

적응수행에 대한 직무탈진, 심리적 집합주의 및 성격의 상호작용 효과*

한 태 영†

광운대학교 산업심리학과

본 연구는 변화에 대한 적응의 요구가 강한 최근 조직 환경을 반영하여 직무상에서 적응수행(adaptive performance)에 영향을 주는 요인들 간 관계의 양태를 밝히고자 하였다. 선행변인으로서 지속적인 스트레스로 야기된 직무탈진, 최근 글로벌화를 지향하는 변화에 의해 약화되고 있는 동양적 집합주의 가치를 개인 차원에서 지각하는 심리적 집합주의(psychological collectivism), 그리고 개인특성 변인으로서 성격요인 등을 고려하였으며, 이 변인들 간의 상호작용 효과도 검증하였다. 경영관련 사무직종에 종사하는 204명의 조사대상자에게 설문을 실시하여 데이터를 수집하였다. 위계적 회귀분석의 결과는 대체로 본 연구의 가설과 일치하는 결과를 나타내었다. 세 예측변인은 모두 적응수행에 강한 주효과를 보였으며, 집합주의에 의해 직무탈진의 부정적인 효과가 완화되는 상호작용이 확인되었고, 이러한 상호작용 효과가 정서적 안정성이 낮을수록 강한 3원 상호작용도 약하게 발견되었다. 지적 개방성을 성격으로 고려할 때도 유사한 양태의 결과가 나타났으나 3원 상호작용은 유의하지 않았다. 이러한 결과를 바탕으로 이론적, 실무적 시사점을 논의하였다.

주요어 : 적응수행, 직무탈진, 심리적 집합주의, 정서적 안정성, 지적 개방성

* 이 논문은 2008년도 광운대학교 교내 학술연구비 지원에 의해 연구되었음.

† 교신저자 : 한태영, 광운대학교 산업심리학과, 02-940-5426, tyounghan@kw.ac.kr

국내에서 서비스업과 지식관련 산업이 전체 산업의 70%를 넘어서고 있는 현 시점에서, 대부분의 조직은 고객만족의 경우처럼 가시적이지 않지만 가변적인 성과를 향상시키고 글로벌 경쟁에 적응하기 위하여 노력하고 있다. 이러한 변화가 일어나는 이유는 대체로 전 세계적으로 테크놀로지의 발달로 인한 물리적인 품질의 격차가 줄어들고, 조직간 합병과 조직 내 구조조정이 빈번하게 일어나서 이로 인한 조직 구조와 경영환경의 변화가 빈번해졌고, 조직의 글로벌 시장진출이 확산되고 있기 때문이다(Black, Mendenhall, & Oddou, 1991; Thach & Woodman, 1994).

조직과 직무 환경에서 나타나는 이러한 특성에 의해 글로벌 경영 전략으로 부터 개인의 과제수행에 이르기까지 광범위한 영역에서 변화와 혁신을 논하고 있다(Ilgen & Pulakos, 1999; Conger & Benjamin, 1999). 그리고 그 변화는 확대 재생산되어 직무의 복잡성을 증가시키는 결과를 가져와서, 과업에서 표준화된 절차의 중요성이 전반적으로 감소하는 반면 추론과 판단능력을 활용하여 환경에 능동적으로 적응하는 직무수행을 요구하는 경향이 증가하고 있다(Hesketh & Neal, 1999; Smith, Ford, & Kozlowski, 1997). 특히, 조직 내에서 기능적 역할이 뚜렷한 전문기술인력과 달리 조직의 변화 추진 담당자인 사무직의 경우 동시에 변화의 대상으로서 조직 환경에 적응해야 하는 상황에 직면하고 있다(예, Seago, 1996; Rizzo, Gilman & Mersmann, 1994).

그러나 조직의 변화나 비일상적 환경에 구성원이 모두 능동적으로 적응할 수 있는 것은 아니다. 능동적인 적응성을 유도하기 위한 Lewin의 계획된 변화관리(planned change management) 관점에서는 해빙-변화-재결빙의

관점에 입각하여 변화에 대한 저항을 극복할 수 있는 방안을 제시했다. 이 때 변화에 대한 저항이란 대체로 새로운 것이 가져오는 부정적인 결과에 대한 인식, 구성원의 현재 상태의 이기적인 관점에 입각한 선택적 지각, 변화의 이익에 대한 정보부족 등 계산적인 인지 과정에서 나타난다고 보고, 이런 점을 극복할 수 있도록 변화에 대한 참여 동기를 유발하는 방안을 제시하는 관점이 많았다(예, Kotter, 1996). 그러나 조직 변화에 대한 그러한 방안의 효과는 일관적이지 않은 경우가 많고 성공적인지에 대한 평가도 여전히 회의적이다(Furst & Cable, 2008).

최근에는 역동적인 환경에 의하여 일상적이지 않거나 긴급한 업무가 조직의 구성원에게 일반화되어 있다. 예를 들어, 국내의 모 기업의 경우에는 변화가 이제는 생존의 일상적 조건이며 더 중요한 것은 변화의 속도라는 점을 강조하기도 한다. 변화나 적응에 있어서 이러한 현상이 일반적이기 때문에 “개척피로”라는 표현이 거론될 정도로 변화에 의한 직무상 스트레스가 증가하고, 이러한 피로 때문에 효과적인 대응이 필요한 상황에서 적응성의 부족으로 안전사고나 성과저하가 나타날 수 있다. 따라서 과거에 제시된 변화 관리 방법은 구성원들이 이전에 경험하지 못한 변화를 단일 사건으로 경험하거나 드물게 나타나는 변화에 적용하기에 적절할 것이다.

본 연구에서는 변화와 혁신이 일상적인 최근의 상황과 관련해서 연구되고 있는 직무탈진이 조직 구성원의 적응적 직무행동에 미치는 영향을 고찰하고자 한다. 즉, 개인이 직무상의 변화에 효과적으로 적응하지 못하는 이유가 변화가 가져올 결과에 대한 계산을 바탕으로 저항하는 측면도 있지만, 직무상의 스트

레스와 탈진에 의해서 능동적으로 대응하고 적응하는 행동이 약화되기 때문이라는 측면을 밝히고자 한다. 이것은 조직이 원하는 정도의 변화가 구성원의 성과로 나타나지 않는 이유를 거시적으로 냉소주의(cynicism)나 미시적으로 심리적 탄력성을 거론하는 연구(Oreg, 2003; Wanous, Reichers, & Austin, 2000)에서 보듯이, 직무탈진과 관련되는 요인들이 개인의 적응행동에 부정적인 영향을 주는 경우가 많다는 연구를 반영한 것이다.

또한 최근의 직무성과가 개인의 독자적인 업무보다 동료들과 상호의존 관계에서 이루어지는 경우가 많은 점을 고려하고자 한다. 동료들과의 공동체적 관점은 인간관계에서 더 많은 스트레스를 발생시킬 수도 있으며, 반면에 업무상 긴밀한 상호작용을 하는 과정에서 사회적 지지와 부정적 결과를 완화시키는 이익을 제공할 수도 있다. 본 연구에서는 국내 기업조직의 환경에서 전통적 가치를 반영하는 집합주의(collectivism)가 과거와 달리 강하지 않다는 일반적인 인식을 고려하여 개인이 지각하는 집합주의 환경이 효과적인 적응행동에 영향을 주는지를 검증하고자 한다. 이와 더불어 변화를 다루는 행동이 상당부분 개인특성에 의해서 나타난다는 연구를 바탕으로(Judge, Thoresen, Pucik, & Welbourne, 1999) 본 연구는 적응적 직무행동에 영향을 주는 직무탈진과 공동체적 관점의 영향에서 성격이 상호작용을 하는 양태를 밝히고자 한다.

준거로서 적응수행

최근 직무수행(job performance)의 개념은 조직효과성에 기여하는 다양한 직무행동을 포함하는 방향으로 확대되어 왔다. 이러한 연구방

향의 전개는 직무가 조직이라는 사회적 구조의 일부이기 때문에 구성원의 과업행동은 조직의 성과를 달성하고자 하는 집합적인 노력의 일부이며 조직성과에 기여하는 요소가 변화한다면 개인의 직무행동에 대한 준거도 그에 맞게 확대할 필요가 있다는 관점에 입각한 것이다(Borman & Motowidlo, 1993; Campbell, 1999)

직무행동 준거의 이러한 확장과 일맥상통하는 측면에서 최근에 적응수행(adaptive performance)에 대한 관심이 증가하였다. 전통적으로 적응수행과 관련된 행동은 조직 내에서 복잡한 정신과정과 추상적 사고를 필요로 하는 전문가의 역량으로 간주되었다(Kozlowski, 1998). 그러나 직무를 수행하기 위해서 직무환경의 변화에 대한 적응능력의 필요성이 증가하고 있기 때문에 조직의 변화관리를 의사결정과 관련된 일부 전문가에 한정하는 것은 한계가 있다. 오히려 조직 구성원 모두가 현재의 불확실성에 적응하고 미래의 변화에 준비할 수 있도록 유연하고, 적응적이고, 개방될수록 조직은 환경의 변화에 더 효과적으로 대응할 수 있다(Hesketh & Neal, 1999).

적응성은 일반적으로 개인이 가변적인 환경에서 과업목표를 성공적으로 달성하고 새로운 환경에 대응하여 기존 행동양식을 바꿔야 할 시점을 신속하게 인식하는 것을 지칭한다. 직무성과와 관련한 연구에서 정의하는 적응수행이란 직무상의 요구가 다양해짐에 따라 나타나는 변화의 압박을 효과적으로 극복하는 일련의 행동으로서, 변화에 대응하기 위하여 일상적 직무요건을 넘어서는 행동을 습득하여 조직성과에 기여하는 행동으로 정의된다(Allworth & Hesketh, 1999). 또한, 복잡한 과제를 수행하면서 의사결정을 해야 할 때 정확한

판단과 결정을 내리는 행동을 반영하고(LePine, Colquitt, & Erez, 2000), 직무를 분명하게 규정하기 어려운 복잡한 환경에서 성공적으로 과업을 수행하는 행동, 변화하는 환경에 대한 적극적인 학습 활동, 및 비일상적인 과제를 다루기 위하여 이전의 학습행동을 탈피해서 새로운 인지 체계를 수립하는 행동과 관련된다(Mumford, Baughman, Threlfall, Uhlman, & Costanza, 1993).

적응수행의 연구에서는 그 차원을 대체로 1) 비일상적 위기상황에 대처함, 2) 직무 스트레스를 다룸, 3) 창의적으로 문제를 해결함, 4) 예측이 힘든 불확실성을 관리함, 5) 새로운 기술과 절차를 학습함, 6) 대인관계에 적응함, 7) 문화적 적응성을 발휘함, 그리고 8) 유체적으로 적응함 등으로 규명했다(Pulakos, Arad, Donovan, & Plamondon, 2000). 그러나 이러한 적응수행의 하위요소들은 8 요인 구성개념으로서 완전히 독립적인 요인으로 보기에는 무리가 있으며, 각 요소가 독특한 측면을 반영하기는 하지만 적응수행이라는 상위요인(higher-order factor) 하에 서로 관련되어 있는 일반요인(g-factor) 개념이 적절한 것으로 검증되었다(Pulakos, Schmitt, Dorsey, Arad, Hedge, & Borman, 2002). 실증연구를 통한 연구 결과는 또한 이러한 개념이 하위차원의 구분을 무시하고 모든 문항을 적응수행이라는 하나의 개념으로 포괄하는 1 요인 구성개념보다 낫다는 결과를 보여주었다. 그러나 전통적인 수행 영역과의 변별성에 대한 연구에서는 적응수행이 과업수행 및 맥락수행과 변별되기도 하며(Allworth & Hesketh, 1999), 맥락수행과 유사한 개념으로 나타나는 결과도 있다(Johnson, 2001).

적응수행이나 적응성에 영향을 주는 선행요인을 찾는 연구는 주로 개인의 인지적인 요소

나 개인특성을 중심으로 이루어졌다. 이는 변화에 대한 적응이나 대처가 주로 분석적 사고나 인지적 전략과 관련되는 면으로 이해할 수 있다. 이러한 연구는 인지능력이 새로운 과제나 기술혁신 절차를 학습하는데 영향을 준다는 점을 밝히고(Ackerman, 1988), 자기효능감이 개인의 적응성에 영향을 주며(Callan, Terry, & Schweitzer, 1994), 보다 직접적인 연구로는 목표지향성(Kozlowski, 1998)과 지속학습활동(London & Mone, 1999)이 직무상의 적응적 행동에 미치는 영향을 주목하였다. 전체적으로, 이러한 연구들이 제시한 예측변인들은 주로 개인의 인지적 동기 요인과 관련된 것으로 볼 수 있다. 그러나 현재의 조직 환경에서 다반사로 일어나는 변화에 대해 구성원들이 느끼는 정서적인 면과 사회적 관계가 적응수행에 어떻게 영향을 미치는지에 대한 연구는 매우 드물다. 따라서 본 연구는 다음 장에서 제시한 기존 연구와 논리를 바탕으로 정서적으로 부정적인 측면인 직무탈진, 현재 국내 조직 환경에서 약해지고 있다고 보는 심리적 집합주의, 그리고 성격 요인의 영향력을 살펴보고자 한다.

직무탈진의 영향

스트레스의 결과로 경험하는 직무탈진(burnout)이란 정서적으로 부담이 되는 환경에 오랜 시간동안 관여함으로써 나타나는 생리적, 정서적, 정신적인 고갈상태로 정의된다(Cordes & Dougherty, 1993). 즉, 지속적인 스트레스에 대응하는 개인의 상태가 직무탈진으로 변화하는 과정은 1) 개인이 스트레스에 신체적으로 반응한 후에(alarm), 2) 스트레스원에 대하여 저항하며(resistance), 3) 직무상의 요구가 지

속되거나 과도하면 소진하여 포기하게 되는 (exhaustion) 단계로 발전하게 된다. 이를 통해 볼 때, 일반적인 스트레스를 경험한 사람들은 적응기제를 통해 이전 상태로 되돌아갈 수 있지만, 탈진이 된 사람들은 정상상태로 회복하게 만드는 적응기제가 제대로 작동이 되지 않기 때문에 이전의 상태로 회복되는 것이 쉽지 않다(Schaufeli & Enzmann, 1998). 따라서 직무탈진의 이러한 정의와 속성을 고려할 때 탈진이 직무상에서 효과적인 기능을 억제하고 적응의 문제를 야기하는 것이 핵심적인 측면에 속한다고 할 수 있다(Browning & Greenberg, 2003).

직무탈진은 결과변인으로 다룬 연구가 주를 이루어서 이에 영향을 주는 선행변인을 밝히는 연구가 많으며, 직무탈진에 의해서 직무에서 어떤 부정적인 효과가 발생하는지에 대한 연구는 많지 않다. 이것은 소위 “산업화” 시대의 특징을 반영하여 주로 근로자의 직무탈진을 야기하는 직무상의 과부하 요소를 찾는 연구 경향으로 볼 수 있을 것이다. 현재와 같은 “정보화” 시대에는 작업 활동의 과부하보다는 변화를 야기하는 환경이 스트레스 원으로 작용하는 측면이 증가하고 있다. 따라서 현재 조직 환경에서 개인이 경험한 직무탈진 상태가 적응적 성과 행동에 영향을 주어 실제 조직의 적응성에 미치는 영향력을 확인할 필요가 있다.

선행변인으로서 직무탈진은 이직과 결근(Parker & Kulik, 1995) 및 조직몰입(Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001) 등 대체로 조직행동에 대해서 부정적인 영향을 미치는 것으로 검증되었고, 직무수행과는 약한 부적 관계가 있거나 직무탈진의 일부 하위요인과 관계가 있는 것으로 밝혀졌다(Wright & Cropanzano, 1999). 하지만 변화에 대한 요구가 점증하는 현재의

조직 환경에서 직무탈진의 영향력을 살펴본 연구는 매우 드물다. 최근 연구에서는 직무탈진이 변화의 효과를 제한하는 요인으로 제기되기도 하는데(Golembiewski, 1996), 해외파견처럼 환경 변화가 클 때 개인은 이 스트레스 원(源)에 의해 직무탈진 상태를 경험할 수 있으며, 결과적으로 직무상에서 요구하는 적응관련 활동을 효과적으로 수행하지 못할 수 있다. 이런 관계는 현재의 조직 환경은 개인에게 유연한 적응을 요구하는 자극이고 이 자극이 지속되면서 개인이 탈진을 경험하게 되는 관계로 변화라는 자극이 부정적 요소를 내포한다고 볼 수 있다. 이 때 탈진이라는 심리적 상태를 경험하게 되면 실제적으로 적응수행이라는 변화에 대한 효과적 행동이 줄어드는 것이다.

특히 적응수행은 불확실하거나 신속한 대응이 필요한 상황에서 나타내는 효과적인 행동으로서 적응수행을 위해서는 직무환경에서 사용할 수 있는 정서적, 인지적, 신체적 자원을 동원해야 한다(예, Routhieaux & Higgins, 1999). 따라서 적응수행이 필요한 상황에서 자원이 고갈되어 있다면 시의적절하게 직무를 수행하는 데에 필요한 활동이 조정되지 않고 불명확한 기대와 역할 갈등이 증폭되고, 가외적인 업무절차가 증가되어 변화에 적응하기 위한 수행이 떨어질 수 있다(Bhanugopan & Fish, 2006). 예를 들어, 최근 직무환경의 변화 중 하나가 재택근무의 증가인데, 정보통신의 발달로 가능해진 이런 조직관리 방식을 통해 고객관리 담당 직원이 현장을 더 자주 방문할 수 있도록 하고, 고객의 요구에 빨리 대응하여 경쟁조직보다 시장의 요구에 맞는 제품개발과 연구에 신속히 대응하는 활동을 요구한다. 그러나 이런 환경변화는 상시 대기해야

하는 직무환경을 만들고 근태보다 성과에 대한 압박이 증가하며 근무와 휴식의 구분이 모호해져서 직무탈진을 증가시킬 수 있다. 이렇게 직무탈진 상태를 경험하게 되면 개인은 시급한 고객대응의 요구가 있더라도 효과적으로 이를 처리하지 못하는 결과를 초래하게 된다. 이것은 앞서 논의한대로 환경(즉, 변화)-심리(즉, 탈진)-행동(적응수행)의 과정을 통해 원래 의도한 변화의 효과가 나타나지 않는 것이다.

또한 어떤 경우 직무탈진이 10년 이상 지나서 장기적인 경력 변화에는 부정적인 영향을 주지 않는다는 연구도 있으나, 상대적으로 안정적인 변화 요인인 경력과 달리 단기적으로 변화가 필요한 단기성과 단계에서는 직무탈진이 직무성과와 관련해서 나타나는 부정적인 영향은 가능한 것으로 추론된다(Cherniss, 1992). 따라서 다음의 가설을 도출할 수 있다.

가설 1. 직무탈진은 적응수행에 부적(-) 영향을 미칠 것이다.

심리적 집합주의 (psychological collectivism)의 영향

국가수준의 문화에서 집합주의란 개인이익보다 집단의 이익을 우선시 하는 사회적 가치로, 내(內)집단과 외(外)집단으로 구분한 후 내집단이 자신의 이익과 관심을 보호해 줄 것이라고 기대하며 충성해야 할 집단으로 믿는 실제적이면서도 심리적인 의존관계가 형성되는 사회구조망을 말한다(Triandis & Singelis, 1998). 세부적으로 Triandis(1996)은 집합주의를 1) 사회적 공간에서 집단을 바탕으로 집단멤버십을 선호하고, 2) 집합적 책임감과 공동운명을 강조하며, 3) 내집단의 구성원에게 무엇이 일어

나는지 관심이 많고, 4) 행동의 추진체로써 집단규범을 강조하며, 5) 개인목표보다 내집단의 목표를 우선시 하는 것이라고 설명하였다.

문화수준에서 이러한 개념은 분석수준 상 여러 하위 수준 문화에도 적용되어 왔다. 전통적으로 우리 사회는 동양적 집합주의 문화가 강하다고 여겨졌다. 그러나 하위 문화, 특히 조직 구성원의 의식구조와 행동규범으로 정의되는 조직문화에서 산업 경제 발전 시대의 집합주의의 강도는 최근 매우 역동적으로 변화되었다. 예를 들어, 국내 대규모 기업집단 구성원을 대상으로 외환위기 이전인 1995년과 10년 후인 2006년 설문조사를 통한 조직문화 변화에 대한 연구에 의하면 전통적인 동양적 집합주의는 상당히 약화된 것으로 나타나고 있다(조영호, 김관영, 김태진, 2007). 이러한 현상은 이미 비교문화 연구에서도 나타난 바 있다(Oyserman, Coon, & Kimmelmeier, 2002).

그렇지만 문화적 측면이 아닌 직무행동과 관련해서 개인의 지각으로 집합주의를 다룰 때는 구성개념의 측정과 타당도가 적절히 확보되지 않은 점이 비판점으로 제기되었다(Earley & Gibson, 1998; Oyserman, et al., 2002). 또한 이 개념이 실제적 구성개념이라기보다 사회경제적 철학에 의해서 나타나는 결과라는 비판도 제기되었다(Oyserman et al., 2002). 기존 연구에서 집합주의에 관한 비판점을 토대로 최근에는 팀 내에서 동료들과 업무를 수행하면서 개인이 지각하는 구성개념으로서 심리적 집합주의(psychological collectivism)가 소개되었다(Jackson, Colquitt, Wesson, & Zapata-Phelan, 2006).

Jackson 등은 이 개념이 동료들과 과업을 수행하면서 개별 구성원으로 직무를 수행하는 것보다 팀으로 목표를 달성하는 것이 효과적

일 것이라는 믿음을 갖고 서로가 존중하고 팀 성과 목표를 달성하기 위해 애쓰는 개인의 태도라고 제시하면서, 1) 공동체 및 구성원과 관계에 대한 선호, 2) 상호간의 신뢰, 3) 구성원의 복지에 대한 관심, 4) 공동체 지향적 규범 수용, 5) 공동의 목표에 대한 우선순위 등의 5가지 차원을 측정하였다. 또한, 이 척도가 일반 상위요인(g-요인)으로 수렴한다는 것을 밝히고, 5요인 성격과 상관에서도 유순성과 적절한 크기의 유의미한 상관을 보일뿐 변별타당도도 양호하며, 개인의 직무수행과 관련성도 존재한다는 점을 밝혔다.

한편, 심리적 집합주의를 개인의 태도를 넘어서 개인이 지각하는 환경으로 볼 수도 있다. 이것은 조직 내에서 동료 구성원들이 조직 환경의 수준에서 공유하는 조직풍토가 개인의 인지적인 추론을 거쳐서 심리적 풍토(psychological climate)로 개인에게 내면화되기 때문이다(James & Jones, 1974). 따라서 문화적 수준에서 논의된 구성개념에 대응하는 심리적 차원이 개인차 변인으로 존재할 수 있으며, 실제로 집합주의가 문화적 수준보다는 심리적 수준에서 더 많은 설명력을 보인다고 한다(Oyserman et al., 2002). 따라서 심리적 집합주의를 개인의 관점에서 볼 때 주변동료가 공유하는 집합주의의 지각으로 고려할 수도 있다. 이는 개인이 자신의 태도를 투사한 집합주의로서 심리적 수준의 직무환경인 것이다.

외환위기 이후 성과지향적 조직 관리에 의해 집합주의 문화가 약화되고 개인주의가 상대적으로 강해졌지만, 이는 성과의 평가가 개인의 직무행동에 초점을 두는 경향에 의한 자연스런 결과이며, 집합주의가 과거에 성과를 저해하는 요인이었다고 역으로 추론하기는 어렵다. 오히려 팀제 조직처럼 하위 집단이 밀

접한 관련성을 맺으면서 행동하는 경우, 개인이 심리적 집합주의 태도를 갖고 주변에 집합적으로 행동하는 동료가 많다고 지각하는 것은 변화와 관련된 성과에 도움이 될 수도 있다. 예컨대, 적응수행은 환경의 변화와 비일상성을 극복하기 위한 정보습득을 필요로 하는데, 집합주의 환경 하의 근로자는 동료들의 조직학습을 통한 지식관리의 효과를 더 크게 지각하므로(Schulte & Kim, 2007), 인식체계 변화가 필요한 적응수행을 더 잘 할 것으로 추론할 수 있다.

집합주의의 긍정적 영향은 의사소통의 특징에서 추론할 수도 있다. 개인주의 문화에서는 명시적이고 성문화된 의사소통 방법을 선호하며 겉으로 드러난 정보와 규칙에 의존하는 경우가 많다. 서구에서 공식적 계약이 상대적으로 자세하고 분명한 절차의 하나인 것이 예가 될 수 있다. 반면에 집합주의 하에서는 의사소통에서 명확한 형식보다 맥락에 의존하여 융통성 있는 경우가 많고, 규정보다 구성원들의 의사에 의해 결정된다(Singelis & Brown, 1995). 이러한 특징을 고려할 때, 주변 동료로부터 심리적 집합주의를 지각하는 개인은 비일상적인 상황이나 긴급한 과업에서 동료로부터 유연한 문제해결의 통찰을 더 쉽게 확보함으로써 변화와 관련된 업무를 더 효과적으로 수행하는 데 도움을 얻을 것이다. 또한 직무상에서 동료관계와 관련된 사회적 지지(social support)나 사회적 관계망(social network)의 효과에 대한 연구에서도 집합주의의 긍정적인 영향을 간접적으로 추론할 수 있다.

한편 최근에는 개인중심 과업수행보다 대부분 팀제 조직으로 편제된다. 팀 과업과 성과는 팀 구성원들의 동시적인 활동으로 이루어지는 경우가 많으며, 과업 완수를 위해 팀 구

성원 간 상호 협력이 매우 필요하다. 집합주의와 직무수행과의 관계를 검증한 경우는 거의 없지만, 적응수행이 개인 과업수행과 달리 팀과업 수행의 기초가 되는 행동과 관련된다. 이는 점에서 집합주의는 고려할만 한 요소이다. 또, 집합주의가 집단중심적 인사평가 선호도나(Waldman, 1997), 팀워크 효능감(Eby & Bobbins, 1997)과 직접적으로 관련된다. 이는 점에서 개인 직무 성과 이상의 상위 수준의 조직성과에 긍정적인 기여를 한다고 볼 수 있다. 보다 최근에는 직무수행의 여러 측면과 직접적인 관련성을 살펴본 연구에서 심리적 집합주의의가 과업수행 및 조직시민행동과 정적으로 관련되며 반생산행동과 부적으로 관련된다는 것을 밝히고(Jackson et al., 2006), 집합주의가 팀성과에 직접 영향을 주는 현상이 검증되었다(Bell, 2007). 따라서 다음의 가설을 도출하였다.

가설 2. 심리적 집합주의는 적응수행에 정적인(+) 영향이 있을 것이다.

성격특성의 영향

지난 20여 년 간 직무행동에 대한 성격의 영향에 관한 연구들은 성격이 직무행동에 다양한 형태로 영향을 준다는 점을 검증하였으며, 5요인 성격이론에 바탕을 둔 통합분석에 의하면 성격은 중간 정도의 예측타당도를 가지는 것으로 나타난다(Hurtz & Donovan, 2000). 대체로 직무수행에 가장 큰 영향을 주는 성격 요인으로 성실성이 거론되었지만, 본 연구에서 살펴보는 적응과 관련된 직무행동에는 다른 성격 요인의 영향력이 다수 확인되었다.

직무상에서 기술변화에 대한 적응을 빈번하게 요구하는 정보통신 직무에서는 적응 행동

에는 혁신과 관련된 성격 특성이 영향을 주는 것으로 나타나고(Gallivan, 2003), 관행을 주로 추구하고 인지적으로 완고한 성향은 변화에 대한 비효과적 적응과 관련된다(Oreg, 2003). 또한, 창의적인 성취욕이 높고 자기방어적인 특성이 적은 개인일수록 규격화된 과제보다 규정되지 않은 과제에서 더 높은 수행을 보인다(Mumford et al., 1993). 이러한 특성들은 개념적으로 지적개방성과 관련성이 있으며, 보다 직접적으로 지적개방성은 변화의 의사결정을 내리는 과제에 영향을 준다는 연구결과(LePine et al., 2000)를 통해 성격특성 중 지적개방성이 적응수행에 영향을 줄 것으로 예상할 수 있다.

적응수행은 직무상의 급박한 상황이나 변화에 대한 효과적인 적응행동은 평정심을 유지하면서 심리적 자원을 효과적으로 활용하는 능력을 필요로 한다는 면에서 정서적안정성과 관련될 수도 있다. 즉, 정서적 안정성은 스트레스가 많은 변화 상황에서 목표지향적인 행동을 효과적으로 발휘하는 데 필요한 자원으로 간주되기 때문에(Rafferty & Griffin, 2006) 정서적 안정성은 적응수행에 정적인 영향을 줄 것으로 예측할 수 있다. 또한, 적응수행에 영향을 주는 인지적 특성 중에서 내적통제 소재와 자신의 능력에 대한 일반적인 효능감이 포함되는데(Pulakos et al., 2002), 정서적안정성은 자의식에 의한 우울이나 민감성과 관련된다는 면에서 이러한 인지요소의 영향력과 유사한 효과를 보일 것이다. 따라서 성격특성의 영향을 다음과 같이 예측할 수 있다.

가설 3. 지적개방성은 적응수행에 정적(+) 영향을 줄 것이다.

가설 4. 정서적 안정성은 적응수행에 정적 (+) 영향을 줄 것이다.

직무탈진과 심리적 집합주의의 상호작용 효과

이상에서 거론한 직무탈진, 집합주의, 및 성격특성이 독립적으로 적응수행에 주는 영향과 함께, 본 연구는 세 변인의 상호작용의 가능성을 검증하고자 한다. 적응수행의 선행변인에 대한 연구가 많지 않기 때문에 본 연구의 예측변인들 간의 상호작용은 기존의 조직행동 연구에서 이루어진 다른 결과변인을 통해 간접적으로 추론할 수 있을 것이다.

먼저 직무탈진과 집합주의의 상호작용과 관련하여, 집합주의는 직무탈진의 부정적 영향을 강화 또는 완화시키는 두 방향 효과가 모두 개연성이 있을 것이다. 즉, 집합주의가 강한 경우 개인은 심리적 자원(resources)을 공동체 지향적인 조율에 사용해야 할 수도 있지만, 반대로 동료로부터 사회적 지원을 받아서 업무수행에 더 적은 에너지를 사용할 수도 있다. 따라서 직무탈진을 지각하는 상태에서 동료들과 공동체 유지를 위해 개인의 자율성이 약화되는 경우 능동적으로 변화에 대처할 자원이 부족해질 수도 있고, 반대로 정서적으로 에너지가 낮아진 탈진 상황에서 동료의 지원과 지지로 변화를 효과적으로 통제하여 양호한 적응성을 보일 수도 있을 것이다.

본 연구에서는 직무상의 요구가 많은 작업 환경에서도 동시에 통제력을 가질 경우 성과 약화 같은 부정적 결과가 덜 나타나는 상호작용을 주장하는 직무요구-통제 모형(Karasek, 1979)의 논리를 고려해서, 집합주의는 직무탈진의 부정적 영향을 완충하는 역할을 하는 상호작용을 예상한다. 이것은 집단수준에서 직

무 스트레스와 집단 응집성이 관련되며 동일한 스트레스 수준에서도 개인이 처한 직무환경에 따라서 대처능력이 달라질 수 있다는 주장과 일맥상통한다(Bliese & Jex, 1999). 심리적 집합주의는 구성원의 관계 속에 전통적인 공동체 지향 가치가 형성된 직무환경을 개인이 지각하는 것이므로 집합적 수준의 재량권으로 볼 수 있다. 따라서 최근의 성과지향적 환경처럼 변화에 의한 압박을 강해서 직무탈진을 느끼는 경우라도 심리적 집합주의를 지각하는 개인은 공동체적 통제감을 통해 탈진의 부정적인 영향이 완화되고 변화에 효과적으로 적응할 수 있을 것이다.

한편, 통제소재의 측면에서 집합주의가 높을수록 상황을 변화시킨다는 생각보다 개인이 상황에 맞출 수 있다고 지각하는 경향이 있다(Triandis, 2001). 앞서 직무탈진 부분에서 거론한 재택근무 근로자의 예를 다시 생각하면, 재택근무라는 환경은 직무탈진을 야기하기도 하지만 더불어 근로자가 직장에서 동료와 공동체적 관계를 형성할 수 있는 기회를 줄일 수 있다. 이런 경우 직무에서 집합주의 지각이 낮아져 직무탈진의 부정적인 영향을 완화시킬 수 있는 기회도 줄어들며 변화에 스스로를 맞추는 적응수행 수준이 더 낮아지게 될 것이다. 이러한 상호작용은 요구-통제 모형 연구에서 상호작용이 일관되게 나타나지 않는 결과에 따라 통제의 구성개념을 동료와 상호작용을 통한 집합적 통제인 사회적 지지로 확장한 관점(예, Johnson & Hall, 1996)과도 유사하다.

또한, 동료 간에 새로운 견해나 의사결정 방식을 교환할 수 있는 분위기가 부족할 경우 직무탈진이 역할 외 수행에 미치는 부정적인 영향이 더 강하다는 기존의 연구결과를 고려

하면(Sonnentag, Brodbeck, Heinbokel, & Stote, 1994), 동료들의 신뢰와 책임성에 기반을 둔 심리적 집합주의가 직무탈진의 부정적인 영향을 완화하는 조절효과를 나타낼 것으로 예측할 수 있다. 따라서 다음의 가설을 도출하였다.

가설 5. 심리적 집합주의는 적응수행에 대한 직무탈진의 부정적 영향을 완화할 것이다.

성격특성의 3원 상호작용 효과

부정적인 직무환경이 직무탈진에 영향을 주는 과정에서 성격의 조절 역할을 밝힌 연구는 다수 있으나 직무탈진이 미치는 결과에 대해 성격의 조절효과에 대한 연구는 거의 없는 실정이다. 더욱이 직무탈진과 집합주의의 상호작용에 관한 연구가 없기 때문에 성격의 삼원 상호작용에 대한 증거 또한 전무하다. 하지만 조직행동에서 성격의 조절효과가 중요하다는 시각과(Barrick & Mount, 1991), 성격의 삼원 상호작용의 파악을 통해 현상을 보다 세부적으로 검증할 수 있다는 주장(Chaplin, 1991), 그리고 성격과 유사한 개인특성 요인과 적응적 행동의 관련성을 보여준 연구를 통해 직무탈진 및 집합주의와 적응수행의 관계에서 성격의 상호작용 가능성을 모색할 필요가 있다.

적응수행과 관련된 개인특성 중에서 심리적 복원성(resilience)은 스트레스에 대한 대처능력 및 밀접한 관련성이 있으며 변화에 적응하는 개인의 특성 중 하나로 보기도 한다(Judge, Thoresen, Pucki, & Welbourne, 1999; Oreg, 2003). 심리적 복원성과 개념 상 가까운 정서적 안정성이 직무탈진과 관련성이 있다는 점은 다른 성격특성보다 많이 밝혀졌다(Bakker, Van Der Zee, Lewig & Dollard, 2006). 이러한 결과는 정

서적 안정성이 높은 사람이 심리적 피로를 덜 느끼고 부정적인 환경을 효과적으로 대처하는 측면과 관련된다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 따라서 정서적 안정성이 높은 개인의 경우에는 직무탈진의 부정적인 영향이 상대적으로 작아서 결과적으로 집합주의의 상호작용 효과의 여지를 좁히는 양상을 보일 것으로 추론할 수 있다.

또한, 집합주의가 강하면 성과에 대한 귀인을 동료관계에서 찾는 반면 부정적인 결과로부터 자기 탓으로 돌리는 경향이 있는데(Triandis, 2001), 이런 점은 긍정적인 면에서 겸양으로 부정적인 면에서는 자기 확신의 부족으로 흔히 거론되며, 정서적 안정성이 낮은 사람에게서 발견되는 특징과 유사하다. 이런 점을 고려하면 정서적 안정성이 낮은 경우에 적응수행에 대한 직무탈진의 부정적인 영향에서 집합주의의 조절 역할이 더 클 것으로 예상할 수 있다. 따라서 다음의 가설을 도출하였다.

가설 6. 정서적안정성이 낮을수록 적응수행에 대한 직무탈진의 부적 영향을 집합주의가 완화시키는 조절효과가 더 강할 것이다.

지적개방성의 경우 스트레스가 존재하는 상황에 유연하게 대응하며, 새로운 환경에 대해 창의적인 관점을 갖고 지적으로 호기심을 보이는 특징과 관련된다(Watson & Hubbard, 1996). 지적개방성이 높은 개인은 변화를 요구하는 상황도 대체로 덜 위협적인 것으로 평가하는 특징을 보인다(Smith & Williams, 1992). 그리고 집합주의와 지적개방성은 선행변인으로서 팀 수준 성과에서 유사하게 강한 영향을 주는 것으로 나타났다(Bell, 2007). 이런 점을 고려할 때, 지적개방성은 집합주의와 상보적

인 관련성을 있다고 추론할 수 있다.

그리고 직무와 환경에서 변화를 요구하는 경우에 지적개방성이 높은 개인은 직무탈진으로 인해 적응적 직무수행을 방해받는 정도가 상대적으로 적을 수 있을 것이다. 지적개방성이 높은 개인은 다양한 아이디어에 대해서 수용적인 경향이 있는데, 이런 개인은 직무탈진을 완화시킬 수 있는 다양한 방법도 적극적으로 수용하고자 할 것이다. 이럴 경우 직무탈진을 완화시키는 공동체적 관점에 기반한 집합주의에도 개방적인 자세를 가져서 자신의 직무탈진을 극복하는 데 동료들과 관계를 적극 활용할 것이며, 그 결과 집합주의의 상호작용 효과를 보다 강화시킬 것으로 예상할 수 있다. 즉, 지적개방성이 높은 경우에 직무탈진-적응수행의 관계에서 집합주의가 상호작용하는 효과에 상승작용이 일어날 것으로 예측할 수 있다. 다시 말해서 지적개방성이 높은 개인이 집합주의도 높은 직무환경을 지각할 경우 그런 환경의 역할에 개방적이므로 집합주의의 상호작용 효과가 크고, 심지어 집합주의와 지적개방성이 상승작용을 발휘하여 직무탈진에도 불구하고 적응수행 수준이 높을 수도 있을 것이다. 반면, 지적개방성이 낮은 개인의 경우는 직무탈진의 부정적 효과를 집합주의가 완화시키는 힘이 작게 나타날 것이다. 따라서 다음의 가설을 도출하였다.

가설 7. 지적개방성이 높을수록 적응수행에 대한 직무탈진의 부정적 영향을 집합주의가 완화하는 조절효과가 더 강할 것이다.

방 법

조사 대상자 및 자료수집 방법

직무탈진은 전문 서비스 직종에서 연구가 많이 되었으나 최근에는 일반 직종을 위한 연구에 확장되고 직무탈진 척도도 이에 부합하는 방식으로 개발되었다(Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson, 1996). 또한 본 연구의 심리적 집합주의는 부서 내 동료들과 상호작용을 통해서 업무성과를 달성하는 직무에 적절할 것이다. 이러한 면을 고려하여 본 연구는 일반 기업체 직장인 중 주로 지원 업무를 담당하는 사무직 근로자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사 대상은 지원업무를 대표적으로 반영하는 인사, 마케팅, 홍보, 금융 등을 대상으로 층화표본추출 방법을 적용하여 전문 조사 회사를 통하여 설문조사를 실시하였다. 또한 이러한 업무의 대표성을 되도록 안정적으로 반영하기 위해서 해당 직종에서 2년 이상 근무한 경력자로 한정하였으며, 그 결과 204명으로부터 자기보고식으로 측정하여 자료를 수집하였다. 분석에 포함된 응답자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 남성이 120명(59%)이고 여성이 84명(41%)이었으며, 교육수준은 대졸 이상이 대부분(93%)이었고, 평균 연령은 33.8세(표준편차=5.8세)였으며, 해당 직무에 근무한 경력은 6.6년(표준편차=5.2년)이다.

측정도구

본 연구를 위한 척도는 다음에서 서술하는 바와 같이 구성하였으며, 모두 5점 척도 상에서 Likert 척도로 측정하였다. 각 척도는 기존 연구를 통해 신뢰도가 검증된 문항을 세부적으로 수정하였으며, 기존 연구가 없는 경우 본 연구 전에 대학생을 대상으로 실시한 탐색

연구 데이터를 통해 신뢰도와 개념의 구성타당도를 확인한 후 본 연구에 적용하였다.

적응수행

Pulakos 등(2000)의 적응수행에 대한 하위개념 중에서 일반사무직의 직무에서 발생하는 적응행동과 주요하게 관련되는 1) 비일상적 위기상황에 대처함, 2) 예측이 힘든 불확실성을 관리함, 3) 창의적으로 문제를 해결함 등의 측면에 관한 문항을 사용하였다. 또 다른 차원인 직무 스트레스를 다루는 적응차원도 사무직의 적응수행과 관련이 있을 수 있으나, 본 연구에서 선행요인으로 탐구하는 직무탈진 개념적인 관련성이 높기 때문에 제외하였다. 또한, Pulakos 등이 최초로 군 조직을 대상으로 도출한 다른 4개의 하위요인(예, 신체적 적응)은 연구대상 직무에 적절하지 않다고 판단되어 제외하였는데, 그 중에서 새로운 기술적 절차와 관련한 적응행동은 일반 사무직에도 해당하나 직무성과와 직접적인 관련성이 적고 직무와 관련되는 경우에도 개인차가 적다고 판단하여 제외하였다. 따라서 최종적으로 3개 차원 12문항으로 구성하였다. 본 연구의 데이터를 통한 확인적 요인분석의 결과는 1요인 해와 일반요인(g-factor) 해가 유사하였으나, 일반요인 해가 미세하게 더 양호한 것으로 나타났으며($\chi^2 = 135.8, p < .01; CFI = .95; GFI = .90; NNFI = .94; SRMR = .06; RMSEA = .08$), 이는 기존연구와 유사한 결과이다. 모든 문항으로 분석한 이 척도의 신뢰도는 높은 내적 일치도(.88)를 보였다.

직무탈진

Schaufeli 등(1996)이 개발한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey) 척도를 번안하

여 사용하였다. 이 척도는 과도한 심리적 부담이나 요구에 대한 개인의 정서적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 소진(exhaustion; 5문항)과 업무의 대상에 대한 관점이 냉소적이고 냉담한 태도를 취하는 냉소(cynicism; 5문항), 그리고 효능감 저하(diminished self-efficacy; 6문항)에 관한 내용으로 구성되었다. 이 척도의 하위구조에 대해서 이론적 논의가 많으며 기존 연구에서 3요인 구조를 도출한 경우에서 교차부하(cross-loading)가 있는 문항이 다수 존재하였다. 본 연구에서도 3요인 해에 대한 확인적 요인분석의 부합지수는 높지 않았다. 따라서 본 연구에서는 모든 문항을 합산하여 하나의 점수로 환산하였다. 척도의 신뢰도(내적일치도)는 .92로 상당히 안정적이었으며, 각 하위척도의 신뢰도는 .81 ~ .92로 총점의 신뢰도와 유사하였다.

심리적 집합주의

본 연구는 Jackson 등(2006)의 심리적 집합주의를 번안하여 사용하였다. 이 개념을 측정하기 위하여 집합주의에 관한 다음의 각 측면을 측정하였다; 1) 구성원의 관계를 강조하고 공동체 안에 존재하고자 하는 선호(Preference), 2) 구성원과 그들의 복지에 관심을 가지는 관심(Concern), 3) 공동체를 조화롭게 하기 위한 규범과 규칙을 따르는 규범수용(Norm Acceptance), 4) 개인의 목표보다 공동체의 목표를 우선시하는 목표 우선(Goal priority). 그러나 Jackson 등의 원래 척도가 개인의 태도로 측정된 것과 달리, 본 연구에서는 질문은 응답자가 일할 때 동료들을 통해서 이상의 측면을 얼마나 지각하는지를 5점 척도로 측정하여, 개인수준에서 직무환경으로부터 지각하는 집합주의를 측정하고자 하였다. 또한 원래 척도는 15개

문항으로 이루어져 있으나, 본 연구에서는 Jackson 등의 확인적 요인분석 결과에 기반하여 각 하위요인의 대표문항을 한 문항씩 선정하여 척도로 구성하였다. Jackson 등의 연구에서 척도의 내적 일치도는 .84 정도로 높음으로 보고되고 있으며, 척도를 이용해 조사한 본 연구에서도 내적 일치도는 .75로 안정적이었다.

성격특성

본 연구는 5요인 성격이론에 바탕을 두고 형용사 척도로 개발된 성격척도를 바탕으로 성격측정을 위한 문항을 개발하였다. 이 과정에서 주로 참조한 D5D 성격검사(Système de Description en Cinq Dimensions; Rolland, 1993, 2002)는 65개 문항으로 구성되어 각 성격 하위차원을 균등한 문항으로 측정한다. 이 척도는 서구 연구에서 양호한 신뢰도를 보이고, 서술형 검사인 NEO-PI-R과 상관이 .54(유순성)에서 .73(성실성) 정도를 보여서 양호한 수렴 타당도를 나타내는 것으로 알려졌다(Fruyt, Van Leeuwen, Bagby, Rolland, & Rouillon, 2006). 이 척도는 형용사가 일반적으로 개인의 특성을 서술하는 데 가장 빈번하게 사용된다는 의미적 가설(semantic hypothesis)에 근거한 것이다.

그러나 한국어는 개인을 서술할 때 형용사보다 상태동사를 많이 사용하는 언어적 차이가 있으며 서구의 형용사가 맥락에 따라 한국어와 달리 해석될 가능성이 있다. 따라서 본 연구에서는 한 단어로 된 형용사보다는 그 형용사에 맞는 맥락을 좀 더 보충한 형용사구(句)로 번안하였다(예, perseverant-난관이 있어도 꾸준한; punctual-정한 시간을 어기지 않는). 본 연구에서는 대학생 300명을 대상으로 초기 개발한 65문항 척도에 대한 사전 연구를 실시하

여 탐색적 요인분석을 실시하였고, 분석 결과 아이겐 값(Eigen value) 1 기준으로 5요인이 도출됐고, 문항들은 대체로 이론에 부합하는 요인패턴을 보였다.

초기검사는 사전연구에서 양호한 구성타당도를 보였으나, 일부 문항에서 교차부하(cross loading)가 있었다. 이 점을 주시하여 사전검사의 결과를 바탕으로 본 연구에서는 각 하위요인에 6문항씩 30문항으로 이루어진 형용사형 검사를 개발하였다. 이 검사는 5요인 구조에 대한 확인적 요인분석에서 대체로 양호한 적합지수가 도출되었다($\chi^2=988.5$, $p<.01$; CFI=.91; GFI=.83; NNFI=.90; SRMR=.07; RMSEA=.07). 본 연구에서 사용한 성격변인의 신뢰도(내적일치도)는 정서적 안정성이 .74이고 지적 개방성이 .80으로서 안정적인 것으로 나타났다(표 1).

통제변인

적응수행은 비일상성이나 예기치 못한 업무 요구를 효과적으로 다루는 능력이기 때문에 인지적 판단이나 학습능력에 영향을 받을 수 있다. 이러한 가외적 요소는 나이와 관련성이 있다는 연구도 다소 존재한다(Salas & Cannon-Bowers, 2001). 또한, 해당 직무에 근무연수가 많을수록 나이도 많은 것이 일반적이거나 근무연수가 많으면 경험의 효과로 더 좋은 적응수행을 보일 수도 있을 것이다. 그리고 나이는 성인 발달의 지표로써 이에 따라서 현재 직무에서 지각하는 집합주의의 강도도 달라질 수 있을 것이다. 따라서 본 연구에서는 이러한 효과가 변인 간의 관계에 혼입될 수 있는 가능성을 통제하기 위하여 나이와 현재 직무의 근무연수를 측정하였다. 두 변인은 개월 단위까지 측정하여 년 단위로 환산하였다.

결 과

연구변인들의 기술통계치와 변인들 간의 전체적인 관련성을 살펴보기 위한 상호상관은 표 1에 제시하였다. 본 연구에서는 적응수행에 대하여 직무탈진, 심리적 집합주의, 성격 등 세 변인이 주요 관심변인이지만, 이들 변인이 성인 발달과정이나 시대적 가치에 의해서도 영향을 받을 수 있기 때문에 통제변인으로 고려한 나이와 근무연수와 상관도 탐색하였다. 표 1의 결과를 보면, 나이는 관심변인과 유의미한 상관이 전혀 없는 것으로 나타났고, 근무연수의 경우는 단지 직무탈진과 정적인 상관($r=.19, p<.05$)이 있는 것으로 나타났다.

연구가설의 검증

표 1에 제시된 연구변인 간의 상호상관을 보면 적응수행과 직무탈진은 부적의 관계가 있으며($r=-.31, p<.05$), 집합주의는 정적인 관련성이 있고($r=.36, p<.05$), 성격특성은 비교적

강한 상관을 보였다(정서적 안정성의 $r=.48$, 지적개방성의 $r=.58$). 표 2의 위계적 회귀분석은 적응수행에 영향을 미치는 직무탈진, 집합주의, 성격, 그리고 이 예측변인들의 상호작용을 보여준다. 1단계에서 나이와 직무연수를 통제한 후 세 변인의 주효과는 모두 예측한 방향으로 $p<.05$ 수준에서 유의미한 것으로 나타났다. 즉, 성격 중 정서적 안정성을 고려한 회귀분석 결과에서 직무탈진은 적응수행에 부적적인 영향이 있으며($\beta = -.26, p<.05$), 집합주의는 정적으로($\beta=.36, p<.05$), 그리고 정서적 안정성은 정적으로($\beta=.48, p<.05$) 유의미한 관련성을 보였다(표 2). 지적개방성을 고려할 때 이러한 주효과 패턴은 유사하며 지적개방성과 적응수행과 유의미한 관련성을 보여서($\beta=.49, p<.05$; 표 3), 가설 1 ~ 가설 4는 지지되었다.

주효과에 대한 결과와 함께, 표 2의 3단계에 해당하는 상호작용에 관한 결과를 보면, 적응수행에 대해 집합주의가 직무탈진과 상호작용하는 것으로 나타났다($\beta=.18, p<.05$). 즉, 직무탈진이 높고 집합주의가 낮은 개인일수록

표 1. 전체 변인들의 평균, 표준편차, 신뢰도, 및 상호상관

변 인	1	2	3	4	5	6	7
1. 나이							
2. 근무연수	.75**						
3. 적응수행	.06	.02	(.88)				
4. 직무탈진	.09	.19**	-.31**	(.92)			
5. 집합주의	.00	.05	.36**	-.07	(.75)		
6. 정서안정성	.04	.07	.57**	-.10	.42**	(.74)	
7. 지적개방성	-.07	-.02	.58**	-.20**	.27**	.36**	(.80)
평균	33.75	6.56	3.49	2.74	3.46	3.27	3.33
표준편차	5.80	5.15	.56	.67	.65	.63	.66

주) * $p < .05$, ** $p < .01$, (괄호 안은 신뢰도 계수 : Cronbach α)

표 2. 적응수행에 대한 직무탈진, 집합주의, 정서적 안정성의 영향

단계	예측변인	β	R^2	ΔR^2	F
1	나이	.06	.00	-	.36
	직무연수	.00			
2	직무탈진(A)	-.26**	.41**	.41**	27.31**
	집합주의(B)	.14*			
	정서안정성(C)	.48**			
3	A*B	.18*	.44**	.03*	19.12**
	B*C	-.02			
	A*C	.01			
4	A*B*C	-.13+	.45**	.01	17.57**

+ $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$

표 3. 적응수행에 대한 직무탈진, 집합주의, 지적개방성의 영향

단계	예측변인	β	R^2	ΔR^2	F
1	나이	.06	.00	-	.36
	직무연수	.00			
2	직무탈진(A)	-.21**	.43**	.43**	29.76**
	집합주의(B)	.22**			
	지적개방성(C)	.49**			
3	A*B	.16**	.46**	.03*	20.61**
	B*C	.10+			
	A*C	.03			
4	A*B*C	-.06	.46**	.00	18.42**

+ $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$

적응수행의 수준은 낮았으나, 집합주의가 낮은 개인일수록 직무탈진의 부정적인 효과는 더 강하게 나타났다(그림 1).

이러한 결과는 동료들과 공동의 목표를 기반으로 서로 의지하면서 믿고 일을 하는 직무 환경에 대한 지각이 직무탈진을 완화하는 효

과를 발생시켜서, 직무탈진이 있더라도 급박하거나 변화하는 환경에 적응하면서 성과를 내는 행동을 더 잘 할 수 있는 것으로 해석할 수 있으며, 가설 5가 지지되었다. 이러한 직무탈진에 대한 집합주의의 조절 효과는 지적개방성을 고려한 분석에서도 유사한 회귀계수

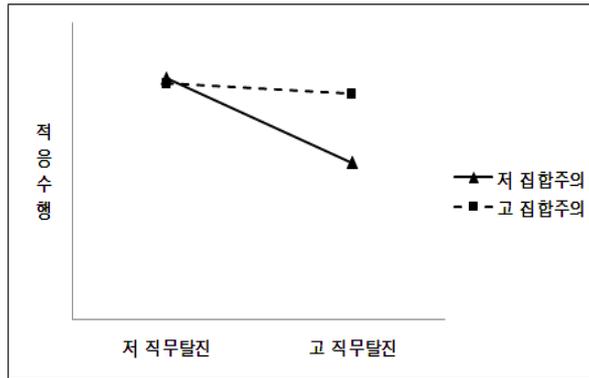


그림 1. 직무탈진과 적응수행의 관계에서 집합주의의 상호작용효과

크기로 일관적으로 나타났다. 본 논문에는 직무탈진과 집합주의의 상호작용 패턴의 그림을 정서적 안정성을 고려했을 때의 결과만 제시하였다.

또한, 표 2의 4단계에서는 3원 상호작용이 미약하나마 존재하는 것으로 나타났다($\beta = -.13, p < .10$). 즉, 직무탈진과 집합주의의 상호작용은 정서적 안정성이 높은 개인에게는 2원 상호작용의 패턴과 유사하지만 다소 작게 나타난 반면, 정서적 안정성이 낮은 개인의 경우 집합주의가 높으면 직무탈진이 높은 경우에 적응수행이 더 높은 경향이 있었다(그림

2). 이 결과는 정서적으로 불안정한 개인은 동료들과 서로 의지하며 공동체 지향적으로 일하는 집합주의 업무환경을 많이 지각할수록 그렇지 않은 경우보다 직무탈진의 부정적인 효과를 잘 극복하는 반면에 집합주의 지각이 낮으면 직무탈진의 부정적 영향을 더 크게 받는 것을 나타낸다. 결과적으로, 집합주의의 조절효과가 정서적 안정성이 낮은 경우에 더 크게 나타나는 가설 6에서 예측한 패턴을 발견하였으나, 유의도 .05 수준에서는 가설 6이 지지되지 않았다.

한편, 앞서 거론했듯이 표 3에서 지적개발

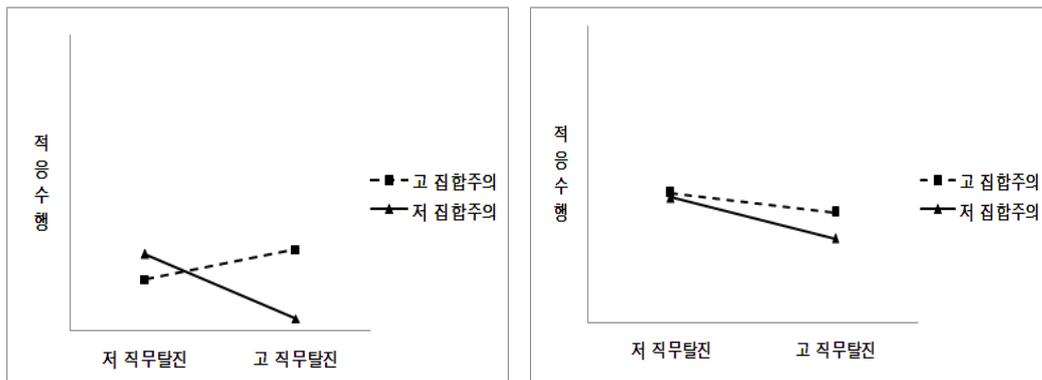


그림 2. 적응수행에 대한 직무탈진, 집합주의, 정서적 안정성의 삼원상호작용효과

성과 다른 예측변인들의 영향을 함께 살펴본 결과를 보면, 여전히 집합주의가 직무탈진과 상호작용하는 것으로 나타났다($\beta=.16, p<.05$). 그러나 이들 세 변인 간의 3원 상호작용은 유의미하지 않아서 집합주의와 직무탈진의 상호작용은 지적개방성에 따라 다르지 않은 것으로 나타났다. 즉, 가설 7은 지지되지 못하였다.

논의 및 결론

본 연구는 변화와 그에 대한 적응이 일상화되어가는 작업의 환경에서 조직이 개인에게 기대하는 적응적 직무행동을 개인이 효과적으로 수행하는데 영향을 주는 요인을 살펴보는 데 의의가 있다. 이러한 연구목적에 따라 조직변화를 기획하면서 변화의 대상으로 자주 지목되는 조직의 사무직종 구성원을 대상으로 직무상에서 적응수행을 얼마나 하는지를 준거 변인으로 삼았다. 그리고 최근 조직 내, 외부 환경으로부터 개인에게 지속적으로 부과되는 변화의 압박으로 증가하는 직무탈진이 변화 적응 행동에 미치는 영향을 검증하고, 국내에서 약화되고 있는 문화적 특징인 집합주의를 조직 내 구성원의 지각으로 고려한 심리적 집합주의가 그 과정에서 상호작용하는 양태를 검증하였다. 또한, 개인특성으로서 성격이 이들 변인들의 상호작용의 정도에 영향을 주는 3원 상호작용의 양태를 확인하고자 하였다.

본 연구의 결과는 3원 상호작용을 제외하고 예측한 바를 대체적으로 지지하는 것으로 나타났다. 세 선행변인은 모두 적응수행과 직접적인 관련성을 보여주었으며, 직무탈진과 심리적 집합주의는 성격변인으로 정서적 안정성과 지적 개방성을 각각 고려하여 분석해도 일

관적으로 상호작용하는 것으로 나타났다. 또한, 정서적 안정성은 통계적으로 약하나마 3원 상호작용하는 것으로 나타났다. 즉, 정서적 안정성이 낮은 경우에 직무탈진과 집합주의의 상호작용 효과가 정서적 안정성이 높은 경우보다 더 크게 나타났다.

서비스직의 특성을 띠는 직무에서 직무탈진 현상에 대해서는 많은 연구가 주목해 왔다. 기존 연구에서 밝혀진 직무탈진 현상을 적용하여 개인의 책임과 직무상의 요구가 다양하고 때로 생소하면서도 대응해야 하는 시간이 짧아지는 최근의 직무에서 이 직무탈진이 성과관련 행동에 미치는 영향을 파악할 필요가 있다. 본 연구에서는 환경의 영향으로 인해 나타난 탈진이라는 상태가 실질적 행동인 개인의 적응수행에 부정적인 영향을 미친다는 점을 확인하였으며, 동시에 이러한 부정적인 영향을 주변의 동료들이 공동체 지향적 환경을 조성함으로써 감소시키는 가능성도 검증하여 개인이 지각하는 심리적 집합주의의 긍정적인 역할을 확인하였다.

또한, 성격 중에서 정서적 안정성은 앞서 논의한 상호작용 양태를 보다 세밀하게 파악하는 데 도움을 줄 수 있는 것으로 나타났다. 즉, 정서적 안정성이 낮은 개인의 경우에 심리적 집합주의가 상대적으로 더 중요해서, 집합주의의 지각도 약할 경우 직무탈진의 부정적인 효과는 상당히 커질 수 있다. 반면, 정서적 안정성이 높은 개인은 그 성격특성 자체로써도 효과적인 적응수행 수준을 보이는 데 도움이 되며, 직무탈진의 영향력에서 집합주의의 완충효과가 상대적으로 약하다고 볼 수 있다. 그러나 성격특성 중에서 적응성과 개념적으로 관련성이 많은 지적개방성은 집합주의와 상승적으로 상호작용하는 영향이 발견되지 않

았다. 이 점은 내적 특성으로서 지적 개방성이 적응수행에 대해 보이는 관련성에도 불구하고 외부요소에 대한 지렛대 역할에는 한계가 있음을 암시한다. 즉, 개인의 상태(직무탈진)와 환경지각(집합주의)의 상호작용을 기질적 특성이 다르게 만들지는 못한다고 볼 수 있다.

이상의 연구결과를 통해 본 연구는 조직의 변화 노력이 실제로 개인의 직무 행동으로 나타나는 적응수행을 어떻게 높여줄 수 있는지에 관한 이론을 개발하는 데 기여를 할 것이다. 직무탈진은 선행변인을 찾는 연구가 대다수이며 직무태도와 관련성에 관한 연구는 다소 있지만 성과관련 변인과 관련성을 밝힘으로써 응용적 가치를 제시하는 연구는 상대적으로 부족하다. 본 연구에서는 적응수행과 관련성을 살펴보고 그 관계를 완화시킬 수 있는 요인을 밝힌 데 이론적 의의가 있다. 또한 심리적 집합주의가 직, 간접적으로 개인의 효과적인 적응수행에 기여하는 점을 밝힘으로써, 서구화되어가는 현 사회 상황에서도 집합주의를 조직 구성원 개인 수준에서 지각되는 집합주의로 개념 수준을 내려서 연구할 가치를 이론적으로 증명하였다.

이와 함께 본 연구는 조직의 변화관리 노력이 구성원의 적응수행으로 나타나는 데 작용하는 양태를 밝힘으로서 조직 관리에 시사점도 제공하였다. 구성원이 변화에 적응하는 것을 필수적인 것으로 요구하는 현재 조직에서 조직의 변화가 원래의 효과를 가져 오지 못하는 원인에는 직무탈진과 같은 정서상태가 포함되며, 직무환경에서 심리적 집합주의가 조성될 수 있도록 부서를 관리하면 이런 직무탈진에 의한 적응수행의 감소를 완화시킬 수 있다. 이 점은 현재 조직의 혁신의 방향과 모순

되는 면도 있다. 지속적인 변화의 요구는 “개혁피로”와 같은 탈진의 증상을 야기한다. 또한 현재와 같은 글로벌을 지향하는 변화는 동양적 집합주의를 약화시키게 된다. 그러나 본 연구는 조직에서 이러한 부작용을 막는 것이 구성원이 직무상에서 실제적인 변화를 효과적으로 다루는 직무행동에 도움이 된다는 점을 보여준다. 따라서 조직은 변화 과정에서 구성원이 변화에 대한 피로도가 높아져서 직무탈진을 경험하지는 않는지 주시하고 진단할 필요가 있다.

동양적 전통 가치를 반영하는 집합주의가 연고주의로 비판받는 부작용도 있지만, 급변하는 직무환경에 적응하는 활동에는 유효함을 보여준 본 연구의 결과는 이와 같은 관계중심적 조직관리 방안을 보다 세심하게 구축할 필요가 있음을 시사한다. 즉, 본 연구는 직무상의 변화가 가져오는 압박이 장기적으로 구성원을 부정적인 상태로 만들 수도 있는데 이러한 효과를 고려하여 구성원이 심리적으로 의존할 수 있는 여유를 풍토로 조성하고 관리하는 조직변화 계획에 시사점을 제공할 것이다. 또한 이러한 변화관리 방법이 개인의 성격특성을 고려하면 보다 구체적인 전략을 도출할 수 있음을 시사하였다.

한편, 성격특성은 본 연구에서 예측한 바와 달리 조절의 역할이 크지 않았다. 이 결과는 성격의 조절변인으로서 역할이 실제로 크지 않다는 기존의 주장(예, Chaplin, 1991)이나 조절효과의 설명력이 대체로 크지 않다는 연구결과(예, Aguinis & Beaty, 2005)와도 유사하다. 그러나 Chaplin의 주장처럼 우주궤도의 작은 변화가 전 우주의 변화를 가져올 수도 있듯이 작은 조절효과의 발견도 이론 구성에 중요한 역할을 할 수 있다는 관점에서 본 연구에서

나타난 성격의 역할을 바라볼 필요도 있다. 또한 본 연구에서 3원 상호작용을 검증하는데 실패한 지적개방성은 집합주의와 개념적 연결망(nomological network)이 밀접하지만 어떤 경우 집합주의가 지적개방성과 반대 방향의 상위위계의 개념으로 밝혀진 경우도 있다(Realo, Allik, & Vadi, 1997). 이러한 비밀관성의 측면이 본 연구에서 상쇄효과를 만들었을 가능성도 있다.

본 연구에서는 성격특성 중 외향성도 추가적인 탐색 연구로 분석해 보았는데, 외향성을 고려할 때는 직무탈진과 집합주의의 상호작용 및 3원 상호작용은 유의미하지 않고, 오히려 직무탈진과 외향성의 상호작용이 유의미하여($\beta=.15, p<.05$) 직무탈진의 부정적인 영향력을 외향성이 완충하는 것으로 나타났다. 기존 연구에서도 외향성은 활발한 사회적 상호작용을 통해 동료들과 더 많은 도움을 교환하도록 만들며(Judge & Illies, 2002; Porter, Hollenbeck, Ilgen, Ellis, West, & Moon, 2003), 집단적 조정을 요구하는 상황에서 외향적인 개인의 직무수행이 더 높은 것으로 나타나므로(Beersma, Hollenbeck, Humphrey, Moon, & Conlon, 2003). 외향성은 직무상에서 집합주의와 유사하거나 이를 압도하는 효과를 가져 오는 것으로 보인다.

본 연구는 또한 일련의 제한점과 이를 극복하는 향후 연구과제가 존재한다. 먼저 본 연구는 개인의 지각으로서 집합주의를 다루어서 개인수준의 심리적 집합주의에 초점을 두었으나, 개념이 최근에 소개되었으므로 더 많은 연구가 필요할 것이다. 집합주의 개념은 전통적으로 거시적인 문화에서 유래한 것이므로 조직 전체의 효과성에 영향을 줄 수도 있다. 따라서 본 연구를 바탕으로 심리적 집합주의

를 넘어서 집합주의가 어느 수준에서 조직의 변화관리에 효과적인지 연구할 필요가 있을 것이다. 그러나 집합주의가 연고주의와 같은 부정적인 의미를 함축하기도 하며 반드시 집단의 복리를 향상시키는 것은 아니고 조직문화의 수준에서는 구성원 구성이 이질적일 때는 집합주의가 효과적이기보다는 서로 다른 갈등의 양상을 일으킬 수 있다는 연구를 참고하면(Oetzel, 1998), 조직성과에 미치는 패턴은 좀 더 복잡할 수 있다. 따라서 보다 정교한 실증연구가 필요할 것이다. 또한, 심리적 집합주의가 사회적 상호작용과 관련된 유사 개념들과의 변별타당도를 밝히는 것과 Johnson 등의 문항을 모두 사용하여 직무수행과 관련성을 살피는 세밀한 연구도 추후 수행될 필요가 있다.

적응수행도 개인의 적응을 넘어서 변화에 효과적으로 적응하는 팀과 조직을 구축하는 연속적 과정을 연구할 필요성도 제기된다(Kozlowski, 1998). 팀이나 조직 수준의 문화로서 집합주의의 긍정적 효과를 밝힌다면, 개인의 적응수행이 팀의 적응수행으로 발전되고 궁극적으로 조직의 변화 대응력에 기여할 수 있도록 각 수준에서 집합주의 환경을 조성하는 방법을 찾을 수 있을 것이다. 적응수행에 대한 측정방법 상의 제한점으로는 본 연구는 모든 변인을 동일한 조사대상으로부터 자기 보고식으로 측정하여 공통방법편향(common method variance)의 가능성을 배제할 수 없다는 점이다. 성과의 한 축으로서 적응수행은 타인의 평가 자료를 확보하여 선행변인들과 관계를 확인하는 것이 필요하나, 본 연구에서는 자기평가 자료를 활용하여 측정 자체의 객관성 및 다른 변인과 관계에 영향을 주는 제 3의 요소가 존재할 수도 있다.

본 연구는 또한 횡단적 조사방법을 통하여 이루어진 연구이므로 인과관계를 보장할 수 있는 것은 아니다. 그러므로 다른 방향의 관계도 생각할 수 있다. 예를 들어, 직무탈진에 대한 적응수행의 영향의 가능성도 배제할 수 없다. 기존 연구에서 직무탈진은 결과변인으로 다루어진 경우가 많으며, 논리적으로도 변화에 대한 대처전략의 부족이 직무탈진을 야기할 수도 있으며, 스트레스와 관련된 개인의 통제감(control)과 집합적 지원체계(support)가 직무탈진에 영향을 준다는 모형도 존재하므로 반대 방향의 관계도 생각할 수 있다. 그러나 본 연구는 급변하는 조직 환경 하에서 개인이 성과를 창출하는 방법을 모색하는 관점에서 적응수행을 관심변인으로 두고 선행요인의 영향을 고찰한 것이므로 위와 같은 방향의 연구보다 실무적 시사점이 더 강할 것이다. 또한, 기존 연구에서는 직무탈진의 부정적인 결과를 이직처럼 제한된 부분에서 확인한 데 반해, 본 연구를 통해 조직 내에서 다른 결과적 현상을 파악하는 점에서 의의가 있으며, 직무탈진을 주로 결과변인으로 설정하는 기존 연구의 발견을 확대하는 점에서도 기여할 것이다. 그러나 연구의 관점을 조직구성원의 건강심리적 관점으로 바꾸어볼 때는 직무상의 변화 자체를 예측변인으로 삼고 직무탈진을 매개변인으로 두며 본 연구의 적응수행이 행동적 결과로 나타나는 과정을 밝히는 미래 연구도 필요할 것이다.

본 연구는 또한 조직변화에 대한 지각을 측정하지는 않았다. 현재 기업조직의 변화는 일상화되어 있다고 알려져 있지만, 그 크기가 동일하지는 않을 것이다. 본 연구는 다양한 조직에 소속한 개인을 측정한 것이므로 현재 소속한 조직의 변화의 크기가 다를 수 있는데

이러한 점은 통제되지 못하였다. 더욱이, 조직 변화의 절대적 크기보다 심리적인 변화지각이 직무행동에 영향을 줄 수 있는데(Fugate, Kinicki, & Prussia, 2008), 본 연구에서는 이러한 점을 측정하지 않았다. 적응수행은 변화의 객관적, 주관적 크기에 따라 달라질 수도 있으므로 향후 연구에서는 이러한 점을 반영하여 본 연구를 좀 더 세밀하게 규명하는 작업이 필요할 것이다.

참고문헌

- 조영호, 김관영, 김태진 (2007). 한국 대기업 기업문화의 10년간 변화: 사회변동 효과와 문화적 안정성, 2007년 경영관련학회 하계통합학술대회 논문집, 1-32.
- Ackerman, P. L. (1988). Determinants of individual differences during skill acquisition: Cognitive abilities and information processing. *Journal of Experimental Psychology: General*, 117, 288-318.
- Allworth, E., & Hesketh, B. (1999). Construct-oriented biodata: Capturing change-related and contextually relevant future performance. *International journal of selection and assessment*, 7, 97-111.
- Aguinis H., & Beaty, J. C. (2005). Effect size and power in assessing moderating effects of categorical variables using multiple regression: A 30-year review. *Journal of Applied Psychology*, 90, 94-107.
- Bakker, A. B., Van Der Zee, K. I., Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2006). The relationship between the big five personality factors and

- burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146, 31-50.
- Beersma, B., Hollenbeck, J. R., Humphrey, S. E., Moon, H., & Conlon, D. E. (2003). Cooperation, competition, and team performance: Toward a contingency approach. *Academy of Management Journal*, 46, 572-590.
- Bell, S. T. (2007). Deep-level composition variables as predictors of team performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 595-615.
- Bhanugopan, R., & Fish, A. (2006). An empirical investigation of job burnout among expatriates. *Personnel Review*, 35, 449-468.
- Black, J. S., Mendenhall, M., & Oddou, G. (1991). Toward a comprehensive model of international adjustment: An integration of multiple theoretical perspectives. *Academy of Management Review*, 16, 291-317.
- Bliese, P. D. & Jex, S. M. (1999). Incorporating multiple levels of analysis into occupational stress research. *Work & Stress*, 13, 1-6.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel selection in organization* (pp.71-98). San Francisco: Jossey-Bass.
- Browning, L., & Greenberg, M. (2003). Cross-sectional survey of burnout in emergency and nonemergency nurses. *Journal of Emergency Nursing*, 29, 408.
- Callan, V. J., Terry, D. J., & Schweitzer, R. (1994). Coping resources, coping strategies and adjustment to organizational change: Direct or buffering effect? *Work and Stress*, 8, 372-383.
- Campbell, J. P. (1999). The definition and management of performance in the new age. In D. R. Ilgen, E. D. Pulakos (Eds.), *The changing nature of performance* (pp.366-397). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Chaplin, W. F. (1991). The next generation of moderator research in personality psychology. *Journal of Personality*, 59, 143-178.
- Cherniss, C. (1992). Long-term consequences of burnout: An exploratory study. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 1-11.
- Conger, J. A., & Benjamin, B. (1999). *Building leaders: How successful companies develop the next generation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- De Fruyt, F., Van Leeuwen, K., Bagby, R. M., Rolland, J-P., & Rouillon, F. (2006). Assessing and interpreting personality change and continuity in patients treated for major depression. *Psychological Assessment*, 18, 71-80.
- Earley, P. C., & Gibson, C. B. (1998). Taking stock in our progress on individualism - collectivism: 100 years of solidarity and community. *Journal of Management*, 24, 265 - 304.
- Eby, L. T., & Dobbins, G. H. (1997). Collectivistic orientation in teams: An individual and group-level analysis. *Journal of*

- Organizational Behavior*, 18, 275 - 295.
- Fugate, M., Kinicki, A. J., & Prussia, G. E. (2008). Employee coping with organizational change: An examination of alternative. *Personnel Psychology*, 61, 1-36.
- Furst, S. A., & Cable, D. M. (2008) Employee resistance to organizational change: Managerial influence tactics and leader - member exchange. *Journal of Applied Psychology*, 93, 453-462.
- Gallivan, M. J. (2003). The influence of software developers' creative style on their attitudes to and assimilation of a software process innovation. *Information and Management archive*, 40, 443-465.
- Golembiewski, R. T. (1996). Public-sector change and burnout: Phases as antecedent, limiting condition, and common consequence. *Public Productivity & Management Review*, 20, 56-69.
- Hesketh, B., & Neal, A. (1999). Technology and performance. In D. R. Ilgen & E. D. Pulakos (Eds.), *The changing nature of performance* (pp.21-55). San Francisco: Jossey-Bass.
- Hurtz, G. M. & Donovan, J. J. (2000). Personality and job performance: The big five revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85, 868 - 879.
- Ilgen, D. R., & Pulakos, E. D. (1999). Employee performance in today's organizations. In D. R. Ilgen & E. D. Pulakos (Eds.), *The changing nature of performance* (pp.1-18). San Francisco: Jossey-Bass.
- Jackson, C. L., Colquitt, J. A., Wesson, M. J., Zapata-Phelan, C. P., & Waldman, D. A. (1997). Predictors of employee preferences for multirater and group-based performance appraisal. *Group and Organization Management*, 22, 264 - 287.
- Jackson C. L., Wesson M. J., Zapata-phelan, C. P., & Colquitt, J. A. (2006). Psychological collectivism: A measurement validation and linkage to group member performance. *Journal of Applied Psychology*, 91, 884-899.
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1996). Dialectic between conceptual and causal inquiry in psychosocial work-environment research, *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 362-374.
- Johnson, J. W. (2001). The relative importance of task and contextual performance dimensions to supervisor judgments of overall performance. *Journal of Applied Psychology*, 86, 984-996.
- Judge, T. A., & Ilies, R. (2002). Relationship of personality to performance motivation: A meta-analytic review. *Journal of Applied Psychology*, 87, 797-807.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Pucik, V., & Welbourne, T. M. (1999). Managerial coping with organizational change: A dispositional perspective. *Journal of Applied Psychology*, 84, 107-122.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-307.
- Kotter, J. P. (1996). *Leading change*. Boston: Harvard Business School Press.
- Kozlowski, S. W. (1998). Training and developing adaptive teams: Theory, principles, and

- research. In J. A. Cannon-Bowers & E. Salas (Eds.), *Making decisions under stress* (pp. 115-154). Washington DC: APA.
- Le Pine, J. A., Colquitt, J. A., & Erez, A. (2000). Adaptability to changing task contexts: Effects of general cognitive ability, conscientiousness, and openness to experience, *Personnel psychology*, 53, 563-593.
- London, M. & Mone, E. M. (1999). Continuous Learning. In D. R. Ilgen & E. D. Pulakos (Eds.), *The changing nature of performance* (pp. 119-153). CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mumford, M. D., Baughman, W. A., Threlfall, K. V., Uhlman, C. E., & Costanza, D. P. (1993). Personality, adaptability, and performance: Performance on well-defined and ill-defined problem-solving tasks. *Human Performance*, 6, 241-285.
- Oetzel, J. G. (1998). Explaining individual communication processes in homogeneous and heterogeneous groups through individualism-collectivism and self-construal. *Human Communication Research*, 25, 202 - 224.
- Oreg, S. (2003). Resistance to change: Developing an individual differences. *Measure Journal of Applied Psychology*, 88, 680 - 693.
- Oyserman, D., Coon, H. M., & Kermelmeier, M. (2002). Rethinking individualism and collectivism: Evaluation of theoretical assumptions and meta-analyses. *Psychological Bulletin*, 128, 3 - 72.
- Parker, P. A., & Kulik, J. A. (1995). Burnout, self- and supervisor-related job performance, and absenteeism among nurses. *Journal of Behavioral Medicine*, 18, 581-599.
- Porter, C. O. L. H., Hollenbeck, J. R., Ilgen, D. R., Ellis, A. P. J., West, B. J., & Moon, H. (2003). Backing up behaviors in teams: The role of personality and legitimacy of need. *Journal of Applied Psychology*, 88, 391 -403.
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A., & Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the workplace: Development of a taxonomy of AP, *Journal of Applied Psychology*, 85, 612-624.
- Pulakos, E. D., Schmitt, N., Dorsey, D. W., Arad, S., Hedge, J. W., & Borman, W. C. (2002). Predicting AP: Further tests of a model of adaptability, *Human Performance*, 15, 299-323.
- Rafferty, A. E., & Griffin, M. A. (2006). Perceptions of organizational change: A stress and coping perspective. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1154 - 1162.
- Realo, A., Allik, J., & Vadi, M. (1997). The hierarchical structure of collectivism. *Journal of Research in Personality*, 31, 93-116.
- Rolland, J. P. (1993). Validite de construct de marqueurs des dimensions de personnalite de modele en cinq facteurs. Construct validity of FFM personality dimension markers. *European Review of Applied Psychology*, 43, 317-337.
- Rolland, J. P. (2002). The cross-cultural generalizability of the five-factor model of

- personality. In R. R. McCrae & J. Allik (Eds.), *The five-factor model of personality across cultures* (pp.303 - 322). Dordrecht, the Netherlands: Kluwer Academic.
- Routhieaux, R. L., & Higgins, S. E. (1999). The effective team member: Avoiding team burnout. *Health Care Manager, 18*, 29-34.
- Salas, E., & Cannon-Bowers, J. A. (2001). The science of training: A decade of progress. *Annual Review of Psychology, 52*, 471-499.
- Schulte, W. D., & Kim, Y. K. (2007). Collectivism and expected benefits of knowledge management: A comparison of Taiwanese and US perceptions. *Competitiveness Review: An International Business Journal incorporating Journal of Global Competitiveness, 17*, 109-117.
- Singelis, T. M., & Brown, W. J. (1995). Culture, self, and collectivist communication: Linking culture to individual behavior. *Human Communication Research, 21*, 354-389.
- Smith, E. M., Ford, J. K., & Kozlowski, S. W. J. (1997). Building adaptive expertise: Implications for training design. In M. A. Quinones & A. Ehrenstein (Eds.), *Training for a rapidly changing workplace: Applications of psychological research* (pp.89-118). Washington, DC: APA Books.
- Smith, T. W., & Williams, P. G. (1992). Personality and health: Advantages and limitations of the five-factor model. *Journal of Personality, 60*, 395 - 423.
- Sonnentag, S., Brodbeck, F. C., Heinbokel, T. & Stote, W. (1994). Stressor-burnout relationship in software development teams. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 67*, 327-341.
- Thach, L., & Woodman, R. W. (1994). Organizational change and information technology: Managing on the edge of cyberspace. *Organizational Dynamics, 23*, 30-46.
- Triandis H. C. (1996). The psychological measurement of cultural syndromes. *American Psychologist, 51*, 407 - 415
- Triandis, H. C. (2001). Individualism-collectivism and personality. *Journal of Personality, 69*, 907-924.
- Triandis, H. C., & Singelis, T. M. (1998). Training to recognize individual differences in collectivism and individualism within culture. *International Journal of Intercultural Relations, 22*, 35 - 47.
- Wanous, J. P., Reichers, A. E., & Austin, J. T. (2000). Cynicism about organizational change: Measurement, antecedents, and correlates. *Group & Organizational Management, 25*, 132 - 153.
- Watson, D., & Hubbard, B. (1996). Adaptational style and dispositional structure: Coping in the context of the five-factor model. *Journal of Personality, 64*, 737-774.
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1999). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology, 83*, 486-493.
- 1차 원고접수 : 2008. 07. 5
2차 원고접수 : 2008. 10. 7
3차 원고접수 : 2008. 11. 15
최종게재결정 : 2008. 11. 23

The Interaction Effects of Burnout, Psychological Collectivism, and Personality on Adaptive Performance

Tae Young Han

Kwangwoon University

The purpose of this study was to investigate the effects of a series of factors on adaptive performance, reflecting today's change-driving organizational environment. As antecedents of adaptive performance, this research examined the job burnout that is produced by prolonged stress, the individuals' perception of psychological collectivism at work that is presumed to continue to weak in the way of organizational globalization, and two factors out of five-factor personality dimensions as individual difference variables. The study also tested interaction effects among these antecedents. The study conducted a survey research to 204 white-collar employees working in various organizations. Results of hierarchical multiple regression analyses largely supported the hypothesized pattern; it found strong main effects of all of the three predictor variables as well as the interaction effect of burnout and collectivism on adaptive performance in a way that collectivism acted a buffering role in the negative effect of burnout. The study also revealed that this moderating effect of collectivism was stronger for individuals with lower emotional stability, showing the three-way interaction effect. Similar relational patterns were found when openness to experience was considered as personality factor, except the three-way interaction that was insignificant. Suggestions for future research and practical implications were provided based on the findings.

Key words : Adaptive performance, Burnout, Psychological Collectivism, Emotional stability, Openness to experience