

# 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향

## - 조직지원인식의 조절효과를 중심으로 -

윤 명 숙\* · 이 희 정\*\*

### < 목 차 >

- |                         |                                   |
|-------------------------|-----------------------------------|
| I. 문제제기                 | 3. 주요변수 기술통계                      |
| II. 선행연구 고찰             | 4. 인구사회학적 특성에 따른 분노, 이직의도, 조직지원인식 |
| 1. 직장인의 분노              | 5. 주요변수 간 상관관계                    |
| 2. 분노, 조직지원인식과 이직의도의 관계 | 6. 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향          |
| III. 연구방법               | 7. 조직지원인식의 조절효과                   |
| 1. 연구가설                 | V. 결론 및 제언                        |
| 2. 연구대상                 | 1. 연구결과의 요약 및 해석                  |
| 3. 측정도구                 | 2. 제언 및 연구의 한계                    |
| 4. 분석방법                 | 참고문헌                              |
| IV. 연구결과                | Abstract                          |
| 1. 타당도와 신뢰도 검증          |                                   |
| 2. 연구대상자 특성             |                                   |

### 국문초록

직장인 이직문제는 조직성과에 부정적 영향을 미치며, 분노, 조직지원과 같은 요인이 직장인 이직에 영향을 미치는 것으로 제시되고 있다. 우리나라 직장인의 분노관련 연구는 매우 적으며, 분노가 직장인 이직에 미치는 영향을 중재하기 위한 보호요인에 대한 관심이 증가하고 있다. 본 연구는 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향을 탐색하고, 분노와 이직의도의 관계에서 조직지원의 조절효과를 검증하는데 목적이 있다. 이를 위해 J 지역소재 직장인 378명을 대상으로 하여 조절회귀식으로 분석하였다. 연구결과

<http://dx.doi.org/10.14396/jhrmr.2015.22.1.249>

\* 전북대학교 사회복지학과 교수, 주저자, yoon64@jbnu.ac.kr

\*\* 전북대학교 대학원 사회복지학과 박사과정, 교신저자, rosek@nate.com

첫째, 직장인의 분노는 이직의도에 정적(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 조직지원인식은 이직의도에 부적(-) 영향을 미치는 적으로 나타났다. 셋째, 조직지원인식은 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향을 조절하는 것으로 나타났다. 즉, 분노와 이직의도와의 관계에서 조직지원인식이 이를 완화하는 보호요인의 역할을 하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직장인의 분노를 감소시키기 위한 다양한 조직지원프로그램의 필요성을 나타내는 것이다. 본 연구결과에 근거하여 직장인의 이직의도를 감소시키고, 지원하기 위한 다양한 정신건강 관련 개입 방안과 연구의 한계점을 제언하였다.

**주제어** : 직장인, 분노, 이직의도, 조직지원

## I. 문제제기

직장생활은 인간의 삶에서 매우 중요한 위치를 차지하며 직장에서 경험하는 부정적 정서, 스트레스 등은 직장생활 유지여부에 유의미한 영향을 미친다. 직장인의 이직은 조직적, 개인적 요인으로 인해 발생하며, 직장 조직성과에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Allen, Shore & Griffeth., 2003). 즉, 직장인의 이직에 따른 직무공백으로 인한 업무차질, 대체인력 채용과 훈련을 위한 추가 비용발생, 직장 내 사기 저하, 기업 이미지실추, 정보 기술의 유출 등 주로 부정적인 측면이 부각되고 있다. 지난해 전국 490개 회사의 직장인들을 대상으로 조사한 결과, 평균 이직률이 15.8%로 나타났다으며, 기업은 직원들의 이직으로 인해 이직근로자 1인당 약 1,284만원의 금전적 손실을 입고 있는 것으로 조사되었다(한겨레신문, 2013년 12월 9일). 조직은 직원들에게 자원을 투입하여 개인의 발전과 조직성장을 추구하는데, 이직이 발생하면 기업의 비용이 증가하고, 대체인력의 고용과 재적응 등의 심각한 문제가 야기된다(이수연·양해슬, 2008; Mobley, 1982). 따라서 이직률을 낮추기 위해 조직은 직원들의 근무환경 및 복리후생을 강화하거나 성과에 따른 보상 체계를 구축하고, 적성에 맞는 업무에 배정하는 등 다양한 노력을 기울이게 된다.

직장인 이직과 관련한 국내외 선행연구들을 통

해 실제적인 이직을 예측하는 가장 강력한 변수가 이직의도라는 것이 밝혀지면서(Bluedorn, 1982; Michaels & Spector, 1982), 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구가 많이 이루어졌다. 그동안 이직의도와 관련한 선행연구들에서는 직무스트레스, 직무만족, 직무환경, 보상, 조직몰입, 조직갈등, 운영 합리성, 소진, 조직정치, 직장 유연성(강광석·박계홍·최영근, 2012; 김옥·원영희·박준기, 2011; 남유신, 2014; 이인재·김성우, 2012; 정현선·양현철·박동건, 2013; Michaels & Spector, 1982; Mobley, 1977) 등이 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 검증되었다. 그러나 대부분의 연구가 주로 직무와 관련한 요인을 중심으로 살펴보고 있어 직장인의 정신건강 영향요인에 따른 이직의도를 살펴본 연구는 아직까지 미비하다고 볼 수 있다.

직장인의 이직에 영향을 미치는 주요요인으로 분노와 같은 정신건강요인을 들 수 있다. 직장에서 발생하는 분노는 직장인의 직무성과 및 직업만족도, 이직의도와 매우 밀접한 관련성을 가진 것으로 나타났다(이원희·송주은·김주형·김희정·이주미·김은영, 2009; 이주일, 2003; Gianakos, 2002; Sloan, 2004). 직장인 1,561명을 대상으로 한 설문조사에 따르면 대상자의 72.5%가 직장생활 중 발생하는 분노를 과도하게 억제해서 생기는 '속병'에 시달리고 있는 것으로 조사되었으며, 이로 인해 76%가 퇴사를 생각한다고 응답하였다(파이낸셜 뉴스, 2013년 3월 19일). 또한 우울증으로 인해

이직 또는 퇴사를 고민하고 있는 직장인이 89% (프라임경제, 2014년 10월 15일)라는 보도 내용은 그만큼 직장인의 정신건강 문제가 이직의도에 강력한 영향력을 미칠 것이라는 예측이 가능하며, 따라서 직장인의 정신건강문제 측면에서 이직의도를 살펴볼 필요가 있다.

직장생활에서 경험하는 분노, 우울 등과 같은 부정적인 정서는 그 경험이 만성화될수록 심한 피로감과 무기력뿐만 아니라 심장질환과 고혈압 등 신체적 건강에 영향을 미치며, 목표달성을 어렵게 하고(Lazarus & Folkman, 1984; Wegge, 2006), 과업수행에 부정적인 영향을 미치며(박동건·최대정·이은정, 2005), 조직 성과에도 부정적인 관계가 있는 것으로 나타났다(이원희 등, 2009). 또한 직장인의 분노가 증가할수록 직무일탈행동도 증가하였으며, 이직의도에도 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(남기은·이선희, 2014; O'Neill & Vandenberg, 2009).

반면 국내외 여러 선행연구에서는 조직지원인식이 이직의도와 강한 부적인 관계를 가지는 변수로 밝혀져(강광석·박계홍·최영근, 2012; 김문석·유시현, 2011; 배성현·김미선, 2010; 최석봉·문재승, 2013; Allen·Weks & Mofit, 2005; Eisenberger·Huntington·Hutchison & Sowa, 2002; Rhoades & Eisenberger, 2002), 직장인의 이직의도에 조직지원이 보호요인으로서의 주요한 역할을 하는 것을 예측할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 직장인들을 대상으로 이들의 분노, 조직지원인식, 이직의도의 수준을 살펴보고 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향을 검증하고자 하였다. 또한 분노가 이직의도에 미치는 영향을 완충할 수 있는 조절 변수로서 조직지원인식의 조절효과를 검토하고, 이를 기반으로 우리나라 직장인들의 정신건강문제 및 이직에 효과적으로 개입할 수 있는 이론적, 실천적 근거를 제시하려는 데 본 연구의 목적이 있다.

## II. 선행연구 고찰

### 1. 직장인의 분노

분노는 스트레스에 대한 생리적 반응으로 위협 상황이 닥쳤을 때 발생하는 신체반응이며(Novaco, 1979), 개인의 욕구를 충족시키려고 하는 목표지향적인 행동이 좌절될 때 일어나는 주요한 정서 중의 하나이다(Pinder, 1998). 분노는 자신에게 발생한 어떤 사건이 규범에 비추어볼 때 부당하거나 규범과 양립할 수 없다는 생각이 들 때(Averill, 1982), '나 또는 나의 것에 대한 모욕적인 불쾌한 언행'으로 유발되며(Lazarus & Lazarus, 1994), 분노 대상에 대한 공격적 충동과 관련된 정서로 여긴다(Pinder, 1998). 직장인들은 직장 내에서 직장상사, 직장동료들과 부정적인 갈등, 부정적 대인관계를 경험할수록 분노를 더 많이 느끼며(Richman·Rospenda, Flaherty & Freels, 2001), 직장인들이 경험하는 사회적 회방, 즉 직장 내 집단 따돌림 또는 괴롭힘은 분노, 우울 등 부정적 정서에 정적인 상관관계를 보이거나 영향을 미치는 것으로 나타났다(남기은·이선희, 2014; 윤명숙·이희정, 2013).

간호사 671명을 대상으로 분노와 조직성과, 직무만족을 연구한 이원희 등(2009) 연구에 의하면, 조직성과는 특성분노가 적을수록, 분노억제를 덜 할수록, 분노표출이 적을수록, 분노통제를 잘할수록, 직무만족이 높을수록, 조직몰입이 높을수록 높아지는 것으로 나타났다. 간호사를 대상으로 한 또 다른 연구(이주일, 2003)에서는 대상자의 약 44%가 직장에서 흔히 분노를 느끼며, 주 1회 이상 느끼는 부정적 정서 중에서 분노가 83%로 가장 높은 것으로 나타났다. 또한 분노, 불안, 우울 등의 부정적 정서를 경험하더라도 이를 억제하거나 반대의 감정으로 표현해야하는 경험이 많은 것으

로 나타났다. 직장인의 분노경험 및 표출에 미치는 조직특성의 영향을 연구한 결과(Sloan, 2004)에 따르면, 직장에서 동료들과 더 많은 상호작용 시간을 가질 경우에 그렇지 않은 직장인에 비해 더 많이 분노를 경험하는 것으로 나타났다.

직장 내에서 발생하는 분노의 원인으로는 부당한 대우(44%), 부도덕한 행동 목격(23%), 업무 중 무능함에 부딪친 경우(15%), 존중받지 못함(11%), 공개적인 모욕 경험(7%)으로 나타났다. 또한 이러한 분노에 대해 분노의 대상이 부하직원일 경우 대상자의 77%, 동료일 경우 58%가 분노를 표출하였으며, 분노의 대상자가 상사일 경우에는 45%만이 분노를 표현한 것으로 나타나 분노경험과 분노표출은 상대방의 관계성에 영향을 받는 것으로 나타났다(Fitness, 2000). Spielberg(1985)는 분노표현에 있어 분노를 겉으로 드러내는 분노표출과 분노를 자기 내부로 돌리거나 참는 분노억제, 그리고 자신의 분노를 지배하고 조절, 관리하는 분노조절로 구분하였다. 군 간부를 대상으로 한 연구에서는 직무스트레스 수준이 높아질수록 분노억제 및 분노표출 수준이 높아졌으며, 분노를 자극하는 상황에서 이를 억제만 할 경우, 우울과 무감각 수준이 높아져 자살생각을 많이 하는 것으로 나타났다(박승일·이동귀, 2014).

직장인의 부정적 정서경험이 과업수행에 미치는 영향을 살펴 본 연구에서는 직장인의 분노가 과업수행에 부적인 영향을 미치며(박동건·조현주·최대정, 2004), 만성적 분노와 분노억제는 조직의 성과와 부적인 상관관계를 보였다(이원희 등, 2009). 직장인들이 직장에서 분노를 경험할 때 회피분산이나 지지추구 등의 소극적 방식을 사용하는 것으로 나타났다(이주일, 2003). 직장인 근로자 지원프로그램과 관련한 욕구조사에 따르면 직장에서 당면한 문제 중 '직무관련 스트레스'가 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '정신건강 및 일상 관련 스트레스'로 나타났다(김대성·류향우·최수찬·

임성건·우종민, 2007). 그동안 직장인을 대상으로 한 선행연구들은 직장인의 직무스트레스, 직무만족, 이직의도 등에 대한 연구가 조직의 생산성 향상 측면에서 이루어진 반면, 직장인의 정신건강 측면에서 이러한 문제를 살펴본 연구는 굉장히 미비하다. 직장에서 경험하는 분노는 직장인의 직무만족, 직무성과, 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Gianakos, 2002; Sloan, 2004). 따라서 직장인들이 분노, 우울 등과 같은 정신건강 문제로 인해 이직 또는 퇴직을 고려하고, 조직의 목표달성 및 조직성과에 영향을 미친다는 점에서 직장인의 분노 문제에 주목해야할 필요성이 있다.

이상의 선행연구들을 종합해보면, 직장인이 경험하는 부정적 정서 중 분노는 직무에 부정적인 영향을 미침으로서 직무만족과 과업수행에 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직 성과와도 유의미한 상관관계가 있는 것으로 정리할 수 있다. 따라서 본 연구는 분노를 분노유발 상황에 대한 충동이나 행동, 심리상태로 정의하고, 직장 내에서 경험하는 분노가 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 살펴 보았다.

## 2. 분노, 조직지원인식과 이직의도의 관계

이직의 광의적 개념은 '사회체계의 구성원이 경계를 넘나드는 개인의 이동 경로'로 정의되며, 협의의 개념으로는 '조직으로부터 금전적 보상을 받고 있는 개인이 조직 내에서 구성원로서의 자격을 종결하는 것'으로 정의된다(설진화·이재현, 2010). 그동안 많은 선행연구들을 통해 이직을 예측하는 가장 강력한 변수가 이직의도라는 것이 밝혀지면서(Bluedorn, 1982; Michaels & Spector, 1982; Mobley, 1977), 이직의도에 대한 활발한 연구가 이루어졌다. 이직의도(turnover intention)는 조직의 구성원으로서의 자격을 포기하고 조직을 떠나려는 의도(Allen & Meyer, 1990), 또는 자신

이 속해 있는 조직 혹은 직업을 떠나려는 의도, 생각, 결심을 의미한다(Price & Mueller, 1983).

직장인의 이직의도와 관련된 선행연구는 이직과정과 이직의도 요인으로 구분하여 살펴볼 수 있다. 먼저 이직과정에 대해 살펴보면, Mobley(1977)는 중간 연계 모델(Intermediate linkage model)을 통해 이직결정 과정을 모델화하였는데, 직장인이 자신의 직업과 관련한 불만이 발생하면, 퇴직에 대해 생각하고 더 좋은 일자리를 알아보며, 이직의도에서 실제 이직으로 이어지는 것으로 모델화하였다. 또한 Michaels & Spector(1982)는 이직의 경로분석 연구를 통해 직무만족과 조직몰입이 이직의도를 거쳐 이직으로 연결되는 것을 검증하였다.

이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구들에서는 직무관련 특성과 인구사회학적 특성에 따라 이직의도의 주요요인을 살펴보았다. 먼저 직무관련 요인으로는 직무만족, 직무환경, 보상, 조직몰입, 조직갈등, 운영 합리성, 소진, 조직정치, 직장 유연성(강광석 등, 2012; 김욱 등, 2011; 남유신, 2014; 이인재·김성우, 2012; 임창희, 2014; 정현선·양현철·박동진, 2013; Michaels & Spector, 1982; Mobley, 1977) 등이 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 즉, 상급자와의 관계가 좋을수록, 보수 및 승진인식이 높을수록 직무만족이 높을수록 이직의도는 낮았으며, 구성원들로 하여금 조직에 대해 실망하게 만드는 조직정치는 이직의사를 높이는 것으로 나타났다.

인구사회학적 및 개인적 특성으로는 과거 이직경험과 이직 횟수 성격, 성별, 연령, 학력, 결혼상태, 직종, 종교 유무, 직종, 근무경력 등이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다(설진화·이재현, 2010; 양점도·정영주, 2012; Munasinghe & Sigman, 2004). 즉 과거 이직경험과 이직 횟수는 이직의도와 정적인 관계가 있으며, 인구사회학적 특성에 따른 이직의도는 선행연구에 따라 결과가

일관되게 나타나지 않았다. 그러나 직장인의 이직의도와 관련해서는 조직의 생산성 또는 조직의 안전성 유지 및 예방 측면에서 조직원의 이탈을 막기 위해 이직의도와 관련된 요인들을 검증한 연구가 많이 이루어진 반면, 분노, 우울 등의 정신건강 측면에서 이직의도를 살펴본 연구는 미비하였다.

미국의 21개 소매점 1,136명의 직장인을 대상으로 한 연구에서는 직장인의 분노가 이직의도에 영향을 미쳤으며, 또한 분노는 알코올 소비와 건강과 관련한 위험요인에 직간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(O'Neill & Vandenberg, 2009). 국내 선행연구에서 직장인의 분노가 증가할수록 일탈행동도 증가하였으며(박동진 등, 2005), 직장에서 경험하는 사회적 회방행동이 분노, 수치심 등의 부정 정서를 매개하여 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다(남기은·이선희, 2014).

국내의 선행연구에서 직장인의 이직의도와 강한 부적인 관계를 가지는 변수는 조직지원인식으로 밝혀졌으며(강광석 등, 2012; 김문석·유시현, 2011; 배성현·김미선, 2010; 한진환, 2012; Allen et al., 2005; Eisenberger et al., 2002; Rhoades & Eisenberger, 2002) 이는 직장인의 이직의도에 있어 조직지원이 보호요인으로 역할을 하는 것을 예측할 수 있다.

조직지원인식은 조직이 개인의 기여를 평가해 주고 자신의 복지에 대해 배려해주는 정도에 대해 종업원이 총체적으로 형성하게 되는 전반적인 신념을 말한다(Eisenberger·Huntington·Hutchison & Sowa, 1986). 조직의 구성원들은 그들의 신뢰와 부합되는 공식적 보상(승진, 임금인상) 또는 비공식적 보상(칭찬, 멘토링 등)을 조직으로부터 받게 되면, 조직지원인식이 증가하는 것으로 나타났다(Eisenberger et al., 1986). 조직지원인식의 주요 결과변수로는 조직몰입, 직무만족, 역할스트레스 등과 같은 구성원의 태도를 가장 많이 살펴보았으며, 그 중 이직의도와와의 관계는 매우 높은 부

적인 상관관계(배성현·김미선, 2010; Rhoades & Eisenberger, 2002)와 부적인 영향력을 미치는 것으로 나타났다(강광석 등, 2012; 김문석·유시현, 2011). 즉 직장인의 조직지원인식이 높을수록 이직의도가 감소하는 것으로 해석할 수 있다.

조직지원인식의 조절효과를 살펴본 선행연구들에서는 직무와 관련된 역할 보호성과 직무갈등이 잔류의도에 미치는 부정적 영향을 조직지원인식이 완화시키는 효과가 검증되었다(Stamper & Johlke, 2003). 또한 상사의 비인격적 감독과 이직의도를 살펴본 연구에서는 상사의 비인격적 감독이 이직의도를 증가시키는 과정에서 조직지원인식이 높을수록 이직의도가 감소되는 조절효과 보이는 것으로 나타났다(강광석 등, 2012). 따라서 이상의 선행연구들을 종합해보면, 조직지원인식은 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향을 조절하는 보호요인의 역할을 할 것으로 예측할 수 있다.

### III. 연구방법

#### 1. 연구가설

이상과 같은 선행연구의 결과와 논의를 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정한다.

연구가설 1. 직장인의 직무에서 발생한 분노는 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

연구가설 2. 조직지원인식은 직장인의 분노가 이직 의도에 미치는 영향을 조절할 것이다.

#### 2. 연구대상

본 연구는 직장인이 직무에 기인한 분노가 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 전라북도 3개 지역(전주, 군산, 완주) 소재 직장에 재직 중인 직장인<sup>1)</sup>을 대상으로 하였다. 연구의 표집오차를 줄이기 위해 무작위 표집을 실시해야 하나 직장인 명부 확보가 어렵고, 또한 직장 및 직무 관련한 내용으로 구성된 설문문항으로 인해 설문조사에 응하는 직장 및 직장인을 모집하는데 어려움이 있었다. 따라서 본 연구는 의료기관(4), 교육기관(2), 국가행정기관(3), 서비스기관(3) 관리자의 협조를 얻어 설문지 응답에 동의한 직장인들을 중심으로 조사를 수행하는 편의표집을 실시하였다. 본 조사를 실시하기 전 25명의 직장인을 대상으로 예비조사를 실시하였으며, 예비조사 후 신뢰도와 타당도 검사를 통해 설문도구의 적절성을 살펴 본 후 수정을 하여 본 조사를 실시하였다. 선별된 직장에 연구자들이 직접 방문하여 조사를 실시하였다. 설문기간은 2012년 11월 1일부터 11월 30일까지 조사를 수행하였으며, 배포한 600부의 설문지 중 450부를 회수하여 이 중 설문 응답이 불성실한 72부를 제외한 총 378부를 최종 연구 분석에 사용하였다.

#### 3. 측정도구

##### 3.1 독립변수 : 분노

조사대상자의 분노수준을 측정하기 위해 서수균과 권석만(2005)이 개발한 이차적 분노사고 척도(Secondary Anger Thought Scale)를 사용하였다. 이차적 분노사고는 분노유발 상황에 대한 충동이나 행동, 심리상태를 반영한 척도로 총 34문

1) 본 연구는 고용노동부에서 제시한 한국표준직업별 분류기준을 바탕으로 사무직(의료행정, 교육행정, 행정직), 영업/서비스직(금융기관 은행원, 백화점 영업원, 보험설계사), 전문직(간호사, 교사, 연구원, 사회복지사), 제조/생산직으로 직장인의 범위를 국한하였다.

항으로 구성되었다. 각 문항의 점수는 ‘전혀 그런 생각하지 않는다(1점)’에서 ‘항상 그런 생각한다(5점)’로 총점의 범위는 34점에서 170점까지이며, 점수가 높을수록 분노사고가 높다는 것을 의미한다. 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .955로 나타났다.

### 3.2 종속변수 : 이직의도

조사대상자의 이직의도는 Lawler(1983)가 개발한 이직의도 척도로 총 4문항으로 구성되었다. 각 문항의 점수는 ‘전혀 아니다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’의 5점 리커트 척도로 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .882로 나타났다.

### 3.3 조절변수 : 조직지원인식

조직지원인식을 측정하기 위해 Eigenberger 외 (1990)가 개발한 조직지원지각 척도를 사용하였다. 본 척도는 업무적 지원과 개별적 지원 등 총 9문항으로 구성되었다. 각 문항의 점수는 ‘전혀 아니다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’의 5점 리커트 척도로 점수가 높을수록 조직지원인식 수준이 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .879로 나타났다.

### 3.4 통제변수

직장인의 이직의도와 관련한 선행연구들에서는 연구 대상자의 성별, 연령, 학력, 종교, 결혼상태, 경제적 수준, 직종, 직급, 근속연수가 이직에 영향을 미치는 것으로 나타났다(설진화·이재현, 2010; 양점도·정영주, 2012; Munasinghe & Sigman, 2004; Siegel, 1992). 따라서 본 연구에서는 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 순수 영향력을 검증하기 위해 선행연구들에서 영향력이 있는 것으로 나타난 인구사회학적 변수들을 통제하였다.

## 4. 분석방법

수집된 자료는 SPSS 20.0 for Windows를 이용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다. 첫째, 기술통계분석을 통하여 조사대상자들의 인구사회학적 특성 및 주요변수의 특성을 파악하기 위해 빈도분석, 기술통계를 실시하였다. 둘째, 각 변수의 타당도 및 신뢰도를 검사하기 위해 요인분석, 신뢰도 분석을 실시하였다. 셋째, 인구사회학적 특성별, 분노, 조직지원, 이직의도를 살펴보기 위해 t-test, ANOVA 분석을 실시하였으며, 주요 변수 간 상관관계를 살펴보기 위해 인구사회학적 변수 중 성별, 학력, 결혼상태, 종교, 직종, 직급은 더미 변수로 변환하여 상관관계분석을 실시하였다. 넷째, 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향을 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 다섯째, 직장인의 분노와 이직의도 간의 관계가 제3의 변수인 조직지원인식의 조절효과를 검증하기 위해 다중회귀모형을 사용하였다. 다중회귀분석 시 다중회귀 모형의 한계인 다중공선성과 추정치의 왜곡으로 인한 상호작용 항의 회귀계수 해석의 오류를 방지하기 위해(Aiken & West, 1991), 평균중심화(mean-centering)를 실시하고 상호작용 항을 구성하여 다중공선성의 문제를 해결하였다. 또한 조절효과 검증을 위해 단순회귀선(simple slope) 분석으로 조절효과의 유의성을 검증하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 타당도와 신뢰도 검증

측정도구의 구성개념 타당성을 확인하기 위해 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석을 실시하기 전 샘플의 적절성을 검사하기 위해 KMO와 Bartlett 구형성 검증을 실시하였다. 본 연구에 투

입된 변수의 KMO는 모두 .8이상이었으며, Bartlett 구형성 검증도 모두  $p < .001$  수준에서 유의하여 정규성의 확보되어 요인분석의 가정을 모두 만족하

였다. 적도의 요인분석은 Oblimin회전 방식으로 고유값 1이상의 주성분 분석법을 사용하였다. 분석 결과 표 1과 같다.

〈표 1〉 측정도구의 타당도, 신뢰도 검증

측정도구	문항	분노 1요인	분노 2요인	분노 3요인	조직지원 1요인	조직지원 2요인	이직 의도	Cronbach's $\alpha$
분노	분노5	.787						.950
	분노33	.777						
	분노23	.777						
	분노6	.776						
	분노34	.752						
	분노16	.752						
	분노17	.750						
	분노24	.749						
	분노29	.745						
	분노8	.737						
	분노2	.732						
	분노31	.722						
	분노14	.721						
	분노3	.705						
	분노10	.694						
	분노13	.690						
	분노30	.663						
	분노1	.627						
	분노15	.582						
	분노21	.544						
		분노12		.688				
분노28			.671					
분노11			.661					
분노18			.637					
분노27			.599					
	분노26			.837				.845
	분노25			.737				
	분노20			.697				
	분노22			.682				
	분노9			.657				
	분노19			.620				
	분노7			.567				
분노32			.500					
조직지원	조직지원5				.839			.902
	조직지원4				.833			
	조직지원1				.795			
	조직지원3				.792			
	조직지원9				.776			
	조직지원8				.764			
	조직지원2				.756			
	조직지원6					.897		.736
	조직지원7					.877		
이직의도	이직의도3						.905	.882
	이직의도4						.858	
	이직의도2						.851	
	이직의도1						.826	
고유치(Eigen value)		13.953	2.659	1.806	4.778	1.258	2.962	
설명된 변량(Percentage of Variance)		41.039	7.820	5.313	53.093	13.978	74.043	
누적변량(Cumulative Percentage)		41.039	48.859	54.172	53.093	67.071	74.043	



〈표 2〉 연구대상자 인구사회학적 특성

항목	구분	빈도	%	항목	구분	빈도	%
성별	여성	260	68.8	경제수준	상	10	2.6
	남성	118	31.2		중	283	74.9
					하	85	22.5
연령	20대	88	23.3	종사 직종	사무직	105	27.8
	30대	150	39.7		영업/ 서비스직	81	21.4
	40대	80	21.2		전문직	171	45.2
	50대	46	12.2		기타	21	5.6
	60대 이상	14	3.7				
학력	중졸이하	14	3.7	근속 연수	1년 미만	77	20.4
	고졸	66	17.5		1-4년 미만	138	36.5
	대졸이상	298	78.8		4-10년미만	93	24.6
10년 이상					70	18.5	
결혼 상태	미혼	131	34.7	직급	평사원	285	75.4
	기혼	232	61.4		중간관리자급 이상	93	24.6
	이혼, 사별	15	4.0				
종교	유	204	54.0				
	무	174	46.0				

## 2. 연구대상자 특성

본 연구의 대상자들의 인구사회학적 특성은 표 2와 같다. 먼저 성별을 살펴보면 여성이 68.8% (260명), 남성이 31.2%(118명)이었고, 연령은 20대 23.3%(88명), 30대 39.7%(150명), 40대 21.2%(80명), 50대 12.2%(46명), 60대 이상이 3.7%(14명)로 나타났다. 연구대상자의 학력은 대학졸업 이상이 78.8%(298명)로 가장 많이 분포하였으며, 고졸 17.5%(66명), 중졸 이하가 3.7%(14명) 순으로 나타났다. 대상자의 결혼 상태는 미혼 34.7%(131명), 동거를 포함한 기혼이 61.4%(232명), 이혼 및 사별이 4.0%(15명)로 나타났다. 연구대상자 중 종교를 가지고 있는 대상자는 54.0%(204명)로 나타났으며, 대상자가 주관적으로 생각하는 경제적 수준은 '중'이 74.9%(283명)로 가장 높게 나타났다. 직무와 관련하여 연구 대상자들의 종사 직종은 의료직, 교육직, 연구직을 포함한 전문직의 비율이 45.2%

(171명)로 가장 높게 나타났으며, 사무직 27.8%(105명), 영업/서비스직 21.4%(81명) 순으로 나타났다. 근속연수는 1년 이상~4년 미만이 36.5%(138명)로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 4년 이상~10년 미만이 24.6%(93명), 1년 미만이 20.4%(77명) 순으로 나타났으며, 대상자의 직급은 평사원이 75.4%(285명), 중간관리자급 이상이 24.6%(93명)로 나타났다.

## 3. 주요변수 기술통계

본 연구의 주요변수 기술통계 분석 결과는 표 3과 같다. 분노의 경우 34점~134점 사이에 분포하였으며 평균 점수는 74.72점으로 나타났고, 조직지원인식의 경우 11점에서 45점 사이에 분포하며 평균 점수는 28.75점으로 나타났다. 이직의도의 점수 범위는 4점에서 20점 사이에 분포하였으며, 평균 점수는 11.17점으로 나타났다. 주요변수

〈표 3〉 주요변수 기술통계

변수	최소값	최대값	평균	표준편차	왜도	첨도
분노	34	134	74.72	19.83	.338	-.107
조직지원인식	11	45	28.75	5.53	-.054	.622
이직의도	4	20	11.17	3.32	-.069	-.294

의 정규성은 Kline(2005)이 제시한 정규성 기준으로 살펴보았을 때 왜도는 3미만, 첨도는 10미만으로 나타나 변수들의 분포가 정규성에 크게 벗어나지 않는 것으로 볼 수 있다.

#### 4. 인구사회학적 특성에 따른 분노, 이직의도, 조직지원인식

대상자들의 인구사회학적 특성에 따른 분노, 조직지원인식, 이직의도를 살펴보면 표 4와 같다. 연령대에 따라서는 분노( $F=5.994^{***}$ )와 이직의도( $F=7.136^{***}$ )에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 분노의 경우 20대 직장인의 분노 평균점수가 40대, 50대 직장인보다 높게 나타났으며, 이직의도의 경우 20대와 30대 직장인이 50대, 60대 직장인보다 높게 나타났으며, 40대 직장인은 60대 직장인보다 이직의도가 높게 나타났다.

학력의 경우 학력에 따라 분노 수준에 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다( $F=4.257^*$ ). 즉, 대학졸업 이상의 직장인은 중졸 이하의 직장인에 비해 분노수준이 통계적으로 유의미하게 높게 나타났으며, 결혼 상태에 따라서도 분노에서만 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다( $F=8.369^{***}$ ). 미혼인 직장인은 기혼 직장인에 비해 분노 수준이 높게 나타났다.

경제적 수준의 경우 조직지원인식( $F=11.527^{***}$ )과 이직의도( $F=5.694^{**}$ )에서 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 조직지원인식

은 경제적 수준을 높게 인식하는 직장인의 평균 점수가 높게 나타났으며, 이직의도의 경우 경제적 수준을 낮게 인식하는 직장인에게서 평균점수가 높게 나타났다.

종사 직종에 따라서는 사무직의 분노와 조직지원인식 평균 점수가 가장 높게 나타났으며, 이직의도의 경우 영업/서비스직의 평균점수가 높게 나타났으나 통계적으로 유의미하지는 않았다. 이는 직종 간 분노, 조직지원인식, 이직의도에 평균적 차이가 나타남에도 불구하고 연구대상자가 특정 직종에 많이 분포하고 있어 통계적으로 유의하지 않은 결과를 도출한 것으로 보인다. 근속연수에 따라서는 조직지원인식에서만 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다( $F=4.812^{**}$ ). 근무경력이 10년 이상인 직장인은 1년 이상-4년 미만의 직장인보다 조직지원인식을 높게 하는 것으로 나타났다. 직급에 있어서도 중간관리자급 이상의 직장인이 평사원보다 조직지원인식이 높았으며, 이는 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다( $t=-2.878^{**}$ ). 이외에 성별, 종교, 종사 직종에 따라 분노수준, 조직지원인식, 이직의도는 통계적으로 유의미한 차이가 발견되지 않았다.

#### 5. 주요변수 간 상관관계

독립변수 간 상관관계를 살펴 본 결과는 표 5와 같다. 대부분 변수들의 상관관계가 .50 이하로 나타나 다중공선성의 문제는 발견되지 않았으며, 다중공선성 문제를 보다 엄격하게 검증하기 위해 공

〈표 4〉 인구사회학적 특성에 따른 분노, 이직의도, 조직지원 인식 수준

인구사회학적 변수		분노	조직지원인식	이직의도
성별	여성	73.18(19.29)	28.58(5.36)	11.08(3.28)
	남성	74.89(21.00)	29.11(5.9)	11.37(3.42)
	t	n.s.	n.s.	n.s.
연령	20대 <sup>a</sup>	80.63(23.15)	29.23(6.10)	11.79(3.36)
	30대 <sup>b</sup>	74.31(19.71)	28.87(5.46)	11.52(3.25)
	40대 <sup>c</sup>	71.23(16.62)	28.95(5.00)	11.30(3.17)
	50대 <sup>d</sup>	65.97(14.59)	27.54(5.45)	9.47(3.00)
	60대이상 <sup>e</sup>	63.57(15.99)	27.21(5.71)	8.35(2.79)
	F	5.994***	n.s.	7.136***
scheffe	<sup>a</sup> > <sup>c</sup> , <sup>d</sup>		<sup>a</sup> , <sup>b</sup> > <sup>d</sup> , <sup>e</sup> , <sup>c</sup> > <sup>e</sup>	
종교	유	72.51(19.80)	28.37(4.92)	11.35(3.03)
	무	75.13(20.93)	29.18(6.15)	10.95(3.63)
	t	n.s.	n.s.	n.s.
학력	중졸이하 <sup>a</sup>	61.21(18.62)	27.71(5.70)	9.78(3.88)
	고졸 <sup>b</sup>	70.65(17.47)	27.57(5.64)	10.51(3.33)
	대졸이상 <sup>c</sup>	74.98(20.14)	29.06(5.48)	11.38(3.27)
	F	4.257*	n.s.	3.134*
scheffe	<sup>a</sup> < <sup>c</sup>			
결혼상태	미혼 <sup>a</sup>	79.34(20.90)	28.77(5.92)	11.71(3.25)
	기혼 <sup>b</sup>	70.74(18.55)	28.93(5.28)	10.85(3.30)
	이혼, 사별 <sup>c</sup>	70.73(19.98)	25.66(5.27)	11.33(3.88)
	F	8.369***	n.s.	n.s.
scheffe	<sup>a</sup> > <sup>b</sup>			
경제수준	상 <sup>a</sup>	64.20(17.83)	30.60(3.59)	11.70(3.36)
	중 <sup>b</sup>	73.11(20.13)	29.42(5.45)	10.84(3.26)
	하 <sup>c</sup>	76.85(18.68)	26.30(5.32)	12.20(3.34)
	F	n.s.	11.527***	5.694**
scheffe		<sup>b</sup> > <sup>c</sup>	<sup>b</sup> < <sup>c</sup>	
종사직종	사무직 <sup>a</sup>	75.35(20.77)	29.22(5.09)	11.08(3.31)
	영업/서비스직 <sup>b</sup>	73.20(18.94)	27.76(6.04)	11.34(3.09)
	전문직 <sup>c</sup>	73.12(19.43)	29.13(5.55)	11.11(3.39)
	기타 <sup>d</sup>	72.38(22.39)	27.04(4.97)	11.42(3.88)
	F	n.s.	n.s.	n.s.
근속연수	1년 미만 <sup>a</sup>	70.10(21.24)	28.76(6.36)	10.58(3.48)
	1-4년 미만 <sup>b</sup>	77.89(20.39)	27.47(5.25)	11.35(3.25)
	4-10년 미만 <sup>c</sup>	72.75(19.08)	29.52(5.31)	11.51(3.17)
	10년 이상 <sup>d</sup>	70.77(16.75)	30.21(4.90)	11.00(3.44)
	F	3.549*	4.812**	n.s.
scheffe		<sup>b</sup> < <sup>d</sup>		
직급	평사원	74.72(20.11)	28.28(5.70)	11.18(3.45)
	중간관리자급 이상	70.63(18.69)	30.17(4.74)	11.11(2.92)
t	n.s.	-2.878**	n.s.	

+p<.10, \*p<.05, \*\*p<.01, \*\*\*p<.001

주: n.s.는 통계적으로 유의미하지 않음을 뜻함

〈표 5〉 주요변수 간 상관관계

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1 성별	1											
2 연령	-.007	1										
3 학력	.125*	-.341**	1									
4 결혼	-.008	.574**	-.180**	1								
5 종교	.122*	-.098	.012	-.104*	1							
6 경제수준	-.007	.050	.189**	.106*	-.063	1						
7 직종	-.219**	.116*	-.010	.032	-.055	.021	1					
8 근속연수	.095	.259**	.098	.248**	-.042	.113*	-.033	1				
9 직급	.251**	.151**	.201**	.131*	-.121*	.206**	-.043	.418**	1			
10 분노	.040	-.239**	.126*	-.193**	.066	-.105*	-.047	-.051	-.089	1		
11 조직지원인식	.045	-.079	.114*	-.044	.073	.235**	-.029	.156**	.147**	-.246**	1	
12 이직	.041	-.242**	.078	-.102*	-.061	-.142**	.008	.042	-.009	.295**	-.357**	1

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

주 : 성별: 0=여, 1=남 결혼상태: 0=기혼, 1=미혼 종교: 0=유, 1=무 직종: 0=비사무직, 1=사무직  
직급: 0=평사원, 1=중간관리자 이상

차한계(Tolerance limit) 및 분산팽창계수(VIF)를 살펴 본 결과 공차한계가 .10보다 크고, 분산팽창계수는 10보다 작은 것으로 나타나 주요변수 간 다중공선성은 없는 것으로 간주하였다.

## 6. 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향

직장인의 직무과정에서 발생하는 분노가 이직의도에 미치는 영향을 살펴 본 결과는 표 6과 같다.

첫째, 통제변수를 투입하여 회귀분석을 실시한 결과(모델 I), 이직의도에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 변수는 연령( $\beta=-.318$ ), 경제적 수준( $\beta=-.153$ ), 근속연수( $\beta=.134$ )로 나타났다. 즉, 연령이 낮아질수록, 경제수준이 낮을수록, 근속연수가 높아질수록 이직의도가 증가하는 것으로 해석할 수 있으며, 이는 이직의도에 대해 10.8%의 유의미한 설명력을 보였다.

둘째, 인구사회학적 변인을 통제한 상태에서 독립변인인 분노를 투입하여 분석한 결과(모델

II), 통제변수인 연령( $\beta=-.280$ ), 종교( $\beta=-.104$ ), 경제적 수준( $\beta=-.128$ ), 근속연수( $\beta=.122$ )를 비롯해 독립변수인 분노( $\beta=.244$ )가 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 변수로 나타났다. 즉, 연령이 낮을수록, 종교를 가지지 않는 직장인이, 경제적 수준이 낮을수록, 근속연수가 증가할수록, 분노수준이 높아질수록 직장인의 이직의도가 증가하는 것으로 나타났다. 모델 II의 설명력은 16.3%로 모델 I에 비해 5.5%포인트 증가하였으며, 이 변화량은 통계적으로 유의미했다( $F=7.095$ ,  $p<.001$ ). 따라서 직장인의 분노가 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 연구 가설이 채택되었다.

## 7. 조직지원인식의 조절효과

직장인의 분노와 이직의도 간의 관계에서 조직지원인식의 조절효과를 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였고 결과는 표 7과 같다. 모델 I에서는 연령, 경제적 수준, 근속연수가 이직의도에 대해 10.8%의 유의미한 설명력을 보였다. 다음

〈표 6〉 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향

	모델 I			모델 II		
	B	β	t	B	β	t
성별	.502	.070	1.299	.437	.061	1.165
연령	-.103	-.318	-4.670***	-.091	-.280	-4.216***
학력	-.005	-.001	-.020	-.098	-.021	-.392
결혼상태	-.390	-.056	-.865	-.526	-.075	-1.200
종교	-.657	-.099	-1.947	-.694	-.104	-2.118*
경제적 수준	-1.106	-.153	-2.945**	-.931	-.128	-2.542*
직종	.511	.069	1.319	.554	.075	1.474
직급	-.157	-.020	-.350	-.011	-.001	-.025
근속연수	.198	.134	2.352*	.180	.122	2.197*
분노				.041	.244	4.880***
상수		16.217			12.966	
F		4.928***			7.095***	
Adjusted R2		.086			.140	
R2		.108			.163	
R2변화량		.108			.055	

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

주 : 성별: 0=여, 1=남 결혼상태: 0=기혼, 1=미혼 종교: 0=유, 1=무 직종: 0=비사무직, 1=사무직  
직급: 0=평사원, 1=중간관리자 이상

〈표 7〉 조직지원의 조절효과

	모델 I			모델 II			모델 III		
	B	β	t	B	β	t	B	β	t
성별	.502	.070	1.299	.466	.065	1.331	.563	.079	1.603
연령	.103	-.318	-4.670***	-.110	-.339	-5.421***	-.113	-.349	-5.591***
학력	-.005	-.001	-.020	-.059	-.013	-.250	-.071	-.015	-.303
결혼상태	-.390	-.056	-.865	-.447	-.064	-1.092	-.425	-.061	-1.042
종교	-.657	-.099	-1.947	-.463	-.069	-1.508	-.457	-.069	-1.495
경제적 수준	-1.106	-.153	-2.945**	-.438	-.060	-1.257	-.400	-.055	-1.154
직종	.511	.069	1.319	.477	.064	1.361	.459	.062	1.315
직급	-.157	-.020	-.350	.135	.018	.331	.141	.018	.348
근속연수	.198	.134	2.352*	.263	.178	3.405**	.247	.167	3.199**
분노(A)				.024	.145	2.982**	.026	.154	3.172**
조직지원(B)				-.218	-.364	-7.403***	-.215	-.358	-7.326***
조직지원 상호작용항 (A×B)							.003	.099	2.154*
상수		16.217			15.167			15.396	
F		4.928***			12.386***			11.854***	
Adjusted R2		.086			.251			.258	
R2		.108			.273			.282	
R2변화량		.108			.165			.009	

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

주 : 성별: 0=여, 1=남 결혼상태: 0=기혼, 1=미혼 종교: 0=유, 1=무 직종: 0=비사무직, 1=사무직  
직급: 0=평사원, 1=중간관리자 이상

으로 모델Ⅱ에서는 성별, 연령, 학력, 결혼상태, 종교, 경제적 수준, 직종, 직급, 근속연수를 통제한 상태에서 분노와 조직지원 변수를 투입한 결과 이직의도에 대한 설명력이 27.3%로 모델Ⅰ에 비해 16.5% 포인트의 유의미한 증가를 보였다( $F=12.386, p<.001$ ). 통제변수인 연령( $\beta=-.339$ ), 근속연수( $\beta=.178$ )을 비롯해 독립변수인 분노( $\beta=.145$ ), 조직지원인식( $\beta=-.364$ )이 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 변수로 나타났다. 즉, 연령이 낮을수록, 근속연수가 높아질수록, 분노수준이 증가할수록, 조직지원인식 수준이 낮아질수록 이직의도가 증가한다고 해석할 수 있다.

마지막으로 독립변수인 분노와 조절변수인 조직지원인식의 상호작용항이 투입된 모델Ⅲ에서는 이직의도에 대한 설명력이 28.2%로 모델Ⅱ에 비해 약 1.0% 포인트의 유의미한 증가를 보였다( $F=11.854, p<.001$ ). 통제변인 중 연령( $\beta=-.349$ ), 근속연수( $\beta=.167$ )가 이직의도와 유의미한 관계가 있는 것으로 확인되었다. 이직의도에 대해 조절 변수로 투입한 조직지원인식 변수는 직장인의 분노와 이직의도 간에 유의미한 조절 효과가 있는 것으로 나타났다. 이직의도에 대해서 독립변수인 분노와 조절변수인 조직지원의 상호작용항의 통

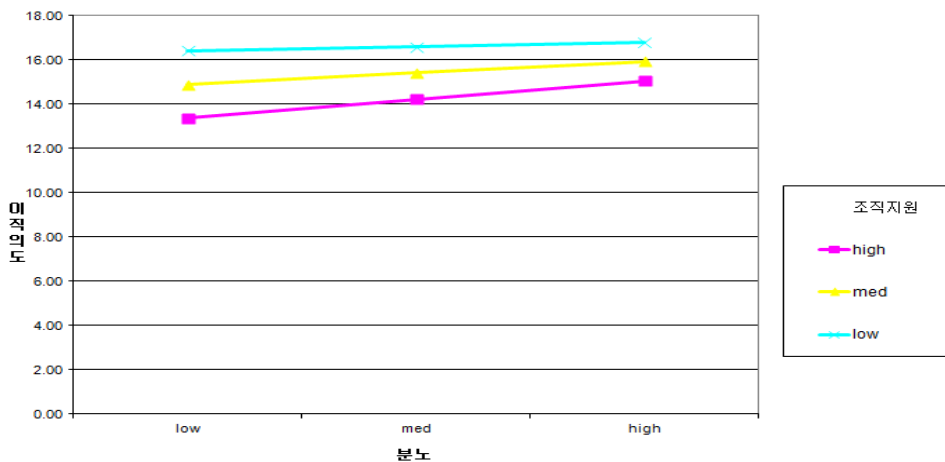
계적 유의도를 살펴본 결과, 조직지원인식은 유의미한 상호작용효과를 갖는 것으로 나타났다( $\beta=.099$ ). 즉, 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향은 조직지원인식에 의해 조절된다는 것을 의미하며, 이는 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향은 조직지원인식에 따라 달라질 것이라는 연구가설 2가 채택되었다.

지금까지 살펴 본 조직지원인식의 조절효과를 검증하기 위해 회귀식과 그래프는 다음과 같다.

$$\text{이직의도} = 15.396 + (.026 \times \text{분노}) + (-.215 \times \text{조직지원인식}) + (.003 \times \text{상호작용항})$$

이 조절효과를 해석하기 위해서 평균 중심화된 분노수준과 조직지원인식 각각의 최고점과 최저점수를 회귀식에 대입하여 회귀식을 유도한 결과 그림 1과 같다.

조직지원인식 수준을 조직지원인식 평균의  $\pm 1$  표준편차에 따라 상, 중, 하 세 집단으로 나눠서 살펴보았다. 세 집단 모두 분노감이 상승할수록 이직의도가 증가하는 것을 볼 수 있다. 다만 기울기에 있어서 조직지원인식이 낮은 집단의 기울기가 보다 조직지원인식이 높은 집단의 기울기가 조금



〈그림 1〉 분노와 조직지원인식의 상호작용 효과

더 가파르게 나타났지만, 분노  $\pm 1$ 표준편차에서 나타난 이직의도 수준은 조직지원인식이 낮은 집단의 이직의도보다 낮게 나타났다. 이러한 결과는 조직지원인식이 높은 집단의 경우 조직지원인식이 낮은 집단보다는 분노에 따른 이직의도 수준은 낮지만, 어느 정도의 임계치를 넘어서면 직장인의 분노감에 따른 이직의도를 조직지원인식만으로는 조절할 수 없다는 예측이 가능하다. 따라서 직장인의 직무로부터 발생하는 분노에 조기 개입이 중요하며, 또한 조직지원뿐만 아니라 직장인의 정신건강 등 여러 분야에서 이직의도를 완화할 수 있는 개입과 지원이 필요함을 시사한다.

## V. 결론 및 제언

### 1. 연구결과의 요약 및 해석

본 연구에서는 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향을 조직지원인식이 조절하는지를 검증하였다. 이를 위해 일반 직장인 총 378명을 대상으로 조절회귀식을 이용해 검증한 결과는 다음과 같다.

첫째, 인구사회학적 특성에 따른 분노, 조직지원인식, 이직의도를 살펴본 결과 분노는 연령, 학력, 결혼상태, 근속연수에 따라 통계적으로 유의미한 평균차이가 나타났다. 즉, 20대 직장인이 40,50대 직장인보다 분노 점수가 높게 나타났으며, 학력은 중졸이하보다 대졸이상의 직장인이, 그리고 기혼직장인보다 미혼 직장인이 분노 점수가 통계적으로 유의미하게 높게 나타났다. 조직지원인식은 경제적 수준과 근무년수, 그리고 직급에서 유의미한 평균차이가 나타났다. 즉, 자신의 경제적 수준을 ‘중’이라고 인식한 직장인이 ‘하’라고

인식한 직장인에 비해 조직지원인식 점수가 높게 나타났으며, 근속연수가 10년 이상인 직장인이 1년 이상-4년 미만의 직장인보다 조직지원인식 점수가 높게 나타났다. 직급에 있어서는 평사원에 비해 중간관리자급 이상의 직장인의 평균 점수가 통계적으로 유의미하게 높게 나타났다. 이직의도는 연령, 학력, 경제적 수준에 따라 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 30대 미만의 직장인의 이직의도 점수는 50대 이상의 직장인보다 높게 나타났으며, 경제적 수준을 ‘하’로 인식하는 직장인은 ‘중’으로 인식하는 직장인보다 이직의도 점수가 높았다.

둘째, 연령이 낮을수록, 종교를 가지지 않는 직장인이, 경제적 수준이 낮을수록, 근속연수가 증가할수록 직장인의 이직의도가 증가하는 것으로 나타났다. 일반적으로 직장인의 연령과 근속연수는 정적인(+) 관계로 결과변수에 동일 방향으로 영향을 미치지만 본 연구결과는 연령(-)과 근속연수(+)가 결과변수에 상반된 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직장인의 연령이 증가할수록 근속연수가 높아지는 과거 노동시장의 상황과는 달리 청년층의 노동시장으로의 낮은 진입과 저근속자의 고령화 추세, 잦은 노동이동 등의 노동시장 상황의 변화로 저근속자의 평균연령이 빠르게 상승하고 있어(한국노동연구원, 2007) 연령과 근속연수가 결과변수에 상반된 영향을 미칠 수 있음을 가정할 수 있다. 특히 본 연구에서는 장기근속자일수록 이직의도가 높게 나타난 연구 결과는 장기근속자의 이직에 주목할 필요가 있으며, 저근속자와 구분되는 장기근속자의 이직 특성과 이에 따른 개입이 실제적으로 필요함을 시사하는 것이다. 또한 직장인의 분노수준이 높아질수록 이직의도가 증가하는 것으로 나타났다. 즉, 직장인의 분노가 이직의도에 밀접한 관계를 가진다는 것을 추론하게 하는 것이다. 이러한 결과는 직장인의 분노와 이직의도와의 관계를 살펴본 선행연구들(O'Neill

et al., 2009; 남기은·이선희, 2014)의 결과를 지지하였다.

셋째, 조직지원인식은 직장인의 분노가 이직의도에 미치는 영향을 조절하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 잔류의도 또는 이직의도에서의 조직지원인식의 완충요인의 역할을 검증한 선행연구들(Stamper & Johlke, 2003; 강광석 등, 2012)의 결과를 지지하였다.

## 2. 제언 및 연구의 한계

본 연구결과를 바탕으로 한 제언은 다음과 같다.

첫째, 직장인의 분노가 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 본 연구결과는 직장인의 분노와 같은 부정적 감정경험과 관련한 직장인 정신건강에 주목해야할 필요성을 제시하는 것이다. 기존 직장인들의 이직의도를 살펴본 국내외 선행연구들에서는 대부분 직무만족 또는 직무환경 등 직무와 관련하여 이직의도를 살펴보았으며, 이러한 연구 결과는 직장인의 안전보다는 조직, 기업의 안전유지 및 예방의 측면에서 함의를 도출하였다. 그러나 직장인의 분노 즉, 개인의 정신건강이 이직의도에 미치는 영향력을 검증함에 따라 정신건강으로 인한 이직 의도는 단지 조직의 구성원으로서의 자격을 포기하고 조직을 떠나려는 의도로만 끝나는 것이 아니라 실제 이직으로도 연결될 것이며, 이는 직장인 개인에게만 영향이 아닌 고용주, 크게는 정부 등의 여러 이해관계자들에게도 영향을 미칠 것이다. 따라서 직장인 이직을 예방하기 위해서는 직무관련 요인뿐만 아니라 직장인의 분노, 우울, 불안 등 정신건강을 고려한 조직 내 지원이 이루어져야 할 것이다.

둘째, 직장인의 정신건강에 대한 전문적 개입이 필요하다. 본 연구에 참여한 연구대상자의 분노 평균 점수가 약 75점으로 나타났으나, 같은 척도로 직장인의 분노를 측정한 다른 선행연구들에

서는 평균 점수가 제시되어 있지 않아 다른 연구결과와 비교 할 수 없었다. 그러나 본 연구결과를 종합해볼 때, 직장에서 그리고 직무과정 중에서 직장인은 많은 분노를 경험하며, 이러한 부정적 정서의 경험이 만성화될수록 이는 직무뿐만 아니라 심장질환과 고혈압 등 신체적 건강, 가족 및 친구관계 등 사회적 관계 등에도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 분노를 포함한 정신건강 문제를 체계적으로 관리하기 위해 선진국과 같이 근로자지원 프로그램(EAP: Employee Assistance Programs)제도를 확대하고 적극적으로 활성화해야 할 것이다. EAP의 목적은 근로자의 정신건강을 증진하고, 업무스트레스를 해소하는 등 근로자의 삶의 질을 향상시키는 것 뿐 만 아니라, 조직의 생산성 향상, 산업재해를 감소, 기업이미지 개선과 같은 부가적인 효과도 나타난다(이미경, 2008). 따라서 사업장에서도 EAP가 확대, 적용되어야 할 것이며, EAP 운영에 있어 정신건강전문가들을 고용하거나 지역 정신건강관련 기관들의 유기적 협조를 확대하여 직장인의 정신건강 문제를 사정하고 고위험군에 대한 사례관리가 포괄적으로 이루어져야 할 것이다.

셋째, 본 연구를 통해 직장인의 분노와 이직의도의 관계에서 조직지원인식이 이직의도를 완충하는 보호요인으로 작용한다는 연구결과는 직장인들의 조직지원인식을 증진시키기 위한 프로그램 개발이 필요하다는 것을 시사한다. 따라서 조직의 경영자나 의사결정자들은 복리후생, 직무환경개선, 직무스트레스 해소, 조직원과의 관계형성을 위한 환경 조성 등 다양한 조직지원방안을 마련해야한다. 예를 들어 직장내 직무과정에서 발생하는 모욕감, 무시, 자기비하, 집단따돌림 등을 줄이기 위해 자기 가치감을 향상시킬 필요가 있으며, 이는 조직에서의 적절한 보상과 포상의 제공 등 복리후생지원을 통해 가능할 것이다. 또한 직무관련 환경의 변화가 아닌, 구성원의 정신건강에



중점을 둔 직장환경 조성과 교육이 필요하며, 소통 및 복지프로그램을 통해 구성원들이 이를 잘 인식할 수 있도록 시스템을 구축해야할 것이다. 즉, 직장인의 탄력적인 자기이해와 함께 분노로 인한 부정적인 생각을 중단하고, 건강하게 분노를 표현할 수 있도록 분노관리 프로그램의 운영이 필요하며, 직장 내 대인관계에서 거절이나 거부로부터 발생하는 상실감과 배신감 등의 부정적인 감정을 줄이고 긍정적인 관계를 형성할 수 있도록 대인관계 프로그램 등에 대한 지원이 필요하다. 또한 멘토-멘티 제도를 통해 고립감과 무력감을 해소하고, 조직 구성원 간 수용과 인정, 지지를 제공할 수 있을 것이다.

마지막으로 본 연구의 제한점을 통한 후속연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구에서 실시한 설문조사는 전라북도 3개 시군에 소재한 직장인을 대상으로 연구되었다. 따라서 연구결과를 일반화하기에는 지역적 한계가 있다. 둘째, 직무관련 및 이직의도와 관련한 설문문항으로 설문조사에 응하는 직장 및 직장인을 모집하는데 어려움이 있어 편의표집을 실시하였다. 이로 인해 다양한 직종에 종사하는 직장인의 분노, 조직지원인식, 이직의도를 살펴보는 데 한계가 있었다. 또한 설문문항의 한계로 업종과 기업규모 등 여러 직무내외적 변수를 고려하지 못하였다. 따라서 추후 다양한 직종의 직장인을 대상으로 여러 직무내외적인 변수들을 포함한 포괄적인 연구가 요구된다. 셋째, 본 연구에서는 분노와 이직의 관계를 횡단적으로 살펴보았다는 한계가 있으나, 향후 분노와 같은 부정적 정서경험이 이직으로 이어지는 종단적 과정을 깊이 있게 연구하는 것이 필요하다. 이러한 한계점에도 불구하고 본 연구는 직장인들의 분노와 이직의도와와의 관계를 경험적으로 분석하였다는 점과 직장인의 정신건강증진을 위한 실제적, 경험적 근거를 제공하였다는 점에서 본 연구의 의의가 있다.

## 참 고 문 헌

- 강광석·박계홍·최영근(2012), “조직 내 부정적인 행태들과 구성원의 이직의도 간 관계에서 상사-부하 교환관계의 질과 조직지원인식의 조절효과에 관한 연구”, **상업교육연구**, 26(2): 155-181.
- 김대성·류향우·최수찬·임성건·우종민(2007), “경상도 일부지역 제조업 근로자의 근로자지원프로그램 관련 욕구조사”, **대한직업환경의학회지**, 19(2):135-144.
- 김문식·유시현(2011), “조직지원인식, 직무만족, 전환비용과 이직의도의 관계: 생명보험 모집종사자를 대상으로”, **인적자원개발연구**, 14(2):1-26.
- 김옥·원영희·박준기(2011), “노인일자리사업 실무자의 직무관련 요인이 이직의도에 미치는 영향”, **한국지역사회복지학**, 37:305-332.
- 남기은·이선희(2014), “사회적 배방행동이 이직의도 및 맥락수행에 미치는 영향: 부정정서의 매개 효과 검증”, **사회과학연구**, 25(2): 399-418.
- 남유신(2014), “고객의 언어폭력이 컨택센터 상담사의 분노, 소진, 이직의도에 미치는 영향”, **관광리서치**, 39(2):17-39.
- 박동건·조현주·최대정(2004), “직장에서의 특정부적 정서 경험에 따른 정서조절이 수행 및 정신건강에 미치는 효과”, **한국심리학회지:건강**, 9(4):831-852.
- 박동건·최대정·이은정(2005), “팀정서 풍토의 선행요인 및 결과: 다수준적 접근”, **한국심리학회 연차학술대회발표 논문집**.
- 박승일·이동귀(2014), “군 초급간부의 직무만족, 직무스트레스, 분노표현, 우울, 무망감이 자살생각에 미치는 영향”, **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 26(2):545-571.

- 배성현·김미선(2010), “조직정치와 조직시민행동, 직무긴장, 이직의도와 관계 및 조직지원인식의 매개효과”, **조직과 인사관리연구**, 34(2): 1-30.
- 서수균·권석만(2005), “분노사고 척도 개발과 타당화 연구: 일차적 분노사고와 이차적 분노사고”, **한국심리학회지: 임상**, 24(1):187-206.
- 설진화·이재현(2010), “사회복지사의보상인식과 이직의도와 관계: 광주광역시와 전라남도 지역의 사회복지기관을 중심으로”, **한국사회복지조사연구**, 25:171-201.
- 양점도·정영주(2012), “사회복지사의 이직의도에 미치는 영향요인에 관한 연구”, **복지행정논총**, 22(1):177-197.
- 윤명숙·이희정(2013), “직장 내 집단 따돌림이 자살생각에 미치는 영향: 우울, 직무만족의 조절효과”, **정신보건과 사회사업**, 41(3):34-62.
- 이수연·양혜슬(2008), “콜센터 근로자의 감정노동과 감정소진 및 이직의도의 관계에 대한 연구”, **한국콘텐츠학회논문집**, 8(4):197-210.
- 이인재·김성우(2012), “자활실무자 직무만족 및 이직의도 연구”, **한국사회복지행정학**, 14(2): 1-25.
- 이원희·송주은·김주형·김희정·이주미·김은영(2009), “간호사의 특성분노 및 분노표현이 직무만족, 조직몰입, 조직성과에 미치는 영향”, **간호행정학회지**, 15(4):539-549.
- 이주일(2003), “조직 장면에서의 분노, 불안, 우울 정서-정서 간 유발 상황과 대처방식의 차이 및 정서의 조절과 심리적 안녕, 직무효과 간의 관계”, **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 16(3): 19-58.
- 임창희(2014), “정서고갈과 이직의도의 관계에 미치는 조직커밋먼트와 조직시민행동의 매개역할”, **인적자원관리연구**, 21(2):1-26.
- 정현선·양현철·박동건(2013), “직장 유연성이 신입사원급 직장인들의 이직의도와 혁신적 업무행동에 미치는 영향: 일-성장 균형, 조직지원인식의 매개효과 및 셀프 리더십의 조절효과를 중심으로”, **한국심리학회지: 산업 및 조직**, 26(1):149-176.
- 최석봉·문재승(2013), “휴먼케어 서비스종사자의 직무특성 하위요인이 직무긴장과 이직의도에 미치는 영향”, **인적자원관리연구**, 20(4):137-156.
- 파이낸셜뉴스(2013), “직장인 73%, ‘억울해도 표현 못해 속병 앓아’”. 2013년 3월 19일.
- 프라임경제(2014), “가을우울증 앓는 직장인 89% 이직, 퇴사 고민도”. 2014년 10월 15일.
- 한겨레신문(2013), “직장인 이직을 올해 15.8%”. 2013년 12월 9일.
- 한국노동연구원(2007), “근속연수별 평균연령의 변화와 시사점”, **노동리뷰**, 2007(11): 97-100.
- 한진환(2012), “감정노동과 조직시민행동간 조직지원의 조절효과”, **인적자원관리연구**, 19(2): 83-101.
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991), *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interaction*. CA: Sage.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990), The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization, *Journal of Occupational Psychology*, 63:1-18.
- Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003), The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process, *Journal of Management*, 29:9-18.
- Allen, D. G., Weks, K. P. & Mofit, K. R. (2005), Turnover intentions and voluntary turnover: The moderating roles of self-monitoring, locus of control, proactive personality, and

- risk aversion, *Journal of Applied Psychology*, 90: 980-90.
- Averill, J. (1982), *Anger and Aggression: An Essay on Emotion*. NY: Springer-Verlag.
- Bluedorn, A. C. (1982), A unified model of turnover from organizations, *Human Relations*, 35: 135-153.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986), Perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, 71(3): 50-507.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Lamastro, V. D. (1990), Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation, *Journal of Applied Psychology*, 75(1):51-59.
- Eisenberger, R., Stinglhamber, F., Vandenberghe, C., Sucharski, I. L., & Rhoades, L.(2002), Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support and employee retention, *Journal of Applied Psychology*, 87(3):565-573.
- Fitness, J. (2000), Anger in the workplace: An emotion script approach to anger episodes between workers and their superiors, co-workers and subordinates, *Journal of Organizational Behavior*, 21(2):147-162.
- Gianakos, I. (2002), Issues of anger in the workplace: Do gender and gender role matter?, *The Career Development Quarterly*, 51: 155-171.
- Kline, R. B. (2005), *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed.), NY: The Guilford Press.
- Lawler, E. E. (1983), *Satisfaction and Behavior*, New York, NY: McGraw Hill.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984), *Stress, Appraisal and Coping*, NY: McGraw Hill.
- Lazarus, R. S. & Lazarus, B. N. (1994), *Passion and Reason: Making Sense of Our Emotions*, NY: Oxford university Press.
- Michaels, C. E. & Spector, P. E. (1982), Cause of employee turnover: A test of Mobley, Griffeth, Hand and Meglino model, *Journal of Applied Psychology*, 67:53-59.
- Mobley, W. H. (1977), Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover, *Journal of Applied Psychology*, 62:237-240.
- Mobley, W. H. (1982), *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control Reading*, Mas: Adison-Wesley.
- Novaco, R. W. (1979), The cognitive regulation of anger and stress. In P. Kendal & S. Holan (Eds.), *Cognitive behavioral interventions: Theory, research and procedures*. New York: Academic Press.
- O'Neill, O. & Vandenberg, A, R. J. (2009), Exploring relationships among anger, perceived organizational support, and workplace outcomes, *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(3):318-333.
- Pinder, C. C. (1998), *Work Motivation in Organizational Behavior*, New Jersey: Prentice Hall.
- Price, J. L. & Mueller, C. W. (1983), Professional turnover: The case for nurses, *Journal for Continuing Education Professionals in Health Sciences*, 3(2):97-99.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. (2002), Perceived organizational support: A review of the literature, *Journal of Applied Psychology*, 87(4):698-714.
- Richman, J. A., Rospenda, K. M., Flaherty, J. A.

- & Freels, S. (2001), Workplace harassment, active coping, and alcohol-related outcomes, *Journal of Substance Abuse*, 13(3): 347-366.
- Siegel, S. R. (1992), The reasons for turnover of information systems personnel, *Information & Management*, 23(6):321-330.
- Sloan, M. M. (2004), The effects of occupational characteristics on the experience and expression of anger in the workplace, *Work and Occupations*, 31(1): 38-72.
- Spielberger, C. D. (1985), Assessment of state and trait anxiety: Conceptual and methodological issues, *The Southern Psychologist*, 2(4):6-16.
- Stamper, C. L. & Johlke, M. C. (2003), The impact of perceived organizational support on the relationship between boundary spanner role stress and work outcomes, *Journal of Management*, 29:569-588.
- Wegge, J., Dick, R., Fisher, G. K., West, M. A., & Dawson, J. F.(2006), A test of basic assumptions of affective events theory (AET) in call centre work, *British Journal of Management*, 17(3):237-254.

<Abstract>

## Moderating Effects of Organizational Support between the Anger and Turnover Intention among Employees

*Yoon, Myeong Sook · Lee, Hee Jung*

Anger has been identified as a strong emotion and in coping with work-related relationships, in which anger is a common reaction. The purpose of this study was to investigate moderating role of organizational support between the anger and turnover intention among employees. Data were collected from 378 employees in Jeollabuk do. Collected data were analyzed by frequency, t-test, moderated multiple regression and simple slope analysis. The major findings of this study were as follows: First, anger of subject were significantly related to the turnover intention among employees. Second, organizational support moderated between the anger and turnover intention among employees. These findings supported the importance of Employee Assistance Program(EAP) and anger management program, mental health program in work settings. Further studies are needed to develop and proposed future research.

**Keywords** : employee, anger, turnover intention, organizational support