

변화수용성과 번영 간 관계에서 변화저항과 직무스트레스의 이중 매개효과

이현주 (가톨릭대학교 상담심리대학원)¹⁾ 정승철 (가톨릭대학교 심리학과)²⁾

국문 요약

본 연구는 조직의 변화과정 이후 개인의 변화에 대한 인식과 태도가 변화수용성, 직무스트레스, 번영에 미치는 이중 매개효과를 검증하고자 하였다. 이를 위해 직장인 300명을 대상으로 설문을 실시하였으며, 변화수용성은 번영감에 정(+)의 영향을, 조직변화저항과 직무스트레스에 부(-)의 영향을, 조직변화저항은 직무스트레스에 정(+)의 영향을, 번영에 부(-)의 영향을, 직무스트레스는 번영에 부(-)의 영향을 미치는 것을 확인하였다. 또한, 변화수용성과 번영 간에 조직변화저항과 직무스트레스의 매개효과를, 변화수용성과 번영 간 및 변화수용성과 직무스트레스 간에 조직변화저항의 완전매개효과를, 조직변화저항과 번영 간 및 변화수용성과 번영 간에 직무스트레스의 부분매개 효과를 확인하였다. 마지막으로 변화수용성과 번영 간 조직변화저항과 직무스트레스는 이중 매개효과가 나타났다. 본 연구의 시사점과 제한점, 후속연구 방향성을 제시하였다.

■ 중심어: 변화수용성, 저항, 직무 스트레스, 번영

I. 서론

21세기 글로벌 경쟁에 들어선 이후부터 고객의 요구는 더욱 다양해지고 기업 간의 경쟁은 더욱 치열해졌고, 빠른 환경 변화에 대응하기 위해 적절하고 민첩한 기업의 대응이 점차 중요해지게 되었다. 생존을 위해 많은 조직들이 대응의 방안으로써 조직변화를 시도하고 있지만, 실제 조직변화의 성공률은 높지 않은 편이라고 알려져 있다(Higgs & Rowland, 2005; Kotter, 1996). 이는 조직에 변화가 일어났을 때 조직의 일부 구성원들은 수용하지만 한편으로는 변화의 부정적인 결과에 주목하게 됨으로써 개인의 태도변화가 유발되고(Piderit, 2000; Chung, Su, & Su, 2012; 김정진, 박경규, 2008에서 재인용), 불확실한 환경에 대한 불안감과 두려움 등으로 인해 변화에 대한 저항이 필연적으로 수반되게 되기 때문이다. 조직의 변화에 대한 성공 여부는 변화의 특성도 중요하지만 이를 받아들이는 구성원의 수용과 저항을 어떻게 볼 것이며 어떠한 특성들에 의해 구성원들이 영향을 받는지에 대해 파악하는 것이 선행되어야 하는 중요한 과제이다. Cummings와 Worley(1993; 석영미, 2016에서 재인용)는 변화에 대한 구성원들의 저항을 줄이고 성공적으로 조직변화를 수행하기 위해서는 이들의 변화

1)저자: 가톨릭대학교 상담심리대학원 조직상담학 전공 susannah@lgdisplay.com

2)교신저자: 가톨릭대학교 사회과학부 심리학 전공 parisjung@catholic.ac.kr

· 투고일: 2021-9-14 · 수정일: 2021-10-23 · 게재확정일: 2021-11-16

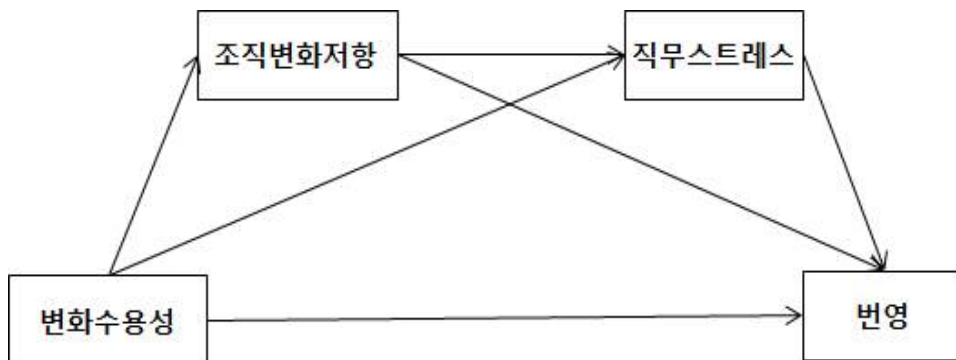
에 대한 저항을 극복하고 변화 수용성을 높이는 것이 중요하다고 주장하였는데, 이를 위해 변화의 필요성을 인식시키고, 바람직한 조직 미래의 공유비전을 제시해야 한다고 하였다. 조직에 대한 변화수용성은 구성원이 조직 변화의 필요성과 적절성에 대하여 인식하고 긍정적인 감정을 가지며 변화를 받아들여려는 의지를 의미한다고 볼 수 있으며, 조직변화 수용성이 높다는 것은 변화저항이 낮은 상태(low change resistance)를 의미하기도 한다(Waugh & Punch, 1987). 변화수용성이 높은 개인은 조직의 변화가 적절하거나 필요하다고 판단하고, 한편으로 변화가 추진되는 상황이나 추진의 결과로 인해 스트레스처럼 부정적인 감정 상태를 느끼기보다는 긍정적인 감정 상태를 느끼는 것을 의미한다고 볼 수 있다. 또한 조직변화 과정에서 발생하는 변화에 대한 저항은 높은 이직의도와 직무스트레스, 낮은 직무만족과 조직몰입과도 관련되어 있으며(Schweiger & Demisi, 1991; Rush et al., 1995; Wanberg & Banas, 2000), 직무스트레스는 업무에서와 직무 외 시간에서 웰빙감에도 부정적인 영향을 미친다는(Sonnentag & Bayer, 2005; Sonnentag et al., 2006; Kinnunen et al., 2010) 선행 연구 결과들이 있어, 이를 바탕으로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

- 가설 1. 변화수용성은 조직변화저항과 부적인 관련이 있을 것이다.
- 가설 2. 변화수용성은 직무스트레스와 부적인 관련이 있을 것이다.
- 가설 3. 변화수용성은 변영에 정적인 관련이 있을 것이다.
- 가설 4. 변화저항은 직무스트레스에 정적인 관련이 있을 것이다.
- 가설 5. 변화저항은 변영에 부적인 관계가 있을 것이다.

앞의 가설 설정 과정에서 살펴본 선행연구들을 바탕으로, 변화수용성은 직무스트레스를 낮추고 변영감을 높이며, 변화저항은 변화수용성과 직무스트레스 사이에서 매개 역할을 통해서 직무스트레스의 양상을 바꾸어주는 효과를 기대할 수 있다. 이러한 효과를 바탕으로 본 연구에서는 변화 상황에서 구성원의 변화수용성 정도에 따라서 느끼는 변영감의 정도가 조직변화 저항과 직무스트레스의 영향으로 달라진다는 것과 개별적 혹은 순차적으로 조절된다는 것을 동시에 증명하고자 한다.

- 연구문제 1. 변화수용성이 직무스트레스와 변영에 어떠한 매개효과를 미치는가?
- 연구문제 2. 변화저항은 변화수용성과 변영에 대하여 어떠한 매개효과를 미치는가?
- 연구문제 3. 변화수용성, 직무스트레스, 변영 간의 관계에서 변화저항은 어떠한 매개효과를 미치는가?

위의 가설 및 연구문제들을 종합하여 본 연구의 모형을 그림 1과 같이 구성하였다.



<그림 1> 연구모형

II. 이론적 배경

2.1 변화 수용성

2.1.1 변화 수용성의 개념

대부분의 조직은 다양한 방법을 통하여 조직의 변화를 시도한다. 그 변화를 성공적으로 이끌기 위한 가장 중요한 요소는 조직변화에 대한 조직구성원의 적극적인 참여이다(Armenakis & Bedeian, 1999). 일반적으로 수용은 어떠한 제도, 정책 등 객관적인 대상을 받아들이는 것, 즉 무언가를 받아들이려는 의지 또는 제도변화에 따른 편익과 비용에 대한 조직의 반응이라고 정의된다(Sokolowska & Tyszka, 1995). 구성원들이 조직변화를 대응하는 태도가 긍정적이고 참여적이면 보다 수월하고 효과적으로 조직변화에 대처할 수 있으나, 일부는 불확실한 환경에 대한 불안, 두려움 등으로 변화에 대한 수용하기를 거부하거나 저항할 수 있다. 이러한 현상들을 최소화하고 성공적으로 변화를 추진하기 위해서는 구성원들이 발생한 변화에 대해 인지하고 수용하는 태도는 높이고 그에 따른 구성원들의 변화 저항은 감소시켜야 한다. 조직변화저항은 조직적 차원의 변화에 대한 거부, 반발하는 조직구성원의 부정적인 성향(Kotter, 1996)으로서 구성원의 긍정적인 성향에 초점을 두는 조직변화 수용성과 반대 개념으로 설정되며, 조직변화 수용성이 높다는 것은 변화저항이 낮은 상태(low change resistance)를 의미하기도 한다(Waugh & Punch, 1987). 즉, 대다수의 조직이 변화 실행 단계에서 구성원의 변화저항을 최소화하는 것은 조직변화 수용성을 제고하기 위한 노력이라고 볼 수 있다. 조직변화 수용성(Receptivity to Organizational Change 또는 Acceptance of Organizational Change)은 조직변화의 성공적인 실행에 중요한 요소로 알려져 있으며, 비교적 최근에 연구되기 시작하였다(Frahm & Brown, 2007). 조직변화 수용성은 변화상황을 맞게 된 조직 구성원의 변화에 대한 반응으로, 변화몰입에 비해 비교적 초기 단계에서 일어난 반응과 연관되어 있다. 변화 수용성은 조직의 변화 상황을 받아들이는 개인이 실제 어느 정도로 변화를 수용할 수 있는가에 대한 수준의 문제(Chauvin, 1992; Miller, Johnson, & Grau, 1994; 김성건, 2013)와 관련되어 있으며 개념 상 개인의 정의적이거나 인지적인 특성에 초점을 두는 것으로 보인다. 개인이 조직변화를 어떻게 바라보고 있는지는 인지적 특성과 연관되어 있으며, 개인이 긍정 혹은 부정적인 감정을 느끼고 있는 상태인지와도 관련되어 있다. 변화수용성이 높은 개인은 조직의 변화가 적절하거나 필요하다고 판단해야 하고, 한편으로 변화가 추진되는 상황이나 추진의 결과로 인해 스트레스처럼 부정적인 감정상태를 느끼기보다는 긍정적인 감정상태에 있어야 함을 의미한다. 또한 변화수용성은 변화를 심리적으로 받아들이는 과정으로, 변화에 대해 준비 혹은 몰입되어 있는 상태가 아닌, 조직변화를 추진하거나 변화에 참여하는 행동 전까지의 단계로 개념화되고 있다. 즉, 조직에 대한 변화수용성은 구성원이 조직변화의 필요성과 적절성에 대하여 인식하고 긍정적인 감정을 가지고 변화를 받아들이려고 하는 의지를 의미한다고 볼 수 있다.

2.2 조직변화저항

2.2.1 조직변화저항의 의미

조직 내 구성원들은 조직이 당면한 외부 변화, 조직시스템의 계획된 변화, 조직이 실행하는 조직전략과 경쟁 차원의 생존 정책들로 인해 자신들의 가치가 일부 상실되고 있다고 지각할 때 저항을 하게 되며, 이러한 변화와 관련된 근심, 걱정은 상당히 일상적인 것이다(Burke, 2008). 이러한 변화는 조직이 대내, 외 급격한 환경 변화에 대응하기 위한 노력이며, 조직의 구성원들 중 일부는 조직변화를 수용하지만, 반면에 다른 이들은 불확실한 환경에 대한 불안과 두려움으로 인해 변화에 대해 필연적으로 저항하게 된다(김정진, 박경규, 2008). 이와 관련하여 변화에 대한 저항은 조직변화의 성공에 중요한 영향을 미치는 변수로서(Greenhalgh & Rosenblatt, 1984; 김종관, 변상우, 2003; Oreg, 2003; 석영미, 2016에서 재인용), 이런 계획된 조직변화의 성공 가능성을

높이기 위한 필수 조건으로서 구성원들의 변화에 대한 태도가 가장 중요하다(Miller, Johnson, & Grau, 1994). 특정한 변화에 대하여 구성원들의 기대와 이해관계는 모두 다르기 때문에 진행 중에 있거나 진행 예정인 조직 변화가 자신에게 어떤 영향을 미칠 것인가에 따라 구성원들의 태도가 달라진다(Bryant, 1979; 권형문, 2006에서 재인용). 김정진과 박경규(2008)는 Oreg(2003, 2006)의 연구를 바탕으로, 변화저항이라는 것을 개인의 저항 성향에 대한 기본적인 차원으로서 비교적 안정적이고, 지속적인 특성으로 보았으며 조직의 변화에 대한 부정적인 감정을 느끼는 정도를 개인의 심리적 측면과 연관된 성향으로 접근하였다. Fishbein과 Azjen(1975; 권중생, 김태형, 2005에서 재인용)의 연구에 의하면 개인의 태도가 행동에 선행하여 영향을 미치는 것으로 가정하여 변화에 대한 저항 개인의 태도가 행동적 저항에 선행하며, 이를 통해 행동적 저항을 예측할 수 있다고 보여진다. 조직변화 상황에서 개인 변화저항에 대한 영향을 연구하는 것은 쉽지 않은데, 구성원들이 조직변화에 대해서 외적인 요인에 대해 표현하기보다 내적인 문제에 대해 표현하는 것을 더 어려워하고, 내적인 문제에 대해 직접적으로 드러내지 않기 때문이다. 이런 이유로 저항을 개인 관점에서 정확하게 예측하는 것이 어렵다. 또한 기존에 이뤄진 대부분의 연구들이 거시적인 측면, 즉, 조직변화에 대한 상황적 접근이나 팀 혹은 조직 수준에 초점을 두고 있기에 개인의 변화 저항을 밝히는 데 성공하지 못했다. 하지만 조직관리 분야의 중요한 관리 요소이며 핵심 연구 영역이므로 개인의 심리적 반응은 중요하고, 때문에 성공적인 조직변화를 위해서는 이러한 변화의 주체로서 구성원들에 대한 관심을 가질 필요가 있다(김정진, 박경규, 2008). 또한, 조직변화는 조직과 더불어 팀 및 개인, 모든 차원에 영향을 미치기 때문에 개인이 지각하는 변화에 대해 통합적으로 이해하기 위해서는 팀과 조직차원의 요인들이 개인에게 미치는 영향도 같이 고려되는 것이 필요하다.

2.3 직무스트레스

2.3.1 직무스트레스의 개념 및 요인

직무 스트레스에 대한 정의는 다양한 학문 분야에서 여러 형태로 제시하고 있는데 이러한 정의들은 세 가지 측면으로 크게 나누어 요약할 수 있다(엄유경, 조대연, 2009). 직무스트레스에 관한 초기의 연구들에서는 개인에게 영향을 미치는 외부 자극을 직무스트레스로 개념화하였고, 이후 연구들에서는 외부 환경적 요인에 의하여 발생하는 개인의 심리적 및 생리적 반응을 직무스트레스로 정의하였다. 최근 연구들에서는 직무스트레스를 외부환경에서 오는 자극 요인과 개인의 상호작용에 의하여 나타나는 결과로 보고 있다. 개인에게 영향을 미치는 자극으로 볼 경우는 일례로 조직 구성원들에게 위협이 되는 직무환경이나 역할갈등, 역할 모호성과 같은 요인들을 직무스트레스라 정의하였다(Cooper & Marshall, 1976). 이처럼 개인에게 영향을 미치는 자극으로 직무스트레스를 간주하는 경우, 직무스트레스에 대한 사람을 수동적인 객체로 취급하는 한계가 있다. 분명한 것은 직무스트레스 요인에 대한 반응이 개인의 감정 상태에 따라 좌우되기 쉽다는 것이다(Robbins & Judge, 2010). 이를 감안하여, Ivancevich와 Matteson(1986)은 직무스트레스를 자극으로서의 관점과 반응으로서의 관점을 모두 통합하여 상호작용 관점을 제시하였다. 상호작용 관점에서는 자극 혹은 반응 그 자체보다는 환경 자극요인과 개인 반응요인 간의 상호작용 결과로 직무스트레스를 정의한다. 이상과 같이 학자들은 직무스트레스에 관하여 관점에 따라 각기 직무스트레스를 다르게 정의 내리고 있으며, 이러한 견해들을 종합하면 “직무스트레스란 개인과 환경의 상호 부적합 상태, 즉 개인과 직무 관련 요인들 사이의 부조화로 인해 개인에게 야기된 심리, 신체적 긴장감과 압박감을 지각하는 정도”로 정리할 수 있다. 종합하면, 조직변화 과정에서 발생하는 직무스트레스는 변화에 대한 구성원들의 저항과 밀접한 관련을 맺고 있다(Vakola & Nikolaou, 2005). 즉, 변화에 의한 역할 과부하, 역할 모호성, 역할 갈등 등은 구성원들에게 과도한 직무스트레스를 야기할 수 있고, 이로 인해 구성원들에게 지각된 스트레스는 조직변화에 대한 저항을 야기하게 된다는 것이다. 이러한 스트레스가 나타나는 방식은 주로 생리적, 심리적, 행동증상 등 세 가지 범주로 구분되는데(Schuler, 1980), 초기 스트레스 관련 연구는 대부분 생리적 증상에 초점이 맞추어져 스트레스가 식욕부진, 어려움, 두통 등을 일으킨다는 사실을 증명해 왔다. 이처럼 스트레스는 긴장, 불안, 초조 등과 같은 심리적 상태로 나타나며, 직장에서 초조, 수면장애,

생산성 저하, 결근율이나 이직률 증가 등과 같은 행동증상으로 나타나기도 한다.

2.4 변영

2.4.1 변영(flourishing)

변영은 개인 삶의 심리적-사회적인 안녕감을 이야기하기 위해 기존의 전통적 웰빙 개념을 통합한 개념이다(Diener et al., 2010; 김희진, 정승철, 2016에서 재인용). 전통적으로 웰빙이라는 개념은 사람들이 삶의 경험을 통해 느끼는 주관적인 삶의 질과 관련된다고 알려져 왔으며(Ryff & Singer, 2000), 주관적 웰빙과 심리적 웰빙으로 나누어 언급되어지고 있다(Ryan & Deci, 2001). 주관적 웰빙은 개인의 정서적 반응, 즉 삶의 만족이나 행복과 같은 것을 주로 포함하는 개념(hedonic)이고, 심리적 웰빙은 기능적인 면, 즉 환경의 통제, 개인의 성장, 자율성과 같은 면을 중시하는 개념(eudemonic)이다. Henderson과 Knight(2012), Seligman(2010) 등은 이러한 두 개념을 서로 배타적인 범주라기보다는 하나의 틀로 고려하여야 한다고 주장하였으며, Diener 등(2010)은 변영의 개념을 소개하면서 하나의 틀 안에서 주관적 웰빙과 심리적 웰빙의 개념을 설명하고 측정하고자 하였다. 변영은 행복을 위해 개인이 대인관계 속에서 얼마나 상호 보완적인가, 사회적 관계를 잘 유지하는가 등과 같은 내용을 포함하는 심리적-사회적 웰빙에 초점을 맞춘 개념으로, 얼마나 목적이 있는 삶을 살고, 의미 있는 삶을 사느냐와 연관되어 있다. 개인이 스트레스 상황에 놓여있을 때에는, 낮은 심리적 웰빙을 경험하게 되며, 때로 이로 인해 건강상의 위협을 겪게 되기도 한다(Sonnentag & Frese, 2003; De Lange et al., 2003; 김희진, 정승철, 2016에서 재인용). 심리적 변영감은 심리적 안녕감이며 심리적 변영감이 충분한 상태란 매우 긍정적이며 뛰어난 정신건강상태로 설명하고 있다(Ryff, 1989; Diener et al., 2009; Huppert & So, 2009). 심리적 변영감에 대하여 조작적 정의를 하기 위해 여러 시도들이 있었는데, Diener와 그의 동료들(2009)은 Ryff 등이 제시한 심리사회적 안녕에 대한 이론들(Ryff, 1989; Ryff & Singer, 1998; Seligman, 2002; Scheier & Carver, 2003)을 바탕으로 척도를 개발하였다. 변영과 직무스트레스와의 관계에 있어서는 직무스트레스가 직무 외 시간인 가정생활에서의 웰빙이나, 수면시간의 웰빙에 영향을 미친다는 연구결과 또한 발표되었다(Sonnentag & Bayer, 2005). 이러한 연구들을 통해 직무스트레스가 일차적으로는 업무에서의 웰빙감을 저해하고(Sonnentag & Zijlstra, 2006; Kinnunen, Mauno, & Siltaloppi, 2010), 이차적으로 직무 외 시간에서의 웰빙감에도 부정적인 영향을 미친다는 사실을 확인하였다(Sonnentag & Bayer, 2005). 따라서 직무에서의 스트레스는 일에서부터 벗어나 휴식을 취하는 것을 방해하고, 업무 내, 외에서의 안녕감 수준을 떨어뜨리며, 이러한 과정이 하나의 연결고리로 동시에 나타나기도 한다.

III. 연구방법

3.1 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상수집은 국내 기업에 종사하고 있는 직장인으로 하여, 최근 1년 동안 조직변화가 있었거나, 현재 조직변화를 경험하고 있는 직장인을 대상으로 한정하였다. 이는 본 연구의 목적이 조직변화가 변영과 조직몰입에 미치는 영향에서 변화수용성, 조직변화저항, 직무스트레스를 살펴보고 있기 때문이며, 조사대상에 조직변화를 경험하고 있지 않은 직장인이 포함될 경우, 연구결과가 왜곡될 수 있기 때문이다. 온라인 설문조사를 통해 총 312부의 설문을 수집하였으며, 이 중 불성실한 응답을 제외한 300부를 분석하였다.

설문에 응답한 총 300명 중 남성은 151명(50.3%), 여성은 149명(49.7%)이었으며, 20대 46명(8.6%), 30대 103명(34.3%), 40대 107명(35.7%), 50대 이상 44명(14.7%)으로 대체로 30~40대 중심으로 조사되었다. 직무의 경우 일반사무/관리직 215명(71.7%)으로 가장 많았고, 서비스/영업직 28명(9.3%), 연구/개발직 25명(8.3%),

생산/기술직 19명(6.3%), 기타 직종 13명(자영업자, 프리랜서 등, 4.3%)으로 분포되어 있었다. 응답자의 최종학력의 경우 대졸이 182명(60.7%), 고졸 이하 22명(7.3%), 전문대졸 57명(19.0%), 대학중퇴 6명(2.0%), 대학원(재)졸 이상 33명(11.0%)으로 분포되어 있다. 고용형태의 경우 정규직이 265명(88.3%), 비정규직이 30명(10.0%), 기타 5명(프리랜서 등, 1.7%)으로 대다수가 정규직이었다. 이 외 현 직장에서의 경력, 직급, 종사업종, 종사기업유형등 인구 통계학적 특성을 <표1>에 작성하였다.

<표 1> 연구대상의 인구통계학적 특성

변인	구분	빈도	비율(%)
성별	남자	151	50.3
	여자	149	49.7
	합계	300	100.0
연령대	20대	46	8.6
	30대	103	34.3
	40대	107	35.7
	합계	300	100.0
직무	일반사무/관리직	215	71.7
	서비스/영업직	28	9.3
	연구/개발직	25	8.3
	생산/기술직	19	6.3
	기타(자영업자 등)	13	4.3
	합계	300	100.0
최종학력	대학원(재)졸 이상	33	11.0
	대졸	182	60.7
	전문대졸	57	19.0
	대학 중퇴	6	2.0
	고졸 이하	22	7.3
	합계	300	100.0
고용형태	정규직	265	88.3
	비정규직	30	10.0
	기타(프리랜서 등)	5	1.7
	합계	300	100.0
종사기업 유형	중소기업	174	58.0
	공기업	31	10.3
	대기업	43	14.3
	벤처기업	9	3.0
	중견기업	29	9.7
	기타(자영업 등)	14	4.7
	합계	300	100.0

3.2 측정 도구

본 연구에서는 모든 변인들에 대하여 Likert 5점 척도를 사용하였다(1=전혀 그렇지 않다 ~ 5=매우 그렇다).

3.2.1 변화수용성

Miller와 Johnson, Grau (1994)가 개발한 '나는 조직변화로 인해 발생한 업무 역할에 대한 변화를 긍정적으로 생각한다' 등과 같이, 조직 구성원들이 변화에 대해 수용하려는 심리적 반응에 대한 4개 문항을 활용하였다. 신뢰도 확인 결과, 내적일관성 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .650이었다.

3.2.2 조직변화저항

Oreg(2006)에 의해 개발되었고, 김정수(2011)가 사용하였으며, '나는 변화로 인해 걱정이 된다' 등의 문항을 통해서 정서적, 행동적, 인지적 저항을 측정하며 총 15개 문항으로 이루어져 있다. 신뢰도 확인 결과, 내적일관성 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .822이었다.

3.2.3 직무스트레스

조직 구성원이 직무스트레스를 인식하는 정도를 측정하기 위해 Parker와 Decotiis(1983)의 연구를 바탕으로 이도조(2004), 엄유경(2008) 등이 사용한 '업무 수행에 있어 심리적으로 중압감을 느끼고 짜증을 자주 내는 편이다.' 등과 같은 9개 문항을 활용하였다. 신뢰도 확인 결과, 내적일관성 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .901이었다.

3.2.4 변영

변영은 개인의 웰빙과 연관되는 내용으로, 긍정적인 감정을 느끼는 정도 및 심리적으로 안정된 정도와 관련한 개념이다. Diener와 Wirtz 등(2010)은 개인적 웰빙을 관계, 자존감, 목적성, 긍정성의 요소를 포함하여 측정하는 8개 문항, 단일요인으로 변영 문항을 구성하였다. 본 연구에서는 Diener 등(2010)의 변영 척도를 번안하여, Sovet와 Park, Jung(2014) 및 Villieux와 Sovet, Jung, Guilbert(2016) 두 논문을 준비하면서 사용된 3개 언어 구사자의 번역 및 재번역, 그리고 학생들의 검토 등을 거쳐서 확인한 변영척도를 사용하였다. Diener 등(2010)의 원 문항의 경우 변영 척도는 7점 척도이나, 본 연구의 다른 문항들의 구성이 Likert 5점 척도로 이루어져 있는 것을 감안하여, 피검자 응답의 일관성을 위해 5점 척도로 수정하여 사용하였다. 검사의 구성은 원 검사와 동일하게 8개 문항, 단일요인으로 구성되어 있다. 신뢰도 측정을 위해 Cronbach's α 계수로 신뢰도를 확인하였고, 그 결과 변영의 신뢰도는 .880으로 .700 이상의 값을 보였다.

<표 2> 측정도구의 신뢰도

변인명	Cronbach's α	
변화수용성	.650	역채점 문항 2번, 4번
조직변화저항	.822	
직무스트레스	.901	
변영(행복감)	.880	

3.3 자료처리 및 분석방법

자료분석은 SPSS 22.0과 SPSS PROCESS MACRO(V3.3)을 사용하여 실시하였다.

첫째, 본 연구에서는 모든 측정도구의 타당성 검증을 위하여 Cronbach's α 계수 값을 산출해내었다. 둘째, 변화수용성, 조직변화저항, 직무스트레스, 번영의 기술 통계치를 확인하였으며, 각 변인들 간의 상관관계를 확인하는 방법으로 Pearson의 적률상관계수 값을 산출해내었다. 이 중, 변화수용성과 조직변화저항 두 변수 간의 독립성 검증을 위하여 카이 제곱 검증을 실시하였다. 셋째, 조직 변화와 직무 스트레스의 관계에서 조직변화태도(변화수용성, 조직변화저항)의 매개효과를 검증하기 위해 SPSS 22.0을 이용하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 산출된 매개 모형의 유효성을 검증하기 위해 SPSS PROCESS MACRO(V.2.16)을 이용하여 Bootstrapping을 실시하였다. 넷째, 조직변화태도(변화수용성, 조직변화저항)와 번영의 관계에서 직무스트레스의 매개효과를 검증하기 위해 SPSS 22.0을 이용하여 다중회귀분석을 실시하였으며, 산출된 매개모형의 유효성을 검증하기 위해 SPSS PROCESS MACRO(V.2.16)을 이용하여 Bootstrapping을 실시하였다. 다섯째, 조직 변화가 번영에 미치는 영향이 변화태도와 직무스트레스를 순차적으로 매개하는지 여부를 검증하기 위해 SPSS PROCESS MACRO(V.2.16)을 이용하여 이중 매개모형을 검증하였다.

IV. 분석 결과

4.1 변수의 상관관계

본 연구에서 측정된 주요 변인들의 평균 및 표준편차를 알아보기 위한 방법으로 기술통계분석을 실시하였고, 변인들 간의 상관관계분석을 실시하였다. 결과는 아래에 제시된 <표3>에 나타나 있다.

<표 3> 주요 변인 간 상관분석 및 기술통계표

	1	2	3	4
1. 변화수용성	1			
2. 조직변화저항	-.733**	1		
3. 직무스트레스	-.373**	.579**	1	
4. 번영(행복감)	.274**	-.357**	-.298**	1
<i>M</i>	12.30	46.70	23.93	27.08
<i>SD</i>	2.75	8.67	6.61	4.92

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

변화수용성은 번영($r = .274$)과 유의미한 정적인 상관($p < .01$)을 보였으며, 조직변화저항($r = -.733$)과 직무스트레스($r = -.373$)와 유의미한 부적인 상관($p < .01$)을 보였다. 조직변화저항은 직무스트레스($r = .579$)와 유의미한 정적인 상관($p < .01$)을 보였으며, 번영($r = -.357$)과 유의미한 부적인 상관($p < .01$)을 보였다. 직무스트레스는 번영($r = -.298$)과 유의미한 부적인 상관($p < .01$)을 보였다. 위 결과를 통해 변화수용성은 조직변화저항과 부적인 상관을 보일 것이라는 가설 1 및 직무스트레스와 부적인 상관을 보일 것이라는 가설 2가 성립하였고 번영과 정적인 상관을 보일 것이라는 가설 3이 성립하였다. 그리고 조직변화저항은 직무스트레스와 정적인 상관을 보일 것이라는 가설 4가 성립하였고, 조직변화저항은 번영과 부적인 상관이 있을 것이라는 가설 5가 성립함을 확인하였다. 또한 이와 관련하여, 변화수용성과 조직변화저항간의 독립성을 검증하기 위하여, χ^2 차이 검증을 실시하였고, 두 변수가 통계적으로 유의하게 구분됨을 확인하였다. 결과는 아래에 제시된 <표4>에 나타나 있다.

<표 4> 변화수용성과 조직변화저항 간 독립성 검증

	값	df	정근 유의수준(양면)
Pearson 카이제곱	1375.701*	615	.000
우도비	565.473	615	.924
선형 대 선형 연결	160.755	1	.000
유효 케이스 <i>N</i>	300		

a. 672 셀(100.0%)에 5 미만의 개수가 있어야 하며, 예상되는 최소 개수는 .00임.

4.2 가설검증

본 연구에서는 통계적인 연구가설의 검증을 위한 방법으로 다중 회귀 분석을 실시하였고, 매개효과 검증을 위해 사용한 방법은 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 경로검증 방법을 실시하였다.

4.2.1 조직변화저항과 변화수용성, 직무스트레스, 변영의 관계

4.2.1.1 변화수용성과 변영의 관계에서 조직변화저항의 매개효과

연구모형을 검증하기 위해 변화수용성이 변영에 영향을 미치는 관계에서 조직변화저항이 매개효과를 나타내 는지에 대한 검증 방법으로 다중 회귀 분석을 실시하였다. 매개효과 검증을 위해 사용한 방법은 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 경로검증 방법을 실시하였다. 이 방법은 첫 번째 단계에서 독립변수가 종속변수에 미치는 영향이 유의한지 검증하고, 독립변수가 매개변수에 미치는 영향이 유의한지 여부를 두 번째 단계에서 검증 하며 마지막으로 독립변수와 매개변수가 동시에 주어졌을 때 종속변수에 미치는 영향이 유의한지를 세 번째 단계에서 검증하는 것이다. 마지막 단계에서 독립변수가 종속변수에 미치는 영향력이 줄어들었을 경우 부분매개 효과가 있음을 검증할 수 있고, 영향력이 유의하지 않을 경우 완전매개효과가 있음을 검증할 수 있다. 아래 <표5>에는 변화수용성과 변영의 관계에서 조직변화저항의 매개효과 관계를 검증하기 위한 Baron과 Kenny의 3단계 검증결과가 제시되어 있다.

<표 5> 변화수용성과 변영의 관계에서 조직변화저항의 매개효과

단계	예측변인	결과변인	<i>B</i>	<i>R</i> ²	<i>R</i> ² _{adj}	ΔF
1	변화수용성	변영	.274***	.075	.072	24.226***
2	변화수용성	조직변화저항	-.733***	.538	.536	346.521***
3	변화수용성 조직변화저항	변영	.026 -.338***	.128	.122	21.803***

p* < .05, *p* < .01, ****p* < .001

분석 결과, 변화수용성은 종속변인인 변영과 유의한 관련성이 있음을 알 수 있었다(*B* = .274, *p* < .001). 이는 조직변화의 수용성이 높은 사람일수록 변영이 높다는 것으로 해석할 수 있다. 변화수용성이 변영을 설명하는 정도는 7.5%이다. 변화수용성이 조직변화저항에 미치는 영향력을 확인한 결과, 변화수용성이 조직변화저항에 미치는 영향이 유의함을 알 수가 있었다(*B* = -.733, *p* < .001). 변화수용성이 조직변화저항을 설명하는 설명력은 53.8%였다. 마지막 단계에서 독립변수인 변화수용성과 매개변수인 조직변화저항이 변영에 미치는 영향

에 대해 분석하였다. 매개변수인 조직변화저항은 변영에 유의한 영향력($B = -.338, p < .001$)을 미치는 반면에, 독립변수인 변화수용성은 매개변수를 통제한 상태에서는 변영에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것을 알 수 있었다($B = .026, p < .741$). 이는 변화수용성이 변영에 미치는 영향이 조직변화저항을 통해서만 유의미한 영향력을 행사하는 완전매개효과를 보임을 의미한다. 다음으로 위의 변화수용성이 변영에 미치는 영향에 조직변화저항의 매개효과가 통계적으로 유의한지 여부를 확인하기 위해 SPSS Macro V.2.16(2016)을 이용하여 Bootstrapping을 실시하였다. 본 연구에서 지정한 Bootstrapping 표본 수는 10,000개였으며, 이를 95% 신뢰구간에서 간접 효과 계수의 하한 값과 상한 값을 구하였다. 결과는 아래 <표6>에 제시하였다.

<표 6> 변화수용성이 변영에 미치는 영향에서 조직변화저항의 매개효과

변화수용성의 변영에 대한 직접효과					
Effect	SE	<i>t</i>	<i>p</i>	LLCI	ULCI
.4437	.1188	.3303	.7414	-.2336	.3278
조직변화저항의 매개에 의한 변화수용성의 변영에 대한 간접효과					
Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI		
.4437	.1188	.2173	.6782		

일정한 수의 Bootstrapping 표본을 만들도록 지정하고, 간접 효과에 대한 신뢰구간을 설정한 후, 간접 효과 추정치에 대한 신뢰구간의 값이 0을 포함하지 않으면 매개효과와 간접효과는 통계적으로 유의하다고 결론을 지을 수 있다(서영석, 2010). 본 연구에서 매개효과와 하한 값은 .2173, 상한 값은 .6782으로 95% 신뢰구간에 0이 포함되지 않음을 알 수 있었다. 따라서 변화수용성과 변영의 관계에서 조직변화저항의 매개효과는 통계적으로 유의하다.

4.2.1.2 변화수용성과 변영의 관계에서 직무스트레스의 매개효과

연구모형을 검증하기 위해 변화수용성이 변영에 영향을 미치는 관계에서 직무스트레스가 매개효과를 나타내는지에 대한 검증 방법으로 다중 회귀 분석을 실시하였다. 매개효과 검증을 위해 사용한 방법은 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 경로검증 방법을 실시하였다. 아래 <표7>에는 변화수용성과 변영의 관계에서 직무스트레스의 매개효과 관계를 검증하기 위한 Baron과 Kenny의 3단계 검증결과가 제시되어 있다.

<표 7> 변화수용성과 변영의 관계에서 직무스트레스의 매개효과

단계	예측변인	결과변인	<i>B</i>	<i>R</i> ²	<i>R</i> ² _{adj}	ΔF
1	변화수용성	변영	.274***	.075	.072	24.226***
2	변화수용성	직무스트레스	-.373***	.139	.136	48.122***
3	변화수용성	변영	.189***	.120	.114	20.188***
	직무스트레스		-.227***			

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

분석 결과, 변화수용성은 종속변인인 변영과 유의한 관련성이 있음을 알 수 있었다($B = .274, p < .001$). 이는 조직변화의 수용성이 높은 사람일수록 변영이 높다는 것으로 해석할 수 있다. 변화수용성이 변영을 설명하는 정도는 7.5%이다. 변화수용성이 직무스트레스에 미치는 영향력을 확인한 결과, 변화수용성이 직무스트레스에 미치는 영향이 유의함을 알 수가 있었다($B = -.373, p < .001$). 변화수용성이 직무스트레스를 설명하는 설

명력은 13.9%였다. 마지막 단계에서 독립변수는 변화수용성과 매개변수인 직무스트레스가 변영에 미치는 영향에 대해 분석하였다. 매개변수인 직무스트레스는 변영에 유의한 영향력($B = -.227, p < .001$)을 미치고, 독립변수인 변화수용성은 매개변수를 통제된 상태에서는 변영에 유의미한 영향을 미치는 것을 알 수 있었다($B = .189, p < .001$). 이는 변화수용성이 변영에 미치는 영향이 직무스트레스를 통해서도 유의미한 영향력을 행사하는 부분매개효과를 보임을 의미한다. 다음으로 위의 변화수용성이 변영에 미치는 영향에 직무스트레스의 매개효과가 통계적으로 유의한지 여부를 확인하기 위해 SPSS Macro V.2.16(2016)을 이용하여 Bootstrapping을 실시하였다. 본 연구에서 지정한 Bootstrapping 표본 수는 10,000개였으며, 이를 95% 신뢰구간에서 간접 효과계수의 하한 값과 상한 값을 구하였다. 결과는 아래 <표8>에 제시하였다.

<표 8> 변화수용성이 변영에 미치는 영향에 직무스트레스의 매개효과

변화수용성의 변영에 대한 직접효과					
Effect	SE	<i>t</i>	<i>p</i>	LLCI	ULCI
.3391	.1050	3.2286	.0014	.1324	.5458
직무스트레스의 매개에 의한 변화수용성의 변영에 대한 간접효과					
Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI		
.1517	.0455	.0710	.2524		

본 연구에서 매개효과의 하한 값은 .0710, 상한 값은 .2524으로 95% 신뢰구간에 0이 포함되지 않음을 알 수 있었다. 따라서 변화수용성과 변영의 관계에서 직무스트레스의 매개효과는 통계적으로 유의하다.

4.2.1.3 변화수용성, 직무스트레스 간의 관계에서 조직변화저항의 매개효과

연구모형을 검증하기 위해 변화수용성이 직무스트레스에 영향을 미치는 관계에서 조직변화저항이 매개효과를 나타내는지에 대한 검증 방법으로 다중 회귀 분석을 실시하였다. 매개효과 검증을 위해 사용한 방법은 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 경로검증 방법을 실시하였다. 아래 <표9>에는 변화수용성과 직무스트레스의 관계에서 조직변화저항의 매개효과 관계를 검증하기 위한 Baron과 Kenny의 3단계 검증결과가 제시되어 있다.

<표 9> 변화수용성과 직무스트레스의 관계에서 조직변화저항의 매개효과

단계	예측변인	결과변인	<i>B</i>	R^2	R^2_{adj}	ΔF
1	변화수용성	직무스트레스	-.373***	.139	.136	48.122***
2	변화수용성	조직변화저항	-.733***	.538	.536	346.521***
3	변화수용성	직무스트레스	.112	.341	.337	76.975***
	조직변화저항		.662***			

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

분석 결과, 변화수용성은 종속변인인 직무스트레스와 유의한 관련성이 있음을 알 수 있었다($B = -.373, p < .001$). 이는 조직변화의 수용성이 높은 사람일수록 직무스트레스가 낮다는 것으로 해석할 수 있다. 변화수용성이 변영을 설명하는 정도는 13.9%이다. 변화수용성이 조직변화저항에 미치는 영향력을 확인한 결과, 변화수용성이 조직변화저항에 미치는 영향이 유의함을 알 수가 있었다($B = -.733, p < .001$). 변화수용성이 조직변화저항을 설명하는 설명력은 53.8%였다. 마지막 단계에서 독립변수인 변화수용성과 매개변수인 조직변화저항이 직

무스트레스에 미치는 영향에 대해 분석하였다. 매개변수인 조직변화저항은 직무스트레스에 유의한 영향력($B = .662, p < .001$)을 미치고, 독립변수인 변화수용성은 매개변수를 통제한 상태에서는 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치지 않는 것을 알 수 있었다($B = .112, p = .106$). 이는 변화수용성이 직무스트레스에 미치는 영향이 조직변화저항을 통해서만 유의미한 영향력을 행사하는 완전매개효과를 보임을 의미한다. 다음으로 위의 변화수용성이 직무스트레스에 미치는 영향에 조직변화저항의 매개효과가 통계적으로 유의한지 여부를 확인하기 위해 SPSS Macro V.2.16(2016)을 이용하여 Bootstrapping을 실시하였다. 본 연구에서 지정한 Bootstrapping 표본수는 10,000개였으며, 이를 95% 신뢰구간에서 간접 효과 계수의 하한 값과 상한 값을 구하였다. 결과는 아래 <표 10>에 제시하였다.

<표 10> 변화수용성이 직무스트레스에 미치는 영향에서 조직변화저항의 매개효과

변화수용성의 직무스트레스에 대한 직접효과					
Effect	SE	<i>t</i>	<i>p</i>	LLCI	ULCI
.2697	.1665	1.6204	.1062	-.0579	.5974
조직변화저항의 매개에 의한 변화수용성의 직무스트레스에 대한 간접효과					
Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI		
-1.1660	.1446	-1.4577	-.8855		

본 연구에서 매개효과의 하한값은 -1.4577, 상한값은 -.8855으로 95% 신뢰구간에 0이 포함되지 않음을 알 수 있었다. 따라서 변화수용성과 직무스트레스의 관계에서 조직변화저항의 매개효과는 통계적으로 유의하다.

4.2.1.4 조직변화저항과 번영 간의 관계에서 직무스트레스의 매개효과

연구모형을 검증하기 위해 조직변화저항이 번영에 영향을 미치는 관계에서 직무스트레스가 매개효과를 나타내는지에 대한 검증 방법으로 다중 회귀 분석을 실시하였다. 매개효과 검증을 위해 사용한 방법은 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 경로검증 방법을 실시하였다. 아래 <표11>에는 조직변화저항과 번영의 관계에서 직무스트레스의 매개효과 관계를 검증하기 위한 Baron과 Kenny의 3단계 검증결과가 제시되어 있다.

<표 11> 조직변화저항과 번영의 관계에서 직무스트레스의 매개효과

단계	예측변인	결과변인	<i>B</i>	R^2	R^2_{adj}	ΔF
1	조직변화저항	번영	-.357***	.128	.125	43.627***
2	조직변화저항	직무스트레스	.579***	.336	.333	150.503***
3	조직변화저항	번영	-.278***	.140	.134	24.205***
	직무스트레스		-.137*			

* $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

분석 결과, 조직변화저항은 종속변인인 번영과 유의한 관련성이 있음을 알 수 있었다($B = -.357, p < .001$). 이는 조직변화의 저항이 높은 사람일수록 번영이 높다는 것으로 해석할 수 있다. 조직변화저항이 번영을 설명하는 정도는 12.8%이다. 조직변화저항이 직무스트레스에 미치는 영향력을 확인한 결과, 조직변화저항이 직무스트레스에 미치는 영향이 유의함을 알 수가 있었다($B = .579, p < .001$). 조직변화저항이 직무스트레스를 설명하는 설명력은 33.6%였다. 마지막 단계에서 독립변수인 조직변화저항과 매개변수인 직무스트레스가 번영에 미

치는 영향에 대해 분석하였다. 매개변수인 직무스트레스는 변영에 유의한 영향력($B = -.137, p < .05$)을 미치고, 독립변수인 변화수용성은 매개변수를 통제한 상태에서도 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치는 것을 알 수 있었다($B = -.278, p < .001$). 이는 조직변화저항이 변영에 미치는 영향이 직무스트레스를 통해서 유의미한 영향력을 행사하는 부분매개효과를 보임을 의미한다. 다음으로 위의 조직변화저항이 변영에 미치는 영향에 직무스트레스의 매개효과가 통계적으로 유의한지 여부를 확인하기 위해 SPSS Macro V.2.16(2016)을 이용하여 Bootstrapping을 실시하였다. 본 연구에서 지정한 Bootstrapping 표본 수는 10,000개였으며, 이를 95% 신뢰구간에서 간접 효과 계수의 하한 값과 상한 값을 구하였다. 결과는 아래 <표12>에 제시하였다.

<표 12> 조직변화저항이 변영에 미치는 영향에서 직무스트레스의 매개효과

조직변화저항의 변영에 대한 직접효과					
Effect	SE	<i>t</i>	<i>p</i>	LLCI	ULCI
.4132	.0383	10.7801	.0000	.3378	.4886
직무스트레스의 매개에 의한 조직변화저항의 변영에 대한 간접효과					
Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI		
.0284	.0154	.0020	.0641		

본 연구에서 매개효과의 하한 값은 .0020, 상한 값은 .0641로 95% 신뢰구간에 0이 포함되지 않음을 알 수 있었다. 따라서 조직변화저항과 변영의 관계에서 직무스트레스의 매개효과는 통계적으로 유의하다.

4.2.2 변화수용성, 변영 간 관계에서 조직변화저항과 직무스트레스의 이중매개효과

앞선 분석들을 통해 변화수용성과 변영 간의 관계에서 조직변화저항의 완전매개효과, 변화수용성과 직무스트레스 간의 관계에서 조직변화저항의 완전매개효과, 조직변화저항과 변영 간의 관계에서 직무스트레스의 부분매개효과가 유의함을 확인하였다. 다음으로 이 세 가지 효과를 결합한 이중매개효과의 유의성을 검증하기 위해 분석을 실시하였다. 이중매개의 분석방법은 Hayes가 제시한 SPSS Macro V2.16(2016)을 이용하였고, 결과는 <표13>에 제시하였다.

<표 13> 변화수용성과 변영 간의 관계에서 조직변화저항과 직무스트레스의 이중매개효과

Model	Effect	SE	LLCI	ULCI	
총 효과	.4909	.0997	.2946	.6871	
직접효과	.0753	.1425	-.2051	.3556	
총 간접효과	.4156	.1174	.1971	.6546	
간접 효과	경로1	.3220	.1261	.0840	.5780
	경로2	-.0282	.0232	-.0948	.0029
	경로3	.1217	.0563	.0175	.2397

경로1 : 변화수용성(X)→조직변화저항(M1)→변영(Y)
 경로2 : 변화수용성(X)→직무스트레스(M2)→변영(Y)
 경로3 : 변화수용성(X)→조직변화저항(M1)→직무스트레스(M2)→변영(Y)

SPSS Macro를 활용한 Bootstrapping 검증에서는 총 효과와 직접효과, 매개변수를 통한 간접효과의 크기를 각각 보여준다. 95% 신뢰수준에서 상한값과 하한값이 0을 포함하지 않을 경우 통계적으로 유의하다고 판단한

다. 본 연구에서의 연구모형의 총 효과 크기는 직접효과와 간접효과의 합으로 계산된다. 본 연구에서 변화수용성이 갖는 직접효과는 .0753(-.2051 ~ .3556)로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 총 간접효과는 .4156(.1971 ~ .6546)으로 나타나 통계적으로 유의함을 알 수 있다. 각 매개효과의 유의성 검증 결과, 경로1(변화수용성→조직변화저항→변영)에서 간접효과의 크기는 .3220(.0840 ~ .5780)로 유의한 것으로 나타났다. 반면에 경로2(변화수용성→직무스트레스→변영)의 간접효과의 크기는 -.0282(-.0948 ~ .0029)로 0을 포함하여 유의하지 않은 것으로 나타났다. 그러나 경로3(변화수용성→조직변화저항→직무스트레스→변영)의 간접효과 크기는 .1217(.0175 ~ .2397)로 0을 포함하지 않아 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과를 통해 변화수용성이 변영에 정적인 영향을 미치는데 단일매개효과가 있으나, 조직변화저항과 직무스트레스를 순차적으로 거치는 이중매개효과가 있음을 확인할 수 있다.

V. 결론 및 한계점

본 연구는 조직구성원이 조직변화를 경험하면서 개인적 요인인 변화수용성과 조직변화저항으로 인해 직무스트레스를 받게 되고 구성원들이 겪는 직무스트레스가 누적되고 장기화되면 변영감이 취약해진다는 선행연구들의 결과를 바탕으로, 구성원의 변화수용성이 변영으로 가는 경로에서 변화 저항과 직무스트레스의 역할을 밝혀 변영감을 관리하는데 도움을 얻고 조직의 변화관리 전략을 제시하고자 하였다. 이를 위해 조직변화를 겪으면서 조직구성원이 보이는 인식과 태도가 조직변화로 인해 발생하는 직무스트레스와 조직구성원의 변영에 순차적으로 또한 개별적으로 매개한다고 가정하는 이중 매개모형을 설정하고, 다중회귀분석을 사용하여 이들의 관계를 검증하였다.

연구를 통해 종합적으로 얻은 결과는 다음과 같다. 첫째, 변인 간의 직접경로 분석 결과, 변화수용성은 변영감에 정(+)의 영향을 주었고, 조직변화저항과 직무스트레스에 부(-)의 영향을 주었다. 조직변화저항은 변영에 부(-)의 영향을 주었고, 직무스트레스에 정(+)의 영향을 주었으며, 직무스트레스는 변영감에 부(-)의 영향을 주었다. 이는 조직변화 수용성이 높다는 것은 변화저항이 낮은 상태(low change resistance)를 의미하기도 하며 (Waugh & Punch, 1987), 변화에 대한 저항은 낮은 직무만족과 조직몰입, 높은 이직의도와 직무스트레스와도 관련되어 있고(Schweiger & Demisi, 1991; Wanberg & Banas, 2000; Rush et al., 1995), 직무스트레스는 업무에서의 웰빙감과 직무 외 시간에서의 웰빙감에 부정적인 영향을 미친다는(Sonnentag & Zijlstra, 2006; Kinnunen et al., 2010, Sonnentag & Bayer, 2005) 선행연구들의 결과와 일치함을 보여주었다. 조직 구성원이 다양한 조직변화를 경험하고 이러한 상황이 증가하는 가운데, 구성원들은 여러 가지 스트레스 상황에 노출될 가능성이 높는데, 이 때 직무스트레스를 감소시켜 줄 수 있는 조직적 지원이 제공되지 못하면 이러한 스트레스가 극복되지 못한 채 지속되고, 적응기능이 떨어지고 신체적, 심리적 회복을 이루지 못해 변영감이 감소하게 된다. 이러한 상태에서는 변화에 대한 저항이 더 높아질 수 밖에 없고 업무에 무관심해지는 등 태만 등이 나타나게 되며, 이 과정 속에서 결국 맡은 역할을 효과적으로 수행하지 못하게 되어 변영감이 감소되는 악순환이 반복된다. 이와 같이 연결되어 나타나는 현상들을 고려 시 변화 상황에서 긍정적인 영향을 주는 변인들을 파악하여 예방하고 관리하는 일은 구성원 자신은 물론 조직의 안녕에도 매우 중요하다. 둘째, 매개변수인 조직변화저항과 직무스트레스의 간접효과를 분석하였다. 먼저, 변화수용성과 변영 간에 조직변화저항의 완전매개효과가 나타났다. 이는 구성원의 조직변화저항의 높고 낮음에 상관없이 변화수용성의 높고 낮음에 따라 변영감이 온전히 영향을 받음을 알 수 있다. 또한 변화수용성과 직무스트레스 간에 조직변화저항의 완전매개효과가 나타났다. 즉, 변화수용성이 높은 구성원은 조직변화저항의 높고 낮음에 상관 없이 직무스트레스가 낮게 나타날 것임을 추측할 수 있다. 변화수용성과 조직변화저항이 상호 독립적으로 부적인 영향에 있는 것을 볼 때, 직접경로 분석과 위의 결과를 바탕으로 저항 등에 민감한 구성원이라도 조직변화에 대한 태도가 수용적인 경우 직무스트레스가 낮고, 변영감은 높을 것으로 추측할 수 있다. 셋째, 조직변화저항과 변영 간에 직무스트레스의 부분매개

효과가 나타났고 변화수용성과 변형 간에 직무스트레스의 부분매개가 나타났다. 직접경로분석과 위의 결과를 바탕으로 변화수용성과 조직변화저항의 영향을 받을 것으로 예상되는 직무스트레스가 이들이 변형에 미치는 영향에도 영향을 준다는 것을 알 수 있다. 즉, 개인의 성향으로 보이는 변화수용성과 조직변화저항이 변화 속에서 구성원들이 느끼는 직무스트레스에 의해 영향을 받아 변형감에 영향을 주는 것이다. 이는 직무스트레스에 영향을 미치는 요인으로서 내적변인인 수용성과 저항과 같은 개인의 특성 외에 조직 분위기 등에 의한 조직특성요인, 역할 모호성과 같은 조직 내 역할 요인이나 구성원 갈등 등 대인관계 요인 등과 같은 것들이 있을 수 있기 때문에 추측된다. 따라서 조직변화 시에는 변화수용성이나 조직변화저항과 같은 개인적 요인 외에 조직 내에서 스트레스를 유발시키는 요인들인 업무, 역할, 인간관계 등에 대한 요인들에 대하여 조직적으로 적절히 대응안을 수립하여 병행하여 진행함으로써 직무스트레스를 감소시키는 것이 필요할 것으로 보인다. 마지막으로 변화수용성과 변형 간 조직변화저항과 직무스트레스의 순차적 이중 매개효과가 나타났다. 이는 각각의 요인들의 순차적 연결선상에서 중간 요인의 영향력을 조정하면 그 영향력이 커지거나 감소되는 조정이 가능하다는 것을 의미한다. 비록 변화수용성이 낮은 개인이 조직변화저항이 높더라도 직무스트레스가 낮아지면 변형감을 더 크게 경험할 수 있으며, 변화에 대하여 긍정적으로 바라보고 수용하려는 자세를 가진 조직구성원의 경우, 조직변화에 대한 저항 등의 민감도가 낮으며 직무스트레스를 덜 경험하여 정서적으로 에너지를 회복하고 이를 바탕으로 업무에 더 몰입할 수 있게 하는 변형감을 더 크게 경험한다고 보여진다. 이상의 연구결과 및 논의를 바탕으로 본 연구에 대한 의의를 다음과 같이 제시하고자 한다. 첫째, 변화수용성과 변형 간 관계에서 조직변화저항과 직무스트레스의 이중 매개검증을 시도하였다. 조직구성원을 대상으로 직무스트레스와 변형의 구조적 관계를 본 연구(Sonnentag & Frese, 2003; De Lange et al., 2003; Villieux et al., 2016; 김희진, 정승철, 2016) 등에서는 직무스트레스의 매개효과를 볼 수 있었지만 변화수용성과 변형이나 변화저항과 변형에 대한 연구는 적었던 실정이다. 이런 측면에서 변화수용성과 조직변화저항이 변형에 갖는 영향력을 살펴볼 수 있었다는 점에서 의의가 있다. 또한, 변화수용성이 변형으로 가는 경로에서 매개변인으로, 변화수용성이나 조직변화저항과 같은 개인 내적 요인의 영향력을 확인할 수 있었다. 둘째, 변화수용성과 조직변화저항 간의 영향력을 검증하였다. 기존의 연구들은 대부분 변화수용성과 변화저항 각각이 직무스트레스에 미치는 영향을 탐색하는 것에 초점이 맞추어져 있었으나, 본 연구는 변화수용성과 조직변화저항 간에 미치는 영향을 살펴보고, 이를 통해 상호간의 영향력의 정도를 확인할 수 있었다. 조직변화저항과 변화수용성 모두 변형에 미치는 영향력이 유의하다는 점도 검증하였다.

이와 같은 연구결과를 바탕으로 보았을 때, 본 연구에 대한 실무적 의의는 다음과 같이 제시하고자 한다. 변화수용성과 조직변화저항이 직무스트레스 및 변형에 미치는 영향력을 살펴본 만큼, 조직변화를 시행함에 있어 조직 입장에서 조직 구성원들에게 주게 될 영향을 고려해야 함을 보여준다. 개인 내적 요인인 변화수용성과 조직변화저항은 개인의 특성이므로 조직의 영향이 어떻게 미치는지는 예측이 어려울 수 있으나, 이러한 성향을 가진 구성원들이 어느 정도의 직무스트레스를 받고 변형에 영향을 받을지 예측할 수 있을 것으로 보이므로, 변형감이 감소되고 조직몰입에 악영향을 미치는 정신적, 신체적 요인들을 최소화하려는 노력을 함으로써 조직의 효과성을 저해하는 요소들을 관리해야 할 필요성이 있다. 그렇지 않다면, 조직을 더 나은 방향으로 바꾸기 위해 시행한 변화 정책이, 조직효과성도 낮고 오히려 조직 구성원들에게 악영향을 미치는 결과만 가져올 수 있는 가능성이 높기 때문이다. 따라서 조직변화를 추진할 때 조직 입장에서는 구조조정, 인력감축 계획 등 변동사항에 대한 명확한 공지, 정보전달 등을 통해 조직변화로 인한 불확실성을 낮추고 구성원의 심리적 안정을 도울 수 있는 상담센터 운영 등을 통하여, 개인 내적 요인에 영향을 줄 것으로 보이는 변화수용성을 높이고, 조직변화저항의 민감도를 낮추어 직무스트레스도 감소시킨다면, 보다 성공적으로 조직변화를 이루는데 큰 이점이 될 수 있을 것이며, 구성원의 변형감 상승에도 영향을 미칠 것이다. 또한 이 연구결과는 조직이 조직구성원의 직무스트레스를 낮추고 변형감을 상승시키는데 영향을 주는 매개변수로서 조직변화저항의 역할을 시사한다. 즉 변화수용성과 직무스트레스가 서로 부(-)의 관계에 있으므로 조직변화저항을 활용하여 직무스트레스를 더 낮추고 변

영감을 상승시키는데 도움이 될 수 있다는 가능성을 제시하여 구성원의 저항감에 대한 조직적인 대응의 필요성을 제시했다고 볼 수 있다. 조직에서는 직무스트레스를 낮출 수 있는 요인들로 언급된 역할의 모호성, 역할갈등 등(하미승, 권용수, 2002)을 명확히 소통할 수 있도록 하고 변화 수용성에 긍정적인 영향을 미치는 요인들로 언급된 개방적이고 효과적인 커뮤니케이션, 지원적이고 참여적인 감독 등(이규만, 2005)을 구성원에게 제공하는 것이 조직변화저항을 낮추는 것에 효과적일 것이다.

연구의 한계 및 제언할 점은 첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성을 설문도구에 포함시켰음에도 불구하고, 본 연구에서는 이들의 관련성을 구체적으로 다루지 않았다. 특히 업무경력이나 연령이 개인적 특성 차이와 별개로 조직변화저항이나 직무스트레스, 번영을 조절할 수 있는 것인지가 고려되지 못한 한계가 있다. 조직구성원의 직무경력이나 연령이 직무스트레스에 유의한 영향을 미친다는 소수연구(이숙현, 2012)가 있지만 이들의 관련성을 다룬 연구는 찾아보기 힘들어, 추후연구에서 이들의 관련성을 구체적으로 다룰 필요가 있다. 둘째, 변화수용성과 조직변화저항 척도의 경우 Miller 등(1994)과 김정수(2011)가 개발한 도구를 사용하였는데, 변화수용성과 조직변화저항의 독립성은 검증하였으나, 조직변화저항과 직무스트레스 간의 정확한 연관성은 밝히지 못하여, 이들의 관련성을 더 연구하면 좋을 것으로 보인다.

REFERENCE

- 권형문(2006), *조직변화에 대한 구성원 저항의 선행요인과 그 결과요인에 관한 연구*, 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 김성건(2013), "M&A 이후 인적통합전략이 변화수용성과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구," *기업경영연구*, 20(5), 241-263.
- 김정수(2009), *변화저항이 지속학습활동에 미치는 영향에서 팀 프로세스, 팀 리더십의 효과*, 광운대학교 대학원 석사학위논문.
- 김정진, 박경규(2008), "조직변화에 대한 개인특성과 심리적 저항 및 조직몰입의 관계," *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 21(3), 429-450.
- 김종관, 변상우(2003), "조직변화에 대한 저항원인과 관리방안에 관한 연구," *기업경영연구*, 10(1), 101-119.
- 김희진, 정승철(2016), "직장인의 직무스트레스가 번영에 미치는 영향: 회복행동을 통한 정서적 안정성의 조절된 매개효과," *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 29(3), 411-432.
- 석영미(2016), *전문대학 교수의 조직변화 수용성과 개인 및 조직 변인의 위계적 관계*, 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 엄유경(2008), *경찰조직에서 직무스트레스, 조직변화저항 및 조직학습역량의 관계*, 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 엄유경, 조대연(2009), "직무스트레스와 조직변화저항의 관계에서 조직학습역량의 매개효과-경찰조직을 중심으로," *공무원 교육과 정책*, 1, 41-69.
- 이규만(2005), "중소기업 구성원들의 조직 변화 수용성의 영향요인에 관한 연구," *중소기업연구*, 27(1), 31-55.
- 이도조(2004), *경찰관의 직무 스트레스 요인과 사기의 관계에 관한 실증적 연구*, 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 이숙현(2012), *직무스트레스 요인이 직무만족에 미치는 영향 : 주한미군 조직 내 한국인 직원을 중심으로*, 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 하미승, 권용수(2002), "공무원성과상여금제도 정착방안에 대한 연구 : 교육공무원을 중심으로," *한국행정연구*, 11(3), 214-245.
- Armenakis, A. A., and A. G. Bedeian(1999), "Organizational Change: A Review of Theory and Research in the 1990s," *Journal of Management*, 25(3), 293-315.
- Burke, W. W. (2008), *Organization Change: Theory and Practice*, 2nd ed., Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

- Chauvin, S. W. (1992), *An Exploration of Principal Change Facilitator Style, Teacher Bureaucratic and Professional Orientations, and Teacher Receptivity to Change*. A doctoral dissertation. Louisiana State University.
- Cooper, C. L., and J. Marshall(1976), "Occupational Source of Stress: A Review of Literature relating to Coronary Heart Disease and Mental Health," *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- De Lange, A. H., T. W. Taris, M. A. Kompier, I. L. Houtman, and P. M. Bongers(2003), "The Very Best of the Millennium: Longitudinal Research and the Demand-Control-(support) Model," *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(4), 282-305.
- Diener, E., D. Wirtz, W. Tov, C. Kim-Prieto, D. Choi, S. Oishi, and R. Biswas-Diener(2009), *New Measures of Well-being: Flourishing and Positive and Negative Feelings*, In E. Diener (ed.), *Assessing Well-Being: The Collected Works of Ed Diener*, Social Indicators Research Series, 39, 247-266.
- Diener, E., D. Wirtz, W. Tov, C. Kim-Prieto, D. Choi, S. Oishi, and R. Biswas-Diener(2010), "New Well-being Measures: Short Scales to Assess Flourishing and Positive and Negative Feelings," *Social Indicators Research*, 97(2), 143-156.
- Fishbein, M., and I. Azjen(1975), *Belief, Attitude, Intention and Behaviour: An Introduction to Theory and Research*, Addison-Wesley, Reading, MA.
- Greenhalgh, L., and Z. Rosenblatt(1984), "Job Insecurity: Toward Conceptual Clarity," *Academy of Management Journal*, 9(3), 438-448.
- Higgs and Rowland (2005), *Change and Culture: An Examination of the Relationship between Organization Culture and Approaches to Change*.
- Huppert, F. A and T. T. C. So(2009). "What Percentage of People in Europe are Flourishing and What Characteristics Them?," *Well-Being Institute, University of Cambridge*, Prepared for the OECD/ISQOLS meeting on Measuring subjective well-being: an opportunity for NSOs?, Florence, 23/24 July.
- Ivancevich, J. M., and M. T. Matteson(1986), "Organizational Level Stress Management Interventions: A Review and Recommendation," In J. M. Ivancevich and D. C. Ganster. (Eds.), *Job Stress: From Theory to Suggestions*, New York: Haworth Press.
- Kinnunen, U., S. Mauno, S., and M. Sitaloppi(2010), "Job Insecurity, Recovery and Well-being at Work: Recovery Experiences as Moderators," *Economic and Industrial Democracy*, 20(10), 1-16.
- Kotter, J. P.(1996), *Leading Change*, Boston, MA: *Harvard Business School Press*.
- Miller, V. D., J. R. Johnson, and J. Grau(1994), "Antecedents to Willingness to Participate in a Planned Organizational Change," *Journal of Applied Communication Research*, 22, 59-80.
- Oreg, S.(2003), "Resistance to Change: Developing an Individual Differences Measure," *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 680-693.
- Oreg, S.(2006), "Personality, Context, and Resistance to Organizational Change," *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 73-101.
- Parker, D. F., and T. A. Decotiis(1983), "Organizational Determinants of Job Stress," *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Piderit, S. K.(2000), "Rethinking Resistance and Recognizing Ambivalence," *Academy of Management Review*, 25(4), 537-554.

- Robbins, S. P., and T. A. Judge(2010), *Organizational Behavior*(14th Edition), Pearson Prentice Hall.
- Rush, M. C., W. A. Schoel, and S. M. Barnard(1995), "Psychological Resiliency in the Public Sector: Hardiness and Pressure for Change," *Journal of Vocational Behavior*, 46, 17-39.
- Ryff, C. D.(1989), "Happiness is Everything, or Is It? Explorations on the Meaning of Psychological Wellbeing," *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081.
- Ryff, C. D., and B. Singer(1998), "The Contours of Positive Human Health," *Psychological Inquiry*, 9, 1-28.
- Scheier, M. F., and C. S. Carver(2003), "Self-regulatory Processes and Responses to Health Threats : Effects of Optimism on Well-being," In J. Suls & K. A. Wallston (Eds.), *Social Psychological Foundations of Health and Illness*, Malden, MA: Blackwell, 395-428.
- Schuler, R. S. (1980), "Definition and Conceptualization of Stress in Organizations," *Organizational Behavior and Human Performance*, 25(2), 184-215.
- Schweiger, D. M., and A. S. Denisi(1991), "Communication with Employees Following a Merger: A Longitudinal Field Experiment," *Academy of Management Journal*, 34(1), 110-135.
- Seligman, M. E. P. (2002), *Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize your Potential for Lasting Fulfillment*. New York: Free Press.
- Seligman, M. E. P. (2010), "Flourish: Positive Psychology and Positive Intervention," In *The Tanner Lectures on Human Values*, (Eds.), The University of Michigan, 231-242.
- Sokolowska, J., and T. Tyszka(1995), "Perception and Acceptance of Technological and Environmental Risks: Why Are Poor Countries Less Concerned?," *Risk Analysis*, 15(6), 733-743.
- Sonnentag, S., and U. Bayer(2005), "Switching off Mentally: Predictors and Consequences of Psychological Detachment From Work During Off-Job Time," *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(4), 393-414.
- Sonnentag, S., and M. Frese(2003). "Stress in Organizations," In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Comprehensive Handbook of Psychology, Volume 12: Industrial and Organizational Psychology*, 453-491. Hoboken: Wiley.
- Sonnentag, S., and R. H. Zijlstra(2006), "Job Characteristics and Off-Job Activities as Predictors of Need for Recovery, Well-being, and Fatigue." *Journal of Applied Psychology*, 91(2), 330-350.
- Sovet, L., M. S. Park, and S. C. Jung(2014), "Validation and Psychometric Properties of Academic Major Satisfaction Scale Among Korean College Students," *Social Indicators Research*, 119(2), 1121-1131.
- Vakola, M., and I. Nicolaou(2005), "Attitudes towards Organizational Change: What is the Role of Employees' Stress and Commitment?." *Employee Relations*, 27(2), 160-174.
- Villieux, A., L. Sovet, S. C. Jung, and L. Guilbert(2016), "Psychological Flourishing: Validation of the French version of the Flourishing Scale and Exploration of its Relationships with Personality Traits." *Personality and Individual Differences*, 88, 1-5.
- Wanberg, C. R., and J. T. Banas(2000), "Predictors and Outcomes of Openness to Change in a Reorganizing Workplace," *Journal of Applied Psychology*, 85(1), 132-142.
- Waugh, R. F., and K. F. Punch(1987), "Teacher Receptivity to System Wide Change in the Implementation Stage," *Review of Educational Research*, 57(3), 237-254.

A Double Mediating Effect of Resistance and Job Stress between Acceptance and Flourishing in Organizational Change

Lee, Hyun-joo¹⁾

Jung, Sung-cheol²⁾

Abstract

This study purposed to investigate the double mediating effect of the resistance and the job stress between the acceptance and the flourishing in organizational change. The survey has executed on 300 employees. The acceptance of organizational change was positively related to the flourishing, negatively to the resistance of organizational change and the job stress. The resistance of organizational change was positively related to the job stress, negatively to the flourishing. The job stress was negatively related to the flourishing. The resistance of organizational change was meditating the acceptance to change and the job stress, and the acceptance to change and the flourishing. The job stress on the acceptance to change and the flourishing partially mediated as well as the resistance to change and the flourishing. The resistance to change and the job stress double meditated the acceptance to change and the flourishing. The implications, limitations of this study for future research were discussed.

Keyword: Acceptance, Resistance, Job stress, Flourishing

1)Author, the Catholic University of Korea, Graduate school of Counseling: Organizaion Counseling, susannah@lgdisplay.com

2)Corresponding Author, Professor of department of Psychology, the Catholic University of Korea, Parisjung@catholic.ac.kr

저 자 소 개

- 이 현 주(Lee, Hyun-joo)
- 가톨릭대학교 상담심리대학원 조직상담학 석사 졸업, (주)LG 디스플레이 책임(부장) 재직 중
<관심분야> : 직무스트레스, 조직변화, 개인차, 경력개발

교 신 저 자 소 개

- 정 승 철(Jung, Sung-cheol)
- 가톨릭대학교 심리학과 교수 (산업 및 조직심리학 전공)
- 프랑스 University of Paris 10, Ph.D.
<관심분야> : 인사 선발, 인사 평가, 직무스트레스, 경력개발