

업무과부하, 직무소진, 이직의도의 관계에서 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과*

최 병 권**

<요 약>

업무과부하는 직무 수행하는 과정에서의 스트레스 유발요인으로서 구성원의 직무소진을 초래함으로써 이직의도를 높이는 요인으로 여겨져 왔다. 이에 선행연구들은 업무과부하가 직무소진 및 이직의도에 미치는 효과와 업무과부하의 직무소진에 대한 부정적 효과를 완화시킬 수 있는 직무자원을 규명하는 데에 주력해 왔다. 그러나 직무자원으로서 개인(성격 등) 및 대인관계(상사·동료의 지원 등) 측면의 변수들이 주로 연구되어 온 반면, 직무 자체 및 조직 특성 관점에서의 직무자원들과 업무과부하와의 상호작용을 규명한 연구는 상대적으로 부족한 편이다. 또한 업무과부하, 직무소진, 이직의도의 관계를 통합적으로 고려한 연구도 미흡한 실정이다. 이에 본 연구는 첫째, 업무과부하와 직무소진의 관계에서 직무자율성과 경력성장기회라는 직무자원의 조절효과를 규명하고, 둘째 업무과부하가 직무소진을 매개로 이직의도에 미치는 간접효과는 직무자율성과 경력성장기회에 의해 다를 것이라는 조절적 매개모형을 검증하고자 하였다.

269명의 구성원을 대상으로 설문조사를 통해 분석한 결과, 우선, 업무과부하는 직무소진에 정(+)의 영향을 주는 것으로 나타났으나, 직무자율성과 경력성장기회를 높게 인지하는 구성원들에게서는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 또한, 조절적 매개모형의 검증 결과, 업무과부하가 직무소진을 매개로 이직의도에 미치는 간접효과는 직무자율성과 경력성장기회가 낮은 구성원들에게서만 유의한 것으로 나타났다. 이는 비록 업무과부하를 인지하더라도, 구성원이 직무수행에 대한 자율성을 갖고 있으며 직무수행에 따른 경력성장기회가 많다고 인식할 경우에는 직무소진을 경험하지 않으며, 그로 인해 업무과부하가 이직의도를 반드시 높이지는 않는다는 점을 보여주고 있다.

본 연구는 직무소진에 대해서 업무과부하라는 직무요구의 부정적 영향을 완화시킬 수 있는 직무자원으로서 직무자율성 및 경력성장기회의 역할을 규명하였다는 점에서 의의가 있다. 또한, 본 연구는 직무소진의 유발요인과 결과요인, 조절변수를 통합적으로 고려함으로써, 업무과부하가 이직의도에 영향을 미치는 과정에서 직무자율성 및 경력성장기회라는 상황에 따른 직무소진의 역할을 깊이 이해하는 데에 기여하고 있다. 마지막 부분에서는 연구의 한계점을 정리하고 향후 연구 방향을 제안하였다.

키워드: 업무과부하, 직무자율성, 경력성장기회, 직무소진, 이직의도, 조절적 매개

논문접수일 2013년 6월 27일

논문수정일 2013년 10월 28일 게재확정일 2013년 11월 13일

* 본 연구는 2013학년도 상명대학교 교내연구비를 지원받아 수행하였음.

** 상명대학교 경영학과 조교수(jrpfeffer@smu.ac.kr)

I. 서 론

갈수록 치열해지는 경영환경 속에서 기업들은 생존을 위해 다운사이징, 구조조정 등 사업 및 인력의 효율화를 추구하고 있다. 특히, 과거에 비해 다양하고 강도 높은 혁신활동을 추진하면서 구성원들이 수행해야 하는 업무양도 증가하고 있는 상황이다. 미국의 한 조사(HR Agenda, 2002)에 의하면, 약 70%의 기업들은 구성원들이 과중한 업무에 시달린다고 응답했다고 한다. 한국 직장인의 업무 과중 역시 매우 높은 수준으로서, OECD(2012)의 자료에 의하면 한국 직장인의 연간 근로시간은 약 2천 90시간으로서 OECD 회원국 가운데 2위를 차지하고 있다.

조직이 구성원에게 지나치게 많은 업무를 부여할 경우, 구성원은 물론 조직 차원에서 심각한 부정적 결과를 낳을 수 있다. 예컨대, 과다한 업무량은 스트레스를 초래하여 정신적·신체적 이상 증상을 유발시킬 수 있으며(Schaufeli, Bakker, & Van Rhenen, 2009), 그로 인해 조직에 대한 애착의 감소(Vandenberghe et al., 2011), 이탈의도 증가(Wright & Cropanzano, 1998) 등을 초래할 수 있다. 또한, 많은 업무를 동시에 수행하는 구성원은 정작 핵심 업무에 집중하지 못함으로써 업무성과의 질적 수준도 낮아질 수도 있다(Brown, Jones, & Leigh, 2005).

이처럼 구성원이 보유한 역량·시간에 비해 과다하게 업무가 부여되는 업무과부하(Work Overload)는 구성원에게 부정적 영향을 준다는 점에서 많은 관심을 받으며 연구되어 왔다(Vandenberghe et al., 2011). 특히, 업무과부하는 직무스트레스의 한 형태인 직무소진(Job Burnout)과 밀접한 관련을 갖고 있다(Halbesleben & Buckley, 2004; Lee & Ashforth, 1996; Maslach & Leiter, 2008). 최근 치열한 경쟁과 강도 높은 혁신이 요구되는 경영환경 속에서 구성원들은 과중한 업무량을 수행하면서 높은 수준의 정신적·신체적 스트레스에 지속적으로 노출되고, 그 결과 감정적 탈진이나 일에 대한 관심이 저하되는 등의 직무소진을 경험할 수 있기 때문이다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 따라서 직무소진에 대한 업무과부하의 부정적 영향을 감소시킬 수 있는 요인에 대한 연구는 학문적·실무적으로 매우 중요하다고 볼 수 있다.

그 간의 선행연구들은 직무소진의 대표적인 이론들인 직무요구자원이론(Job Demand-Resource Model)(Demerouti et al., 2001; Karasek, 1979), 자원보존이론(Conservation of Resource)(Hobfoll, 1989) 등의 관점에서, 업무과부하와 같은 직무요구(Job Demand)가 높은 상황에서, 이의 효과적 수행에 필요한 직무자원(Job Resource)에는 어떤 것들이 있으며, 이들 직무요구와 직무자원이 어떠한 관계를 맺고 있는가를 많이 연구해 왔다. 예컨대, 선행연구들은 구성원에게 부여되는 직무요구의 직무소진에 대한 부정적 영향은 직무통제감(Bakker & Demerouti, 2007), 업무시간 통제감(한광현, 2012; Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2003), 사회적 지원(정승언, 2002; Halbesleben, 2006) 등의 직무자원에 의해 완화된다고 보고하고 있다. 그러나 이 같은 연구결과에도 불구하고 업무과부하라는 직무요구가 과연 어떠한 과정을 거쳐 직무소진과 이직의도에 영

향을 미치는지, 또한 업무과부하의 부정적 효과를 상쇄시키는 직무자원에는 어떤 것이 있는지에 대한 연구는 다소 미흡하였다.

그 첫 번째 이유로서 선행연구들은 직무요구와 직무자원을 다소 이분법적 관점에서 연구해 왔다는 점을 들 수 있다. 예컨대, 직무요구자원이론은 직무요구와 직무자원은 상호작용하여 직무소진에 영향을 미친다고 가정하고 있으나(Crawford, LePine, & Rich, 2010; Schaufeli & Bakker, 2004), 실제 연구에서는 직무요구와 직무자원은 구성원의 태도와 행동에 각기 서로 다른 영향을 미친다는 점을 규명하는 데에 초점을 두어 왔다(Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti et al., 2001; Schaufeli & Bakker, 2004, Schaufeli et al., 2009). 그 결과, 본 연구의 초점인 업무과부하라는 직무요구와 직무자원의 상호작용을 규명하는 연구는 몇몇 연구(하성욱·양종평, 2012; Baillien, Cuyper, & Witte, 2011)를 제외하고는 부족한 실정이다.

둘째, 업무과부하라는 직무요구의 부정적 효과를 경감시킬 수 있는 조절변수에는 다양한 요인이 존재할 수 있음에도 불구하고, 그 간에는 개인의 성격, 기질, 태도 등 개인 차원의 변수들이 연구되어 왔다(문형구·최병권·고옥, 2010; Ganster & Schaubroeck, 1991; Schaubroeck & Merritt, 1997). 특히, 직무요구의 직무소진에 대한 영향은 개인 차원의 변수뿐만 아니라 직무 자체(직무자율성 등) 및 조직 차원의 특성(승진기회인식 등)에 의해서도 영향을 받을 수 있다는 점에서(Bakker et al., 2003; Hobfoll, 2001), 업무과부하가 직무 및 조직 차원의 직무자원들과 어떻게 상호작용하여 직무소진에 영향을 주는가에 대한 연구도 필요하다고 판단된다.

셋째, 선행연구들은 업무과부하는 직무소진을 유발시키고, 구성원은 직무소진의 해결방안으로서 이직의도를 보유하게 된다고 가정해 왔다(Schaufeli et al., 2009). 그러나 업무과부하와 직무소진, 또는 직무소진과 이직의도라는 각각의 관계를 살펴본 연구는 많이 이루어졌으나(Lee & Ashforth, 1996; Wright & Cropanzano, 1998), 업무과부하, 직무소진, 그리고 이직의도간의 관계를 통합적으로 고려한 미흡한 편이다.

이에, 본 연구는 다음 두 가지 목적을 갖고 이루어졌다. 첫째, 업무과부하가 어떠한 상황에서 직무소진에 영향을 주는지를 규명하기 위해, 직무요구자원이론과 자원보존이론에 근거하여 직무자율성(Job Autonomy)과 경력성장기회(Career Growth Opportunity)라는 직무자원의 조절효과를 살펴보았다. 둘째, 업무과부하와 이직의도간의 관계에서 직무소진의 매개효과가 직무자율성과 경력성장기회에 따라서 다르다는 조절적 매개모형을 통합적으로 검증하였다.

II. 이론적 배경과 연구가설

2.1 업무과부하와 직무소진

구성원들은 직무수행 과정에서 다양한 원천으로 인해 스트레스를 경험하곤 한다. 특히, 최근에는 직무수행 과정에서 스트레스 유발 요인을 오랫동안 경험함으로써 누적되는 높은 수준의 스트레스를 의미하는 직무소진이 관심을 받고 있다(Halbesleben & Buckley, 2004). 이러한 직무소진은 구성원들에게 우울증, 불안감, 분노 등 심리적으로 좋지 않은 감정을 경험하게 만들거나 정상적인 업무수행을 방해함으로써 직무성과를 하락시킬 수 있다(Maslach et al., 2001).

구성원의 직무·역할에 대한 인식은 직무소진을 유발시키는 주된 선행요인으로서 다루어져 왔다. 예컨대, 상충되는 두 가지 이상의 역할을 수행함으로써 발생하는 역할갈등, 명확하지 않은 역할을 부여함으로써 발생하는 역할 모호성, 원활히 수행하기 힘들 정도로 많은 역할이 부여되고 있다는 인식인 역할과부하 등이 직무소진을 초래하는 요인으로서 보고되고 있다(박동수·홍춘철·정성한, 2007; 이인석·박문수·정무관, 2007; Lee & Ashforth, 1996; Vandenberghe et al., 2011).

이러한 다양한 직무·역할 관련 요인 중에서, 본 연구는 업무과부하에 초점을 두었다. 업무과부하는 구성원이 자신에게 주어진 시간·자원·능력 측면에서 업무를 효과적으로 수행하기 힘들 정도로 많은 업무가 부여된다는 인식으로 정의된다(Bolino & Turnley, 2005; Gilboa et al., 2008). 즉, 업무과부하는 구성원에게 요구되는 직무수행상의 업무·역할의 양(Volume)을 의미하는 것으로서 직무소진을 초래할 수 있으며, 이에 대한 이론적 근거는 다음 두 가지 측면에서 볼 수 있다.

첫째, 직무요구자원이론에 의하면, 업무과부하는 조직이 구성원에게 부여하는 직무요구 중의 하나로서 과다한 업무량은 구성원이 보유한 시간 및 자원을 넘어서서 많은 업무를 상당한 노력을 통해 수행하도록 요구하기 때문에, 탈진, 우울, 긴장 등을 초래할 수 있다(박진아·오세진, 2011; Demerouti et al., 2001; Schaufelli & Bakker, 2004; Vandenberghe et al., 2011). 이와 관련하여, Bakker 등(2003)은 콜센터 직원 대상 연구에서, 업무량이 많아질수록 감정적 탈진(Emotional Exhaustion)은 증가한다고 보고하고 있다. 또한, Bolino와 Turnley(2005)는 업무과부하를 높게 인식하는 구성원일수록 높은 수준의 피로감과 긴장감을 경험한다고 밝히고 있다. 박동수 등(2007) 역시 과도한 업무량은 구성원의 감정적 탈진을 초래한다고 보고하고 있다.

둘째, 자원보존이론에 의하면, 직무자원에 비해 직무요구가 직무소진에 더 강한 영향을 준다고 한다(Halbesleben, 2006; Hobfoll, 1989). 즉, 사람들은 자신이 보유한 자원을 보존하고 싶어 하는데, 많은 업무가 부여될 경우 보유한 자원을 상실하게 되면서 스트레스를 경험한다는 것이다(Hobfoll, 1989). 이와 관련하여, Lee와 Ashforth (1996), Maslach와 Leiter(2008)는 직무소진은 직무자원에 비해 직무요구와 더 높은 상관관계

업무과부하, 직무소진, 이직의도의 관계에서 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과

를 가졌으며, 특히 직무요구 중에서 업무과부하와 가장 높은 상관관계를 가졌다고 밝히고 있다. 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 업무과부하는 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2.2 업무과부하와 직무소진의 관계에서 직무자원의 조절효과

최근의 일부 연구들에 의하면, 구성원이 업무과부하를 경험하더라도 스트레스나 직무소진의 수준은 그들의 직무·조직에 대한 인식에 따라 상이할 수 있다는 의견이 제기되고 있다. Sparks 등(1997)의 메타연구에 의하면, 많은 업무량으로 인한 장시간 근무와 스트레스로 인한 정신적·육체적 건강의 악화간의 상관관계는 예상보다 크지 않은 것으로 나타났다고 한다. 또한 Taylor 등(1997)은 조직에서 스트레스를 유발시키는 잠재적 스트레스 요인은 상시 존재하는데, 구성원이 이를 실질적인 스트레스 유발요인으로 인지하는가의 여부는 이들이 처한 여러 상황 조건들에 따라 다르다고 주장하였다. 이러한 주장들을 토대로 본 연구에서는 업무과부하와 직무소진간의 관계는 직무와 조직에 대한 구성원의 인식에 따라 다르다는 점을 주장하고자 한다.

그 첫 번째 이유로서 직무요구자원이론에 의하면, 직무요구가 많더라도 구성원이 이의 효과적인 수행에 필요한 직무자원을 보유할 경우, 직무소진은 낮아질 수 있다고 한다(Bakker & Demerouti, 2007; Halbesleben & Buckley, 2004; Karasek, 1979; Schaufeli et al., 2009). 이는 구성원이 업무과부하를 경험하더라도 해당 업무를 수행할 자원을 보유하고 있다면, 업무과부하를 스트레스 요인으로 덜 인식함으로써 직무소진은 경감될 수 있음을 시사하고 있다(Eatough et al., 2011; Gilboa et al., 2008). 둘째, 자원보존이론에 의하면, 일에 대한 동기는 직무수행에 필요한 자원을 확보·유지할 수 있을 때 강해진다고 한다(Hobfoll, 2001). 즉, 직무자원은 직무요구에 따른 신체적·심리적 비용을 감소시키거나, 구성원의 성장·학습을 촉진함으로써 조직에서의 목표달성을 촉진하기 때문이라는 것이다(Schaufeli et al., 2009). 또한 이러한 직무자원은 직무 자체(자율성, 의사결정 권한 등), 대인관계(상사·동료의 지원 등), 조직의 제도(보상, 경력성장기회 등) 등 다양한 곳에 존재할 수 있다고 한다(Bakker et al., 2003; Demerouti et al., 2001). 상기의 두 이론을 기반으로 본 연구에서는 직무 측면에서 직무자율성과 조직 측면에서 경력성장기회를 직무자원의 변수로 선정하고, 이들 두 직무자원이 업무과부하가 직무소진에 영향을 미치는 과정에서 어떠한 역할을 하는가를 살펴보고자 한다.

우선, 직무자율성 측면에서, 직무자율성은 구성원이 업무수행 방법 또는 업무시간을 스스로 결정하는 자율권을 보유하고 있다는 인식으로서(Hackman & Oldham, 1980), 직무수행 과정에서 스트레스의 감소뿐만 아니라(Bakker et al., 2003; Bond, Flaxman, & Bunce, 2008), 업무과부하가 직무소진에 미치는 부정적 영향을 완화시킬 수 있다.

그 첫 번째 이유는 업무량이 많더라도 세부적인 업무의 내용, 수행시기, 방식 등을 스스로 의사결정 할 수 있다고 인식하는 구성원은 많은 업무량을 효과적으로 대응할 수 있는 직무자원을 보유하고 있다고 인식함으로써 직무소진을 덜 경험할 수 있기 때문이다(박상언·김주엽·김민용, 2005; Karasek, 1979). 업무과부하와 직무자율성의 관계를 직접 다룬 연구는 아직 보고되고 있지 있으나, 일부 선행연구들은 이들간의 상호작용 효과의 가능성을 제시하고 있다. 예컨대, 박경환(2009)은 직무통제감을 높게 인식할수록 업무수행에 대한 모니터링, 문제해결, 시간 등의 측면에서 직무요구가 고갈과 심리적 이탈에 미치는 부정적 영향은 완화된다고 보고한 바 있다. 또한, Baillien 등(2011)은 업무량이 많은 상황에서 직무에 대한 자율성이 낮은 경우, 구성원은 높은 수준의 스트레스를 경험하며, 심지어 동료에 대한 모욕 등 일탈행동까지 한다고 보고하고 있다.

둘째, 직무자율성은 업무를 성공적으로 수행할 수 있다는 자기효능감(Self-Efficacy)을 높일 수 있다. 업무량이 많은 상황에 직면하더라도 자신의 업무에 대한 폭 넓은 의사결정권한을 갖고 있을 경우, 자신이 업무를 효과적으로 수행할 수 있다는 효능감을 갖게 됨으로써(박상언, 2006; Axtell & Parker, 2003), 상대적으로 스트레스를 덜 경험할 수 있다. 이와 관련하여, 송정수와 양필석(2009)은 판매원 대상 연구에서, 판매업무에 대한 자율성을 높게 인식하는 판매사원일수록 자기효능감은 높게 나타났다고 보고하고 있다. Schaubroeck과 Merritt(1997) 역시, 직무요구가 혈압상승과 같은 신체적 건강에 부정적 영향을 미치지만, 직무통제감에 기반한 효능감을 갖는 구성원의 경우에는 직무요구와 혈압상승간의 정의 관계가 약화되었다고 보고하고 있다.

셋째, 직무자율성은 구성원의 일을 통한 학습과 성장감에 긍정적 영향을 미침으로써 업무에 대한 내적동기를 향상시킬 수 있다(Deci & Ryan, 1985; Schaufeli & Bakker, 2004). 즉, 구성원이 업무를 스스로 계획 및 실행할 수 있다고 인식할 경우, 이들은 많은 업무를 오히려 자신의 업무계획수립 및 수행 역량을 높이고 다양한 업무를 학습할 수 있는 좋은 기회로 인식할 수 있을 것이다(한주희·고수일, 2002; Deci & Ryan, 1985). 이와 관련하여, Gilboa 등(2008)은 많은 업무가 특정인에게 물리는 현상은 흔히 고성과자에게 발생하곤 하는데, 이러한 업무의 쏠림은 구성원에게 스트레스로 인식되기보다는 조직에서 자신이 인정받고 있다는 의미를 제공함으로써 일에 대한 동기를 높인다고 주장하고 있다. 이상을 종합하면, 직무자율성을 높게 인식하는 구성원은 업무과부하를 스트레스로 덜 인식함으로써 직무소진은 낮을 것으로 예상된다.

가설 2.1: 직무자율성은 업무과부하와 직무소진의 관계를 조절할 것이다. 즉, 업무과부하가 직무소진에 미치는 정(+)의 영향은 직무자율성이 낮은 경우에 더욱 강할 것이다.

한편 경력성장기회는 구성원이 직무수행을 통해 조직에서 경력성공에 유용한 가치 있는 결과물(승진, 보상 등)을 얻어낼 수 있을 것이라는 기대감을 의미한다(Bedian et

al., 1991). 선행연구들에 의하면, 직무수행을 통해 스킬·지식을 향상시킬 수 있고 지속적인 성장(승진 등)을 통해 자신의 경력목표를 성공적으로 달성할 수 있다는 인식은 경력몰입(이수광·최우성, 2006), 조직몰입(Weng et al., 2010), 이직의도(Nouri & Parker, 2013) 등에 유의한 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다. 또한 아직 연구가 활발하지는 않지만, 경력성장기회는 직무소진을 감소시킨다는 연구도 나타나고 있다(Jawahar, 2012). 이처럼 경력성장기회는 직무소진에 직접적인 영향을 줄 수도 있으나, 본 연구에서는 업무과부하와 직무소진의 관계에서 경력성장기회가 조절효과에 초점을 두었으며, 이에 대한 이론적 근거는 다음과 같다.

첫째, 구성원의 경력성장 가능성에 대한 인식은 조직 차원에서 존재하는 직무자원 중의 하나로서(Bakker & Demerouti, 2007), 구성원이 조직에서 경력개발상의 목표를 달성하는 데에 유용한 자원으로서의 역할을 수행할 수 있다(Bedeian, Kemery, & Pizzolatto, 1991; Jawahar, 2012). Jans(1989)는 구성원이 현재의 조직에서 지속적으로 자신의 역량을 개발하고 이를 통해 승진할 수 있다고 인식할수록 업무 몰입은 높아진다고 주장하였다. Ng와 Feldman(2008)은 빠른 승진 등 경력성공 가능성을 높게 인식하는 구성원일수록 장시간 근무를 한다고 보고하고 있다. 또한 Cordes와 Dougherty(1993)는 경력성장가능성을 높게 인식하는 구성원은 조직의 고성과자로서 상사부터 인정과 높은 보상을 받고 있을 가능성이 높다고 주장하였다.

둘째, 자원보존이론에 의하면(Halbesleben, 2006; Hobfoll, 1989)에 의하면, 구성원은 자신이 투자한 노력에 비해 조직으로부터 충분한 보상을 제공받지 못할 경우 스트레스를 느낀다고 한다. 업무과부하라는 상황이 조직이 부여한 많은 업무를 수행하기 위해 구성원이 많은 노력을 투입해야 하는 상황이다. 이 같은 상황에서 구성원이 조직을 위해 투자한 만큼 향후 승진과 같은 경력성장의 기회를 제공받는다면, 구성원은 조직으로부터 가치 있는 결과물을 받는다고 인식하여 직무소진과 같은 스트레스를 덜 경험할 수 있을 것이다. 이와 관련하여, Matsui(1992)는 일본 사무직 여성 대상 연구에서, 현재 수행하는 직무를 통해 경력성공을 이룰 수 있다는 경력상의 자기효능감이 높을수록 역할과부하가 스트레스에 미치는 부정적 영향은 감소한다고 보고한 바 있다. 상기의 논의를 종합하면, 업무과부하를 경험하더라도 현재 수행하는 직무가 장래 풍부한 경력성장기회를 제공해 줄 것이라는 인식하는 구성원은 낮은 수준의 직무소진을 경험할 것으로 예상된다.

가설 2.2: 경력성장기회는 업무과부하와 직무소진의 관계를 조절할 것이다. 즉, 업무과부하가 직무소진에 미치는 정(+)의 영향은 경력성장기회가 낮은 경우에 더욱 강할 것이다.

2.3 직무자율성·경력성장기회에 의해 조절된 직무소진의 매개효과

직무소진은 구성원이 조직을 이탈할 의도를 갖게 할 수 있다 점에서 이직의도는 직무소진의 주요한 결과변수로 여겨지고 있다(Halbeseben, 2006). 이처럼 직무소진이 구성원의 이직의도를 높인다는 점은 선행연구들에서 일관되게 나타나고 있다(Vandenberghe et al., 2011). Chiu 등(2005)은 스트레스를 지각하는 간호사는 직무만족은 낮아지고 이직의도는 높아진다고 보고하고 있다. Jensen, Patel, 그리고 Messersmith(2011)는 직무수행 과정에서 느끼는 불안감은 구성원의 이직의도를 높인다고 밝히고 있다. 또한, 앞서 살펴본 바와 같이, 업무과부하를 경험하는 구성원은 직무소진을 경험하게 되고, 그 결과 소진된 신체와 정신을 회복시키는 방안으로서 현재의 조직을 떠날 의도가 높아질 것이라는 점을 고려할 때(Jensen et al., 2011; Schaufeli et al., 2009), 직무소진은 업무과부하와 이직의도간의 관계를 매개할 것으로 예상할 수 있다.

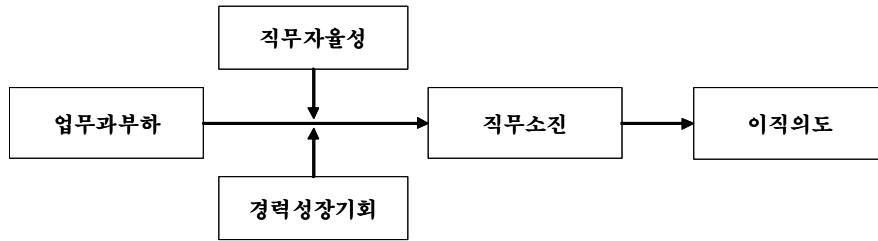
그러나 일부 선행연구들이 시사하고 있듯이(이인석 등, 2007; 정승언, 2002; Bakker et al., 2003), 업무과부하가 반드시 직무소진을 매개로 이직의도에 영향을 미치는지 않을 수 있다. Bakker 등(2003)의 연구에 의하면, 업무량과 이직의도는 유의한 상관관계를 보이지 않았는데, 이는 업무량이 많다고 해서 반드시 직무소진을 경험하여 이직의도를 보유하는 것은 아닐 수 있음을 시사하고 있다. 앞서 가설(가설 2.1, 2.2)에서 제시한 바와 같이, 업무과부하라는 직무요구 상황 속에서도 직무자율성과 경력성장기회이라는 직무자원을 충분히 보유하고 있다면, 구성원은 자신이 수행하는 업무에 대한 효능감과 가치를 높게 인식하게 되고, 그로 인해 직무소진을 덜 경험할 수 있을 것이다(Bakker & Demerouti, 2007; Halbesleben & Buckley, 2004). 이상을 종합해 볼 때, 업무과부하가 직무소진을 매개로 이직의도에 미치는 영향은 직무자율성과 경력성장기회가 낮은 경우에는 유의한 반면, 직무자율성과 경력성장기회가 높은 경우에는 유의하지 않을 것이라는 조절적 매개(Moderated Mediation) 효과가 예상된다.

가설 3.1: 업무과부하와 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과는 직무자율성에 의해 조절될 것이다. 즉, 직무소진의 매개효과는 직무자율성이 낮은 경우에 유의한 반면, 직무자율성이 높은 경우에 유의하지 않을 것이다.

가설 3.2: 업무과부하와 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과는 경력성장기회에 의해 조절될 것이다. 즉, 직무소진의 매개효과는 경력성장기회가 낮은 경우에 유의한 반면, 경력성장기회가 높은 경우에 유의하지 않을 것이다.

지금까지의 논의를 바탕으로 본 연구의 모형을 정리하면 <그림 1>과 같다.

업무과부하, 직무소진, 이직의도의 관계에서 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과



<그림 1> 연구모형

Ⅲ. 연구방법

3.1 자료수집

본 연구의 표본은 전자 산업에 속해 있는 가전, 이동통신, 디스플레이를 제조하는 3개 회사와 화학제품을 생산하는 1개 회사를 대상으로 하였으며, 구성원들로부터 자기 보고식 설문방식을 통해 자료를 확보하였다. 최근 가전, 이동통신 산업은 하루가 다르게 신제품 출시 경쟁이 치열하게 전개되면서 상기 회사들의 경우 신속한 제품개발과 납품일정을 맞추기 위한 야근 등 업무량이 많은 상황이다. 디스플레이와 화학 산업 역시, 글로벌 기업들과의 경쟁을 위한 원가경쟁력이 중요시 되면서 구성원들은 본래의 역할 외에도 추가적으로 혁신적 생산방법 제안, 비용절감 방안 마련 등 다양한 혁신활동을 수행하고 있다. 해당 기업의 인사담당자에 의하면, 구성원들은 상당한 수준의 업무스트레스를 경험하고 있으며, 이를 견디지 못하는 구성원의 이직도 발생하고 있다고 한다. 이러한 현황을 감안할 때, 업무과부하, 직무소진, 이직의도간의 관계, 그리고 이들 관계에서 구성원이 인지하는 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과를 살펴보는 데에 본 연구의 표본은 적합하다고 판단된다.

연구자는 해당 표본 기업들을 직접 찾아가 인사담당자에게 연구의 취지와 방식 등을 설명하고, 설문조사에 대한 협조를 얻었다. 해당 기업에 근무하는 구성원들을 대상으로 총 320부의 설문을 배포하였으며, 약 2주간 동안 282부를 회수하였으며(설문회수율=88.1%), 응답 내용이 불성실한 설문 13부를 제외한 269부의 설문을 최종 분석에 활용하였다(유효설문회수율=84.1%). 응답자 특성을 보면, 남성이 84.8%(228명), 여성이 15.2%(41명)로 상대적으로 남자 비중이 높았다. 학력수준은 대졸 이상이 87.7%(236명), 고졸 이하가 12.3%(33명)이었다. 나이는 평균 34.36세(표준편차=5.75)이었으며, 근속기간은 평균 72.14개월(표준편차=59.15)이었다. 직위는 일반구성원이 94.4%(254명)로 다수였으며, 관리자급 이상은 5.6%(15명)이었다.

3.2 측정도구

모든 설문지의 변수들은 7점 동의 척도에 의해 측정되었다.

업무과부하. 업무과부하는 능력·시간 측면에서 구성원에게 부여된 업무가 지나치게 많다는 인식으로서 Cousins 등(2004)과 Beehr, Walsh, 그리고 Taber(1976)의 측정도구에서 발췌한 5문항을 활용하였다. 설문문항으로는 “나는 수행하기 힘들 정도로 너무 많은 일을 하는 것 같다”, “나에게 기대된 일의 양은 너무 많다”, “주어진 모든 일을 수행하기에는 너무 시간이 부족하다”, “나는 오랜 시간 일해야 한다는 압박을 받고 있다”, “나는 달성하기 힘들 정도로 업무마감 시간이 촉박하다” 등이다. 업무과부하의 신뢰도(Cronbach α)는 .80이다.

직무자율성. 직무자율성은 자신이 수행하는 일의 내용, 방법, 절차 등을 스스로 결정할 수 있는 권한을 보유하고 있다는 인식으로서 Hackman과 Oldham(1980)의 측정도구를 활용한 박노근(2010)과 Sims, Szilagyi, 그리고 Keller(1976)의 측정도구에서 5문항을 발췌하여 활용하였다. 설문문항으로는 “나는 주어진 업무를 수행하는 방법을 결정할 수 있는 자율성을 갖고 있다”, “나는 스스로 내 업무를 수행하는 방법을 결정할 수 있다”, “나는 주변사람들(상사·동료 등)과 상관없이 독자적으로 업무를 수행할 수 있다”, “나는 하고 싶은 업무를 선택할 수 있다”, “나는 내 스스로의 생각과 행동으로 업무를 수행할 수 있다” 등이다. 신뢰도는 .93이다.

경력성장기회. 경력성장기회는 구성원이 현재 수행하는 직무가 향후 자신의 경력성장의 기회를 얻는 데에 유용할 것이라는 기대로서(Bedian et al., 1991), Nouri와 Parker(2013)의 측정도구의 5문항을 활용하였다. 설문문항으로는 “현재 담당하는 일은 나의 경력목표 달성에 유용하다”, “현재 담당하는 일은 나의 경력상 내가 성장하고 발전하는 것과 관련 있다”, “나는 담당하고 있는 일이 미래에 나의 경력목표를 달성에 유용할 것이라고 믿는다”, “현재의 조직에서 일하는 것은 나의 경력에 도움이 될 것이다”, “나는 현재 맡고 있는 일이 그 동안 내가 조직에서 경력을 쌓아가는 데에 도움을 주었다고 생각한다” 등이다. 신뢰도는 .92이다.

직무소진. 직무소진은 일반적으로 감정적 탈진, 비인격화(Depersonalization), 개인적 성취감 저하(Reduced Personal Accomplishment) 등 다차원으로 구성된 것으로 알려져 있다(Demerouti et al., 2001; Maslach & Leiter, 2008). 감정적 탈진은 개인이 직무를 안정적으로 수행할 수 없을 정도로 감정적 또는 신체적으로 자원이 완전히 고갈되어 직무수행을 위해 더 이상 추가적인 자원을 투자할 수 없는 상태를 의미한다. 비인격화는 구성원이 직무에 대해 냉소적이거나 무관심한 상태이며, 개인적 성취감 저하는 직무수행에 대한 자신의 능력이 현저히 감소되었다고 느끼는 상태로 정의된다(Halbesleben & Buckley, 2004).

직무소진의 다차원 중에서 본 연구에서는 다음 두 가지 이유에서 감정적 탈진에 초점을 두고 직무소진을 측정하였다. 첫째, 업무과부하와 감정적 탈진은 그 개념과 특징

면에서 상호 잘 연계되기 때문이다. 업무과부하는 구성원이 자신이 보유한 능력, 시간, 자원 등의 측면에서 기대한 수준으로 업무를 수행하기 힘들 정도로 업무량이 많이 부여되는 상태로서(Dougherty & Pritchard, 1985)이기 때문에, 이 경우 직무에 대한 냉소주의나 능력의 저하에 앞서 우선적으로 더 이상은 일을 추진하기 힘들 정도로 탈진된 상태에 이를 것으로 예상된다. 둘째, 선행연구에 의하면(Demerouti et al., 2001; Lee & Ashforth, 1996; Maslach & Leiter, 2008), 업무과부하는 비인격화나 개인적 성취감 저하보다는 감정적 탈진과 더 높은 상관관계를 갖는다고 밝히고 있다. 또한 국내 연구들(박동수 등, 2007; 이인석 등, 2007) 역시, 업무량 또는 업무과부하는 직무소진의 하위 차원 중에서 감정적 탈진에 유의한 영향을 주었다고 보고하고 있다.

감정적 탈진은 Maslach와 Jackson(1981)의 직무소진 측정도구에서 8문항을 발췌하여 활용하였다. 설문문항으로는 “나는 일 때문에 감정적으로 지쳐있다고 느낀다”, “하루 종일 사람들과 함께 일하는 것은 나에게 스트레스이다”, “나는 나의 일 때문에 탈진했다고 느낀다” 등이다. 신뢰도는 .87이다.

이직의도. 이직의도는 현재의 조직을 이탈하여 새로운 조직으로 찾거나 이동할 의도로서 Wayne, Shore, 그리고 Liden(1997)의 연구에서 활용한 설문문항 중에서 3문항을 발췌하여 활용하였다. 설문문항은 “나는 현재 새로운 직장을 적극적으로 찾고 있다”, “더 좋은 대안을 찾는다면, 나는 곧 새로운 직장으로 이직할 것이다”, “나는 현재의 조직을 떠나 이직하는 것을 심각하게 고려하고 있다”이다. 신뢰도는 .88이다.

통제변수. 성별, 연령, 학력수준, 지위 등 응답자의 인구통계적 특성은 직무소진 및 이직이도(Chiu et al., 2005)에 의해 영향을 줄 수 있기 때문에, 가설검증 시에 이들 인구통계변수들을 통제하고 분석하였다.

IV. 연구결과

4.1 타당성 분석

변수들의 타당성 검증을 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. SPSS 프로그램을 활용한 주성분분석 방식을 선택하였으며, 요인간 독립을 가정한 배리맥스 방식의 요인회전을 활용하였다. 분석결과 고유값(Eigen Value)이 1.0이상인 5개의 요인이 도출되었으며, 각 요인 내의 설문문항들의 요인적재량(Factor Loading)은 .60 이상으로 해당 요인에 적절히 적재되는 것으로 나타났다(<표 1>).

한편, 모든 변수들이 자기보고식 설문방식에 의해 수집되었기 때문에 동일방법편의(Common Method Bias)에 의한 오류의 존재 여부를 검증할 필요가 있다고 판단하였으며, 다음 두 방법으로 검증하였다.

<표 1> 탐색적 요인분석 결과

설문항목		요인1	요인2	요인3	요인4	요인5
업무과부하	WO1	.083	.015	.096	.660	.244
	WO2	.339	-.203	-.017	.663	.024
	WO3	.201	-.113	-.072	.806	.077
	WO4	.207	-.048	-.047	.746	.083
	WO5	.247	-.176	.028	.629	.075
직무자율성	JA1	-.093	.861	-.047	-.026	.003
	JA2	-.130	.891	-.011	-.083	-.102
	JA3	-.050	.882	.016	-.060	-.081
	JA4	-.026	.890	.026	-.150	-.050
	JA5	-.127	.848	-.020	-.161	-.062
경력성장기회	CGO1	-.019	-.011	.825	.021	-.021
	CGO2	-.144	-.083	.835	-.002	.004
	CGO3	-.044	.037	.883	-.059	-.035
	CGO4	-.100	.047	.862	.016	-.110
	CGO5	-.096	-.023	.841	-.001	-.067
직무소진	JB1	.648	-.011	-.121	.038	.050
	JB2	.762	-.041	.019	.076	-.042
	JB3	.679	.039	-.088	.183	.030
	JB4	.719	-.143	-.014	.216	.026
	JB5	.589	-.105	-.117	.280	.182
	JB6	.781	-.042	-.101	.265	.169
	JB7	.765	-.079	-.126	.188	.176
	JB8	.655	-.220	.020	.105	.227
이직의도	TO1	.036	-.012	-.030	.108	.809
	TO2	.376	-.168	-.132	.154	.684
	TO3	.199	-.117	-.089	.199	.778
고유치(Eigen Value)		4.484	4.055	3.718	2.897	1.998
설명분산(%)		17.248	15.595	14.300	11.144	7.684
누적설명분산(%)		17.248	32.843	47.143	58.287	65.971

첫째, 단일요인검증(Harman's One-Factor Test)을 실시하였다(Podsakoff et al., 2003). 이 분석에 의하면, 수집된 자료가 동일방법편의에 의한 오류가 심각할 경우, 탐색적 요인분석 결과, 1개의 유의미한 요인만이 도출되거나, 총 분산의 상당 부분을 설명하는 요인이 도출되어야 한다고 한다. 그러나 위의 <표 1>에서 보듯이, 요인수를 지정하지 않고 탐색적 요인분석을 시행한 결과, 1.0 이상의 고유값을 갖는 5개의 요인이 도출되었으며, 총분산이 어느 특정 요인에 의해서 지배적으로 설명되지 않고 있음을 알 수 있다(가장 큰 요인의 설명분산=17.24%). 또한 확인적 요인분석 결과에서도,

업무과부하, 직무소진, 이직의도의 관계에서 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과

5개의 요인들을 단일요인(Single Factor)으로 간주한 모형의 적합도는 만족스럽지 않은 수준으로 나타났다($\chi^2(2175.23(299))$, ns , $CFI=.332$, $TLI=.216$, $RMSEA=.174$).

둘째, 단일동일방법요인 접근법을 활용하였다(Podsakoff et al., 2003). 이는 실제 측정하지는 않았으나 요인구조에 영향을 줄 수 있는 동일방법요인을 본 연구 모형인 5요인 모형에 새로운 요인으로 추가한 후, 동일방법요인이 각 설문항목의 분산을 어느 정도 설명하고 있는가를 검증하는 방법이다. 분석결과, 동일방법요인을 포함하는 6요인 모형의 적합도($\chi^2(df)=400.24(263)$, $p<.001$, $CFI=.962$, $TLI=.949$, $RMSEA=.044$)는 5요인 모형의 적합도($\chi^2(df)=469.95(289)$, $p<.001$, $CFI=.950$, $TLI=.939$, $RMSEA=.048$)에 비해 다소 유의하게 높게 나타났다($\Delta\chi^2=193.05$, $\Delta df=26$, $p<.001$). 그러나 전체 분산 중에서 동일방법요인이 설명하는 분산의 비율은 약 7.40%로서, 이는 Williams, Cote, 그리고 Buckley(1989)가 동일방법에 의해 측정한 연구들을 대상으로 발견한 동일방법요인의 평균적인 설명분산(26%)에 비해 낮은 수치였다. 또한 동일방법요인을 포함하더라도 모든 설문문항의 요인적재값은 .50 이상(최소=.51, 최대=.89)으로 나타났다. 이상을 종합해 보면, 본 자료가 동일방법 또는 원천에 의한 편의가 일부 나타나고 있는 것으로 보인다, 그로 인한 자료의 왜곡 정도가 심각한 수준은 아닌 것으로 볼 수 있다.

4.2 기술통계 및 상관관계

<표 2>는 변수들의 평균, 표준편차, 변수간 상관관계, 신뢰도를 보여주고 있다. 예상한 바와 같이, 업무과부하는 직무소진과 정의 상관관계($r=.51$, $p<.001$)를, 직무소진은 이직의도와 정의 상관관계($r=.42$, $p<.001$)를 보여주었다. 모든 변수의 신뢰도는 .70 이상으로 측정도구는 신뢰할 만하다고 판단된다(Nunnally, 1978).

<표 2> 평균, 표준편차, 상관관계, 신뢰도

	평균	표준 편차	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. 성별	.85	.36										
2. 나이	34.36	5.75	.27***									
3. 교육수준	.88	.33	.19**	.18**								
4. 직위	.06	.23	.01	.02	-.25***							
5. 근속년수	72.14	59.15	.07	.63***	-.08	.05						
6. 업무과부하	5.37	.76	.06	.01	-.01	.10	.02	(.80)				
7. 직무자율성	2.38	.77	-.11	-.10	-.03	.03	-.07	-.27***	(.93)			
8. 경력성장기회	3.81	1.11	.11	.00	.02	-.07	-.07	-.04	.03	(.92)		
9. 직무소진	5.35	.71	.10	.17**	-.08	.10	.18**	.51***	-.40***	-.19***	(.87)	
10. 이직의도	4.78	.91	.12*	.01	-.12	.12*	.06	.39***	-.38***	-.17**	.42***	(.88)

주: 괄호안의 수치는 신뢰도 계수임.

성별: 여자=0, 남자=1, 교육수준: 0=대졸미만, 1=대졸이상, 직위: 0=직원, 1=관리자

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$.

4.3 가설검증

본 연구의 가설은 다중회귀분석을 통해 검증하였다. 회귀분석을 통한 상호작용효과
의 검증을 위해 독립변수와 조절변수들의 원래 값에서 각 변수들의 평균을 뺀 값들을
서로 곱하는 평균중심화(Mean-centering) 방식을 통해 상호작용변수를 형성하였다
(Aiken & West, 1991). 이러한 방식은 상호작용변수의 형성 과정에서 발생할 수 있는
다중공선성의 오류를 최소화하는 데에 효과적인데, 실제 분산팽창지수는 최대 1.949로
서 다중공선성의 오류는 대체로 없다고 판단된다(Chatterjee & Price, 1977).

<표 3> 조절된 매개모형(Moderated Mediation Model) 분석 결과

	종속변수=직무소진					종속변수=이직의도				
	모델1	모델2	모델3	모델4	모델5	모델6	모델7	모델8	모델9	모델10
통제변수										
성별	.08	.04	.04	.03	.05	.03	.02	.02	.01	.02
나이	.17**	.17**	.15**	.17***	-.01	.00	-.03	-.03	-.07	-.07
교육수준	-.10	-.11	-.11*	-.10*	-.04	-.04	-.05	-.05	-.02	-.03
직위	.07	.01	.02	-.02	-.04	-.08	-.07	-.06	-.06	-.07
독립변수										
업무과부하		.50***	.41***	.40***		.39***	.27***	.27***	.18**	.19**
조절변수										
직무자율성			-.21***	-.23***			-.27***	-.28***	-.23***	-.20**
경력성장기회			-.17***	-.19***			-.13*	-.13*	-.09	-.07
상호작용변수										
업무과부하×직무자율성				-.17***				-.03	.01	.05
업무과부하×경력성장기회				-.16***				-.04	-.08	-.04
매개변수										
직무소진									.23***	.22**
상호작용변수										
직무소진X직무자율성										-.07
직무소진X경력성장기회										-.07
ΔR^2	.05**	.25***	.07***	.05***	.01	.15***	.08***	.00	.03***	.01
R^2	.05	.30	.37	.42	.01	.15	.23	.23	.26	.27
F값	3.43***	22.54***	21.49***	20.80***	.31***	9.40***	11.14***	8.71***	9.18***	7.88***

주: 표 안의 수치는 표준화된 베타(Beta) 계수임.

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$.

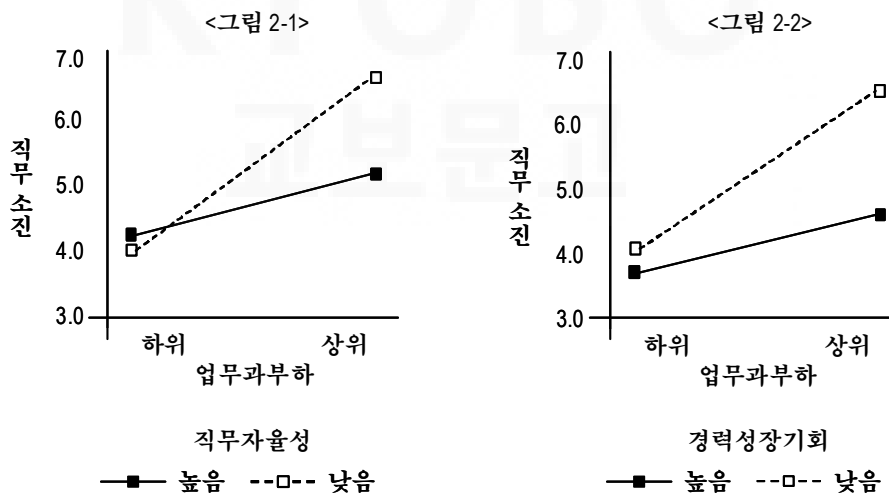
회귀분석 결과는 <표 3>에 정리하였다. 첫째, <가설 1>의 검증결과는 <표 3>의
모델2에서 살펴볼 수 있다. 업무과부하는 직무소진에 유의한 정의 영향(가설1: $\beta=.50$,
 $\Delta R^2=.25$, $p<.001$)을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 <가설 1>은 지지되었다.

업무과부하, 직무소진, 이직의도의 관계에서 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과

둘째, 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과인 <가설 2.1, 2.2>는 <표 3>의 모델4에서 살펴볼 수 있다. 직무소진에 대하여 업무과부하는 직무자율성($\beta=-.17, p<.001$) 및 경력성장기회($\beta=-.16, p<.001$)와 유의한 상호작용효과를 갖는 것으로 나타났으며, 이들 상호작용효과는 업무과부하, 직무자율성, 경력성장기회의 주효과를 통제한 후에도 유의한 설명력의 증분($\Delta R^2=.05, p<.001$)을 보였다.

이처럼 회귀분석을 통해 나타난 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과를 보다 명확히 이해하기 위한 방법으로서 두 개의 조절변수들의 평균값에서 1표준편차만큼 큰 값과 작은 값을 기준으로 상위·하위 집단을 구분하고, 각 집단별로 업무과부하와 직무소진간의 관계를 도식화 하는 작업을 시행하였다(Aiken & West, 1991). 또한, 각 조절변수들의 상위·하위 집단별로 직무소진을 업무과부하에 단순회귀하여 표준화된 회귀계수의 유의성을 살펴보는 단순기울기 검증도 실시하였다.

우선, 직무자율성의 경우(<그림 2-1>), 직무자율성이 낮은 집단의 경우에는 업무과부하의 직무소진에 대한 정의 영향은 유의한 반면($\beta=.72, t=5.51, p<.001$), 직무자율성이 높은 집단의 경우에는 업무과부하가 직무소진에 미치는 영향은 유의하지 않았다($\beta=.25, t=1.65, ns$). 경력성장기회 역시(<그림 2-2>), 업무과부하의 직무소진에 대한 정의 영향은 경력성장기회가 낮은 경우에는 유의한 반면($\beta=.76, t=9.99, p<.001$), 경력성장기회가 높은 경우에는 유의하지 않았다($\beta=.27, t=1.72, ns$). 이는 직무자율성 및 경력성장기회가 높은 경우, 업무과부하가 직무소진에 미치는 부정적 영향은 완화될 수 있음을 보여주고 있다. 따라서 <가설 2.2>와 <가설 2.2>는 지지되었다.



<그림 2> 직무자율성 및 경력성장기회의 조절효과의 도식화

셋째, 직무소진의 이직의도의 관계에서 직무자율성·경력성장기회에 의해 조절된 직무소진의 매개효과(<가설 3.1, 3.2>)는 Muller, Judd, 그리고 Yzerbyt(2005)이 제시한

조절적 매개모형을 검증하는 회귀분석 절차에 따라서, 다음과 같은 세 가지 모형에 대한 회귀분석을 시행하였다.

$$\text{모형1: } Y = b10 + b11X + b12Mo + b13X \cdot Mo + e1$$

$$\text{모형2: } Me = b20 + b21X + b22Mo + b23X \cdot Mo + e2$$

$$\text{모형3: } Y = b30 + b31X + b32Mo + b33X \cdot Mo + b34Me + b35Me \cdot Mo + e3$$

주: Y(종속변수) = 이직의도, Me(매개변수) = 직무소진, X(독립변수) = 업무과부하,
Mo(조절변수) = 직무자율성, 경력성장기회

Muller 등(2005)은 조절된 매개효과 모형이 성립하기 위해서는 다음 세 가지 조건을 확인해야 한다고 주장하였다. <조건 1>은 모형1에서 독립변수(업무과부하)의 영향($b10$)은 유의한 동시에 독립변수X조절변수(업무과부하X직무자율성, 업무과부하X경력성장기회)의 상호작용효과($b13$)는 유의하지 않아야 하며, <조건 2>는 모형2에서 독립변수X조절변수의 상호작용효과($b23$)한 동시에 모형3에서 매개변수(직무소진)의 영향($b34$)이 유의하거나, 또는 <조건 3>은 모형2에서 독립변수의 영향($b21$)이 유의한 동시에 모형3에서 매개변수X조절변수(직무소진X직무자율성, 직무소진X경력성장기회)의 상호작용효과($b35$)가 유의해야 해야 한다는 것이다. Muller 등(2005)은 상기의 세 가지 조건 중에서, <조건 1>과 <조건 2>가 충족된 경우에는 조절변수가 독립변수와 매개변수 사이에 존재하면서 조절된 매개효과를 발휘하는 것이며, <조건 1>과 <조건 3>이 충족된 경우에는 조절변수가 매개변수와 종속변수 사이에 존재하면서 조절된 매개효과를 발휘하는 것이라고 한다. 이를 본 연구모형에 적용해 보면, <조건 1>과 <조건 2>의 조건이 충족되어야 함을 알 수 있다.

<표 3>의 모델6을 보면, 이직의도에 대하여 업무과부하는 유의한 정의 영향을 주었으나($\beta=.39$, $\Delta R^2=.15$, $p<.001$), 모델8에서 보듯이 업무과부하는 직무자율성($\beta=-.03$, ns)과 경력성장기회($\beta=-.04$, ns)와 유의한 상호작용 효과를 보이지 않았다. 이는 <조건 1>을 충족시키는 것으로서, 이는 업무과부하와 이직의도간의 전반적인 관계가 직무자율성과 경력성장기회에 의해 조절되지는 않는다는 점을 보여주고 있다. 또한, 앞서 <가설 2.1, 2.2>의 검증 결과에서 보았듯이, 모델4에서 직무소진에 대하여 업무과부하는 직무자율성과 경력성장기회와 유의한 상호작용효과를 가졌으며, 동시에 모델9에서 직무소진의 매개효과($\beta=.23$, $\Delta R^2=.03$, $p<.001$)가 유의한 것으로 나타났다. 즉, <조건 2>도 충족되었음을 알 수 있다. 따라서 업무과부하와 이직의도간의 관계에서 직무소진의 매개효과는 직무자율성과 경력성장기회에 의해 조절된다고 해석할 수 있다.

직무소진을 매개로 한 업무과부하의 이직의도에 대한 간접효과가 직무자율성 및 경력성장기회의 수준에 따라서 어떤 차이가 있는가를 확인하기 위해 Preacher, Rucker, 그리고 Hayes(2007)가 제시한 방식을 활용하여 검증하였다. 이는 일반적인 매개효과 검증 시에 활용되는 정규분포를 가정한 Sobel 테스트와 정규분포를 가정하지 않고 표본을 재추출(횟수=500)하는 부트스트래핑(Bootstrapping) 테스트를 통해 이루어졌다.

업무과부하, 직무소진, 이직의도의 관계에서 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과

<표 4> 직무자율성 및 경력성장기회 수준에 따른 간접효과 검증 결과

조절변수	검증방식	조절변수	간접효과(<i>b</i>)	표준오차(<i>SE</i>)	<i>Z</i> 값
직무자율성	정규분포	낮음	.13	.05	2.48*
	테스트	높음	.05	.03	1.84
	부트스트래핑	낮음	.12	.06	2.21*
	테스트	높음	.05	.03	1.54
경력성장기회	정규분포	낮음	.14	.05	2.61**
	테스트	높음	.06	.03	2.08*
	부트스트래핑	낮음	.14	.06	2.67*
	테스트	높음	.06	.03	1.92

* $p < .05$, ** $p < .01$.

<표 4>에서 보듯이, 정규분포를 가정할 경우, 업무과부하가 이직의도에 미치는 간접효과는 직무자율성이 낮은 집단에서만 유의하였으며($b=.13$, $SE=.05$, $Z=2.48$, $p<.05$), 경력성장기회의 경우에는 낮은 집단($b=.14$, $SE=.05$, $Z=2.61$, $p<.01$)이 높은 집단($b=.06$, $SE=.03$, $Z=2.08$, $p<.05$)에 비해 간접효과가 크게 나타났다. 이러한 결과는 부트스트래핑 테스트 결과를 통해서도 지지되었다. 특히 부트스트래핑 테스트 결과, 경력성장기회가 높은 경우에는 간접효과가 사라지는 것으로 확인되었다($b=.06$, $SE=.03$, $Z=1.92$, ns). 따라서 <가설 3.1, 3.2>는 지지되었다.

IV. 결론 및 토의

요즘의 경영환경은 갈수록 경쟁이 치열해지면서 업무량이 증가하고 있으며, 그에 따라 많은 구성원들은 업무과부하에 따른 스트레스를 경험하고 있다. 특히 지속적으로 과다한 업무량에 노출될 경우, 감정적 탈진과 같은 직무소진과 이직의도에 부정적인 영향을 미칠 수 있다(Halbeseben, 2006). 이에 본 연구에서는 직무요구자원이론 및 자원보존이론을 토대로 업무과부하라는 직무요구가 직무소진에 영향을 미치는 과정에서 직무 및 조직 차원의 직무자원인 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과를 규명하고자 하였다. 또한 업무과부하가 직무소진을 매개로 이직의도에 영향을 미치는 효과가 직무자율성과 경력성장기회에 의해 다르다는 조절적 매개효과도 살펴보았다.

가설검증 결과, 업무과부하는 직무소진에 정의 영향을 주었으나(가설1), 직무수행상의 자율성을 높게 인지하거나(가설2.1), 현재 수행하는 직무가 향후 자신의 경력성장에 유용할 것이라는 기대를 높게 인지할 경우(가설2.2), 업무과부하가 직무소진을 상승시키는 효과는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 또한 업무과부하가 직무소진을 매개로 이직의도에 영향을 미치는 간접효과는 직무자율성(가설3.1)과 경력성장기회(가설

3.2)가 낮은 경우에 유의한 것으로 나타났다.

5.1 연구의 이론적·실무적 시사점

본 연구는 직무요구와 직무자원의 상호작용을 기반으로 업무과부하가 직무소진을 매개로 이직의도에 영향을 주는 메커니즘을 규명하였다는 점에서 의의가 있다.

우선, 본 연구는 직무요구와 직무자원의 상호작용을 기반으로 직무자율성과 경력성장기회라는 직무자원을 높게 인식할수록 업무과부하라는 직무요구의 직무소진에 대한 부정적 영향은 완화될 수 있다는 점을 밝혀내었다는 점에서 의의가 있다. 이는 일부 선행연구에서 주장하듯이(Eatough et al., 2011), 업무과부하가 항상 직무소진을 유발시키는 것은 아니며, 구성원이 자신이 수행하는 직무에 대한 자율성과 조직에서의 경력성장 가능성을 어떻게 인식하는가에 따라 직무소진에 대한 업무과부하의 영향은 증가 또는 감소할 수 있다는 점을 시사하고 있다.

둘째, 직무소진을 완충시키는 직무자원은 직무, 대인관계, 조직의 제도 등 다양한 원천에서 존재할 수 있음에도 불구하고(Hobfoll, 1989), 그 동안에는 상사·동료의 지원 등과 같은 대인관계 측면의 변수들이 주된 연구 대상이었다(문형구 등, 2010; Halbesleben, 2006). 또한, 직무자율성과 경력성장 관련 변수의 경우, 직무소진에 직접적 영향을 미치는 선행요인으로는 비교적 많이 연구되어 왔으나, 업무과부하와의 상호작용에 대한 연구는 상대적으로 부족하였다. 이에, 본 연구는 직무 및 조직 특성 관점에서의 직무자원이 업무과부하라는 직무요구와 어떠한 상호작용을 하는지를 살펴봄으로써 직무소진 연구 시에 고려할 수 있는 직무자원 변수의 폭을 넓혔다는 점에서 의의가 있다고 볼 수 있다.

셋째, 연구설계 측면에서 보면, 직무소진 연구 시에 일부의 관계만을 연구할 경우(예: 직무소진의 유발요인과 직무소진의 관계에 대한 연구, 직무소진 유발요인과 직무소진의 관계에서 조절변수에 대한 연구, 직무소진과 결과변수에 대한 연구 등), 직무소진의 전체적인 메커니즘을 이해하는 데에 한계가 있을 수 있다(문형구 등, 2010; Briner & Reynolds, 1999). 반면, 본 연구는 직무소진의 유발요인, 직무소진, 결과변수, 그리고 조절변수 등을 통합적으로 고려함으로써, 업무과부하가 직무소진을 매개로 이직의도에 영향을 미치는 과정을 심층적으로 이해하는 데에 기여하고 있다.

한편, 실무적으로도 신제품 개발 경쟁이 치열하고 생산현장에서의 다양한 혁신활동이 추진되면서 업무량의 증가하고 있는 요즘의 현실 하에서, 본 연구는 기업들이 구성원의 직무소진과 이직의도 감소 방안을 마련하는 데에 시사점을 제공하고 있다.

첫째, 직무자율성에 대한 인식을 높일 수 있도록 구성원들이 업무과제의 우선순위, 추진일정, 수행방식 등을 스스로 결정하고 주도적으로 실행할 수 있는 직무설계 및 운영이 필요하다(Bond et al., 2008; Karasek, 1979). 특히, 본 연구의 표본기업과 같이 신제품을 개발기한 내에 출시하기 위해 다양한 업무를 빠른 시일 내에 수행하거나,

생산현장에서의 원가절감을 위한 강도 높은 혁신활동을 구성원들에게 부가적으로 요구하는 상황에서, 조직이 일방적으로 업무를 지시하기 보다는 조직의 큰 목표를 벗어나지 않는 범위 내에서 구성원들이 자율적으로 일을 구성·추진할 수 있도록 직무를 운영하는 것을 고려해 볼 수 있다. 이러한 경우, 비록 업무량이 많더라도, 구성원은 자신이 가치 있는 일을 능동적이고 융통성 있게 수행할 수 있다고 인식함으로써 직무소진을 덜 경험할 수 있을 것이다.

둘째, 관리자의 리더십 변화도 필요하다. 예컨대, 관리자가 구성원의 참여를 통해 업무의 우선순위를 결정하거나 업무의 세부적 스케줄은 위임하는 등의 리더십을 통해 구성원의 직무자율성에 대한 인식을 높일 필요가 있다(Ahearne, Mathieu, & Rapp, 2005). 또한, 과다한 업무로 인해 탈진 증상을 겪는 구성원이 누구인지를 파악하고 적절히 대응(리프레시 휴가, 업무 마감일 연장 등) 해 주는 배려도 필요하다(Brown et al., 2005). 특히, 본 연구의 표본과 같이, 상명하달식 업무지시나 관료적 리더십이 강한 제조기업의 경우, 관리자들이 직무자율성을 높이고 배려해 주는 리더십을 발휘한다면, 업무과부하로 인한 직무소진과 이직의도를 낮추는 데에 유용할 것이다.

셋째, 구성원들이 자신이 수행하는 직무가 장래에 경력개발에 확실히 도움이 될 것이라는 확신을 가질 수 있는 제도의 마련에도 관심을 둘 필요가 있다. 예를 들어, 업무의 질뿐만 아니라 양적인 측면도 인사(승진, 보상 등)에 반영하거나, 일을 적게 하거나 쉬운 업무만 찾아서 일하는 무임승차 직원들에 비해서 많은 업무를 하는 직원들에게 더 빠른 경력성장의 기회를 제공하는 것도 고려해 볼 만 하다. 또한, 직무의 효과적 수행을 위해 필요한 역량과 기술에 대한 코칭이나 직무와 연동된 경력개발 프로그램을 조직 차원에서 운영하는 것도 하나의 방안이 될 수 있을 것이다.

5.2 한계점 및 향후 연구과제

본 연구는 연구의 설계, 측정방법 등과 관련하여 몇몇 한계점도 내포하고 있다. 이하에서는 연구의 한계점을 정리해 보고 향후 연구방향을 제안하고자 한다. 첫째, 본 연구는 모든 변수들은 특정 시점에서 수집하는 횡단면적 연구설계로 이루어졌기 때문에, 변수들 간의 인과관계를 확증하는 데에는 다소 한계가 있다. 예컨대, 직무소진을 경험하는 구성원들은 자신에게 부여된 업무가 과다하다고 인식할 수 있으며, 업무량 외의 다른 요인(보상 등)으로 인해 조직에 대한 불만을 가진 구성원이 자신의 이직의도를 업무과다에 따른 직무소진에 귀인 할 가능성도 있다. 향후에는 업무과부하, 직무소진, 이직의도간의 인과관계를 보다 확실히 검증하기 위해, 이들 변수들을 일정 시간 시차를 두고 측정하는 종단적 연구설계에 기반한 연구를 시행할 필요가 있다.

둘째, 앞서 타당성 분석에서 단일요인검증 및 단일동일방법요인 접근법 등을 통해 동일방법 또는 동일원천에 의한 오류가 크지 않다는 점을 확인하였으나, 모든 변수들이 구성원 한 사람에게서 설문조사방식으로 측정되었다는 점에서 여전히 이 같은 오

류의 가능성은 존재하고 있다(Podsakoff et al., 2003). 따라서 향후에서 다양한 원천과 방식으로 자료를 수집하는 연구가 이루어져야 할 것이다. 예컨대, 업무과부하나 직무자율성 등은 상사 또는 동료로부터의 측정하거나, 업무과부하를 실제근무시간과 같은 정량적 수치로 측정하는 방안도 고려해 볼 수 있을 것이다(Ng & Feldman, 2008).

셋째, 직무소진은 감정적 탈진, 비인격화, 개인적 성취감 저하 등 다차원으로 구성된 개념임에도(Maslach & Leiter, 2008), 본 연구에서는 감정적 탈진만을 측정하였다. 따라서 비인격화나 개인적 성취감 저하에 대해서 업무과부하가 미치는 영향, 직무자율성과 경력성장기회와의 상호작용 효과에 대해서는 파악하기 힘들다는 한계점이 있다. 또한, 감정적 탈진이 지속되면 비인격화와 개인적 성취감의 저하에 순차적으로 영향을 미칠 수 있다는 점에서(Halbesleben & Buckley, 2004), 향후에는 직무소진의 다양한 차원을 동시에 고려한 심도 있는 연구가 필요할 것으로 판단된다.

넷째, 역할모호성, 역할갈등 등 다양한 역할 관련 인식은 업무과부하와 상관관계를 보유하면서 직무소진 및 이직의도에 영향을 미칠 수 있으나(Lee & Ashforth, 1996; Vandenberghe et al., 2011), 본 연구에서는 이들 변수들을 통제하지 않았다. 향후에는 다양한 역할 관련 변수들의 통제함으로써 업무과부하가 직무소진과 이직의도에 미치는 고유한 영향력을 살펴보아야 할 것이다.

다섯째, 조절효과에 대한 가설을 설정 시, 직무자율성은 구성원의 일에 대한 자기효능감이나 내적동기를 높이기 때문에 직무소진을 덜 경험할 수 있다고 주장하였다. 그러나 실제 연구 시에는 상기의 설명변수들을 직접 측정하지는 않았다는 점에서 직무자율성의 조절효과 메커니즘을 충분히 설명하는 면에서 한계가 있다. 또한, 경력성장기회 역시, 조직 차원에서의 경력개발제도 등을 객관적으로 측정하기보다는 경력성장기회에 대한 구성원의 인식을 측정하였다는 점에서 엄격한 의미에서 조직 차원의 직무자율성으로 보기 힘들 수도 있다. 향후엔 변수간의 관계를 설명하는 변수들을 직접 측정하는 노력과 함께 경력성장기회를 객관적으로 방안도 고민해 보아야 할 것이다.

여섯째, 향후에는 직무소진에 대한 업무과부하의 부정적 영향을 완화시킬 수 있는 보다 다양한 직무자원에 대한 연구가 필요하다. 예컨대, Gilboa 등(2008)은 역할과부하가 스트레스를 높이는 부정적 효과는 조직의 수명주기상 구성원들에게 제공되는 자원이 풍부한 성장단계의 조직보다는 쇠퇴단계의 조직에서 더 강하게 나타날 수 있다고 주장하고 있다. 또한, 업무과부하 외에, 역할갈등이나 역할모호성 등이 직무소진에 영향을 미치는 과정에서 직무자원에 대한 연구도 이루어져야 할 것이다.

마지막으로 본 연구의 표본기업들은 조직의 규모가 크고 인지도가 높은 대기업들로서 구성원들의 이직이 중소기업이 비해 상대적으로 수월할 수 있다. 즉 대기업의 구성원들은 이직의 대안을 찾기 수월하기 때문에, 업무과부하에 따른 스트레스 경험 시에 이직의도가 높게 형성될 수 있다. 따라서 향후에는 본 연구결과가 중소기업의 구성원들에게도 적용되는지의 여부도 확인할 필요가 있을 것이다.

업무과부하, 직무소진, 이직의도의 관계에서 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과

참고문헌

- 문형구·최병권·고옥(2010), “직무스트레스 연구의 동향과 향후 방향”, 『조직과 인사관리연구』, 제34집 3권, 117-187.
- 박경환(2009), “직무요구가 직무성과에 미치는 긍정적 효과와 직무소진을 매개로 하는 부정적 효과에 관한 연구”, 『조직과 인사관리연구』, 제33권 4호, 35-63.
- 박노근(2010), “조직몰입과 조직시민행동의 선행자로서의 직무자율성: 기업혁신성의 조절적 영향”, 『인사·조직연구』, 제18권 2호, 67-96.
- 박동수·홍춘철·정성한(2007), “소진의 직무요구-자원모형에서 감성지능의 조절역할”, 『조직과 인사관리연구』, 제31집 1권, 69-94.
- 박상언(2006), “직무요구-통제 모형에 의한 사원들의 직무소진(Job Burnout)에 관한 연구-적극적 성격과 자기효능감 변수의 조절효과를 중심으로”, 『조직과 인사관리연구』, 제30집 2권, 45-71.
- 박상언·김주엽·김민용(2005), “소진(Burnout)에 대한 직무요구, 직무통제 그리고 사회적 지원의 효과”, 『조직과 인사관리연구』, 제29집 2권, 25-57.
- 박진아·오세진(2011), “직무과부하와 비합리적인 조직문화가 정서적 소진에 미치는 영향: 심리적 분리의 매개효과”, 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 제24권 4집, 809-833.
- 송정수·양필석(2009), “직무자율성이 자기효능감과 조직시민행동에 미치는 영향”, 『인적자원관리연구』, 제16권, 특별호, 111-130.
- 이수광·최우성(2006), “호텔 종업원의 경력특성이 경력몰입과 고객지향성에 미치는 영향”, 『경영학연구』, 제35권 제2호, 557-577.
- 이인석·박문수·정무관(2007), “직무소진의 영향요인에 관한 연구”, 『대한경영학회지』, 제20권 6호, 2879-2900.
- 정승언(2002), “직무스트레스에 대한 조직적 관리 전략에 관한 연구 -생존자 증후군에 대한 사회적 지원의 조절효과를 중심으로-”, 『조직과 인사관리연구』, 제26집 1권, 89-112.
- 하성욱·양종평(2012), “직무소진의 직무요구-통제모형에서 완충가설의 재해석”, 『인적자원관리연구』, 제19권 5집, 27-52.
- 한광현(2012), “일중독과 직무소진 관계에 있어서 시간통제감의 매개효과에 관한 연구”, 『경영교육연구』, 제27권 4호, 409-430.
- 한주희·고수일(2002), “자율성, 과정피드백 및 결과피드백과 동기요인이 직무관련노력에 미치는 차별적 영향력에 대한 연구”, 『조직과 인사관리연구』, 제2집권 3권, 251-272.
- Aiken, L. S., & West, S. G.(1991), *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*, Sage, Newbury Park, CA.
- Ahearne, M., Mathieu, J., & Rapp, A.(2005), To empower or not to empower your sales force? An empirical examination of the influence of leadership empowerment behavior on customer satisfaction and performance, *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 945-955.

- Axtell, C. M., & Parker, S. K.(2003), Promoting role breadth self-efficacy through involvement, work redesign and training, *Human Relations*, 56(1), 113-131.
- Baillien, E., Cuyper, N. D., Witte, H. D.(2011). Job autonomy and workload as antecedents of workplace bullying: A two-wave test of Karasek' Job Demand Control Model for targets and perpetrators. *Journal of Organizational Behavior*, 84(1), 191-208.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E.(2007), The job demands-resources model: State of the art, *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B.(2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands-resources model, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 39-417.
- Bedeian, A., Kemery, E., & Pizzolatto, A.(1991), Career commitment and expected utility of present job as predictors of turnover intentions and turnover behavior, *Journal of Vocational Behavior*, 39(3), 331-343.
- Beehr, T. A., Walsh, J. T., & Taber, T. D.(1976), Relationship of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as a moderator, *Journal of Applied Psychology*, 61(7), 41-47.
- Bolino, M. C., & Turnley, W. H.(2005), The perceived costs of citizenship behavior: The relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict, *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 740-748.
- Bond, F. W., Flaxman, P. E., Bunce, D.(2008), The influence of psychological flexibility on work redesign: Mediated moderation of a work reorganization intervention, *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 645-654.
- Briner, R. B., & Reynolds, S.(1999), The costs, benefits, and limitations of organizational level stress interventions, *Journal of Organizational Behavior*, 20(5), 647-664.
- Brown, S. P., Jones, E., & Leigh, T. W.(2005), The attenuating effect of role overload on relationships linking self-efficacy and goal level to work performance, *Journal of Applied Psychology*, 90(5), 972-979.
- Chatterjee, S., & Price, B.(1977), *Regression analysis by example*, Wiley, New York.
- Chiu, C-K., Chien, C-S., Lin, C-P., & Hsias, C. Y.(2005), Understanding hospital employee job stress and turnover intentions in a practical setting, 24(10), 837-855.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W.(1993), A review and an integration of research on job burnout, *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cousins, R., Mackay, C. J., Clarke, S. D., Kelly, C., Kelly, P. J., & McCaig, R. H.(2004), Management standards and work-related stress in the UK: Practical development, *Work and Stress*, 18(2), 113-136.

- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. L.(2010), Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 843-848.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M.(1985), *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*, New York: Plenum.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B.(2001), The job demands-resources model of burnout, *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Dougherty, T. W., & Pritchard, R. D.(1985), The measurement of role variables: Exploratory examination of a new approach, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 35(2), 141-155.
- Eatough, E. M., Chang, C-H., Miloslavic, S. A., & Johnson, R. E.(2011), Relationships of role stressors with organizational citizenship behavior: A meta-analysis, *Journal of Applied Psychology*, 96(3), 619-632.
- Ganster, D. C., & Schaubroeck, J.(1991), Work stress and employee health, *Journal of Management*, 17(2), 235-271.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y., & Cooper, C.(2008), A meta-analysis of work demand stressors and job performance: Examining main and moderating effects, *Personnel Psychology*, 61(2), 227-271.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R.(1980), *Work redesign*, Reading, MA: Addison Wesley.
- Halbesleben, J. R. B.(2006), Source of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resource model, *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134-1145.
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R.(2004), Burnout in organizational life, *Journal of Management*, 30(6), 859-879.
- Hobfoll, S. E.(1989), Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress, *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. E.(2001), The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory, *Applied Psychology: An International Review*, 50(3), 337-370.
- HR Agenda. (2002), Managers recognize heavy workloads. *HR Briefing*, May 1, 8.
- Jensen, J. M., Patel, P. C., & Messersmith, J. G.(2011, in press), High-performance work systems and job control: Consequences for anxiety, role overload, and turnover intention, *Journal of Management*.
- Jans, N. A.(1989), Organizational commitment, career factors and career/life stage, *Journal of Organizational Behavior*, 10(3), 247-266.
- Jawahar, I. M.(2012), Mediating roles of satisfaction with growth opportunities on the relationship between employee development opportunities and citizenship

- behaviors and burnout, *Journal of Applied Social Psychology*, 42(9), 2257-2284.
- Karasek, R. A.(1979), Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-311.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E.(1996), A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout, *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Maslach, C. & Jackson, S. E.(1981), The measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P.(2008), Early predictors of job burnout and engagement, *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P.(2001), Job Burnout, *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Matsui, T.(1992), Career self-efficacy as a moderator of the relation between occupational stress and strain, *Journal of Vocational Behavior*, 41(1), 79-88.
- Muller D., Judd, C. D., & Yzerbyt, V. Y.(2007), When moderation is mediated and mediation is moderated, *Journal of Personality and Social Psychology*, 89(66), 852-863.
- Ng, T. W. H., & Feldman, D. C.(2008), Long work hours: A social identity perspective on meta-analysis data, *Journal of Organizational Behavior*, 29(7), 853-880.
- Nouri, H., & Parker, R. J.(2013), Career growth opportunities and employee turnover intentions in public accounting firms. *The British Accounting Review*, 23(March), 1-11.
- Nunnally, J. C.(1978), *Psychometric theory*, New York: McGraw-Hill Book Co.
- OECD (2012), *OECD Employment Outlook 2012*.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J., & Podsakoff, N. P.(2003), Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies, *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903.
- Preacher, K. J., Rucker, D. D., & Hayes, A. F.(2007), Assessing moderated mediation hypotheses: Theory, methods, and prescriptions, *Multivariate Behavioral Research*, 42(1), 185-227.
- Schaubroeck, J., & Merritt, D. E.(1997), Divergent effects of job control on coping with work stressors: The key role of self-efficacy. *Academy of Management Journal*, 40(3), 738-754.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B.(2004), Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study, *Journal of Organizational Behavior*, 23(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W.(2009), How changes in job

- demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism, *Journal of Organizational Behavior*, 30(7), 893-917.
- Sims, H. P., Szilagyi, A. D., & Keller, R. T.(1976), The measurement of job characteristics, *Academy of Management Journal*, 19(2), 195-212.
- Sparks, K., Cooper, C, Fried, Y., & Shirom, A.(1997), The effects of hours of work on health: A meta-analytic review, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 70(4), 391-401.
- Taylor, S. E., Repetti, R. L., & Seeman, T.(1997), Health psychology: What is an unhealthy environment and how does it get under the skin, *Annual Review of Psychology*, 48, 411-447.
- Vandenberghe, C., Panaccio, A., Bentein, K., Mignonac, K., & Roussel, P.(2011), Assessing longitudinal change of and dynamic relationships among role stressors, job attitudes, turnover intention, and well-being in neophyte newcomers. *Journal of Organizational Behavior*, 32(4), 652-671.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C.(1997), Perceived organizational support and leader-member exchange: a social exchange perspective, *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Weng, Q., McElroy, J. C., Morrow, P. C., & Liu, R.(2010), The relationship between career growth and organizational commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 77(3), 391-400.
- Williams, L. J., Cote, J. A., & Buckley, M. R. (1989), Lack of method variance in self-reported affect and perceptions at work: Reality or artifact?, *Journal of Applied Psychology*, 74(3), 462-468.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R.(1998), Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover, *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486-493.

<Abstract>

Work Overload, Job Burnout, and Turnover Intention: The Moderating Effects of Job Autonomy and Career Growth Opportunity

Byoung Kwon Choi*

This study was conducted to investigate the moderating effects of job autonomy and career growth opportunity in the relationship between work overload and job burnout and to examine whether the indirect effect of work overload on turnover intention through job burnout is moderated by two moderators.

The hypotheses were tested with a sample of 269 Korean employees through the self-reported questionnaires. Consistent with previous finding, the result showed that work overload was positively related to job burnout. However, when employees more perceived job autonomy and career growth opportunity, the positive relationship between work overload and job burnout was not significant. In addition, the results showed that the indirect effect of work overload on turnover intention through job burnout was only significant for employees with high levels of job autonomy and career growth opportunity. This results imply that, although employees was overwhelmed by a heavy workload, if they perceive that they have freedoms of selecting what to do and/or scheduling how to work, and they think that there will be more opportunities for career advance in return for performing heavy workload, they would not necessary feel job burnout, and thus their intention to leave would not increase.

This study has contributed to the field of job burnout through finding that job autonomy and career growth opportunity, as job resources, can have buffering effects on the negative influence of work overload on job burnout. Moreover, this study have contributed to the understanding the moderated mediation model including work overload, job burnout, turnover intention, and two job resources by considering stressor, stress, and it's consequences simultaneously. The limitation are acknowledged and some directions for future research are suggested.

Key words: Work Overload, Job Burnout, Job Autonomy, Career Growth Opportunity, Turnover Intention, Moderated Mediation Model

* Sangmyung University