



저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 

석 사 학 위 논 문

직무요구가 직무소진에 미치는 영향에
관한 연구

-직무통제와 자기효능감의 조절효과를 중심으로-



2012년

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 대학원

경 영 학 과

인사조직관리전공

양 종 평

석사학위논문
지도교수 하성욱

직무요구가 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구

-직무통제와 자기효능감의 조절효과를 중심으로-

A study on the effect of job demand to job burnout

-Focus on Moderating effects of job control and self efficacy-

2012년 6월 일

한성대학교 대학원

경영학과

인사조직관리전공

양종평

석사학위논문
지도교수 하성욱

직무요구가 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구

-직무통제와 자기효능감의 조절효과를 중심으로-

A study on the effect of job demand to job burnout

-Focus on Moderating effects of job control and self efficacy-

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2012년 6월 일

한성대학교 대학원

경 영 학 과

인사조직관리전공

양 종 평

양종평의 경영학 석사학위논문을 인준함

2012년 6월 일



심사위원장 _____인

심사위원 _____인

심사위원 _____인

국 문 초 록

직무요구가 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구 -직무통제와 자기효능감의 조절효과를 중심으로-

한성대학교 대학원

경 영 학 과

인사조직관리전공

양 종 평

본 연구에서는 직무요구의 차원들이 직무소진에 미치는 영향을 알아보고, 직무통제와 자기효능감의 조절효과를 알아보고자 한다. 직무요구에는 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하는 포함하고 직무소진에는 정서고갈, 직무이탈감이 포함된다. 그리고 조절변수로 직무통제와 자기효능감을 사용하였다.

본 연구는 중국의 직장인 311명을 대상으로 설문조사를 수행하였고, 분석결과는 다음과 같다.

- 1)역할과부하는 정서고갈에 정(+)의 영향을 미친다.
- 2)역할모호성은 직무이탈감에 정(+)의 영향을 미친다.
- 3)직무통제는 역할모호성과 직무이탈감간의 관계에 있어 정(+)의 조절효과가 나타났다.
- 4)직무통제는 역할갈등과 직무이탈감간의 관계에 있어 정(+)의 조절효과가 나타났다.
- 5)자기효능감이 역할모호성과 직무이탈감의 관계에 있어 정(+)의 조절효과가 나타났다.

【주요단어】 직무요구, 직무소진, 직무통제, 자기효능감

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 제기 및 목적	1
제 2 절 연구의 방법 및 범위	5
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 직무소진	6
1. 직무소진의 개념	6
2. 직무소진의 차원	9
3. 직무소진의 선행연구	10
제 2 절 직무요구	13
1. 직무요구의 개념과 차원	13
제 3 절 직무통제	15
1. 직무통제의 정의	15
제 4 절 자기효능감	16
1. 자기효능감의 정의	16
제 3 장 연구모형 및 가설	19
제 1 절 연구모형	19
제 2 절 연구가설의 설정	20
1. 직무요구와 직무소진	20
2. 직무통제의 조절효과	21
3. 자기효능감의 조절효과	22
제 4 장 연구방법	24

제 1 절	표본	24
제 2 절	변수의 조작적 정의 및 측정도구	25
1.	직무요구	25
2.	직무소진	25
3.	직무통제	26
4.	자기효능감	26
5.	통제 변수	26
제 3 절	설문지의 구성 및 분석방법	27
1.	설문지의 구성	27
2.	자료 분석 방법	28
제 5 장	실증 분석	29
제 1 절	기초 통계분석	29
1.	표본의 인구통계학적 특성	29
2.	측정도구의 타당성 및 신뢰도 분석	31
(1)	직무요구의 타당성 및 신뢰도 분석	32
(2)	직무소진의 타당성 및 신뢰도 분석	33
(3)	직무통제와 자기효능감의 타당성 및 신뢰도 분석	34
제 2 절	변수간의 상관관계 분석	35
제 3 절	가설의 검증	37
1.	정서고갈에 관련된 가설의 검증	37
2.	직무이탈감에 관련된 가설의 검증	38
3.	직무통제의 조절효과에 관련된 가설의 검증	39
4.	자기효능감의 조절효과에 관련된 가설의 검증	40
5.	가설검증 결과 요약	44
제 4 절	사후분석	45
1.	각 변수가 정서고갈에 미치는 영향	45
2.	각 변수가 직무이탈감에 미치는 영향	47
제 6 장	결론 및 시사점	50

제 1 절 요약 및 결론	50
제 2 절 시사점 및 한계점	52
【참고문헌】	54
【부 록】	62
한국어 설문지	62
중국어 설문지	66
ABSTRACT	70
中文摘要	71



【 표 목 차 】

[표 1-1] 폭스콘의 자살사건	1
[표 1-2] 2010년 중국 직장인 직무소진 현상 조사보고	3
[표 2-1] 직무소진에 대한 정의	8
[표 2-2] 직무소진의 선행연구	11
[표 4-1] 설문지 문항구성 및 출처	27
[표 5-1] 인구통계학적 특성	30
[표 5-2] 직무요구의 타당성 및 신뢰도 분석	32
[표 5-3] 직무소진의 타당성 및 신뢰도 분석	33
[표 5-4] 직무통제와 자기효능감의 타당성 및 신뢰도 분석	34
[표 5-5] 변수들의 기술통계량과 상관관계	36
[표 5-6] 각 변수가 정서고갈에 미치는 영향	42
[표 5-7] 각 변수가 직무이탈감에 미치는 영향	43
[표 5-8] 가설검증 결과 요약	44
[표 5-6] 각 변수가 정서고갈에 미치는 영향	46
[표 5-7] 각 변수가 직무이탈감에 미치는 영향	49

【 그림 목 차 】

<그림 3-1> 연구모형	19
---------------------	----



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 제기 및 목적

2010년 1월부터 5월까지의 중국 폭스콘 공장에서 노동자가 13명이 잇달아 투신해 그 중에 11명이 사망했습니다. 폭스콘 자살사건의 상세한 상황은 <표 1-1>과 같다.

<표1-1> 폭스콘의 자살사건

시간	장소
2010 1.23	선전 폭스콘 화남교습소
2010 3.11	선전 폭스콘 룡화기지
2010 3.17	선전 폭스콘 룡화단지
2010 3.29	선전 폭스콘 룡화단지
2010 4.6	선전 폭스콘 관란공장
2010 4.7	선전 폭스콘 관란공장
2010 5.6	선전 폭스콘 룡화본부 집대소
2010 5.11	선전 폭스콘 보안구
2010 5.14	선전 폭스콘 룡화공장
2010 5.21	선전 폭스콘 보안구
2010 5.25	선전 폭스콘 관란공장
2010 5.26	선전 폭스콘 룡화공장
2010 5.27	선전 폭스콘 홍태직원숙사

<표1-1>를 보면 1월에 1번, 3월에 3번, 4월에 2번, 5월에 7번에 나왔다. 1월부터 5월까지 왜 이렇게 빈번히 나왔는지, 사람들이 왜 자살했는지? 여러 문제를 가지고 자료를 찾았다.

최근 몇 년 동안에, 중국경제는 갑작스럽고 맹렬하게 발전하여 각양각색의 기업이 중국에서 많이 설립하고 발전한다. 경제가 발전하면서 조직변화 가속화, 직업불안정성 증가 등으로 직원들이 과거보다 스트레스를 더 많이 받는다. 직원들은 피곤, 초조, 억압감, 실망, 소극적, 자세일하는 능력저하뿐만 아니라 신체고갈의 현상을 겪고 있다. 이러한 현상을 직무소진이라고 한다.

소진은 다른 사람들에게 도움을 제공하는 일을 하는 개인들에게서 발생할 수 있는 심리적 피폐 상태인 감정고갈, 업무환경으로부터 심리적으로 이탈되어 이들에게 냉담한 태도를 보이게 되는 탈 인격화/ 일로부터의 이탈, 마지막으로 자신 스스로를 부정적으로 평가하는 자아성취감 저하의 심리적 증후군”이라고 정의하였다. (Maslach & Jackson, 1981)

경쟁이 많은 현대사회에서, 직무소진은 전세계적으로 보편적인 현상이다, 이 현상은 사회 각계의 관심을 불러일으켰다. 중국에서 많은 연구자들이 직무소진과 사람들의 심신건강, 일상생활에 관계에 대해 연구하고 있다. 예를 들면 2004년 중국에 인력자원개발웹사이트는 국내 유명한 매스 미디어와 같이 “직무소진지수”에 대한 조사를 실시하였다. 거의 4000명의 직장인이 조사를 받았다. 조사를 통해서 70%의 직장인이 약한 직무소진상태이고, 13%의 직장인이 심한 직무소진 상태인 것으로 나타났다. 8년 전의 조사를 보면 중국에서 직장인들의 직무소진가 심각한 수준이었고 현재에는 더욱 심각한 수준일 것으로 예상된다.

직무소진을 경험한 후에 사람이 자기가 종사하는 직업을 혐오해서 심리적, 생리적 문제를 일으킨다. 예컨대 신체피곤, 기분이 가라앉고, 기억력쇠퇴, 주의력산만, 근무능력 낮고, 대인관계냉담 등이다. Maslach는 직무소진 환자들이 “기업자인(Enterprise sleeping people)”으로 정의한다.

한 팀에서 직무소진을 빠진 사람이 한명 있으면 그 “자인”때문에 팀에 다른 사람도 직무소진을 빠진다. 직업이 직무소진을 결정하고, 직무소진이 직업에 반작용한다, 이것은 악순환하고 직업한테 파괴력이 있는 요소이다. 사실은 현대사회 대규모, 복잡화, 고속도의 경제운동이 매 하나의 사람을 스트레스를 주었다. 직무소진현상의 많이 존재해서 경제력과 인력자원을 많이 쓴다¹⁾.

2010년에 중국 직장인 직무소진 현상 조사보고를 의해 27%의 직장인들의 정서고갈이 심하며, 61%의 직장인들이 직무스트레스를 많이 받고 퇴근 후에 기진맥진한 상태이다, 단지 12%의 직장인들 많이 정서고갈이 적은상태이다. 28%의 직장인들이 직무이탈감이 심하며, 48%의 직장인들이 직무이탈감이 중간정도이다. 그래서 거의 삼분의 이 직장인들이 자신의 직업에 대한 관심이

1) 王鋒 《当代青年研究》 2007年 第11期)

없어지고 직업에 회의적인 태도를 갖고 있었다.²⁾

2010년 중국 직장인 직무소진 현상 조사보고의 상세한 상황은 <표1-2>같이 정리했다.

<표1-2> 2010년 중국 직장인 직무소진 현상 조사보고

항목	직무소진상태
생별	남자 22%, 여자 17%; 여자가 남자보다 직무소진의 정도 더 심하다.
학력	고졸과 대학원졸 이상 거의10%, 전문대졸 17%, 대졸 16%
기업종류	삼자 ³⁾ 18.5%, 정부기관 16.6%, 국유 기업 16.2%, 민영 기업 15.8%
직종	마케팅부 28.5%, 연구원 25%, 서비스종사원 22.2%, 구매 담당 직원 20%, 인력자원 직원 15.5%, 재무책임자 14.2%, 행정직원 12.5%
직급	고급전문직원 21%, 고위 관리자 20.5%, 일반 직원 17.29%, 중급전문직원 15.38%, 중위 관리자 13%
연령	25세 이하 24.26%, 25-35세 21.94%, 35-45세 13.1%
지역	안휘(황산시) 36%, 복건(푸저우) 30.7%, 후난(창사) 29.4%, 네이멍구(후허하오터) 25.5%, 상하이 23.3%, 허난(정저오) 23%, 북경 22.5%, 산둥(제남) 20.8%, 호북(무한) 18%, 충칭 16.6%, 광둥(광저우) 15.9%, 절강(항저오) 11.1%

아직 중국의 회사들은 직무소진문제에 대하여 충분하게 대처하지 못하고 있고 최근에 정신적 스트레스 문제에 대한 관심을 가지기 시작하였다. 직무요구는 직접적으로 직무소진에 영향을 미치고, 그 다음 직무요구와 직무소진 사이에 직무통제와 자기효능감의 조절효과를 연구할 필요가 있다. 아직 중국 기업들을 대상으로 이러한 관계들은 연구한 경우가 많지 않다.

구체적으로 본 연구는 직무요구가 직무소진에 미치는 영향을 살펴보고, 직

2) 2010 중국직장인 직무소진현상조사보고

3) (중국 내외) 중외 합자 기업·중외 합작 기업·외국 상사 독자 기업.

무통제와 자기효능감 어떤 조절효과를 미치는지를 연구할 것이다. 이러한 목적을 달성하기 위해서 구체적 연구 과제는 다음과 같다.

첫째, 직무요구, 직무소진, 직무통제, 자기효능감 등 변수들에 대한 이론적인 고찰을 통해 각 변수의 특성과 관계에 대한 기존 연구자들의 시각을 살펴보고자 한다.

둘째, 직무요구가 직무소진에 어떤 영향을 미치는지를 실증연구 하고자 한다.

셋째, 직무통제와 자기효능감은 직무요구와 직무소진간의 관계에 있어 어떤 조절효과가 있는지를 실증연구 하고자 한다.



제 2 절 연구의 방법 및 범위

본 연구는 위와 같은 연구의 목적을 달성하기 위하여 기존의 국내·외 문헌 연구를 통하여 이론체계를 정리하고 연구모형과 가설을 제시하였다. 실증분석을 위하여 선행연구를 바탕으로 직무요구, 직무소진에 대한 척도를 도출하였으며, 연구모형의 현실적 타당성을 확인하기 위하여 실증조사를 실시하여 수집된 자료를 분석, 검증하였다.

실증분석은 중국 현지 직장인을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사기간은 2012년 4월 24일부터 5월 7일까지 약 2주간 실시하였으면 설문조사는 온라인 설문조사 사이트 통해서 327부를 회수하였다. 회수된 설문지 가운데서 응답이 불성실한 설문지 16부를 제외하고 311부를 최종결과 분석에 사용하였다. 회수된 자료에 대한 분석방법은 SPSS17.0을 이용한 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 회귀분석 등 분석을 실시하였다,

본 연구는 연구의 목적 및 연구의 방법에 따라 다음과 같이 총 6장으로 구성하였다.

제 1 장은 서론 부분으로 연구의 제기 및 목적, 연구의 방법 및 범위에 대해 서술하였다.

제 2 장은 이론적 배경 부분으로 직무요구, 직무소진, 직무통제와 자기효능감 및 각 구성 개념 간의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보았다.

제 3 장은 연구 모형 및 가설을 제시하는 부분으로 이론적 배경을 바탕으로 연구모형 및 연구가설을 설정하였다.

제 4 장은 연구방법을 제시하는 부분으로 표본선정, 변수의 조작적 정의 및 측정방법, 설문지의 구성 및 분석 방법을 제시하였다.

제 5 장은 가설검증에 관한 부분으로 분석결과를 바탕으로 연구모형에 따른 연구가설을 검증하였다.

제 6 장은 결론 부분으로 연구의 요약, 시사점 및 한계점과 향후 연구를 위한 연구방향을 제시하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 직무소진

1. 직무소진의 개념

소진(burnout)이란 개념은 1974년 정신병리학자인 Freudenberger에 의해 처음 소개되었으면 그는 정신건강센터의 자원봉사자들에게서 특별한 이유 없이 점차 피로와 의욕상실 및 탈진증상이 나타나자 이 증상을 소진이라 명명하였다. 다시 말하면 소진이란 생활방식 및 인간관계 등에 지나치게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였지만 기대했던 성과나 보상도 없이 인간적 회의감 또는 좌절감을 겪는 상태로 정의할 수 있다(성혜진, 2003. 재인용).

소진에 대한 가장 보편적인 연구는 Maslach & Jackson (1981)에 의해 마련되기 시작했다. 그들은“소진은 다른 사람들에게 도움을 제공하는 일을 하는 개인들에게서 발생될 수 있는 심리적 피폐 상태인 감정고갈(emotional exhaustion), 업무환경으로부터 심리적으로 이탈되어 이들에게 냉담한 태도를 보이게 되는 탈 인격화(depersionalization)/ 일로부터의 이탈(detachment from the job), 마지막으로 자신 스스로를 부정적으로 평가하는 자아성취감 저하(diminished personal accomplishment)의 심리적 증후군”이라고 정의하였다.

연구 초기에는 주로 대면업무를 담당하는 구성원을 대상으로 직무소진을 측정하였다(Maslach & Jackson, 1982). 반면 Pine & Aronson (1988)은 직무소진을 대인 접촉이 많은 직종 뿐 아니라 일반직종에도 적용 가능한 일반화된 개념이며, 정서적으로 부담이 되는 환경에 장기간 노출된 구성원이 겪는 생리적·정서적·정신적인 고갈 상태로 정의하였다. Demerouti et al. (2001)도 일반조직의 구성원을 대상으로 직무소진을 측정할 수 있으며, 직무소진을 직무부담으로 인하여 육체적·정신적·사회적·조직적 측면이 손실되는 상태로 보고 기존 소진 개념에 육체적인 피로를 포함하여 측정하였다. Schaufeli & Enzmann (1988)은 조직구성원이 스트레스가 유발되는 요인과 환경에 장기적

으로 과도하게 노출되어 발생하는 심리적·정서적·생리적인 부정적인 반응으로 직무소진을 정의하였다. 이처럼 직무소진은 성공적인 업무 수행을 저해하고, 업무수행과정의 위협상황에서 구성원이 스트레스에 대한 방어기제를 상실한 상태라고 할 수 있다(Cordes & Dougherty, 1993). 구성원이 직무소진에 도달하는 지속되면 업무에 대한 목표의식과 열정이 사라져 학습된 무기력을 경험하게 되고, 결국에는 업무에 대해 냉담해지고 무관심해져 직무소진을 경험하게 된다(Edelwich & Brodsky, 1980).

이러한 직무소진은, 일반적으로 개인차원에서 불인과 우울, 자존심의 저하 등은 물론, 심할 경우 심장병과 각종 스트레스성 질환을 초래하는 등 심리적, 육체적으로 다양한 부정적인 결과를 초래하는 것으로 알려져 왔다. 또 직무소진은 사원들의 이직 및 근태율의 증가와 생산성의 감소, 직무만족 및 조직몰입의 저하 등을 통하여 조직효과성에도 매우 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 평가되어 왔다(Maslach et al., 2001; Wright & Bonett, 1997). 더 나아가 일부 연구자들에 따르면, 이 직무소진은 그것을 경험한 사람으로부터 다른 동료 사원들에게로 쉽게 확산될 우려가 있을 뿐만 아니라, 심지어 가정생활에도 심각한 부정적 영향을 미칠 수 있다(Cordes & Dougherty, 1993; Westman et al., 2001).

<표2-1>은 여러 연구자들의 직무소진에 관한 정의를 정리한 것이다. 직무소진의 개념을 종합해 볼 때, 오늘날 가장 일반적으로 사용되는 정의는 Maslach의 것으로 주로 의사, 간호사, 교사, 변호사, 사회사업가, 경찰공무원 등 의료분야, 교육, 사회복지 분야와 같이 사람들을 상대해 그들을 도와주는 일을 전문으로 하는 사람들(helping professions)에게 나타나는 ‘만성적 정서적 긴장(chronic emotional strain)에 대한 반응’으로 체계화 하였다(Maslach, 1982).

<표2-1> 직무소진의 대한 정의

연구자	정의
Berkerley Planning Associates (1977)	직원이 자신의 직무가 가진 본래의 목적 및 의미에 공감하지 못하고, 고객, 동료, 의뢰인과의 관계가 소원하여서, 그들의 직무를 훌륭히 수행할 수 없는 상태.
Cherniss (1980)	전문직 종사자의 태도 및 행동이 직무로부터 발생하는 스트레스로 인해 부정적 상태로 변화해 가는 과정.
Freudenberger (1980)	조직구성원이 기대되는 보상을 획득하지 못하는 원인, 생활방식 및 인간관계 등에 지나치게 몰입하여 생격한 피로함 또는 좌절감.
Jones (1981)	부정적인 직무태도, 낮은 성취감, 고객에 대한 관심 상실 등을 포함하는 상태.
Niehouse (1982)	스트레스, 의기소침 등에 관련된 일련의 과정이 결과적으로 도달하는 상태.
Maslach (1982)	대인관계를 주로 하는 조직구성원들이 겪는 정서적 고갈, 비인격화, 낮은 자아성취감의 총체적 현상.
Mohier (1983)	일에 대한 두려움에서 발생하는 불안 등을 포함하는 징후.
Greer and Wethered (1984)	역할스트레스에 대한 반작용으로 발생하는데, 과도한 부담을 어찌할 수 없는 봉사전문직종에서 흔히 발생.
Pines and Aronson (1988)	개인에 대한 강한 감성적 요구가 장기화되어 발생하는 육체적·감정적·정신적 고갈상태.

* Kim BS. Alternative model of burnout phase: Tests of the three MBI sub-dimensions, concurrent validity utilities, coctoral dissertation. The University of Georgia. 1991.

2. 직무소진의 차원

소진에 관한 초기연구들에서는 그 하위요소를 정서고갈(emotional exhaustion), 직무이탈감(cynicism or disengagement or depersonalization), 무력감(lack of efficacy or reduced personal accomplishment)의 세 차원으로 분류하였다(Maslach, 1982). 즉 종업원이 직무로 인하여 지쳐서 기운이 빠진 상태, 독창성 상실, 고객이나 동료로부터의 소원함, 대인관계 기피욕구 등 신체적·감정적 불편한 증후들이 나타나며 탈 인격화, 즉 사람을 물건 취급하거나 자신과 무관하다고 지각하는 것 등이다(Jackson, Schwab & Schuler, 1986). 이는 직무에 대한 애착을 상실시키고 직무에의 관심과 열정을 잃게 만들고(서문식·김상희, 2002) 동시에 이러한 상태가 지속되면 무력감이 증대하여 성공확신감이 줄어든다(Cordes & Dougherty, 1993).

그러나 최근 일부학자들은 이러한 소진이라는 개념이 단지 대인접촉이 잦은 업무들에만 국화되는 것이 아니라 보다 일반적인 업무들에서도 동일하게 발생할 수 있음을 주장하고 있다.(예, Buunk, De Jonge, Ybema & de Wolff, 1988). 또한 일부학자들은 기존의 세 하위차원 가운데 정서고갈과 직무이탈감의 두 차원만이 이 개념의 핵심적 하위차원임을 주장하고 있다(예, Green, Walkey & Taylor, 1991 ; Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004). 소진의 측정을 위해서도 두 차원에만 초점을 둔 측정도구가 OLBI(Oldenbourg Burnout Inventory)가 개발되었다(Demerouti et al., 2001). 이로써 성공무력감 차원은 이미 직무소진의 개념에서 분리되었다고 할 수 있다.

따라서 본 연구에서도 이러한 최근의 연구흐름에 좇아 소진을 정서고갈과 직무이탈감이 두 차원으로 이루어진 구성개념으로 보고 논의를 진행하기로 한다.

3. 직무소진의 선행연구

Freudenberger(1975)와 Maslach(1981)은 소진발생요인에 관한 이론에서 회적인 스트레스를 조절하는 개인의 성격, 신념, 자아존중감, 가치, 정서적 표현, 삶의 방식 등 내적 특성요인에 따라 모든 상황에 대한 반응이 소진을 유발한다고 하였으면, 보통 5-6개월 이내, 혹은 1-2년이 되면 소진이 생기기 시작한다고 보고한 바 있다. Anderson과Moore(1987)의 연구에서는 직업이 소진에 영향을 주는 것으로 나타났으며, 성격이나 연령, 직업 등 인구통계학적 특성을 포함한 개인의 내적 특성에 의해 소진이 발생된다는 이론을 형성하였다.

선행연구들을 살펴보면 다음<표2-2> 과 같다.



<표2-2> 직무소진의 선행연구

연구자	연구대상	연구결과
박상연 (2006)	가정 및 산업용 전자제품과 생활용품, 식품 등을 생산하는 총 8개의 제조기업 사무관리직 사원	직무요구와 직무소진간의 관계에서 적극적 성격이 수행하는 조절효과는 직무소진의 두 차원 중 일로부터의 심리적 이탈 차원에서만 유의적인 것으로 나타났다. 직무통제와 직무소진간의 관계에서 적극적 성격이 수행하는 조절효과는 직무소진의 두 차원 중 고갈 차원에서만 유의적인 것으로 나타났다 직무통제와 직무소진간의 관계에서 자기효능감이 수행하는 조절효과는 일로부터의 심리적 이탈 차원에서만 유의적인 것으로 나타났다.
박동수 홍춘철 정성한 (2007)	대구지역의 41개 새마을금고	직무요구는 고갈과 정의 관계를 가지고 있을 것이다. 직무자원 중 자기계발기회만 냉소주의와 부의 관계를 가지고 있을 것이다. 직무자원은 직업효능성과 정의 관계를 가지고 있을 것이다. 감성지능은 직무요구와 고갈간 관계를 조절할 것이다.

<표2-2> 직무소진의 선행연구

연구자	연구대상	연구결과
이지영 지진호 (2007)	대구광역시에 소 재한 관광업 종 사원	역할과부하와 역할보호성은 감정고갈에 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다. 역할과부하 역할갈등과 역할보호성은 비인격화와 개 인성취감저하에 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다. 감성지능이 높은 관광업 종사원의 경우 역할과부하 와 역할갈등에 따른 감정고갈 비인격화와 개인성취 감저하는 상대적으로 낮을 것이다. 감성지능이 높은 관광업 종사원의 경우 역할보호성 에 따른 감정고갈과 비인격화와는 상대적으로 낮을 것이다
박경환 (2009)	국내 일반 기업 체에 종사원	직무요구는 직무소진에 양(+)의 유의한 영향을 미친 다. 직무소진은 직무성과에 부(-)의 유의한 영향을 미친 다. 직무요구는 직무소진을 매개변수로 하여 직무성과에 부(-)유의한 영향을 미친다. 직무요구는 직무성과에 양(+)의 유의한 영향을 미친 다. 직무통제는 직무요구와 직무소진 간에 조절변수 역 할을 한다. 혁신적 리더십은 직무요구와 직무소진 간에 조절변 수 역할을 한다. 사회적 문제해결은 직무요구와 직무소진 간에 조절 변수 역할을 한다.

이처럼 소진은 다양한 변수들에 의해 영향을 받는 것을 알 수 있다. 이에
본 연구에서는 주요 영향요인으로 직무요구를 선정하여 이들 변수를 중심으로
연구를 진행하고자 한다.

제 2 절 직무요구

1. 직무요구의 개념과 차원

직무요구(Job demand)란 직무를 수행하는 구성원에게 지속적인 육체적 혹은 정신적 노력을 요구하는 제반 직무특성이나 측면들로 정의되어 진다(Bakker et al, 2004). 즉, 직무요구는 특정직무의 수행을 위해 요구되는 육체적, 정신적 노력과 부담을 의미하며, 이를테면 업무부하(work load), 업무완수를 위한 시간적 압박(time pressure), 그리고 역할갈등 등의 측면을 지칭한다고 볼 수 있다. 직무요구는 지나친 업무과다, 시간의 압박, 통제하기 어려운 고객들과의 접촉빈도, 비우호적인 작업스케줄, 그리고 업무환경의 비우호적 조건, 역할갈등과 스트레스, 역할모호성 등 다양한 요인으로 구분되면(Demeruti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001; Lee & Ashforth, 1996), 많은 인적서비스분야의 연구들은 인적서비스분야의 직무특성을 고려하여 육체적인 측면보다 정신적인 측면과 관련되는 직무요구에 주목해왔다(Brotheridge & Lee, 2002; Schaufeli & Bakker, 2004; 이동명, 2008).

Cordes & Dougherty(1993)는 소진이 개인적 스트레스원과 직무 및 조직체 스트레스원의 종합에서 기인한다고 하였고, Maslach & Schaufeli(1993)는 소진의 원인을 업무관련 요인에 초점을 두었고 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성, 업무에 대한 기대, 동료 및 상사의 사회적 지원, 고객과의 관계, 지위, 기관의 정책 등을 들었으며, Schwab & Iwanicki(1982)는 역할갈등과 역할모호성을 주장하였다.

직무요구를 구성하는 하위차원들 중에서 가장 주목을 받고 광범위하게 연구되어 온 변수가 역할갈등과 역할모호성이다.(Fisher & Gitelson, 1983).

역할갈등(role conflict)은 역할 담당자에 의한 상반되는 요구와 불일치의 지각으로 정의되어진다(House & Lirtzman, 1970). 즉, 역할갈등은 개인의 윤리나 가치가 자신이 속한 조직의 윤리나 가치와 상충될 때 일어나며, 동시에 업무수행 시 자신의 기대와 고객들의 기대수준이 서로 상이할 경우, 양립할 수 없는 기대가 동시에 개인에게 노출되는 경우 소진상황에 빠지게 되는 것이

다.(Singh, Goolsby & Rhoads, 1994). 또는 Maslach & Jackson(1981)은 근로자들이 근무하는 업무환경에서 이루어지는 서비스 제공자와 고객과의 상호접촉을 소진을 결정하는 중요한 요인으로 간주하였다. 역할갈등은 송자내 역할갈등(intrasender role conflict: 개인이 상반되는 두 개 이상의 조건에 놓일 때), 개인-역할갈등(person-role conflict: 개인의 가치가 여러 역할을 보내는 사람들의 기대와 모순될 때) 및 역할간 갈등(interrole conflict: 두 개 이상의 역할 요구사항이 모순될 때) 등으로 구분된다(이종목 & 박한기, 1988).

역할모호성(role ambiguity)은 직무관련 행동에서 지각되는 명확성 또는 예측가능성의 결여로 정의된다(House & Lirtzman, 1970). 즉, 자신의 업무 역할에 대하여 부적절한 정보를 가지고 있을 때, 역할과 관련된 업무목적과 업무 역할에 대한 동료들의 기대가 모호하고, 업무의 범위 및 책임에 대한 명료성이 부족할 때 발생한다. 업무수행 시 역할모호성을 경험하게 되는 경우, 직장에서 성취감을 느낄 수 없게 되고 이러한 무력감은 종사원들을 정서적으로 위축되게 한다(Cherniss, 1980). 역할모호성은 역할, 직무목표 및 직무에 관한 책임한계가 불분명할 때 나타난다. 역할갈등을 경험하는 사람들은 그렇지 않은 사람들에 비해서 직무불만족이 높고 직무관련 긴장이 많으며 자기 확신이 낮으며 우울성향이 높고 작업동기 수준이 낮으며 이직하려는 의도가 강하다.(Caplan et al., 1975).

역할과부하는 특정 직무를 수행하는데 있어서 요구되는 과도한 양의 일을 의미한다(Caplan & Jones, 1975). 즉, 업무량이 많아 업무수행이 어려운 상태이거나 성과목표가 높아 성취하기에 역부족이라 느끼는 경우를 의미하며, 이러한 역할과부하의 수준이 높을수록 소진을 경험하게 될 가능성이 높은 것으로 밝혀지고 있다(Edwards, et al., 2002). 역할과부하는 특정 직무를 수행하는데 있어서 요구되는 과도한 양의 일을 의미한다(Caplan & Jones, 1975). Lee & Ashforth(1996)는 기존의 직무소진과 선행변수들과의 관계를 종합하는 메타 분석을 통하여, 역할과부하와 직무소진의 두 가지 하위 구성요소들인 정서적 소진과 비인격화와 높은 정적 관련성이 있음을 밝혔다. Cordes et al.(1997)은 업무관련 요인 중 양적인 역할과부하는 시간과 인력이 불충분한 경우 역할수행의 기준을 유지하고자 노력하는 과정에서 소진을 유발시키는 주요 원인이라고 보았다.

제 3 절 직무통제

1. 직무통제의 정의

직무통제(Job control)란 업무를 수행하는데 있어 의사 결정의 자율성 정도로서 개인이 자신이 맡은 직무를 얼마나 자율적으로 결정하고 통제할 수 있는지를 의미하는 의사결정의 권한을 포함한다. 이는 흔히 일의 계획이나 방법, 순서 등을 해당 직무담당 자가 얼마나 자율적으로 수립, 결정해 갈 수 있는가의 정도로 조작되어왔으며 업무수행 계획이나 문제해결방법의 자율성 등으로 측정할 수 있다(Karasek, 1979; 권성현, 2009 재인용).

작업 맥락과 관련된 조절변수는 주로 직무통제와 직무자원에 관심이 모아졌다(Brown, Ganesan & Challagalla, 2001; Kahn et al., 2006; Witt, Andrews & Carlson, 2004; Ladebo & Awotunde, 2007). 직무요구와 통제간의 상호작용 효과에 대하여 연구자들은 일관된 결과를 보여주지 못하고 있다(Van Der Doef & Maes, 1999; Beehr, Glaser, Canali, & Wallwey, 2001; Totterdell, Wood, & Wall, 2006). 그 이유를 살펴보면 고려되는 문제는 개인적 특성을 조절변수로 고려하지 않았다는 것이다. Parkes(1991)는 직무 특성과 긴장간의 관계에 있어 개인들이 일반적으로 사용하는 대처 전략과 성격 특성에 따른 변화 가능성을 제시하였다. 이것은 개인적 차이가 요구와 통제 간의 상호작용에서 주요한 역할을 하는 것으로 생각될 수 있을 것이다.

직무통제와 관련되어 살펴보면, 직무요구 수준이 높을수록 그리고 직무통제 수준이 낮을수록 직무담당자가 느끼는 직무긴장 등 직무소진에 미치는 부정적 영향은 더 커진다. 높은 직무긴장을 초래하는 것은 단순히 직무요구 수준 자체만이 아니라, 직무요구 수준 자체만이 아니라, 직무요구 수준과 직무에 대한 낮은 통제가 결합 될 경우이다. 높은 직무요구 수준에서 직무통제가 낮은 경우에는 이에 적절히 대응해 나갈 여지와 수단이 없기 때문에 직무수행자는 높은 수준의 직무긴장을 경험하게 된다. 이와 반대로 높은 직무통제가 주어질 때 직무수행자는 직무요구에 능동적으로 대처해 나갈 수 있는 여지와 수단을 가지게 된다. 이러한 여지와 수단이 직무긴장 등 부정적인 결과를 완충하거나

완화시키는 역할을 한다(Demerouti et al., 2001; Butler et al., 2005; Van Yperen & Hagedoorn, 2003; 박상언, 2006).

제 4 절 자기효능감

1. 자기효능감의 정의

자기효능감(self efficacy)이란“특수한 과업을 수행할 수 있는 자신의 능력에 대한 개인적 믿음”으로 정의된다(Bandura, 1977). 즉, 자기효능감이란 어떤 구체적인 과제를 수행하는데 필요한 동기나 인지적인 자원, 그리고 일련의 활동을 하게 하는 개인의 능력에 대한 신념의 포괄적인 판단이며(Bandura, 1986, 1997), 주어진 목표 달성에 필요한 행동 과정들을 조직하고 실행하는 능력에 대한 개인의 신념과 관계가 있다. 이러한 자기효능감이 높은 종업원들은 그들이 대부분 혹은 모든 직무 의무나 책임을 수행하는데 있어서 성공적일 것이라고 믿는 경향이 있다. 이에 대해 Gist(1987)는 조직 내 구성원들의 행동을 이해하는데 자기효능감은 중요한 변수라고 주장했다.

Bandura의 자기효능감에 대한 이 정의는 세 가지 측면에서 재해석되어 왔다. 첫째는 자기효능감은 어떤 특별한 과업을 수행할 수 있다는 본인의 능력에 대한 총체적 판단으로 보여질 수 있다. 둘째로 자기효능감은 새로운 정보와 경험이 획득될 때 변화될 수 있는 역동적 구성개념이다. 셋째로 과업수행과 관련된 본인의 능력에 대한 믿음은 동원요소(mobilization component)를 포함한다. 즉 같은 기술수준을 가진 사람들조차도 진화의 맥락(evolutionary context)에서 그들 기술의 이용(utilization), 배합(combination) 그리고 연결(sequencing)에 따라서 다른 성과를 낼지도 모른다(Gist & Mitchell, 1992).

자기효능감은 정보의 네 가지 중요한 근원 즉, 성취 경험(enactive mastery experiences), 대리 경험(vicarious experiences, modeling), 언어적 설득(verbal persuasion), 생리적 정서적 상태(psychological and affective states)와 같은 네 가지 요소에 의해 영향을 받는다(Bandura, 1977).

첫째, 성취 경험이란 자신을 관찰하고 판단하는 과정으로, 개인적 경험에 기초를 두고 있기 때문에 자기효능감 가장 영향을 미치는 효과적인 정보원이다. 개인이나 집단의 성공능력에 대한 가정 강력한 증거 자료로서, 성공경험은 자기효능감을 형성하고 실패 경험은 자기효능감을 훼손한다.

둘째, 대리 경험이란 타인을 관찰하고 과정으로 다른 사람들이 어려운 과업을 성공적으로 수행하는 것을 봄으로써 자신도 열심히 노력하면 결국 성공할 수 있을 것이라는 기대를 갖게 해준다. 이러한 모델링은 자신감을 향상시키고 정보를 제공하며 상황에 대한 예측성과 통제성을 제공한다.

셋째, 언어적 설득이란 자기효능감에 영향을 미칠 수 있는데 가장 권위적인 사람이 중요한 과제나 역경을 극복해야 할 때 설득과 격려를 해줌으로써 자기효능감을 증진시킬 수 있음을 말한다. 긍정적인 피드백이 제공될 때 자기효능감과 수행이 증진되고, 부정적인 피드백은 자기효능감과 수행을 감소시며, 이에 상대방의 지식과 신뢰가 중요하다.

넷째, 생리적 정서적 상태란 스트레스를 유발하는 위협적인 상황에서 나타나는 심장 박동, 땀의 분비등과 같은 자신의 생리적 지표의 원인을 무엇이라고 지각하는가 하는 각성상태를 의미한다. 생리적 상태나 정서적 상태를 통해 자기의 능력에 대한 평가를 하고 이로 인해 각성된 상태는 긍정적인 촉발자로서 또는 부정적인 자극재로 작용한다.

자기효능감은 자신의 능력에 대한 단일한 신념이 아니라 다양한 요소로 구성되어 있는데 자신감, 자기조절 효능감, 과제난이도 선호는 자기효능감의 구성요소이다(한예진, 2002). 자신감은 자신의 능력에 대한 확신 또는 신념의 정도를 의미한다. 자신의 수행능력에 자신감을 가진 스트레스 상황이나 직면한 장애에 대해 더 큰 노력과 끈기를 기울이여 부정적인 정서를 줄인다(장혜정, 하은혜, 2008). 자기조절 효능감은 개인이 스스로를 관찰하고 판단하여 반응하기까지 자신을 조절하여 주어진 과제를 잘 달성하도록 노력하는 것으로 어려운 일이 주어졌을 때 자신의 행동을 관찰하고 스스로 세운 목표에 준하여 자신의 수행 능력을 판단하는 것이다. 이 때 판단 결과가 긍정적인 경우에는 새로운 목표를 다시 설정하여 행동하며 부정적일 때는 자신의 목표를 이루기 위해 부가적인 노력을 더 기울임으로써 긍정적인 결과를 얻는다. 그리고 과제난

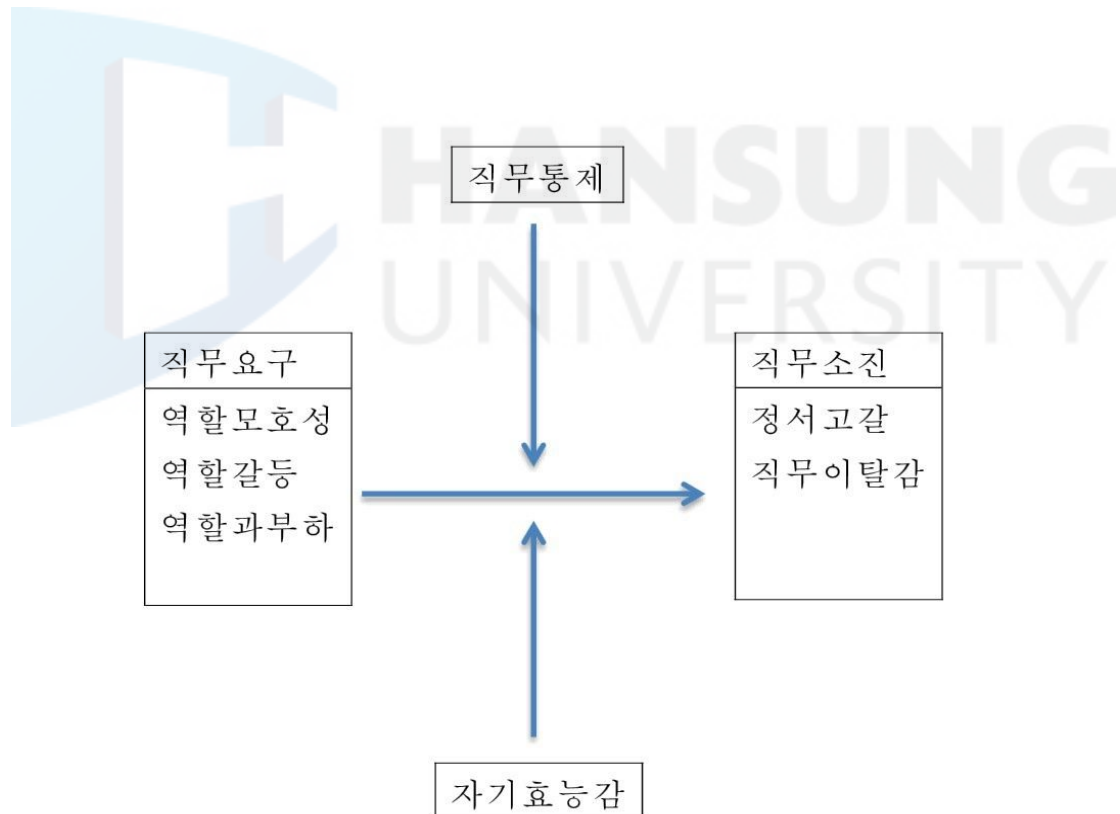
이도 선호는 개인이 어떤 업무를 수행해야하는 상황에서 어떤 수준의 수행목표 설정을 선호하는가를 나타내므로 주어진 환경에서 비록 어려움을 겪고 있을지라도 자신이 잘 다루고 통제할 수 있다고 생각하면서 업무에 도전할 때 과제난이도 선호는 자연스럽게 표출되어진다(김아영, 차정은, 1996).



제 3 장 연구모형 및 가설

제 1 절 연구모형

본 연구에서는 직무요구에 대한 3가지 차원과 직무소진에 대한 2가지 차원에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 알아보는 동시에 직무통제와 자기효능감이 어떠한 조절효과가 있는지를 검정한다. <그림 1>은 위에서 언급한 연구모형을 그림으로 나타낸 것이다. 우선 직무요구와 직무소진의 직접적인 관계를 통해 영향에 대해 확인해보고, 그 다음 직무요구와 직무소진 사이에 직무통제와 자기효능감의 조절효과를 파악해 볼 것이다.



<그림 3-1> 연구모형

제 2 절 연구가설의 설정

1. 직무요구와 직무소진

직무스트레스와 직무소진의 연구들에서 가장 광범위하게 연구된 변수가 역할갈등과 역할모호성이다. 역할갈등과 역할모호성은 직무만족과 신체적 증상에 직접적인 영향을 미치며 이는 이직의도에 영향을 미친다(Saxton et al., 1991). 개인들은 그들의 환경과 행동을 모니터할 한정된 인지적 자원들(주의력과 기억용량의 범의)을 가지고 있다. 역할갈등과 역할모호성은 개인들의 인지적 자원들에 대한 요구를 증가시킨다. 개인들이 더 많은 인지적 자원들을 스트레스원에 대처하는데 쓸 때, 개인들은 할당된 직무 의무나 책임들을 효과적으로 그리고 일관되게 수행하기 위하여 필요한 행동들을 모니터하고 수행하기 위한 가용한 자원들을 덜 가지게 된다(Cohen, 1980).

역할과부하의 수준이 높을 경우 개인들은 소진 상태에 놓이게 될 가능성이 매우 높은 것으로 밝혀지고 있다(Burke & Richardsen, 1996; Cordes & Dougherty, 1993). 역할과부하는 소진에 관한 연장들로부터 가장 일치되는 선행변수로서, 결론적으로 시간범위 내에서 해결해야 할 일들을 너무나 많이 지 필요한 기술이나 능력이 부족한 것으로 자신을 생각할 경우(Burke & Richardsen, 1996) 소진이 높을 것으로 추정할 수 있다.

이와 같이 직무요구와 직무소진의 관계에 대한 논의를 바탕으로 하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1: 직무요구가 직무소진에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 역할모호성은 정서고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 역할갈등은 정서고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 역할과부하는 정서고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-4 역할모호성은 직무이탈감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-5 역할갈등은 직무이탈감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-6 역할과부하는 직무이탈감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2. 직무통제의 조절효과

직무통제는 구성원이 스트레스에 대처하기 위해서 직무환경의 속성을 변화시킬 수 있게 하기 때문에 스트레스의 부정적인 결과를 완충시키는 역할을 한다고 판단되지만, 실증적으로 항상 지지되는 것은 아니다.(Daniels, k., & Guppy, A. 1994).

직무통제와 관련된 연구들이 기본적으로 전제하는 것은 구성원 개인이 직무통제를 가짐으로써 주도적으로 행동하게 되어 직무 통제가 스트레스를 줄여주는 효과를 가진다는 것이다. 즉, 직무통제는 개인의 자기개발과 성장에 도움을 줄 수 있는 육체적, 심리적, 사회적 혹은 조직적 자원의 하나로 직무수행과정에서 획득 가능한 직무자원으로 간주할 수 있으며, 직무통제와 같은 직무에서의 획득 가능한 자원들로 구분되어 소진과의 관계를 감소시켜주는 영향을 미치게 될 것이다. 이때 중요한 것은 직무자원으로서 직무통제를 효율적으로 사용할 수 있는 구성원만이 직무 통제를 통하여 스트레스를 줄여 소진을 경감할 수 있다는 점이다(박량희·유태용, 2007).

위와 같은 논의를 통해서 다음의 가설을 설정하였다.

가설 2: 직무통제는 직무요구와 직무소진간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-1 직무통제는 역할모호성과 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-2 직무통제는 역할갈등과 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-3 직무통제는 역할과부하와 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-4 직무통제는 역할모호성과 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-5 직무통제는 역할갈등과 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-6 직무통제는 역할과부하와 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

3. 자기효능감의 조절효과

자기효능감이란 ‘주어진 목표를 달성하기 위하여 자신의 행동을 효과적으로 조직화하고 실행해갈 수 있다고 믿는 신념’을 말한다(Bandura & Adames, 1997). 이러한 자기효능감은 상황에 대한 통제력과 행동의 선택, 노력의 수준 및 지속성, 장애나 실패에 대한 극복 정도, 그리고 스트레스에 대한 지각과 반응 등에 영향을 미침으로써 인간의 사고, 동기, 행동에 중요한 영향을 미치는 것으로 알려져 왔다(Bandura, 2001). 그러나 지금까지 소진에 대한 연구들은 소진을 유발시킨 원인을 찾고자 했으며, 그러한 원인으로 주로 대인접촉 빈도와 조직과 고객의 과도한 요구라 연구하고 있다(Boles, Johneston & Hair, 1997; Miller, Stiff & Ellis, 1988).

Chwalisz et al.(1992)은 연구에서 자기효능감이 낮은 사람들이 상대적으로 높은 정도의 소진 결과를 보였다고 밝혔으면, Greenglass & Burke(1988)는 자기효능감에 대한 수준이 낮은 사람들이 소진의 형성과 유의적인 관련성을 보이고 있다고 하였다.

Zunz(1998)는 자기효능감이 소진에 미치는 영향을 연구한 결과, 자기효능감이 소진의 세 가지 영역에 모두 영향을 미친다는 사실을 발견하였다. 자기효능감의 증가는 정서적 고갈과 비인간화를 감소시킨 반면, 개인적 성취감을 증대시키는 것으로 나타났다.

지금까지 자기효능감과 다양한 업무관련 성과 간의 관계를 검증한 여러 실증연구들은, 자기효능감이 개인성과에 대한 강력한 한 예측변수임을 증명해왔다(Chen, et al., 2002; Gist, 1987; Stajkovic & luthans, 1998; Wood, et al., 1990).

위와 같이 자기효능감에 대한 논의를 바탕으로 직무요구와 직무소진과정에서 자기효능감의 조절효과에 대한 가설을 설정하였다.

가설 3: 자기효능감은 직무요구와 직무소진간 관계에 있어 부(-)의 조절 효과가 있을 것이다.

가설 3-1 자기효능감는 역할모호성과 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 3-2 자기효능감는 역할갈등과 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 3-3 자기효능감는 역할과부하와 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 3-4 자기효능감는 역할모호성과 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 3-5 자기효능감는 역할갈등과 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 3-6 자기효능감는 역할과부하와 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

제 4 장 연구방법

제 1 절 표본

본 연구는 실증적 분석을 위한 자료수집 방법으로 설문지를 이용하였다. 설문조사는 중국의 직장인을 대상으로 실시하였으며 설문지의 배포와 회수는 2012년 4월 24일부터 5월 7일까지 약 2주간 327부를 회수하였다. 회수된 설문지 가운데서 응답이 불성실한 설문지 16부를 제외하고 311부를 최종결과 분석에 사용하였다.

표본의 특성을 살펴보면, 응답자의 지역특성을 보면, 일선도시(북경, 상하이, 광주, 선전, 천진), 이선도시(남경, 선양, 시안, 칭다오, 다롄, 샤먼, 옌타이, 충칭등) 및 그 외의 기타 지역을 포함하였다.⁴⁾

4) 중국사회과학원 2011년 5월6일에 발표한 “도시경쟁력청서”의한다.

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정도구

1. 직무요구(job demand)

직무요구는 업무환경에 존재하는 스트레스원이다(Karasek, 1979). 본 연구에서는 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하는 직무요구에 포함된다.

역할모호성을 측정하기 위하여 Kahn et al.(1964)의 세 문항을 윤정민(2006)이 번역한 것을 본 연구에서 리커트 5점 척도로 사용하였다. 문항의 예는‘나는 내 업무를 수행하기 위하여 어떤 절차를 따라야 하는지를 알고 있다’등이다.

역할갈등의 Ivancevic & Matteson(1982)의 세 문항을 이종목과 박한기(1988)가 번역한 것을 본 연구에서 리커트 5점 척도로 사용하였다. 문항의 예는‘나는 서로 모순된 업무지시를 받고 했다’등이다.

역할과부하의 Ivancevic & Matteson(1982)의 세 문항을 이종목과 박한기(1988)가 번역한 것을 본 연구에서 리커트 5점 척도로 사용하였다. 문항의 예는‘나는 업무가 많아서 휴식을 취할 시간이 없다’등이다.

2. 직무소진(job burnout)

직무소진은 ‘만성적인 스트레스에 대한 반응’(Maslach, 1982)이며 정서고갈과 직무이탈감으로 구성된다.

정서고갈: 직무 때문에 빚어진 종업원의 감정적 고갈상태를 말하는 것으로 Maslach(1982)가 개발한 소진척도(Maslach Burnout Inventory: MBI)에 기초하여 서문식·김상희(2002: $\alpha=0.81$)와 양범석 외(2006: $\alpha=0.89$)가 번역하여 활용한4개 항목을 사용했다. 문항의 예는‘직장 일로 나는 기진맥진한 상태이다’등이다.

직무이탈감: 이는 여러 가지 이유로 자기가 맡은 직무자체가 싫어진 상태를 뜻하는 것으로 소진의 또 하나의 중요한 하위요소이다. 본 연구를 위해 Demerouti et al.(2001)이 개발한 OLB(Oldenburg Burnout Inventory)의 소진 문항을 활용한 요인분석에서 직무이탈감의 4 개 항목을 사용했다. 문항의 예

는‘나의 직무는 지겹고 신물이 나는 것이다’등이다.

3. 직무통제(job control)

직무통제란 업무추진의 계획이나 방법 그리고 업무시간 할당에 관한 자율적인 결정정도를 말한다(박상언, 2006). 직무통제는 Karasek(1979)이 개발한 6개 항목을 박량희(2006)가 번역하여 사용했다. 문항의 예는‘일을 어떻게 수행할지를 결정할 수 있는 재량권이 있다’등이다.

4. 자기효능감(self efficacy)

자기효능감을 개인의 능력에 대한 판단과 관계되는 것으로 개인의 어떠한 행동이나 활동을 성공적으로 수행할 수 있다고 믿는 자신의 능력에 대한 신념으로 정의하였다(Chen et al., 2001).

본 연구는 Chen et al.(2001)이 개발한 일반적인 자기효능감을 측정하는 8개 항목을 이점태(2008)가 번역하여 사용했다. 문항의 예는‘나는 내가 스스로 세운 대부분의 목표를 달성할 수 있다’등이다.

5. 통제 변수

통제변수로는 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 근무연수, 직급, 근무하는 지역을 조사하여 연구에 포함시켰다.

제 3 절 설문지의 구성 및 분석방법

1. 설문지의 구성

본 연구를 실증분석하기 위하여 설문지를 통한 조사방법을 이용하여 설문배포, 수집, 통계 분석하여 가설을 검증하였다.

본 연구를 위해 사용된 척도는 전혀 그렇지 않다(1)에서 매우 그렇다(5)까지 5단계 Likert 척도를 활용하였으며, 각각의 설문 항목들은 응답자로 하여금 각 항목에 대한 그들의 동의 혹은 반대하는 정도를 표시하도록 하였다.

본 연구에서 사용된 설문 문항은 인구 통계학적 특성을 포함하여 총38문항으로 구성하였으며, 본 실증연구에서 도입하고 있는 각 변수들과 설문항목의 구성은<표4-1>와 같다.

<표4-1> 설문지 문항구성 및 출처

측정 변수	문항번호	문항수	출처
직무요구	역할모호성 I .1-3	3	Kahn et al.(1964)
	역할갈등 I .4-6	3	Ivancevich & Matteson(1982)
	역할과부하 I .7-9	3	Ivancevich & Matteson(1982)
직무소진	정서 고갈 II . 1-4	4	Maslach(198)
	직무이탈감 II . 5-8	4	Demeroti et al.(2001)
직무통제	III.1-6	6	Karasek(197)
자기효능감	IV.1-8	8	Chen et al.(2001)
인구통계학적 변수	V . 1-7	7	

2. 자료 분석 방법

본 연구의 자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩(data coding)과 데이터 크리닝(data cleaning)과정을 거쳐, SPSS17.0 통계패키지 프로그램을 사용하여 분석을 실시하였다. 자료의 분석을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 조사 대상자의 인구통계학적 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 각 문항에 대한 신뢰성 검증으로 크론바 알파(Cronbach's alpha)계수를 사용하여 문항간의 신뢰도를 측정하여 예측가능성, 정확성 등을 살펴보았으며, 타당도 분석으로 요인 분석(factor analysis)을 실시하였다.

셋째, 각 변수 간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석(correlation analysis)을 실시하였다.

넷째, 독립변수인 직무요구가 종속변수인 직무소진에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중 회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

다섯째, 조절변수인 직무통제와 자기효능감의 직무요구와 직무소진간의 관계에 있어 어떤 조절효과를 검증하기 위해 조절회귀분석(modерated regression analysis)을 실시하였다.

제 5 장 실증 분석

제 1 절 기초 통계분석

1. 표본의 인구통계학적 특성

본 연구에서 총 311부의 자료를 가지고 응답자의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시한 결과 표본의 인구 통계학적 변수에 따른 구성인원과 비율의 분포는 <표5-1>과 같다.

첫째, 설문 조사 대상자의 성별별 분포를 보면 전체 311개의 설문 조사대상자 중에서 남자가 236명(75.88%), 여자가 75명(24.12%)로 나타났다.

둘째, 학력별 분포를 보면 전체 311의 설문 조사 대상자 중에서 고등학교 졸업 25명(8.04%), 전문대학교 졸업 75명(24.12%), 대학교 졸업 179명(57.56%), 대학원 졸업 26명(8.36%), 대학원 졸업 이상 6명(1.93%)으로 나타났다.

셋째, 결혼여부별 분포를 보면 전체 311의 설문 조사 대상자 중에서 미혼이 146명(46.95%)으로 분포를 차지하였고, 기혼은 165명(53.05%)으로 나타났다.

넷째, 직급별 분포를 보면 전체 311의 설문 조사 대상자 중에서 사원 150명(48.23%), 대리 78명(25.08%), 과장 72명(23.15%), 부장 8명(2.57%), 부장이상 3명(0.96%)으로 나타났다.

다섯째, 지역별 분포를 보면 전체 311의 설문 조사 대상자 중에서 일선도시 71(22.8%), 이선도시 135(43.4%), 기타 지역105(33.8%)으로 나타났다.

여섯째, 연령별 분포를 보면 전체 311의 설문 조사 대상자는 평균연령이 29.54세, 최대연령이 48세, 최소연령이 20세로 나타났다.

일곱째, 근무연수별 분포를 보면 전체 311의 설문 조사 대상자는 평균근무연수7.06년, 최대근무연수 28년, 최소근무연수 1년 미만으로 나타났다.

<표5-1>인구통계학적 특성

구분		빈도수(명)	배분율(%)
성별	남자	236	75.88
	여자	75	24.12
학력	고졸	25	8.04
	전문대졸	75	24.12
	대졸	179	57.56
	대학원졸	26	8.36
	대학원졸 이상	6	1.93
결혼여부	미혼	146	46.95
	기혼	165	53.05
직급	사원	150	48.23
	대리	78	25.08
	과장	72	23.15
	부장	8	2.57
	부장이상	3	0.96
지역	일선도시	71	22.8
	이선도시	135	43.4
	기타	105	33.8

구분	평균	최대값	최소값
연령	29.54 (세)	48 (세)	20 (세)
근무연수	7.06 (년)	28 (년)	0 (년)

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 분석

타당성이란 측정하려는 개념이라 속성을 정확히 측정하였는지를 말하며, 특정한 개념이나 속성을 측정하기 위해 개발한 측정도구가 그 속성을 정확하게 반영할 수 있는지를 의미한다.

요인분석(factor analysis)은 정보의 손실을 최소화하면서 많은 변수들을 동질요인으로 묶어 변수를 축소, 단순화시키는 방법이다. 이러한 요인을 추출하는 방법은 여러 가지가 있으나 가장 널리 이용되는 요인분석 모델은 주성분분석(principle component analysis or component analysis)과 공통요인분석(common factor analysis)이 있다. 최초의 정보를 최소한의 요인으로 압축하고자 할 때는 주성분분석을 이용한다.

본 연구에서는 관련된 변수를 축소, 압축하여 의미 있는 과정을 파악하기 위해서 주성분 분석을 사용하였으며, 지정한 고유치 이상의 값을 갖는 요인만을 추출하였다.

본 연구에서는 베리맥스회전(varimax rotation)방법을 사용하였으나, 베리맥스는 요인을 단순화하기 위한 방법으로 일반적으로 널리 사용되는 방법이다. 각 변수의 요인간 상관관계의 정도를 나타내는 요인적재량(factor loading)의 수용기준은 보통 ± 0.30 이상이면 유의하다고 보지만 보수적인 기준은 ± 0.40 이상이다. 그리고 ± 0.50 이상인 경우는 매우 높은 유의성을 갖는다고 본다(송지준, 2008).

또한 본 연구는 직무요구, 직무소진, 직무통제와 자기효능감이라는 변수에 대한 개념의 조직적 정의를 토대로 다 항목을 통해 구성개념을 측정하고 있으며, 조사를 통하여 수집된 설문지의 각 항목에 대한 안정성, 일관성 및 예측가능성을 알아보기 위하여 cronbach' α 계수를 신뢰도 계수로 사용하였다. 그러나 사회과학에서 신뢰성에 대한 정확한 기준이 없이, 일반적으로 0.6이상을 기준으로 신뢰성을 평가하기로 하겠다.

(1) 직무요구의 타당성 및 신뢰도 분석

다음 <표5-2>는 직무요구에 대한 9개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 이론적 고찰에 따라 3개 요인으로 설정후의 분석 결과는 3개 요인이 도출되었으며 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인명을 부여하였다. 이 3개의 요인 적재 값이 ± 0.4 이상으로 나타나 직무요구를 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6이상으로 나타난 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표5-2>직무요구의 타당성 및 신뢰도 분석

요인명	항목	요인분석			Cronbach's α
		역할과부하	역할모호성	역할갈등	
직무요구	역할과부하	역할과부하1-8	0.906	-0.036	0.753
		역할과부하1-7	0.891	0.009	
		역할과부하1-9	0.643	0.055	
	역할모호성	역할모호성1-2	0.081	0.853	0.727
		역할모호성1-3	-0.041	0.780	
		역할모호성1-1	0.009	0.776	
	역할갈등	역할갈등1-4	-0.034	0.030	0.715
		역할갈등1-5	0.049	-0.046	
		역할갈등1-6	0.016	-0.023	
		Eigen-value	2.063	1.982	1.68
		설명분산(%)	22.921	22.017	20.768
		누적분산(%)	22.921	44.938	65.707

(2) 직무소진의 타당성 및 신뢰도 분석

다음<표5-3>는 직무소진에 대한 8개의 문항에 대하여 요인 분석을 실시한 결과이다. 이론적 고찰에 따라 2개 요인으로 설정후의 분석결과는 2개 요인이 도출되었으며 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인명을 부여하였다. 이 2개의 요인은 직무이탈감에 대한 2-5번째 문항을 제외하고 모두 적재 값이 ± 0.4 이상으로 나타나 직무소진을 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6이상으로 나타난 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표5-3>직무요구의 타당성 및 신뢰도 분석

요인명		항목	요인분석		Cronbach' α
			정서고갈	직무이탈감	
직 무 소 진	정서고갈	정서고갈2-1	0.840	0.002	0.754
		정서고갈2-2	0.779	-0.073	
		정서고갈2-4	0.742	0.136	
		정서고갈2-3	0.637	0.196	
	직무이탈감	직무이탈감2-7	0.127	0.821	0.655
		직무이탈감2-6	-0.10	0.806	
		직무이탈감2-8	0.504	0.605	
		Eigen-value	2.785	1.517	
		설명분산(%)	39.786	21.675	
		누적분산(%)	39.786	61.461	

(3) 직무통제와 자기효능감의 타당성 및 신뢰도 분석

다음<표5-4>는 직무통제에 대한 6개의 문항과 자기효능감에 대한 8개의 문항에 대하여 요인 분석을 실시한 결과이다. 그 결과 각 요인이 도출되었으며 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인명을 부여하였다. 이 2개의 요인은 자기효능감에 대한 4-1, 4-2, 4-3번째 문항과 직무통제에 대한 3-1, 3-2, 3-5번째 문항을 제외하고 모도 적재 값이 ± 0.4 이상으로 나타나 자기효능감과 직무통제를 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6이상으로 나타난 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다.

<표5-4>직무통제와 자기효능감의 타당성 및 신뢰도 분석

요인명	항목	요인분석		Cronbach' α
		자기효능감	직무통제	
자기 효능감	자기 효능감4-8	0.767	0.160	0.733
	자기 효능감4-6	0.755	-0.094	
	자기 효능감4-7	0.711	0.037	
	자기 효능감4-5	0.625	0.424	
	자기 효능감4-4	0.476	0.471	
직무통제	직무통제3-4	0.068	0.810	0.703
	직무통제3-3	0.035	0.741	
	직무통제3-6	0.087	0.741	
	Eigen-value	2.957	1.527	
	설명분산(%)	36.966	19.093	
	누적분산(%)	36.966	56.059	

제 2 절 변수간의 상관관계 분석

본 연구에서는 가설 검증에 앞서 연구 변수들 간의 상호관련성을 확인하기 위해서 Person 상관관계분석을 사용하였다. 각 변수들 간의 상관관계 분석 결과는 <표5-5>과 같다.

직무요구의 세부항목인 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하의 상관계수는 각 0.03, -0.03, 0.02로 나타났다. 직무통제의 상관계수는 0.23, 자기효능감의 상관계수는 0.34, 직무소진의 세부항목인 정서고갈, 직무이탈감의 상관계수는 0.29로 나타났다.

직무요구 하위요인과의 상관계수를 살펴보면 역할모호성의 상관계수를 살펴보면 세부항목인 직무이탈감($r=0.20$, $P<0.01$)로 나타났다. 역할과부하의 상관계수를 살펴보면, 세부항목인 정서고갈($r=0.35$, $P<0.01$)로 나타났다.

직무통제의 상관계수를 살펴보면 구체적으로 세부항목인 직무이탈감($r=-0.24$, $P<0.01$), 역할모호성($r=-0.35$, $P<0.01$), 역할과부하($r=0.23$, $P<0.01$)로 나타났다. 자기효능감의 상관계수를 살펴보면 구체적으로 세부항목인 역할모호성($r=-0.28$, $P<0.01$), 직무통제($r=0.34$, $P<0.01$)로 나타났다.

인구통제학적 특성요인의 상관계수를 살펴보면, 응답자의 결혼여부와 상관계수는 역할과부하($r=-0.13$, $P<0.05$), 성별($r=-0.13$, $P<0.05$)로 나타났다. 응답자의 근무여수와 상관계수는 역할모호성($r=-0.13$, $P<0.05$), 성별($r=-0.21$, $P<0.01$), 학력($r=-0.15$, $P<0.05$), 결혼여부($r=0.60$, $P<0.01$)로 나타났다. 응답자의 직급과의 상관계수는 직무이탈감($r=-0.12$, $P<0.05$), 역할모호성($r=-0.19$, $P<0.01$), 역할과부하($r=0.12$, $P<0.05$), 직무통제($r=0.21$, $P<0.01$), 자기효능감($r=0.16$, $P<0.01$), 근무연수($r=0.20$, $P<0.01$)로 나타났다. 지역별로 보면, 이선도시와의 상관계수를 살펴보면, 일선도시($r=-0.48$, $P<0.01$)로 나타났다.

<표5-5> 변수들의 기술통계량과 상관관계

항목별 상관계수																		
n=311	평균	표준편차	최소값	최대값	구성 개념 간의 상관관계													
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.정서고갈	3.05	0.82	1.00	5.00	(0.75)													
2.직무이탈감	2.91	0.48	1.00	5.00	0.29* *	(0.66)												
3.역할모호성	2.11	0.66	1.00	5.00	0.04	0.20* *	(0.73)											
4.역할갈등	3.39	0.90	1.33	5.00	0.00	0.05	0.03	(0.72)										
5.역할과부하	2.84	0.94	1.00	5.00	0.35* *	-0.03	-0.03	0.02	(0.75)									
6.직무통제	3.56	0.79	1.00	5.00	-0.03	-0.24* *	-0.35**	0.01	0.23**	(0.70)								
7.자기효능감	3.52	0.65	1.80	5.00	-0.04	-0.06	-0.28**	-0.05	0.10	0.34**	(0.73)							
8.성별(더미)	0.24	0.43	0.00	1.00	0.02	-0.04	-0.00	-0.09	0.08	-0.09	-0.02	-						
9.학력	2.72	0.81	1.00	5.00	-0.07	-0.02	-0.02	0.04	0.05	-0.04	0.02	0.02	-					
10.결혼여부(더미)	0.53	0.50	0.00	1.00	-0.07	0.03	-0.06	-0.05	-0.13*	-0.02	-0.07	-0.13*	-0.09	-				
11.근무연수	7.06	5.56	0.00	28.0	0.03	0.02	-0.13*	-0.08	-0.11	0.09	0.00	-0.21* *	-0.15*	0.60**	-			
12.직급	1.83	0.94	1.00	5.00	-0.09	-0.12*	-0.19**	-0.04	0.12*	0.21**	0.16* *	-0.10	0.11	0.11	0.20**	-		
13.일선도시(더미)	0.23	0.42	0.00	1.00	-0.02	-0.07	-0.03	-0.05	-0.04	0.01	-0.08	0.00	-0.06	0.02	0.11	0.04	-	
14.이선도시(더미)	0.43	0.50	0.00	1.00	0.02	-0.08	0.06	-0.04	0.09	0.00	0.06	0.01	0.10	-0.10	-0.10	-0.02	-0.48* *	-

*P<.05, **P<.01,

제 3 절 가설의 검증

1. 정서고갈에 관련된 가설의 검증

가설 1-1 역할보호성은 정서고갈에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 역할갈등은 정서고갈에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 역할과부하는 정서고갈에 영향을 미칠 것이다.

<표5-6>을 보면 1단계 회귀모형의 설명력은 1.8%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다($F=0.904$, $P=0.493$).

2단계 회귀모형의 설명력은 14.7%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=5.780$, $P<0.001$). 독립변수로는 직급이 유의수준5%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준 0.1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3단계 회귀모형의 설명력은 15.6%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=5.530$, $P<0.001$). 독립변수로는 직급과 직무통제는 유의수준 10%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준0.1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4단계 회귀모형의 설명력은 16.9%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=4.651$, $P<0.001$). 독립변수로는 직급과 직무통제는 유의수준 10%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준0.1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

5단계 회귀모형의 설명력은 15%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=5.293$, $P<0.001$). 독립변수로는 직급이 유의수준5%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준0.1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

6단계 회귀모형의 설명력은 15.7%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=4.246$, $P<0.001$). 독립변수로는 직급이 유의수준5%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준

0.1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다시 말하자면 역할과부하가 높을수록 정서고갈의 수준이 높아진다는 것이다. 역할모호성과 역할갈등이 정서고갈에 영향을 미치지 않는다. 따라서 가설(1-3)을 채택되었으면, 가설1-1과 가설1-2를 기각되었다.

2. 직무이탈감에 관련된 가설의 검증

가설 1-4 역할모호성은 직무이탈감에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-5 역할갈등은 직무이탈감에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-6 역할과부하는 직무이탈감에 영향을 미칠 것이다.

<표5-7>을 보면 1단계 회귀모형의 설명력은 3.6%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=1.905$, $P<0.1$). 독립변수로는 직급, 일선도시와 이선도시는 유의수준5%하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2단계 회귀모형의 설명력은 7.1%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=2.572$, $P<0.01$). 독립변수로는 일선도시와 이선도시는 유의수준 5%하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성은 유의수준1%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3단계 회귀모형의 설명력은 10.2%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=3.410$, $P<0.001$). 독립변수로는 일선도시와 이선도시는 유의수준5%하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성은 유의수준5%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4단계 회귀모형의 설명력은 13.9%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=3.688$, $P<0.001$). 독립변수로는 일선도시는 유의수준10%하와 이선도시는 유의수준5%하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성은 유의수준5%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

5단계 회귀모형의 설명력은 7.2%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로

분석되었다($F=2.312$, $P<0.05$). 독립변수로는 일선도시는 유의수준10%하와 이선도시는 유의수준5%하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다으며 역할모호성은 유의수준0.1%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

6단계 회귀모형의 설명력은 8.6%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=2.151$, $P<0.05$). 독립변수로는 일선도시는 유의수준10%하와 이선도시는 유의수준5%하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다으며 역할모호성은 유의수준0.1%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다시 말하자면 역할모호성은 높을수록 직무이탈감의 수준이 높아진다는 것이다. 역하갈등과 역할과부하는 직무이탈감에 영향을 미치지 않는다. 따라서 가설(1-4)을 채택되었으며, 가설1-5와 가설1-6을 기각되었다.

3. 직무통제의 조절효과에 관련된 가설의 검증

가설2: 직무통제는 직무요구와 직무소진간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-1 직무통제는 역할모호성과 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-2 직무통제는 역할갈등과 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-3 직무통제는 역할과부하와 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-4 직무통제는 역할모호성과 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-5 직무통제는 역할갈등과 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-6 직무통제는 역할과부하와 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

<표5-6>을 보면 4단계 회귀모형에서 보여주듯이 직무요구의 하위차원인 역할보호성, 역할갈등, 역할과부하와 정서고갈간의 관계에서 직무통제의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 없었다.

<표5-7>을 보면 4단계 회귀모형에서 보여주듯이 상호작용항(역할보호성* 직무통제, 역할갈등*직무통제)이 유의수준5%하에서 역할보호성, 역할갈등과 직무이탈감간의 관계에서 직무통제의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 있었다.

다시 말하자면 역할보호성, 역할갈등과 직무이탈감간의 관계에서 직무통제의 조절효과를 미치고 있다. 역할보호성, 역할갈등, 역할과부하와 정서고갈간의 관계에서 직무통제의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 없었으면 역할과부하와 직무이탈감간의 관계에서 직무통제의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 없었다. 따라서 가설2-4, 가설2-5를 채택되었으면 가설2-1, 가설2-2, 가설2-3, 가설2-6을 기각되었다.

4. 자기효능감의 조절효과에 관련된 가설의 검증

가설3: 자기효능감은 직무요구와 직무소진간 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 3-1 자기효능감는 역할보호성과 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 3-2 자기효능감는 역할갈등과 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 3-3 자기효능감는 역할과부하와 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 3-4 자기효능감는 역할보호성과 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 3-5 자기효능감는 역할갈등과 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 3-6 자기효능감는 역할과부하와 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

<표5-6>을 보면 6단계 회귀모형에서 보여주듯이 직무요구의 하위차원인

역할모호성, 역할갈등, 역할과부하와 정서고갈간의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 찾아 볼 수 없었다.

<표5-7>을 보면 6단계 회귀모형에서 보여주듯이 상호작용항(역할모호성* 자기효능감)이 유의수준10%하에서 역할모호성과 직무이탈감간의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 찾아 볼 수 있었다.

다시 말하자면 역할모호성과 직무이탈감간의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 미치고 있다. 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하와 정서고갈간의 관계에서 자기효능감의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 없었으면 역할갈등, 역할과부하와 직무이탈감간의 관계에서 자기효능감의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 없었다. 따라서 가설3-4를 채택되었으면 가설3-1, 가설3-2, 가설3-3, 가설3-5, 가설3-6을 기각되었다.



<표5-6> 각 변수가 정서고갈에 미치는 영향

(n=311)	정서고갈					
	1단계	2단계	3단계	4단계	5단계	6단계
상수	3.421*** (0.202)	2.589*** (0.299)	2.959*** (0.368)	3.038*** (0.369)	2.847*** (0.402)	2.904*** (0.411)
성별D	0.000 (0.110)	-0.057 (0.104)	-0.076 (0.105)	-0.086 (0.105)	-0.060 (0.104)	-0.067 (0.106)
학력	-0.073 (0.059)	-0.076 (0.055)	-0.083 (0.055)	-0.095 ⁺ (0.055)	-0.077 (0.055)	-0.080 (0.056)
결혼여부D	-0.114 (0.096)	-0.037 (0.091)	-0.038 (0.090)	-0.036 (0.090)	-0.045 (0.091)	-0.053 (0.091)
직급	-0.066 (0.051)	-0.107* (0.049)	-0.096 ⁺ (0.049)	-0.087 ⁺ (0.049)	-0.101* (0.049)	-0.102* (0.050)
일선D	-0.013 (0.127)	-0.014 (0.119)	-0.014 (0.119)	0.007 (0.119)	-0.022 (0.119)	-0.011 (0.120)
이선D	0.028 (0.108)	-0.022 (0.102)	-0.021 (0.101)	-0.013 (0.102)	-0.020 (0.102)	-0.013 (0.102)
역할모호성		0.034 (0.068)	-0.008 (0.072)	0.013 (0.072)	0.016 (0.070)	0.032 (0.071)
역할갈등		-0.014 (0.068)	-0.013 (0.049)	-0.017 (0.049)	-0.016 (0.049)	-0.016 (0.051)
역할과부하		0.324*** (0.048)	0.343*** (0.049)	0.334*** (0.049)	0.327*** (0.048)	0.326*** (0.050)
직무통제			-0.107 ⁺ (0.062)	-0.118 ⁺ (0.063)		
역할모호성*직무통제				0.109 (0.068)		
역할갈등*직무통제				0.073 (0.062)		
역할과부하*직무통제				0.064 (0.057)		
자기효능감					-0.068 (0.071)	-0.082 (0.073)
역할모호성*자기효능감						0.033 (0.089)
역할갈등*자기효능감						0.097 (0.082)
역할과부하*자기효능감						-0.072 (0.072)
R ²	0.018	0.147	0.156	0.169	0.150	0.157
Adj. R ²	-0.002	0.122	0.127	0.133	0.122	0.120
F-value	0.904	5.780	5.530	4.651	5.293	4.246

주) ⁺: P<.1 ; * : P<.05 ; ** : P<.01 ; *** : P<.001

비표준화된 회귀계수이며, 괄호 안은 표준오차임

<표5-7> 각 변수가 직무이탈감에 미치는 영향

(n=311)	직무이탈감					
	1단계	2단계	3단계	4단계	5단계	6단계
상수	3.267*** (0.206)	2.831*** (0.321)	3.562*** (0.390)	3.697*** (0.386)	2.769*** (0.431)	2.835*** (0.439)
성별D	-0.094 (0.112)	-0.079 (0.112)	-0.117 (0.111)	-0.130 (0.110)	-0.078 (0.112)	-0.053 (0.114)
학력	0.000 (0.060)	-0.001 (0.059)	-0.014 (0.059)	-0.033 (0.058)	0.000 (0.059)	-0.019 (0.060)
결혼여부D	0.051 (0.097)	0.066 (0.097)	0.064 (0.096)	0.069 (0.094)	0.068 (0.098)	0.080 (0.098)
직급	-0.111* (0.052)	-0.079 (0.052)	-0.058 (0.052)	-0.043 (0.051)	-0.080 (0.053)	-0.077 (0.053)
일선D	-0.258* (0.129)	-0.252* (0.128)	-0.252* (0.126)	-0.218* (0.124)	-0.250* (0.128)	-0.242* (0.128)
이선D	-0.230* (0.110)	-0.241* (0.109)	-0.238* (0.108)	-0.226* (0.106)	-0.241* (0.109)	-0.220* (0.110)
역할모호성		0.242** (0.073)	0.159* (0.076)	0.195* (0.076)	0.246** (0.075)	0.251** (0.076)
역할갈등		0.028 (0.053)	0.030 (0.052)	0.023 (0.052)	0.029 (0.053)	0.030 (0.054)
역할과부하		0.002 (0.051)	0.041 (0.052)	0.025 (0.052)	0.001 (0.052)	-0.023 (0.053)
직무통제			-0.211** (0.066)	-0.232*** (0.066)		
역할모호성*직무통제				0.184* (0.071)		
역할갈등*직무통제				0.135* (0.065)		
역할과부하*직무통제				0.097 (0.059)		
자기효능감					0.016 (0.076)	0.024 (0.078)
역할모호성*자기효능감						0.173* (0.095)
역할갈등*자기효능감						0.031 (0.088)
역할과부하*자기효능감						0.094 (0.077)
R ²	0.036	0.071	0.102	0.139	0.072	0.086
Adj. R ²	0.017	0.044	0.072	0.101	0.041	0.046
F-value	1.905	2.572	3.410	3.688	2.312	2.151

주) + : P<.1 ; * : P<.05 ; ** : P<.01 ; *** : P<.001

비표준화된 회귀계수이며, 괄호 안은 표준오차임

5. 가설검증 결과 요약

이상의 가설검증 결과를 요약하면 다음 <표5-8>와 같다.

<표5-8> 가설검증 결과 요약

가설	내용	채택여부
1	1-1.역할보호성은 정서고갈에 영향을 미칠 것이다.	기각
	1-2.역할갈등은 정서고갈에 영향을 미칠 것이다.	기각
	1-3.역할과부하는 정서고갈에 영향을 미칠 것이다.	채택
	1-4.역할보호성은 직무이탈감에 영향을 미칠 것이다.	채택
	1-5.역할갈등은 직무이탈감에 영향을 미칠 것이다.	기각
	1-6.역할과부하는 직무이탈감에 영향을 미칠 것이다.	기각
2	2-1.직무통제는 역할보호성과 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	2-2.직무통제는 역할갈등과 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	2-3.직무통제는 역할과부하와 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	2-4.직무통제는 역할보호성과 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	2-5.직무통제는 역할갈등과 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	2-6.직무통제는 역할과부하와 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
3	3-1.자기효능감이 역할보호성과 정서고갈의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	3-2.자기효능감이 역할갈등과 정서고갈의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	3-3.자기효능감이 역할과부하와 정서고갈의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	3-4.자기효능감이 역할보호성과 직무이탈감의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	3-5.자기효능감이 역할갈등과 직무이탈감의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	3-6.자기효능감이 역할과부하와 직무이탈감의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각

제 4 절 사후분석

1. 각 변수가 정서고갈에 미치는 영향

<표5-9>를 보면 1단계 회귀모형의 설명력은 1.8%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다($F=0.904$, $P=0.493$).

2단계 회귀모형의 설명력은 7.2%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=3.351$, $P<0.01$). 독립변수로는 직무요구는 유의수준0.1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3단계 회귀모형의 설명력은 7.2%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=2.928$, $P<0.01$). 독립변수로는 직무요구는 유의수준0.1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4단계 회귀모형의 설명력은 9.0%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=3.322$, $P<0.01$). 독립변수로는 직무요구는 유의수준0.1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상호작용항목(직무요구*직무통제)은 유의수준5%하에서 직무요구와 정서고갈간의 관계에서 직무통제의 조절효과를 찾아 볼 수 있었다.

5단계 회귀모형의 설명력은 7.2%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=2.924$, $P<0.01$). 독립변수로는 직무요구는 유의수준0.1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

6단계 회귀모형의 설명력은 7.5%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=2.729$, $P<0.01$). 독립변수로는 직무요구는 유의수준0.1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다시 말하자면 직무요구가 높을수록 정서고갈의 수준이 높아진다는 것이다. 직무통제는 직무요구와 정서고갈간의 정(+)의 조절효과를 찾아 볼 수 있었다.

<표5-9> 각 변수가 정서고갈에 미치는 영향

(n=311)	정서고갈					
	1단계	2단계	3단계	4단계	5단계	6단계
상수	3.421*** (0.202)	2.422*** (0.308)	2.464*** (0.371)	2.571*** (0.370)	2.445*** (0.410)	2.531*** (0.417)
성별D	0.000 (0.110)	0.011 (0.108)	0.009 (0.108)	-0.007 (0.107)	0.010 (0.108)	0.027 (0.109)
학력	-0.073 (0.059)	-0.080 (0.057)	-0.081 (0.058)	-0.093 (0.057)	-0.080 (0.058)	-0.087 (0.058)
결혼여부D	-0.114 (0.096)	-0.061 (0.094)	-0.061 (0.094)	-0.060 (0.093)	-0.062 (0.095)	-0.055 (0.095)
직급	-0.066 (0.051)	-0.062 (0.049)	-0.059 (0.051)	-0.051 (0.050)	-0.061 (0.050)	-0.058 (0.050)
일선D	-0.013 (0.127)	0.015 (0.123)	0.015 (0.124)	0.041 (0.123)	0.014 (0.124)	0.017 (0.124)
이선D	0.028 (0.108)	0.024 (0.105)	0.025 (0.105)	0.041 (0.105)	0.025 (0.105)	0.034 (0.106)
직무요구		0.398*** (0.094)	0.398*** (0.095)	0.382*** (0.094)	0.397*** (0.095)	0.375*** (0.097)
직무통제			-0.012 (0.060)	-0.029 (0.059)		
직무요구*직무 통제				0.279* (0.113)		
자기효능감					-0.006 (0.072)	-0.014 (0.072)
직무요구*자기 효능감						0.148 (0.137)
R ²	0.018	0.072	0.072	0.090	0.072	0.075
Adj. R ²	-0.002	0.050	0.047	0.063	0.047	0.048
F-value	0.904	3.351	2.928	3.322	2.924	2.729

주) *: P<.1 ; *: P<.05 ; **: P<.01 ; ***: P<.001

비표준화된 회귀계수이며, 괄호 안은 표준오차임

2. 각 변수가 직무이탈감에 미치는 영향

<표5-10>를 보면 1단계 회귀모형의 설명력은 3.6%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=1.905$, $P<0.1$). 독립변수로는 직급, 일선도시, 이선도시는 유의수준5%하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2단계 회귀모형의 설명력은 4.7%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=2.130$, $P<0.05$). 독립변수로는 직급, 이선도시는 유의수준5%하, 일선도시 유의수준10%하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무요구는 유의수준10%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3단계 회귀모형의 설명력은 9.6%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=3.999$, $P<0.01$). 독립변수로는 일선도시 유의수준10%하, 이선도시 유의수준5%하, 직무통제 유의수준0.1%하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무요구는 유의수준10%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4단계 회귀모형의 설명력은 12.4%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=4.755$, $P<0.01$). 독립변수로는 일선도시, 이선도시 유의수준10%하, 직무통제 유의수준0.1%하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무요구는 유의수준10%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 상호작용항목(직무요구*직무통제)은 유의수준1%하에서 직무요구와 직무이탈감의 관계에서 직무통제의 조절효과를 찾아 볼 수 있었다.

5단계 회귀모형의 설명력은 4.8%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=1.890$, $P<0.1$). 독립변수로는 직급, 이선도시는 유의수준5%하, 일선도시 유의수준10%하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무요구는 유의수준10%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

6단계 회귀모형의 설명력은 5.3%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로

분석되었다($F=1.887$, $P<0.1$). 독립변수로는 이선도시는 유의수준5%하, 직급, 일선도시 유의수준10%하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다시 말하자면 직무요구가 높을수록 직무이탈감의 수준이 높아진다는 것이다. 직무통제는 직무요구와 직무이탈감간의 정(+)의 조절효과를 찾아 볼 수 있었다.



<표5-10> 각 변수가 직무이탈감에 미치는 영향

(n=311)	직무이탈감					
	1단계	2단계	3단계	4단계	5단계	6단계
상수	3.267*** (0.206)	2.812*** (0.321)	3.586*** (0.412)	3.723*** (0.408)	2.881*** (0.465)	2.984*** (0.470)
성별D	-0.094 (0.112)	-0.089 (0.112)	-0.122 (0.110)	-0.143 (0.108)	-0.090 (0.112)	-0.069 (0.113)
학력	0.000 (0.060)	-0.004 (0.060)	-0.018 (0.058)	-0.034 (0.058)	-0.004 (0.060)	-0.013 (0.060)
결혼여부D	0.051 (0.097)	0.075 (0.098)	0.067 (0.095)	0.068 (0.094)	0.070 (0.098)	0.079 (0.099)
직급	-0.111* (0.052)	-0.109* (0.052)	-0.066 (0.051)	-0.055 (0.051)	-0.104* (0.052)	-0.100* (0.052)
일선D	-0.258* (0.129)	-0.245* (0.128)	-0.246* (0.125)	-0.212* (0.124)	-0.250* (0.129)	-0.246* (0.129)
이선D	-0.230* (0.110)	-0.231* (0.109)	-0.228* (0.107)	-0.207* (0.105)	-0.230* (0.110)	-0.217* (0.110)
직무요구		0.181* (0.098)	0.181* (0.096)	0.161* (0.095)	0.176* (0.099)	0.147 (0.101)
직무통제			-0.244*** (0.060)	-0.266*** (0.060)		
직무요구*직무 통제				0.358** (0.114)		
자기효능감					-0.037 (0.075)	-0.047 (0.075)
직무요구*자기 효능감						0.193 (0.143)
R ²	0.036	0.047	0.096	0.124	0.048	0.053
Adj. R ²	0.017	0.025	0.072	0.098	0.022	0.025
F-value	1.905	2.130	3.999	4.755	1.890	1.887

주) *: P<.1 ; *: P<.05 ; **: P<.01 ; ***: P<.001

비표준화된 회귀계수이며, 괄호 안은 표준오차임

제 6 장 결론 및 시사점

제 1 절 요약 및 결론

본 연구는 직무소진에 영향을 미치는 변수들로 직무요구의 하위요인인 역할 모호성, 역할갈등, 역할과부하를 직무소진의 원인변수로 설정하였고, 이러한 변수들이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지, 나아가 직무통제, 자기효능감이 직무요구와 직무소진간의 관계를 조절하는 조절변수로서의 효과를 검증하고자 하였다.

본 조사의 타당성과 신뢰도를 높이기 위하여 검증된 논문의 설문도구를 활용하여 설문조사 기간은 2012년 4월24일부터 5월7일까지 약 2주간 인터넷을 통해서 중국 현지에서 근무하고 있는 직장인을 대상으로 조사하였으며 총327부를 회수하여 그중에 불성실한 설문지 16부를 제외하고 311부로 분석을 실시하였다. 연구의 자료 분석을 위해 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩과 데이터 클리닝 과정을 거쳐, SPSS17.0 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 빈도 분석 등을 적용하여 분석하였다.

연구 문제를 검증하기 위해 본 연구에서는 Kahn et al.(1964)의 연구에서 제시한 역할모호성에 관한 측도를 사용하였으며 Ivancevich & Matteson(1982)의 연구에서 제시한 역할갈등과 역할과부하에 관한 측도를 사용하였다. Maslach(1982)가 개발한 소진척도(Maslach Burnout Inventory: MBI)에 기초하여 정서고갈에 관한 측도를 사용하고Demeroti et al.(2001)이 개발한 직무이탈감에 관한 측도를 사용하였다. Karasek(1979)의 연구에서 제시한 직무통제에 관한 측도를 사용하였으며 Chen et al.(2001) 이 개발한 일반적인 자기효능감에 관한 측도를 사용하였다.

직무요구, 직무소진, 직무통제와 자기효능감이 표본의 집단적 특성에 따라 차이가 있는가를 알아보기 위하여 평균차인분석(독립표본t-test, 분산분석)을 실시하였다.

가설을 검증하기 위하여 단순 및 다중회귀분석을 실시하였다. 실증분석을 통하여 얻은 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무요구는 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무요구의 하위요소인 역할과부하는 직무소진의 하위요소인 정서고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무요구의 하위요소인 역할모호성은 직무소진의 하위요소인 직무이탈감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무요구의 하위요소인 역할모호성과 역할갈등은 직무소진의 하위요소인 정서고갈에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으며 직무요구의 하위요소인 역할갈등과 역할과부하는 직무소진의 하위요소인 직무이탈감에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다

둘째, 직무통제는 직무요구의 하위요소인 역할모호성, 역할갈등, 역할과부와 직무소진의 하위요소인 정서고갈의 관계에서 어떤 조절효과를 찾을 볼 수 없었으며 직무통제는 직무요구의 하위요소인 역할과부하와 직무소진의 하위요소인 직무이탈감의 관계에서 어떤 조절효과를 찾을 볼 수 없었다. 직무통제는 직무요구의 하위요소인 역할모호성, 역할갈등과 직무소진의 하위요소인 직무이탈감의 관계에서 조절효과를 찾을 볼 수 있었지만, 유의한 정(+)의 조절효과를 있었다.

셋째, 자기효능감은 직무요구의 하위요소인 역할모호성, 역할갈등, 역할과부와 직무소진의 하위요소인 정서고갈의 관계에서 어떤 조절효과를 찾을 볼 수 없었으며 직무통제는 직무요구의 하위요소인 역할갈등, 역할과부하와 직무소진의 하위요소인 직무이탈감의 관계에서 어떤 조절효과를 찾을 볼 수 없었다. 직무통제는 직무요구의 하위요소인 역할모호성과 직무소진의 하위요소인 직무이탈감의 관계에서 조절효과를 찾을 볼 수 있지만, 유의한 정(+)의 조절효과를 있었다.

제 2 절 시사점 및 한계점

본 연구를 통해 중국 직장인에게 직무요구가 직무소진에 영향을 미치고 직무통제와 자기효능감의 조절효과를 확인 할 수 있었다.

연구에서 중국 현지 표본으로 연구하고자 했던 중국 직장인의 직급은 높을수록 정서고갈의 수준이 낮아진다는 것이다. 직무요구의 하위요소인 역할과부하는 높을수록 정서고갈의 수준이 낮아진다는 것이다. 일선도시와 이선도시에 있는 종업원들이 기타 지역에 있는 종업원들보다 직무이탈감이 더 낮다는 결과를 나타냈다. 왜냐하면 기타 지역에 있는 종업원들 발달하는 지역에 가고 싶다. 직무요구의 하위요소인 역할모호성은 높을수록 직무이탈감의 수준이 낮아진다는 것이다. 직무통제는 큰 종사원들이 직무소진의 2개 하위요인 정서고갈과 직무이탈감의 수준이 낮아진다는 것이다. 그중에 정서고갈보다 직무이탈감의 수준이 더 낮아진다는 것이다. 종사원의 직무요구는 직무소진에 정(+)의 영향을 미친 것으로 나타난 결과는 종사원들의 직무요구가 직무소진을 유발시키는 것을 사전에 방지할 수 있는 방안을 모색 할 필요가 있음 사가하고 있다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖고 있다.

첫째, 본 연구에서는 시간과 비용 등의 한계로 인하여 실험대상을 중국 직장인을 인터넷으로 실시하였으므로, 결과의 일반화에 대하여 제약이 있다는 것에 한계점이 드러난다고 볼 수 있다. 이에 따라 향후 연구에서는 모집단의 특성을 일반화시킬 수 있도록, 방문조사로 연구를 진행해야할 필요가 있다고 본다.

둘째, 본 연구는 응답자의 업종에 따라 차이가 있다고 주장하였지만, 연구결과가 업종의 차이가 안 나왔다. 사실은 중국의 공기업, 사기업, 외자기업으로 분류했다. 조직내부의 직무소진이 사기업이 공기업보다 더 심해서 외자기업이 사기업보다 더 심해야하는 결과로 나타나야 하지만 연구결과가 안 나왔다.

셋째, 본 연구의 한계점이라면 우선, 변수 측정의 객관성이라는 한계에 대한 논란의 가능성이다. 특히 직무요구, 직무소진, 자기효능감 등의 변수에 대한

객관적 지표가 존재하지 않아 응답자의 주관적 판단에만 의존했다는 점이다. 그리고 특히 상대적으로 높은 직급의 설문응답자들이 보족했다. 객관적 자료 확보에 한계가 있었기 때문에 향후의 연구자들은 더 많은 표본, 더 다양한 직급에 대한 광범위한 대상을 기초로 하여야 할 것이다.



【참고문헌】

1. 국내문헌

- 권성현, 「직무특성 요인과 개인의 완벽주의가 직무소진에 미치는 영향」, 『한국공공관리학보, 22(4) 307-327』, 한국공공관리학회, 2008
- 김경석, 「조직시민행동의 부정적 효과에 대한 연구」, 『인사관리연구 제30집 4권 91-120』, 한국인사관리학회, 2006
- 차정은, 일반적 자기효능감 척도 개발을 위한 일 연구. 이화여자대학교 학위논문(석사), 1996
- 김영조, 한주희, 「서비스 직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구」, 『인사관리연구 제32집 3권 95-128』, 한국인사관리학회, 2008
- 남진영, 「병원 원무행정근무자의 직무소진이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향」, 연세대학교 학위논문(석사), 2011
- 박경환, 「직무요구가 직무성과에 미치는 긍정적 효과와 직무소진을 매개로 하는 부정적 효과에 관한 연구」, 『인사관리연구 제33집 4권 35-63』, 한국인사관리학회, 2009
- 박동수, 홍춘철, 정성한, 「소진의 직무요구-직무자원에서 감성지능의 조절역할」, 『인사관리연구 제31집 1권 69-94』, 한국인사관리학회, 2007
- 박상언, 「직무요구-통제 모형에 의한 사원들이 직무소진 (Job burnout)에 관한 연구」, 『인사관리연구 제30집 2권 45-71』, 한국인사관리학회, 2006
- _____, 김민용, 「직무요구와 직무소진 그리고 조직공정성 요인간의 관계에 관한 연구」, 한국경영학회, Vol.35 No.2, 367-388, 2006
- 박선영, 「청소년지도자의 직무요구, 직무통제, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향」, 명지대학교 학위논문(석사), 2012
- 박은경, 「간호사의 소진에 대한 자기효능감과 리더십의 조절효과와 간호업무 수행성과에 대한 소진의 매개효과」, 인제대학교 학위논문(박사),

2010

- 박량희, 「직무요구와 직무통제가 직무스트레스에 미치는 영향」, 광운대학교 학위논문(석사), 2006
- 서문식, 김상희, 「판매원의 감정부조화와 감정적 고갈이 고객지향성 및 고객의 서비스 품질평가에 미치는 영향」, 『마케팅연구』제17권4호, 47-55』, 한국마케팅학회, 2002
- 서지영, 「전문상담교사의 역할 수행에 대한 스트레스가 소진에 미치는 영향」, 한국교원대학교 학위논문(석사), 2011
- 성혜진, 패밀리 레스토랑의 직원의 감정노동과 소진 영향요인에 관한 연구, 세종대학교 대학원 학위논문(석사), 2003
- 오정학, 김철원, 이향정, 「소진의 원인, 결과 및 완화요인에 관한 연구: 국적 항공사 객실승무원을 대상으로」, 한국호텔외식경영학회, Vol.20 No.3, 271-291, 2011
- 오정학, 육풍림, 「카지노종사원의 직무요구, 직무자원과 소진 그리고 직무만족의 관계」, 대한관광경영학회, Vol.26 No.4, 375-397, 2011
- 윤정민, 「직무요구와 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향」, 고려대학교, 학위논문(석사), 2006
- 이동명, 김강식, 김수련, 「정서노동과 소진의 관계에서 정서부조과의 매개효과」, 『인사관리연구』 제31집 3권 133-155』, 한국인사관리학회, 2007
- 이목화, 「자기효능감이 조직몰입에 미치는 영향 - 직무의 경력유용성과 집단 효능감의 조절효과를 중심으로-」, 고려대학교 학위논문(석사), 2003
- 이점태, 「감정노동 소진과정에서의 자기효능감의 조절효과」, 경성대학교, 학위논문(석사), 2008
- 이종목, 박한기, 「직무스트레스 척도제작에 관한 연구」, 『사회심리학연구』, Vol. 4, No. 1, V241-262』, 한국심리학회. 1988
- 이지영, 「감정노동-소진과정에서 자기효능감의 조절효과」, 『인적자원관리 연구』 제16권 제4호 237-260』, 한국인적자원관리학회, 2009
- 이지영, 지진호, 「직무요구-소진과정에서 감성지능의 조절효과」, 『인적자원

- 관리연구 제14권 제4호 277-294』, 한국인적자원관리학회, 2007
- 임창희, 「직장에서의 신뢰와 응집성이 직무소진에 미치는 영향」, 『조직과 인사관리연구 제35집 2권 131-156』, 한국인사관리학회, 2011
- 장혜정, 하은혜. 「아동의 완벽주의와 시험불안의 관계에서 자기효능감의 중재 효과」, 한국심리학회지, 5(3), 251-267. 2008
- 정찬국, 「경력개발 및 대인관계 스트레스가 직무태도에 미치는 영향 -통제위치 및 직무통제를 중심으로-」, 서강대학교 학위논문(석사), 1997
- 한은미, 임창희, 홍용기, 「조직시민행동과 직무태도의 관계에 미치는 조직 동일시와 소진의 역할」, 『인적자원관리연구』, 18 (1), 1-22, 2011.
- 한혜진, 「자기주장훈련이 초등학생의 자기효능감 향상에 미치는 효과」, 서울교육대학교, 학위논문(석사), 2002.



2. 국외문헌

- Bandura, A., 1986, Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- _____, 1997, *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman
- _____, Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 1997; 84(2): 191-215.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W.(2004), Using the Job Demand Resources Model to Predict Burnout and Performance. *Human Resource Management*, 43: 83-104.
- Beehr, T. A., Glaser, K. M., Canali, K. G., and Wallwey, D. A. (2001), Back to basics: Re-examination of demand-control theory of occupational stress. *Work & Stress*. 15, 115-130.
- Brown, S. P., Ganesan, S., & Challagalla, G., (2011), Self-efficacy as a Moderator of Information Seeking Effectiveness, *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 1043-1051.
- Butler, A. B., Grzywacz, J. G., Bass, B. L., & Linney, K. D. (2005), Extending the Demands-Control Model: A Daily Diary Study of Job Characteristics, Work-Family Conflict and Work-Family Facilitation, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 155-169.
- Buunk, B. P., De Jonge, J., Ybema, J. F., and de Wolff, C. J.(1998), Psychological Aspects of Occupational Stress. In P. J. D. Drenth, H. Thierry, & C. J. de Wolff(Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology* (2nd ed., 145-182). Hove, United Kingdom: Psychology press.
- Caplan, R. D., and Jones, K. W. (1975), Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression, and heart

- rate, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60, 713-719.
- Cherniss, C.(1980), Staff Burnout, Job Stress and the Human Services, Beverly Hills, CA: Sage.
- Cordes, C. L., T. W. Dougherty, and M. Blum.(1997), Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models. *Journal of Organizational Behavior* 18: 685-701.
- _____, and Dougherty, T. W.(1993), A review and integration of research on job burnout, *Academy of Management Review*, 89(4), 621-656.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., and Schaufeli, W.B.(2011), The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3): 499-512.
- Edwards, D., B. Hannigan, A. Fothergill, and P. Burnard. (2002), Stress management for mental health professionals: a review of effective techniques. *Stress and Health* 18: 203-215
- Fisher, C. D., and Gitelson, R. (1983), A meta-analysis of the correlates of role conflict and role ambiguity, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, No. 2, 320-333.
- Freudenberger, H. J., (1974), Staff Burnout, *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165
- _____,(1975), The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 12(1), 73-82
- Gist, M. E. 1987. Self-efficacy: Implication for organizational behavior and human resource management, *Academy of Management Review*, 12: 472-485.
- _____, and Mitchell, T. R.(1992), Self efficacy: A theoretical analysis of its determinants and malleability. *Academy of management Review*, 17(2), 183-211

- Green, D. E., Walkey, F. H., and Taylor, A. J. W.(1991), The Three-Factor Structure of the Maslach Burnout Inventory. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6: 453-472.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., and Schuler, R. S.(1986), Toward an understanding of burnout phenomenon, *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.
- Kahn, J. H., Schneider, K. T., Jenkins-Henkelman, T. M., and Moyle, L. L.(2006), Emotional Social Support and Job Burnout among High-school Teachers: Is It all due to Dispositional Affectivity, *Journal of Organizational Behavior*, 27, 793-807.
- Karasek, R. A. (1979), Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-311.
- Ladebo, O. J., & Awotunde, J. M.(2007), Emotional and Behavioral Reactions to Work Overload: Self-efficacy as a Moderator. *Current Research in Social Psychology*, 13(8), 86-100.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996), A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout, *Journal of Applied Psychology*, Vol 81, No. 2, 123-133.
- Maslach, C. and Jackson, S.E.(1981), "The Measurement of Burnout," *Journal of Occupational Behaviour*, vol.2, pp.99-113.
- _____,(1982), *Burnout: the cost of caring*, NJ: Englewood Cliffs.
- _____, Understanding burnout: definitional issues in analyzing a complex phenomenon. in: Paine WS. *Job Stress and Burnout*. Beverly Hills. CA: Sage; 1982
- _____, and W. B. Schaufeli. (1993), Historical and Conceptual Development of burnout, pp. 1-18 in *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, edited by Schaufeli et al., Washington, D.C.: Taylor and Francis.

- _____. Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2011). *Job Burnout Annual Review of Psychology*, 52: 397-422.
- Parkes, K. R. (1991) Locus of control as moderator: An explanation for additive versus interactive findings in the demand-discretion model of work stress?. *British Journal of Psychology*, 82, 291-312.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann. (1988). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical analysis*. Taylor & Francis.
- Schwab, R. & Iwanicki, E.(1982), Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout, *Educational Administration Quarterly*, 18, 60-74.
- Singh, J, Jerry R. Goolsby, & Gary K. Rhoads. (1994), Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives, *Journal of Marketing Research*, 558-569.
- Tooterdel, P., Wood, S., & Wall, T. (2006), An intra-individual test of the demands-control model: A weekly diary study of psychological strain in portfolio workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79, 63-84.
- Van der Doef, A., & 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.
- Van Yperen, N. W., & Hagedoorn, M.(2003), Do High Job Demands Increase Intrinsic Motivation or Fatigue or Both, The Role of Job Control and Job Social Support, *Academy of Management Journal*, 46(3), 339-348.
- Westman, M, Etzion, D., & Danon, E. (2001). Job Insecurity and Crossover of Burnout in Married Couples. *Journal of organizational Behavior*, 22(5): 467-481.

- Witt, L. A., Andrews, M. C., & Carlson, D. S. (2004), When
Conscientiousness Is not Enough: Emotional Exhaustion and
Performance among Call Center Customer Service Representatives,
Journal of Management, 30(1), 149-160.
- Wright, T. A. & Bonett, D. G. (1997), The contribution of Burnout to Wor
Performance, *Journal of Organizational Behavior*, 18(5), 491-499.



【부 록 I】 한국어 설문서

직무요구, 직무소진, 직무통제와 자기효능감에 관한 설문지

여러 분 바쁘신 중에도 본 연구에 참여해 주셔서 진심으로 감사드립니다.

본 설문에 응하시는 귀하의 개인적 사항이나 설문내용과 관계되는 모든 사항은 절대 비밀이 보장됨은 물론 무기명으로 처리됩니다.

아울러 조사된 자료는 통계법규에 따라 순수한 학문연구 목적으로만 사용됩니다. 귀하의 정성어린 응답이 본 연구에 매우 귀중한 자료가 된다는 점을 유념하시고, 한 항목도 빠짐없이 성의껏 그리고 진솔하게 응답해 주시길 부탁드립니다.

다시 한 번 귀하의 도움에 감사드리며, 귀하의 가정에 사랑과 행복이 가득하시길 기원합니다. 바쁘신 중에도 시간을 내주셔서 정말 감사합니다.

이와 관련하여 궁금하신 사항이 있으면 아래로 연락 주십시오.

한성대학교 대학원 경영학과

인사·조직 관리 전공: 양종평

지도교수: 하 성 옥 (한성대학교 경영학과)

E-mail: peng0607@me.com

다음의 질문은 귀하가 직장 생활에 관한 질문입니다. 귀하의 평소 직장 생활에 근거하여 귀하의 행동에 가장 일치하는 번호에 체크해주세요.

전혀 그렇지 않다	거의 그렇지 않다	보통이다	조금 그렇다	매우 그렇다
1	2	3	4	5

I: 각 문항을 읽으신 후, 본인이 생각하는 것과 일치하는 번호를 체크하여 주시기 바랍니다.

[직무요구]

번호	내용	
1	나는 내 업무를 수행하기 위하여 어떤 절차를 따라야 하는지를 알고 있다.	1 2 3 4 5
2	나는 내 업무수행시에 나에게 무엇이 기대되는지를 알고 있다.	1 2 3 4 5
3	나는 내 업무수행시에 내 책임이 무엇인지를 정확히 알 수 있다.	1 2 3 4 5
4	나는 서로 모순된 업무지시를 받고 있다.	1 2 3 4 5
5	나의 직속상사는 나의 생각과 다르게 업무를 처리하도록 요구하고 있다.	1 2 3 4 5
6	나의 판단과 상반된 업무처리를 해야 할 때가 있다.	1 2 3 4 5
7	나는 일과 후에 집에 일거리를 가져간다.	1 2 3 4 5
8	나는 주말에 집에 일거리를 가져간다.	1 2 3 4 5
9	나는 업무가 많아서 휴식을 취할 시간이 없다.	1 2 3 4 5

II: 각 문항을 읽으신 후, 본인이 생각하는 것과 일치하는 번호를 체크하여 주시기 바랍니다.

[직무소진]

번호	내용	
1	직장 일로 나는 기진맥진한 상태이다.	1 2 3 4 5
2	직무와 관련하여 나는 고된 삶을 지낸다.	1 2 3 4 5

3	현재 나의 감정은 메마른 상태이다.	1 2 3 4 5
4	직장 일로 요사이 좌절감을 느낀 적이 있다.	1 2 3 4 5
5	나의 직무는 지겹고 신물이 나는 것이다.	1 2 3 4 5
6	내가 맡은 직무는 별 볼일이 없는 것이다.	1 2 3 4 5
7	나에게 도전감을 주지 못하는 일이다.	1 2 3 4 5
8	나의 일은 하면 할수록 몰입하지 않게 된다.	1 2 3 4 5

Ⅲ: 각 문항을 읽으신 후, 본인이 생각하는 것과 일치하는 번호를 체크하여 주시기 바랍니다.

[직무통제]

번호	내용	
1	일을 어떻게 수행할지를 결정할 수 있는 재량권이 있다.	1 2 3 4 5
2	나는 내가 하는 일에 대해 많은 발언권을 갖고 있다.	1 2 3 4 5
3	나의 일을 수행하기 위해서는 항상 새로운 지식이나 기술을 배워야 할 필요가 한다.	1 2 3 4 5
4	나의 업무는 창조적인 능력을 필요로 한다.	1 2 3 4 5
5	나는 여러 가지 다양한 일들을 한다.	1 2 3 4 5
6	나의 업무는 높은 수준의 기술을 필요로 한다.	1 2 3 4 5

Ⅳ: 각 문항을 읽으신 후, 본인이 생각하는 것과 일치하는 번호를 체크하여 주시기 바랍니다.

[자기효능감]

번호	내용	
1	나는 내가 스스로 세운 대부분의 목표를 달성할 수 있다.	1 2 3 4 5
2	어려운 일에 부딪혔을 때, 나는 그것을 성취할 수 있다고 확신한다.	1 2 3 4 5
3	일반적으로, 나는 내가 중요시 하는 것을 얻을 능력이 있다고 생각한다.	1 2 3 4 5
4	나는 마음속으로 정한 노력을 기울이면, 무슨	1 2 3 4 5

	일이든 성공할 수 있다고 믿는다.	
5	어려움이 여러 번 닥쳐와도 나는 그것을 성공적으로 극복할 수 있을 것이다.	1 2 3 4 5
6	나는 다양한 종류의 여러 가지 일들을 잘 할 수 있다고 확신한다.	1 2 3 4 5
7	다른 사람보다 나는 대부분의 일을 더 잘 할 수 있다.	1 2 3 4 5
8	상황이 별로 안 좋아도 나는 무슨 일이든 잘 할 수 있다.	1 2 3 4 5

V: 아래 설문은 분류와 통계목적을 위한 자료입니다. 해당하는 사항에 체크 해주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은:

A 남자 B 여자

2. 귀하의 연령은 () 세.

3. 귀하의 결혼여부는:

A 미혼 B 기혼

4. 귀하의 최종 학력은:

A 고졸 B 전문대졸 C 대졸 D 대학원졸 E 대학원졸 이상

5. 귀하의 근무연수는 () 년.

6. 귀하의 직급은 :

A 사원 B 대리 C 과장 D 부장 E 부장 이상

7. 귀하의 근무연수는 () 년.

8. 귀하의 일하는 지역 ().

【부 록 II】 중국어 설문서

關於職業需求,職業倦怠,職業統治和自我效能感的問卷調查

您好！感謝您在百忙之中抽出時間來回答本次調查。

本調查的目的是爲了撰寫本人研究生課程的畢業論文，您的答案將對論文的結果產生絕對的影響。在此，本人相信各位答卷人會秉持着認真負責的態度，而本人僅將您珍貴的意見作爲研究的資料使用，您的應答內容只用于本人的研究使用，本次問卷調查完全采取无記名的方式，您所提供的信息將得到保密。

再次感謝您在百忙之中抽出時間完成本次調查，祝您工作愉快。

聯系人：韓國，漢城大學，經營學科

人事-組織管理專業 梁宗鵬

指導教授：河星旭

E-mail: peng0607@me.com

針對以下提問，請根據您的實際輕重，選擇相應的序號。

從來不會	通常不會	有時候會	通常會	常常會
1	2	3	4	5

看完問題后，請選擇與您本人想法一致的序號。

【職業要求】

序 號	內容	
1	我知道為了進行我的工作我要遵循什麼樣的步驟。	1 2 3 4 5
2	我在工作的時候明確知道對自期待是什麼。	1 2 3 4 5
3	我準確的知道在我進行工作時我要承擔什麼樣的責任。	1 2 3 4 5
4	我接到過相互矛盾的工作指示。	1 2 3 4 5
5	我的直屬上司對於我的想法和其它工作的處理有一定要求。	1 2 3 4 5
6	我做過和我的想法相違背的工作。	1 2 3 4 5
7	我在一天工作結束後會把工作帶回家去。	1 2 3 4 5
8	我在週末裏會把工作帶回家去。	1 2 3 4 5
9	我的工作太多以至於沒有休息時間。	1 2 3 4 5

看完問題后，請選擇與您本人想法一致的序號。

【職業倦怠】

序 號	內容	
1	在職場生活裏我已經是精疲力盡的狀態了。	1 2 3 4 5
2	工作和工作相關的事情，讓我倍感艱辛。	1 2 3 4 5
3	現在我正處於感情貧瘠的狀態。	1 2 3 4 5
4	最近的職場生活裏我感受到了挫折感。	1 2 3 4 5
5	我對我的工作感到厭煩和厭惡了。	1 2 3 4 5
6	我現在做的工作 一直都處於不忙碌狀態。	1 2 3 4 5
7	現在的工作對於我來說一點挑戰都沒有。	1 2 3 4 5
8	我做的工作不能讓我全身心的投入。	1 2 3 4 5

看完問題后，請選擇与您本人想法一致的序号。

【職業統治】

序 號	內容	
1	對於工作如何來做我有決定的權利。	1 2 3 4 5
2	和我的工作有關的事情我具有許多的發言權。	1 2 3 4 5
3	爲了我的工作我經常需要學習一些新的知識和技術。	1 2 3 4 5
4	我的工作需要有創造性的能力。	1 2 3 4 5
5	我的工作是多樣化的。	1 2 3 4 5
6	我的工作是需要高水準的技術性工作。	1 2 3 4 5

看完問題后，請選擇与您本人想法一致的序号。

【自我效能感】

序 號	內容	
1	我可以達成我自己設定的大部分目標。	1 2 3 4 5
2	面對困難的工作，我確信自己可以完成。	1 2 3 4 5
3	一般來說，我認爲最應該重視的就是獲得能力。	1 2 3 4 5
4	我認爲付出了多少努力，才能得到成功。	1 2 3 4 5
5	不管遇到什麼困難，我都可以成功的克服。	1 2 3 4 5
6	我確信我可以做好不同領域的多種工作。	1 2 3 4 5
7	和別人相比較我大部分工作都可以做的更好。	1 2 3 4 5
8	盡管狀況不是很理想，我也可以把任何事情都做好。	1 2 3 4 5

V：以下問題是關於您個人基本情況的問題，請您予以回答。

1. 您的性別是：

A 男 B 女

2. 您的年齡是（ ）歲。

3. 您是否結婚：

A 未婚 B 已婚

4. 您的最終學歷是：

A 高中 B 大專 C 本科 D 碩士 E 碩士以上

5. 您的工作經驗 () 年。

6. 您的職位是：

A 一般職員 B 組長級別 C科長級別 D 部長級別 E部長以上

7. 您公司的所在地 ()。



Abstract

A study on the effect of job demand to job burnout
-Focus on Moderating effects of job control and self efficacy-

Liang, Zong peng

Major in Human Resource/Organization
Management

Dept. of Business Administration

Graduate School, Hansung University

This study empirically examined the relationship of job demand and job burnout, and the moderating effects of job control and self-efficacy on the relationship. Job demand includes role ambiguity, role conflict, and role overload. Job burnout includes emotional exhaustion, and detachment from the job.

With the sample of 311 Chinese employees, this study examined job demand and job burnout they had been experienced.

The results of this study are as followings; 1) Role overload has a very important influence on emotional exhaustion ; 2) Role ambiguity has a positive influence for detachment from the job; 3) Job control positively moderates the relationship between the role ambiguity and detachment from the job. 4) Job control also positively moderates the relationship between the role conflict and detachment from the job. 5) Self-efficacy positively moderates the relationship between the role ambiguity and detachment from the job.

Keywords: job demand, job burnout, job control, self-efficacy

中文摘要

關於職業需求對於職務倦怠的影響

—職業統治和自我效能感的調節效果為中心—

漢城大學校大學院

經營學科

人事組織管理專業

梁宗鵬

本研究闡述了職業需求和職業倦怠之間的關係，同時對於職業統治和自我效能感在職業需求和職業倦怠之間的調節效果也做了闡述。職業需求包含角色模糊性，角色糾葛，角色過負荷。職業倦怠包含情感枯竭，玩世不恭。還有調解因素職業統治和自我效能感。本研究通過對中國處於職場的311人進行了問卷調查，主要包括職場人的職業需求，職業倦怠，職業統治和自我效能感。本研究結果如下： 1) 角色過負荷對情感枯竭有很重要的影響 2) 角色模糊性對玩世不恭有很重要的影響 3) 職業統治在角色模糊性，角色糾葛和玩世不恭關係之間有調節作用。 4) 自我效能感在角色模糊性和玩世不恭關係之間有調節作用。

用關鍵詞：職業需求， 職業倦怠， 職業統治， 自我效能感