 옮기고 싶다.	만약 같은 수준의 급여를 받을 수 있다면 IT 산업분야가 아닌 다른 산업분야로 옮기고 싶다.
I definitely want a career for myself in the banking industry	-	나는 IT 산업분야에서 내 경력을 쌓기를 원한다.
If I could do it all over again, I would not choose to work in the banking field (reversescored)	다시 시작할 수만 있다면 이 직종(체육관련분야)에 뛰어들고 싶지 않다.	만약 다시 시작할 수 있다면 IT분야는 선택하지 않을 것이다.
If I had all the money I needed without working, I would probably still continue to work in the banking field	-	만약 내가 일하지 않고도 필요한 돈을 충분히 가지고 있다면, 나는 여전히 IT 분야에서 계속 일하고 있을 것이다.
I like this vocation (the banking field) too well to give it up	-	나는 IT분야를 포기하기에는 이 직업을 너무 좋아한다

Blau(1985)	최진혁 (2012)	본 연구 적용
This is the ideal vocation (the banking field) for a life work	평생의 일로서 이 직종(체육관련분야)은 이상적이지 않다.	IT분야는 나에게 평생직장으로 이상적인 직업이다.
I am disappointed that I ever entered the banking industry (reverse-scored)	이 직종(체육관련분야)에 뛰어든 것을 후회하고 있다.	나는 IT분야에 발을 들였다는 것을 후회하고 있다.

### 3) 자기효능감

자기효능감이란 자기효능감은 Bandura(1978)가 처음 제안한 개념으로서 특정 과제를 수행하기 위한 자기능력에 대한 신념으로 정의되기 때문에 특정 과제와 관계 되는 질문을 망라해서 측정되었다. 그러나 Bandura(1978)가 제안한 측정문항은 자기효능감의 일반성 차원에서 관심을 받지 못해 왔는데, Shere & Adams(1983), Chen, Gully & Eden(2001) 등은 자기효능감이 누적된 경험에 의해 일반화 될 수 있다는 이론에 기초하여 자기효능감과 사회적 자기효능감이라는 요인 구조를 갖는 척도를 구성하였다. 국내에서도 석하(2021), 이진영(2020) 등이 이를 활용하여 연구를 수행한 바 있고, 이 연구에서는 IT 전문인력들의 자기효능감에 대한 수준을 측정하고자 〈표 4-5〉와 같이 6문항을 구성하였다.

〈표 4-5〉 자기효능감 측정도구

Chen, Gully & Eden(2001)	석하 (2021)	본 연구 적용
I will be able to achieve most of the goals that I have set for myself.	나는 내 자신이 설정한 목표의 대부분을 이룰 수 있다.	나는 스스로 설정한 목표를 대부분 달성할 수 있다.
When facing difficult tasks, I am certain that I will accomplish them.	나는 어려운 일이 닥쳤을 때 나는 그것을 해낼 수 있다고 믿는다.	나는 어려운 업무에 직면했을 때, 그 일을 해낼 수 있다고 확신한다.
In general, I think that I can obtain outcomes that are important to me.	일반적으로, 나는 나에게 중요한 결과를 얻을 수 있다고 생각한다.	
I believe I can succeed at most any endeavor to which I set my mind.	나는 최선을 다해 노력하면 성공할 수 있다고 믿는다.	나는 최선을 다해 노력하면 성공할 수 있다고 믿는다.

Chen, Gully & Eden(2001)	석하 (2021)	본 연구 적용
I will be able to successfully overcome many challenges.	나는 많은 어려움을 성공적으로 극복할 수 있을 것이다.	
I am confident that I can perform effectively on many different tasks.	나는 다양한 작업을 효과적으로 잘 수행할 수 있다고 확신한다.	나는 다양한 업무들을 효과적으로 수행할 수 있다고 자신한다.
Compared to other people, I can do most tasks very well.	나는 다른 사람들에 비해 작업을 더 잘 수행할 수 있다고 생각한다.	나는 다른 사람들에 비해 업무를 더 잘 수행할 수 있다고 생각한다.
Even when things are tough, I can perform quite well.	나는 힘든 일이라도 잘 할 수 있다.	나는 힘든 일이라도 잘 할 수 있다.

#### 4) 사회적 지원

사회적 지원은 원천적으로 조직구성원, 가족, 친구 등으로부터의 도움 혹은 원조를 의미하며, 공식적 그리고 비공식적 지원으로 구분하고 있다(박근수, 이미림, 신희정, 2012). 이 연구에서는 커리어쇼크를 경험한 IT 전문인력들에 대한 직장 내의 상사와 동료의 지원이 있었을 때 경력변경의도에 어떠한 영향을 주는지를 알아보는 데 목적이 있으므로, 다음과 같이 상사의 지원과 동료의 지원으로 구분하여 문항을 구성하였다.

##### 가) 상사지원

상사지원 인식은 상사가 부하의 기여도나 전반적인 만족도에 사회적 대해 얼마나 관심을 갖고 이를 증진시키려 노력하는가에 대해 부하가 인지하는 정도를 의미한다(Kottke & Sharafinski, 1988). 상사가 부하의 상태에 관심을 갖고, 적극적으로 격려하며, 다양한 방면에서 도움을 제공한다면 부하는 상사지원인식을 높게 형성하게 된다(Burke, Borucki & Hurley, 1992). 이러한 상사지원은 여러 결과 변인들에 유의한 영향을 미치는데, 높은 수준의 상사지원은 종업원의 이직률을 낮추고, 조직에 대한 정서적 몰입도(affective commitment)를 증가시킨다(Eisenberger et al., 2002). 이 연구에서는

Greenhaus, Parasuraman & Wormley(1990)의 상사지원 문항을 참고하여 IT 전문인력들에게 적합한 문항으로 수정하여 사용하였다.

〈표 4-6〉 상사지원 측정도구

Greenhaus, Parasuraman & Wormley(1990)	Dysvik & Kuvaas (2012)	본 연구 적용
My supervisor takes the time to learn about my career goals and aspirations.	My supervisor takes the time to learn about my career goals and aspiration.	나의 상사는 시간을 할애하여 내 경력 목표에 대하여 관심을 갖는다.
My supervisor cares about whether or not I achieve my career goals.		나의 상사는 나의 경력 목표 달성을 여부에 관심을 갖는다.
My supervisor keeps me informed about different career opportunities for me in the organization.	My supervisor keeps me informed about different career opportunities for me in the organization.	나의 상사는 조직에서 내 경력을 개발하는 데 도움이 되는 정보를 알려준다.
My supervisor makes sure I get the credit when I accomplish something substantial on the job.		나의 상사는 내가 업무적으로 상당한 목표를 성취했을 때 내가 공로를 인정받도록 합니다.
My supervisor gives me helpful feedback about my performance.	My supervisor gives me helpful feedback about my performance.	나의 상사는 나의 성과에 대해 유용한 피드백을 준다.
My supervisor gives me helpful advice about improving my performance when I need it.		나의 상사는 내가 필요할 때 나의 성과를 향상시키는 데 도움이 되는 조언을 해준다.
My supervisor supports my attempts to acquire additional training or education to further my career.	My supervisor supports my attempts to acquire additional training or education to further my career.	나의 상사는 경력개발에 도움이 되는 교육/훈련 프로그램에 참여하도록 지원한다.
My supervisor provides assignments that give me the opportunity to develop and strengthen new skills.	My supervisor provides assignments that give me the opportunity to develop and strengthen new skills.	나의 상사는 새로운 스킬이나 능력을 개발할 수 있는 업무기회를 제공한다.
My supervisor assigns me special projects that increase my visibility in the organization.		나의 상사는 조직에서 나의 가치성을 높일 수 있는 중요한 프로젝트를 나에게 할당한다.

## 나) 동료지원

동료지원은 근로자가 직무수행의 과정에서 일과 관련된 지원을 제공받을 수 있을 것이라는 믿음이다(김상규, 2017). 동료지원은 지원(support), 조언(advice), 조력(assistance), 경청(listening), 존경(respect), 정보공유(information sharing), 관심(concern) 및 일상에 대한 다양한 관여(interest) 등 다양한 방법으로 설명할 수 있다(Bakker, Demerouti & Verbek, 2004; Cureton, 2014). 또한 동료지원은 직무협조, 정보 및 정서적 지원 등으로 직무수행에서 발생하는 스트레스의 부정적인 효과를 감소시킨다고 보고되었다(정창훈, 2014).

이 연구에서 동료지원과 관련된 측정 문항은 이미영(2014), 허상구(2018) 등이 활용한 설문 문항을 활용하여 다음과 같이 IT 전문인력들에게 적합한 6 개의 문항으로 구성하였다.

〈표 4-7〉 동료지원 측정도구

허상구 (2018), Baruch-Feldman척도 (2002)	최은호(2017)	본 연구 적용
나의 동료들은 나에게 신경을 써주는 편이다.	나의 동료들은 나에 대해 신경을 써준다.	나의 동료들은 나에 대해 신경을 써주는 편이다.
나의 동료들은 각자의 역할을 충실히 해낸다.	나의 동료들은 각자의 업무에 능숙하다.	
나의 동료들은 나에게 개인적인 관심을 가져준다.	나의 동료들은 나에게 개인적인 관심을 가져준다.	나의 동료들은 나에게 개인적인 관심을 가져준다.
나의 동료들은 나에게 반감을 가지고 있거나 갈등을 빚고 있다.	나의 동료들은 나에게 반감을 가지고 있거나 갈등을 빚고 있다.	나의 동료들은 나에게 반감을 가지고 있거나, 현재 동료들과 갈등을 빚고 있다.
나의 동료들은 친절하다.	나의 동료들은 친절하다.	나의 동료들은 친절하다.
나의 동료들은 서로 격려하며 함께 일한다.	나의 동료들은 서로 격려하며 함께 일하도록 한다.	나의 동료들은 서로 격려하며 함께 일한다.
나의 동료들은 일 처리에 도움을 준다.	나의 동료들은 내가 일을 처리하는 것에 도움을 준다.	나의 동료들은 내가 일을 처리하는 것에 도움을 준다.
나의 동료들은 나의 어려움에 공감해주는 편이다.		

### 제 3 절 가설 검증 방법

이 연구에서 수집된 자료는 Windows SPSS 22.0 프로그램을 이용하여 연구의 목적에 따른 변인들 간의 위계적 회귀분석을 활용하였다. 일반적으로 사회과학연구에서 통계적 유의수준은 5%로 설정하므로, 이 연구에서도 5%로 설정하였다. 자료 분석 방법은 기본적으로 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 분석하였고, 위계적 회귀분석을 수행하여 조절효과를 검증하였다. 종속변인은 경력변경의도로 하였고 독립변인을 커리어쇼크(조직내 부정적 경험, 조직내 긍정적 경험, 조직외 부정적 경험, 조직외 긍정적 경험), 조절변인은 자기효능감, 사회적 지원(상사지원, 동료지원)으로 설정하였다.

첫째, 연구대상자의 인구통계학적 특성을 비롯하여 커리어쇼크, 경력변경의도, 자기효능감, 사회적 지원의 수준을 파악하기 위하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 등의 기술적 통계분석 방법을 활용하였다.

둘째, 커리어쇼크, 경력변경의도, 자기효능감, 사회적 지원 등 이 연구의 분석에 사용되는 변인들 간의 관계를 파악하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다.

셋째, 커리어쇼크(조직내 부정적 경험, 조직내 긍정적 경험, 조직외 부정적 경험, 조직외 긍정적 경험)와 경력변경의도와의 관계를 검증하기 위하여, 커리어쇼크를 독립변인으로, 경력변경의도를 종속변인으로 설정하여 회귀분석을 실시하였다.

넷째, 커리어쇼크(조직내 부정적 경험, 조직내 긍정적 경험, 조직외 부정적 경험, 조직외 긍정적 경험)와 경력변경의도와의 관계에서, 자기효능감 및 사회적 지원이 주는 영향을 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 활용하여 조절효과를 검증하였다.

## 제 5 장 연구결과 및 논의

### 제 1 절 변인정의

#### 1) 커리어쇼크

독립변인인 커리어쇼크는 앞서 설명한 바와 같이 선행문헌들에서 측정된 목록과 IT 전문인력들과의 인터뷰를 바탕으로 만들어진 조사 목록이며, 각각의 경험할 수 있는 사건들 그 자체가 독립변인이 될 수 있는 특성을 가진다. 이 연구에서는 IT 전문인력들의 커리어쇼크를 다양한 측면에서 분석하고자 조직내·외의 부정적·긍정적 경험 총 19가지를 목록화하였는데, <표 5-1>에서 와 같이 응답자 수의 80% 이상이 경험하지 못한 사건들은 데이터의 표본 수가 너무 적어지는 문제점이 있어 분석대상에서 제외하였다. 따라서 최종적으로 조직내 부정적 경험 4가지, 조직내 긍정적 경험 4가지, 조직외 부정적 경험 2가지, 조직외 긍정적 경험 2가지에 대한 응답데이터를 사용하여 총 12개의 사건을 4가지 범주의 커리어쇼크에 포함시켰다.

이같이 구성된 커리어쇼크의 변수계산은 선행문헌에서 활용된 계산 방법을 응용하였는데, Burton et al.(2010)은 개인의 직무배태성 수준이 커리어쇼크에 미치는 영향을 연구하면서, 부정적인 사건들을 목록화하고, 4가지 부정적인 사건들의 경험 여부를 “0”과 “1”로 체크하도록 하였다. 다음으로 4가지 부정적인 사건들을 경험한 사건 수를 합산하고, 이 사건들을 경험한 이후 이 직을 생각하게 된 정도의 등급을 합산하는 방법을 적용하여 사건에 대한 포괄적인 경향성을 포착하고자 하였다.

이 연구에서도 상기 선행문헌의 방법을 참고하여, 이 연구에서 설정한 4 가지 범주(조직내/부정적, 조직내/긍정적, 조직외/부정적, 조직외/긍정적 사건)에 포함된 각각의 사건들의 경험횟수를 모두 합산하여 각 영역에서의 커리어쇼크에 대한 포괄적인 경향성을 확인하고자 하였다.

따라서 커리어쇼크 변인은 〈표 5-2〉에서와 같이 이론적 구간 및 값이 다양하게 분포되어 있으며, 변인 간 영향을 알아보기 위한 회귀분석에서는 이를 표준화 점수로 변환하여 분석하였다.

〈표 5-1〉 커리어쇼크 문항 및 최근 3년 이내 경험여부 응답현황

구분	문항 번호	문항	경험 없음	경험 있음	경험 없음 비중
조직내 부정적	1.1	급여인상 수준이 기대보다 낮았다.	30	203	13%
	1.2	과중한 업무로 인한 번아웃 증상을 겪은 적이 있다.	49	184	21%
	1.4	직장 내 비윤리적인 사건(정치, 괴롭힘, 성희롱, 갑질 등)을 경험하였다.	36	197	15%
	1.5	프로젝트 실패로 인한 책임을 추궁받았다.	60	173	26%
조직내 긍정적	3.1	승진 또는 직급이 상승되었다.	19	214	8%
	3.2	급여인상 수준이 기대보다 높았다.	38	195	16%
	3.3	더 좋은 조건(급여, 근무조건)으로 스카우트 제안을 받았다.	64	169	27%
	3.4	프로젝트를 탁월하게 성공시킨 경험이 있다.	33	200	14%
조직외 부정적	2.1	자녀와 관련하여 심각한 문제나 어려움을 경험했다.	28	205	12%
	2.2	본인의 심각한 신체적 또는 정신적/심리적 질병 혹은 고통을 겪었다.	70	163	30%
조직외 긍정적	3.5	의미있는 자기성취 (자격증 취득, 학위수여 등)를 이루었다.	63	170	27%
	3.7	결혼을 했다.	71	162	30%
제외	1.3	상사 또는 동료와의 심각한 갈등을 겪었다.	199	34	85%
	1.6	승진에서 탈락하였다.	221	12	95%
	1.7	해고 또는 계약이 해지되었다.	233	0	100%
	2.3	사랑하는 사람 <sup>*</sup> 의 심각한 질병이나 죽음을 겪었다.	223	10	96%
	2.4	사랑하는 사람 <sup>*</sup> 과 이별 혹은 이혼을 겪었다.	226	7	97%
	3.6	자녀가 태어났다.	228	5	98%
	3.8	내 집을 마련했다.	226	7	97%

〈표 5-2〉 커리어쇼크 변인의 통계량(n=233)

구분	문항 번호	평균	표준 편차	이론적 구간	최소값	최대값	평균	표준 편차
조직내 부정적 사건	1.1	1.92	1.10	4~20	5	19	12.02	3.80
	1.2	3.86	1.76					
	1.4	3.65	2.02					
	1.5	2.83	1.73					
조직내 긍정적 사건	3.1	3.62	1.30	4~20	4	12	8.35	1.82
	3.2	3.55	1.50					
	3.3	2.56	1.95					
	3.4	3.10	1.87					
조직외 부정적 사건	2.1	3.92	1.07	2~10	2	8	5.41	1.48
	2.2	2.58	1.95					
조직외 긍정적 사건	3.5	2.74	1.93	2~10	2	6	3.87	1.29
	3.7	2.47	1.95					

## 2) 타당도 및 신뢰도 분석

커리어쇼크를 제외한 나머지 문항들에 대한 측정값의 개념 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석(exploratory factor analysis)을 실시하였다.

탐색적 요인분석은 경력변경의도 7문항, 자기효능감 6문항, 상사지원 9문항, 동료지원 6문항으로 총 28문항을 대상으로 하였으며, 4개의 요인에 대한 추출이기 때문에 요인 수를 4개로 정하여 추출하였다. 추출된 4개 요인은 총 분산의 82.016%를 설명하는 것으로 나타났다.

또한 각 요인에 속하는 항목들에 대한 크론바하 알파 테스트를 통해 항목들 간의 일관성(inter-items consistency)을 검증하였는데, 신뢰도 계수가 0.829~0.968을 보이고 있어 비교적 만족할 만한 수준이다(Van de Ven and Ferry, 1980)

〈표 5-3〉 변인 요인분석 및 신뢰도 분석(n=233)

구분	문항	요인1	요인2	요인3	요인4	크론바하' 알파
상사지원	문항3	.865	-.211	.111	.216	.953
	문항6	.818	-.315	.267	-.097	
	문항4	.806	-.281	-.121	.198	
	문항8	.787	-.360	.336	-.031	
	문항9	.763	-.328	.318	.085	
	문항5	.752	-.541	.277	.147	
	문항2	.720	-.357	.286	.168	
경력변경 의도	문항7	-.388	.776	-.384	-.131	.968
	문항3	-.418	.763	-.226	-.316	
	문항1	-.413	.731	-.316	-.022	
	문항2	-.473	.724	-.250	-.239	
	문항4	-.502	.710	-.286	-.271	
	문항6	-.524	.702	-.388	-.019	
자기 효능감	문항3	.171	-.232	.790	.148	.829
	문항2	.082	-.311	.727	.181	
	문항5	.269	-.154	.710	.269	
	문항4	.277	-.361	.607	.284	
동료지원	문항1	.059	-.088	.068	.900	.882
	문항2	-.065	.026	.342	.835	
	문항3	.285	-.444	.223	.691	
	문항4	.432	-.410	.302	.652	
고유치	6.057	4.798	3.351	3.018	-	
설명량(%)	28.843	22.845	15.955	14.372		
누적 설명량(%)	28.843	51.689	67.644	82.016		

## 제 2 절 변인간 상관관계 분석

이 연구에서 선정한 변인들에 대한 특성과 분포를 확인하기 위하여 기술통계 분석을 수행하였다. IT 전문인력의 커리어쇼크, 경력변경의도, 자기효능감, 상사지원, 동료지원 간의 상관관계는 〈표 5-4〉와 같다.

이 연구의 종속변인인 경력변경의도는 성별, 회사내 직급을 제외한 변인들과 유의미한 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 특히 경력변경의도는 조절변인인 상사지원( $r=-.823$ ), 자기효능감( $r=-.747$ )과 높은 부적 상관을 보이고 있다. 또한 학력이 높아질수록( $r=-.672$ ), 미혼일 때( $r=-.675$ ) 경력변경의도가 감소하는 부적 상관을 보이고 있다.



〈표 5-4〉 변인간 상관관계

구분	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1. 경력변경의도	3.48	1.01	1														
2. 조직내 부정적 경험	12.02	3.80	.762**	1													
3. 조직내 긍정적 경험	8.35	1.82	.535**	.616**	1												
3. 조직외 부정적 경험	5.41	1.48	.290**	.159*	.273**	1											
4. 조직외 긍정적 경험	3.87	1.29	.716**	.696**	.675**	.227**	1										
5. 자기효능감	3.13	0.73	-.747**	-.580**	-.385**	-.161*	-.513**	1									
6. 상사지원	2.19	0.86	-.823**	-.711**	-.458**	-.281**	-.701**	.613**	1								
7. 동료지원	2.41	0.62	-.545**	-.287**	-.237**	-.446**	-.245**	.615**	.448*	1							
8. 성별	1.12	0.33	.036	-.027	-.131*	-.260**	.046	.072	.015	.246**	1						
9. 연령대	2.25	0.59	.138*	.213**	.050	.060	.182**	.064	-.212*	.151*	.037	1					
10. 학력	3.21	0.44	-.672**	-.598**	-.514**	-.051	-.638**	.748**	.509*	.374**	-.033	-.007	1				
11. 결혼여부	1.19	0.41	-.675**	-.696**	-.312**	-.078	-.558**	.604**	.601*	.342**	.013	-.332**	.569**	1			
12. 회사내 직급	2.75	0.73	.056	.298**	-.132*	-.083	.035	.079	-.146*	.242**	.042	.591**	.113	-.357**	1		
13. IT관련 총직장경력	3.88	0.59	.355**	.477**	.188**	.069	.354**	-.195**	-.517*	.114	.030	.566**	-.220**	-.478**	.666**	1	
14. 이직횟수	3.21	0.83	.528**	.592**	.223**	.013	.275**	-.442**	-.476*	-.067	.092	.340**	-.310**	-.554**	.492**	.616**	1

주) \*\*p<0.01, \*p<0.05

### 제 3 절 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 영향

IT 전문인력이 경험하는 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 연령, 학력, 결혼여부, IT관련 경력(년수), 이직횟수를 통제변인으로, 조직내 부정적 경험, 조직내 긍정적 경험, 조직외 부정적 경험, 조직 외 긍정적 경험을 독립변인으로, 경력변경의도를 종속변인으로 설정하여 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

〈표 5-5〉 커리어쇼크와 경력변경의도 간 가설 검증 결과

구분		종속변인 : 경력변경의도	
		단계1	단계2
통제 변인	연령대	-.076	.069
	학력	-.993***	-.477***
	결혼여부	-.809***	.067
	IT근무경력	.029	-.007
	이직횟수	.277***	.230***
독립 변인	조직내 부정적 경험		.236***
	조직내 긍정적 경험		.143***
	조직외 부정적 경험		.002
	조직외 긍정적 경험		.397***
R <sup>2</sup> (수정된 R <sup>2</sup> )		.650(.642)	.858(.852)
F-value		84.170***	149.888***

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

가설 1. 조직내 부정적 경험은 경력변경의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 조직내 긍정적 경험은 경력변경의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다

가설 3. 조직외 부정적 경험은 경력변경의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 조직외 긍정적 경험은 경력변경의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

IT 전문인력들의 경력변경의도에 대한 커리어쇼크의 영향관계를 분석한 결과, 조직내 부정적 경험, 조직내 긍정적 경험 및 조직외 긍정적 경험의 커리어쇼크는 경력변경의도에 정(+)의 영향을 미치고, 조직외 부정적 경험은 경력변경의도에 미치는 영향이 유의하지 않은 것으로 나타났다. 경력변경의도에 대한 각 독립변인들의 영향력의 크기는 조직외 긍정적 경험이( $\beta=0.397$ ,  $p<0.001$ ) 가장 큰 영향을 미치고, 다음으로 조직내 부정적 경험( $\beta=0.236$ ,  $p<0.001$ ), 조직내 긍정적 경험( $\beta=0.143$ ,  $p<0.001$ )의 순이며, 경력변경의도를 85.8% 설명하는 것으로 나타났다( $F=149.888$ ,  $p<0.001$ ).

이에 따라 IT전문인력의 조직내 부정적 경험과 조직외 긍정적 경험의 커리어쇼크는 경력변경의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 1과 가설4는 채택되었다. 한편 조직내 긍정적 경험은 승진이나 더 좋은 조건으로 스카우트 제안을 받는 것, 프로젝트를 탁월하게 성공시킨 경험 등이 있는데, 이러한 경험이 있을 경우 경력변경의도에 부적인 영향을 줄 것이라는 가설 2는 기각되었다.

상기의 분석을 통해 IT 전문인력이 직장 내에서 겪는 긍정적인 경험들(승진, 급여인상, 더 좋은 조건으로 스카우트 제안을 받는 것, 프로젝트를 성공적으로 성공시킨 경험이 있는 것)은 오히려 경력변경의도를 높이는 것으로 나타

났다. 이러한 결과는 가설과는 상반되지만 조직 내에서의 긍정적 경험도 개인의 경력에 대한 숙의를 촉발시키고 있다(Seibert et al., 2013)는 것을 확인시켜 준다. 한편, Greco et al.(2015)는 부정적 쇼크 및 긍정적 쇼크 모두 경력 정체성에 (+)의 영향을 나타내고 있다는 연구를 수행한 바 있어, 커리어쇼크 유형이 개인의 감정반응에 의하여 부정적 또는 긍정적으로 구분은 되지만, 각 반응의 부정적, 긍정적 감정이 반응에서도 똑같이 예측되는 것은 아니라는 것을 알 수 있다.

#### 제 4 절 자기효능감, 사회적 지원(상사지원, 동료지원)의 조절효과

##### 1) 자기효능감의 조절효과

가설 5-1. 자기효능감이 높을수록 조직내 부정적 경험과 경력변경의도 간 정(+)의 관계는 완화될 것이다

가설 5-2. 자기효능감이 높을수록 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도 간 부(-)의 관계는 완화될 것이다.

가설 5-3. 자기효능감이 높을수록 조직외 부정적 경험과 경력변경의도 간 부(-)의 관계는 완화될 것이다.

가설 5-4. 자기효능감이 높을수록 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도 간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.

IT 전문인력이 커리어쇼크를 경험하였을 때 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 자기효능감이 어떠한 조절효과를 나타내는지 검증하기 위하여 다음의 <표 5-6>과 같이 위계적 회귀분석을 실시하였다. 단계1은 통제변수와 독립변인 4개(조직내 부정적 경험, 조직내 긍정적 경험, 조직외 부정적 경험, 조직외 긍정적 경험)를 투입하여 경력변경의도에 미치는 영향을 분석한 것이

고, 단계 2는 조절변인인 자기효능감을 추가한 결과이다. 단계3은 각 독립변인별 자기효능감의 상호작용 1~4와 전체 상호작용변수를 모두 투입한 결과를 나타낸 것이다.

〈표 5-6〉 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과

구분		종속변인 : 경력변경의도						
		단계1	단계2	단계3				
				상호작용 1	상호작용 2	상호작용 3	상호작용 4	전체
통제 변인	연령대	.069	.108	.112*	.094	.063	.119*	.098
	학력	-.477***	-.312**	-.489***	-.400***	-.332***	-.206	-.207
	결혼여부	.067	.125	-.005	.106	.080	.147	-.007
	IT근무경력	-.007	.012	.036	.003	.022	-.013	-.040
	이직횟수	.230***	.194***	.185***	.188***	.148**	.194***	.129**
독립 변인	조직내 부정적 경험	.236***	.225***	.257***	.215***	.227***	.220***	.242***
	조직내 긍정적 경험	.143**	.136**	.121**	.160***	.126**	.125**	.077
	조직외 부정적 경험	.002	-.010	-.013	-.009	.044	-.007	.059
	조직외 긍정적 경험	.397***	.395***	.397***	.393***	.343***	.404***	.373
조절 변인	자기효능감		-.143**	-.110**	-.145***	-.199***	-.152***	-.195***
상호 작용	1.조직내 부정적 경험*자기효능감			-.165***				-.198***
	2.조직내 긍정적 경험*자기효능감				-.088**			-.034
	3.조직외 부정적 경험*자기효능감					-.128***		-.139***
	4.조직외 긍정적 경험*자기효능감						.082	.289***
	R <sup>2</sup>	.858(.852)	.865(.859)	.877(.871)	.870(.863)	.876(.870)	.867(.861)	.901(.894)
	F-value	149.888***	142.687***	143.511***	134.269***	142.241***	131.503***	141.056***
	ΔR <sup>2</sup>		.007	.012	.004	.011	.002	.035
	F변화량		11.906**	21.296***	7.609**	19.415***	3.512	19.308***

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

분석 결과, 자기효능감은 조직내 부정적 경험과 조직외 부정적 경험이 경력변경의도에 주는 영향은 완화시키고, 조직외 긍정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향을 강화시키는 것으로 나타났다. 즉, 조직내 부정적 경험과 자기효능감의 상호작용항은 경력변경의도에 대해 통계적으로 유의미한 영향( $\beta = -0.198$ ,  $p < 0.001$ )을 나타내었으며, 관계를 완화시키고 있어 가설 5-1은 채택되었다. 조직내 긍정적 경험과 자기효능감의 상호작용항은 경력변경의도에 대해 통계적으로 유의미하지 않았으며, 조직외 부정적 경험과 자기효능감의 상호작용항은 경력변경의도에 대해 부적인 조절효과를 나타내었다( $\beta = -0.139$ ,  $p < 0.001$ ). 하지만 가설 5-3은 조직외 부정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향이 부(-)적이라고 전제하고 있으나, 조직외 부정적 경험은 경력변경의도에 유의미한 영향을 미치지 않고 있어 가설은 기각되었다.

다음으로 조직외 긍정적 경험과 자기효능감의 상호작용항은 경력변경의도에 대해 통계적으로 유의미한 정의 영향( $\beta = 0.289$ ,  $p < 0.001$ )을 나타내어, 조직외 긍정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향을 강화하고 있음을 알 수 있다. 따라서 자기효능감이 높을수록 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도 간 정(+)의 관계는 완화될 것이라는 가설 5-4는 기각되었다. 조직외 긍정적 경험으로는 의미있는 자기성취(자격증, 학위취득)와 결혼하는 사건이 포함되어 있으며, 이러한 경험은 경력변경의도를 높이게 되고, 자기효능감이 높은 사람 일수록 이러한 영향을 강화시킨다는 것이다.

## 2) 상사지원의 조절효과

가설 6-1. 상사지원수준이 높을수록 조직내 부정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.

가설 6-2. 상사지원수준이 높을수록 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.

가설 6-3. 상사지원수준이 높을수록 조직외 부정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.

가설 6-4. 상사지원수준이 높을수록 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.

IT 전문인력이 커리어Shock를 경험하였을 때 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 상사지원이 어떠한 조절효과를 나타내는지 검증하기 위하여 다음의 <표 5-7>과 같이 위계적 회귀분석을 실시하였다. 단계1은 통제변수와 독립변인 4개(조직내 부정적 경험, 조직내 긍정적 경험, 조직외 부정적 경험, 조직외 긍정적 경험)를 투입하여 경력변경의도에 미치는 영향을 분석한 것이고, 단계 2는 조절변인인 상사지원을 추가한 결과이다. 단계3은 각 독립변인별 상사지원의 상호작용 1~4와 전체 상호작용변수를 모두 투입한 결과를 나타낸 것이다.

분석 결과, 상사지원은 조직외 부정적 경험이 경력변경의도에 주는 영향을 완화시키고, 조직외 긍정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향을 강화시키는 것으로 나타났다. 조직내 부정적 경험과 상사지원의 상호작용변수 및 조직내 긍정적 경험과 상사지원의 상호작용항은 경력변경의도에 대해 유의미한 결과를 나타내지 않았다.

조직외 부정적 경험과 상사지원의 상호작용항은 경력변경의도에 대해 통계적으로 유의미한 영향( $\beta = -0.064$ ,  $p < 0.05$ )을 나타내었으며 관계를 완화시키고 있으나, 조직외 부정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향이 유의미하지 않아 가설 6-3은 기각되었다. 조직외 긍정적 경험과 상사지원의 상호작용항은 경력변경의도에 대해 통계적으로 유의미한 정의 영향( $\beta = 0.140$ ,  $p < 0.05$ )을 나타내어, 조직외 긍정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향을 강화하고 있음을 알 수 있다. 따라서 상사지원수준이 높을수록 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도 간 정(+)의 관계는 완화될 것이라는 가설 6-4는 기각되었다. 조직외 긍정적 경험으로는 의미있는 자기성취(자격증, 학위취득)와 결혼하는 사건이 포함되어 있으며, 이러한 경험은 경력변경의도를 높이게 되고, 상사지원수준이 높은 사람일수록 이러한 영향을 강화시킨다는 것이다.

〈표 5-7〉 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절효과

구분		종속변인 : 경력변경의도							
		단계1	단계2	단계3					
				상호작용 1	상호작용 2	상호작용 3	상호작용 4	전체	
통제 변인	연령대	.069	.075	.073	.074	.069	.085	.075	
	학력	-.477***	-.489***	-.491***	-.499***	-.410***	-.491***	-.418***	
	결혼여부	.067	-.020	-.011	-.070	.008	.006	-.012	
	IT근무경력	-.007	-.165**	-.192**	-.182**	-.171**	-.126*	-.151	
	이직횟수	.230***	.220***	.208***	.211***	.219***	.171***	.170***	
독립 변인	조직내 부정적 경험	.236***	.151**	.144**	.166**	.147**	.149**	.158**	
	조직내 긍정적 경험	.143***	.115**	.132**	.109**	.119**	.120**	.117**	
	조직외 부정적 경험	.002	.006	.014	.011	.024	.039	.056	
	조직외 긍정적 경험	.397***	.234***	.223***	.234***	.201***	.282***	.243***	
조절 변인	상사지원		-.311***	-.272***	-.259***	-.382***	-.150*	-.205*	
상호 작용	1.조직내 부정적 경험*상사지원			.069				-.004	
	2.조직내 긍정적 경험*상사지원				.061			.052	
	3.조직외 부정적 경험*상사지원					-.063*		-.064*	
	4.조직외 긍정적 경험*상사지원						.163**	.140*	
R <sup>2</sup>		.858(.852)	.881(.876)	.883(.877)	.883(.877)	.883(.878)	.887(.881)	.889(.882)	
F-value		149.888***	164.873***	150.969***	151.104***	152.184***	156.988***	124.614***	
ΔR <sup>2</sup>			.023	.001	0.001	.002	.005	.008	
F변화량			43.378***	2.297	2.473	3.883*	10.153**	3.725**	

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

### 3) 동료지원의 조절효과

가설 7-1. 동료지원수준이 높을수록 조직내 부정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.

가설 7-2. 동료지원수준이 높을수록 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.

가설 7-3. 동료지원수준이 높을수록 조직외 부정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.

가설 7-4. 상사지원수준이 높을수록 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.

IT 전문인력이 커리어쇼크를 경험하였을 때 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 동료지원이 어떠한 조절효과를 나타내는지 검증하기 위하여 다음의 <표 5-8>과 같이 위계적 회귀분석을 실시하였다. 단계1은 통제변수와 독립변인 4개(조직내 부정적 경험, 조직내 긍정적 경험, 조직외 부정적 경험, 조직외 긍정적 경험)를 투입하여 경력변경의도에 미치는 영향을 분석한 것이고, 단계 2는 조절변인인 동료지원을 추가한 결과이다. 단계3은 각 독립변인별 동료지원의 상호작용 1~4와 전체 상호작용변수를 모두 투입한 결과를 나타낸 것이다.

〈표 5-8〉 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과

구분		종속변인 : 경력변경의도							
		단계1	단계2	단계3					
				상호작용 1	상호작용 2	상호작용 3	상호작용 4	전체	
통제 변인	연령대	.069	.089	.106*	.101	.066	.087	.077	
	학력	-.477***	-.431***	-.274**	-.437***	-.291**	-.482***	-.270**	
	결혼여부	.067	.107	.016	.123	.027	.105	-.028	
	IT근무경력	-.007	.041	-.017	.016	.120	.049	.086	
	이직횟수	.230***	.233***	.200***	.208***	.172***	.234***	.145***	
독립 변인	조직내 부정적 경험	.236***	.223***	.321***	.231***	.280***	.229***	.351***	
	조직내 긍정적 경험	.143***	.122**	.130**	.184***	.066	.105*	.067	
	조직외 부정적 경험	.002	-.045	-.032	-.067	-.020	-.025	.011	
	조직외 긍정적 경험	.397***	.389***	.326***	.345***	.305***	.404***	.273***	
조절 변인	동료지원		-.114**	-.205***	-.209***	-.366***	-.008	-.300***	
상호 작용	1.조직내 부정적 경험*동료지원			-.205***				-.129**	
	2.조직내 긍정적 경험*동료지원				-.111***			-.035	
	3.조직외 부정적 경험*동료지원					-.171***		-.168***	
	4.조직외 긍정적 경험*동료지원						.145**	.205***	
R <sup>2</sup>		.858(.852)	.863(.857)	.881(.875)	.871(.865)	.879(.873)	.869(.862)	.901(.894)	
F-value		149.888***	139.498***	148.066***	135.664***	145.517***	132.789***	141.033***	
ΔR <sup>2</sup>			.005	.018	0.008	.016	.006	.038	
F변화량			7.381**	32.954***	14.224***	29.105***	9.882**	20.752***	

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

분석 결과, 동료지원은 조직내 부정적 경험과 조직외 부정적 경험이 경력변경의도에 주는 영향은 완화시키고, 조직외 긍정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향을 강화시키는 것으로 나타났다. 즉, 조직내 부정적 경험과 동료지원의 상호작용항은 경력변경의도에 대해 통계적으로 유의미한 영향( $\beta = -0.129$ ,  $p < 0.01$ )을 나타내었으며, 관계를 완화시키고 있어 가설 7-1은 채택되었다. 조직내 긍정적 경험과 동료지원의 상호작용항은 경력변경의도에 대해 통계적으로 유의미하지 않았으며, 조직외 부정적 경험과 동료지원의 상호작용항은 경력변경의도에 대해 부적인 조절효과를 나타내었다( $\beta = -0.168$ ,  $p < 0.001$ ). 하지만 가설 7-3은 조직외 부정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향이 부(-)적이라고 전제하고 있으나, 조직외 부정적 경험은 경력변경의도에 유의미한 영향을 미치지 않고 있어 가설은 기각되었다.

다음으로 조직외 긍정적 경험과 동료지원의 상호작용항은 경력변경의도에 대해 통계적으로 유의미한 정의 영향( $\beta = 0.205$ ,  $p < 0.001$ )을 나타내어, 조직외 긍정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향을 강화하고 있음을 알 수 있다. 따라서 동료지원이 높을수록 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도 간 정(+)의 관계는 완화될 것이라는 가설 7-4는 기각되었다. 조직외 긍정적 경험으로는 의미있는 자기성취(자격증, 학위취득)와 결혼하는 사건이 포함되어 있으며, 이러한 경험은 경력변경의도를 높이게 되고, 동료지원 수준이 높을수록 이러한 영향을 강화시킨다는 것이다.

## 제 5 절 자기효능감, 상사지원, 동료지원 각각의 조절 효과 추가분석

제4절에서는 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 자기효능감, 상사지원 및 동료지원 변인이 동시에 투입되었을 경우의 조절효과를 분석하여 가설을 검증하였다. 본 절에서는 독립변인의 4가지 유형별로 자기효능감, 상사지원 및 동료지원 각각의 조절변수를 투입할 경우 경력변경의도의 관계에 미치는 조절효과를 추가적으로 분석하였다.

### 1) 자기효능감의 조절효과

#### 가) 조직내 부정적 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과

가설 5-1. 자기효능감이 높을수록 조직내 부정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.

IT 전문인력이 경험하는 커리어쇼크 중, 낮은급여인상, 벤아웃, 비윤리적 사건, 책임추궁과 같은 조직내 부정적 사건을 경험하였을 때 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 자기효능감이 어떠한 조절효과를 나타내는지 검증하기 위하여 다음의 <표 5-9>과 같이 위계적 회귀분석을 실시하였다.

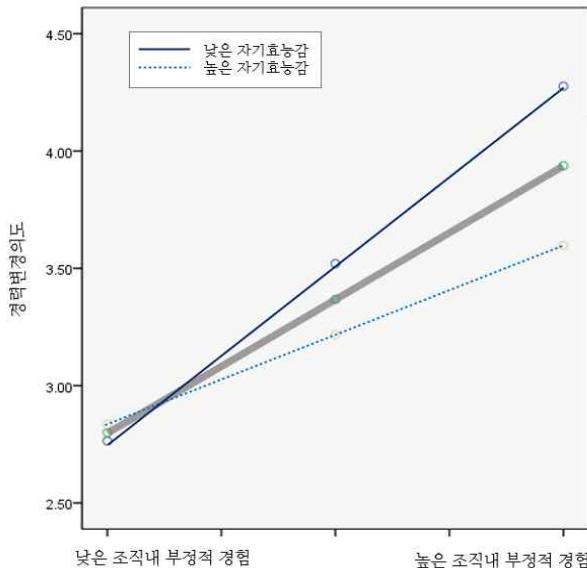
분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3, 4단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수( $R^2$ )가 77.2%, 78.6%, 80.1%로 유의미하게 증가하고 있다. 그리고 4단계 모형에서 조직내 부정적 경험과 자기효능감의 상호작용항은 경력변경의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = -0.188$ ,  $p < 0.001$ ). 따라서 조직내 부정적 경험과 경력변경의도의 관계에 있어서 자기효능감은 조절효과가 있다는 것을 알 수 있다.

〈표 5-9〉 조직내 부정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과 결과

구분		종속변인 : 경력변경의도			
		단계1	단계2	단계3	단계4
통제변인	연령대	-.076	.057	.109	.115
	학력	-.993***	-.742***	-.523***	-.723***
	결혼여부	-.809***	-.099	-.023	-.175
	IT근무경력	.029	-.008	.022	.054
	이직횟수	.277***	.088	.046	.038
독립변인	조직내 부정적 경험		.578***	.545***	.568***
조절변인	자기효능감			-.193***	-.152**
상호작용	조직내 부정적 경험 *자기효능감				-.188***
		.650	.772	.786	.801
		.642	.766	.779	.794
		84.170***	127.662***	117.796***	112.806***
			.123	.013	.016
			121.577***	14.122***	17.481***

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

[그림 5-1(a)]는 자기효능감의 조절효과를 분석한 그래프로서 Aiken & West(1991)가 제시한 평균을 중심으로  $\pm 1$  표준편차로 구분하여, 자기효능감 평균에서 1 표준편차 위의 평균값을 높은 자기효능감으로, 1 표준편차 아래의 평균값을 낮은 자기효능감으로 집단을 구분하여, 자기효능감에 따라 조직내 부정적경험과 경력변경의도의 관계가 어떻게 변화하는지 보여주는 그래프이다. 자기효능감이 높은 집단이 자기효능감이 낮은 집단에 비하여 경력변경의도를 완화해주는 효과가 나타나고 있어, 자기효능감이 부적으로 조절효과를 미치는 것으로 규명되었고, 가설 5-1은 채택되었다.



[그림 5-1] 조직내 부정적경험과 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과

나) 조직내 긍정적 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과

가설 5-2. 자기효능감이 높을수록 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 완화될 것이다.

IT 전문인력이 경험하는 커리어쇼크 중, 승진, 급여인상, 스카우트, 성공경험과 같은 조직내 긍정적 사건을 경험하였을 때 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 자기효능감이 어떠한 조절효과를 나타내는지 검증하기 위하여 다음의 〈표 5-10〉과 같이 위계적 회귀분석을 실시하였다.

〈표 5-10〉 조직내 긍정적 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과

구분		종속변인 : 경력변경의도			
		단계1	단계2	단계3	단계4
통제변인	연령대	-.076	.036	.085	.070
	학력	-.993***	-.687***	-.486***	-.593***
	결혼여부	-.809***	-.475***	-.385**	-.396**
	IT근무경력	.029	.110	.130	.117
	이직횟수	.277***	.220***	.174**	.163**
독립변인	조직내 긍정적 경험		.434***	.408***	.432***
조절변인	자기효능감			-.180**	-.182***
상호작용	조직내 긍정적 경험 *자기효능감				-.111**
		R <sup>2</sup>	.650	.775	.787
		조정된 R <sup>2</sup>	.642	.769	.780
		F-value	84.170	129.917***	118.725***
		ΔR <sup>2</sup>		.126	.012
		F변화량		126.316***	12.367**
					7.730**

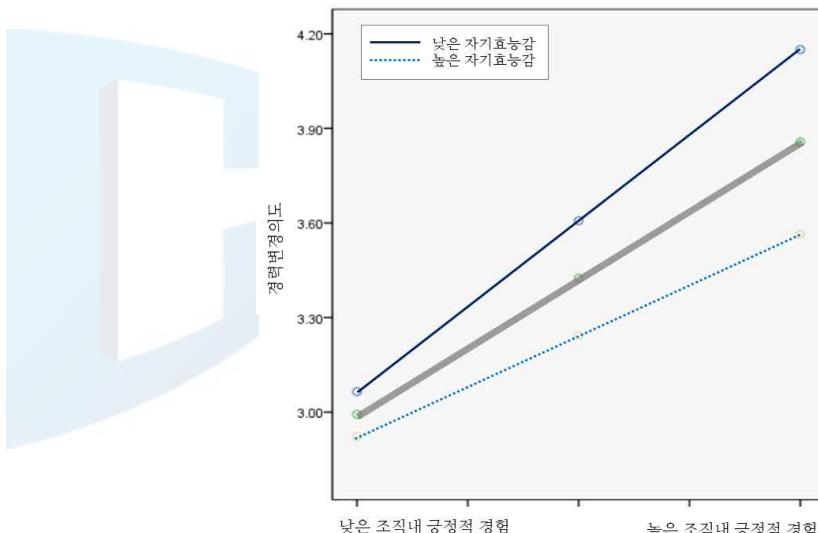
주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3, 4단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수(R<sup>2</sup>)가 77.5%, 78.7%, 79.4%로 유의미하게 증가하고 있다. 그리고 4단계 모형에서 조직내 긍정적 경험과 자기효능감의 상호작용항은 경력변경의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = -0.111$ ,  $p<0.01$ ). 따라서 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도의 관계에 있어서 자기효능감은 조절효과가 있다는 것을 알 수 있다.

아래의 그림은 자기효능감의 조절효과를 분석한 그래프로서 Aiken & West(1991)가 제시한 평균을 중심으로  $\pm 1$  표준편차로 구분하여, 자기효능감

평균에서 1 표준편차 위의 평균값을 높은 자기효능감으로, 1 표준편차 아래의 평균값을 낮은 자기효능감으로 집단을 구분하여, 자기효능감에 따라 조직내 긍정적경험과 경력변경의도의 관계가 어떻게 변화하는지 보여주는 그래프이다. 자기효능감이 높은 집단이 자기효능감이 낮은 집단에 비하여 경력변경의도를 완화해주는 효과가 나타나고 있어, 자기효능감이 조절효과를 미치는 것으로 규명되었다.

따라서 자기효능감이 조직내 긍정적 경험에 경력변경의도에 미치는 영향을 줄이고 있지만, 가설 5-2은 조직내 긍정적 경험에 의해 부(−)의 영향을 받는 것을 전제로 하고 있어, 가설 5-2는 기각되었다.



[그림 5-2] 조직내 긍정적경험과 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과

다) 조직외 부정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과

가설 5-3. 자기효능감이 높을수록 조직외 부정적 경험과 경력변경의도간 부(−)의 관계는 완화될 것이다.

IT 전문인력이 경험하는 커리어쇼크 중, 자녀문제, 본인의 질병 등과 같은 조직내 부정적 사건을 경험하였을 때 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 자기효능감이 어떠한 조절효과를 나타내는지 검증하기 위하여 다음의 〈표 5-11〉과 같이 위계적 회귀분석을 실시하였다.

〈표 5-11〉 조직외 부정적 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과 결과

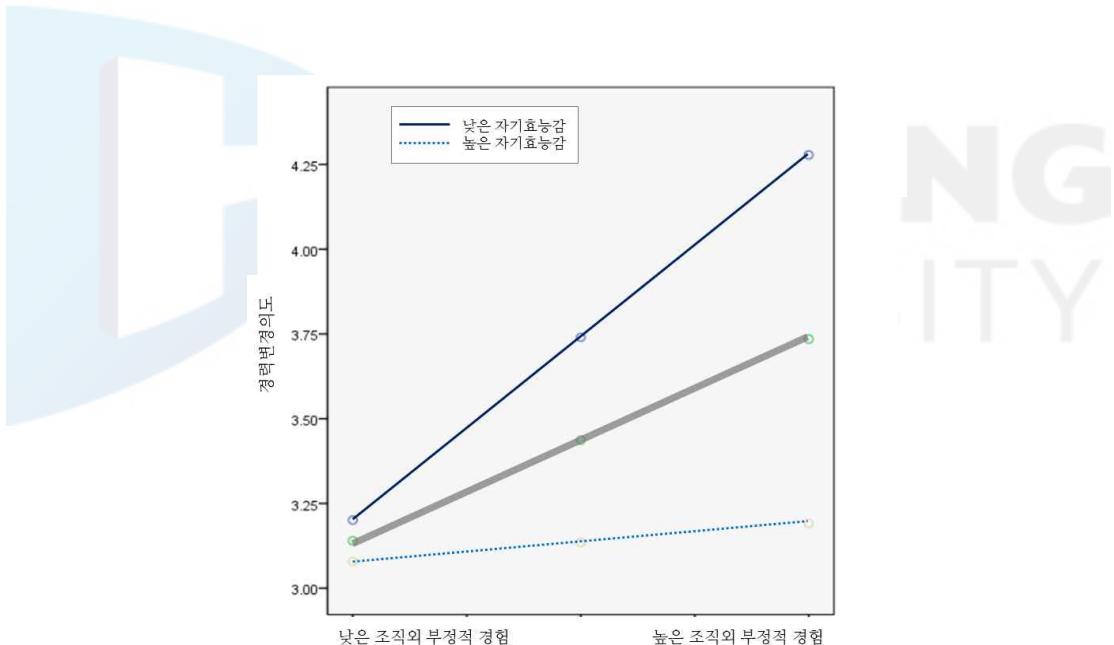
구분		종속변인 : 경력변경의도			
		단계1	단계2	단계3	단계4
통제변인	연령대	-.076	-.041	.019	-.056
	학력	-.993***	-1.052***	-.797***	-.747***
	결혼여부	-.809***	-.635***	-.529***	-.517***
	IT근무경력	.029	.052	.079	.085
	이직횟수	.277***	.285***	.227***	.152**
독립변인	조직외 부정적 경험		.264***	.237***	.297***
조절변인	자기효능감			-.205***	-.302***
상호작용	조직외 부정적 경험 *자기효능감				-.241***
$R^2$		.650	.716	.731	.774
조정된 $R^2$		.642	.708	.722	.766
F-value		84.170***	94.890***	87.288***	95.790***
$\Delta R^2$			.066	.015	.043
F변화량			52.677***	12.560***	42.527***

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3, 4단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수( $R^2$ )가 71.6%, 73.1%, 77.4%로 유의미하게 증가하고 있다. 그리고 4단계 모형에서 조직외 부정적 경험과 자기효능감의 상호작용항은 경력변경의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = -0.241$ ,  $p<0.001$ ). 따라서 조직외 부정적 경험과 경력변경의도의 관계에 있

어서 자기효능감은 조절효과가 있다는 것을 알 수 있다.

아래의 그림은 자기효능감의 조절효과를 분석한 그래프로서 Aiken & West(1991)가 제시한 평균을 중심으로  $\pm 1$  표준편차로 구분하여, 자기효능감 평균에서 1 표준편차 위의 평균값을 높은 자기효능감으로, 1 표준편차 아래의 평균값을 낮은 자기효능감으로 집단을 구분하여, 자기효능감에 따라 조직 외 부정적경험과 경력변경의도의 관계가 어떻게 변화하는지 보여주는 그래프이다. 자기효능감이 높은 집단이 자기효능감이 낮은 집단에 비하여 경력변경 의도를 완화해주는 효과가 나타나고 있어, 자기효능감이 조절효과를 주는 것으로 규명되었다. 하지만 가설 5-3에서는 조직내 긍정적 경험과 경력변경의 도간 부(-)적 관계를 전제로 하였기 때문에 자기효능감에 의해 그 관계가 줄어드는 조절효과는 나타내었지만 기각되었다.



[그림 5-3] 조직외 부정적경험과 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과

라) 조직외 긍정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과

가설 5-4. 자기효능감이 높을수록 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.

IT 전문인력이 경험하는 커리어Shock 중, 의미있는 자기성취나 결혼 등과 같은 조직외 긍정적 사건을 경험하였을 때 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 자기효능감이 어떠한 조절효과를 나타내는지 검증하기 위하여 다음의 〈표 5-12〉와 같이 위계적 회귀분석을 실시하였다.

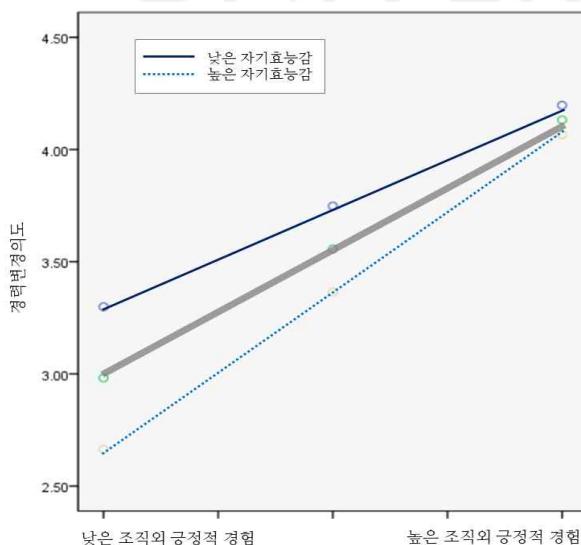
〈표 5-12〉 조직외 긍정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과 결과

구분		종속변인 : 경력변경의도			
		단계1	단계2	단계3	단계4
통제변인	연령대	-.076	.005	.058	.078
	학력	-.993***	-.523***	-.324**	-.155
	결혼여부	-.809***	-.096	-.016	.025
	IT근무경력	.029	-.043	-.014	-.050
	이직횟수	.277 ***	.350***	.297***	.291***
독립변인	조직외 긍정적 경험		.596***	.571***	.575***
조절변인	자기효능감			-.180***	-.192***
상호작용	조직외 긍정적 경험 *자기효능감				.126**
R <sup>2</sup>		.650	.825	.837	.842
조정된 R <sup>2</sup>		.642	.820	.832	.836
F-value		84.170 ***	177.283***	164.570***	148.941***
ΔR <sup>2</sup>			.175	.012	.005
F변화량			225.895***	16.297***	7.297**

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3, 4단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수( $R^2$ )가 82.5%, 83.7%, 84.2%로 유의미하게 증가하고 있다. 그리고 4단계 모형에서 조직외 긍정적 경험과 자기효능감의 상호작용항은 경력변경의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = 0.126$ ,  $p < 0.001$ ). 따라서 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도의 관계에 있어서 자기효능감은 조절효과가 있다는 것을 알 수 있다.

아래의 그림은 자기효능감의 조절효과를 분석한 그래프로서 Aiken & West(1991)가 제시한 평균을 중심으로  $\pm 1$  표준편차로 구분하여, 자기효능감 평균에서 1 표준편차 위의 평균값을 높은 자기효능감으로, 1 표준편차 아래의 평균값을 낮은 자기효능감으로 집단을 구분하여, 자기효능감에 따라 조직 외 긍정적경험과 경력변경의도의 관계가 어떻게 변화하는지 보여주는 그래프이다. 자기효능감이 높은 집단이 자기효능감이 낮은 집단에 비하여 경력변경의도가 더 커지는 효과를 나타내고 있어, 자기효능감이 조절효과를 나타내는 것으로 규명되었다. 그러나 가설 5-4는 자기효능감이 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도간의 정(+)의 관계를 줄어들게 할 것이라고 추정하였기 때문에 기각되었다.



[그림 5-4] 조직외 긍정적경험과 경력변경의도의 관계에서 자기효능감의 조절효과

## 2) 상사지원의 조절효과

### 가) 조직내 부정적 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절 효과

가설 6-1. 상사지원수준이 높을수록 조직내 부정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.

IT 전문인력이 경험하는 커리어쇼크 중, 낮은급여인상, 변아웃, 비윤리적 사건, 책임추궁과 같은 조직내 부정적 사건을 경험하였을 때 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 상사지원이 어떠한 조절효과를 나타내는지 검증하기 위하여 다음의 <표 5-13>과 같이 위계적 회귀분석을 실시하였다.

<표 5-13> 조직내 부정적 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절효과 결과

구분		종속변인 : 경력변경의도			
		단계1	단계2	단계3	단계4
통제변인	연령대	-.076	.057	.070	.070
	학력	-.993***	-.742***	-.605***	-.605***
	결혼여부	-.809***	-.099	-.121	-.118
	IT근무경력	.029	-.008	-.267***	-.273***
	이직횟수	.277***	.088	.156**	.154**
독립변인	조직내 부정적 경험		.578***	.267***	.268***
조절변인	상사지원			-.486***	-.479***
상호작용	조직내 부정적 경험 *상사지원				.013
$R^2$		.650	.772	.856	.856
조정된 $R^2$		.642	.766	.852	.851
F-value		84.170***	127.662***	191.476***	166.865***
$\Delta R^2$			.123	.084	.000
F변화량			121.577***	131.627***	.079

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수( $R^2$ )가 77.2%, 85.6%으로 유의미하게 증가하고 있다. 그러나 4단계 모형에서 조직내 부정적 경험과 상사지원의 상호작용항은 경력변경의도에 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 즉 조직내 부정적 경험과 경력변경의도의 관계에 있어서 상사지원의 조절효과는 나타나지 않았다. 이에 따라 IT전문인력의 상사지원은 조직내 부정적 경험과 경력변경의도의 관계를 줄일 것이라는 가설 6-1은 기각되었다.

나) 조직내 긍정적 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절 효과

가설 6-2. 상사지원수준이 높을수록 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.

IT 전문인력이 조직내 긍정적 커리어쇼크를 경험하였을 때 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 상사지원이 어떠한 조절효과를 나타내는지 검증하기 위하여 다음의 <표 5-14>와 같이 위계적 회귀분석을 실시하였다.

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수( $R^2$ )가 77.5%, 86.2%로 유의미하게 증가하고 있다. 그러나 4단계 모형에서 조직내 긍정적 경험과 상사지원의 상호작용항은 경력변경의도에 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 즉 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도의 관계에 있어서 상사지원의 조절효과는 나타나지 않았다. 이에 따라 IT 전문인력의 상사지원은 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 상사지원에 의해 더욱 커질 것이라는 가설 6-1은 기각되었다.

〈표 5-14〉 조직내 긍정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절효과 결과

구분		종속변인 : 경력변경의도			
		단계1	단계2	단계3	단계4
통제변인	연령대	-.076	.036	.065	.063
	학력	-.993***	-.687***	-.569***	-.573***
	결혼여부	-.809***	-.475***	-.284**	-.311**
	IT근무경력	.029	.110	-.206**	-.214**
	이직횟수	.277***	.220***	.215***	.212***
독립변인	조직내 긍정적 경험		.434***	.219***	.220***
조절변인	상사지원			-.481***	-.461***
상호작용	조직내 긍정적 경험 *상사지원				.027
	R <sup>2</sup>	.650	.775	.862	.862
	조정된 R <sup>2</sup>	.642	.769	.857	.857
	F-value	84.170***	129.917***	200.126***	174.723***
	ΔR <sup>2</sup>		.126	.086	.000
	F변화량		126.316***	140.440***	.432

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

다) 조직외 부정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절효과

가설 6-3. 상사지원수준이 높을수록 조직외 부정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.

IT 전문인력이 경험하는 커리어쇼크 중, 자녀문제, 본인의 질병 등과 같은 조직외 부정적 사건을 경험하였을 때 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 상사지원이 어떠한 조절효과를 나타내는지 검증하기 위하여 다음의 〈표 5-15〉와 같이 위계적 회귀분석을 실시하였다.

〈표 5-15〉 조직외 부정적 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절효과 결과

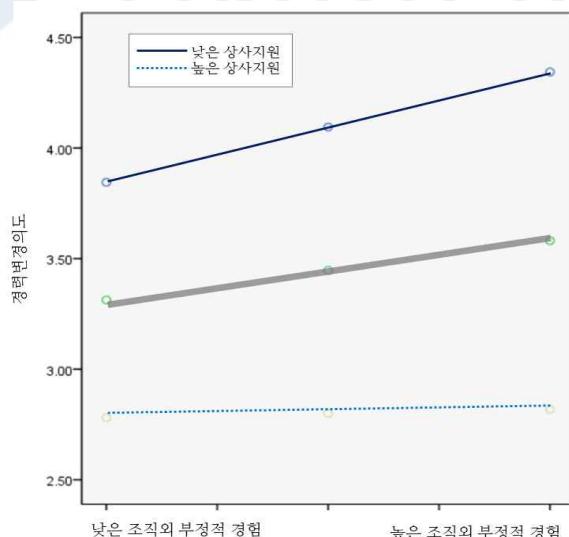
구분		종속변인 : 경력변경의도			
		단계1	단계2	단계3	단계4
통제변인	연령대	-.076	-.041	.035	.023
	학력	-.993***	-1.052***	-.709***	-.535***
	결혼여부	-.809***	-.635***	-.327**	-.232*
	IT근무경력	.029	.052	-.278***	-.279***
	이직횟수	.277***	.285***	.242***	.248***
독립변인	조직외 부정적 경험		.264***	.112***	.134***
조절변인	상사지원			-.552***	-.648***
상호작용	조직외 부정적 경험 *상사지원				-.116**
$R^2$		.650	.716	.848	.856
조정된 $R^2$		.642	.708	.843	.851
F-value		84.170***	94.890***	179.379***	166.149***
$\Delta R^2$			.066	.132	.008
F변화량			52.677***	195.737***	12.023**

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3, 4단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수( $R^2$ )가 71.6%, 84.8%, 85.6%으로 유의미하게 증가하고 있다. 그리고 4단계 모형에서 조직외 부정적 경험과 상사지원의 상호작용항은

경력변경의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = -0.116$ ,  $p < 0.01$ ). 따라서 조직외 부정적 경험과 경력변경의도의 관계에 있어서 상사지원은 조절효과가 있다는 것을 알 수 있다.

아래의 그림은 상사지원의 조절효과를 분석한 그래프로서 Aiken & West(1991)가 제시한 평균을 중심으로  $\pm 1$  표준편차로 구분하여, 상사지원 평균에서 1 표준편차 위의 평균값을 높은 상사지원으로, 1 표준편차 아래의 평균값을 낮은 상사지원으로 집단을 구분하여, 상사지원에 따라 조직외 부정적경험과 경력변경의도의 관계가 어떻게 변화하는지 보여주는 그래프이다. 상사지원이 높은 집단이 상사지원이 낮은 집단에 비하여 경력변경의도를 더 완화시키고 있어 상사지원이 부적 조절효과를 미치는 것으로 규명되었다. 가설 6-3은 조직외 부정적 경험의 경력변경의도간에 부(-)적으로 영향을 줄 것이라고 가정하여, 이 관계가 더욱 커질 것이라고 하였는데, 아래 그래프에서와 같이 높은 상사지원 집단이 경력변경의도를 더욱 낮추고 있긴 하지만 조직외 부정적 경험이 경력변경의도에 부적 영향을 주는 것을 전제로 하였기 때문에 가설 6-3은 기각되었다.



[그림 5-5] 조직외 부정적경험과 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절효과

라) 조직외 긍정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절 효과

가설 6-4. 상사지원수준이 높을수록 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.

IT 전문인력이 조직외 긍정적 사건을 경험하였을 때 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 상사지원이 어떠한 조절효과를 나타내는지 검증하기 위하여 다음의 <표 5-16>과 같이 위계적 회귀분석을 실시하였다.

<표 5-16> 조직외 긍정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 상사지원의 조절효과 결과

구분		종속변인 : 경력변경의도			
		단계1	단계2	단계3	단계4
통제변인	연령대	-.076	.005	.036	.042
	학력	-.993***	-.523***	-.518***	-.504***
	결혼여부	-.809***	-.096	-.131	-.111
	IT근무경력	.029	-.043	-.234***	-.216**
	이직횟수	.277***	.350***	.290***	.260***
독립변인	조직외 긍정적 경험		.596***	.326***	.368***
조절변인	상사지원			-.390****	-.294***
상호작용	조직외 긍정적 경험 *상사지원				.100
$R^2$		.650	.825	.866	.868
조정된 $R^2$		.642	.820	.862	.863
F-value		84.170***	177.283***	207.176***	184.066***
$\Delta R^2$			.175	.041	.002
F변화량			225.895***	68.559***	3.861

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3단계에 걸쳐 각 모

형에서의 결정계수( $R^2$ )가 82.5%, 86.6%로 유의미하게 증가하고 있다. 그러나 4단계 모형에서 조직외 긍정적 경험과 상사지원의 상호작용항은 경력변경의도에 통계적으로 유의미하지 않는 것으로 나타났다. 즉 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도의 관계에 있어서 상사지원의 조절효과는 나타나지 않았다. 이에 따라 IT전문인력의 상사지원은 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도간 정(+) 관계를 줄어들게 할 것이라는 가설 6-4는 기각되었다.

### 3) 동료지원의 조절효과

#### 가) 조직내 부정적 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절 효과

가설 7-1. 동료지원수준이 높을수록 조직내 부정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다

IT 전문인력이 경험하는 커리어쇼크 중, 낮은급여인상, 벤아웃, 비윤리적 사건, 책임추궁과 같은 조직내 부정적 사건을 경험하였을 때 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 동료지원이 어떠한 조절효과를 나타내는지 검증하기 위하여 〈표 5-14〉와 같이 위계적 회귀분석을 실시하였다.

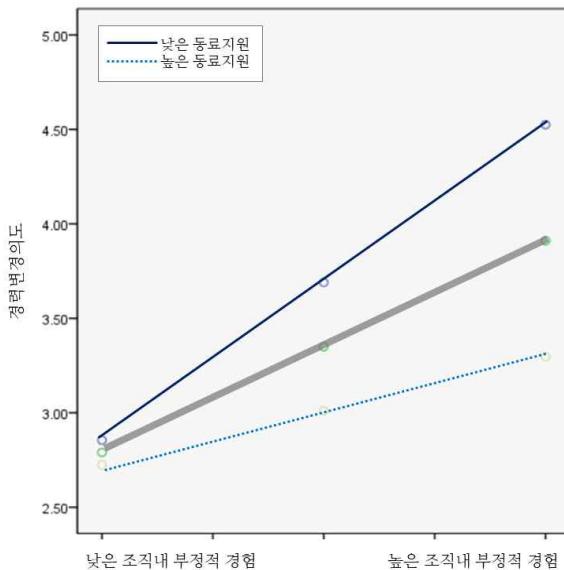
분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3, 4단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수( $R^2$ )가 77.2%, 80.0%, 83.4%로 유의미하게 증가하고 있다. 그리고 4단계 모형에서 조직내 부정적 경험과 동료지원의 상호작용항은 경력변경의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = -0.274$ ,  $p < 0.001$ ). 따라서 조직내 부정적 경험과 경력변경의도의 관계에 있어서 동료지원은 조절효과가 있다는 것을 알 수 있다.

〈표 5-17〉 조직내 부정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과 결과

구분		종속변인 : 경력변경의도			
		단계1	단계2	단계3	단계4
통제변인	연령대	-.076	.057	.099	.120*
	학력	-.993***	-.742***	-.673***	-.415***
	결혼여부	-.809***	-.099	-.028	-.108
	IT근무경력	.029	-.008	.107	.016
	이직횟수	.277***	.088	.124*	.101
독립변인	조직내 부정적 경험		.578***	.458***	.561***
조절변인	동료지원			-.222***	-.340***
상호작용	조직내 부정적 경험 *동료지원				-.274***
$R^2$		.650	.772	.800	.834
조정된 $R^2$		.642	.766	.794	.828
F-value		84.170***	127.662***	128.660***	140.794***
$\Delta R^2$			.123	.028	.034
F변화량			121.577***	31.449***	45.921***

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

[그림 5-6]은 동료지원의 조절효과를 분석한 그래프로서 Aiken & West(1991)가 제시한 평균을 중심으로  $\pm 1$  표준편차로 구분하여, 동료지원 평균에서 1 표준편차 위의 평균값을 높은 동료지원으로, 1 표준편차 아래의 평균값을 낮은 동료지원으로 집단을 구분하여, 동료지원에 따라 조직내 부정적경험과 경력변경의도의 관계가 어떻게 변화하는지 보여주는 그래프이다. 동료지원이 높은 집단이 동료지원이 낮은 집단에 비하여 경력변경의도를 더 완화시키고 있어 동료지원이 부적 조절효과를 미치는 것으로 규명되었다. 따라서 조직내 부정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 동료지원에 의해 줄어들 것이라는 가설 7-1은 채택되었다.



[그림 5-6] 조직내 부정적경험과 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과

나) 조직내 긍정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절 효과

가설 7-2. 동료지원수준이 높을수록 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.

IT 전문인력이 경험하는 커리어Shock 중, 승진, 급여인상, 스카우트, 성공경험과 같은 조직내 긍정적 사건을 경험하였을 때 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 동료지원이 어떠한 조절효과를 나타내는지 검증하기 위하여 〈표 5-18〉과 같이 위계적 회귀분석을 실시하였다.

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3, 4단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수( $R^2$ )가 77.5%, 79.0%, 81.1%로 유의미하게 증가하고 있다. 그리고 4단계 모형에서 조직외 부정적 경험과 상사지원의 상호작용항은 경력변경의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta$ )

=-0.168,  $p<0.001$ ). 따라서 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도의 관계에 있어서 동료지원은 조절효과가 있다는 것을 알 수 있다.

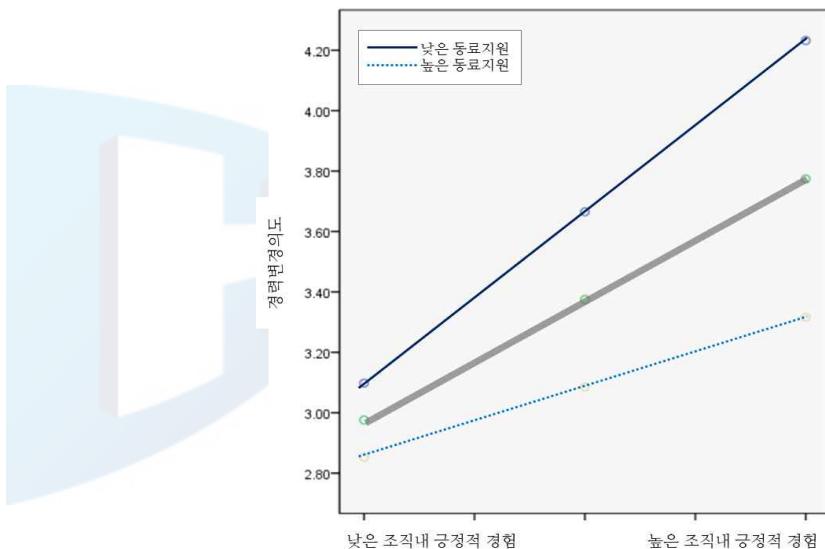
〈표 5-18〉 조직내 긍정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과 결과

구분		종속변인 : 경력변경의도			
		단계1	단계2	단계3	단계4
통제변인	연령대	-.076	.036	.066	.076
	학력	-.993***	-.687***	-.658***	-.668***
	결혼여부	-.809***	-.475***	-.376**	-.320**
	IT근무경력	.029	.110	.176	.113
	이직횟수	.277***	.220***	.230	.210***
독립변인	조직내 긍정적 경험		.434***	.339***	.399***
조절변인	동료지원			-.174***	-.290***
상호작용	조직내 긍정적 경험 *동료지원				-.168***
$R^2$		.650	.775	.790	.811
조정된 $R^2$		.642	.769	.783	.804
F-value		84.170***	129.917***	120.777***	120.131***
$\Delta R^2$			.126	.015	.021
F변화량			126.316***	15.595***	25.090***

주) \* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$ , \*\*\* $p<0.001$

다음의 그림은 동료지원의 조절효과를 분석한 그래프로서 Aiken & West(1991)가 제시한 평균을 중심으로  $\pm 1$  표준편차로 구분하여, 동료지원 평균에서 1 표준편차 위의 평균값을 높은 동료지원으로, 1 표준편차 아래의

평균값을 낮은 동료지원으로 집단을 구분하여, 동료지원에 따라 조직내 긍정적경험과 경력변경의도의 관계가 어떻게 변화하는지 보여주는 그래프이다. 동료지원이 높은 집단이 동료지원이 낮은 집단에 비하여 경력변경의도를 더 완화시키고 있어 동료지원이 부적 조절효과를 미치는 것으로 규명되었다. 가설 7-2에서는 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 동료지원에 의해 더욱 커질 것이라고 하였는데, 아래 그래프에서와 같이 높은 동료지원 집단이 경력변경의도를 더욱 완화시키고는 있으나, 커리어쇼크와 경력변경의도간 부적 관계를 전제로 하고 있어 가설 7-2는 기각되었다.



[그림 5-7] 조직내 긍정적경험과 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과

다) 조직외 부정적 커리어쇼크와 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절 효과

가설 7-3. 동료지원수준이 높을수록 조직외 부정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.

IT 전문인력이 조직외 부정적 사건을 경험하였을 때 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 동료지원이 어떠한 조절효과를 나타내는지 검증하기 위하여 〈표 5-19〉와 같이 위계적 회귀분석을 실시하였다.

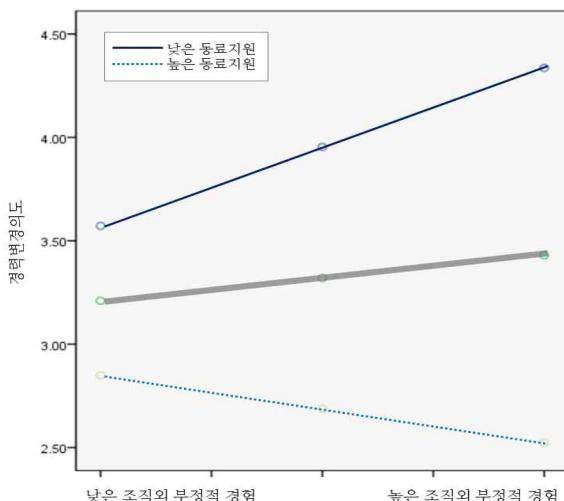
〈표 5-19〉 조직외 부정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과 결과

구분		종속변인 : 경력변경의도			
		단계1	단계2	단계3	단계4
통제변인	연령대	-.076	-.041	.022	-.011
	학력	-.993***	-1.052***	-.875***	-.531***
	결혼여부	-.809***	-.635***	-.472***	-.547***
	IT근무경력	.029	.052	.167	.279**
	이직횟수	.277***	.285***	.277***	.212***
독립변인	조직외 부정적 경험		.264***	.119**	.110**
조절변인	동료지원			-.264***	-.634***
상호작용	조직외 부정적 경험 *동료지원				-.272***
$R^2$		.650	.716	.743	.794
조정된 $R^2$		.642	.708	.735	.787
F-value		84.170***	94.890***	92.843***	107.847***
$\Delta R^2$			.066	.027	.051
F변화량			52.677***	23.608***	55.488***

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3, 4단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수( $R^2$ )가 71.6%, 74.3%, 79.4%로 유의미하게 증가하고 있다. 그리고 4단계 모형에서 조직외 부정적 경험과 동료지원의 상호작용항은 경력변경의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = -0.272$ ,  $p < 0.001$ ). 따라서 조직외 부정적 경험과 경력변경의도의 관계에 있어서 동료지원은 조절효과가 있다는 것을 알 수 있다.

다음의 그림은 동료지원의 조절효과를 분석한 그래프로서 Aiken & West(1991)가 제시한 평균을 중심으로  $\pm 1$  표준편차로 구분하여, 동료지원 평균에서 1 표준편차 위의 평균값을 높은 동료지원으로, 1 표준편차 아래의 평균값을 낮은 동료지원으로 집단을 구분하여, 동료지원에 따라 조직외 부정적경험과 경력변경의도의 관계가 어떻게 변화하는지 보여주는 그래프이다. 동료지원이 높은 집단이 동료지원이 낮은 집단에 비하여 경력변경의도를 더 완화시키고 있어 동료지원이 부적 조절효과를 미치는 것으로 규명되었다. 가설 7-3에서는 조직외 부정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 동료지원에 의해 더욱 커질 것이라고 하였는데, 아래 그래프에서와 같이 높은 동료지원 집단이 경력변경의도를 더욱 낮추고는 있으나 커리어쇼크와 경력변경의도간의 부적 관계를 전제로 하였기 때문에 가설 7-3는 기각되었다.



[그림 5-8] 조직외 부정적경험과 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과

라) 조직외 긍정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절 효과

가설 7-4. 동료지원수준이 높을수록 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.

IT 전문인력이 조직외 긍정적 사건을 경험하였을 때 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 동료지원이 어떠한 조절효과를 나타내는지 검증하기 위하여 〈표 5-20〉과 같이 위계적 회귀분석을 실시하였다.

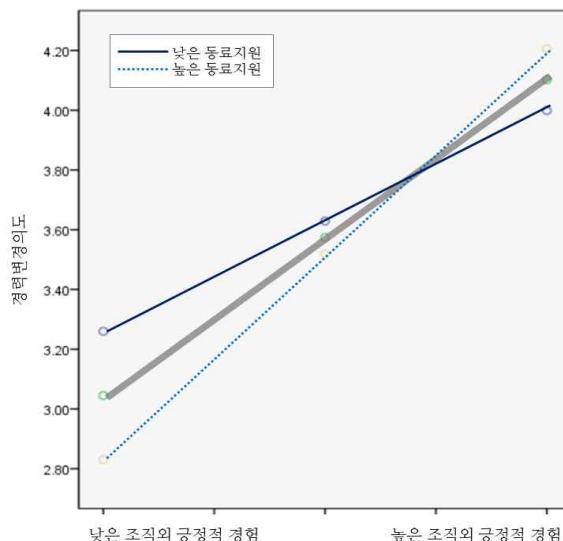
〈표 5-20〉 조직외 긍정적 커리어Shock와 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과 결과

구분		종속변인 : 경력변경의도			
		단계1	단계2	단계3	단계4
통제변인	연령대	-.076	.005	.045	.045
	학력	-.993***	-.523***	-.500***	-.536***
	결혼여부	-.809***	-.096	-.036	-.037
	IT근무경력	.029	-.043	.046	.061
	이직횟수	.277***	.350***	.338***	.337***
독립변인	조직외 긍정적 경험		.596***	.512***	.529***
조절변인	동료지원			-.163***	-.056
상호작용	조직외 긍정적 경험 *동료지원				.159**
R <sup>2</sup>		.650	.825	.839	.847
조정된 R <sup>2</sup>		.642	.820	.834	.841
F-value		84.170***	177.283***	167.842***	154.573***
ΔR <sup>2</sup>			.175	.015	.007
F변화량			225.895***	20.311***	10.754**

주) \*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3, 4단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수( $R^2$ )가 82.5%, 83.9%, 84.7%로 유의미하게 증가하고 있다. 그리고 4단계 모형에서 조직외 긍정적 경험과 동료지원의 상호작용항은 경력변경의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $\beta = 0.159$ ,  $p < 0.01$ ). 따라서 조직외 부정적 경험과 경력변경의도의 관계에 있어서 동료지원은 조절효과가 있다는 것을 알 수 있다.

다음의 그림은 동료지원의 조절효과를 분석한 그래프로서 Aiken & West(1991)가 제시한 평균을 중심으로  $\pm 1$  표준편차로 구분하여, 동료지원 평균에서 1 표준편차 위의 평균값을 높은 동료지원으로, 1 표준편차 아래의 평균값을 낮은 동료지원으로 집단을 구분하여, 동료지원에 따라 조직외 부정적경험과 경력변경의도의 관계가 어떻게 변화하는지 보여주는 그래프이다. 동료지원이 높은 집단이 동료지원이 낮은 집단에 비하여 경력변경의도를 더 강화시키기 있어 동료지원이 정적 조절효과를 미치는 것으로 규명되었다. 가설 7-4에서는 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 동료지원에 의해 줄어들 것이라고 가정하는데, 오히려 더 커지게 되는 조절효과를 나타내고 있어, 가설은 기각되었다.



[그림 5-9] 조직외 긍정적경험과 경력변경의도의 관계에서 동료지원의 조절효과

## 제 6 장 결 론

### 제 1 절 요약

이 연구의 목적은 IT 전문인력들을 대상으로 조직 내부와 외부에서 겪는 커리어쇼크(부정적·긍정적 사건)와 경력변경의도, 자기효능감 및 사회적 지원(상사지원, 동료지원)의 관계를 규명하는 것으로, 크게 네 가지의 연구목표를 설정하고, 다음과 같은 연구 결과를 얻었다.

첫째, IT 전문인력이 경험한 커리어쇼크에는 어떠한 것들이 있는지 조사하기 위하여 커리어쇼크와 관련된 선행 문헌들을 조사하여 IT 분야의 업무를 수행하는 인력들에게 발생할 수 있는 경험들을 추출하고, 추가적으로 IT 전문인력들을 대상으로 인터뷰를 통해 최종적으로 19개의 커리어쇼크를 목록화하였다.

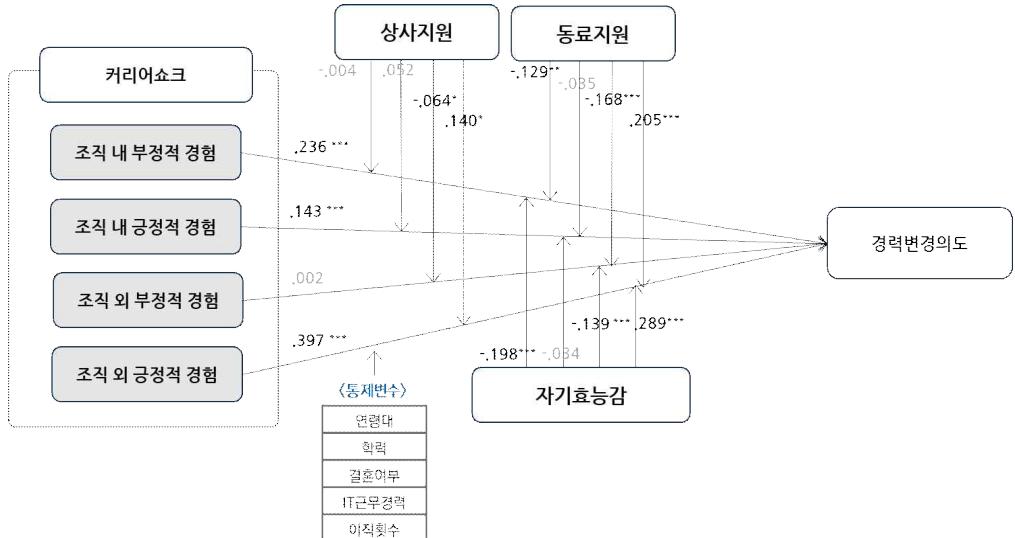
이 목록들 중에서 응답자들은 조직내 부정적인 경험에 있어서는 급여인상 수준이 낮았던 경험(Burton et al., 2010), 비윤리적인 사건에 대한 경험, 범아웃 경험(Blokker et al., 2019), 프로젝트에 대한 책임 추궁의 순으로 빈도가 높았다. 조직내에서 경험할 수 있는 긍정적인 쇼크로는 승진(Blokker et al., 2019), 프로젝트 성공경험, 급여인상(Seibert, Kraimer & Heslin, 2016; Blokker et al., 2019), 좋은 조건으로 스카우트 제안을 받는 것(Holtom et al., 2005; Seibert, Kraimer & Heslin, 2016) 등의 순으로 경험빈도가 높았다. 조직 외부에서 경험할 수 있는 사건으로는, 부정적인 측면에서는 자녀문제와 본인의 심각한 질병이 포함되었고, 긍정적인 측면에서는 자기성취(Holtom et al., 2005; Seibert, Kraimer & Heslin, 2016)과 결혼(Seibert, Kraimer & Heslin, 2016) 등이 포함되었다. 이를 통하여 IT 전문인력들이 경험하게 되는 커리어쇼크를 조직내 부정적 경험 4가지, 조직내 긍정적 경험 4가지, 조직외 부정적 경험 2가지, 조직외 긍정적 경험 2가지로 선정하고, 범주화할 수 있었다.

둘째, IT 전문인력들의 경력변경의도에 대한 커리어쇼크의 영향을 분석하

였다. 이때 경력변경의도에 영향을 주는 인구통계학적 변인은 연령대, 학력, 결혼여부, IT관련 직장경력 및 이직횟수인 것으로 나타나 이 변인들은 모두 통제하여 분석하였다. 연구가설 검증 결과를 정리하면 아래 〈표 6-1〉과 같다.

〈표 6-1〉 가설분석결과

가설		결과
가설 1	조직내 부정적 경험은 경력변경의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 2	조직내 긍정적 경험은 경력변경의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 3	조직외 부정적 경험은 경력변경의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
가설 4	조직외 긍정적 경험은 경력변경의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
가설 5-1	자기효능감이 높을수록 조직내 부정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.	채택
가설 5-2	자기효능감이 높을수록 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 완화될 것이다.	기각
가설 5-3	자기효능감이 높을수록 조직외 부정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 완화될 것이다.	기각
가설 5-4	자기효능감이 높을수록 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.	기각
가설 6-1	상사지원수준이 높을수록 조직내 부정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.	기각
가설 6-2	상사지원수준이 높을수록 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.	기각
가설 6-3	상사지원수준이 높을수록 조직외 부정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.	기각
가설 6-4	상사지원수준이 높을수록 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.	기각
가설 7-1	동료지원수준이 높을수록 조직내 부정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.	채택
가설 7-2	동료지원수준이 높을수록 조직내 긍정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.	기각
가설 7-3	동료지원수준이 높을수록 조직외 부정적 경험과 경력변경의도간 부(-)의 관계는 강화될 것이다.	기각
가설 7-4	동료지원수준이 높을수록 조직외 긍정적 경험과 경력변경의도간 정(+)의 관계는 완화될 것이다.	기각



[그림 6-1] 경력변경의도에 대한 커리어쇼크, 자기효능감, 상사지원, 동료지원의 영향

[그림 6-1]은 경력변경의도에 대한 커리어쇼크의 영향을 회귀분석을 통해 도출한 결과를 나타낸 것으로, 조직외 부정적 경험을 제외하고는 모두 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 즉, 커리어쇼크가 개인의 커리어의 경로를 바꿀 수 있음을 보여주고 있다(Bright, Pryor & Harpham, 2005; Scott & Hatalla, 1990; Williams et al., 1998). 대체적으로 긍정적인 사건은 자신의 경력에 긍정적인 영향을 미칠 수 있는 반면, 부정적인 커리어쇼크는 경력에도 부정적인 영향을 미친다는 선행 연구(Holtom et al., 2005; Seibert et al., 2013)를 참고하여, 부정적 사건과 긍정적 사건 간에 경력변경의도에 미치는 영향이 상반될 것으로 예상하고 가설을 설정하였으나, 커리어 결과가 항상 예측 가능한 영향을 보여주는 것은 아니라는(Seibert et al., 2013) 것을 확인할 수 있었다.

조직내 부정적인 사건을 경험하였을 때, 업무 불만족으로 이어지게 되고 (Morrell, Loan-Clarke & Wilkinson, 2004), 이는 경력변경의도를 높일 수 있다(Acker, 2004). 또 Morrell, Loan-Clarke & Wilkinson(2004)의 연구 결과에서와 같이 개인적이고 긍정적인 쇼크가 퇴직을 결정하는 데 더 큰 영향을 주고, 조직내 경험보다는 조직 외부의 ‘생애불안’이 경력성공의 중요도 인

식에 가장 많은 변화를 준다(김진, 김나정, 차종석, 2023). 따라서 조직내 부정적 경험과 조직외 긍정적 사건이 경력변경의도에 정의 영향을 미치게 된다.

반면, 조직내 긍정적 경험은 승진(Blokker et al., 2019), 프로젝트 성공경험, 급여인상(Seibert, Kraimer & Heslin, 2016; Blokker et al., 2019), 좋은 조건으로 스카우트 제안을 받는 것(Holtom et al., 2005; Seibert, Kraimer & Heslin, 2016)이 포함되어 있는데, 이러한 경험들이 업무 만족도를 높이게 되어 경력변경의도에 부적영향을 줄 것이라는 가설과는 달리 정적 영향을 주었다. 이와 같은 결과를 통해, 긍정적 커리어쇼크는 부정적 커리어쇼크와는 또 다른 관점으로 이해할 필요가 있다는 것을 알 수 있다.

셋째, 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 자기효능감의 조절효과를 살펴보았다. 자기효능감이 높은 사람일수록 어려운 일이 발생하더라도 다양한 방법을 모색하여 과업을 완수할 가능성이 높다(고은정, 이성진, 김상수, 2018; 김은실, 백윤정, 2014). 이러한 선행 문헌을 바탕으로 자기효능감이 경력변경의도를 낮추게 될 것이라고 추정하고 가설을 설정하였다. 분석 결과, 자기효능감은 조직내 부정적 경험과 조직외 부정적 경험이 경력변경의도에 주는 영향은 완화시키고, 조직외 긍정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향을 강화시키는 것으로 나타났다. 자기효능감은 개인수준의 변수로서, 극복능력과 의미있는 관계가 있다(Bandura, 1977). 자기효능감이 높은 사람들은 경력변경의도가 낮고(Carson et al., 1997), 자기효능감이 높은 수준인 경우, 직무스트레스와 이직의도를 경감시킨다(유현숙, 2013; 유현정, 2011; 정경진, 2007). 이 연구결과에서도 부정적 경험이 스트레스 인자로 작용하여 발생하는 경력변경의도에 대한 자기효능감의 완충 효과가 나타났다. 반면 자기효능감이 조직외 긍정적 경험으로 인해 발생하는 경력변경의도는 오히려 강화시켜주는 조절효과를 나타내었는데, 이와 같은 결과는 긍정적 커리어쇼크를 부정적 커리어쇼크와 또 다른 관점으로 이해할 필요가 있다는 것을 다시 한번 확인시켜 준다.

마지막으로, 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 영향에 있어서, 사회적 지원의 조절효과를 살펴보았다. 사회적 지원은 개인의 심리적 소진을 완충시키고(Cohen & Wills, 1985), 스트레스적 상황을 해결하는데 도움이 된다(정

승언, 1992). 이를 바탕으로 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 영향의 정도를 감소시킬 것이라고 추정하여 가설을 설정하였다. 사회적 지원의 조절효과는 상사지원과 동료지원으로 구분하여 분석하였으며, 결과는 다음과 같다.

상사지원은 조직외 부정적 경험이 경력변경의도에 주는 영향을 완화시키고, 조직외 긍정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향을 강화시키는 것으로 나타났다. 동료지원은 조직내 부정적 경험과 조직외 부정적 경험이 경력변경의도에 주는 영향은 완화시키고, 조직외 긍정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향을 강화시키는 것으로 나타났다. 이와 같이 사회적 지원은 직장생활에서 가깝게 접하게 되는 상사나 동료로부터 지원받을 수 있다는 인식이 스트레스 상황에 노출되었을 때 미치는 부정적 영향을 완화시킨다(Halbesleben, 2006). 상사지원의 조절효과 분석 결과에서도 조직외 긍정적경험이 경력변경의도에 미치는 영향을 강화시키고 있다는 점을 주목할 필요가 있다.

## 제 2 절 시사점

IT 전문인력들이 경험한 커리어쇼크가 경력변경의도에 미치는 영향과, 이 때의 자기효능감과 사회적 지원의 조절효과를 분석한 결과를 바탕으로 다음과 같은 시사점을 도출하였다.

첫째, 이론적 관점에서, 국내에서는 직장인의 경력에 영향을 미칠 수 있는 커리어쇼크 사건들에 대한 조사가 이루어진 연구가 거의 없는 실정이다. 커리어쇼크는 조직 내부와 외부에서의 스트레스라고 볼 수 있는데, 일부 문헌에서 조직 내 갈등이 직무와 조직 몰입도에 부정적인 영향을 미치고 있다는 연구 결과(이정언, 2019)와, 구성원이 인지하는 역할 스트레스가 높으면 조직을 떠나고자 하는 의도가 높아지게 된다(권순환, 2020)는 연구 등이 있다. 하지만 구체적으로 어떠한 상황적인 사건들로 인하여 조직 갈등이나 역할 스트레스가 높아진 것인지에 대한 이유는 설명하고 있지 못하다.

이 연구에서는 커리어쇼크와 관련된 선행 문헌들을 집대성하여 문헌 내에서 조사된 커리어쇼크를 종합적으로 분류하여 목록화하였고, IT 전문인력들의 인터뷰를 통하여 최종적인 커리어쇼크의 사건 목록을 문항으로 구성하였다.

향후 커리어쇼크와 관련된 연구를 후속적으로 진행하는 연구자들에게 측정 척도로서 활용할 수 있는 재료를 제공해줄 수 있을 것이다.

둘째, 실무적 관점에서는 직장에서의 IT 인력의 관리를 위하여 커리어쇼크의 관리 필요성을 시사한다. 연구결과를 통해 채택된 가설을 살펴보면, 조직 내 부정적 경험과 조직외 긍정적 경험은 경력변경의도에 정의 영향을 미친다. 이 연구에서 조직내 부정적 경험으로는 ‘급여인상 수준이 기대보다 낮음’, ‘과중한 업무로 인한 번아웃 증상을 겪었음’, ‘직장 내 비윤리적인 사건(정치, 괴롭힘, 성희롱, 갑질 등)을 경험하였음’, ‘프로젝트 실패로 인한 책임을 추궁받음’의 4가지 경험이 포함되었다. 이러한 조직내 부정적 경험으로 인하여 직장 인의 직무 만족도는 낮아지게 되고 경력변경의도로 이어지는 것이다(이기은, 2000; 전성희, 2001).

한편, 조직외 긍정적 경험은 ‘의미있는 자기성취(자격증, 학위 등)’와 ‘결혼’이 포함되어 있는데, 경험빈도가 높은 경우 경력변경의도가 더 높아지게 되었다. 위계적 회귀분석 결과, 조직내 부정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향( $\beta=0.236$ ,  $p>0.001$ )에 비하여 조직외 긍정적 경험이 경력변경의도에 더 큰 영향( $\beta=0.397$ ,  $p>0.001$ )을 미치고 있음을 알 수 있다. 이는 부정적 쇼크보다는 개인적이고 긍정적인 쇼크가 퇴직을 결정하는 데 더 영향을 미친다는 Morrell et al.(2004)의 연구결과와 일치한다.

이와 같이 IT 전문인력들의 조직내 부정적 경험과 조직외 긍정적 경험에 대한 모니터링을 지속적으로 수행할 필요가 있다. 추가적으로 이 연구를 통하여 구성원들이 조직내 부정적 커리어쇼크를 경험할 때에는 자기효능감과 동료지원 수준이 높을수록 경력변경의도를 완화시키는 것으로 나타났다. 조직외 긍정적 경험에 대한 완충효과는 확인되지 않았다. 따라서 조직내 부정적인 경험을 대비하기 위해서는 자기효능감과 동료지원 수준을 높이는 것이 도움이 된다. Holtom et al. (2005)은 10년간의 연구를 통해 자발적인 이직의 강력한 선행 요건이 누적된 직업 불만족보다는 예상하지 못한 사건/쇼크라고 밝히면서, 우수한 인재를 놓치지 않기 위한 3단계의 관리 계획을 제시하기도 하였다(김진, 차종석, 김나정, 2023).

### 제 3 절 한계점

이 연구는 다음과 같은 한계점이 있다.

첫째, 주요 변인인 커리어쇼크는 우연히 발생하게 되어 경력에 영향을 주게 된 사건이라고 볼 수 있다. 따라서 사건이 발생되고 경험한 시점과 경력변경의도를 나타내는 현재의 시점이 다르다는 한계가 있다. 이러한 점을 고려하여 이 연구에서는 커리어쇼크로 인한 집단적 영향을 포착할 수 있도록 각 커리어쇼크의 유형별로 최근 3년간 경험한 빈도수를 모두 합산하는 방식을 적용하였다(Burton et al., 2010). 하지만 Lee & Mitchell(1994)은 10년간의 대규모 조사(5,790명)를 통해 직장을 그만두게 된 원인을 조사하여 쇼크로 인한 이직의도가 가장 발생률이 높다는 것을 제시하였고, Hirschi(2010)도 학교에서 직장으로 전환하는 과정에서 우연한 사건의 역할에 대한 종단적 연구를 통하여 우연한 사건이 경력전환에 어떠한 영향을 미치는지 연구한 바 있다. 따라서 후속적인 연구에서는 커리어쇼크 이전의 경력변경의도의 수준과, 커리어쇼크를 경험한 직후의 경력변경의도의 수준을 비교함으로써 의미있는 연구 결과를 얻을 수 있을 것이다.

둘째, 가설에서는 기각되었지만 조직내 긍정적경험이 경력변경의도에 정적인 영향을 미치고 있다는 결과를 얻었는데, 이 결과에 대한 설명을 하는 데에 한계가 있다. 조직내 긍정적 경험으로는 ‘승진’, ‘프로젝트 성공경험’, ‘급여인상’, ‘좋은 조건으로 스카우트 제안을 받는 것’이 포함되어 있는데, 이러한 경험이 경력변경의도에 대해 어떠한 메커니즘으로 영향을 주는지에 대한 추가적 연구를 수행할 필요가 있다. 또 조절효과에 있어서도, 자기효능감과 사회적지원은 모두 부정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향을 완화시키는 반면 조직외 긍정적 경험이 경력변경의도에 미치는 영향을 강화하고 있다.

따라서 이 연구에서 제시한 P-E fit 모델(Cooper, Dewe & O' Driscoll, 2001; Edwards, 1991; Edwards & Cooper, 1988)에 의하여 직장인(사람)과 커리어쇼크(환경) 간의 부적합에 의해 발생되는 매커니즘은 부정적 커리어쇼크에만 적용되어야 할 것이다. 긍정적 경험에 대해서는 또 다른 관점에서 접근해야 하는데, 예를 들면 경력성장기회(career growth opportunity)의 개념

을 활용할 수 있다. 경력성장기회란 경력성장(career growth)에 대한 기회를 제공하는 것으로서, 특정 조직에서의 개인의 경력진보(progress) 또는 발전(advance)을 의미한다(Weng & Zhu, 2020).

마지막으로, 응답자의 인구통계학적 분포를 살펴보면 성별이 남성(87.6%)에게 지나치게 치중되어 있고, 학력별로도 대졸이상이 대부분(98%)을 차지하고 있어 고른 분포를 나타내지 못하고 있다. 또한 SW개발 업무를 전담으로 하는 회사에서 근무하는 것인지, 아니면 프리랜서로 활동하는지, 비 IT기업의 IT부서에서 근무하는 지의 여부를 조사하지 못하였는데, 향후 연구에서는 표본 선정을 좀 더 면밀한 기준을 두고 수행할 필요가 있다.



## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

- 고은정, 이성진, 김상수. (2018). 직무자율성과 자기효능감이 창의적 행동에 미치는 영향: 스마트워크 환경에서 지식공유의 매개효과를 중심으로. 『지식경영연구』, 19(2), 163-185.
- 권두승. (2006). 『성인교육자론』. 서울: 교육과학사.
- 권미경. (2009). “항공사 콜센터 상담원의 감정노동과 사회적 지원이 소진에 미치는 영향 연구”. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위 논문.
- 권미경, 윤선영. (2011). 항공사 콜센터 상담원의 감정노동과 사회적 지원이 소진에 미치는 영향 연구. 『한국항행학회논문지』, 15(5), 808-822.
- 권순환. (2020). 역할 스트레스와 조직몰입 간의 관계: 한국, 미국 비교연구. 『국제경영리뷰』, 24(1), 77-90.
- 김도영. (2016). “경력정체, 역할갈등, 개인-조직적합성이 직무소진과 경력변경의도에 미치는 영향: 소명의식과 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”. 건국대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김동환, 양인덕. (2009). 개인 혁신행동의 선행요인으로서 조직공정성과 조직지원인식의 역할에 관한 연구. 『한국인사관리학회』, 33(2), 49-75.
- 김보성. (2008). “감정노동이 종사자의 서비스 제공 수준과 기업성과에 미치는 영향”, 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김상규. (2017). “심리적 자본, 조직 시민행동 및 성과의 관계 : 동료지원의 조절효과를 중심으로”. 상지대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김아영. (2005). 자아효능감과 학습동기. 『한국교육방법학회』, 16(2), 1-38.
- 김엄권. (2012). “카지노 종사원의 직업전문성 인식이 직무스트레스 및 직업만족에 미치는 영향: 사회적 지지의 조절효과를 중심으로”. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 김영임, 정혜선, 배경희. (2007). 건강증진 이론과 적용. 한국방송통신대학교 출판부.

- 김영조, 한주희. (2008). 서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구. 『한국인사관리학회』, 32(3), 95-128.
- 김용원. (2023) 『[삼성의 라이벌] 챗GPT 등장에 IT시장 '대격변', 삼성전자도 기회 잡는다』. Business Post, 2023. 03. 28.
- 김우진. (1999). “감정적 부조화가 직무만족과 정신적 고갈에 미치는 영향”. 서강대학교 대학원 석사학위 논문.
- 김은경. (2001). 사회적 지원이 맞벌이 주말부부의 역할갈등과 결혼만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국가정관리학회지』, 19(3), 1-15.
- 김은실, 백윤정. (2014). 긍정심리자본 및 사회적 자본과 개인 창의성의 관계. 『조직과 인사관리 연구』, 38(1), 93-1220.
- 김진, 차종석, 김나정. (2023). 코로나19 팬데믹 상황에서 경험한 커리어쇼크가 주관적 경력 성공 인식 수준에 미치는 영향에 관한 연구. 『아태 비즈니스연구』, 14(2), 85-100.
- 김희진. (2012). “경력지향성과 네트워킹 행동이 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 나정미. (2011). “항공사 지상직 여성 종사원들의 유리천장 지장이 조직성과에 미치는 영향: 사회적 지원과 신뢰의 조절효과를 중심으로”. 호남대학교 대학원 박사학위 논문.
- 노경춘. (2000). “개인특성이 사회적 지원과 임파워먼트의 관계에 미치는 영향-공군 조직을 대상으로”. 서강대학교 대학원 석사학위 논문.
- 류금녀. (2018). “중저가호텔 종사원의 조직 내 갈등이 경력변경 의도에 미치는 영향”. 호남대학교 박사학위 논문.
- 박경규. (2019). 『조직행동(Organizational behavior):제2판』. 홍문사.
- 박경환. (2011). IT서비스 기술인력의 경력정체가 경력만족 및 경력변경의도에 미치는 영향. 『디지털융복합연구』, 9(4), 115-130.
- 박권홍. (2012). 중소기업 근로자의 긍정심리자본이 창의성과 직무몰입에 미치는 영향. 『기업교육과인재연구』, 14(1), 115-132.
- 박근수, 유태용. (2005). “경력정체가 직무 및 경력 태도에 미치는 영향과 정서지능 및 조직지원의 조절효과”, 『한국심리학회지 산업 및 조직』,

- 18(3), 499–523.
- 박근수, 이미림, 신희정. (2012). 조직특성이 요양보호사의 직업정체성에 미치는 영향과 사회적 지지의 매개효과 검증. 『노인복지연구』, 57, 315–332.
- 박슬기, 이형룡. (2008). 호텔 직원의 직무관련 개인성향이 주관적 경력성공에 미치는 영향: 사회적 지원의 매개효과를 중심으로. 『관광학연구』, 32(4), 325–349.
- 박은경. (2011). “간호사의 소진에 대한 자기효능감과 리더십의 조절효과와 간호업무 수행성과에 대한 소진의 매진효과”. 인제대학교 대학원 석사학위 논문.
- 박종철, 윤용보. (2014). 호텔종사원의 직무환경에 따른 자기효능감이 조직몰입 및 이직 의도에 미치는 영향. 『관광연구저널』, 28(6), 133–148.
- 박지원, 원숙연. (2007). 조직 내 사회적 지원이 일-가정 갈등 및 직무만족에 미치는 영향. 『한국정책학회지』, 2007, 397–424.
- 박혜정. (2016). “보육교사의 이직의도와 관련변인들간의 관계 구조분석”. 대구가톨릭대학교 대학원 석사학위 논문.
- 석하. (2021). “경력적응성이 직무열의에 미치는 영향 : 자기효능감과 조직지원인식의 역할”. 중앙대학교 대학원 석사학위 논문.
- 양은숙. (2023). IT 산업 종사자의 직장 내 갈등지각이 긍정적 심리자본 형성에 미치는 영향, 『문화와융합』, 45(6), 349–363.
- 유정화. (2020). 항공사 객실승무원의 경력정체가 경력변경의도에 미치는 영향. 『관광레저연구』, 32(6), 351–369.
- 유현숙. (2013). “보육교사의 직무스트레스, 교사효능감, 조직헌신, 소진과 이직의도 간의 구조적 관계”. 계명대학교 대학원 박사학위 논문.
- 유현정. (2011). “보육교사의 교사효능감, 심리적 안녕감, 그리고 이직의도 간의 관계 연구”. 경희대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 윤숙경. (2016). “가정-일의 충실화가 직무만족에 미치는 영향 : 자기효능감의 매개효과와 조직지원인식의 조절효과를 중심으로”. 가천대학교 일반대학원 박사학위 논문.

- 윤시혜. (2022). “ 항공승무원의 전공만족도가 자기효능감, 취업불안, 취업준비행동에 미치는 영향 : 회복탄력성의 조절효과를 중심으로”. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이기은. (2000). “경력몰입의 결정요인과 경력몰입이 구성원의 태도에 미치는 영향”. 서강대학교 경영대학원 박사학위 논문.
- 이난희. (2011). 정신간호사의 자기효능감, 직무스트레스, 소진과의 관계. 『간호과학』, 23(2), 47-59.
- 이동명. (2008). "組織의 支援環境이 일-家族葛藤에 미치는 影響". 한국항공대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이보영. (2023). 『전 세계 IT 산업 종사자, 3분의 2, 당장 회사 떠나고 싶다』. 애플경제(2022.03.16). <https://www.apple-economy.com/news/articleView.html?idxno=69074>
- 이미영. (2014). "상사의 리더십과 동료 지원이 감정노동자의 직무만족도에 미치는 영향: K회사 콜센터 상담사를 대상으로". 고려대학교 노동대학원 석사학위 논문.
- 이유덕, 송광선. (2009). 가족친화경영, 직무특성, 가족특성, 그리고 일과 삶의 조화. 『인적자원관리연구』, 16(4), 312-236.
- 이유진. (2010). “IT인력의 KSA가 자아효능감, 경력몰입 및 경력변경의도에 미치는 영향에 관한 연구”. 계명대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이정언. (2019). 갈등의 경험의 개인-조직 적합성과 이직의도에 미치는 영향. 『한국콘텐츠학회논문지』, 19(6), 325-333.
- 이정현 미디어연구소. (2023). 『챗GPT, 미국 내 일자리 19% 빼앗을 수도』. ZDNET Korea (2023.03.21.). <https://zdnet.co.kr/view/?no=20230321152309>
- 이재은, 정보영. (2023). 체계적 문헌고찰 방법을 활용한 경력성장기회의 연구 동향 분석. 『HRD연구』, 25(1), 91-123.
- 이종호, 허희영. (2012). 사회적 지지 및 자기효능감이 항공사 승무원의 긍정적 정서표현에 미치는 영향. 『한국항공경영학회지』, 10(1), 131-147.

- 이진영. (2020). “스마트워크가 자기효능감과 업무창의성 및 조직성과에 미치는 구조관계 연구: H 여행사 종사원을 대상으로”. 경희대학교 대학원 박사학위 논문.
- 장만섭. (2008). “국외여행 인솔자의 감정노동 연구”. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 장재윤. (1996). “개발 전문가의 조직적응: 조직몰입 및 전문분야몰입”. 서울대학교 대학원 박사학위 논문.
- 정경진. (2007). “직무 스트레스와 자기효능감이 보육교사의 직무만족과 이직 의도에 미치는 영향”. 충북대학교 교육대학원 석사학위 논문.
- 정대율, 노미진, 장형유. (2014). IT 부서 종사자의 정서고갈, 직무만족 및 이직의도의 관계: 조직공정성과 사회적지원의 역할. 『한국경영학회』, 43(1), 145-167.
- 정승언. (1992). “職務스트레스에 대한 社會的 支援의 役割: 內外統制性向과의 結合效果를 中心으로”. 인하대학교 대학원 박사학위 논문.
- 정윤희. (2011). 『IT 산업 종사자, 업계를 떠나고 싶은 10 가지 이유』. ZDNET Korea(2011.5.15.).
- 정창훈. (2013). “서울특별시 사회복지담당 공무원의 감정노동이 직무 스트레스와 직무소진에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로”. 서울시립대학교 대학원 박사학위 논문.
- 조완행. (2012). 성인 애착과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 매개 효과. 단국대학교 대학원 박사학위 논문.
- 주영주, 김나영, 조현국. (2008). 사이버대학생의 학업적 자기효능감, 자기조절학습능력 및 온라인과제 가치와 만족도 및 성취도 간의 관계 분석. 『교육정보미디어연구』, 14(3), 115-135.
- 최정임. (2014). “감정노동이 성과에 미치는 영향에 관한 연구: 사회적 지원의 매개효과를 중심으로”. 한국교통대학교 대학원 박사학위 논문.
- 최진혁. (2012). “체육행정 조직의 경력정체와 구성원의 직무만족, 경력몰입, 경력변경 의도와의 구조적 관계 분석”. 공주대학교 박사학위 논문.
- 최현묵. (2011). “여행사 직원의 감정노동과 고객지향적 판매행동의 관계 연

- 구: 사회적 지원과 감성지능의 조절효과를 중심으로”. 경기대학교 대학원 박사학위 논문.
- 한희승. (2017). “스포츠센터 조직구성원의 감정노동, 사회적 지원, 직무태도와의 관계: 사회적 지원의 매개효과와 감성지능의 조절효과를 중심으로”. 부산대학교 대학원 박사학위 논문.
- 허상구. (2018). “상사의 비인격적 감독이 조직구성원의 직무열의, 조직몰입, 조직침묵, 이직의도에 미치는 영향: 경력몰입의 매개효과와 동료지원의 조절효과를 중심으로”. 인천대학교 대학원 박사학위 논문.
- 황영훈, 김진모. (2019). 대기업 영업직 초기경력자의 형식학습, 무형식학습, 조직사회화 및 이직의도의 구조적 관계. 『HRD연구』, 21(1), 29-66.
- 황택순. (2008). “上司의 支援과 個人의 性向이 職場-家庭 葛藤과 職務態度에 미치는 影響: 일과 삶의 調和(work-life balance)方案 摸索을 위한 探索的 接近”. 경희대학교 대학원 박사학위 논문.

## 2. 국외문헌

- Acker, G. M. (2004). The effect of organizational conditions (role conflict, role ambiguity, opportunities for professional development, and social support) on job satisfaction and intention to leave among social workers in mental health care. *Community Mental Health Journal*, 40, 65-73.
- Aiken, L. S. (1991). Multiple regression: Testing and interpreting interactions. Sage Publications google schola, 2, 513-531.
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). Multiple regression: Testing and interpreting interactions. CA : Sage Publications, Newbury Park.
- Akkermans, J., Seibert, S. E., & Mol, S. T. (2018). Tales of the unexpected: Integrating career shocks in the contemporary careers literature. *SA Journal of Industrial Psychology*, 44(1), 1-10.

- Allen, T. D. (2001). Family-Supportive Work Environments: The Role of Organizational Perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 414–435.
- Antón C. (2009). The impact of role stress on workers' behaviour through job satisfaction and organizational commitment. *International Journal of Psychology*, 44(3), 187–194.
- Arthur, M. B., Khapova, S. N., & Wilderom, C. P. M. (2005). Career success in a boundaryless career world. *Journal of Organizational Behavior*, 26(2), 177–202.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *The Academy of Management Review*, 18(1), 88–115.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbek, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83–104.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward anifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191–215.
- Bandura, A. (1978). Reflections on self-efficacy. *Advances in Behaviour Research and Therapy*, 4(1), 237–269.
- Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action. Englewood Cliffs, NJ, 1986(23–28).
- Bandura, A. (1997). Self-efficacy: The exercise of control. 1997. Knowledge is necessary but insufficient to change behavior. [BoFe91].
- Bandura, A., Cioffi, D., Taylor, C. B., & Brouillard, M. E. (1988). Perceived self-efficacy in coping with cognitive stressors and opioid activation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 55(3), 479.
- Bandura, A., & Schunk, D. H. (1981). Cultivating Competence,

- Self-Efficacy and Intrinsic Interest through Proximal Self-Motivating. *Journal of Personality and Social Psychology*, 41(3), 586–598.
- Bandura, A., & Wood, R. E. (1989). Effect of perceived controllability and performance standards on self-regulation of complex decision-making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(5), 805–814.
- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayan, D., & Schwartz, J. (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 84–93.
- Bedeian, A., Kemery, E., & Pizzolatto, A. (1991). Career commitment and expected utility of present job and predictors of turnover intentions and turnover behavior. *Journal of Vocational Behavior* 30, 331–343.
- Beehr, T. A. (1985). The role of social support in coping with organizational stress. *Human stress and cognition in organizations: An Integrated Perspective*, 375–398.
- Berry, A. Parasuraman, S., & Zeithaml, V. A. (1994). Improving Service Quality in America: lessons learned, *Academy of Management Executive*, 8(2), 32–52.
- Betz, N. E. (2007). Career self-efficacy: Exemplary recent research and emerging directions. *Journal of career assessment*, 15(4), 403–422.
- Blau, G. (1985). The measurement and prediction of career commitment. *Journal of Occupational Psychology*, 58(4), 277–288.
- Blau, G. (1989). Testing the generalizability of a career commitment measure and its impact on employee turnover. *Journal of Vocational Behavior*, 35(1), 88–103.
- Blokker, R., Akkermans, J., Tims, M., Jansen, P., & Khapova, S. (2019).

- Building a sustainable start: The role of career competencies, career success, and career shocks in young professionals' employability. *Journal of Vocational Behavior*, 112, 172–184.
- Bright, J. E. H., & Pryor, R. G. L. (2005). The chaos theory of careers: A user's guide. *The Career Development Quarterly*, 53(4), 291–305.
- Bright, J. E. H., Pryor, R. G. L., & Harpham, L. (2005). The role of chance events in career decision making. *Journal of Vocational Behavior*, 66(3), 561–576.
- Burke, M. J., Borucki, C. C., & Hurley, A. E. (1992). Reconceptualizing psychological climate in a retail service environment: A multiple-stakeholder perspective. *Journal of Applied Psychology*, 77, 717–729.
- Burton, J. P., Holtom, B. C., Sablinski, C. J., Mitchell, T. R., & Lee, T. W. (2010). The buffering effects of job embeddedness on negative shocks. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 42–51.
- Caplan, T. D., Cobb, S. & French, J. P. (1975). Relationships of cessation of smoking with job stress, personality, and social support, *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 211–219.
- Carson, K. D., Carson, P. P., Lanford, H., & Roe, C. W. (1997). The effects of organization-based self-esteem on workplace outcomes: An examination of emergency medical technicians. *Public Personnel Management*, 26(1), 139–155.
- Chen, H., Ayoun, B., & Eyoun, K. (2018). Work–family conflict and turnover intentions: A study comparing China and U.S. hotel employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17(2), 247–269.
- Chen, G., Gully, S. M., & Eden, D. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4(1), 62–83.

- Cherniss, C. (1987). Staff Burnout: Job stress in the human services. California, SAGE Publications, 16.
- Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300–314.
- Cohen, S., & Hoberman, H. (1983). Positive events and social support as buffers of life change stress. *Journal of Applied Social Psychology*, 13, 99–125.
- Cohen, S., & Syme, S. L. (1985). *Issues in the Study and Application of Social Support*. New York : Academic Press, 3–22.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, Social Support and The Buffering Hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310–357.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational Stress*. Foundations for Organizational Science.
- Cureton, S. S. (2014). The role of exchange ideology in coworker social support and work engagement. The University of Southern Mississippi.
- Dysvik, A., & Kuvaas, B. (2012). Perceived supervisor support climate, perceived investment in employee development climate, and business-unit performance. *Human Resource Management*, 51(5), 651–664.
- Eden, D., & Aviram, A. (1993). Self-efficacy training to speed reemployment Helping people to help themselves. *Journal of Applied Psychology*, 78(3), 352–360.
- Edwards, J. R. (1991). Person-b Fit: A Conceptual Integration, Literature Review, and Methodological Critique. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 6, 283–357.
- Edwards, J. R., & Cooper, C. L. (1988). Research in Stress, Coping and Health: Theoretical and Methodological Issues. *Psychological Medicine*, 18, 331–350.

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhodes, L. (2002). Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87, 565–573.
- Feltz, D. L. (1982). Path Analysis of the Casual Elements in Bandura's Theory of Self-Efficacy and an Anxiety-Based Model of Avoidance Behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42(4), 764–781.
- Greco, L. M., Kraimer, M., Seibert, S., & Sargent, L. D. (2015). Career shocks, obstacles, and professional identification among academics. In *Academy of Management Proceedings* (Vol. 2015, No. 1, p. 12178). Briarcliff Manor, NY 10510: Academy of Management..
- Greenhaus, J. H., Parasuraman, S., & Wormley, W. M. (1990). Effect of race on organizational experience, job performance evaluations and career outcomes. *Academy of Management Journal*, 33(1), 64–86.
- Greenhaus, J. H., Callanan, G.H., & Godshalk, V.M. (2010). *Career management* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of Social Support and Burnout: A Meta-Analytic Test of the Conservation of Resources Model, *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134–1145.
- Hall, D. T. (2004). The protean career: A quarter-century journey. *Journal of Vocational Behavior*, 65(1), 1–13.
- Hirschi, A. (2010). The role of chance events in the school-to-work transition: The influence of demographic, personality and career development variables. *Journal of Vocational Behavior*, 77(1),

39–49.

- Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., & Inderrieden, E. J. (2005). Shocks as causes of turnover: What they are and how organizations can manage them. *Human Resource Management*, 44(3), 337–352.
- House, J. S. (1981). Work stress and social support. Addison Wesley, Publishing Company.
- Ito, J. K., & Brotheridge, C. M. (2005). Resources, coping strategies, and emotional exhaustion: a conservation of resources perspective. *Journal of Vacational Behavior*, 63, 490–509.
- Karasek, R. A., Triantis, K. P., & Chaudry, S. S. (1982). Coworker and supervisor support as moderators of associations between task characteristics and mental strain. *Journal of Organizational Behavior*, 3(2), 181–200.
- Kaufmann, G. M., & Beehr, T. A. (1986). Interactions between Job Stressors and Social Support: Some Counterintuitive Results, *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 522–526.
- Khapova, S. N., Arthur, M. B., Wilderom, C. P., & Svensson, J. S. (2007). Professional identity as the key to career change intention. *Career Development International*, 12(7), 584–595.
- Kottke, J. L., & Sharafinski, C. E. (1988). Measuring perceived supervisory and organizational support. *Educational and Psychological Measurement*, 48: 1075–1079.
- Krumboltz, J. D. (2009). The happenstance learning theory. *Journal of career assessment*, 17(2), 135–154.
- Lee, T. W., & Mitchell, T. R. (1994). An alternative approach: The unfolding model of voluntary employee turnover. *Academy of Management Review*, 19(1),
- Lee, T. W., Mitchell, T. R., Holtom, B. G., McDaniel, L., & Hill, J. W.

- (1999). Theoretical development and extension of the unfolding model of voluntary turnover. *Academy of Management Journal*, 42, 450–462.
- Lent, R. W., Brown, S. D., & Hackett, G. (1994). Toward a unifying social cognitive theory of career and academic interest, choice, and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 45(1), 79–122.
- Locke, E. A., Frederick, E., Lee, C., & Bobko, P. (1984). Effects of self efficacy, goals, and task strategies on task performance. *Journal of Applied Psychology*, 69, 241–251.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *Theory of Goal Setting and Task Performance*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall
- Luhmann, M., & Eid, M. (2009). Does it really feel the same? Changes in life satisfaction following repeated life events. *Journal of Personality and Social Psychology*, 97(2), 363.
- Mager, R. F. (1992). No Self-Efficacy, No Performance. *Training*, 29(4), 32–36.
- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171–194.
- Mayrhofer, W., Briscoe, J., Hall, D. T., Dickmann, M., Dries, N., Dysvik, A., & Unite, J. (2016). Career success across the globe: Insights from the 5C project. *Organizational Dynamics*, 45(3), 197–205.
- Morrell, K., Loan-Clarke, J., & Wilkinson, A. (2004). The role of shocks in employee turnover. *British Journal of Management*, 15(4), 335 – 349.
- Pengilly, J. W., & Dowd, E. T. (2000). Hardiness and social support as moderators of stress. *Journal of Clinical Psychology*, 56(6), 813–820.

- Pierce, J. L., & Gardner, D. G. (2004). Self-esteem within the work and organizational context: A review of the organization-based self-esteem literature. *Journal of management*, 30(5), 591–622.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A. (2007). *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs. Prentice Hall.
- Rojewski, J. W. (1999). The role of chance in the career development of individuals with learning disabilities. *Learning Disability Quarterly*, 22(4), 267–278.
- Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W. (1989). Job stress, social support, and burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology* 36(4). 464.
- Sand, G., & Miyazaki, A. D. (2000). The impact of social support on salesperson burnout and burnout components. *Psychology & Marketing*, 17(1), 13–26.
- Sarason, I. G., Levine, H. M., Basham, R. B., & Sarason, B. R. (1983). Assessing social support: the social support questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(1), 127.
- Schein, E. H., & Schein, E. (1978). *Career dynamics: Matching individual and organizational needs* (Vol. 6834). Reading, MA: Addison-Wesley.
- Scott, J., & Hatalla, J. (1990). The influence of chance and contingency factors on career patterns of college-educated women. *The Career Development Quarterly*, 39(1), 18–30.
- Seibert, S. E., Kraimer, M. L., & Heslin, P. A. (2016). Developing career resilience and adaptability. *Organizational Dynamics*, 45(3), 245–257.
- Seibert, S. E., Kraimer, M. L., Holtom, B. C., & Pierotti, A. J. (2013). Even the best laid plans sometimes go askew: Career self-management processes, career shocks, and the decision to

- pursue graduate education. *Journal of Applied Psychology*, 98(1), 169–182.
- Selye H. (1956). *The stress of life*. New York MaGraw Hill.
- Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 689.
- Sherer, M., & Adams, C. H. (1983). Construct validation of the self-efficacy scale. *Psychological reports*, 53(3), 899–902.
- Shropshire, J., & Kadlec, C. (2012). Where Are You Going? A Comparative Analysis of Job and Career Change Intentions among USA IT Workers. *Journal of Internet Banking and Commerce*, August 2012, 17(2), 1–20.
- Sonnenfeld, J. A., & Peiperl, M. A. (1988). Staffing policy as a strategic response: A typology of career systems. *Academy of Management Review*, 13(4), 588–600.
- Taylor, M. S., & Tajen. (1984). Selection for Training: Tabulating Equipment Operators. *Personnel Psychology* 1, 341–348.
- Tepeci, M., & Bartlett, A. L. B. (2002). The hospitality industry culture profit: A measure of individual values, Organizational Culture, and Person–Organization Fit as Predictors of Job Satisfaction and Behavioral Intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 21(2), 151–170.
- Thoits, P. A. (1985). Social support and psychological well-being: Theoretical possibilities. In *Social support: Theory, research and applications* (pp. 51–72). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Van de Ven, A. H., & Ferry, D. L. (1980). Measuring and Assessing Organizations.
- Wadsworth, L. L., & Owens, B. P. (2007). The Effects of Social Support

- on Work–Family Enhancement and Work–Family Conflictin the Public Sector, *Public Administration Review*, 67(1), 75–87.
- Wang, P., Lawler, J. J., Walumbwa, F. O., & Shi, K. (2004). Work–family conflict and job withdrawal intentions: The moderating effect of cultural differences. *International Journal of Stress Management*, 11(4), 392–412.
- Weng, Q., & Zhu, L. (2020). Individuals' career growth within and across organizations: A review and agenda for future research. *Journal of Career Development*, 47(3), 239–248.
- Williams, D. M., & Rhodes, R. E. (2016). The confounded self-efficacy construct: Conceptual analysis and recommendations for future research, *Health Psychology Review*, 10(2), 113–128.
- Williams, E. N., Soeprapto, E., Like, K., Touradji, P., Hess, S. & Hill, C. E. (1998). Perceptions of serendipity: Career paths of prominent academic women in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology*, 45(4), 379–389.
- Wood, K. H., Wheelock, M. D., Shumen, J. R., Bowen, K. H., Verhoef, L. W. & Knight, D. C. (2015). Controllability modulates the neural response to predictable but not unpredictable threat in humans. *NeuroImage*, 119, 371–381.

## 부록. 측정도구(설문지)

### IT개발자의 커리어쇼크에 관한 설문서

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 귀중한 시간을 내어주셔서 깊이 감사드립니다.

이 설문은 IT 개발자들이 직장생활을 하면서 경험할 수 있는 커리어쇼크(Career Shock)가 경력 결과에 어떠한 영향을 미치는지 탐구하기 위해 마련되었습니다.

설문 응답에 소요되는 시간은 약 5-10분 정도입니다. 응답하지 않은 문항이 하나라도 있으면 그 응답지는 분석할 수 없으니 한 문항도 빠짐없이 응답해 주시기를 부탁드립니다.

응답해 주신 설문내용은 통계법 제31조와 제33조에 따라 익명으로 처리되어 비밀이 보장되며, 오직 연구를 위한 학문적 목적으로만 활용될 것임을 약속드립니다. 귀하의 솔직하고 성의 있는 응답은 이 연구를 위해 매우 귀중한 자료가 될 것입니다.

응답과 관련하여 문의 사항이 있으시면 하단의 연구자에게 연락 바랍니다.

설문에 응답해 주신 분들께 거듭 감사의 말씀을 드리며, 하시는 모든 일이 번창하시길 바랍니다.

2023년 8월

한성대학교 스마트융합컨설팅대학원  
지도교수 : 차종석 교수  
연 구 자 : 박사과정 김 진

1. 다음은 조직 내에서 일어날 수 있는 다양한 사건들(비교적 부정적인 경험들)입니다. 귀하는 최근 3년 이내에 아래의 사건들을 경험한 적이 있었습니까? 각 사건들을 경험한 횟수를 응답해 주시고[A], 해당 사건에 대한 경험이 한 번이라도 있었다면 [B], [C], [D] 질문에 생각나는 대로 체크(V)해 주세요.

최근 3년 이내 경험한 사건	[A] 경험한 횟수?					[B] 해당 사건은 예측 가능한 사건이었습니까?					[C] 해당 사건으로 인한 스트레스는 어느 정도였습니까?					[D] 해당 사건으로 인한 스트레스는 얼마나 지속되었습니까? (혹은 얼마나 지속될 것 같습니까?)				
	→ 경험 없는 경우 다음 문항으로 <u>오른쪽 질문에 대답해 주세요.</u>	전혀 예측 못함	예측 가능성 낮았음	예측 가능성 보통	예측 가능성 높았음	확실히 예측 가능 했음	매우 낮은 수준	낮은 수준	보통 수준	높은 수준	매우 높은 수준	1개월 미만	1개월 ~6개월 미만	6개월 ~1년 미만	1년 ~2년 미만	2년 이상				
(1) 급여인상 수준이 기대보다 낮았다.	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤				
(2) 과중한 업무로 인한 변아웃 증상을 겪은 적이 있다.	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤				
(3) 상사 또는 동료와의 심각한 갈등을 겪었다.	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤				
(4) 직장 내 비윤리적인 사건(정치, 괴롭힘, 성희롱, 갑질 등)을 경험하였다.	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤				
(5) 프로젝트 실패로 인한 책임을 추궁받았다.	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤				
(6) 승진에서 탈락하였다.	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤				
(7) 해고 또는 계약이 해지되었다.	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤				

2. 다음은 조직 밖에서 일어날 수 있는 다양한 사건들(비교적 부정적인 경험들)입니다. 귀하는 최근 3년 이내에 아래의 사건들을 경험한 적이 있었습니까? 각 사건들을 경험한 횟수를 응답해 주시고[A], 해당 사건에 대한 경험이 한 번이라도 있었다면 [B], [C], [D] 질문에 생각나는 대로 체크(V)해 주세요.

	[A] 경험한 횟수?					[B] 해당 사건은 예측 가능한 사건이었습니까?					[C] 해당 사건으로 인한 스트레스는 어느 정도였습니까?					[D] 해당 사건으로 인한 스트레스는 얼마나 지속되었습니까? (혹은 얼마나 지속될 것 같습니까?)				
	최근 3년 이내 경험한 사건	→ 경험 없는 경우 다음 문항으로 <u>오른쪽 질문에 대답해 주세요.</u>	전혀 예측 못함	예측 가능성이 낮았음	예측 가능성이 보통	예측 가능성이 높았음	확실히 예측 가능 했음	매우 낮은 수준	낮은 수준	보통 수준	높은 수준	매우 높은 수준	1개월 미만	1개월 ~6개월 미만	6개월 ~1년 미만	1년 ~2년 미만	2년 이상			
(1) 자녀와 관련하여 심각한 문제나 어려움을 경험했다.	① 경험 없음 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 ⑤ 4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤				
(2) 본인의 심각한 신체적 또는 정신적/심리적 질병 혹은 고통을 겪었다.	① 경험 없음 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 ⑤ 4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤				
(3) 사랑하는 사람*의 심각한 질병이나 죽음을 겪었다.	① 경험 없음 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 ⑤ 4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤				
(4) 사랑하는 사람*과 이별 혹은 이혼을 겪었다.	① 경험 없음 ② 1회 ③ 2회 ④ 3회 ⑤ 4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤				

\* 사랑하는 사람이라면 가족을 포함하여 정신적으로 매우 강하게 결합된 사람을 통칭함.

3. 다음은 개인에게 심리적·정서적으로 영향을 미칠 수 있는 다양한 사건들(비교적 긍정적인 경험들)이 나열되어 있습니다. 귀하는 최근 3년 이내에 아래의 사건들을 경험한 적이 있었습니까? 각 사건들을 경험한 횟수를 응답해 주시고[A], 해당 사건에 대한 경험이 한 번이라도 있었다면 [B], [C], [D] 질문에 생각나는 대로 체크(V)해 주세요.

		[A] 경험한 횟수?				[B] 해당 사건은 예측 가능한 사건이었습니까?					[C] 해당 사건으로 인해 귀하는 어느 정도 기뻤습니까?					[D] 해당 사건으로 인해 긍정적인 기분이 얼마나 지속되었습니까? (혹은 얼마나 지속될 것 같습니까?)				
최근 3년 이내 경험한 사건		→경험 없는 경우 다음 문항으로 오른쪽 질문에 대답해 주세요.	횟수와는 상관없이 가장 영향이 커진 사건을 기준으로	전혀 예측 못함	예측 가능 성 낮았음	예측 가능 성 보통	예측 가능 성 높았음	확실히 예측 가능 했음	매우 낮은 수준	낮은 수준	보통 수준	높은 수준	매우 높은 수준	1개월 미만	1개월 ~6개월 미만	6개월 ~1년 미만	1년 ~2년 미만	2년 이상		
(1)	승진 또는 직급이 상승되었다.	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤		
(2)	급여인상 수준이 기대보다 높았다.	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤		
(3)	더 좋은 조건(급여, 근무조건)으로 스카우트 제안을 받았다.	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤		
(4)	프로젝트를 탁월하게 성공시킨 경험이 있다.	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤		
(5)	의미있는 자기성취 (자격증 취득, 학위수여 등)를 이루었다.	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤		
(6)	자녀가 태어났다.	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤		
(7)	결혼을 했다.	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤		
(8)	내 집을 마련했다.	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①경험없음 ②1회 ③2회 ④3회 ⑤4회 이상	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤		

4. 귀하의 현재 경력 변화 의도에 대해 부합되는 곳에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.  
경력 변화 의도란 현 직무 분야를 떠나서 다른 직업 분야에서의 직무를 적극적으로 찾으려는 의도입니다.

문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
(1) 만약 같은 수준의 급여를 받을 수 있다면 IT산업 분야가 아닌 다른 산업 분야로 옮기고 싶다.	①	②	③	④	⑤
(2) 나는 IT 분야에 발을 들였다는 것을 후회하고 있다.	①	②	③	④	⑤
(3) 만약 다시 시작할 수 있다면 IT분야는 선택하지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤
(4) 나는 IT산업 분야에서 내 경력을 쌓기를 원한다.	①	②	③	④	⑤
만약 내가 일하지 않고도 필요한 돈을 충분히					
(5) 가지고 있다고 해도, 나는 여전히 IT 분야에서 계속 일하고 있을 것이다.	①	②	③	④	⑤
(6) 나는 IT 분야를 포기하기에는 이 직업을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
(7) IT분야는 나에게 평생직장으로 이상적인 직업이다.	①	②	③	④	⑤

5. 다음은 귀하의 상사가 경력개발을 지원하고 도와주는 정도에 대한 질문입니다. 동의하는 번호에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
(1) 나의 상사는 시간을 할애하여 나의 경력 목표와 꿈에 대하여 알아본다.	①	②	③	④	⑤
(2) 나의 상사는 나의 경력 목표 달성을 여부에 관심을 갖는다.	①	②	③	④	⑤
(3) 나의 상사는 조직에서 내 경력을 개발하는 데 도움이 되는 정보를 알려준다.	①	②	③	④	⑤
(4) 나의 상사는 IT 프로젝트에서 탁월한 성과를 냈을 때 내가 공로를 인정받도록 한다.	①	②	③	④	⑤
(5) 나의 상사는 나의 성과(산출물)에 대해 유용한 피드백을 준다.	①	②	③	④	⑤
(6) 나의 상사는 내가 필요할 때 나의 성과를 향상시키는 데 도움이 되는 조언을 해준다.	①	②	③	④	⑤
(7) 나의 상사는 경력개발에 도움이 되는 교육/훈련 프로그램에 참여하도록 지원한다.	①	②	③	④	⑤
(8) 나의 상사는 새로운 스킬이나 능력을 개발할 수 있는 업무기회를 제공한다.	①	②	③	④	⑤
(9) 나의 상사는 조직에서 나의 가치성을 높일 수 있는 중요한 프로젝트를 나에게 할당한다.	①	②	③	④	⑤

6. 다음은 귀하의 동료가 경력개발을 지원하고 도와주는 정도에 대한 질문입니다. 동의하는 번호에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
(1) 나의 동료들은 나에 대해 신경을 써주는 편이다.	①	②	③	④	⑤
(2) 나의 동료들은 나에게 개인적인 관심을 가져준다.	①	②	③	④	⑤
(3) 나의 동료들은 친절하다.	①	②	③	④	⑤
(4) 나의 동료들은 서로 격려하며 함께 일한다.	①	②	③	④	⑤
(5) 나의 동료들은 내가 일을 처리하는 것에 도움을 준다.	①	②	③	④	⑤
(6) 나의 동료들은 나에게 반감을 가지고 있거나, 현재 동료들과 갈등을 빚고 있다.	①	②	③	④	⑤

7. 아래 항목에 대하여 귀하께서 동의하시는 정도에 체크(V)하여 주시기 바랍니다.

문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
(1) 나는 스스로 설정한 목표를 대부분 달성할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
(2) 나는 어려운 업무에 직면했을 때, 그 일을 해낼 수 있다고 확신한다.	①	②	③	④	⑤
(3) 나는 최선을 다해 노력하면 성공할 수 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤
(4) 나는 다양한 업무들을 효과적으로 수행할 수 있다고 자신한다.	①	②	③	④	⑤
(5) 나는 다른 사람들에 비해 업무를 더 잘 수행할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
(6) 나는 힘든 일이라도 잘 할수 있다.	①	②	③	④	⑤

※ 다음은 통계처리를 위한 일반적 특성에 관한 것입니다. 해당하는 번호에 체크 (V)하여 주시기 바랍니다.

### 문항

1. 귀하의 성별은? ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령대는? ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대

3. 귀하의 학력은? ① 고졸 이하 ② 전문대졸 ③ 대졸(학사)  
④ 대학원 이상

4. 귀하는 결혼 여부는? ① 기혼 ② 미혼 ③ 기타

5. 귀하의 회사 내 직급은? ① 사원급 ② 대리급 ③과장급  
④ 차장급 ⑤ 부장 이상

6. 귀하가 소속된 부서는? ① 개발부서 ② 운영부서 ③ 기타

7. 귀하의 IT관련 총 직장 경력은? ① 1년 미만 ② 1년 이상~3년 미만  
③ 3년 이상~5년 미만 ④ 5년 이상~10년 미만 ⑤ 10년 이상

8. 귀하의 직장경력 중 총 이직횟수는? ① 없음 ② 1회 ③ 2회  
④ 3회 ⑤ 4회 이상

끝까지 응답해 주셔서 감사합니다.

## ABSTRACT

### A Study on the Effect of Career Shock on Career Withdrawal Intention – For IT Professionals –

Kim, Jin

Major in Smart Convergence Consulting

Dept. of Smart Convergence Consulting

The Graduate School

Hansung University

This study investigates how the career shock experienced by IT professionals (negative experience within the organization, positive experience within the organization, negative experience outside the organization, positive experience outside the organization) affects career withdrawal intention and was conducted to identify the moderating effect of self-efficacy, social support. To achieve the purpose of the study, we investigated the types of career shocks experienced by IT professionals and analyzed the effect of career shock on the career withdrawal intention of IT professionals. Next, we investigated the moderating effect of self-efficacy in the relationship between IT professionals' career shock and career withdrawal intention, and the moderation of social support(supervisor support, coworker support) in the relationship between

IT professionals' career shock and career withdrawal intention.

Among this list, respondents' most frequent negative experiences within the organization were low salary increases(Burton et al., 2010), experiences with unethical incidents, burnout experiences(Blokker et al., 2019), and being held accountable for projects. Positive shocks that can be experienced within an organization include promotion(Blokker et al., 2019), experiencing a successful project, salary increase(Seibert et al., 2016; Blokker et al., 2019), and receiving a scouting offer on good terms(Holtom et al., 2005; Seibert et al., 2016) had the highest frequency of experience. Negative events that can be experienced outside the organization include problems with children and one's own serious illness, while positive events that can be experienced outside the organization include self-achievement(Holtom et al., 2005; Seibert et al., 2016) and marriage(Seibert et al., 2016). Through this, it was possible to select and categorize career shocks experienced by IT professionals into 4 negative experiences within the organization, 4 positive experiences within the organization, 2 negative experiences outside the organization, and 2 positive experiences outside the organization. Second, as a result of analyzing the impact of career shock on the career withdrawal intention of IT professionals, it was found that all except for negative experiences outside the organization had a statistically significant positive (+) impact, so that career shock affects an individual's career. It has been shown that the path can be changed(Bright et al., 2005; Scott & Hatalla, 1990; Williams et al., 1998). Regarding the size of the influence of each independent variable on career change intention, positive experiences outside the organization( $\beta = 0.397$ ,  $p < 0.001$ ) have the greatest influence, followed by negative experiences within the organization ( $\beta = 0.236$ ,  $p < 0.001$ ). This was followed by positive experience within the

organization ( $\beta = 0.143$ ,  $p < 0.001$ ), which was found to explain 85.8% of career change intention ( $F = 149.888$ ,  $p < 0.001$ ). Third, as a result of examining the moderating effect of self-efficacy in the effect of career shock on career change intention, self-efficacy moderates the impact of negative experiences within and outside the organization on career change intention, and it was found that positive experiences strengthened the impact of career withdrawal intentions. These results suggest that positive career shock needs to be understood from a different perspective than negative career shock. Lastly, as a result of examining the moderating effect of social support on the impact of career shock on career change intention, supervisor support alleviates the effect of negative experiences outside the organization on career change intention, and positive experiences outside the organization are more likely to influence career change. It was found to strengthen the effect on intention. In addition, coworker support was found to alleviate the impact of negative experiences within and outside the organization on career change intention, and strengthen the impact of positive experiences outside the organization on career change intention. In this way, it is worth noting that social support strengthens the impact of positive experiences outside the organization on career change intention.

The results derived from this study have the following implications. First, from a theoretical perspective, there are very few studies in Korea that have investigated career shock events that can affect the careers of office workers. In this study, previous literature related to career shock was compiled, the career shocks investigated in the literature were comprehensively classified and listed, and the final list of career shock incidents was composed of questions through interviews with IT workers. In the future, it will be able to provide materials that can be used as a

measurement scale for researchers conducting follow-up studies related to career shock. Second, from a practical perspective, it suggests the need to manage career shock in order to manage IT personnel at work. In other words, there is a need to continuously monitor IT professionals' negative experiences within the organization and positive experiences outside the organization. Additionally, this study found that when members experience a negative career shock within the organization, the higher the level of self-efficacy and coworker support, the lower the intention to change careers. A buffering effect for positive experiences outside the organization was not confirmed. Therefore, in order to prepare for negative experiences within the organization, it is helpful to increase self-efficacy and level of coworker support.

However, this study has the following limitations. First, there is a limitation in that the point in time when career shock occurs and is experienced is different from the current point in time when career withdrawal intentions are expressed. Therefore, in follow-up research, meaningful research results can be obtained by comparing the level of career change intention before the career shock and the level of career change intention immediately after experiencing the career shock. Second, the results showed that positive experiences within the organization have a positive effect on career change intention, but there are limitations in explaining this result. Positive experiences within the organization include 'promotion', 'experience of project success', 'salary increase', and 'receiving a scouting offer under good conditions'. Additionally, there is a need to conduct additional research on how these experiences affect career withdrawal intentions.

【key words】 career shock, career withdrawal intention, self-efficacy, supervisor support, co-worker support

