

중소기업 MZ세대 근로자의 심리적 계약위반이 이직의도에 미치는 영향 : 직무소진의 매개효과

The Effects of Psychological Contract Violation on Turnover Intention of MZ Generation Workers in Small and Medium Businesses: Mediating Effects of Job Burnout

김예지¹, 윤관식^{2*}

¹한국기술교육대학교 인력개발전문대학원, ²한국기술교육대학교 HRD학과

Yeji Kim¹, Gwansik Yoon^{2*}

¹HRD Graduate School, KOREATECH, Cheonan 31253, Korea

²Department of HRD, KOREATECH, Cheonan 31253, Korea

[요약]

급격한 사회환경 변화로 대다수의 중소기업은 만성적 내부 인력난 문제를 안고 있다. 중소기업은 유능한 MZ세대 인재를 조직에 머물도록 하기 위해 그들의 관점을 파악하고, 이를 통해 인력난 완화에 기여할 대안을 제시하는 것이 중요한 당면과제로 대두되고 있다. 이에 본 연구는 내 중소기업에 재직하고 있는 MZ세대 근로자를 대상으로 심리적 계약위반, 직무소진, 이직의도 간 구조적 관계를 규명하고자 하였다. 2021년 4월 19일부터 5월 14일까지 온·오프라인을 통해 수집되어 연구에 최종 활용한 표본은 밀레니얼 세대 144부, Z세대 140부이다. 구조방정식을 활용하여 분석한 결과 심리적 계약위반은 이직의도와 직무소진에 정(+)적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 직무소진 또한 이직의도에 정(+)적 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 심리적 계약위반과 이직의도와의 관계에서 직무소진의 매개효과는 통계적으로 유의미한 것으로 확인되었다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 학문적, 실무적 시사점을 제시하고 향후 연구에 대해 제언하였다.

[Abstract]

The purpose of this study is to investigate the structural relationship among psychological contract violation, job burnout, and turnover intention of MZ generation workers in small and medium enterprises. The sample collected through online and offline was 144 units of millennial generation and 140 units of Z generation. The results of analysis using structural equations showed that psychological contract violation had a positive (+) effects on turnover intention and job burnout, and job burnout also had a positive (+) effect on turnover intention. In the relationship between psychological contract violation and turnover intention, job burnout had a partial mediating effect.

Key Words: Job burnout, Small and medium enterprises, MZ generation, Psychological contract violation

<http://dx.doi.org/10.14702/JPEE.2021.533>



This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Received 26 November 2021; **Revised** 29 December 2021

Accepted 30 December 2021

***Corresponding Author**

E-mail: gwansik@koreatech.ac.kr

I. 서론

국내 노동시장 유연화로 인한 자발적 이직과 COVID-19의 여파로 국내 중소기업은 기업 경쟁력 강화와 노동력의 관리 및 유치에 어려움을 겪고 있다. 이처럼 불안정한 근로환경 속에서 조직에게 심리적 만족을 얻지 못한 근로자는 현재 소속된 직장을 그만두고 이직하려는 경향이 발생한다[1]. 기업적 측면에서 조직원의 이탈은 신규 직원 채용, 직무 훈련비용 등에 따른 시간적, 재무적 손실을 가져오기도 한다. 2020년도 기준, 우리나라 중소기업의 미충원 인력은 9만명으로, 대기업 대비 기형적인 인력수급 불균형을 나타냈다. 특히 청년층의 이직의사는 다른 연령층보다 높았으며, 근로경험이 있는 청년 중 46%는 이직을 경험한 것으로 확인되었다[2]. 조사 대상인 청년층은 주로 밀레니얼 세대와 Z세대에 해당하며, 이들을 MZ세대로 일컫는다. MZ세대는 기업의 성장동력으로 회사를 이끄는 주축으로 떠오르고 있다. MZ세대의 중소기업 취업 의사를 묻는 조사에서, 대졸 구직자 63%가 중소기업에 취업 의사가 있으며[3], 중소기업 선택 이유로는 개인의 성장가능성, 직무경험의 폭과 깊이[4], 역량발휘 기회[5], 일의 즐거움[6] 등이 있다. 반면 높은 자발적 이직 사유는 임금복지 수준의 불만족으로 확인되었다[7,8]. 이를 종합하면 중소기업 기피와 이직 문제가 경제적 보상 측면에 국한되지 않으며, 심리적 계약 불이행을 인지한 근로자는 이직의도를 갖는다고 유추할 수 있다. 따라서 중소기업은 조직원이 조직에 갖는 심리적 계약의 집중할 필요가 있다.

심리적 계약이란 조직과 조직구성원이 주관적이고 암묵적으로 지켜야 할 상호적 의무이다[9]. 다만 상호적 의무가 지켜지지 않았다고 인식했을 때, 이를 심리적 계약위반(psychological contract violation)이라고 한다. 조직과 개인 간에 형성된 기대가 불이행되면, 조직구성원은 좌절하게 되고[10], 부정적인 정서가 커지는 부작용을 갖는다. 더불어 인당 업무 범위가 상대적으로 넓은 중소기업에서 역할 수준이 높은 종업원은 직무소진(job burnout)을 경험할 가능성이 높다[11]. 이러한 관점에서 기업의 중추적 역할을 담당하고 있는 MZ세대의 직무소진이 발생하게 되면, 만족도 및 생산성 감소로 이어져 기업 경쟁력과 직결될 수 있음을 암시한다[12].

본 연구가 MZ세대에 초점을 둔 이유는 밀레니얼 세대가 현재 대한민국 사회의 중간 계층으로 기반을 확장해 나가고 있으며[13], 정보에 대한 자산가치가 높은 현대에서 정보습득력이 높은 Z세대가 인적자원으로서 중요한 역할을 담당할 것으로 예측되기 때문이다. 2018년 기준 MZ세대는 한국 경제활동 인구의 44.6%를 차지한다[3]. 이에 본 연구는 MZ세

대의 영향력이 향상될 것을 예측되는 면에서 실무적 의미가 있을 것으로 기대한다.

본 연구는 다음과 같은 관점에서 필요하다. 첫째, 특정 세대를 초점으로 심리적 계약위반과 이직의도에 대해 고찰한 연구는 전무하다. 따라서 세대의 특징을 반영한 관리적 함의를 탐구하는 것이 필요하다. 둘째, 심리적 계약위반과 직무소진 간의 영향을 들여다본 연구는 거의 이루어지지 않았으며 나아가 이직의도를 포함해 연구된 논문은 발표된 바가 전무하다. 셋째, 밀레니얼 세대를 기업의 주요 노동력으로 보고 다수 연구된 바가 있지만, Z세대까지 포함하여 진행된 연구는 현재까지 드물다. 이에 HRD 및 HRM 분야에서 연구대상을 확장하여 연구될 필요가 있다.

본 연구는 조직 내 베이비부머 세대의 자리를 채우며 지속적으로 증가하고 있는 중소기업 내 MZ세대 종사자들의 심리를 HRD, HRM 관점에서 탐구하였다. 즉 세 연구변인들 간의 구조적 관계에 대한 가설을 수립하고 실증함으로써, 이를 통하여 MZ세대에 초점을 맞추어 중소기업의 인적자원개발을 위한 실천전략 수립에 유의미한 시사점을 제공하고자 한다. 이를 통하여 본 연구는 근로자들의 이직의도를 감소시킬 수 있는 대안을 제시하고 중소기업의 인력난 완화에 기여할 길 기대한다.

II. 이론적 배경

A. MZ세대

각 나라마다 디지털이 보급된 시기에 따라 밀레니얼 세대와 Z세대를 구분하는 기준에는 약간의 차이가 존재한다. Super(1990)가 제안한 생애주기에 따르면 MZ세대는 탐색기와 확립기에 해당한다. 1980년부터 1990년대 중반까지 태어난 밀레니얼 세대와, 1990년 중반에서 2000년대 중반에 태어난 Z세대를 아울러 MZ세대라고 일컬으며 이들은 2019년도 기준, 전체 인구의 34.7%를 차지한다[3].

MZ세대의 특징은 집단보다 개인의 행복을 중요시 하며[14], 현재의 행복을 추구한다. 그들은 정보를 수집하고 판별할 때 자신이 생각하기에 믿을만한 정보를 전달하고, 공감할 수 있는 사람의 말을 따른다[15]. 성장과정에 비추어볼 때 두 세대는 차이점을 보인다. 밀레니얼 세대는 성장 과정 중 정보화를 경험한 세대이며[16], Z세대는 2000년대 초반 IT붐과 함께 유년시절부터 디지털 환경에 노출되어 신기술에 민감하며 적응이 빠르다는 특징을 갖는다[17].

B. 심리적 계약위반

심리적 계약의 개념이 조직 심리학 분야에서 처음 등장하기 시작한 것은 Argyris(1960)가 종업원과 감독자의 관계를 조직의 일방적 차원에서 심리적 근로계약(psychological work contract)이라는 개념을 도입하면서부터이다[18]. 이후 Rousseau(1990)는 심리적 계약을 조직과 구성원 간의 상호 교환에 대한 문서화되지 않은 기대로, 상호 간의 의무에 대한 개인적인 믿음이나 지각을 의미하는 것으로 정의하였다[9].

이처럼 심리적 계약을 고수하는 과정에서 조직에 대한 배신감을 경험하는 것을 심리적 계약위반이라 한다[20]. 심리적 계약위반은 인지적 반응 수준이 높아질수록 정서적 반응 또한 강해지며[21], 조직에 대한 불신과 분노를 느끼고 조직과의 갈등을 유발한다[19]. 이를 통해 조직에 대한 신뢰와 직무만족, 조직만족, 잔류의도가 낮아지는 원인이 된다[21].

C. 이직의도

이직이란 현재 담당하던 업무를 그만두고 다른 조직으로 이동함으로써 해당 기관에서의 고용이 종료되는 것을 의미한다. 이직의도는 행동변수인 이직을 예측하는 지표로, 조직의 구성원이 의식적으로 현재의 조직을 이탈하는 방안을 고려하는 정도를 의미한다[21]. 또한 선행연구를 통해 이직의도가 이직행동을 가장 잘 예측하는 변인인 것으로 확인되었다[22]. 국내에서는 IMF직후 2000년대 들어서며 이직의도와 관련된 연구가 증가하였다[23]. 과거에는 개인, 조직, 조직몰입 등 태도요인의 매개효과 검증 연구가 중심이었으며, 2000년 이후에는 개인중심적 경력패러다임 변화를 고려한 연구가 수행되었다[24].

D. 직무소진

심리학자인 Freudenberger(1974)는 의료진이 냉소주의적 태도를 보이는 현상을 통해 소진(burnout)의 개념을 확립하였다[25]. 직무에서 비롯된 스트레스가 유발될 시 구성원들이 겪는 감정적 고갈, 비인격화, 자아성취감 감소 등의 현상을 직무소진이라고 한다[26]. 일반적 스트레스와 다르게 직무소진을 경험하면 다시 소진 전의 상태로의 회복이 어렵다[27]. 이는 일반적 스트레스보다 심각한 수준의 소진 상태에서 스트레스와 다르다고 할 수 있다[28]. 직무소진의 구성요인 중 가장 대표적인 것은 정서적 고갈, 냉소, 개인 효능감 감소의 세 가지이다[26]. 이에 직무소진의 측정 범위를 일반

종사자까지 확대하여 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey) 척도가 개발되었다[29]. MBI-GS척도는 다양한 직종들에서도 동일한 결과가 확인되었다[30,31].

E. 변인 간 관계 및 가설 설정

다수의 선행연구에서 심리적 계약위반과 이직의도의 정(+)적 관계가 확인된다. Robinson과 Rousseau(1994)의 연구에 따르면 조직구성원의 60% 정도가 입사 2년 내에 심리적 계약위반을 경험하는 것을 확인하였다[32]. 조직구성원이 심리적 계약위반을 지각한 이후에는 더욱 거대한 관계로 변한다[33]. 임연(2012)의 연구에서도 청년층 재직자의 36.6%가 교육과 직무의 불일치 수준이 높은 것으로 나타났는데[34], 이는 교육기술 수준, 전공 등을 고려하지 않은 채 직무에 배치할 시 이직의도를 갖는 비율이 높다는 실증연구와 비슷한 양상을 가진다[35].

중소기업 R&D 인력을 대상으로 한 다중회귀분석 결과 심리적 계약위반과 직무소진은 정(+)적 인과관계를 갖는 것으로 나타났다[36]. 근로자는 심리적 계약 의무가 이행되지 않았을 경우 호혜성(reciprocity)에 대한 의무감 상실로 소진을 경험하며[37], 일 몰입 감소와 정서적 소진에도 영향을 미친다[38]. COVID-19 발생 이후 확대된 스마트기술 업무와 비대면 근무 상황에서 직무소진과 심리적 계약위반이 증가될 것으로 예측된다[39].

직무소진과 이직의도의 관계에 대한 선행연구를 살펴보면, 직무소진을 경험한 구성원들은 이직의도와 같은 조직성과에 부정적인 영향을 초래하며, 자발적 역할수행을 감소시키는 상관관계가 있는 것으로 나타났다[40]. 또한 직무소진의 하위요인인 정서적 고갈과 개인의 성취감 저하는 이직의도에 통계적으로 유의한 정(+)의 영향을 미치며[41], 정서적 고갈은 이직의도에 가장 중요한 선행요인임을 확인하였다[42].

앞서 내용을 종합해 보았을 때 심리적 계약위반과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과를 유추할 수 있다. 여러 선행연구에서 소진은 직장 내 다양한 스트레스 요인들과 이직의도의 매개요인으로 나타난다[43-45]. 심리적 계약위반은 예측력 및 통제력 감소[46] 등을 유발하며 스트레스 요인으로 작용할 수 있으며, 심리적 계약의 범주(업무, 임금, 복리후생, 교육훈련, 조직의 대우 등)는 선행연구에서 제시된 스트레스 요인과 밀접한 관련이 있다[9]. 직무소진은 구성원이 조직을 이탈할 의도를 갖게 할 수 있다는 점에서 이직의도는 직무소진의 중요한 결과변수로 여겨지고 있다. 이에 본 연구에서는 중소기업 MZ세대를 대상으로 심리적 계약위반, 이

직의도, 직무소진의 세 연구변인 간에 구조적 관계를 검증하고자 하였다. 앞선 선행연구를 종합하여, 다음과 같은 가설을 설정하였다.

- 가설 1. 심리적 계약위반은 이직의도에 정(+)적인 영향을 나타낼 것이다.
- 가설 2. 심리적 계약위반은 직무소진에 정(+)적인 영향을 나타낼 것이다.
- 가설 3. 직무소진은 이직의도에 정(+)적인 영향을 나타낼 것이다.
- 가설 4. 직무소진은 심리적 계약위반과 이직의도 간의 관계를 매개할 것이다.

III. 연구방법

A. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 국내 중소기업에 재직하는 근로자들 중 MZ세대 성인을 대상으로 한다. 다만 Z세대의 경우 미성년자를 포함하므로 2021년 기준, 1995~2002년생까지를 Z세대로 정의

하였다. 따라서 성인에 해당하는 1980~2002년도 출생자를 본 연구에서 MZ세대로 정의하고 조사를 실시하였다.

표집 방법으로는 밀레니얼 세대와 Z세대의 비율을 균등하게 표집하고자 확률적 표집방법 중 층화표집(stratified sampling)을 실시하였다. 설문 수집은 온·오프라인 설문을 병행하였다. 설문 기간은 2021년 4월 19일부터 5월 14일까지 진행하였으며, 직급 문항에서 ‘임원 이상’에 체크한 표본을 삭제하였다. 불성실한 응답을 제거한 총 284개의 표본을 분석에 활용하였다.

표본의 인구통계학적 특성은 표 1과 같다. 구체적으로 살펴보면, 성별은 남성이 18.7%, 여성 81.3%로 여성 비율이 상대적으로 높았다. 연령은 Z세대 49.3%, 밀레니얼 세대 50.7%로 비교적 균등하게 표집되었다. 학력은 일반대학교 졸업 63.0%로 가장 높았으며 고등학교 졸업 12.7%, 전문대학교 졸업이 18.0%, 대학원 재학 이상이 6.3%였다. 입사 유형은 신입 58.1%, 경력 입사는 41.9%였으며, 직급의 경우 사원이 58.5%로 가장 높았으며 대리 25.7%, 과장 9.2%, 주임 6.3%, 차장/부장 0.4% 순으로 나타났다. 마지막으로 근속기간을 살펴보면 1년 이상~3년 미만의 비율이 40.8%, 1년 미만 28.2%, 3년 이상~5년 미만 17.3%, 5년 이상~7년 미만 8.1%, 7년 이상~10년 미만 3.5%, 10년 이상이 2.1%로 5년 이상 근속자 비율이 상대적으로 낮았다.

표 1. 연구 대상(N=284)

Table 1. Research object (N=284)

구분	세부항목	N	%
성별	남성	53	18.7
	여성	231	81.3
연령	20-27세(Z세대)	140	49.3
	28-42세(밀레니얼 세대)	144	50.7
학력	고등학교 졸업	36	12.7
	전문대학교 졸업	51	18.0
	대학교 졸업	179	63.0
	대학원 재학 이상	18	6.3
입사유형	신입	165	58.1
	경력	119	41.9
직급	사원	166	58.5
	주임	18	6.3
	대리	73	25.7
	과장	26	9.2
	차/부장	1	0.4
현 직장 근속기간	1년 미만	80	28.2
	1년 이상~3년 미만	116	40.8
	3년 이상~5년 미만	49	17.3
	5년 이상~10년 미만	33	11.6
	10년 이상	6	2.1

B. 측정도구

본 연구에서 측정도구는 인구통계 문항과 각 변인의 측정 문항으로 구성되었다.

심리적 계약위반은 총 9문항이며, 5점 척도로 구성되었으며, ‘나는 회사에 기여한 만큼 받기로 한 것들 중 많은 부분을 아직 받지 못했다.’ 등의 문항으로 구성되었다. 본 척도는 장은미(2019)의 연구에서 Robinson과 Morrison(2000)의 척도를 한국어로 번안하여 사용하였으며[21,47], 해당 연구에서의 Cronbach α 값은 .93이다.

이직의도는 Tett와 Meyer(1993)가 개발한 이직의도 척도를 Kim(2014)이 번안하여 연구에 활용한 설문 문항을 사용하였다[21,48]. 구체적으로 ‘나는 이 회사를 그만두는 것을 자주 생각한다.’ 등이며, 5점 척도로 구성되어 있다. Kim(2014)의 연구에서 Cronbach α 값은 .71이다.

직무소진은 Schaufeli 등(1996)이 개발한 직무소진 척도(MBI-GS)를 신강현(2003)이 번안 및 타당성 검사를 한 척도를 사용하였다[28,30]. 하위요인(정서적 고갈, 냉소, 직업 효능감)의 Cronbach α 는 각각 .89, .86, .89로 높은 내적일관성을 나타냈다. 구체적으로 ‘내가 맡은 일을 하는데 있어서 정

표 2. 변인별 측정도구

Table 2. Measurement tool by variable

변인	측정도구 출처	문항 수	Likert 척도	선행연구 신뢰도
심리적 계약위반	Robinson&Morrison(2000) 장은미(2019)	9	5	.93
이직의도	Taylor & Betz(1993) Kim(2014)	3	5	.71
직무소진	Schaufeli et al. (1996) 신강현(2003)	15	7	.88
인구통계		6		
합계		33		

서적으로 지쳐있음을 느낀다.’ 등이며 7점 척도로 구성되어 있다.

계약위반과 이직의도의 관계에서 매개효과에 대한 통계적 유의성을 검증하였다.

D. 분석방법

본 연구방법은 구조방정식 모형분석(structural equation modeling)을 통해 세 변인 간의 관계를 확인하고자 한다. 수집된 데이터는 SPSS 24.0과 AMOS 18.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 본 연구에서 설정한 연구가설을 검증하기 위한 분석 절차는 다음과 같다. 첫째, 사전 데이터 분석을 실시하였다. 이는 동일방법편의, 정규성 검정, 신뢰도 및 상관관계를 분석하였으며, 다중공선성에 문제가 없는지 여부를 확인하고 문항합산을 실시하였다. 둘째, 측정모형을 분석을 위해 측정모형의 적합성을 확보한 뒤 구조모형을 분석하는 2단계 접근법을 선택하였다[49]. 측정모형의 적합도는 $RMSEA \leq .10$, $SRMR \leq .08$, $TLI \geq .90$, $CFI \geq .90$ 을 기준으로 적합성 충족 여부를 확인하였으며[52], 다음 집중타당도를 측정하였다. 셋째, 구조모형의 적합도 확인 및 경로계수를 확인하였고, 잠재적 부적해(improper solutions)를 확인하기 위해 음오차 분산, 비정상적 상관관계, 비유의적인 경로의 존재 여부를 확인하였다. 넷째, 부트스트래핑(bootstrapping)의 BC(Bias-Corrected percentile)를 활용해 직무소진이 심리적

IV. 연구결과

A. 데이터 사전분석

데이터의 사전분석을 위해 동일방법편의, 측정도구의 신뢰도와 상관관계, 정규성을 분석하였다. 본 연구에 수집된 데이터에서 동일방법편의(Common Method Bias: CMB)에 대한 문제점이 발생하지 않았는지 판단하고자 임의의 잠재변수를 생성해 적합도 지수를 분석하였다. 그 결과 $\chi^2(324)=2541.235$, $p < .001$, $RMSEA=.156$, $SRMR=.131$, $CFI=.581$, $TLI=.613$ 으로 평가기준을 충족하지 못했으므로, 연구 데이터의 동일방법편의에 이슈가 없는 것으로 판단하였다.

다변량 정규성(multivariate normality)은 일변량 정규성(univariate normality)을 통해 가정될 수 있다[50]. 일변량 정규성 분석 결과 심리적 계약위반, 이직의도, 직무소진의 왜도 절대값은 0.003~0.810, 첨도 절대값은 0.109~1.267으로 일변량 정규성 기준에 적합한 수준으로 확인하였다. 이에 다변량

표 3. 잠재변인 간 상관관계 분석 결과

Table 3. Correlation analysis result between latent variables

변인	평균	표준편차	α	상관관계		
				심리적 계약위반	이직의도	직무소진
심리적 계약위반	2.941	1.081	.952	1		
이직의도	3.345	1.221	.893	.676**	1	
직무소진	4.069	1.033	.895	.576**	.667**	1

**p<.01, α=Cronbach's α

정규성을 가정하고 모형 적합도와 모수치 추정을 위해 최대 우도법(ML)을 적용하였다.

측정 항목의 신뢰도 분석 결과, 심리적 계약위반 .952, 이직의도 .893, 직무소진 .895로 나타났다. 모두 Chronbach's α 계수가 .8 이상을 상회하여 높은 내적일관성을 갖는 것을 확인하였다[51]. 다음 Person 상관분석을 통해 분석한 결과 잠재변인간의 상관계수는 .576~.676의 값으로 모든 상관계수의 크기가 $r=.85$ 미만으로 나타나 다중공선성에 문제가 존재하지 않는 것으로 판단하였다[49].

측정모형 평가 전, 선행연구를 기반으로 다수의 관측변인을 포함하고 있는 심리적 계약위반과 직무소진의 항목합산(item parceling)을 실시하였다. 잠재변인의 전반적 적합도와 신뢰도, 타당도가 확보되는 전제 하에 하위 잠재변인을 각 관측변인의 평균으로 계산하여 단일 지표로 구성하였다[49, 52].

심리적 계약위반의 항목합산(item parceling)을 위한 적합도 지수 확인 결과 $\chi^2(24)=77.459, p<.001, RMSEA=.089, SRMR=.035, TLI=.967, CFI=.978$ 로 나타나 CMIN(χ^2) 값이 통계적으로 부적합했지만, 이외에 RMSEA, SRMR, TLI, CFI값이 적합 기준을 충족하므로 심리적 계약위반의 내용 기반 접근에 따라 문항합산을 실시하였다[49]. 이어 직무소

진 변인의 적합도는 $\chi^2(87)=231.981, p<.001, RMSEA=.077, SRMR=.063, TLI=.924, CFI=.937$ 로 나타나 CMIN(χ^2)을 제외한 이외의 지수는 모두 적합도 기준을 만족하므로 문항합산 기준을 충족하였다. 이에 각 하위변인의 문항을 단일 문항으로 구성하였다. 두 변인의 항목합산 후 단별량 정규성을 재검정한 결과, 심리적 계약위반과 이직의도, 직무소진의 왜도 절대값은 .035~.573, 첨도 절대값은 .221~1.167로 정규성에 문제가 없는 것으로 판단하였다.

B. 측정모형 분석

측정모형의 적합도 분석 결과 표 4와 같이 $\chi^2(17)=59.200, p<.001, RMSEA=.094, SRMR=.033, TLI=.953, CFI=.971$ 으로 적합도 기준을 충족하였다.

집중타당도 분석 결과 관측변인의 표준화 경로계수(요인적재량)는 .448~.934의 값으로 나타나 유의한 것으로 확인하였다. 평균분산추출지수는 심리적 계약위반 .840, 이직의도 .736, 직무소진 .505로 .5이상의 수용 기준을 충족하였다. 개념신뢰도 또한 .742~.913으로 .7 이상의 기준을 충족하여 측정모형 전반의 집중타당도가 있는 것으로 판단하였다. 측정모형의 집중타당도 분석 결과는 표 5와 같다.

표 4. 측정모형 적합도 평가 결과

Table 4. Measurement model fitness evaluation result

구분	χ^2 (df)	RMSEA	SRMR	TLI	CFI
연구모형	$\chi^2(17)=59.200, p=.000$.094	.033	.953	.971
적합기준	$p>.05$	$\leq .10$	$\leq .08$	$\geq .90$	$\geq .90$
결과	부적합	적합	적합	적합	적합

표 5. 집중타당도 검정 결과

Table 5. Concentration validity test result

모수	비표준화 경로계수	표준화 경로계수	표준오차	t	AVE	CR
정서적 계약위반 ← 심리적 계약위반	1.000	.934	-	-	.840	.913
인지적 계약위반 ←	0.856	.899	.043	19.967***		
이직의도 1 ← 이직의도	1.000	.893	-	-	.736	.893
이직의도 2 ←	1.007	.873	.051	19.815***		
이직의도 3 ←	0.921	.806	.053	17.315***		
정서적 고갈 ← 직무소진	1.000	.795	-	-	.505	.742
냉소 ←	0.981	.826	.073	13.529***		
직업효능감 감소 ←	0.438	.448	.061	7.158***		

*** $p<.001$, AVE=평균분산추출, CR=개념신뢰도

다음으로 잠재적 부적해 여부를 확인하기 위해 표준화 경로계수 값의 적절성, 모수 추정 값의 크기와 방향의 적절성, 비정상적인 상관관계의 여부, 음오차 분산의 존재 여부를 확인한 결과 문제가 없는 것으로 판단하였다.

C. 구조모형 분석

구조모형과 측정모형은 적합도 지수와 자유도가 동일한 동치모형으로 적합도 기준을 충족한 것으로 판단하고, 구조모형 경로분석을 실시하였다. 구조모형의 모든 경로는 $p < .001$ 의 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 구조모형의 경로계수 분석 결과는 그림 1 및 표 6과 같다.

구조모형 분석 결과, 심리적 계약위반이 이직의도에 정(+)적인 영향을 미치는 것으로 나타났다($\gamma_{21} = .328^{***}$, $p < .001$). 이는 심리적 계약위반이 높을수록 이직의도에 정(+)적 영향을 끼치는 것으로 확인되었다.

심리적 계약위반은 직무소진과 관계에서 통계적으로 정(+)적 유의성이 있는 것으로 확인되었다($\gamma_{11} = .714^{***}$,

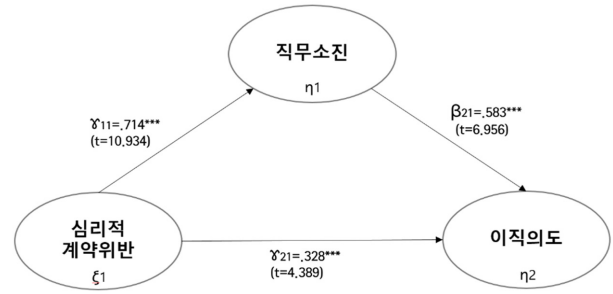


그림 1. 잠재변인간 표준화 경로계수

Fig. 1. Standardization path coefficient between latent variables.

$p < .001$). 즉 심리적 계약위반이 높을수록 직무소진 또한 높아지는 것이다. 직무소진은 이직의도에 정(+)적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 확인하였다($\beta_{21} = .583^{***}$, $p < .001$). 즉 직무소진이 높을수록 이직의도 또한 높아지는 것으로 나타났다.

표 6. 구조모형의 경로계수 분석 결과

Table 6. Analysis of path factors in structural model

가설	경로	비표준화 경로계수	표준오차	표준화 경로계수
가설1	심리적 계약위반 → 이직의도	.345	.079	.328***
가설2	심리적 계약위반 → 직무소진	.734	.067	.714***
가설3	직무소진 → 이직의도	.597	.086	.583***

*** $p < .001$

표 7. 직무소진의 매개효과 검증(bootstrapping)

Table 7. The mediating effect test of job burnout(bootstrapping)

경로	ab	S.E.	신뢰구간(95%)	
			lower	upper
심리적 계약위반 → 직무소진 → 이직의도	.345	.096	.126	.523

ab= 매개효과 추정치, S.E= 표준오차

표 8. 연구가설 검증 결과

Table 8. Research hypothesis verification result

연구 가설	검증 결과
가설 1 심리적 계약위반은 이직의도에 정(+)적인 영향을 나타낼 것이다.	채택
가설 2 심리적 계약위반은 직무소진에 정(+)적인 영향을 나타낼 것이다.	채택
가설 3 직무소진은 이직의도에 정(+)적인 영향을 나타낼 것이다.	채택
가설 4 직무소진은 심리적 계약위반과 이직의도 간의 관계를 매개할 것이다.	채택

직무소진의 매개효과 검증은 부트스트래핑(bias corrected bootstrapping) 방법을 실시하였다. 표 7과 같이 심리적 계약 위반과 이직의도 간의 관계에서 직무소진의 매개효과는 95%의 신뢰구간에서 .126~.523의 상한 값과 하한 값을 보이고 있어 '0'을 포함하지 않았다. 즉 직무소진의 매개효과는 통계적 유의하며, 직무소진은 심리적 계약위반과 이직의도의 관계에서 부분매개효과를 갖는 것으로 판단하였다.

이상 연구모델에 분석 결과를 바탕으로 연구가설을 검증한 결과는 표 8과 같다.

V. 결론 및 시사점

A. 결론 및 논의

본 연구에서는 중소기업에 근로하는 MZ세대의 심리적 계약위반과 직무소진, 그리고 이직의도의 구조적 관계에 대한 통계적 유의성을 검증을 통해, 국내 중소기업의 인적자원의 유출을 감소시키고 기업 경쟁력을 강화하기 위한 이론적, 그리고 실무적 근거를 제공하고자 하였다.

연구결과를 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 심리적 계약위반은 이직의도에 정(+)적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되어 가설1이 지지되었다. 따라서 심리적 계약위반이 이직의도에 정(+)적 영향을 가진다는 선행연구들을 지지하는 것으로 확인되었다[1,53]. 이는 조직과 근로자가 상호적으로 갖는 심리적 계약이 위반된다면, 근로자는 현재 재직하고 있는 근무지를 이탈하여 다른 회사로 이직하려는 가능성이 높아짐을 의미한다.

둘째, 심리적 계약위반은 직무소진에 정(+)적인 통계적 유의성이 확인되었으며 가설2는 채택되었다. 이는 조직과 근로자의 심리적 계약의 위반이 구성원의 직무소진을 촉진한다는 연구들을 지지하는 결과이다[36-39]. 즉 MZ세대 근로자가 조직에게 갖는 심리적 계약이 와해되는 것에서 그치는 것이 아니라, 구성원의 정서적 고갈과 냉소감을 강화하고, 직무와 관련한 효능감 또한 감소시킬 수 있음을 의미한다.

셋째, 직무소진은 이직의도에 정(+)적 유의성이 확인되어 가설3은 채택되었다. 이는 직무소진이 구성원의 조직이탈에 영향을 끼친다는 여러 선행연구를 지지한다[45,54,55]. 이는 구성원의 직무소진이 이직의도를 강화하는 것임을 의미하며, 이직의 감소를 위해 조직구성원의 직무소진을 기업 차원에서 면밀히 관리할 필요가 있음을 시사한다.

넷째, 부트스트래핑을 통해 확인한 결과 95%의 신뢰구간에서 상한값과 하한값 범위에 '0'을 포함하지 않아 직무소진

이 부분매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 따라서 직무소진은 심리적 계약위반과 이직의도 간의 관계를 매개하는 것이 통계적으로 유의하게 확인되어 가설4는 지지되었다. 이는 MZ세대가 경험하는 심리적 계약위반이 직무소진을 야기하는 것에서 그치는 것이 아닌 이직의도까지 영향을 미치는 것임을 의미한다.

B. 시사점 및 제언

본 연구결과를 바탕으로 중소기업 관리자와 MZ세대 근로자 및 HRD 분야에 다음과 같이 시사점을 제공하고자 한다.

먼저 연구를 통해 제공하는 학문적 시사점은 다음과 같다.

첫째, 심리적 계약위반과 이직의도 간의 관계에서 매개 역할을 수행하는 변인으로 직무소진의 영향을 확인하였다. 직무소진의 상대적 개념이라 할 수 있는 조직몰입이나 직무만족 등이 심리적 계약위반과 이직의도 변인과 연구된 바 있으나[61], 직무소진을 측정하는 데 한계가 있다. 연구결과 세 변인 간의 구조적 관계 유의성을 검증하였으며, 직무소진이 매개변인으로써 역할을 확장했다는 점에서 학문적 의의를 가진다.

둘째, 기업연구의 차원에서 MZ세대를 연구대상으로 설정하였다. 근래의 연구 동향을 살펴보면 MZ세대를 대상으로 한 연구는 주로 마케팅, 미디어 콘텐츠, 디자인 분야에서 상대적으로 많은 비중을 차지하는 것을 확인할 수 있다. 이는 MZ세대가 변화에 민감하고, 정보력과 개인의 행복을 중요시하며, 현재의 가치를 높게 사는 특징이 반영된 것으로 판단된다. 이에 향후 기업에서 두각을 드러낼 Z세대까지 기업연구 대상의 영역을 확장했다는 점에서 학문적 의의를 지닌다.

셋째, 심리적 계약위반과 직무소진의 정(+)적 유의성을 확인하였다. 국내 연구에서 심리적 계약위반과 직무소진의 관계에 대해 실증적으로 연구된 논문은 현재까지 드물다. 본 연구는 심리적 계약위반이 단순히 심리적 계약을 저버린다는 것에서 그치는 것이 아닌, 근로자의 정서적 고갈까지 야기하는 이론적 근거를 마련하였다. 또한 본 연구는 심리적 계약위반이 직무소진에 미치는 영향을 세 하위변인을 통해 다차원적으로 측정하였다고 볼 수 있다.

다음으로 연구를 통해 제공하고자 하는 실무적 의의와 시사점은 다음과 같다.

첫째, 인적자원관리(HRM)와 인적자원개발(HRD)의 인프라 구축의 한계를 갖는 중소기업 관리자에게 심리적 계약의 중요성을 강조하기 위한 근거를 제공하였다. 근로조건과 복리후생이 상대적으로 열악한 중소기업은 만성적인 인력문제를 겪는다[56]. 따라서 기업 관리자는 MZ세대 근로자와 소통

의 장을 마련하여 근로자 입장에서 조직에게 갖는 기대와 보상이 무엇인지 확인할 필요가 있다. 관리자는 수평적 소통을 통해 얻은 심리적 계약 사항을 이행하여 부정적인 감정을 완충하고, 협력과 공헌에 대한 확실한 보상체계를 갖추도록 제도적 장치 마련의 필요성을 시사하였다.

둘째, 기업은 MZ세대 인재를 영입하고 장기 근속하도록 하는 것에 주력하고 있다[57]. 이에 본 연구는 기업 현장에서 근로자의 장기 근속과 이탈 방지를 위해 직무소진에도 집중할 필요성이 있음을 제공하였다. 중소기업은 외부환경의 영향에 민감함과 동시에 구성원 또한 환경변화에 대응하는 과정에서 소진을 겪을 가능성이 높다. 이에 관리자는 기업 외부환경에 따른 경영 측면 뿐만 아니라 내부 구성원의 직무소진에도 주의를 기울일 필요가 있다. 따라서 기업 내 계층구조에 따라 소속 직원의 직무소진을 살피고, 실행 가능한 해소방안을 마련하는 다각적인 노력이 요구된다.

한편 본 연구가 가지는 한계점과 후속 연구에 대한 제언은 다음과 같다.

첫째, 표본의 인구학적 통계를 철저히 반영할 필요가 있다. 본 연구에서 표본의 성비는 남자 18.7%, 여자 81.3%로 불균등한 성비로 표집되었다. 구조적 관계 검증을 위해 밀레니얼 세대와 Z세대의 표집 비율을 고려하였다는 점에서 세대에 대한 표집의 균등함은 확보되었으나, 성별이 갖는 특성이 연구결과에 반영되지 않았다는 한계를 가진다. 이에 모집단의 인구통계적 비율을 더욱 고르게 분포되도록 표본을 수집한다면 더욱 객관화된 연구가 될 것으로 보인다.

둘째, 본 연구는 중소기업의 MZ세대를 대상으로 연구를 실시하였다. 인적자원에 대한 투자가 상대적으로 적은 중소기업과 반대로, 대기업은 인적자원에 대한 인프라 구축이 체계적이라 할 수 있다. 급여와 업무 시스템, 복지정책 등에서도 차이를 보이기 때문에 대기업을 대상으로 연구를 진행했을 시 본 연구와 동일한 결과가 도출되는지 살펴보는 연구를 진행해보는 것 또한 의의가 있을 것이다.

셋째, 본 연구에서는 임원, 즉 관리자급의 측정을 제외하고 조직에 종속된 MZ세대 근로자를 대상으로 자기보고식 설문문을 실시하였다. 이에 관리자급이 근로자에게 갖는 암묵적 기대는 무엇이며, 나아가 조직관리자와 MZ세대 근로자가 서로에게 갖는 심리적 계약 사항은 무엇인지에 대한 연구를 통해 조직 내 갈등을 완화할 수 있는 실무적 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

넷째, 본 연구는 개발된 척도를 통해 양적 연구방법을 진행하였다. 그에 따라 MZ세대가 조직에 갖는 심리적 기대는 무엇인가에 대해서 구체적으로 측정되지 못했다는 한계가 존재한다. 따라서 향후 연구에서는 중소기업의 MZ세대가 조

직에 갖는 기대, 그리고 심리적 계약위반과 직무소진 경험, 이직 의향에 대한 현상학적 연구나 근거이론 연구 등의 질적 연구를 실시하여 보다 심층적으로 구성원의 심리를 들여다보는 것을 고려해 볼 수 있다.

마지막으로 기업의 관점에서 각 세대를 심층적으로 바라보는 연구가 필요하다. MZ세대로 통칭되고 있는 두 세대는 공통점과 차이점을 동시에 가지고 있다. 관련하여 본 연구에서 수집된 데이터를 활용해 밀레니얼 세대와 Z세대가 조절된 매개효과를 갖는지 분석해보았다. Hayes(2013)에 의해 고안된 Process 14번 모형을 SPSS Process Macro를 활용하여 조절된 매개효과 검증을 실행하였다[58]. 유의성 검증을 위해 표본 5,000개의 95% 신뢰구간에서 부트스트래핑 방법을 사용해 분석한 결과, Z세대와 밀레니얼 세대 모두 $p < .05$ 의 유의성으로 직무소진의 매개효과를 조절하는 것으로 나타났다. 또한 하한값, 상한값이 $-.193 \sim .004$ 로, 조절된 매개모형에서 간접효과의 통계적 유의성을 확인하였다. 결과적으로 조절된 매개효과를 확인하였기에, 향후 연구에서 각 세대를 분리해 조직 차원의 세대별 인력관리 방안을 설계하는 것은 학문적, 실무적 의의를 가질 것이다.

감사의 글

이 논문은 2021년도 한국기술교육대학교 교수교육연구진흥과제 지원에 의하여 연구되었음.

참고문헌

- [1] C. S. Ryu and S. J. Jung, "The influence of psychological contract violation on the turnover intention: focused on the mediating effect of organizational trust and the moderating effects of the affective disposition," *Journal of Commercial Education Research*, vol. 31, no. 4, pp. 1-22, August 2017.
- [2] K. H. Kim, D. H. Shin, H. J. Ko, and I. C. Shin, "Research on the actual condition and support plan for each core policy target for young people III: Youth Turnover-Interest Analysis Report," Sejong: Korean National Youth Polish Institute, Research Report, 2020.
- [3] National Statistical Portal, "Generalized economic activity population by age," National Statistical Office, Technical Report, 2019.

- [4] D. W. Eom, "The determinants of the older's decision to work: focusing on 1st Korean retirement and income study," *Labor Policy Research*, vol. 8, no. 3, pp. 17-38, September 2008.
- [5] S. J. Moon, "University student's beliefs, attitudes and intention with regard to applying for jobs in SME," *The Journal of Korea Association of Small Business Studies*, vol. 39, no. 3, pp. 57-76, September 2017.
- [6] J. S. Yang, "An analysis of the determinants of employment and turnover of local small and medium enterprises in graduates of local university," *The Journal of Employment Skills Development*, vol. 17, no. 2, pp. 153-177, 2014.
- [7] H. Y. Lee and S. H. Kang, "Influence of social capital on work adjustment of college graduates in their first job: focusing on the mediating effects of internal control," *Sejong: The Journal of Social Science Research*, vol. 24, no. 3, pp. 173-196, September 2017.
- [8] J. Y. Lim and Y. M. Lee, "Analyzing the effects of education and skill match as well as job characteristics on voluntarily turnover intention of early careers in small and medium-sized corporations, through the mediating effects of workplace environment, workers' relationships, and individual development," *The Journal of Corporate Education and Human Resources*, vol. 15, no. 2, pp. 155-18, February 2013.
- [9] D. Rousseau, "New hire perceptions of their own and their employer's obligations: A study of psychological contracts," *Journal of Organizational Behavior*, vol. 11, no. 5, pp. 389-400, 1990.
- [10] M. B. Yoo, H. S. Hong, and Y. Park, "The effects of psychological contract violation on employee intent to leave and work motivation - the moderating effect of workplace familism," *The Journal of Administrative Debate*, vol. 50, no. 4, pp. 136-162, December 2012.
- [11] A. H. Taylor, J. V. Daniel, L. Leith, and R. J. Burke, "Perceived stress, psychological burnout and paths to turnover intentions among sport officials," *Journal of Applied Sport Psychology*, vol. 2, no. 1, pp. 84-97, 1990.
- [12] W. Felps, T. R. Mitchell, D. R. Hekman, T. W. Lee, B. C. Holtom, and W. S. Harman, "Turnover contagion: How coworkers' job embeddedness and job search behaviors influence quitting," *Academy of Management Journal*, vol. 52, no. 3, pp. 545-561, 2009.
- [13] C. H. Hwang and S. H. Kim, "The effects of job satisfaction on organizational commitment and turnover intention among millennial office workers in a large corporation," *Korean Journal of Business Administration*, vol. 32, no. 12, pp. 2085-2105, December 2019.
- [14] H. S. Kwon and D. G. Kim, "An integrated modeling approach to the use of e-books by MZ generations," *The Journal of Korea Publishing Society*, vol. 46, no. 4, pp. 5-38, August 2020.
- [15] S. K. Han, S. Y. Shin, and M. G. Lee, "Study on the information provision methodology for elimination of unnecessary expenditures of the millennials and generation Z," *Korea Information Science Society*, vol. 46, no. 1, pp. 1663-1665, 2019.
- [16] W. S. Kim and E. J. Huh, "Comparing consumption-related values and lifestyles of baby boomers, generation X, and generation Y," *Journal of Korea Consumption Culture Association*, vol. 10, no. 4, pp. 31-53, December 2007.
- [17] I. Y. Choi, "A study on the objectives of communication design education for the generation Z," *The Korean Society of Design Culture*, vol. 21, no. 3, pp. 675-683, November 2015.
- [18] C. P. Argyris, *Understanding Organization Behavior*, Homewood, IL: Dorsey Press, 1960.
- [19] D. Rousseau, *Psychological Contracts in Organizations: Understanding Written and Unwritten Agreements*. Sage publications, 1995.
- [20] S. L. Robinson and E. W. Morrison, "Psychological contracts and organizational citizenship behavior: The effects of unfulfilled obligations," *Journal of Organizational Behavior*, no. 15, pp. 245-259, 2000.
- [21] R. P. Tett and J. P. Meyer, "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: path analyses based on meta-analytic findings," *Journal of Personal Psychology*, vol. 46, no. 2, pp. 259-293, June 1993.
- [22] I. S. Oh, K. H. Kim, T. C. Darnold, J. O. Hwang, T. Y. Ryu, Y. A. Park, and R. H. Park, "Relationships among job satisfaction, organizational commitment, job performance, and turnover intention: a literature review and meta-analysis with Korean samples," *The Academy of Management Journal*, vol. 15, no. 4, pp. 43-86, December 2007.
- [23] D. H. Yang, "The relationship among job stressors, job

- burnout, turnover intention, self-efficacy and social support of office workers in large corporations,” Ph.D. dissertation, Seoul National University, Seoul, 2019.
- [24] I. J. Kang and C. Y. Jung, “The relationships among turnover intention, career related learning, employability, organizational commitment and career commitment of office workers in large corporations,” *Journal of Agricultural Education and Human Resource Development*, vol. 47, no. 2, pp. 149-175, June 2015.
- [25] H. J. Freudenberger, “Staff burn-out,” *Journal of Social Issues*, vol. 30, no. 1, pp. 159-165, 1974.
- [26] S. E. Jackson and C. Maslach, “After-effects of job-related stress: Families as victims,” *Journal of Organizational Behavior*, vol. 3, no. 1, pp. 63-77, 1982.
- [27] W. Schaufeli and D. Enzmann, *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*, CRC Press, 1998.
- [28] K. H. Shin, “A validation study on the job burnout scale (MBI-GS) for general employees,” *Korean Journal of Psychological*, vol. 16, no. 3, pp. 1-17, 2003.
- [29] W. B. Schaufeli, M. P. Leiter, C. Maslach, and S. E. Jackson, *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual*, 3rd ed. Consulting Psychologists Prss, SF: Palo Alto, 1996.
- [30] W. B. Schaufeli, M. Salanova, V. González-Romá, and A. B. Bakker, “The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach,” *Journal of Happiness Studies*, vol. 3, no. 1, pp. 71-92, 2002.
- [31] M. P. Leiter, P. Harvie, and C. Frizzell, “The correspondence of patient satisfaction and nurse burnout,” *Social Science & Medicine*, vol. 47, no. 10, pp. 1611-1617, 1998.
- [32] S. L. Robinson and D. M. Rousseau, “Violating the psychological contract: Not the exception but the norm,” *Journal of Organizational Behavior*, vol. 15, pp. 245-259, 1994.
- [33] D. M. Rousseau and J. M. Parks, *The Contracts of Individuals and Organizations. Research in Organizational Behavior*, Greenwich, Conn: JAI Press, 1993.
- [34] E. Im, J. S. Hyun, and J. H. Park, “Changes in skill and educational qualification mismatches of youth employees: relationships with wage and job satisfaction,” *Journal of Vocational Education Research*, vol. 31, no. 3, pp. 177-197, September 2012.
- [35] M. K. Lee, “A study on the influential factors affecting turnover intention of early career of graduates,” *Journal of Career Education*, vol. 26, no. 3, pp. 61-81, November 2013.
- [36] J. H. Lee and S. Y. Shin, “The effect of role overload and psychological contract violation on burnout: With a focus on SMEs' R&D employees,” *Korean Journal of Industrial Economic*, vol. 32, no. 3, pp. 145-170, 2017.
- [37] C. Maslach, W. B. Schaufeli, and M. P. Leiter, “Job burnout,” *Annual Review of Psychology*, vol. 52, no. 1, pp. 397-422, 2001.
- [38] M. J. Chambel and F. Oliveira-Cruz, “Breach of psychological contract and the development of burnout and engagement: A longitudinal study among soldiers on a peacekeeping mission,” *Military Psychology*, vol. 22, no. 2, pp. 110-127, 2010.
- [39] S. H. N. Kang and H. S. Jung, “The effect of techn overload and techno-invasion on emotional exhaustion: mediating effect of psychological contract breach and moderating effect of voice behavior,” *Korean Journal of Psychological*, vol. 25, no. 1, pp. 27-53, February 2019.
- [40] S. E. Park and M. Y. Kim, “An empirical study on the relationships among job demand, job burnout and worker’s perception of organizational justice,” *Journal of Business Administration Research*, vol. 35, no. 2, pp. 367-388, April 2006.
- [41] Y. J. Kang and K. U. Lim, “A study of the relationship of job burnout and job engagement on turnover intention of cabin crew members of low-cost airlines on job demands-resource models,” *Journal of Business Administration*, vol. 33, no. 8, pp. 183-200, August 2019.
- [42] G. S. Kong, “Factors associated with turnover intention of Korean child protection workers,” *Journal of Child Welfare*, vol. 19, no. 19, pp. 7-36, June 2005.
- [43] B. J. Seo, “Impact of job stress on turnover intention in local children’s center workers -dual mediating effect of job burnout and job satisfaction-,” *Journal of Social Science*, vol. 9, no. 4, pp. 43-72, 2019.
- [44] Y. I. Sihm, “The effect of job stress factors on turnover intention in nursery facilities: focused on the mediating effect of teacher's burnout and emotional labor,” *Journal of Fecture Social Work Research*, vol. 9, no. 1, pp. 35-64, 2018.
- [45] I. C. Huang, C. H. J. Chuang, and H. C. Lin, “The role

- of burnout in the relationship between perceptions of organizational politics and turnover intentions,” *Public Personnel Management*, vol. 32, no. 4, pp. 519-531, 2003.
- [46] A. Gakovic and L. E. Tetrick, “Psychological contract breach as a source of strain for employees,” *Journal of Business and Psychology*, vol. 18, no. 2, pp. 235-246, 2003.
- [47] E. M. Jang, S. H. Lee, and D. R. Lee, “The impact of authentic leadership on innovation behavior : The mediating effects of psychological contract violence,” *The Journal of Professional Management*, vol. 23, no. 1, pp. 63-83, 2020.
- [48] W. Kim, “An examination of work engagement in selected major organizations in Korea: Its role as a mediator between antecedents and consequences,” Ph.D. dissertation, The Pennsylvania State University, PA, 2014.
- [49] J. P. Woo, *Concept and understanding of structural equation models*, Seoul: Hannara, 2016.
- [50] B. Kline, *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, 3rd ed., NY: Guilford Press, 2011.
- [51] H. S. Lee and J. H. Lim, *Research Methodology for Writing Social Science Papers*, Seoul: Gibhyunjae, 2014.
- [52] B. R. Bae, *Structural Equation Modeling with Amos: Principles and Practice*, Seoul: Chungnam Book Publication, 2014.
- [53] H. J. Lee and B. J. Kim, “The influence of psychological contract breach on turnover intention, the mediating effect of organizational commitment and moderating effect of servant leadership,” *Journal of CEO and Management Studies*, vol. 24, no. 1, pp. 67-90, 2021.
- [54] K. M. Baek, I. Park, and B. K. Chung, “The effects of work-family conflicts on turnover intention of married female workers in public institutions: mediating effects of job burnout, job engagement and moderating effects of family motivation,” *Korean Journal of HRD*, vol. 22, no. 2, pp. 151-173, 2019.
- [55] M. G. Ji, “The effect of turnover intention on the job stress, burn out and organizational commitment - focused on new dental hygienists,” *Korea Entertainment Industry Association*, vol. 10, no. 6, pp. 379-387, 2016.
- [56] Y. H. Park, “Small and medium business vocational competency development status and promotion plan,” *The HRD Review*, vol. 13, no. 4, 2010.
- [57] Easy Economy, “Companies, Catch Generation MZ...” Efforts to recruit talent and work for a long time.” May. 24, 2021 [Online]. Available: <https://url.kr/8kdp4u>.
- [58] A. F. Hayes, *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: Aregression-Based Approach*. NY: Guilford Publications, 2013.



김예지 (Yeji Kim)_정회원

2021년 8월 ~ : 한국기술교육대학교 테크노인력개발전문대학원 석사
<관심분야> 직업훈련, 교수설계, 평생교육



윤관식 (Gwansik Yoon)_정회원

1994년 2월 ~ : Florida State University, PH.D. (교육공학 박사)
1994년 9월 ~ 현재 : 한국기술교육대학교 교수
<관심분야> 교수체제설계, 교수방법, 교육과정개발, 직업훈련