

연구논문

직무만족과 처우불공정 지각이 조직구성원의 이직의도에 미치는 영향: 통계조사원의 조직 내 대인관계의 조절효과를 중심으로*

현 선 해**
윤 기 혁***
최 세 경****

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 연구방법
- IV. 연구결과
- VI. 결론

〈요약〉

90년대 이후 비정규직이 급증하며 민간부문 뿐 아니라 공공부문에서도 고용불안정성이 사회문제로 대두되었다. 이러한 문제를 해결하기 위해 공공부문에서는 무기계약직이라는 새로운 고용형태가 나타났으나, 처음의 기대와 달리 여전히 임금이나 고용불안, 차별 등의 문제가 남아 있는 실정이다.

본 연구는 공공부문 무기계약 및 기간제 근로자의 실태를 파악하고, 문제를 해결하기 위한 효과적인 개선방향을 제시하고자 진행되었다. 이를 위해 통계청에 소속되어 있는 무기계약 및 기간제 근로자 322명을 대상으로 설문을 받아 실증분석을 실시하였다.

계획적 행동이론, 공정성이론, 그리고 직업적 스트레스 및 직무배태성 모델을 기반으로 하여 총 4개의 가설을 도출하였다. 독립변수로는 무기계약직 근로자의 직무만족과 처우불공정 지각, 조절변수로 조직 내 긍정적 대인관계, 종속변수로는 이직의도를 사용하였다.

가설 검증의 결과는 다음과 같다. 첫째, 무기계약직 근로자가 지각하는 직무만족이 높을수록 이직의도는 낮아졌다. 둘째, 처우불공정 지각이 높을수록 이직의도는 높게 나타났다. 셋째, 직무만족과 이직의도의 관계는 긍정적 대인관계에 의해 조절되었다.

* 이 논문은 제2저자 윤기혁의 학위논문을 수정 발전시킨 논문입니다.
본 논문의 심사과정에서 유익한 조언을 해주신 익명의 심사위원님들께 감사드립니다.
** 제1저자 성균관대학교 경영학부 교수(twokids@skku.edu)
*** 제2저자 인트로맨(주) HR 컨설턴트(sallyyun@naver.com)
**** 교신저자 백석대학교 경상학부 조교수(ot@bu.ac.kr)

다시 말해, 직무만족도가 이직의도에 미치는 부(-)의 영향은 조직 내 긍정적 대인관계가 높을수록 더욱 강화되었다. 마지막으로, 처우불공정 지각과 이직의도 간에 있어 긍정적 대인관계의 조절효과는 존재하지 않는 것으로 나타났다.

이러한 결과는 공공부문 내 직무의 설계와 복지처우개선 등 구조적 노력과, 긍정적 대인관계 형성 등 조직문화 관리를 통해 무기계약직 근로자의 이직의도를 낮출 수 있음을 보여준다.

[주제어: 직무만족, 처우불공정, 대인관계, 이직의도, 통계청 무기계약직]

1. 서 론

IMF 경제위기의 여파로 구조조정과 노동정책의 완화 조치들이 발표되었고, 그 후 비정규직이 급증하면서 고용불안정성이 사회문제로 대두되었다. 이러한 문제는 민간 부문 뿐 아니라 공공부문에서도 나타났는데, 그에 따라 고용노동부는 공공기관의 비정규직의 양산을 막고 차별을 해소하기 위해 무기계약직을 확대하는 계획을 추진하였다. 2007년 통계청은 소속 기간제 근로자인 통계조사원을 무기계약으로 전환하였으나, 2008년 국가인권 위원회는 근로자 노동인권상황 실태조사를 하면서 무기계약 전환 이후에도 지속적으로 임금이나 고용불안, 차별에 시달리는 사례들을 확인하였다. 무기계약 근로자는 “새로운 차별적 고용형태”로 이름뿐인 정규직이란 비판을 면치 못하고 있는 것이다(윤애림, 2009).

국가 정책의 중요한 결정에 필요한 다양한 수요와 통계정보를 수집하는 통계조사원의 역할이 매우 중요한 가운데, 그들의 열악한 근무환경의 실태를 파악하고, 효과적인 처우개선의 방안을 모색하고자 본 연구를 진행하였다. 특히, 고용노동부는 2016년 2월 공공부문에서 상시·지속적인 업무는 무기계약으로 고용하는 관행을 정착하도록 관리체계를 발표하였고, 매해 정기적인 통계조사를 실시하는 통계조사원의 경우 업무의 연속성이 중요하다고 판단하여, 업무의 연속성을 방해하는 이직의도를 주요변수로 삼아 연구를 설계하였다.

조직구성원의 자발적 이직은 산업, 직종에 관계없이 큰 문제로 떠오르고 있으며 (Pomaki et al., 2010), 이직을 낮추기 위한 연구 역시 활발히 이루어지고 있다. 조직구성원의 이직은 조직 뿐 아니라, 남아 있는 개인에게도 경제적·심리적으로 영향을 미칠 수 있는 주요한 문제로 어떤 조직이든 겪고 있는 것이며, 심지어 실업률이 높은 경제

불황의 상황에서도 빈번히 발생한다(Soltis et al., 2013).

조직구성원의 이직을 가장 강력하게 예측해주는 변수는 바로 이직의도라 할 수 있다(Mobley et al., 1978). 이는, 인간의 행동을 가장 정확히 설명하는 것은 그 행동을 수행하고자 하는 개인의 의도임을 지적하는 Ajzen(1988)의 계획적 행동이론(Theory of planned behavior; TPB)으로도 설명된다.

이직 의도는 개인이 의식적이고 의도적으로 조직을 떠나고자 고려하는 것을 뜻하며(Tett & Meyer, 1993), 그 선행요인은 다음 세 가지로 구분할 수 있다(Brough & Frame, 2004). 첫째, 조직적 요인으로 직무만족, 스트레스, 직장 내 차별 등이 존재하고, 둘째, 개인적 요인으로 성별, 재직기간, 혼인여부 등이 있으며, 셋째, 환경적 요인으로 새로운 고용의 기회 등이 존재한다. 본 연구는 위 세 가지 요인 중 조직이 계획적으로 통제, 관리할 수 있는 조직적 요인 및 개인마다 차이를 보이는 개인적 요인에 집중하여 연구를 진행하고자 한다.

본 연구의 대상인 통계조사원은 통계청 및 소속기관에서 상시적으로 근무하는 근로자로, 현장조사, 조사내용 검토 및 자료입력 등을 담당하며, 공무원이 아닌 근로자의 지위를 갖는다. 그러나 공무원과의 수행 직무에 있어 그 차이가 뚜렷하지 않고, 상시전일 출퇴근 및 현장조사 업무를 수행함에도 수당이나 급식비를 지원 받지 못하고 있는 열악한 실정이다. 이에 이직의도에 영향을 미치는 조직적 요인으로 통계조사원이 갖는 직무에 대한 태도와 공무원과 비교하여 느끼는 불공정한 처우를 살펴보고자 한다. 고용노동부가 2012년 『공공부문 비정규직 고용개선 추진 지침』을 발표한 후, 기간제 및 무기계약 근로자와 관련하여서는 각 부처가 자율로 관리하는 자율관리 시스템으로 전환된 만큼, 직무의 설계와 복지처우의 변화는 통계청의 독자적인 관리 하에 개선이 가능할 것이다.

개인적 요인으로는 통계조사원의 대인관계에 초점을 둔다. 직장 내 스트레스와 관련한 선행연구들은, 스트레스를 완화하는 주요 요인으로 직장 내 사회적 지지를 제시하고 있다(Beehr & McGrath, 1992; Beehr, 1995). Beehr 외(1990)는 사회적 지지에 있어 대화를 통한 인간관계의 형성을 강조하며, 직무에 대한 부정적 혹은 긍정적 대화 및 직무 외적인 대화를 자유롭게 나눌 대상이 있을 때 사회적 지지의 지각이 높아짐을 지적하였다. 조직이 일방적으로 제공하는 직무나 복지처우와 달리, 친밀한 대화상대의 보유 여부는 개인에 따라 차이가 존재할 수 있다. 이에 본 연구에서는 유사한 조직 상황에 영향을 받는 통계조사원의 대인관계가 조직적 요인과 이직의도 간의 관계에

차이를 야기하는지 확인하고자 한다.

공공부문의 무기계약직은 비정규직의 문제를 해결하기 위해 도입된 제도이다. 그러나 근무 기간에 제한이 없다는 관리규정 외에는 고용의 안정성이나 근무조건에 있어 정규직으로서의 혜택을 누리지 못하는 실정이다. 일례로 통계청의 경우 임금에 해당하는 급여부분이 사업비에 편성되어 있어, 사업예산이 축소 폐지되는 경우 감원대상이 될 수 있다. 무기계약 근로자의 관리규정에서 정하는 사업상 구조조정의 해고사유로 인해 고용불안이 개선되었다고 할 수 없는 것이다.

그럼에도 불구하고 공공부문 무기계약 근로자의 근무환경을 개선하기 위한 연구는 매우 부족한 실정이다. 얼마 되지 않는 선행연구들 마저 무기계약 및 기간제 근로자의 실태를 조사하고, 관련 법규, 판례 등의 주요 쟁점을 정리하는 등(조성혜, 2007; 윤애림, 2009, 2013; 김성권, 2014; 이승협, 2016; 박창용, 2007; 유각근, 2011) 현황분석의 수준에 머무르고 있다. 본 연구는 통계조사원의 직무만족과 처우불공정 지각이 이직의도에 미치는 영향에 있어, 대인관계의 조절효과를 확인함으로써, 이직의도에 대한 조직적, 개인적 요인의 상호영향관계를 확인하는 학문적 의미와, 무기계약 및 기간제 근로자의 이직의도를 낮추기 위해 기관 및 정책 차원에서 어떻게 대처해야 하는지의 통찰을 제공하는 실용적 의의를 가질 것으로 기대한다.

II. 이론적 배경

1. 계획적 행동이론과 직무만족

Mobley(1977)가 이직의 문제점을 지적한 이래로 이직 및 이직의도를 예측할 수 있는 선행요인에 대한 연구가 꾸준히 진행되어 오고 있다. 특히, 이직은 어느 날 갑자기 발생하기보다 새로운 직업의 탐색, 근무태만 등의 사전 조짐을 동반한 이직의도의 형성으로부터 비롯되기에(Soltis et al., 2013), 많은 연구들이 이직의도를 낮추기 위한 방법을 모색하고 있다.

Ajzen(1988)은 계획적 행동이론을 통해, 개인이 특정행동을 보이하고자 하는 의도는 다음 세 가지 요인에 의해 강화됨을 지적하였다. 첫째, 행동이 가져올 결과에 대한 호의적인 태도, 둘째, 행동에 대한 사회적 규범 및 분위기, 셋째, 행동을 쉽게 통제할 수

있다고 지각하는 정도이다. 이를 이직의도와 연결하면, 이직이 나에게 더 바람직할 때, 유연한 노동시장 등 이직에 대한 시선이 긍정적일 때, 그리고 내가 쉽게 이직할 수 있다고 판단할 때 이직의도가 높아질 것이다.

이직의도의 주요 선행변수로 가장 많이 연구된 변수는 바로 직무만족인데(Tett & Meyer, 1993), 직무만족이란, 직무경험에 대한 유쾌한 감정적 상태를 뜻한다(Locke, 1976). 낮은 직무만족은 이직을 통해 더 좋은 직업을 찾을 수 있으리라는 기대, 즉 계획적 행동이론의 첫 번째 요소인 결과에 대한 태도를 형성하게 만든다고 볼 수 있다.

선행연구에 따르면, 직무만족은 조직에 대한 애착을 높여 이직의도를 낮추기도 하고(satisfaction-to-commitment mediation model), 조직에 대한 태도와 관계없이 이직의도에 대해 독립적으로 고유한 영향(independent-effects model)을 미치기도 한다(Mowday et al., 1982; Tett & Meyer, 1993). 직무만족과 이직의도의 부정적 관계는 이외의 많은 연구를 통해서도 증명되어 왔는데, O'Leary-Kelly와 Griffin(1995)은 낮은 직무만족이 높은 이직행동을 야기함을 지적하였고, Brough와 Frame(2004)는 내재적 직무만족과 이직의도 간의 부적관계를, Egan 외(2004) 역시 직무만족이 이직의도를 낮춤을 확인하였다. 이상의 선행연구를 바탕으로 다음과 같이 가설 1을 설정한다.

가설 1. 통계조사원의 높은 직무만족도는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

2. 공정성 이론과 처우불공정

Adams(1965)의 공정성 이론(equity theory) 역시 이직의도에 대한 주요한 통찰을 제공한다. 공정성 이론에 따르면 인간은 조직에 대한 기여와 그의 결과로 얻는 보상을 비교하여 계산되는 사회적 교환관계(social exchange)가 불공정하다고 지각할 때 변화를 이끌어내고자 동기부여 된다. 특히 공정성은 준거인물(reference)과 조직의 교환관계에 대한 사회적 비교(social comparison)를 통해 계산되는데, 극도로 높은 불공정성의 지각은 장의 이탈, 즉 이직을 야기하게 된다.

공정성은 획득한 보상의 크기에 대해 느끼는 분배공정성(distributive justice)과 보상을 결정하는 과정에 대한 절차공정성(procedural justice), 그리고 인격적으로 대우받은 정도에 대해 느끼는 상호작용 공정성(interactional justice)으로 구분된다(Robbins & Judge, 2015). Parker 외(2011)는 특히 분배공정성의 역할을 강조한다. 준

거인물과 비교하여 보상의 크기가 작다고 느낄 때 그러한 불공정성을 감소하기 위한 의도가 높아지는 것이다.

무기계약 및 기간제 근로자로 구성된 통계조사원은 동일 조직에 근무하며 유사한 업무를 수행하는 공무원을 준거인물로 갖는다. 본인의 공헌 대비 보상과 공무원의 공헌 대비 보상을 비교하여 극심한 차별, 불공정을 느낄 때 이직의도가 높아질 것을 예상한다. 특히 이들은 공무원으로의 신분전환이 어려운 상태로, 현 상태의 처우가 미래에도 지속될 가능성이 높기 때문에 조직 내 다른 방안을 찾기가 더욱 어려울 것이다.

이와 관련하여, Parker 외(2011)는 공공회계법인의 직원을 대상으로 한 연구에서, 분배공정성이 수단성에 매개되어 이직의도에 부(-)의 영향을 미침을 확인하였고, Nadiri와 Tanova(2010)은 분배, 절차, 상호작용 공정성 모두 이직의도와 유의한 부(-)의 관계를 갖는 것을 보여주었다. Cantor 외(2011)는 미연방정부가 상업용 운송 자동차에 전자기록계(electronic on-board recorders; EOBRs)를 부착하도록 제안한 이후 운송기사의 공정성 지각에 변화가 생겨났으며, 이것이 이직의도에 까지 영향을 주는 결과를 보였음을 확인하였다. 이러한 선행연구를 바탕으로, 통계조사원이 공무원과 비교하여 느끼는 처우불공정은 이직의도를 높일 것이라는 가설 2를 설정한다.

가설 2. 통계조사원의 높은 처우불공정 지각은 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3. 직업적 스트레스, 직무배태성과 대인관계

직업적 스트레스 모델(occupational stress model; Beehr, 1995)은 이직의도에 영향을 미치는 심리적 스트레스 요인의 중요성을 강조한다. 이 때 주요한 스트레스 요인으로 작용하는 것 중 하나가 바로 조직 내 사회적 지지의 부족이라 할 수 있다(Pomaki et al., 2010; Beehr & McGrath, 1992). 사회적 지지(social support)란 개인이 조직 내 동료 혹은 상사로부터 얻는 정서적, 비공식적 지지로, 조직 내 다른 개인과의 상호작용을 바탕으로 만들어진다고(House, 1981).

다른 구성원과의 상호작용과 이직의 관계를 설명한 또 다른 모델로 직무배태성 모델(job embeddedness model)이 존재한다. Mitchell 외(2001)는 직무배태성을 개인이 직무 관련 그물망 안에 갇혀버리는 것과 같다고 정의하였고, Soltis 외(2013)는 이를 바탕으로 직무배태성을 다른 동료와 연결의 정도로 바라보았다. 그 결과 조직 내 타인과

의무적 관계가 아닌 우호적 연결로 이어져 있을 때에 이직의도가 낮아지는 것을 확인하였다.

조직 내 다른 사람과 우호적이고 신뢰할 수 있는 관계가 형성되면, 개인은 조직 내에서 존중받는다는 느낌을 받게 되고, 새로운 지식 및 자원의 습득에 있어 쉽게 도움을 받을 수 있다(Cohen & Wills, 1985). 그러한 이유로 조직을 떠나고자 하는 이직의도가 낮아지는 것이다. 일례로, Bauer 외(2007)는 신입사원의 조직적응에 대한 메타분석 연구를 통해, 조직구성원으로부터 지지와 신뢰를 받는다고 느낄수록 조직에 성공적으로 적응하고, 해당 직무에 잔류하고자 하는 의도가 높아짐을 확인하였다. Bradley(2007)는 사회적 지지와 이직의도에 대한 종단연구를 통해 둘 간의 부정적 관계를 확인하였고, Houkes 외(2001) 역시 교사를 대상으로 한 연구에서 타인으로부터 얻는 지지와 신뢰가 이직의도를 낮춤을 확인하였다.

이와 같이 조직 내 긍정적 대인관계와 이직의도의 부(-)적 관계를 증명하는 연구들이 지속되었는데, 특히 Nohe와 Sonntag(2014)은 개인이 지각하는 사회적 지지의 정도에 따라 직장 내 스트레스 요인에 대한 평가가 달라지고, 그에 따라 동일한 스트레스 환경에 노출되었다 하더라도 우호적 대인관계를 보유한 개인은 이직의도가 낮아질 수 있음을 지적하였다. Cohen 외(2000)에 따르면, 높은 사회적 지지를 지각하는 개인은 조직 내 발생하는 스트레스 요인을 능동적으로 관리할 수 있으며 본인에게 큰 위협이 되지 않는다고 판단하는 경향이 있다. Pomaki 외(2010)는 특히 Van der Doef와 Maes(1990)의 연구를 인용하여, 업무과다 등의 스트레스 요인을 완충시키는 요인으로 조직 내 사회적 관계가 가장 큰 주목을 받고 있으며, 여러 요인 중 가장 효과적인 완충 작용을 함을 강조한다. 조직 내 긍정적 관계로부터 받는 지원을 통해 업무수행이 촉진되고, 적응적 행동이 나타나기 때문이다(Johnson & Hall, 1988; DeLongis & Holtzman, 2005). 즉, 조직 내 긍정적 대인관계가 이직의도에 직접적인 부(-)의 영향을 미칠 뿐 아니라, 개인이 지각하는 조직적 요소에 대한 평가 역시 다르게 하여, 조직적 요소와 이직의도의 관계를 강화 혹은 완화시킬 수 있는 것이다. 이와 같은 선행 연구를 바탕으로 본 연구에서는 대인관계의 조절효과를 가정하는 다음 가설 3과 4를 설정한다.

가설 3. 통계조사원의 조직 내 높은 긍정적 대인관계는 직무만족과 이직의도의 부(-)의 관계를 강화할 것이다.

가설 4. 통계조사원의 조직 내 높은 긍정적 대인관계는 처우불공정과 이직의도의 정(+)의 관계를 완화할 것이다.

Ⅲ. 연구방법

1. 조사대상

본 연구를 위해 통계청 근무 중인 무기계약직 및 기간제 근로자로부터 자료를 수집하였다. 통계청 소속 무기계약직이 회원으로 가입되어 있는 밴드를 통해 온라인 설문을 실시하였으며, 밴드에 가입하지 않은 기간제 근로자의 설문을 위해서는 통계청 홈페이지의 직원연락처를 통해 개별 연락을 실시하였다. 전체 밴드회원 중에 설문을 확인한 622명과 개별전화로 접촉한 30건을 합친 652명 중 372명이 응답하여 57.1%의 응답률을 보였다. 그 중 불성실한 응답을 제외하고 322개를 분석에 사용하였다.

응답자의 성별 분포는 남성 4.0%, 여성 96.0%로 여성이 대다수를 차지했고, 연령은 20대 1.2%, 30대 6.2%, 40대 50.9%, 50대 이상이 41.6%로, 40대 이상이 주를 이루었다. 대부분의 무기계약직 및 기간제 근로자의 경우 출산 및 육아로 회사를 그만두었다가 취업시장으로 다시 돌아온 경력단절여성으로 구성되는 점을 반영하는 결과라 할 수 있다. 학력은 고졸 48.8%, 초대졸 22.0%, 대졸 28.3%, 대학원졸 이상 0.9%로 나타났으며, 재직기간은 5년 미만인 14.9%, 5년~10년 미만은 40.7%, 10년 이상 44.4%로 나타났다. 지역으로는 본청 및 경인지역 근무자가 22%, 그 외 지방 근무자는 78%였으며, 무기계약직은 89.8%, 기간제 근로자는 10.2%로 나타났다. 이상 표본의 특성은 <표 1>에 나타나있다.

<표 1> 표본의 특성

특성	구분	빈도	비율(%)
성별	남성	13	4.0
	여성	309	96.0
연령	20대	4	1.2
	30대	20	6.2
	40대	164	50.9
	50대 이상	134	41.6
학력	고졸	157	48.8
	초대졸	71	22.0
	대졸	91	28.3
	대학원졸	3	0.9
재직 기간	5년미만	48	14.9
	5~10년미만	131	40.7

	10년 이상	143	44.4
지역	본청 및 경인	71	22.0
	그 외 지역	251	78.0
고용 형태	무기계약	289	89.8
	기간제근로자	33	10.2

2. 조작적 정의

본 연구에서 사용한 설문문항은 기존 학자들이 정의한 개념 및 통계조사원과의 전화 인터뷰를 바탕으로, 기존의 측정도구를 보완, 수정하여 새롭게 개발되었다. 직무만족, 공정성, 직장 내 대인관계 등에 대한 기존의 측정도구는 주로 민간 기업 종사자를 대상으로 하는 연구에 사용되어 왔기에, 공공부문 무기계약 및 기간제 근로자에게 적합한 문항의 개발이 필요하다고 판단하였다. 33명을 대상으로 사전조사를 실시하였고, 요인분석 결과 직무만족, 처우불공정, 대인관계의 3개 요인으로 분류되었으며 각 변수 별 요인적재량의 최하값은 0.5 이상으로 나타났다. 신뢰도 분석 결과 역시 모든 요인이 0.7 이상의 값을 보여 새롭게 개발된 문항을 사용하는 것이 타당하다고 판단하였다.

직무만족은 Locke(1976)의 정의를 바탕으로, 개인이 직무를 통해서 얻게 되는 즐거운 정서적 태도라고 볼 수 있다. 본 연구에서는 Hackman과 Oldham(1975)의 직무진단조사(job diagnostic survey)를 참고하여 문항을 개발하였으며, 문항의 예시로는 “전반적으로 업무에 만족한다.” 등이 있다.

처우불공정은 Adams(1965)의 공정성에 대한 정의를 바탕으로, 준거인물과 비교하여 보상, 복지처우가 상대적으로 적다고 지각하는 것이라 할 수 있다. 처우불공정은 Leventhal(1976)이 제시한 분배 및 절차공정성의 문항을 바탕으로 개발하였고, 문항의 예시로는 “공무원과 비교해서 수당과 보상이 적다” 등이 있다.

대인관계는 상사 및 동료와 맺는 긍정적이고 우호적인 상호작용으로, Beehr 외(1990)의 사회적 지지 척도를 참고하여 개발하였고, 문항의 예시로는 “나의 의견이 존중되고 의사결정 참여 기회가 주어진다.” 등이 있다.

이직의도는 추후 이직을 고려하는 정도에 대해 1. 매우 아니다 ~ 5. 매우 그렇다의 5점 척도로 측정하였다.

그 외 통제변수로는 고용형태, 성별, 연령, 학력, 재직기간, 근무 지역 등을 사용하

였다. 고용형태의 경우 무기계약직은 1, 기간제 근무는 0의 더미변수를 설정하였다. 성별 역시 남성 1, 여성 0의 더미변수를 사용하였고, 연령은 30대 미만, 40대, 50대 이상으로 구분하였다. 학력은 고졸, 초대졸, 대졸, 대학원졸 이상으로, 재직기간은 5년 단위로 구분하여 사용하였다. 또한, 근무지역에 따라 통계조사관의 담당직무 내용이 다를 수 있기 때문에 이를 통제하기 위해 본청 및 경인지역 근무는 1, 그 외 지역은 0의 더미변수를 사용하였다.

IV. 연구결과

1. 신뢰성 및 타당성 분석

설문문항의 신뢰성과 타당성을 분석하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 그 결과 직무만족, 처우불공정, 사회적지지 등의 변수가 각 독립된 요인으로 분류되었다. 각 변수 별 요인분석 결과 및 크론바흐 알파는 <표 2>에 나타나 있다.

<표 2> 요인분석

측정문항	요인1	요인2	요인3	Cronbach alpha
대인관계				.820
동료와 원활한 커뮤니케이션	.805			
상사와 좋은 관계 유지	.724			
의사결정 참여	.724			
상사를 신뢰	.712			
직무 외 행사에도 참여	.699			
불공정처우				.816
불공정한 복지처우		.895		
불공정한 임금		.890		
복지에 접근이 어려움		.704		
직무만족				.788
직무 책임에 만족			.838	
직무 양에 만족			.831	
직무에 전반적으로 만족			.756	

가설 검증 시에는 변수 별 각 문항의 평균을 내어 분석에 사용하였다. 사회적 지지의 조절효과를 검증하는데 있어서는 Aiken과 West(1991)의 제안에 따라 평균중심화를 실시한 후, 독립변수와 조절변수의 편차를 곱하여 조절항을 생성하여 분석하였다.

2. 상관관계 분석

가설 검증에 앞서 상관관계 분석을 실시하였다. 본 연구의 종속변수인 이직의도는 응답자의 연령, 직무만족 및 사회적지지의 지각이 높을 때 낮아졌다. 그에 비해 처우 불공정은 이직의도와 정(+)의 상관관계를 보였다. 변수 간 상관관계는 <표 3>에 나타나 있다.

<표 3> 상관관계 분석

	M	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. 고용형태	.90									
2. 성별	.04	.069								
3. 연령	3.33	.140	-.250							
4. 학력	1.81	.057	.187	-.165						
5. 근무기간	6.25	.496	-.020	.314	.033					
6. 지역	.22	.032	.005	.158	-.066	.029				
7. 직무만족	2.52	-.303	.003	-.068	-.122	-.239	-.141			
8. 불공정처우	3.85	.051	.050	-.096	.080	-.072	.095	.128		
9. 대인관계	3.24	-.139	.036	-.081	.017	-.081	-.010	.454	.319	
10. 이직의도	2.54	.108	.013	-.167	.065	.031	-.076	-.226	.158	-.168

Bold if $p < 0.05$

3. 가설검증

가설 검증을 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 이 때 변수 간 다중공선성 문제를 검증하기 위해 VIF 분석을 함께 실시했다. Chatterjee와 Hadi(2006)는 VIF 값이 10이하로 나타나야 함을 지적하였는데, 본 연구는 모든 항에서 2 이하의 값을 보였다.

우선 통제변수의 결과를 살펴보면 고용형태, 성별, 학력, 재직기간, 지역 등은 이직 의도에 유의한 영향을 미치지 못하고, 연령만 유의한 부(-)의 관계를 갖는 것으로 나타

났다. 다만 근무지역의 경우 $p < 0.1$ 수준에서는 유의한 부(-)의 결과를 보였는데, 이는 서울경기 지역에 근무하는 비정규직 통계조사관들이 그 외 지역에 근무하는 사람들에 비해 이직의도가 더 낮음을 보여준다.

〈표 4〉 회귀분석

	이직의도						VIF
	Model 1			Model 2			
	β	t	p	β	t	p	
고용형태	.042	.660		.011	.176		1.481
성별	-.039	-.700		-.033	-.605		1.109
연령	-.174	-2.942	**	-.181	-3.130	**	1.256
학력	-.013	-.231		.002	.040		1.098
근무기간	.019	.291		.030	.479		1.482
지역	-.106	-1.939		-.098	-1.820		1.077
직무만족	-.261	-4.543	***	-.168	-2.552	*	1.618
불공정처우	.187	3.431	**	.150	2.355	*	1.506
대인관계				-.207	-3.237	**	1.531
직무만족 × 대인관계				-.162	-2.479	*	1.597
불공정처우 × 대인관계				-.035	-.504		1.842
R-square	.130			.170			
△R-square				.041	**		
F-value	5.821	***		5.789	***		

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

본격적으로 가설검증의 결과를 살펴보면 다음과 같다. 가설 1은 직무만족이 이직 의도에 미치는 영향에 관한 것으로 Table 4의 모델 1에서 그 결과를 확인할 수 있다. 직무만족의 표준화된 회귀계수는 -0.261 ($p < 0.001$)로 유의하게 검증되었다. 즉, 직무만족이 높을수록 이직의도가 낮아질 것이라는 가설 1은 지지되었다.

가설 2는 처우불공정과 이직의도의 관계에 관한 것으로, $\beta = 0.187$ ($p < 0.01$)로 유의한 정(+)의 관계를 보였다. 즉, 공무원과 비교하여 복지처우가 불공정하다고 느낄수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타나 가설 2 역시 지지되었다.

가설 3과 4는 사회적 지지의 조절효과에 관한 것이다. 조절효과의 검증은 Baron과 Kenny(1986)의 제안에 따라 독립변수와 조절변수를 통제한 상태에서, 독립과 조절변수의 상호작용 항이 유의하게 나타나는지의 여부를 확인하는 방법으로 이루어졌다.

우선 직무만족과 이직의도의 관계에 있어 사회적지지의 조절효과는 $\beta = -0.162$

($p < 0.05$)로 나타나 유의한 것으로 밝혀졌다. 특히, 상호작용 항의 기호가 -로 독립변수의 방향과 동일하게 나타남에 따라, 사회적 지지를 높게 인지하는 경우, 이직의도에 대한 직무만족의 영향이 더욱 강화되는 것으로 나타났다. 따라서 가설 3은 지지되었다. 그러나 처우불공정과 이직의도의 관계에 대한 사회적지지의 조절효과는 $p > 0.1$ 로 나타나 가설 4는 기각되었다. 비정규직 통계조사관이 정규직 공무원과 비교하여 처우불공정성을 높게 인지할 때에는, 사회적 지지가 높다고 하여 처우불공정과 이직의도의 관계가 달라지는 것이 아니라는 것을 알 수 있다. 이러한 결과에 대한 자세한 논의는 결론에서 이어가기로 한다.

VI. 결 론

1. 연구의 결과 및 시사점

본 연구는 통계청에 근무 중이 비공무원 근로자를 대상으로 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대하여 연구하였다. 계획적 행동이론, 공정성이론, 직업적 스트레스 및 직무배태성 모델을 기반으로 하여 총 4개의 연구가설을 도출하였고, 그 결과 및 시사점은 다음과 같다,

첫째, 통제변수 중 무기계약직 및 기간제 근무라는 고용형태의 차이는 이직의도에 유의한 영향을 미치지 못했다. 정부는 2007년 『공공부문 비정규직 종합대책』을 발표한 후 기간제 근로자를 무기계약으로 전환하며 무기계약직을 정규직에 준하는 시각으로 바라보고 있으나, 여전히 열악한 근무환경과 공무원과의 차별로 인해 기대했던 개선효과는 나타나지 않은 것으로 볼 수 있다. 오히려 본 연구에서는 두 집단 간 평균비교를 한 결과, 무기계약 근로자가 기간제 근로자에 비해 더 높은 이직의도와 더 낮은 직무만족을 갖는 것으로 나타났다. 기대에 미치지 못한 처우와 근무환경에 실망감을 느끼는 것으로 여겨진다.

이러한 결과는 비정규직 문제에 대처하기 위해 내세운 무기계약 전환 제도가 실질적인 문제해결에는 큰 도움이 되지 못했으며, 공공부문에 종사하는 비공무원 근로자의 고용불안과 근무환경 개선을 위해 근원적인 문제를 해결할 수 있는 새로운 정책이 필요함을 보여준다.

둘째, 통계조사원의 연령은 이직의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

응답자 중 90% 이상이 40대 이상의 여성으로 구성되는데 이들 대부분은 출산 및 육아 후 사회로 돌아온 경력단절 여성이다. 이 때, 높은 연령층의 낮은 이직의도는 조직에 대한 애착보다 현실적으로 다른 직업을 구하는 것이 어렵다는 판단에 기인했을 가능성이 있다.

2004년 통계조사원의 월 평균보수는 약 130만원으로 국토해양부의 국토관리직 무기계약 근로자의 250만원 보다 현저히 낮은 수준이다.¹⁾⁾ 이는 대부분 여성으로 구성되어 있는 일자리의 상대적 낮은 임금을 보여주는 것으로, 실제 OECD 국가의 성별 소득격차는 대부분 20% 미만인 반면, 우리나라는 30% 이상의 큰 차이가 존재한다(시사인, 2016.8.25). 본 연구의 결과는 상대적으로 낮은 임금을 받고 있음에도 불구하고 이직을 쉽게 고려할 수 없는 경력단절 여성들의 고충을 간접적으로 보여준다. 따라서 앞으로는 경력단절 여성에게 일자리 제공 뿐 아니라 직무가치에 기반 하여 남녀소득의 격차를 줄여나갈 수 있는 정책의 마련이 필요하다.

셋째, 직무만족과 이직의도 간에는 부(-)의 관계가, 처우불공정과 이직의도 간에는 정(+)의 관계가 나타났다. 이는 선행연구와 일관된 결과로, 직무에 대한 긍정적인 경험, 그리고 타인과 비교한 공정한 보상이 조직을 떠나고자 하는 의도를 약화시키는 것을 보여준다.

공공부문은 민간과 달리 조직의 운영에 있어 정부 정책에 큰 영향을 받는 것이 사실이지만, 조직 내 직무의 설계 및 배분, 그리고 보상 등 복지처우의 관리는 기관 차원에서 계획하여 통제할 수 있는 부분이다. 실제로 각 공공기관별 비정규직 근로자의 처우는 수당, 기본급여, 평균보수 등에서 조금씩 차이가 존재한다. 통계청의 통계조사원은 국가정책의 기반이 되는 통계자료를 직접 현장에서 조사, 검토, 정리하는 매우 중요한 직무를 수행하고 있다. 국가적인 차원에서의 정책 마련과 함께, 각 기관별 직무의 특성에 따라 비공무원의 근무환경을 개선하기 위한 방안이 필요하다.

넷째, 직무만족과 이직의도의 관계는 조직 내 대인관계에 의해 조절되었다. 조직 내에서 긍정적인 대인관계가 형성되어 있고, 직무만족이 높을 때 이직 의도는 더욱 낮아지는 것이다.

대인관계는 국가의 정책이나 기관의 예산 등 운영 사정과는 별도로 조직구성원 개개인의 노력 및 조직문화의 관리로 형성될 수 있다. 특히 상시 전일 출퇴근을 하는 무기계약 근로자는 공무원과의 상호작용 기회에 자주 노출된다. 직급에 관계없이 상호

1)) 자료출처 : 기재부, 국감 김현미 국회의원 제출자료(2012.10)

간 신뢰, 배려, 존중할 수 있도록 조직구성원 개개인의 노력과, 조직 내 우호적 인간관계를 촉진하는 조직문화의 구축이 필요하다.

다섯째, 처우불공정과 이직의도의 관계에 있어 대인관계의 조절효과는 존재하지 않는 것으로 나타났다. 선행연구들은 조직 내 사회적 지지와 비공식적 네트워크가 차별 등 스트레스 요인의 지각을 완화시킴을 지적하였으나, 본 연구에서는 조직 내 우호적 대인관계가 형성된 경우라도 처우불공정의 문제는 사라지지 않는다는 것을 보여준다. 이러한 결과는 Herzberg 외(2010)의 2요인 이론을 적용하여 해석할 수 있다. Herzberg와 그의 동료는 직무관련 요소를 동기요인으로, 임금 등 복지처우는 위생요인으로 구분하고, 위생요인에 대해 불만족을 야기하는 요인으로 정의하였다. 통계조사원이 지각하는 처우불공정은 강력한 위생요인으로 작용하여, 조직에 잔류하고자 하는 동기를 저하하는 것으로 판단된다.

무기계약직은 공공부문의 비정규직 문제를 해결하기 위해 나타난 고용형태이다. 그러나 앞서 지적한 바와 같이 실질적인 근무환경 개선효과를 가져왔다고 보기 어렵고, 상시 전일 출퇴근을 하면서 수행 직무에 있어 공무원과의 접점은 높아지는 반면 처우는 예전과 큰 변화가 없는 오히려 상대적 박탈을 느끼기 쉽다. 허울뿐인 정책이라는 비판을 피하기 위해서라도, 공공부문에 종사하는 무기계약 근로자의 근무환경을 개선하기 위한 본원적인 노력과, 비정규직 문제의 해결을 위한 실용적인 접근이 필요하다.

2. 연구의 한계 및 제언

본 연구는 공공부문 비공무원 근무환경 실태의 파악과 정책개선의 방향을 제시한 의의가 있지만, 동시에 몇 가지 한계점이 존재한다. 연구의 한계점과 이를 극복하기 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 공공부문의 비공무원 근로자 중 통계청 소속의 통계조사원을 연구대상으로 두고 있다. 그러나 통계청 외의 다양한 공공기관에도 무기계약 및 기간제 근로자들이 근무 중에 있다. 각 기관에 따라 이들의 직무책임 및 임금, 복지 처우가 다르게 나타나기도 한다. 따라서 본 연구결과의 해석에 있어서는 엄격성이 요구되며, 공공부문 비공무원 근로자의 근무환경을 보다 정확하게 파악하고 국가 정책적인 차원에서 이를 개선하기 위해서는 다양한 기관의 근로자를 대상으로 연구의 범위를 확대할

것이 요구된다.

둘째, 본 연구의 대상이 된 무기계약 및 시간제 근로자 통계조사원은 연구시점을 기준으로 약 800 여명이 근무하는 것으로 알려져 있다. 그 중 약 650명에게 설문을 배포하였고 322명의 응답을 분석에 사용하였다. 해당 연구의 표본이 모집단을 적절히 대표하는지를 검증하기 위해 모집단과 표본의 특성을 비교하여 설명하는 것이 필요하나, 모집단의 인구통계적 특성 관련 자료를 정확하게 구하는데 한계가 있었다. 이를 극복하기 위해 붓스트래핑을 통한 모수추정 분석을 추가로 실시하였고, 각 변수의 결과 값과 유의도는 여전히 의미 있는 것으로 나타났다. 그러나 공공부문의 무기계약 근로자의 경우 명확한 모집단이 존재하는 만큼, 앞으로의 연구는 관련 기관과의 긴밀한 협의를 통해 모집단 전체를 연구대상으로 포함하는 것이 보다 바람직할 것이다.

셋째, 본 연구의 설문응답 기간이 각종 경제조사기간과 겹치는 등 통계조사원의 업무량이 많은 시기로 응답률이 비교적 저조하였고, 온라인 설문조사가 갖는 한계로 응답 중 오류가 발생하자 응답을 중도에 포기한 경우도 몇 있었다. 이러한 단점을 방지하기 위해 약 30여명의 응답자에게 사전 전화인터뷰를 통해 문항을 수정하는 등 노력을 기울였으나, 특정시점에서의 횡단적 연구로 설문을 수집한 만큼 응답 시점의 상황적 특수성이 응답을 오염시켰을 수 있다. 앞으로의 연구는 응답자가 보다 여유를 갖고 성실히 설문에 응할 수 있도록 정교한 연구방법의 계획과 실행이 요구된다.

마지막으로, 본 연구에서는 이직의도 설문을 하나의 문항으로 구성하여, 가까운 미래에 이직을 고려하는 정도에 대해서만 측정하였다. 이러한 측정은 조직에 잔류하고자 하는 의도가 조직에 대한 애착 및 충성심에 기반 한 것인지, 다른 기회를 찾는 것이 쉽지 않아 비자발적으로 머무르는 것인지 그 구체적인 의도를 파악하기 어렵게 만든다. 따라서 앞으로의 연구에서는 정서적 몰입, 규범적 몰입, 지속적 몰입으로 세부적인 내용을 반영할 수 있는 조직몰입 변수를 함께 사용하는 등, 이직의도에 대한 보다 다각적인 측정이 필요할 것이다.

참고문헌

- 김민정, 최상옥.(2016). 연구직 직무특성이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국조직학회보』, 13(2). 63-92

- 김성권. (2014). 비정규직 근로자에 대한 불이익취급의 부당노동행위 재검토: 관련 판결례 및 판정례를 중심으로. 「법학논고」, 45. 447-480
- 류병곤(2016). 조직구조와 조직문화가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 다차원적 분석. 「한국조직학회보」, 13(1). 33-62
- 박창용. (2007). 비정규직관련 법률 입법이 주는 시사점. 「법학논총」, 17. 279-312.
- 유각근. (2011). 노동위원회 사례별 주요쟁점 검토. 「법학연구」, 34. 193-218
- 윤기혁. (2016). 「직무만족과 차별인식이 직무스트레스를 매개로 이직의도에 미치는 영향 연구」. 석사학위논문. 성균관대학교 경영대학원. 서울.
- 윤애림. (2009). 새로운 차별적 고용형태로서 무기계약직의 실태와 쟁점. 「산업노동연구」, 15(2). 23-61
- 이승협. (2016). 무기계약직 노동자의 직무특성 및 기관별 임금격차 분석: 중앙행정기관 사무보조직 노동자를 중심으로. 「산업노동연구」, 22(2). 181-212
- 이환범, 이수창. (2006). 경찰공무원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 간의 상호관계에 관한 연구. 「한국조직학회보」, 3(2). 83-101.
- 조성혜. (2007). 기간제근로계약의 무기계약 전환, 무엇이 문제인가? 「노동법학」, 25. 137-178
- Adams, J. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology* (Vol. 2) (pp. 267-299). New York: Academic Press
- Aiken, L., & West, S. (1991). *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*, SAGE Publications, Inc.
- Ajzen, I. (1988). *Attitudes, Personality, and Behavior*. Chicago: Dorsey Press.
- Baron, R. & Kenny, D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182. doi:10.1037/0022-3514.51.6.1173
- Bauer, T., Erdogan, B., Bondner, T., Truxillo, D., & Tucker, J. (2007). Newcomer adjustment during organizational socialization: A meta-analytic review of antecedents, outcomes, and methods. *Journal of Applied Psychology*, 92(3), 707-721. doi:10.1037/0021-9010.92.3.707
- Beehr, T. (1995). *Psychological Stress in the Workplace*. London: Routledge.
- Beehr, T., & McGrath, J. (1992). Social support, occupational stress and anxiety. *Anxiety, Stress, and Coping*, 5(1), 7-19. doi: 10.1080/10615809208250484
- Beehr, T., King, L., & King, D. (1990). Social support and occupational stress: Talking to supervisors. *Journal of Vocational Behavior*, 36(1), 61-81. doi: 10.1016/0001-8791(90)90015-t
- Bradley, G. (2007). Job tenure as a moderator of stressor-strain relations: A comparison of

- experienced and new start teachers. *Work & Stress*, 27(1), 48-64.
doi:10.1080/02678370701264685
- Brough, P., & Frame, R. (2004) Predicting police job satisfaction, work well-being and turnover intentions: The role of social support and police organisational variables. *New Zealand Journal of Psychology*, 33(1), 8-18.
- Cantor, D., Macdonald, J., & Crum, M. (2011) Commercial driver retention: The influence of workplace justice perceptions. *Journal of Business Logistics*, 32(3), 274-286.
doi:10.1111/j.2158-1592.2011.01022.x
- Chatterjee, S., & Hadi, A. (2006). *Regression Analysis by Example*, 4th ed., Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Cohen, S., & Wills, T. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357. doi:10.1037/0033-2909.98.2.310
- Cohen, S., Gottlieb, B., & Underwood, L. (2000). Social relationships and health. In S. Cohen, L. Underwood, & B. Gottlieb (Eds.), *Measuring and Intervening in Social Support*(pp. 3-25). New York: Oxford University Press
- DeLongis, A., & Holtzman, S. (2005). Coping in context: the role of stress, social support, and personality in coping. *Journal of Personality*, 73(6), 2-24.
doi:10.1111/j.1467-6494.2005.00361.x
- Egan, T., Yang, B., & Bartlett, K. (2004). The effects of organizational learning culture and job satisfaction on motivation to transfer learning and turnover intention. *Human Resource Development Quarterly*, 15(3), 279-301. doi:10.1002/hrdq.1104
- Hackman, J., & Oldham, G. (1975) Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170. doi:10.1037/t02285-000
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (2010). *The motivation to work*(12th ed.). New Brunswick: Transaction Publishers.
- Houkes, I., Janssen, P., de Jonge, J., & Nijhuis, F. (2001). Specific relationships between work characteristics and intrinsic work motivation, burnout and turnover intention. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10(1), 1-23.
doi:10.1080/13594320042000007
- House, J. (1981). *Work Stress and Social Support*. Reading, Mass: Addison-Wesley
- Johnson, J.V., & Hall, E.M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342. doi:doi.org/10.2105/ajph.78.10.1336

- Leventhal, G.(1976). The distribution of rewards and resources in groups and organizations. In L. Berkowitz & W. Walster (Eds.), *Advances in Experimental Social Psychology*(Vol. 9, pp. 91-131). New York: Academic Press.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*(pp.1297-1349). Chicago: RandMcNally.
- Mitchell, T., Holtom, B., Lee, T., Sablinski, C., & Erez, M. (2001). Why people stay: using job embeddedness to predict voluntary turnover. *The Academy of Management Journal*, 44(6), 1102-1121. doi:10.2307/3069391
- Mobley, W. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240. doi: 10.1037/0021-9010.62.2.237
- Mobley, W., Horner, O., & Hollingsworth, A. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414. doi: 10.1037/0021-9010.63.4.408
- Mowday, R., Steers, R., & Porter, L. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247. 10.1016/0001-8791(79)90072-1
- Nadiri, H., & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 33-41. doi:10.1016/j.ijhm.2009.05.001
- Nohe, C., & Sonntag, K. (2014). Work-family conflict, social support, and turnover intentions: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 85(1), 1-12. doi:10.1016/j.jvb.2014.03.007
- O'Leary-Kelly, A., & Griffin, R. (1995). Job satisfaction and Organizational commitment. In N. Brewer & C. Wilson(Eds.), *Psychology and Policing*(pp.367-394). Lawrence Erlbaum Associates: New Jersey
- Parker, R., Nouri, H., & Hayes, A. (2011). Distributive justice, promotion instrumentality, and turnover intentions in public accounting firms. *Behavioral Research in Accounting*, 23(2), 169-186. doi:10.2308/bria-50020
- Pomaki, G., DeLongis, A., Frey, D., Short, K., & Woehrl, T. (2010). When the going gets tough: Direct, buffering and indirect effects of social support on turnover intention. *Teaching and Teacher Education*, 26(6), 1340-1346. doi:10.1016/j.tate.2010.03.007
- Robbins, S., & Judge, R. (2015). *Organizational Behavior*. England: Pearson Education Limited

- Soltis, S., Agneessens, F., Sasovova, Z., & Labianca, G. (2013). A social network perspective on turnover intentions: The role of distributive justice and social support. *Human Resource Management*, 52(4), 561-584. doi: 10.1002/hrm.21542
- Tett, R., & Meyer, J. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293. doi: 10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x
- Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The job demand-control(-support) model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research. *Work & Stress*, 13(2), 87-114. doi:10.1080/026783799296084