

## 테크노 과증과 테크노 침해가 정서적 소진에 미치는 영향: 심리적 계약 위반의 매개 효과 및 발언행동의 조절 효과를 중심으로

강 새 하 늘

정 현 선<sup>†</sup>

고려대학교 심리학과

본 연구는 테크노 스트레스의 유발요인 중 테크노 과증과 테크노 침해가 심리적 계약 위반에 미치는 영향을 확인하고, 심리적 계약 위반이 정서적 소진에 어떠한 영향을 미치는지 그 과정을 살펴보기 위해 이루어졌다. 또한 테크노 과증 및 테크노 침해와 심리적 계약 위반 간의 관계에서 발언행동의 조절 효과를 검증하고자 했다. 이를 위해 40문항으로 구성된 자기보고식 설문지를 이용하여 현재 조직에서 종사하고 있는 직장인들을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 296명의 자료가 분석에 사용되었다. 분석 결과, 테크노 과증 및 테크노 침해를 높게 지각하는 구성원일수록 심리적 계약 위반을 더 경험하는 것을 확인할 수 있었으며, 테크노 과증과 테크노 침해가 심리적 계약 위반을 매개하여 정서적 소진을 높인다는 것을 확인할 수 있었다. 또한, 발언행동의 수준이 높을수록 테크노 과증 및 테크노 침해와 심리적 계약 위반 간의 정의 관계가 감소하는 조절 효과가 관찰되었다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 본 연구가 갖는 시사점과 한계점, 향후 연구를 위한 제언에 대해 논의하였다.

주요어 : 테크노 스트레스, 테크노 과증, 테크노 침해, 심리적 계약 위반, 정서적 소진, 발언행동

---

<sup>†</sup> 교신저자 : 정현선, 고려대학교, (02841) 서울특별시 성북구 안암로 145  
Tel : 02-3290-5092, E-mail : sonnie@korea.ac.kr

4차 산업혁명을 직면하면서 스마트기술의 중요성이 더욱 부각되고 있다. 스마트폰과 같은 스마트기기와 사물 인터넷(IoT)의 접목으로 퇴근을 하면서 집의 온도 및 습도를 미리 조절할 수 있으며, 식습관을 관리해주고 평균 수면 및 하루 활동량을 점검하여 건강관리까지 가능한 시대가 열렸다. 이처럼 스마트기술의 발달은 사람들의 일상생활에 다양한 모양으로 유익과 편리를 제공해 주고 있다. 이러한 스마트기술의 유용성 범위의 확장에 맞추어 스마트기기를 업무에도 적용하고자 하는 노력이 정부 차원에서 시작되었다. 우리나라에서는 2010년부터 스마트기기를 활용하여 업무 효율성 및 생산성 향상의 목적으로 ‘스마트워크 활성화 방안’을 구축하였다. 스마트워크는 스마트폰 등의 스마트 정보기술을 활용하여 시공간의 제약 없이 진보적인 모습의 근무 방식(이대형, 조승연, 김희웅, 2014)으로 스마트기기를 활용하여 업무 특성에 따라 시간근무, 재택근무, 원격근무 등의 업무 환경 및 업무처리방식을 의미한다(정철호, 문영주, 2011). 하지만 스마트기술이 업무에 도입되면서 부정적인 영향도 적지 않게 보고되고 있다. 업무에 있어 스마트기기의 활용은 생산성을 향상시키기도 하지만, 활용의 정도가 과중되는 경우 직무 스트레스를 초래하며(Yun, Kettinger, & Lee, 2012) 일과의 심리적 분리에 영향을 미치며 탈진을 야기하는 것으로 나타났다(Derks, Mierlo, & Schmitz, 2014).

직장인 717명을 대상으로 실시한 ‘퇴근 후 카톡 금지법’에 대한 인식을 설문조사한 결과, 직장인 중 85.5%는 ‘퇴근 후 메신저로 업무지시를 받은 경험이 있다’고 보고하였다. 또한, 메신저 업무 연락의 단점으로 52.9%의 응답자가 퇴근 후에도 ‘온종일 메신저에 신경 써야

한다’고 보고하였으며 무려 87.7%의 응답자가 ‘퇴근 후 카톡 금지법’의 필요성에 긍정적으로 응답하였다(잡코리아, 2017년 9월 4일 기사참조). 이는 스마트 워크가 이미 업무의 경계를 넘어 직장인의 일상생활을 침해하고 있으며, 직무과부하의 다양한 모양 가운데 현 시대적 상황에서 빈번하고 중점적으로 발생하는 요인이 스마트기술의 도입으로 인해 발생하는 업무의 과중 및 연속성을 의미하는 “테크노 스트레스”라는 점을 시사한다. 즉, 스마트워크라는 명목으로 발생하는 테크노 스트레스는 직장인의 퇴근 후 사적 일상에도 영향을 주게 되어 일과의 분리를 어렵게 만드는 것이다. 이를 바로잡기 위해 퇴근 후 카카오톡 등 소셜미디어를 통한 직접적인 업무지시뿐 아니라 단체 채팅방을 통한 업무지시를 제한하는 ‘연결되지 않을 권리’를 보장하는 근로기준법(일명 ‘카톡 금지법’), 근로시간 외 업무지시를 금지하는 법안, 그리고 근무 시간 외 업무수행을 초과 근로로 인정하는 법안 등이 현재 국회 발의 상태이다. 하지만 이러한 법적 규제가 실효성을 가지기에는 아직 이른 단계이며 현실적인 한계에 부딪히기 쉽다. 정부가 개인의 스마트폰을 일일이 감시할 수 없으며, 단체 채팅방에서 진행되는 사안을 공개적으로 신고하는 것 또한 현실적으로 어렵기 때문이다.

결론적으로 스마트워크 정책은 업무의 효율성과 생산성 향상을 위해 시행되었지만, 실질적으로는 그 부작용이 지속해서 보고되고 있는 실정이다. 실제로 업무를 처리하는 데 스마트기기의 활용도가 높아질수록 주당 퇴근 후 업무가 11시간 증가했으며(한국노동연구원, 2015) 육체적·정신적 피로가 증가하며(국가인권위원회, 2013) 퇴근 후 업무지시에 시달리는

직장인 가운데 60%는 ‘극심한 스트레스를 겪는다’고 보고하였다(대한상공회의소, 2016). 또한, 거래기반 스트레스 모형(Transaction based model of stress)을 바탕으로 진행된 기존 선행연구 결과들에 의하면 테크노 스트레스는 생산성 저하 외에도 직무 불만족, 소속감 결여, 직무성과 및 조직몰입의 감소와 관련이 있는 것으로 나타났다(Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan, & Ragu-Nathan, 2007; Ragu-Nathan, Tarafdar, & Ragu-Nathan, 2008; Tarafdar, Tu, & Ragu-Nathan, 2010; Tarafdar, Pullins, & Ragu-Nathan, 2015; Burke, 2009). 이처럼 스마트기술이 업무에 활용되면서 업무의 경계를 넘어 개인 생활을 침범하면서 유발하는 스트레스를 테크노 스트레스(Techno Stress)라고 한다(Tarafdar et al., 2007). 즉, 테크노 스트레스는 새로운 기술로 인해 업무가 과중 되고, 더 빠른 업무 처리를 요구 받는 것을 의미한다(Tu, Wang, & Shu, 2005). 결국, 업무의 효율과 생산성 향상을 목적으로 도입된 스마트기술은 퇴근 후 업무지시를 용이하게 하여 일상생활을 침해하고, 직무의 과중을 통해 심각한 스트레스를 유발할 수 있다(Ayyagari, Grover, & Purvis, 2011). 이와 같은 상황 속에서 테크노 스트레스를 경험한 조직 구성원은 입사 시 암묵적으로 약속했던 자신의 의무와 그에 따른 보상이 어긋나 심리적 계약이 위반되었다고 인식할 가능성이 커지게 된다. 이는 퇴근 후에도 스마트기술을 통해 조직이 조직 구성원에게 추가적인 업무를 요구할 때 조직 구성원은 예상치 못했던 시간과 에너지를 투입하게 되고, 이에 상응하는 보상이 제대로 주어지지 않는 등 조직과 조직 구성원 간 상호 의무에 대한 암묵적인 약속에 대해 제대로 이행되지 않음을 인식하게 되어 심리적 계약의 위반을 경험할 수 있게 되는

것이다. 추가로 테크노 스트레스와 관련된 다수의 선행연구들은 거래기반 스트레스 모형을 바탕으로 결과 변인에 초점을 두어 스트레스의 유발요인과 조직 차원의 결과 간의 구조적 관계를 실증적으로 검증했다(김근아, 김상현, 2015; 오성탁, 2013; 정문호, 노희옥, 유일, 2013; Ragu-Nathan et al., 2008). 이는 Lazarus (1984)의 거래기반 스트레스 이론에서 제시된 스트레인(strain)과 그 차원이 다르다는 한계점을 가진다(김경준, 2017). 기존 스트레스 이론에서의 스트레인은 즉각적 영향과 장기적 영향으로 구분되는데, 즉각적 영향으로는 감정적·신체적 변화, 결과물의 품질로 설명되며, 장기적 영향은 심리적 웰빙, 신체적 질병, 또는 사회적 기능으로 표현하고 측정된다(Lazarus, 1990). 따라서 본 연구에서는 정서적 소진이라는 개인의 심리적 상태를 스트레인으로 측정한다는 이론적 의의가 있다. 또한 기존의 테크노 스트레스와 정서적 소진 간의 직접적인 관계를 연구한 선행연구는 없었지만, 테크노 스트레스의 개념과 유사한 직무과중을 의미하는 직무요구와 탈진 간의 관계를 연구한 선행연구(Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001; Schaufeli, & Bakker, 2004; Nahrgang, Morgeson, & Hofmann, 2011; Upadhyaya, Vartiainen, & Salmela-Aro, 2016)들을 바탕으로 테크노 스트레스와 정서적 소진과의 관계를 심리적 계약 위반이 매개하는지 검증할 것이다. 정리하면, 심리적 계약 위반을 매개하여 테크노 스트레스가 정서적 소진에 미치는 영향을 검증하는 것은 스마트워크가 조직 구성원의 효율적 일 처리와 생산성에 저해하는 요소를 파악함으로써 이에 대한 대처방안을 구축하는데 도움이 될 것이다.

마지막으로, 스트레스에 대한 대처방식을

이해하고 모색하는 것은 스트레스의 요소를 파악하는 것만큼이나 중요하다. 스트레스에 대한 대처방식이란 개인과 환경이 상호작용할 때 생기는 갈등이나 긴장, 부담을 극복하기 위해서 인지적, 행동적으로 노력하는 것을 일컫는다(유정미, 1999). Lazarus와 Folkman(1984)은 스트레스에 대한 다양한 유형의 대처방식 중 문제의 본질을 파악하고 효율적으로 대처하고자 하는 문제해결 중심의 대처방식을 스트레스의 대처방식 중 하나의 중요한 기제로 주장하였다. 추가로 스마트기술과 스마트기기로 인해 퇴근 후 업무와 관련하여 가장 많은 지시를 내리는 대상이 직장 상사(사람인, 2014년 8월 11일 기사참조)인 것으로 나타났다. 또한, 상사와의 관계가 부하의 직무만족, 조직성과, 이직효과 등과 관련이 있는 것으로 주장되어오면서 직장 상사는 직장 생활의 질을 결정하는 중요한 대상으로 조명되어 왔다(김진강, 2010; Graen, Novak, & Sommerkamp, 1982; Griffeth & Hom, 2001; Kamdar & Van Dyne, 2007). 이는 직장 내 여러 관계 중 직장 상사와의 관계가 테크노 스트레스에 더 큰 영향을 줄 수 있음을 나타낸다. 그러므로 본 연구에서는 테크노 스트레스에 주된 영향을 줄 수 있는 대상을 상사로 두고 상사와의 관계 속에서 이러한 상황에 대해서 논의하고 이를 통해 문제나 상황을 개선하고자 하는 적극적이고 건설적인 문제해결중심적 대처를 의미하는 발연행동이 테크노 스트레스가 심리적 계약 위반에 미치는 영향을 조절하는지에 대한 여부를 확인할 것이다.

## 테크노 스트레스

테크노 스트레스란 기술(technology)과 스트

레스(stress)가 결합되어 생긴 신조어로서, 조직 구성원이 컴퓨터와 같은 새로운 기술에 적응하지 못하고 능숙히 다루지 못해 발생하는 정신적 부담감이라는 개념으로 시작되었다(Brod, 1984). 최근에는 기술의 생소함으로 인해 발생하는 적응적 스트레스의 측면보다는 스마트폰, 태블릿PC 등을 통한 스마트기술이 업무 현장에 적용됨에 따라 이러한 기술로 인해 발생하는 업무의 연속성 측면이 부각되고 있다(Tarafadar, Tu, Ragu-Nathan, T., & Ragu-Nathan, B., 2011). 본 연구에서는 선행연구들의 정의를 종합하여 테크노 스트레스를 컴퓨터, 스마트폰, 태블릿PC 등을 통한 스마트기술의 도입으로 인해 발생하는 업무의 과중 및 연속성에 대응하는 능력 혹은 자원의 부족으로 인해 발생하는 긴장감, 두려움, 부담감 등의 부정적인 심리적 반응을 불러일으키는 현대적 직무 스트레스라고 정의하였다.

테크노 스트레스를 유발하는 요인은 크게 5가지 요소로 구성되는데 이는 테크노 과중(overload), 테크노 침해(invasion), 테크노 복잡성(complexity), 테크노 불안정성(insecurity), 테크노 불확실성(uncertainty)이다(Ragu-Nathan, B., Ragu-Nathan, T., Tu, & Tarafdar, 2004; Tu et al., 2005; Tarafdar et al., 2007). Tu 등(2015)에 따르면 테크노 과중은 카카오톡과 같은 새로운 기술로 인해 업무가 과중해지고, 더 많은 업무를 더 빠르게 처리하도록 요구받는 것을 의미한다. 테크노 침해는 카카오톡과 같은 새로운 기술에 의해 퇴근 후에도 개인의 일상생활이 침해당하는 것을 의미한다. 테크노 복잡성은 새로운 기술이 복잡하여 이를 대처하면서 겪는 어려움을 의미한다. 테크노 불안정성은 기술의 발전으로 자신보다 기술적 능력이 뛰어난 사람에 의해 자신의 자리가 대체될 것이라

고 느끼는 두려움과 공포를 의미한다. 테크노 불확실성은 기술의 급변하는 변화로 인해 기술에 대해 확신을 하지 못하게 되는 것을 의미한다. 하지만 시대의 흐름에 발맞추어 최근에는 테크노 스트레스에 대한 유발요인이 두 가지 요인으로 집중화되는 추세이다(Tarafdar, Pullions, & Ragu-Nathan, 2014; Ayyagari et al., 2011). 테크노 스트레스의 구성개념 중에서도 테크노 과증과 테크노 침해가 역할갈등을 증가시키는 주된 요인으로 보고되었으며(Tarafdar, Pullions, & Ragu-Nathan, 2014), 스마트기기로 인한 스트레스 관련 설문조사에서도 업무의 과증과 사생활 침해가 가장 많이 언급되었고(국가인권위원회, 2013), 스마트기기를 언제 어디서나 사용할 수 있는 연결성이라는 특징이 직무 스트레스 요인들에 영향을 미치는 것으로 보고 되었다(Ayyagari et al., 2011). 그러므로 본 연구에서는 테크노 스트레스를 구성하는 유발요인 5개 중 테크노 과증과 테크노 침해가 다른 유발요인에 비교해 심리적 계약 위반을 매개하여 정서적 소진에 더 많은 영향을 미칠 것으로 예상하여 심리적 계약 위반 및 정서적 소진과 어떠한 관계를 가지는지 확인해 보고자 한다.

#### 심리적 계약 위반

심리적 계약에 대한 개념은 종업원과 감독자 간의 관계를 심리적 근로계약(psychological work contract)이라는 의미로 시작되어(Argyris, 1960) 이후에는 조직과 조직 구성원 간의 상호 호혜적 의무에 대한 기대감으로 정의 되었다(Levinson, Price, Munden, Manden & Solley, 1962). 심리적 계약은 사회적 교환이론(social exchange theory, Blau, 1964)으로 설명될 수 있

는데, 즉 상대방으로부터 편익을 제공받은 경우 그에 상응하는 호의로 보답해야 하는 의무감이 형성되어 호혜성(reciprocity)의 규범을 기반으로 조직과 조직 구성원 사이의 상호 의무에 대한 암묵적인 약속과 약속에 대한 승인을 인식하는 것을 의미한다(Muchinsky, 2012). 심리적 계약의 위반은 크게 두 가지 이유로 인해 발생하게 되는데(Morrison & Robinson, 1997) 첫째, 조직이 조직 구성원에 대한 약속을 실제로 위반하는 경우이다. 의도성의 여부를 떠나 조직이 조직 구성원이 기대하는 바에 충족시키지 못하거나 또는 환경 변화에 따른 불가항력으로 인해 의무를 충실히 수행하지 못할 때 조직 구성원들은 심리적 계약 위반을 인식하게 된다. 둘째, 조직과 조직 구성원은 서로의 약속 또는 의무에 관해 내용을 다르게 해석하는 경우 심리적 계약 위반을 인식하게 된다. 즉, 상호간 계약 내용에 대한 불일치 혹은 잘못된 이해로 인해 발생하게 되는 것이다(Turnley & Feldman, 1999; Morrison & Robinson, 1997; Rousseau, 1995). 정리하자면, 심리적 계약은 일반적 계약과 다르게 명시되지 않기 때문에 기대와 현실 간의 격차가 발생하게 되고 이로 인해 심리적 계약 위반에 대한 지각은 시작된다(Turnley & Feldman, 1999).

심리적 계약 위반과 관련된 선행연구들은 심리적 계약 위반을 유발하는 원인(Rousseau, 1995; Morrison & Robinson, 1997; Robinson & Morrison, 2000)과 그리고 심리적 계약 위반이 미치는 영향을 밝히는 유형의 연구(Hirschman, 1970; Robinson & Rousseau, 1994; Zhao, Wayne, Glibkowski, & Bravo, 2007) 위주로 이루어져 왔다. 심리적 계약 위반에 영향을 미치는 선행변인에는 조직공정성(Turnley & Feldman, 1998), 공정민감성(배성현, 정기준, 2007), 경력지향성

(김혜정, 이진규, 2007) 등이 있으며, 심리적 계약 위반은 조직에 대한 신뢰 및 직무와 조직만족 등의 감소, 배신감, 그리고 이직의도의 증가 등의 결과변인에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(Robinson, Kraatz, & Rousseau, 1994; Robinson & Morrison, 1995; Robinson & Rousseau, 1994). 심리적 계약 위반의 매개 효과에 관한 선행연구를 살펴보면, 조직 구성원의 성격변수가 심리적 계약 위반을 매개로 태도 변수인 이직의도, 조직몰입, 직무만족 등의 결과변수에 유의미한 정적 영향을 미치는 것으로 입증되었고(Raja, Johns, & Ntalianis, 2004), 직무 불안정성이 심리적 계약 위반을 매개하여 조직 시민행동에 유의미한 부의 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(King, 2000). 마지막으로 변혁적 리더십과 조직냉소주의의 관계, 그리고 직무 스트레스와 조직냉소주의의 관계에서 심리적 계약 위반이 매개하는 것으로 밝혀졌다(강리경, 김선혁, 2017). 따라서 본 연구에서도 심리적 계약 위반이 갖는 매개 효과를 바탕으로 테크노 과증과 테크노 침해가 정서적 소진에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보려고 한다.

#### 테크노 과증과 테크노 침해가 심리적 계약 위반에 미치는 영향

테크노 과증은 테크노 스트레스를 구성하는 5가지 유발요인 중 하나로, 카카오톡과 같은 새로운 기술로 인해 업무가 과증해지고, 더 많은 업무를 더 빠르게 처리하도록 요구받는 것을 의미한다(Tarafdar et al., 2007). 심리적 계약 위반은 크게 암묵적 약속을 어기는 것(renegeing)과 약속의 불일치(incongruence)로 인해 발생한다(Robinson & Morrison, 2000). 아직까지 테크노 과증과 심리적 계약 위반과의 관계를

직접적으로 연구한 선행연구는 존재하지 않는다. 그러나 역할스트레스의 관한 선행연구에 따르면, 역할 스트레스는 심리적 계약 위반에 대해 정적인 관련성을 보이는데 특히 주어진 시간에 비교해 업무가 과증한 상황을 의미하는 테크노 과증과 주어진 시간에 자신의 능력에 비해 많은 양의 업무를 수행 혹은 여러 업무를 동시에 수행하도록 하는 의미적으로 유사한 역할 과증이 심리적 계약 위반을 예측하는 것으로 나타났다(류수민, 유태용, 2015). 즉, 조직 구성원은 약속된 근무 시간 외 혹은 자신의 능력에 과분한 책임이나 업무를 스마트 기술을 통해 지시받는 경우 사전에 예상하지 못했던 추가적인 시간과 에너지를 소모하게 된다. 따라서 조직 구성원이 테크노 과증을 경험하게 되면 이러한 스트레스는 조직 구성원의 의무와 보상에 대한 불균형, 불일치, 불공정한 감정을 야기하게 된다. 그러므로 조직으로부터 능력과 기준을 벗어난 것을 요구받게 되면 예상치 못했던 추가적인 시간과 자원을 투입하게 되며 이는 심리적 계약 위반의 주요 원인인 암묵적 약속을 어기게(renegeing)되거나 약속이 불일치(incongruence)함을 경험하게 되는 것이다. 즉, 조직과 조직 구성원 간의 관계에서 서로에 대한 기대 차이가 클수록 심리적 계약 위반을 인식하는 수준 또한 커지게 된다(Robinson & Morrison, 2000). 또한, 앞서 설명한 사회교환 이론(Blau, 1964)으로도 테크노 과증과 심리적 계약 위반 간의 관계가 설명될 수 있다. 사회적 교환을 바탕으로 한 조직과 조직 구성원 사이의 상호 의무에 대한 심리적 계약은 어느 한쪽이 암묵적으로 약속된 상호 호혜성에 대한 의무를 이행하지 않을 경우 혹은 다르게 이해할 경우 위반이 시작된다. 따라서 조직 구성원이 테크노 과증을 통해 예상

하지 못했던 시간과 에너지와 같은 추가적인 자원을 소모하게 된다면 암묵적으로 약속했던 근무의 초과를 인지하게 되고, 추가 업무에 대한 공정한 보상이 제대로 제공되지 않는다고 인지하게 되면서 심리적 계약 위반의 발생을 예측할 수 있다.

**가설 1-1.** 테크노 과중은 심리적 계약 위반에 정적인 영향을 미칠 것이다.

테크노 침해는 카카오톡과 같은 새로운 기술에 의해 퇴근 후에도 개인의 일상생활이 침해되어 일과 개인의 삶의 경계를 모호하게 만드는 것을 의미한다(Tarafdar et al., 2007). 테크노 침해와 심리적 계약 위반 간의 관계를 직접적으로 밝힌 선행연구는 없다. 하지만 테크노 침해와 유사한 개념의 심리적 분리와 심리적 계약 위반과 관련한 선행연구에 따르면, 퇴근 후 일과 얼마나 분리되어 있는 정도를 의미하는 심리적 분리 정도가 낮다면 이는 심각하게 심리적 계약 위반을 손상하는 것으로 나타났다(Burris, Detert, & Chiaburu, 2008). 즉, 퇴근 후에도 스마트기술을 통해 업무지시를 받는 경우 일과 심리적으로 분리하지 못하게 만들고(Richardson & Thompson, 2012) 이는 테크노 과중과 심리적 계약 위반 간의 관계와 동일한 맥락에서 조직원들은 퇴근 후에도 스마트기술을 통해 업무를 지시받아 일과 분리되지 못하고 일상생활을 침범당함으로써 의무와 보상에 대한 불균형, 불일치, 불공정한 감정을 유발하고 이를 통해 심리적 계약 위반을 경험하게 될 수 있는 것이다. 또한 테크노 침해와 심리적 계약 위반 간의 관계는 동일한 맥락에서 사회교환 이론(Blau, 1964)으로도 설명될 수 있다. 따라서 조직 구성원은 테크노 침해로

인해 개인의 삶이 침해되면서 암묵적으로 약속되었던 일과 삶의 구분에 대한 모호성을 인지하게 되면서 심리적 계약 위반의 발생을 예측할 수 있다.

**가설 1-2.** 테크노 침해는 심리적 계약 위반에 정적인 영향을 미칠 것이다.

심리적 계약 위반이 정서적 소진에 미치는 영향

정서적 소진은 직무탈진의 3가지 요인 중 하나의 차원으로써 직무탈진의 정의는 그 차원성과 적용성의 범위에 따라 다양하게 제시되었다. 단일 차원의 직무탈진의 정의로는 “정서적으로 부담이 되는 환경에 오랜 시간동안의 관여에서 비롯되는 생리적, 정서적인 소진 상태”라 제시되었다(Pines & Aronson, 1988). 반면에 다차원적인 직무탈진의 정의는 크게 세 요인으로 구성된다(Maslach & Jackson, 1981; Maslach & Leiter, 1997). 첫째, 정서적 소진(emotional exhaustion)은 직무 과중 혹은 과도한 심리적 부담으로부터 발생하는 개인의 정서적 자원의 고갈을 의미한다. 둘째, 비인격화(depersonalization)는 주변인에 대한 냉소적이고 냉담한 태도를 의미한다. 마지막으로 개인의 성취감 감소(diminished personal accomplishment)는 업무상 성취도 부족에 기인하여 발생하는 자신에 대한 부정적인 평가를 의미한다. 적용성 범위의 관점에서는 대인 접촉이 많은 직업으로 적용 범위를 한정시켜야 한다는 주장과(Maslach & Jackson, 1981) 대인 접촉이 많은 직업에 한정되는 것이 아니라 다른 직종들에도 일반화되는 개념이라는 주장이 있다(Pines & Aronson, 1988). 최근 직무탈진 연구의 흐름은 Maslach과 Jackson(1981)이 주장한 세 가지 차원

의 직무탈진 구성요소와, Pines와 Aronson(1988)이 주장한 대인 접촉이 많은 직업을 넘어 일반화될 수 있는 입장을 취하고 있다. 본 연구에서는 직무탈진의 개념 안에서도 정서적 소진을 중심으로 연구의 결과 변인으로 보고자 하였다. 그 이유는 세 가지 구성요소 중 정서적 소진이 제일 먼저 발생된다고 보고되기 때문이며(Lee & Ashforth, 1993; Lee & Ashforth, 1996; Cordes, Dougherty, & Blum, 1997; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001), 직무 탈진의 구성요소 가운데 가장 중추적인 요소로 보고되었다(Green, Walkey, & Taylor, 1991). 그러므로 정서적 소진은 직무 탈진의 핵심 변인으로 사용되었으며(Cordes et al., 1997; Gaines & Jermier, 1983; Burke & Greenglass, 1995), 본 연구에서는 정서적 소진 측정을 통해 직무 탈진의 초기 증상을 미리 진단하여 사전에 완충해 줄 수 있을 것으로 본다.

선행연구에 따르면, 조직 구성원의 심리적 계약 위반의 인식이 정적으로 직무소진에 영향을 준다는 것을 입증하였다(Gakovic & Tetrick, 2003; Cantisano, Dominguez, & Garcia, 2007; Chambel & Olivera-Cruz, 2010; Conway & Briner, 2002). 구체적으로 조직 구성원은 심리적 계약을 바탕으로 예측 가능성 및 통제에 대해 인식하는데, 심리적 계약과 관련된 의무가 이행되지 않을 경우 예측 및 통제 가능성이 상실되며(Shore & Tetrick, 1994; Tetrick & LaRocco, 1987), 이는 정서적 소진을 예측하는 중요한 기제로 입증되었다(Gakovic & Tetrick, 2003). Chambel & Olivera-Cruz(2010)의 군인을 대상으로 한 종단연구의 결과에서도 심리적 계약 위반이 일에 대한 몰입을 감소시킬 뿐 아니라 정서적 소진에도 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 심리적 계약 위반은 결정적으

로 호혜성(reciprocity)의 개념을 손상시키기 때문에 정서적 소진을 야기한다는 결과가 보고되었다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 결과적으로 심리적 계약 위반을 인식하게 되면 조직 구성원의 감정 및 태도에 부정적인 영향을 미치기 때문에 불안과 우울 등과 같은 정서적 반응을 일으키고, 이는 곧 정서적 소진에 영향을 미치게 되는 것이다(Gakovic & Tetrick, 2003; Cantisano et al., 2007; Chambel & Olivera-Cruz, 2010; Jamil, Raja, & Darr, 2013; Zhao et al., 2007; Conway & Briner, 2002).

**가설 2.** 심리적 계약 위반은 정서적 소진에 정적인 영향을 미칠 것이다.

#### 심리적 계약 위반의 매개 효과

본 연구에서는 테크노 과중, 테크노 침해와 정서적 소진 간의 관계에서 심리적 계약 위반이 매개할 것이라고 가정한다. 테크노 스트레스로 인해 조직 구성원들은 조직과 암묵적 약속인 심리적 계약의 위반을 경험하게 되고, 이는 결과적으로 정서적 소진으로 영향을 미치게 된다는 것이다. 카카오톡과 같은 새로운 기술로 인해 업무가 과중해지고, 더 많은 업무를 더 빠르게 처리하도록 요구받는 것을 의미하는 테크노 과중(Tarafdar et al., 2007)과 의미적으로 유사한 역할 과중이 심리적 계약 위반을 예측하는 것으로 밝힌 선행 연구(류수민, 유태용, 2015), 조직이 심리적 계약과 관련된 의무를 이행하지 않을 경우 조직 구성원은 예측 및 통제 가능성을 상실하며(Shore & Tetrick, 1994; Tetrick & LaRocco, 1987) 이는 구성원의 정서적 소진을 예측하는 중요한 기제로 입증한 선행 연구(Gakovic & Tetrick, 2003)

를 확장하여 구체적으로 테크노 과증과 정서적 소진 간의 관계에서 심리적 계약 위반의 매개 효과를 유추해 볼 수 있다. 테크노 침해변인도 테크노 과증과 동일한 맥락에서 테크노 침해와 의미적으로 유사한 퇴근 후 일과 얼마나 분리되어 있는 정도를 의미하는 심리적 분리 수준이 낮을수록 심리적 계약 위반을 예측하는 선행 연구와(Burris et al., 2008) 심리적 계약 위반과 정서적 소진 간의 선행연구들(이주한, 신수영, 2017; Gakovic & Tetrick, 2003; Cantisano et al., 2007; Chambel & Olivera-Cruz, 2010; Jamil et al., 2013; Zhao et al., 2007; Conway & Briner, 2002)을 확장하여 테크노 침해와 정서적 소진 간의 관계에서 심리적 계약 위반의 매개 효과를 유추해 볼 수 있다. 정리하면, 스마트기술로 인해 퇴근 후에도 추가적인 업무가 발생하는 경우 예상하지 못한 시간과 에너지를 소모함에 있어 조직 구성원들은 심리적 계약 위반을 경험하며 이는 결과적으로 조직 구성원의 정서적 소진에도 영향을 줄 수 있을 것으로 예상하였다. 따라서 정서적 소진은 전통사회보다 카카오톡 등과 같은 스마트기술의 발달로 인해 퇴근 후에도 빈번히 발생하는 업무지시를 통해 현대 사회에서 더 심각하게 나타나는 현상이라 할 수 있다.

추가로 심리적 계약 위반에 관한 선행연구는 주로 심리적 계약 위반에 영향을 미치는 상황, 심리적 계약 위반에 독립변인과 상호작용을 통해 영향을 주는 조절변인, 그리고 계약위반을 통해 발생하는 구성원의 태도와 행동의 변화, 즉 결과변인에 초점이 맞춰져 있었다. 심리적 계약 위반은 조직과 조직 구성원 중 어느 한쪽이라도 상호 호혜적 의무에 대한 암묵적인 약속을 어기게 되거나 암묵적 약속에 관한 내용을 다르게 해석하는 경우 발

생된다(Turnley & Feldman, 1999; Morrison & Robinson, 1997; Rousseau, 1995). 이러한 상호관계를 연속선상에서 생각해보면, 업무의 과증과 일상생활의 침해를 의미하는 테크노 과증과 테크노 침해는 심리적 계약 위반을 통해 조직 구성원의 정서적 소진을 높일 것이다.

**가설 3-1.** 심리적 계약 위반은 테크노 과증과 정서적 소진 간의 관계를 매개할 것이다.

**가설 3-2.** 심리적 계약 위반은 테크노 침해와 정서적 소진 간의 관계를 매개할 것이다.

#### 발언행동의 조절 효과

발언행동(voice behavior)의 개념은 Hirschman(1970)이 제시한 “불만에 대한 반응”으로 시작하여 매우 광범위하게 그리고 다차원적인 개념으로 정의되어왔다(Withey & Cooper, 1989; Farrell & Rusbult, 1992). Rusbult, Farrell, Rogers, & Mainous(1988)는 조직 내에서 어떠한 문제를 직면할 때 이를 해결하기 위한 행동, 동료나 상사와의 문제를 논의하는 것, 혹은 도움을 요청하여 문제나 상황을 개선하고자 하는 적극적이고 건설적인 시도로 정의하였다. Van Dyne 과 LePine(1998)은 현재 상황에 대해 단순 비판적인 차원이 아닌 개선의 여지를 내포한 건설적인 변화 지향적 의사소통이라 정의하였다. Tangirala과 Ramanujam(2008)은 도전적이면서 업무와 관련된 건설적인 의견 제시, 또는 아이디어 등으로 정의하였다. 이러한 발언행동은 조직 내에서 발생하는 문제에 대해서 이를 해결하고 회복할 수 있는 중요한 기제로 설명되고 있다(Hirschman, 1970). 즉, 조직구성원들이 자신이 속한 조직에서 발생하는 다양한 문제들을 직면하면서 발언이라는 하나의

대안적 행동양식을 통해 조직이 문제를 파악하고 해결하기 위한 한 차원의 방안을 제공해 준다는 것이다(Hirschman, 1970).

발언행동은 대표적인 스트레스의 대처 자원 중 문제해결 기술과 사회적 기술의 복합적 자원의 차원으로 활용될 수 있는 행동기제이다. 문제해결 기술은 “정보를 탐색하고, 대안적 활동 경로를 만들기 위해서 문제를 확인할 목적으로 상황을 분석하고, 대안적 활동 경로들을 견주어보고, 적절한 행동 계획을 선택하고 보완하는 능력(김정희, 1991; Janis, 1974; Janis & Mann, 1977)”을 포함한다. 이는 역할 갈등 등과 같은 사회적 관계 안에서 다양한 갈등상황 등을 다루어 가는 것과 같은 관점에서의 개념이다. 사회적 기술 역시 스트레스의 중요한 대처 자원 중 하나로 평가되는데, 이는 “사회적으로 적절하고 효율적인 방식으로 타인들과 의사소통을 하고 행동하는 능력으로 타인들과 연합하여 문제 해결을 촉진시키고, 일반적으로 개인이 사회적 상호작용에 대하여 더 큰 통제를 할 수 있도록 해준다(김정희, 1991; Lazarus & Folkman, 1984).” 발언행동은 이처럼 문제에 대해 회피하는 것이 아닌 사회적 기술과 문제해결 기술을 바탕으로 문제를 직면하

고 해결하고자 하는 능동적이고 건설적인 하나의 행동기제로 작용할 수 있음을 유추해 볼 수 있다. 따라서 직장 내 여러 관계 중 테크노 스트레스에 더 큰 영향을 줄 수 있는 직장 상사와의 관계에서 발언행동이라는 대안적 행동기제가 테크노 과중과 테크노 침해라는 스트레스 유발요인과 심리적 계약 위반 간의 관계를 조절해 줄 수 있을 것이다.

**가설 4-1.** 테크노 과중과 심리적 계약 위반의 관계에서 발언행동은 조절 효과를 가질 것이다. 즉, 발언행동이 낮은 경우보다 높은 경우 테크노 과중이 심리적 계약 위반에 미치는 정의 영향은 감소될 것이다.

**가설 4-2.** 테크노 침해와 심리적 계약 위반의 관계에서 발언행동은 조절 효과를 가질 것이다. 즉, 발언행동이 낮은 경우보다 높은 경우 테크노 침해가 심리적 계약 위반에 미치는 정의 영향은 감소될 것이다.

이상의 연구 가설들을 바탕으로, 본 연구의 변인들 간의 관계를 모형으로 나타내면, 그림 1과 동일하다.

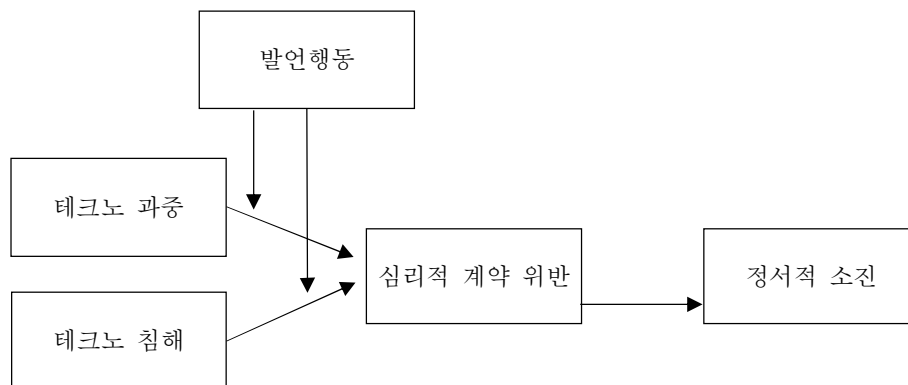


그림 1. 연구 모형

## 방 법

### 자료 수집 및 표본의 특성

본 연구를 위해 전문 조사 기관을 통해 재택근무를 중심으로 근무하는 직장인을 제외한 직장인들을 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 총 300부의 설문이 수집되었으며, 불성실한 응답 4부를 제외한 296부가 최종 분석에 사용되었다. 연구의 목적상 차/부장 직급 이상의 경우 다른 직급과 비교하여 발언행동이라는 하나의 대안적 행동적 기제(mechanism)를 사회적 위치에 의해서 더 사용할 수 있기 때문에 물리적으로 통제하였다. 응답자의 인구통계학적 특성으로는 성별, 연령, 학력, 혼인여부, 고용형태, 직종, 직급, 재직기간을 조사하여 연구 변인들과 상관이 있는 변수들을 통제하였다. 설문 응답자의 성별 분포는 남성과 여성이 각각 50%로 나타났고, 연령별 분포는 20대가 10.8%, 30대가 56.1%, 40대가 33.1%로 30대의 비중이 가장 크게 나타났다. 학력은 고졸이하 8.8%, 전문대졸 17.6%, 대졸 62.5%, 대학원졸 11.1%로 대졸자가 가장 많았다. 혼인여부는 미혼이 43.2%, 기혼이 56.8%로 기혼이 좀 더 많았으며, 고용형태는 정규직이 91.2%, 비정규직이 8.8%로 정규직이 대다수를 차지했다. 직종별 분포는 관리/사무직이 83.4%로 가장 큰 비중을 차지했고, 연구/개발직이 7.1%, 생산/기술직과 서비스/영업직이 각각 3.4%, 기타가 2.7%로 나타났다. 직급은 사원 29.4%, 대리 31.4%, 과장 39.2%로 고루 분포되었다. 또한, 직속상사와 함께 근무한 기간은 6개월 미만 10.8%, 6개월 이상~1년 미만 10.5%, 1년 이상~2년 미만 16.9%, 2년 이상~3년 미만 8.4%, 3년 이상~5년 미만 16.2%, 5년

이상~10년 미만 21.6%, 10년 이상 15.5%로 대체로 골고루 분포해 있었다. 현재 회사에서의 재직기간은 6개월 미만 7.1%, 6개월 이상~1년 미만 6.4%, 1년 이상~2년 미만 11.5%, 2년 이상~3년 미만 7.1%, 3년 이상~5년 미만 16.2%, 5년 이상~10년 미만 26%, 10년 이상 25.7%로 나타났다.

### 측정도구

모든 측정 문항들은 '전혀 그렇지 않다(1점)' ~ '매우 그렇다(5점)'의 리커트 척도로 측정하였으며, 각 변인의 구체적인 측정도구들은 다음과 같다.

#### 테크노 과중

테크노 과중을 측정하기 위해 Tarafdar 등(2007)과 Ragu-Nathan 등(2008)이 연구에서 사용한 테크노 스트레스의 측정 도구 중 테크노 과중에 해당하는 5문항을 번안하여 척도를 사용하였다. 문항은 '나는 카카오톡, 메신저, SNS와 같은 기술로 인해 업무를 더 급히 수행해야 한다.', '나는 카카오톡, 메신저, SNS와 같은 기술로 인해 처리할 수 있는 것보다 더 많은 업무를 수행해야 한다.', '나는 카카오톡, 메신저, SNS와 같은 기술로 인해 더 촉박한 일정으로 업무를 수행해야 한다.' 등이 있으며, 테크노 과중 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .86였다.

#### 테크노 침해

테크노 침해를 측정하기 위해 Tarafdar 등(2007)과 Ragu-Nathan 등(2008)이 연구에서 사용한 테크노 스트레스의 측정 도구 중 테크노 침해에 해당하는 5문항을 번안하여 척도를 사

용하였다. 문항은 '카카오톡, 메신저, SNS와 같은 기술로 인해 가족 및 친구들과 보내는 시간을 방해 받는다.', '카카오톡, 메신저, SNS와 같은 기술로 인해 퇴근 후 혹은 주말이나 휴가기간에도 내 일에 접해 있어야 한다.', '카카오톡, 메신저, SNS와 같은 새로운 기술에 적응하기 위해서 휴가나 주말휴가나 주말을 희생해야 한다.' 등이 있으며, 테크노 침해 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .89였다.

#### 심리적 계약 위반

심리적 계약 위반을 측정하기 위해 Robinson과 Morrison(2000)의 심리적 계약 위반의 측정 도구 9문항을 류수민(2015)이 번안한 척도를 사용하였다. 문항은 '입사 시 회사가 한 대부분의 약속은 지금까지 지켜지지 못했다.', '회사는 내가 처음 입사할 때 가졌던 기대를 충족시켜주지 못했다.', '지금까지 회사는 나에게 한 약속을 지키지 못했다.' 등이 있으며, 심리적 계약 위반 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .95였다.

#### 정서적 소진

정서적 소진을 측정하기 위해 Maslach, Jackson, & Leiter(1996)가 특정 직무를 넘어 일반적 직무 종사자들의 직무탈진을 측정하기 위해 개발한 MBI-GS 척도를 신강현(2003)이 국내 표본에 맞게 번안 및 타당화한 5개의 문항을 사용하였다. 문항은 '내가 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다.', '직장일을 마치고 퇴근시에 완전히 지쳐있음을 느낀다.', '내가 맡은 일을 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다.' 등이 있으며, 정서적 소진 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .91였다.

#### 발언행동

발언행동을 측정하기 위해 Van Dyne과 LePine(1998)이 개발한 친사회적 발언 5문항과 Farrell(1983)의 EVLN(Exit, Voice, Loyalty and Neglect) 모형에 발언을 측정하는 3문항을 정현선(2012)이 번안한 총 8개의 문항을 사용하였다. 문항은 '업무 추진에 필요하다고 생각되는 것을 직장 상사에게 제안한다.', '직장 상사와 의견이 일치하지 않더라도 나의 의견을 표현한다.' 등이 있으며, 발언행동 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .91였다.

#### 분석 절차

본 연구에서는 Mplus 7 프로그램을 통해 확인적 요인분석을 실시하여 연구에 사용된 척도의 수렴 및 변별타당도를 검증하였으며, SPSS 22.0을 사용하여 연구에 포함된 변인들의 기술 통계치를 산출하고 상관 분석을 실시하였다. 또한 R-3.4.4 프로그램을 이용하여 Hayes의 PROCESS 프로그램을 통해 본 연구 매개모형에 포함된 테크노 과중, 테크노 침해, 심리적 계약 위반, 정서적 소진 간의 관계를 확인하였으며, 매개 효과의 유의미성 검증을 위해 Bootstrapping(5,000회)을 실시하였다. 발언행동의 조절 효과 검증을 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 위계적 회귀분석을 R-3.4.4 프로그램을 통해 실시하였다. 마지막으로 R-3.4.4 프로그램을 이용하여 Hayes의 PROCESS 프로그램을 통해 본 연구 모형의 조절된 매개 효과를 검증하였으며, 조절된 매개효과의 유의미성 검증을 위해 Bootstrapping(5,000회)을 실시하였다.

## 결 과

### 연구변인의 타당도 및 상관분석

상관관계 분석에 앞서 연구변인들의 수렴 및 변별타당도를 확인하기 위해 확인적 요인 분석을 실시하였다. 본 연구에서 사용된 변인들에 대한 확인적 요인분석 결과, 테크노 스트레스, 심리적 계약 위반, 정서적 소진, 그리고 발언행동의 각 문항들의 표준화된 요인계수 추정치가 .5~.9로 각각의 잠재요인에 대해 유의미한 요인부하량이 나타나 수렴 타당도가 검증되었다(Kline, 2011). 또한 테크노 스트레스 2요인 모형의 합치도가 적절하게 제시되었다( $\chi^2(36)=1958.49$ , CFI=.979, TLI=.971, RMSEA=.065, SRMR=.031). 심리적 계약 위반의 경우 1요인 모형의 합치도가 수용 가능한 수준으로 제시되었다( $\chi^2(36)=2417.75$ , CFI=.931, TLI=.908, RMSEA=.143, SRMR=.036). RMSEA (root mean square error of approximation)의 경우 .08이하의 기준이 충족되어야 하지만, 자유도가 낮고 요인수가 적어 모형이 단순할 경우 과대 추정되기 때문에 본 모형의 합치도가 크게 손

상하지 않는다고 판단하였다(Kenny, Kaniskan, & McCoach, 2015). 정서적 소진 역시 1요인 모형의 합치도가 수용 가능한 수준으로 제시되었다( $\chi^2(10)=986.61$ , CFI=.987, TLI=.974, RMSEA=.091, SRMR=.017). 마지막으로 발언행동의 1요인 모형의 합치도 또한 적절한 수준으로 제시되었다( $\chi^2(28)=1407.81$ , CFI=.977, TLI=.964, RMSEA=.077, SRMR=.028).

추가로, 본 연구는 동일 시점에서 설문조사를 이용하여 자기보고식으로 자료를 수집하였기 때문에 동일방법 편의(common method bias)와 같은 문제가 발생할 수 있다(박원우, 김미숙, 정상명, 허규만, 2007). 따라서, Harman's single-factor 절차에 의거하여, 5개 연구변인에 대한 5요인 모형의 확인적 요인분석 분석결과 모형 합치도가 적절한 수준으로 제시되었다( $\chi^2(320)=3088.271$ , CFI=.947, TLI=.923, RMSEA=.061, SRMR=.023). 1요인 모형의 확인적 요인분석 결과 모형의 합치도는 자료에 부합하지 않았으며( $\chi^2(434)=3763.95$ , CFI=.504, TLI=.469, RMSEA=.161, SRMR=.156), 5요인 모형이 더 적절한 모형으로 동일방법 편의에 의한 영향의 심각도가 비교적 낮음을 예상해 볼 수

표 1. 변인들 간의 상관관계

|   |           | 1       | 2       | 3       | 4       | 5     |
|---|-----------|---------|---------|---------|---------|-------|
| 1 | 테크노 과중    | 1       |         |         |         |       |
| 2 | 테크노 침해    | .703**  | 1       |         |         |       |
| 3 | 심리적 계약 위반 | .399**  | .377**  | 1       |         |       |
| 4 | 정서적 소진    | .479**  | .512**  | .568**  | 1       |       |
| 5 | 발언행동      | -.150** | -.168** | -.354** | -.306** | 1     |
|   | 평균        | 3.435   | 3.331   | 2.998   | 3.403   | 3.197 |
|   | 표준편차      | .727    | .949    | .828    | .868    | .703  |

주. \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ .

있다(Podsakoff & Organ, 1986; Taggar, 2002).

본 연구에서는 설정한 가설에 포함된 측정 변인들의 평균, 표준편차, 그리고 Pearson 상관계수를 산출한 결과를 표 1에 제시하였다. 테크노 과증과 테크노 침해 간의 관계는 .703( $p < .01$ ), 테크노 과증과 심리적 계약 위반 간의 관계는 .399( $p < .01$ ), 테크노 침해와 심리적 계약 위반 간의 관계는 .377( $p < .01$ )로 유의미하게 나타났다. 또한 심리적 계약 위반과 정서적 소진 간의 관계는 .568( $p < .01$ ), 테크노 과증·테크노 침해와 정서적 소진 간의 관계는 각각 .479( $p < .01$ ), .512( $p < .01$ )로 유의미하게 나타났다. 발언행동은 테크노 과증·테크노 침해와 각각 -.150( $p < .01$ ), -.168( $p < .01$ )로 유의미하게 나타났다.

#### 심리적 계약 위반의 매개 효과 검증

본 연구에서 설정한 매개 효과에 대한 가설 검증을 위해 Hayes의 PROCESS model 4를 적용하여 분석하였으며, 결과를 표 2에 제시하였

다. 가설 검증에 앞서 인구통계학적 변수인 결혼 상태와 정서적 소진 간 유의미한 관계가 나타나 공변수로 투입하여 통제시킨 상태에서 연구 변수들 간의 관계를 확인하였다. 결과를 보면 매개변인(심리적 계약 위반)에 대한 독립변인(테크노 과증·테크노 침해)의 효과는 각각 유의미하여(.456,  $p < .01$ , .331,  $p < .01$ ) 가설 1-1, 가설 1-2가 통계적으로 지지되었다. 또한 종속변인(정서적 소진)에 대한 매개변인(심리적 계약 위반)의 효과도 유의미하여(.450,  $p < .01$ ) 가설 2가 통계적으로 지지 되었다. 마지막으로 독립변인(테크노 과증·테크노 침해)이 매개변인(심리적 계약 위반)을 통해 종속변인(정서적 소진)에 미치는 매개 효과도 각각 유의미하며(.205,  $p < .01$ , .145,  $p < .01$ ), 심리적 계약 위반의 매개 효과의 유의미성에 대한 부트스트래핑(bootstrapping) 검증결과 유의미하게 나타나 Hayes의 매개 효과 검증절차에 의거 가설 3-1, 가설 3-2가 통계적으로 지지됨을 확인할 수 있다(Hayes, 2013/2015).

표 2. 테크노 과증, 테크노 침해와 정서적 소진의 관계에 대한 심리적 계약 위반의 매개 효과

| 예측변수                                | 준거변수      | B       | SE   | t      | LLCI  | ULCI  |
|-------------------------------------|-----------|---------|------|--------|-------|-------|
| 테크노 과증                              | 심리적 계약 위반 | .456**  | .061 | 7.523  | .334  | .575  |
| 테크노 침해                              | 심리적 계약 위반 | .331**  | .047 | 7.061  | .238  | .423  |
| 심리적 계약 위반                           | 정서적 소진    | .450**  | .051 | 8.747  | .348  | .551  |
| 결혼 상태                               | 정서적 소진    | -.250** | .079 | -3.173 | -.404 | -.095 |
| 테크노 과증과 정서적 소진에 대한 심리적 계약 위반의 매개 효과 |           | Effect  | SE   | LLCI   | ULCI  |       |
|                                     |           | .205    | .041 | .130   | .289  |       |
| 테크노 침해와 정서적 소진에 대한 심리적 계약 위반의 매개 효과 |           | Effect  | SE   | LLCI   | ULCI  |       |
|                                     |           | .145    | .030 | .091   | .211  |       |

주. 제시된 회귀계수(B)는 비표준화 계수임, \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

### 발언행동의 조절 효과 검증

조절 효과 검증을 위해 Baron과 Kenny(1986)의 방법을 적용하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. Baron과 Kenny(1986)에 의하면 특정 변인이 조절변인으로 작용하기 위해서는 해당 변인과 독립변인의 상호작용항이 유의미한지 확인해야 한다. 구체적으로는 첫 번째 단계에서 인구통계학적 변인을 통제변인으로 투입하고, 두 번째 단계에서는 독립변인과 조절변인을 투입하고, 마지막 세 번째에는 독립변인과 조절변인의 상호작용항을 회귀식에 투입한다. 조절 효과는 상호작용항의 회귀계수와 상호작용항을 포함한 회귀식의 증분 설명량이 유의하면 조절 효과가 있는 것으로 판단한다. 마지막으로 조절 효과 분석을 실시하기 전에 다중공선성의 문제를 방지하기 위해서 그리고 회귀계수의 용이한 해석을 위해 독립변인과 조절변인에 대하여 평균 중심화(mean centering)를 실시하여 분석하였다(Aiken, West, & Reno, 1991). 본 연구에서는 1단계에서 조절 모형의 종속변인이 되는 심리적 계약 위반과 유의한 상관을 보이는 인구통계학적 변수들을 투입하여 통제해야 하지만, 상관 분석 결과 유의미한 변인들이 없는 것으로 확인되어 1단계에서

독립변인인 테크노 과중과 조절변인인 발언행동을 투입하였으며, 2단계에서는 테크노 과중과 발언행동의 상호작용항을 투입하여 분석하였다. Baron과 Kenny(1986)가 제시한 단계에 따라 테크노 과중 및 테크노 침해와 심리적 계약 위반 간의 관계에서 발언행동의 조절 효과를 검증한 결과를 표 3에 제시하였다. 분석 결과, 테크노 과중과 발언행동의 상호작용항이 추가됐을 때의 증분 설명량(=.020)과 상호작용항의 회귀계수(=-.231,  $p<.01$ )가 모두 유의하였다. 즉, 발언행동은 테크노 과중과 심리적 계약 위반 간의 관계에서 조절 효과를 보이는 것으로 확인되었다. 따라서 '테크노 과중과 심리적 계약 위반의 관계에서 발언행동은 조절 효과를 가질 것이다.'라는 가설 4-1은 통계적으로 지지되었다. 또한 테크노 침해와 발언행동의 상호작용항이 추가됐을 때의 증분 설명량(=.012)과 상호작용항의 회귀계수(=-.135,  $p<.05$ )가 모두 유의하여, 발언행동은 테크노 침해와 심리적 계약 위반 간의 관계에서 조절 효과를 보이는 것으로 확인되었다. 따라서 '테크노 침해와 심리적 계약 위반의 관계에서 발언행동은 조절 효과를 가질 것이다.'라는 가설 4-2는 통계적으로 지지되었다.

테크노 과중 및 테크노 침해와 발언행동의

표 3. 발언행동의 조절 효과

| 단계 |                  | 테크노 과중   |       |              | 단계               |          | 테크노 침해 |       |              |
|----|------------------|----------|-------|--------------|------------------|----------|--------|-------|--------------|
|    |                  | B        | $R^2$ | $\Delta R^2$ |                  |          | B      | $R^2$ | $\Delta R^2$ |
| 1  | 테크노 과중           | .428***  | .248  | .248         | 테크노 침해           | .297***  | .224   | .224  |              |
|    | 발언행동             | -.311*** |       |              | 발언행동             | -.326*** |        |       |              |
| 2  | 테크노 과중 ×<br>발언행동 | -.231**  | .268  | .020         | 테크노 침해 ×<br>발언행동 | -.135*   | .233   | .012  |              |

주. 제시된 회귀계수(B)는 비표준화 계수임, \* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

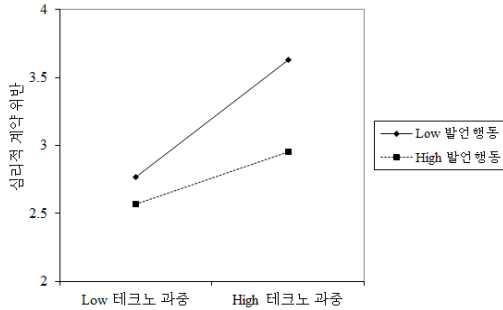


그림 2. 심리적 계약 위반에 대한 테크노 과중과 발 언행동의 상호작용

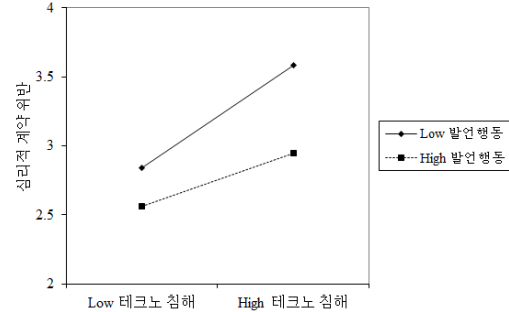


그림 3. 심리적 계약 위반에 대한 테크노 침해와 발 언행동의 상호작용

상호작용 효과를 가시적으로 확인할 수 있도록 발언행동의 조절 효과를 그림 2과 그림 3에 각각 제시하였다. 이는 발언행동의 값을 평균  $\pm 1$  표준편차로 나누어, 발언행동의 낮은 수준과 높은 수준에 따라 심리적 계약위반이 어떻게 달라지는지 그래프화 한 것이다(Aiken et al., 1991). 그림 2에서 보면, 발언행동이 낮을 때에는 테크노 과중이 심리적 계약 위반에 미치는 효과가 강하지만, 발언행동이 높을 때에는 테크노 과중이 심리적 계약 위반에 미치는 효과가 완화되는 것을 알 수 있다. 그림 3에서 보면, 동일하게 발언행동이 낮을 때에는 테크노 침해가 심리적 계약 위반에 미치는 효과가 강하지만, 발언행동이 높을 때에는 테크노 침해가 심리적 계약 위반에 미치는 효과가 완화되는 것을 알 수 있다.

#### 조절된 매개 효과 검증

Hayes(2013)가 제안한 방식에 따라 발언행동의 조절 효과의 유의미성을 근거로 테크노 과중 및 테크노 침해가 심리적 계약 위반을 매개하여 정서적 소진으로 가는 간접효과가 조절변수인 발언행동의 수준에 따라 달라지는

지를 조절된 매개 효과 분석을 통해 검증하였다. R-3.4.4 프로그램을 이용하여 Hayes의 PROCESS를 통해 model 7을 적용하였으며, 각 경로에서의 회귀계수와 유의미성 그리고 각 모형의 조절된 매개지수를 표 4에 제시하였다.

테크노 과중 모형의 경우, 테크노 과중이 심리적 계약 위반에 미치는 영향(.428,  $p=.000$ )과 심리적 계약 위반이 정서적 소진에 미치는 영향(.470,  $p=.000$ )이 모두 유의미하였다. 또한 테크노 과중과 심리적 계약 위반 간의 관계에서 발언행동의 조절 효과(-.231,  $p<.01$ ) 또한 유의미하였다. 조절된 매개지수( $\omega$ )는 -.109로 부트스트래핑(bootstrapping) 검증결과 신뢰구간이 모두 0을 포함하지 않아 발언행동의 수준에 따른 간접효과가 유의미한 것으로 나타났다(Hayes, 2013/2015). 테크노 침해 모형의 경우 테크노 침해가 심리적 계약 위반에 미치는 영향(.297,  $p=.000$ )과 심리적 계약 위반이 정서적 소진에 미치는 영향(.458,  $p=.000$ )이 모두 유의미한 것으로 나타났다. 추가로 테크노 침해와 심리적 계약 위반 간의 관계에서 발언행동의 조절 효과(-.135,  $p<.05$ ) 역시 유의미하였다. 조절된 매개지수( $\omega$ )는 -.062로 부트스트래핑(bootstrapping) 검증결과 신뢰구간이 모두 0을

표 4. 테크노 과중 및 테크노 침해 모형의 조절된 매개 효과 분석결과

| 예측변수          | 준거변수                                        |      |      |       |       |                                              |      |      |       |      |
|---------------|---------------------------------------------|------|------|-------|-------|----------------------------------------------|------|------|-------|------|
|               | 매개변수(심리적 계약 위반)                             |      |      |       |       | 종속변수(정서적 소진)                                 |      |      |       |      |
|               | B                                           | SE   | p    | LLCI  | ULCI  | B                                            | SE   | p    | LLCI  | ULCI |
| 테크노 과중        | .428                                        | .058 | .000 | .314  | .543  | .359                                         | .059 | .000 | .243  | .475 |
| 심리적 계약 위반     |                                             |      |      |       |       | .470                                         | .052 | .000 | .368  | .571 |
| 발언행동          | -.311                                       | .062 | .000 | -.433 | -.190 |                                              |      |      |       |      |
| 테크노 과중 × 발언행동 | -.231                                       | .081 | .004 | -.392 | -.071 |                                              |      |      |       |      |
|               | $R^2 = .268$ , $F(3, 292)=35.599$ , $p<.01$ |      |      |       |       | $R^2 = .398$ , $F(2, 293)=97.028$ , $p<.01$  |      |      |       |      |
|               | 조절된 매개지수                                    |      |      |       |       |                                              |      |      |       |      |
|               | Index( $\omega$ )                           |      |      | SE    |       | LLCI                                         |      |      | ULCI  |      |
|               | -.109                                       |      |      | .050  |       | -.215                                        |      |      | -.019 |      |
| 테크노 침해        | .297                                        | .046 | .000 | .208  | .387  | .317                                         | .044 | .000 | .231  | .403 |
| 심리적 계약 위반     |                                             |      |      |       |       | .458                                         | .050 | .000 | .359  | .557 |
| 발언행동          | -.326                                       | .062 | .000 | -.448 | -.204 |                                              |      |      |       |      |
| 테크노 침해 × 발언행동 | -.135                                       | .064 | .035 | -.259 | -.010 |                                              |      |      |       |      |
|               | $R^2 = .241$ , $F(3, 292)=30.860$ , $p<.01$ |      |      |       |       | $R^2 = .426$ , $F(2, 293)=108.619$ , $p<.01$ |      |      |       |      |
|               | 조절된 매개지수                                    |      |      |       |       |                                              |      |      |       |      |
|               | Index( $\omega$ )                           |      |      | SE    |       | LLCI                                         |      |      | ULCI  |      |
|               | -.062                                       |      |      | .033  |       | -.131                                        |      |      | -.002 |      |

주. 제시된 회귀계수(B)는 비표준화 계수임

포함하지 않아 발언행동의 수준에 따른 간접 효과가 유의미한 것으로 나타났다(Hayes, 2013/2015). 결론적으로, 테크노 과중과 테크노 침해에 대한 조절된 매개모형 검증 결과는 이전의 결과와 동일하게 조절 효과와 매개 효과 모두 통계적으로 지지되었다.

## 논 의

본 연구의 목적은 테크노 과중과 테크노 침

해가 정서적 소진으로 이어지는 과정에서 심리적 계약 위반이 갖는 매개 역할을 확인하고, 테크노 과중과 테크노 침해가 심리적 계약 위반으로 연결되는 과정에서 발언행동의 조절 효과를 검증하는 것이었다. 이에 관한 자세한 연구 결과와 해석은 다음과 같다.

첫째, 테크노 스트레스는 심리적 계약 위반에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 조직 구성원들이 약속된 근무시간 외 혹은 자신의 능력에 과분한 책임이나 업무를 스마트기술을 통해 지시받게 되어 테

크노 과중을 경험하거나, 또는 스마트기술을 통해 약속된 근무 시간 외 업무지시로 인해 개인의 삶을 침해되고 일과 삶의 경계가 모호해지는 테크노 침해(tech interference)를 경험하게 되면 조직 구성원들은 사전에 예상하지 못했던 추가적인 시간과 에너지를 소모하게 되면서 심리적 계약 위반에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(Robinson & Morrison, 2000; Burris et al., 2008). 또한 테크노 스트레스의 유발요인 가운데 테크노 과중은 테크노 침해와 비교하여 심리적 계약 위반에 보다 더 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 퇴근 후에도 스마트기술을 통해 추가적인 업무 지시를 받거나 혹은 더 빠르게 업무를 처리해야 한다는 테크노 스트레스의 과중적인 측면이 조직 구성원으로 하여금 심리적 계약 위반을 더 경험하게 하는 것으로 나타났다.

둘째, 심리적 계약 위반은 정서적 소진에 유의미한 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 조직 구성원들은 심리적 계약을 바탕으로 예측 가능성 및 통제에 대해 인식하게 되는데, 심리적 계약과 관련된 의무가 이행되지 않는다고 인식할 경우 예측 가능성, 통제, 더욱이 호혜성(reciprocity)에 대해 의무감을 상실하게 되기 때문에 정서적 소진을 경험한다는 선행연구들의 결과를 다시 한번 확인할 수 있었다(Shore & Tetrick, 1994; Tetrick & LaRocco, 1987; Gakovic & Tetrick, 2003; Maslach et al., 2001).

셋째, 테크노 과중 및 테크노 침해는 심리적 계약 위반을 매개하여 정서적 소진에 유의미한 영향을 주는 것으로 나타났다. 다시 말해, 스마트기술을 통해 언제 어디서든 일할 수 있는 현대의 업무 환경으로 인해 테크노 과중과 테크노 침해를 겪는 조직 구성원들

은 예상치 못했던 추가적인 시간과 자원을 투입하게 되면서 심리적 계약 위반을 경험하며 예측 가능성 및 통제의 상실을 인지하게 되어 정서적 소진에 영향을 미치게 된다. 따라서 스마트기술의 도입으로 인해 발생하는 업무의 과중 및 연속성을 의미하는 테크노 스트레스는 심리적 계약 위반을 매개하여 정서적 소진에 영향을 미치는 현대적 직무 스트레스라는 것을 확인할 수 있었다.

넷째, 테크노 과중 및 테크노 침해와 심리적 계약 위반 간의 관계를 문제나 상황을 개선시키고자 하는 적극적이고 건설적 시도를 의미하는 발언행동이 유의미하게 조절하는 것으로 나타났다. 다시 말해, 조직 내에서 발생하는 문제를 파악하고 능동적으로 해결하기 위한 발언행동(Hirschman, 1970)의 수준이 높을수록 테크노 과중 및 테크노 침해가 심리적 계약 위반에 미치는 정(+)의 영향을 감소시키는 것으로 확인되었다. 이처럼 발언행동은 문제에 대해 회피하는 것이 아닌 사회적 기술과 문제해결 기술을 바탕으로 문제를 직면하고 해결하고자 하는 능동적이고 건설적인 하나의 행동기제로 작용할 수 있음을 확인할 수 있었다.

마지막으로, 테크노 과중 및 테크노 침해와 정서적 소진 간의 관계에 대한 심리적 계약 위반의 매개 효과에 대한 발언행동의 조절된 매개 효과 역시 유의미한 것으로 확인되었다. 따라서 발언행동의 수준이 높을수록 테크노 과중 및 테크노 침해와 정서적 소진 간의 관계에서 심리적 계약 위반의 조건부 간접효과는 감소한다는 것으로 결론을 내릴 수 있다.

본 연구의 이론적 의의는 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 테크노 스트레스의 유발요인 중 테크노 과중과 테크노 침해가 정서적

소진에 영향을 미치는 데 있어 심리적 계약 위반의 매개 효과를 확인하였다. 지금까지 거래기반 스트레스 모형을 바탕으로 스트레스의 결과 변인에 초점을 둔 다수의 선행연구들은 스트레스인의 측정을 개인적 수준이 아닌 조직 성과와 같은 조직 수준의 결과를 입증한 연구들이 대부분이다. 즉, Lazarus(1984)의 거래기반 스트레스 이론에서의 스트레스인은 측정은 개인 수준의 감정적 혹은 심리적 웰빙 등을 통해 측정되어야 함에도 조직차원의 결과변수를 입증한 선행연구들은 스트레스인의 차원이 이론과 다르다는 한계점을 가졌다. 따라서 본 연구는 테크노 과중 및 테크노 침해가 심리적 계약 위반을 매개하여 정서적 소진에 미치는 부정적 영향의 구체적인 매커니즘을 실증적으로 검증하였다는데 이론적 의의가 있다.

둘째, 본 연구는 테크노 과중 및 테크노 침해에서 심리적 계약 위반을 인식하는 과정에서 개인의 행동적 기제인 발언행동이라는 변수의 조절 효과를 검증하였다. 이 같은 결과를 통해 본 연구에서는 심리적 계약 위반 인식에 있어 발언행동이라는 문제나 상황을 개선하고자 하는 적극적이고 건설적인 대안적 행동양식 여부의 중요성을 확인하였다. 이는 조직 구성원들이 동일한 업무 환경에 속해 있을지라도 발언행동의 수준에 따라 심리적 계약 위반을 인식하는 것에 차이가 발생한다는 점을 시사한다. 특히, 발언행동의 유의미한 조절 효과는 동일 집단에서 유사한 수준의 테크노 과중 및 테크노 침해를 경험할지라도 발언행동의 수준에 따라 심리적 계약 위반의 인식 수준이 달라질 수 있는 이유를 설명한다.

본 연구의 실무적 의의는 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 테크노 과중 및 테크노 침해가 조직 구성원의 심리적 계약 위반을 높이

고 정서적 소진에 영향을 미친다는 결과를 통해 스마트기술의 활용을 통한 업무 수행에 대하여 조직 차원의 경각심과 대처방안의 필요성을 시사하고 있다. 즉, 업무의 효율성과 생산성 향상을 위한 목적으로 도입된 스마트기술의 활용이 조직 구성원으로 하여금 심리적 계약 위반을 경험하게 함으로써 정서적 소진을 증가시킬 수 있으므로 스마트기술을 업무에 활용할 때 주의가 필요하다는 점을 시사한다. 프랑스에서는 조직 구성원의 '연결되지 않을 권리'를 보장하는 법안을 시행하여 퇴근 후 전화는 물론이고 이메일, 인트라넷 등 모든 소통 경로를 차단하고 있으며, 불가피하게 연락이 필요할 경우 상호 간에 약속한 방식에 따라 소통한다(CNBC, 2017년 1월 9일 기사참조). 따라서 국내에서도 퇴근 후 빈번히 발생하는 이러한 문제에 대해 조직 차원에서 기준을 정하여 관리해야 할 것으로 보인다.

둘째, 테크노 과중 및 테크노 침해와 심리적 계약 위반 간의 관계를 발언행동이 조절 효과를 보인다는 결과를 통해 조직 내 구성원들의 발언을 증진시킬 수 있는 긍정적인 상황·맥락적 요인에 대해 고려가 필요하다는 점을 시사한다. 최근 기업들은 조직유효성 증진을 위해 작업환경을 팀제로 구성하며 조직 구성원들 간의 의사소통과 협력을 강조하고 있다. 이러한 조직 시스템과 같이 구성원들이 발언에 대해 두려움 없이 편안하게 자신의 의견을 표현할 수 있는 조직 분위기 및 상사와의 상호 신뢰의 관계를 형성하는 것은 발언행동을 수행하기 위한 중요한 맥락적 요소일 수 있음을 의미한다.

셋째, 테크노 과중 및 테크노 침해를 경험한 조직 구성원의 경우 심리적 계약 위반을 더 인식한다는 결과를 바탕으로 조직은 채용

과정에서부터 회사의 업무 강도 및 업무량, 경력 개발의 가능성, 보상 및 휴가 제도 등 보다 구체적이며 정확한 정보를 제공함으로써 사전에 상호 의무에 대한 약속을 구체화하여 공유하는 것이 중요할 것이다. 이는 조직 구성원들이 입사 전부터 조직에 대한 정확한 정보에 근거하여 현실적 기대를 가지고 입사할 것이므로 아무래도 현실과 자신의 기대 사이의 간격을 최소화할 수 있을 것이다.

마지막으로 본 연구가 갖는 한계점과 향후 연구에 대한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 횡단적 연구 설계에 기반을 두어 단일 시점에서 자료를 수집했기 때문에 앞서 제기한 동일방법편의의 문제가 발생했을 가능성이 존재한다. 방법론적으로 문제가 심각하지 않음을 제시하였지만, 변인들 간의 인과관계를 보다 명확하게 밝히기 위해서는 종단적 연구 설계가 필요하다. 특히, 심리적 계약 위반의 경우 시간의 흐름에 따라 변할 수 있는 개념이기 때문에, 보다 체계적으로 변인들 간의 인과관계를 밝히기 위해서는 종단적 자료 수집을 통한 연구가 요구된다.

둘째, 본 연구에서 수집한 표본의 특징을 보면 정규직이 91.2%, 관리/사무직이 83.4%라는 점에서 본 연구에서 도출한 결과를 모든 고용형태와 직종에 일반화하기 어렵다는 한계점이 존재한다. 따라서 향후 연구에서는 고용형태와 직종에서 균등한 배분을 고려하여 일반화 가능성을 높일 수 있도록 해야 할 것이다.

셋째, 본 연구에서는 선행연구를 통해 테크노 스트레스의 차이를 유발하는 나이, 교육 수준, 산업 유형 등의 인구통계학적 변인들을 고려하여 연구를 진행하지 않았지만, 후속 연구에서는 이와 같은 변인들을 통제하여 개인

차에 따라 테크노 과중 및 테크노 침해와 결과 변인의 관계 및 매개 효과와 조절 효과가 어떻게 달라질 수 있는지 확인해 보는 것이 필요할 것이다.

넷째, 본 연구에서는 테크노 과중 및 테크노 침해와 심리적 계약 위반 간의 관계에서 발언행동의 조절 효과를 확인하였지만 발언행동에 영향을 미칠 수 있는 상황·맥락적 요인들을 반영하지 않았다. 후속 연구에서는 선행연구를 통해 지지된 발언행동에 대한 안전성에 대해 단서를 제공하는 조직의 특성 혹은 발언행동에 영향을 미치는 상사와의 관계 등 발언행동을 예측하는 상황·맥락적인 요소들을 함께 고려해 보는 것이 필요할 것이다.

마지막으로, 본 연구는 심리적 계약 위반의 영향력을 검증하기에 앞서 조직 구성원이 경험하는 심리적 계약 위반에 영향을 미칠 수 있는 맥락적(contextual) 특성을 고려하지 않았다. 따라서 후속 연구에서는 조직 내 공정성 수준, 조직의 지원 수준, 혹은 조직 문화와 같은 맥락적 특성을 함께 고려하여 심리적 계약 위반에 대한 인식과 그 효과에 어떤 영향을 미치는지 고려해야 할 것이다.

## 참고문헌

- 강리경, & 김선혁 (2017). 변혁적 리더십과 직무스트레스가 조직냉소주의에 미치는 영향. *인적자원개발연구*, 20(1), 125-156.
- 국가인권위원회 (2013). 정보통신기기에 의한 노동인권 침해 실태조사 (연구보고서 2013-12). [http://www.humanrights.go.kr/common/board/fildn\\_new.jsp?fn=1389752543221.pdf](http://www.humanrights.go.kr/common/board/fildn_new.jsp?fn=1389752543221.pdf)에서 2018, 4, 28 자료 얻음.

- 김경준 (2017). 테크노스트레스: 스트레스 이론의 적용과 연구의 확장. 인천대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 김근아, & 김상현 (2015). 조직 내 테크노스트레스와 지속적 몰입의 관계. 한국전자거래학회지, 20(1), 153-166.
- 김정희 (1991). 스트레스와 평가 그리고 대처. 서울: 대광문화사.
- 김진강 (2010). 직무 스트레스와 직무만족의 관계에서 LMX 질의 매개 효과. 한국콘텐츠학회논문지, 10(11), 424-434.
- 김혜정, & 이진규 (2007). 전문가의 이중몰입 생성과정에서 심리적 계약의 역할. 인사조직연구, 15, 1-42.
- 대한상공회의소 (2016). 근로관행 실태조사 (제 4차 일·가정 양립 민관협의회 2016-12). [http://www.hani.co.kr/arti/society/society\\_general/775687.html?\\_fr=mt3#csidxa1c52cdcd18737688bbbe48ab38d4ea](http://www.hani.co.kr/arti/society/society_general/775687.html?_fr=mt3#csidxa1c52cdcd18737688bbbe48ab38d4ea)에서 2018, 4, 28 자료 얻음.
- 류수민, & 유태용 (2015). 역할 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에서 심리적 계약 위반의 매개 효과와 회복탄력성의 조절 효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 28(4), 723-747.
- 박원우, 김미숙, 정상명, & 허규만 (2007). 동일 방법편의 (Common Method Bias) 의 원인과 해결방안. 인사조직연구, 15, 89-133.
- 배성현, & 정기준 (2007). 인적특성변수 및 상사부하 교환관계 (LMX) 와 조직 구성원 태도와의 관계에서 심리적 계약 위반의 매개 효과. 조직과 인사관리연구, 31, 95-124.
- 사람인 (2014). “직장인 절반 이상, 휴가 때 회사 연락 받은 적 있어!”. [http://www.saramin.co.kr/zf\\_user/help/live/view?idx=22125](http://www.saramin.co.kr/zf_user/help/live/view?idx=22125)에서 2016, 9, 28 자료 얻음.
- 신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도 (MBI-GS) 에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16(3), 1-17.
- 오성탁 (2013). 스마트워크 지수 산출 및 수준 평가를 위한 성숙도모델 개발. 한국 IT 서비사회 학술회 논문집, 450-457.
- 유정이 (1999). MBTI 를 통해서 본 직장인의 스트레스와 스트레스 대처방식. 한국심리 유형학회지, 6(1), 107-120.
- 이대형, 조승연, & 김희웅 (2014). 스마트워크를 통한 직원 만족도와 업무 생산성 증대에 관한 연구: 홈오피스 환경에서. 정보화정책, 21(2), 24-48.
- 이주환, & 신수영 (2017). 역할과부하와 심리적 계약 위반이 직무소진에 미치는 영향. 경영연구, 32, 145-170.
- 잡코리아 (2017). “퇴근 후 카톡 금지법”. <http://www.fnnews.com/news/201709041007586815>에서 2018, 4, 29 자료 얻음.
- 정철호, & 문영주. (2011). 스마트워크 추진 현황 및 활성화 과제에 관한 탐색적 연구. 전자상거래학회지, 12, 53-69.
- 정현선 (2011). 종업원 침묵: 발언과 침묵 행동의 변별성 검증 및 방어적, 체념적 침묵 행동의 전염. 고려대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 한국노동연구원. (2015). 스마트기기 사용이 근로자의 일과 삶에 미치는 영향 (연구보고서 2015-02). <https://www.kli.re.kr/downloadPblFile.do?atchmnfNo=19930>에서 2018, 4, 29 자료 얻음.
- Aiken, L. S., West, S. G., & Reno, R. R. (1991).

- Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Newbury Park, Calif: Sage.
- Argyris, C. (1960). *Understanding organizational behavior*. Oxford, England: Dorsey.
- Ayyagari, R., Grover, V., & Purvis, R. (2011). Technostress: technological antecedents and implications. *MIS quarterly*, 35(4), 831-858.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Transaction Publishers.
- Brod, C. (1984). *Technostress: The human cost of the computer revolution*. Addison Wesley Publishing Company.
- Burke, M. S. (2009). The incidence of technological stress among baccalaureate nurse educators using technology during course preparation and delivery. *Nurse Education Today*, 29(1), 57-64.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48(2), 187-202.
- Burris, E. R., Detert, J. R., & Chiaburu, D. S. (2008). Quitting before leaving: the mediating effects of psychological attachment and detachment on voice. *Journal of Applied Psychology*, 93(4), 912.
- Cantisano, G. T., Dominguez, J. F. M., & Garcia, J. L. C. (2007). Social comparison and perceived breach of psychological contract: Their effects on burnout in a multigroup analysis. *The Spanish Journal of Psychology*, 10(1), 122-130.
- Chambel, M. J., & Oliveira-Cruz, F. (2010). Breach of psychological contract and the development of burnout and engagement: A longitudinal study among soldiers on a peacekeeping mission. *Military Psychology*, 22(2), 110-127.
- Conway, N., & Briner, R. B. (2002). A daily diary study of affective responses to psychological contract breach and exceeded promises. *Journal of Organizational Behavior*, 23(3), 287-302.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior*, 18(6), 685-701.
- 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.
- Derks, D., van Mierlo, H., & Schmitz, E. B. (2014). A diary study on work-related smartphone use, psychological detachment and exhaustion: Examining the role of the perceived segmentation norm. *Journal of occupational health psychology*, 19(1), 74-84.
- Farrell, D. (1983). Exit, voice, loyalty, and neglect as responses to job dissatisfaction: A multidimensional scaling study. *Academy of management journal*, 26(4), 596-607.
- Farrell, D., & Rusbult, C. E. (1992). Exploring the exit, voice, loyalty, and neglect typology: The influence of job satisfaction, quality of alternatives, and investment size. *Employee*

- Responsibilities and Rights Journal*, 5(3), 201-218.
- Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management journal*, 26(4), 567-586.
- Gakovic, A., & Tetrick, L. E. (2003). Psychological contract breach as a source of strain for employees. *Journal of business and Psychology*, 18(2), 235-246.
- Graen, G., Novak, M. A., & Sommerkamp, P. (1982). The effects of leader-member exchange and job design on productivity and satisfaction: Testing a dual attachment model. *Organizational behavior and human performance*, 30(1), 109-131.
- Griffeth, R. W., & Hom, P. W. (2001). *Retaining valued employees*. Thousand Oaks, Calif: Sage.
- Hayes, A. F. (2015). 매개분석 · 조절분석 및 조절된 매개분석. (이형권 역). 서울: 신영사. (원전은 2013년도에 출판).
- Hanrahan, M. (2017, January 09). France 'Right to Disconnect' Law: Do We Need Rules To Reclaim Personal Time? Retrieved April 28, 2018, from <https://www.cnbc.com/2017/01/09/france-right-to-disconnect-law-do-we-need-rules-to-reclaim-personal-time.html>
- Hirschman, A. O. (1970). *Exit, voice, and loyalty: Responses to decline in firms, organizations, and states* (Vol. 25). Harvard university press.
- Jamil, A., Raja, U., & Darr, W. (2013). Psychological contract types as moderator in the breach-violation and violation-burnout relationships. *The Journal of psychology*, 147(5), 491-515.
- Janis, I. L., & Mann, L. (1977). *Decision making: A psychological analysis of conflict, choice, and commitment*. free press.
- Janis, I. L. (1974). Vigilance and decision making in personal crises. *Coping and adaptation*, 139-175.
- Kamdar, D., & Van Dyne, L. (2007). The joint effects of personality and workplace social exchange relationships in predicting task performance and citizenship performance. *Journal of applied psychology*, 92(5), 1286-1298.
- Kenny, D. A., Kaniskan, B., & McCoach, D. B. (2015). The performance of RMSEA in models with small degrees of freedom. *Sociological Methods & Research*, 44(3), 486-507.
- King, J. E. (2000). White collar reactions to job insecurity and the role of the psychological contract: Implications for human resource management. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 39(1), 79-92.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, 3rd edn Guilford Press. New York.
- Lazarus, R. S. (1984). On the primacy of cognition.
- Lazarus, R. S. (1990). Theory-based stress measurement. *Psychological inquiry*, 1(1), 3-13.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer publishing company.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal of organizational*

- behavior*, 14(1), 3-20.
- 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.
- Levinson, H., Price, C. R., Munden, K. J., Mandl, H. J., & Solley, C. M. (1962). Men, management, and mental health.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). Maslach burnout inventory manual. Palo Alto.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about it*. Jossey-Bass/pfeiffer, San Francisco, CA.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- Morrison, E. W. (2011). Employee voice behavior: Integration and directions for future research. *Academy of Management annals*, 5(1), 373-412.
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *Academy of management Review*, 22(1), 226-256.
- Muchinsky, P. M. (2012). Psychology applied to work(10th Ed.). Hypergraphic Press.
- Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., & Hofmann, D. A. (2011). Safety at work: a meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 71.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. Free press.
- Podsakoff, P. M., & Organ, D. W. (1986). Self-reports in organizational research: Problems and prospects. *Journal of management*, 12(4), 531-544.
- Ragu-Nathan, B., Ragu-Nathan, T., Tu, Q., & Tarafdar, M. (2004). *Analyzing technostress: Its creators and inhibitors*. Working paper, College of Business Administration, University of Toled, OH.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The consequences of technostress for end users in organizations: Conceptual development and empirical validation. *Information Systems Research*, 19(4), 417-433.
- Raja, U., Johns, G., & Ntalianis, F. (2004). The impact of personality on psychological contracts. *Academy of Management Journal*, 47(3), 350-367.
- Richardson, K. M., & Thompson, C. A. (2012). High tech tethers and work-family conflict: A conservation of resources approach. *Engineering Management Research*, 1(1), 29-43.
- Robinson, S. L., Kraatz, M. S., & Rousseau, D. M. (1994). Changing obligations and the psychological contract: A longitudinal study. *Academy of management Journal*, 37(1), 137-152.
- Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (2000). The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of organizational Behavior*, 525-546.
- Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994).

- Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of organizational behavior*, 15(3), 245-259.
- Rousseau, D. M. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Sage Publications.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G., & Mainous III, A. G. (1988). Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty, and neglect: An integrative model of responses to declining job satisfaction. *Academy of Management journal*, 31(3), 599-627.
- 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*, 25(3), 293-315.
- Shore, L. M., & Tetrick, L. E. (1994). The psychological contract as an explanatory framework in the employment relationship. *Journal of Organizational Behavior*, 1, 91-109.
- Taggar, S. (2002). Individual creativity and group ability to utilize individual creative resources: A multilevel model. *Academy of management Journal*, 45(2), 315-330.
- Tangirala, S., & Ramanujam, R. (2008). Exploring nonlinearity in employee voice: The effects of personal control and organizational identification. *Academy of Management Journal*, 51(6), 1189-1203.
- Tarafdar, M., Bolman Pullins, E., & Ragu-Nathan, T. S. (2014). Examining impacts of technostress on the professional salesperson's behavioural performance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 34(1), 51-69.
- Tarafdar, M., Pullins, E. B., & Ragu-Nathan, T. S. (2015). Technostress: negative effect on performance and possible mitigations. *Information Systems Journal*, 25(2), 103-132.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 301-328.
- Tarafdar, M., Tu, Q., & Ragu-Nathan, T. S. (2010). Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *Journal of Management Information Systems*, 27(3), 303-334.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S., & Ragu-Nathan, B. S. (2011). Crossing to the dark side: examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress. *Communications of the ACM*, 54(9), 113-120.
- Tetrick, L. E., & LaRocco, J. M. (1987). Understanding, prediction, and control as moderators of the relationships between perceived stress, satisfaction, and psychological well-being. *Journal of Applied psychology*, 72(4), 538.
- Tu, Q., Wang, K., & Shu, Q. (2005). Computer-related technostress in China. *Communications of the ACM*, 48(4), 77-81.
- Turnley, W. H., & Feldman, D. C. (1998). Psychological contract violations during corporate restructuring. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 37(1), 71-83.
- Turnley, W. H., & Feldman, D. C. (1999). The

- impact of psychological contract violations on exit, voice, loyalty, and neglect. *Human relations*, 52(7), 895-922.
- Upadaya, K., Vartiainen, M., & Salmela-Aro, K. (2016). From job demands and resources to work engagement, burnout, life satisfaction, depressive symptoms, and occupational health. *Burnout Research*, 3(4), 101-108.
- Van Dyne, L., & LePine, J. A. (1998). Helping and voice extra-role behaviors: Evidence of construct and predictive validity. *Academy of Management journal*, 41(1), 108-119.
- Withey, M. J., & Cooper, W. H. (1989). Predicting exit, voice, loyalty, and neglect. *Administrative Science Quarterly*, 521-539.
- Yun, H., Kettinger, W. J., & Lee, C. C. (2012). A new open door: the smartphone's impact on work-to-life conflict, stress, and resistance. *International Journal of Electronic Commerce*, 16(4), 121-152.
- Zhao, H. A. O., Wayne, S. J., Glibkowski, B. C., & Bravo, J. (2007). The impact of psychological contract breach on work related outcomes: a meta analysis. *Personnel psychology*, 60(3), 647-680.
- 논문 투고일 : 2018. 10. 05  
1 차 심사일 : 2018. 10. 12  
게재 확정일 : 2019. 01. 22

## The effect of techno-overload and techno-invasion on emotional exhaustion: mediating effect of psychological contract breach and moderating effect of voice behavior

Sae-Ha-Neul Kang

Hyun-Sun Chung

Korea University

The purpose of this study is to investigate the influence of techno-overload and techno-invasion on emotional exhaustion and the mediating role of psychological contract breach. In addition, this study examines the moderating role of voice behavior in the relationship between techno-overload, techno-invasion and psychological contract breach. The results from 296 participants provided evidence that (1) techno-overload and techno-invasion are positively related to psychological contract breach, (2) psychological contract breach is positively related to emotional exhaustion, (3) psychological contract breach partially mediates the relationship between techno-overload, techno-invasion and emotional exhaustion, (4) voice behavior moderates the relationship between techno-overload, techno-invasion and psychological contract breach. Based on the results, implications of these findings, limitations, and future research are discussed in general discussion.

*Key words* : *Technostress, Techno-overload, Techno-invasion, Psychological contract breach, Emotional exhaustion, Voice behavior*