

## 역할 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에서 심리적 계약위반의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과\*

류 수 민

유 태 용†

광운대학교 산업심리학과

본 연구의 목적은 조직 구성원의 역할 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에서 심리적 계약 위반의 매개효과를 확인하기 위해 첫째, 역할 스트레스 요인인 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하와 심리적 계약위반 간 관계 및 심리적 계약위반과 조직몰입 간 관계를 살펴보고, 둘째, 역할 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에서 심리적 계약위반이 이러한 관계를 매개하는지 검증하고, 셋째, 역할 스트레스가 심리적 계약위반에 미치는 영향을 회복탄력성이 조절하는지 검증하는 데 있다. 이를 위해 국내 기업에 종사하고 있는 다양한 직종의 조직 구성원 267명을 대상으로 설문조사를 실시하여 자료를 수집하였다. 연구결과에 따르면, 역할 스트레스는 심리적 계약위반과 정적인 관련이 있었고, 심리적 계약위반은 조직몰입과 부적인 관련이 있었다. 또한 심리적 계약위반은 역할갈등, 역할과부하와 조직몰입 간 관계를 완전 매개하고, 역할모호성과 조직몰입 간의 관계를 부분 매개하는 것으로 나타났다. 조직 구성원의 회복탄력성 수준이 높을수록 역할과부하와 심리적 계약위반 간 정적 관계가 약하게 나타나 회복탄력성의 조절효과가 검증되었다. 이러한 연구결과를 바탕으로 본 연구의 시사점, 제한점 및 향후 연구 과제를 논의하였다.

주요어 : 역할 스트레스, 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하, 심리적 계약위반, 조직몰입, 회복탄력성

\* 이 논문은 2014년도 광운대학교 교내 학술연구비 지원에 의해 연구되었음.

보다 나은 논문이 되도록 귀중한 조언을 해주신 심사위원들께 감사드립니다.

† 교신저자 : 유태용, 광운대학교 산업심리학과, tyoo@kw.ac.kr, 02-940-5422

최근 불확실한 경제상황 속에서 기업은 투자를 망설이고, 장기적 성장보다는 생존에 우선순위를 두고 불가피하게 단기성과를 추구하고 있다. 하지만 이러한 단기성과주의는 조직 구성원에게 성과에 대한 부담감과 스트레스를 가중시키고 무리한 행동을 부추기는 결과로 이어질 수밖에 없다. 간혹 어떤 조직에서는 단기적 성과에 너무 집착해 결과만 좋으면 과정을 무시해도 된다는 결과지상주의가 발생한다. 이로 인해 각종 도덕적 해이가 초래되며, 조직 구성원을 강압적이거나 가혹하게 대하는 경우가 종종 나타난다. 이러한 과정에서 조직은 조직 구성원이 고성과를 창출하면 강압적이거나 가혹하게 대하는 것을 잊어버린다. 하지만 단기실적에 치중해온 조직 구성원은 강압적인 환경 속에서 역할 과부하를 경험하게 된다.

현대사회는 급속한 환경변화로 인해 조직 구조가 점점 복잡해지고 다양한 형태로 나타나는 특징이 있다. 조직의 급변하는 전략과 제도로 인해 조직 구성원은 자신의 역할을 명확하게 이해하지 못하거나 자신에게 요구된 역할을 수행함에 있어 확신을 가지지 못하게 된다. 특히 노동시장의 유연화가 화두로 떠오르면서 시장과 기술의 변화에 따라 조직 구성원의 직무를 조정할 수 있는 기능적 유연성과 조직 구성원의 고용형태와 근로형태의 다양화를 초래하는 수량적 유연성은 조직 구성원의 역할모호성과 역할갈등을 초래할 가능성이 크다. 가속화된 기술변화와 노동시장의 유연화는 직무별 역할 내용의 전문화와 구체화를 요구하며, 이는 조직 구성원의 직무와 관련된 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하와 같은 역할 스트레스를 증가시킨다(Sauter, Murphy, & Hurrell, 1990).

이와 같은 상황 속에서 조직 구성원은 입사 시 주어진 역할에 대해 조직과 암묵적으로 약속했던 자신의 의무와 그에 따른 보상이 어긋나 역할 스트레스를 경험하며, 역할 스트레스를 경험한 조직 구성원은 심리적 계약이 위반되었다고 인식할 가능성이 크다. 일반적으로 심리적 계약의 형성은 입사 초기 단계에 형성되며, 개인의 특성에 따라 심리적 계약을 인식하는 정도가 달라진다. 또한 초기에는 주로 금전적 요소와 관련된 거래적 계약으로 시작하지만, 시간이 지날수록 비금전적 요소와 관련된 관계적 계약으로 이행하는 특성을 보인다(Rousseau & Parks, 1993). 심리적 계약은 개인과 조직 간에 암묵적으로 약속된 상호 호혜적 교환에 관한 개인의 믿음으로 정의된다(Rousseau, 1989). 따라서 역할 스트레스가 심리적 계약위반에 미치는 영향은 사회적 교환이론으로 설명할 수 있다. 사회적 교환은 금전적 자원에 대한 단기적 교환인 경제적 교환과 달리 비금전적 자원에 대한 장기적 교환이다. 또한 교환의 대상이나 조건이 명확하지 않으며, 상대방에게 편익을 제공받은 경우 언제, 어디서, 어떤 방식이든 그 호의를 보답하는 의무감을 형성하는 암묵적인 호혜성의 규범(norm of reciprocity)에 따른다. 이러한 호혜성의 규범에 따른 의무감은 신뢰를 바탕으로 교환 당사자 간 관계적 결속을 형성한다. 사회적 교환이론을 바탕으로 한 심리적 계약은 조직과 조직 구성원 사이의 상호 의무에 대해 조직 구성원이 인식하는 것으로 암묵적인 약속과 약속에 대한 승인을 인식하는 것이 심리적 계약의 기초가 된다(Muchinsky, 2012). 따라서 조직과 조직 구성원 중 어느 한 쪽이 약속된 의무를 이행하지 않는 경우, 심리적 계약은 위반된다.

심리적 계약의 형성은 조직과 조직 구성원 간의 결속을 강화하여 조직의 생산성을 향상시키는 반면, 심리적 계약의 위반은 조직과 조직 구성원 간의 결속을 약화시키며 조직의 생산성을 저하시키고 나아가 조직 구성원의 이직의도를 높인다(Rousseau, 1995). 또한 심리적 계약은 주로 조직과 조직 구성원 간 상호 교환관계에서 불확실성을 감소시키고, 작업환경에서 예측가능성과 통제를 증가시키는 역할을 한다(Shore & Tetrick, 1994). 따라서 심리적 계약은 조직 구성원의 태도와 행동에 영향을 미치는 강력한 요인이며(Shein, 1980), 특히 관계적 심리적 계약을 맺은 조직 구성원은 조직이 요구하는 직무 수행의 정도를 넘어서 조직 시민행동에 참가하고(Organ, 1988; Robinson & Morrison, 1995) 조직에 대한 높은 몰입을 나타낸다(Eisenberger, Fasolo, & Davis-LaMastro, 1990). 이와 같이 심리적 계약위반은 조직에 대해 부정적인 결과를 가져오는 것이 입증되었으며, 그 중요성이 더욱 커지고 있다. 따라서 심리적 계약위반을 일으키는 요인을 이해함으로써 조직에 대한 부정적인 반응을 감소시키는 방법을 찾을 수 있다(Robinson & Morrison, 2000; Turnley & Feldman, 2000).

본 연구에서는 심리적 계약위반의 선행변인으로 역할 스트레스의 영향력을 알아보고, 심리적 계약위반이 조직에 미치는 영향을 확인하고자 한다. 역할 스트레스를 경험하는 조직 구성원은 조직과의 상호 교환관계에서 심리적 계약위반을 인식하게 되며, 심리적 계약위반은 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 것이다. 따라서 경제 불황에 따른 단기성과주의와 세계적 흐름에 따른 노동시장의 유연화를 거부할 수 없다면, 이로 인해 발생하는 조직 구성원의 역할 스트레스에 대한 해결책을 강구하

는 것은 매우 중요하다. 이러한 해결책을 찾기 위해 역할 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에서 심리적 계약위반의 매개효과를 검증하는 것은 매우 중요한 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다. 첫째, 역할 스트레스와 조직몰입 간의 관계에서 심리적 계약위반의 매개효과를 검증하고자 한다. 역할 스트레스에 관한 기존 연구는 주로 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하가 직접적으로 조직효과성 변인에 영향을 미치는 관계를 검증한 것이 대부분이다. 하지만 사회적 교환이론을 바탕으로 조직 구성원의 역할 스트레스가 심리적 계약위반에 영향을 미칠 수 있음을 추론할 수 있다. 본 연구에서는 심리적 계약위반의 선행변수로 역할 스트레스의 구성요인인 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하를 연구 설계에 포함하고 심리적 계약위반의 결과변수로 조직몰입을 포함하여 역할 스트레스와 조직몰입 간의 관계에서 심리적 계약위반의 매개효과를 검증하고자 한다.

둘째, 역할 스트레스와 심리적 계약위반 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하고자 한다. 회복탄력성은 개인이 직면한 스트레스나 역경을 효과적으로 극복하는 심리적 자원으로 개인이 미래에 겪을 스트레스나 역경을 예방하는 데 긍정적인 영향을 미친다. 특히 회복탄력성은 상황적 위험요인들의 부정적인 영향을 상쇄시키는 역할을 한다. 따라서 조직 구성원이 역할 스트레스를 인식하더라도 회복탄력성을 가지고 있다면 심리적 계약위반에 미치는 부정적 영향이 감소될 것이라고 추론할 수 있다. 본 연구에서는 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하와 심리적 계약위반 간의 관계에서 개인의 회복탄력성 수준에 따른 조

절효과를 검증하고자 한다.

### 역할 스트레스

역할은 직위와 관련된 것으로 조직체제에 따른 특정 직위의 사람에게 기대되는 적합한 행위를 역할이라고 정의한다(Rizzo, House, & Lirtzman, 1970). 즉, 역할이란 일정한 직위에 속한 조직 구성원이 수행할 것으로 기대되는 행위로 정의된다. 과업요구는 특정 업무 활동과 관련되지만, 역할요구는 조직 구성원이 조직의 역할을 수행할 때, 타인이 조직 구성원에게 기대하는 행동과 관련된다. 일반적으로 역할은 다양한 조직에서 업무를 수행할 때, 역할전달자와 역할담당자 사이에 전달되는 행동적 기대라는 관점에서 정의된다. 따라서 조직 구성원의 역할은 상사, 동료, 부하 등을 포함하는 역할전달자들의 다양한 기대의 조합으로 이뤄진다. 예를 들어, 역할전달자인 상사는 기한을 설정해 역할담당자인 부하에게 다양한 업무를 지시할 수 있다.

이러한 역할요구와 관련된 스트레스 구성요인은 여러 학자들이 다양하게 제시하고 있으며, 다양한 연구에서 역할 스트레스가 사용되었다(Beehr, 1995). 특히 역할 스트레스는 간접적으로 조직몰입, 이직의도와 관련되어 있다(Netemeyer, Johnston, & Burton, 1990). Glazer와 Beehr(2005)는 역할 스트레스 요인으로 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하를 사용하였다. 본 연구에서도 심리적 계약위반과 밀접한 관련이 있으리라 생각되는 역할 스트레스 요인으로 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하를 다루고자 한다.

역할 모호성은 업무를 수행하는 과정에서 조직 구성원이 자신이 수행해야 하는 업무에

대한 내용을 정확하게 인식하지 못하고, 업무를 수행하기 위한 정보를 충분히 가지고 있지 않다고 느낄 때 경험하는 역할 수행에 대한 불명확함을 의미한다(Churchill, Ford, Hartley, & Walker, 1985). 즉, 조직 구성원이 어떤 업무를 수행할 때, 주어진 직위에서 필요한 가용정보가 부족한 상태로 인해 발생하며, 조직 구성원이 의무와 권한 및 책임에 대해 명확하게 인식하지 못하는(Szilagyi & Wallace, 1990) 역할에 대한 불명확한 추측으로 정의한다(Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964). 특히 조직 구성원이 업무를 수행할 때, 자신에게 기대하는 것이 무엇인지 정확히 알지 못하거나 주어진 역할기대를 해결했을 때 발생하는 결과에 대한 정보를 얻을 수 없을 때 역할모호성이 발생한다(Pearce, 1981). 따라서 역할모호성을 경험하는 조직 구성원은 자신의 노력에 대한 성과와 기대하는 결과가 불명확하다(Beehr & Newman, 1978). 또한 역할모호성은 조직 구성원의 역할에 대한 불안과 불만, 현실 왜곡을 야기하여 조직유효성을 감소시킨다(Rizzo et al., 1970).

이러한 역할모호성은 여섯 가지 요인에 의해 발생한다(Kahn et al., 1964). 첫째, 개인의 이해수준을 넘어선 조직의 규모 및 복잡성, 둘째, 조직의 급속한 성장, 셋째, 사회구조의 요구에 따른 빈번한 기술의 변화, 넷째, 상호의존을 해치는 잦은 인사이동, 다섯째, 조직에 투입되는 정보에 대해 제재를 가하는 관리 철학, 여섯째, 조직 변화로 인해 발생하는 조직 구성원에 대한 새로운 요구 등이다. 특히 경제 상황이 불안정하고 표준화되지 않은 업무가 증가하는 최근 상황에서 역할모호성은 더욱 증가하게 된다(Behrman & Perreault, 1984). 또한 새로운 기술을 학습하고 업무를 적용하

는 과정에서 자신이 습득한 기술을 업무에 어떻게 적용할지 확신이 없는 경우에도 역할모호성이 발생한다. 이처럼 역할모호성은 업무 내용 자체가 난해하거나 복잡해질수록 더욱 잘 나타난다. 선행연구에 따르면 역할모호성은 조직 구성원의 성과에 부정적인 영향을 미치며 이직의도를 높인다(Arthur, 1994).

역할갈등은 두 가지 이상의 상반된 역할기대에 동시에 직면하는 상황으로 조직 구성원이 상반된 기대 사이에서 요구나 지시를 받는 것을 의미하며, 상반된 기대에 의해 업무수행이 어려운 상황에서 발생한다(Kahn et al., 1964). 조직에서 조직 구성원에게 요구하는 역할기대가 조직 구성원 개인의 가치와 목표 및 능력에 일치하지 않거나 조직의 역기능적인 관리관행과 같은 실제 모순된 요구가 조직 구성원에게 주어지는 경우에도 역할갈등이 발생한다.

구체적으로 역할갈등은 역할전달자와 역할담당자 간의 기대를 모두 충족시키지 못했을 때 발생하는 역할관계자 간의 모순된 역할기대 인식이 원인이며(Nicholson & Goh, 1983), 네 가지 경우로 나뉘볼 수 있다. 첫째, 역할담당자 내의 갈등으로 조직 구성원이 지닌 내적 기준과 조직에서 업무 수행을 위해 요구되는 것 사이 갈등관계를 의미한다. 둘째, 전달자 간의 갈등으로 조직 구성원에게 두 사람 이상이 동시에 양립할 수 없는 복수의 역할을 요구하는 갈등관계를 의미한다. 셋째, 역할 간의 갈등으로 처음 조직 구성원에게 요구한 역할이 그 다음 요구한 역할과 모순될 때 발생한다. 넷째, 개인-역할 갈등으로 조직 구성원의 가치 혹은 신념과 조직이 기대하는 역할행동 간의 갈등을 의미한다. 즉, 역할갈등은 조직 구성원이 조직에서 자신의 기준 또는 능력과

부합되지 않는 역할기대를 요구받거나 여러 명의 역할전달자로부터 일치되지 않는 역할기대를 요구받는 사회적 상황들을 인식하는 심리상태를 의미한다(Rizzo et al., 1970). 또한 조직 구성원이 새로운 기술과 지식을 학습했지만 실제 업무에 적용하는 과정에서 자신이 습득한 기술의 필요성을 느끼지 못할 경우에도 역할갈등이 발생한다. 이러한 역할갈등은 조직 구성원에게 긴장과 불안을 야기하고(Szilagyi & Wallace, 1990), 조직 구성원과의 관계적 측면인 신뢰와 호의 그리고 존경에 부정적인 영향을 미친다. 즉, 역할갈등이 증가하면 조직에서 상급자에 대한 신뢰가 감소하고, 직무스트레스가 증가하며 직무만족은 낮아진다(Kahn et al., 1964).

역할과부하는 모든 작업환경에서 잠재적 스트레스 요인으로 조직 구성원에게 주어진 시간, 능력 혹은 다른 제약조건들에 비해 조직이 기대하는 책임과 업무가 너무 과중한 상황을 의미한다(Rizzo et al., 1970). 조직 구성원이 가진 시간, 에너지, 지식과 같은 가용할 수 있는 자원에 비해 조직의 요구가 과중할 경우 조직 구성원은 스트레스와 함께 역할과부하를 인식한다(Kahn et al., 1964). 또한 조직 구성원이 짧은 시간에 너무 많은 양의 업무를 수행해야 하거나 동시에 여러 가지 업무를 수행해야 하는 경우에도 역할과부하를 경험한다. 이러한 역할과부하는 양적인 과부하와 질적인 과부하로 나뉘볼 수 있다(French, Caplan, & Van Harrison, 1982). 첫째, 양적 역할과부하는 조직이 조직 구성원에게 주어진 시간 내에 수행할 수 없는 업무량을 요구하는 것이다. 둘째, 질적 역할과부하는 조직이 조직 구성원이 가진 능력과 지식 이상의 역할을 요구하는 것이다.

조직은 시간이 지날수록 복잡해지고 변화의

속도는 점점 빨라지고 있다. 이러한 조직의 변화에 대응하며 경쟁에서 뒤처지지 않기 위해 조직 구성원에게 업무 수행에 필요한 기술이나 지식을 끊임없이 학습하는 지속학습활동까지 요구한다. 이는 과중한 업무량, 시간압박과 더불어 조직이 조직 구성원에게 요구하는 부가적인 역할로 인식되고 있다(Tracey, Hinkin, Tannenbaum, & Mathieu, 2001). 이러한 역할과 부하는 조직 구성원이 그들의 작업환경을 수동적으로 받아들이게 하고 업무 수행에 대한 동기부여를 감소시키며(Ganster & Schaubroeck, 1991), 결근율을 증가시킨다(Margolis, Kroes, & Quinn, 1974).

#### 역할 스트레스와 심리적 계약위반 간 관계

심리적 계약이란 조직과 조직 구성원 간의 암묵적인 약속으로 상호 교환조건에 따른 개인의 신념으로 정의된다(Rousseau, 1989). 즉, 조직 구성원은 자신의 기대를 충족시키기 위해 조직에 어떤 기여를 해야 할 의무가 있으며, 이에 대한 교환조건으로 조직은 조직 구성원에게 어떤 보상을 제공해야 할 의무가 있다는 것이다. 심리적 계약은 조직 구성원이 조직에 일반적으로 기대하는 것과는 다른 세 가지 특징이 있다. 첫째, 심리적 계약은 일반적인 의무가 아닌 상호 의무를 바탕으로 한다(Robinson & Rousseau, 1994). 둘째, 심리적 계약은 명시적이지 않으므로 계약 당사자는 주관적으로 계약 조건을 해석한다(Rousseau, 1989). 셋째, 심리적 계약은 일관되지 않으며, 조직 구성원이 조직에서 근무하는 동안 계약 내용이 변경될 수 있다(Rousseau, 1993). 조직 구성원은 조직에서 사회화 과정을 거치며 구체적인 계약 내용을 인식하게 되며, 이는 시간이

지남에 따라 지속적으로 변화할 수 있다. 또한 심리적 계약은 암묵적인 계약으로 계약 당사자들이 계약 의무에 따른 행동을 하지 않더라도 법적, 제도적 처벌을 받지 않는다.

이러한 심리적 계약은 조직과 조직 구성원 중 어느 한 쪽이 암묵적으로 약속한 의무 또는 보상을 이행하지 않는 것을 인식하는 경우 파기된다(Rousseau, 1995). 즉, 심리적 계약위반은 조직이 의도적으로 약속을 지키지 않거나 외부환경의 요인으로 약속을 지킬 수 없는 상황뿐만 아니라 조직 또는 조직 구성원 중 한 쪽이라도 약속을 어기고 있다고 생각하는 경우에도 발생한다(Rousseau, 1995; Morrison & Robinson, 1997). 심리적 계약위반은 계약 당사자 간의 상호호혜적인 약속에 근거하기 때문에 조직 구성원이 심리적 계약위반을 인식하는 경우, 정서적으로 손상을 입으며 태도와 행동의 변화가 발생한다(Crino & Leap, 1989). 구체적으로 심리적 계약위반 상황에서 조직 구성원은 자신이 조직에 기대했던 것이 충족되지 않아 불만족, 실망, 분노와 같은 정서적 반응을 보이며(Morrison & Robinson, 1997), 더 나아가 이직이나 태만 등의 조직에 부정적인 행동을 보이기도 한다(Robinson & Rousseau, 1994). 또한 심리적 계약위반을 인식한 조직 구성원은 조직에 대한 몰입이 감소하고, 신뢰를 상실하며 불만족이 증가한다(Robinson & Rousseau, 1994).

심리적 계약위반이 조직 구성원의 반생산적 행동을 야기하는 것은 사회교환이론, 동기이론, 통제이론, 인식부조화이론 등으로 설명할 수 있다(유민봉, 박윤, 홍혜승, 2012). 이론에 따르면 조직 구성원은 자신이 조직에 기여한 만큼 보상을 받지 못한다고 인식할 때, 불균형, 불일치, 불공정한 감정을 느끼며 이러한

감정 상태를 감소 또는 제거하기 위해 노력한다. 조직 구성원은 회사에 관심을 가지고 조직에 대한 정보를 접하면서 조직으로부터 제공받을 유무형의 보상에 대해 기대하며, 이러한 기대를 조직이 충족시켜줄 것이라 믿는다. 하지만 역할 스트레스가 발생하는 상황에서 조직 구성원은 자신의 역할을 수행하기 위해서 예상하지 못했던 시간과 에너지와 같은 추가적인 자원을 소모하게 된다. 이에 따라 조직 구성원은 조직이 자신이 기대했던 능력과 기준을 벗어난 것을 요구함을 인식하면서 역할 스트레스 경험하게 된다. 이러한 역할 스트레스는 조직 구성원의 의무와 보상에 대한 불균형, 불일치, 불공정한 감정을 야기하며, 이는 심리적 계약위반으로 이어진다. 즉, 조직 구성원은 조직에서 제공받으리라 기대했던 고용, 임금 등이 실제 자신에게 주어진 보상과 일치하지 않을 때, 이를 해결하기 위해 자신이 조직에 제공해야 할 의무라고 생각했던 내용을 변경하여 조직에 대한 기여도를 낮출 수 있다(Conway & Briner, 2005).

구체적으로 역할모호성은 조직 구성원이 자신의 역할에 대한 구체적인 정보가 결핍된 상황에서 야기된다. 조직 구성원은 조직에 대한 정보가 부족한 상황에서 자신의 직무에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 해고, 직무변화와 같은 다양한 사건을 예측하게 되며, 이는 정서적 불안으로 이어진다. 이러한 역할모호성으로 인해 조직 구성원은 조직과 맺은 심리적 계약 이행에 상당한 불안을 느낄 수 있다.

역할갈등은 상반된 기대가 한 개인에게 동시에 주어지는 상황에서 야기된다. 조직 구성원은 상반된 역할 기대로 인해 자신의 역할에 대한 불안감과 불만족을 느끼며, 이는 효과적인 업무수행을 방해한다. 조직 구성원은 역할

갈등을 인식할수록 자신의 업무수행에 대해 혼란을 느끼며, 상사나 동료에게 의견을 구하며 더 의지하게 된다. 또한 초기에 조직이 보장해줄 것으로 기대했던 자신의 권리를 침해당한 느낌을 받으며, 자신의 재량권이 축소되었다고 인식하여 심리적 계약위반을 지각하게 될 것이다.

역할과부하는 자신에게 기대되는 책임이나 업무가 너무 많다고 인식하는 상황에서 야기되며 조직 구성원의 심리적 긴장과 부담으로 이어진다. 구체적으로 조직 구성원은 자신의 의무를 다 하지 못하여 조직이 자신이 기대한 보상을 제공하지 않을 것이라고 느낄 수 있는 상황에서 심리적 계약위반을 인식하게 될 가능성이 증가한다. 이러한 역할 스트레스는 조직 구성원의 만족과 조직 유효성에 부정적인 영향을 미친다(Rizzo et al., 1970). 이와 같은 논의를 토대로 본 연구에서는 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하를 경험한 조직 구성원은 심리적 계약 위반을 인식할 가능성이 클 것이라고 가정하여 다음과 같은 가설들을 설정하였다.

**가설 1.** 역할모호성은 심리적 계약위반과 정적인 관계를 가질 것이다.

**가설 2.** 역할갈등은 심리적 계약위반과 정적인 관계를 가질 것이다.

**가설 3.** 역할과부하는 심리적 계약위반과 정적인 관계를 가질 것이다.

#### 심리적 계약위반과 조직몰입 간 관계

조직몰입은 조직 구성원이 자신이 속한 조직이 추구하는 가치와 목표에 대한 긍정적인 믿음을 토대로 조직을 위해 기꺼이 일하려는

헌신적인 태도와 조직 구성원으로 남아 있으려고 하는 의지를 의미한다(Mowday, Steers, & Porter, 1979). 조직몰입은 조직의 목표와 성과를 달성하기 위해 적합한 행동을 취하는 조직 구성원에게 내재화된 규범으로 조직 구성원 개인과 조직 모두에게 중요한 의미를 지닌다(Weiner, 1985). 먼저 조직 구성원의 입장에서는 조직몰입을 통해 외적 보상뿐만 아니라 심리적인 만족감까지 얻을 수 있다. 또한 조직의 입장에서 조직몰입은 결과와 이직을 감소시키거나 성과를 향상한다는 점에서 조직이 목표를 추구할 때 유익할 수 있다(Mowday et al., 1979). 조직몰입은 직무만족보다 좀 더 포괄적인 개념으로 조직 구성원이 조직 전체에 대해 갖는 일반적이며 체계적인 감정을 의미한다. 조직몰입은 조직의 목표나 가치가 조직 구성원에게 내재화될 때 발생하기 때문에 직무만족이 직무환경이 변화함에 따라 쉽게 변화하는 것에 비해 비교적 안정적이며 장기적인 특성을 갖는다. 따라서 조직몰입은 조직 구성원의 태도와 행동 간의 관계를 예측하는데 중요한 요소이다.

조직 구성원은 조직에 고용되고 사회화되면서 조직과 일종의 심리적 계약을 맺는다. 이러한 심리적 계약은 조직 구성원의 태도와 행동에 장기적으로 영향을 미치며, 그 이유는 다양하게 설명된다(Conway & Briner, 2005). 심리적 계약 자체가 조직 구성원이 조직에 대해 가지고 있는 기대를 포함하고 있으므로, 기대가 무너졌을 때 부정적인 감정과 태도가 유발될 수 있다. 또한 조직이 심리적 계약을 위반할 경우, 조직 구성원은 조직에 대한 신뢰가 감소하고 불평등에 대한 인식이 증가해 조직에 부정적인 감정과 태도가 유발될 수 있다.

선행 연구에 따르면, 조직 구성원의 심리적

계약위반 인식은 직무태도와 행동에 부정적인 영향을 미친다. 구체적으로 심리적 계약 위반은 직무만족과 조직에 대한 신뢰, 더 나아가 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 반면 이직의도에 정적인 영향을 미친다(Guzzo & Noonan, 1994; Robinson, 1996; Turnley & Feldman, 1999). 심리적 계약의 이행 정도에 따라 조직 구성원의 정서소진과 직무만족 또한 달라진다(Gakovic & Tetrick, 2003). 조직의 심리적 계약 이행은 조직 구성원의 조직 지원 인식에 긍정적인 영향을 미치고, 더 나아가 조직에 대한 부정적인 감정을 감소시킨다(Guerrero & Herrbach, 2008). 본 연구에서는 이러한 선행연구 결과를 토대로 조직 구성원의 심리적 계약위반 인식이 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 것이라고 가정하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**가설 4.** 심리적 계약위반은 조직몰입과 부정적인 관계를 가질 것이다.

#### 심리적 계약위반의 매개효과

지금까지 심리적 계약위반에 관한 연구는 심리적 계약위반에 영향을 미치는 선행변인 또는 심리적 계약위반으로 인한 조직 구성원의 태도와 행동의 변화 즉, 결과변인에 대한 연구가 주로 이루어져 왔다. 선행연구에 따르면, 상당수의 성격변인은 심리적 계약위반과 상호작용하여 결과변인에 대해 조절효과를 나타낸다(Raja, Johns, & Ntalianis, 2004). 또한 직무 불안정성이 조직 구성원의 태도에 미치는 영향에서 심리적 계약위반의 매개효과를 살펴본 연구에 따르면, 직무 불안정성이 커질수록 조직 충성도와 조직시민행동은 감소하는 반면,



조직 구성원 자신의 경력몰입과 이직 의도는 높아진다. 이 중 직무 불안정성과 조직시민행동 간의 관계에서 심리적 계약위반의 매개효과가 나타났다(King, 2000).

역할모호성, 역할갈등, 역할과부하를 인식하는 조직 구성원은 조직과의 암묵적 약속인 심리적 계약이 위반되었다고 느끼고 심리적 계약을 재평가한다(Brockner, Wiesenfeld, Reed, Grover, & Martin, 1993). 조직 내에서 자신의 역할이 사라질 수도 있다고 느끼는 조직 구성원은 심리적 계약위반을 인식하게 된다. 이러한 심리적 기제는 조직 구성원이 자신의 기대를 충족시키지 못하는 조직을 위해 헌신할 필요가 없다고 생각하게 만들어 시간과 노력을 적게 투입하게 할 가능성이 있다. 따라서 본 연구에서는 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하가 조직몰입에 미치는 영향에서 심리적 계약위반의 인식이 매개 역할을 할 것이라고 가정하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**가설 5.** 심리적 계약위반은 역할모호성과 조직몰입 간의 관계를 매개할 것이다.

**가설 6.** 심리적 계약위반은 역할갈등과 조직몰입 간의 관계를 매개할 것이다.

**가설 7.** 심리적 계약위반은 역할과부하와 조직몰입 간의 관계를 매개할 것이다.

#### 회복탄력성의 조절효과

회복탄력성은 자신의 내, 외적 자원을 활용하여 다양한 스트레스 요인이나 위기 등 부정적인 상황을 극복해내는 개인의 심리적 자원이다(Tugade, Fredrickson, & Feldman, 2004). 구체적으로 회복탄력성은 스트레스를 받는 상황에 적응하는 능력, 회복하는 능력, 심각한 역경에

굴하지 않고 평균 이상의 기능을 수행하는 능력을 포함한다(Tusaie & Dyer, 2004).

회복탄력성은 자아탄력성과는 다른 개념이다. 자아탄력성은 개인이 부정적인 환경에 노출되는 것을 전제하지 않으며, 내적 특성이기 때문에 잠재적 역경에서의 반응을 예측하기 불가능하다(Gu & Day, 2007). 하지만 회복탄력성은 역동적으로 다양한 요인과 상호작용하며 변화함으로써 부정적인 상황에 대처하는 방식이며, 적응과 부적응 사이에서 개인의 지속적인 변화를 예측할 수 있다(Dyer & McGuinness, 1996).

회복탄력성은 시간에 흐름에 따라 변화하는 가변적인 개념으로 환경적인 요인들과 상호작용하는 역동적인 특성을 가지고 있다. 따라서 회복탄력성은 개인이 일상생활에서 겪는 많은 경험들을 토대로 긴 시간을 걸쳐 극복하고 변화하는 과정에서 생성된다. 회복탄력성은 경험을 토대로 축적되며 상황에 따라 대처하는 형태의 심리적 자원이며, 부정적인 상황이나 예상하지 못한 상황에 긍정적으로 대처할 수 있다(Vogus & Sutcliffe, 2007). 회복탄력성은 누구에게나 필요한 능력으로 업무수행, 신체적 및 정신적 건강, 관계의 질에 영향을 미치는 중요한 요인이다(Reivich & Shatte, 2003). 선행 연구에 따르면, 역할 스트레스는 개인적 특성 또는 직무환경 요인과 상호작용하여 부정적인 영향력이 감소되고, 개인-환경 부합도에 따라 역할 스트레스의 영향력이 상이하게 나타난다(French, Caplan, & Van Harrison, 1982). 따라서 역할 스트레스와 조직 구성원 행동 간의 관계에서 조직 환경과 개인적 특성은 중요하며, 회복탄력성은 개인특성 변인으로 스트레스 상황에서 발생하는 부정적인 정서를 효율적으로 조절할 수 있을 것이다.

본 연구에서는 이러한 선행연구 결과를 토대로 조직 구성원의 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하가 심리적 계약위반에 미치는 부정적인 영향을 회복탄력성이 완화시킬 수 있을 것이라고 가정하였다. 즉, 회복탄력성이 높은 조직 구성원은 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하와 같은 역할 스트레스를 인식하더라도 심리적 계약위반을 약하게 인식할 것이라고 가정하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**가설 8.** 회복탄력성이 높을수록 역할모호성과 심리적 계약위반 간의 정적인 관계가 약화될 것이다.

**가설 9.** 회복탄력성이 높을수록 역할갈등과 심리적 계약위반 간의 정적인 관계가 약화될 것이다.

**가설 10.** 회복탄력성이 높을수록 역할과부하와 심리적 계약위반 간의 정적인 관계가 약화될 것이다.

이상의 가설들을 종합하여 본 연구의 연구모형을 나타내면 그림 1과 같다.

## 방 법

### 연구대상 및 자료수집 절차

본 연구는 현 조직에서 최소 6개월 이상 일하고 있는 현직자를 대상으로 설문조사를 진행하였다. 자료 수집을 위해 국내 다양한 기업에 근무하고 있는 직장인들을 대상으로 총 267부의 설문지를 배포하여 불성실한 응답 설문과 미응답 문항이 포함된 설문지 22부를 제외한 총 245부를 최종 분석에 사용하였다.

본 연구의 분석에 사용한 응답자의 인구 통계학적 특성을 살펴보면, 전체 245명 중 남성이 141명(57.5%), 여성이 104명(42.5%)으로 남성이 여성보다 높은 비율을 보였다. 연령대는 30대가 94명(38.3%)으로 가장 많았고, 20대는 89명(36.3%), 40대는 38명(15.6%), 50대는 24명(9.8%)이었다. 직종의 경우, 관리 및 지원직이 58명(23.7%)으로 가장 높은 비율을 보였고, 연구 및 개발직 46명(18.8%), 기타 44명(17.9%), 영업직 43명(17.5%), 서비스직 39명(15.92%), 생산 및 기술직 15명(6.2%)이었다. 직급은 사원급이 145명(59.3%)으로 과반수를 차지하였고,

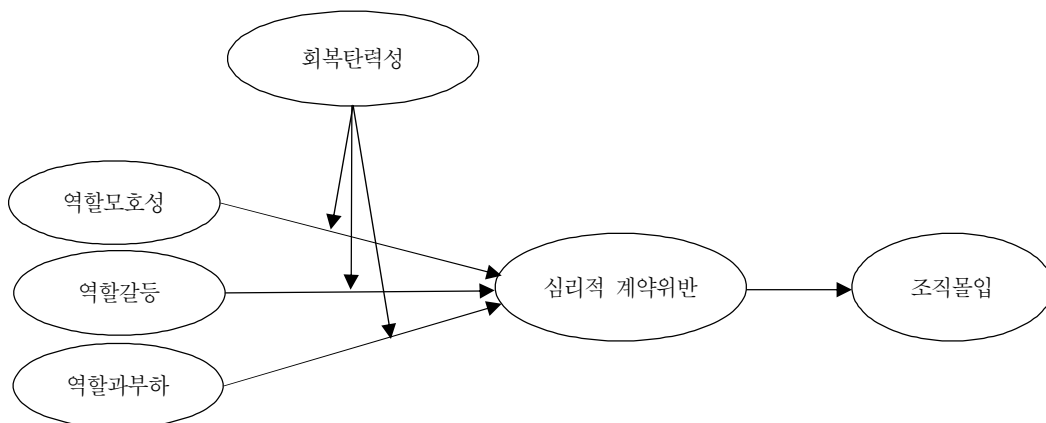


그림 1. 연구모형

대리급은 41명(16.7%), 과장급은 24명(9.8%), 차장급은 17명(6.9%), 부장급은 18명(7.3%)이었다. 근무기간 평균은 약 3년 7개월(표준편차 약 4년 4개월)이었다.

#### 측정도구

본 연구에서 사용된 모든 변인은 개인수준의 변인이며, 자기보고식으로 자료를 수집하였다. 연구에 사용된 변인은 모두 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)를 사용하여 측정하였다.

#### 역할모호성

본 연구에서는 Rizzo 등(1970)의 역할모호성 문항을 번안하여 사용하였으며, 총 6개 문항으로 ‘업무상 나에게 요구되는 것이 명확하지 않다’ 등이 있다. 역할모호성 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .90이었다.

#### 역할갈등

본 연구에서는 Rizzo 등(1970)의 역할갈등 문항을 번안하여 사용하였으며, 총 6개 문항으로 ‘나의 판단과 상반된 업무를 해야 할 때가 있다’ 등이 있다. 역할갈등 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .86이었다.

#### 역할과부하

본 연구에서는 MacKay, Cousins, Kelly, Lee 및 McCaig(2004)의 역할과부하 문항을 번안하여 사용하였으며, 총 8개 문항으로 ‘매우 빠른 시간 안에 일을 해내야 한다’ 등이 있다. 역할과부하 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .92이었다.

#### 심리적 계약위반

본 연구에서는 Robinson과 Morrison(2000)의 심리적 계약위반 문항을 번안하여 사용하였으며, 총 9개 문항으로 ‘회사는 내가 처음 입사할 때 가졌던 기대를 충족시켜 주고 있다’ 등이 있다. 심리적 계약위반 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .91이었다.

#### 조직몰입

본 연구에서는 Mowday 등(1979)이 제시한 조직몰입 척도를 번안하여 사용한 유태용과 현희정(2003)의 문항을 사용하였으며, 총 7개 문항으로 ‘회사를 위해서라면 기꺼이 나의 시간과 노력을 쏟을 의사가 있다’ 등이 있다. 조직몰입 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .91이었다.

#### 회복탄력성

본 연구에서는 Smith, Dalen, Wiggins, Tooley, Christopher 및 Bernard(2008)의 회복 탄력성 문항을 번안하여 사용하였으며, 총 6개 문항으로 ‘나는 어려운 시기를 보낸 후에 빨리 회복되는 편이다’ 등이 있다. 회복탄력성 척도의 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )는 .91이었다.

#### 분석방법

본 연구에서는 가설 검증을 위해 다음과 같은 분석방법을 사용하였다. 먼저, 조사대상자의 인구통계학적 특성을 파악하고 연구에 사용된 각 변인들의 내적 일치 신뢰도 계수(Cronbach's  $\alpha$ )를 확인하기 위해 SPSS 18.0을 사용하여 빈도분석과 신뢰도 분석을 실시하였다. 둘째, 변인들 간 관계성을 알아보기 위해 SPSS 18.0을 사용하여 기술통계분석과 상관분석을

실시하였다. 셋째, 역할 스트레스와 조직몰입 간의 관계에서 심리적 계약위반의 매개효과를 알아보기 위해 AMOS 18.0을 사용하여 구조방정식모형 검증을 실시하였다. 구조방정식모형 검증에는 문항 합산(item-parceling) 방식을 사용하였다. 그리고 연구모형인 완전매개모형과 부분매개모형 간  $\chi^2$ 차이 검증과 적합도 지수를 비교하여 연구모형의 적절성을 평가하였다. 그 후, bias-corrected bootstrap 검증을 통해 최종 모형의 매개효과 유의성을 확인하였다. 마지막으로, 역할 스트레스와 심리적 계약위반 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 알아보기 위해 SPSS 18.0을 사용하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

## 결 과

### 측정변인들의 기술통계치와 상호상관

가설을 검증하기 이전에 본 연구에 포함된 변인들 간의 관련성을 살펴보기 위해 기술통계분석과 상관분석을 실시하였다. 측정변인들의 평균, 표준편차, 상호상관은 표 1에 제시하였다.

분석 결과, 역할 스트레스의 요인인 역할모호성( $r=-.51, p<.01$ ), 역할갈등( $r=-.49, p<.01$ ), 역할과부하( $r=-.52, p<.01$ )는 조직몰입과 통계적으로 유의한 부적 상관을 보였다. 또한 역할 모호성( $r=.62, p<.01$ ), 역할갈등( $r=.64, p<.01$ ), 역할과부하( $r=.66, p<.01$ )는 매개변인인 심리적 계약위반과 통계적으로 유의한 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 심리적 계약위

표 1. 측정변인들의 기술통계치와 상호상관

변인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1 성별	-										
2 나이	-.20	-									
3 근무기간(개월)	.55	.43**	-								
4 직급	-.02	.89**	.42**	-							
5 직종	-.05	.80**	.32**	.71**	-						
6 역할모호성	.00	.41**	.17**	.37**	.43**	(.90)					
7 역할갈등	-.02	.43**	.20**	.37**	.44**	.67**	(.86)				
8 역할과부하	-.09	.62**	.29**	.56**	.61**	.57**	.71**	(.92)			
9 심리적 계약위반	-.08	.43**	.19**	.40**	.43	.62**	.64**	.66**	(.91)		
10 조직몰입	.02	-.34**	-.07	-.32**	-.39**	-.51**	-.49**	-.52**	-.64**	(.91)	
11 회복탄력성	.10	-.09	.05	-.06	-.01	-.27**	-.24**	-.27**	-.24**	.27**	(.91)
평균(M)	.58	1.98	36.7	1.86	3.33	2.23	3.10	2.76	2.60	3.32	3.23
표준편차(SD)	.49	.96	45.7	1.27	1.77	.92	.95	.95	.86	.75	.89

주. ( )안은 변인의 내적 일치 신뢰도 계수를 나타냄.

N=245, \*\* $p<.01$

받은 조직몰입( $r=-.64, p<.01$ )과 통계적으로 유의한 부적 상관을 보였다.

조절변인인 회복탄력성은 역할모호성( $r=-.27, p<.01$ ), 역할갈등( $r=-.24, p<.01$ ), 역할과부하( $r=-.27, p<.01$ ). 와 유의한 부적 상관을 나타냈고, 심리적 계약위반과도 유의한 부적 상관이 있는 것으로 나타났다( $r=-.24, p<.01$ ).

### 심리적 계약위반의 매개효과

본 연구에서 설정한 연구모형을 검증하고자 구조방정식모형분석을 실시하였다. 연구모형으로 설정한 완전매개모형과 연구모형에 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하가 조직몰입에 직접적인 영향을 미치는 경로가 추가된 부분매개모형1과 역할모호성만이 조직몰입에 직접적인 영향을 미치는 경로가 추가된 부분매개모형2의  $\chi^2$  차이 검증을 실시하였다. 이를 토대로 세 모형의  $\chi^2$ 이 유의한 차이를 보이는지 확인하여 연구모형의 적절성을 평가하였다.

연구모형인 완전매개모형은 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하가 심리적 계약위반을 통해 조직몰입에 간접적인 영향을 미치는 경로를 가진다. 연구모형 검증 결과를 제시한 그림 2를 살펴보면, 모든 경로의 표준화 계수가 유의하였다. 또한 표 2에 제시한 적합도

지수를 살펴보면,  $\chi^2=146.603(df=83, p<.001)$ , RMSEA=.056, GFI=.926, NFI=.959, TLI=.977, CFI=.982로  $\chi^2$ 은 유의하고, RMSEA가 .06 이하로 나타났으며, GFI, NFI, TLI, CFI는 모두 .90 이상으로 양호한 적합도 지수를 보였다.

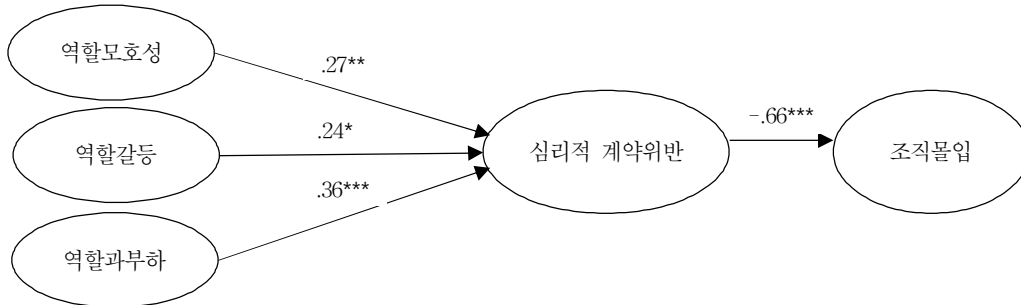
반면 부분매개모형1 검증 결과를 제시한 그림 3을 살펴보면, 역할모호성에서 조직몰입으로 가는 직접 경로의 표준화 계수가 유의하였으며, 역할갈등과 역할과부하에서 조직몰입으로 가는 직접 경로의 표준화 계수는 유의하지 않았다. 그리고 표 2에 제시한 적합도 지수를 살펴보면,  $\chi^2=136.329(df=80, p<.001)$ , RMSEA=.054, GFI=.931, NFI=.962, TLI=.979, CFI=.984로  $\chi^2$ 은 유의하고, RMSEA가 .06 이하로 나타났으며, GFI, NFI, TLI, CFI는 모두 .90 이상으로 양호한 적합도 지수를 보였다.

또한 부분매개모형2 검증 결과를 제시한 그림 4를 살펴보면, 역할모호성에서 조직몰입으로 가는 직접 경로의 표준화 계수가 유의하였다. 또한 역할갈등과 역할과부하는 심리적 계약위반을 통해 조직몰입으로 가는 간접적인 영향을 미치는 경로를 보였다. 그리고 표 2에 제시한 적합도 지수를 살펴보면,  $\chi^2=138.260(df=82, p<.001)$ , RMSEA=.053, GFI=.930, NFI=.961, TLI=.979, CFI=.984로  $\chi^2$ 은 유의하고, RMSEA가 .06 이하로 나타났

표 2. 완전매개모형 및 부분매개모형의 적합도 지수

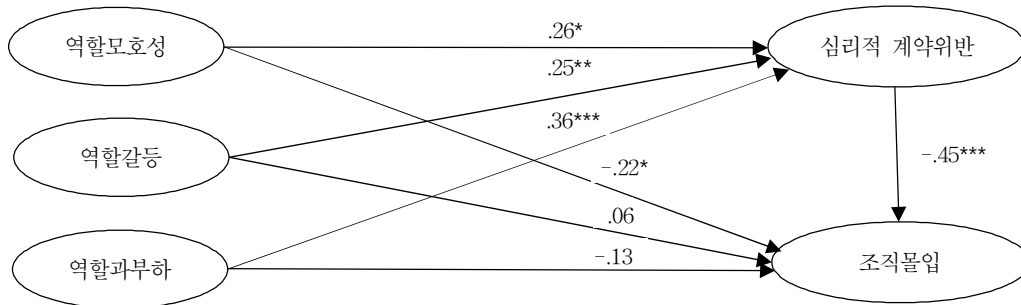
모형	적합도 지수						
	$\chi^2$	df	RMSEA	GFI	NFI	TLI	CFI
완전매개(연구모형)	146.603***	83	.056[.041 .071]	.926	.959	.977	.982
부분매개1(비교모형)	136.329***	80	.054[.038 .069]	.931	.962	.979	.984
부분매개2(비교모형)	138.260***	82	.053[.037 .068]	.930	.961	.979	.984

\*\*\* $p<.001$



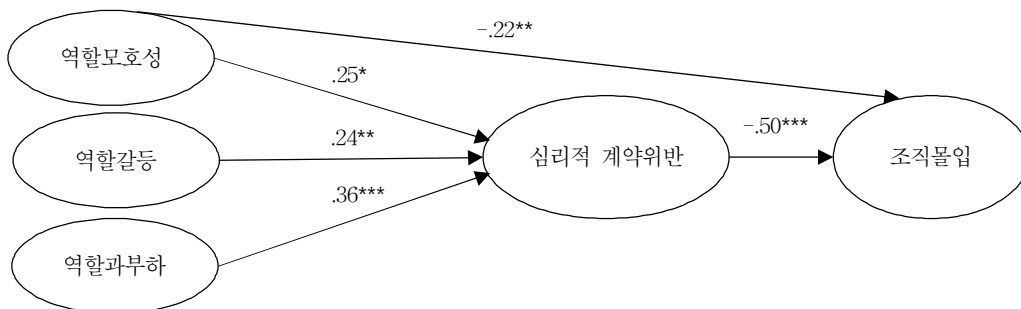
주. 모형에 제시된 계수는 표준화 계수임. \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

그림 2. 완전매개모형(연구모형)



주. 모형에 제시된 계수는 표준화 계수임. \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

그림 3. 부분매개모형 1(비교모형)



주. 모형에 제시된 계수는 표준화 계수임. \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

그림 4. 부분매개모형 2(비교모형)

으며, GFI, NFI, TLI, CFI는 모두 .90 이상으로 양호한 적합도 지수를 보였다.

완전매개모형, 부분매개모형1, 부분매개모형

2의 적합도 지수를 비교했을 때,  $\chi^2$ 은 모두 .001 수준에서 유의하였으며, RMSEA와 GFI,

NFI, TLI, CFI 모두 수용할만한 수준의 적합도

지수를 보였다. 완전매개모형과 부분매개모형1과 2는 서로 포함관계에 있는 내재된 모형(nested model)으로, 적합도 지수 간에 큰 차이를 보이지 않고 거의 유사하였다.

추가적으로  $\chi^2$  차이 검증을 통해 연구모형인 완전매개모형과 부분매개모형1과 2의  $\chi^2$  을 비교하여 연구모형의 적절성을 평가하였다.  $\chi^2$  차이 검증 결과, 부분매개모형1은 완전매개모형에서 자유도가 3만큼 감소하였으며,  $\chi^2$  변화량이 자유도 감소를 상쇄시킬 정도로 충분히 감소하여, 비교모형인 부분매개모형1을 연구모형보다 더 적합한 모형으로 간주할 수 있었다( $\Delta\chi^2=10.274, p<.05, \Delta df=3$ ).

또한 부분매개모형2는 완전매개모형에서 자유도가 1만큼 감소하였으며,  $\chi^2$  변화량이 자유도 감소를 상쇄시킬 정도로 충분히 감소하여, 비교모형인 부분매개모형2를 연구모형보다 더 적합한 모형으로 판단할 수 있었다( $\Delta\chi^2=8.343, p<.01, \Delta df=1$ ). 따라서 심리적 계약위반이 역할모호성과 조직몰입 간의 관계는 부분매개 하지만 역할갈등과 조직몰입, 역할과부하와 조직몰입 간의 관계는 완전 매개하는 부분매개모형2를 최종모형으로 채택하였다.

부분매개모형2를 보면, 역할모호성( $\beta=.25, p<.05$ ), 역할갈등( $\beta=.24, p<.01$ ), 역할과부하( $\beta=.36, p<.001$ )에서 심리적 계약위반으로 가는 경로계수가 모두 유의하여 역할 스트레스가

심리적 계약위반에 정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 1, 가설 2, 가설 3이 지지되었다. 이러한 결과는 조직 구성원이 역할 스트레스를 더 많이 경험할수록 심리적 계약위반을 더 많이 인식하는 것으로 해석할 수 있다. 또한 심리적 계약위반에서 조직몰입으로 가는 경로계수( $\beta=-.50, p<.001$ )가 유의하여, 심리적 계약위반이 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 4가 지지되었다. 이러한 결과는 조직 구성원이 심리적 계약위반을 강하게 인식할수록 조직에 몰입하는 정도가 낮아지는 것으로 해석할 수 있다.

#### 간접효과 유의성 검증

최종모형에서 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하가 심리적 계약위반을 통해 조직몰입에 미치는 간접효과의 유의성을 확인하기 위해 bias-corrected bootstrap 검증을 실시하였다. 표 3에서 보듯이, 역할모호성이 심리적 계약위반을 통해 조직몰입에 미치는 간접효과( $\beta=-.116, p<.01$ ), 역할갈등이 심리적 계약위반을 통해 조직몰입에 미치는 간접효과( $\beta=-.111, p<.05$ ), 역할과부하가 심리적 계약위반을 통해 조직몰입에 미치는 간접효과( $\beta=-.163, p<.01$ )가 모두 유의하였다.

최종모형의 적합도 지수와 표준화 경로계

표 3. 간접효과에 대한 bootstrap 검증 결과

	추정계수	표준오차	95% BC 신뢰구간	
역할모호성 - 조직몰입	-.116**	.043	-.211	-.061
역할갈등 - 조직몰입	-.111*	.058	-.218	-.026
역할과부하 - 조직몰입	-.163**	.049	-.259	-.096

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

수, bootstrap 검증 결과를 종합적으로 고려할 때, 심리적 계약위반이 역할 스트레스의 요인인 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하와 조직몰입 간의 관계를 매개할 것이라는 가설 5, 6, 7이 지지되었다. 이러한 결과로부터, 역할 스트레스를 경험하는 조직 구성원은 심리적 계약위반을 인식하고 이는 조직몰입에 부정적인 영향을 미칠 가능성이 크다는 것을 알 수 있다.

**회복탄력성의 조절효과**

역할모호성과 심리적 계약위반 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 인구통계

학적 변인인 성별, 나이 등을 1단계로 투입하여 통제하였다( $F(5,239)=13.246, p<.001, R^2=.21$ ). 2단계에서는 역할모호성과 회복탄력성을 투입하였고, 3단계에는 역할모호성과 회복탄력성의 상호작용항(역할모호성×회복탄력성)을 투입하였다. 상호작용항은 변인들 간의 다중공선성을 최소화시키기 위해 각 변인을 센터링한 후 두 변인을 곱한 값을 사용하였다. 조절효과 여부는 상호작용항을 투입한 3단계에서  $R^2$  변화량의 유의성으로 평가하였다.

분석결과를 제시한 표 4를 보면, 3단계에서 투입한 역할모호성과 회복탄력성의 상호작용항의 회귀계수가 유의하지 않았다. 따라서 가설 8이 기각되었다. 동일한 방식으로 역할갈등과 심리적 계약위반 간의 관계에서 회복탄

표 4. 역할모호성과 심리적 계약위반 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과

단계	변인	심리적 계약위반		
		$\beta$	$R^2$	$\Delta R^2$
1	인구통계학적 변인		.21***	-
2	역할모호성	.494***	.44***	.23***
	회복탄력성	-.091		
3	역할모호성 × 회복탄력성	.017	.44	.00

\*\*\* $p<.001$

표 5. 역할갈등과 심리적 계약위반 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과

단계	변인	심리적 계약위반		
		$\beta$	$R^2$	$\Delta R^2$
1	인구통계학적 변인		.21***	-
2	역할갈등	.521***	.46***	.25***
	회복탄력성	-.105*		
3	역할갈등 × 회복탄력성	-.035	.46	.00

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



력성의 조절효과를 검증한 결과, 표 5에서 보듯이 3단계에서 투입한 역할갈등과 회복탄력성의 상호작용항의 회귀계수가 유의하지 않았다. 따라서 가설 9도 기각되었다.

반면에 동일한 방식으로 역할과부하와 심리적 계약위반 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증한 결과, 표 6에서 보듯이 역할과부하와 회복탄력성의 상호작용항의 회귀계수가 유의하였고( $\beta = -.163, p < .01$ ), 상호작용항이 투입된 3단계의 설명량이 유의하게 증가하였다( $\Delta R^2 = .02, p < .01$ ). 결과가 본 연구에서 설정한 가설과 예측 방향이 일치하는지 확인하기 위해 상호작용 그래프를 작성하였다. 회복탄력성을 평균 $\pm 1SD$ 를 기준으로 회복탄력성

의 높고 낮은 수준을 구분하고, 역할과부하와 심리적 계약위반 간의 관계를 회귀선으로 표시하였다. 그림 5를 보면, 조직 구성원의 회복탄력성이 낮을 때보다 높을 때 역할과부하와 심리적 계약위반 간의 정적 관계가 더 약하게 나타났다. 따라서 회복탄력성이 높을수록 역할과부하와 심리적 계약위반 간의 정적인 관계가 약화될 것이라는 가설 10이 지지되었다. 즉, 조직 구성원의 회복탄력성 수준이 높을수록 조직 구성원이 역할과부하를 경험하더라도 이러한 부정적인 상황을 극복해 심리적 계약위반을 약하게 인식한다는 것을 알 수 있다.

표 6. 역할과부하와 심리적 계약위반 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과

단계	변인	심리적 계약위반		
		$\beta$	$R^2$	$\Delta R^2$
1	인구통계학적 변인		.21***	-
2	역할과부하	.606***	.45***	.24***
	회복탄력성	-.076		
3	역할과부하 × 회복탄력성	-.163**	.47**	.02**

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

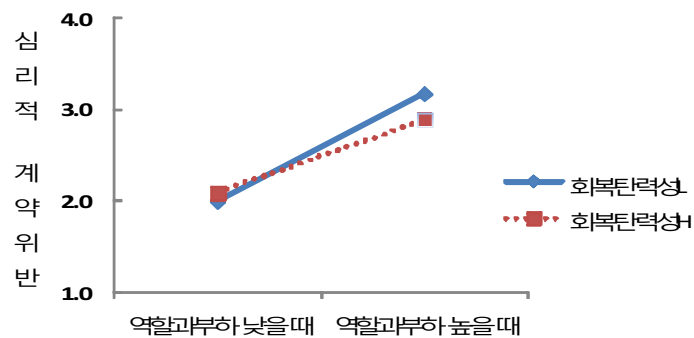


그림 5. 역할과부하와 심리적 계약위반 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과

## 논 의

본 연구의 목적은 사회교환이론을 바탕으로 조직 구성원의 역할 스트레스가 심리적 계약 위반을 통해 조직몰입에 미치는 영향을 밝히는 것에 있다. 또한 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하가 심리적 계약위반에 미치는 영향에 있어서 회복탄력성의 조절효과를 검증하는 데 있었다.

본 연구로부터 밝혀진 결과들은 다음과 같다. 첫째, 심리적 계약위반은 역할모호성과 조직몰입 간의 부적 관계를 부분 매개하며, 역할갈등과 역할과부하와 조직몰입 간의 부적 관계를 완전 매개하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 역할모호성이 조직몰입에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라, 심리적 계약위반을 통해서 간접적으로도 영향을 미치는 것을 의미한다. 또한 역할갈등과 역할과부하는 조직몰입에 직접적으로 영향을 미치는 것이 아니라, 사회적 교환이론을 토대로 형성된 심리적 계약위반을 통해 간접적으로 영향을 미친다는 것을 의미한다. 즉, 조직 구성원의 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하는 개인과 조직 사이에 명시되어 있지 않은 암묵적인 약속인 심리적 계약의 위반을 초래하고, 이러한 심리적 계약위반 인식이 조직 구성원의 조직몰입에 부적인 영향을 미친다는 것을 의미한다.

둘째, 역할과부하와 심리적 계약위반 간의 관계를 회복탄력성이 조절하는 것을 확인하였다. 회복탄력성은 다양한 스트레스 요인이나 위기 등 부정적인 상황에도 불구하고 자신의 내, 외적 자원을 활용해 이를 극복해내는 개인의 심리적 자원이다(Tugade et al., 2004). 본 연구결과에 따르면, 회복탄력성 수준이 다른

조직 구성원에 비해 상대적으로 높은 조직 구성원은 역할과부하를 스스로 극복하여 심리적 계약위반의 인식 수준이 낮았다. 하지만 역할모호성과 역할갈등이 높은 조직 구성원은 심리적 계약위반의 인식 수준이 회복탄력성에 따라 달라지지 않았다. 역할과부하는 조직 구성원 스스로 업무량을 조절하거나 시간이 지나면서 업무량에 적응하면서 나아질 수 있는 가능성이 있다. 하지만 조직 구성원 스스로가 자신의 역할에 대한 모호함과 갈등 상황은 쉽게 극복하기 힘들기 때문에 이러한 결과가 나왔을 가능성이 있다. 회복탄력성에 대한 학계와 기업의 관심은 점점 커지고 있지만, 아직 한국의 기업 장면에서 회복탄력성에 대한 연구는 부족한 실정이다. 회복탄력성은 다양한 요인들과 역동적으로 상호작용하며 변화하는 과정이며(Dyer & McGuinness, 1996), 부정적인 환경에 대처하는 방식으로 적응과 부적응 사이에서 계속적으로 변화하는 개인의 능력이다. 따라서 다양한 환경에서 회복탄력성의 영향에 대해 앞으로 보다 많은 연구가 이루어질 필요가 있다.

본 연구는 학문적으로 몇 가지 의의를 지닌다. 첫째, 본 연구에서는 역할 스트레스 요인인 역할갈등과 역할과부하는 조직몰입에 직접적인 영향을 미치는 것이 아니라, 심리적 계약위반을 통해 간접적인 경로로 조직몰입에 영향을 미치고, 역할모호성은 조직몰입에 직, 간접적인 경로 모두를 통해 영향을 미치는 것을 확인했다는 점이다. 현재까지 역할 스트레스에 관한 대부분의 연구는 역할 스트레스가 정서적 소진이나 조직유효성 변인에 직접적으로 영향을 미치는 것을 다루었다. 하지만 본 연구에서는 역할 스트레스가 조직몰입에 영향을 미치는 과정에서 심리적 계약위반이 매개

역할을 한다는 것을 처음으로 밝혔다는데 의의가 있다.

둘째, 역할과부하로 인하여 심리적 계약위반을 인식하는 과정에서 개인 차 변인인 회복탄력성의 조절효과를 처음으로 확인했다는 데 의의가 있다. 이러한 결과는 심리적 계약위반 인식 연구에서 개인특성 변인의 역할을 고려할 필요가 있음을 시사한다. 회복탄력성에 대한 선행연구는 주로 교육장면에서 이뤄졌지만, 앞으로는 기업 장면에서도 개인의 회복탄력성을 증진시킬 수 있는 방안을 고려할 필요가 있다. 개인이 동일하게 과도한 업무 환경에 속해 있을지라도 개인특성에 따라 심리적 계약위반을 인식하는 것에는 차이가 발생할 수 있다. 즉, 조직 구성원들이 같은 상사 및 동료들과 상호작용을 할지라도 개인의 회복탄력성 수준에 따라 심리적 계약위반 인식 수준이 서로 다르게 나타날 수 있다.

본 연구의 실무적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 역할 스트레스는 조직 구성원의 심리적 계약위반을 야기하고 더 나아가 조직몰입에 부정적인 영향을 미치므로 조직 차원에서 이러한 역할 스트레스를 관리할 필요가 있다. 특히 역할모호성은 조직몰입에 간접적으로 영향을 미침과 동시에 직접적으로도 영향을 미치는 만큼 조직 구성원이 회사의 목적을 실행하기 위해 자기가 어떤 일을 해야 하는지를 명확히 인식하는 것은 매우 중요하다. 역할모호성은 요즘 같은 경제적 불황시기에 더욱 중요성이 부각된다. 경제적 불황기에는 조직 구성원 스스로가 인정받기 위해 업무 의욕이 높아지기 때문이다. 또한 신입사원으로 입사한 직후에도 조직 구성원의 업무 의욕이 높아지는데, 이런 시기에 조직 구성원이 정확히 어떤 일을 해야 하는지 모르는 것은 기업 입장에서

큰 손해를 가져온다. 따라서 조직은 조직 구성원에게 역할에 대한 명확한 정의와 기대를 제시하는 것이 중요하다.

또한 조직 구성원의 역할갈등과 역할과부하는 심리적 계약위반을 야기하고 이를 통해 조직몰입이 감소되는 간접적인 경로를 갖는다. 과거에는 대부분의 조직 구성원이 명시적인 금전적 보상이나 복지 등을 중요하게 생각했다면, 요즘 젊은 세대는 자신에게 주어지는 명확한 역할, 적정 수준의 업무 강도 등을 중요하게 여긴다. 따라서 조직 구성원에게 명확한 역할을 부여하고, 두 개 이상의 역할이 갈등을 초래하지 않도록 하고, 각자의 능력에 맞는 업무를 부여해야 할 것이다.

둘째, 역할과부하로 인해 심리적 계약위반을 인식하는 과정에서 개인 차 변인인 회복탄력성은 부정적 영향을 완화하는 역할을 하는 만큼, 조직 구성원의 회복탄력성을 높일 수 있는 교육프로그램을 제공할 필요가 있다. 예를 들어, 조직 구성원에게 분노관리나 정서조절 프로그램을 제공해서 회복탄력성을 향상시킬 필요가 있다. 본 연구에서 확인한 심리적 계약위반 인식을 감소시키는 변인인 회복탄력성은 개인이 일상에서 겪는 많은 경험들을 토대로 긴 시간에 걸쳐 생성되는 것이다. 회복탄력성은 개인의 특성이기도 하지만 환경과의 상호작용을 통해 생성되기도 한다. 따라서 조직의 업무 환경에 따라 조직 구성원의 회복탄력성이 증가하거나 낮아질 수 있다. 따라서 조직은 조직 구성원에게 회복탄력성을 증가시킬 수 있는 환경을 제공하는 것이 중요하다.

셋째, 심리적 계약위반이 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 만큼 조직은 조직 구성원의 심리적 계약위반 인식 수준을 낮추기 위한 노력이 요구된다. 조직 구성원이 암묵적인 약

속이 지켜지지 않는다는 인식을 갖지 않도록 조직은 선발 과정에서부터 직무 역할, 보상, 경력개발, 교육, 복리후생, 휴가 등에 관한 정확한 정보를 공개해 조직에 대한 과도한 기대를 갖지 않도록 하는 것이 중요할 것이다. 선행 연구에 따르면, 채용과정에서 과장된 홍보는 불필요한 채용비용을 증가시키며 신입사원의 이직률을 증가시킨다. 따라서 채용과정에서 현실적 직무소개(realistic job preview, RJP)를 통해 지원자에게 조직에 대한 긍정적인 정보를 제공함과 동시에 부정적인 정보도 함께 제공함으로써 지원자가 직무나 조직에 대해 균형 잡힌 시각을 갖도록 할 필요가 있다. RJP를 통해 지원자는 조직의 현실과 자신이 가진 기대를 일치시킴으로써 조직에 입사한 후에 조직에 대한 몰입이 증가하는 반면 이직은 감소한다(Premack & Wanous, 1985).

조직은 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하와 같은 역할 스트레스를 관리하는 것만으로도 심리적 계약위반을 감소시킬 수 있다. 심리적 계약위반은 사회적 교환이론에 따라 명시적이지 않고 개개인 마다 암묵적으로 하는 약속이다. 따라서 이러한 심리적 계약위반을 관리하는 것은 조직 입장에서 쉬운 일이 아니다. 하지만 본 연구는 조직이 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하를 감소시키는 전략을 실행함으로써 조직 구성원의 심리적 계약위반을 관리할 수 있음을 시사한다. 또한 조직 구성원 개인의 회복탄력성을 증가시키는 교육 프로그램을 통해 조직 구성원의 심리적 계약위반 수준을 낮추는 방안을 모색해 볼 수도 있음을 시사한다. 본 연구결과는 조직 구성원의 심리적 계약위반 인식 수준을 관리하기 위해 단순히 잘 해주거나 가족 같은 분위기를 조성하는 비체계적인 전략보다 역할 스트레스 요인을 감소

시킬 수 있는 체계적인 전략을 수립하여 조직 구성원의 심리적 계약위반 인식을 감소시키는 것이 중요함을 시사한다.

본 연구는 몇 가지 한계를 갖는다. 첫째, 본 연구에서 방법론적으로 모든 변인을 설문조사 참여자의 자기보고식 응답을 사용하여 측정했기 때문에 공통방법편의(common method bias)의 문제가 제기될 수 있다. 하지만 이 연구에서 측정한 역할 스트레스, 심리적 계약위반 인식, 조직몰입과 같은 변인은 개념적 속성을 고려할 때 타인이 해당 변인의 수준을 정확하게 평정하기에 한계를 지닌다. 따라서 이 연구에서는 모든 변인을 자기평정 방식으로 측정하였다.

둘째, 모든 변인들에 대한 자료를 동일 시점에서 횡단적으로 수집했기 때문에 이 연구설계에 포함된 변인들 간의 인과관계에 대한 해석에 제한이 따른다. 심리적 계약위반 인식은 시간이 지남에 따라 변할 수 있는 개념이기 때문에 동일 시점에서 측정한 변인들 간의 인과관계를 파악하는 데 있어서 해석의 오류가 존재할 가능성이 있다. 따라서 향후 연구에서는 특정 시점에서 변인들을 측정해 변인들 간의 관계를 살펴보는 것보다 시간의 경과에 따라 종단적으로 자료를 수집해서 변인들 간의 관계를 연구할 필요가 있다. 대안적인 방법으로 심리적 계약위반 인식을 측정하기 위해 동일인에게 시간적 간격을 두고 측정하는 방법이 시도되고 있으나 현실적으로 자료를 수집하는 데 어려움이 따른다.

셋째, 앞으로의 연구에서는 역할 스트레스가 심리적 계약위반 인식에 미치는 영향을 조절하는 개인변인인 회복탄력성 이외에 이러한 영향을 조절할 수 있는 환경적 변인을 추가로 탐색해 볼 필요가 있다. 예를 들어, 동료의 심

리적 지원은 역할 스트레스가 심리적 계약위반 인식에 미치는 영향을 완화할 가능성이 있다. 역할 스트레스가 심리적 계약위반 인식에 미치는 영향을 조절할 수 있는 다양한 변인들을 찾아내는 것은 조직 구성원 및 조직 모두에 긍정적인 효과를 지닐 것이다.

### 참고문헌

- 유민봉, 박 윤, 홍혜승 (2012). 심리적 계약위반이 이직의도 및 동기부여에 미치는 영향: 직장가죽주의 성향의 조절효과. *행정논총*, 50(4), 135-162.
- 유태용, 현희정 (2003). 개인과 조직성격간 부합, 개인과 직무특성 간 부합이 조직과 직무에 대한 태도 및 행동에 미치는 영향. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 16(3), 201-222.
- Arthur, J. B. (1994). Effects of human resource systems on manufacturing performance and turnover. *Academy of Management Journal*, 37, 670-687.
- Beehr, T. A. (1995). *Role ambiguity and role conflict in the workplace*. New York: Routledge.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699.
- Behrman, D. N., & Perreault Jr, W. D. (1984). A role stress model of the performance and satisfaction of industrial salespersons. *The Journal of Marketing*, 48, 9-21.
- Brockner, J., Wiesenfeld, B. M., Reed, T., Grover, S., & Martin, C. (1993). Interactive effect of job content and context on the reactions of layoff survivors. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 187-197.
- Churchill Jr, G. A., Ford, N. M., Hartley, S. W., & Walker Jr, O. C. (1985). The determinants of salesperson performance: A meta-analysis. *Journal of Marketing Research*, 22, 103-118.
- Conway, N., & Briner, R. B. (2005). *Understanding psychological contracts at work: A critical evaluation of theory and research*. Oxford University Press.
- Crino, M. D., & Leap, T. L. (1989). What HR managers must know about employee sabotage. *Personnel*, 66, 31-37.
- Dyer, J. G., & McGuinness, T. M. (1996). Resilience: Analysis of the concept. *Archives of Psychiatric Nursing*, 10, 276-282.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75, 51-59.
- French, J. R., Caplan, R. D., & Van Harrison, R. (1982). *The mechanisms of job stress and strain*. Chichester Sussex, New York: John Wiley.
- Ganster, D. C., & Schaubroeck, J. (1991). Work stress and employee health. *Journal of Management*, 17, 235-271.
- Gakovic, A., & Tetrick, L. E. (2003). Perceived organizational support and work status: A comparison of the employment relationships of part time and full time employees attending university classes. *Journal of Organizational*

- Behavior*, 24, 649-666.
- Glazer, S., & Beehr, T. A. (2005). Consistency of implications of three role stressors across four countries. *Journal of Organizational Behavior*, 26, 467-487.
- Gu, Q., & Day, C. (2007). Teachers resilience: A necessary condition for effectiveness. *Teaching and Teacher Education*, 23, 1302-1316.
- Guerrero, S., & Herrbach, O. (2008). The affective underpinnings of psychological contract fulfillment. *Journal of Managerial Psychology*, 23, 4-17.
- Guzzo, R. A., & Noonan, K. A. (1994). Human resource practices as communications and the psychological contract. *Human Resource Management*, 33, 447-462.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. Oxford, England: John Wiley.
- King, J. E. (2000). White collar reactions to job insecurity and the role of the psychological contract: Implications for human resource management. *Human Resource Management*, 39, 79-92.
- Netemeyer, R. G., Johnston, M. W., & Burton, S. (1990). Analysis of role conflict and role ambiguity in a structural equations framework. *Journal of Applied Psychology*, 75, 148-157.
- Nicholson, P. J., & Goh, S. C. (1983). The relationship of organization structure and interpersonal attitudes to role conflict and ambiguity in different work environments. *Academy of Management Journal*, 26, 148-155.
- MacKay, C. J., Cousins, R., Kelly, P. J., Lee, S., & McCaig, R. H. (2004). Management standards and work-related stress in the UK: Policy background and science. *Work & Stress*, 18, 91-112.
- Margolis, B. L., Kroes, W. H., & Quinn, R. P. (1974). Job stress: An unlisted occupational hazard. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 16, 659-661.
- Morrison, E. W., & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed: A model of how psychological contract violation develops. *Academy of Management Review*, 22, 226-256.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational behavior*, 14, 224-247.
- Muchinsky, P. M. (2012). *Psychology applied to work*(10th Ed.). Hypergraphic Press.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com.
- Pearce, J. L. (1981). Bringing some clarity to role ambiguity research. *Academy of Management Review*, 6, 665-674.
- Polk, L. V. (1997). Toward a middle-range theory of resilience. *Advances in Nursing Science*, 19, 1-13.
- Premack, S. L., & Wanous, J. P. (1985). A meta-analysis of realistic job preview experiments. *Journal of Applied Psychology*, 70, 706-719.
- Raja, U., Johns, G., & Ntalianis, F. (2004). The

- impact of personality on psychological contracts. *Academy of Management Journal*, 47, 350-367.
- Reivich, K., & Shatte, A. (2003). *The resilience factor: 7 keys to finding your inner strength and overcoming life's hurdles*. Broadway.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-163.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41, 574-599.
- Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (1995). Psychological contracts and OCB: The effect of unfulfilled obligations on civic virtue behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 289-298.
- Robinson, S. L., & Morrison, E. W. (2000). The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 525-546.
- Robinson, S. L., & Rousseau, D. M. (1994). Violating the psychological contract: Not the exception but the norm. *Journal of Organizational Behavior*, 15, 245-259.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 2, 121-139.
- Rousseau, D. M., & Parks, J. M. (1993). *The contracts of individuals and organizations*. Research in Organizational Behavior, Greenwich, Conn: JAI Press.
- Rousseau, D. M. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. Sage Publications.
- Rutter, M. (2007). Resilience, competence, and coping. *Child Abuse & Neglect*, 31, 205-209.
- Sauter, S. L., Murphy, L. R., & Hurrell, J. J. (1990). Prevention of work-related psychological disorders: A national strategy proposed by the National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). *American Psychologist*, 45, 146-158.
- Schein, E. H. (1980). *Organizational psychology*(3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Shore, L. M., & Tetrick, L. E. (1994). The psychological contract as an explanatory framework in the employment relationship. In C. L. Cooper & D. M. Rousseau(Eds.), *Trends in organizational behavior*(pp. 91-109). Chichester, United Kingdom: Wiley.
- Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., & Bernard, J. (2008). The brief resilience scale: assessing the ability to bounce back. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15, 194-200.
- Szilagyi, A. D., & Wallace, M. J. (1990). *Organizational behavior and performance*, Scott, Foresman/Little, Brown, Glenview.
- Tracey, J. B., Hinkin, T. R., Tannenbaum, S., & Mathieu, J. E. (2001). The influence of individual characteristics and the work environment on varying levels of training outcomes. *Human Resource Development Quarterly*, 12, 5-23.
- Tugade, M. M., Fredrickson, B. L., & Feldman B. L. (2004). Psychological resilience and positive emotional granularity: Examining the benefits of positive emotions on coping and

- health. *Journal of Personality*, 72, 1161-1190.
- Turnley, W. H., & Feldman, D. C. (1999). The impact of psychological contract violations on exit, voice, loyalty, and neglect. *Human Relations*, 52, 895-922.
- Turnley, W. H., & Feldman, D. C. (2000). Reexamining the effects of psychological contract violations: Unmet expectations and job dissatisfaction as mediators. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 25-42.
- Tusaie, K., & Dyer, J. (2004). Resilience: a historical review of the construct. *Holistic Nursing Practice*, 18, 3-10.
- Vogus, T. J., & Sutcliffe, K. M. (2007). *Organizational resilience: towards a theory and research agenda*. In Systems, Man and Cybernetics, ISIC.
- Weiner, B. (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological Review*, 92, 548-573.
- 1차 원고접수 : 2015. 07. 13  
2차 원고접수 : 2015. 10. 22  
최종게재결정 : 2015. 11. 06



## **The Effect of Role Stress on Organizational Commitment: The Mediating Effect of Psychological Contract Breach and Moderating Effect of Resilience**

**Soo-Min Ryu**

**Tae-Yong Yoo**

Kwangwoon University

The first purpose of the study was to examine the mediating effect of psychological contract breach in the relationship between role stress(role ambiguity, role conflict, and role overload) and organizational commitment. The second purpose of this study was to examine the moderating effect of resilience in the relationship between role stress(role ambiguity, role conflict, and role overload) and psychological contract breach. For these purposes, data were collected from 267 employees working in various corporations by questionnaires. Results indicated that role ambiguity, role conflict, and role overload have positive effects on psychological contract breach, and that psychological contract breach has a negative effect on organizational commitment. The psychological contract breach partially mediated the relationship between role ambiguity and organizational commitment, and fully mediated the relationship between role conflict and role overload and organizational commitment. The moderation effect of resilience was found because resilience weakens the positive relationship between role overload and psychological contract breach. Based on these results, academic and practical implications were discussed. Finally, the limitations of this study and directions for the future research were discussed.

*Key words : Role Stress, Role Ambiguity, Role Conflict, Role Overload, Psychological Contract Breach, Organizational Commitment, Resilience*