

碩士學位論文

호텔기업의 고용불안정과
경력몰입에 관한 연구

2006年

漢城大學校 經營大學院

호텔觀光外食經營學科

호텔經營專攻

尹 佑 燮

碩士學位論文
指導教授 禹 聖 根

호텔기업의 고용불안정과
경력몰입에 관한 연구

A Study of the Employment Instability and
a Career Commitment in the Hotel Industry

2005年 12月 日

漢城大學校 經營大學院

호텔觀光外食經營學科

호텔經營專攻

尹 佑 燮

碩 士 學 位 論 文
指 導 教 授 禹 聖 根

호텔기업의 고용불안정과
경력몰입에 관한 연구

A Study of the Employment Instability and
a Career Commitment in the Hotel Industry

위 論文을 經營學 碩士學位 論文으로 提出함

2005年 12月 日

漢城大學校 經營大學院

호텔觀光外食經營學科

호텔經營專攻

尹 佑 燮

윤우섭의 경영학석사학위논문을 인정함

2005年 12月 日

심사위원장 홍 음 식 

심사위원 崔 雄 

심사위원 禹 聖 根 

국문초록

1990년대 중반을 기점으로 세계화와 신자유주의 기조의 영향으로 노동 유연성 제고에 대한 논의가 쟁점으로 부각되었고 특히 1997년의 외환위기 이후에는 경쟁전략의 일환으로 고용을 둘러싼 구조조정, 다운사이징, 리엔지니어링, 리스트럭처링, 인수합병 등 사업구조 효율화를 위해 기업들은 고용관계를 관계적 계약관계로부터 거래적 계약관계로 변경하고 있다. 따라서 조직구성원들은 과거와 같이 평생직장을 보장받기가 어려워졌다. 이렇듯 고용환경이 변화함에 따라 종사원의 조직몰입은 떨어지고 동시에 자신이 선택한 직업에서 일하고자하는 동기부여 정도로서 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적인 태도인 경력몰입 또한 떨어질 수 있다. 즉 개인 스스로 자신의 경력경로에 책임을 갖고 승진에 필요한 업무능력과 전문성을 개발함으로써 평생직업이라는 개념에서의 경력개발 노력에 힘을 쓰지 않는다는 것이다. 이는 결국 조직유효성에 부(-)의 영향을 미친다고 볼 수 있다. 하지만 경력몰입과 관련해서는 연구가 이루어지지 않았다.

따라서 본 연구에서는 고용불안정성이 경력몰입에 미치는 영향을 분석하고자 하며 둘째, 사회적 지원이 경력몰입에 미치는 영향을 분석하고자 하며 셋째, 사회적 지원이 고용불안정성과 경력몰입의 관계를 어떻게 조절하는지를 경험적으로 검증해 보고자한다.

이러한 연구의 목적을 달성하기 위하여 선행연구를 바탕으로 한 문헌적 연구방법과 선행연구의 고찰을 통하여 도출된 변수로 구성된 설문지를 바탕으로 한 실증분석방법을 진행하였다. 분석방법은 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 회귀분석을 하였으며 SPSS 11.0을 이용하였다.

첫째, 고용불안정성은 경력몰입에 대해 음(-)의 방향으로 영향을 미쳤다. 이는 곧 고용불안정성 높으면 경력몰입이 낮아진다는 것을 증명하는 것이다.

둘째, 상사의 지원은 경력몰입에 대해 정(+)의 방향으로 영향을 미쳤으며 또한 동료의 지원도 경력몰입에 대해 정(+)의 방향으로 영향을 미쳤다. 이는 곧 상사의 지원에 대해 높게 지각할수록 경력몰입이 높다는 것을 증

명하는 것이며 또한 동료의 지원에 대해 높게 지각할수록 경력몰입이 높다는 것을 증명하는 것이다.

셋째, 사회적 지원 중 상사의 지원에 대해 높게 지각할수록 고용불안정성이 경력몰입에 미치는 부정적 영향은 완화되어 나타났으며 또한 동료의 지원에 대해 높게 지각할수록 고용불안정성이 경력몰입에 미치는 부정적 영향은 완화되어 나타났다.

따라서 기업은 종사원의 고용불안을 완화하기 위해서 최선을 다하여야 할 것이다.

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적	1
1. 문제의 제기	1
2. 연구의 목적	4
제 2 절 연구의 방법 및 범위	5
1. 연구의 방법	5
2. 연구의 범위	5
제 2 장 이론적 배경	7
제 1 절 고용불안정성	7
1. 고용불안정성의 개념	7
2. 고용불안정성의 원인과 결과	9
3. 호텔기업내의 고용불안정성 현상	15
제 2 절 경력몰입	18
1. 경력의 개념	18
2. 경력몰입의 개념	21
3. 경력몰입의 원인과 결과	24
제 3 절 사회적 지원	33
1. 사회적 지원의 개념	33
2. 사회적 지원의 유형	36
3. 사회적 지원의 효과	39

제 3 장 연구 설계	46
제 1 절 연구모형 및 가설의 설정	46
1. 연구모형의 설계	46
2. 가설의 설정	47
3. 변수의 조작적 정의	52
제 2 절 조사 설계 및 분석방법	55
1. 조사 설계	55
2. 설문지의 구성	55
3. 분석방법	56
 제 4 장 실증분석 및 결과	 58
제 1 절 표본의 인구통계학적 분포	58
제 2 절 신뢰성과 타당성의 검증	59
1. 신뢰성의 검증	59
2. 타당성의 검증	64
제 3 절 상관관계의 검증	66
제 4 절 가설의 검증	68
1. 가설 1의 검증	69
2. 가설 2의 검증	70
3. 가설 3의 검증	72
 제 5 장 결 론	 74
제 1 절 연구의 요약 및 시사점	74

1. 연구결과의 요약	74
2. 연구의 시사점	77
제 2 절 연구의 한계점 및 향후 연구방향	78
참고문헌	80
설문지	92
ABSTRACT	96

표 차 례

<표 2-1> 서울지역 특 1·2급 호텔 고용 현황	16
<표 2-2> 호텔별 아웃소싱 업무 현황	17
<표 2-3> 전통적 경력개념과 새로운 경력개념의 비교	21
<표 2-4> 경력몰입의 개념	22
<표 2-5> 사회적 지원의 개념	35
<표 2-6> 사회적 지원의 기능별 유형	39
<표 3-1> 조사 설계	55
<표 3-2> 설문지의 구성	56
<표 3-3> 분석방법 및 절차	57
<표 4-1> 조사대상자의 일반적 특성	58
<표 4-2> 고용불안정성 측정문항의 신뢰도 분석 결과	61
<표 4-3> 경력몰입 측정문항의 신뢰도 분석 결과	62
<표 4-4> 상사의 지원 측정문항의 신뢰도 분석 결과	63
<표 4-5> 동료의 지원 측정문항의 신뢰도 분석 결과	64
<표 4-6> 요인분석 결과	65
<표 4-7> 관계분석을 위한 요인 간 상관관계 분석 결과	67
<표 4-8> 고용불안정성과 경력몰입간의 관계에 대한 회귀분석	70
<표 4-9> 상사의 지원 조절효과에 대한 조절회귀분석	72
<표 4-10> 동료의 지원 조절효과에 대한 조절회귀분석	72
<표 4-11> 사회적 지원과 경력몰입간의 관계에 대한 회귀분석	73

그림 차례

<그림 2-1> 고용불안정성의 원인, 본질, 효과 그리고 조직성과	14
<그림 2-2> Hall의 경력개발의 심리적 성공모형	24
<그림 2-3> 사회적 지원의 효과	39
<그림 3-1> 연구모형	46

제 1 장 서 론

제 1 절 문제의 제기 및 연구의 목적

1. 문제의 제기

1980년대 이전에는 경제적 활동을 위해 사람들은 자신의 적성과 능력에 맞는 분야에서 직업안정성을 보장받고 경력개발이 공정하게 이루어지고 종사원의 충성심과 헌신의 가치를 존중하는 기업을 선택하여 하나의 기업 안에서 비교적 안정적인 경력을 쌓았다. 즉 평생직장의 개념 하에서 경력개발이 이루어졌다.¹⁾ 그러나 1990년대 중반을 기점으로 세계화와 신자유주의 기조의 영향으로 노동 유연성 제고에 대한 논의가 쟁점으로 부각되었고 특히 1997년의 외환위기 이후에는 경쟁전략의 일환으로 고용을 둘러싼 구조조정, 다운사이징, 리엔지니어링, 리스트럭처링, 인수합병 등²⁾ 사업구조 효율화를 실천해야 하는 새로운 경영환경시대가 도래하였다.³⁾ 이에 따라 기업들은 탄력적인 인력관리시스템을 구축하기 위해 고용관계를 관계적 계약관계로부터 거래적 계약관계로 변경하고 있다. 따라서 조직구성원들은 과거와 같이 평생직장을 보장받기가 어려워졌다.⁴⁾ 즉 오늘날 직업사회에서 조직은 더 이상 개인을 종신고용의 대상으로 가정하지 않는다. 한 직장 내에서 종사원의 평균 근속년수는 줄어들고 있으며 이는 제품의 수명주기처럼 개인의 경력 사이클도 짧아지고 있음을 의미한다. 이와 같은

1) C. Hendry and R Jenkins, Psychological Contracts and New Deals, *Humans Resources Management Journal*, 7, 1997, pp. 47-62.

2) 서균석 외, 개인과 조직의 경력관리가 경력만족, 경력전망 및 경력몰입에 미치는 영향, 『경영학연구』, 제32권 제6호, (12), 2003, p. 171.

3) M. Dufficy, Training Success in a New Industrial World", *Industrial and Commercial Training*, 33, 2001, pp. 48-54.

4) M. B. Arthur and D. M. Rousseau, *The Boundaryless Career: A New Employment Principle for a New Organizational era*, New York: Oxford University Press, 1996.

변화 속에서 과거의 경력 패러다임으로는 새로운 환경변화에 적응하기 어렵기 때문에 고용안정을 대신하는 고용가능성과 경력탄력성이라는 개념이 중심적인 위치를 차지하고 있다.⁵⁾

특히 호텔기업들도 2000년을 기점으로 지속적인 영업성장세가 꺾이고 호텔마다 인건비 관리에 중점을 두기 시작하면서 1인 다기능 업무수행이나 직무통합 등을 통한 인력감축, 해고, 정년퇴직 등으로 인한 고임금 정규직 종사원 자리에 저임금 비정규직종사원 및 용역으로의 대체와 핵심부문을 제외한 광범위한 아웃소싱 증가와 같은 고용환경변화가 추진됨에 따라 종사원들의 고용불안 및 직무불안정 문제가 호텔기업의 가장 큰 현안으로 대두되고 있다⁶⁾.

이러한 변화된 여건을 반영하듯 요즘 들어 학계에서도 기업의 고용조정과 그에 따른 잔존 종사원들의 반응 및 태도에 관한 일련의 연구들이 그 어느 때보다 활발히 산출되어 왔다. 고용조정과 관련된 초기의 몇몇 개념적인 연구들을 필두로 하여⁷⁾ 실제 고용조정을 실시한 기업들을 대상으로 잔존 종사원들이 느끼는 고용불안정성과 심리적인 긴장, 그리고 고용조정과정에서의 공정성 지각 등이 조직몰입과 직무만족, 작업노력, 이직의도 등에 어떠한 영향을 미치는지를 실증·분석한 연구들이 상당한 수준으로 축적되어 왔다⁸⁾.

- 5) B. B. Allred, C. C. Snow and R. E. Miles, Characteristics of Managerial Careers in the 21st Century, *Academy of Management Executive*, 15, 1996, pp.295-306
- 6) 이형룡과 허용덕, 호텔직원의 고용환경변화 인식이 직무불안정에 미치는 영향, 『관광학연구』, 27(4), 2004, p.69
- 7) 김언수와 김재욱, 다운사이징 상황에서의 자발적 참여행위, 『인사관리연구』, 23(1), 1999, PP.247-274
김동원과 원창희, 사회적 책임을 지는 다운사이징, 『산업관계연구』, 8, 1998, PP.323-350
박상언, 다운사이징과 인적자원관리: 비판적 재고찰, 『인적자원개발연구』, 1(1), 1999, pp.141-171
- 8) 유병주와 안상윤, 해고 후 잔류종업원의 직무특성변화에 대한 지각이 조직의 유효성에 미치는 영향, 『인사관리연구』, 24(1), 2000, pp.1-31
이원행, 한국여성의 구조조정에 따른 고용불안에 관한 연구, 『인사·조직연구』, 9(1), 2001, pp.137-170
박상언, 다운사이징을 실시한 조직에 있어서 생존직원들의 반응에 관한 경험적 연구, 『경영학연구』, 30(2), 2001, pp.319-347
김영조, 고용조정의 공정성 및 고용조정의 강도가 잔류 구성원들의 태도에 미치는 영향에 관한 연구, 『인사·조직연구』, 9(2), 2001, pp.93-130

실제적으로 고용환경이 변화함에 따라 종사원의 조직몰입은 떨어지고 동시에 자신이 선택한 직업에서 일하고자하는 동기부여 정도로서 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적인 태도인 경력몰입 또한 떨어질 수 있다. 즉 개인 스스로 자신의 경력경로에 책임을 갖고 승진에 필요한 업무능력과 전문성을 개발함으로써 평생직업이라는 개념에서의 경력개발 노력에 힘을 쓰지 않는다는 것이다. 이는 결국 조직유효성에 부(-)의 영향을 미친다고 볼 수 있다. 하지만 경력몰입과 관련해서는 연구가 이루어지지 않았다. 이는 경력몰입에 대한 연구들이 초기에 회계사, 간호사 같은 일부의 전문직 종사원에 국한되어 이루어졌으며 직업의 전문성 수준에 관계없이 어떤 직업에서도 존재할 수 있는가, 아니면 최소한의 전문직 특징이 있어야만 경력몰입이 존재하며 그 이하 수준에서는 명확하게 개념화 될 수 없는 것인가 등의 문제들로 다방면의 직업에 대한 연구가 이루어지지 않았다. 하지만 Form은 정부관료, 대기업 관리자, 숙련노동자, 기능공 등에서도 경력이 존재할 수 있다고 설명하였으며⁹⁾, Blau가 경력몰입의 측정도구를 개발한 이후 그 범위가 확대되어 다양한 직업군에 대한 연구가 이루어졌다¹⁰⁾. 또한 많은 연구¹¹⁾에서 검증을 받았다¹²⁾. 따라서 고용불안정성이

박종훈과 양효신, 고용불안의 선행요인과 결과, 『인사관리연구』, 26(2), 2002, pp.25-60

노용진과 김동배, 고용조정방식이 생존자 조직몰입에 미치는 영향, 『인사관리연구』, 27(3), 2003, pp.55-83

9) W. H. Form, *Occupation and Career*, New York: McMillan and the Free Press, 1968.

10) G. Blau, The Measurement and Prediction of Career Commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 58(4), 1985, pp.277-288

_____, Further Exploring the Meaning and Measurement of Career Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 32, 1988, pp.284-297

_____, Testing the Generalizability of a Career Commitment Measure and its Impact on Employee Turnover, *Journal of Vocational Behavior*, 35, 1989, pp.88-103

11) S. Aryee and T. Kan, "Antecedents and Outcomes of Career Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, 40, 1992, pp.288-305

_____, Y. W. Chay and J. Chew, An Investigation of the Predictors & Outcomes of Career Commitment in Three Career Stage, *Journal of Vocational Behavior*, 44, 1994, pp.1-16

L. R. Goulet and P. Singh, Career Commitment: A Reexamination and an Extension, *Journal of Vocational Behavior*, 61, 2002, pp.73-91

경력몰입에 미치는 영향을 파악하는 것은 학문적으로나 실무적으로 중요한 의미를 가질 수 있을 것이다.

또한 고용불안정성과 관련된 대부분의 연구들은 고용조정 시행 이후 남아있는 종사원들이 느끼는 고용불안정성의 선행조건과 그 결과를 분석하면서 이러한 관계를 조절하는 요인으로 주로 해고과정에서 이들이 지각하는 공정성 여부와 조직에 대한 의존정도 등에 주목해 왔다. 즉 해고과정에서 남아있는사원들이 회사의 분배공정성 및 절차공정성을 높게 지각할수록 긍정적인 효과를 그리고 이들이 느끼는 회사에의 경제적 의존성이 강할수록 부정적인 조절효과를 기대해 볼 수 있다는 것이다. 하지만 고용환경이 불안해지고 이에 따라 종사원들은 자신들을 지원하고 의지할 수 있는 대상을 찾게 될 것이다. 그렇기 때문에 그 과정에서 종사원들이 조직, 상사, 동료 등의 지원을 갈망할 수 있을 것이다. 이런 점에서 상사, 동료의 지원의 상위개념인 사회적 지원 역시 고용불안정성과 경력몰입의 관계를 조절하거나 혹은 매개할 수 있는 중요한 개념일 것이다.

따라서·본 연구에서는 고용불안정성이 경력몰입에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과를 실증적으로 검증해 보고자 한다.

2. 연구의 목적

상기에서 서술한 문제의 제기를 바탕으로 본 연구에서는 호텔종사원을 대상으로 고용불안정성과 경력몰입의 관계에 있어 사회적 지원의 조절효과를 보고자 한다. 이를 위해 본 연구에서는 다음과 같은 구체적인 목적을 가지고 연구를 수행하고자 한다.

첫째, 고용불안정과 경력몰입, 사회적 지원에 대해 선행연구를 바탕으로 이론적인 개념을 정리하고자 하며 둘째, 고용불안정성이 경력몰입에 미치는 영향을 분석하고자 하며 셋째, 사회적 지원이 경력몰입에 미치는 영향

최우성, 호텔종사원에 있어 경력몰입의 선행변수와 결과변수에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문, 2004.

12) 이기은, 경력몰입의 결정요인과 경력몰입이 구성원의 태도에 미치는 영향, 서강대학교 박사학위논문, 2000, p.2

을 분석하고자 하며 넷째, 사회적 지원이 고용불안정성과 경력몰입의 관계를 어떻게 조절하는지를 경험적으로 검증해 보고자하며 이를 바탕으로 하며 호텔기업에서 인적자원에 대한 효율적이고 과학적인 관리를 위한 기초적인 자료로 삼고자 한다.

제 2 절 연구의 방법 및 범위

1. 연구의 방법

본 연구는 문헌적 고찰을 통하여 고용불안정성, 경력몰입, 사회적 지원에 대한 개념을 정리하고 이를 바탕으로 고용불안정성이 경력몰입에 미치는 영향과 사회적 지원이 경력몰입에 미치는 영향, 마지막으로 사회적 지원이 고용불안정성과 경력몰입에 어떠한 조절효과를 보이는지 경험적으로 연구를 수행하기 위해 연구모형과 가설을 설정하였으며 이를 검증하기 위한 변수의 측정과 문항을 구성하였다.

본 연구를 수행하기 위해 서울에 위치한 특 1 등급, 특 2 등급과 1등급 호텔에 종사하는 종사원을 대상으로 설문자료를 수집하였다.

수집된 자료는 SPSS WIN 11.0 통계패키지를 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 단순(다중)회귀분석, 조절회귀분석 등의 통계분석을 이용하였다.

2. 연구의 범위

상기의 연구방법에 따라 본 논문은 다음과 같이 총 5장으로 구성하였다.

먼저 제 1 장은 서론으로서 문제의 제기 및 연구의 목적, 연구의 방법 및 범위에 관하여 서술하였다.

제 2 장에서는 이론적 배경으로서 고용불안정성, 경력몰입, 사회적지원에 대한 개념적 정리 및 선행연구를 바탕으로 이들 변수들 간의 상호관계를 개념화 하였다.

제 3 장에서는 연구의 설계로 제 2 장의 이론적 배경을 바탕으로 연구의 모형을 도출하고 이를 검증하기 위해 가설을 설정하였다. 연구에 사용될 변수들은 조작적 정의를 거쳐 자료의 수집방법, 설문지의 구성, 표본의 선정방법, 분석방법 등을 제시하였다.

제 4 장에서는 실증분석의 결과 및 해석부분으로 연구가설에 대해 검증하였으며 이를 해석하여 제시하였다.

마지막으로 제 5 장에서는 본 연구의 결론으로서 연구가설의 검증을 통해 밝혀진 결과를 요약하고 연구의 시사점 및 연구의 한계점, 향후 연구방향에 대해 제시하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 고용불안정성

1. 고용불안정성의 개념

Greenhalgh and Rosenblatt는 고용불안정성을 개인이 직업과 관련하여 느끼는 위협의 양이라는 관점에서 정의를 내리고 있다¹³⁾. 즉 위협적인 직장상황에서 소망스러운 지속성을 유지하는데 대한 무력감으로 정의하였다. 또한 고용불안정의 반대개념인 고용안정에 대한 개념은 학자들마다 그리고 연구의 목적에 따라 그 의미가 달리 사용되고 있는데 일반적으로 크게 세 가지 범주로 구분하고 있다. 첫째 직장안정, 둘째 고용안정, 셋째 노동시장안정이다. 먼저 직장안정성이란 근로자가 원하는 한 현재의 일을 계속할 수 있다는 느낌과 믿음으로써¹⁴⁾ 현재 근무하는 직장에서의 고용보장을 의미하며 둘째 고용안정성이란 근로자가 어느 직장에 근무하더라도 취업이 안정되어 있음을 의미하며 마지막으로 노동시장안정이란 근로자가 일시 실직하더라도 비경제활동 상태로의 이동 즉 노동시장에서의 퇴장이 쉽게 나타나지 않는 상태를 의미한다¹⁵⁾.

또한 Greenhalgh and Rosenblatt는 고용불안정성은 다차원적이며 이는 다섯가지의 요소로 구성되어 있다고 하였다. 여기서 처음 4개의 요소는 위협의 심각성 또는 고용상황의 지속성에 대한 인지된 위협의 정도와 관련하여 구성되어 있다. 이 위협은 직무의 다양한 특성 또는 완전한 직무와 관련이 되어 있다. 따라서 고용불안정성의 첫 번째 구성요소는 승진기회와

13) L. Greenhalgh and Z. Rosenblatt, Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity, *Academy of Management Review*, 9(3), 1984, pp.438-448

14) S. N. Chant, Measuring Factors that make a Job Interesting, *Personnel Journal*, 11(2), 1958, pp.126-148

15) 전상길과 백윤정, IMF시대 우리나라 금융기관의 고용안정에 대한 동태적 이해의 틀: 개념적 모델, 『인사관리연구』, 23(2), 1999, pp.189-208

작업을 계획하는 자유와 같은 다양한 직무 특성에 대한 인지된 위협이다. 따라서 개인이 위협받는다고 인지하는 특징이 많을수록 고용불안정성은 커진다. 그러나 Vroom의 기대-유의성 모형¹⁶⁾에서와 같이 Greenhalgh and Rosenblatt의 모델은 개인에게 각 특성들의 인지된 중요성을 불안정의 두 번째 구성요소로 하고 있는데 이는 첫 번째 차원들에 가중치를 주고 있다. 이러한 가중치를 달성하기 위해 연구자들은 그 중요성에 의해 각 특성들에 대한 인지된 위협을 곱하고 난 다음 전반적인 엄격한 평가를 얻기 위해 점수를 합산하였다. 세 번째 구성요소는 개인의 전체직무에 부정적으로 미칠 수 있는 다양한 사건 들 즉 해고나 일시해고 등에 대한 인지된 위협으로 구성되어 있다. 네 번째 요소는 그것들의 가능성에 부여된 중요성이다. 마지막으로 고용불안정성의 다섯 번째 요소는 무기력감이다. 비록 Greenhalgh and Rosenblatt이 무기력감에 대해 명시적으로 정의를 내리지는 않았지만 앞의 네 가지 요소들에서 확인된 위협에 대응하는 개인의 능력을 포함하고 있다. 따라서 종사원들이 그들의 직무나 직무특성에 대해 위협을 인지한다 하더라도 무기력감이 낮은 사람 즉 위협에 대응할 수 있는 힘을 가진 사람들은 많은 고용불안정성을 경험하지 않아도 된다. 요약하면 앞의 Greenhalgh and Rosenblatt의 모델에서 기술한 고용불안정요소는 다음과 같이 결합할 수 있다¹⁷⁾.

$$\begin{aligned} \text{고용불안정성} = & (\sum \text{직무특성의 중요성} \times \text{직무특성을 상실한 가능성}) \\ & + (\sum \text{직무상실의 중요성} \times \text{직무상실의 가능성})] \\ & \times \text{위협에 저항하는 인지된 무기력감} \end{aligned}$$

16) V. H. Vroom, *Work and Motivation*, New York: John Wiley and Sons, 1964.

17) 정성엽, 정보화시대의 고용불안과 조직분권화가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 대구대학교 박사학위논문, 2001.

2. 고용불안정성의 원인과 결과

1) 고용불안정성의 원인

먼저 고용불안정성의 원인에 대해 살펴보면 Schein에 의하면 종사원과 조직은 서로 간에 주고받는 것이 명확한 심리적 계약상태에 들어간다고 주장하였다.¹⁸⁾ 이러한 계약은 개인들에게 통제력의 느낌 즉 종사원들의 개인 세계에서 사건들을 합리적으로 통제할 수 있다는 느낌을 준다. 즉 사람들의 생활에서 통제 또는 예측 감각에 중요성이 주어진다면 그러한 통제력을 위협하는 조직, 직무 또는 개인적 특성은 강한 반응의 하나로 불안정감을 이끌어내게 된다. 따라서 종사원들의 통제감을 위협하는 것으로 자주 언급되는 것이 조직변화이다.

Greenhalgh and Rosenblatt는 그러한 변화로서 합병, 다운사이징, 재조직화, 새로운 기술, 그리고 새로운 심리적 위협을 들었다. 또한 Brockner는 고용불안정성의 직접적인 원인으로 해고를 들었으며¹⁹⁾, Schweiger and Ivancevich는 합병이 개인들에게 불확실성과 불안을 창조함으로써 부정적으로 영향을 미친다고 주장하였다²⁰⁾.

이러한 큰 변화는 종사원들에 통제력의 부족을 경험하게 할 뿐만 아니라 고민을 수반하게 함으로서 회사와의 계약을 파기하기도 한다²¹⁾. 또한 이 변화들이 직무를 근본적으로 변화하도록 하거나 제거되도록 함으로써 심리적 계약을 위협한다. 따라서 최고경영자들은 이와 같은 반응을 심사숙고하지 않으면 변화하는 상황속에서 어려움을 겪게 됨으로써 조직변화가 개인에게 미치는 결과를 예측하는 정보원이 불확실하거나 부정확할수록

18) SE. H. Chein, *Organizational Psychology*, Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall, 1980.

19) J. Brockner, The Effects of Work Layoff on Survivors: Research, Theory and Practice, *Research in Organizational Behavior*, 10, 1988, pp.213-256

20) D. L. Schweiger and J. M. Ivancevich, Human Resources: The Forgotten Factor in Mergers and Acquisition, *Personnel Administration*, 30(11), 1985, pp.47-61

21) R. Tagiuri, Notes on the Management of Change: Implications of Postulating a need for Competence, Text Cases and Readings on the Management of Organizational Design and Change, 11, 1979, pp.466-473

부적절한 불안정을 경험하게 된다.

한편, 두 가지 직무조건인 역할모호성과 역할갈등 그리고 개인적 요인인 통제의 위치는 개인이 느끼는 고용불안정성의 중요한 원인이 된다. 역할모호성과 역할갈등은 개인의 통제감에 위협을 주고 이에 따라 고용불안정을 인지하도록 한다. 여기서 역할모호성은 역할 설정 구성원이 이러한 문제에 대해 갈등을 일으키는 메시지를 보낼 때 발생된다²²⁾. 비록 극단적인 수준의 역할모호성과 역할갈등은 그들 고용자와의 심리적 계약의 달성에 관한 고민을 하게 유도하며 이 고민은 고용불안정성의 감정을 증가시키게 된다. 또한 통제의 위치는 고용불안정성의 인지된 무기력차원과 직접적으로 관련되는 개인적 요인이다. 통제의 외부에 위치하고 있는 사람에 비해 통제의 내부에 위치하고 있는 사람은 일반적으로 환경에서 일어나고 있는 사건들을 덜 충격적으로 보며 그들의 환경이 주는 위협이 무엇이든 간에 대응할 수 있는 힘을 가지고 있다²³⁾. Anderson 역시 통제의 내부에 있는 사람들은 직장상실의 위협을 직접적으로 말하는데 더욱 적극적임을 증명하였다²⁴⁾.

또한 과거에 직장상실을 경험한 사람은 더욱 미래에서의 그 가능성을 우려하고 있다. Leana and Feldman은 공장폐쇄 후에 재고용된 개인들에 대한 정성분석 보고서에서 고용불안정성에 대한 가치 있는 보고를 했으며²⁵⁾, 유사하게 Freedman은 직장상실의 경험이 있는 전문직 종사자에 대한 연구에서 재고용된 사람들 간에 많은 불안정성이 있음을 발견하였다²⁶⁾.

이와 같이 고용불안정성은 해고, 합병, 역할모호성, 역할갈등, 통제의 위

22) D. Katz and R. L. Kahn, *The Social Psychology of Organizations*, 2nd ed., New York: John Wiley and Sons, 1978.

23) T. R. Mitchell, C. M. Smyser and S. E. Weed, Locus of Control: Supervision and Work Satisfaction, *Academy of Management Journal*, 18, 1975, 1975, pp.623-631.

J. B. Rotter, Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement, *Psychological Measurement*, 80, 1960, pp.1-27.

24) C. R. Anderson, Locus of Control, Coping Behaviors and Performance in a Stress Setting: A Longitudinal Study. *Journal of Applied Psychology*, 62, 1977, pp.446-451.

25) C. R. Leana and D. C. Feldman, The Psychology of Job Loss, *Research in Personnel and Human Resources Management*, 12, 1994, pp.271-302

26) A. Freedman, Job: Insecurity at all levels, *Across the Board*, 23, 1986, pp.4-5

치, 직장상실경험 등에 의해 영향을 받는다.

2) 고용불안정성의 결과

회사가 고용조정을 추진할 경우 이에 대하여 구성원들이 내보일 수 있는 반응과 관련해서는 지금까지 상당히 상충되는 증거들이 제기되어 왔다고 볼 수 있다. 우선 일부 잔존 종사원들은 회사가 추진하는 다운사이징에 대해 긍정적이고 적극적인 태도와 반응을 내보일 수 있다. 무엇보다도 인원감축에서 살아남은 잔존 종사원들은 상당한 감원조치에도 불구하고 자신이 계속 직장에 남아있을 수 있게 된 것과 관련하여 스스로의 능력에 대해 자긍심을 가질 수 있으며 또한 소속회사에 대해서도 내심 감사하게 생각할 수 있으며 그 결과 그들은 이전보다 더 열심히 일을 할 것으로 예측해 볼 수 있다²⁷⁾.

실제로 일부 연구들에서 다운사이징 발표 이후 자신의 노력과 헌신수준을 더 많이 증가시키는 것으로 나타났고²⁸⁾, 또 이전보다 더 많은 긍정적인 조직시민행동을 발휘하였으며²⁹⁾, 심지어 일부 종사원들은 이러한 다운사이징을 자신의 개인적인 성장을 위한 기회로까지 인식하고 있다는 연구결과가 제기된 바 있다³⁰⁾. 하지만 그와 반대로 고용불안정성은 다음과 같은 부정적인 영향을 미치기도 한다. 첫째, 고용불안을 높게 지각하는 종사원들은 상당한 스트레스와 심리적 긴장을 경험하는 것으로 알려져 있다³¹⁾. 이

27) B. Nelson, The Care of the Un-Downsizing, *Training & Developing*, April, 1997, pp.41-43.

28) J. Brockner, S. Grover and M. D. Blonder, Predictors of Survivors' Job Involvement Following layoffs: A Field Study., *Journal of Applied Psychology*, 73, 1988, pp.436-442

29) R. Bies, C. Martin and J. Brockner, Just Laid Off, But Still a Good Citizen? Only If the Process is Fair, *Employee Rights and Responsibilities Journal*, 6, 1999, pp.227-238

30) J. R. Emshoff, How to Increase Employee Loyalty While You Downsize, *Business Horizons*, 37(2), 1994, pp.49-57

31) E. Roskies and C. Louis-Guerin, Job Insecurity in Managers: Antecedents and Consequences, *Journal of Organizational Behavior*, 11, 1990, pp.345-359.

U. Kinnunen, Mauno. S., Natti. J. and Happonen, M., Organizational Antecedents and Outcomes of Job Insecurity: A Long-Itudinal Study in 3

들 연구에 의하면 향후 실직할지도 모른다고 느끼는 불안감은 실제 실직 대상이 되는 것에 못지않은 수준의 불안, 초조, 사기저하, 분노 등 정신적인 고통을 안겨줄 수 있다고 주장되고 있다. 또한 잔존 종사원들이 느끼는 고용불안은 비단 개인적인 반응에서뿐만 아니라 회사의 경영진이나 소속 회사에 대한 태도 면에서도 부정적인 영향을 미칠 수 있다.

일반적으로 한 회사에 고용되어 일하게 될 때 그 종사원은 조직과 명시적이고 공식적인 계약관계를 맺는 것을 넘어서서 회사와 묵시적인 심리적 계약관계를 형성하게 된다고 볼 수 있다³²⁾. 즉 조직과 그 구성원은 쌍방에 대해 기여와 보상에 관련된 나름대로의 기대를 형성해 가지게 되는데 특히 불공정하다고 여겨지는 회사의 감원조치일수록 이러한 심리적 계약이 파기되는 특별한 경험을 하게 되며 결국 이것은 회사와 경영진에 대한 신뢰와 몰입을 떨어뜨리고 직장에 대한 헌신의욕을 감퇴시키기 쉽다³³⁾. 비록 고용불안과 조직몰입 변수간의 관계를 직접적으로 분석한 연구들은 아니었지만 일부 국내 연구에서도 공정성이 결여되었다고 여겨지는 고용조정 과정은 종사원들의 조직몰입에 부정적인 영향을 미치고 있음이 이미 확인

Organizations in Finland., *Journal of Organizational Behavior*, 21, 2000, pp.443-459.

E. Roskies, C. Louis-Guerin and C. Fournier, Coping with Job Insecurity: How Does Personality Make a Difference?, *Journal of Organizational Behavior*, 14, 1993, pp.617-630.

V. K. G. Lim, Job Insecurity and Its Outcomes: Moderating Effects of Work-Based and Nonwork-Based Social Support., *Human Relations*, 49, 1996, pp.171-194.

32) D. M. Rousseau, Psychological and Implied Contacts in Organizations, *Employee Rights and Responsibilities Journal*, 2, 1989, pp.121-139.

S. L. Robinson and D. M. Rousseau, Violating the Psychological Contract: Not the Exception But the Norm., *Journal of Organizational Behavior*, 15, 1994, pp.245-259.

33) T. N. Gilmore and Hirschhorn, L., Managing Human Resources in a Declining Context, in Fombrun, N. T., Tichy, N. M. and DeVanna, M.A.(eds.), *Strategic Human Resource Management*, New York: John Wiley & Sons, 1984, pp.297-318.

S. J. Ashford, Lee, C. and Bobko, P., Contents, Causes and Consequences of Job Insecurity: A Theory-Based Measure and Substantive Test., *Academy of Management Journal*, 32, 1989, pp.803-829.

S. L. Robinson, Trust and Breach of the Psychological Contract, *Administrative Science Quarterly*, 41, 1996, pp.574-599.

된 바 있다³⁴⁾.

둘째, 고용불안은 종사원들의 작업노력과 직무성과에 있어 긍정적이고 부정적인 결과가 도출되고 있다. 먼저 고용불안의 증대는 회사와 경영진에 대한 몰입과 신뢰를 저하시킬 수 있고 이처럼 심리적 계약의 파기 경험을 가져다 준 조직을 위해 종사원들은 더 이상 열심히 일할 의욕을 잃게 되기 쉽다. 따라서 고용불안은 작업노력과 직무성과에 부정적인 영향을 준다는 것이다³⁵⁾.

하지만 이와 상반되게 Fox and Staw³⁶⁾, Brockner³⁷⁾, Brockner et al.³⁸⁾은 실험실 연구를 통해 고용불안과 작업노력간에 긍정적인 관계가 있다고 밝혀냈다. 이는 고용불안을 느끼는 종사원일수록 스스로 더욱 작업노력을 기울이고 성과를 높여 조직내에서 자신의 존재가치를 입증함으로써 향후 있을지도 모를 추가적인 고용조정 대상자가 되지 않도록 노력하기 때문에 고용불안을 느끼는 종사원일수록 작업노력을 기울이고 성과를 높이게 노력한다는 것이다.

더불어 이러한 주장은 나중에 더욱 정교한 실험과정을 거쳐 고용불안과 작업노력의 관계가 역 U자 형의 관계를 보일 것이라고 수정되어 제기되기도 하였다. 즉 고용불안을 낮게 지각하는 종사원은 자신의 고용상태에 대해 안정감을 느끼고 있음으로 인해 추가적인 노력을 기울일 이유가 없고 또 직무상실의 위협을 아주 크게 지각하는 종사원은 그러한 위협에 대해 자신들이 어떻게 대처해야 할지 모르기 때문에 무력감이 높아져서 작업의욕이 감퇴할 수 있다.

34) 김영조, 고용조정의 공정성 및 고용조정의 강도가 잔류 구성원들의 태도에 미치는 영향에 관한 연구, 『인사·조직연구』, 9(2), 2001, pp.93-130.

노용진과 김동배, 고용조정방식이 생존자 조직몰입에 미치는 영향, 『인사관리연구』, 27(3), 2003, pp.55-83.

35) Greenhalgh, L. and Z. Rosenblatt, Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity, *Academy of Management Review*, 9(3), 1984, pp.438-448.

36) F. V. Fox and Staw, B. M., The Trappes Administrator: Effects of Job Insecurity and Policy Resistance upon Commitment to a Course of Action., *Administrative Science Quarterly*, 24, 1979, pp.449-471.

37) J. Brockner, op. cit., pp.213-255.

38) J. Brockner, Grover, S., Reed, T. F. and DeWitt, R. L., Layoffs, Job Insecurity and Survivors' Work Effort:: Evidence of an Inverted-U Relationship, *Academy of Management Journal*, 35(2), 1992, pp.413-425.

마지막으로 고용불안정성이 높으면 이직의도가 높게 나타난다. 이는 고용불안정에 우려하는 종사원들이 더욱 안전한 경력기회를 추구하는 것이 합리적이라고 느끼기 때문이다. 따라서 가장 가치 있는 종사원들은 가장 먼저 떠나려는 경향을 보이며⁴⁰⁾, 이러한 경향은 행위적인 표현으로 나타나며 결과론적으로 조직의 유효성을 감소시킨다. 이와 같은 과정은 <그림 2-1>과 같이 정(+)의 범주화 고리로서 나타난다⁴¹⁾. 즉 감소된 조직유효성은 객관적인 고용불안정성을 증가시킨다.

```

graph LR
    A[개인 의사소통 지향] --> B[조직적 메시지]
    A --> C[의도하지 않은 조직적 단서]
    A --> D[수동]
    B --> E[개인 차이]
    C --> E
    D --> E
    E --> F[의존]
    F --> G[사회적 의사소통 지향]
    G --> A
    G --> H[사회적 의사소통 지향]
    H --> I[생각]
    H --> J[감정]
    H --> K[행동]
  
```

Figure 1 is a flowchart illustrating the relationship between personal communication orientation, interpersonal communication orientation, and social communication orientation. The flow starts from '개인 의사소통 지향' (Personal Communication Orientation) which branches into '조직적 메시지' (Organizational Message), '의도하지 않은 조직적 단서' (Unintentional Organizational Cues), and '수동' (Passive). These lead to '개인 차이' (Individual Differences) and '의존' (Dependency). '개인 차이' includes '통제 및 위치', '지향', '적응', '안전', '부호', '가치', and '의존'. '의존' leads to '사회적 의사소통 지향' (Social Communication Orientation). '사회적 의사소통 지향' leads to '개인 의사소통 지향' (Personal Communication Orientation). '개인 의사소통 지향' also leads to '사회적 의사소통 지향' (Social Communication Orientation). '사회적 의사소통 지향' includes '생각', '감정', and '행동'.

- 39) J. Brockner, Grover, S., Reed, T. F. and DeWitt, R. L., Layoffs, op. cit.
- 40) L. Greenhalgh and Jick, T. D., The Relationship Between Job Insecurity and Turnover and its Differential Effects on Employee Quality Level, *Paper Presented at the Annual Meeting of the Academy of management*, Atlanta, August, 1979.
- 41) L. Greenhalgh, Organizational Decline, *Research in the Sociology of Organizations*, 2, 1983, pp.231-276.

따라서 많은 연구에서 나타나고 있듯이 고용불안정성은 조직몰입, 직무 노력, 이직의도, 직무성과 등과 같은 요인에 영향을 준다고 볼 수 있다.

3. 호텔기업내의 고용불안정성 현상

호텔기업은 인적 서비스를 상품화한 기업체이므로 고비용의 인건비 지출구조를 보이고 있다. 따라서 호텔기업들은 비용적인 측면을 효율적으로 개선하고 이를 바탕으로 노동유연성을 갖기 위해 다양한 형태의 고용형태를 도용하여 이를 활용하고 있다. 그 대표적인 것이 비정규직의 고용과 용역 및 아웃소싱의 도입을 들 수 있으며 이와 같은 비정규직 고용 및 아웃소싱이 바로 고용불안정에 직접적인 영향을 줄 수 있다.

1) 비정규직의 증가

비정규직이란 상시고용을 전제로 계약기간의 정함이 없는 정규직 인력에 대한 개념으로 이러한 계약형태와 구분되는 근로계약을 맺는 다양한 인력들을 지칭한다. 비정규직 근로자는 정규직과 비교해서 임금, 복리후생, 계약기간, 근로시간 등 모든 처우에 있어 비용이 절감되고 고용과 해고가 자유롭기 때문에 인력의 적기공급이 가능할 뿐만 아니라 인건비 절감과 노사분규의 예방 등 기업에게 여러 가지 이점을 제공해 준다⁴²⁾. 이와 반대로 비정규직 근로자의 경우 이들이 업무를 처리하고 고객에게 서비스를 제공하는데 있어서 숙련도나 소속감의 저하로 고객의 불만이 오히려 축적될 수 있다는 점이다. 이에 가중되어 비정규직은 정규직에 비하여 높은 이직률을 보이고 있는데 이는 새로운 사원의 채용 및 훈련에 지속적으로 들어가는 직접비용이나 기회비용을 인식한다면 오히려 비용절감 의도의 반대효과가 있다는 지적도 있다⁴³⁾.

하지만 종사원의 입장에서 살펴보면 이런 비정규직의 증가는 바로 고용

42) 박봉규, IMF 체제하의 비정규직 호텔종사원의 직무태도와 지발적 행동간의 관계에 관한 탐색적 연구, 『관광·레저연구』, 제12권 제1호, 2000, pp.47-48.

43) 현대화재해상, 노보, 6월호, 1994, p.1.

불안정에 직접적인 영향을 줄 수 있다. 실제로 우리나라의 경우 과거 일부 기업 및 공사현장 같은 곳에서 단순노무 형태의 보조적인 업무에 주로 도입되던 비정규직이 최근 많은 직장인으로 확산되어가고 있다. 특히 호텔 및 보험업 등 서비스산업에 있어서 비정규직 고용이 빠른 속도로 확산되고 있다. 실제로 <표 2-1>에서처럼 2003년 12월 기준으로 살펴보면 정규직과 비정규직(용역제외)의 비율 78.3:21.7로 나타났으며, 용역을 비정규직에 포함시키면 그 수는 더욱 커질 것이다.

<표 2-1> 서울지역 특 1·2급 호텔 고용 현황

호텔	2003년 12월 31일 기준(서울시)						총계
	정규직		비정규직		합계		
	Front of the House	Back of the House	Front of the House	Back of the House	정규직	비정규직	
특 1 급 호텔							
A	242	273	42	43	515	85	600
B	112	139	2	36	251	38	289
C	340	386	3	5	726	8	734
D	394	489	39	68	883	107	990
E	370	448	48	123	818	171	989
F	142	198	131	309	340	440	780
G	289	604	13	7	893	20	913
H	368	90	0	0	458	0	458
I	429	380	83	22	809	105	914
J	216	322	89	99	533	223	761
K	290	328	59	34	618	93	711
L	152	64	6	13	404	19	404
M	383	599	108	103	982	211	1193
N	247	329	28	68	576	96	672
O	175	175	0	0	350	0	350
합계	4,149	4,824	651	930	9,156	1,616	10,758
비율					82.4	17.6	100
특 2 급 호텔							
A	72	93	81	49	165	130	295
B	89	181	57	81	270	138	408
C	138	164	7	7	302	14	316
D	81	178	0	0	259	0	259
E	110	229	1	7	339	8	347
합계	490	845	146	144	1,335	290	1,625
비율					78.3	21.7	100

* 용역은 제외시킴 자료: 관광호텔협회(2003.12)

2) 아웃소싱의 증가

아웃소싱이란 용어는 기업 활동 중 생산부분에서 시작되어 특정 부품이나 제품을 자사에서 생산할 것인가 아니면 외부에 하청 또는 위탁생산을 하게 할 것인가 하는 생산관리의 전통적인 문제영역에서 전략적인 문제영역으로 중요도가 낮은 업무를 외부에 위탁함으로써 핵심업무를 집중적으로 강화시키는 방법이다. 즉 외부의 전문회사를 활용하여 기업활동의 일부를 수행하게 하고 이를 통해 기업의 핵심역량을 강화하여 내부적으로 전략적 이득을 추구하는 활동으로 회사내부인력, 설비로 수행하던 업무를 외부용역으로 대체하는 것을 말한다.

<표 2-2> 호텔별 아웃소싱 업무 현황(2003년 3월)

구분	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	총계
룸메이드	○	○		○	○	○	○	○	○	○	○	○	11
야간청소	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	12
호텔외부청소	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	○	10
창문청소	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	12
린넨	○	○						○	○				4
세탁	○	○		○			○			○			4
공공지역청소	○	○		○	○		○	○		○	○	○	10
주차장 청소	○	○		○	○		○	○	○	○	○	○	10
기물관리	○	○	○	○	○	○		○	○	○	○	○	11
안전		○			○	○		○			○		6
주차관리		○		○	○	○			○				6
주차대행		○		○	○				○		○		3
운전기사						○		○		○			4
시설관리		○	○	○	○		○	○	○	○	○		9
직원식당		○			○		○	○	○	○	○	○	7
전산실								○		○		○	3
정원관리						○				○			2
프라워리스트				○									1
디자인실										○			1
헬스클럽		○											2
기타	○			○		○		○	○	○		○	6
총계	10	14	5	13	11	9	9	14	12	15	11	10	

A: 르네상스 B: 메리엇 C: 리츠칼튼 D: 인터 E: 하얏트 F: 조선 G: 힐튼

H: 위커힐 I: 롯데 J: 신라 K: 그랜드 힐튼 L: 프라자

자료: 이형룡·김석주·조주은, 호텔기업의 아웃소싱 성과에 영향을 미치는 요인,

『호텔경영학연구』, 제13권 제2호, 2004, P.43

이런 아웃소싱은 핵심사업을 제외한 주변업무를 전문화된 일부업체에

말김으로서 비용부담을 덜면서 업무효율성도 높일 수 있지만 종사원의 입장에서 살펴보면 고용보장에 대한 신뢰감이 형성되지 않을 수도 있으며 이로 인해 고용불안정성을 불러일으킬 수 있다. 실제로 서울시내 특1급 호텔에서 총 24개 업종에서 비핵심 부문에 대한 아웃소싱을 도급, 근로자파견등의 형태로 운영하고 있는 것으로 조사되었으며 자세한 내용은 <표 2-2>와 같다.

제 2 절 경력몰입

1. 경력의 개념

경력이라는 의미는 연구하는 학자마다 다양한 의미로 이해하고 있으며 또한 시대의 변화와 더불어 그 의미가 점점 변화하고 있다. 경력연구의 초기에는 경력을 전문적인 직업을 가진 사람들에게만 적용하였지만, Arthur 등⁴⁴⁾은 경력을 개인의 일생을 걸친 일과 관련된 경험 및 활동의 연속으로 봄으로써 경력을 전문직 종사자들로 범위를 한정하지 않고 일을 하는 모든 사람에게 적용할 수 있다고 주장하였다. 이처럼 경력개념은 대상 범주를 어떻게 정하느냐에 따라 차이가 있으나 최근에는 경력을 한 개인이 일생을 걸쳐 일과 관련하여 얻게 되는 총체적 경험으로 기본적인 틀을 잡아 가고 있다. 경력개념의 변화를 살펴보면 산업화시대에서 조직은 피라미드형 위계조직과 관료제를 근간으로 하고 있으며 고용계약에 있어서는 고용안정을 보장하는 심리적인 관계 계약에 기반을 둔 직선행 경력⁴⁵⁾과 전문가형 경력⁴⁶⁾이 주를 이루었다.

하지만 Miles and Snow가 언급했듯이 많은 조직들이 점점 계층의 수를

44) M. B. Arthur, Hall, D. T. and Lawrence, B. S., *Generating new Directions in Career Theory: The Case for a Transdisciplinary Approach*, Handbook of Career Theory, Cambridge University Press, 1989, pp.7-25.

45) K. R. Brousseau, Driver, M. J., Eneroth, K. and Larsson, R., Career Pandemonium: Realignment Organizations and Individuals, *Academy of management Executive*, Vol 10, No 4, 1996, pp.52-66.

46) B. B. Allred, Snow, C. C. and Miles, R. E., op. cit., pp.17-27.

축소하여 수평적인 조직구조를 지향하고 있으며 고용관계도 노동시장에서의 시장가치를 기초로 한 거래적 고용계약이 증가하는 추세⁴⁷⁾에 있다. 또한 직장생활을 삶의 전부로 여기던 과거 세대와는 달리 요즘 세대들은 조직에서 빨리 승진하기 위해 전력투구하기보다는 자신이 중시하는 가치를 추구하는 경향으로 인해 경력의 개념은 수직적인 상승뿐만 아니라 수평이동, 심지어는 하향 이동도 포함하는 것으로 확대되고 있다⁴⁸⁾.

더불어 하나의 조직차원에서 단순하게 이루어지던 경력이 다양한 조직에 걸쳐서 이루어질 수 있음을 부각시켰다. 이는 한 조직에서 경력을 보내던 전통적인 경력개념에서는 개인의 경력관리를 조직이 책임을 졌으나⁴⁹⁾, 다양한 조직에서 경력을 쌓을 수 있는 오늘날에는 개인 스스로 자신의 경력에 책임을 져야 하며⁵⁰⁾, 이러한 고용관계의 변화는 경력관리에 있어 개인적이고 주관적인 요소가 중요해지고 있음을 보여준다. 이러한 경력에 대한 시각의 변화는 크게 세 가지 점에서 의의가 있다⁵¹⁾.

첫째, 시간의 개념을 초월한 직무에 대한 열린 시각을 제공해 주었다. 기존에는 개인의 경력이라고 하면 경력단계 초기부터 하강기에 오기까지의 선형적인 유형만을 생각하고 수평적인 이동이나 하강의 경우에는 특별한 사건으로 이루어졌다. 그러나 이제는 경력의 역동적인 측면 즉 상승과 하강, 또는 수평적인 이동은 물론이고 직종 및 직장의 변경 모두를 고려해야 하므로 개인의 경력패턴이 과거의 직선형과 전문가형 뿐 아니라 나선형과 전이형도 포함하는 것으로 확대되었다.

둘째, 경력의 공간을 확대시켰다. 과거에는 개인의 직장생활과 이외의

47) R. E. Miles and Snow, C. C., *The Career is Dead-Long Live the Career*, San Francisco: Jossey-Bass, 1996, pp.15-45.

48) H. J. Arnold and Feldman, D. C., *Organizational Behavior*, New York: McGraw-Hill, 1986.

49) N. E. Betz, Fitzgerald, L. F. and Hill, R. E., Trait-factor Theory: Traditional Cornerstone of Career Theory, *Handbook of Career Theory*, Cambridge: Cambridge University Press, 1989, pp.26-40.

50) M. B. Arthur and Rousseau, D. M., op. cit.

S. E. Sullivan, The Changing Nature of Career: A Review and Research Agenda, *Journal of Management*, Vol 25 No 3, 1997, pp.457-484.

51) P. H. Mirvis and D. T. Hall, Psychological Success and the Boundaryless Career, *Journal of Organizational Behavior*, Vol 15, 1994, pp.365-380.

삶을 분리하여 생각했으나 이제는 직장생활에서의 역할뿐 아니라 그 이외의 모든 역할도 총체적으로 파악해서 개인의 삶의 다각적인 면을 부각시킬 필요가 있음을 제시하였다.

마지막으로 사용자와 종사원의 관계에 있어서 새로운 시각을 제공하고 있다. 먼저 조직의 입장에서 한 조직 내에서의 경력관리 차원에서 탈피하여 개인의 다양한 경력경로를 파악하고 끊임없는 인재발굴과 개인역량을 최대한 활용할 수 있는 유연한 경력시스템을 갖추어야 한다. 마찬가지로 개인의 입장에서 한 조직에만 평생 일하는 것이 아니므로 주변의 다양한 경력경로를 최대한 활용하고 자기개발을 통해 자신의 가치를 높이려는 노력이 필요하다⁵²⁾.

이러한 변화는 현재 기업에 몸담고 있는 구성원들의 인식의 변화에서도 나타나고 있다. 종신고용이라든지 장기적인 고용관계 즉 현재의 직장이나 업무에 대한 기대보다는 개인의 다양한 경력개발에 더 큰 관심을 갖고 있으며 조직과 구성원 사이의 관계 또한 다변화되는 양상을 보이고 있다⁵³⁾.

최근 새로 등장하는 개념들은 급변하는 환경에서 개인의 경력관리 노력을 강조하고 있다. 즉 과거에는 입사에서 퇴사까지 한 조직에서 자신의 모든 경력을 보내는 사람들이 대부분이었으므로 조직에서 종사원의 경력을 관리해 주어야 했으나 최근에는 활발한 조직 간의 이동으로 개인이 주체가 되어 능동적으로 자신의 경력을 관리해야 한다. 따라서 이제까지 언급된 경력개념의 변화를 살펴보면 다음의 <표 2-3>과 같다.

52) 김성국과 김태은, 경력개념의 변화와 미래 방향에 관한 이론적 고찰, 『이화경영논총』, 제17권 제1호, 1999, pp.5-29.

53) 장은미, 경력몰입이 조직몰입과 이직의도에 미치는 이중 조절 효과에 관한 연구, 『인사조직연구』, 제5권 제2호, 1997, pp.217-253.

<표 2-3> 전통적 경력개념과 새로운 경력개념의 비교

	전통적인 경력	새로운 경력
조직	관료제	네트워크
역할	전반 관리자	다양한 기술을 가진 전문가
조직의 역량	시스템, 운영체계	팀워크, 개발
평가기준	투입	선행
보상	직무에 대한 보상	기술에 근거한 보상
계약관계	몰입과 안정성	유연한 고용관계
경력관리	가부장적 관리	자기관리
이동	수직이동	수평이동

자료: Nicholson, N., Career Systems in Crisis: Change and Opportunity in the Information Age, *Academy of Management Executive*, 10(4), 1996, p.41.

2. 경력몰입의 개념

경력몰입은 직무몰입 및 조직몰입과 구분 가능한 개념으로 볼 수 있다. 직무몰입은 자신에게 부여된 과업에 대한 몰입으로 상대적으로 단기적인 성격을 갖는 반면, 여러 관련 직무들을 포함하는 경력몰입은 보다 장기적이며 주관적으로 축적해 온 직업에 대한 인식과 관련이 크다. 또한 조직몰입은 제도화된 특정 조직에 대한 몰입으로 간주되지만 경력몰입은 개인이 설정한 내적인 목표와 관련된 것이다. 경력관리 결과변수 중에서 개념적으로나 실무적으로 매우 중요한 변수인 경력몰입은 과거부터 지속적으로 관여해온 특정한 경력에 대해 정서적 유대를 가지고 있는 상태를 말한다⁵⁴⁾.

Blau⁵⁵⁾가 정의한 경력몰입이란 자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여 정도로서 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적 태도라고 하였으며, 이를 다양한 업무 분야로 확장시켜 경력개념화 및 척도화의 개념적 명확성으로 인해 가장 많이 활용되고 있다⁵⁶⁾.

54) 김은상, 조직몰입과 경력몰입의 관계유형이 이직의도, 수행노력, 학습동기에 미치는 효과 :산업 및 조직, 『한국심리학회지』, 제15권 제1호, 2000, pp.41-63.

55) G. Blau, The Measurement and Prediction of Career Commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 58(4), 1985, pp.277-288.

56) 장은미, 전개서, pp.217-253.

탁진국, 조직구성원의 경력개발 장애요인에 대한 지각: :산업 및 조직, 『한국심리학회지』, 제9권 제1호, 1996, pp.25-36.

K. Lee, J. J. Carswell and Allen, N. J., A Meta-analytic Review of

<표 2-4> 경력몰입의 개념

학자	개념
Mowday (1982)	과거부터 지속적으로 관여해온 특정한 경력에 대해 정서적 유대를 가지고 있는 상태
Blau(1985)	자신이 선택한 직업에서 일하고자 하는 동기부여 정도로서 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적 태도
Aryee & Tan (1992)	특정분야에서 일련의 관련된 직무들에 대한 동일시를 나타내는 감정적인 개념이며 행동 면에서는 경력목표추구에 있어 어려움에 대처할 수 있는 사람이 가지는 자신의 전문분야에 대한 심리적 애착 및 현재의 전문분야와 관련된 일련의 직무를 지속적으로 수행하고자 하는 확고한 심리적 상태
Carson & Bedeian (1994)	자신의 경력과 친밀한 감정적 동화를 하게 되는 경력정체성, 자신의 개발욕구를 명확히 하고 경력목표를 세우는 경력계획, 경력개발과정 중에 일어나는 어려움으로 인한 경력단절을 극복 할 수 있는 경력탄력성으로 구분하여 경력몰입을 다차원의 개념으로 파악
Kaldenberg, Becker & Zvonkovic (1995)	여러 몰입 예를 들면 직무몰입, 전문직업몰입 그리고 조직몰입은 준거 대상에 따라 차이를 보이는 것이지 몰입의 이론적인 핵심은 동일한 것으로 보고 경력몰입을 정의

자료: 선행연구를 중심으로 본 연구자가 재구성

경력개발관련연구에서 경력몰입은 개념적으로나 실제적으로 매우 중요하다. 이는 하나의 경력에 몰입한다는 것은 많은 사람들의 일생에 경력을 발전시키고 개발해 나가는 과정에서 매우 의미 있는 개념이 될 수 있으며 조직의 입장에서는 최적수준의 이직률을 유지할 필요가 있는데 이때 경력몰입과 인력유지간 연결성은 인적자원관리에 대한 중요한 시사점을 제공해 주기 때문이다⁵⁷⁾.

또한 조직입장에서 조직원의 역량을 최대한 발휘하게 하는 방안으로서 경력을 관리하고 개인입장에서는 자기 능력을 개발하고 전문성을 축적할

Occupational Commitment: Relations with Person and Work-related Variables, *Journal of Applied Psychology*, 85, 2000, pp.799-811.

57) S. M. Colarelli and Bishop, R. C., Career Commitment: Functions, Correlates and Management, *Group & Organization Management*, 15(2), 1990, pp.158-177.

K. Lee, Carswell, J. J. and Allen, N. J., op. cit.

수 있는 방안으로 경력을 계획하기 때문이다. 따라서 경력몰입은 역량개발과 성과 모두에서 실제적인 중요성을 가진다.

실제로 높은 실적을 내는 사람을 보면 고도의 기술을 획득하기 위해 수년간의 훈련, 개발, 경험이 필요하다는 것을 알 수 있다. 이는 하나의 경력에 몰입함으로써 고도의 기술개발이 될 때 까지 지속적으로 능력을 개발하게 만드는 것이다⁵⁸⁾. 그리고 지식기반사회에서 직업적 생존을 하는데도 경력몰입이 결정적인 역할을 하는데 이는 조직내외의 노동시장이 보다 유동적이 되고 구조조정이나 인력감축과 같은 고용안정을 덜 보장하는 불확실한 상황에서 자신이 내적으로 설정한 경력목표에 몰입을 해야지 만이 직업의 의미와 계속성을 유지할 수 있기 때문이다⁵⁹⁾.

경력몰입의 기능과 관련하여 볼 때 하나의 경력에 대해 몰입하는 정도가 크다는 것은 어떤 한 개인이 경력목표를 추구하는 과정에서 방해물과 장애물에 부딪혔을 때 이를 딛고서 경력목표를 추구해나가는 지속성을 반영한다. 또한 경력몰입이 떨어지는 사람은 경력목표 달성에 매진하기보다는 경력의 변화를 모색하려 할 것이다.

한 예로, 개업변호사로서 경력에 강하게 몰입하는 변호사는 유명해질 때까지 재정상의 어려움이나 전문직으로서의 고됨을 참을 수 있다. 반면에 경력몰입이 덜 한 변호사는 정부기관이나 민간기업에서 일하기 위해서는 개업변호사를 포기하거나 심지어 변호사로서의 일을 그만 둘지도 모른다⁶⁰⁾.

Hall⁶¹⁾은 조직에서 개인이 심리적 경력성공을 느끼는 과정이론을 개발하였다. <그림 2-2>을 보면 개인에게 도전적인 직무를 주고 업무수행의 자율성을 부여하면 경력목표에 대해 몰입하게 되고 그것이 스스로의 노력과 더불어 적절한 지지와 피드백이 주어질 때 경력목표달성으로 이어지며 이

58) S. Aryee, Y. W. Chay and Chew, J., op. cit., pp.1-16.

59) K. D. Carson and Bedeian, A. G., Career Commitment:: Construction of a Measure and Examination of Its Psychometric Properties, *Journal of Vocational Behavior*, 44, 1994, pp.237-262.

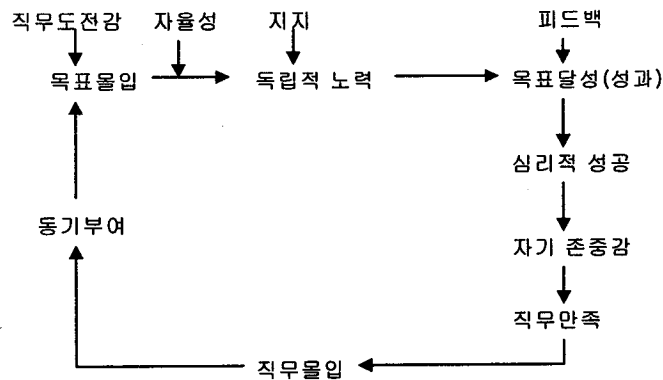
60) Colarelli and Bishop, op cit.

61) D. T. Hall, Introduction: Long Live the Career-A Relational Approach. In Hall D. T.(Eds), *The Career is Dead-Long Live the Career*, San Francisco, CA: Jossey-Bass Publisher, 1996.

때 개인은 심리적 성공을 경험하게 된다. 심리적 성공감이란 경력의 궁극적인 목적으로서 일생에서 자신이 가장 중요하다고 여기는 목표를 성취했을 때 오는 자긍심이자 개인적 성취감이며 성취자세, 가족의 행복, 내적 평화와 같은 것들이다⁶²⁾.

그 결과로 자아 존중 감, 직무만족, 직무몰입이 향상되고 이것이 동기부여를 함으로서 연속해서 업무수행에서 직무도전감과 자율성의 조건이 주어지면 경력목표에 대한 몰입으로 연결되어 성공이 다시 성공을 부르는 심리적 성공의 선순환이 계속된다는 것이다.

<그림 2-2> Hall의 경력개발의 심리적 성공모형



출처: Hall, D. T., A Theoretical Model of Career Subidentity Development in Organizational Settings, *Organizational Behavior and Human Performance*, 6, 1971.

3. 경력몰입의 원인과 결과

1) 경력몰입의 원인

경력몰입의 원인변수에 대한 연구는 일정부분 진행되었으나 조직몰입에 비해 체계적인 연구의 축적은 부족한 실정이다. 지금까지 연구되어온 경력

62) D. T. Hall, op. cit.

몰입의 선행변수로는 개인특성, 직무특성, 역할특성, 사회적 지원, 경력특성 등으로 나누어 논의 되어왔다⁶³⁾.

먼저 경력몰입에 영향을 미치는 개인특성변수로 성장욕구⁶⁴⁾, 통제위치⁶⁵⁾, 자아 존중감⁶⁶⁾, 감정 성향, 부모의 사회적 지위, 작업에 대한 가치, 집단(개인)주의⁶⁷⁾ 등을 바탕으로 연구가 이루어졌는데, 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 성장욕구에 대한 연구를 살펴보면 Blau⁶⁸⁾의 간호사를 대상으로 한 연구에 의하면 성장욕구 강도는 경력몰입과 정적인 관계를 가지는 것으로 나타났으며 둘째, 통제위치에 대한 연구에서 관리자와 전문가를 대상으로 한 Colarelli and Bishop⁶⁹⁾의 연구에 따르면 두 집단 모두에 있어 통제위치가 내적일 때 경력몰입이 높게 나타났다. 또한 다양한 직종에 근무하는 종사원을 대상으로 한 Irving, Coleman and Cooper⁷⁰⁾의 연구에서도 통제위치가 내적일 때 경력몰입이 높게 나타났다.

셋째, 자아존중감에 대한 연구를 살펴보면 기술 인력을 대상으로 한 Carson 등⁷¹⁾의 연구에서는 자아존중감이 높은 사람이 낮은 사람들보다 높

63) Colarelli and Bishop, op cit.

장재윤, 개발 전문가의 조직적응: 조직몰입 및 전문분야몰입, 서울대학교 박사학위논문, 1996.

이기은, 전제서, p.2.

최윤아, 경력몰입의 선행요인과 결정요인에 관한 연구, 『비서학논총』, 제9권 제1호, 2000, p.42.

고현철, 연구개발 조직구성원의 이중몰입에 관한 연구, 연세대학교 박사학위논문, 2004, p.8.

64) 임범식과 탁진국, 경력몰입의 선행변인, 『한국심리학회지』, 제15권 제2호, 2002, p.67.

65) 이기은·최순재·박경규, 경력몰입의 결정요인과 효과에 관한 연구, 『인사·조직연구』, 제9권 제2호, 2001, pp.177-214.

66) 임범식과 탁진국, 상제서.

67) W. Darden, Hampton R. and Howell, R., Career versus Organizational Commitment: Antecedents and Consequences of Retail Salespersons Commitment, *Journal of Retailing*, 65, 1989, pp.80-106.

68) G. Blau, op. cit.

69) Colarelli and Bishop, op cit.

70) P. G. Irving, Coleman, D. F. and Cooper, C. L., Further Assessments of a Three-Component Model of Occupational Commitment: Generalizability and Differences Across Occupations, *Journal of Applied Psychology*, 82, 1997, pp.444-452.

은 경력몰입수준을 보인다고 하였으며, 경력몰입에 영향을 미치는 직무특성변수로 개인-직무간의 적합도, 직무도전성, 직무자율성, 직무적응성, 동기유발 잠재력, 직무만족, 직무특성, 직무중요도 등⁷²⁾이 경력몰입을 높이는 것으로 나타났다.

한편, 개인-직무의 적합도에 대한 연구를 살펴보면 연구개발 종사자를 대상으로 한 장재윤⁷³⁾의 연구에서는 연구소에서 담당하고 있는 과업이 개인의 전공분야 또는 경험과 부합되는 정도가 높을수록 경력몰입이 높아진다고 하였으며, 전문직 종사자를 대상으로 한 이기은⁷⁴⁾의 연구에서도 자신들의 전공분야 또는 관심분야와 담당하는 업무간의 일치도가 높을수록 경력몰입이 증가한다고 하였다.

또한 보험대리인을 대상으로 한 직무자율성에 대한 연구에서 McElroy 등⁷⁵⁾은 전문 직업몰입이 높은 사람이 낮은 사람들보다 자신들의 직무에 대해 호의적으로 지각한다고 하였다. 하지만 이기은⁷⁶⁾의 연구에서는 직무자율성과 경력몰입은 유의한 관계가 없다고 하였다. 이는 연구직의 경우 대체로 개인이 독자적으로 수행하기 보다는 팀으로서 과제를 수행하는 경우가 많으며, 이 과제수행을 위해서는 상호의존적일 수밖에 없는데 이는 자율성의 제한으로 볼 수 있기 때문이라고 하였다. 하지만 이러한 이유에서 직무자율성이 제한 받을 수 있지만 이것이 경력몰입을 저하시키는 요인으로는 여기지 않았다.

다음으로 경력몰입에 영향을 미치는 역할특성변수로 역할모호성⁷⁷⁾, 역할

71) Carson, K. D. and Bedeian, A. G., Career Commitment:: Construction of a Measure and Examination of Its Psychometric Properties, *Journal of Vocational Behavior*, 44, 1994, pp.237-262

72) J. C. McElroy, P. C. Morrow, M. L. Power and Iqbal, Z., Commitment and Insurance Agents' Job Perceptions, Attitudes and Performance, *Journal of Risk and Insurance*, 60, 1993, pp.363-384.

73) 장재윤, 전게서.

74) 이기은, 전게서, p.2

75) J. C. McElroy, P. C. Morrow, M. L. Power and Z. Iqbal, Commitment and Insurance Agents' Job Perceptions, Attitudes and Performance, *Journal of Risk and Insurance*, 60, 1993, pp.363-384.

76) 이기은, 전게서.

77) G. Blau, op. cit.

Colarelli and Bishop, op cit.

갈등⁷⁸⁾, 역할 간 갈등⁷⁹⁾, 역할명확성⁸⁰⁾등을 바탕으로 연구가 이루어졌다.

먼저 역할갈등에 대한 연구를 살펴보면 Darden 등⁸¹⁾은 역할갈등은 경력몰입에 간접적으로만 영향을 미친다고 하였으며, Colarelli and Bishop⁸²⁾은 역할갈등은 전문가집단에는 경력몰입과 유의한 상관관계를 가졌으나 관리자의 경우에는 유의한 관계를 보이지 않는다고 하였다.

한편, 역할모호성에 대한 연구를 살펴보면 Blau⁸³⁾는 역할모호성이 높을수록 경력몰입이 낮아진다는 연구결과를 도출하였으며, Colarelli and Bishop⁸⁴⁾의 연구에서도 역할모호성은 관리자와 전문가 모두에게 유의한 음(-)의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.

다음으로 사회적 지원에 대한 연구로 지금까지 연구된 경력몰입에 영향을 미치는 사회적 지원변수로 상사의 지원⁸⁵⁾, 동료의 지원⁸⁶⁾, 조직의 지원⁸⁷⁾, 관리자의 지원⁸⁸⁾, 가족의 지원⁸⁹⁾, 리더십 스타일⁹⁰⁾, 멘토⁹¹⁾, 보상⁹²⁾등을 바탕으로 연구가 이루어졌다.

최윤아, 경력몰입의 선행요인과 결정요인에 관한 연구, 『비서학논총』, 제9권 제1호, 2000, p.42

78) W. R. Darden, R. Hampton and R. D. Howell, Career versus Organizational Commitment: Antecedents and Consequences of Retail Salespersons Commitment, *Journal of Retailing*, 65, 1989, pp.80-106.

Colarelli and Bishop, op cit.

최윤아, 상계서.

79) Colarelli and Bishop, op cit.

80) W. R. Darden, R. Hampton and R. D. Howell, op.cit.

81) W. R. Darden, R. Hampton and R. D. Howell, op.cit.

82) Colarelli and Bishop, op cit.

83) G. Blau, op. cit.

84) Colarelli and Bishop, op cit.

85) S. Aryee, Y. W. Chay and J. Chew, An Investigation of the Predictors & Outcomes of Career Commitment in Three Career Stage, *Journal of Vocational Behavior*, 44, 1994, pp.1-16.

86) W. R. Darden, R. Hampton and R. D. Howell, op.cit.

87) R. H. Waterman, J. A. Waterman and B. A. Collard, Toward a Career-Resilient Workforce, *Harvard Business Review*, (July-Aug.), 1994, pp.87-95.

88) R. A. Noe, A. W. Noe and J. A. Bachhuber, An Investigation of the Correlates of Career Motivation, *Journal of Vocational Behavior*, 37, 1990, pp.340-356.

89) S. Aryee, Y. W. Chay and J. Chew, op. cit.

90) G. Blau, op. cit.

W. R. Darden, R. Hampton and R. D. Howell, op.cit.

91) Colarelli and Bishop, op cit.

92) W. R. Darden, R. Hampton and R. D. Howell, op.cit.

먼저 상사의 지원에 대한 연구를 살펴보면 Darden 등⁹³⁾의 연구에서 상사의 리더십스타일은 경력몰입에 직간접적으로 영향을 미친다고 하였으며, Colarelli and Bishop⁹⁴⁾은 멘토가 경력몰입에 정(+)의 관계를 보인다고 하였다. 또한 Aryee 등⁹⁵⁾은 상사의 지원은 경력몰입과 긍정적인 관계를 가진다고 하였으며, 동료의 지원에 대하여 Wallace⁹⁶⁾는 동료의 지원을 높게 평가하는 구성원의 경력몰입이 높게 나타났다. 장재윤⁹⁷⁾도 역시 동료와의 관계가 좋을수록 조직과 경력에 이중몰입을 한다고 하였다.

조직의 지원에 대한 연구에서 Waterman 등⁹⁸⁾은 개인의 경력계획이 성공하여 경력만족과 경력몰입을 갖기 위해서는 조직지원이 필요하다고 주장하였으며, 경력몰입에 영향을 미치는 경력특성변수로 경력계획⁹⁹⁾, 경력만족¹⁰⁰⁾, 현 직무의 기대된 효용성¹⁰¹⁾, 경력정체성 해결, 경력변경 경험 유무, 미 충족된 기대 등¹⁰²⁾을 바탕으로 연구가 이루어졌다.

2) 경력몰입의 결과

경력몰입의 결과변수에 대한 기존 연구는 수적인 면에서 조직몰입에 비해 다소 미흡할 뿐만 아니라 내용면에서도 제한적으로 이루어져 왔으며 직무성과¹⁰³⁾와 행동에 영향을 미치는 경력변경의도와 이직의도¹⁰⁴⁾ 두 가

93) W. R. Darden, R. Hampton and R. D. Howell, op.cit.

94) Colarelli and Bishop, op cit.

95) S. Aryee, Y. W. Chay and J. Chew, op. cit.

96) J. E. Wallace, Corporatist Control and Organizational Commitment Among Professionals: The Case of Lawyers Working in Law Firms, *Social Forbes*, 73, 1995, pp.811-839.

97) 장재윤, 개발 전문가의 조직적응: 조직몰입 및 전문분야몰입, 서울대학교 박사학위논문, 1996.

98) R. H. Waterman, J. A. Waterman and B. A. Collard, op. cit.

99) B. D. Steffy and Jones, J. W., The Impact of Family and Career Planning Variable on the Organizational, Career and Community Commitment of Professional Women, *Journal of Vocational Behavior*, 32, 1988, pp.196-212.

100) S. Aryee, Y. W. Chay and J. Chew, op. cit.

101) A. G. Bedeian, E. R. Kemery and Pizzolatto, A. B., Career Commitment and Expected Utility of Present Job as Predictors of Turnover Intentions and Turnover Behavior, *Journal of Vocational Behavior*, 39, 1991, pp.331-343.

102) M. J. Ginzberg and Baroudi, J. J., Mis Career: A Theoretical Perspective, *Communications of the ACM*, Vol. 31, No. 5, 1989, pp.586-594.

지 측면으로 나누어 연구가 이루어져 왔다.

먼저 경력몰입과 직무성과와의 관련성에 대해 살펴보면 상반되는 주장이 있는데 먼저 Kaldenberg 등¹⁰⁵⁾은 경력몰입은 조직몰입과 마찬가지로 작업결과와 관련되기 쉽다고 주장하고 높은 전문 직업몰입수준을 가진 전문가들은 낮은 몰입수준을 지닌 작업자들보다 전문적인 작업을 수행하는데 보다 많은 시간을 소비하고 생산적일 것이라고 기대할 수 있다고 하였다. 실제적으로 전문 직업몰입은 출판물의 수, 발표논문의 수, 학회에서 맡고 있는 보직의 수, 기술개발노력과 긍정적인 관련이 있는 것으로 밝혀졌다¹⁰⁶⁾.

이와 상반된 주장으로는 경력몰입과 직무성과는 서로 연결하기 어려운 것으로 보는 측면으로 이는 경력몰입은 개인의 장기적인 미래에 대한 지향성을 반영하기 때문에 다른 몰입들 즉 직무몰입, 조직몰입, 노조몰입 등 처럼 현재의 작업성과와 직접적으로 연결시키기가 어려운 측면이 있다는 주장¹⁰⁷⁾이다. 하지만 많은 연구들에서 경력몰입과 직무성과와는 관련성이 있다고 보았으며 아래와 같은 연구들이 이를 뒷받침하고 있다.

Darden 등¹⁰⁸⁾은 백화점 판매원을 대상으로 경력몰입과 조직몰입에 대한 동일한 선행요인과 결과변수를 이용한 모델에서 경력몰입의 결과변수로서 직무성과와 직무만족을 제시하였으며 그 결과 경력몰입은 직무성과와 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 조사되었다.

Baugh and Roberts는 전문직업몰입과 조직몰입간의 관계가 갈등적이기 보다는 보완적일 수 있음을 제시하고 2가지 몰입에 따른 성과와 태도에 대해 엔지니어를 대상으로 분석하였다. 분석결과 직무성과가 가장 높은 경

103) W. R. Darden, R. Hampton and R. D. Howell, op.cit.

104) G. Blau, op. cit.

S. Aryee, Y. W. Chay and J. Chew, op. cit.

105) D. O. Kaldenberg, B. W. Becker and Zvonkovic, A., Work and Commitment Among Young Professionals: A Study of Male and Female Dentists, *Human Relations*, 48(11), 1995, pp.1355-1377.

106) N. B. Tuma and Grimes, A. J., A Comparison of Model of Role Orientations of Professionals on a Research-Oriented University, *Administrative Science Quarterly*, 26, 1981, pp.187-206.

107) 고종옥, 「현대조직론」, 한울출판사, 1999.

108) W. R. Darden, R. Hampton and R. D. Howell, op.cit.

우에는 조직몰입과 전문직업몰입 모두가 높은 경우였으며, 가장 낮은 직무 성과는 조직몰입은 낮고 전문직업몰입은 높은 경우에 나타났으며 또한 이런 경우에는 직무문제에 대한 어려움이 가장 높은 것으로 나타났다¹⁰⁹⁾.

Somers and Birnbaum은 작업과 관련된 몰입들, 즉 조직몰입, 직무몰입, 경력몰입 등과 직무성과와의 관계를 병원종사원을 대상으로 연구한 결과 직무몰입은 작업의 내재적인 보상요소들과 관련된 성과와 관련되었으나 경력몰입은 전체적인 직무성과와 관련이 있는 것으로 밝혀졌다¹¹⁰⁾.

한편, 경력몰입의 결과변수로 경력변경의도와 이직의도에 대한 연구를 살펴보면 Morrow¹¹¹⁾와 Wiener and Vardi¹¹²⁾에 의하면 경력몰입은 개인의 경력분야에 관한 태도를 묻는 것이기에 이직의도보다는 경력변경의도와 강하게 관련이 있다고 하였다. 이와 관련하여 Wiener and Vardi¹¹³⁾는 작업환경에서 개인들은 작업의 여러 측면(예를 들어 조직, 직무 또는 과업, 개인의 경력)들에 대해 다양한 정도의 몰입을 동시에 경험하기 때문에 작업결과는 하나의 또는 개별적인 몰입에 의한 것이기 보다는 그러한 모든 유형의 몰입들의 함수로 이해될 수 있다고 주장하였다.

이들은 직업몰입의 다양한 대상들이 별개의 태도를 보여주기 때문에 행동적인 결과에 미치는 다양한 효과가 기대될 수 있다고 하였다. 즉 조직몰입의 대상이 고용하는 조직이라고 한다면 조직몰입에 의해 가장 영향 받기 쉬운 행동은 조직지향적인 행동이 될 것이며 이와 마찬가지로 직종몰입에 의해 가장 영향 받기 쉬운 것은 직종 또는 경력지향적인 행동일 것이라고 주장하였다¹¹⁴⁾.

109) S. G. Baugh and Roberts, R. M., Professional and Organizational Commitment among Engineers: Conflicting or Complementing?, *IEEE Transactions on Engineering Management*, 41, 1994, pp.108-114.

110) M. J. Somers and Birnbaum, D., Work-Related Commitment and Job Performance: It's also the Nature of the Performance that Counts, *Journal of Organizational Behavior*, 19, 1998, pp.621-634.

111) P. C. Morrow, Concept Redundancy in the Organizational Research: The Case of Work Commitment, *Academy of Management Review*, 8, 1983, pp.486-500.

112) Y. Wiener and Vardi, Y., Relationships between Job, Organization and Career Commitment and Work Outcomes: An Integrative Approach, *Organizational Behavior and Human Performance*, 26, 1980, pp.81-96.

113) Y. Wiener and Vardi, Y., op. cit.

114) A. Cohen, Work Commitment in Relation to Withdrawal Intentions and Union

Blau¹¹⁵⁾, Carson and Bedeian¹¹⁶⁾, Lu et al.¹¹⁷⁾는 조직몰입은 이직의도와 경력몰입은 경력변경의도와 관련성이 있는 것으로 연구되었는데 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

먼저 Blau¹¹⁸⁾는 대규모 병원에 종사하는 간호사를 대상으로 경력몰입과 조직몰입이 경력변경의도, 이직의도와와의 관계를 살펴본 결과 경력변경 의도는 경력몰입과는 유의적으로 관련이 있었으나 조직몰입과는 유의적인 관계를 보이지 않았으며, 이직 의도는 경력몰입과는 관련이 없었고 조직몰입과는 유의적인 관계를 가지고 있는 것으로 조사되었다.

또한 1988년 보험회사 종사원을 대상으로 한 연구에서는 경력몰입과 이직의도간의 관계는 조직몰입과 이직의도간의 관계보다 약하였으며 경력몰입은 이직의도 보다는 경력변경의도와 강한 관계를 보이는 것으로 나타났으며, 1989년 은행출납원을 대상으로 한 연구에서는 경력몰입과 이직의도간의 상관관계는 직무몰입-이직의도와 조직몰입-이직의도의 상관관계보다 낮았다.

반면에 경력몰입은 경력변경의도와 유의한 관련성을 보였으나 조직몰입이나 직무몰입은 경력변경의도와 유의한 관련성을 보이지 못하였다. 이와 관련해서 Carson and Bedeian¹¹⁹⁾은 다양한 분야에 종사하는 종사원을 대상으로 한 연구에서도 경력변경 의도는 조직몰입보다는 경력몰입과 관련

Effectiveness, *Journal of Business Research*, 26, 1993, pp.75-90.

115) G. Blau. The Measurement and Prediction of Career Commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 58(4), 1985, pp.277-288

_____, Further Exploring the Meaning and Measurement of Career Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 32, 1988, pp.284-297

_____, Testing the Generalizability of a Career Commitment Measure and its Impact on Employee Turnover, *Journal of Vocational Behavior*, 35, 1989, pp.88-103

116) K. D. Carson and A. G. Bedeian, Career Commitment:: Construction of a Measure and Examination of Its Psychometric Properties, *Journal of Vocational Behavior*, 44, 1994, pp.237-262

117) K. Y. Lu, P. L. Lin, C. M. Wu, Y. L. Hsieh and Chang, Y. Y., The Relationships Among Turnover Intentions, Professional Commitment, and Job Satisfactions of Hospital Nurses, *Journal of Professional Nursing*, Vol.18(4), 2002, pp.214-219.

118) G. Blau. op. cit., 1985.

119) K. D. Carson and A. G. Bedeian, op. cit.

성이 높은 것으로 나타났으며 이직 의도는 경력몰입보다는 조직몰입과 관련성이 높은 것으로 나타났다.

더불어 Aryee and Kan¹²⁰⁾의 경력몰입에 관한 연구모형에서 경력몰입의 결과변수로 이직의도, 경력변경의도, 작업의 질, 기술개발노력을 선정하여 분석한 결과 기술개발노력에는 긍정적인 영향을 미쳤으나 경력변경의도와 이직의도에는 부정적인 영향을 미쳤고 작업의 질에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

또한 보험대리인을 대상으로 한 Morrow¹²¹⁾의 연구에서 전문직업몰입이 높은 보험대리인들은 낮은 사람들보다 보험직종에 남아 있을 가능성이 크게 나타났으며 작업과 보상에 대해 보다 만족하는 것으로 나타났다. Aryee 등¹²²⁾의 연구에서도 경력몰입과 경력변경의도와는 부(-)의 상관관계가 있다고 하였다.

마지막으로 이직의도와 관련해서 살펴보면 일반적으로 이직 의도는 조직몰입과 관련된 변수로 이용되고 있다. 하지만 Aryee and Kan¹²³⁾의 연구에서 경력몰입과 이직의도 간에는 유의한 관계가 있는 것으로 조사되었으며, 이기은¹²⁴⁾의 연구에서도 이직의도와 경력몰입의 관계는 통계적으로 유의하다고 하였다.

120) S. Aryee and T. Kan, "Antecedents and Outcomes of Career Commitment", *Journal of Vocational Behavior*, 40, 1992, pp.288-305.

121) P. C. Morrow, Concept Redundancy in the Organizational Research: The Case of Work Commitment, *Academy of Management Review*, 8, 1983, pp.486-500.

122) S. Y. Aryee, W. Chay and J. Chew, An Investigation of the Predictors & Outcomes of Career Commitment in Three Career Stage, *Journal of Vocational Behavior*, 44, 1994, pp.1-16

123) S. Aryee and T. Kan, op. cit.

124) 이기은, 전제서.

제 3 절 사회적 지원

1. 사회적 지원의 개념

1970년대 중반 예방심리학이 대두되면서 사회적 지원은 스트레스와 적응간의 관계를 조절하는 핵심적인 변수로서 주목받기 시작했다. 이러한 사실은 사회적 지원을 통해 조직생활에서 발생하는 스트레스를 완화시키고 개인수준의 결과변수들에 긍정적인 영향을 미침으로써 조직유효성을 제고시킬 수 있도록 조정하는 것이 가능하다는 의미를 함축하고 있다.

일반적으로 사회적 지원은 사회적 연결망, 사회적 결속, 의미 있는 사회적 접촉, 대응능력, 인상적 특성 등과 비슷한 개념으로 심리학자, 정신의학자, 사회학자, 조직연구자들에 의해 가장 보편적으로 사용되어 온 개념이 바로 사회적 지원이다.

사회적 지원은 Durkheim(1951)의 저술에서 시작된 개념으로 그는 사람들이 맺고 있는 사회적인 관계를 통해 얻게 되는 정서적인 지원, 충고, 지도, 칭찬, 서비스와 물질적인 원조, 정보제공, 업무나 활동의 보조 등을 모두 포함하는 의미로 사회적 지원을 정의 내렸고 이러한 지원으로 사람들은 자신의 정체감을 유지하고 자존심을 높이며 생을 통해 어려움에 대처할 수 있게 된다고 하였다¹²⁵⁾.

사회적 지원을 연구하기 시작한 초기에는 사회적 지원을 주고받을 때 시간, 에너지, 물질적 자원이라는 측면에서 어느 정도의 투자를 필요로 하기 때문에 주로 안정된 사회적 관계망 즉 가족이나 친척, 직장동료 등의 속에서 사회적 지원이 이루어진다고 보았다. 그러나 곧 사회적 지원의 개념화에 있어 고려되어야 할 것이 한 개인의 사회적 관계의 구조뿐만이 아니라 그 관계의 질과 내용도 포함되어져야 한다는 것을 인식하기 시작하였다¹²⁶⁾.

125) K. Ell, Social Networks, Social Support and Health Status: A Review, *Social Service Review*, 1984, vol. 68, 1; Maddox, G. L. et al eds., *The Encyclopedia of Aging*, New York: Springer Publishing Co., 1987.

126) J. S. House, Work Stress and Social Support, *Deading*, MA, Addison

이러한 인식이 사회적 지원을 인간관계의 형태와 내용에 초점을 맞추어 정의하도록 하였다. 개인이 맺고 있는 사회적 관계에 있는 모든 사람들이 사회적 지원을 제공하는 것이 아니므로 지원을 제공하는 사회적 관계에 있는 집단을 사회적 지원망 이라고 한다. 사회적 지원망을 통해서 제공되는 지원에 관해서 초기의 연구자들은 정서적인 지원에만 초점을 두었으나 연구가 진행되면서 자원 제공자가 수혜 대상자에 따라 정서적인 지원뿐만 아니라 물질적인 도움, 직접적인 원조 행위 등 다양한 유형의 지원을 제공한다는 사실이 밝혀졌다. 이처럼 사회 관계망에 대한 연구 방법들이 사회적 지원에 대한 연구에 도입되면서 사회적 지원은 기능적인 측면뿐만 아니라 사회적 관계의 다양한 측면을 반영하는 다차원적 개념으로 제시되고 있다.

다음의 <표 2-5>은 사회적 지원에 대한 다양한 정의를 연구자별로 정리를 한 것이다.

-Wesley, 1981.

<표 2-5> 사회적 지원의 개념

연구자	정의
Weiss, Dawis, England & Lofquist(1967)	예측, 사회적 통합, 양육의 기회, 가치의 확산, 신뢰할 수 있는 유대감, 지도 및 지침의 획득
Caplan & Killilea(1976)	감정적인 성숙함, 지도와 조언을 통해 적응력을 개선시키는 것
Caplan(1974)	개인에게 자신과 타인에 대한 기대를 확인할 수 있도록 피드백의 기회를 제공하는 계속적인 사회 집합체
Cobb(1976)	대상자로 하여금 자신이 돌봄과 사랑을 받고 있다고 믿게 하고 긍지를 갖도록 하여 의사소통과 책임을 갖는 조직망속의 일원이라는 것을 믿게 하는 정보
Kaplan, Cassel & Gore(1977)	자신이 의지할 수 있는 사람, 자신이 돌보아 주고 사랑하고 가치 있다는 것을 알게 해주는 사람의 존재 또는 이용 가능성
Payne(1978)	특정 사안에 관한 정보 제공, 피드백 및 지침제공, 이념제공, 문제해결 활동을 위한 조정자로서의 활동, 도구적 원조 및 조력의 제공, 휴식을 위한 안식처 제공, 개인의 행위에 대한 사회적 통제 기능, 부정적 감정을 다스리는데 도움을 주는 것
Lin, Simone, Engel & Kuo(1979)	타인, 집단, 지역 사회와의 사회적 결속을 통하여 개인이 얻을 수 있는 지원
Kahn & Antonucci(1980)	애정, 긍정, 도움의 요소 중 하나 또는 그 이상의 요소를 포함한 대인간 교류
House(1981)	정서적 표현, 도구적 원조, 정보 및 평가 등의 네가지 중에서 하나 혹은 둘 이상을 포함하는 대인적 관계
Thoits(1982)	개인의 기본적인 사회적 욕구가 타인과의 상호작용을 통해서 충족되는 정도
Cohen & Hoberman(1983)	한 개인이 그가 가진 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 지원
Dimond(1983)	다른 사람에 대한 긍정적 감정의 표현, 타인의 행동이나 지각의 인정, 타인에 대한 상징적 또는 물질적 도움의 제공 중 하나나 그 이상을 포함하는 대인 관계적 거래
Wallston(1983)	사람이 개인 또는 집단과의 공식, 비공식적인 접촉을 통하여 받아들이는 편안함, 도움 및 정도
Beehr(1985)	개인이 직무를 수행하거나 또는 개인의 직무와 관련이 있는 스트레스 요인을 간접적으로 변화시키는데 도움을 받는 것
Dunst, Trivette & Deal(1988)	개인이 대인 관계로부터 얻을 수 있는 다양한 형태와 기능의 도움

자료: 노경춘, 개인특성이 사회적 지원과 임파워먼트의 관계에 미치는 영향, 서강대학교 석사학위논문, 2001, p.12

앞에서 서술한 연구자들의 개념을 정리해 보면 사회적 지원은 안정적인 대인관계를 통해서 얻거나 얻는다고 지각되는 것으로 스트레스 사건에 대응하는 것을 돕는 다양한 형태의 자원이라고 정의할 수 있다.

2. 사회적 지원의 유형

사회적 지원은 그 제공 주체가 누구인가에 따라 원천별과 어떠한 기능을 하는 사회적 지원이 주어지는가에 따라 기능별로 분류할 수 있다.

1) 사회적 지원의 원천

사회적 지원이 누구에 의해 제공되는가에 따라 사회적 지원이 스트레스 관련 독립변수 및 결과변수에 미치는 영향이 서로 다르게 나타난다는 점에서 사회적 지원을 원천별로 구분하는 것은 중요한 의미를 지닌다.

Caplan 등은 사회적 지원을 상사, 작업동료, 가족 및 친구로 차별화 하였으며¹²⁷⁾, Beehr는 직무관련 지원과 비직무 관련 지원으로 분류하였으며 직무관련 지원은 직장내의 상사, 동료, 부하로부터 제공된 지원을 말하며 비직무관련 지원은 가족, 친구, 정신요법치료사, 카운슬러 등에 의해 제공된 지원이다¹²⁸⁾.

본 연구에서는 직무관련 지원을 중심으로 상사, 동료지원에 대해 살펴보고자 한다.

(1) 상사의 지원

상사의 지원에 대해 Likert는 지원관계의 원천을 언급하면서 상사의 많은 지원은 지원의 좋은 관리를 의미하며 그것이 부하들로 하여금 그들의 직무에 더 효율적으로 적응하고 더 만족하게 한다고 하였으며¹²⁹⁾, Ohio 주립

127) R. D. Caplan, Cobb, S., French, J. R., Van Harrison, R. and Pinneau, S. R., Job Demands and Worker Health. Washington, D. C., U. S. Department of Health, Education and Welfare, National Institute for Occupational Safety and Health, 1975.

128) T. A. Beehr, The Role of Social Support in Coping with Organizational Stress., in Beehr, T. A. and Bhagat, R. S.(eds), *Human Stress and Coping in Organization: An Intergrated Perspective*, John Willy & Sons, 1995, pp.375-395.

129) R. Likert, *New Patterns of Management: An Integrating Principle and an*

대학의 리더십 연구에서는 리더의 배려가 리더의 중요한 두 가지 행위 중의 하나로서 부하가 더욱 효율적이 되도록 도와주는 기능을 한다¹³⁰⁾고 하였다. 한편 조직연구자들이 역할 스트레스에 대해 관심을 가지기 시작하면서 많은 실증연구들을 통해 좀 더 구체적으로 상사의 지원이 부하의 정신 및 신체적 건강상의 문제를 경감시키는데 도움이 된다고 밝혔다¹³¹⁾. 즉 상사가 조직의 위계상 부하보다 높은 위치에 있어 더 강한 직무권한을 가지고 있기 때문에 그들의 관리적인 행동이 부하에게 상대적으로 중요한 위치를 점하며 부하의 육체적, 정신적 재해를 감소시켜 준다는 것이다.

(2) 동료의 지원

동료의 지원은 조직행동분야에서 오랫동안 논의되어져 왔는데 그 주된 연구결과는 동료의 지원이 직무협조, 정보, 정서적 지원 등을 통해 스트레스의 유해한 효과를 완화시킬 수 있다는 것이다¹³²⁾.

예를 들어 Mayo의 호손실험에서는 동료들의 지원이 생산성 및 동기유발에 중요한 영향을 미친다는 것이 밝혀졌으며¹³³⁾, Seashore¹³⁴⁾는 그의 작업집단의 응집력에 대한 연구에서 동료들이 사회적 강화에 의해 강제적인 생산규범을 형성한다는 결론을 맺고 있다. Bower and Seashore¹³⁵⁾ 역시 그들의 리더십 4요인이론에서 상사의 지원뿐 아니라 동료의 지원도 훌륭한 리더십을 위해 필수적이라 하였다.

Overview, McGraw-Hill, 1961, pp.217-237.

130) 박내희, 『조직행동론』, 박영사, 1997, pp.280-286.

131) R. S. Bhagat, Effect of Stressful Life Event on Individual Performance, Effectiveness and Work Adjustment Process within Organizational Setting: A Research Model, *Academy of Management Review*, 8, 1993, pp.660-671.

132) D. G. Bowers and Seashore, S. E., Predicting Organizational Effectiveness with a Four-factor Theory of Leadership, *Administrative Science Quarterly*, 11, 1966, pp.238-263.

133) 박경규, 『신인사관리』, 홍문사, 2001.

134) S. E. Seashore, The Social Support of Colleagues and Group Coercion, *Personnel Psychology*, 11, 1957, pp.34-57.

135) D. G. Bowers and S. E. Seashore, Predicting Organizational Effectiveness with a Four-factor Theory of Leadership, *Administrative Science Quarterly*, 11, 1966, pp.238-263

2) 기능별 유형

사회적 지원의 기능적 측면을 강조해온 연구자들은 사회적 지원의 기능을 단일차원이 아니라 복합적이고 다차원적인 구성체로 인식해야 한다고 주장한다. 특히 대인관계의 지원적 기능들과 스트레스 상황이 요구하는 대처 양식이 일치할 때만 사회적 지원이 스트레스 완충효과를 보일 수 있다는 스트레스-지지 특정가설은 사회적 지원을 기능별로 구분해 보아야 할 필요성을 제시한다.

즉 스트레스를 유발하는 사건마다 요구하는 적응 유형이 다르고 사회적 지원의 유형도 다르므로 사회적 지원이 스트레스 완충효과를 갖기 위해서는 특정 스트레스 사건이 부과하는 적응적 요구와 제공되는 사회적 지원간에 일치가 있어야 한다는 것이다¹³⁶⁾. Kaplan 등 역시 모든 인간이 타인과의 사회적 상호작용을 통해서만 만족될 수 있는 욕구를 가지며 사회적 지원은 주위로부터 제공된 지원을 통해 개인의 기본적 욕구가 충족되는 것이기 때문에 사회적 지원의 포괄적인 모델에는 개인의 욕구 차원과 만족하는 정도의 차원이 함께 포함되어야 한다고 주장하였다¹³⁷⁾. 이에 따라 사회적 지원이 내포하고 있는 요소들을 이론적인 수준에서 다차원적으로 설명하려는 연구자들의 노력이 계속되어 왔다.

다음의 <표 2-6>은 사회적 지원의 기능별 유형 분류에 대한 선행연구를 정리한 것이다.

136) L. I. Pearlin, Liberman, A. M., Menaghan, E. G. and Mullan, J. T., The Stress Process, *Journal of Health and Social Behavior*, 22, 1981, pp.337-356.

137) P. A. Kaplan, J. C. Cassel and Gore, S., Social Support and Health, *Medical Care*, 15(5), 1977, pp.47-58.

<표 2-6> 사회적 지원의 기능별 유형

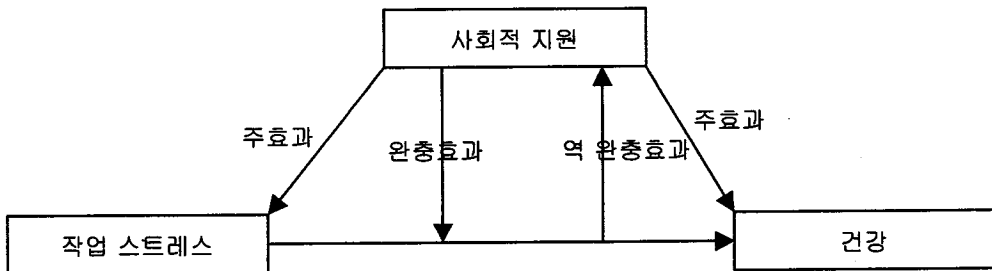
연구자	기능별 유형
Pinneau(1976)	구체적인 지원, 정서적 지원
LaRocco(1980)	심리적 지원, 구체적 지원
Kahn & Antonucci (1980)	감정, 확인, 도움
House(1981)	정서적 지원, 평가적 지원, 정보적 지원, 수단적 지원
Thoit(1982)	사회-정서적 지원, 도구적 지원
Cohen & Hoberman (1983)	정서적 지원, 정보적 지원, 물질적 지원, 자존감 지원
Cherrington(1985)	정서적 지원, 도구적 지원, 정보적 지원, 평가적 지원
Cohen & Wills(1985)	자존감 지원, 정보적 지원, 정서적 지원, 소속감 지원, 도구적 지원

자료: 최한철, 직무불안정과 조직구성원태도간에 관계 및 사회적지원의 조절효과에 관한 연구, 서강대학교 석사학위논문. 1998.

3. 사회적 지원의 효과

사회적 지원의 잠재적인 효과를 실증적으로 검증하기 위해 많은 연구들이 수행되었으며 이는 크게 3가지로 분류할 수 있다.

<그림 2-3> 사회적 지원의 효과



자료: Quick, J. C. and Quick, J. D., "Organizational Stress and Preventive Management", New York, NY: McGraw-hill Book Co., 1984, p.202를 인용하여 논자 재구성

1) 주효과

1980년대 초에 등장한 사회적 지원의 주효과는 개인의 행복을 유지하게 하는 것이 안정적인 대인관계 자체라는 가정하에 개인에게 제공되는 자원은 지속적인 역할관계를 통해서 얻는 부산물에 불과하다고 주장한다. 이 입장에 의하면 개인은 안정적인 대인관계를 통해서 경험되는 귀속, 소속감, 존경, 안정감, 상황에 대한 예측 가능성, 그리고 통제감이 스트레스에의 적응에 긍정적인 영향을 주게 된다¹³⁸⁾.

반면에 대인관계의 실패나 역할의 상실은 개인 욕구의 좌절로 이어지고 이는 곧바로 스트레스의 근원이 된다는 것이다¹³⁹⁾. 즉 주효과는 스트레스를 유발하는 사건의 충격을 사회적 지원이 감소시켜 적응에 영향을 주는 것이 아니라 스트레스 사건과 무관하게 사회적 지원 자체가 개인에게 안정감이나 통제감을 느끼게 하여 적응에 도움을 준다는 것이다.

이는 많은 선행연구에서 입증이 되었다. 먼저 Beehr¹⁴⁰⁾는 그의 연구를 통해 상사의 지원이 스트레스 요인인 역할모호성 뿐만 아니라 일련의 심리적 긴장과 부(-)의 상관관계를 나타낸 반면 동료의 지원은 어떠한 변수에 대해서도 주효과를 가지지 않는다고 하였으며, Seers 등¹⁴¹⁾의 연구에서도 상사의 지원이 역할모호성과 역할갈등에 영향을 미친다고 검증하였다. Abdel-Halim¹⁴²⁾, Ware and Donald¹⁴³⁾의 연구에서도 상사와 동료의 지원

138) P. A. Thoits, Social Support and Psychological Well-Being: Theoretical Possibilities, in Sarason, I. G. & Sarsson, B. R., Social Support: Theory, Research and Applications, Boston Martinus Nijhoff, 1985, pp.51-72.

139) J. E. Rabkin and Struening, E., Life Events, Stress and Illness, *Science*, 3, 1976, pp.1013-1020.

140) T. A. Beehr, Perceived Situational Moderators of the Relationship Between Subjective Role Ambiguity and Strain. *Journal of Applied Psychology*, 61, 1976, pp.35-49.

141) A. Seers, McGee, G. W., Serey, T. T. and Graen, G. B., The Interaction of Job Stress and Social Support a Strong Inference Investigation, *Academy of Management Journal*, 26, 1983, pp.273-284.

142) A. A. Abdel-Halim, Social Support and Managerial Affective Responses to Job Stress, *Journal of Occupational Behavior*, 3, 1982, pp.281-295.

143) A. W. Williams, Ware, J. E. and Donald, C. A., A Model of Mental Health, Life Event and Social Supports Applicable to General Populations, *Journal of Health and Social Behavior*, 22, 1981, pp.324-336.

이 긴장관련 결과변수인 전체적인 직무만족에 유의한 주효과를 가진다고 하였다.

2) 완충효과

사회적 지원의 효과에 대한 가장 대표적인 가설인 완충효과는 긴장관련 결과변수를 예측하는데 있어서 사회적 지원과 스트레스 요인간에 상호작용효과가 존재한다는 것에 근거하고 있다. 즉 높은 수준의 사회적 지원을 받고 있는 사람은 낮은 수준의 지원을 받고 있는 사람들에 비해서 스트레스 요인과 긴장간의 관계가 더 약하게 나타난다는 것이다¹⁴⁴⁾.

이러한 사회적 지원의 완충효과는 많은 연구를 통해 입증되었다. 먼저 Beehr¹⁴⁵⁾는 역할보호성과 낮은 자존감간에 동료의 지원이 완충효과를 보이며 역할갈등으로 인하여 나타나는 심리적 긴장 등의 경우에는 상사의 지원은 완충작용을 하는데 비해 동료의 지원은 거의 영향을 미치지 않는다고 주장하였다. 또한 House and Wells¹⁴⁶⁾는 직무스트레스요인과 생리적 증상간에 그리고 역할갈등과 심리적 긴장간에 상사의 지원이 완충효과를 나타낸 반면 동료의 지원은 완충효과를 나타내지 않는다고 보고 하였다.

이 밖에도 Antonovsky¹⁴⁷⁾, Cassel¹⁴⁸⁾, Cobb¹⁴⁹⁾, Dean and Lin¹⁵⁰⁾,

144) J. M. LaRocco, House, J. S. and French, J. R., Social Support, Occupational Stress and Health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 1980, pp.201-223.

145) T. A. Beehr, op. cit.

146) J. S. House and Wells, J. A., Occupational Stress, *Social Support and Health*, in McLean, A., Black, G. & Colligan, M.(eds), Reducing Occupational Stress: Proceedings of a Conference, U. S. Department of Health Education and Welfare Publication, 1978, pp.8-29.

147) A. Antonovsky, Conceptual and Methodological Problems in the Study of Resistance Resources and Stressful Life Events., in Dohrenwend, B. S. and Dohrenwend, B. P.(eds), *Stressful Life events: Their Nature and Effects*, New York: Wiley, 1974.

148) J. Cassel, The Contribution of Social Environment to Host Resistance, *American Journal of Epidemiology*, 104, 1976, pp.107-123.

149) S. Cobb, Social Support as a Moderator of Life Stress.. *Psychosomatic Medicine*, 38, 1976, pp.300-301.

150) A. Dean and Lin, N., The Stress-Buffering Role of Social Support: Problems and Projects for Systematic Investigation, *Journal of Nervous and Mental*

House et al.¹⁵¹⁾, Wilcox¹⁵²⁾, Triantis and Chaudry¹⁵³⁾, Sandler and Lakey¹⁵⁴⁾, Kobasa and Puccetti¹⁵⁵⁾, Lefcourt Martin and Saleh¹⁵⁶⁾, James and Brett¹⁵⁷⁾, Cohen and Wills¹⁵⁸⁾, Dean et al.¹⁵⁹⁾ 등의 연구에서 사회적 지원의 완충효과가 입증되기는 하였지만 서로 다른 스트레스 요인 및 결과변수간에 관계에서 서로 다른 원천에 의해 제공된 사회적 지원의 완충효과가 다르게 나타났다.

전체적으로 완충효과와 주효과 모두가 사회적 지원이 스트레스 상황에서 긍정적으로 작용함을 제시하고 있다는 점에서 그리고 많은 연구들에서 사회적 지원의 주효과와 완충효과가 함께 나타나고 있다는 점에서 사회적 지원의 효과에 대한 두 가설을 상호배타적이지 않다고 결론내릴 수 있다. 다만 완충효과가 사회적 지원과 스트레스를 유발하는 사건간의 상호작용에 주목하고 있는 반면 주효과는 사회적 지원의 직접적인 효과에 주목한다는 점에서 그 차이가 있다.

Disease, 165, 1977, pp.403-417.

- 151) J. S. House, McMichael, A. J., Wells, J. A., Kaplan, B. N. and Landerman, L. R., Occupational Stress and Health among Factory Workers, *Journal of Health and Social Behavior*, 20, 1979, pp.139-160.
- 152) B. L. Wilcox, Social Support, Life stress and Psychological Adjustment : A Test of the Biuffering Hypothesis, *American Journal of Community Psychology*, 9, 1981, pp.371-386.
- 153) R. A. Karasek, Triantis, K. P. and Chaudry, S. S., Coworker and Supervisor Support as Moderators of Associations Between Task Characteristics and Mental Strain, *Journal of Occupational Behavior*, 3, 1982, pp.181-200.
- 154) I. N. Sandler and Lakey, B., Locus of Control as a Stress Moderator: The Role of Control Perceptions and Social Support, *American Journal of Community Psychology*, 10, 1982, pp.273-284.
- 155) S. C. O. Kobasa and Puccetti, M. C., Personality and Social Resources in Stress Resistance, *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 1983, pp.168-177.
- 156) H. M. Lefcourt, Martin, R. A. and Saleh, W. E., Locus of Control and Social Support as Moderators of Stress-Strain Relationships in Work Situations, *Journal of Applied Psychology*, 63, 1984, pp.629-634.
- 157) L. R. James and Brett, J. M., Mediators, Moderators and test for Mediation, *Journal of Applied Psychology*, 69, 1984, pp.307-321.
- 158) S. Cohen and T. A. Wills, Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis., *Psychological Bulletin*, 98, 1995, pp.310-357.
- 159) A. Dean, Kolody, B. and Wood, P., Effects of Social Support from Various Sources on Depression in Elderly Persons, *Journal of Health and Social Behavior*, 31, 1990, pp.149-161.

3) 역완충효과

1970년대 중반 이후부터 현재까지 완충효과가 사회적 지원의 효과에 관한 연구에서 지배적인 위치를 차지해 오고 있긴 하지만 1980년대 들어서면서 주효과 이외에도 완충효과를 정면으로 반박하는 연구들이 나오기 시작하였다.

사회적 지원의 역완충효과는 주효과 및 완충효과와는 달리 사회적 지원의 수준이 높은 집단에서 직무스트레스 요인과 긴장간의 관계가 약해지기보다 오히려 강하게 나타난다는 것을 의미한다. 즉 만약 이러한 역완충효과가 나타난다면 그것은 조직내에서 높은 수준의 스트레스를 경험하고 있는 구성원이 아무런 지원을 받지 않을 때 보다 지원을 받았을 때 오히려 더 높아지게 된다는 것이다.

먼저 LaRocco et al.¹⁶⁰⁾의 연구결과 상사의 지원이 직무과다, 역할모호성이라는 직무스트레스요인과 직무불만족, 직무과부하불만족, 권태간의 관계에서 역완충효과를 보이는 것으로 나타났으며, Beehr¹⁶¹⁾ 역시 동료 및 작업집단의 지원이 역할모호성과 직무불만족간의 관계를 오히려 강화시킨다고 주장하였다. 또한 Blau¹⁶²⁾의 연구에서도 역할스트레스 요인과 성과간의 관계에서 상사의 지원이 역완충효과를 가진다고 결론을 내렸다.

이 밖에도 Abdel-Halim¹⁶³⁾, Kobasa and Puccetti¹⁶⁴⁾의 연구에서도 이와 유사한 사회적 지원의 역완충효과가 발견되었다.

이렇듯 역완충효과의 존재는 사회적 지원이 궁극적으로 스트레스를 경험하고 있는 개인에게 도움이 될 것이라고 기대하는 연구자들에게는 상당히 의외의 결과이나 조직구성원 개개인에게 사회적 지원 자체가 스트레스의 원천으로 지각될 수도 있다는 점에서 그 논리적 근거를 찾을 수 있

160) J. M. LaRocco, J. S. House and J. R. French, Social Support, Occupational Stress and Health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 1980, pp.201-223.

161) T. A. Beehr, op. cit.

162) G. Blau. op. cit.,

163) A. A. Abdel-Halim, op. cit.

164) S. C. O. Kobasa and M. C. Puccetti, op. cit.

다¹⁶⁵⁾.

이상에서 논의된 바와 같이 사회적 지원의 효과는 연구자들마다 그리고 같은 연구에서조차 적용되는 변수가 무엇인가에 따라 각기 다른 사회적 지원의 효과가설이 지지되고 있는데 이에 대해 선행연구자들은 네 가지 이유를 들어 설명하고 있다.

첫째, 사회적 지원의 개념을 조작화하는 방식의 차이에서 그 원인을 찾을 수 있다. Cohen and Wills¹⁶⁶⁾는 사회적 지원을 구조적인 측면에서 접근할 경우 주효과가 두로 지지되는 반면 기능적인 측면에서 접근하고 구체적인 척도로서 사회적 지원을 개념화한 경우에는 완충효과모델이 주로 입증되고 있다고 하였다. 또한 Wilcox¹⁶⁷⁾는 사회적 지원에 대한 개념 정의와 측정방법이 다양한 것이 사회적 지원의 효과가 다르게 나타나는 가장 큰 이유로 제시하고 있다.

둘째, 스트레스 요인과 긴장의 유형에 따라 사회적 지원의 효과가 달라진다는 것이다. 예를 들어 LaRocco et al.¹⁶⁸⁾의 연구결과 스트레스 요인이 침울, 심리적 불만과 같은 건강과 관련된 변수에 미치는 영향은 사회적 지원에 의해 조절되지만 스트레스 요인이 직무불만족 및 싫증과 같은 직무 관련 긴장에 미치는 영향은 사회적 지원에 의해 유의하게 조절되지 않았다.

셋째, 사회적 지원의 원천 및 기능별 유형과 관련된 것으로 Kobasa and Puccetti¹⁶⁹⁾의 연구에서 상사로부터의 지원이 생활에서 일어나는 중요한 사건들과 질병 징후간의 관계는 유의적으로 조절되지만 가족으로부터의 지원은 이 관계에서 유의적인 조절효과가 없었다.

넷째, 연구의 대상이 되는 개인들의 특성에 의해 사회적 지원의 효과가 다르게 나타난다고 설명이다. 이는 생활에서 일어나는 중요한 사건이 내적

165) K. S. Rook, The Functions of Social Bonds: Perspectives from Research on Social Support, Loneliness and Social Isolation, in Sarason, I. G. & Sarason, B. R.(eds), *Social Support: Theory, Research and Applications*, Boston: Martinus Nijhoff Publishers, 1985, pp.243-268.

166) S. Cohen and T. A. Wills, op. cit.

167) B. L. Wilcox, op. cit.

168) J. M. LaRocco, J. S. House and J. R. French, op. cit.

169) S. C. O. Kobasa and M. C. Puccetti, op. cit.

통제 위치를 가진 사람들의 침울 및 걱정 에 미치는 영향은 사회적 지원에 의해 완충되었지만 외적 통제의 위치를 가진 사람들의 경우는 그렇지 않다는 Sandler and Lakey¹⁷⁰⁾의 연구결과에서 입증되었다.

이렇듯 사회적 지원은 이론 및 학문적인 중요성과 함께 실천적인 측면에서도 상당한 중요성을 갖는다. 즉 스트레스를 동반하는 사건들은 조직구성원이 조작할 수 없는 운명적이거나 불가피한 것인 경우가 대부분인 반면 사회적 지원은 서비스나 정책 등을 통해 얼마든지 조작 할 수 있는 성격을 가지고 있어 사회적 지원을 통해 조직생활에서 발생하는 스트레스를 완화시키고 개인수준의 결과변수들에 긍정적인 영향을 미침으로써 조직유효성을 제고할 수 있도록 조정하는 것이 가능하다는 것이다.

170) I. N. Sandler and B. Lakey, op. cit.

제 3 장 연구 설계

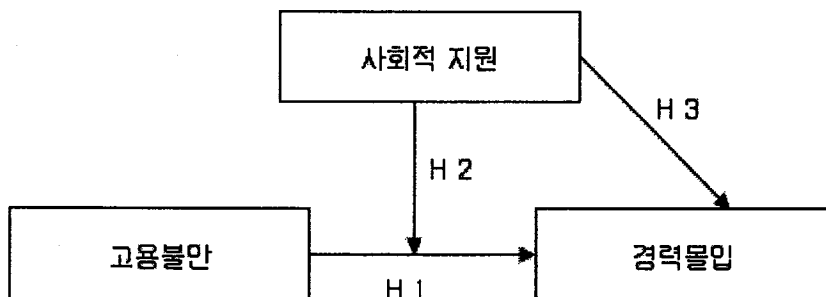
제 1 절 연구모형 및 가설의 설정

1. 연구모형의 설계

본 연구에서는 앞장에서 논의된 선행연구를 바탕으로 본 연구의 목적인 고용불안정성과 경력몰입의 관계 및 이들 관계에 있어 사회적 지원의 조절효과를 알아보기 위해 <그림 3-1>과 같은 연구모형을 설정하였다.

본 연구모형에서는 먼저 고용불안정성이 경력몰입에 미치는 영향을 파악하고 둘째, 사회적 지원이 경력몰입에 미치는 영향을 파악하며 마지막으로 고용불안정성과 경력몰입의 관계에 있어 사회적 지원의 조절효과에 대해 검증하고자 한다.

<그림 3-1> 연구모형



2. 가설의 설정

1) 고용불안정성과 경력몰입

고용불안정성을 높게 지각하는 종사원들은 상당한 스트레스와 심리적 긴장감을 경험하는 것으로 알려져 있다¹⁷¹⁾. 이들의 연구에 따르면 고용의 변화로 인해 향후 실직할지도 모른다고 느끼는 불안감은 실제 실직대상이 되는 것에 못지않은 수준의 불안, 초조, 사기저하, 분노 등 정신적인 고통을 안겨줄 있다고 주장되고 있다. 또한 고용불안정성은 비단 개인적인 반응에서 뿐만 아니라 회사의 경영진이나 소속회사에 대한 태도 면에서도 부정적인 영향을 미칠 수 있다.

일반적으로 한 회사에 고용되어 일하게 될 때 그 종사원은 조직과 명시적이고 공식적인 계약관계를 맺는 것을 넘어서서 회사와 묵시적인 심리적 계약관계를 형성하게 된다고 볼 수 있다¹⁷²⁾. 즉 조직과 그 구성원은 쌍방에 대해 기여와 보상에 관련된 나름대로의 기대를 형성해 가지게 되는데 특히 불공정하다고 여겨지는 회사의 감원조치들일수록 이러한 심리적 계약이 파기되는 특별한 경험을 안겨다 줄 수 있다.

이러한 경험과 그로 말미암은 고용불안의 증대는 결국 회사와 그 경영진에 대한 몰입과 신뢰를 떨어뜨리고 직장에 대한 헌신의욕을 감퇴시키기 쉽다¹⁷³⁾. 특히 호텔에 종사하는 종사원의 경우 서비스품질과 고객만족에

171) E. Roskies and C. Louis-Guerin, Job Insecurity in Managers: Antecedents and Consequences, *Journal of Organizational Behavior*, 11, 1990, pp.345-359.

E. Roskies, C. Louis-Guerin and C. Fournier, Coping with Job Insecurity: How Does Personality Make a Difference?, *Journal of Organizational Behavior*, 14, 1993, pp.617-630.

172) D. M. Rousseau, Psychological and Implied Contracts in Organizations, *Employee Rights and Responsibilities Journal*, 2, 1989, pp.121-139.

S. L. Robinson, Trust and Breach of the Psychological Contract, *Administrative Science Quarterly*, 41, 1996, pp.574-599.

173) T. N. Gilmore and L. Hirschhorn, Managing Human Resources in a Declining Context, in Fombrun, N. T., Tichy, N. M. and DeVanna, M.A.(eds.), *Strategic Human Resource Management*, New York: John Wiley & Sons, 1984, pp.297-318.

S. J. Ashford, C. Lee and P. Bobko, Contents, Causes and Consequences of

직접적인 영향과 종사원의 태도에 직접적인 영향을 미칠 수 있다. 실제로 고용불안정성과 경력몰입에 대한 연구는 없었지만 일부 국내연구에서 공정성이 결여되었다고 여겨지는 고용조정과정은 종사원들의 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다고 하였으며¹⁷⁴⁾, 박상언과 이영면¹⁷⁵⁾의 연구에서는 고용조정을 실시한 기업에서 잔존 직원들이 지각하는 고용불안이 클수록 이들의 조직몰입은 낮게 나타난다고 하였다.

이상의 연구들을 정리해 보면 고용불안정성을 높게 지각할수록 경력몰입이 낮아질 것이라는 것을 유추해 볼 수 있으며 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출해 볼 수 있다.

가설 1. 고용불안정성은 경력몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2) 사회적 지원의 조절효과

Lim¹⁷⁶⁾은 고용불안정성과 직무불만족, 비순응적 직무행동, 예비적 직무탐색간의 관계에 대한 연구에서 조직생활과 직접적으로 관련된 상사나 동료의 지원에 의해 형성된 공동체의식과 감정적인 유대가 조직내에서 지지적이고 유의적인 직업분위기를 창출한다고 하였다.

또한 사회적 지원을 통해 조직구성원들이 느끼는 소속감과 연대감이 개인 마음상태에 긍정적인 영향을 미침으로서 스트레스와 긴장간의 관계를 조절하는 역할을 한다고 주장하였다. 즉 상사와 동료에 의한 사회적 지원

Job Insecurity: A Theory-Based Measure and Substantive Test., *Academy of Management Journal*, 32, 1989, pp.803-829.

174) 김영조, 고용조정의 공정성 및 고용조정의 강도가 잔류 구성원들의 태도에 미치는 영향에 관한 연구, 『인사·조직연구』, 9(2), 2001, pp.93-130.

노용진과 김동배, 고용조정방식이 생존자 조직몰입에 미치는 영향, 『인사관리연구』, 27(3), 2003, pp.55-83.

175) 박상언과 이영면, 고용조정을 경험한 조직에서 직원들이 느끼는 고용불안과 신뢰 그리고 직무성과의 관계에 관한 연구, 『경영학연구』, 제33권 제2권, 2004, pp.503-529.

176) V. K. G. Lim, Job Insecurity and Its Outcomes: Moderating Effects of Work-Based and Nonwork-Based Social Support., *Human Relations*, 49, 1996, pp.171-194.

에 의해 형성된 소속감과 연대감은 조직구성원들이 그들의 직업상황을 더 잘 관리할 수 있고 덜 위협적인 것으로 재평가하도록 도움으로써 조직구성원들이 직무불만족 및 이직의도와 같은 심리적인 철회행동을 행할 가능성을 감소시킨다는 것이다. 바로 여기에 작업환경에서 상사 및 동료로부터의 지원이 고용불안정하에 있는 구성원들의 직무불만족 및 이직의도를 감소시키게 되는 이유가 있다.

또한 고용불안정성이 조직구성원의 직무태도에 미치는 부정적인 영향을 사회적 지원이 완충하는 과정은 사회학에서 연구되어져 온 사회적 소외 및 이탈행동과 관련된 연구를 통해서도 이해될 수 있다. Rook¹⁷⁷⁾의 연구에서 사회적인 연결이 이탈하려고 하는 개인의 의도를 조절시킴으로써 이탈경향성을 저지한다고 하였다. 이러한 연구결과는 작업관련지원이 고용불안정성하에서 구성원들에게 목적의식과 확실성을 제공함으로써 효과적인 대응행위를 촉진시킬 것이며 이는 곧 심리적인 철회행동 대신 그들의 작업 역할요건을 수행함으로써 고용불안정성 위협에 대응하는 종사원행동을 증가시킨다는 것이다.

결과적으로 고용불안정성하에서 직무관련 지원은 위협의 크기를 더 작게 평가하게 하고 그들의 직무 연속성을 위태롭게 만들 심리적인 철회행동을 행함으로써 작업현장에서 다른 사람들에게 어려움과 불편함을 야기하기보다는 전보다 더 효과적으로 그들의 직무를 수행하는 것과 같은 더 생산적이고 효율적으로 고용불안정성에 대처할 수 있는 종사원의 능력을 향상시킨다고 볼 수 있다.

이상의 연구들을 정리해 보면 사회적 지원에 대해 높게 지각할수록 고용불안정성이 경력몰입에 미치는 부정적 영향은 완화되어 나타날 것이라는 것을 유추해 볼 수 있으며 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출해 볼 수 있다.

177) K. S. Rook, The Functions of Social Bonds: Perspectives from Research on Social Support, Loneliness and Social Isolation, in Sarason, I. G. & Sarason, B. R.(eds), *Social Support: Theory, Research and Applications*, Boston: Martinus Nijhoff Publishers, 1985, pp.243-268.

가설 2. 고용불안정성과 경력몰입과의 관계는 사회적 지원 정도에 따라 달라질 것이다.

가설 2-1. 고용불안정성과 경력몰입의 관계는 상사의 지원의 지각정도에 따라 달라 질것이다.

가설 2-2. 고용불안정성과 경력몰입의 관계는 동료의 지원의 지각정도에 따라 달라 질것이다.

3) 사회적 지원과 경력몰입

사회적 지원 특성을 본 연구에서는 상사의 지원, 동료의 지원으로 나누고 이들이 경력몰입에 미치는 영향을 분석하고자 한다.

먼저 상사의지원에 대해 Likert¹⁷⁸⁾는 지원관계의 원천을 언급하면서 상사의 많은 지원은 지원의 좋은 관리를 의미하며 그것이 부하들로 하여금 그들의 직무에 더 효율적으로 적응하고 더 만족하게 한다고 하였으며, Ohio 주립대학의 리더십 연구에서는 리더의 배려가 리더의 중요한 두 가지 행위 중의 하나로서 부하가 더욱 효율적이 되도록 도와주는 기능을 한다¹⁷⁹⁾고 하였다.

한편 조직연구자들이 역할 스트레스에 대해 관심을 가지기 시작하면서 많은 실증연구들을 통해 좀 더 구체적으로 상사의 지원이 부하의 정신 및 신체적 건강상의 문제를 경감시키는데 도움이 된다고 밝혔다¹⁸⁰⁾. 즉 상사가 조직의 위계상 부하보다 높은 위치에 있어 더 강한 직무권한을 가지고 있기 때문에 그들의 관리적인 행동이 부하에게 상대적으로 중요한 위치를 점하며 부하의 육체적, 정신적 재해를 감소시켜 준다는 것이다.

Darden 등¹⁸¹⁾의 연구에서 상사의 리더십스타일은 경력몰입에 직간접적으로 영향을 미친다고 하였으며, 특히 Terri and Ethlyn¹⁸²⁾는 상사의 리더

178) R. Likert, op. cit., pp.217-237.

179) 박내희, 전계서, pp.280-286.

180) R. S. Bhagat, op. cit., pp.660-671.

181) W. Darden, R. Hampton and R. Howell, op. cit.

182) A. S. Terri and Ethlyn, A. W., Mentoring and Transformational Leadership: The Role of Supervisory Career Mentoring, *Journal of Vocational Behavior*, 65,

십 중 변혁적 리더십과 멘토링이 경력몰입에 영향을 미친다고 하였다. 또한 Colarelli and Bishop¹⁸³⁾은 멘토가 경력몰입에 정(+)의 관계를 보인다고 하였으며, Aryee 등¹⁸⁴⁾은 상사의 지원은 경력몰입과 긍정적인 관계를 가진다고 하였다.

또한 동료의 지원은 조직행동분야에서 오랫동안 논의되어져 왔는데 그 주된 연구결과는 동료의 지원이 직무협조, 정보, 정서적 지원 등을 통해 스트레스의 유해한 효과를 완화시킬 수 있다는 것이다¹⁸⁵⁾. 예를 들어 Mayo의 호손실험에서는 동료들의 지원이 생산성 및 동기유발에 중요한 영향을 미친다는 것이 밝혀졌으며¹⁸⁶⁾, Seashore¹⁸⁷⁾는 그의 작업집단의 응집력에 대한 연구에서 동료들이 사회적 강화에 의해 강제적인 생산규범을 형성한다는 결론을 맺고 있다.

특히 Wallace¹⁸⁸⁾는 동료의 지원을 높게 평가하는 구성원의 경력몰입이 높게 나타났으며, 장재윤¹⁸⁹⁾도 역시 동료와의 관계가 좋을수록 조직과 경력에 이중몰입을 한다고 하였다.

이상의 연구들을 정리해 보면 상사, 동료의 지원에 대해 높게 지각할수록 경력몰입이 높을 것이라고 유추해 볼 수 있으며 이러한 선행연구를 바탕으로 다음과 같은 가설을 도출해 볼 수 있다.

가설 3. 사회적 지원은 경력몰입에 영향을 미칠 것이다.

2004, pp.448-468.

183) S. M. Colarelli and R. C. Bishop, op. cit.

184) S. Y. Aryee, W. Chay and J. Chew, op. cit.

185) D. G. Bowers and Seashore, S. E., op. cit., pp.238-263.

186) 박경규, 전제서.

187) S. E. Seashore, op. cit., pp.34-57

188) J. E. Wallance, op. cit., pp.811-839.

189) 장재윤, 전제서.

3. 변수의 조작적 정의

1) 고용불안정성

고용불안정성이란 개인이 직업과 관련하여 느끼는 위협의 양으로 위협적인 직장상황에서 소망스러운 지속성을 유지하는데 대한 무력감으로 정의할 수 있다. Ashford et al.¹⁹⁰⁾의 연구에서는 고용불안을 복합적인 구성을 갖는 개념으로 보고 그에 따른 측정을 복합적으로 시도하였으나 많은 연구에서 이를 단일 구성개념으로 간주하고 전반적인 측면의 고용불안을 측정해 왔다¹⁹¹⁾.

특히 호텔기업에 있어 인적자원관리가 직무분석에 기초하여 직무별 고용관리가 시행되기 보다는 조직 전체 차원의 일괄적인 고용관리가 이루어지는 경우가 많기 때문에 고용불안을 측정할 때에도 이를 단일 구성개념으로 보고 전반적인 차원의 고용불안을 측정하는 것이 타당성이 있다고 판단되었다.

따라서 본 연구에서도 Brockner et al.¹⁹²⁾의 연구와 박상언과 이영면¹⁹³⁾의 실증연구에서 사용된 설문문항을 활용하여 타의적 사직, 추가 감원조치의 가능성, 추가 감원조치에 대한 불안감, 회사미래의 불투명, 고용안정성의 불만 등 5개의 항목을 가지고 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

190) S. J. Ashford, C. Lee and Bobko, P., Contents, Causes and Consequences of Job Insecurity: A Theory-Based Measure and Substantive Test., *Academy of Management Journal*, 32, 1989, pp.803-829.

191) 이원행, 한국여성의 구조조정에 따른 고용불안에 관한 연구, 『인사·조직연구』, 9(1), 2001, pp.137-170.

192) J. Brockner, S. Grover, T. F. Reed and R. L. DeWitt, Layoffs, Job Insecurity and Survivors' Work Effort:: Evidence of an Inverted-U Relationship, *Academy of Management Journal*, 35(2), 1992, pp.413-425.

193) 박상언과 이영면, 고용조정을 경험한 조직에서 직원들이 느끼는 고용불안과 신뢰 그리고 직무성과의 관계에 관한 연구, 『경영학연구』, 제33권 제2권, 2004, pp.503-529.

2) 경력몰입

경력몰입이란 자신이 현재 가지고 있는 직업과 관련된 분야에 대한 개인의 주관적이고 감정적인 애착이라고 할 수 있다. 이는 개인의 직종이나 조직의 계층에 관계없이 직업을 가진 모든 개인이라면 가질 수 있는 태도로 이해할 수 있다.

본 연구에서는 Blau¹⁹⁴⁾, Carson and Bedeian¹⁹⁵⁾의 연구에서 개발된 경력몰입 측정도구를 이용하여 경력몰입을 측정하고 한다. 이는 기존의 연구에서도 많이 사용되어왔고¹⁹⁶⁾, 이 항목들이 경력몰입을 측정하는데 있어서 타당하며 명확한 척도인 것으로 지적되기 때문이다.

Blau¹⁹⁷⁾은 8개의 항목을 개발하여 경력몰입을 측정하였는데 이를 이기은¹⁹⁸⁾의 연구에서 6개 항목을 이용하여 재 측정하였다. 본 연구에서는 이기은¹⁹⁹⁾, 최우성²⁰⁰⁾의 연구에서 이용된 6개의 항목(현재 근무지 만족, 현재 직종 만족, 현재 직종에서 장기근무 희망, 나는 일하는게 좋다, 현재 직종이 좋음, 현재 직종에 대한 실망감)을 가지고 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

3) 사회적 지원

(1) 상사의 지원

상사의 지원은 구성원들 각각의 업무수행과 능력발휘의 과정에서 자신

194) Blau. op. cit.

195) K. D. Carson and A. G. Bedeian, op. cit.

196) S. Aryee and T. Kan, op. cit.

S. Y. Aryee W. Chay and J. Chew, op. cit.

A. G. Bedeian, E. R. Kemery and A. B. Pizzolatto, op. cit.

장은미, 전게서.

197) Blau. op. cit. 1989.

198) 이기은, 전게서.

199) 이기은, 전게서.

200) 최우성, 전게서.

의 상사가 업무수행에 대하여 얼마나 많은 관심이 있으며 필요한 경우 도움을 줄 것으로 생각하고 있는지에 대한 지각의 정도라 할 수 있다. 즉 조직 지원이 종사원에 대한 헌신 정도에 대한 종사원 개개인의 지각 즉 조직차원으로 인지되는 지원의 정도를 의미한다면 상사의 지원은 상사가 자신에게 보여주는 헌신, 관심 정도에 대한 종사원 개개인의 지각 즉 상사와의 관계에서 인지되는 지각을 의미한다. 본 연구에서는 Kim²⁰¹⁾의 연구에서 적용한 4항목 척도 중 3항목을 Peccei and Rosenthal²⁰²⁾의 연구에서 1개 항목을 채택하여 4개 항목으로 측정된 고현철²⁰³⁾의 연구에서 사용한 4개 항목(업무수행에 대한 경청, 업무에 대한 관심, 업무에 도움이 안됨, 업무에 대한 칭찬)을 가지고 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

(2) 동료의 지원

동료의 지원은 같은 조직 내에서 유사한 직위에 있는 동료들이 업무수행 상에 도움을 준다고 인식되는 정도로 정의할 수 있다. 본 연구에서는 House²⁰⁴⁾의 척도를 수정한 Yoon and Lim²⁰⁵⁾의 3개의 항목 중에서 동료의 업무도움 및 지지를 바탕으로 업무수행에 도움, 어려운 일의 해결, 업무수행에 대한 경청 등 3개 항목을 가지고 5점 척도를 이용하여 측정하였다.

201) S. Kim, Employee Intent to Stay: The Case of Automobile Workers in South Korea, Unpublished PhD Thesis, University of Iowa, 1996.

202) R. Peccei and Rosenthal, P., The Antecedents of Employee Commitment to Customer Service: Evidence from UK Service Context, *International Journal of Human Resource Management*, 8, 1997, pp.66-86.

203) 고현철, 연구개발 조직구성원의 이중몰입에 관한 연구, 연세대학교 박사학위논문, 2004, p.8.

204) J. S. House, Work, Stress and Social Support, Addison-Wesley, Reading, MA., 1981.

205) J. Yoon and Lim, J., Organizational Support in the Workplace: The Case of Korean Hospital Employees, *Human Relations*, 52, 1999, pp.923-945.

제 2 절 조사 설계 및 분석방법

1. 조사 설계

본 연구는 연구의 목적을 달성하기 위해 호텔에 종사하는 종사원을 연구의 모집단으로 설정하였다.

연구대상의 선정은 <표 3-1>에서 볼 수 있듯이 국내 특급 호텔 종사원을 대상으로 설정하였으며 조사의 편의를 위해 서울소재 특 1 등급, 특 2 등급, 1 등 급을 선정 하였다. 또한 설문지는 각 등급별로 10개의 호텔을 선정하여 각 호텔에 10부씩 총 300부를 배포하였으며 설문조사기간은 2005년 8월 3일부터 2005년 8월 20일까지 약 17일간 본 연구자가 직접 해당 호텔을 방문하여 배포하였다. 총 300부를 배포하여 265부를 회수하였으며 설문지 중 설문에 대한 응답이 빠져 있거나 응답이 한 곳으로 치우친 설문지 32부를 제외한 최종 238부를 분석대상으로 하였다.

<표 3-1> 조사 설계

모집단	국내호텔 근무 직원
표본	서울지역 특 1 등급, 특 2 등급, 1 등급
표본의 크기	300
회수된 표본수	265(88.3%)
최종유효표본	238(79.3%)
조사시기	2005년 8월3일-2005년 8월20일

2. 설문지의 구성

본 연구를 위해 사용된 설문지는 총 4개의 부분으로 구성되어 있다. I

에서는 고용불안정성, II에서는 경력몰입, III에서는 사회적 지원, IV에서는 인구 통계적 특성에 관한 질문으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 인구 통계적 특성을 제외한 모두 문항에 대해 Likert 5점 척도를 이용하여 전혀 그렇지 않다 에서 매우 그렇다 로 표시하고 질문에 대해 응답을 하도록 하였다. 구체적인 변수별 설문문항과 출처는 다음 <표 3-2>와 같다.

<표 3-2> 설문지의 구성

변수		문항수	항목	출처
고용불안정성		5	*타의적 사직 *추가 감원조치의 가능성 *추가 감원조치에 대한 불안감 *회사미래의 불투명 *고용안정성의 불만	Brockner, Grover, Reed & DeWitt(1992) 박성언 & 이영면(2004)
경력몰입		6	*현재 근무지 만족 *현재 직종 만족 *현재 직종에서 장기근무 희망 *나는 일하는게 좋다 *현재 직종이 좋음 *현재 직종에 대한 실망감	Blau(1985, 1988, 1989), Blau, Paul & St. John(1993) Carson & Bedeian(1994), 이기은(2000)
사회적 지원	상사의 지원	4	*업무수행에 대한 경청 *업무에 대한 관심 *업무에 도움이 안됨 *업무에 대한 칭찬	Kim(1996), Peccei & Rosenthal(1997), 고현철(2004)
	동료의 지원	3	*업무수행에 도움 *어려운 일의 해결 *업무수행에 대한 경청	House(1981), Yoon & Lim(1999)
인구통계적 특성		8	V.1-8	
합계		26		

3. 분석방법

본 연구에서는 연구가설을 검증하기 위하여 사회과학분야에서 널리 이용되고 있는 통계 패키지 프로그램 SPSS WIN 10.0을 이용하여 다음과

같은 통계분석 방법을 이용하였다.

첫째, 설문 응답자의 인구 통계적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 수집된 자료는 측정도구의 신뢰성 및 타당성을 검증하기 위해 신뢰성분석과 요인분석을 실시하였으며 연구가설을 검증하기 전 요인들 간의 상관관계를 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하였다.

셋째, 연구가설을 검증하기 위해 가설1에서 단순회귀분석을 가설2를 검증하기 위해 조절회귀분석을 이용해 사회적 지원의 조절효과를 분석하고 가설3에서는 단순회귀분석을 하고자 한다.

<표 3-3> 분석방법과 절차

연구가설	내용	분석방법
	표본의 특성	빈도분석
	연구변수의 신뢰성과 타당성	신뢰도 분석, 요인분석
연구가설 H1	고용불안정성과 경력몰입의 관계	단순회귀분석
연구가설 H2	고용불안정성과 경력몰입간의 사회적 지원 정도 관계	조절회귀분석
연구가설 H3	사회적 지원과 경력몰입의 관계	단순회귀분석

제 4 장 실증분석 및 결과

제 1 절 표본의 인구통계학적 분포

총 238부의 자료를 가지고 응답자의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시한 결과 표본의 인구통계학적 변수에 따른 구성인원과 비율의 분포는 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 조사대상자의 일반적 특성

구분		인원(명)	비율(%)
성별	남	125	52.5
	여	113	47.5
학력	고졸	36	15.1
	전문대졸	145	60.9
	대졸	57	23.9
연령	20대	127	53.4
	30대	77	32.4
	40대	34	14.3
결혼여부	미혼	158	66.4
	기혼	80	33.6
근속기간	1년 미만	54	22.7
	1-5년	110	46.2
	6-10년	41	17.2
	11-15년	19	8.0
	15년 이상	14	5.9
직급	사원	173	72.7
	주임	24	10.1
	계장	15	6.3
	대리	8	3.4
	과장	13	5.5
	부장 이상	5	2.1
근무부서	객실부	28	11.8
	식음료부	131	55.0
	조리부	28	11.8
	시설부	23	9.7
	관리부	28	11.8
호텔등급	특1급	106	44.5
	특2급	50	21.0
	관광호텔1급	82	34.5

조사표본의 성별구성을 살펴보면 남자가 125명(52.5%), 여자가 113명(47.5%)으로 나타났으며 학력은 고졸이 36명(15.1%), 전문대졸이 145명(60.9%), 대졸이 57명(23.9%)로 나타났다. 연령은 20대가 127명(53.4%), 30대가 77명(32.4%), 40대가 34명(14.3%)으로 나타났으며 결혼여부는 미혼이 158명(66.4%), 기혼이 80명(33.6%)로 나타났다.

근속기간은 1년 미만이 54명(22.7%), 1-5년이 110명(46.2%), 6-10년이 41명(17.2%), 11-15년이 19명(8.0%), 15년 이상이 14명(5.9%)로 나타났으며, 직급은 사원이 173명(72.7%), 주임이 24명(10.1%), 계장이 15명(6.3%), 대리가 8명(3.4%), 과장이 134명(5.5%), 부장이상이 5명(2.1%)로 나타났다.

근무부서의 경우 객실부가 28명(11.8%), 식음료부가 131명(55.0%), 조리부가 28명(11.8%), 시설부가 23명(9.7%), 관리부가 28명(11.8%)로 나타났으며 마지막으로 호텔등급은 특1급이 106명(44.5%), 특2급이 50명(21.0%), 관광호텔1급이 82명(34.5%)으로 나타났다.

제 2 절 신뢰성과 타당성의 검증

1. 신뢰성의 검증

신뢰성(Reliability)이란 동일한 개념에 대해서 반복적으로 측정하였을 때 나타나는 측정값들의 분산을 의미하는 것으로, 안정성(Stability), 일관성(Consistency), 예측가능성(Predictability), 정확성(Accuracy), 의존가능성(Dependability)등으로 표현 될 수 있는 비체계적 오차와 관련된 개념이다.

이러한 신뢰성의 의의는 어떤 조사결과에 대해서 조사결과가 부정확한 측정자료에서 우연히 발견된 것이 아니라는 것에 대해 확신성을 줄 수 있다는 것인데, 이러한 신뢰성을 측정하는 방법에는 재검증법(Test-Retest Method), 반분법(Plit-Half Method), 대안적 형태별(Alternate Form Method), 내적 일관성법(Internal Consistency Method: Cronbach's α)이 주로 사용되는데, 본 연구에서는 신뢰성을 검증하기 위하여 전체항목과 구

성요소별로 Cronbach's Alpha 계수를 이용하였다. Cronbach's Alpha 계수의 경우는 신뢰성 분석의 개념인 내적 일치성에 관한 것으로 하나의 개념에 대하여 여러 개의 항목으로 구성되는 척도를 이용한 경우에 해당 문항을 가지고 할 수 있는 가능한 모든 반분 신뢰도를 구하고 이의 평균치를 산출한 것이 계수 값이 되는데, 보통 0.7이상이면 신뢰성이 있다고 볼 수 있다²⁰⁶⁾.

본 연구에서는 신뢰성을 검증하기 위하여 전체항목과 구성요소별로 Cronbach's Alpha 계수를 이용하였고, 각 구성요인에 대한 신뢰성에 대한 내용은 다음과 같다.

1) 고용불안정성 측정문항의 신뢰도 분석

전체의 Cronbach's Alpha 계수가 0.8851로 나타나 매우 신뢰성이 있는 분석이라는 결과를 도출할 수 있었다. 또한 신뢰성의 수치적인 특성이 문항의 수가 증가하면 할수록 더욱 높은 신뢰성을 갖게 되는데, 이러한 부분을 보완하기 위한 것이 표준화된 신뢰성(Standard Alpha 계수)이다.

즉, 계속적으로 문항이 첨가되더라도 분석에 사용한 부분에 대한 신뢰성이 변하지 않도록 고정시켜주는 역할을 하는데, 본 연구에서는 0.8855로 나타났고, 일반적으로 본 연구에서처럼 표준화된 신뢰성이 Cronbach's Alpha 계수와 비슷하게 나타나는 경우에는 매우 신뢰성이 있는 분석이라고 판단하는데, 본 연구에서는 표준화된 신뢰성이 비표준화 신뢰성보다 높게 측정되어 매우 신뢰성이 있는 분석으로 사료된다.

또한 항목제거 시 알파계수는 단일항목이 삭제될 경우의 신뢰성을 보여주는 것으로써, 문항이 삭제될 경우 신뢰성이 높아지는 분석에서는 그 항목을 삭제하여야 하는 경우도 발생할 수 있으나, 본 연구에서는 항목제거 시 알파계수가 전체신뢰도에 비하여 낮은 결과가 나타나면서 각 항목 모두가 측정의 신뢰성을 확보하고 있음을 알 수 있다.

다만 “나는 앞으로 추가감원초치의 가능성이 크다고 생각한다”라는 질

206) 김충련, 기초통계분석을 위한 SAS강좌, 『데이터 리서치』, 1994, p.315.

문에서 평균이 2.7353으로 표준편차 1.1841을 보이며, 항목제거 시 신뢰도가 0.8203으로 전체신뢰도보다 다소 증가하는 값을 보임으로써 신뢰도를 다소 저해하는 측정변수로 분석되었으나, 선행연구를 바탕으로 요인을 설명하는 변수의 구성으로 인하여 신뢰성만을 고려하여 삭제하는 것은 의미가 덜하다는 판단에 따라 타당성 및 선행연구를 고려하여 문항을 포함시켜 향후의 분석에 활용하기로 하였다.

자세한 분석의 결과는 다음의 <표 4-2>과 같다.

<표 4-2> 고용불안정성 측정문항의 신뢰도 분석 결과

측정항목	평균	표준편차	수정된 전체상관계 수	항목제거 시 α
나는 내 뜻과 무관하게 회사를 떠나야 할지도 모른다.	2.7227	1.1687	.6832	.8693
나는 앞으로 추가 감원조치의 가능성이 크다고 생각한다.	2.7353	1.1841	.8203	.8380
나는 언제 추가 감원이 있을지 불안감을 느낀다.	2.7395	1.2560	.7424	.8558
나는 나의 부서나 혹은 내가 맡은 일의 장래가 불투명하다고 생각한다.	3.0672	1.2777	.7141	.8628
나는 우리 회사의 고용안정성에 대해 만족하지 못한다.	3.2059	1.1888	.6591	.8746
Cronbach α = 0.8851, Standardized item Cronbach α = 0.8855				

2) 경력몰입 측정문항의 신뢰도 분석

전체신뢰도를 의미하는 Cronbach's Alpha값이 0.9011로 매우 신뢰성 있는 측정항목으로 분석되었으며, 표준화된 신뢰도 값이 0.9016으로 문항의 적합성이 검증되었고, 항목제거 시 α 값 또한 전체신뢰도를 저해하고 있지 않는 것으로 분석되어 각각의 문항에 대한 신뢰성이 검증되었다.

자세한 분석의 결과는 다음의 <표 4-3>과 같다.

<표 4-3> 경력몰입 측정문항의 신뢰도 분석 결과

측정항목	평균	표준편차	수정된 전체상관계수	항목제거 시 α
나는 정말로 현재의 호텔(직종)에서 일하는 것이 좋다.	3.5672	.9774	.6478	.8956
내가 다시 선택할 수만 있다고 해도 나는 지금의 호텔(직종)을 선택할 것이다.	3.0924	1.1942	.7601	.8791
나는 충분히 먹고 살만한 돈이 있더라도 계속해서 현재의 호텔(직종)에서 일을 할 것이다.	3.0630	1.263	.7801	.8762
나는 현재의 호텔(직종)에서 일하는 것이 너무 좋아서 현재의 호텔(직종)을 쉽게 포기할 수 없다.	3.3067	1.1225	.7704	.8777
나는 현재의 호텔(직종)이 이상적인 직업이라고 생각한다.	3.2899	1.1004	.7987	.8737
나는 현재의 호텔(직종)에서 일하게 된 후 실망한 적이 없다.	3.0756	1.1704	.6387	.8976
Cronbach α = 0.9011, Standardized item Cronbach α = 0.9016				

3) 상사의 지원 측정문항의 신뢰도 분석

전체신뢰도를 의미하는 Cronbach's Alpha값이 0.4439로 매우 신뢰성 떨어지는 것으로 측정되었으며 “나의 상사는 업무상 어려운 일이 발생했을 때 전혀 도움이 안 된다”라는 항목이 항목제거 시 α 값이 -0.2204로 전체신뢰도를 저해하고 있는 것으로 분석되어 이 항목을 제거하고 다시 신뢰도 분석을 실시하였다. 그 결과 전체신뢰도를 의미하는 Cronbach's Alpha값이 0.8099로 신뢰성 있는 측정항목으로 분석되었으며, 표준화된 신뢰도 값이 0.8126으로 문항의 적합성이 검증되었다.

자세한 분석의 결과는 다음의 <표 4-4>과 같다.

<표 4-4> 상사의 지원 측정문항의 신뢰도 분석 결과

측정항목	평균	표준편차	수정된 전체상관계수		항목제거 시 α	
			제거 전	제거 후	제거 전	제거 후
나의 상사는 내가 업무와 관련된 문제를 일으키면 기꺼이 경청한다.	3.6891	1.0811	.3775	.6391	.2423	.7612
나의 상사는 나의 업무에 많은 관심을 보여준다.	3.5840	.9890	.5104	.7444	.1189	.6568
나의 상사는 업무상 어려움이 발생했을 때 전혀 도움이 안된다.(제거)	2.5462	1.2376	-.2204		.8099	
나의 상사는 내가 업무처리를 잘 했을 때 칭찬을 해준다.	3.4664	1.0737	.6139	.6021	-.0363	.7989
Cronbach α = 0.4439(.8099), Standardized item Cronbach α = 0.5012(.8126)						
* ()는 항목을 제거했을 때 값임.						

4) 동료의 지원 측정문항의 신뢰도 분석

전체신뢰도를 의미하는 Cronbach's Alpha값이 0.8504로 신뢰성 있는 측정항목으로 분석되었으며, 표준화된 신뢰도 값이 0.8506으로 문항의 적합성이 검증되었고, 항목제거 시 α 값 또한 전체신뢰도를 저해하고 있지 않는 것으로 분석되어 각각의 문항에 대한 신뢰성이 검증되었다.

자세한 분석의 결과는 다음의 <표 4-5>와 같다.

<표 4-5> 동료의 지원 측정문항의 신뢰도 분석 결과

측정항목	평균	표준편차	수정된 전체상관계수	항목제거 시 α
나의 동료들은 업무수행에 많은 도움을 준다.	3.7311	.8782	.7304	.7809
나의 동료는 업무수행과 관련하여 어려운 일 이 발생하였을 때나 평상시에도 도움을 준다.	3.6807	.8611	.7756	.7376
나의 동료는 내가 업무수행과 관련된 문제를 말하면 기꺼이 경청한다.	3.8277	.8713	.6564	0.8502

Cronbach α = 0.8504, Standardized item Cronbach α = 0.8506

2. 타당성의 검증

측정의 타당성(Validity)이란 실제의 측정변수인 개념의 운영정의(Operation Definition)가 그것이 의도하고자 한 것을 제대로 표출하는가 하는 것이다²⁰⁷⁾.

본 연구에서는 다속성 다측정방법을 선택·활용 시에 발생하는 반대개념의 정의와 측정법의 탐색에 대한 난점과 시간적·경제적 부담으로 인하여 다속성 다측정 방법을 사용하지 않았고, 변수들의 유사성과 독립성으로 나타나는 요인을 사전에 기획한 요인과 비교함으로써 내용의 타당성을 확보하는 요인분석(Factor Analysis)을 실시하였다.

본 연구의 요인분석에서는 변수들의 상관관계를 이용하여 본래의 변수들이 갖는 의미를 최대한 보존하면서 보다 적은 합성변수(요인)로 R-Type요인분석을 적용하였으며, 요인분석의 한 방법인 주성분분석을 이용하였고, 요인적재량(Factor Loading)을 높이기 위해서 베리맥스(Varimax With Kaiser Normalization)를 실시하였다. 이러한 분석의 결과로 나타나는 요인에 대한 점수는 고유치(Eigen Value)는 1이상이 되는 요인의 수에 의해 결정되었다.

요인분석 결과는 다음과 같이 나타났다. 먼저 전체의 모형의 적합성을

207) 채서일, 『사회과학 조사방법론』, 학현사, 2001, pp.255-262.

판단하는 KMO(Kaiser-Meyer-Oklin) 측정값이 0.853으로 나타났으며, Battlet의 구형성 검증을 위한 근사 χ^2 값이 2329.581로 유의확률 p가 0.000 수준에서 유의한 모형의 적합성을 나타내었다.

전체 모형의 설명력을 의미하는 누적된 총 분산의 값은 71.727로 71.72%의 설명력을 보이는 것으로 나타남으로써 설명력을 가지고 있다. 각 요인변수의 회전은 Varimax방법을 통하여 6번 반복계산에서 수렴되었다.

<표 4-6> 요인분석 결과

잠재요인	측정변수	공통성	Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4
고용불안정	V1	.667		.811		
	V2	.829		.894		
	V3	.759		.847		
	V4	.708		.809		
	V5	.623		.752		
경력몰입	V6	.573	.720			
	V7	.724	.847			
	V8	.750	.864			
	V9	.728	.844			
	V10	.756	.843			
	V11	.565	.705			
상사의 지원	V12	.686				.759
	V13	.820				.848
	V15	.692				.787
동료의 지원	V16	.801			.857	
	V17	.827			.875	
	V18	.686			.748	
Eigen-Value(고유값)			5.313	3.560	2.244	1.077

KMO(Kaiser-Meyer-Oklin)측도 : 0.853

Battlet의 구형성 검증을 위한 근사 χ^2 : 2329.581(p-0.000)

누적된 총 분산(분산의 설명력) : 71.727(71.72%의 설명력)

주성분분석, Varimax 6번 반복계산에서 수렴되었음.

제 3 절 상관관계의 검증

요인 간 혹은 변수간의 상관관계(Correlation)란, 두 개의 변수 x , y 가 있을 경우에 x 의 변화량에 따라 y 도 변화하는 관계를 말하는데, x 가 증가할 때 y 도 증가하는 경우를 양(+)의 상관관계라고 하며, x 가 증가할 때 y 는 감소하는 경우를 음(-)의 상관관계라고 한다. 그리고 어느 쪽의 관계도 보이지 않는 경우를 무상관이라고 한다.²⁰⁸⁾

일반적으로 상관관계의 크기에 대하여서는 학자마다 그 기준이 사뭇 다르고, 인위적인 기준에 의한 평가가 이루어지기 쉬우며, 상관관계의 크기라는 것이 단순 상관관계, 즉 두 변수간의 상관관계만 제시되기 때문에 본 연구에서는 이러한 이유로 전체적인 부분을 충분히 고려하여 결과를 제시하는 SPSS 10.0 통계패키지에서 분석한 상관계수 및 유의확률을 그대로 수용하여 각 요인의 상관관계를 분석하는 데에 사용하였다.²⁰⁹⁾

분석의 결과, 전체적으로 각 요인들 간에는 상관관계가 강하게 나타나고 있음을 알 수 있으며, 요인분석을 통하여 수렴된 요인들의 상관관계분석이기 때문에 각 요인분석 대상항목간의 유의성은 나타나지 않고 있다. 즉, 요인수렴을 위하여 실시한 회전기법을 이유로 각 요인집단에서는 통계적 유의성 및 상관관계가 소멸되어 버리므로 상관관계분석에서는 유의성이 검증되지 않고 있다.

구체적인 요인들의 상관관계 분석결과는 다음의 <표 4-7>과 같다.

208) 채서일, 전계서, pp.429-433.

209) 일반적으로 상관계수는 단순상관계수와 다중상관계수로 구분해 볼 수 있으며, 일부 다른 변수들의 개입을 통제하고 측정하는 부분상관계수로 파악되기도 하지만 단순상관계수는 두 변수만의 관계만 고려하게 되어 다소 높게 나타나거나 왜곡되어 나타날 우려가 있다.

<표 4-7> 관계분석을 위한 요인 간 상관관계 분석 결과

구분		F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	F12
F1	상관계수	1.000											
	유의확률												
F2	상관계수	.028	1.000										
	유의확률	.672											
F3	상관계수	-.231**	-.242**	1.000									
	유의확률	.000	.000										
F4	상관계수	-.107	-.260**	.642**	1.000								
	유의확률	.101	.000	.000									
F5	상관계수	-.199**	-.161*	.677**	.500**	1.000							
	유의확률	.002	.013	.000	.000								
F6	상관계수	-.281**	-.152*	.653**	.487**	.714**	1.000						
	유의확률	.000	.019	.000	.000	.000							
F7	상관계수	-.413**	-.101	.246**	.214**	.017**	.390**	1.000					
	유의확률	.000	.121	.000	.000	.009	.000						
F8	상관계수	-.454**	-.145*	.247**	.081	.128*	.334**	.425**	1.000				
	유의확률	.000	.025	.000	.212	.048	.000	.000					
F9	상관계수	.159*	.006	.040	.029	.080	-.081	-.190**	-.382**	1.000			
	유의확률	.014	.982	.537	.667	.220	.212	.003	.000				
F10	상관계수	.154*	.017	-.016	-.014	-.020	.022	.018	-.067	-.025	1.000		
	유의확률	.017	.798	.808	.834	.759	.740	.786	.305	.701			
F11	상관계수	-.062	-.090	.076	.126	.040	.157*	.250**	.413**	-.233**	.309**	1.000	
	유의확률	.344	.165	.246	.052	.541	.015	.000	.000	.000	.000		
F12	상관계수	-.015	-.110	.166*	.093	.040	.082	.184**	.249**	-.080	.334**	.521**	1.000
	유의확률	.818	.090	.010	.154	.539	.208	.004	.000	.216	.000	.000	

* : 0.05수준(양쪽)에서 유의함. ** : 0.01수준(양쪽)에서 유의함.

※ : 요인분석결과 수렴된 요인간의 상관관계는 나타나지 않음.

F1: 성별	F2: 학력	F3: 연령	F4: 결혼여부
F5: 근속기간	F6: 직급	F7: 부서	F8: 등급
F9: 고용불안정	F10: 경력몰입	F11: 상사의 지원	F12: 동료의 지원

제 4 절 가설의 검증

회귀분석(Regression)은 변수들 간의 함수적인 관련성을 규명하기 위해서 어떠한 수학적 모형을 가정하고 측정된 자료를 이용하여 통계적 추정을 행하는 분석방법을 말하며, 자료로부터 얻어진 관계식을 이용하여 종속변수의 움직임을 독립변수들을 통하여 예측하고, 모형전체와 독립변수들의 영향력에 관한 통계적 검증과 추정을 행하는 데에 사용된다.

회귀분석은 크게 단순회귀분석과 다중회귀분석으로 구분된다. 단순회귀분석은 종속변수에 영향을 미치는 변수가 하나일 경우에 사용되고 다중회귀분석을 두 개 이상의 독립변수가 종속변수에 영향을 미치는 경우에 사용하는데, 본 연구에서는 연구모형에 따라 하나의 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 예측하기 위하여 단순회귀분석을 사용하고자 한다.

단순회귀분석은 가장 간단한 형태의 회귀분석으로 한 개의 종속변수와 한 개의 독립변수간의 관계를 파악하는 방법인데, 이는 두 변수의 상관관계분석과 동일한 성격을 지닌다. 단순회귀분석은 실제 관측치와 모형에 의한 예측치와의 거리인 잔차(Residual)를 극소화하는 방법을 이용하는 것인데, 부호를 고려하지 않음에서 발생하는 오류를 제거하기 위하여 잔차들의 절대값인 MAD(Minimum Absolute Deviation)을 극소화시키는 방법을 이용한다. 즉 잔차의 제곱의 합계를 최소화시키는 최소자승법(Ordinary Least Squares : OLS)을 사용한다.²¹⁰⁾

또한 다중회귀방식은 독립변수들을 동시에 투입하는 방식을 이용하였으며 인구통계학적 특성 변수를 통제변수로 사용하였는데 이는 앞의 <표 4-7>의 상관관계분석에서 나타났듯이 인구통계학적 변수들이 선행변수와 결과변수에 유의한 관련성이 있는 것으로 나타났기 때문이다. 그러므로 이들 변수를 통제하지 않으면 변수들 간의 관계를 명확히 살펴볼 수가 없기 때문에 본 연구의 모든 가설검증에 있어 인구통계학적 특성 변수를 통제하여 분석하였다.

210) 채서일, 『마케팅조사론』, 학현사, 2000, pp.297-298.

본 연구에서 가설을 위하여 단순회귀분석 및 다중회귀분석을 이용하였다.

1. 가설 1의 검증

본 연구의 가설1은 고용불안정성과 경력몰입에 관련한 구성개념간의 직접적인 관계를 규명하기 위한 것이다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 각각의 가설에 따른 인과관계를 회귀분석을 통하여 검증하고자 하였으며 그 결과는 다음과 같다.

H 1 : 고용불안정성은 경력몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

분석결과 먼저 기여율²¹¹⁾인 R^2 는 .110으로 나타났는데 이는 경력몰입의 총분산 가운데 11%를 설명하는 것이며 회귀식에 대한 F값이 1.148로서 유의수준($p < .001$)에서 통계적으로 유의한 결과를 보여주고 있다.

한편 Durbin-Watson통계량²¹²⁾은 1.754로 임계치인 2.000에 가까우므로 통계적으로 적합한 모형으로 분석할 수 있다.

고용불안정성의 경력몰입에 대한 유의성을 살펴보면 통계적으로 유의하게 나타났다.

구체적으로 살펴보면 고용불안정성은 경력몰입에 대해 음(-)의 방향으로 영향을 미쳤으며 고용불안정성의 회귀계수에 대한 t값은 -1.385로서 .05의 수준에서 유의하였다. 또한 회귀식(종속변수=상수의 B값+독립변수의 B값 * 독립변수)을 이용하여 검증하여 보면 “경력몰입=3.300+(-0.23) * 고용불안정성” 즉, 고용불안정성이 1 단위 올라가면 95%의 신뢰수준에서 경력몰

211) 회귀식의 유효성을 평가하기 위한 지표로서 기여율(결정계수)이 있다. 이 기여율은 종속변수의 변동 중 회귀식에 의해서 설명되는 변동의 비율을 나타내는 지표로서 기여율이 1에 가까울수록 회귀식은 잘 들어맞는다고 한다. 기여율은 R^2 라고 하는 기호로 표시하며 기여율 R의 제곱근 R을 상관계수라 한다.

212) Durbin-Watson분석은 오차 항들 간의 독립성을 검증하기 위한 방법으로 Durbin-Watson의 d통계량에 대하여서는 구체적이고 명확하게 기준으로 제시되는 임계치는 없으나, 일반적으로 2.000에 가까울수록 오차항의 자기상관이 없음으로 통계적으로 적합한 모형임을 입증하는 것으로 분석하고 있다.

입은 -0.142에서 0.96으로 감소한다. 즉 독립변수의 B값이 음수여서 정의 방향으로 증가한다고 할지라도 이는 결국 음의 방향으로 향하므로 낮아진다고 설명할 수 있다. 이는 곧 고용불안정성 높으면 경력몰입이 낮아진다는 것을 증명하는 것이다.

한편, VIF값²¹³⁾ 1.000의 값을 보이고 있으나 독립변수가 하나만 존재하는 회귀식에서 다중공선성의 논의가 불필요하다고 볼 수 있다.

<표 4-8> 고용불안정성과 경력몰입간의 관계에 대한 회귀분석

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	B에 대한 95%신뢰구간		VIF
	B	표준오차	베타			하한값	상한값	
(상수)	3.300	.185		17.841	.000	2.935	3.664	1.00
고용불안	-.023	.060	-.025	-1.385	.048	-.142	.096	
R ² =.195 F=1.115 유의확률=.000								

2. 가설 2의 검증

사회적 지원에 따른 고용불안정성과 경력몰입의 관계를 검증하기 위해 독립변수로 고용불안정성을 종속변수로 경력몰입을 그리고 조절변수로 사회적 지원을 투입하여 가설2를 검증하고자 한다.

이를 검증하기 위해서 먼저 독립변수들과 태도와의 관계를 보는 1차적인 회귀분석을 실시하였고, 그 결과에 사회적 지원이라는 조절변수를 각각 추가하여 조절회귀분석(moderated regression analysis)을 실시하였다.

213) VIF값은 종속변수에 영향을 미치는 독립변수들의 다중공선성-독립변수간의 상관관계가 강하여 종속변수에 미치는 영향이 부정확하게 검증되는 것을 의미함-을 확인하기 위한 것으로 1.000에서 2.000의 값 사이의 값을 보일 경우에 다중공선성이 없는 것으로 확인할 수 있다.

H 2 : 고용불안정성과 경력몰입과의 관계는 사회적 지원 정도에 따라 다르게 나타날 것이다.

H 2-1 : 고용불안정성과 경력몰입과의 관계는 상사의 지원의 정도에 따라 달라 질것이다.

H 2-2 : 고용불안정성과 경력몰입과의 관계는 동료의 지원의 정도에 따라 달라 질것이다.

사회적 지원에 따라 고용불안정성이 경력몰입에 미치는 영향을 파악하기 위해 조절회귀분석을 실시하였다. 조절효과를 검증한 결과 <표 4-9> <표 4-10>과 같이 나타났다.

조절변수로 가정된 사회적 지원 중 상사의 지원은 고용불안정성이라는 독립변수에서 유의한 것으로 나타났으며($p < .01$) 또한 상호작용항을 투입하였을 경우에도 유의한 것으로 나타났다. ($p < .01$) 따라서 사회적 지원 중 상사의 지원은 유의수준 .01에서 고용불안정성과 경력몰입과의 관계에서 조절적 효과가 있는 것으로 볼 수 있다. 또한 조절변수로 가정된 사회적 지원 중 동료의 지원은 고용불안정성이라는 독립변수에서 유의한 것으로 나타났으며($p < .01$) 또한 상호작용항을 투입하였을 경우에도 유의한 것으로 나타났다. ($p < .001$) 따라서 사회적 지원 중 동료의 지원은 유의수준 .01에서 고용불안정성과 경력몰입과의 관계에서 조절적 효과가 있는 것으로 볼 수 있다.

<표 4-9> 상사의 지원 조절효과에 대한 조절회귀분석

모형	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	베타		
상수	.863	.792		1.089	.277
고용불안정성	.380	.240	.410	1.587	.048
상사의 지원	.601	.196	.574	3.059	.002
고용불안정성*상사의 지원	-.087	.060	-.400	-1.439	.007
$R^2=0.105$ $F=9.199$ $p=0.000$					

<표 4-10> 동료의 지원 조절효과에 대한 조절회귀분석

모형	비표준화 계수		표준화계수	t	유의 확률
	B	표준오차	베타		
상수	2.484	.360		6.891	.000
고용불안정성	-.346	.124	-.373	-2.796	.006
동료의 지원	.197	.076	.188	2.599	.010
고용불안정성*동료의 지원	.097	.027	.466	3.582	.000
$R^2=0.144$ $F=13.174$ $p=0.000$					

3. 가설 3의 검증

본 연구의 가설3은 사회적 지원과 경력몰입에 관련한 구성개념간의 직접적인 관계를 규명하기 위한 것이다.

이러한 연구목적을 달성하기 위하여 각각의 가설에 따른 인과관계를 회귀분석을 통하여 검증하고자 하였으며 그 결과는 다음과 같다.

H 3 : 사회적 지원은 경력몰입에 유의한 영향을 미칠 것이다.

분석결과 먼저 기여율인 R^2 는 .137로 나타났는데 이는 경력몰입의 충분산 가운데 13.7%를 설명하는 것이며 회귀식에 대한 F값이 18.577로서 유의수준($p < .001$)에서 통계적으로 유의한 결과를 보여주고 있다.

한편 Durbin-Watson통계량은 1.663으로 임계치인 2.000에 가까우므로

통계적으로 적합한 모형으로 분석할 수 있다.

사회적 지원의 각 변수들에 대한 유의성을 살펴보면 상사의 지원과 동료의 지원이 경력몰입에 대해 통계적으로 유의하게 나타났다.

구체적으로 살펴보면 상사의 지원은 경력몰입에 대해 정(+)의 방향으로 영향을 미쳤으며 상사의 지원의 회귀계수에 대한 t값은 2.598로서 .01의 수준에서 유의하였다. 또한 회귀식(종속변수=상수의 B값+독립변수의 B값 * 독립변수)을 이용하여 검증하여 보면 “경력몰입=1.451+0.193 * 상사의 지원” 즉, 상사의 지원이 1 단위 올라가면 95%의 신뢰수준에서 경력몰입은 0.047에서 0.339로 증가한다.

이는 곧 상사의 지원에 대해 높게 지각할수록 경력몰입이 높다는 것을 증명하는 것이다. 또한 동료의 지원도 경력몰입에 대해 정(+)의 방향으로 영향을 미쳤으며 동료의 지원의 회귀계수에 대한 t값은 3.351로서 .001의 수준에서 유의하였다. 또한 회귀식(종속변수=상수의 B값+독립변수의 B값 * 독립변수)을 이용하여 검증하여 보면 “경력몰입=1.451+0.291 * 동료의 지원” 즉, 동료의 지원이 1 단위 올라가면 95%의 신뢰수준에서 경력몰입은 0.120에서 0.462로 증가한다.

이는 곧 동료의 지원에 대해 높게 지각할수록 경력몰입이 높다는 것을 증명하는 것이다.

한편 VIF값은 1.373의 값의 범위에서 각각의 독립변수의 다중공선성의 문제가 없이 독립변수와 종속변수의 관계가 명확하게 분석된 것으로 해석할 수 있다.

<표 4-11> 사회적 지원과 경력몰입간의 관계에 대한 회귀분석

모형	비표준화계수		표준화계수	t	유의 확률	B에 대한 95%신뢰구간		VIF
	B	표준오차	베타			하한값	상한값	
(상수)	1.451	.29		4.847	.000	.861	2.041	
상사의지원	.193	.074	.185	2.598	.010	.047	.339	1.373
동료의지원	.291	.087	.238	3.351	.001	.120	.462	1.373

$R^2=.137$ $F=18.577$ 유의확률=.000

제 5 장 결 론

제 1 절 연구의 요약 및 시사점

1. 연구결과의 요약

한국 기업들은 IMF 구제 금융 신청이라는 국가 최대의 경제적 위기 이후 계속된 경기둔화 속에서 이전의 경영환경과는 다른 새로운 환경에 처하게 되었다. 위기에 처한 한국 기업들은 단기적으로는 경영정상화를 꾀하고 장기적으로는 기업 경쟁력의 기반을 다지기 위해서 합병, 매각, 퇴출 등의 구조조정을 실시하였다. 위기상황이나 경기침체로 인해 경영난이 심화될 때, 대부분의 기업들은 이를 타개하기 위해서 구조조정을 강도 높게 실시한다. 구조조정을 통해 비용절감과 기업의 경쟁력제고가 이루어 질 수 있기 때문이다. 그러나 구조조정 이후에 남아있는 조직구성원들(survivors; 이하 잔류종업원들이라고 칭함)의 고용불안(job insecurity)이 심화될 수 있다는 점을 간과한 채 구조조정을 추진할 경우 구조조정으로 인해 조직유효성이 저하될 수 있다. 구조조정을 경험한 잔류종업원들이 조직에 대해 어떠한 태도를 갖느냐에 따라서 구조조정의 효과가 좌우될 수 있다. 만약 종업원들이 구조조정 후에 조직에 대해 냉소적이고 부정적인 태도를 갖게 되면, 구조조정으로 인해 조직성고가 떨어질 수 있다.

실제적으로 고용환경이 변화함에 따라 종사원의 조직몰입은 떨어지고 동시에 자신이 선택한 직업에서 일하고자하는 동기부여 정도로서 자신의 직종 또는 직업에 대한 일반적인 태도인 경력몰입 또한 떨어질 수 있다. 즉 개인 스스로 자신의 경력경로에 책임을 갖고 승진에 필요한 업무능력과 전문성을 개발함으로써 평생직업이라는 개념에서의 경력개발 노력에 힘을 쓰지 않는다는 것이다. 이는 결국 조직유효성에 부(-)의 영향을 미친다고 볼 수 있다. 하지만 경력몰입과 관련해서는 연구가 이루어지지 않았

다.

따라서 본 연구에서는 고용불안정성이 경력몰입에 미치는 영향을 분석하고자 하며 둘째, 사회적 지원이 경력몰입에 미치는 영향을 분석하고자 하며 셋째, 사회적 지원이 고용불안정성과 경력몰입의 관계를 어떻게 조절하는지를 경험적으로 검증해 보고자한다. 이를 위해 문헌연구를 통해 가설을 도출하였으며 연구의 표본은 서울지역에 위치한 특1급과 특2급, 관광호텔 1급에 종사하는 종사원을 대상으로 하였다. 또한 설문지는 총 300부를 배포하여 265부를 회수하였으며 최종적으로 238부를 이용하여 분석을 실시하였다. 회수된 설문지를 토대로 측정도구의 신뢰성과 타당성을 검증하였으며 회귀분석을 이용하여 가설을 검증하였다. 실증분석결과 다음과 같은 연구결과가 도출 되었다.

첫째, 고용불안정성은 경력몰입에 대해 음(-)의 방향으로 영향을 미쳤다. 이는 곧 고용불안정성 높으면 경력몰입이 낮아진다는 것을 증명하는 것이다.

실제적으로 선행연구에서 구조조정을 겪은 종업원이 자신의 고용상태가 불안정하다고 지각할수록 불안, 사기저하, 초조함 등의 심리적 긴장이 증가하는 것으로 나타났다. 이는 구조조정 이후 잔류종업원의 심신에 이상이 나타날 수 있다는 구조조정 증후군과 관련된 보고서들의 이론적 주장을 실증적으로 입증하는 결과라고 볼 수 있다. 그리고 고용불안이 종업원들의 태도차원에 미치는 영향과 관련하여 분석한 결과 구조조정을 경험한 잔류종업원의 고용불안이 높아질수록 조직에 대한 몰입은 현격하게 떨어지는 것으로 나타났다. 높은 고용불안을 지각하는 종업원일수록 조직이 자신들과 맺은 심리적 계약을 위반해서 자신들도 조직에 충성할 필요가 없어졌다고 지각하기 때문에 이러한 결과가 나타났다고 볼 수 있다. 따라서 고용불안정성이 높으면 경력몰입이 떨어진다고 볼 수 있다.

둘째, 상사의 지원은 경력몰입에 대해 정(+)의 방향으로 영향을 미쳤으며 또한 동료의 지원도 경력몰입에 대해 정(+)의 방향으로 영향을 미쳤다. 이는 곧 상사의 지원에 대해 높게 지각할수록 경력몰입이 높다는 것을 증명하는 것이며 또한 동료의 지원에 대해 높게 지각할수록 경력몰입이 높

다는 것을 증명하는 것이다.

실제적으로 선행연구에서 상사의 지원이 부하의 정신 및 신체적 건강상의 문제를 경감시키는데 도움이 된다고 밝혔다. 즉 상사가 조직의 위계상 부하보다 높은 위치에 있어 더 강한 직무권한을 가지고 있기 때문에 그들의 관리적인 행동이 부하에게 상대적으로 중요한 위치를 점하며 부하의 육체적, 정신적 재해를 감소시켜 준다는 것이다. 따라서 종사원이 상사의 지원에 대해 높게 지각할수록 경력몰입이 높아진다고 볼 수 있다. 또한 동료의 지원의 경우 동료의 지원이 직무협조, 정보, 정서적 지원 등을 통해 스트레스의 유해한 효과를 완화시킬 수 있다는 것이다. 예를 들어 Mayo의 호손실험에서는 동료들의 지원이 생산성 및 동기유발에 중요한 영향을 미친다는 것이 밝혀졌으며 Seashore(1957)는 그의 작업집단의 응집력에 대한 연구에서 동료들이 사회적 강화에 의해 강제적인 생산규범을 형성한다는 결론을 맺고 있으며 Bower & Seashore(1966) 역시 그들의 리더십 4요인이론에서 상사의 지원뿐 아니라 동료의 지원도 훌륭한 리더십을 위해 필수적이라 하였다. 따라서 종사원이 동료의 지원에 대해 높게 지각할수록 경력몰입이 높아진다고 볼 수 있다.

셋째, 사회적 지원 중 상사의 지원에 대해 높게 지각할수록 고용불안정성이 경력몰입에 미치는 부정적 영향은 완화되어 나타났으며 또한 동료의 지원에 대해 높게 지각할수록 고용불안정성이 경력몰입에 미치는 부정적 영향은 완화되어 나타났다.

실제적으로 선행연구에서 상사나 동료의 지원에 의해 형성된 공동체의식과 감정적인 유대가 조직 내에서 지지 적이고 유의적인 직업분위기를 창출하게 되며 또한 상사와 동료에 의한 사회적 지원에 의해 형성된 소속감과 연대감은 조직구성원들이 그들의 직업상황을 더 잘 관리할 수 있고 덜 위협적인 것으로 재평가하도록 도움으로써 조직구성원들이 직무불만족 및 이직의도와 같은 심리적인 철회행동을 행할 가능성을 감소시킨다고 한다. 또한 고용불안정하에서 직무관련 지원은 위협의 크기를 더 작게 평가하게 하고 그들의 직무 연속성을 위태롭게 만들 심리적인 철회행동을 행함으로써 작업현장에서 다른 사람들에게서 어려움과 불편함을 야기하기보다

는 전보다 더 효과적으로 그들의 직무를 수행하는 것과 같은 더 생산적이고 효율적으로 고용불안정에 대처할 수 있는 종사원의 능력을 향상시키고 볼 수 있다. 따라서 사회적 지원에 대해 높게 지각할수록 고용불안정성이 경력몰입에 미치는 부정적 영향은 완화되어 나타난다고 볼 수 있다.

2. 연구의 시사점

본 연구를 통해 얻은 시사점은 다음과 같다.

첫째, 기업은 구조조정을 실행한 후, 잔류종업원의 고용불안을 완화하기 위해서 최선을 다하여야 할 것이다. 잔류종업원의 고용불안이 증가하면, 심리적 긴장을 증가하고 경력몰입이 감소하여 궁극적으로 조직유효성이 저해될 수 있기 때문이다. 예를 들어, 잔류종업들이 추가적인 조직변화와 관련해서 잘못된 정보나 소문에 휩쓸리지 않도록 노력하여야 하며, 잔류종업원들이 새로운 직무에서 어떠한 역할을 수행하여야 하는 지에 관해 분명하게 알려줄 수 있는 의사소통채널을 마련하는 것이 바람직하다. 자신과 조직의 미래에 관한 정보와 변화된 조직에서 자신의 역할에 관한 정보를 제공받음으로써 잔류종업원들은 어느 정도의 고용안정감을 느낄 수 있고 자신이 처한 상황에 긍정적으로 대처해 나갈 수 있을 것이다. 둘째, 기업은 조직차원에서 최신기술과 지식을 습득할 수 있도록 위탁교육, 전문가 교육, 서비스 교육 등을 통해 종사원의 질을 높일 수 있도록 도움을 주어야 하며 구성원에 대한 배려와 협조적인 조직분위기를 제공하여야 하며 상사 및 동료와의 관계를 원활하게 하기 위해 동호회 및 모임을 통해 커뮤니케이션을 할 수 있는 공간 및 시간을 제공하여야 하며 상사의 리더십 스타일, 동료집단에서의 응집성 등을 높일 수 있는 방법들을 제공하여야 할 것이다.

마지막으로 기업은 현재 수행하는 직무가 종사원의 경력에 어떠한 도움이 될 수 있는지를 명확하게 인식시켜 주고 이들의 경력에 대해 높이 인정해 주는 노력들이 필요하며 경력 상의 장기적인 비전이 제시된 경력개발프로그램을 통해 경력에 몰입할 수 있게 하여야 하며 이들 위해 조직차

원의 적극적인 지원과 투자가 중요하며 여기에는 인적자원관리 패러다임의 변화가 필요하다. 즉 적성을 고려한 선발, 능력개발형 업적 평가 시스템, 능력·성과급 임금관리, 자율적 교육훈련 시스템 등을 정착시켜야 할 것이다. 또한 인재육성형 경력개발 및 지원 시스템 구축을 위해 대상에 따른 차별화된 프로그램이 필요하다. 더불어 경력만족을 제고하고자 하는 조직차원의 노력, 즉 금전적인 보상도 중요하지만 경력에 만족을 느끼는데 초점을 둔 방안들을 활성화 시켜야 할 것이다.

제 2 절 연구의 한계 및 향후 연구방향

첫째, 모든 설문지를 통한 표본조사에서 나타나는 한계점으로 설문지를 통한 자기보고에 의한 자료수집으로 인해 객관성을 확보하기가 어렵고 따라서 연구결과를 왜곡시킬 가능성이 있으며 본 연구는 설문지를 통한 계량적 분석에 국한되어 있기 때문에 개인의 경력에 관한 많은 면들이 설문지를 통해 측정될 수 없다는 한계를 인식할 때 질적인 연구가 병행되어야 할 것이다. 또한 연구표본에 있어서도 서울에 위치한 특1급과 특2급, 관광호텔1급 호텔만을 대상으로 하였기 때문에 표본의 지역적 특성 및 일반화가 불가능하기 때문에 향후연구에서는 지역 및 표본을 확대할 필요성이 있다. 둘째, 본 연구에서는 조절변수로 사회적 지원을 이용하였는데 보다 다양한 요인들을 이용하여 연구할 필요성이 있다. 즉 경영진의 신뢰라든가 공정성 등 종사원들이 안정된 경력몰입을 할 수 있게 도움을 주어 고용불안정성이 완화될 수 있는 요인들을 찾아 연구를 계속적으로 수행하여야 할 것이다. 셋째, 본 연구에서는 고용불안정성을 통해 경력몰입에 영향을 미치는 것만을 보았으나 향후의 연구에서는 경력몰입의 결과 나타날 수 있는 결과변수를 찾아 연구를 수행하여야 할 것이다. 넷째, 경력과 경력몰입은 비교적 장시간에 걸쳐 형성되는 것이므로 현재의 태도와 행동에는 영향을 미치지만 미래의 태도와 행동에 영향을 미치는 특성을 가지고 있으므로 비교적 장기간에 걸쳐 그 효과가 나타날 수 있다. 따라서 횡단연구

가 아닌 종단연구를 통한 연구를 수행해야 할 것이다.

＜참고문헌＞

－국내문헌－

- 고종옥, 『현대조직론』, 한울출판사, 1999.
- 고현철, 연구개발 조직구성원의 이중몰입에 관한 연구, 연세대학교 박사학위논문, 2004, p. 8
- 김동원과 원창희, 사회적 책임을 지는 다운사이징, 『산업관계연구』, 8, 1998, pp. 323-350.
- 김언수와 김재욱, 다운사이징 상황에서의 자발적 참여행위, 『인사관리연구』, 23(1), 1999, pp. 247-274.
- 김영조, 고용조정의 공정성 및 고용조정의 강도가 잔류 구성원들의 태도에 미치는 영향에 관한 연구, 『인사·조직연구』, 9(2), 2001, pp. 93-130.
- 김은상, 조직몰입과 경력몰입의 관계유형이 이직의도, 수행노력, 학습동기에 미치는 효과 : 산업 및 조직, 『한국심리학회지』, 제15권 제1호, 2000, pp. 41-63.
- 김성국과 김태은, 경력개념의 변화와 미래 방향에 관한 이론적 고찰, 『이화경영논총』, 제17권 제1호, 1999, pp. 5-29.
- 김충련, 기초통계분석을 위한 SAS강좌, 『데이터 리서치』, 1994, p. 315.
- 노용진과 김동배, 고용조정방식이 생존자 조직몰입에 미치는 영향, 『인사관리연구』, 27(3), 2003, pp. 55-83.
- 노형진, 『한글SPSS10.0에 의한 조사방법 및 통계분석』, 형설출판사, 2001, pp. 556-559.
- 박경규, 『신인사관리』, 홍문사, 2001.
- 박내희, 『조직행동론』, 박영사, 1997, pp. 280-286.
- 박봉규, IMF 체제하의 비정규직 호텔종사원의 직무태도와 지발적 행동간의 관계에 관한 탐색적 연구, 『관광·레저연구』, 제12권 제1호, 2000, pp. 47-48.
- 박종훈과 양효신, 고용불안의 선행요인과 결과, 『인사관리연구』, 26(2), 2002, pp. 25-60.
- 박상언, 다운사이징과 인적자원관리: 비판적 재고찰, 『인적자원개발연구』, 1(1), 1999, pp. 141-171.
- _____, 다운사이징을 실시한 조직에 있어서 생존직원들의 반응에 관한 경험적 연구, 『경영학연구』, 30(2), 2001, pp. 319-347.
- 박상언과 이영면, 고용조정을 경험한 조직에서 사원들이 느끼는 고용불안과 신뢰 그리고 직무성과의 관계에 관한 연구, 『경영학연구』, 제33권 제2권, 2004, pp. 503-529.

- 서균석 외, 개인과 조직의 경력관리가 경력만족, 경력전망 및 경력몰입에 미치는 영향, 『경영학연구』, 제32권 제6호,(12), 2003, p. 171.
- 유병주와 안상운, 해고 후 잔류종업원의 직무특성변화에 대한 지각이 조직의 유효성에 미치는 영향, 『인사관리연구』, 24(1), 2000, pp. 1-31.
- 이원행, 한국여성의 구조조정에 따른 고용불안에 관한 연구, 『인사·조직연구』, 9(1), 2001, pp. 137-170.
- 이기은, 경력몰입의 결정요인과 경력몰입이 구성원의 태도에 미치는 영향, 서강대학교 박사학위논문, 2000, p. 2.
- 이기은·최순재·박경규, 경력몰입의 결정요인과 효과에 관한 연구, 『인사·조직연구』, 제9권 제2호, 2001, pp. 177-214.
- 이형룡과 허용덕, 호텔직원의 고용환경변화 인식이 직무불안정에 미치는 영향, 『관광학연구』, 27(4), 2004, p. 69.
- 이형룡·김석주·조주은, 호텔기업의 아웃소싱 성과에 영향을 미치는 요인, 『호텔경영학연구』, 제13권 제2호, 2004, P. 43.
- 임범식과 탁진국, 경력몰입의 선행변인, 『한국심리학회지』, 제15권 제2호, 2002, p. 67.
- 장재윤, 개발 전문가의 조직적응: 조직몰입 및 전문분야몰입, 서울대학교 박사학위논문, 1996.
- 장은미, 경력몰입이 조직몰입과 이직의도에 미치는 이중 조절 효과에 관한 연구, 『인사조직연구』, 제5권 제2호, 1997, pp. 217-253.
- 전상길과 백윤정, IMF시대 우리나라 금융기관의 고용안정에 대한 동태적 이해의 틀: 개념적 모델, 『인사관리연구』, 23(2), 1999, pp. 189-208.
- 정성엽, 정보화시대의 고용불안과 조직분권화가 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구, 대구대학교 박사학위논문, 2001.
- 최우성, 호텔종사원에 있어 경력몰입의 선행변수와 결과변수에 관한 연구, 경기대학교 박사학위논문, 2004.
- 최윤아, 경력몰입의 선행요인과 결정요인에 관한 연구, 『비서학논총』, 제9권 제1호, 2000, p. 42.
- 채서일, 『사회과학 조사방법론』, 학현사, 2001, pp. 255-262.
- _____, 『마케팅조사론』, 학현사, 2000, pp. 297-298.

탁진국, 조직구성원의 경력개발 장애요인에 대한 지각: 산업 및 조직, 『한국심리학회지』, 제9권 제1호, 1996, pp. 25-36.
 현대화재해상노보, 6월호, 1994, p. 1.

-외국문헌

- Abdel-Halim, A. A., Social Support and Managerial Affective Responses to Job Stress, *Journal of Occupational Behavior*, 3, 1982, pp. 281-295.
- Allred, B. B., C. C. Snow and R. E. Miles, Characteristics of Managerial Careers in the 21st Century, *Academy of Management Executive*, 15, 1996, pp. 295-306.
- Anderson, C. R., Locus of Control, Coping Behaviors and Performance in a Stress Setting: A Longitudinal Study. *Journal of Applied Psychology*, 62, 1977, pp. 446-451.
- Antonovsky, A., *Conceptual and Methodological Problems in the Study of Resistance Resources and Stressful Life Events*, in Dohrenwend, B. S. and Dohrenwend, B. P.(eds), *Stressful Life events: Their Nature and Effects*, New York: Wiley, 1974.
- Arnold, H. J. and D. C. Feldman, *Organizational Behavior*, New York: McGraw-Hill, 1986.
- Arthur, M. B. and D. M. Rousseau, *The Boundaryless Career: A New Employment Principle for a New Organizational era*, New York: Oxford University Press, 1996.
- _____, D. T. Hall and B. S. Lawrence, *Generating new Directions in Career Theory: The Case for a Transdisciplinary Approach*, Handbook of Career Theory, Cambridge University Press, 1989, pp. 7-25.
- Aryee, S. and T. Kan, Antecedents and Outcomes of Career Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 40, 1992, pp. 288-305.
- _____, Y. W. Chay and J. Chew, An Investigation of the Predictors & Outcomes of Career Commitment in Three Career Stage, *Journal of Vocational Behavior*, 44, 1994, pp. 1-16.
- Ashford, S. J., C. Lee and P. Bobko, Contents, Causes and Consequences of Job

- Insecurity: A Theory-Based Measure and Substantive Test, *Academy of Management Journal*, 32, 1989, pp. 803-829.
- Baugh, S. G. and R. M. Roberts, Professional and Organizational Commitment among Engineers: Conflicting or Complementing?, *IEEE Transactions on Engineering Management*, 41, 1994, pp. 108-114.
- Bedeian, A. G., E. R. Kemery and A. B. Pizzolatto, Career Commitment and Expected Utility of Present Job as Predictors of Turnover Intentions and Turnover Behavior, *Journal of Vocational Behavior*, 39, 1991, pp. 331-343.
- Beehr, T. A., *The Role of Social Support in Coping with Organizational Stress.*, in *Beehr, T. A and Bhagat, R. S(eds), Human Stress and Coping in Organization: An Intergrated Perspective*, John Willy & Sons, 1995, pp. 375-395.
- _____, Perceived Situational Moderators of the Relationship Between Subjective Role Ambiguity and Strain. *Journal of Applied Psychology*, 61, 1976, pp. 35-49.
- Berger, P. K. and A. J. Grimes, Cosmopolitan-Local: A Factor Analysis of the Construct, *Administrative Science Quarterly*, 18, 1973, pp. 223-235.
- Betz, N. E., L. F. Fitzgerald and R. E. Hill, *Trait-factor Theory: Traditional Cornerstone of Career Theory*, Handbook of Career Theory, Cambridge: Cambridge University Press, 1989, pp. 26-40.
- Bhagat, R. S., Effect of Stressful Life Event on Individual Performance, Effectiveness and Work Adjustment Process within Organizational Setting: A Research Model, *Academy of Management Review*, 8, 1993, pp. 660-671.
- Bies, R., C. Martin and J. Brockner, Just Laid Off, But Still a Good Citizen? Only If the Process is Fair, *Employee Rights and Responsibilities Journal*, 6, 1993, pp. 227-238.
- Blau, G.. The Measurement and Prediction of Career Commitment, *Journal of Occupational Psychology*, 58(4), 1985, pp. 277-288.
- _____, Further Exploring the Meaning and Measurement of Career Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 32, 1988, pp. 284-297.
- _____, Testing the Generalizability of a Career Commitment Measure and its Impact

- on Employee Turnover, *Journal of Vocational Behavior*, 35, 1989, pp. 88-103.
- Bowers, D. G. and S. E. Seashore, Predicting Organizational Effectiveness with a Four-factor Theory of Leadership, *Administrative Science Quarterly*, 11, 1966, pp. 238-263.
- Brockner, J., The Effects of Work Layoff on Survivors: Research, Theory and Practice, *Research in Organizational Behavior*, 10, 1988, pp. 213-256.
- _____, S. Grover and M. D. Blonder, Predictors of Survivors' Job Involvement Following layoffs: A Field Study, *Journal of Applied Psychology*, 73, 1988, pp. 436-442.
- _____, _____, T. F. Reed and R. L. DeWitt, Layoffs, Job Insecurity and Survivors' Work Effort: Evidence of an Inverted-U Relationship, *Academy of Management Journal*, 35(2), 1992, pp. 413-425.
- Brousseau, K. R., M. J. Driver, K. Eneroth and R. Larsson, Career Pandemonium: Realigning Organizations and Individuals, *Academy of management Executive*, Vol 10, No 4, 1996, pp. 52-66.
- Caplan, R. D., S. Cobb, J. R. French, Van R. Harrison and S. R. Pinneau, Job Demands and Worker Health. Washington, D. C., U. S. Department of Health, Education and Welfare, *National Institute for Occupational Safety and Health*, 1975.
- Carson, K. D. and A. G. Bedeian, Career Commitment:: Construction of a Measure and Examination of Its Psychometric Properties, *Journal of Vocational Behavior*, 44, 1994, pp. 237-262.
- Cassel, J., The Contribution of Social Environment to Host Resistance, *Amercial Journal of Epidemiology*, 104, 1976, pp. 107-123.
- Chant, S. N., Measuring Factors that make a Job Interesting, *Personnel Journal*, 11(2), 1958, pp. 126-148.
- Chen, SE. H., *Organizational Psychology*, Englewood Cliffs, N.J., Prentice-Hall, 1980.
- Cobbs, S., Social Support as a Moderator of Life Stress.. *Psychosomatic Medicine*, 38, 1976, pp. 300-301.

- Cohen, A., Work Commitment in Relation to Withdrawal Intentions and Union Effectiveness, *Journal of Business Research*, 26, 1993, pp. 75-90.
- Cohen, S. and T. A. Wills, Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis., *Psychological Bulletin*, 98, 1995, pp. 310-357.
- Colarelli, S. M. and R. C. Bishop, Career Commitment: Functions, Correlates and Management, *Group & Organization Management*, 15(2), 1990, pp. 158-177.
- Antecedents and Consequences of Retail Salespersons Commitment, *Journal of Retailing*, 65, 1989, pp. 80-106.
- Dean, A. and N. Lin, The Stress-Buffering Role of Social Support: Problems and Projects for Systematic Investigation, *Journal of Nervous and Mental Disease*, 165, 1977, pp. 403-417.
- _____, B. Kolody and P. Wood, Effects of Social Support from Various Sources on Depression in Elderly Persons, *Journal of Health and Social Behavior*, 31, 1990, pp. 149-161.
- Dufficy, M., Training Success in a New Industrial World, *Industrial and Commercial Training*, 33, 2001, pp. 48-54.
- Ell, K., Social Networks, Social Support and Health Status: A Review, *Social Service Review*, 1984, vol. 68, 1; Maddox, G. L. et al eds., *The Encyclopedia of Aging*, New York: Springer Publishing Co., 1987.
- Emshoff, J. R., How to Increase Employee Loyalty While You Downsize, *Business Horizons*, 37(2), 1994, pp. 49-57.
- Form, W. H., *Occupation and Career*, New York: McMillan and the Free Press, 1968.
- Fox, F. V. and B. M. Staw, The Trappes Administrator: Effects of Job Insecurity and Policy Resistance upon Commitment to a Course of Action, *Administrative Science Quarterly*, 24, 1979, pp. 449-471.
- Freedman, A., Job: Insecurity at all levels, *Across the Board*, 23, 1986, pp. 4-5.
- Gilmore, T. N. and L. Hirschhorn, Managing Human Resources in a Declining Context, in Fombrun, N. T., Tichy, N. M. and DeVanna, M.A.(eds.), *Strategic Human Resource Management*, New York: John Wiley & Sons, 1984, pp. 297-318.

- Ginzberg, M. J. and J. J. Baroudi, Mis Career: A Theoretical Perspective, *Communications of the ACM*, Vol. 31, No. 5, 1989, pp. 586-594.
- Goulet, L. R. and P. Singh, Career Commitment: A Reexamination and an Extension, *Journal of Vocational Behavior*, 61, 2002, pp. 73-91.
- Greenhalgh, L. and Z. Rosenblatt, Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity, *Academy of Management Review*, 9(3), 1984, pp. 438-448.
- _____, and T. D. Jick, The Relationship Between Job Insecurity and Turnover and its Differential Effects on Employee Quality Level, *Paper Presented at the Annual Meeting of the Academy of management*, Atlanta, August, 1979.
- _____, Organizational Decline, *Research in the Sociology of Organizations*, 2, 1983, pp. 231-276.
- Hall, D. T., Introduction: *Long Live the Career-A Relational Approach* in Hall D. T.(Eds), *The Career is Dead-Long Live the Career*, San Francisco, CA: Jossey-Bass Publisher, 1996.
- Hendry, C. and R Jenkins, Psychological Contracts and New Deals, *Humans Resources Management Journal*, 7, 1997, pp. 47-62.
- House, J. S., *Work Stress and Social Support*, Deading, MA, Addison-Wesley, 1981.
- _____, A. J. McMichael, Wells, J. A., Kaplan, B. N. and Landerman, L. R., Occupational Stress and Health among Factory Workers, *Journal of Health and Social Behavior*, 20, 1979, pp. 139-160.
- _____, and J. A. Wells, *Occupational Stress, Social Support and Health*, in McLean, A., Black, G. & Colligan, M(eds), *Reducing Occupational Stress: Proceedings of a Conference*, U. S. Department of Health Education and Welfare Publication, 1978, pp.8-29.
- Irving, P. G., D. F. Coleman and C. L. Cooper, Further Assessments of a Three-Component Model of Occupational Commitment: Generalizability and Differences Across Occupations, *Journal of Applied Psychology*, 82, 1997, pp. 444-452.
- James, L. R. and J. M. Brett, Mediators, Moderators and test for Mediation, *Journal of*

- Applied Psychology*, 69, 1984, pp. 307-321.
- Kaldenberg, D. O., B. W. Becker and A. Zvonkovic, Work and Commitment Among Young Professionals: A Study of Male and Female Dentists, *Human Relations*, 48(11), 1995, pp. 1355-1377.
- Kaplan, P. A., J. C. Cassel and S. Gore, Social Support and Health, *Medical Care*, 15(5), 1977, pp. 47-58.
- Karasek, R. A., K. P. Triantis and S. S. Chaudry, Coworker and Supervisor Support as Moderators of Associations Between Task Characteristics and Mental Strain, *Journal of Occupational Behavior*, 3, 1982, pp. 181-200.
- Katz, D. and R. L. Kahn, *The Social Psychology of Organizations*, 2nd ed., New York: John Wiley and Sons, 1978.
- Kim, S., Employee Intent to Stay: The Case of Automobile Workers in South Korea, Unpublished Ph D. Thesis, University of Iowa, 1996.
- Kinnunen, U., S. Mauno, J. Natti and M. Happonen, Organizational Antecedents and Outcomes of Job Insecurity: A Long-itudinal Study in 3 Organizations in Finland., *Journal of Organizational Behavior*, 21, 2000, pp. 443-459.
- Kobasa, S. C. O. and M. C. Puccetti, Personality and Social Resources in Stress Resistance, *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 1983, pp. 168-177.
- LaRocco, J. M., J. S. House and J. R. French, Social Support, Occupational Stress and Health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 1980, pp. 201-223.
- Leana, C. R. and D. C. Feldman, The Psychology of Job Loss, *Research in Personnel and Human Resources Management*, 12, 1994, pp. 271-302.
- Lee, K., J. J. Carswell and N. J. Allen, A Meta-analytic Review of Occupational Commitment: Relations with Person and Work-related Variables, *Journal of Applied Psychology*, 85, 2000, pp. 799-811.
- Lefcourt, H. M., R. A. Martin and W. E. Saleh, Locus of Control and Social Support as Moderators of Stress-Strain Relationships in Work Situations, *Journal of Applied Psychology*, 63, 1984, pp. 629-634.
- Likert, R., *New Patterns of Management: An Integrating Principle and an Overview*,

- McGraw-Hill, 1961, pp. 217-237.
- Lim, V. K. G., Job Insecurity and Its Outcomes: Moderating Effects of Work-Based and Nonwork-Based Social Support, *Human Relations*, 49, 1996, pp. 171-194.
- London, M., Toward a Theory of Career Motivation, *Academy of Management Review*, 8, 1983, pp. 620-630.
- Lu, K. Y., P. L. Lin, C. M. Wu, Y. L. Hsieh and Y. Y. Chang, The Relationships Among Turnover Intentions, Professional Commitment, and Job Satisfaction of Hospital Nurses, *Journal of Professional Nursing*, Vol.18(4), 2002, pp. 214-219.
- McElroy, J. C., P. C. Morrow, M. L. Power and Z. Iqbal, Commitment and Insurance Agents' Job Perceptions, Attitudes and Performance, *Journal of Risk and Insurance*, 60, 1993, pp. 363-384.
- Miles, R. E. and C. C. Snow, *The Career is Dead-Long Live the Career*, San Francisco: Jossey-Bass, 1996, pp. 15-45.
- Mirvis, P. H. and D. T. Hall, Psychological Success and the Boundaryless Career: *Journal of Organizational Behavior*, Vol 15, 1994, pp. 365-380.
- Mitchell, T. R., C. M. Smyser and S. E. Weed, Locus of Control: Supervision and Work Satisfaction, *Academy of Management Journal*, 18, 1975, pp. 623-631.
- Morrow, P. C., Concept Redundancy in the Organizational Research: The Case of Work Commitment, *Academy of Management Review*, 8, 1983, pp. 486-500.
- Nelson, B., The Care of the Un-Downsizing, *Training & Developing*, April, 1997, pp. 41-43.
- Nicholson, N., Career Systems in Crisis: Change and Opportunity in the Information Age, *Academy of Management Executive*, 10(4), 1996, p. 41.
- Noe, R. A., A. W. Noe and J. A. Bachhuber, An Investigation of the Correlates of Career Motivation, *Journal of Vocational Behavior*, 37, 1990, pp. 340-356.
- Pearlin, L. I., A. M. Liberman, E. G. Menaghan and J. T. Mullan, The Stress Process, *Journal of Health and Social Behavior*, 22, 1981, pp. 337-356.
- Peccei, R. and P. Rosenthal, The Antecedents of Employee Commitment to Customer Service: Evidence from UK Service Context, *International*

- Journal of Human Resource Management*, 8, 1997, pp. 66-86.
- Rabkin, J. E. and E. Struening, Life Events, Stress and Illness, *Science*, 3, 1976, pp. 1013-1020.
- Robinson, S. L. and D. M. Rousseau, Violating the Psychological Contract: Not the Exception But the Norm., *Journal of Organizational Behavior*, 15, 1994, pp. 245-259.
- Robinson, S. L., Trust and Breach of the Psychological Contract, *Administrative Science Quarterly*, 41, 1996, pp. 574-599.
- Rook, K. S., The Functions of Social Bonds: Perspectives from Research on Social Support, Loneliness and Social Isolation, in Sarason, I. G. & Sarason, B. R.(eds), *Social Support: Theory, Research and Applications*, Boston: Martinus Nijhoff Publishers, 1985, pp. 243-268.
- Roskies, E. and C. Louis-Guerin, Job Insecurity in Managers: Antecedents and Consequences, *Journal of Organizational Behavior*, 11, 1990, pp. 345-359.
- Roskies, E., C. Louis-Guerin and C. Fournier, Coping with Job Insecurity: How Does Personality Make a Difference?, *Journal of Organizational Behavior*, 14, 1993, pp. 617-630.
- Rotter, J. B., Generalized Expectancies for Internal Versus External Control of Reinforcement, *Psychological Measurement*, 80, 1960, pp. 1-27.
- Rousseau, D. M., Psychological and Implied Contacts in Organizations, *Employee Rights and Responsibilities Journal*, 2, 1989, pp. 121-139.
- Sandler, I. N. and B. Lakey, Locus of Control as a Stress Moderator: The Role of Control Perceptions and Social Support, *American Journal of Community Psychology*, 10, 1982, pp. 273-284.
- Schweiger, D. L. and J. M. Ivancevich, Human Resources: The Forgotten Factor in Mergers and Acquisition, *Personnel Administration*, 30(11), 1985, pp. 47-61.
- Seashore, S. E., The Social Support of Colleagues and Group Coercion, *Personnel Psychology*, 11, 1957, pp. 34-57.
- Seers, A., G. W. McGee, T. T. Serey and G. B. Graen, The Interaction of Job Stress

- and Social Support a Strong Inference Investigation, *Academy of Management Journal*, 26, 1983, pp. 273-284.
- Somers, M. J. and D. Birnbaum, Work-Related Commitment and Job Performance: It's also the Nature of the Performance that Counts, *Journal of Organizational Behavior*, 19, 1998, pp. 621-634.
- Steffy, B. D. and J. W. Jones, The Impact of Family and Career Planning Variable on the Organizational, Career and Community Commitment of Professional Women, *Journal of Vocational Behavior*, 32, 1988, pp. 196-212.
- Sullivan, S. E., The Changing Nature of Career: A Review and Research Agenda, *Journal of Management*, Vol 25 No 3, 1997, pp. 457-484.
- Tagiuri, R., Notes on the Management of Change: Implications of Postulating a need for Competence, *Text Cases and Readings on the Management of Organizational Design and Change*, 11, 1979, pp. 466-473.
- Terri, A. S. and A. W. Ethlyn, Mentoring and Transformational Leadership: The Role of Supervisory Career Mentoring, *Journal of Vocational Behavior*, 65, 2004, pp. 448-468.
- Thoits, P. A., Social Support and Psychological Well-Being: Theoretical Possibilities, in Sarason, I. G. & Sarsson, B. R., *Social Support: Theory, Research and Applications*, Boston Martinus Nijhoff, 1985, pp. 51-72.
- Tuma, N. B. and A. J. Grimes, A Comparison of Model of Role Orientations of Professionals on a Research-Oriented University, *Administrative Science Quarterly*, 26, 1981, pp. 187-206.
- Vroom, V. H., *Work and Motivation*, New York: John Wiley and Sons, 1964.
- Wallance, J. E., Corporatist Control and Organizational Commitment Among Professionals: The Case of Lawyers Working in Law Firms, *Social Forbes*, 73, 1995, pp. 811-839.
- Waterman, R. H., Waterman, J. A. and Collard, B. A., Toward a Career-Resilient Workforce, *Harvard Business Review*, (July-Aug.), 1994, pp. 87-95.
- Wiener, Y. and Y. Vardi, Relationships between Job, Organization and Career Commitment and Work Outcomes: An Integrative Approach, *Organizational*

Behavior and Human Performance, 26, 1980, pp. 81-96.

Williams, A. W., J. E. Ware and C. A. Donald, A Model of Mental Health, Life Event and Social Supports Applicable to General Populations, *Journal of Health and Social Behavior*, 22, 1981, pp. 324-336.

Wilcox, B. L., Social Support, Life stress and Psychological Adjustment : A Test of the Biuffering Hypothesis, *American Journal of Community Psychology*, 9, 1981, pp. 371-386.

Yoon, J. and J. Lim, Organizational Support in the Workplace: The Case of Korean Hospital Employees, *Human Relations*, 52, 1999, pp. 923-945.

설 문 지

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 본 설문에 응해 주신데 대해 진심으로 감사드립니다. 본 설문지는 “고용불안정성과 경력몰입에 관한 연구”를 위한 기초 연구 자료를 얻고자 하는데 그 목적이 있습니다. 설문지의 어떠한 항목도 정답은 없으므로 귀하께서 느끼는 바를 표시하시면 됩니다. 귀하께서 응답하신 내용은 오로지 학문적 목적을 위해서만 사용됨을 약속드립니다.

아무쪼록 바쁘시더라도 설문에 성의껏 대답하여 주시면 연구에 도움이 되오니 많은 협조를 부탁드립니다.

연구자

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과 석사과정
윤 우 섭

지도교수

한성대학교 경영대학원
호텔관광외식경영학과
경영학 박사 우 성 근

2005년 8월 일

※ 답변해 주셔서 감사드리며, 혹시 이 연구주체의 결과가 필요하신
분께서는 다음의 연락처로 개별 연락을 주시면 즉시
회신해드리겠습니다.

〈연락처〉 e-mail ; osyoun@bestwesternnewseoul.com
휴대폰 : 011-776-8165

I. 다음은 고용불안정성에 관한 질문입니다. 귀하가 생각하시기에 가장 적합한 곳에 표시(V)를 해 주십시오.

- | | 전혀
그렇지
않다 | 매우
그렇다 |
|---|-------------------|-----------|
| 1. 나는 내 뜻과 무관하게 회사를 떠나야 할지도 모른다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |
| 2. 나는 앞으로 추가 감원조치의 가능성이 크다고 생각한다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |
| 3. 나는 언제 추가 감원이 있을지 불안감을 느낀다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |
| 4. 나는 나의 부서나 혹은 내가 맡은 일의 장래가 불투명하다고 생각한다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |
| 5. 나는 우리 회사의 고용안정성에 대해 만족하지 못한다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |

II. 다음은 경력몰입에 관한 질문입니다. 귀하가 생각하시기에 가장 적합한 곳에 표시(V)를 해 주십시오.

- | | 전혀
그렇지
않다 | 매우
그렇다 |
|---|-------------------|-----------|
| 1. 나는 정말로 현재의 호텔(직종)에서 일하는 것이 좋다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |
| 2. 내가 다시 선택할 수만 있다고 해도 나는 지금의 호텔(직종)을 선택할 것이다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |
| 3. 나는 충분히 먹고 살만한 돈이 있더라도 계속해서 현재의 호텔(직종)에서 일을 할 것이다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |
| 4. 나는 현재의 호텔(직종)에서 일하는 것이 너무 좋아서 현재의 호텔(직종)을 쉽게 포기할 수 없다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |
| 5. 나는 현재의 호텔(직종)이 이상적인 직업이라고 생각한다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |
| 6. 나는 현재의 호텔(직종)에서 일하게 된 후 실망한 적이 없다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |

III. 다음은 사회적 지원중 상사의 지원에 관한 질문입니다. 귀하가 생각하시기에 가장 적합한 곳에 표시(V)를 해 주십시오.

- | | 전혀
그렇지
않다 | 매우
그렇다 |
|--|-------------------|-----------|
| 1. 나의 상사는 내가 업무와 관련된 문제를 말하면 기꺼이 경청한다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |
| 2. 나의 상사는 나의 업무에 많은 관심을 보여준다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |
| 3. 나의 상사는 업무상 어려운 일이 발생했을 때 전혀 도움이 안 된다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |
| 4. 나의 상사는 내가 업무처리를 잘 했을 때 칭찬을 해준다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |

IV. 다음은 사회적 지원중 동료의 지원에 관한 질문입니다. 귀하가 생각하시기에 가장 적합한 곳에 표시(√)를 해 주십시오.

- | | 전혀
그렇지
않다 | 매우
그렇다 |
|--|-------------------|-----------|
| 1. 나의 동료들은 업무수행에 많은 도움을 준다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |
| 2. 나의 동료는 업무수행과 관련하여 어려운 일이 발생하였을 때나 평상시에도 도움을 준다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |
| 3. 나의 동료는 내가 업무수행과 관련된 문제를 말하면 기꺼이 경청한다. | ① - ② - ③ - ④ - ⑤ | |

V. 다음은 귀하의 인구 통계적 특성과 일반적인 사항에 관한 질문입니다. 귀하가 생각하시기에 가장 적합한 곳에 표시(√)를 해 주십시오.

1. 귀하의 성별은 ?

- ① 남 ② 여

2. 귀하의 학력정도는 ?

- ① 고졸 ② 전문대졸 또는 재학 ③ 대졸 또는 재학
④ 대학원졸 또는 재학

3. 귀하의 연령은 ?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대

4. 귀하의 결혼여부는 ?

- ① 미혼 ② 기혼

5. 귀하의 근속기간은 ? (현 호텔에서 근무한 총 년수)

- ① 1년 미만 ② 1-5년 ③ 6-10년 ④ 10-15년 ⑤ 15년 이상

6. 귀하의 직급은 ?

- ① 사원 ② 주임 ③ 계장 ④ 대리 ⑤ 과장 ⑥ 부장급 이상

7. 귀하의 부서는?

- ① 객실부 ② 식음료부 ③ 조리부 ④ 시설부 ⑤ 관리부

8. 귀하가 일하는 호텔의 등급은?

- ① 특1급 ② 특2급 ③ 관광호텔 1급

※ 귀하의 성의 있는 답변에 진심으로 감사드립니다.

ABSTRACT

A Study of the Employment Instability and a Career Commitment in the Hotel Industry

Youn, Ousup

Major in Hotel Management

Department of Hotel, Tourism

and Restaurant Management

Graduate School of Business

Administration

Hansung University

In the middle of 1990s, the effect of globalization and neoliberalism affects a point at issue labor flexibility. After the risk of foreign exchange control in 1997, there were restructuring, down-sizing, reengineering and M&A of employments as parts of competitive strategy. A lot of companies are changing an employment relation, which is from a relational contract relation to transactional contract relation for the utility of business structure. So it is difficult to guarantee employee to have a permanent job than before. Nowadays changing market makes an organizational commitment of employees decrease employees' motivation, as well as an attitude of career commitment. In a conclusion, employees try to develop their career

course of promotion and speciality with responsibility, although they don't care about their career course as a permanent job. These factors make the organizational validity be negative, but there are no studies about a career commitment until now.

From this research, first it analyzes the effect where the employment instability affects a career commitment. Second it analyzes the effect where the social support affects a career commitment. Third the social support is how to control employment instability and the relationship of career immersion, verification try experience.

To attain the study's purpose, based on theoretical research, the investigation was undertaken using a questionnaire by a method of documentary study and preceded study. Collected data was analyzed through frequency analysis, reliability analysis, factorial analysis and regression analysis using SPSS VER. 11.0.

Major findings of this study are as follows.

First, the employment instability about a career commitment is negative effect. When the namely employment instability is high and the career commitment comes to be low.

Second, The support of the superior affirmative effect causes in career immersion. Also the support of the colleague causes an affirmative effect in career immersion. Against the support of the namely superior the recording career immersion which it will perceive highly comes to be high, also against the support of the colleague the recording career immersion which it will perceive highly is high proves

the thing.

Third, while social supporting against the support of the superior if it perceives highly, the negative effect which the employment instability affects a career commitment comes to be small, also against the support of the colleague if it perceives highly, also the negative effect which the employment instability affect a career commitment comes to be small. Consequently the hotel industry from the hazard which relaxes the employment insecurity of the work unit must finish the best.