



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 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](#)

직무요구와 직무소진이 조직몰입에 미치는
영향

석사학위논문
지도교수 하성욱

직무요구와 직무소진이 조직몰입에 미치는
영향

-성별의 조절효과-

2014년

한성대학교 대학원
경영학과
인사조직관리전공
하슈부진



석사학위논문
지도교수 하성욱

직무요구와 직무소진이 조직몰입에 미치는
영향

—몽골의 직원을 중심으로—

The Effect of job demand on job burnout and Organizational
Commitment

—centered on Mongolia employees in the workplace —

2014년 6월 11일

한성대학교 대학원

경영학과

인사조직관리전공

하슈부진



석사학위논문
지도교수 하성욱

직무요구와 직무소진이 조직몰입에 미치는
영향

—몽골의 직원을 중심으로—

The Effect of job demand on job burnout and Organizational
Commitment

—centered on Mongolia employees in the workplace —

위 논문을 5학 석사학위 논문으로 제출함

2014년 6월 11일

한성대학교 대학원

경영학과

인사조직관리전공

하슈부진



하슈부진의 경영학 석사학위논문을 인준함

2014년 6월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인



국 문 초 록

직무요구와 직무소진이 조직몰입에 미치는 영향 -몽골의 직원을 중심으로-

한성대학교 대학원
경영학과
인사조직관리전공
하슈부진

본 연구에서는 직무요구의 차원들이 직무소진에 미치는 영향 및 직무요구와 직무소진이 조직몰입에 미치는 영향, 그리고 성별의 조절효과를 알아보고자 한다. 직무요구에는 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하가 포함되고, 직무소진에는 정서고갈, 직무이탈감이 포함되며, 조직몰입에는 규범적 몰입, 계속적 몰입, 정서적 몰입이 포함된다. 조절변수로는 성별을 사용하였다.

본 연구는 몽골의 직장인 230명을 대상으로 설문조사를 수행하였는데 가설은 다음과 같다.

- 1.역할과부하는 정서적 고갈과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.
- 2.역할갈등은 정서적 고갈과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.
- 3.역할모호성이 정서적 고갈에 영향을 미치지 않았다.
- 4.정서적 고갈은 규범적 몰입에 부(-)적으로 관련되어 있을 것이다.
- 5.정서적 고갈이 계속적 몰입에 영향을 미치지 않을 것이다.
- 6.정서적 고갈이 정서적 몰입에 영향을 미치지 않을 것이다.
- 7.직무요구가 직무소진에 미치는 영향은 성별에 따라서 차이가 있을 것이다.
- 8.직무소진이 조직몰입에 미치는 영향은 성별에 따라서 차이가 있을 것이다.

【주요단어】 직무요구, 직무소진, 조직몰입

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 연구의 목적	1
제 2 절 연구의 범위와 방법	2
제 2 장 이론적 배경	4
제 1 절 직무요구	4
1. 직무요구의 개념과 차원	4
2. 직무요구의 구성요인	11
제 2 절 직무소진	12
1. 직무소진의 개념	12
2. 직무소진의 차원	16
3. 직무소진의 선행연구	16
제 3 절 조직몰입.....	18
1. 조직몰입 개념	18
2. 조직몰입의 관련 변수	21
3. 직무소진과 조직몰입의 관계	22
제 4 절 성별에 대한 선행연구.....	23
제 3 장 연구모형 및 가설	24
제 1 절 연구모형	24

제 2 절 연구가설의 설정	25
1. 직무요구와 직무소진	25
2. 직무소진과 조직몰입	25
3. 성별(여)의 조절효과	26
제 4 장 연구방법	27
제 1 절 표본	27
제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정도구	27
제 3 절 설문지의 구성	28
제 4 절 자료 분석 방법	29
제 5 장 실증 분석	31
제 1 절 기초 통계분석 식.....	31
제 2 절 측정도구의 신뢰도 및 타당성 분석.....	33
제 3 절 변수간의 상관계수분석.....	37
제 4 절 가설 검증.....	41
1. 직무소진에 관련된 가설 검증.....	41
2. 조직몰입에 관련된 가설 검증.....	43
3. 가설검증 결과 요약.....	49
제 6 장 결론 및 시사점.....	50
제 1 절 요약 및 결론.....	50
제 2 절 시사점 및 한계점.....	52

【참고문헌】	56
【부 록】	61
한국어 설문조사.....	61
몽골어 설문조사	63
ABSTRACT.....	68

【 표 목 차 】

[표 2-1] 직무요구 구성원과 관련된 선행연구	11
[표 2-2] 직무소진의 대한 정의	15
[표 2-3] 직무소진과 조직몰입 간의 관계에 대한 선행연구	22
[표 4-1] 설문지 문항구성 및 출처	29
[표 5-1] 인구통계학적 특성	23
[표 5-2] 직무요구의 타당성 및 신뢰도분석	35
[표 5-3] 직무소진의 타당성 및 신뢰도분석	36
[표 5-4] 조직몰입의 타당성 및 신뢰도 분석	37
[표 5-5] 변수들의 기술통계량과 상관관계소	40
[표 5-6] 직무소진 정서고갈에 미치는 영향	47
[표 5-7] 조직몰입에 미치는 영향	48
[표 5-8] 가설검증 결과 요약	49

【 그림 목 차 】

<그림 1-1> 직무요구-통제모형	6
<그림 1-2> 직무요구-자원 모형	8
<그림 3-1> 연구모형	24
<그림 5-1> 성별에 따른 직무요구-직무소진 관계의 단순회귀선	46
<그림 5-2> 성별에 따른 직무소진-조직몰입 관계의 단순회귀선	46



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적

오늘날 첨단과학이 급속히 발달하고, 정치·사회·경제 등이 복잡하게 변화하는 세계화 속에서 기업은 치열한 경쟁을 하고 있으며, 이러한 이유로 조직은 종사원에게 보다 높은 직무에 대한 요구를 하고 있다(이 옥형, 2012). 조직에서 종사원에게 높은 직무요구 상황이 지속될 경우 조사원들의 효율성을 떨어뜨리는 작용을 하게 되는데(Karatepe & Uludag, 2008), 이는 조직이 조사원에게 요구하는 직무요구가 직원의 정서적, 육체적 건강에 영향을 끼치기 때문이며, 이로 인해 직무만족도와 이직, 태도 등에 부정적인 영향을 끼치게 된다(Harris et al., 2005). 물론 종사원이 인지하는 적절한 수준의 직무요구는 당연히 조직 내에서 적당한 긴장감과 활력을 주지만, 반면에 조직에서 요구하는 과도한 직무요구를 종사원이 감당하지 못하게 되면, 종사원은 직무에 불만족하게 되고 소진 등에 빠지게 되어 효율성을 낮추게 된다(Corey, 1986). 과도한 직무요구는 여러 가지 육체적, 행동적, 정신적 반응을 보이게 되는데, 우울증이나 비도덕적인 행동을 하게 되고(Montgomery et al., 2006; Laurence et al., 2009), 고혈압, 당뇨, 심장질환, 두통, 불면증(Maunsell et al., 2001) 등의 증상이 나타나기도 한다. 이러한 영향은 결국 안전사고의 발생과 각종 건강관리 비용의 증대 등 조직차원에서의 비용을 발생하게 하며(De Jonge & Schaufeli, 1998), 종사원의 조직 적응을 방해하여 자발적인 이직, 조직몰입, 직무성과, 동기부여 등의 부정적인 결과를 야기하게 된다(이수광 & 윤세남, 2008). 조직에서 요구하는 과도한 직무요구로 인해 종사원이 직무에 불만족을 느끼게 되면, 그로 인해 조직의 업무를 수행하는데 차질을 빚게 하고 결국 조직 전체에 부정적인 영향을 준다는 점을 고려할 때 기업에서는 종사원의 과도한 직무요구를 줄이기 위해 노력할 필요가 있다(Chiang et al., 2010). 과학기술수준이 발전함에 따라 시장경제의 발전 속도도 빨라져 업무가 날로 정밀하고 복잡하게 되고, 기업 임직원들의 불만과 업무 스트레스도 더욱 더 커

저만 간다. 업무스트레스를 효과적으로 해소하지 못하게 되면 직원들은 심리적인 보상을 받지 못하여 많은 직원들이 직무소진의 상태에 빠지기 시작하게 된다. 더욱이 상당부분의 직원들은 업무장소를 이탈하기 시작하고 남아있는 직원들도 일종의 냉소적인 태도로 업무에 임하게 된다. 이처럼 직무소진은 직접적으로 기업 임직원의 인간관계, 심리적 건강 및 업무의 적극성에 영향을 일으키기 때문에 직접적으로 기업의 부진 및 시장경쟁의 소극적 반응을 초래하여 기업에 막대한 손해를 가져온다.

본 연구는 구체적으로 직무요구가 직무소진에 미치는 영향을 살펴보고 또한 직무소진이 조직몰입에 어떤 영향을 미치는지, 직무소진과 조직몰입에 성별의 차이가 어떤 조절효과를 미치는지를 연구할 것이다.

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

둘째, 직무요구가 직무소진은 어떤 영향을 미치는지 실증연구 하고자 한다.

셋째, 직무요구와 직무소진 및 조직몰입의 관계에 있어서 성별의 차이가 어떤 조절효과가 있는지 실증연구 하고자 한다.

제 2 절 연구의 방법 및 범위

본 연구는 위의 연구목적을 달성하기 위하여 기존의 국내·외 문헌연구를 통하여 이론체계를 정리하고 연구모형과 가설을 제시하였다. 실증분석을 위하여 이론체계를 바탕으로 직무요구, 직무소진, 조직몰입에 대해 척도를 도출하였으며, 연구모형의 현실적 타당성을 확인하기 위하여 실증조사를 실시하여 수집된 자료를 분석 검증하였다. 실증분석을 진행하기 위해 필요한 자료는 몽골에서 몽골 직장인을 대상으로 설문조사를 통해 수집하였다. 설문지를 2014년 4월 10일부터 5월 15일 까지 설문에 응답한 대상자는 총 320 명이였다. 회수된 설문지 가운데서 응답이 불성실한 설문지 90 부를 제외하고 230 부를 최종결과 분석에 사용하였다. 회수된 자료에 대한 분석방법

은 SPSS 19.0을 이용한 빈도분석, 신뢰도분석, 요인분석, 회귀분석 등 분석을 실시하였다.

본 연구는 다음과 같이 총 6장으로 구성된다.

제 1 장에서는 서론 부분으로 연구의 배경 및 연구의 목적, 그리고 연구의 방법 및 연구의 구성을 간략하게 기술하였다.

제 2 장에서는 연구의 이론적 배경으로 직무요구, 직무소진과 조직몰입 자원 및 각 구성 개념 간의 관계에 대한 선행연구들을 살펴보았다.

제 3 장에서는 연구모형 및 가설 부분으로, 제 2 장에서 고찰한 선행연구를 바탕으로 연구모형을 설계하고 연구 가설을 설정하였다.

제 4 장에서는 연구의 방법을 제시하는 부분으로, 자료 수집방법 및 표본의 특성, 변수의 조작적 정의 및 측정도구, 설문지의 구성, 그리고 분석 방법을 기술한다.

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

제 6 장에서는 본 연구의 결론으로, 실증연구의 결과를 요약하고 본 연구의 한계와 향후 연구방법을 제시하였다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 직무요구

1.1 직무요구의 개념과 차원

직무요구(job demand)란 직무를 수행하는 구성원에게 지속적인 육체적 혹은 정신적 노력을 요구하는 제반 직무특성이나 측면들로 정의 된다(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.¹⁾ 직무요구는 업무환경에 존재하는 스트레스의 원인이다(Karasek 1979). 직무요구(job demands)는 조직구성원 개인의 역량을 능가하는 업무 정도(van den Broeck et al., 2010) 또는 신체적 혹은 심리적 노력이 요구되는 직무의 신체적, 심리적, 사회적, 혹은 조직적 측면으로 특히 소진이나 냉소와 같은 생리적 혹은 심리적 비용과 관련 있는(Bakker & Demerouti, 2007) 개념으로 정의되고 있다. 직무요구는 업무 방해, 업무량, 역할 모호성, 역할 갈등 등과 함께 직무특성요인의 하나로서 수많은 연구에서 사용되고 있다. 직무요구에 직면하는 근로자들은 그들의 업무에 보다 많은 에너지를 투입해야 하므로 초기에는 이를 극복하려고 노력한다(Schaufeli & Bakker, 2004). 그러나 이러한 직무요구가 지속될수록 직무 및 직장에서의 소진이나 성취감 저하를 초래함으로써 업무성과를 감소시킨다(한광현, 2010; Bakker et al., 2003)²⁾

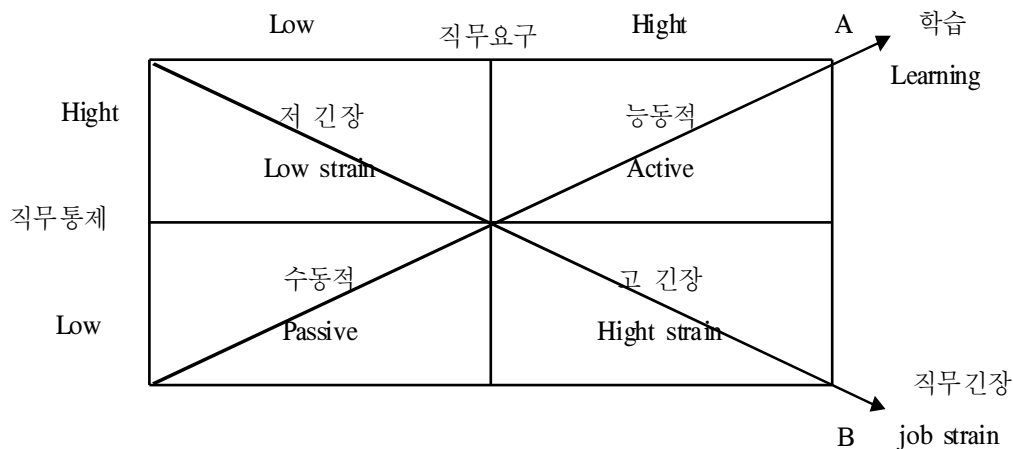
종사원들이 높은 수준의 직무부담에 직면하여 적절한 통제력과 자원이 제공되지 않은 상태에서 과도한 수준의 직무요구가 가해지게 되면, 업무수행 동기의 상실은 물론, 직무긴장과 불안, 소진 등 부정적인 생리적, 심리적 경험을 초래할 수도 있게 된다. 이로 인해 종사원들은 직무에 만족하지 않게 되고, 조직몰입의 저하, 이직의도의 증대 등 해당 조직에 대해서도 심각한 부정적 영향을 줄 수 있다(Bakker et al.,

1) 양종평(2012), 『직무소진의 직무요구-통제모형에서 완충가선의 재해석』, 한성대학교 석사학위논문 p29

2) 강은나 (2011), 『사회적기업 근로자의 직무요구와 고용불안정이 직장만족에 미치는 영향』 연세대학교 보건사회 연구 p243

2004). 그러나 활성화이론(Gardner & Cummings, 1988)과 개인-환경간 적합성이론(Muchinsky & Monahan, 1987)에 따르면, 적절한 수준으로 주어지는 직무요구는 직무담당자의 신경활동과 집중력을 활성화시키고 높은 직무요구 환경에 자신을 적응시키기 위해 노력하도록 유인할 수 있다. 이는 직무요구가 개인의 능력과 직무가 요구하는 특성간의 적합성, 개인의 요구와 직무가 제공하는 내·외적인 보상간의 조화가 이루어진다면 직무의 긍정적인 태도나 행동으로 나타나게 되기 때문에 자신의 능력과 과업수행 기술을 향상시키거나 혹은 과업수행 방법 자체의 변화를 통해 증대된 직무요구에 대처해나감으로써 혁신행동과 직무성고가 향상될 것이다(이이석 등, 2010). 이러한 직무요구 모형과 관련해서 현재까지 진행되어온 모델은 대표적으로 통제모형(Karasek, 1979)과 직무요구-자원모형(Bakker et al., 2004)으로 구분된다.

직무요구-통제모형(job demand-control model)은 종사원들이 업무현장에서 경험하는 직무긴장의 원인을 직무요구와 직무통제 등 주로 직무환경 요인들에서 찾고 있는 모형으로 종사원들이 과도한 직무요구로 발생할 수 있는 긴장과 피로, 소진 등 부정적인 심리적 경험 간의 관계는 직무요구-통제 모형에 의해 주로 실증 분석되어 왔다(박상언 & 김민용, 2006). [그림 1-1]의 직무요구-통제모형과 같이 직무 긴장(job strain)은 직무요구와 직무통제간의 상호작용에서 기인하며, 직무요구와 직무재량권각각에 의해서 긴장의 정도가 결정되는 것으로 직무통제는 직무요구의 바람직하지 못한 효과를 감소시키는 역할을 하게 되는데 Karasek(1979)은 다음과 같이 직무요구-통제 모델을 설명하고 있다. 높은 직무요구와 높은 직무통제는 적극적 직무(active job)로, 높은 직무요구와 낮은 직무통제는 수동적 직무(passive job)로 분류하고 있다. 직무불만족 및 정신적 긴장을 일으키게 되면, 직무요구와 직무통제가 모두 낮은 상황인 수동적 직무에서 학습된 무기력(learned helplessness)을 야기할 수 있다. Karasek(1979)의 직무요구-통제 모형의 핵심은 결과를 예측하기 위하여 직무요구와 재량권이 예언변인(predictors)과 독립적으로 작용하기보다는 직무요구와 직무재량권이 상호작용적으로 결합하다는 것이다. 즉 높은 통제와 요구의 결합은 낮은 긴장을 일으키고, 낮은 통제와 높은 요구의 결합은 높은 긴장으로 이어진다는 것이다.

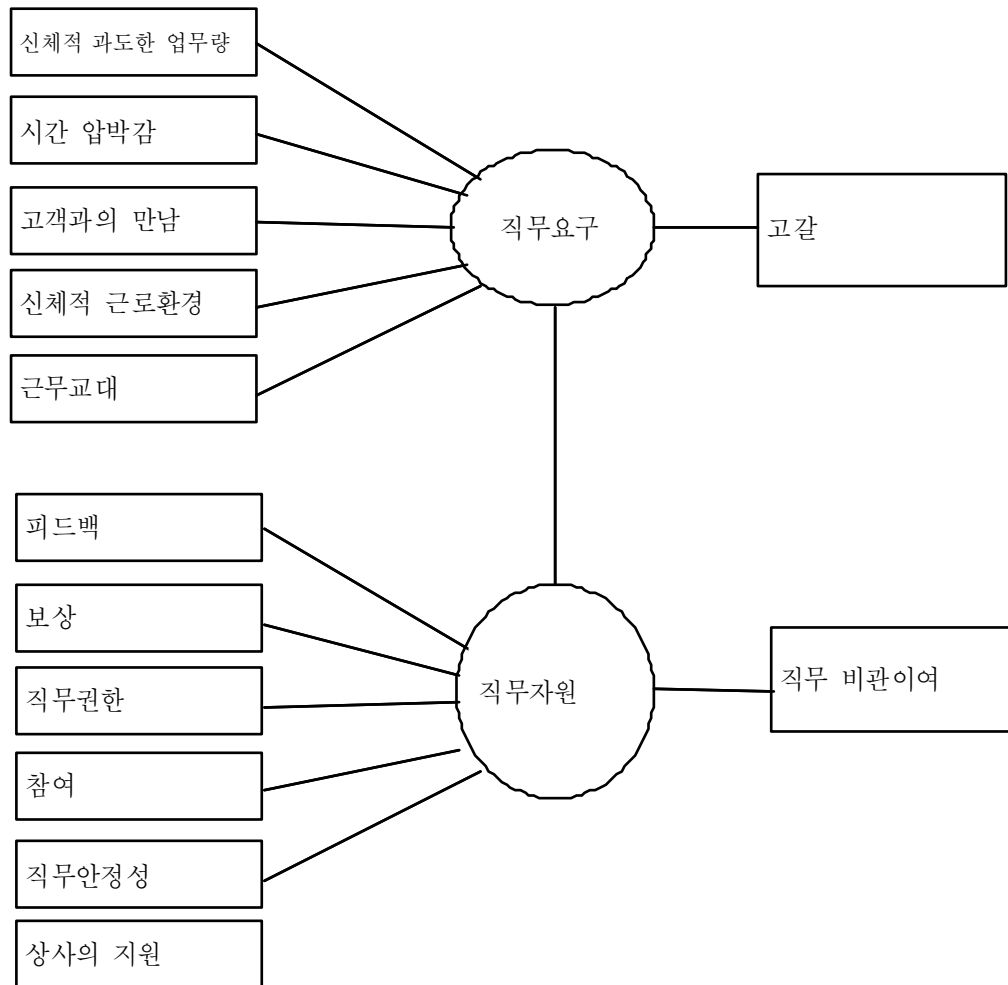


출처: Karasek, RA.(1979). Job demands, job latitude, and mental strain: Implications for job redesign. Administrative science quarterly. 24(2): 285-308

[그림 1-1] 직무요구-통제모형

직무요구-통제 모형의 한계점의 극복을 위해 Demerouti et al., (2001)은 [그림1-2]와 같이 직무요구-자원 모형을 제안하였다. 직무요구-자원 모형은 모든 직업이 소진과 관련된 특유의 직무특징들을 지닐 수 있지만, 일반적으로 이들 특징들이 두 가지 포괄적인 범주인 직무요구와 직무자원으로 분류할 수 있다고 가정한다. 특히, 최근의 연구에서는 직무의 특징과 소진이 내·외부 역할 성과에 기여하는지 시험하기 위해 직무요구-자원 모델을 많이 사용하고 있다. Demerouti et al.(2001)은 환경적 요구가 큰 상황에서 개인은 자신의 현재 수행 수준을 유지하기 위해 교감신경을 활성화 시키고 주관적인 노력을 증대시키게 되는데, 이러한 적극적 대처행위는 생리적 비용을 발생시켜 스트레스를 유발하게 된다고 하였다. 종사원의 직무활동 상황에서 개인에게 주어지는 자원은 작업 목표 성취를 돕고, 생리적이고 심리적인 비용을 유발하는 직무요구를 감소시켜 주며, 개인의 성장과 발전을 촉진시켜 주기 때문에 긍정적 역할을 한다는 것이다 (Richter & Hacker, 1998). 직무요구-자원 모형에서는 크게 2가지의 가정을 하고 연구가 진행되어 왔다. 첫째는 직무요구와 직무자원이 독립적인 영향을 강조한 측면과 둘째는 직무요구의 효과를 상쇄하는 직무자원의 조절효과를 강조한 측면으로 연구가 진행되어 왔다(Bakker & Demerouti, 2007). 직무요구와 직무자원의 독립적인 영향을 강조한 측면에서는 직무 또는 직업에 관계없이 직무요구가 높고 직무자원이 제한적일 때 소진

이 발생한다고 가정하고 있다. 반면 최근의 연구들은 가정을 보다 구체화시켜 활력과정과 동기유발과정의 두 가지의 범주가 심리적으로 상이한 과정을 일으킨다고 주장이다. 첫째는 활력과정(energetic process)으로 직무요구가 기대되는 성과수준을 달성하고 유지하기 위하여 많은 노력을 요구하고, 결과적으로 소진과 같은 부정적 반응을 유발하는 스트레스 요인이 될 수 있다고 주장한다. 업무량 및 고객의 요구와 같은 직무요구의 증가는 종사원에게 지속적으로 과중한 부담을 지우고, 이와 같은 직무요구에 반복적으로 노출된 종사원은 장기적으로 고갈을 느끼게 된다는 것이다. 둘째, 동기유발과정(motivational process)에서 적절한 직무자원의 부재는 동기유발을 저해하고 냉소주의, 직업 효능 감을 유발시킬 것으로 예상된다. Demerouti et al.(2001)는 직무요구와 직무자원의 독립적인 차원을 고갈(exhaustion)과 직무 비 관여(disengagement)로 구분하였으며, 직무요구는 고갈 영향을 주고, 직무자원은 직무 비 관여에 영향을 준다고 하였으며, Bakker et al.(2007)은 업무압박감, 감정적 요구와 함께 집과 가정의 갈등이라는 직무요구와 동료의 지지, 팀 결속력, 조화, 자율성, 코칭, 상사의 지지라는 직무자원이 소진에 미치는 영향을 분석하였다. 연구결과 직무요구는 직무소진에 정(+)의 영향을 미치는 반면, 직무자원은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 두 번째 가정에서는 직무요구가 직무소진에 주는 영향을 직무자원이 조절할 것으로 예상하고 있다. 이러한 주장은 기존의 직무요구-통제 모형의 주장과 비슷한 점이 있으나, 직무요구-자원 모형에서는 직무요구의 따라 다양한 직무자원이 가능하다고 말한다. 조절변수로서 직무자원은 직무요구의 발생을 예상할 수 있게 해주거나, 직무요구가 생기는 문제를 이해시켜주는 역할을 한다. 이러한 직무자원 조절효과에 대해 Maslach et al.(1996)은 종사원들은 직무자원(통제적 대처, 사회적지지, 자율성, 의사결정 재량권)이 부족하거나 직무요구(업무 과부하, 역할갈등)가 높게 지각되는 경우, 직무 탈진, 건강상의 문제, 이직, 결근 및 조직몰입의 감소와 같은 부정적인 결과가 나타난다고 하였으며, 곽상종 등(2010)은 상담사의 소진은 역할모호성, 동업무과부하, 정서노동에 의해 증가하고, 상사지원에 의해 감소하는 것으로 나타났으며, 직무자원의 모니터링/피드백고과 경력개발은 소진의 감소와 관련이 없는 것으로 밝혀졌다.



출처: Demerouti, E., Bakker, AB., Nachreiner, F. & Schaufeli, WB.(2001). The job demands–resourcer model of burnout. *Journal of Apphed Psychology*.86(3): 499–512.

[그림 1-2] 직무요구-자원 모형

본 연구에서는 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하는 직무요구에 포함된다. 직무요구를 구성하는 하위차원들 중에서 가장 주목 받고 광범위하게 연구 되어 온 변수가 역할갈등과 역할모호성이다 (Fisher & Gitelson, 1983).

역할갈등(role conflict)은 역할 담당자에 의한 상반되는 요구와 불일치의 지각으로 정의된다(House & Lirzman, 1970). 즉 역할갈등은 개인의 윤리나 가치가 자신

이 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 것이다(Singh, Goolsby & Rhoads, 1994), 또는 Mashlach & Jackson(1981)은 근로자들이 근무하는 업무환경에서 이루어지는 서비스 제공자와 고객과의 상호접촉을 소진을 결정하는 중요한 요인으로 간주하였다. 역할갈등은 전송자 내 역할갈등(intra sender 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 역할 간 갈등(inter role conflict: 두 개 이상의 역할 요구사항이 모순될 때) 등으로 구분된다(이종목 & 박하기, 1988).

(1)역할모호성

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

(2)역할과부하

역할과 부하란 업무량이 업무수행이 어려운 상태이거나 성과 목표가 높아 성취하기에 역부족이라 느끼는 경우를 의미하며, 이러한 역할과 부하의 소진이 높을수록 소진을 경험하게 될 가능성이 높은 것으로 밝혀지고 있다(Edwards, et al., 2002).

역할과부하는 특정 직무를 수행하는데 있어서 요구되는 과도한 양의 일을 의미한다(Caplan et al, 1975). Lee & Ashforth(1996)는 기존의 직무소진과 선행변수들과의 관계를 종합하는 메타 분석을 통하여, 역할과부하와 직무소진의 두 가지 하위

구성요소들인 정서적 소진과 비인격화가 높은 정적 관련성이 있음을 밝혔다. Cordes et al.(1997)은 업무관련 요인 중 양적인 역할과부하는 시간과 인력이 불충분한 경우 역할 수행의 기준을 유지하고자 노력하는 과정에서 소진을 유발시키는 주요 원인이라고 보였다.

직무요구(직무스트레스)를 구성하는 하위차원들 중에서 가장 주목을 받고 광범위하게 연구되어 온 변수가 역할갈등과 역할모호성이다(Fister & Gitelson, 1983; Jackson & Schuler, 1985).

(3)역할갈등

역할갈등(role conflict)은 역할 수행자(담당자)에 상반되는 요구와 불인치의 지각으로 정의되며, 역할모호성(role ambiguity)은 직무관련 행동에서 지각되는 명확성 또는 예측가능성의 결여로 정의된다(House & Lirtzman, 1970).

종사원이 직무 중 상대방과의 모순되는 역할기대로 인하여 갈등이 발생하면 역할수행자는 갈등이 고조되거나 직무와 관련된 긴장이 증가하므로, 직무만족, 상사, 조직에 대한 신뢰도가 감소한다. 이러한 갈등은 조직의 성과 및 종사원의 직무만족도 매우 밀접한 관련이 있고(House & Rizzo, 1972; Meyer et al., 1993), 동료 집단과의 관계를 원만하지 않도록 유도하는데(황수영 권대일, 2008), 역할 전달자의 위력이 커질수록 역할갈등으로 인한 불만도 커지게 된다(Beehr, 1978; Katz & Khan, 1978). 조직에서 갈등의 원인이 다양한 만큼, 역할갈등 또한 연구목적에 따라 원인과 내용이 다르게 나타날 수 있는데, 직무요구에 의한 소진이 발생하는 상황에 따라 조직구성원의 역할갈등을 관리하기 위해 조직의 유효성과 정서적인 태도 등에 대한 연구 등 다양한 측면에서 연구가 진행되어 왔다. 특히, 개인의 윤리나 가치가 자신이 속한 조직의 윤리나 가치와 상충되거나 동시에 업무와 관련하여 자신의 기대와 고객들의 기대 수준이 서로 상이하여 양립 할 수 없는 경우로 인한 갈등이 증가하면 소진이 증가하며(Singh et al., 1994), 역할갈등과 소진은 정 (+) 관계가 있다(Perrewe et al.,2005).

1.2 직무요구의 구성요인

직무요구와 직무자원은 소진을 예측 할 수 있는 중요한 선행변수이며, 소진은 개인과 조직의 성과에 부정적인 영향을 야기한다는 것이 실증분석을 통해 입증되었다. 소진이 직무요구에 의해 증가하고, 직무자원에 의해 감소된다는 점에는 큰 이견이 없으나, 직무요구 측정변수와 관련된 연구를 연도별로 정리하며 [표 2-1]과 같다.

[표2-1] 직무요구 구성요인과 관련된 선행연구

연구자	수성요인
McGrath(1976)	질적 직무과다, 양적 직무과다, 직무노후, 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하, 인원의 과다 및 과소 혹은, 혹서, 대인관계, 은둔생활, 정서지각
Selye(1979)	직중, 직무분위기, 직무환경
Schuler(1980)	역할성격, 과업, 리더십, 조직구조, 작업환경, 개인 상호간의 환경
Coleman(1980)	압박감, 변화 갈등, 욕구, 좌절
Galton(1983)	과도한, 작업량, 축박한 마감시간, 경영자의 성취목표, 자신의 성취목표 간의 불일치 기업의 전박적인 정책, 직무성과에 대한 피드백 결여
Latack(1984)	역할 모호, 역할갈등, 경력이동
Parker & Decotiiss(1983)	직무자율성, 정체성, 다양성, 조직구조, 조직분위기, 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하, 상사, 동료, 부하직원, 경력개발
Maslach & Jackson(1986)	업무과부하, 개인적인 갈등, 통제권, 사회적 지원, 자율성, 의사결정
Cooper & Marshall(1976)	시간적 압박, 양적 질적 직무과부하, 작업조건, 과도한 의사결정, 역할갈등, 역할모호성, 과도한 책임, 의사결정 배제, 직무에 대한 책임, 행정지지 결여, 과도한 목표, 조직경제 경력개발, 조직구조, 조직풍토
Demerouti et al.(2001)	물리적 작업량, 시간압력, 서비스 대상자와의 컨택, 물리적 작업환경, 직무 이동, 피드백, 보상, 직무통제, 의사결정 참여, 직무안정 상사지원
Schaufeli & Bakker (2004)	양적인 업무과부하, 절적인 정서노동, 성과, 피드백, 동료의 지원, 상사 코칭
최우성 이중구 (2010)	부당한 기대, 언어적 공격, 싫은 고객, 모호한 기대, 업무과부하

Selye(1979)은 직무요구요인을 직중, 직무 분위기 및 직무환경 등으로 구분하여 실

증분석을 하였고, Coleman(1980)은 압박감, 변화, 갈등, 욕구, 좌절 등으로 직무요구의 측정변수를 구분하였으며, Galton(1983)은 과도한 작업량과 촉박한 마감시간, 경영자의 성취목표와 자신의 성취 목표 간의 불일치, 기업의 전반적인 정책, 직무성과에 대한 피드백의 결여 등 4가지로 구분하였다. Maslach & Jackson(1986)은 직무요구와 직무자원이 소진에 영향을 미친다고 주장하면서, 직무요구 차원에 업무과부하와 개인적인 갈등을 포함하였으며, 직무자원 차원에는 통제권, 사회적 지원, 자율성, 의사결정 참여를 제안하였다. Demerouti et al.(2001)은 직무요구 차원으로 물리적 작업량 및 작업환경, 시간압력, 서비스대상자와의 접촉, 직무이동 등을 직무요구 차원으로 제시하였으며, 직무자원은 피드백, 보상, 직무통제, 의사결정 참여, 직무안정성, 상사지원의 6 가지 변수를 제시하였다. Schaufeli & Bakker(2004)는 Demerouti et al.(2001)의 연구를 확장하여 직무요구-자원모형을 제안하였다. 이모형은 직무요구(양적인 업무과부하, 질적인 정서노동)와 직무자원(성과, 피드백, 동료의 지원)이 직무탈진감과 직무열의를 매개로 하여 건강문제와 이직의도에 영향을 주고 있다고 설명하고 있다.

최우성 & 이종구(2010)는 콜 센터 상담원의 직무 탈진 연구에서 직무 탈진의 선행요인인 직무요구의 하위 차원을 고객관련 스트레스(부당한 기대, 언어적 공격, 싫은 고객, 모호한 기대)와 업무과부하로 소진과의 관계를 실증 분석하였다. 분석결과 직무요구와 소진과의 관계는 정(+)의 영향관계를 보이고 있으며, 직무소진에 영향을 주는 요인 중 조직이 통제하기 어려운 고객관련 스트레스 보다는 조직의 통제가 가능한 업무과부하의 영향이 더 크게 나타난 점이 조직의 입장에서 희망적인 결과라고 하였다. McGrath(1976)는 직무요인 (질적 직무과다, 양적 직무과다, 직무호성), 역할요인 (역할모호성, 역할갈등, 역할과부하), 행동적 상황요인 (이원의 과다, 과소), 물리적 상화요인 (혹한, 혹서), 사회적 상황요인 (대인관계 부조화, 은둔생활), 개인적 요인 (정서불안, 지각)으로 분류하여 제시하였으며, 개인은 각기 다른 스트레스 반응을 나타낸다고 하였다. Schuler(1980)는 개인과 조직차원 (역할성격, 과업, 리더십, 조직구조, 작업 환경, 개인 상호 간의 환경)으로 분류하여 제시하였으며, Parker Decotiis(1983)는 직무자체 (직무자율성, 정체성, 다양성), 조직의 특성 (조직구조, 조직직분위기), 조직 내 역할 (역할모호성, 역할갈등, 역할과부하), 대인관계 (상사, 동료, 부하직원과의 관계 및 신뢰도), 경력요인 (경력이도), 매개요인

(직접행동전략, 인지적재평가전략, 징후관리전략), 통제요인 (개인생활, 이동)으로 분류하였으며, Cooper & Marshall(1979)은 직무특성 (시각적 압박, 양적, 질적 직무 과부하, 작업조건 불량, 과도한 의사결정), 조직역할 (역할갈등, 역할 모호, 과도한 책임, 의사결정 배제, 직무에 대한 책임, 행정적지지 결여, 과도한 목표, 조직경계), 조직 내 관계 (상사, 동료, 부하와의 관계, 책임이양, 성격갈등), 경력개발, 조직구조, 조직풍토 등으로 요인을 분류하여 제시하였다.

제 2 절 직무소진

2.1 직무소진의 개념

소진에 대한 정의는 여러 학자들에 의하여 이루어지고 있는데 Clark(1980), Johnson(1976), Lavandero(1981), Pines & Kanner(1982)는 스트레스를 더 이상 감당하기 어려움, 소극적인 근무 태도, 환자에 대한 관심소실 등의 현상을 포함하는 신체적, 정신적, 정서적 탈진증후군을 말하였다(김미영, 2003).

소진은 '만성적인 스트레스에 대한 반응(Maslach, 1982)이며 정서고갈과 직무 이탈감으로 구성된다.

정서고갈: 직무 때문에 빚어진 종업원의 감정적 고갈상태를 말하는 것으로 Maslach(1982)가 개발한소진척도 (Maslach Burnout Inventory: MBI)에 기초하여 김상희(2002)와 양범석(2006)이 번역하여 활용한 4개 항목을 사용했다.

Freudenberger(1974)는 지역사회 정신건강센터에서 근무하는 의료진들이 경험하는 정서적, 신체적 탈진 현상을 묘사하기 위해서 처음 소진(Burnout)이란 개념은 용어를 사용하기 시작하였고, 소진을 성공적인 직무수행에 대한 조직 내외적인 압력의 증가와 자신의 능력 이상의 많은 요구가 자신에게 주어짐을 인식함으로써 나타나게 되는 신체적, 정신적 고갈로 묘사하였다. 다시 말하면 소진이란 생활반식 및 인간관계 등에 지나치게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였지만 기대했던 성과나 보상도 없이 인간적 회의감 또는 좌절감을 겪는 상태로 정의할 수 있다(선혜진, 2003. 재인용).

또한 한 개인이 업무 상황에서 반복 또는 계속해서 경험하게 되는 업무 스트레스로 인한 부정적 자아개념, 부정적인 업무태도와 대상자에 대한 무관심, 사회적 지지 체계에 대한 원망과 함께 나타나는 신체적, 정서적, 정신적 탈진상태의 경험을 뜻한

다(Ryan, 1981). 이와 같이 소진은 직장생활에서 쌓이는 만성적인 스트레스 의해 발생하는 신체적, 정서적, 정신적인 상호작용의 증상이라고 보인다. 이를 신체적, 정서적, 정신적 차원에서 구분하여 살펴보면 다음과 같다.

1) 신체적 특징

- 육체적 허탈
- 쉽게 피로를 느끼고 자주 아프다는 것을 호소
- 수면을 취할 수 없음
- 소화 장애, 편두통, 당뇨병, 여러 가지 위 장계 질환
- 식습관과 체중의 변화

2) 정서적 특징

- 도움이나 희망이 없다는 부정적 태도를 취함
- 정서적 고갈과 부정적인 자아개념
- 소와, 우울, 근심, 이상의 상실, 활력의 상실
- 낮은 자기 존 중감
- 지나치게 과민하고 쉽게 분노함
- 메마름, 무감각, 냉소

3) 정서적 특징

- 도움이나 희망이 없다는 부정적 태도를 취함
- 정서적 고갈과 부정적인 자아개념
- 소와, 우울, 근심, 이상의 상실, 활력의 상실
- 낮은 자기 존 중감
- 지나치게 과민하고 쉽게 분노함
- 메마름, 무감각, 냉소

소진에 대해 가장 보편적인 연구는 Maslach & Jackson(1981)에 의해 마련되기 시작했다. 그들은 "소진은 다른 사람들에게 도움을 제공하는 일을 하는 개인들에게서 발생할 수 있는 심리적 피폐 상태인 감정고갈(emotional exhaustion), 업무환경으로부터 일탈(depersonalization)/ (detachment from the job), 마지막으로 자신 스스로를 부정적으로 평가하는 자아성취감 저하(diminished personal accomplishment) 등

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 적용할 수 있는 일반화된 개념이며, 정서적으로 부담이 되는 환경에 장기간 노출된 구성원이 겪는 생리적, 정서적, 정신적인 고갈 상태로 정의하였다. Demerouti et al.,(2001)도 일반 조직의 구성원을 대상으로 직무소진을 측정 할 수 있으며, 직무고진을 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 장기적으로 과도하게 노출되어 발생하는 심리적, 정서적, 생리적, 부정적인 반응으로 직무소진을 정의하였다. 이처럼 직무소진은 성공적인 업무 수행을 저해하고, 업무수행과장의 위협상황에서 구성원이 스트레스에 대한 방어기제를 상실한 상태라고 할 수 있다(Cordes & Dougherty, 1993). 구성원이 직무소진에 도달하기 쉬운 상태가 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 불안과 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 이직률의 증가와 생산성의 감소, 직무만족 및 조직몰입의 저하 등을 통하여 조직효율성에도 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).

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 긴장(chronic emotional

strain)에 대한 반응'으로 체계화 하였다(Maslach, 1982).

<표2-2>은 여러 연구자들의 직무소진에 관한 정리한 것이다.

<표2-2> 직무소진의 대한 정의

연구자	정의
Berkerley, Planning, Associatas (1977)	직원이 자신의 직무가 가진 본래의 및 의미에 공감하지 못 하고, 고객 , 동료, 의료인과의 관계 소원하져서 , 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 획득 하지 못 하는 원인, 생활방식 및 인간관계 등에 지나치게 몰입하여 생각난 피로함 또는 좌절감.
Jonus (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 봉사 전문 직종에서 흔히 발생.
Pines and Aronson (1988)	개인에 대한 강한 감성적 요구가 장기화되어 발생하는 육체적 감정적 정신적 고갈상태.

2.2 직무소진의 차원

소진에 관한 초기연구들에서는 그 하위요소를 정서고갈(emotional exhaustion), 직무 이탈 감(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 물건취급하거나 자신과 무관하다고 지각하는 것 등이다(Jackson, Schwab & Schuler, 1986). 이는 직무에 대한 애착을 상실시키고 직무에의 관심과 열정을 잃게 만들고(거문식 & 김상희, 2002) 동시에 이러한 상태가 지속되면 무력감이 증대하여 성공 확신감이 줄어든다(Cordes & Dougherty, 1993).

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

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

2.3 직무소진의 선행연구

Freudenberger(1975)와 Maslach(1981)은 소진발생요인에 관한 이론에서 회적인 스트레스를 조절하는 개인의 성격, 신념, 자아 존 중감, 가치, 정서적 표현, 삶의 방식 등 내적 특성요인에 따라 돌든 상황에 대한 반응이 소진을 유발한다고 하였으며, 보통 5~6개월 이내, 혹은 1~2년이 되면 소진이 생기기 시작한다고 보고한 바 있

다.

Anderson과Moore(1987)의 연구에서는 직업이 소진에 영향을 주는 것으로 나타났다. 성격이나 연령, 직업 등 인구통계학적 특성을 포함한 개인의 내적 특성에 의해 소진이 발생하는 이론을 형성하였다. 선행연구들을 살펴보면 다음<표2-3>과 같다.

<표2-3>직무소진에 대해 선행연구

연구자	선행연구
Saxton 등(1991)	정서적 소진은 이직의도, 결근, 전직과 깊은 관계를 보인다. 정서적 소진은 직무만족과, 부적 관계, 직무관련 긴장과 정적관계를 보이며 근속연수, 연령과 관계가 있었다. 연령이 젊고, 미혼이며 자식이 없는 사람에게서 정서적 소진이 더 크게 나타난다.
Cordes & Dougherty(1993)	소진의 결과로는 피로, 불 명증, 두통과 위장 장애를 들고 있다. 직무특성, 역할특성 및 조직특성으로서의 직무 맥락과 보상과 징계의 수반 성을 소진의 선행요인으로 들었다.
Burke & Greenglas(1995)	자율성 낮을 때, 스트레스는 소진과 관련이 있으며, 자율성이 높을 때, 스트레스는 소진과 약한 관계를 갖게 된다. 사회적 지원도 같은 조절효과를 보이는 것으로 나타났다.
Lee & Ashforth(1996)	주요한 직무소진의 결과는 행동적 대처 반응, 이직의 도의 증가, 조직몰입, 직무관여, 직무만족의 감소라고 언급하였다.
Cordes 등(1997)	역할과 부하와 정서적 소진, 비소반적인 징계와 비인격화, 수반적인 보상과 개인적 성취감 간의 유의한 관계가 있다는 것을 발견하였다.
Richard G. Best L a u r a M.stapleton(2005)	핵심 자아 평가는 직무소진에 부정적인 영향을 미치며 직각된 조직 강제는 직무소진에 긍정적인 영향을 미친다고 나타났다. 또한 직무소진은 핵심 자아 평가와 직무만족, 직각된 조직 강제와 직무소진의 관계를 매개하는 효과가 있음을 밝혔다.
R e s e n t s Dark(2006)	조직에 대한 역할을 염두에 두지 않는 것은 조직소진에 긍정적인 영향을 미친다고 나타났다.
Klaus-Helmut Schmidt (2007)	630 명 독일 정서관리 기구에 일하는 직원을 대상으로 연구한 결과 자기 통제 요구와 인지적인 지배 부족은 직무소진의 하위차원 정서적 소진과 비인격화에 긍정적인 영향을 미친다고 나타났다.

제 3 절 조직몰입의 이론적 배경

3.1 조직몰입의 개념

조직몰입의 개념은 조직원 유지와 성과를 향상시키기 위한 방법을 찾는 경영자와 조직 분석가들에 의해 주목을 받아왔다. 조직원의 몰입이 주목을 받는 몇 가지 중 한 이유 중 하나는 조직몰입이 직무만족보다도 이직을 예측하는데 더욱 효과적이라는 발견에 있다(김용근, 2004, 김주리, 2007 재인용).

조직몰입은 행태과학자들이 조직유효성을 설명하는데 많이 이용되는 변인으로 조직 관리에 있어 매우 중요한 요소이다.

조직몰입(job involvement)은 조직에 대한 종업원의 정서적 애착이라고 정의하고 있다(Kelma, 1958). Mowday, Steer 및 Porter(1979)는 조직 몰입을 한 개인이 특정 조직에 관여 또는 애착을 갖거나 그 조직과 동일시하려는 상대적 강도로 정의하고 있다. 또한 가장 많이 사용하고 있는 조직 몰입 설문지(organizational commitment questionnaire, OCQ)(Mowday, Steers, & Porter, 1979)에서도 조직 몰입을 조직 가치의 수용과 내면화, 조직을 대신해 노력을 기울이는 정도, 개인이 조직 멤버십을 유지하려는 욕구로 정의하고 있다.

조직 몰입 개념이 단일 개념인가에 대해 많은 논란이 있어 왔지만(Allen & Meyer, 1996), 일반적으로 조직 몰입 개념은 다차원 개념으로 인식으로 인식되고 있다. 이러한 조직 몰입의 다차원 개념 모형 중 보편화된 모델은 Meyer와 Allen(1991)의 조직 몰입 3요인 모델이라 할 수 있다. Meyer와 Allen(1991, 1996, 1997)이 제시한 조직 몰입의 3요인에는 종업원의 조직에 대한 정서적 애착과 일체감을 나타내는 정서적 몰입(affective commitment, AC), 종업원이 자기의 조직을 떠나면 손해라는 지속적 몰입(continuance commitment, CC), 종업원이 한 조직을 위해 계속 재직하거나 충성을 해야 한다는 규범적 몰입(normative commitment, NC)이 있다.

(1) 정서적 몰입

정서적 몰입이란 조직을 감정적 애착이나 조직에 대한 정서적 유대감의 관점에서 바라보는 것이다. 더 구체적으로 말하자면, 사람들은 자신이 속한 조직이 좋아서 정서적 애착을 형성하게 되며, 종업원은 조직을 대신해 조직 목표의 달성을 위해 정서적 행동적으로 조직에 몰입하게 된다는 것이다. 정서적 조직 몰입에 대한 또 다른 정의를 살펴보면, Buchanan(1974)은 도구적 가치를 떠나 순수하게 조직 자체나 목적과 가치에 대한 정서적 애착과 열정으로 정의하고 있다. 일반적으로 조직 몰입은 정서적 조직 몰입으로 볼 수 있다. 즉 정서적 몰입은 종업원의 조직에 대한 감정적 애착 및 조직 멤버십을 유지하려는 욕구나 조직에 관여된 상태로 볼 수 있기 때문에 정서적 몰입이 강한 사람은 그들이 조직을 원하기 때문에 계속 재직한다고 볼 수 있다.

(2) 지속적 몰입

지속적 몰입은 조직 이직과 관련된 비용의 관점에서 조직 몰입을 보는 것이다. 즉 지속적 몰입은 조직과 종업원 간의 정서적 측면보다는 계산적이거나 교환적 측면을 고려한 몰입이다(Chen & Fransisco, 2003). 여기서 계산과 교환의 대상이 되는 것은 종업원이 조직에 몰입하는 데 필요한 개인적 이익과 관심사들이다. Allen과 Meyer(1990)는 지속적 몰입을 이직과 연관된 비용(손실), 지각이나 다른 대안의 부재로부터 생길 수 있는 조직 재직 행위의 영속성으로 정의하고 있다. 즉 종업원은 조직생활에 수반되는 부수적 보수나 이익(임금, 연금, 퇴직금, 지위)을 축적하기 위해서나 조직 이직에 따른 손실을 피하기 위하여 혹은 다른 직업 선택의 대안이 없기 때문에 지속적으로 조직에 몰입하게 된다는 것이다(Meyer, Stanley, Herscovitch, & Torolynysky, 2001). 지속적 몰입은 종업원 자신이 조직을 필요로 하기 때문에 재직한다고 본다. 정서적 몰입과 비교할 때, 지속적 몰입의 발달을 설명하는 것은 상대적으로 더 간단하다. 지속적 몰입에 대한 대부분의 설명은 인간을 행위 과정에 몰입시키는 기제 개념인 Becker의 부수적 혜택(side bets) 개념에 의존한다.

예를 들어 한 사람이 앞으로 지속적으로 잃을지도 모를 도박에 돈을 건 경우, 그 사람은 언젠가 한 번은 대박이 터질 것이라는 기대로 도박 행위에 몰입하게 된다.

(3) 규범적 몰입

이는 조직 몰입을 조직 재직에 대한 의무라고 보는 관점이다. Meyer와 Allen (1991)의 조직에 대한 규범적 몰입 혹은 평생 몰입은 한 개인이 재직 기간에 따른 지위 상승이나 회사가 그에게 주는 만족이나 보상과는 상관없이 그 회사에 지속 재직하는 것이 옳다고 믿거나 도덕적인 규범 때문에 나타나게 된다고 보았다. 이러한 몰입에 대한 규범적 관점은 Fishbein과 Ajzen 모델(1974)의 주관적 규범이나 Triandis(1982) 모델의 개인적 규범과 같이 개인의 내재화된 도덕적 의무나 규범이 조직행동을 보다 잘 예언할 것이라고 가정하고 있다. Meyer, Stanley, Herscovitch, Torolynysky(2001)는 조직에 대한 재직 의무감은 조직 입사 전 개인에게 영향을 미치는 사회적 규범이 내재화한데서 비롯된다고 보았다. 즉 규범적 몰입은 입사 전 개인이 선형적으로 경험한 가정교육이나 문화적 사회화 과정이나 조직 문화의 체험을 통해서 이루어진다고 할 수 있다(Chen & Fransisco, 2003).

정서적 몰입이나 지속적 몰입에 비해 규범적 몰입에 대한 연구는 상대적으로 적다. Meyer와 Allen(1997)은 종업원의 개인적 특성과 종업원이 조직과 교류하는 특성들이 규범적 몰입 발달에 영향을 미칠 수 있다고 했다. 아마도 규범적 몰입에 가장 영향력 있는 결정적 요인은 조직이 그들의 종업원들을 대우하는 방식일 것이다. 처음 조직에 입사하면, 종업원은 조직과 암묵적 계약 혹은 심리적 계약을 맺게 된다.

3.2 조직 몰입의 관련 변수

직무 만족과 마찬가지로, 조직 몰입도 직무 및 조직 태도와 관련된 변수들로 인해 관심을 받아 왔다. 특히 여기에서는 조직 몰입과 관련되어 있는 선형 변수인 직무 태도 변수와 결과 변수들로 알려진 결근, 이직, 직무 수행과의 관계를 검토한다.

직무태도 변수: 정서적, 지속적, 규범적 좇기 몰입은 여러 가지 직무 및 조직 태도 변수와 깊은 연관성이 있다. 우선 정서적, 지속적, 규범적 조직 몰입과 직무 만족과의 연관성을 살펴보면, 직무 만족 개념이 자신이 맡은 직무에 대해서 일반적으로 느끼는 정서적 평가이기 때문에 조직에 대해서도 유사한 정서적 반응을 반영하는 정서적 몰입에 영향을 미치게 된다고 보고(Allen & Meyer, 1996; Chen & Stockdale, 2003). 또한 직무 만족은 조직에 대한 만족과 경영진에 대한 만족까지 확장할 수 있기 때문에 규범적 몰입까지도 형성할 수 있다(Meyer, 1997). Meyer, Stanley, Herscovitch 및 Torolynytsky(2001)는 임금에 대한 만족, 동료 만족, 복리후생 만족과 같은 직무의 단면적 만족은 직무를 통해서 갖게 되는 긍정적 경험을 바탕으로 정서적, 규범적 몰입에 영향을 미치지만 지속적 몰입에는 약한 부정적 영향을 미치거나 별 관련성이 없다고 했다. Mathieu와 Zajac(1990)의 통합 분석에서는 정서적 몰입과 직무 만족과 조정 상관계수는 .53이라고 밝혔으며, 직무 관여와는 .36, 경력 몰입과는 .27, 노조 몰입과는 .24, 그리고 스트레스와는 -.29의 상관계수를 보이고 있다고 했다. Hackett, Lapoerre 및 Hausdorf(2001)도 공분산 구조 분석을 통해 정서적 몰입이 직무 관여에 직접적인 영향을 미침을 검증했다. Meyer등(2001)은 통합분석 연구를 통해 정서적, 규범적 조직 몰입이 직무 관여를 설명하고 있으나 지속적 몰입과는 연관성이 없다(김원형, 2009)고 했다.

3.3 직무소진과 조직몰입의 관계

Kahill(1998)는 조직몰입은 직무소진과 높은 관계를 가진다고 하였으며 Maslach & Jackson(1981)는 직무소진의 결과로 조직몰입에 대해 부(-)의 영향을 주게 된다고 하였다.

Jackson & Brief(1987)도 직무소진은 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다고 하였으며 실제로 Turnipseed(1994)의 연구를 통해 조직구성원이 경험하는 직무소진은 직무만족, 조직몰입, 결근, 이직 등과 같이 조직의 성과와 생산성을 감소시키는 요인과 매우 밀접한 관련이 있다는 것이 입증되었다. 여러 선행연구(Cordes & Dougherty, 1993; Maslach et al., 2001; Wright & Bonett, 1997)를 통해 직무소진은 직무만족 조직몰입과 같은 조직태도 변수에 부정적인 영향을 미치고 있는 것으로 확인되었다.

직무소진과 조직몰입에 관한 연구는 다양한 분야에서 연구 되어 왔다. 이러한 선행연구들을 [표2-4] 과 같이 정리한다.

[표2-4] 직무소진과 조직몰입 간의 관계에 대한 선행연구

연도	연구자	연구결과
2004	Wight & Hobfoll	심리상담사를 대상으로 한 연구에서 직무소진이 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다고 하였다.
1993	Riechel & Neumann	기업경영자를 대상으로 한 연구에서 직무소진은 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향을 검증하였다.
1994	Singh et al.	고객서비스 담당자들 대상으로 한 연구에서 직무소진이 조직몰입에 매우 높은 영향을 미친다는 것을 증명하였다.
2000	최가영	호텔근로자를 대상으로 한 연구에서 직무소진이 조직몰입과 이직의도에 유의적인 영향을 미친다는 것을 증명하였다.
2008	양재근 & 소영호	상업스포츠센터 종사자들의 직무소진은 조직몰입과 이직의도를 유의미하게 설명하는 선행변수임을 확인하였다

(직무소진이 조직몰입과 이직의도 미치는 영향 연구 송실대학교 경영학과 오성길 2012; 27p)

제 4 절 성별의 대한 선행연구

성을 대상으로 그 동안 이루어진 조직적 연구들 중에서 가장 흥미 있는 연구로는 여성과 남성에 의해 표현된 구성요소의 양을 비교한 것이 있다. 다른 연구에서는 업무수행과정에서 여성이 상대적으로 높은 심리적·정신적 고통을 나타내는데 비해, 남성은 육체적 고통을 나타낸다는 것을 보여주고 있다(Nelson Quick, 1985; Jick and Mitz, 1985).

또 다른 연구에서도 여성은 남성보다 정서적 피로를 더욱 느끼는 반면에, 남성은 여성보다 동료의 모래성화 문제를 지각하고 있다(Himle, Jayarante, and Thyness, 1989). 그리고 이전의 연구들은 남성은 여성보다 더욱 높은 수준의 작업과 관련된 역할의 명료함을 경험하고 있다는 것을 보여주고 있다(Busch and Bush, 1978).

어떤 연구는 여성으로서 역할을 제대로 하고 있는 여성들은 남성들보다 상대적으로 가족에 대한 책임성이 더 높았는데, 이러한 현상은 공·사 업무 간 갈등을 더 크게 야기하는 것으로 나타났다. 또한 공·사업무간 갈등과 조직구성원에게 기대되는 직무역할이 가족구성원으로서 기대되는 역할이나 개인적 책임, 사회활동 등을 방해할 때 발생하며, 이러한 갈등은 시각적 압력과 업무와 관련된 역할 스트레스에 의해서 가족화 된다는 것이다(박희서, 오세윤, 노시평, 2001).

사회에서든지 각각의 성별이 지니는 일련의 특성에 대해서 그 사회구성원들은 대체로 비슷한 생각을 가지고 있는데, 이를 성역할 고정관념(sex-role stereotypes)이라고 한다(정진경, 1987). 전통적인 성역할은 남성과 여성에게 각기 다른 역할을 처방한다.

즉 직장에서 일하는 것은 남성의 몫이며, 가사책임과 가정의 유지는 여성의 몫이라고 인식하게 하며(Gutek et al., 1991), 급속한 사회문화적 변화가 성역할지각에서도 많은 변화를 일으켰음에도 불구하고 이 같은 전통은 여전히 지속되고 있는 상황이다. 비록 여성이 직장생활을 하는 것이 전보다 보편화 되었지만, 여전히 남성보다 가족과 가사 일에 더 많은 시간을 보내고 있으며(Berk & Berk, 1979; Nieva & Gutek, 1981; Pleck, 1985), 남성에 비해 가정일로 인한 직무수행 침해를 더 많이 받고 있다(Burley, 1991).

Guterk과 Kelpa(1991)는 여성과 남성이 직장에서 같은 시간을 보내더라도 남성에게 비해 여성이 느끼는 갈등의 정도가 더욱 큰 것으로 나타나는데 남성은 직장에서의 개인적 성취를 통해 가족에게 기여할 수 있다고 생각하지만, 여성의 경우 그들에게 기대되는 가사나 양육에 의무를 태만히 했다고 여기기 때문인 것으로 설명했다.

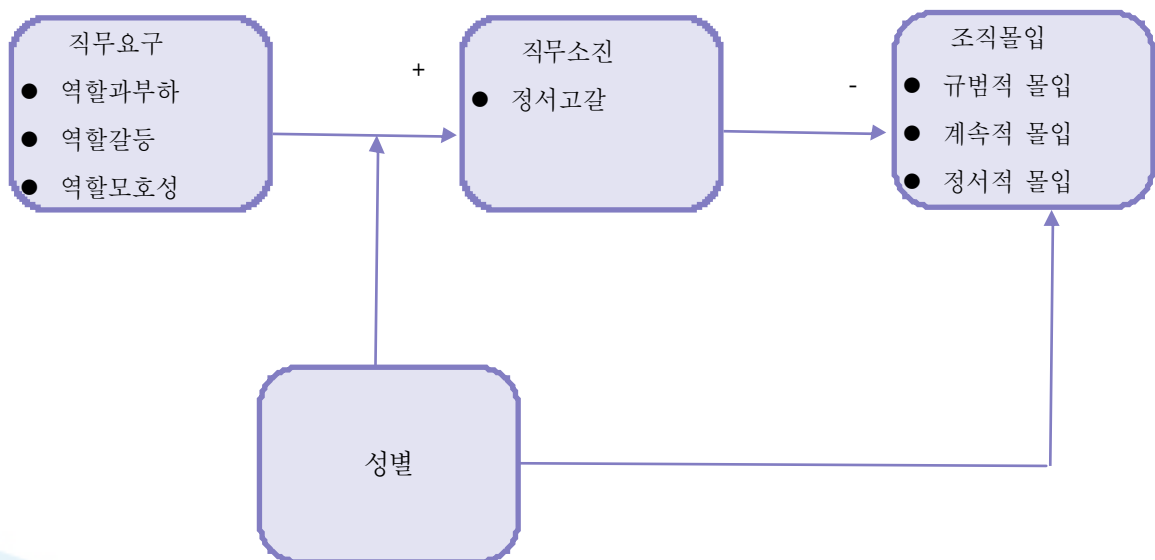
제 3 장 연구모형 및 가설

제 1 절 연구모형

본 연구에서는 직무요구에 대한 3 가지 차원과 직무소진에 대해 1 가지 차원과 조직몰입에 대해 3 가지 차원이 어떠한 영향을 미치는지에 대해 알아보고 성별의 따라서는 어떠한 조절효과가 있는지를 검정한다.

<그림3-1>은 우선 직무요구와 직무소진 직접적인 관계를 통해 영향을 대해 확인해보고, 그 다음 직무요구와 직무소진이 성별 조절효과가 조직몰입에 미치는 것을 파악해 볼 것이다.

<그림3-1 연구모형>



제 2 절 연구가설의 설정

1. 직무요구와 직무소진

직무요구는 주로 피로와 스트레스를 유발하여 소진을 가져오는 가장 중요한 변수로 알려져 왔다(Demerouti et al., 2001). 역할갈등은 소진을 증가시키는 주요 요인으로 작용하고 있으면(Pettegrew & Wolf, 1982), 소진의 하위영역인 고갈(Pierce & Molly, 1990; Burke & Greengalas, 1995), 냉소주의, 무효능감(Schwab & Iwanicki, 1982)과 관련된다는 것을 알 수 있다.

역할과부하의 수준이 높을 경우 개인들은 소진 상태에 놓이게 될 가능성이 매우 높은 것으로 밝혀지고 있다. 역할과부하는 소진에 관한 영향들로부터 가장 일치되는 선행변수로서, 결론적으로 시간범위 내에서 해결해야 할 것이 너무 많아 필요한 기술이나 능력이 부족한 것으로 자신을 생각할 경우(Burke & Richardsn, 1996) 소진이 높은 것으로 추정할 수 있다.

지금까지의 선행연구 결과들을 살펴보면, 높은 직무요구는 소진을 유발한다는 사실을 증명한다(Bakker & Demerouti, 2006; Bakker et al., 2008; Hakanen et al., 2008). 또한, 직무요구는 소진의 하위 정도 중 정서적 탈진과만 관계가 있다고 증명한 연구도 있다(Broeck & Vansteenkiste, Witte, & Lens2008). 대체로 이들 연구는 연구대상과 직무요구에 대한 측정 항목은 다르지만, 모두 직무요구는 소진에 정 (+)의 영향을 미치는 것으로 분석하고 있다.

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

가설1: 직무요구가 직무소진에 영향을 미칠 것이다.

가설1-1 역할과부하는 정서고갈에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-2 역할갈등은 정서고갈에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.

가설1-3 역할모호성은 정서고갈에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.

가설2: 직무소진이 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-1 정서고갈은 규범적 몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-2 정서고갈은 계속적 몰입에 부 (-)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-3 정서고갈은 정서적 몰입에 부 (-)의 영향을 미칠 것이다.

가설3: 직무요구는 직무소진에 미치는 영향의 조절효과 성별의 따라서 차이가 있을 것이다.

가설3-1 역할과부하는 정서고갈에 미치는 영향의 성별의 따라서 차이가 있을 것이다.

가설3-2 역할갈등은 정서고갈에 미치는 영향의 성별의 따라서 차이가 있을 것이다.

가설3-3 역할모호성은 정서고갈에 미치는 영향의 성별의 따라서 차이가 있을 것이다.

가설4: 직무소진은 조직몰입에 미치는 영향의 조절효과 성별의 따라서 차이가 있을 것이다.

가설4-1 정서고갈은 규범적 몰입에 미치는 영향의 성별의 따라서 차이가 있을 것이다.

가설4-2 정서고갈은 계속적 몰입에 미치는 영향의 성별의 따라서 차이가 있을 것이다.

가설4-3 정서고갈은 정서적 몰입에 미치는 영향의 성별의 따라서 차이가 있을 것이다.

제 4 장 연구방법

제 1 절 표본

본 연구는 실증적 분석을 위한 자료 수집 방법으로 설문지를 이용하였다. 실증분석을 진행하기 위해 필요한 자료는 몽골에서 몽골 직장인 대상으로 설문 조사를 통해 수집하였다. 설문지를 2013년 4월 10일부터 5월 15일 까지 설문에 응답한 대상자는 총 320명이었다. 회수된 설문지 가운데서 응답이 불성실한 설문지 90 부를 제외하고 230부를 최종결과 분석에 사용하였다.

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정도구

1. 독립변수: 직무요구(job demand)

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

역할보호성을 측정하기 위하여 Kahn et al.(1964)의 세 문항을 윤정민(2006)이 번역한 것을 본 연구에서 리카트 5 점 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 리카트 5 점 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 리카트 5 점 척도로 사용하였다. 문항의 예 ‘나는 업무가 많아서 휴식을 취할 시간이 없다’등이다.

2.종속변수: 직무소진(job burnout)

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

정서고갈: 직무 때문에 빚어진 종업원의 감정적 고갈상태를 말하는 것으로 Maslach(1982)가 개발한 소진척도(Maslach Burnout Inventory: MBI)에 기초하여 서문식 & 김사회(2002: $\alpha=0.81$)와 양범석의 (2006: $\alpha=0.89$)가 번역하여 활용한 4개 항목을 사용했다. 문항의 예는 ‘직장 일로 나는 기진맥진한 상태이다’등이다.

3.종속변수: 조직몰입

조직몰입에 대한 설문문항은 왕설(2012)의 측정문항을 원용하여 사용하였다. Allen & Meyer(1991)는 조직몰입의 결정요인을 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입의 3 가지차원으로 구분하고 각 항목을 이용한 조직몰입 설문지(24)을 토대로 왕설(2012)는 이를 총10개의 문항을 구성하여 사용하였다.

4.조절변수: 성별

5.통제 변수

통제변수로는 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 직종, 정규직, 직위, 근무연수, 업종을 조사하여 연구에 포함시켰다.

제 3 절 설문지의 구성

본 연구를 실증분석하기 위하여 설문지를 통한 조사방법을 이용하여 설문 배포, 수집, 통계 분석 하여 가설을 검증하였다.

본 연구를 위해 사용된 척도는 전혀 그렇지 않다(1)에서 매우 그렇다(5)까지 5 단계 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 총 37 문항으로 구성하였으며, 본 실증연구에서 도입하고 있는 각 변수들과 설문 항목의 구성은 표<표4-1>와 같다.

<표 4-1>설문지 문항구성 및 출처

변수명		항목번호	항목수	출처
직무요구	역할과부하	1. 1-3	3	lvancevich & Matteson(1982)
	역할갈등	1. 4-6	3	lvancevich & Matteson(1982)
	역할명확성	1. 7-9	3	Kahn et. al(1964)
직무소진	정서적 고갈	2. 1-4	4	Maslanch(1998)
조직몰입	규범적 몰입	3. 1-3	3	Allen & Meyer(1991), 왕설(2012)
	계속적 몰입	3. 4-7	4	
	정서적 몰입	3. 8-10	3	
인구 통계적 변수		4. 1-10	10	

제 4 절 자료 분석 방법

본 실증연구를 위하여 설문 지법을 이용하였으며, 실증조사는 2013년 4월 10일부터 2013년 5월 15일까지의 1.1 개월이며, 몽골에 있는 몽골 직장인을 대상으로 하였고, 각 기업의 직원들이 조사대상으로 실하였다.

본 연구는 SPSS(Statistical Package For Social Sciences) 19.0 for Window 통계 프로그램을 사용하여 통계분석 방법을 다음과 같다.

첫째, 표본의 일반적인 특성은 기술통계분석을 실시하였다. 빈도분석은 입력

한 데이터들의 어떠한 분포 적 특성을 가지고 있는지 알 수 있으며, 다른 통계적 자료를 사용하기 전에 데이터의 오류를 점검하는데도 유용하게 쓰인다.

둘째, 수집된 자료의 신뢰도(Reliability) 검증은 신뢰도분석 (Reliability Analysis)을 실시하였다. 크론바하 알파계수(Cronbach's α)와 같은 신뢰도 계수를 계산해서 항목과 변수에 대한 신뢰도를 제공하였다.

셋째, 설문지의 타당도 검증은 요인분석(Exploratory Factor Analysis EFA)을 실시하였다. 변수들의 요인 적재 값에 의해 설명하고자 하여 불필요한 문항을 제거하며 변수들을 특성을 파악함과 동시에 측정도구의 타당성을 나타냈다.

넷째, 각 변수 간의 상관관계를 살펴보기 위하여 상관관계 분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

다섯째, 독립변수인 직무요구가 종속변수인 직무소진과 조직몰입에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

여섯째, 조절변수인 성별(여) 따라서 직무소진과 조직몰입에 어떤 관계가 있는지를 조절효과를 검증하기 위해 조절회귀분석(moderated regression analysis)을 실시하였다.

제 5 장 실증 분석

제 1 절 기초 통계분석

1. 표본의 인구통계학적 특성

본 연구에서 총 230 부의 자료를 가지고 응답자의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시한 결과 표본의 인구 통계학적 변수에 따른 구성인원과 비율의 분포를 <표5-1>과 같다.

1째, 설문조사 대상자의 성별별 분포를 보면 전체 230 개의 설문 조사대상자 중에서 남자가 109명 (47.4%) 여자가 121명 (52.6%)로 나타났다.

2째, 학력별 분포를 보면 전체 230개의 설문조사 대상자 중에서 중학교 졸업 9명 (3.9%), 고등학교 졸업 55명 (23.9%), 대학교 졸업 142명 (61.7%), 대학교 졸업이상 24명 (10.4)로 나타났다.

3째, 결혼여부별 분포를 보면 전체 230개의 설문조사 대상자 중에서 기혼 151명 (65.7%)으로 분포를 차지하였고, 미혼은 79명 (34.3)으로 나타났다.

4째, 연령별 분포를 보면 전체 230개의 설문조사 대상자는 평균연령이 31.39 세, 최대 연령이 52세, 최소 연령이 18 세로 나타났다.

5째, 근무연수 포를 보면 전체 230 개의 설문조사 대상자는 평균근무연수 5.64년, 최대근무연수가 32년, 최소근무연수가 1년으로 나타났다.

6째, 직종 분포를 보면 전체 230개의 설문조사 대상자 중에서 사무직 49명 (23.3%), 서비스직 121명 (52.6%), 생산직 60명 (36.1%)으로 나타났다.

7째, 고용현대 분포를 보면 전체 230개의 설문조사 대상자 중에서 정규직 207명 (90%), 비정규직 23명 (10%)으로 나타났다.

8째, 직위 분포를 보면 전체 230개의 설문조사 대상자 중에서 평사원 144명 (62.6%), 대리 48명 (20.9%), 과장 18명 (7.8%) 차장 16명 (7%) 부장이상 4명 (1.7%)으로 나타났다.

9째, 회가 규모에 대해서는 50이하가 55명(23.9%), 50-200인이 104명(45.2%)

200-300인이 45명 (19.6%), 300이상이 114명으로 (57%), 300이상 이 26명 (11.3%)로 나타났다.

10째, 소속기관이 분포를 보면 전체 230개의 설문조사 대상자 중에서 "Hurd" 회사는 29명 (12.6%), "Mobicom" 43명 (18.7%), Gobi 104명 (45.2%), G-mobile 26명 (11.3%), 기타 28명 (12.2%)으로 나타났다.

<표5-1> 인구통계학적 특성

변수		빈도(명)	백분율(%)
성별	남자	109	47.4
	여자	121	52.6
교육소준	중졸이하	9	3.9
	고졸	55	23.9
	전문대졸	142	61.7
	대졸이상	24	10.4
결혼여부	기혼	151	65.7
	미혼	79	34.3
직종	사무직	49	21.3
	서비스직	121	52.6
	생산직	60	26.1
고용 형태	정규직	207	90
	비정규직	23	10
직위	평사원	144	62.6
	대리	48	20.9
	과장	18	7.8
	차장	16	7
	부장이상	4	1.7
회사규모	50이하	55	23.9
	50-200	104	45.2
	200-300	45	19.6
	300이상	26	11.3
소속기관(종생)	A. HURD	29	12.6
	B. MOBICOM	43	18.7
	C. GOBI	104	45.2
	D. G-mobile	26	11.3
	F. 기타	28	12.2
합계		230명	100%

구분	평균	최대값	최소값
연령	31.39	52	18
근무연수	5.64	32	1

제 2 절 측정도구의 신뢰도 및 타당성 분석

2.1 신뢰도 분석

측정도구의 신뢰도를 알아보기 위해 신뢰도 분석(Reliability Analysis)을 이용한다. 신뢰성 검증이란, 진실한 값은 변화하지 않는다는 조건하에 측정항목을 일관성(internal consistency) 있게 동일한 결과 가져올 수 있도록 측정하는 것을 말한다. 신뢰성을 검증하는 방법에는 반복측정 신뢰성(test-retest reliability)과 여러 가지 측정도구를 이용한 신뢰성(alternative form reliability), 그리고 크론바하 알파계수(Cronbach's α) 등이 있는데, 본 연구에서는 측정한 변수들의 신뢰성을 검증하기 위하여 내적일관성을 측정하는 방법인 크론바하 알파검정(Cronbach's α)을 사용하였다. 크론바하 알파계수(Cronbach's α)는 일반적으로 0과 1사의 값을 가지는데 집단 수준의 경우 알파계수가 0.6 이상이고 개인수준의 경우 0.9 이상이면 신뢰도가 높다고 판단 할 수 있다. 알파계수가 0.6 보다 작은 경우는 내적 일관성이 결여된 것으로 판단하고, 사회과학 자료의 경우 신뢰도 계수에 대한 판단은 학자들 마다 차이가 있지만 0.7 이상면 신뢰성이 높다고 할 수 있다(Peter, 1979; Nunnany & Bernstein, 1994). 본 연구조사에 대한 신뢰성 분석 결과는 <5-2> <5-3>와 같다.

첫째, 직무요구는 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성 등 3개의 요인으로 측정되었다. 직무요구의 역할과부하는 전체3개의 설명항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.88로 나타났다. 직무요구의 역할갈등 전체 2개의 설명항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.60로 나타났다. 직무요구의 역할모호성은 전체 3개의 설명항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.63로 나타났다.

둘째, 직무소진은 정서적 고갈 1개의 요인으로 측정되었다. 정서고갈은 전체3개의 설명항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.66로 나타났다.

셋째, 조직몰입은 규범적 몰입, 계속적 몰입, 정서적 몰입 등 3개 요인으로 측정되었다. 조직몰입의 규범적 몰입은 전체4개의 설명항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.84로 나타났다. 조직몰입의 계속적 몰입은 전체3개의 설명항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.76로 나타났다. 조직몰입의 정서적 몰입은 전체 2개의

설명항목으로 측정되었으며 신뢰도는 0.63로 나타났다.

2.2 타당성 분석

타당성(validity)이란 측정도구가 측정하고자 하는 개념·속성을 얼마나 정확히 측정하였는가를 나타내는 개념으로 타당성의 측정방법에는 내용 타당성(content validity), 기준 타당성(criterion related), 구성개념 타당성(construct validity), 기준 타당성(criterion related), 구성개념 타당성(construct validity)으로 구분된다. 측정도구의 타당성을 알아보기 위한 요인분석(Factor Analysis)을 이용한 이유는 다음과 같다. 첫째, 변수의 수를 축소시킨다. 요인분석을 통해 각 변수가 지고 있는 정보를 다수의 잠재적 요인으로 설명 하거나 여러 개의 관련 있는 문항들을 하나의 요인으로 묶어서 차후의 다른 분석에 사용할 수 있다. 둘째, 항목을 제거시킨다. 불필요한 문항이나 영향을 주지 못하는 문항을 제거 할 수 있다. 셋째, 변수들의 특성을 파악한다. 변수들이 상호독립적인 요인으로 축소되는데 변수들의 특징을 파악할 수 있다. 넷째, 측정도구의 타당성을 알 수 있다. 여러 개의 문항들이 요인분석 결과 특정한 요인으로 묶여진다는 것은 측정도구가 타당하다고 할 수 있다.

요인분석을 수행하는 과정에서 본 연구에서 제시한 역할과부하, 역할갈등, 역할 모호성, 규범적 몰입, 계속적 몰입, 정서적 몰입, 정서적 고갈 등 7개의 요인들에 대해서 각 요인분석을 수행한 결과는 다음과 같다.

분석결과 요인 적재량 모두 0.6이상으로 나타나 구성 요인들의 요인타당성은 확보된 것으로 분석되었다.

(1) 직무요구의 타당성 및 신뢰도 분석

다음<표5-2>는 직무요구에 대한 9개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 이론고찰에 따라 3개 요인으로 설정후의 분석 결과는 3개 요인이 도출되었으며 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 병을 부여하였다.

이 3개의 요인 타인의 역할갈등에 대한 6번째와 역할모호성에 대한 7번째 문항을 제외하고 모두 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 신뢰도분석

항목	요인분석			Cronbach's α
	역할과 부하	역할갈 등	역할 명확 성	
나는 주말에 집에 일거리를 가져간다.	.90	.01	.05	.88
나는 일과 후에 집에 일거리를 가져간다.	.89	.08	.09	
나는 업무가 많아서 휴식을 취할 시간이 없다.	.88	.06	.03	
나는 내 업무수행에서 내 책임이 무엇인지를 정확히 알 수 있다.	-.02	.86	-.08	.60
나는 내 업무수행에서 나에게 무엇이 기대되는지를 알고 있다.	-.14	.83	-.008	
나의 직속상사는 나의 생각과 다르게 업무를 처리하도록 요구하고 있다.	-.01	-.12	.85	.63
나는 서로 모순된 업무지시를 받고 있다.	.13	.02	.83	
고윳값	2.55	1.16	1.19	
분산설명력(%)	36.4	23.1	17.0	
누적 분산설명력(%)	36.4	59.5	76.8	

(2)직무소진의 타당성 및 신뢰도 분석

다음<표5-3>는 직무소진에 대한 4개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 이론고찰에 따라 1개 요인으로 설정후의 분석결과는 1개 요인이 도출되었으며 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 병을

부여하였다. 이 1개의 요인 타인의 정서고갈에 대한 1번째 한 문항을 제외하고 모두 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.

<표5-3>직무소진의 타당성 및 신뢰도 분석

항목	요인분석	Cronbach' @
	정서고갈	
직무와 관련하여 나는 고된 삶을 지낸다. 현재 나의 감정은 메마른 상대이다. 직장 일로 요사이 좌절감을 느낀 적이 있다.	.72 .82 .77	.66
고웃값	1.78	
분산설명력(%)	59.36	
누적 분산설명력(%)	59.36	

(3) 조직몰입의 타당성 및 신뢰도 분석

다음<표5-4>는 조직몰입에 대한 10개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 이론고찰에 따라 3개 요인으로 설정후의 분석결과는 3개 요인이 도출되었으며 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 병을 부여하였다. 이 3개의 요인 타인의 규범적 몰입에 대한 3번 문항을 제외하고 모두 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.

<표5-4>조직몰입의 타당성 및 신뢰도 분석

	요인분석			Cronbanch' @
	계속적 몰입	정서적 몰입	규범적 몰입	
나는 회사에 대해 강한 소속감을 느낀다.	.91	.10	.19	.84
나는 현 회사를 떠날 생각이 별로 없다.	.89	.05	.17	
내가 재직하는 가장 중요한 이유는 이 회사에서 쌓은 것(연급, 직위)을 포기할 수 없기 때문이다.	.82	.01	-.11	
현 회사를 떠나지 못 하는 이유는 내가 선택 할 수 있는 직장이 적었기 때문이다.	.58	.27	.32	
나는 회사에 외부의 사람들과 내 회사에 대한 얘기를 자주한다.	.13	.84	.04	.76
회사가 나한테 개인 적 의미 크다.	.07	.81	.17	
나는 진심으로 이 회사의 일을 나의 일처럼 느낀다.	.04	.72	.31	
나는 내가 다니는 회사에 대해 충성해야 한다고 생각한다.	.14	.10	.85	
나는 한 회사에 다니면서 그 회사에 봉사하는 것도 적극적으로 옳다고 생각한다.	.10	.35	.72	.63
고웃값	3.58	1.91	.91	
분산설명력(%)	39.7	21.2	61.0	
누적 분산설명력(%)	39.7	10.1	71.1	

제 3 절 변수간의 상관관계분석

본 연구는 몽골의 직장들의 직무요구와 직무소진이 조절변수 성별(여)의 따라서 조직몰입에 미치는 영향에 대한 검증하기 위해서 상관관계분석을 실시하였다. 상관관계분석은 모든 연구가설에 사용되는 중요한 변수들 간의 관계에 대한 강도를 나타내주기 때문에 피어슨 관련성에 대한 윤곽을 제공해 준다. 따라서 가설검증에 앞서 변수들 간의 상관관계를 분석하는 것은 모든 분석을 위한 선행조건이 된다. 또한 상관관계분석은 변수들 간의 관련성을 분석하기 위해 이용되며, 하나의 변수가 다른 변수와 어느 정도 밀접한 관련성을 갖고 변화하는지를 알아보기 위해 시용하다. 이런 관련성은 상관계수에 의해 나타낼 수 있고, 상관관계수의 절대 값이 0.200에서 0.400사이 이면 상관관계가 낮고, 0.800이상인 경우

에는 종속변수에 미치는 각각의 영향을 구분할 수 없다고 판단 할 수 있다. 따라서 각 척도들에 대하여 서로의 상관관계가 어떤 방향이며, 하나의 변수가 다른 변수와 어느 정도 밀접한 관련성을 가지고 변화하는가를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과는 다음 <표5-5>과 같다.

조직몰입의 세부항목인 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입 서로 상관관계수는 계속적 몰입과 정서적 몰입의 상관관계가 0.257, 규범적 몰입과 정서적 몰입의 상관관계가 0.460, 규범적 몰입과 계속적 몰입의 상관관계가 0.324로 모두 0.01수준에서 유의하게 나타났다.

정서고갈과 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 정서적 몰입의 상관관계가 $-0.257(P<0.01)$, 규범적 몰입의 상관관계가 $-0.214(P<0.01)$, 역할과부하의 상관관계가 $0.215(P<0.01)$, 역할갈등의 상관관계가 $0.527(P<0.01)$ 로 나타났다.

직무요구의 세부항목인 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성 서로 상관관계수는 역할과부하와 역할갈등의 상관관계가 0.140로 0.05수준에서 유의하게 나타났다.

역할과부하와 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 정서고갈과의 상관관계가 $0.215(P<0.01)$, 역할갈등과의 상관관계가 $0.140(P<0.05)$, 직위와의 상관관계가 $0.218(P<0.01)$ 로 나타났다.

역할갈등과 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 정서적 몰입과의 상관관계가 $-0.294(P<0.01)$, 규범적 몰입과의 상관관계가 $-0.282(P<0.01)$, 정서고갈과의 상관관계가 $0.527(P<0.01)$, 역할과부하와의 상관관계가 $0.140(P<0.05)$ 로 나타났다.

역할모호성과 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 정서적 몰입과의 상관관계가 $-0.146(P<0.05)$, 규범적 몰입과의 상관관계가 $-0.377(P<0.01)$, 성별 (더미; 여)와의 상관관계가 $0.148(P<0.05)$ 로 나타났다.

성별 (성별; 여)와 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 역할모호성과의 상관관계가 $0.148(P<0.05)$ 로 나타났다.

연령과 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 정서적 몰입과의 상관관계가 $0.158(P<0.05)$, 규범적 몰입과의 상관관계가 $0.137(P<0.05)$, 계속적 몰입과의 상관관계가 $0.137(P<0.05)$ 로 나타났다.

학력과 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 정서적 몰입과의 상관관계가

0.184($P<0.01$), 연령과의 상관관계가 0.260($P<0.01$)로 나타났다.

결혼(더미; 기혼) 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 계속적 몰입과의 상관관계가 0.154($P<0.05$), 연령과의 상관관계가 0.532($P<0.01$)로 나타났다.

직종(사무직)과 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 성별(더미; 여)와의 상관관계가 0.180($P<0.01$), 학력과의 상관관계가 -0.171($P<0.01$)로 나타났다.

직종(서비스직)과 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 정서적 몰입과의 상관관계가 -0.140($P<0.05$), 성별(더미; 여)와의 상관관계가 -0.150($P<0.05$), 직종사무직과의 상관관계가 -0.626($P<0.01$)로 나타났다.

정규직(더미) 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 학력과의 상관관계가 0.174($P<0.01$), 결혼(더미; 기혼)과의 상관관계가 0.217($P<0.01$)로 나타났다.

직위와 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 정서적 몰입과의 상관관계가 0.189($P<0.01$), 규범적 몰입과의 상관관계가 0.138($P<0.05$), 계속적 몰입과의 상관관계가 0.139($P<0.05$), 역할과부하와의 상관관계가 0.218($P<0.01$), 성별(더미; 여)와의 상관관계가 -0.155($P<0.05$), 연령과의 상관관계가 0.252($P<0.01$), 학력과의 상관관계가 0.337($P<0.01$), 직종사무직과의 상관관계가 -0.276($P<0.01$)로 나타났다.

근무연수와 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 계속적 몰입과의 상관관계가 0.139($P<0.05$), 연령과의 상관관계가 0.665($P<0.01$), 학력과의 상관관계가 0.231($P<0.01$), 결혼(더미; 기혼)과의 상관관계가 0.428($P<0.01$), 직종사무직과의 상관관계가 -0.137($P<0.01$), 정규직(더미)와의 상관관계가 0.245($P<0.01$), 직위와의 상관관계가 0.377($P<0.01$)로 나타났다.

회사규모와 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 근무연수와의 상관관계가 0.143($P<0.05$)로 나타났다.

<표5-5> 변수들의 기술통계량과 상관계수

	평균	표준 편차	최소	최대	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1. 정서적 몰입	3.38	1.18	1	5	1																
2. 계속적 몰입	3.37	1.12	1	5	.257**	1															
3. 규범적 몰입	3.52	1.33	1	5	.460**	.324**	1														
4. 정서고갈	3.10	1.09	1	5	-.202**	.063	-.214**	1													
5. 역할과무하	3.05	1.26	1	5	.129	-.010	.071	.215**	1												
6. 역할갈등	2.89	1.17	1	5	-.294**	-.125	-.282**	.527**	.140*	1											
7. 역할보호성	1.97	1.05	1	5	-.146*	-.072	-.377**	.098	-.129	.107	1										
8. 성별 (더미;여)	.52	.50	.00	1	-.001	-.092	-.112	-.078	.060	-.034	.148*	1									
9. 연령	31.39	7.74	18	52	.158*	.137*	.137*	-.063	.046	-.058	.011	.046	1								
10. 학력	2.79	.67	1	4	.184**	.004	.077	-.098	.042	.008	-.081	.036	.260**	1							
11. 결혼 (더미;기혼)	.65	.47	.00	1	.039	.154*	.024	-.083	-.039	-.051	.040	.102	.532**	.084	1						
12. 직종 (사무직)	.52	.50	.00	1	.043	-.026	.003	-.006	.011	-.105	-.009	.180**	-.103	-.171**	-.008	1					
13. 직종 (서비스직)	.26	.44	.00	1	-.140*	.014	-.023	.047	-.061	.069	-.001	-.150*	-.036	-.077	.013	-.626**	1				
14. 정규직 (더미)	.90	.30	.00	1	-.014	.064	-.077	-.026	-.008	-.023	-.104	-.026	.084	.174**	.217**	-.113	-.033	1			
15. 직위	1.64	1.00	1	5	.189**	.138*	.139*	.002	.218**	-.055	-.065	-.155*	.252**	.337**	.117	-.276**	-.055	.127	1		
16. 근무연수	5.64	5.27	1	32	.042	.139*	.085	.089	.025	.043	-.046	-.004	.665**	.231**	.428**	-.137*	-.023	.245**	.377**	1	
17. 회사규모	2.18	.92	1	4	.011	-.005	.020	.082	.059	.119	.018	.056	.008	.083	.014	-.086	.086	-.028	.047	.143*	1

** . 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.

* . 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

a. 목록별 N=230

제 4 절 가설 검증

1. 직무소진에 관련된 가설 검증

가설1: 직무요구는 직무소진과 정(+)적으로 관련되어 있을 것이다.

가설:1-1 역할과부하는 정성고갈에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.

가설:1-2 역할갈등은 정성고갈에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.

가설:1-3 역할보호성은 정성고갈에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.

가설3 직무요구는 직무소진에 미치는 영향의 성별의 따라서 차이가 있을 것이다.

가설3-1남성 역할과부하가 여성 역할과부하보다 따른 정서고갈에 미치는 영향이 더 클 것이다.

가설3-2남성 역할갈등이 여성 역할갈등보다 따른 정서고갈에 미치는 영향이 더 클 것이다.

가설3-3남성 역할보호성이 여성 역할보호성보다 따른 정서고갈에 미치는 영향이 더 클 것이다.

<표5-6>을 보면 1단계 회귀모형의 설명력은 1.2%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=1.32$, $P=0.001$). 독립변수로는 학력은 유의수준 10%하에서 정서고갈의 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2단계 회귀모형의 설명력은 32.1%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=14.96$, $P=0.001$). 독립변수로는 학력이 유의수준 10%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준 5%하, 역할갈등 유의수준 0.1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3-1단계 회귀모형의 설명력은 33%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=13.58$, $P=0.001$). 독립변수로는 학력이 유의수준 5%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준

1%하, 역할갈등 유의수준 0.1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 역할과부하는 성별(여) 따라서 유의수준 10%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3-2단계 회귀모형의 설명력은 32.4%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=13.25$, $P=0.001$). 독립변수로는 학력이 유의수준 10%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준 5%하, 역할갈등 유의수준 0.1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3-3단계 회귀모형의 설명력은 32.2%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=13.11$, $P=0.001$). 독립변수로는 학력이 유의수준 10%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준 5%하, 역할갈등 유의수준 0.1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3단계 회귀모형의 설명력은 33.4%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=10.97$, $P=0.001$). 독립변수로는 학력이 유의수준 5%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준 1%하, 역할갈등 유의수준 0.1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 역할과부하는 성별(여) 따라서 유의수준 10%하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다시 말하자면 역할갈등과 역할과부하가 높을수록 정서고갈의 수준이 높아진다는 것이다. 역할모호성이 정서고갈에 영향을 미치지 않는데 따라서 가설을(1-3)기각되었으며, 가설(1-1)과 가설(1-2)을 채택되었다. 역할갈등과 역할모호성은 정서고갈에 미치는 영향의 성별의 따라서 차이가 없을 것이며 가설(3-2)과 가설(3-3)기각되었다. 역할과부하는 정서고갈에 미치는 영향의 따라서 차이가 있을 것으로 나타나서 가설(3-1)을 채택되었다.

2.조직몰입에 관련된 가설 검증

가설2: 직무소진이 조직몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-1 정서고갈은 규범적 몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-2 정서고갈은 계속적 몰입에 부 (-)의 영향을 미칠 것이다.

가설2-3 정서고갈은 정서적 몰입에 부 (-)의 영향을 미칠 것이다.

가설4: 직무소진은 조직몰입에 미치는 영향의 성별의 따라서 차이가 있을 것이다.

가설4-1 남성 정서고갈이 여성 정서고갈보다 다른 규범적 몰입에 미치는 영향이 더 클 것이다.

가설4-2 남성 정서고갈이 여성 정서고갈보다 다른 계속적 몰입에 미치는 영향이 더 클 것이다.

가설4-3 남성 정서고갈이 여성 정서고갈보다 다른 정서적 몰입에 미치는 영향이 더 클 것이다.

<표5-7>을 보면 1-1단계 회귀모형의 설명력은 2%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다. ($F=1.57$, $P=1.21$) 독립변수로는 직위는 유의수준 10%하에서 규범적 몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

1-2단계는 회귀모형의 설명력은 7.2%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=3.76$ $P=0.01$). 독립변수로는 직위는 유의수준 10%하에서 규범적 몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 정서고갈은 유의수준 0.1%하에서 규범적 몰입에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다,

1-3단계는 회귀모형의 설명력은 8.3%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=3.38$ $P=0.01$). 독립변수로는 직위는 유의수준 10%하에서 규범적 몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 정서고갈은 유의수준 0.1%하에서 규범적 몰입에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 정서고갈은 성별(여) 따라서 유의수준 10%하에서 규범적 몰입에 부정적

영향을 미치는 것으로 나타났다.

2-1단계 회귀모형의 설명력은 4.1%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 분석되었다($F=3.20$, $P=1.10$). 독립변수로는 직위는 유의수준 5%하, 결혼(더미)는 유의수준 5%하에서 규범적 몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2-2단계 회귀모형의 설명력은 5.2%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=2.46$, $P=0.05$). 독립변수로는 직위는 유의수준 10%하, 결혼(더미)는 유의수준 1%하에서 규범적 몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2-3단계 회귀모형의 설명력은 5.5%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=2.16$, $P=0.05$). 독립변수로는 직위는 유의수준 10%하, 결혼(더미)는 유의수준 1%하에서 규범적 몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3-1단계 회귀모형의 설명력은 5.2%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=4.16$, $P=0.05$). 독립변수로는 학력은 유의수준 5%하, 직위는 유의수준 5%하에서 규범적 몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3-2단계 회귀모형의 설명력은 8.8%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=4.34$, $P=0.001$). 독립변수로는 학력은 유의수준 10%하, 직위는 유의수준 5%하에서 규범적 몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3-3단계 회귀모형의 설명력은 12%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=5.05$, $P=0.001$). 독립변수로는 학력은 유의수준 10%하, 직위는 유의수준 5%하에서 규범적 몰입에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 정서고갈은 성별(여) 따라서 유의수준 1%하에서 정서적 몰입에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다시 말하자면 정서고갈이 높을수록 규범적 몰입이 높아진다는 것이다.

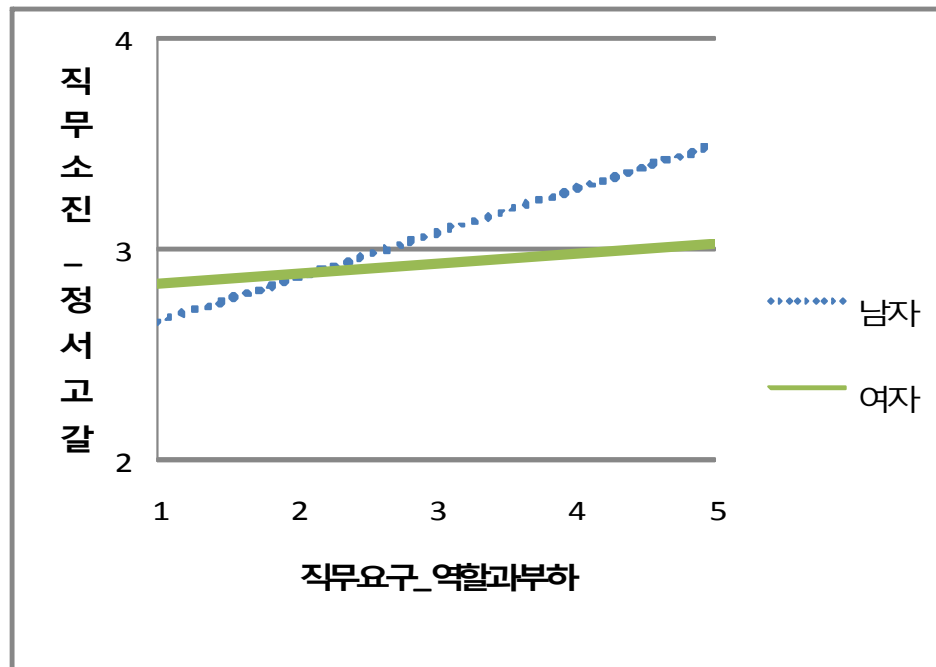
정서고갈이 계속적 몰입과 정서적 몰입에 영향을 미치지 않는데 따라서

가설(2-2)과 (2-3)이 각되었으며, 가설(2-1)을 채택되었다. 그리고 정서고갈은 규범적 몰입과 계속적 몰입에 미치는 영향의 성별의 따라서 차이가 없을 것이며 가설(4-1)과 가설(4-2)이 각되었다. 정서고갈은 정서적 몰입에 미치는 영향의 따라서 차이가 있을 것으로 나타나서 가설(4-3)을 채택되었다.

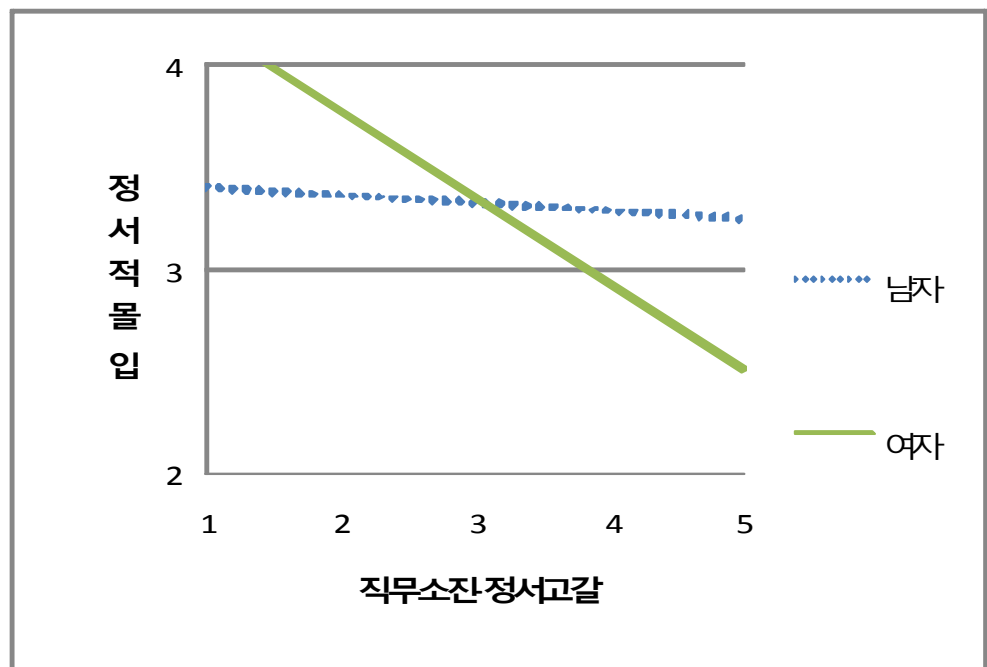
직무요구와 성별의 주효과(main effect)와 조절효과(moderation effect)를 통합하여 직무요구와 직무소진의 단순회귀선으로 표시하면 그림<5-1>과 같다. 그림에서 남자는 여자보다 역할과부하가 높을수록 정서고갈의 수준이 높아진다는 것이다. 몽골 사람들의 여자들은 남자들보다 스트레스를 받기가 낮다는 것이다.

직무소진과 성별의 주효과(main effect)와 조절효과(moderation effect)를 통합하여 직무소진과 조직몰입의 단순회귀선으로 표시하면 그림<5-2>과 같다. 그림에서 여자는 남자보다 정서적 몰입이 높을수록 직무소진의 정서고갈은 낮다는 것이다.

그림<5-1> 성별에 따른 직무요구-직무소진 관계의 단순회귀선



그림<5-1> 성별에 따른 직무소진-조직몰입 관계의 단순회귀선



<표5-6> 각 변수가 직무소진 정서고갈에 미치는 영향

N= 230	직무소진					
	정서고갈					
	모델1	모델2	모델3-1	모델3-2	모델3-3	모델3
상수	3.62*** (.31)	1.79*** (.35)	1.46*** (.40)	1.44*** (.42)	1.51*** (.41)	1.45*** (.40)
학력	-.17 (.11)	-.17+ (.09)	-.20* (.09)	-.16+ (.09)	-.17+ (.09)	-.19* (.09)
직위	.05 (.15)	.03 (.06)	.03 (.06)	.03 (.06)	.03 (.06)	.03 (.06)
결혼(더미, 기혼)		-.09 (.12)	.09 (.13)	.09 (.12)	.09 (.12)	-.09 (.13)
역할과부하		.13** (.05)	.22** (.07)	.12* (.05)	.13* (.05)	.21** (.07)
역할갈등		.45*** (.05)	.44*** (.05)	.51*** (.07)	.45*** (.05)	.48*** (.07)
역할 모호성		.07 (.05)	.07 (.06)	.07 (.05)	.11 (.08)	.12 (.08)
성별 (더미,여)		.07 (.12)	-.15 (.13)	-.14 (.12)	-.15 (.12)	-.15 (.12)
역할과부하 *성별 역할			-.17+ (.09)			-.16+ (.10)
갈등*성 역할모호성*				-.11 (.10)		-.07 (.11)
성					-.08 (.11)	-.09 (.12)
R^2	.017	.321	.330	.324	.322	.334
$Adj R^2$	.004	.299	.305	.300	.297	.303
F-value	1.32***	14.96***	13.58***	13.25***	13.11***	10.97***

주) + : $p < .1$; * : $p < .05$; ** : $p < 0.01$; *** : $p < .001$

표준화된 회귀계수이며, 괄호 안은 표준오차임

<표5-7> 각 변수가 조직몰입에 미치는 영향

N=230	조직몰입								
	규범적 몰입			계속적 몰입			정서적 몰입		
	모델1	모델2	모델3	모델1	모델2	모델3	모델1	모델2	모델3
상소	3.09*** (.35)	4.09*** (.43)	4.35*** (.53)	3.15*** (.32)	2.99*** (.41)	3.88*** (.49)	2.42*** (.33)	3.17*** (.42)	2.61*** (.51)
학력	.06 (.12)	.04 (.12)	.03 (.12)	-.09 (.11)	-.07 (.11)	-.06 (.12)	.23* (.12)	.20+ (.12)	.21+ (.11)
직위	.15+ (.08)	.14+ (.08)	.14+ (.08)	.15* (.07)	.13+ (.08)	.13+ (.08)	.16* (.08)	.17* (.08)	.16* (.08)
결혼 (더미, 기혼)	.01 (.17)	.005 (.18)	-.002 (.16)	.33* (.15)	.37** (.15)	-.36* (.15)	.03 (.16)	-.01 (.16)	.004 (.16)
정서고 갈		-.25*** (.07)	-.32*** (.09)		.06 (.07)	.01 (.09)		-.21 (.07)	-.03 (.09)
성별 (더미, 여)		-.27 (.16)	-.27+ (.16)		-.18 (.15)	-.18 (.15)		.009 (.16)	.003 (.15)
정*성별			.17 (.14)			.11 (.13)			-.39** (.14)
R ²	.020	.078	.083	.041	.052	.055	.052	.088	.120
Adj R ²	.007	.057	.059	.028	.031	.030	.040	.068	.096
F-value	1.57	3.76**	3.38**	3.20	2.46*	2.16*	4.16**	4.34***	5.05***

주) + : $p < .1$; * : $p < .05$; ** : $p < 0.01$; *** : $p < .001$

표준화된 회귀계수이며, 괄호 안은 표준오차임

3. 가설검증 결과 요약

이상의 가설검증 결과를 요약하면 다음 <표5-8>와 같다.

<표5-8>가설검증 결과 요약

가설	내용	채택여부
1	가설1-1 역할과부하는 정서고갈에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
	가설1-2 역할갈등은 정서고갈에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
	가설1-3 역할보호성은 정서고갈에 정 (+)의 영향을 미칠 것이다.	기각
2	가설2-1 정서고갈은 규범적 몰입에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.	채택
	가설2-2 정서고갈은 계속적 몰입에 부 (-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
	가설2-3 정서고갈은 정서적 몰입에 부 (-)의 영향을 미칠 것이다.	기각
3	가설3-1남성 역할과부하가 여성 역할과부하보다 따른 정서고갈에 미치는 영향이 더 클 것이다.	채택
	가설3-2남성 역할갈등이 여성 역할갈등보다 따른 정서고갈에 미치는 영향이 더 클 것이다.	기각
	가설3-3남성 역할보호성이 여성 역할보호성보다 따른 정서고갈에 미치는 영향이 더 클 것이다.	기각
4	가설4-1 남성 정서고갈이 여성 정서고갈보다 따른 규범적 몰입에 미치는 영향이 더 클 것이다.	기각
	가설4-2 남성 정서고갈이 여성 정서고갈보다 따른 계속적 몰입에 미치는 영향이 더 클 것이다.	기각
	가설4-3 남성 정서고갈이 여성 정서고갈보다 따른 정서적 몰입에 미치는 영향이 더 클 것이다.	채택

제 6 장 결 론 및 시사점

제 1 절 요약 및 결론

본 연구는 직무소진에 영향을 미치는 변수들로 직무요구의 하위요인인 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하를 직무소진의 원인변수로 설정하였고 이러한 변수들이 직무소진에 어떤 영향 미치는지, 직무소진의 정서고갈은 조직몰입의 하위요인인 정서적 몰입, 규범적 몰입, 계속적 몰입에 어떤 영향을 미치는 직무요구와 직무소진이 조직몰입에 관계들을 조절하는 성별은 조절변수로서의 효과를 검증하고자 하였다.

본 조사의 타당성과 신뢰도를 높이기 위하여 거증된 논문의 설문도구를 활용하여 설문조사 기간 2013년 4월 10일부터 5월 15일 까지 약 4주간 메일로 통해서 몽골에서 몽골직장 대상으로 조사하였으며 총 320부를 회수하여 그중에 불성실종결과를 분석에 사용하였다. 연구의 자료 분석을 위해 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩과 데이터 클리닝 과정을 거쳐, SPSS 19.0 프로그램을 사용하였으며, 빈도분석 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 역할갈등 역할과부하에 관한 측도를 사용하였다. Maslach(1982)가 개발한 소진척도 (Maslach Burnout MBI)에 기초하여 정서고갈에 관한 척도를 사용하였다. Allen & Meyer(1991)는 조직몰입의 결정요인을 정서적 몰입, 계속적 몰입, 규범적 몰입의 3 가지차원으로 구분하고 각 항목을 이용한 조직몰입 설문지(24)을 통대로 왕설(2012)는 이를 총10개의 연구에서 조직몰입에 관한 측도를 사용하였다.

직무요구, 직무소진, 조직몰입이 표본의 집단적 특성에 따라 차이가 있는가를 알아보기 위하여 평균자인분석(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 역할과부하, 역할갈등과 직무소진의 하위요소인 정서고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무요구의 하위요소인 역할보호성이 직무소진의 하위요소인 정서고갈에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

둘째, 직무소진은 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 조직몰입의 하위요인 규범적 몰입 직무소진의 하위요소인 정서고갈의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무소진의 하위요소인 정서고갈은 조직몰입의 하위요소인 정서적 몰입, 계속적 몰입에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

셋째, 직무요구와 직무소진에 미치는 영향은 성별의 따라서 차이가 있는 것으로 나타났고, 직무요구의 하위요소인 역할과부하는 정서고갈에 영향 미치는 것은 성별의 따라서 차이가 있다.

넷째, 직무소진과 조직몰입에 미치는 영향은 성별의 따라서 차이가 있을 것이라는 가설은 부분적으로 채택이 되었다. 즉 직무소진의 하위요소인 정서고갈이 정서적 몰입이 의한 차이에 있고 정서고갈과 규범적 몰입, 계속적 몰입은 차이가 없는 것으로 나타났다.

제 2 절 시사점 및 한계점

본 연구가 시사 바는 다음과 같다.

첫째, 본 연구는 몽골 직장인에게 직무요구와 직무소진, 조직몰입 간의 관계를 밝히고 직무요구의 하위요인이 직무소진의 하위요인에 미치는 영향과 직무소진의 하위요인이 조직몰입의 하위요인에 미치는 영향에 대해 살펴보았다.

둘째, 대체로 직무요구가 직무소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 직무요구의 하위차원에 따라서 영향을 받는 직무소진의 하위차원이 달라짐 실증한 의의가 있다. 역할과부하는 정서고갈을 증가시키는데, 업무량이 많아서 업무수행이 어렵거나 성과목표가 높아서 성취하기 어렵다고 느낄수록, 업무로부터 만성적인 피로의 느낌을 갖게 된다는 의미이다. 역할갈등은 직무소진의 정서고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 역할담당자에게 상반된 요구와 불일치가 존재하면 혼란스럽기는 하지만 업무로부터 만성적인 피로의 느낌을 갖거나 업무에 대해 회의적이고 냉소적인 태도를 갖지는 의미이다. 역할모호성은 직무소진의 고갈에 전혀 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 본 연구의 표본에서 역할과부하의 평균값은 3.05로 역할갈등의 평균값은 2.89이나 역할모호성의 평균값은 1.97보다 상당히 높은 수준인데, 본 연구의 대상이 된 몽골 직장인들에게 상당한 수준의 역할과부하가 일상화되어 직무소진에 큰 영향을 미치지 않은 것으로 추정해 볼 수 있다.

셋째, 남자는 여자보다 역할과부하가 높을수록 정서고갈의 수준이 높아진다는 것이다. 몽골 사람들의 여자들은 남자들보다 스트레스를 받기가 낮다는 것이다. 이것은 직무요구의 대처전략에서 성별에 따른 각각 다른 대처전략을 세워야 한다는 것을 의미하는 것이다. 여자는 남자보다 정서적 몰입이 높을수록 직무소진의 정서고갈은 낮다는 것이다. 즉 여자가 역할과부하가 늘어도 상대적으로 소진이 적게 발생하는데 소진이 생기며 몰입이 크게 떨어진다는 것이다.

그러나 본 논문에서 한계점으로 지적 할 수 있는 것은 조사대상을 울란바토르에 있는 직장 230으로 하였기 때문에 조사 집단이 우리나라 직장인 전체를 대표한다고 보기는

어렵다는 점이며, 설문조사 자체가 지니는 방법사의 문제로서 연구자의 판단에 근거한 척도로 설문지 차제가 가져올 수 있는 문제점 많으므로 질문지 방법 외에 인터뷰, 실험 연구 등의 질적인 방법이 보완된 복수의 방법이 적용될 필요가 있다는 것이다.

【참고문헌】

1. 국내문헌

김원형 (2009), 『조직심리와 행동의 이해』, 서울: 시그마프레스, p.215.)

강은나 (2011), 『사회적 기업 근로자의 직무요구와 고용불안정이 직장만족에 미치는 영향』 연세대학교 보건사회연구 p243

박희서, 오세운, 노시평. (2002) 인선공무원의 역할스트레스가 이직충동에 미친 영향에 대한 경로 분석모형검증: 남녀간 차이를 중심으로, 한국행정학보, 35(3) : 203-204

박상언 · 김주엽 김민용 (2005), 「소진에 대한 직무요구 직무통제 그리고 사회적지원의효과」 『인사관리연구』 29(2), 한국 인사관리학회 pp,25-57

박상언 · 김민용(2006), 「직무요구와 직무소진 그리고 조직공정성 요인간의 관계에 관한연구」, 『경영학연구』 35(2),pp.367-388.

성혜진, 패밀리 레스토랑의 직원의 감정노동과 소진 영향요인에 관한 연구, 세종대학교 대학원 학위논문(석사),2003

양종평 (2012), 『직무소진의 직무요구-통제모형에서 완충가선의 재해석』, 한성대학교 석사학위논문 p29

이지영, 지진호, 「직무요구-소진과정에서 감성지능의 조절효과」, 『인적자원 관리연구 제14권 제4호 277-294』, 한국인적자원관리학회, 2007

이수관, 윤세남(2008). 서비스기업 조직행도론. 서울 : 대왕사.

이옥형, (2012). 대학생의 생활스트레스, 자아탄력성 및 사회적 지지가 심리적 안녕감에 미치는 영향. 청소년 학 연구. 19(1) : 29-57

이이석, 백종훈, 전무경(2010). 개인-환경 적합성이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 대한경영학회지. 23 (4) :1951-1967

정봉명, 이호길, 「승진역할이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구」, 『관광연구』, 2008년

정진경, “성역할 연구의 양성적 시각,” 한국여성학, 제3권, pp.132-160. (1987)

정연양, 손일상, 최재환, 「임금만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연

- 구」, 『산업관계연구』, 제13권 제1호, pp.87-106, 2003
- 정재화, 『인적자원관리』, 서울: 북 넷, 2011년
- 최은집, 윤천성, 「성과급제도의 공정성이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증연구」, 『뷰티산업연구』, 제4권 1호, 2010
- 최가영, 김윤주(2000). 호텔종사원의 소진과 선행변인에 관한 연구. 호텔경영학연구. 14(2) : 201-213
- 최우성, 이종구(2010) 콜센터 상담원의 직무탈진과 정서노동의 전후 관계 확인 . 한국심리학회지: 산업 및 조직. 23 (1) : 181-200
- 한승희, 「비금전적 인센티브의 효과」, 『소비자학 연구』, 제22권 제2호, 2011



2. 국외문헌

- Allen, N. & Meyer, J.(1990). Organizational socialization tactick : A longitudinal analysis of links to newcomer's commitment and role orientation. *Academy of Management Journal*. 33 (4) : 847-858
- Bakker, AB, Demerouti, E, & Verbeke, W.(2004),Using the Job Demand Resources Model to Predict Burnout and Performance. *Human Resource Management*, 43:83-104.
- Beehr, TA. \$ Newman, JE (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness : A fact analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*. 31(4) : 665-669
- Bakker. AB. & Demerouti, E(2007). The job demands-resources model : State of the art. *Journal of Managerial Psychology*. 22 (3) : 309-328
- Buunk, BP, De Jonge, J, Ybema, J.F,& de Wolff, C.J.(1998), Psychological Aspects of Occupational Stress. In P. J. D. Drenth, H. Thierry, & CJ. de Wolff (Eds.), *Handbook of Work and Organizational Psychology*(2nd ed.,145-182).ove,UnitedKingdom:Psychologypress.
- Burke, RJ. & Richardson , AM(1996). Stress, burnout and health. In : Cooper CI, editor. *Handbook of stress, medicine and health*. Boca Raton (FL) : CRC press
- Caplan, RD, & Jones, KW.(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, CL, TW. Dougherty, & MBlum.(1997), Patterns of burnout among managers and professionals : a comparison of models. *Journal of*

Organizational Behavior 18:685–701.

- Cordes, C.L. & T.W. Dougherty, (1993), "A review and integration of research on job burnout", *The Academy of Management Review*, 18(4)pp.621–656., & M. Blum, (1997), "Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models", *Journal of Organizational Behavior* 18,pp.685–701.
- Corey, G. (1996), *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*, Brooks/Cole, Pacific Grove, CA
- Edelwich, J. & A. Brodsky, (1983), *Burnout: Stages of disillusionment in the helping Professions*, New York : Pergamon Press.
- Fisher, C.D., & 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
- Green, D. E., Walkey, F. H., & Taylor, A. J. W. (1991), The Three-Factor Structure of the Maslach Burnout Inventory. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6:453–472.
- Himle, David P., Srinika Jayarante, and Paul Thyness. (1989) The Effect of Emotional Support on Burnout. *Work Stress and Mental Health Among Norwegian and American Social Workers*, *Journal of Social Science research*, 13.
- Harris, P. T., Heap, A. D., Anderson, T. J., and Brooke, B. 2009. Comment on: Williams et al. (2009) "Australia's deep-water reserve network: implications of false homogeneity for classifying abiotic surrogates of

- biodiversity". ICES Journal of Marine Science, 66: 214-224. – ICES Journal of Marine Science, 66: 2082-2085.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986), Toward an understanding of burnout phenomenon, *Journal of Applied Psychology*, 71, 630–640
- Karasek, R. A. (1979), Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24, 285–311.
- Karatepe, O. M., Uludag, O. (2008), International Journal of Hospitality Management, VOL.27 NO.1 pp30–41
- 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
- Gutek, B. A., Searle, S., and Klepa, L. (1991), "Relational Versus Gender Role Explanations for Work–Family Conflict," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 76, pp. 560–568.
- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1981), "The Measurement of Burnout," *Journal of Occupational Behaviour*, vol. 2, pp. 99–113.
- Maslach, C. & M. P. Leiter, (1997), The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it, San Francisco, CA: Jossey-Bass & S. E. Jackson, (1981a), "Maslach Burnout Inventory", (2nd Eds), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. & , (1981a), The Maslach Burnout Inventory. Research edition Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press., (1982), "Burnout: The cost of caring", Englewood cliffs, NJ: Prentice-Hall, (1976), "Burned-out", *Human behavior*, 9, pp. 16–22.
- Pines, A. M. & E. Aronson, (1988), Career burnout: Causes and cures. New York: Free Press.
- 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

【부록 I】 한국어설문서

직무요구와 직무소진이 조직몰입에 미치는 영향 -성별의 조절효과-

안녕하십니까?

먼저 귀한 시간을 내주신데 깊이 감사드립니다.

본 설문에 대한 귀하의 응답은 모두 통계처리 되어 순수하게 연구 목적으로만 사용되므로 인구통계학적 정보 이외에 귀하의 성명이나 연락처 등은 기재하실 필요가 없습니다. 모든 응답 내용에 대한 비밀은 절대 보장될 것을 약속드립니다. 귀하의 정성어린 응답은 연구의 중요한 자료로 활용됩니다. 바쁘시더라도 30분 정도의 시간을 할애하여주셔서 본 연구가 좋은 결실을 맺을 수 있도록 협조 부탁드립니다.

다음질문들에는 정해진 답이 없습니다. 유사한 문항이 나오더라도 개의치 마시고, 한 문항도 빠짐 없이 솔직히 응답하여 주시기 바랍니다.

설문에 참여 해주셔서 다시 한 번 감사드립니다.

이와 관련하여 궁금하신 사항이 있으면 아래로 연 주십시오.

한성대학교대학원경영학과
인사조직관리전공:하슈부진
지도교수:하성욱
E-MAIL: esu_0903@yahoo.com

I.다음의 문항은 직무요구에 관한사항입니다. 귀하께서 느끼신 정도를 해당란에 표시하여 주십시오.

설문내용	전혀 그렇 지 않아	그렇 지 않아	보통 이다	그 렇 다	매우 그 렇 다
1.나는 일과 후에 집에 일거리를 가져간다.	1	2	3	4	5
2.나는 주말에 집에 일거리를 가져간다.	1	2	3	4	5
3.나는 업무가 많아서 휴식을 취할 시간이 없다.	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 상반 된 업무 처를 해야 할 때가 있다.	1	2	3	4	5
7.나는 내 업무수행에서 나에게 무엇이 기대되는지를 알고 있다.	1	2	3	4	5
8.나는 내 업무 수행 시에 나에게 무엇이 기대되는지를 알고 있다.	1	2	3	4	5
9.나는 내 업무수행에서 내 책임이 무엇인지를 정확히 알 수 있다.	1	2	3	4	5

II.다음의 문항은 직무소진에 관한사항입니다. 귀하께서 느끼신 정도를 해당란에 표시하여 주십시오.

설문내용	전혀 그렇 지 않아	그렇 지 않아	보통 이다	그 렇 다	매우 그 렇 다
1.직장 일로 요사이 좌절감을 느낀 적이 있다.	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 일로요사이 좌절감을 느낀 적이 있다.	1	2	3	4	5

Ⅲ. 다음의 문항은 직무소진에 관한사항입니다. 귀하께서 느끼신 정도를 해당란에 표시하여 주십시오.

설문내용	전혀 그렇 지 않아	그렇 지 않아	보통 이다	그 렇 다	매우 그렇 다
1.나는 내가 다니는 회사에 대해 충성해야 한다고 생각 한다.	1	2	3	4	5
2.나는 한 회사에 다니면서 그 회사에 봉사하는 것 도 덕 적으로 옳다고 생각한다.	1	2	3	4	5
3.나는 개인적 이익 때문에 회사를 자주 바꾸는 것은 옳지 않다고 생각한다.	1	2	3	4	5
4.현 회사를 떠나지 못 하는 이유는 내가 선택 할 수 있는 직장이 적었기 때문이다.	1	2	3	4	5
5.내가 재직하는 가장 중요한 이유는 이 회사에서 쌓은 것(연급, 직위)을 포기할 수 없기 때문이다.	1	2	3	4	5
6.나는 현 회사를 떠날 생각이 별로 없다.	1	2	3	4	5
7.나는 회사에 대해 강한 소속감을 느낀다.	1	2	3	4	5
8.나는 진심으로 이 회사의 일을 나의 일처럼 느낀 다.	1	2	3	4	5
9.나는 회사에 외부의 사람들과 내 회사에 대한 애 기를 자주한다.	1	2	3	4	5
10.회사가 나한테 개인 적 의미 크다.					

다음 설문내용에 응답해주시기 바랍니다.

다음은 당신의 개인적 배경에 대한 질문입니다. 각 질문을 읽고 해당사항에 응답 및 (V) 또는 (O)표 해주시기 바랍니다.

1. 성별	① 남자 ② 여자	2. 연령	() 세
3. 학력	① 중졸 이하 ② 고졸 ③ 전문대졸 ④ 대졸 ⑤ 대학원졸		
4.결혼여부	① 기혼 ② 미혼	5.직종	① 사무직 ② 서비스직 ③ 대졸이상
6.정규직	① 예 ② 아니요	7.직위	①평사원 ②대리 ③과장 ④차장 ⑤ 부장이상
8. 근무연수	()년 ()개 월		
9. 회사 규모	① 1-50인 이하 ② 50-300인 ③ 300인 이상		

Ажилах хүсэл эрмэлзлэл ба хөдөлмөрийн
бүтээмж бууралт нь ажлийн идэвхит хэрхэн
нөлөөлөх нь
—Эрэмхүйсийн нялгаа—

Сайн байна уу ?

Цаг гаргаж миний энэхүү эрдмийн ажилд
хувь нэмрээ оруулж буй танд талархал ил
эрхийлье.

Судалгааны асуултуудад зөв хариулт г
эж байхгүй учир эрхэм та өөрийн санаа бо
длын дагуу бөглөнө үү.

Агуулгын үр дүн зөвхөн энэхүү төгсөлтийн
судалгаа, эрдэм шинжилгээний ажилд аши
глагдах болно. Та бүхний хариулт энэхүү с
удалгаанд чухал ач холбогдолтой учир ч
ин сэтгэлээсээ үнэн зөв хариулт өгөхийг
хүсьев

Баярлалаа.

Хансон Их Сургуулийн Бизнес Удирдлагын

Тэнхим

Оюутан/ Магистрант: Хашбүжин

Багш профессор: Хасонгүг

Холбоо барих утас: 01027097084

E-mail: esu_0903@yahoo.com

I. Ажилах хүсэл эрмэлзлэл тухай мэдэхийг хүссэн зүйл.
Та санал нийлж буйдугаараа дугуйлна уу.

	асуулт	Огт тий м биш	тий м биш	Тий м	Бол омж ийн	Үнэ хээр тий м
1	Би ажил тарсны дараа гэрлүүгээ үлдсэн ажлаа авж яваг	1	2	3	4	5
2	Амралтын өдрүүд ч гэсэн үргэлжлүүлэн ажлаа хийдэг.	1	2	3	4	5
3	Миний хариуцсан ажил их болохоор чөлөө авах завгүй байдаг.	1	2	3	4	5
4	Би хоорондоо зөрчилтэй хариуцсан ажил дээр ажилж байгаа.	1	2	3	4	5
5	Миний дээрхи ажилтан миний бодлоос эсэргээр ажил даатгадаг.	1	2	3	4	5
6	Миний шийдвэр болон ажил хариуцан хийх үе байдаг.	1	2	3	4	5
7	Би өөрийн ажлаа гүйцэтгэхийн төлөө ямар дараалал дагахаа мэддэг.	1	2	3	4	5
8	Би өөрийн хариуцсан ажлаа гүйцэтгээгүй үедээ надад юуг хэрэгтэйг мэдэжб айн.	1	2	3	4	5
9	Би өөрийн хариуцсан ажлаа гүйцэтгээгүйдээ өөрийн хариуцлагыг юу болохыг сайн мэдэж чадна.	1	2	3	4	5

II. Хөдлөмөрийн бууралт тухай мэдэхийг хүссэн зүйл.

Та санал нийлж буйдугаараа дугуйлна уу

	асуулт	Огт тий м биш	тий м биш	Тий м	Бол омж ийн	Үнэ хээр тий м
1	Албаны ажлаар би хүч тамиргүй болох нь хурдан үзэгдэл байдаг.	1	2	3	4	5
2	Ажлын шалтгаанаас үүдээд би бэрх амьдралыг өнгөрөөдөг.	1	2	3	4	5
3	Одоо миний сэтгэл санаа шаналалттай байгаа.	1	2	3	4	5
4	Албан ажлаас болоод ура хуграх үе байдаг.	1	2	3	4	5

III. Ажилтын идвэхи тухай мэдэхийг хүссэн зүйл.

Та санал нийлж буйдугаараа дугуйлна уу

	асуулт	Огт тийм м биш	тийм м биш	Тийм	Боломж ийн	Үнэхээр тийм
1	Миний ажилдаг байгууллага нь надад итгэлтэй санагддаг.	1	2	3	4	5
2	Би байгууллагадаа явангаа тэр байгууллагын үйлчилгээ ерөхийдөө сайн санагддаг.	1	2	3	4	5
3	Би өөрийн хувийн орлогоноос болж байгууллага байнга солих нь сайнгүй гэж боддог	1	2	3	4	5
4	Одоогийн байгууллагаасаа гарччадах гүйбайгаа шалтгаан нь миний сонгосон ажил бага учраас	1	2	3	4	5
5	миний ажиллаж байгаа хамгийн чухал шалтгаан нь хуримтлуулсан (тэтгэвэр, албантушаал) – г хаяж чадахгүй учраас	1	2	3	4	5
6	Би одоогийн байгууллагаасаа гарах бодолгүй байгаа.	1	2	3	4	5
7	Би байгууллагатаа хүчтэй харяалтайгаа мэдэрдэг.	1	2	3	4	5
8	Би байгууллагынхаа ажлийг өөрийн ажил мэт тооцдог.	1	2	3	4	5
9	Би байгууллагаа бусдад байнга сурталчилдаг.	1	2	3	4	5
10	Энэ байууллага бол миний хувь маш үнэ цэнэ тэй зүйл.	1	2	3	4	5

1. Хүйс	① эр ② эм	2. нас	()
3.Боловсролын түвшин	① бүрэн дунд ② бакалавр ③машистар ба түүнээс дээш ④ Бусад		
4. Гэр бүлийн байдал	1.Гэрлээгүй 2.гэрэлсэн	5.салбар	1.үйлчилгээ 2.удирдлага 3.үйлдвэр
6. үндсэн ажилтан	1.мөн 2.биш	7.албан тушаал	1.ажилтан 2.орлогч 3.тасгийн дарга 4.дарга 5.захирал
8. Ажилсан жил	() жил () сар		
9. Ажилчдын тоо	① 1-50 дээш ② 50-300дээш ○ 300дээш		



ABSTRACT(일반대학원)

The Effect of job demand on job burnout and Organizational Commitment —centered on Mongolia employees in the workplace —

Bathuyag Khashbujin
Major in Human Resource/Organization
Management
Dept. of Business Administration
The Graduate School
Hansung University

In this study, the dimensions of job demands and their impact on job burnout, job burnout and job requirements impact on organizational commitment, and investigate the moderating effects of gender. Job requirements include role ambiguity, role conflict, role overload is included, and job burnout include emotional exhaustion, include, organizational commitment has normative commitment, continuous commitment, affective commitment is included. Control variables include the sex was used.

In this study, 230 people are workers in Mongolia. The result of the study shows:

1 role overload and emotional exhaustion is positively related to the enemy will be.

2 role conflict and emotional exhaustion is positively related to the enemy

will be.

3 Role ambiguity did not affect emotional exhaustion.

4 normative commitment, emotional exhaustion is negative (-) will be related to the enemy.

5 and mental exhaustion will not affect the continuous immersion.

6 and mental exhaustion will not affect the emotional involvement.

7 effects of job demands on job burnout will be different depending on the gender.

8 Effect of Organizational Commitment Job burnout is a gender difference would be in accordance with.

[Key words] job demands, job burnout, organizational commitment