

직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향

Effects of Occupational Stress on Workers' Turnover Intention

이정언, 주천천
배재대학교 경영학과

Jeong Eon Lee(jelee@pcu.ac.kr), Tiantian Zhou(lovetiantian@naver.com)

요약

본 연구는 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 규명하였다. 본 연구에서는 선행연구를 바탕으로 직무스트레스를 독립변수, 직무소진을 매개변수, 이직의도를 종속변수로 설정하였다. 소프트웨어 개발자는 직무스트레스를 상대적으로 많이 경험하며, 직무소진에 대한 경향성이 현저하여 본 연구의 대상으로 삼았다. 실증분석 결과 직무스트레스가 심화될수록 직무소진의 정도가 높아지며, 직무스트레스는 직무소진을 매개로 하여 이직의도에 보다 큰 영향을 미친다는 사실을 밝혀내었다. 이에 따라 기업의 관리자는 구성원이 직무스트레스를 경험하지 않도록 직무재설계와 같은 인사관리의 구조적인 측면에 노력을 기울이는 것이 필요하다.

■ 중심어 : | 직무스트레스 | 직무소진 | 이직의도 | 소프트웨어 개발자 |

Abstract

This research is conducted to analyze the relationship between occupational stress and turnover intention. The object of research is software developers in Chinese large firms. A number of 309 cases are used for the empirical study. A multiple regression is adapted to test the proposed hypothesis. The results reveal that occupational stress has a meaningful effect on job burnout; exhaustion, cynicism, and inefficacy lead to turnover intention; job burnout mediates between occupational stress and turnover intention. It is suggested that managers need to design a structural HR mechanism for workers in order not to experience occupational stress.

■ keyword : | Occupational Stress | Job Burnout | Turnover Intention | Software Developer |

1. 서론

다수의 사람들과 조직생활을 하며 대인관계와 성과에 대한 압박을 받는 기업 구성원은 높은 스트레스를 경험한다. 적정 수준의 직무스트레스는 동기부여에 긍정적이지만 일정 수준을 넘어설 경우 개인의 신체, 정서, 행동 등 모든 측면에 부정적으로 작용하여 직무소진이 유발된다[7]. 과도한 직무스트레스는 구성원의 사

기와 만족을 떨어뜨려 이직에 이르도록 한다. 이에 따라 기업 경영자들은 직무스트레스의 적절한 관리가 조직효율성 실현의 필수요건임을 인식하고 있다.

소프트웨어 개발자는 기술혁신 속도와 개발 일정을 맞추기 위해 시간외·철야근무와 같이 전형적으로 스트레스가 높은 업무환경에 놓여 있다. 잦은 야근과 철야근무, 개발 일정에 대한 압박은 이들에게 높은 스트레스를 유발하며 결국 조직이탈의 원인이 된다. 직무스

트레스로 인해 소진을 경험할 경우 중국적으로 조직성과에 부정적인 영향을 미치게 된다[7][9].

중국 IT 부문에 종사하는 근로자들은 직무에서 유발되는 스트레스로 인하여 육체적·정신적 만성질환에 시달리고 있다. 중국 소프트웨어 산업 전문가들은 스트레스로 인한 인력의 이직이 소프트웨어관련 기업뿐만 아니라 중국 IT 산업 전체의 성장에 심각한 걸림돌이 될 것이라 지적하고 있다[17].

중국은 소프트웨어 산업의 발전이 급속도로 이루어지면서 해당 부문의 인력이 매년 최소 50만 명 이상 부족하며, 연간 20%씩 인력 수요가 증가하고 있다[17]. 그러나 중국에서 해당 업종의 이직률은 23.6%로 산업평균인 15.8%에 비하여 현저히 높다[18]. 이와 같은 상황에서 중국의 소프트웨어관련 기업은 핵심 기술의 부족, 지적 소유권의 확보 문제와 더불어 인재의 유출방지를 위한 방안의 마련에 고심하고 있다[17].

본 연구는 직무스트레스로부터 발생하는 조직성과의 변화와 그 영향관계 파악을 목적으로 하였다. 특히 소프트웨어 개발자는 타 업종에 비하여 높은 직무스트레스를 경험하며 이직에 대한 경향성이 현저하여 본 연구의 목적을 달성하는 데 적절한 연구대상이 된다. 이에 따라 본 연구는 직무스트레스와 조직성과의 관계를 실증적으로 파악하여 소프트웨어 개발자의 직무성과 향상을 위한 효율적 인적자원관리의 이론적·실천적 시사점을 제공하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 소프트웨어 개발자의 의미

소프트웨어 개발자는 소프트웨어의 연구, 디자인, 실행, 테스트를 주업무로 한다[1][7]. 소프트웨어 개발자는 체계적인 교육을 통해 직무수행 역량, 전공지식 및 기술력을 보유한 전형적인 지식노동자에 해당한다. 소프트웨어 개발자를 포함한 IT업계 종사자들은 환경의 변화가 빠른 업무환경에 노출되어 있다. 또한 소프트웨어 개발 업무는 자율성이 요구되기 때문에 타 직종과 비교하여 상대적으로 독립적인 문화가 형성되어 있다

[1][10][16][29].

소프트웨어 개발자는 IT 분야에서 상당 기간 특정한 교육 및 훈련을 통해 전문지식을 습득한다. 이들은 관련 업무를 수행함에 있어서 높은 자율성을 발휘하며 일에 대한 몰입도가 높은 편이다. 따라서 자신의 직업 및 업무에 대한 높은 책임의식을 보유하고 지식을 업그레이드하는 속도가 타 업종에 비하여 빠른 편이다 [1][5]. 이러한 특성을 반영하듯 소프트웨어 개발자는 조직의 요구와는 무관하게 높은 성과수준을 고수하려는 경향을 보인다[10][16][29].

한편 소프트웨어 개발자는 타 직종의 근로자보다 야근이나 특근 등의 고강도 노동을 하는 경우가 빈번한 편이다. 2004년 중국 IT부문 노동시간 조사 결과에 따르면 전체 조사대상자 가운데 48.2%는 일일 근로시간이 8~10시간, 12.6%는 10~12시간, 3.4%는 12시간인 것으로 밝혀졌다. 또한 소프트웨어 개발자는 퇴근 후 가정에서조차 직장의 업무를 처리하는 것으로 나타났다. 실제로 가정에서 연장 근무하는 근로자의 비율은 조사 대상의 33.2%에 달하였으며, 주말을 활용하여 업무를 처리하는 비율 역시 40.9%나 되었다[19].

2. 직무스트레스

직무스트레스는 “업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원, 바람과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적·정서적인 반응”이다[27]. 직무스트레스는 개인의 불편한 감정을 나타내고 조직이나 직무와 같은 스트레스 요인에서 발생하는 결과이다[13][28][30].

직무스트레스의 결과는 개인에게 영향을 주는 개인적 결과와 조직에 영향을 주는 조직적 결과로 구분된다. 직무스트레스가 지나치면 개인 건강뿐만 아니라 전반적인 직무수행의 효율성과 생산성이 저하된다. 개인이 스트레스를 받게 되면 부정적인 신체적·정신적 증상을 경험하며, 삶의 질이 저하된다.

스트레스는 욕구, 가치관, 능력, 경험, 성격 등 개인적 특성에 따라 달리 나타난다. 특히 스트레스의 대부분은 사회적·심리적 스트레스 요인에서 기인한다[12]. 기업의 복잡한 환경에서 근무하는 조직구성원은 다양한 스트레스를 경험할 수 있다. 그러나 자신이 직접적으로

수행하는 업무와 관련된 요인이 스트레스의 대부분을 구성한다. 스트레스는 개인의 내적인 경험에 해당되지만 직무스트레스 요인은 외적인 차원, 즉 직무환경 및 직무조건에서 찾는 것이 바람직하다.

스트레스 요인이 일하는 환경으로부터 발생한다는 측면에서 소음, 온도, 공기오염, 사무실 설계 등과 같은 물리적 요인이 이에 해당된다. 한편 스트레스를 유발하는 조직 수준의 요인으로는 조직변화, 조직풍토, 의사소통, 훈련 프로그램, 조직정책 등이 있다. 또한 기술다양성, 직무수행의 자율성, 직무의 중요성, 피드백 등과 같은 직무의 개별적 특성은 스트레스를 가져오는 원인이 된다[6]. 이와 관련하여 역할 갈등, 역할 모호성, 역할 과부하 등의 과업특성은 역할 스트레스 원천이라고 정의된다. 특히 역할 갈등은 서로 다른 역할 요구 간의 상충, 개인 가치 간의 갈등, 개인적 자원 분배의 문제, 과다한 과제에 대한 갈등 등의 형태로 나타난다[6].

고도의 지식과 기술을 요하는 직장에서 근로자는 지속적으로 역량을 키워야 한다. 그렇지 못할 경우 개인과 기업 모두 경쟁에서 뒤쳐질 수 있다. 따라서 IT 분야의 인력들은 업무수행을 위해 신기술을 익히는 것조차 스트레스가 될 수 있다[1][16]. 이와 함께 IT업계 종사자는 성격유형 및 개인적 특성 관련 변인에 따라 직무스트레스 수준에도 차이가 있다. 특히 부정적 정서가 높을수록 직무스트레스가 높으며, 반면 자기효능감이 높으면 직무스트레스가 낮아지는 것이 확인되었다[1].

3. 직무스트레스와 직무소진, 이직의도

직무소진은 대인관계를 통해 직무를 수행하는 이들이 스트레스에 노출되어 경험하는 신체적·정서적 증상을 일컫는다. 직무소진은 정서적 자원이 고갈되어 정서적인 과부하 상태를 경험하는 정서적 소진, 타인에 대해 부정적·무감각한 반응을 보이는 비인격화, 개인 성취감 감소 등 세 가지 요인으로 구성된다[24].

직무소진과 관련된 선행연구들은 개인의 심리적·육체적 측면에 부정적 결과를 초래하는 원인에 초점을 맞추어 논의가 진행되어 왔다. 보다 최근에는 직무소진과 직무스트레스가 업무성과와 직무태도에 미치는 직접적인 영향관계를 중심으로 연구가 진행되고 있다[11][21].

왜냐하면 적당한 직무스트레스는 효율적 업무 수행을 위해 필요하지만, 이를 효과적으로 대처하지 못할 경우 정서적·육체적 소진에 이르기 때문이다. 실제로 국내·외 다수의 선행연구에서는 직무스트레스가 직무소진에 유의한 영향을 미친다는 사실이 확인되었다[11][15][26].

직무수행 중 발생하는 직무소진은 구성원의 정신적·신체적 고갈 유발, 성취감 상실, 비인격화 유발, 성과의 질 저하 등의 문제를 일으킨다[4][15]. 즉 개인의 직무소진 결과는 정도에 차이가 있으나 결국 개인 및 조직에 부정적으로 작용한다. 직무스트레스가 적절히 해소되지 못할 경우 개인은 좌절감, 무력감, 상실감 등을 경험하여 결국 소진으로 이어지는 것이다[4][15].

정서적 고갈은 직무부담에 따른 감정적·정신적 에너지의 고갈을 의미한다. 직무소진의 또 다른 형태로서 비인격화는 감정자원이 고갈된 구성원이 나타내는 신경질적이고 감성이 배제된 반응이다. 비인격화는 정서적 탈진 극복을 위한 물리적 대안이 없는 경우에 나타나는 심리적 대처 또는 완충적인 반응이다[12].

성취감 상실은 자신에 대한 부정적 평가 경향성을 의미한다. 이는 업무수행에 대한 자신감이 저하되고, 성취감이나 발전가능성을 느끼지 못하는 상태이다. 이러한 현상은 자신이 더 이상 조직에서 필요로 하는 존재가 아니라는 사실을 지각함으로써 나타난다[2][14].

비인격화는 반복적인 업무 부담으로 감정적 피로감이 누적됨으로써 발생된다. 해당 구성원은 피로감과 스트레스를 완화시키는 과정에서 타인과의 관계를 스스로 제한하거나 심리적으로 거리감을 유지하는 행동을 취하게 된다. 비인격화를 경험한 사람은 타인에게도 비인격화를 확산시킬 가능성이 크며, 이 상황이 지속될 경우 결국 이직으로 이어지게 된다[15][20][22][31].

III. 연구모형 및 가설

1. 연구모형

본 연구는 IT부문 근로자가 지각하는 직무스트레스가 이직의도에 미치는 인과적 영향관계를 실증적으로

밝히고자 하였다. 이에 따라 본 연구에서는 관련 선행 연구의 고찰을 통해 직무스트레스를 독립변수로 설정하였다. 본 연구의 매개변수인 직무소진은 정서적 고갈, 타인에 대한 부정적·무감각한 반응을 의미하는 비인격화, 개인적인 성취감의 감소 등 세 가지 하위요인으로 구성되었다. 직무스트레스와 직무소진에 의해 나타나는 이직의도는 종속변수로 설정되었다.

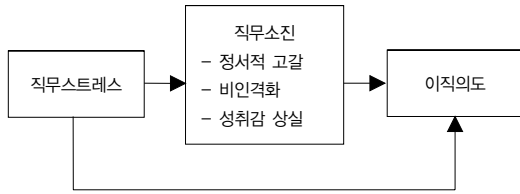


그림 1. 연구모형

2. 가설의 설정

조직구성원이 직무스트레스를 과도하게 경험할 경우 성과와 창출에 따른 효율성과 효과성은 현저히 낮아지며, 개인과 조직 전반에 부정적인 결과가 유발된다. 특히 개인이 직무수행 과정 중 스트레스를 경험할 경우 정서적·정신적·신체적 고갈이 발생하며, 성취감의 상실과 비인격화가 유발된다[4][15]. 한편 다양한 요인에 의해 발생한 직무스트레스는 구성원의 이직의도의 증대에도 영향을 준다. 특히 IT인력의 직무스트레스는 이직의도를 현저히 높이는 것으로 밝혀졌다[9]. 본 연구는 선행연구의 논의를 바탕으로 다음과 같이 연구가설을 설정하였다.

H1: 직무스트레스는 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H2: 직무스트레스는 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

직무스트레스로 인한 정서적 과부하 상태의 경험을 의미하는 정서적 고갈, 타인에 대한 부정적 반응을 나타내는 비인격화, 성취감의 감소 등 세 가지 요인은 직무소진을 구성하는 요인이다[24]. 직무소진은 개인의 심리적·육체적 차원뿐만 아니라 직접적인 업무성과와 직무태도에도 부정적인 영향을 미친다[15][20].

한편 직무스트레스, 직무소진, 이직의도 간의 관계에 관련된 다수의 선행연구에서는 직무스트레스가 직무소진으로 이어지며, 더 나아가 이직으로 연결되고 있음이 확인되었다[9]. 본 연구에서는 선행연구를 근거로 직무스트레스와 직무소진, 이직의도와의 관계에 대하여 다음과 같이 가설을 설정하였다.

H3: 직무소진은 이직의도에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

H4: 직무소진은 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향관계에 있어서 매개역할을 할 것이다.

3. 변수의 조작적 정의와 측정 항목

본 연구에서는 직무스트레스를 측정하기 위해 Schuler(1980)와 Parker and DeCottis(1983)의 측정도구를 바탕으로 오이복(2009)과 권성현(2009)의 연구에서 적용된 문항을 연구의 목적에 따라 수정하여 활용하였다[3][9][28][30]. 해당 도구는 직무스트레스를 개인의 불편한 감정, 조직 및 직무와 같은 스트레스 요인에서 발생하는 결과라는 정의에 바탕을 두었다.

표 1. 변수의 조작적 정의

변수	조작적 정의
직무스트레스	조직 내·외의 기대와 요구의 불일치로 인하여 구성원이 경험하는 조직 내외의 갈등의 정도
직무소진 (정서적 고갈)	과도한 심리적 부담 또는 요구들에 기인한 개인의 정서적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 정도
(비인격화)	사람들에 대한 관심이 비인격화 즉 사물화 되는 것으로 냉소적이고, 냉담한 태도의 정도
(성취감 상실)	성취도 부족으로 인해 자신에 대한 부정적인 평가 정도
이직의도	자신이 소속된 조직으로부터 이탈하고자 하는 정도

표 2. 변수의 측정 항목

변수	설문 구성	
직무 스트레스	JST_1~2	구성원간 의견상충, 상충된 업무지시
	JST_3~4	비일관적 상사 및 동료의 업무요청
	JST_5~6	개인간 갈등, 팀 의견상충
	JST_7	아이디어 갈등
직무소진	JB1_1~JB1_5	정서적 고갈
	JB2_1~JB2_5	비인격화
	JB3_1~JB3_5	성취감 상실
이직의도	JT1~JT5	이직의도

매개변수인 직무소진은 Maslach 등(2006)이 제시한 도구를 기초로 측정하였다[23-25]. 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 상실은 오이복(2009)의 연구를 참고하여 각 5문항씩 총 15문항으로 측정하였다[9]. 종속변수는 자신이 소속된 조직으로부터 이탈함을 의미하는 이직의도로 설정하였다. 이직의도는 양은경(2010)의 연구에서 사용했던 4문항을 선정하여 적용하였다[8].

IV. 실증분석

1. 조사설계

본 연구의 자료 수집은 중국 IT 기업의 소프트웨어 개발자를 대상으로 2013년 10월부터 11월까지 이루어졌다. 설문지는 총 350부가 배포되었으며, 무효 16사례를 제외한 후 총 334부가 분석에 활용되었다.

표 3. 표본의 인구통계적 특성

변수	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남	203	65.7
	여	106	34.3
연령	20대	119	38.5
	30대	188	60.8
	40대 이상	2	0.6
학력	고졸 이하	3	1.0
	대졸 이하	217	70.3
	대학원졸 이상	89	28.8
근속년수	1~3년 미만	22	7.1
	3~6년 미만	138	44.7
	6~9년 미만	72	23.3
	9년 이상	77	24.9

본 연구에서는 선행연구를 통하여 도출된 연구가설을 검증하기에 앞서 각 변인의 타당성과 신뢰성을 확인하였다. 직무소진요인을 매개로 하여 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 가설검증은 다중회귀분석을 통해 이루어졌다.

2. 신뢰성과 타당성 검증

본 연구에서는 각 변수들의 타당성과 내적 일관성을 검증하였다. 타당도 검증을 위한 요인분석의 Eigen Value는 1.0 이상, Factor Loading은 .5를 상회할 경우

의미 있는 기준으로 판단하였다. 구성요인의 추출 및 요인적재치의 단순화를 위해 주성분분석(PCA)과 직교 회전방식(Varimax)이 적용되었다. 변수의 신뢰도는 Cronbach's α 값 .6 이상을 기준으로 검토하였다.

표 4. 신뢰성 및 타당성 분석

요인	요인적재량	분산설명력	Cronbach's α
직무스트레스 (JST)	.816	43.02	.877
	.807		
	.782		
	.777		
	.744		
	.735		
직무소진 (정서적 고갈: JB1)	.541	47.51	.915
	.796		
	.848		
	.877		
	.819		
직무소진 (비인격화: JB2)	.845	15.38	.834
	.702		
	.678		
	.758		
직무소진 (성취감 상실: JB3)	.579	6.09	.754
	.616		
	.791		
	.627		
이직의도 (JT)	.793	76.58	.898
	.873		
	.892		
	.870		
	.865		

직무스트레스의 KMO 분석 결과는 .879, Bartlett 검정 유의확률은 .000으로 나타났다. Cronbach's α 값은 .877로 기준값을 상회하였다. 매개변수인 직무소진의 KMO 분석 결과는 .918, Bartlett 검정 역시 통계적으로 유의하였다. 세 가지 하위요인의 Cronbach's α 값은 각 .915, .834, .754로 신뢰성 역시 확보된 것으로 판단하였다. 종속변수의 KMO 분석 결과 .842, Bartlett 검정 유의확률은 .000으로 나타났으며, 추출된 요인은 전체 분산의 76.58%를 설명하였다. 신뢰도 분석에서 Cronbach's α 값이 .898로 제시되어 해당 변수의 전반적인 신뢰성이 확보된 것으로 확인되었다.

3. 가설의 검증

본 연구에서는 직무스트레스가 직무소진을 매개로 이직의도에 미치는 가설을 검증하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

직무스트레스가 정서적 고갈에 미치는 영향을 분석한 결과 직무스트레스는 정서적 고갈에 통계적으로 유의한 영향을 미치고 있음이 확인되었다(F=161.665, p=.000). 비인격화(F=192.874, p=.000), 성취감 상실(F=128.765, p=.000) 역시 직무스트레스에 의해 영향을 받는 주요 변수임이 확인되었다. 따라서 직무스트레스가 직무소진에 영향을 미치리라는 연구가설 1은 채택되었다. 한편 가설검증을 위한 회귀식의 설명력은 51.4%이며, Durbin-Watson 값은 1.941로 회귀모형으로서 적합한 것으로 나타났다. 또한 직무스트레스는 이직의도에 통계적으로 유의한 영향이 있는 것으로 확인되어 가설 2 역시 채택되었다. 회귀식은 전체 분산의 39.3%를 설명하며, 모형의 적합도 역시 통계적으로 유의하였다(F=100.835, p=.000)[표 5].

표 5. 직무스트레스의 직무소진, 이직의도에 대한 영향

변 수	β	R ²	F	Sig. F
직무스트레스 → 정서적 고갈	.626	.514	161.665	p<.000
직무스트레스 → 비인격화	.536			
직무스트레스 → 성취감 상실	.157			
직무스트레스 → 이직의도	.304			

직무소진이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 회귀모형은 통계적으로 유의하며(F=70.891, p=.000), 전체 분산의 40.5%를 설명하였다. 직무소진 요인 가운데 비인격화($\beta=.369$)가 이직의도에 미치는 영향력이 가장 두드러졌으며, 성취감 상실($\beta=.250$), 정서적 고갈($\beta=.146$)의 순으로 영향력이 있었다. 따라서 직무소진이 이직의도에 영향을 미치리라는 가설 3은 채택되었다.

표 6. 직무소진의 이직의도에 대한 영향

변 수	β	R ²	F	Sig. F
정서적 고갈 → 이직의도	.146	.405	70.891	p<.000
비인격화 → 이직의도	.369			
성취감 상실 → 이직의도	.250			

직무스트레스와 이직의도의 관계에서 정서적 고갈(JB1)의 매개효과를 분석한 결과, 1단계 회귀계수는 .698로 유의미한 영향을 미치며(R²=.487), 2단계 .482(R²=.232), 3단계에서는 독립변수가 .268, 매개변수

.306(R²=.280)을 나타내었다. 2단계에서 독립변수의 효과는 정서적 고갈이 매개되는 3단계에서 보다 크게 나타났다. 비인격화(JB2)의 매개역할을 분석한 결과 1단계 회귀계수는 .675(R²=.456)로 유의미한 영향을 미치며, 2단계 .482(R²=.232), 3단계에서는 독립변수가 .141, 매개변수가 .504(R²=.370)를 나타내었다. 정서적 고갈의 매개효과와 동일하게 매개변수가 개입된 후 직무스트레스의 이직의도에 대한 영향력이 증대되었다. 성취감 상실(JB3)의 매개효과를 분석한 결과, 3단계에서 독립변수의 효과(R²=.325)는 2단계의 효과(R²=.158)와 비교하여 상대적으로 크게 나타났다. 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에서 성취감 상실($\beta=.332$)은 정서적 고갈($\beta=.306$)에 비해 매개효과가 크게 나타났으나 비인격화($\beta=.504$)보다는 상대적으로 작게 나타났다. 이에 따라 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 직무소진이 매개역할을 할 것이라는 연구가설 4는 채택되었다.

표 7. 직무소진의 매개효과 분석

변 수	매개효과 검증단계	β	t-Value (Sig: p<.000)	R ²
직무스트레스/ 정서적 고갈/ 이직의도	1단계	.698	17.074	.487
	2단계	.482	9.633	.232
	3단계(독립)	.268	3.959	.280
	3단계(매개)	.306	4.520	
직무스트레스/ 비인격화/ 이직의도	1단계	.675	16.048	.456
	2단계	.482	9.633	.232
	3단계(독립)	.141	2.297	.370
	3단계(매개)	.504	8.194	
직무스트레스/ 성취감 상실/ 이직의도	1단계	.397	7.578	.158
	2단계	.482	9.633	.232
	3단계(독립)	.350	6.839	.325
	3단계(매개)	.332	6.491	

V. 결론 및 시사점

본 연구는 중국 IT부문의 주요 문제 인식을 바탕으로 소프트웨어 개발자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 분석하여 효율적인 인적자원 관리의 실현 방안을 제시하였다.

실증분석을 통해서 밝혀진 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 구성원의 직무스트레스가 심화될수록 정서적 고

같, 비인격화의 진행, 성취감 상실의 정도가 높아진다. 둘째, 구성원의 직무스트레스가 심화될수록 이직의도가 높아진다. 특히 직무스트레스는 직무소진을 매개로 하여 이직의도에 보다 큰 영향을 미친다. 셋째, 직무소진은 이직의도를 높이는 방향으로 영향을 미친다.

직무스트레스는 궁극적으로 이직의도에 영향을 미친다. 이때 직무소진의 경험은 두 변수의 관계를 매개한다. 따라서 기업경영자는 직무소진의 효율적인 관리를 통해 이직을 낮추고 인적자원관리의 실질적인 성과를 거둘 수 있다. 즉 기업의 관리자는 소프트웨어 개발자가 스트레스와 직무소진을 경험하지 않도록 직무재설계와 같은 구조적인 측면에 관심과 지속적인 개선의 노력을 기울이는 것이 필요하다.

한편 본 연구는 중국 일부 지역의 기업에 근무하는 인력만을 대상으로 자료를 수집하였다. 따라서 연구에 활용된 표본의 특성상 결과의 일반화에 일정 부분 한계가 있을 수 있다. 직무스트레스관련 추후 연구에서는 보다 다양한 지역 및 산업영역으로 자료수집 대상을 확대하는 것이 필요하다. 이와 더불어 본 연구에서 활용된 자료수집 방법은 실제 측정값 보다 과장된 결과가 얻어질 수 있는 단점이 존재한다. 따라서 향후 연구에서는 질적 접근과 같은 다각적인 방법을 통해 자료수집의 왜곡 가능성을 극복하는 것이 바람직하다.

참 고 문 헌

[1] 강민정, *IT분야 연구개발 인력의 직무스트레스에 영향을 주는 요인*, 이화여자대학교 대학원, 2011.
 [2] 고영관, *여성 캐디들의 감정노동이 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향*, 경북대학교 대학원, 2012.
 [3] 권성현, *직무특성 요인, 완벽주의, 효능감이 직무소진에 미치는 영향*, 중앙대학교 대학원, 2009.
 [4] 김미라, *기관 특성과 개인적 특성에 따른 소진이 유아 교사의 이직에 미치는 영향*, 건국대학교 대학원, 2004.
 [5] 김영배, 차종석, “R&D 전문가를 위한 인력관리:

박사급 인력을 중심으로”, 기술혁신연구, 제7권, 제1호, pp.124-150, 1999.
 [6] 박명균, *직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구*, 제주대학교 대학원, 2002.
 [7] 송경섭, *컴퓨터 소프트웨어 개발자의 직무특성이 직무소진에 미치는 영향*, 중앙대학교 대학원, 2009.
 [8] 양은경, *직장인의 직무스트레스와 직무만족도 및 이직의도에 관한 연구*, 고려대학교 대학원, 2010.
 [9] 오이복, *IT 인력의 특성이 이직의도에 미치는 영향요인 분석*, 국민대학교 대학원, 2010.
 [10] 이규원, *지식노동자의 주체형성*, 연세대학교 대학원, 2006.
 [11] 이인석, 박문수, 정무관, “직무소진의 영향요인에 관한 연구”, 대한경영학회지, 제20권, 제6호, pp.2879-2900, 2007.
 [12] 이정택, *호텔종사원의 대인관계 스트레스가 직무소진과 직무만족에 미치는 영향*, 경희대학교 대학원, 2011.
 [13] 정은주, *직무스트레스와 직무탈진의 관계에서 정서와 대처전략의 조절효과*, 고려대학교 대학원, 2004.
 [14] 정주리, *호텔종사원의 직무특성에 따른 감정부조화와 소진이 이직의도에 미치는 영향*, 경희대학교 대학원, 2010.
 [15] 주시각, *감정노동이 직무스트레스, 직무소진, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구*, 한양대학교 대학원, 2013.
 [16] 홍지수, *MBTI 성격유형과 직무스트레스 및 대처방법의 관계*, 숙명여자대학교 대학원, 2006.
 [17] 南方日報, “軟件行業人才年缺口增至50万”, 2008年4月16日.
 [18] 賽迪網, “賽迪顧問發布軟件行業薪酬調研成果”, 2008.
 [19] 搜狐IT, “中國IT人生存調查報告: IT人遭遇感情生活困惑”, 2004.
 [20] C. L. Codes and T. W. Dougherty, “A Review and Integration of Research on Job Burnout,”

Academy of Management Review, Vol.18, No.4, pp.621-656, 1993.

[21] C. L. Corders, T. W. Dougherty, and M. Blum, "Patterns of Burnout among Managers and Professionals: A Comparison of Models," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.18, No.6, pp.685-701, 1997.

[22] R. T. Lee and B. E. Ashforth, "A Further Examination of Managerial Burnout: Toward an Integrated Model," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.14, No.1, pp.3-20, 1993.

[23] C. Maslach and S. E. Jackson, "The Measurement of Experienced Burnout," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.2, No.2, pp.99-113, 2007.

[24] C. Maslach, A Multidimensional Theory of Burnout, In: C.L. Cooper(ed.), *Theories of Organizational Stress*, Oxford: Oxford University Press, pp.68-85, 2000.

[25] C. Maslach and M. P. Leiter, "Burnout," *Stress and Quality of Working Life: Current Perspectives in Occupational Health(HC)*, p.37, 2006.

[26] J. E. Moore, "One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals," *MIS Quarterly*, Vol.24, No.1, pp.141-168, 2000.

[27] NIOSH, "STRESS...At Work", DHHS(NIOSH) Publication Number 99-101.

[28] D. F. Parker and T. A. DeCotiis, "Organizational Determinants of Job Stress," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.32, No.2, pp.160-177, 1983.

[29] R. Walling, "Personality Traits of the Best Software Developers," 2006. 8. 20.

[30] R. S. Schuler, "Definition and Conceptualization of Stress in Organizations," *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol.25, No.2,

pp.184-215, 1980.

[31] M. Westman, D. Etzion, and E. Danon, "Job Insecurity and Crossover of Burnout in Married Couples," *Journal of Organizational Behavior*, Vol.22, No.5, pp.467-481, 2001.

저 자 소 개

이 정 언(Jeong Eon Lee)

중신회원



- 2008년 4월 : 독일 하노버대학교 경영학부(경영학박사)
- 1996년 3월 ~ 2001년 4월 : 한국국방연구원 연구원
- 2010년 9월 ~ 현재 : 배재대학교 경영학과 교수

<관심분야> : 인사전략, 고용관계, 고용유연성

주 천 천(Tiantian Zhou)

준회원



- 2014년 2월 : 배재대학교 대학원 경영학과 경영학 석사(인사조직 전공)

<관심분야> : 인사관리, 직무스트레스, 직무성과