

연구논문

리더의 감정치유가 일선 사회복지사의 반생산적 과업행동에 미치는 영향: 직무스트레스와 이직의도의 매개효과*

오 창 택**

- I. 서론
- II. 이론적 논의
- III. 연구설계
- IV. 분석결과
- V. 논의 및 결론

〈요약〉

본 연구의 목적은 리더의 감정치유와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 직무스트레스와 이직의도의 매개역할을 검증하는 데 있다. 이를 위해 사회복지관에 재직하고 있는 비관리직에 있는 일선 사회복지사들을 대상으로 설문조사를 실시하여 총 271명의 유효응답 자료를 분석에 사용하였다. 분석결과, 리더의 감정치유는 이직의도에 부정적 영향을 직접 미칠 뿐만 아니라 직무스트레스를 통해 간접적으로도 부정적 영향을 미치고, 또한 리더의 감정치유는 반생산적 과업행동에 부정적 영향을 직접 미치지 않고 이직의도를 통해 간접적으로만 부정적 영향을 미치며, 그리고 직무스트레스도 반생산적 과업행동에 정적 영향을 직접 미치지 않고 이직의도를 통해 간접적으로만 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 이러한 연구결과에 기초하여 본 연구의 시사점과 미래의 연구과제를 논의하였다.

[주제어: 리더의 감정치유, 직무스트레스, 이직의도, 반생산적 과업행동, 일선 사회복지사]

* 좀 더 나은 논문이 될 수 있도록 심사과정에서 유익한 논평을 해주신 심사위원님들께 감사드립니다.

** 서울한영대학교 사회복지학과 교수(foxtamer@naver.com)

I. 서론

클라이언트가 사회복지관의 어떤 한 일선 사회복지사의 반생산적인 과업행동(불성실하게 대충 일함, 의도적으로 천천히 일함 등)을 경험하게 되면, 그 클라이언트는 그 복지관의 다른 여러 사회복지사들이 양질의 사회서비스를 제공하고 있음에도 불구하고 그 복지관의 사회서비스가 전반적으로 형편없다고 생각할 수 있다. 시간이나 정보가 불충분하여 합리적인 판단을 할 수 없거나 굳이 그러한 합리적인 판단을 할 필요가 없는 상황에서 개인은 쉽게 접할 수 있는 어떤 대상이 전체 집단과 유사하다고 생각하게 되면 그 대상이 전체 집단을 대표한다고 간주하는 경향이 있기 때문이다 (Buturovic & Tasic, 2015: 131).¹⁾

반생산적 과업행동(counterproductive work behavior)은 조직의 명시적·묵시적 규범을 자발적으로 위반하는 행동(Robinson & Bennett, 1995: 556)이고, 그 행위자의 관점에서는 정당한 것으로 지각되는 행동이며(Smoktunowicz et al., 2015: 333), 그리고 조직과 다른 조직구성원들에게 직·간접적으로 피해를 주는 행동(Tian et al., 2014: 29)이다. 따라서 사회복지조직구성원을 포함한 비영리조직구성원의 반생산적 과업행동은 조직에게는 경제적 피해나 조직경쟁력저하 등을 가져올 수 있고, 다른 구성원들에게는 사기저하나 불화 등을 야기시킬 수 있으며, 그리고 클라이언트를 포함하여 그 조직 밖의 기타 이해관계자들에게는 불만, 불신, 손해감소 등을 초래할 수 있다(오창택, 2012b: 102-103; 허수연·송은지, 2016: 138; Smoktunowicz et al., 2015: 333). 따라서 반생산적 과업행동이 이렇듯 여러 부정적 결과들을 파생시킬 수 있기에 클라이언트들과의 접점에 있는 일선 사회복지사들의 반생산적 과업행동에 대해 학술적으로 많은 관심을 가질 필요가 있다. 또한 실무적으로는 이의 예방과 감소화에 많은 노력을 기울일 필요가 있다. 그리고 이러한 맥락에서 비관리직에 있는 일선 사회복지사의 반생산적 과업행동에 직·간접적으로 영향을 미치는 요인들을 규명하는 것은 의미가 있다고 하겠다.

반생산적 과업행동은 만성적인 직무요구에 대한 반응으로 발생하는 자원보존과정의 여러 결과들 가운데 하나이다(Smoktunowicz et al., 2015: 333). 반생산적 과업행동은 위협상황에서의 자기방어적 반응들 가운데 하나라는 것이다(Serran & Firestone, 2004: 7-8). 그런데 일선 사회복지사들은 클라이언트 관련 사회적 스트레스원(언어폭

1) 이를 대표성 휴리스틱(representativeness heuristic)이라 한다.

력, 부적절한 기대, 모호한 기대, 비호감 고객특성)에 노출되기 쉬어 감정부조화나 감정고갈을 경험할 가능성이 높은 것이 현실이다(오창택, 2016: 268). 일선 사회복지사들은 성격, 학력, 가치관, 재산, 자라온 환경 등의 국면에서 상이한 특성을 지녀 다양한 직무수행을 요구하는 다수의 클라이언트들과 그 가족들을 대상으로 양질의 사회서비스를 제공해야 할 의무를 지니기에 감정노동, 직무스트레스, 직무소진 등을 자주 경험할 가능성이 높다고 하겠다.

이러한 현실적인 상황에서 리더의 감정치유의 결여나 부족은 반생산적 과업행동에 직·간접적으로 영향을 미칠 가능성이 높다. 리더의 감정치유는 마음에 상처를 입은 부하직원들을 언제 어떻게 치유해야 하는지를 인식해내는 리더의 능력을 반영하며(Barbuto & Hayden, 2011: 25; Searle & Barbuto, 2011: 110), 리더가 심적 고충이나 마음에 상처를 입은 부하직원들을 정신적으로 회복시켜주는 과정, 즉 부하직원들에게 심리적 안정감을 가져다주는 과정이고(Barbuto & Wheeler, 2006: 318; Barbuto et al., 2014: 317), 리더가 부하직원들의 애로사항을 경청하고 공감하는 기술을 발휘하며, 개인적인 문제나 업무수행 상의 고충을 토로할 수 있는 편안한 환경을 조성해 주는 것과 직접적인 관련이 있기(Barbuto et al., 2014: 317) 때문이다. 개인-직무부합, 개인-상사부합, 개인-조직부합, 조직문화, 조직몰입 등과 같은 다양한 요인들이 일선 사회복지사의 반생산적 과업행동에 미치는 영향을 알아보는 것은 나름 의미가 있다. 하지만, 일선 사회복지사가 감정노동이나 직무소진을 자주 경험할 가능성이 높은 현실적인 상황에서 리더의 감정치유가 지니는 이러한 특성으로 인해 리더의 감정치유가 일선 사회복지사의 반생산적 과업행동에 미치는 영향을 밝히는 것은 일선 사회복지사의 반생산적 과업행동의 관리 측면에서 실무적으로 매우 필요하며, 기존연구에서 이를 다루지 않았기에 학술적으로도 의미가 있다고 하겠다.

그리고 반생산적 과업행동은 만성적인 직무요구에 대한 반응으로 발생하는 자원보존과정의 한 결과, 즉 위협상황에서의 자기방어적 반응(Serran & Firestone, 2004: 7-8; Smoktunowicz et al., 2015: 333)이라는 점에서 직무스트레스도 반생산적 과업활동에 직·간접적으로 영향을 미칠 것으로 예측된다.

하지만, 이상의 추론들은 경험적으로 검증해 볼 필요가 있다. 반생산적 과업행동은 조직과 그 조직 내의 다른 구성원들, 그리고 조직 밖의 이해관계자들에게 피해를 주려는 의도에서 행해지거나 또는 실제로 피해를 주는 행동(Smoktunowicz et al., 2015: 333)이기에 조직으로부터의 징계나 조직 내 다른 구성원들로부터의 질책, 비난,

눈총, 집단따돌림 등을 수반할 가능성이 높다. 따라서 이들 변수들 간의 관계에서 소속 조직과의 낮은 유대감을 반영하는 이직의도가 개입되지 않는 상황에서 리더의 감정치유의 결핍 및 부족이나 직무스트레스로 인해 감정적 고충이나 중압감이 심리적·신체적 감내 수준을 극도로 초과하지 않는 한 대다수의 일선 사회복지사들은 리더의 감정치유가 부족하거나 결여되어 있다고 해서, 그리고 직무스트레스가 높다고 해서 징계나 타인들의 비난, 질책, 눈총, 따돌림 등이 뒤따르는 반생산적 과업행동을 수행할 가능성은 거의 없을 것으로 추론되기 때문이다.

반생산적 과업행동에 관한 기존연구들을 검토해 보면, 개인-직무부합, 개인-상사부합, 개인-조직부합(김영일·유태용, 2008; 오창택, 2012b; 허수연·송은지, 2016; Mulki et al., 2006 등), 조직몰입(오창택, 2012b; Mulki et al., 2006; Tian et al., 2014 등), 신뢰(손동성·탁진국, 2012 등)가 반생산적 과업행동에 직·간접적으로 미치는 영향을 주로 검증하였다. 그러나 리더의 감정치유, 직무스트레스, 이직의도가 반생산적 과업행동에 직·간접적으로 미치는 영향은 기존연구에서 거의 다뤄지지 않았다. 또한 기존연구들을 검토해 보면, 직무스트레스와 이직의도 간에 정적 관계가 존재한다는 연구(서보준·이승협, 2016; Hopkins et al., 2010)와 그렇지 않다는 연구(Chen & Kao, 2011)가 병존하여 이들 변수 간의 관계를 재검증해 볼 필요가 있다. 그리고 리더의 감정치유와 직무스트레스 간의 관계 및 리더의 감정치유와 이직의도 간의 관계를 경험적으로 검증한 연구도 국내외적으로 좀처럼 찾아보기 어렵다.

요컨대, 반생산적 과업행동의 감소를 위해 반생산적 과업행동의 발생과정과 그리고 그 과정에서 어떤 심리적 메커니즘이 작동하는지에 대한 이해가 필요한데, 리더의 감정치유와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 직무스트레스와 이직의도가 매개역할을 수행하는지를 검증한 기존연구는 좀처럼 찾아보기 힘들다.

따라서 본 연구에서는 리더의 감정치유와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 직무스트레스와 이직의도의 매개역할을 검증하는 데 목적이 있다. 좀 더 구체적으로 리더의 감정치유와 이직의도 간의 관계에서 직무스트레스가 완전매개역할을 하는지 아니면 부분매개역할을 하는지를 알아보고자 한다. 그리고 리더의 감정치유와 반생산적 과업행동 간의 관계와 직무스트레스와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 이직의도가 완전매개역할을 하는지 아니면 부분매개역할을 하는지도 밝혀보고자 한다. 그리고 본 연구에서는 기본적으로 직무요구-자원모형(Schaufeli & Bakker, 2004; Bickerton et al., 2014)에 기반을 두고서 연구를 수행하고자 한다. 이는 여러 연구들(Schaufeli &

Bakker, 2004; Hu et al., 2011; Giaque et al., 2013; Bickerton et al., 2014 등)에 의해 경험적으로 검증되었으며, 본 연구에서 다루는 변수들 간의 관계를 설명하는 데 매우 유용하기 때문이다.

II. 이론적 논의

1. 직무요구-자원모형: 직무자원으로서의 리더의 감정치유

조직의 과업목표를 달성하는 데 긍정적으로 작용하고, 직무요구 및 이와 관련된 생리적·심리적 비용을 감소시키며, 개인적인 성장과 발전을 촉진시키는 직무수행 환경 상의 물리적·심리적·사회적·조직적 국면을 직무자원이라 한다(Schaufeli & Bakker, 2004: 296; Bickerton et al., 2014: 247). 여기서 직무요구란 육체적 노력이나 정신적(즉, 인지적 또는 감정적) 노력을 유지하도록 요구하고, 따라서 어떤 생리적·심리적 비용과 연계된 직무수행 환경 상의 물리적·사회적·조직적 국면을 뜻한다(Schaufeli & Bakker, 2004: 296; Bickerton et al., 2014: 246-247). 그리고 이러한 직무자원의 범주 속에는 다양한 요인들이 포함될 수 있다. 예컨대, 과업환류, 사회적 지원, 상사의 코칭(Schaufeli & Bakker, 2004), 직무통제, 동료지원, 학습기회, 과업명료성(Hu et al., 2011), 조직지원, 긍정적 환류, 인정, 참여기회, 경력개발 및 승진기회, 기술 개선기회(Giaque et al., 2013), 직무자율성, 상사지원, 발전기회(Bickerton et al., 2014) 등이 그것이다.

리더의 감정치유는 심적 고충이나 마음의 상처를 치유하여 부하직원들에게 심리적인 안정감을 갖게 해 줌(Barbuto et al., 2014: 317)으로써 과업목표달성, 직무요구와 관련된 생리적·심리적 비용의 감소, 개인의 성장 및 발전에 기여할 수 있기에 직무자원에 해당된다고 볼 수 있다. 여기서 리더의 감정치유란 여러 어려움이나 마음의 상처로부터 정신적인 회복을 촉진시켜주는 것에 대한 리더의 몰입과 기술을 의미한다(Barbuto & Wheeler, 2006: 318; Barbuto et al., 2014: 316). 리더의 감정치유는 타인의 감정을 모니터링한다는 점에서 리더의 감성지능과 유사하지만, 리더의 감성지능은 리더 자신의 감정관리에 주안점을 두는 반면, 리더의 감정치유는 부하직원들의 심리적 안정감 회복에 초점을 맞춘다는 점에서 이들 양자는 차이가 난다(Barbuto et al., 2014:

316). 또한 섬김리더십의 한 구성요인으로 조명되기도 하는 리더의 감정치유는 부하 직원들의 안녕을 위한 봉사에 주안점을 두기에 과업목표달성을 위한 구성원결속에 초점을 맞추는 변혁적 리더십과도 차이가 난다(Barbuto & Wheeler, 2006: 305). 그리고 리더의 감정치유와 상사지원은 '부하직원에 대한 배려'라고 하는 공통점을 지니지만, 리더의 감정치유는 부하직원들의 정신적 상처 치유에 국한된다는 점에서 상사지원에 비해 협의적인 개념이다. 즉, 리더의 감정치유는 개념적 범위의 국면에서 상사지원과 차이가 난다고 하겠다.

직무요구-자원모형(Schaufeli & Bakker, 2004; Bickerton et al., 2014)에 따르면, 직무자원은 개인의 성장·학습·발전을 촉진시키기 때문에 내재적 동기유발 역할을 수행하고, 과업목표 달성의 수단이 되기 때문에 외재적 동기유발 역할을 수행한다. 그러하기에 이 모형에서는 직무자원이 긍정적인 결과들을 연이어 발생시키고('동기유발과정'), 직무자원의 결핍 및 부족과 직무요구는 부정적인 결과들을 연쇄적으로 발생시킨다('에너지요구과정')고 본다.

2. 반생산적 과업행동의 개념

조직일탈행동으로 지칭(손동성·탁진국, 2012; 오창택, 2012b; Mulki et al., 2006; Tian et al., 2014)되기도 하는 반생산적 과업행동은 조직이나, 다른 조직구성원들이나, 또는 기타 조직이해관계자들에게 피해를 주려는 의도에서 행해지거나 또는 실제로 피해를 주는 조직구성원의 행동을 뜻한다(Smoktunowicz et al., 2015: 333). 이러한 행동은 그 행위자의 관점에서 정당한 것으로 지각되며 자발적인 역할 외 행동이라는 점에서 맥락수행(또는 조직시민행동), 건설적 일탈행동, 친사회적 규칙파괴행동과 유사하지만, 조직에 유익을 제공하는 이들 행동과는 달리 조직의 안녕을 위협하는 행동이라는 점에서 이들 행동과 개념적으로 차이가 난다(Parks et al., 2010: 705-706; Ng et al., 2016: 11-12).

3. 리더의 감정치유와 일선 사회복지사의 반생산적 과업행동 간의 관계에서 직무 스트레스와 이직의도의 매개역할

이상의 직무요구-자원모형(Schaufeli & Bakker, 2004; Bickerton et al., 2014)의 에

너지요구과정에 따르면, 직무자원의 결핍이나 부족은 부정적인 결과들을 연이어 발생시킨다. 이러한 과정에 기초해 볼 때, 리더의 감정치유는 직무자원의 범주 속에 포함될 수 있기 때문에 이의 결핍이나 부족은 일선 사회복지사의 직무스트레스, 이직의도, 반생산적 과업행동을 연이어 발생시킬 것으로 추론해 볼 수 있다. 그리고 이들 변수들 간의 개별적인 관계를 종합적으로 고찰해 볼 때에도 역시 그러하다. 구체적으로 직무스트레스는 리더의 감정치유와 이직의도 간의 관계에서 부분매개역할을 수행하며, 이직의도는 리더의 감정치유와 반생산적 관계 및 직무스트레스와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 각기 완전매개역할을 수행할 것으로 추론된다. 이들 변수들 간의 개별적인 관계를 제시해 보면 다음과 같다.

1) 리더의 감정치유와 일선 사회복지사의 직무스트레스 간의 관계

직무요구-자원모형(Schaufeli & Bakker, 2004; Bickerton et al., 2014)에 기초해 볼 때, 리더의 감정치유는 일선 사회복지사의 직무스트레스에 부정 영향을 직접 미칠 것으로 예측된다. 여기서 직무스트레스란 “직원의 감정적·신체적 건강에 영향을 미치는 직무와 관련된 신경과민이나 근심”(Netemeyer et al., 2005: 132)을 의미한다. 한편, 리더의 감정치유와 직무스트레스 간의 관계를 경험적으로 검증한 연구는 국내외적으로 좀처럼 찾아보기 힘들다. 그럼에도 불구하고 이들 변수 간의 관계를 추론해 보는 데 기반이 될 수 있는 경험적인 연구결과들은 다수 존재한다. 예컨대, Barbuto와 Wheeler (2006)의 연구에서는 리더의 감정치유가 직원만족, 가외적 노력, 조직효과성과 각기 정적 관계에 있는 것으로, Mor Barak 외(2006)의 연구에서는 리더의 사회적 지지가 직무스트레스에 부정 영향을 미치는 것으로, 그리고 Jaramillo 외(2009a)의 연구에서는 부하 섬김을 중심 내용으로 하는 섬김리더십(servant leadership)이 직무스트레스에 부정 영향을 미치는 것으로 각기 나타났다. 이러한 경험적 연구결과들에 기초해 볼 때에도 리더의 감정치유는 일선 사회복지사의 직무스트레스에 부정 영향을 직접 미칠 것으로 추론해 볼 수 있다.

2) 리더의 감정치유와 일선 사회복지사의 이직의도 간의 관계

이직의도란 개인이 현재 근무하고 있는 직장이나 직업을 일시적 또는 영구적으로

떠나 다른 직장이나 직업으로 옮기거나 바꿀 가능성을 뜻한다(오창택, 2012a: 62; 정은주·오창택, 2015: 131). 직무요구-자원모형(Schaufeli & Bakker, 2004; Bickerton et al., 2014)에 기초해 볼 때, 리더의 감정치유는 일선 사회복지사의 이직의도에 부정적 영향을 직접 미칠 것으로 예측되며, 사회적 교환이론(Cropanzano & Mitchell, 2005)에 비춰볼 때에도 역시 그러하다. 여기서 사회적 교환이란 사회적 편익을 상호 호혜적으로 주고받게 될 것이라고 한 당사자가 다른 당사자를 신뢰하는 상황에서 발생하는 것이고 일반적으로 어떤 공식적인 계약 없이 발생하는 비명시적인 교환을 지칭한다(Parzefall & Salin, 2010: 766). 이 이론(Cropanzano & Mitchell, 2005: 875-883)에 따르면, 교환관계에 있는 한 당사자가 다른 한 당사자에게 편익을 얻게 되면 언젠가는 보답해야 한다는 의무감(부담감)을 갖게 되어 보다 나은 작업수행과 기타 호의적인 태도와 행동으로 보답하게 된다. 이러한 사회적 교환이론에 기초해 볼 때, 일선 사회복지사가 심적 고충이나 상처를 입었을 때, 리더로부터 따뜻한 위안을 받아 불편한 감정이 어느 정도 치유되었다고 지각(리더의 감정치유)하게 되면 보상심리차원의 의무감(부담감)이 발생하여 현 소속조직을 떠나지 않고 계속 근무하고자 하는 마음(낮은 이직의도)을 갖게 될 것으로 추론해 볼 수 있다.

한편, 리더의 감정치유와 이직의도 간의 관계를 경험적으로 검증한 연구는 국내외적으로 찾아보기 힘들다. 하지만, 이들 변수 간의 관계성을 추론해 보는 데 기반이 될 수 있는 경험적 연구결과들은 다수 존재한다. 예컨대, 사회복지사들을 대상으로 한 Kim과 Lee(2009)의 연구에서는 슈퍼바이저와의 직무와 관련된 의사소통이 이직의도에 부정적 영향을 직접적으로, 관계 중심의 지지적 의사소통이 이직의도에 부정적 영향을 간접적으로 미치는 것으로 나타났다. 그리고 Jaramillo 외(2009b)의 연구에서는 섬김 리더십이 이직의도에 부정적 영향을 간접적으로 미치는 것으로 나타났다. 이러한 경험적 연구결과에 근거해 볼 때에도 리더의 감정치유는 이직의도에 부정적 영향을 직접 미칠 것으로 예측된다.

3) 일선 사회복지사의 직무스트레스와 이직의도 간의 관계

직무스트레스와 이직의도 간의 관계를 검증한 기존연구들을 검토해 보면, 그 결과가 일치하지 않는다. 예컨대, 비행기승무원을 대상으로 한 Chen과 Kao(2011)의 연구에서는 직무스트레스가 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 그

러나 사회복지조직구성원들을 대상으로 한 윤혜미(1996), 서보준·이승협(2016), Hopkins 외(2010)의 연구에서는 직무스트레스가 이직의도에 정적 영향을 직접 미치는 것으로 밝혀졌다.

이렇듯 기존연구들 간에 그 결과가 일치하지 않지만, 본 연구에서는 직무요구-자원모형(Schaufeli & Bakker, 2004; Bickerton et al., 2014)과 심리적 계약이론(Robinson, 1996; Pavlou & Gefen, 2005)에 기초해 볼 때, 직무스트레스가 이직의도에 정적 영향을 직접 미칠 것으로 예측된다. 직무요구-자원모형(Schaufeli & Bakker, 2004; Bickerton et al., 2014)에서는 직무소진이 이직의도에 정적 영향을 직접 미칠 것으로 가정하였고, 또한 이러한 가정이 옳다는 것을 경험적으로 검증하였다. 한편, 심리적 계약이론에서 심리적 계약이란 계약당사자들(예컨대, 조직과 구성원) 간의 상호 호혜적 교환협정의 내용과 조건에 대한 개인의 믿음을 의미하며(Robinson, 1996: 575), 비공식적·비가시적·비문서적·지각적 계약이라는 특성을 지닌다(Pavlou & Gefen, 2005: 374). 그리고 심리적 계약위반은 상대방이 약속한 의무(예컨대, 근로생활의 질 보장의무 등)를 적절하게 이행하는 데 실패했다는 한 당사자의 지각을 참조하는 주관적인 경험을 뜻한다(Robinson, 1996: 576). 이러한 심리적 계약이론(Robinson, 1996; Pavlou & Gefen, 2005)에 따르면, 구성원을 위한 조직의 호혜적 의무에 대한 위반은 구성원의 소속조직에 대한 비호의적인 태도와 행동을 유발한다. 일선 사회복지사의 높은 직무스트레스 발생은 사회복지조직의 호혜적 의무(근로생활의 질 보장의무 등)에 대한 위반으로 볼 수 있다. 따라서 직무스트레스는 이직의도에 정적 영향을 직접 미칠 것으로 추론해 볼 수 있다.

4) 일선 사회복지사의 이직의도와 반생산적 과업행동 간의 관계

사회통제이론(Hollinger, 1986)에 따르면, 일탈적 행동동기를 지닌 조직구성원은 그 동기를 통제 및 제어해 줄 수 있는 조직과의 유대가 약화되었을 때, 반생산적 과업행동을 하게 된다. 그리고 이러한 유대는 ‘애착’, ‘관여’, ‘몰입’, ‘신념’에 의해 결정된다. 여기서 애착(attachment)이란 타인들(직장동료나 직속상관 등)과의 애정적 결속이나 친밀감의 정도를, 몰입(commitment)은 조직에 대한 투자의 정도를, 관여(involved)는 조직에 시간적으로 참여하고 있는 정도를, 그리고 신념(belief)은 조직의 규범을 수용하는 정도를 각기 의미한다(Hollinger, 1986: 56-58).

현 직장을 떠나는 것을 생각하거나 계획하거나 희망하는 과정은 이직의도를 규정

짓는 하나의 특성이다(정은주·오창택, 2015: 131). 이러한 특성은 현실적으로 직장동료나 직속관리자와의 친밀감의 정도가 낮거나, 조직에 대한 투자의 정도가 낮거나, 공식적·비공식적 조직생활에 참여하는 정도가 낮거나, 또는 조직의 규칙이나 규범을 수용하는 정도가 낮았을 때를 전제로 하여 발현되는 현상이라고 볼 수 있다. 즉, 이직의도 그 자체에는 소속조직과의 낮은 유대가 반영되어 있다고 볼 수 있다. 따라서 이직의도가 존재하는 상황에서 어떤 형태로든 일탈적 행동동기가 생성되면 반생산적 과업행동이 촉발될 가능성이 높다. 그런데 현실적으로 사회복지조직에 몸담고 있는 비관리직에 있는 일선 사회복지사라면 일탈적 행동동기의 유발상황(성과 유지 및 제고 압박, 상관의 질책, 가정-직장생활의 충돌, 가정경제의 어려움, 동료·유관기관직원·클라이언트 등과의 갈등, 감정노동, 승진누락, 보수 및 후생복지 불만 등)에 수시로 노출될 수 있다. 따라서 사회통제이론(Hollinger, 1986)에 기초해 볼 때, 이직의도는 반생산적 과업행동에 정적 영향을 직접 미칠 것으로 추론해 볼 수 있다. 또한 이직의도가 반생산적 과업행동에 정적 영향을 미친다는 Tepper 외(2009)의 경험적 연구결과에 기초해 볼 때에도 역시 그러하다.

5) 일선 사회복지사의 직무스트레스와 이직의도의 매개역할

전술한 직무요구-자원모형(Schaufeli & Bakker, 2004; Bickerton et al., 2014)의 에너지요구과정에 기초해 볼 때, 리더의 감정치유의 결핍이나 부족은 직무스트레스, 이직의도, 반생산적 과업행동을 연이어 발생시킬 것으로 예측된다. 그리고 전술한 변인들 간의 개별적인 관계를 종합적으로 고려해 보면, 직무스트레스는 리더의 감정치유와 이직의도 간의 관계에서 부분매개역할을 수행할 것으로 예측된다. 하지만, 리더의 감정치유와 반생산적 과업행동 간의 관계와 직무스트레스와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 이직의도가 부분매개역할을 수행할지 아니면 완전매개역할을 수행할지에 대해서는 견해의 충돌이 존재할 수 있다.

먼저, 이들 변수들 간의 관계에서 이직의도가 부분매개역할을 수행할 것으로 보는 관점은 리더의 감정치유와 직무스트레스가 반생산적 과업행동에 직접적으로 영향을 미치게 됨과 더불어 이직의도를 통해 간접적으로도 영향을 미치게 될 것이라는 점을 반영한다. 전술한 직무요구-자원모형(Schaufeli & Bakker, 2004; Bickerton et al., 2014)의 에너지요구과정과 리더의 감정치유와 이직의도 간의 관계, 직무스트레스와

이직의도 간의 관계, 이직의도와 반생산적 과업행동 간의 관계를 종합적으로 고려해 보면, 리더의 감정치유와 직무스트레스는 이직의도를 통해 반생산적 과업행동에 간접적인 영향을 미칠 것으로 추론해 볼 수 있다. 그리고 이와 더불어, 리더의 감정치유는 직원만족, 가외적 노력, 조직효과성과 각기 정적 관계에 있는 것으로 나타났기 (Barbuto & Wheeler, 2006) 때문에, 이러한 결과에 기초하여 리더의 감정치유는 반생산적 과업활동에 부정적 영향을 직접 미칠 것으로 추론해 볼 수 있다. 또한 반생산적 과업행동이나 일탈행동을 위협상황에서의 자기방어적 반응으로 해석하는 자기방어이론 (Serran & Firestone, 2004: 7-8)의 관점에서 조명해 보면, 반생산적 과업행동은 직무스트레스로 인해 감정적·신체적 안녕을 위협하는 높은 수준의 중압감을 경험하는 상황에서 이러한 중압감을 자기방어적 차원에서 개선하려는 노력의 산물로 해석할 수 있다. 그리고 이와 유사하게 개인은 자신이 가치 있다고 생각하는 것(즉, 자원)을 확보, 보유, 보호, 육성하기 위해 노력한다고 보는 자원보존이론(Hobfoll, 2001: 341)에 기초하여 반생산적 과업행동은 만성적인 직무요구에 대한 반응으로 발생하는 자원보존과정의 여러 결과들 가운데 하나일 수 있다는 관점(Smoktunowicz et al., 2015: 333)에서 조명해 볼 때에도 직무스트레스는 반생산적 과업행동에 직접 영향을 미칠 것으로 추론해 볼 수 있다. 요컨대, 리더의 감정치유와 직무스트레스는 반생산적 과업행동에 직접적으로 영향을 미칠 수 있고, 이직의도를 통해 간접적으로도 영향을 미칠 수 있다. 따라서 리더의 감정치유와 반생산적 과업행동 간의 관계와 직무스트레스와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 이직의도가 부분매개역할을 수행할 것으로 보는 관점은 일면 설득력이 있다고 하겠다.

다음 리더의 감정치유와 반생산적 과업행동 간의 관계와 직무스트레스와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 이직의도가 완전매개역할을 수행할 것으로 보는 관점은 리더의 감정치유와 직무스트레스가 반생산적 과업행동에 직접적으로는 영향을 미치지 않고, 이직의도를 통해 간접적으로만 영향을 미치게 될 것이라는 점을 반영한다. 반생산적 과업행동은 조직이나, 그 조직 내 다른 조직구성원들이나, 또는 그 조직의 기타 이해관계자들에게 피해를 주려는 의도에서 행해지거나 또는 실제로 피해를 주는 조직구성원의 행동(Smoktunowicz et al., 2015: 333)으로, 조직과 다른 조직구성원들의 안녕을 위협하는 행동이다(Tian et al., 2014: 29). 따라서 이러한 행동은 징계, 타인들의 비난이나 눈총, 집단따돌림 등을 수반할 가능성이 매우 높다. 조직과의 낮은 유대감이 반영되어 있다고 볼 수 있는 이직의도가 존재하지 않는 상황에서 리더의 감정

치유의 부족 및 결여나 직무스트레스로 인해 감정적 고충이나 중압감이 심리적·신체적 감내 수준을 극도로 초과하지 않는 한 대다수의 일선 사회복지사들은 리더의 감정 치유가 부족하거나 결여되어 있다고 해서, 그리고 직무스트레스가 높다고 해서 징계나 타인들의 비난과 눈총 등이 뒤따르는 반생산적 과업행동을 수행할 가능성은 거의 없을 것이다. 요컨대, 리더의 감정치유와 직무스트레스는 반생산적 과업행동에 직접적으로 영향을 미치지 않고, 이직의도를 통해 간접적으로만 영향을 미칠 수 있다. 따라서 리더의 감정치유와 반생산적 과업행동 간의 관계와 직무스트레스와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 이직의도가 완전매개역할을 수행할 것으로 보는 관점도 일면 설득력이 있다고 하겠다.

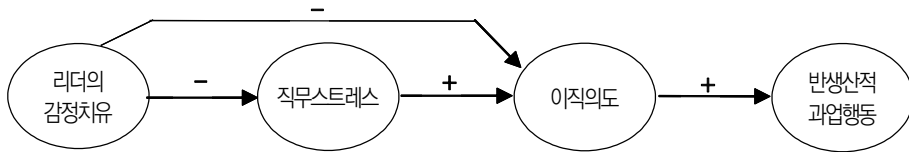
직무-요구자원모형(Schaufeli & Bakker, 2004: 296)에서는 직무요구는 반드시 부정적인 결과를 가져오는 것은 아니며, 직무요구가 고도의 노력을 필요로 한다고 판단될 때만, 즉 인내수준을 넘어 위협으로 작용한다고 평가할 때만 부정적인 결과를 가져온다고 주장한다. 또한 자극-유기체-반응 모형에 기초한 거래적 스트레스이론(Lazarus & Folkman, 1984)에서는 심리사회적·환경적 조건(스트레스원)은 스트레스 수준을 직접 결정하지 않으며, 스트레스 수준은 스트레스원을 위협(손실)이나 도전으로 인식하는 1차 평가에 뒤이어 이러한 위협 및 도전과 관련된 자신의 자원(대처능력 등)을 판단하는 2차 평가를 통해 결정된다고 주장한다. 이러한 주장들은 모두 환경적 자극이 행위적 반응을 직접 가져오지 않으며, 이들 양자 간의 관계에서 환경적 자극에 대한 인간(유기체)의 해석과 그에 따른 행위의도가 개입된다는 점을 반영한다고 하겠다. 따라서 본 연구에서는 이들 주장을 고려하여 이상의 두 가지 상이한 관점 가운데 후자의 관점(즉, 리더의 감정치유와 반생산적 과업행동 간의 관계와 직무스트레스와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 이직의도가 완전매개역할을 수행할 것으로 보는 관점)을 채택하고자 한다.

III. 연구설계

1. 연구의 모형과 가설

본 연구에서는 이상에서 기술한 이론적 논의에 기반으로 두고서 <그림 1>과 같은 연구의 모형과 가설들을 설정하였다.

〈그림 1〉 연구모형



참고: -는 변수들 간 부정 관계의 방향성을, +는 변수들 간 정적 관계의 방향성을 나타낸다.

- 가설 1: 직무스트레스는 리더의 감정치유와 이직의도 간의 관계에서 부분매개역할을 수행할 것이다.
- 가설 2: 이직의도는 리더의 감정치유와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 완전매개역할을 수행할 것이다.
- 가설 3: 이직의도는 직무스트레스와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 완전매개역할을 수행할 것이다.

2. 자료수집방법

본 연구에서는 리더의 감정치유가 반생산적 과업행동에 영향을 미치는 과정에서 직무스트레스와 이직의도가 매개역할을 수행하는지를 알아보기 위해 응답자 자기완성형 설문지를 통해 수집한 자료를 통계적으로 분석하여 연구가설을 검증하는 경험적인 연구방법을 채택하였다. 자료수집대상은 서울시, 인천시, 경기도에 소재해 있는 42 곳의 (종합)사회복지관에 근무하고 있는 대리급 이하의 사회복지사들이다. 즉, 비관리직에 있는 일선 사회복지사들이다. 팀의 구성과 명칭은 사회복지관별로 약간씩 차이가 나지만, 이들은 주로 복지서비스팀, 지역조직팀, 사례관리팀의 팀원으로 활동하는 사람들이다. 본 연구에서는 ‘리더의 감정치유’를 연구설계에 포함시키고 있기에 설문수집대상자를 대리급 이하의 사회복지사들로 한정하였다. 이들은 조직 내에서 리더(관장, 부장, 과장 등의 관리자)의 감정치유의 주요 대상이 되는 사람들이라고 하겠다.

표본추출은 연구자의 경제적·시간적 능력의 한계로 인해 비확률적 표본추출방법인 편의(임의)표본추출방법에 의해 이루어졌다. 따라서 본 연구결과의 일반화에는 어느 정도 한계가 존재한다. 설문지는 2015년 1월 22일부터 동년 2월 20일까지 근 1달에 걸쳐 현장방문을 통해 사회복지관의 관장 및 부장의 도움을 받아 350부를 배포하였으며, 우편을 통해 291부를 회수하였다. 이 가운데 연구자의 판단에 응답자의 답변이 현저하게 불성실(주요 문항에 상당수 기입누락, 매 문항마다 동일응답번호로 획일기입,

이중기입, 불명확한 기입 등)한 설문지 총 20부를 분석에서 제외시켰다. 본 연구에서는 최종적으로 남은 유효 표본 271명의 응답자료를 기반으로 SPSS 22와 AMOS 18을 사용하여 가설검증을 위한 일련의 통계적 분석들을 실시하였다.

3. 변수의 조작적 정의와 측정

먼저, 리더의 감정치유는 Barbuto와 Wheeler(2006: 318)의 개념정의에 기초하여 “여러 어려움이나 마음의 상처로부터 정신적인 회복을 촉진시켜주는 것에 대한 리더(관장, 부장, 과장 등의 관리자)의 몰입과 기술을 비관리직에 있는 일선 사회복지사가 인지하는 정도”로 조작화하였다. 그리고 이는 Barbuto와 Wheeler(2006: 322)가 개발하고, Barbuto와 Hayden(2011), Paul 외(2012), Barbuto 외(2014)가 사용한 4개 문항을 비관리직에 있는 일선 사회복지사의 근무환경에 맞게 수정하여 측정하였다. 원척도에서는 한 명의 리더가 발휘하는 감정치유의 리더십을 응답자들이 평가하도록 질문하였으나, 본 연구에서는 조작적 정의와 일치하게 비관리직에 있는 일선 사회복지사들이 리더들, 즉 관장, 부장, 과장의 감정치유 리더십을 평균적으로 평가하도록 질문하였다. 예컨대, “마음에 상처를 입었을 때, 우리 복지관의 리더들(과장, 부장, 과장)은 나의 마음을 따뜻하게 잘 어루만져 준다.” 등이다.

직무스트레스는 Netemeyer 외(2005: 132)의 개념정의에 기초하여 “일선 사회복지사의 감정적·신체적 건강에 영향을 미치는 직무와 관련된 신경과민이나 근심의 정도”로 조작화하였다. 그리고 이는 Netemeyer 외(2005: 141)가 사용한 4개 문항으로 측정하였다. 이 척도는 House와 Rizzo(1972)가 개발한 근심-스트레스 척도의 3개 문항에 Netemeyer 외(2005)가 자체 개발한 1개 문항을 추가한 것이다.

다음 이직의도는 오창택(2012a: 62)과 정은주·오창택(2015: 131)의 개념정의에 기반을 두고서 “비관리직에 있는 일선 사회복지사가 현재 근무하고 있는 직장이나 직업을 일시적 또는 영구적으로 떠나 다른 직장이나 직업으로 옮기거나 바꿀 가능성의 정도”로 조작화하였다. 그리고 이는 Babakus 외(2009: 491)가 개발하고, 정은주·오창택(2015: 139)이 사회복지조직구성원들을 대상으로 사용한 4개 문항으로 측정하였다.

다음 반생산적 과업행동은 Smoktunowicz 외(2015: 333)의 개념정의에 기반을 두고서 “사회복지관이나, 그 복지관의 다른 구성원들이나, 또는 그 복지관의 기타 이해관계자들에게 피해를 주려는 의도에서 행해지거나 또는 실제로 피해를 주는 행동들

비관리직에 있는 일선 사회복지사가 나타내는 정도”로 조작화하였다. 그리고 이는 오창택(2012b)이 사회복지조직구성원을 대상으로 사용한 7개 문항으로 측정하였다.

한편, 리더의 감정치유, 직무스트레스, 이직의도는 “전혀 그렇지 않다.”(1점)에서 “매우 그렇다.”(7점)에 이르는 리커트형 7점 응답척도를, 그리고 반생산적 과업행동은 “전혀 하지 않는다.”에서 “매우 자주 한다.”에 이르는 리커트형 7점 응답척도를 사용하였다.

4. 측정도구의 신뢰도와 타당도 및 동일방법편의

먼저 구조방정식분석을 통한 측정모형의 검증가능성을 알아보기 위해 수집자료 분포의 정상성을 확인하였다. SPSS 22 프로그램을 통해 일변량 왜도와 첨도를 산출한 결과, <표 1>에서 보는 바와 같이 왜도< ± 3 , 첨도< ± 8 로 본 연구의 자료는 정상분포를 보였다.

<표 1> 측정변수의 질문내용, 왜도, 첨도

변수명	질문내용	왜도	첨도
리더의 감정 치유	01) 마음에 상처를 입었을 때, 우리 복지관의 리더들(관장, 부장, 과장)은 나의 마음을 따뜻하게 잘 어루만져 준다.	-0.373	0.005
	02) 우리 복지관의 리더들(관장, 부장, 과장)은 언짢았던 감정을 잘 추스를 수 있게 나에게 위로를 제공해 주는 재주가 있다.	-0.198	-0.422
	03) 정신적으로 어떤 충격을 받았을 때, 우리 복지관의 리더들(관장, 부장, 과장)은 내가 의지할 수 있는 사람들이다.	-0.398	-0.342
	04) 우리 복지관의 리더들(관장, 부장, 과장)은 격한 감정을 진정시킬 수 있도록 내게 위안을 제공해 줄 수 있는 사람들이다.	-0.363	-0.416
직무 스트 레스	01) 내 직무는 나의 건강에 직접적으로 안 좋은 영향을 미치는 경향이 있다.	0.030	-0.926
	02) 나는 하루가 끝날 무렵 직무수행으로 인해 스트레스가 쌓여 완전히 녹초가 된다.	0.033	-0.653
	03) 직무와 관련된 문제들로 인해 나는 밤잠을 잘 못 잔다.	0.152	-1.025
	04) 나는 내 직무로 인해 안절부절 못하거나 신경이 예민해진다.	0.158	-1.096
이직 의도	01) 나는 현 직장을 그만둘 생각을 자주한다.	0.598	-0.593
	02) 나는 아마도 조만간에 다른 직장을 적극적으로 찾아볼지도 모른다.	0.744	-0.399
	03) 나는 멀지 않아 현 직장을 그만 둘 것이다.	0.807	-0.466
	04) 내가 현 직장을 그만두는 데 오랜 시간이 걸리지 않을 것이다.	0.748	-0.590
반 생산적 과업 행동	01) 나는 근무시간 중에 공상이나 쓸데없는 생각으로 많은 시간을 보낸다.	0.878	0.195
	02) 나는 근무할 때 노력을 거의 기울이지 않고 대충 일한다.	1.241	1.139
	03) 나는 빠르게 작업할 수도 있지만 의도적으로 천천히 한다.	1.066	0.652
	04) 나는 정해진 휴식시간보다 더 많은 시간 동안 휴식을 취한다.	1.156	0.586
	05) 나는 아프다는 핑계로 출근을 하지 않는다.	2.218	4.866
	06) 나는 허락 없이 늦게 출근한다.*	2.612	4.836
	07) 나는 상사의 지시를 무시한다.*	2.245	4.823

참고: * 문항은 최초 확인적 요인분석 결과를 기초로 후속분석에서 제외된 문항임

〈표 2〉 측정도구의 신뢰도 및 수렴타당도

잠재 변수	관측변수 (지표변수)	비표준 요인 적재치	표준 오차	t	표준 요인 적재치	평균 분산 추출치	개념신뢰도 (CR) [α]	평균 [표준 편차]
리더의 감정 치유	감정치유1	1.000			0.853	0.778	0.886 [0.933]	4.899 [1.226]
	감정치유2	1.081	0.053	20.525	0.917			
	감정치유3	1.086	0.057	19.164	0.882			
	감정치유4	1.070	0.057	18.939	0.876			
직무 스트 레스	직무스트레스1	1.000			0.564	0.601	0.683 [0.851]	3.576 [1.377]
	직무스트레스2	1.186	0.133	8.933	0.733			
	직무스트레스3	1.573	0.159	9.877	0.912			
	직무스트레스4	1.559	0.161	9.665	0.846			
이직 의도	이직의도1	1.000			0.790	0.789	0.876 [0.936]	2.456 [1.336]
	이직의도2	1.120	0.064	17.506	0.903			
	이직의도3	1.217	0.065	18.861	0.955			
	이직의도4	1.205	0.069	17.352	0.897			
반 생산적 과업 행동	반생산적 과업행동1	1.000			0.821	0.665	0.860 [0.906]	2.185 [1.103]
	반생산적 과업행동2	1.124	0.061	18.580	0.917			
	반생산적 과업행동3	1.045	0.062	16.780	0.853			
	반생산적 과업행동4	1.067	0.065	16.309	0.837			
	반생산적 과업행동5	0.650	0.060	10.882	0.619			

참고: 각 잠재변수와 해당 관측변수들 간 경로계수들은 모두 $p<0.001$ 수준에서 유의함

다음 측정모형을 검증하기 위해 최대우도법에 의한 확인적 요인분석을 실시하였다. 적정수준 이상의 모형적합도를 확보하기 위해 표준요인적재치와 수정지수에 대한 검토를 기반으로 〈표 1〉에서 보듯이 총 2개 문항을 제거하였다. 그리고 확인적 요인분석을 재실시하여 산출한 측정모형의 적합도는 $\chi^2=346.493$, d.f.=113($p<0.001$), IFI=0.936, TLI=0.922, CFI=0.935, RMSEA=0.087로 대체적으로 양호하였다.

또한 〈표 2〉에서 보듯이, 평균분산추출치(AVE), 개념신뢰도(CR), Cronbach's α , 각 잠재변수와 해당 관측변수들 간 경로계수들의 유의성, 표준요인적재치들을 검토해 볼 때, 측정도구의 신뢰도와 수렴타당도는 전반적으로 양호하였다. 직무스트레스의 경우, 개념신뢰도 값이 0.683으로 0.7에는 약간 못 미치지만, 평균분산추출치가 0.601로 0.5를 상회하며, Cronbach's α 값이 0.851로 0.7을 상회하여 신뢰도가 대체로 양호한 것으로 해석해 볼 수 있다. 그리고 〈표 3〉에서 보듯이, 두 잠재변수 각각의 평균분산추출치가 그 두 잠재변수들 간의 상관계수제곱을 상회하기 때문에 측정도구의 판별타당도 역시 양호하였다.

〈표 3〉 측정도구의 판별타당도

잠재변수		평균분산추출치(AVE)	r	r ²	공분산
리더의 감정치유 ↔ 직무스트레스		리더의 감정치유=0.778; 직무스트레스=0.601	-0.171	0.029	-0.181*
리더의 감정치유 ↔ 이직의도		리더의 감정치유=0.778; 이직의도=0.789	-0.357	0.127	-0.453***
리더의 감정치유 ↔ 반생산적 과업행동		리더의 감정치유=0.778; 반생산적 과업행동=0.665	-0.200	0.040	-0.240**
직무스트레스 ↔ 이직의도		직무스트레스=0.601; 이직의도=0.789	0.332	0.110	0.358***
직무스트레스 ↔ 반생산적 과업행동		직무스트레스=0.601; 반생산적 과업행동=0.665	0.172	0.030	0.176*
이직의도 ↔ 반생산적 과업행동		이직의도=0.789; 반생산적 과업행동=0.665	0.431	0.186	0.526***

참고: * p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

본 연구에서는 동일인을 대상으로 외생변수와 내생변수를 자기보고법에 의해 측정하였기에 동일방법편의(외생변수와 내생변수를 동일 측정도구와 응답자에 의해 측정함으로써 발생하는 오류)의 문제가 발생할 수 있다. 본 연구에서는 최종적으로 남은 17개 문항을 대상으로 Harman의 단일요인검증을 실시하였다. 동일방법편의가 심각한 경우, 회전시키지 않은 탐색적 요인분석에서 단일요인이 추출되거나 전체분산의 대부분을 설명하는 1개의 보편요인이 산출된다. 주성분분석을 실시한 결과, 이론적 모형과 동일하게 고유치 1 이상인 4개의 요인이 추출되었으며, 이들 요인들은 전체분산의 77.583%를 설명하는 것으로 나타났다. 첫 번째 요인이 35.911%로 가장 높은 설명력을 가지나 77.583%의 대부분을 설명하지 않는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 동일방법편의로 인해 본 연구결과가 왜곡될 가능성이 낮다는 것을 시사한다.

다음 다중공선성은 일반적으로 상관계수가 0.85를 초과할 때 문제가 있는 것으로 간주하는데, 〈표 3〉에서 보듯이 가장 높은 상관계수 값이 0.431로 이 보다 작았으며, 또한 반생산적 과업행동을 결과변수로 하여 분산팽창지수(VIF)를 산출한 결과, 그 값들이 모두 1.3 미만으로 나타나 다중공선성 문제도 우려할 수준은 아닌 것으로 나타났다.

IV. 분석결과

1. 표본의 인구사회학적 특성

271명의 유효 설문응답자의 평균 연령은 31.597세(표준편차=2.797)이며, 20대 응답자가 65명(24.0%)이고 30대 응답자가 206명(76.0%)으로 30대 응답자가 상대적으로

많았다. 사회복지관 소재 지역별 근무자의 경우, 서울 복지관 근무자가 140명(51.66%)이며, 인천 복지관 근무자가 75명(27.68%)이고, 경기도 복지관 근무자가 56명(20.66%)이었다. 성의 경우, 남성이 87명(32.1%)이고, 여성이 184명(67.9%)으로 남성보다는 여성 응답자가 상대적으로 더 높은 비중을 차지하였다. 학력의 경우, 전문대학 졸업자가 38명(14.0%)이고, 대학 졸업자가 222명(81.9%)이며, 대학원 졸업자가 11명(4.1%)으로 유효설문 응답자 중 대학교 졸업자가 상대적으로 가장 높은 비중을 보였다. 직위의 경우, 대리급에 있는 사람이 85명(31.4%)이며, 일반평직원이 186명(68.6%)으로 70% 가까이 일반평직원이었다. 그리고 고용상태의 경우, 정규직에 있는 사람이 198명(73.1%)이고 비정규직에 있는 사람이 73명(26.9%)으로 조사되었다.

2. 연구가설의 검증결과

리더의 감정치유와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 직무스트레스와 이직의도의 매개역할을 검증하기 위해 수집된 원자료를 기반으로 AMOS 18 프로그램의 최대우도법을 통해 <그림 2>에 제시한 제안모형과 경쟁모형들의 상대적인 우수성을 비교하였다.

먼저 <표 4>에서 보듯이 제안모형(가설에 기초한 연구모형)과 경쟁모형 1(비매개모형)을 대상으로 χ^2 차이검증을 실시했을 때, χ^2 차이 값은 99.087이며, 자유도 차이 값은 3으로 $p<0.001$ 수준에서 유의한 차이가 났다. χ^2 차이검증 결과가 유의하면 자유도를 상실하였더라도 그 만큼 χ^2 값이 개선된 것을 의미하기에 자유도가 작은 모형을 채택한다. 경쟁모형 1보다는 제안모형이 상대적으로 좀 더 우수한 모형이라고 볼 수 있다. 또한 제안모형은 경쟁모형 1(비매개모형)에 비해 반생산적 과업행동에 대한 선행변수들의 설명력(제안모형의 경우 $R^2=0.187$ 이며, 비매개모형의 경우 $R^2=0.040$ 임)도 좀 더 높게 나타났다. 이는 원인변수와 결과변수 간의 관계에서 매개변수가 개입됨으로써 결과변수의 설명력이 증가함을 의미하며, 따라서 원인변수(리더의 감정치유)와 결과변수(반생산적 과업행동) 사이에 매개변수(직무스트레스와 이직의도)의 존재가치가 인정되었다고 볼 수 있다.

다음 제안모형과 경쟁모형 2(완전매개모형)를 대상으로 χ^2 차이검증을 실시했을 때, χ^2 차이 값은 26.071이며, 자유도 차이 값은 1로 $p<0.001$ 수준에서 유의한 차이가 났다. 따라서 자유도가 작은 제안모형이 경쟁모형 2(완전매개모형)보다 상대적으로 좀 더 우수한 모형이라고 하겠다. 다음 제안모형과 경쟁모형 3(제안모형에 직무스트레스

에서 반생산적 과업행동에 이르는 직접경로가 추가된 모형)을 대상으로 χ^2 차이검증을 실시했을 때, χ^2 차이 값은 0.254이며, 자유도 차이 값은 1로 두 모형 간의 χ^2 차이는 임계치인 3.84보다 작게 나타나 양 모형은 유의한 차이가 나지 않았다. χ^2 차이검증 결과가 유의하지 않기 때문에 구조방정식모형의 간명화 제약에 따라 자유도가 큰 모형인 제안모형이 경쟁모형 3보다 우수한 모형이라고 판단할 수 있다.

마지막으로 제안모형과 경쟁모형 4(제안모형에 리더의 감정치유에서 반생산적 과업행동에 이르는 직접경로와 직무스트레스에서 반생산적 과업행동에 이르는 직접경로가 추가된 모형)를 대상으로 χ^2 차이검증을 실시했을 때, χ^2 차이 값은 0.881이며, 자유도 차이 값은 2로 두 모형 간의 χ^2 차이는 임계치인 3.84보다 작게 나타나 양 모형은 유의한 차이가 나지 않았다. 따라서 자유도가 큰 모형인 제안모형이 경쟁모형 4보다 우수한 모형이라고 하겠다. 그리고 <표 4>에 보듯이 제안모형과 경쟁모형들의 다른 적합도 지수들(IFI, TLI, CFI, RMSEA, PGFI, PNFI, PCFI)을 비교해 볼 때에도 전반적으로 제안모형이 나머지 경쟁모형들에 비해 상대적으로 좀 더 우수하다고 하겠다.²⁾

〈표 4〉 모형들의 적합도 비교

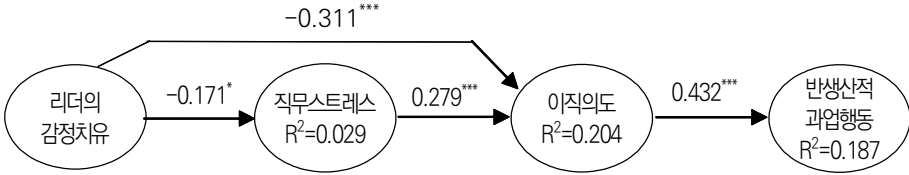
모형	χ^2 (d.f.)	제안모형과의 $\Delta\chi^2$ (Δ d.f.)	IFI	TLI	CFI	RMSEA	PGFI	PNFI	PCFI
a) 제안모형	347.374(115)	-	0.936	0.924	0.936	0.087	0.654	0.767	0.791
b) 경쟁모형1	446.461(118)	99.087(3)***	0.910	0.895	0.909	0.102	0.647	0.764	0.789
c) 경쟁모형2	373.445(116)	26.071(1)***	0.929	0.916	0.929	0.091	0.654	0.768	0.792
d) 경쟁모형3	347.120(114)	0.254(1)	0.936	0.923	0.935	0.087	0.648	0.761	0.784
e) 경쟁모형4	346.493(113)	0.881(2)	0.936	0.922	0.935	0.087	0.643	0.754	0.777

참고: * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$

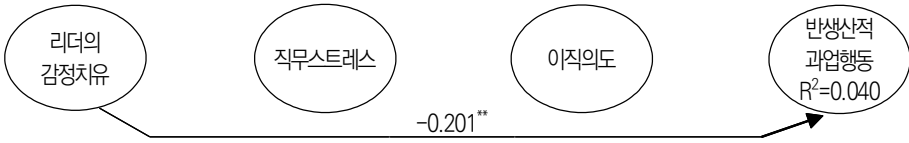
2) 제안모형과 경쟁모형2의 PNFI와 PCFI 적합도지수를 비교해 볼 때, 경쟁모형2가 제안모형에 비해 아주 근소하게 높게 나타났지만, 나머지 적합도지수(IFI, TLI, CFI, RMSEA)에서는 제안모형이 좀 더 높게 나타났다.

〈그림 2〉 모형비교

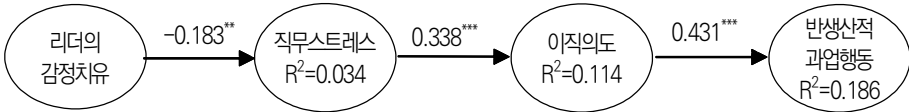
a) 제안모형(가설에 기초한 연구모형)



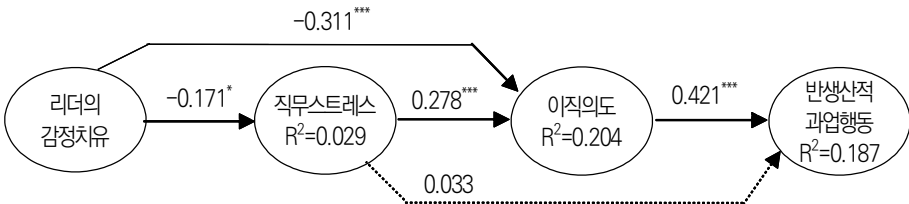
b) 경쟁모형 1(비매개모형)



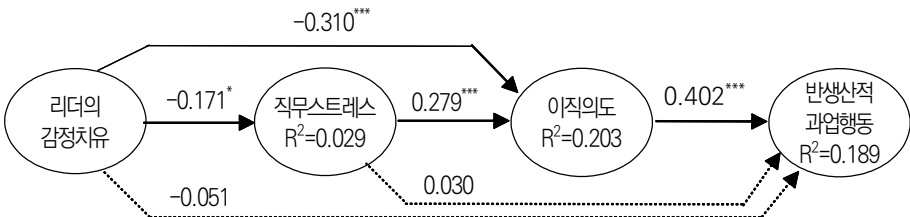
c) 경쟁모형 2(완전매개모형)



d) 경쟁모형 3(제안모형에 '직무스트레스→반생산적 과업행동' 경로가 추가된 모형)



e) 경쟁모형 4(경쟁모형 3에 '리더의 감정치유→반생산적 과업행동' 경로가 추가된 모형)



참고: * $p<0.05$, ** $p<0.01$, *** $p<0.001$; 실선의 화살표는 변수 간 유의적인 인과관계를, 점선의 화살표는 변수 간 비유의적인 인과관계를 나타냄.

그러므로 제안모형(가설에 기초한 연구모형)을 대상으로 리더의 감정치유의 이직

의도에 대한 간접효과($-0.047 = -0.171 \times 0.279$)와 리더의 감정치유의 반생산적 과업행동 대한 간접효과($-0.134 = -0.311 \times 0.432$), 그리고 직무스트레스의 반생산적 과업행동에 대한 간접효과($0.120 = 0.279 \times 0.432$)의 유의성을 Sobel의 Z검증을 실시하여 각기 알아보았다. 그 결과, <표 5>에서 보듯이 이들 경로 모두에서 Sobel의 Z값은 유의하게 나타났다. 요컨대, 직무스트레스는 리더의 감정치유와 이직의도 간의 관계에서 부분 매개역할을 수행할 것으로 예측한 가설 1과 이직의도는 리더의 감정치유와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 완전매개역할을 수행할 것으로 예측한 가설 2, 그리고 이직의도는 직무스트레스와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 완전매개역할을 수행할 것으로 예상한 가설 3은 모두 채택되었다.

〈표 5〉 Sobel의 Z검증

추정경로	간접효과	Z값	표준오차
리더의 감정치유→직무스트레스→이직의도	-0.047	-2.172*	0.022
리더의 감정치유→이직의도→반생산적 과업행동	-0.134	-4.016***	0.032
직무스트레스→이직의도→반생산적 과업행동	0.120	3.544***	0.038

참고: * $p(0.05)$, ** $p(0.01)$, *** $p(0.001)$

V. 논의 및 결론

1. 연구결과의 요약과 논의

본 연구에서는 사회복지관의 비관리직에 있는 일선 사회복지사를 대상으로 리더의 감정치유가 반생산적 과업행동에 영향을 미치는 과정에서 직무스트레스와 이직의도가 매개역할을 하는지를 알아보았다.

연구결과에 따르면, 먼저 리더의 감정치유는 직무스트레스에 부정적 영향을 직접 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과 직무자원의 결핍이나 부족이 직무스트레스나 소진을 초래한다는 직무요구-자원모형(Schaufeli & Bakker, 2004; Bickerton et al., 2014)의 관점을 지지하며, Barbuto와 Wheeler(2006), Mor Barak 외(2006), Jaramillo 외(2009a)의 경험적 연구결과와 유사하다. 두 번째, 리더의 감정치유는 이직의도에 부정적 영향을 직접 미치는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 직무요구-자원모형(Schaufeli

& Bakker, 2004; Bickerton et al., 2014)과 사회적 편익을 제공받으면 부담감을 갖게 되어 긍정적 태도와 행동으로 보답한다는 사회적 교환이론(Cropanzano & Mitchell, 2005)의 관점을 지지하며, Kim과 Lee(2009), Jaramillo 외(2009b)의 경험적 연구결과와 유사하다. 세 번째, 직무스트레스는 이직의도에 정적 영향을 직접 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무요구-자원모형(Schaufeli & Bakker, 2004; Bickerton et al., 2014)과 조직의 호혜적 의무에 대한 위반은 구성원의 소속 조직에 대한 비호의적인 태도와 행동을 유발한다는 심리적 계약이론(Robinson, 1996; Pavlou와 Gefen, 2005)의 관점을 지지하며, 윤혜미(1996), Hopkins 외(2010)의 경험적인 연구결과와 일치한다. 네 번째, 이직의도는 반생산적 과업행동에 정적 영향을 직접 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 반생산적 과업행동동기를 통제하거나 제어해 줄 수 있는 조직과의 유대가 약화되었을 때 구성원의 반생산적 과업행동이 촉발된다는 사회통제이론(Hollinger, 1986)의 관점을 지지하며, Tepper 외(2009)의 경험적 연구결과와도 일치한다. 다섯 번째, 직무스트레스는 리더의 감정치유와 이직의도 간의 관계에서 부분매개 역할을 수행하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 심리적 계약이론(Pavlou & Gefen, 2005)과 사회적 교환이론(Cropanzano & Mitchell, 2005), 그리고 자원의 결핍이나 부족은 부정적인 결과들을 연이어 발생시킨다는 직무요구-자원모형(Schaufeli & Bakker, 2004; Bickerton et al., 2014)의 에너지요구과정을 지지한다. 여섯 번째, 이직의도는 리더의 감정치유와 반생산적 과업행동 간의 관계와 직무스트레스와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 완전매개역할을 수행하는 것으로 밝혀졌다. 이러한 결과는 사회적 교환이론(Cropanzano & Mitchell, 2005), 심리적 계약이론(Pavlou & Gefen, 2005), 사회통제이론(Hollinger, 1986), 직무요구-자원모형(Schaufeli & Bakker, 2004; Bickerton et al., 2014)의 에너지요구과정을 지지한다.

2. 연구의 시사점과 미래의 연구과제

클라이언트와의 접점에 있는 일선 사회복지사들의 반생산적 과업행동은 조직의 경쟁력을 약화시킬 수 있고, 리더의 감정치유, 직무스트레스, 이직의도가 반생산적 과업행동에 직·간접적으로 미치는 영향은 기존연구에서 거의 다뤄지지 않았다. 리더의 감정치유와 직무스트레스 간의 관계와 리더의 감정치유와 이직의도 간의 관계를 검증한 연구는 찾아보기 어렵고, 직무스트레스와 이직의도 간의 관계는 기존연구들 간에

일치된 검증결과를 보이지 않기에 검증해 볼 필요가 있다. 이런 실정에서 본 연구에서는 리더의 감정치유가 반생산적 과업행동에 영향을 미치는 과정에서 직무스트레스와 이직의도가 매개역할을 한다는 것을 검증하였다. 직무스트레스가 리더의 감정치유와 이직의도 간의 관계에서 부분매개역할을, 그리고 이직의도가 리더의 감정치유와 반생산적 과업행동 간의 관계와 직무스트레스와 반생산적 과업행동 간의 관계에서 완전매개역할을 수행한다는 것을 밝혔다. 따라서 본 연구는 반생산적 과업행동의 발생과정과 이러한 과정에서 어떤 심리적 메커니즘이 작동하는지에 대한 이해를 제공해 줄 수 있다는 점에서 학술적으로 시사하는 바가 크다고 하겠다.

그리고 사회복지관에 근무하는 비관리직에 있는 일선 사회복지사들의 반생산적 과업행동의 예방 및 감소를 위해서는 이직의도의 감소에, 이직의도의 감소를 위해서는 직무스트레스의 감소에, 그리고 직무스트레스의 감소를 위해서는 리더의 감정치유에 많은 관심과 노력을 기울여야 한다는 점을 밝혔다는 점에서 본 연구는 실무적으로 시사하는 바가 적지 않다고 하겠다.

이상의 실무적인 시사점에 기초하여 사회복지관에 근무하는 비관리직에 있는 일선 사회복지사의 직무스트레스, 이직의도, 반생산적 과업행동의 감소방안을 제시해보면 다음과 같다.

첫 번째, 사회복지관의 리더(관장, 부장, 과장 등의 관리자)는 감정치유의 리더십을 발휘해야 한다. 즉, 사회복지관의 리더들은 일선 사회복지사들이 정신적으로 어떤 충격을 받았을 때 믿고 의지할 수 있도록 관심과 배려를 일관되게 제공함으로써 신뢰감을 심어주어야 한다. 또한 일선 사회복지사들이 어떤 어려움을 겪고 있는지를 정확하게 파악하기 위해 심리상담을 정기적으로 실시해야 하며, 그들이 사적인 문제나 업무수행상의 고충을 쉽게 토로할 수 있는 편안한 환경을 조성해야 한다. 그리고 그들의 심적 고충이나 상처를 치유하는 과정에서도 적극적으로 의견을 경청하고 따뜻한 공감을 제공해야 한다. 그러나 이러한 감정치유의 리더십을 너무 과도하게 발휘하는 것은 결코 바람직하지 않다. 일반적으로 직무스트레스와 직무성과는 역(inverted) U자형의 관계(Robbins, 1993: 645-646)에 있기 때문에 일선 사회복지사의 낮은 직무스트레스는 낮은 직무성과를 가져올 가능성이 높기 때문이다.

두 번째, 근로생활의 질(quality of work life)의 제고는 이직의도의 감소에 기여한다는 경험적 연구결과(Lee et al., 2015 등)가 존재하고, 이러한 긍정적 결과에 기초해 볼 때, 이는 직무스트레스와 반생산적 과업행동의 감소에도 기여할 수 있을 것으로 추

론되기에 사회복지관은 일선 사회복지사들의 근로생활의 질을 제고시켜야 한다. 즉, 사회복지관은 일선 사회복지사들에게 고용안정성을 제공해 주어야 하고, 조직의 비전, 목표, 경영방침, 세부 업무계획 등을 명확하게 설정하여 자세히 알려주어야 한다. 또한 수직적·수평적 의사소통이 자유롭게 이루어지고 업무수행 팀들 간에 원활한 협조가 잘 이루어질 수 있게 하는 개방적인 조직풍토를 조성해 주어야 한다. 그리고 정기적인 교육훈련을 실시하여 사회복지사들에게 성장과 발전의 기회를 제공해야 하고, 능력과 실적을 공정하게 평가하여 이를 인사관리에 반영해야 한다.

마지막으로, 사회복지관과 일선 사회복지사들 간의 유대감을 강화시켜야 한다. 이직의도는 조직과의 유대감 결여 및 부족 그 자체로 해석될 수 있으며, 또한 사회통제이론(Hollinger, 1986)에 따르면 조직과의 유대감이 조직구성원의 반생산적 과업행동 동기를 통제하여 반생산적 과업행동의 예방과 감소에 기여하기 때문이다. 그리고 이러한 유대감의 형성은 조직으로부터의 여러 도움 수혜에 기초가 된다는 측면에서 직무스트레스의 감소에도 기여할 수 있을 것으로 판단되기 때문이다. 따라서 사회통제이론(Hollinger, 1986)에 기초하여 사회복지관에 대한 일선 사회복지사의 유대감(애착, 몰입, 관여, 신념)을 형성시킬 수 있는 방안을 제시해 보면, 다음과 같다. a) 직위 상 수직적·수평적 위치에 있는 직원들 상호 간에 개인적인 배려와 관심을 제공하는 조직풍토를 조성하여 일선 사회복지사의 마음속에 직속상관이나 다른 직장동료들과의 '애착(친밀감)'이 형성되도록 해야 한다. b) 취업을 희망하는 사회복지사들에게는 직무안내를 철저히 실시하고, 직장 내 일선 사회복지사들에게는 적성, 관심, 기술, 지식수준 등을 세밀히 고려하여 직무를 부여하며, 그리고 간헐적으로 직무재설계(직무충실화, 직무확대, 직무순환 등)를 실시하여 일선 사회복지사가 사회복지관과 자신의 직무에 대해 기술적·정보적으로 투자를 할 수 있는 업무수행환경을 조성함으로써 '몰입'을 높여야 한다. c) 공식적·비공식적 모임이나 의사결정과정에 대한 참여기회를 일선 사회복지사들에게 자주 제공하고 그러한 참여에 대한 인센티브(승진이나 보직변경에 가산점 제공 등)를 제공하여 그들이 다른 직원들과 동고동락할 수 있는 시간을 늘려 '관여'를 제고시켜야 한다. d) 윤리적·친사회적 조직규범을 명확하게 설정하여 일선 사회복지사로 하여금 이러한 규범을 적극 수용하게 함으로써 '신념'을 높여야 한다.

본 연구의 한계점과 미래의 연구과제를 제시해 보면, 먼저, 리더의 감정치유, 직무스트레스, 이직의도, 반생산적 과업행동 간의 관계에서 조직지원과 같은 조절변수가 영향을 미칠 수 있음에도 불구하고 본 연구에서는 이를 연구설계에 반영하지 않았다.

후속연구에서는 이를 반영하여 연구를 수행해 볼 필요가 있다. 두 번째, 직무스트레스, 이직의도, 반생산적 과업행동에 영향을 미칠 수 있는 변수는 조직 내의 직무자원(조직문화, 조직풍토, 조직구조, 변혁적 리더십, 배려적 리더십, 섬김리더십의 다른 구성차원들 등)뿐만 아니라 조직 밖의 직무요구(클라이언트의 부당한 서비스기대나 언어폭력 등)도 존재한다. 본 연구의 또 다른 한계점은 이러한 변수들을 포함시켜 좀 더 포괄적으로 연구를 수행하지 못한 것에 있다. 후속연구에서는 이들을 반영하여 연구를 수행해 볼 필요가 있다. 세 번째, 본 연구에서는 비확률적 표본추출방법으로 표본을 추출하였다. 연구결과의 일반화를 위해 후속연구에서는 전수조사나 확률적 표본추출방법에 의한 표본조사를 실시해 볼 필요가 있다.

참고문헌

- 김영일·유태용. (2008). “조직 구성원의 개인-환경 부합과 정직성이 직장 내 일탈행동에 미치는 영향”. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 21(1): 27-58.
- 서보준·이승협. (2016). “노인요양공동생활가정 요양보호사의 직무환경 및 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향”. 『공공사회연구』, 6(2): 99-132.
- 손동성·탁진국. (2012). “서버트 리더십이 종업원 행동에 미치는 영향: 상사신뢰와 조직신뢰의 매개효과를 중심으로”. 『한국심리학회지: 산업 및 조직』, 25(2): 273-395.
- 오창택. (2012a). “사회복지종사자의 감정노동수행전략이 이직의도와 고객지향성에 미치는 영향: 감정고갈의 매개효과를 중심으로”. 『한국행정학보』, 56(4): 53-78.
- _____. (2012b). “사회복지조직구성원들의 근무환경에서 개인-직무부합이 조직일탈행동에 미치는 영향: 직무만족과 조직몰입의 매개효과를 중심으로”. 『한국사회복지학』, 64(3): 101-126.
- _____. (2016). “클라이언트의 부적절한 기대와 언어폭력이 사회복지전담공무원의 감정고갈에 미치는 영향: 감정부조화의 매개효과와 상사지원의 조절효과”, 『한국사회복지행정학』, 18(2): 267-295.
- 윤혜미. (1996). “사회복지사의 직무만족과 이직의도 예측에 있어서의 직무스트레스, 개인적 특성과 대처행동의 역할”. 『한국사회복지학』, 28: 251-280.
- 정은주·오창택. (2015). “개인-조직부합과 개인-직무부합이 고객지향성과 서비스지향적 조직시민행동에 미치는 영향”. 『한국사회복지행정학』, 17(2): 127-152.
- 허수연·송은지. (2016). “사회복지조직의 윤리경영과 절차공정성에 대한 인식이 조직원의 일탈

적 과업행동에 미치는 영향: 개인-조직 적합성의 매개효과를 중심으로. 『한국사회복지행정학』, 18(1): 137-163.

Babakus, E., Yavas, U., & Ashill, N. J. (2009). "The role of customer orientation as a moderator of the job demand-burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective". *Journal of Retailing*, 85(4): 480-492.

Barbuto, J. E., & Hayden, R. W. (2011). "Testing relationships between servant leadership dimensions & leader member exchange(LMX)". *Journal of Leadership Education*, 10(2): 22-37.

Barbuto, J. E., & Wheeler, D. W. (2006). "Scale development and construct clarification of servant leadership". *Group & Organization Management*, 31(3): 300-326.

Barbuto, J. E., Gottfredson, R. K., and Searle, T. P. (2014). "An examination of emotional intelligence as an antecedent of servant leadership". *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 21(3): 315-323.

Bickerton, G. R., Miner, M. H., Dowson, M., & Griffin, B. (2014). "Spiritual resources in the job demand-resources model". *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 11(3): 245-268.

Buturovic, Z., & Tasic, S. (2015). "Kahneman's failed revolution against economic orthodoxy". *Critical Review*, 27(2): 127-145.

Chen, C-F., & Kao, Y-L. (2011). "The antecedents and consequences of job stress of flight attendants: Evidence from Taiwan". *Journal of Air Transport Management*, 17: 253-255.

Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). "Social exchange theory: An interdisciplinary review". *Journal of Management*. 31(6): 874-900.

Giauque, D., Anderfuhren-Biget, S., & Varone, F. (2013). "Stress perception in public organisations: Expanding the job demands-job resources model by including public service motivation". *Review of Public Personnel Administration*, 33(1): 58-83.

Hobfoll, S. E. (2001). "The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory". *Applied Psychology: An International Review*, 50(3): 337-421.

Hollinger, R. C. (1986). "Acts against the workplace: Social bonding and employee deviance". *Deviant Behavior*, 7(1): 53-75.

Hopkins, K. M., Cohen-Callow, A., Kim, H. J., & Hwang, J. (2010). "Beyond intent to leave: Using multiple outcome measures for assessing turnover in child welfare". *Children and Youth Services Review*, 32: 1380-1387.

- House, R. J., & Rizzo, J. R. (1972). "Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior". *Organizational Behavior and Human Performance*, 7(3): 467-505.
- Hu, Q., Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2011). "The job demands-resources model: An analysis of additive and joint effects of demands and resources". *Journal of Vocational Behavior*, 79: 181-190.
- Jaramillo, F., Grisaffe, D. B., Chonko, L. B., & Roberts, J. A. (2009a). "Examining the impact of servant leadership on sales force performance". *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 29(3): 257-275.
- _____. (2009b). "Examining the impact of servant leadership on salesperson's turnover intention". *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 29(4): 351-365.
- Kim, H., & Lee, S. Y. (2009). "Supervisory communication, burnout, and Turnover Intention Among Social Workers in Health Care Settings". *Social Work in Health Care*, 48(4): 364-385.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*, New York: Springer.
- Lee, Y-W., Dai, Y-T., McCreary, L. L. (2015). "Quality of work life as a predictor of nurses' intention to leave units, organisations and the profession". *Journal of Nursing Management*, 23(4): 521-531.
- Mor Barak, M. E., Levin, A., Nissly, J. A., & Lane, C. J. (2006). "Why do they leave? modeling child welfare workers' turnover intentions". *Children and Youth Services Review*, 28: 548-577.
- Mulki, J. P., Jaramillo, F., & Locander, W. B. (2006). "Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leader's style make a difference?". *Journal of Business Research*, 59: 1222-1230.
- Netemeyer, R. G., Maxham III, J. G., & Pullig, C. (2005). "Conflicts in the work-family interface: Links to job stress, customer service employee performance, and customer purchase intent". *Journal of Marketing*, 69(2): 130-143.
- Ng, T. W. H., Lam, S. S. K., & Feldman, D. C. (2016). "Organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior: Do males and females differ?". *Journal of Vocational Behavior*, 93: 11-32.
- Parks, J. M., Ma, L., & Gallagher, D. G. (2010). "Elasticity in the 'rules' of the game: Exploring organizational expedience". *Human Relations*, 63(5): 701-730.
- Parzefall, M-R., & Salin, D. M. (2010). "Perceptions of and reactions to workplace bullying: A

- social exchange perspective". *Human Relations*, 63(6): 761-780.
- Paul, W. K., Smith, K. C., & Dochney, B. J. (2012). "Advising as servant leadership: Investigating the relationship". *NACADA Journal*, 32(1): 53-62.
- Pavlou, P. A., & Gefen, D. (2005). "Psychological contract violation in online marketplaces: Antecedents, consequences, and moderating Role". *Information Systems Research*, 16(4): 372-399.
- Robbins, S. P. (1993). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications*, New Jersey: Prentice Hall.
- Robinson, S. L. (1996). "Trust and breach of the psychological contract". *Administrative Science Quarterly*, 41(4), 574-599.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). "A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study". *Academy of Management Journal*, 38(2): 555-572.
- 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: 293-315.
- Searle, T. P., & Barbuto, J. E. (2011). "Servant leadership, hope, & organizational virtuousness: A framework exploring positive micro and macro behaviors and performance impact". *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18(1): 107-117.
- Serran, G., & Firestone, P. (2004). "Intimate partner homicide: A review of the male proprietariness and the self-defense theories". *Aggression and Violent Behavior*, 9(1): 1-15.
- Smoktunowicz, E., Baka, L., Cieslak, R., Nichols, C. F., Benight, C. C., & Luszczynska, A. (2015). "Explaining counterproductive work behaviors among police officers: The indirect effects of job demands are mediated by job Burnout and moderated by job control and social support". *Human Performance*, 28: 332-350.
- Tepper, B. J., Carr, J. C., Breaux, D. M., Geider, S., Hu, C., & Hua, W. (2009). "Abusive supervision, intentions to quit, and employees' workplace deviance: A power/dependence analysis". *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109: 156-167.
- Tian, Q., Zhang, L., & Zou, W. (2014). "Job insecurity and counterproductive behavior of casino dealers: The mediating role of affective commitment and moderating role of supervisor support". *International Journal of Hospitality Management*, 40: 29-36.