



저작자표시-비영리-동일조건변경허락 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.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 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.

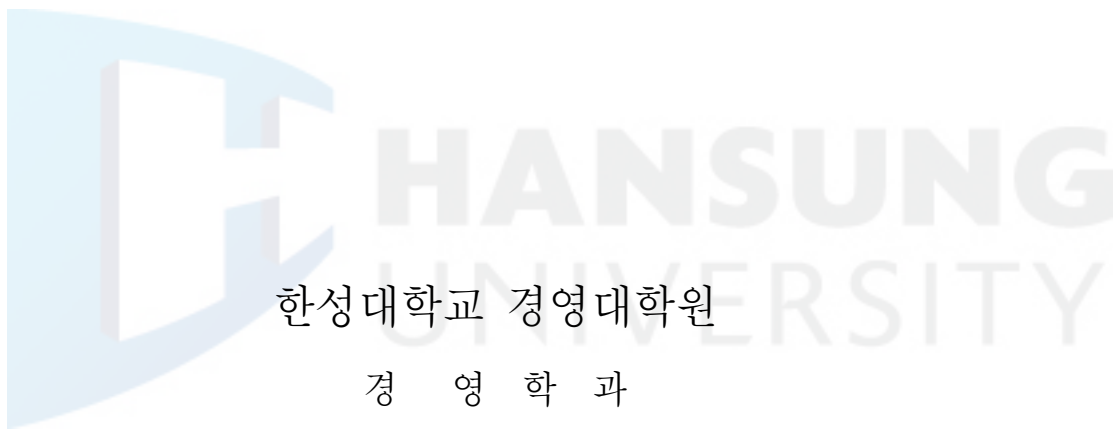
[Disclaimer](#)

석 사 학 위 논 문

직무요구, 직무소진과
사회적지원에 관한 연구

-중국 산둥성 공무원 대상으로-

2013년



한성대학교 경영대학원

경 영 학 과

경 영 관 리 전 공

임 정 정

석 사 학 위 논 문
지도교수 하 성 욱

직무요구, 직무소진과 사회적지원에 관한 연구

-중국 산둥성 공무원 대상으로-

A study of job demands and emotional well-being and social
support to job burnout

-Focus on the civil service of China's Shandong Province-

2012년 12월 일

한성대학교 경영대학원

경 영 학 과

경 영 관 리 전 공

임 정 정

석사학위논문
지도교수 하성욱

직무요구, 직무소진과 사회적지원에 관한 연구

-중국 산둥성 공무원 대상으로-

A study of job demands and emotional well-being and social
support to job burnout

-Focus on the civil service of China's Shandong Province-

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2012년 12월 일

한성대학교 경영대학원

경영학과

경영관리전공

임정정

임정정의 경영학 석사학위논문을 인준함

2012년 12월 일

심사위원장 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인

심 사 위 원 _____ 인



국 문 초 록

직무요구, 직무소진과 사회적지원에 관한 연구 -중국 산둥성 공무원 대상으로-

한성대학교 경영대학원

경영학과

경영관리전공

임 정 정

본 연구에서는 직무소진이 직무요구와 정서적 안녕 관한영향을 알아보고, 사회적 지원 조절 효과를 알아보고자 한다. 직무요구에는 역할보호성, 역할갈등, 역할과부하는 포함하고 직무소진에는 정서고갈, 직무이탈감이 포함된다. 그리고 조절변수로 사회적 지원을 사용하였다.

본 연구는 중국 산둥성의 공무원 161 명 대상으로 설문조사를 수행하였고, 분석결과는 다음의 같다.

- 1)역할과부하는 정서고갈에 정(+) 영향을 미친다.
- 2)역할보호성은 정서고갈에 정(+) 영향을 미친다.
- 3)역할갈등은 정서고갈에 정(+) 영향을 미친다.
- 4)역할과부하는 직무이탈감에 정(+) 영향을 미친다.
- 5)역할보호성은 직무이탈감에 정(+) 영향을 미친다.
- 6)역할갈등은 직무이탈감에 정(+) 영향을 미친다.
- 7)상사지원은 정서고갈에 부(-) 영향을 미친다.
- 8)상사지원은 직무이탈감에 부(-) 영향을 미친다.
- 9)동료지원은 직무이탈감에 부(-) 영향을 미친다.

【주요어】 직무소진, 직무요구, 상사지원, 동료지원

목 차

제 1 장 서론	1
제 1 절 연구의 체계 및 목적	1
제 2 절 연구의 범위와 방법	5
제 2 장 이론적 배경	6
제 1 절 직무소진	6
1. 직무소진의 개념	6
2. 소진의 단계와 과정	10
1)소진의 단계모형	10
2)소진의 과정모형	15
3. 소진의 구성요소	17
제 2 절 직무요구	20
1. 직무요구의 개념과 차원	20
제 3 절 사회적 지원	22
1. 사회적 지원 의 개념	22
2. 사회적 지원의 원천과 기능별 유형	28
1)사회적 지원의 원천	28
(1)상사의 지원	29
(2) 동료의 지원	29
2)기능별분류	30
(1) 정서적 지원	33
(2) 평가적 지원	34
(3) 도구적 지원	34

(4) 정보적 지원	35
3. 사회적 지원의 효과	36
제 3 장 연구모형 및 가설	39
제 1 절 연구모형	39
제 2 절 연구가설의 설정	40
1. 직무요구와 직무소진	40
2. 사회적 지원의 조절효과	41
제 4 장 연구방법	44
제 1 절 표본	44
제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정도구	45
1. 직무요구	45
2. 직무소진	45
3. 사회적 지원	46
4. 통제변수	46
제 3 절 설문지의 구성 및 분석방법	47
1. 설문지의 구성	47
2. 자료 분석 방법	47
제 5 장 실증분석	49
제 1 절 기초 통계분석	49
1. 표본의 인구통계학적 특성	49
2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 분석	50

(1) 직무요구의 타당성 및 신뢰도 분석	51
(2) 직무소진의 타당성 및 신뢰도 분석	52
(3) 사회적 지원의 타당성 및 신뢰도 분석	53
제 2 절 변수간의 상관관계 분석과 회귀분석	54
제 3 절 가설의 검증	57
1. 정서고갈에 관련된 가설의 검증	57
2. 직무이탈감에 관련된 가설의 검증	58
3. 상사의 지원의 조절효과에 관련된 가설의 검증	60
4. 동료의 지원의 조절효과에 관련된 가설의 검증	62
5. 가설검증 결과 요약	66

제 6 장 결론 및 시사점67

제 1 절 요약 및 결론	67
제 2 절 시사점 및 한계점	69
【참고문헌】	71
【부 록】	80
한국어 설문지	80
중국어 설문지	84
ABSTRACT	87
中文摘要	89

【 표 목 차 】

[표 1-1] 직무소진 비증 상황	2
[표 1-2] 2004-2012년 국가공무원 합격자수 및 경쟁률	3
[표 2-1] 소진의 개념	9
[표 2-2] 소진단계모델	13
[표 2-3] 사회적 지원에 대한 정의	25
[표 2-4] 사회적 지원의 기능별 유형 분류에 대한 선행연구	31
[표 4-1] 중국 공무원과 한국 공무원 등급 체계 대조표	44
[표 4-2] 설문지 문항구성 및 출처	47
[표 5-1] 인구통계학적 특성	50
[표 5-2] 직무요구의 타당성 및 신뢰도 분석	52
[표 5-3] 직무소진의 타당성 및 신뢰도 분석	52
[표 5-4] 사회적 지원의 타당성 및 신뢰도 분석	53
[표 5-5] 변수들의 기술통계량과 상관관계	56
[표 5-6] 각 변수가 정서고갈에 미치는 영향	63
[표 5-7] 각 변수가 직무이탈감에 미치는 영향	64
[표 5-8] 가설 검증 결과 요약	66

【 그림 목 차 】

<그림 2-1> 소진의 4단계	11
<그림 2-2> Maslach의 소진 모델	13
<그림 2-3> Golembiewski and Munzenrider(1988)의 소진단계모델 ...	14
<그림 2-4> Leiter(1993)소진의 과정 모델	17
<그림 3-1> 연구모형	39



제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 세계 및 목적

직원들은 피곤, 초조, 억압감, 실망, 소극적 ,자세일하는 능력저하뿐만 아니라 신체고갈의 현상을 겪고 있다. 이러한 현상을 직무소진이라고 한다. 직무소진 현상은 세계적인 범위 내에 보편적으로 존재한다. 어떤 연구에서는 최근 들어서 직무소진이 이미 미국기업인력 자원회의에서 토론되는 주요한 의제중의 하나라고 보도하였다. 통계에 따르면 직업상의 긴장이 초래한 지각, 조퇴, 결근, 이직, 생산효율의 저하 및 질병, 상해와위생보건 등비용은 매년 영국, 미국 등 서방 선진국에 수백억 불의 손해를 가져다준다. 직무소진은 개인의 심신건강, 인간관계에 영향을 일으킬 뿐만 아니라 개인으로 하여금 업무에 대하여 소극적인 태도를 보이게 하며 자신, 타인, 조직, 특히 사회에 대하여 부정적인 태도를 조성하여 업무성적을 떨어뜨려 나아가서는 개체와 친구, 가족 구성원과의 관계에도 영향을 미치게 된다.

과학기술수준이 발전함에 따라 시장경제의 발전 속도도 빨라져 업무가 날로 정밀하고 복잡화하게 되고 기업 임직원들의 불만과 업무 스트레스도 더욱 더 커져만 간다. 장기적인 업무스트레스를 효과적으로 해소하지 못하게 되면 직원은 심리적인 보상을 받지 못하여 더욱더 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 가져다준다.

직무소진을 경험한 후에 사람이 자기가 종사하는 직업을 혐오해서 심리적, 생리적 문제를 일으킨다. 예컨대 신체피곤, 기분이 가라앉아, 기억력쇠퇴, 주의력산만, 근무능력 낮고, 대인관계냉담 등이다.

현대사회의 전문화 및 다원화로 인한 생활양식 및 인간관계의 변화는 인간의 건강 수준과 제반 보건문제의 변화를 초래하였으며, 직장에서 경험하게 되는 업무과중이나 역할갈등 그리고 업무자율성의 결여 등으로 인해 발생하는 스트레스가 근로자들의 육체적 정신적 건강을 위협하고 있다.

중국은 최근 몇 년 동안에 ,급속한 경제성장 하기 때문에 사람들은 일하기 전에 없는 압력을 느끼게 가속 전환 단계가 있습니다. 경제가 발전하면서 조직변화 가속화, 직업 불안정성 증가 등으로 직원들이 과거보다 스트레스를 더 많이 받는다.

중국 직장 소진 조사 보고서에서 "2010 중국 출시 중국 인적 자원 개발 네트워크의 설문 조사"¹⁾ 보여줍니다. 직장 소진에 있는 사람의 27 %가 정서고갈이 심하며, 61%의 직장인들이 직무스트레스를 많이 받고 퇴근 후에 기진맥진한 상태이다, 단지 12% 직장인들 정서고갈이 적은상태입니다. 28%의 직장인들이 직무이탈감이 심하여 , 48%의 직장인들이 직무이탈감이 중간정도이다. 아래 <표 1-1>와 같다.

<표 1-1>직무소진 비중 상황 표

항목	직무소진상태
성별	남자 22% ,여자 17%, 여자가 남자보다 직무소진의 정도 더 심하다.
학력	전문대졸 17%, 대졸 16% ,고졸과 대학원졸 이상 거의 10%
기업종류	삼자기업 18.5%, 정부기관 16.6%, 국유기업 16.2%, 민영기업 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	고급 전문 직원 21%, 고위 관리자 20.5%, 일반 직원 17.29%, 중급 전문 직원 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(정저우) 23%, 북경 22.5%, 산둥 (제남)20.8% ,호북 (무한) 18%, 충칭 16.6%, 광둥(광저우) 15.9%, 절강(항저우)11.1%

2008년 4월 중국 인력자원 개발 사이트에 나오는“ 중국직장인 직무소진 조사 보고서”²⁾ 보면 중국공무원들 중에 54.88% 가 직무소진이 있다고 보

1)2010 중국직장인 직무소진현상조사보고 자료: <http://www.doc88.com/p-75053203348.html>

2)2008국 직장인 직무조사보고자료:

<http://www.chinahrd.net/news/site-news/2008/0415/111191.html>

고한다. 2010년 중국공무원 직무소진 조서보고서 보면 공무원이 지금 중국에서 경쟁률 높고 직무소진지수도 높은 직업입니다.

중국의 공무원 시험 모집 경쟁률을 보면 공직에 진입하기 위해 중국의 공무원들 경쟁이 어느 정도 심 하는 지를 볼 수 있는데, 2006년의 경우 전국 공무원 시험 접수 결과 36만 명이 지원해 48:1의 경쟁률을 보였고 2007년 신입 공무원 모집에는 53만 명 젊은이들이 지원해 평균적으로 42:1의 경쟁률을 보였다.³⁾ 중국의 이러한 공무원 시험 열풍은 1990년대 후반부터 계속되어왔는데 2012년의 경우 그동안 중국 공공기관 중에서 비인기 부서였던 지진국의 인사부조차 지원서 접수가 폭주해 60:1의 경쟁률을 보였다고 한다. 아래 <표 1-2>와 같다.

<표 1-2> 2004-2012년 국가공무원 합격자수 및 경쟁률

년도	신청자 수	모집자수	채용 비율	인수비율	선두 직위비율
2012	1330000	17941	1.35%	60:1	4675:1
2011	1415138	16207	1.57%	59 : 1	4961:1
2010	1041845	15526	1.28%	59 : 1	4224:1
2009	1040000	13566	1.28%	58 : 1	4723 : 1
2008	800000	13977	1.67%	46 : 1	3592 : 1
2007	535574	12724	2.38%	42 : 1	4407 : 1
2006	365000	10282	2.86%	48.61 : 1	2014 : 1
2005	310656	8400	2.70%	35 : 1	322 : 1

중국의 공무원들은 직무소진문제에 대하여 충분하게 대처하지 못하고 있고 최근에 정신적 스트레스 문제에 대한 관심을 가지기 시작하였다. 직무요구는 직접적으로 직무소진에 영향을 미치고, 또한 직무요구, 직무소진에 사회적 지원의 조절효과를 연구할 필요가 있다. 아직 중국 산동성 공무원들을 대상으로 이러한 관계들은 연구한 경우가 많지 않다.

구체적으로 본 연구는 직무요구가 직무소진에 미치는 영향을 살펴보고 또한 사회적 지원 어떤 조절효과를 미치는지를 연구할 것이다. 이러한 목

3) 2004-2012년 중국국가공무원 합격자수 및 경쟁률 비중표 자료 :
<http://www.chgwy.cn/17844.htm>

적을 달성하기 위해서 구체적 연구 과제는 다음과 같다.

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

둘째, 직무요구가 직무소진은 어떤 영향을 미치는지를 실증연구 하고자 한다.

셋째, 사회적 지원과 직무요구와 직무소진에 관계가 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 문헌연구를 통하여 이론체계를 정리하고 연구모형과 가설을 제시하였다. 실증분석을 위하여 이론체계를 바탕으로 직무요구, 직무소진에 대한 척도를 도출하였으면, 연구모형의 현실적 타당성을 확인하기 위하여 실증조사를 실시하여 수집된 자료를 분석, 검증하였다.

실증분석은 중국 산둥성 공무원대상으로 설문조사를 실시하였다. 조사기간은 2012년 10월 29일부터 11월 16일 약 3주간 실시하였으면 설문조사는 이메일 설문조사를 통해서 219부를 회수하였다. 회수된 설문지 가운데서 응답이 불성실한 설문지 15 부를 제외하고 조사대상은 서기보 및 서기주사보 및 주사만 대상으로 161부를 최종결과 분석에 사용하였다. 회수된 자료에 대한 분석방법은 SPSS 19.0 을 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 ,직무소진과 사회적 지원 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 표본 선정, 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)이라는 개념은 Selye(1956)과 Lazarus and Folkman(1984) 등의 스트레스 이론에서 그 관련성을 찾을 수 있다. 소진을 설명하는 핵심어로는 피로감, 좌절감, 일로부터의 거리감(disengagement), 스트레스, 정신적 소모 감, 고갈, 탈진, 무력 감(helplessness), 절망감(hopelessness), 냉소적인 태도 등이 있다.⁴⁾

소진(burnout)이라는 용어는 1960년대부터 사용하여 있지만, 직무와 관련해서 처음 사용한 것은 1974년 정신과 의사인 Freudenberger(1974)에 의해서부터이다. Freudenberger는 대안보건센터(alternative health care setting)에서 일하는 동안 자신을 포함한 의료진들이 뚜렷한 이유 없이 의욕을 잃기 시작하고, 환자들에게 냉정하게 대하는 등의 정서적, 신체적 탈진현상을 표현하기 위해 소진(burnout)이라는 용어를 사용하였다. Freudenberger는 소진현상을 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대하였던 성과나 보상이 없어 인간적 회의감이나 좌절감을 겪는 상태라고 하였다.

Selye(1956)나 Lazarus and Folkman(1984)의 스트레스 이론에서 관련성을 찾는 조직행동 연구는 직무소진을 스트레스의 한 종류로 파악하고 있으나, 직무소진 그 자체로써 의미를 가지고 있다고 주장하고 있다.

Maslach(1976)는 소진을 직무와 관련한 스트레스에 대한 반응으로 함께 일하는 사람들에 대한 관심의 상실로 정의하였다. 이러한 관심의 상실은 특정한 반응의 양상으로 언급되는데 사람들은 기계적인 방식으로 대하는 경향성을 말한다. Cherniss(1980a)는 소진을 과도한 스트레스나 불만족에

4)김영진, (2010), 「감정노동과 고객지향성의 관계에서 소진의 역할 :항공사 직원을 중심으로」, 경원대학교 대학원 박사학위논문, pp. 53-73.

대한 반응으로, 업무로부터의 정신적인 물러남으로 정의했다. 즉, 소진은 업무에 대한 열정, 흥미, 사명감의 상실이라고 말할 수 있다. 또한 소진은 과도한 일로 인해 지친 상태를 의미한다.

Skovholt(2001)는 소진을 ‘의미소진(meaning burnout)’과 ‘돌보기 소진(caring burnout)’으로 구분하여 정의하였는데, 의미소진은 정서적 발달, 지적성장, 신체적 안녕 같은 영역에서 돌봄이 더 이상 삶의 목적이거나 의미를 주지 않을 때 생기며, 일에 의미가 사라지고 담자가 하는 일이 더 이상 내담자에게 도움이 안 된다고 느낄 때 의미 소진을 경험한다고 하였다. 돌보기 소진은 외부로부터 돌봄을 받지 못하고 일방적인 돌봄을 제공하는 경우, 상담자는 소진되고 다시 내담자와의 관계형성이 어렵게 되는 것을 말한다.

일반적으로 소진은 오랜 기간에 걸쳐 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 계속적이고 반복적으로 받는 정서적 압박과 그 결과로서, 특히 의료교육 사회사업과 같이 많은 사람들을 직접적으로 대하는 대인서비스 조직(human service organization) 종사자들에게서 주로 나타나는 현상이다.⁵⁾

직업 활동 중 소진을 유발한다고 확인된 조직의 요소에는 1)해결하기 힘든 문제를 주는 사람과 장기간 강도 높은 접촉을 하는 것, 2)정서적 긴장을 줄일 수 있는 휴식이 적은 것, 3)자신의 기술을 충분히 사용할 수 없는 단순한 업무를 일상적으로 하는 것, 4)작업환경과 관련된 정책이나 관습을 개인적으로 통제할 수 없는 것, 5)자신의 업무 수행 방식에 대한 피드백이 적은 것 등이 있다.⁶⁾

소진을 과도한 또는 부적당한 사용에 의해 닳아빠진 상태, 환경의 요구가 이에 대처하는 사람의 능력을 초과할 때 발생하는 것으로 고통을 겪으면서 능력, 정열, 목적의식을 점진적으로 상실해 가는 것으로 정의하였으며 Freudenberger(1981)는 조직구성원이 기대되는 보상을 획득하지 못하

5)C. Maslach, (1976), "Burned-out". *Human behavior*, 9, pp.16-22

6)_____.& Jackson, S.E., (1981a), "The Maslach Burnout Inventory. Research edition. Palo Alto", CA: Consulting Psychologists Press, pp.4-10.

는 원인, 생활방식 및 인간관계 등에 지나치게 몰입하여 생겨나는 피로감 또는 좌절감이라 하였다. Maslach(1982)는 대인관계를 주로 하는 조직 구성원이 겪는 감정고갈(emotional), 비인격화(depersionalization), 자아성취감 저하(reduced personal accomplishment)의 총체적인 현상이라 하였으며 불안, 긴장, 직무스트레스 유발요인에 대한 반응으로서 정신적, 신체적 고갈을 의미하고, Greer and Wetered(1984)는 역할스트레스에 대한 반작용으로 발생하는데, 과도한 부담을 어찌할 수 없는 봉사전문직에서 흔히 발생한다고 하였다.

Pines and Aronson(1988)은 개인에 대한 강한 감성적 요구가 장기화되어 발생하는 육체적, 감성적, 정신적 고갈상태라 하였고, Kotler(1993)는 소진의 전조를 좌절, 희망 없음, 냉소주의, 정신적·감정적 피로, 고객을 효과적으로 도와주지 못할 것 같음, 일과 일상생활에 전반적으로 문제를 가지게 되는 것이며, 피로, 좌절, 무관심, 스트레스, 소모, 무기력, 절망, 감정의 메마름, 정서적 소진, 냉소적으로 되는 것이라 정의하였다.

Maslach and Leiter(1997)은 사람들이 자기 자신의 모습과 해야 하는 일 사이에 혼란을 나타내는 지표로 가치, 존엄성, 정신과 의지의 침식, 즉 인간 영혼의 부식된(erosion)이라 정의하였고, Corey and Corey(2002)는 사람들에게 집중해서 장기간 관계를 맺는 것과 관련하여 지속적, 반복적인 압력의 결과로 발생하는 신체적, 정서적, 정신적 피로상태라고 정의하였다.

국내 연구에서는 탈진감⁷⁾, 소진⁸⁾으로 칭하고 있다. 본 연구에서는 가장 널리 사용되고 있는 ‘소진’으로 명명하겠다.

소진을 서비스 제공자가 자기 일에 대한 성취감을 경험하지 못하여 의미를 상실하는 것, 즉 직무상의 스트레스가 어느 한계상황까지 진전된 후 건설적인 대처를 하지 못하고 워커(worker)가 이 부정적 영향과 고통으로부터 자아를 보호하기 위해 일로부터 정서적으로 멀어지고 냉소주의, 경직성 및 포기 등의 상태에 이르게 되는 신체적, 정서적, 정신적 탈진 현상

7)김동률, (2006), 「언론직(업)에서 오는 심리적 탈진감에 대한 연구 :서울소재 6개 일간지 기자를 대상으로」, 『인적자원관리연구』 제13권 제2호, 한국인적자원관리학회, pp.1~17.

8)박상언·김민용, (2006), 「직무요구와 직무소진 그리고 조직공정성 요인간의 관계에 관한 연구」, 『경영학연구』 제35권 제2호, 한국경영학회, pp.367~388.

이라고 하였다.

정리하자면 소진은 ‘타인과의 관계 속에서 지속적이고 반복적인 정서적 압박을 받은 결과로 발생하는 개인의 신체적, 심리적, 정신적 측면에서 부정적 영향을 나타내는 일종의 고갈상태이며, 특히 서비스 산업의 직종에서 빈번하게 발생 한다고 볼 수 있다.’⁹⁾ 소진에 대한 주요 연구자의 개념은 아래 <표 2-1>와 같다.

<표 2-1>소진의 개념

연구자	소진의 개념
Pines& Maslach(1978)	신체적, 감정적 고갈, 부정적인 자아개념의 발달을 포함하고, 일에 대한 부정적인 자세, 그리고 고객에 대한 무관심한 상태
Cherniss(1980)	전문직 종사자의 태도 및 행동이, 직무로부터 발생하는 스트레스로 인해 부정적인 상태로 변화해 가는 과정, 에너지의 심각한 손실과 과업수행의 저하 및 심리적 고통의 한 형태, 불안, 긴장, 직무 스트레스에 대한 반응으로 정서적 신체적 고갈과 태도 및 행동상의 변화로 구분 됨
Clark(1980)	과도한 또는 부적당한 사용에 의해 닳아빠진 상태, 환경의 요구가 이에 대처하는 사람의 능력을 초과할 때 발생하는 것으로 고통을 겪으면서 능력, 정열, 목적의식을 점진적으로 상실해 가는 것
Freudenberger (1981)	조직구성원이 기대되는 보상을 획득하지 못하는 원인, 생활 방식 및 인간관계 등에 지나치게 몰입하여 생겨나는 피로감 또는 좌절감
Maslach (1982b)	대인관계를 주로 하는 조직 구성원이 겪는 감정적 고갈(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 자아성취감 저하(reduced personal accomplishment)의 총체적 현상
Cherniss(1982)	불안, 긴장, 직무스트레스 유발 요인에 대한 반응으로서 정신적·신체적 고갈을 의미
Greer&Wethered(1984)	역할스트레스에 대한 반작용으로 발생하는데, 과도한 부담을 어찌할 수 없는 봉사전문직에서 흔히 발생
Pines& Aronson(1988)	개인에 대한 강한 감성적 요구가 장기화되어 발생하는 육체적·감성적·정신적 고갈상태
Kottler(1993)	소진의 전조를 좌절, 희망 없음, 냉소주의, 정신적·감정적 피로, 고객을 효과적으로 도와주지 못할 것 같음,일과 일상생활에 전반적으로 문제를 가지게 되는 것.
Soderfeldt&Warg(1995)	피로,좌절,무관심,스트레스,소모,무기력,절망,감정의 매 마름,정서적 소진, 냉소적으로 되는 것이라 정의함.
윤혜미(1995)	서비스 제공자가 자기 일에 대한 성취감을 경험하지 못하여 의미를 상실하는

9)김영진, (2010), 「감정노동과 고객지향성의 관계에서 소진의 역할 :항공사 직원을 중심으로」, 경원대학교 대학원 박사학위논문, pp.53-73.

	것
Maslach&Leiter(1997)	사람들이 자기 자신의 모습과 해야 하는 일 사이에 혼란을 나타내는 지표로 가치, 존엄성, 정신과 의지의 침식, 즉 인간 영혼의 부식됨(erosion)이라 정의함.
Skovholt(2001)	의미 소진(meaning burnout)과 돌보기 소진(caring burnout)으로 구분하여 정의함.
Corey& Corey(2002)	사람들에게 집중해서 장기간 관계를 맺는 것과 관련하여 지속적, 반복적인 압력의결과로 발생하는 신체적 정서적 정신적 피로상태라고 정의함

자료: 박근도 2011 「직무작근도가 직무소진과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구」, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 23-52.

2.소진의 단계와 과정

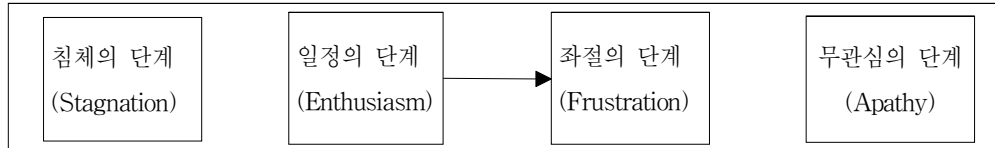
연구자들은 소진(burnout)이 어느 날 갑자기 나타나는 극적인 현상이 아니라 점진적인 과정이라고 보고 있다. Corey and Corey(2002)는 긍정적인 결과가 즉각적으로 오지 않거나, 동일 종류의 활동을 제한적으로 지속하는 경우 소진으로 발전하게 된다고 하였다. 구성원이 소진을 서서히 경험하다가 그 정도가 점진적으로 발전하게 되면 긴장, 초조, 피로를 경험하게 되고 결국에는 상담자가 심리적으로 상담업무에서 분리되거나 고객에게 냉소적이고 경직된 반응을 보이게 된다.¹⁰⁾

소진은 일에 대한 자기 자신이나 일반사회 또는 그 둘로부터의 높은 기대수준을 충족시킬 수 있는 심적, 물적 자원이 결여된 상황이 장기간 지속되고, 이로 인한 부정적 경험으로부터 자기 자신을 보호하기 위해 일로부터 일정한 거리를 유지하려는 학습된 보호기제로 본다. 이러한 소진 과정은 단계모형(phase model)관점과 과정모형(process model)관점으로 구분될 수 있다. 먼저 단계모형 관점에서 설명하고 있는 학자들은 살펴보면 다음과 같다.

1)소진의 단계모형(phase model)

10)C. Cherniss, (1980b), Staff burnout: Job stress in the human services. California: Sage Publications, pp.41-60

소진의 단계모형은 학자에 따라 3단계, 4단계, 5단계, 8단계로 나타난다. Edelwich and Brodsky(1983)는 소진을 종사자가 교육훈련의 장에서부터 구체적이고 현실적인 어려움이 있는 작업환경으로 옮겨갈 때 필연적으로 겪게 되는 자기직업에 대한 이상(ideal), 열정, 목적의식이나 관심이 점차적으로 상실되는 과정이라고 설명하였다. Edelwich and Brodsky(1983)는 종사자가 겪는 소진의 과정을 다음과 같이 4가지 단계로 나타냈다.



< 그림 2-1> 소진의 4단계

자료 :Edelwich,J. and Brodsky,A.(1983). Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions, New York: Pergamon Press: 121.

소진의 형성단계 중 첫 단계인 열정(enthusiasm)의 단계는 종사자가 자기 일에 대해 희망과 정열 때로는 비현실적인 기대를 갖고 많은 시간과 정력을 투자하는 단계이다. 업무의 한계와 책임을 잘 알지 못한 채 직업을 자신의 생애에 가장 중요한 사건으로 간주하며 업무대상자를 너무 신중하게 대하여 업무와 관련된 활동에 비효율적으로 많은 시간과 정력을 쏟게 된다. 이 단계에서는 즉각적인 성공과 높은 직위 등 직업 환경과 일로부터의 보상을 기대한다.

두 번째 단계인 침체(stagnation)의 단계는 근무는 하되 이제 일이 다른 모든 것을 대체할 만큼 흥미 있는 것으로 느껴지지 않는 단계이다. 종사자는 오히려 보수, 근무시간과 근무환경 등에 신경을 쓰고 개인적인 욕구 충족을 더 중요하게 여기게 된다.

세 번째 단계인 좌절(frustration)의 단계에 이르면 종사자는 자신의 업무능력과 업무 자체의 가치에 대해 의문을 가지기 시작하며 업무상황에서의 여러 제한을 자신이 하는 일에 대한 위협으로 보게 된다. 이 단계의 가장 전형적인 증상은 고객과 직접적인 접촉을 회피하는 것이다. 이 밖에도 노력에 비해 성과가 적다고 불평하고 피로, 두통, 복통, 잔병, 약물복용, 흡

연 및 음주의 증가, 신경질, 노여움, 이유 없이 울게 되는 일들을 자주 경험하게 된다.

마지막으로 네 번째 단계인 무관심(apathy)의 단계는 종사자가 자신을 좌절로 부터 방어하기 위해 고객에게 냉담해지는 단계이다. 업무 면에서 계속 좌절하지만 삶의 수단으로 직업이 필요한 사람이 겪는 단계이다. 절망감과 우울증에 빠지게 되고 수단으로 직업이 필요한 사람이 겪는 단계이다. 절망감과 우울증에 빠지게 되고 직장을 자주 옮기거나 정신적, 신체적 기권상태에서 고객에게 무관심해지거나 아예 그 직업을 떠나는 단계이다. 이 단계에서는 업무와 관련된 활동에는 최소한의 시간과 에너지를 소모하려고 하고 도전을 회피한다. 11)

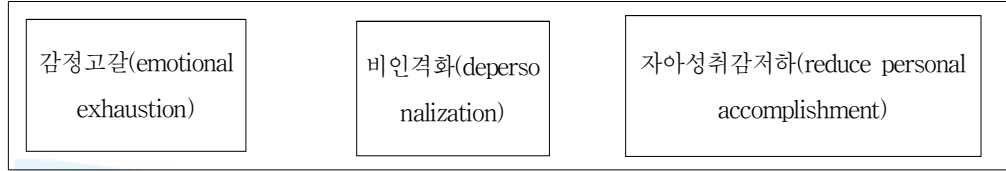
Cherniss(1980a)는 점진적인 3단계로 보고 있는데 첫 번째 단계는 자원과 욕구간의 불균형으로 인한 스트레스를 경험하는 것이고, 두 번째 과정에서는 불안, 긴장, 피로, 고갈과 같은 전반적인 압박감으로 발전하게 된다. 세 번째는 상담업무로부터 이탈하거나 내담자에게 무관심, 혹은 냉소적인 태도로 자신의 상황을 방어적으로 대처한다.

Tanner(1983)는 소진의 단계를 신체적으로 건강한 단계, 민감한 단계, 집중력이 감소하는 단계, 생활양식이나 직업이 변하는 단계, 기술이나 장점을 상실하는 단계인 5단계로 구분하여 설명하고 있다. 구체적으로 살펴보면 처음에는 불쾌감을 느끼지만 신체적으로는 문제가 없다. 그러나 두 번째 단계는 민감해짐으로 인해 수면, 식사가 불규칙적으로 되고, 세 번째 단계는 지적으로 주의를 집중해 나가는 것에 대한 어려움을 보인다. 그러다 네 번째 단계가 되면 새로운 직업을 찾거나 유지하고 있던 생활양식을 바꾸게 된다. 이 시기에 적절한 방법을 통해 해결되지 않고 그대로 유지해 나간다면 마지막 단계에서는 자신의 전문적이고 긍정적인 면을 상실하는 경험을 하게 된다.

Maslach(1982)의 소진 모델에 따르면, 우선 종업원은 지속적이고 과도한 업무부담의 결과로 감정적 고갈을 경험하게 되며, 이를 완화시키기 위

11) J. Edelwich, & Brodsky, A., (1983), *Burnout: Stages of disillusionment in the helping Professions*, New York: Pergamon Press, p.121

해 스스로 타인으로부터 심리적인 거리감을 유지하게 되는 비인격화 현상을 경험한다. 비인격화가 심해지면, 자신의 태도와 조직의 요구가 일치하지 않음을 인식하게 되는 종업원은 자신의 능력에 문제가 있음을 인지하고 자아성취감이 낮아지는 성취감의 저하를 경험하게 된다. 이는 Maslach and Jackson(1981a)에 의해 개발된 MBI 척도를 통해 측정되는데, 이 척도는 세 가지 구성요소 각각의 수준과 이들의 사용관계를 측정한다. 그러나 Maslach의 모형은 ‘감정적 고갈, 비인격화, 자아성취감 저하’의 순차적인 진행과정에서 벗어나거나 급진적으로 진행되는 소진현상은 설명할 수 없을 뿐만 아니라, 모형의 검증을 위해서는 종단적인 연구가 필수적이라는 약점이 있다.¹²⁾



< 그림 2-2> Maslach의 소진 모델.

자료 : Maslach,C.(1982b). Burnout: the cost of caring, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 34.

Maslach의 소진 모델의 대안으로 Golembiewski and Munzenrider(1988)의 소진단계모델(phase model of burnout)이 제시되었다. 소진단계모델(phase model of burnout)에 따르면, 소진의 3가지 구성요소에 따라 각각 8단계가 나타나며 각 구성요소에 대해 높고(high) 낮음(low)의 두 가지 차원으로 구분된다. 다음의 <표 2-2>은 8단계의 소진 모델을 보여준다.

< 표 2-2> 소진단계모델

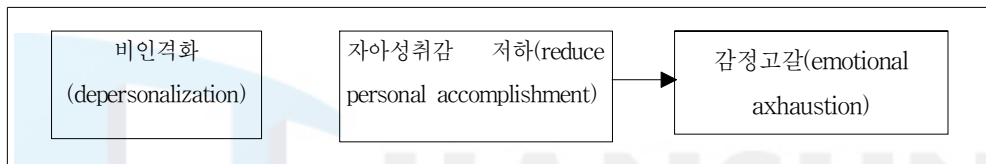
단계 Phase	비인격화 depersonalization	자아성취감 저하 reduced personal accomplishment	감정적 고갈 emotional exhaustion
-------------	---------------------------	---	--------------------------------

12)최가영, (2000), 「소진의 매개역할에 관한 연구: 역할스트레스, 사회적 지원과 조직몰입, 이직의도의 관계 :호텔 종업원을 대상으로」, 세종대학교 대학원 박사학위논문, pp. 7-44.

1단계	Low	Low	Low
2단계	High	Low	Low
3단계	Low	High	Low
4단계	High	High	Low
5단계	Low	Low	High
6단계	High	Low	High
7단계	Low	High	High
8단계	High	High	High

자료: Golembiewski, R.T. and Munzenrider, R.F.(1988). Phases of burnout: Development in concepts and applications. New York: Praeger, 28.

< 표 2-2>에서 보듯이 선행변수가 전제가 되어 소진은 ‘비인격화, 자아성취감 저하, 감정고갈’의 과정으로 진행된다. 즉 비인격화는 자아성취감의 저하를 초래하고, 자아성취감 저하는 감정고갈을 초래한다는 것이다. 아래 <그림 2-3> 은 Golembiewski and Munzenrider(1988)의 소진단계모델(phase model of burnout)을 도식화 한 것이다.



<그림 2-3> Golembiewski and Munzenrider(1988)의 소진단계모델

자료:Golembiewski, R.T. and Munzenrider, R.F.(1988). Phases of burnout: Development in concepts and applications. New York: Praeger, 35.

그러나 Golembiewski and Munzenrider(1988)는 소진단계모델이 소진의 시간적 발달순서를 절대적으로 반영하는 것은 아니라고 한다. 급진적인 소진을 경험하는 개인은 부정적인 스트레스와 함께 감정적 고갈(5단계)을 경험하게 되고, 부정적인 삶에 대한 개인의 반응은 동시에 비인격화의 증가와 성취감 저하(8단계)를 가져온다. 그러나 여기서 소진의 다른 두 요소를 유도하는 감정적 고갈의 발생과정은 설명되지 않는다. 반면, 만성적인 소진을 경험하는 개인은 비인격화의 증가(2단계)가 성취감 저하(4단계)를 동반하고 이는 결국 감정적 고갈의 증가(8단계)로 이르게 된다. 이처럼 급진적으로 진행 되는 소진에 대한 설명은 가능하나 ‘비인격화, 자아성취감 저

하, 감정고갈'의 순차적인 진행을 증명하는 것은 불가능하다는 것이 이 모델의 약점이다. 또한 이와 같은 연구는 연구자들이 소진의 발전과정이나 인과성에 대한 명백한 결론을 끌어내기 위해 단면적 연구(cross-sectional) 계획을 사용했다는 문제점이 있다.

이로서 급진적 소진의 설명이 가능해지나 단계모델의 주장인 '비인격화, 자아성취감 저하, 감정고갈'의 순차적 진행을 증명하는 것이 불가능하다. 단계 모델은 소진의 각 하위차원들의 높고 낮음을 분류하여 중요성에 따라 분류된 매트릭스 조합에 지나지 않을 수 있기 때문이다. 또한 Golembiewski and Munzenrider(1988)도 인정하고 있듯이, 작업장 상황에서는 급진적인 소진보다는 만성적인 요인에서 비롯된 소진이 더욱 큰 의미를 지닐 수 있으므로, Malach의 문제점을 Golembiewski가 지적하였다고 해서, 그들이 주장하는 단계모델을 수용하기도 어렵다.

소진이 단계적으로 발전한다는 이론은 의견 과 일치하지 않는다. 소진을 구성하는 세 요소가 동질의 것이 아니라 각기 다른 측면을 대표하고 있으므로 별도로 간주되어야 한다고 하였다. 소진의 세 가지 요소는 각각 독립적으로, 한 요소고 다른 요소에게 영향을 받드시 주는 것이 아니며, 한 요소에서 한 요소로 단계적으로 넘어가는 것도 아니라고 했다.

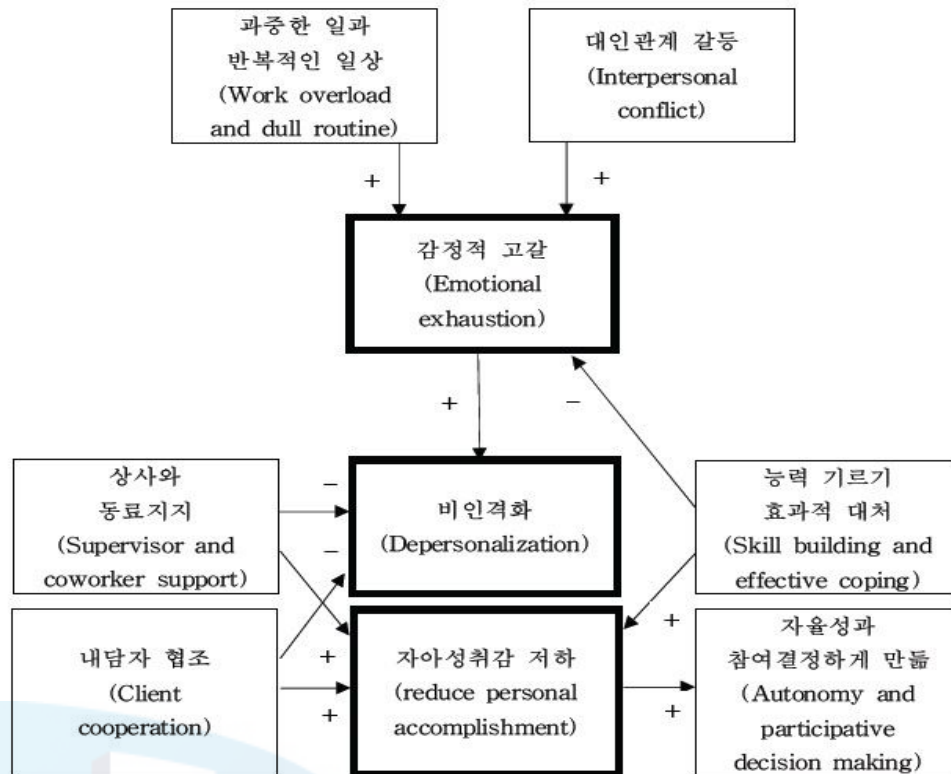
2)소진의 과정모형(process model)

Leiter(1993)는 Golembiewski and Munzenrider(1988)의 단계모형이 시간적 발달순서를 절대적으로 반영하지 못했다고 보았다. 급진적인 소진을 경험하는 개인은 부정적인 스트레스와 함께 감정고갈(5단계)을 경험하게 되고, 부정적인 삶에 대한 개인의 반응은 동시에 비인격화의 증가와 자아성취감 저하(8단계)를 가져온다. 그러나 소진의 다른 두 요소를 유도하는 감정적 고갈의 발생과정은 설명되지 않았다. 반면, 만성적 소진을 경험하는 개인은 비인격화의 증가(2단계)가 자아성취감 저하(4단계)를 동반하고 이는 결국 감정고갈의 증가(8단계)에 이르게 된다고 보았다.

이처럼 Golembiewski and Munzenrider(1988)의 단계모형이 급진적으로

진행하는 소진에 대한 설명은 가능하나 ‘비인격화, 자아성취감, 감정고갈’의 순차적인 진행을 증명하는 것이 불가능하다는 약점에 대해 Leiter(1993)는 MBI(Maslach Burnout Inventory) 3가지 특성 모두 중요한 관련성을 가지고 있다는 것과 감정고갈을 유발하는 환경적 요인을 강조하고 있다.

Leiter(1993)의 과정모형은 MBI의 하위 유형간의 관계에서 소진 발달과정을 <그림 2-4>로 설명한다. 소진과정은 ‘환경적요인, 감정고갈, 비인격화와 자아성취감 저하’의 순으로 진행된다. 과중한 일, 반복적인 일상, 대인관계 갈등과 같은 환경적 유발요인으로 인해 ‘감정고갈’을 경험하게 되고 이러한 경험으로 인해 ‘비인격화’와 ‘자아성취감 저하’가 나타난다. Leiter(1993)는 소진의 3가지 특성 각각의 대처방법을 제시한다. 감정고갈은 능력 기르기와 같은 효과적인 대처 방안을 통해 감소하고, 비인격화는 상사와 동료들의 지지와 서비스 수혜자의 협조적인 자세가 있을 경우 감소한다. 그리고 자아성취감은 능력 기르기, 자율성과 참여결정 높이기, 상사와 동료들의 지지, 서비스 수혜자의 협조적인 자세가 있을 때 증가될 수 있다. 결국, Leiter(1993)는 자아성취감 저하를 대처하기 위해서는 다각적인 접근이 필요하다고 보고하였다.



주. +는 증가, -는 감소

<그림 2-4> Leiter(1993)소진의 과정 모델

자료: Leiter,M.P.(1993). Burnout as developmental process: consideration of models. in Schaufeli,W.B., Maslach,C. and Marek,T. (eds), Professional burnout: Recent developments in theory and research, Washington, DC: Talor&Franc, 237-250.

3.소진의 구성요소

소진(burnout)은 직무 탈진(job burnout)의 한 요소로 간주되어왔다. Pine and Arosen(1988)은 직무탈진을 정서적으로 부담이 되는 환경에 오랜 시간동안 노출됨에 따라 비롯되는 생리적, 정서적, 정신적인 소진상태로 정의하였다. Maslach(1982)는 직무탈진을 감정소진(emotional exhaustion), 물개성 화(depersonalization), 직업관련 성취감(personal accomplishment)감소의 세 가지 구성요소로 정의하였다. 소진에 관한 지

금까지의 연구들 역시 이들의 범주에 크게 벗어나지 않아 대개 세 가지 개념이 반복적으로 나타나는 것을 알 수 있다.

소진의 하위차원 중 하나는 감정소진(emotional exhaustion)이다. 감정소진은 감정적인 자원이 소진(feelings of being depleted of one's emotion resources)되고 에너지가 손실되어 피곤함을 느끼는 것과 관련되는 것으로 싫증, 에너지의 상실, 피로 그리고 느낌, 관심, 확신, 흥미, 기백이 상실되는 것을 말한다. 감정적 고갈의 증상으로 업무에 대해 지침(wearing out), 기운이 빠짐(loss of energy), 메마름(depletion), 쇠약해짐(debilitation)을 들었다.

감정소진(emotional exhaustion)이란 대인관계를 주로 하는 조직 구성원들이 겪게 되는 현상으로, 타인과의 과도한 접촉으로 인해 발생하게 된다. 이런 이유에서 주로 서비스 업종에 종사하는 사람들에 대한 연구가 많이 수행되어졌다. 다시 말해서 감정소진은 일종의 역할관련 스트레스로서 이를 겪게 되는 종사원은 일에 대한 관심과 열정을 잃게 되고, 피로와 상실감을 느끼게 된다. 개인의 감정 상태의 일종으로 계속으로 장기화되는 정신적 활동 및 자극의 결과로 발생하는 것이다.¹³⁾

소진의 두 번째 구성요소는 비인격화(depersionalization)이다. 비인격화(depersionalization)는 일에 대한 이상(ideal)이 감소하고 다른 사람들에 대한 반응이 부정적이고 냉소적이며 지나치게 무관심한 것을 말한다. 비인격화는 어떤 사람이 다른 사람, 특히 어떤 전문가들이 자신들의 존재이유가 되는 서비스의 수혜자에게 보이는 부정적인 태도를 말한다. 즉, 종사원들이 일부러 서비스 품질의 요구 상황으로부터 자신을 격리시키려고 하는 시도로서 다른 사람과의 접촉을 피하거나 고립되는 현상을 의미한다. 서비스 종사원이 업무로 인해 고갈된 상태가 지속 될 때, 업무와 관련된 상황에 고객을 하나의 대상으로만 간주할 뿐 진심을 이입하려 하지 않는 상태를 의미한다. 즉, 비인격화 차원은 고객에 대해 무감각해지고, 냉소적인 느낌과 태도가 커져 고객을 인격체로 보기보다는 하나의 사례로 대하는 비인간적인 태도를 말하며, 이러한 비인격화는 고객에게 부정적인 반응을 일으키게 한다. 사람들에 대한 관점이 비인격화 즉, 사물화 되는 것으로 냉소적이고 냉담한 태도가 특징이다.

13) 최가영·김윤주, (2000), 「호텔종업원의 소진과 선행변인에 관한 연구」, 『호텔경영학연구』 제9권 제1호, 한국호텔경영학회, pp. 141~161.

비인격화된 종업원은 고객들의 문제 해결과 욕구 충족을 위해 몰입하기 보다는 공식적인 절차와 방법으로 모든 고객을 다루려고 하며 독선적인 관료주의자처럼 행동한다. 이는 문제의 책임을 고객에게 있다고 인식하면서 자신이 행하는 부정적인 태도를 고수, 강화시키는 요인으로 작용하게 될 뿐만 아니라 동료, 고객, 조직에 대하여 냉소적이고 회의적인 태도를 취하게 된다.

마지막 세 번째 소진의 구성요소는 자아성취감저하(reduced personal accomplishment)이다. 자아성취감저하(reduced personal accomplishment)는 유능감, 성취감과 관련된 것으로 사람들이 일에 대해 더 이상 의미 있는 기여를 하지 못한다고 여기고 원하는 것을 더 이상 성취할 수 없다고 생각하면서 자기 자신을 부정, 낮은 사기, 이탈 생산성의 감소, 무능력한 대응 등의 행동을 말한다.

자아성취감의 저하는 업무성취 욕구의 저하와 업무성공 의지가 감소되는 것 등 자신의 업무에 부정적인 반응을 보이는 것을 말한다. 이뿐만 아니라 고객에게 시간과 에너지를 덜 투자하게 됨에 따라 성취도 부족으로 생기는 자신의 능력(feeling of competence)에 대한 부정적인 평가도 포함한다.¹⁴⁾ 자아성취감의 저하는 직무 스트레스의 전통적인 개념화와는 구별되는 태도 적 차원을 가리킨다. 몇몇 연구에서는 자아성취감 저하는 소진 현상 중에서 마지막 단계에 나타나는 현상으로 감정적 고갈이나 비인격화의 진행이 된 후에 발생한다는 연구결과도 존재 한다. 하지만 이러한 주장은 일치를 보지 못하고 있으며, 대다수의 연구에서 소진 현상을 각각의 구성요소로 측정하고 있다.¹⁵⁾

14)박미숙, (2005), 「보건복지 통합서비스 공급에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 방문보건요원과 사회복지전담공무원의 인식을 중심으로」, 원광대학교 대학원 박사학위논문, pp.26-48.

15)김현형, (2009), 「호텔종사원의 감정노동, 소진현상 그리고 서비스 제공수준과의 영향관계연구」, 안양대학교 대학원 박사학위논문, pp.21-31.

제 2 절 직무요구

1 직무요구의 개념과 차원

직무요구는 담당직무의 역할과 기대에 근거한 작업관련 의무를 말한다. 이것은 지속적으로 물리적, 정신적 노력을 야기하는 직무의 물리적, 사회적, 조직적 측면을 포함하며 생리적이고 심리적인 비용을 유발하는 속성이라고 정의된다. 구성원의 심리적 안녕에 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려진 직무요구는 작업시간, 업무과중, 업무전이(Spillover), 전문성 요구 등을 포함한다. 오랜 기간 집중적으로 일하고, 업무가 과중되고, 요구된 일을 하는데 시간제약이 있으며, 요구가 상충될 경우 스트레스를 유발하여 직무불만을 증가시킨다. 높은 직무요구는 고객과의 분리감 또는 정서적 거리감을 유발하며, 고객 및 자신에 대해서도 무관심, 냉소와 같은 비인격화를 가속화시킨다. 상이한 직업, 산업, 국가에서 수행된 여러 연구에서도 직무요구는 스트레스, 직무불만, 이직의도, 탈진 등과 높은 관련성을 보이고 있다. 직무요구가 구성원이 감당하기 어려운 정도로 많은 노력을 요구할 경우, 직무스트레스 요인으로 작용하여 직무에 대한 불만을 증가시킬 것이다.

직무요구는 구성하는 하위차원에는 크게 4가지로 나뉜다. 첫째, 역할 모호성, 둘째 역할갈등, 셋째 역할과부하, 넷째 직무특성이다.

역할 모호성이란 역할 전달자의 역할기대에 대한 역할 담당자의 명확성의 결핍을 의미하며 어떤 직위에서 수행하여야 할 직무역할에 대한 정보의 불충분과 역할요구의 불확실성을 뜻한다. 즉 수행되어야 할 역할기대에 대한 정보가 불명확할 때 역할기대를 충족시키기 위해 수행되어야 할 행동에 대한 정보가 불명확할 때 역할 행동의 결과가 불명확할 때, 개인의 책임한계나 직무의 목표가 명료하지 않을 때 발생한다. 직장-가정 갈등 척도연구에서 역할 모호성과 직장-가정 갈등의 유의미한 정적인 상관을 보고하였으며, 근로자의 지각된 직무관련 갈등원인들(직무과부하, 자율성의 부족, 직무모호성)이 직장-가정 갈등에 정적인 영향은 미침을 발견하

였다. 이러한 연구결과들을 종합 하여 본 연구에서는 직무요구는 직장-가정 갈등에 정적으로 영향을 미칠 것으로 가정한다.

역할갈등(Role Conflict)은 역할 담당자에 의한 상반되는 요구와 불일치의 지각으로 정의된다. 역할갈등은 송신자내 역할갈등(Intra-Sender Role Conflict 개인이 상반되는 두 개 이상의 조건에 놓일 때), 개인-역할 갈등(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.¹⁶⁾

역할과부하(Role Overload)란 근로자들이 직장에서 자신의 근무시간과 능력이상 의 달성을 요구받고 있다고 지각하는 상황으로서 양적 과부하와 질적 과부하가 있다. 한정된 시간 동안에 수행 가능한 작업량 이상을 하도록 역할이 요구되는 것을 양적 직무 과부하, 자신의 능력과 지식의 한계를 넘어 선 어려운 역할이 요구되는 것을 질적 과부하로 구분하였다.

근로자의 지각된 직무관련 갈등 (직무 과부하, 자율성의 부족, 직무모호성)이 직장-가정 갈등에 정적인 영향을 미침을 발견하였다. 또한 직무 과부하가 직장-가정 갈등에 미치는 영향이 나타나지 않았으나 토목기사들에게는 나타나서 직무 과부하가 직장-가정 갈등에 미치는 영향이 나타나 직업에 따른 차이가 있음을 발견하였다. 그런데 직업의 특성에 따라서 가정 생활을 방해하는 직무 과부하를 근로자들이 처리하는 방법이 달라진다고 주장하였다.

마지막으로 직무특성을 들 수 있다. 직무특성을 직무자 열성 직무다양성, 직무정체성, 성과피드백, 대인간 관계, 사교기회로 분류 하여 전화회사 종업원을 대상으로 이들과 직무만족 및 성과를 조사한 결과, 다양성, 자율성, 정체성, 성과피드백의 4가지 결과를 지각하고 있는 근로자들이 긍정적인 직무만족과 직무성적을 보였다. 그 밖의 일부 다른 연구들에서는 직무 특성 차원을 네 가지 이하의 차원성을 주장하고 있다. 이를 구체적으로 기술하면 다양성과 자율성을 하나의 요인으로 보는가 하면, 기술의 다양성과 직무의 중요성을 하나의 요인으로 보는 경우도 있고, 기술의 다양성과 과

16)이종목 & 박한기, (1988), 「직무스트레스 척도제작에 관한연구」, 『사회심리학연구』 4(1), 한국심리학회, pp.241-262.

업의 정체성을 하나의 요인으로 보는 경우도 있다.

직무요구를 구성하는 하위차원들 중에서 가장 주목을 받고 광범위하게 연구되어 온 변수가 역할갈등과 역할모호성이다.¹⁷⁾

제 3 절 사회적 지원

1. 사회적 지원 의 개념

사회적 지원은 1970년대 중반 예방심리학(preventive psychology)이 대두되면서 스트레스와 적응 간의 관계를 조절하는 주된 변수로서 인식되었다. 스트레스가 적응에 미치는 영향을 조절하는 변수로서 생물-유전적인 속성, 개인의 성격특성, 그리고 사회-심리적 환경 등이 총체적으로 논의되었는데, 이 가운데 사회 심리적 환경의 주요 변수로서 사회적 지원에 대한 관심이 높아지기 시작했다. 특히 Lin 등(1979)은 작업 현장의 다양한 스트레스원에 대한 연구에서 만약 사회적 지원이 논의되지 않는다면 아무런 의미가 없는 불완전한 연구에 불과하다고 주장하기까지 하였다. 이후로도 사회적 지원의 잠재적인 효과를 실증하기 위해 많은 연구들이 수행되었는데, 지금까지의 사회적 지원에 관한 연구들은 사회적 지원이 안정적인 대인 관계에서 발생하며, 실제로 제공된 사회적 지원보다 개인에게 지각된 지원이 적응에 더 직접적인 영향을 미친다는데 상당한 일치를 보이고 있다. 이러한 사회적 지원(social support)은 연구자에 따라 접근하는 개념, 조작적 정의 및 측정방법이 다양하다.

사회적 지원은 Durkheim의 저술 사회 분업 론(De la division du travail social, 1893)에서 시작된 개념으로 그는 사람들이 맺고 있는 사회적인 관계를 통해 얻게 되는 정서적인 지원, 충고, 지도(guidance), 칭찬, 서비스와 물질적인 원조, 정보 제공, 업무나 활동의 보조 등을 모두 포함하는 의미로 사회적 지원을 정의 내렸고, 이러한 지원으로 사람들은 자신

17)C.D. Fisher, and Gitelson, R. (1983), "A meta-analysis of the correlates of role conflict and role ambiguity", *Journal of Applied Psychology*, 68(2), pp.320-333.

의 정체감을 유지하고 자존심을 높이며 생을 통해 어려움에 대처할 수 있게 된다고 하였다.¹⁸⁾

사회적 지원을 연구하기 시작한 초기에는 사회적 지원을 주고받을 때, 시간, 에너지, 물질적 지원이라는 측면에서 어느 정도의 투자를 필요로 하기 때문에 주로 안정된 사회적 관계망- 즉 가족이나 친척, 직장동료 등- 속에서 사회적 지원이 이루어진다고 보았었다. 그러나 곧 사회적 지원의 개념화에 있어 고려되어야 할 것이 한 개인의 사회적 관계의 구조뿐만이 아니라 그 관계들의 질과 내용도 포함되어야 한다는 것을 인식하기 시작하였다. 이러한 인식이 사회적 지원을 인간관계의 형태와 내용에 초점을 맞추어 정의하도록 하였다. 개인이 맺고 있는 사회적 관계에 있는 모든 사람들(사회적 관계망, social network)이 사회적 지원을 제공하는 것이 아니므로, 지원을 제공하는 사회적 관계에 있는 집단을 사회적 지원망(social support network)이라고 한다. 사회적 지원망을 통해서 제공되는 지원에 관해서 초기의 연구자들은 정서적인 지원에만 초점을 두었으나, 연구가 진행되면서 지원제공자가 수혜대상자에 따라 정서적인 지원뿐만 아니라 물질적인 도움, 직접적인 원조행위 등 다양한 유형의 지원을 제공한다는 사실이 밝혀졌다.

사회적 교환 이론에서 사회적 지원의 심리적 효과를 설명할 수 있는 이론적 기제를 제시하고자 하였다. 행동주의 이론과 공리적 경제 이론에 기초한 사회적 교환 이론은 대인 관계를 자원의 교환 관계로 간주한다. 교환 대상이 되는 자원은 애정, 지위, 정보, 금전, 각종 재화와 서비스 등 사회적 가치에 의해 보상력을 갖는 것으로 정의된다. 교환 이론의 자원과 대인 관계망으로부터 제공되는 지원의 개념적 유사성을 전제로 하여 분배 정의론이 제시하는 교환 관계의 심리적 효과를 사회적 지원의 심리적 효과에 대해 적용하였다. 그는 보상적이며 균형을 이룬 지원을 제공받는 관계는 개인의 심리적 복지를 증진시키는 효과를 갖는다고 주장하였다.

사회적 지원은 객관적인 사회적 지원과 지각된 사회적 지원으로 구분할

18)K. Ell, (1984), "Social Networks, Social Support, and Health Status: A Review, Social Service Review", 68(1), G. Maddox, & etaleds, L., *The Encyclopedia of Aging*, New York: Springer Publishing, pp.133-149.

수 있는데 객관적인 사회적 지원은 개인이 대인 관계로부터 실제로 받은 것을 말하는 것이고 지각된 사회적 지원은 자신이 필요로 할 때 주변 사람으로부터의 도움을 이용할 수 있다는 믿음을 말한다. 연구 결과에 의하면 적응도를 예측하는데 객관적인 사회적 지원보다 지각된 사회적 지원이 더 중요한 것으로 인식된다. Kessler등(1985)은 개인에게 객관적인 지원 자원이 있다는 것과 지원을 받았다고 지각하는 것 사이에는 차이가 있으며, 외부에서 지원이 주어진다 하더라도 그것을 지원으로 지각하지 않는 경우에는 그것이 진정한 지원으로서의 가치가 없음을 강조하였다. Liem 등(1979)은 다른 사람의 관심을 받고 있다는 지각자체가 적응향상에 기여하며, 지원을 받고 있다는 지각이 반드시 실재하는 환경적 지원 자원에 의해 결정되어야 할 필요는 없다고 하였다. Cohen and Hoberman(1983)도 사회적 지원의 주관적 지각을 측정하는 것이 매우 중요하다고 강조하였고, 사회적 지원의 다차원 성을 이해하는 것이 필요하다고 하였다.

사회적 지원은 넓은 뜻에서 볼 때 다른 사람들에 의해 제공되는 자원을 일컫는 개념이나 이는 이론적으로 도출된 것이 아니기 때문에 연구자들마다 접근하는 개념적, 조작적 정의나 측정방법이 다양하다는 문제점이 제기된다..¹⁹⁾

사회적 지원(social support)은 일반적으로 개인이 대인관계 즉 가족, 친구, 상사, 이웃, 기타 사람으로부터 제공되는 여러 형태의 물질적, 정서적 지원의 의미로 널리 이용되어 왔다. 사회적 지원은 타인, 집단, 지역사회에 의한 사회적 유대를 통하여 개인이 얻을 수 있는 지원이며, 한 개인이 그가 가진 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원이다. House(1981)는 정서적 관심, 유효한 원조, 환경에 대한 정보 및 평가 중에서 하나 이상을 포함하는 사람과의 관계라고 하였으며 Cohen and Hoberman(1983)은 사회적 지원은 개인 간의 상호작용으로서 타인에 대한 애정, 상징적이거나 물질적인 도움 등의 지지적인 자원을 의미한다고 하였

19)K. Hellen, and Swindle, R.W., (1983), "Social Networks, Perceived Social Support and Coping with Stress, In Felner", R.D, Jason,L.A., Morisugu, and Farber, S.S.(ed.), Preventive Psychology: Theory, Research and Practice, N.Y.: Pergamon Press, pp.467-505.

다.

사회적 지원은 특정사안에 관한 정보제공, 피드백 및 가치 제공, 이념제공, 문제해결 활동을 위한 조정자로서의 활동, 도구적 지원 및 조력의 제공, 휴식을 위한 안식처 제공, 개인의 행위에 대한 사회적 통제기능, 부정적 감정을 다스리는데 도움을 주는 것과 관련된다고 하였다.

<표 2-3 >에 정리된 정의들은 모두 사회적 지원이 개인이 어려운 상황에 직면 타인으로부터 적절한 도움을 받는데 유용하다는 것을 포함하고 있다(Cobb, 1976). 사회적 지원은 대인관계에서 기본적인 사회적 욕구를 충족시키는 역할을 하기 때문에 긍정적인 사회적 행위로 나아가는데 중요하다.

<표 2-3 > 사회적 지원에 대한 정의

연구자	사회적 지원의 정의
Weiss,Dawis, England,& Lofquist(1967)	애착, 사회적 통합, 양육의 기회, 가치의 확산, 신뢰할 수 있는 유대감, 지도 및 지침의 획득
Caplan(1974)	개인에게 자신과 타인에 대한 기대를 확인할 수 있도록 피드백의 기회를 제공하는 계속적인 사회 집합체
Caplan, Cobb, French, Van Herrison, & Pinneau(1975)	다른 사람들의 도움이 되는 행동과 다른 사람들과의 의사소통의 용이성
Caplan, Killilea(1976)	문제에 대한 지침 제공, 정서적 지원 제공, 행위에 대한 피드백 제공을 통해 개인의 적응 능력을 증진시키는 개체 사이 또는 개체와 집단 사이의 역할
Cobb(1976)	개인으로 하여금 ① 자신이 보살핌과 사랑을 받고 있다고 믿게 하고, ② 존경받고 있으며 가치 있는 존재라고 느끼게 해주며, ③ 의사소통과 상호책임을 갖는 조직망 속의 일원이라는 것을 믿게 하는 정보
Kaplan, Cassel & Gore(1977)	자신이 의지할 수 있는 사람, 자신이 돌보아 주고 사랑하고 가치 있다는 것을 알게 해주는 사람의 존재 또는 이용 가능성 (애정, 소속, 안정에 대한 개인의 욕구가 충족되는 것)
Walker, MacBride, & Vachon(1077)	개인으로 하여금 그들의 감정이 타인에 의해 이해되어 질 수 있다고 확신하게 하는 행위
Payne(1978)	특정 사안에 관한 정보 제공, 피드백 및 지침 제공, 이념 제공, 문제 해결 활동을 위한 조정자로서의 활동, 도구적 원조 및 조력의 제공, 휴식을 위한 안식처 제공, 개인의 행위에 대한 사회적통제 기능, 부정적 감정을 다스리는데 도움을 주는 것
Jenkins(1979)	스트레스를 유발하는 사건 하에 놓여 있거나 혹은 근심, 걱정, 침

	울 등을 경험하고 있는 개인들이 취하는 적응적인 방어대응
Lin, Simone, Engel & Kuo(1979)	타인, 집단, 지역 사회와의 사회적 결속을 통하여 개인이 얻을 수 있는 지원
Kahn & Antonucci(1980)	개인 간의 상호작용으로서 타인에 대한 애정, 타인에 대한 긍정, 타인에 대한 상징적이거나 물질적인 도움
House(1981)	정서적 표현(애호, 사랑, 감정), 도구적 원조(물질과 서비스 제공), 정보(상황에 대한 정보) 및 평가(자기 평가에 관련된 정보)등의 네 가지 중에서 하나 혹은 둘 이상을 포함하는 대인적 행위
Lin(1981)	타인, 집단, 그리고 대규모 공동체에 대한 사회적 연대의 접근가능성의 정도
Lin, Ensel, & Vaughn(1981)	한 개인에게 직간접적으로 연결되어 있는 사람들 간의 사회적연계, 그가 소유하고 있는 부, 위세, 힘
Thoits(1982)	개인의 기본적인 사회적 욕구(애정, 자존심, 승인, 소속감, 정체 등)가 타인과의 상호 작용을 통해서 충족 되는 정도
Cohen, Hoberman(1983)	한 개인이 그가 가진 대인 관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정자원
Leavy(1983)	도움을 받을 수 있는 관계의 활용가능성과 그러한 관계의 질
Sarason, Levine, Basham, & Sarason(1983)	사람들이 의지할 수 있고 자신의 가치를 알게 해주며 자기를 걱정해 주는 다른 사람의 존재와 이용가능성
Dimond(1983)	다른 사람에 대한 긍정적 감정의 표현, 타인의 행동이나 지각의 인정, 타인에 대한 상징적 또는 물질적 도움의 제공 중 하나나 그 이상을 포함하는 대인 관계적 거래
Wallston(1983)	사람이 개인 또는 집단과의 공식, 비공식적인 접촉을 통하여 받아들이는 편안함, 도움 및 정보
Cohen & Wills(1985)	타인, 집단, 지역사회에 의한 사회적 유대를 통하여 개인이 얻을 수 있는 지원이며 한 개인이 그가 가진 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 지원
Barrera(1986)	다른 사람들과의 신뢰관계에 대한 인지적인 평가
Dunst, Trivette & Deal(1988)	개인이 대인 관계로부터 얻을 수 있는 다양한 형태와 기능의 도움
Karasek & Theorell(1990)	업무수행과 관련하여 주어지는 유용한 사회적 상호작용
정수진·고종식 (1998)	개인의 기본적인 사회적 요구를 충족시켜 주는 수단
박정희·이은희 (2008)	타인과 의미 있는 상호작용의 결과로 얻게 되는 긍정적인 모든 지원

자료: 이영숙 (2011), 「 카지노고객의 불량행동이 감정부조화와 감정도동전략에 미치는 영향 », 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문, 49-50.

사회적 지원에 대한 정의는 학자만큼이나 다양한데 그 개념을 정리해보면 다음과 같다.

첫째, 사회적 지원은 단순히 타인으로부터 받은 애정의 느낌이나 이해에 대한 확신, 정서적 도움 등의 개별화된 개념이 아니라 복합적이고 다차원적인 개념이라 할 수 있다.

둘째, 사회적 지원은 크게 두 가지로 개념화되는데, 한 개인이 사회적 관계망에 통합되어 있는 정도를 나타내는 구조적인 측면과 스트레스 사건에 대응하는데 도움을 자원들의 이용가능성을 나타내는 기능적 측면으로 구분된다. 전자는 개인의 대인 관계망을 통해 제공되는 지원 자체를 일컫는 개념으로 사회적인 유대 관계를 맺는다는 것이 ‘심리적인 공동체 의식’의 핵심적인 요소가 되며, 이러한 사회적 유대성에 대한 접근 방법으로는 주로 사회적 관계망 분석(social network analysis)이 이용된다. 이 방법에서는 주로 중심인물과 구조적 속성을 특징화하는 데 있어 관계의 밀도, 중복성, 접근 가능성이 이용된다. 이 접근법은 사회적 지원이 스트레스에 대하여 영향을 미치는 과정을 밝히지 못하고, 사회적 관계망 분석을 통하여 중요한 사회적 관계를 파악하려 할 때 모든 관계를 사회적 지원 자원으로 가정하는 것이 타당하지 못하다는 지적을 받기도 한다. 한편 후자는 사회적 지원을 다른 사람들과의 신뢰 관계에 대한 인지적 평가로 보는 것으로, 이러한 지각된 지원의 개념은 잠재적 위협 상황과 이용 가능한 대처 자원에 대한 평가를 강조하는 스트레스 및 대처 과정에 대한인지-현상학적 모형과도 적합성을 유지한다.

셋째, 개념 정의에 관한 합의가 이루어지지 않았음에도 불구하고 사회적 지원의 개념과 그에 대한 조작적 정의는 여러 가지 공통 요인을 공유한다. 그들이 공유하는 것은 사회적 소속감, 지각된 사회적 지원, 그리고 객관적 사회적 지원의 세 가지 요인이라고 볼 수 있다. 여기서 사회적 소속이란 사회적 지원의 구조적 차원으로 개인이 그들이 처한 사회적 환경에서 다른 사람들과 중요한 연계를 맺고 있음을 의미한다.

2 사회적 지원의 원천과 기능별 유형

사회적 지원은 그 제공주체가 누구인가에 따라 원천별로, 그리고 어떠한 기능을 하는 사회적 지원이 주어지는가에 따라 기능별로 분류될 수 있다.

1) 사회적 지원의 원천

사회적 지원이 누구에 의해 제공되는가에 따라 사회적 지원이 스트레스 관련 독립변수 및 결과변수에 미치는 영향이 서로 다르게 나타난다는 점에서 사회적 지원을 원천별로 구분하는 것은 중요한 의미를 지닌다.²⁰⁾

동료들은 사회적 지원을 상사, 작업동료, 가족 및 친구로 차별화하였다. 또한 Beehr(1985)은 사회적 지원을 직무관련 지원과 비 직무관련 지원으로 분류하기도 하였는데, 직무관련 지원은 직장 내의 상사, 동료, 부하로부터 제공된 지원을 말하고, 비 직무관련 지원은 가족, 친구, 정신요법치료사, 카운슬러 등에 의해 제공된 지원이다.

Thoits(1982)는 사회적으로 제공받은 지원이 어떤 것이냐 하는 사회적 지원의 원천을 파악하지 못하면 사회적 지원이 개인의 안녕과 적응에 어떠한 기능을 하는지에 관해 제대로 알 수 없을 것이라고 하면서 사회적 지원의 내용과 원천이 지원의 절대적인 양과 마찬가지로 매우 중요하다고 하였다.

사회적 지원은 원천별로 효과가 달라질 수 있다. 사회적 지원요인을 감독자, 직장 동료, 부하와 소비자 및 종업원이 접할 수 있는 조직 외부요인으로 구분하고 있다. 조직 외적 지원은 가족, 친구, 이웃, 성직자, 건강 관련 전문가 등을 들고 있다.

역학적(epidemiological)연구 분야에서는 사회적 지원의 원천을 주로 가족, 친구 그리고 친척의 맥락에서만 연구해 왔던 것에 반해, 직업 스트레스 연구 분야에서 사회적 지원의 주 효과와 완충효과를 조사하는 연구자들은 상사, 동료 그리고 부하직원과 같은 직업에 연관된 사회적 지원의 원

20)J.M. LaRocco, House, J.S. and French, Jr.R.P., (1990), "Social Support, Occupational Stress, and Health", *Journal of Health and Social Behavior*, Vol, 21, pp.222-218.

천에 더 많은 관심을 두어 왔다.²¹⁾

대부분의 이론 또는 실증적 조사에서는 상사의 지원, 동료의 지원, 상사와 동료의 공동 지원 등이 가장 커다란 역할을 수행하고 있다고 밝히고 있다.

Beehr(1985)은 상사의 지원과 직무 불만족, 낮은 자존심, 우울증 등의 역할긴장 사이에 부(-)적 관계가 나타남을 보였고, Blau(1981)는 감독자(상사)나 동료의 지원이 직무 불만족을 회복해 주고, 조직 외적 지원과 정적인 관계를 가짐을 입증하였으며, 동료 지원과 직무 만족 사이에 유의한 정(+)의 관계가 있음을 보였다.

(1)상사의 지원

상사의 지원은 1980년대 이전까지 리더십 및 조직 이론 분야에서 주로 연구되었다. 지원관계의 원칙(principle of supportive relation)을 언급하면서 상사의 지원이 좋은 관리를 의미하며, 그것이 부하들로 하여금 그들이 직무에 더 효율적으로 적응하고 더 만족하게 한다고 하였다. 한편, 조직 연구자들이 직무 스트레스에 대해 관심을 가지기 시작하면서 많은 실증 연구들을 통해 더 구체적으로 상사의 지원이 부하의 정신 및 신체적 건강상의 문제를 경감시키는데 도움이 된다는 것이 밝혀졌다. 즉 상사가 조직 위계상 부하보다 높은 위치에 있어 더 강한 직무 권한을 가지고 있기 때문에 그들의 관리적인 행동이 부하에게 상대적으로 중요한 위치를 점하여 부하의 육체적, 정신적인 스트레스를 감소시켜 준다는 것이다.

(2) 동료의 지원

동료의 지원은 직장 내에서 두 번째 주요한 지원 원천으로 조직행동 분야에서 오랜 기간 논의되어져 왔다. 주요 연구결과는 동료의 지원이 직무 협조, 정보, 그리고 정서적 지원 등을 통해 스트레스의 유해한 효과를 완

21)G. Blau, (1981), "An Empirical Investigation of Job Stress, Social Support, Service Length, and Job Strain", *Organizational Behavior and performance*, vol. 27, pp.279-301.

화시킬 수 있다는 것이었다. 호손 연구에서는 동료들의 지원이 생산성 및 동기 유발에 중요한 영향을 미친다는 것을 밝혔다. 그리고 Bowers and Seashor(1966)는 그들의 리더십 4요인 이론에서 상사의 지원뿐만 아니라 동료의 지원도 훌륭한 리더십을 위해 필수적이며, 동료의 지원이 특정 유형의 만족과 관련되어 있음을 밝혔다. 동료가 주는 사회적 지원의 수준은 상사의 행동, 조직 구조와 직무 구조, 조직의 가치 등에 영향을 받는다. 즉 조직의 구조나 그 조직 내에서의 직무는 동료의 사회적 지원에 대하여 강한 영향을 미친다는 것이다.

2)기능별분류

사회적 지원의 기능적 측면을 강조하는 연구자들은 사회적 지원의 기능을 단일 차원이 아니라 복합적이고 다차원적인 구성체로 인식해야 한다고 주장하였다. 특히 대인 관계의 지원적 기능들과 스트레스 상황이 요구하는 대처 양식이 일치할 때에만 사회적 지원이 스트레스 완충효과를 보일 수 있다는 스트레스 지원 특정 가설(stress-support specific hypothesis)은 사회적 지원을 기능별로 구분해야 할 필요성을 제기한다. 즉 스트레스를 유발하는 사건마다 요구하는 적응유형이 다르고 사회적 적응 유형도 다르므로 사회적 지원이 스트레스 완충효과를 갖기 위해서는 특정 스트레스 사건이 부과하는 적응적 요구와 제공되는 사회적 지원 자원 간의 일치가 있어야 한다는 것이다.

모든 인간이 타인과의 사회적 상호작용을 통해서만 만족될 수 있는 욕구를 가지며, 사회적 지원은 주위로부터 제공된 지원을 통해 개인의 기본 사회적 욕구가 충족되는 것이기 때문에 사회적 지원의 포괄적인 모델에는 개인의 욕구 차원과 만족하는 정도의 차원이 함께 포함되어야 한다고 주장하였다. 이에 따라 사회적 지원이 내포하고 있는 요소들을 이론적인 수준에서 다차원적으로 설명하려는 연구자들의 노력이 계속되어 왔다. 특히, 사회적 지원의 유형을 이론적인 수준에서 접근해 온 대부분의 학자들과는 달리 이를 실제적으로 검증한 Cohen and Wills(1985)의 연구가 주목된다.

그들은 사회적 지원을 개인으로 하여금 스스로 귀중하고 가치가 있음을 인식하게 하여 자기 효능 감을 높이는 자존감 지원, 정보제공으로 잠재적인 스트레스 요인을 파악, 이해하고 대응 할 수 있게 하는 정보적 지원, 사회적 동질 욕구와 소속 욕구를 충족시켜 스트레스 요인에 대한 걱정에서 벗어나게 하는 정서적 지원, 그리고 물질적인 지원 및 서비스를 제공하는 도구적 지원으로 분류하였다. 그들의 연구결과 기업 조직의 구성원들이 실제로 정서적 지원과 자존적 지원, 정보적 지원과 도구적 지원을 폭넓게 하나의 요인으로 인식하고 있음이 검증되었는데 이는 Pinneau(1976), LaRocco(1980), Thoits(1982)의 연구와도 일치하는 것이다.

사회적 지원의 기능적 분류는 이 외에도 물질적 도움, 행동적 도움, 친밀한 상호작용, 정보제공 및 안내, 반응표출 및 긍정적 상호작용으로 구분하기도 하고 정서적·정보적·도구적 지원, 평가적 지원(Cherrington, 1989)으로 구분하기도 한다. 그러나 다양하게 제안된 사회적 지원의 유형 가운데 가장 많이 수렴되고 있는 체계는 정서적·평가적·도구적·정보적 지원의 4가지 유형이다.

<표2-4>에서 제시한 사회적 지원의 유형은 실제 상황에서 독립적으로 규정될 수 있는 것이 아니며 서로 밀접하게 관련되어 있다. 예를 들어 사회적 친분이 많은 사람은 Pinneau(1976)가 구분한 구체적 지원과 정서적 지원 모두 많이 받을 가능성이 높다. 그럼에도 불구하고 사회적 지원을 하위유형으로 구분하고자 하는 노력은 사회적 지원을 더 상세하고 정교하게 연구할 수 있게 하는 기반을 만들어 주는 것이다. 그래서 사회적 지원은 일원적이 아닌 다차원적인 개념으로 간주되어야 하며 시간성 및 역동적 구조, 상황적 맥락이 함께 고려되어야 한다.

<표2-4> 사회적 지원의 기능별 유형 분류에 대한 선행연구

연구자	사회적 지원의 기능별 유형 분류
Caplan(1974)	정보(information), 인지적 지도(cognitiveguidance) 유형적 자원(tangibleresources), 정서적 지원(emotionalsupport)
Cobb(1976)	정서적 지원(emotionalsupport), 존경 지원(esteem support), 관계망 지원(networksupport)
Pinneau(1976)	구체적(tangible)인 지원, 정서적(emotional)지원

Kaplan, Cassel, & Gore(1977)	정서적, 도구적 지원
Dean, Lin(1977)	도구적, 표현적 지원
Caplan(1979)	실제적, 심리적 지원
LaRocco(1980)	심리적(psychological)지원, 구체적(tangible)지원
Kahn, Antonucci(1980)	도구적, 정서적, 동의적(affirmation)지원.
House(1981)	정서적 지원, 평가적 지원, 정보적 지원, 수단적 지원
Thoits(1982)	-특정 스트레스 의해 구분함 사회-정서적 지원(애정, 이해, 수용, 자존감 고양) 도구적 지원(정보, 조언, 책임 있는 도움, 경제적 도움)
Barerra, Ainlay(1983)	물질적 도움, 행동적 도움, 친밀한 상호작용, 정보 제공 및 안내, 반응표출 및 긍정적 상호작용
Cohen & Hoberman (1983)	정서적 지원(emotional support): 정서적 공감을 표현하거나 정서표출을 도와주고 존중과 사랑을 표현함으로써 편안함을 느끼게 해주는 것 정보적 지원(informational support): 문제해결에 도움이 되는 정보나 충고의 제공 물질적 지원(tangible support): 문제해결에 필요한 도구나 재원의 제공 자존감 지원(self-esteem support): 자신감을 심어주거나 타인에게 비추어진 자신을 보게 함으로써 자신을 평가할 수 있게 해주는 것
Cherrington(1985)	정서적 지원: 동정, 애정, 배려, 신뢰 등 제공 도구적 지원(instrumental support): 직무수행 지원, 보살핌, 금전적 지원의 필요가 있는 사람들을 직접 도와주는 행위 정보적 지원: 타인이나 환경으로부터 제기되는 문제를 원활히 해결할 수 있도록 지식이나 정보를 제공해 주는 것 평가적 지원(appraisal support): 스스로 평가(판단)할 수 있게 하기 위하여 구체적인 평가정보를 제공하는 것
Cohen & Wills(1985)	자존감 지원: 그들의 문제 혹은 단점이 무엇이든 간에 종업원들로 하여금 스스로 귀중하고 가치가 있다는 것을 알게 함으로써 자기유능감과 수용 감에 긍정적으로 기여함 정보적 지원: 잠재적인 스트레스요인을 해석하고 이해하고 대응할 수 있도록 구성원을 도움 정서적지원(affective support)or소속감지원(companionship support):소속감(feelingofbelongingness)에 기여하고 구성support):소속감(feelingofbelongingness)에 기여하고 구성 록 도와주는 사회적 동질욕구(companionship)와 소속(affiliation)욕구를 충족시켜 줌 도구적 지원: 스트레스요인에 대처하기 위해 필요한 물질적인 자원과 서비스를 개인에게 제공함으로써 도구적인 기능을 수행함

Krause(1986)	정보적, 정서적, 도구적(tangible)지원, 소속감을 제공하는 사회통합(integration)지원
Sher-Bourne, Stewart (1991)	정서적,도구적,정보적,평가적,사회활동적 지원

자료: 이영숙 (2011), 「카지노고객의 불량행동이 감정부조화와 감정보동전략에 미치는 영향」, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문, 59-60.

기존의 다양하게 제안된 사회적 유형 가운데 가장 많이 수렴되고 있는 체계는 4가지 유형 즉 정서적 지원, 평가적 지원, 도구적 지원, 정보적 지원이 그것이다. 따라서 본 연구에서도 이 4가지 유형의 사회적 지원의 하위차원에 대한 조절역할을 심층적으로 논의하고자 한다.

(1) 정서적 지원

정서적 지원(emotional support)은 개인이 관계망의 구성원들과 존경, 신뢰, 친밀감을 주고받는 것과 관련되며 이를 통해 자신이 가치 있는 존재이고 유용한 존재라는 감정을 길러주는 지원기능이다. 이것은 공감을 표현하거나 정서적 표현을 도와주고 존중과 애정을 표현해 줌으로써 편안함을 느끼게 해준다. 따라서 존중, 애정, 배려, 신뢰, 경청 등을 통한 정서적 지원의 효과는 스트레스를 줄이거나 건강을 좋게 하는 등 긍정적 효과를 가져다준다.²²⁾

Beehr(1985)는 상사나 동료들 통한 정서적 지원은 스트레스가 종업원의 정서적, 행동적 측면에 미치는 유해한 효과를 완화시켜 준다고 하였다. Liem, G. R. and Liem, J. H.(1979)는 개인이 타인의 관심을 받고 있다는 지각은 비록 자신이 부정적 상황에 처해 있을지라도 개인의 심리적, 행동적 적응향상에 기여할 수 있다고 제시하였다. 또한 Lohman and Jarvis(2000)는 동료의 정서적 지원이 직장 내의 부정적 심리적 현상을 감소시키고 대인관계 속에서 원활한 활동을 증가시킨다고 언급하였다. 이처럼 정서적 지원은 비록 개인인 부정적 상황 속에서 부정적 심리적 현상을

22)김상희, (2008), 「판매원의 감정부조화와 심리적·행동적 반응의 관계: 감정지능과 사회적 지원의 조절효과를 중심으로」, 『경영학 연구』 37(4), 한국경영학회, pp.989-1038.

겪는다 하더라도 이것이 또 다른 심리적 피해로 연결되지 않도록 방지해주며 또한 부정적 행동을 감소시키거나 하지 않도록 하는데 매우 효과적이라고 할 수 있다.

(2) 평가적 지원

평가적 지원(appraisal support)의 조절역할에 관해서는 개인에게 역할 수행과 행위에 관한 구체적 평가정보를 전달하여 스스로 평가할 수 있게 하는 것으로 확인, 피드백, 사회적 비교를 제공하는 것을 들 수 있다. 즉 긍정적인 평가, 인격존중, 칭찬, 소질인정, 가치고양 등을 포함하고 있다.

Pomaki and Anagnostopoulou(2003)은 개인이 어려운 상황에 처했을 때 타인으로 제공받는 칭찬과 인정은 어려운 상황을 극복하도록 도와주며 용기를 북돋아 적극적으로 행동하도록 돕는다고 한다. 평가적 지원은 부정적 상황에 처한 개인으로 하여금 좌절하지 않도록 도와주고 특히 자신에 과소평가하지 않도록 도와주는 역할을 한다.

부정적 상황은 개인에게 있어 자신의 역할을 제대로 수행하지 못했다는 좌절감을 경험하게 하며 무능력하다는 느낌을 갖도록 할 수 있다. 이로 인해 심리적 무기력과 수동적 행동으로 표출될 가능성이 높다. 이러한 상황에서 주위의 인정과 존중은 부정적 현상으로 발생하는 심리적, 행동적 반응을 완화시킬 수 있을 것이다.

(3) 도구적 지원

도구적 지원(instrumental support)은 스트레스 상황에서 문제를 실질적으로 해결할 수 있는 돈, 재화, 시간, 서비스 등을 제공하는 지원기능이다. 분배공정성 이론을 적용하여 교환관계의 심리적 효과를 사회적 지원의 심리적 효과로 설명하면서 부정적 상황에 처해 있는 개인에게 균형적인 보상적 지원은 부정적 상황으로 인한 개인의 심리적 안녕의 침해를 감소시키고 동시에 부정적 행동의 가능성도 감소시킨다고 하였다.

Deal, Dunst, and Trivette(1994)는 개인이 주위로부터 얻는 다양한 형태의 기능적이며 경제적인 도움은 부정적 상황으로 인한 심리적 피해를 완화시켜주고 부정적 행동의 가능성을 감소시켜 준다고 제시하였다. 이러한 도구적 지원은 기능적 측면과 관련되는 것으로 한 개인이 스트레스사건에 대하여 반응하는 것을 도구적 관점에서 돕고 자원을 이용할 수 있도록 해주는 지원이다. 이를 통해 부정적 상황을 신속하게 극복하고 심리적 안정과 긍정적 행동을 높일 수 있다.²³⁾

(4) 정보적 지원

정보적 지원(informational support)은 개인의 문제를 해결하고 주위세계를 이해하고 변화에 대한 적응에 필요한 정보를 제공하는 것과 관련되며 조언, 제안, 방향지시, 정보제공 등과 같은 지원기능이다.

Glass and Estes(1997)는 업무와 관련된 정보적 지원은 직무를 통해 경험하는 우울증을 감소시킨다고 하였으며 Payne and Pheysey(1978)는 특정사안에 관한 정보, 피드백 및 지침제공, 문제해결에 대한 조정활동 등의 사회적 지원은 부정적 감정을 완화시켜 결국 심리적, 행동적 측면에 미치는 영향을 감소시킬 수 있다고 제시하였다. 이처럼 정보적 지원은 어려운 문제에 직면한 개인에게 실질적으로 활용 가능한 조언과 정보를 제시함으로써 어려운 문제를 이겨낼 수 있는 방향 지시적 역할을 수행한다.

Halbesleben(2006)은 상급자와 동료들 간의 비공식적인 접촉을 통해 그들의 경험담을 듣고 그들의 대처방법에 관한 정보를 듣는 것은 동일한 상황에 처했을 때 겪을 수 있는 부정적 영향을 완화시킬 수 있다고 제시하였다.

23)D.J. Cherrington, (1989), "The Management of Individual and Organizational Performance", *Organizational Behavior*, pp.575-585.

3. 사회적 지원의 효과

사회적 지원의 효과는 환경적 스트레스 요인이 개인의 건강에 부정적인 결과를 가져온다는 생태학적 연구에서 그 유래를 찾을 수 있다. 스트레스적인 환경조건에 의해 사회적 유대가 해체되면 개인에게 부적합하거나 혼란된 피드백을 가져올 수 있고 결과적으로 인간유기체는 평형을 상실하게 되고 질병에의 감수성이 증대된다. 이러한 상황 하에서 스트레스와 사회적 지원의 두 가지 요인 중 스트레스에의 노출을 감소시키는 것보다는 사회적 지원을 향상시키고 강화시키는 것이 보다 실질적이며 사회적 지원이 심리적인든 신체적인든 간에 스트레스의 부정적 효과를 완충시키는 작용을 하게 된다. 따라서 높은 수준의 사회적 지원을 받는 사람은 낮은 수준의 사회적 지원을 받는 사람들에 비해 스트레스 요인과 긴장 간의 관계가 더 약하게 나타난다. 이는 사회적 지원이 스트레스와 이로 유발되는 반응간의 관계를 완충시켜 준다는 완충효과가설에 근거하고 있다.

사회적 지원의 역할에 관한 가설은 두 가지 주장이 대립되고 있는데 주 효과 가설과 완충효과가설이 그것이다. 주 효과는 사회적 지원이 스트레스가 적응에 미치는 영향을 감소시키는 것이 아니라 사회적 지원 자체가 개인에게 안정감이나 통제 감을 느끼게 하여 스트레스 유발 자체를 감소시키고 적응에 도움을 준다는 것이다. 반면 완충효과가설은 스트레스가 정신적, 신체적 건강에 미치는 영향을 사회적 지원이 감소시켜 준다는 것이다. 즉 개인이 지닌 자원이 부족할 때 사회적 지원이 제공되면 개인에게 부족한 자원이 보충된다고 지각하기 때문에 스트레스가 미치는 부정적 영향을 감소시킬 수 있다는 것이다. 이는 스트레스경험이 부적응으로 연결시키는 “인지적 평가”와 “대처”라는 두 과정에 사회적 지원이 영향을 미침으로써 스트레스가 종속변수에 미치는 역할을 완충하기 때문이다. 인지적 평가는 상황의 심각성에 대해 판단하는 과정으로서 스트레스 수준에 대한 자기측정과정이라 할 수 있다. 대처는 판단된 스트레스수준을 감소시키기 위해 취하는 일련의 대응행동을 말한다. 또, 심리적 스트레스를 개인이 직면하고 있는 상황이나 과제에 대한 평가와 그러한 상황 및 과제를 성공적으로

해결 할 수 있는 개인적 능력에 대한 평가를 포함하는 과정이라고 설명하며, 평가과정에 관여하는 중요한 환경자원으로서 사회적 지원의 역할을 강조하였다. 이처럼 완충효과가설은 사회적 지원과 스트레스를 유발하는 사건 간의 상호작용효과에 주목하는 반면, 주 효과가설은 사회적 지원의 직접적인 효과에 주목한다는 점에서 차이를 보이지만 이러한 두 가지 대립가설에 대해 Cohen and Wills(1985)는 두 가설이 상호배타적이지 않다고 제시하면서 이는 사용된 측정의 차이에서 오며 그리고 지원에 따른 주 효과와 완충효과가 개념적으로 분리될 수도 있지만 생활 속에서 자연스럽게 서로 혼합되어 나타난다고 주장하기도 한다. 그러나 대체로 현재 많은 학자들은 완충효과가설을 받아들이고 있으며 사회적 지원의 효과에 관한 가장 대표적인 가설로 받아들이고 있다. 이러한 완충효과가설은 사회적 지원이 스트레스와 반응 간의 관계에서 조절역할을 한다는 것을 나타내고 있다.

사회적 지원의 완충효과에 대한 이론적 탐색은 주로 심리학자와 보건학자들에 의해 이루어진 반면에 주 효과에 대한 이론적 기제를 제시하려는 노력은 사회학자들에 의해 시도되고 있다. Thoits(1982)는 주 효과에 대한 이론적 근거를 상징적 상호작용론에서 도출하였다. 사회적 상호작용 속에서 개인의 자아평가가 이루어지고 사회적 정체감이 형성되며 이러한 자아평가와 정체감이 심리적 복지의 중요한 측면이라는 Cooley(1902) and Mead(1934)의 고전적 논제를 기초로 그는 대인관계에서 경험하는 사회적 지원은 개인의 자긍심과 정체감을 유지 또는 증진시킴으로써 심리적 복지를 증진하는 효과를 갖게 된다고 제시하였다.

상사의 지원이 역할 모호성과 역할 갈등에 주 효과를 나타냄을 밝혔고, Blau(1981)도 상사와 동료의 지원이 긴장과 관련된 종속변수인 직무만족에 유효한 주 효과를 보임을 검증하였다. 또한 동료 및 상사의 지원이 무력감, 우울 등에 대해서 주 효과를 나타내지만, 신체적인 증상에 대해서는 별다른 효과가 없음을 입증하였다.

완충효과가설에 대한 선행연구로는 LaRocco, House, and French(1980)의 연구에서 스트레스와 정신적, 신체적 건강 결과들(불안감, 짜증, 신체적

증상 등)사이의 관계를 사회적 지원이 완충시킨 것으로 나타났다. 그리고 Winnubst 등(1982)이 근로자를 대상으로 동료나 상사의 지원의 효과에 대해 실시한 연구 결과에서도 심리적, 행동적인 문제들에 완충효과를 보인 것으로 나타났다. 연구에서도 역할 모호성과 낮은 자아 존중 감 간에 동료의 지원이 완충효과를 보이며, 역할갈등으로 인하여 생기는 심리적 긴장 등의 경우에는 상사의 지원은 완충작용을 하는데 비해 동료의 지원은 거의 영향을 끼치지 못하는 것으로 나타났다.

사회적 지원의 조절효과에 관한 선행연구(AbuAlRub, 2004; Cohen and Wills, 1985; Greenglass and Burke, 2002; Pomaki and Anagnostopoulou, 2003; Sand and Miyazaki, 2000)들은 종업원을 대상으로 동료나 상사지원의 효과를 살펴본 결과 사회적 지원이 스트레스 경험과 개인의 심리적, 행동적 반응 사이에 개입하여 스트레스의 부정적 효과를 완충하는 역할을 수행하는 것으로 제시하고 있다. 사회적 지원은 개인으로 하여금 자신의 지원망 내에 있는 사람들과 교류하도록 하여 자존감과 자아개념을 안정되게 유지시킴으로써 스트레스에 대한 부정적 반응을 줄인다. 또한 스트레스를 지각한 상황에서 그것을 평가하여 개인의 대처행동으로 활용함으로써 스트레스의 역기능을 완화시킨다(Zellars and Perrewé, 2001). 즉 사회적 지원은 스트레스가 미치는 부정적 영향을 완화시키고 변화하는 상황에 쉽게 적응하도록 하는데 중요한 역할을 한다. 따라서 사회적 지원은 심리적 안녕을 유지하기 위해 제공되어야 할 사회적 환경의 산물이라 할 수 있다.

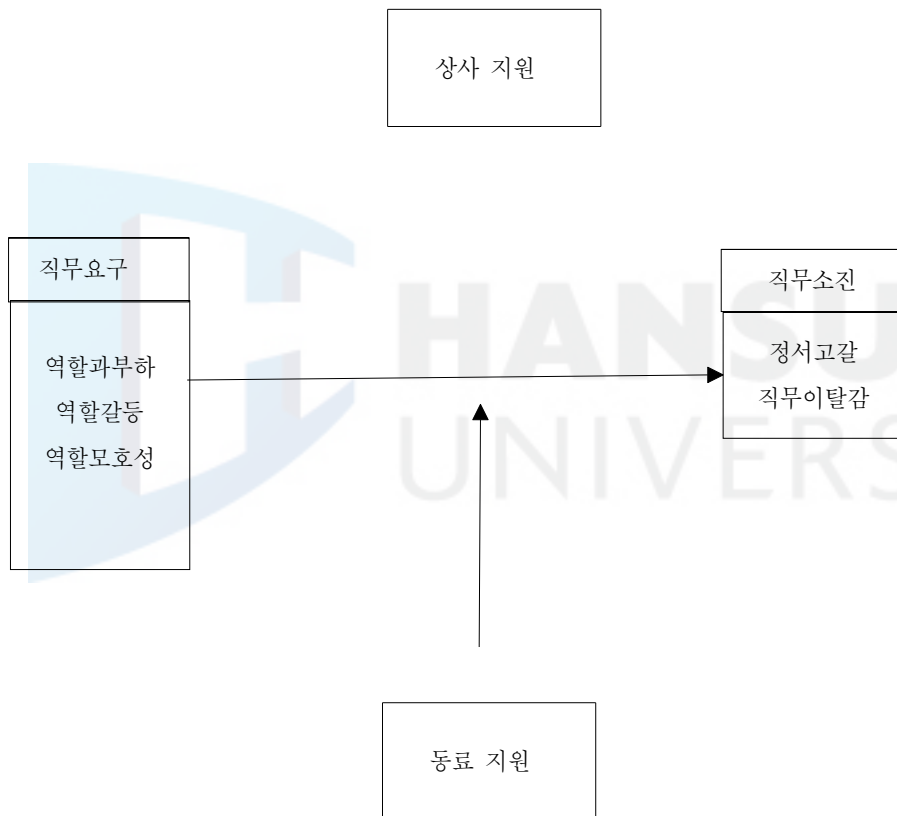
사회적 지원은 개인이 필요한 도움을 타인에게서 얻을 수 있을 것이라는 지각을 증대시켜 스트레스 상황을 극복하는데 필요한 신념을 증대시킨다(Cohen and Wills, 1985). 따라서 동일한 스트레스 상황에 놓여 있더라도 사회적 지원의 강도에 따라 극복의 정도가 달라진다.

Halbesleben(2006)은 복잡한 업무상황에서 제일 가까이 접하게 되는 사람으로 부터 지원을 받을 수 있다는 인식은 스트레스 상황에 노출될 때 그러한 스트레스가 개인의 행동에 미치는 부정적 영향을 완화시킨다고 제시하였다.

제 3 장 연구모형 및 가설

제 1 절 연구모형

본 연구에서는 직무요구에 대한 3가지 차원과 직무소진에 대한 2가지 차원이 어떠한 영향을 미치는지에 대해 알아보는 동시에 사회적 지원이 어떠한 조절효과가 있는지를 검정한다. <그림 3-1>은 위에서 언급한 연구모형을 그림으로 나타낸 것이다. 우선 직무요구와 직무소진 직접적인 관계를 통해 영향에 대해 확인해보고, 그 다음 직무요구와 직무소진 사이에 사회적 지원 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. 개인들은 그들의 환경과 행동을 모니터할 한정된 인지적 자원들(주의력과 기억용량의 법의)을 가지고 있다. 역할갈등과 역할모호성은 개인들의 인지적 자원들에 대한 요구를 증가시킨다. 개인들이 더 많은 인지적 자원들을 스트레스원에 대처하는데, 개인들은 할당된 직무 의무나 책임들을 효과적으로 그리고 일관되게 수행하기 위하여 필요한 행동들을 모니터하고 수행하기 위한 가용한 자원들 덜 가지게 된다.

역할과부하의 수준이 높을 경우 개인들은 소진 상태에 놓이게 될 가능성이 매우 높은 것으로 밝혀지고 있다. 역할과부하는 소진에 관한 연장들로부터 가장 일치되는 선행변수로서, 결론적으로 시간범위 내에서 해결해야 할 일들을 너무나 많은지 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 역할과부하는 정서고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 역할갈등은 정서고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

가설 1-3 역할모호성은 정서고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

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

가설 1-5 역할갈등은 직무이탈감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

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

2. 사회적 지원의 조절효과

‘사회적 지원’ 변수는 격무에 시달리는 직무담당자의 각종 스트레스와 긴장을 완화, 경감시켜줄 수 있는 효과적인 한 요인으로 인정되어 왔다. 일반적으로 ‘사회적 지원’ 변수는 격무에 시달리는 직무담당자의 각종 스트레스와 긴장을 완화, 경감시켜줄 수 있는 효과적인 한 요인으로 인정되어 왔다. 이러한 사회적 지원은 상사, 동료 등 조직 내부로부터 주어질 수도 있고, 가족과 지인 등 조직 외부로부터 주어질 수도 있다. 하지만 누가 이러한 사회적 지원을 제공하는가에 따라 직무스트레스나 소진 등에 미치는 효과는 조금씩 다를 수 있음이 입증되어왔다. 예컨대, ‘상사의 지원’은 직무담당자의 소진을 경감시켜주는데 있어서 매우 효과적인 요인인 반면, 동료 혹은 가족 등 다른 원천으로부터 주어지는 사회적 지원은 작업자의 소진과 직무스트레스의 완화에 대해 일관된 효과를 보여주지 못한 것으로 확인되어 왔다.

직무요구와 직무긴장 사이의 관계를 조절할 수 있는 또 다른 범주의 조절변수로서, 지금까지 고려해 왔던 개인적인 성격 특징 및 개인차 변수 이외에 직무수행 상황과 관련된 ‘직무맥락’(job context) 변수들이 적극적으로 탐색되기 시작하였다. 이리하여, 기존의 직무통제 요인 이외에, ‘의사결정에의 참여’와 ‘과업 다양성’(task variety) 등 직무와 직접적인 관련이 있는 다른 요인들은 물론, ‘동료나 가족 그리고 상사로 부터의 적절한 사회적 지원’과 같은 요인들 역시 직무긴장과 소진 등 과도한 직무요구가 수반하는 여러 가지 부정적 영향을 완화시켜 줄 수 있는 중요한 ‘자원’(resources)의 역할을 할 수 있음이 주장 · 확인되었다.

동료의 지원이 직무 협조, 정보, 그리고 정서적 지원 등을 통해 스트레스를 해소시켜 준다는 것이다. Seashore(1957)는 그의 작업집단의 응집력에 대한 연구에서 동료들이 사회적 강화에 의해 강제적인 생산규범을 형성한다는 결론을 맺고 있으며, Bower & Seashore(1966) 역시 리더십 4요인 이론에서 상사의 지원뿐 아니라 동료의 지원도 훌륭한 리더십을 위해 필수적이라 하였다.

이와 같이 논의를 통해서 다음의 가설은 설정하였다.

가설 2 : 상사지원은 직무요구와 직무소진간의 관계에 있어 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-1 상사지원은 역할과부하와 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

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

가설 2-3 상사지원은 역할보호성과 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 2-4 상사지원은 역할과부하와 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

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

가설 2-6 상사지원은 역할보호성과 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

가설 3 : 동료지원은 직무요구와 직무소진간의 관계에 있어 조절효과가 있을 것이다.

가설 3-1 동료지원은 역할과부하와 정서고갈간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

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

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

가설 3-4 동료지원은 역할과부하와 직무이탈감간의 관계에 있어 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

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

가설 3-6 동료지원은 역할보호성과 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 중국 산둥성 공무원을 대상으로 실시하였으며 설문지의 배포와 회수는 2012년 10월 29일부터 11월 16일 까지 약 3주간 219 부를 회수하였다. 회수된 설문지 가운데서 응답이 불성실한 설문지 15 부를 제외하고 조사대상은 서기보 및 서기 하고 주사보 및 주사만 조사하고 총 161 부를 최종결과를 분석에 사용하였다.

중국 공무원 과 한국 공무원 직급 체계에 비교²⁴⁾ 아래 표<4-1>와 같다.

< 표 4-1 > 중국 공무원과 한국 공무원 등급 체계 대조표

中國	한국
國家主席	대통령
總理	국무총리
副總理, 國務委員	부총리
部長/ 省長	장관
副部長/ 副省長	차관(차관보)
司長/局長/ 廳長	1급 관리관(실장)
副司長/ 副局長/ 副廳長	2급 이사관(국장)
處長/縣長	3급 부이사관(과장)
副處長 / 副縣長	4급 서기관
科長 / 主任科員	5급 사무관
副科長 / 副主任科員	6급 주사
科員	7급 주사보
辦事員 (庶務)	8급 서기/ 9급 서기보

24)중국,한국 양국 직급 체계에 대한 단순비교로 현실적으로 일부차이가 있을 수 있음.
참고 자료: <http://blog.naver.com/ngel4ou/100136639448>

제 2 절 변수의 조작적 정의 및 측정도구

1. 직무요구 (job demand)

직무요구는 업무환경에 존재하는 스트레스원이다 Kahn et al.(1964)의 세 문항을 윤정민(2006)²⁵⁾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(1998)²⁶⁾가 번역한 것을 본 연구서 리커트 5점 척도로 사용하였다. 문항의 예는 ‘나는 서로 모순된 업무지시를 받고 했다’등 이다.

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.

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.

2. 직무소진(job burnout)

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

정서고갈: 직무 때문에 빚어진 종업원의 감정적 고갈상태를 말하는 것으로 Maslach(1982)가 개발한 소진척도(Maslach Burnout Inventory: MBI)에 기초하여 서문식·김상희(2002)²⁷⁾가 번역하여 활용한 4개 항목을 사용

25)윤정민, (2006), 「직무요구와 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향」, 고려대학교 석사학위 논문, pp.12-18.

26)이종목·박한기, 전개논문, pp.241-262.

27)서문식·김상희, (2002), 「판매원의 감정부조화와 감정적 고갈이 고객지향성 및 고객의 서비스 품질평가에 미치는 영향」, 『마케팅 연구』 17(4), 한국마케팅학회, pp.47-55.

했다. 문항의 예는 ‘직장 일로 나는 기진맥진한 상태이다’등 이다.

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 OLBI(Oldenburg Burnout Inventory)의 소진문항을 활용한 요인분석에서 직무이탈감의 4개 항목을 사용했다. 문항의 예는 ‘나의 직무는 지겹고 신물이 나는 것이다’등이다.

3.사회적 지원 (Social Support from a Supervisor)

‘사회적 지원’은 ‘동료나 상사로부터 업무수행과 관련하여 주어지는 유용한 사회적 상호작용’으로 흔히 정의된다. 이 가운데, 본 연구에서는 작업자가 직면하는 여러 문제들에 대해 실질적인 조언과 격려를 해 줄 수 있다고 보여 지는 ‘상사’로부터의 사회적 지원 요인들만을 측정, 활용하였다. Peeters 등(1995)이 개발한 8개의 문항을 5점 척도로 사용하였다. 문항의 예는‘ 상사는 내 감정에 대해 신경을 많이 써 준다’ 등이다.

4.통제변수

통제변수는 성별, 연령, 결혼여부, 학력, 근무 연수, 지급을 조사하여 연구에 포함시켰다.

제 3 절 설문지의 구성 및 분석방법

1.설문지의 구성

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

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

본 연구에서 사용된 설문 문항은 인구 통계학적 특성을 포함하여 총 33 문항으로 구성하였으며, 본 실증연구에서 도입하고 있는 각 변수들과 설문 항목의 구성은 표 <4-2>와 같다.

<표4-2>설문지 문항구성 및 출처

측정변수		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	정서고갈	II 1-4	4	Maslach (1982)
	직무이탈감	II 5-8	4	Demeroti et al. (2001)
사회적 지원	상사 지원	III 1-9	9	Peeters 등(1995)
	동료 지원	III 10-18	9	Peeters 등(1995)
인구통계학적 변수		IV 1- 6	6	

자료 : 본연구자 정리

2. 자료 분석 방법

본 연구의 자료 분석 방법으로 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩 (data coding) 과 데이터 크리닝 (data cleaning) 과정을 거쳐, SPSS 19.0 통계패키지 프로그램을 사용하여 분석을 실시하였다. 자료의 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 살펴보고있으며, 타당도 분석으로 요인분석 (factor analysis)을 실시하였다.

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

넷째 , 독립변수인 직무요구가 종속변수 직무소진에 미치는 영향을 검증하기위해 다중 회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

다섯째 ,조절변수인 사회적 지원의 직무요구와 직무소진간의 관계에 있어 어떤 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 161 부의 자료를 가지고 응답자의 일반적인 특성을 파악하기 위하여 빈도분석을 실시한 결과 표본의 인구 통계학적 변수에 따른 구성인원과 비율의 분포는 <표 5-1>과 같다.

첫째, 설문조사 대상자의 성별별 분포를 보면 전체 161 개의 설문 조사 대상자 중에서 남자가 91명(56.5%), 여자가 70명(43.5%)로 나타났다.

둘째, 학력별 분포를 보면 전체 161개 의 설문조사 대상자 중에서 고등학교졸업 0명 ,전문대학교 졸업 0명 ,대학교 졸업 107명 (66.5%), 대학원 졸업 45명 (28%), 대학원 졸업이상 9명(5.6%)으로 나타났다.

셋째, 결혼여부별 분포를 보면 전체 161 개의 설문 조사 대상자 중에서 기혼이 71명(44.1%)으로 분포를 차지하였고, 미혼은 90명(55.9%)으로 나타났다.

넷째, 직급별 분포를 보면 전체 161 개의 설문조사 대상자 중에서 서기보 및 서기 58명(36%), 주사보 및 주사103명 (64%)으로 나타났다.

다섯째, 연령별 분포를 보면 전체 161개 의 설문조사 대상자는 평균연령이 27.48 세, 최대연령이 37세 ,최소연령이 23세로 나타났다.

여섯째, 근무연수별 분포를 보면 전체 161개 의 설문 조사 대상자는 평균근무 연수 2.67년, 최대근무연수 6년 ,최소근무연수 1년으로 나타났다.

<표 5-1> 인구통계학적 특성

구분		빈도수(명)	배분율 %
성별	남자	91	56.5%
	여자	70	43.5%
학력	고졸	0	0%
	전문대졸	0	0%
	대졸	107	66.5%
	대학원졸	45	28%
	대학원졸 이상	9	5.6%
결혼여부	기혼	71	44.1%
	미혼	90	55.9%
직급	서기보 및 서기	58	36%
	주사보 및 주사	103	64%
	사무관	0	0%
	서기관 및 이상	0	0%

구분	평균	최대값	최소값
연령	28.72 (세)	37(세)	23(세)
근무연수	2.67 (년)	6(년)	1(년)

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰도 분석

타당성이란 측정하려는 개념이라 속성을 정확히 측정하였는지를 말하며, 특 절 한

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) 이다. 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 요인 간 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.

또한 본 연구는 직무요구, 직무소진과 사회적 지원이라는 변수에 대한 개념의 조직적 정의를 토대로 다 항목을 대한 안정성, 일관성 및 예측가능성을 알아보기 위하여 cronbach' α 계수를 신뢰도 계수로 사용하였다. 그러나 사회과학에서 신뢰성에 대한 정확한 기준이 없이, 일반적으로 0.6 이상을 기준으로 신뢰성을 평가하기로 하겠다.

(1) 직무요구의 타당성 및 신뢰도 분석

직무요구의 타당성 및 신뢰도 분석하기 전에 직무요구에 대한 문항들은 분석이 시작하기 전에 역 척도 로 변화시켜 분석을 실시하였다. 다음 <5-2>는 직무요구에 대한 9개의 문항에 대하여 요인분석을 실시한 결과이다. 이론적 고찰에 따라 3요인으로 설정후의 분석 결과는 3개 요인이 도출되었으며 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 명을 부여하였다. 이 3개의 요인 역할모호성에 대한 1-3번째 문항과 역할갈등에 대한 1-5번째 문항하고 역할과부하에 대한 1-8번째 문항을 제외하고 모두 적재 값이 ± 0.40 이상으로 나타나 직무요구를 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6 이상으로 나타난 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다. 본 연구에서 직무요구의 3 가지 요인의 Cronbach's α 값이 모두 0.7 이상이며, 따라서 신뢰도를 검증되었다.

< 표 5-2> 직무요구의 타당성 및 신뢰도 분석

요인명		항목	요인분석			Cronbach's a
			역할과부하	역할모호성	역할갈등	
직 무 요 구	역할과부하	역할과부하 1-7	0.769	0.285	0.215	0.954
		역할과부하 1-9	0.757	0.286	0.294	
	역할모호성	역할모호성 1-1	0.324	0.893	0.238	0.907
		역할모호성 1-2	0.310	0.877	0.302	
	역할갈등	역할갈등 1-4	0.330	0.229	0.870	0.727
		역할갈등 1-6	0.332	0.321	0.837	
		Eigen-value	5.543	0.793	0.620	
		설명분산 (%)	61.590	8.807	6.885	
		누적분산 (%)	61.590	70.397	77.282	

(2)직무소진의 타당성 및 신뢰도 분석

다음 <표 5-3>는 직무소진에 대한 8개의 문항에 대하여 요인 분석을 실시한 결과이다. 이론적 고찰에 따라 2개 요인으로 설정후의 분석결과는 2개 요인이 도출되었으며 각 요인들 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 이2개의 요인은 정서고갈에 대한 2-2 ,2-3번째 문항들과 직무이탈감에 대한 2-7번째 문항을 제외하고 모도 적재 값이 ± 0.40 이상으로 나타나 직무소진을 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6 이상으로 나타난 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다. 본 연구에서 직무소진의 두 가지 요인의 Cronbach's a 값이 모두 0.7 이상이며, 따라서 신뢰도를 검증되었다.

<표 5-3>직무소진의 타당성 및 신뢰도 분석

요인명		항목	요인분석		Cronbac h's a
			직무이탈감	정서고갈	
직 무 소 진	직무이탈감	직무이탈감 2-6	0.850	0.245	0.801
		직무이탈감 2-5	0.756	0.372	
		직무이탈감 2-8	0.731	0.362	

진	정서고갈	정서고갈 2-1	0.286	0.868	0.747
		정서고갈 2-4	0.386	0.783	
		Eigen-value	4.906	0.565	
		설명분산 (%)	61.326	7.063	
		누적분산 (%)	61.326	68.389	

(3) 사회적 지원의 타당성 및 신뢰도 분석

다음 <표 5-4>는 사회적 지원에 대한 16개의 문항에 대하여 요인 분석을 실시한 결과이다. 이론적 고찰에 따라 2개 요인으로 설정후의 분석 결과는 2개 요인이 도출되었으며 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명을 부여하였다. 이2개의 요인 적재 값이 ± 0.40 이상으로 나타나 사회적 지원을 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 확보된 것으로 분석되었으며 신뢰도 또한 모두 0.6 이상으로 나타난 신뢰할 수 있는 수준인 것으로 볼 수 있다. 본 연구에서 사회적지원의 두 가지 요인의 Cronbach's a 값이 모두 0.9 이상이며, 따라서 신뢰도를 검증되었다.

<표 5-4> 사회적 지원의 타당성 및 신뢰도 분석

요인명		항목	요인분석		Cronbach's a
			상사지원	동료지원	
사회적 지원	상사지원	상사지원 4-2	0.830	0.220	0.937
		상사지원 4-7	0.826	0.190	
		상사지원 4-1	0.823	0.215	
		상사지원 4-5	0.822	0.131	
		상사지원 4-4	0.795	0.264	
		상사지원 4-3	0.788	0.228	
		상사지원 4-8	0.787	0.299	
		상사지원 4-6	0.758	0.227	
	동료지원	동료지원 4-9	0.221	0.821	0.910
		동료지원 4-16	0.149	0.813	
		동료지원 4-14	0.213	0.765	
		동료지원 4-15	0.152	0.758	
		동료지원 4-11	0.152	0.754	
		동료지원 4-12	0.228	0.738	

		동료지원 4-13	0.282	0.719	
		동료지원 4-10	0.293	0.663	
		Eigen-value	7.963	2.567	
		설명분산 (%)	49.771	16.044	
		누적분산 (%)	49.771	65.814	

제 2절 변수간의 상관관계 분석과 회귀분석

본 연구는 가설 검증에 앞서 연구 변수들 간의 상호관련성을 확인하기 위해서 Pearson상관분석을 사용하였다. 각 변수간의 상관관계 분석 결과는 <표5-5>과 같다.

직무요구의 세부항목인 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성 서로의 상관계수는 역할과부하와 역할갈등의 상관관계가 0.819, 역할갈등과 역할모호성이 0.779, 역할모호성과 역할과부하가 0.791로 모두 0.01수준에서 유의하게 나타났다.

정서고갈과 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 직무이탈감과의 상관관계가 0.763($P<0.01$), 역할과부하가 0.799($P<0.01$), 역할갈등이 0.770($P<0.01$), 역할모호성이 0.779($P<0.01$), 상사지원이 -0.793($P<0.01$), 동료지원이 -0.691($P<0.01$), 성별(더미)이 0.255($P<0.01$), 직급이 0.166($p<0.05$)로 나타났다.

직무이탈감과 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 역할과부하와의 상관관계가 0.809($P<0.01$), 역할갈등이 0.812($P<0.01$), 역할모호성이 0.853($P<0.01$), 상사지원이 -0.839($P<0.01$), 동료지원이 -0.757($P<0.01$), 성별(더미)이 0.338($P<0.01$), 근무연수가 0.188($P<0.05$)로 나타났다.

역할과부하와 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 역할갈등과의 상관관계가 0.819($P<0.01$), 역할모호성이 0.791($P<0.01$), 상사지원이 -0.841($P<0.01$), 동료지원이 -0.756($P<0.01$), 성별(더미)이 0.264($P<0.01$), 근무연수가 0.162($P<0.05$), 직급이 0.218($P<0.01$)로 나타났다.

역할갈등과 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 역할모호성과의 상관관계

가 0.779($P<0.01$), 상사지원이 -0.815($P<0.01$), 동료지원이 -0.701($P<0.01$), 성별(더미)이 0.205($P<0.01$)로 나타났다.

역할보호성과 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 상사지원과의 상관관계가 -0.822($P<0.01$), 동료지원이 -0.729($P<0.01$), 성별(더미)이 0.403($P<0.01$), 직급이 0.165($P<0.05$)로 나타났다.

상사지원과 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 동료지원과의 상관관계가 0.837($P<0.01$), 성별(더미)이 -0.168($P<0.05$)로 나타났다.

동료지원과 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 근무연수가 -0.177($P<0.05$), 직급이 -0.194($P<0.05$)로 나타났다.

성별과 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 연령과의 상관관계가 0.179($P<0.05$), 직급이 0.171($P<0.05$)로 나타났다.

연령과 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 학력의 상관관계가 0.221($P<0.01$), 근무연수가 0.554($P<0.01$), 결혼여부(더미)와 -0.184($P<0.05$), 직급이 0.483($P<0.01$)으로 나타났다.

근무연수와 각 변수간의 상관관계를 살펴보면, 직급의 상관관계가 0.572($P<0.01$)로 나타났다.



<표 5-5> 변수들의 기술통계량과 상관관계

n=161	평균	표준편차	최소값	최대값	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1. 정서 고갈	2.73	1.04	1.00	5.00	(0.747)												
2. 직무 이탈감	2.95	1.05	1.33	5.00	.763**	(0.801)											
3. 역할 과부하	2.59	1.37	1.00	5.00	.799**	.809**	(0.954)										
4. 역할 갈등	2.95	1.24	1.00	5.00	.770**	.812**	.819**	(0.727)									
5. 역할 모호성	2.71	1.33	1.00	5.00	.779**	.853**	.791**	.779**	(0.907)								
6. 상사 지원	3.22	0.93	1.50	4.63	-.793**	-.839**	-.841**	-.815**	-.822**	(0.937)							
7. 동료 지원	3.08	0.66	1.63	5.00	-.691**	-.757**	-.756**	-.701**	-.729**	.837**	(0.910)						
8. 성별 (더미)	0.44	0.50	0.00	1.00	.255**	.338**	.264**	.205**	.403**	-.168*	-.122	1.00					
9. 연령	27.48	2.50	23.00	34.00	.097	.075	.109	.019	.117	-.055	-.096	.179*	1.00				
10. 학력	3.39	0.59	3.00	5.00	.066	.068	.073	.046	.103	-.114	-.116	-.101	.221**	1.00			
11. 근무 연수	2.67	1.16	1.00	6.00	.146	.188*	.162*	.111	.154	-.136	-.177*	.102	.544**	-.139	1.00		
12. 결혼 여부(더미)	0.56	0.50	0.00	1.00	-.152	-.030	-.136	-.094	-.073	.075	.039	-.043	-.184*	-.026	-.124	1.00	
13. 직급	1.64	0.48	1.00	2.00	.166*	.138	.218**	.108	.165*	-.092	-.194*	.171*	.483**	.037	.572**	-.119	1.00

주) + : $p < 0.1$; * : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$ *** : $p < 0.001$ 더미변수: 성별, 여=1; 결혼여부, 미혼=1

비 표준화된 회귀계수이며, 괄호 안은 표준오차임.

제 3절 가설의 검증

1. 정서고갈에 관련된 가설의 검증

가설 1-1 역할과부하는 정서고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 역할갈등은 정서고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

가설 1-3 역할모호성은 정서고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

<표 5-6> 을 보면 1단계 회귀모형의 설명력은 11.6%이고 ,회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다 ($F=3.361$, $P<0.05$). 독립변수로는 성별은 유의수준 1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다으며 결혼여부(미혼)는 유의수준 10% 하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

2단계 회귀모형의 설명력은 71.5%이고 ,회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다 ($F=42.048$, $P<0.001$). 독립변수로는 역할과부하는 유의수준 0.1% 하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할갈등은 유의수준 1% 하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성은 유의수준 0.1% 하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3단계 회귀모형의 설명력은 72.5%이고 ,회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다 ($F=39.472$, $P<0.001$). 독립변수로는 역할과부하는 유의수준 1% 하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할갈등은 유의수준 5% 하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성은 유의수준 1% 하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4단계 회귀모형의 설명력은 73.3%이고 ,회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다 ($F=30.911$, $P<0.001$). 독립변수로는 역할과부하는 유의수준 5%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할갈등은 유의수준 10%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성은 유의수준 5% 하에서 정서고갈에 긍정적 영향을

미치는 것으로 나타났다.

5단계 회귀모형의 설명력은 71.7%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=37.985$, $P<0.001$). 독립변수로는 역할과부하는 유의수준 1% 하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할갈등은 유의수준 5% 하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성은 유의수준 1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

6단계 회귀모형의 설명력은 72.6%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다 ($F=29.930$, $P<0.001$). 독립변수로는 역할과부하는 유의수준 1%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할갈등은 유의수준 5%하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성은 유의수준 1% 하에서 정서고갈에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다 .

다시 말하자면 역할과부하가 높을수록 정서고갈의 수준이 높아지고 역할갈등이 높을수록 정서고갈의 수준이 높아지고 역할모호성이 높을수록 정서고갈의 수준이 높아진다는 것이다 .따라서 가설 1-1 과 가설 1-2 그리고 가설 1-3을 채택되었다.

2. 직무이탈감에 관련된 가설의 검증

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

가설 1-5 역할갈등은 직무이탈감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다

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

<표 5-7>을 보면 1단계 회귀모형의 설명력은 17.3이고 , 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다 ($F=5.370$, $P<0.001$). 독립변수는 성별은 유의수준 1%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 연령은 유의수준 10%하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 학력은 유의수준 5%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 근무연수는 유의수준 1%하에서 직무이탈감

에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다 .

2단계 회귀모형의 설명력은 80.9%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다 ($F=71.131$, $P<0.001$). 독립변수는 근무연수는 유의수준 5%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준 1% 하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할갈등은 유의수준 0.1%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성은 유의수준 0.1% 하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

3단계 회귀모형의 설명력은 82.2%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다 ($F=69.102$, $P<0.001$). 독립변수는 성별은 유의수준 5%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 근무연수는 유의수준 5%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준 10%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할갈등은 유의수준 1% 하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성은 유의수준 0.1% 하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4단계 회귀모형의 설명력은 82.3%이고 ,회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=53.632$, $P<0.001$). 독립변수는 성별은 유의수준 5%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 근무연수는 유의수준 5%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준 10%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할갈등은 유의수준 1% 하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성은 유의수준 0.1% 하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

5단계 회귀모형의 설명력은 82%이고 ,회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=68.368$, $P<0.001$). 독립변수는 성별은 유의수준 5%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 근무연수는 유의수준 5%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준 5%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는

것으로 나타났으며 역할갈등은 유의수준 0.1% 하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성은 유의수준 0.1% 하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

6단계 회귀모형의 설명력은 82.3%이고, 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다($F=52.555$, $P<0.001$). 독립변수는 성별은 유의수준 5%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 근무연수는 유의수준 5%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할과부하는 유의수준 5%하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할갈등은 유의수준 1% 하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났으며 역할모호성은 유의수준 0.1% 하에서 직무이탈감에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

다시 말하자면 역할과부하가 높을수록 직무이탈감의 수준이 높아지고 역할갈등이 높을수록 직무이탈감의 수준이 높아지고 역할모호성이 높을수록 직무이탈감의 수준이 높아진다는 것이다. 따라서 가설 1-4 과 가설 1-5 그리고 가설 1-6을 채택되었다.

3.상사의 지원의 조절효과에 관련된 가설의 검증

가설 2 : 상사지원은 직무요구와 직무소진간의 관계에 있어 조절효과가 있을 것이다.

2-1상사지원은 역할과부하와 정서고갈간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

2-2상사지원은 역할갈등과 정서고갈간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

2-3상사지원은 역할모호성과 정서고갈간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

2-4상사지원은 역할과부하와 직무이탈감간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

2-5상사지원은 역할갈등과 직무이탈감간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

2-6상사지원은 역할보호성과 직무이탈감간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

<표 5-6>을 보면 3단계 회귀모형에서 보여주듯이 상사 지원과 정서고갈에 관계가 있어 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 상사의 지원은 유의수준 5% 하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 4단계 회귀모형에서 보여주듯이 상사 지원과 정서고갈에 관계가 있어 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 상사의 지원은 유의수준 10% 하에서 정서고갈에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무요구의 하위차원인 역할보호성, 역할갈등, 역할과부하와 정서고갈간의 관계에서 상사지원의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 없었다. 따라서 가설 2-1, 가설 2-2, 가설 2-3을 기각되었다.

<표 5-7>을 보면 3단계 회귀모형에서 보여주듯이 상사 지원과 직무이탈감에 관계가 있어 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 상사의 지원은 유의수준 1% 하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 4단계 회귀모형에서 보여주듯이 상사 지원과 직무이탈감에 관계가 있어 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다. 상사의 지원은 유의수준 1% 하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무요구의 하위차원인 역할보호성, 역할갈등, 역할과부하와 정서고갈간의 관계에서 상사지원의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 없었다. 따라서 가설 2-4, 가설 2-5, 가설 2-6을 기각되었다.

다시 말하자면 직무요구의 하위차원인 역할보호성, 역할갈등, 역할과부하와 정서고갈간의 관계에서 상사지원의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 없지만 상사지원이 정서고갈에 주 효과를 있다고 볼 수 있다. 직무요구의 하위차원인 역할보호성, 역할갈등, 역할과부하와 직무이탈감의 관계에서 상사지원의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 없지만 상사지원이 직무이탈감에 주 효과를 있다고 볼 수 있다.

4. 동료의 지원의 조절효과에 관련된 가설의 검증

가설 3 : 동료지원은 직무요구와 직무소진간의 관계에 있어 조절효과가 있을 것이다.

3-1동료지원은 역할과부하와 정서고갈간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

3-2동료지원은 역할갈등과 정서고갈간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

3-3동료지원은 역할모호성과 정서고갈간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

3-4동료지원은 역할과부하와 직무이탈감간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

3-5동료지원은 역할갈등과 직무이탈감간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

3-6동료지원은 역할모호성과 직무이탈감간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.

<표 5-6>을 보면 6단계 회귀모형에서 보여주듯이 직무요구의 하위차원인 역할모호성 , 역할갈등 , 역할과부하와 정서고갈간의 관계에서 동료지원의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 없었다. 따라서 가설 3-1 , 가설 3-2, 가설 3-3을 기각되었다.

<표 5-7>을 보면 5단계 회귀모형에서 보여주듯이 동료 지원과 직무이탈감에 관계가 있어 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 동료의 지원은 유의수준 1% 하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 6단계 회귀모형에서 보여주듯이 동료 지원과 직무이탈에 관계가 있어 회귀 식은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다 . 동료의 지원은 유의수준 1% 하에서 직무이탈감에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무요구의 하위차원인 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하와 정서고

갈간의 관계에서 동료지원의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 없었다. 따라서 가설 3-4 , 거설 3-5, 가설 3-6을 기각되었다.

다시 말하자면 직무요구의 하위차원인 역할보호성 , 역할갈등 , 역할과부하와 정서고갈간의 관계에서 동료지원의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 없었다. 역할갈등, 역할과부하와 직무이탈감의 관계에서 동료지원의 어떤 조절효과를 찾아 볼 수 없지만 동료지원이 직무이탈감에 주 효과를 있다고 볼 수 있다.

<표 5-6>각 변수가 정서고갈에 미치는 영향

(n=161)	정서고갈					
	1단계	2단계	3단계	4단계	5단계	6단계
상수	2.580*	0.799	2.083*	1.836*	1.344+	1.409+
성별(여)	0.535** (0.255)	-0.050 (-0.024)	0.010 (0.005)	0.017 (0.008)	-0.023 (-0.011)	-0.003 (-0.001)
연령	-0.048 (-0.115)	0.004 (0.011)	0.006 (0.014)	0.009 (0.021)	0.005 (0.012)	0.002 (0.006)
학력	0.229 (0.130)	-0.019 (-0.011)	-0.034 (-0.020)	-0.028 (-0.016)	-0.024 (-0.014)	-0.021 (-0.012)
근무 연수	0.127 (0.141)	-0.001 (-0.001)	-0.015 (-0.016)	-0.028 (-0.031)	-0.004 (-0.005)	-0.006 (-0.007)
결혼여부 (미혼)	-0.279+ (-0.133)	-0.123 (-0.059)	-0.132 (-0.063)	-0.123 (-0.059)	-0.132 (-0.063)	-0.125 (-0.060)
직위	0.166 (0.076)	0.007 (0.003)	0.054 (0.025)	0.011 (0.005)	0.000 (0.000)	-0.005 (-0.003)
역할과부 하		0.265*** (0.348)	0.195** (0.255)	0.186* (0.244)	0.241** (0.316)	0.218** (0.286)
역할갈등		0.190** (0.225)	0.151* (0.179)	0.143+ (0.170)	0.183* (0.218)	0.172* (0.205)
역할보호 성		0.261*** (0.334)	0.189** (0.241)	0.175* (0.224)	0.238** (0.303)	0.239** (0.305)
상사진원			-0.260* (-0.230)	-0.217+ (-0.192)		
역할과부 하*상사 진원				0.027 (-0.020)		
역할갈등				0.125		

*상사진원				(-0.087)		
역할보호성*상사진원				0.097 (-0.068)		
동료지원					-0.123 (-0.078)	-0.125 (-0.079)
역할과부하*동료지원						-0.125 (-0.075)
역할갈등*동료지원						-0.142 (-0.077)
역할보호성*동료지원						-0.144 (-0.086)
R2	0.116	0.715	0.725	0.733	0.717	0.726
Adj.R2	0.081	0.698	0.706	0.709	0.698	0.702
F-value	3.361*	42.048***	39.472***	30.911***	37.985***	29.930***

주) * : $p < 0.1$; * : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$ *** : $p < 0.001$ 더미변수: 성별, 여=1; 결혼여부, 미혼=1 비 표준화된 회귀계수이며, 괄호 안은 표준오차임.



<표 5-7> 각 변수가 직무이탈감에 미치는 영향

(n=161)	직무이탈감					
	1단계	2단계	3단계	4단계	5단계	6단계
상수	2.952**	1.077*	2.525***	2.452***	2.319***	2.389***
성별(여)	0.758*** (0.361)	0.127 (0.061)	0.196* (0.093)	0.198* (0.094)	0.189* (0.090)	0.210* (0.100)
연령	-0.076* (-0.181)	-0.021 (-0.050)	-0.019 (-0.046)	-0.017 (-0.042)	-0.020 (-0.047)	-0.018 (-0.043)

학력	0.322* (0.183)	0.058 (0.033)	0.040 (0.023)	0.044 (0.025)	0.047 (0.027)	0.051 (0.029)
근무연수	0.249** (0.275)	0.112* (0.124)	0.096* (0.106)	0.091* (0.100)	0.103* (0.114)	0.102* (0.113)
결혼여부 (미혼)	-0.020 (-0.010)	0.128 (0.061)	0.118 (0.056)	0.122 (0.058)	0.107 (0.051)	0.114 (0.054)
직위	-0.004 (-0.002)	-0.142 (-0.065)	-0.089 (-0.041)	-0.079 (-0.036)	-0.158 (-0.073)	-0.153 (-0.071)
역할과부 하		0.185** (0.243)	0.106* (0.138)	0.102* (0.134)	0.131* (0.171)	0.113* (0.148)
역할갈등		0.225*** (0.267)	0.181** (0.215)	0.179** (0.212)	0.210*** (0.250)	0.201** (0.239)
역할모호 성		0.335*** (0.428)	0.253*** (0.323)	0.262*** (0.334)	0.281*** (0.358)	0.278*** (0.354)
상사진원			-0.293** (-0.260)	-0.290** (-0.257)		
역할과부 하*상사진 원				-0.020 (-0.015)		
역할갈등* 상사진원				-0.043 (-0.030)		
역할모호 성*상사진 원				-0.056 (-0.039)		
동료지원					-0.281** (-0.178)	-0.316** (-0.200)
역할과부 하*동료지 원						-0.034 (0.021)
역할갈등* 동료지원						-0.013 (-0.007)
역할모호 성*동료지 원						-0.115 (-0.059)
R2	0.173	0.809	0.822	0.823	0.820	0.823
Adj.R2	0.141	0.798	0.810	0.808	0.808	0.807
F-value	5.370***	71.131***	69.102***	52.632***	68.368***	52.555***

주) * : $p < 0.1$; * : $p < 0.05$ ** : $p < 0.01$ *** : $p < 0.001$ 더미변수: 성별, 여=1; 결혼여부, 미혼

=1 비 표준화된 회귀계수이며, 괄호 안은 표준오차임.

5.가설검증 결과 요약

이사의 가설검증 결과를 요약하면 다음 <표 5-8>와 같다 .

<표 5-8> 가설 검증 결과 요약

가 설	내용	채택 여부
1	1역할과부하는 정서고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
	2역할갈등은 정서고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
	3역할모호성은 정서고갈에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
	4역할과부하는 직무이탈감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
	5역할갈등은 직무이탈감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
	6역할모호성은 직무이탈감에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.	채택
2	1상사지원은 역할과부하와 정서고갈간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	2상사지원은 역할갈등과 정서고갈간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	3상사지원은 역할모호성과 정서고갈간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	4상사지원은 역할과부하와 직무이탈감간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	5상사지원은 역할갈등과 직무이탈감간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	6상사지원은 역할모호성과 직무이탈감간의 관계에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
3	1동료지원은 역할과부하와 정서고갈간에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	2동료지원은 역할갈등과 정서고갈간에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	3동료지원은 역할모호성과 정서고갈간에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	4동료지원은 역할과부하와 직무이탈감간에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	5동료지원은 역할갈등과 직무이탈감간에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각
	6동료지원은 역할모호성과 직무이탈감간에 부(-)의 조절효과가 있을 것이다.	기각

제 6 장 결론 및 시사점

제 1 절 요약 및 결론

본 연구는 직무소진에 영향을 미치는 변수들로 직무요구의 하위요인인 역할보호성, 역할갈등, 역할과부하를 직무소진의 원인변수로 설정하였고, 이러한 변수들이 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지, 나아가 상사지원, 동료지원이 직무요구와 직무소진의 관계를 조절하는 조절변수로서의 효과를 검증하고자 하였다.

본 조사의 타당성과 신뢰도를 높이기 위하여 검증된 논문의 설문도구를 활용하여 설문조사 기간은 2012년 10월 29일부터 11월 16일 까지 약 3주간 메일로 통해서 중국 산둥성 공무원 대상으로 조사하였으며 총 219부를 회수하여 그중에 불성실한 설문지 제외하고 조사대상은 서기보 및 서기 하고 주사보 및 주사만 실시하고 총 161부를 최종결과를 분석에 사용하였다. 연구의 자료 분석을 위해 수집된 자료의 통계처리는 데이터 코딩과 데이터 클리닝 과정을 거쳐, SPSS 19.0 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 빈도분석 등을 적용하여 분석하였다.

연구 문제를 검증하기 위해 본 연구에서는 Kahn et al.(1964)의 연구에서 제시한 역할보호성에 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 사용하고 Demeroti et al.(2001)이 개발한 직무이탈감에 관한 측도를 사용하였다. Peeters 등 (1995)의 연구에서 제시한 상사지원과 동료지원에 관한 측도를 사용하였다

직무요구, 직무소진, 사회적지원이 표본의 집단적 특성에 따라 차이가 있는가를 알아보기 위하여 평균차이분석 (독립 표본 t-test, 분산분석)을 실시하였다.

가설을 검증하기 위하여 단순 및 다중회귀분석을 실시하였다. 실증분석

을 통하여 얻은 결과는 다음과 같다.

첫째, 직무요구는 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무요구의 하위요소인 역할과부하는 직무소진의 하위요소인 정서고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무요구의 하위요소인 역할보호성은 직무소진의 하위요소인 정서고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무요구의 하위요인 역할갈등은 직무소진의 하위요소인 정서고갈에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무요구의 하위요인 역할과부하는 직무소진의 하위요소인 직무이탈감에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무요구의 하위요소인 역할보호성은 직무소진의 하위요소인 직무이탈감에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무요구의 하위요인 역할갈등은 직무소진의 하위요소인 직무이탈감에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘째, 상사지원은 직무요구의 하위요소인 역할보호성, 역할갈등, 역할과부하와 직무소진의 하위요소인 정서고갈의 관계에서 어떤 조절효과를 찾을 수 없었지만, 상사지원과 직무소진의 하위차원인 정서고갈 간에 유의한 (-)의 주요효과를 있었다. 상사지원은 직무요구의 하위요소인 역할보호성, 역할갈등, 역할과부하와 직무소진의 하위요인 직무이탈감에 관계에서 조절효과를 찾을 수 없었지만 상사지원과 직무소진의 하위차원인 직무이탈감에 유의한 (-)의 주요효과를 있었다.

셋째, 동료지원은 직무요구의 하위요인 역할보호성, 역할갈등, 역할과부하와 직무소진의 하위요인 정서고갈의 관계에서 어떤 조절효과를 찾을 수 없었다. 동료지원은 직무요구의 하위요소인 역할보호성, 역할갈등, 역할과부하와 직무소진의 하위요인 직무이탈감에 관계에서 조절효과를 찾을 수 없었지만 동료지원과 직무소진의 하위차원인 직무이탈감에 유의한 (-)의 주요효과를 있었다.

제 2절 시사점 및 한계점

본 연구를 통해 중국 산둥성 공무원에게 직무소진에 영향을 미치고 상사지원과 동료지원의 조절효과를 확인 할 수 있었다.

연구에서 중국 현지 표본으로 연구하고자 했던 중국 산둥성 공무원 조사하여 시사점 아래와 같다:

첫째, 직무요구의 하위요인인 역할과부하, 갈등, 모호성은 직무소진에 정의 영향을 미치는 것으로 검증되었다. 직무요구의 하위요소가 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성이 직무소진에 직접 영향이 있기 때문에 공무원의 직무소진을 어떻게 줄여주는 방안을 모색할 필요가 있음 생각하고 있다.

둘째, 사회적지원의 하위요인인 상사지원과 동료지원은 모두 직무요구와 직무소진의 관계에서 조절효과가 없는 것으로 검증되었다. 따라서 사회적지원과 직무소진간의 주 효과가 있으며 상사와 동료 및 직원간의 사이에 어떻게 지원을 해주고 직원들 직무소진이 더 줄여 주는 방법도 더 연구를 해야 된다고 생각합니다.

본 연구는 다음과 같은 한계점을 갖고 있다.

첫째, 본 연구 시간과 비용 등의 한계로 인하여 실험대상을 중국 산둥성 공무원을 이메일로 실시하였으므로, 결과의 일반화의 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 지역이 산둥성 지역으로 구성하여 연구결과가 지역차이가 볼 수 있다. 응답자 대상으로 보면 서기보 및 서기 하고 주사보 및 주사만 분석을 하고 중국 현지 다른 업종연구대상 비교해보면 한계점 있다고 볼 수 있다.

셋째, 본 연구의 한계점이라면 우선, 변수 측정의 객관성이라는 한계에 대한 논란의 가능성이다. 특히 직무요구, 직무소진, 상사지원, 동료지원 대

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



【참고문헌】

1. 국내문헌

- 김동률, (2006), 「언론직업에서 오는 심리적 탈진감에 대한 연구 :서울소재 6개 일 간지 기다를 대상으로」, 『인적자원관리연구』, 제13권 제2호, 한국인적자원관리학회, pp.1-17.
- 김상희, (2008), 「판매원의 감정부조화와 심리적·행동적 반응의 관계: 감정 지능과 사회적 지원의 조절효과를 중심으로」, 『경영학연구』, 37(4), 한국경영학회, pp.989-1038.
- 김영진, (2010), 「감정노동과 고객지향성의 관계에서 소진의 역할항공사 직원을 중심으로」, 경원대학교대학원 박사학위논문, pp.53-73.
- 김현형, (2009), 「호텔종사원의 감정노동, 소진현상 그리고 서비스 제공수준과의 영향 관계 연구」, 안양대학교 대학원 박사학위논문, pp.21-31.
- 박근도, (2011), 「무착근도가 직무소진과 고객지향성에 미치는 영향에 관한 연구」 경기대학교 대학원 박사학위논문, pp.23-52.
- 박미숙, (2005), 「보건복지 통합서비스 공급에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 방문 보건요원과 사회복지전담공무원의 인식을 중심으로」,원광대학교 대학원 박사학위논문, pp.26-48.
- 박상언·김민용, (2006), 「직무요구와 직무소진 그리고 조직공정성 요인간의 관계에 관한 연구」, 『경영학연구』 35(2), pp.367-388.
- 박상언·김주엽·김민용, (2005), 「소진에 대한 직무요구, 직무통제 그리고 사회적 지원의 효과」 『인사관리연구』 29(2), 한국인사관리학회 pp.25-57.
- 박정희·이은희, (2008), 「청소년의 자아 정체성, 불안, 우울 및 강박증과 진로 미결정자아 통제력과 사회적 지원의 매개역할」, 『상담및심리치료』 20(1), 한국심리학회지, pp.103-123.

- 서문식·김상희, (2002), 「판매원의 감정부조화와 감정적 고갈이 고객지향성 및 고객의 서비스 품질평가에 미치는 영향」, 『마케팅연구』, 17(4), pp.47-55.
- 양종평, (2012), 「직무요구가 직무소진에 미치는 영향에 관한연구, 직무통제와 자기 효능감의 조절효과를 중심으로」, 한성대학교 경영학 석사학위논문, pp. 1-25.
- 원당리, (2012), 「직무요구 및 직무통제가 일-가정 갈등, 직무태도 및 직무성과에 미치는 영향」, 전남대학원 경영학 석사학위논문, pp.8-10.
- 윤정민, (2006), 「직무요구와 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향」, 고려대학교 석사학위논문, pp.12-18.
- 윤희미, (2005), 「아동학대 예방센터 상담원의 소진과 예방적 접근」, 『어린이재단 동광101권』, pp.22~50.
- 이유진, (2011), 「가족친화제도가 여성의 경력몰입 및 이직의도에 미치는 영향」, 부경대학교 경영대학원 경영학석사학위논문, pp.27-35.
- 이종목·박한기, (1988), 「직무스트레스 척도제작에 관한연구」, 『사회심리학연구』, 한국심리학회지, 4(1), pp.241-262.
- 잉영숙, (2011), 「카지노고객의 불량행동이 감정부조화와 감정보동전략에 미치는 영향」, 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문, pp.49-60.
- 최가영, (2000), 「소진의 매개역할에 관한 연구: 역할스트레스, 사회적 지원과 조직 몰입, 이직의도의 관계」, 세종대학교 대학원 박사학위논문, pp.7-44.
- 최가영·김윤주, (2000), 「호텔종업원의 소진과 선행변인에 관한 연구」, 『호텔경영학연구』 9(1), 한국호텔경영학회지, pp.141~161.
- 최유창, (2011), 「국가공무원의 직무소진과 직무만족 관련 요인」, 대구한의대학교 보건대학원 보건학과 석사학위논문, pp.9-12.

2. 국외문헌

- AbuAlRub, R.F., (2004), "Job Stress, Job Performance, and Social Support among Hospital Nurses", *Journal of Nursing Scholarship*, 36(1), pp.73-78.
- Bakker, A.B., E. Demerouti, & W. Verbeke, (2004), "Using the job demand resources model to predict burnout and performance", *Human Resource Management*, 43, pp.83-104.
- Beehr, T.A., (1985), *The Role of Social Support in Coping with Organizational An Integrated Perspective*, John Willy & Sons.
- Belicki, K., & R. Woolcott, (1996), "Employee and patient designed study of burnout and job satisfaction in a chronic care hospital", *Employee Assistance Quarterly*, 12(1), pp.37-45.
- Bernard, W., D. Rusell, & D. Lerman, (1978), "Affective Consequences of Casual Ascription in New Direction in Attribution Research, John H. Harvey", William Lickes, and Robert F. Kidd (eds.), Hillside, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Blau, G., (1981), "An Empirical Investigation of Job Stress, Social Support, Service Length, and Job Strain", *Organizational Behavior and performance*, 27, pp.279-301.
- Bowers, D.G. & S.E. Seashor, (1966), "Predicting organizational effectiveness with a four-factor theory of leadership", *Administrative Quarterly*, 11, pp.238-263.
- Bueke, R.J. & A.M. Richardsen, (1996), *medicine and health*, Handbook of stress, Boca Raton, FL: CRC Press, Inc.
- Carlson, D.S. & P.L. Perrewew, (1999), "The Role of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: An Examination of Work-Family Conflict", *Journal of Management*, 25(4), pp.513-540.
- Cherniss, C., (1980b), *Staff burnout: Job stress in the human services*,

California: Sage Publications.

- _____, (1980a), *Professional burnout in human service organizations*, New York: Praeger.
- Cherrington, D.J., (1989), "The Management of Individual and Organizational Performance", *Organizational Behavior*, pp.575-585.
- Clark, R.E. & E.E. LaBeff, (1982), "Death telling: Managing the delivery of bad news", *Journal of health and social behavior*, 23(4), pp.366-380.
- Cobb, E., (1976), "As A Mediator of Life Stress", *Psychosomatic Medicine*, 38, pp.300-314.
- Cohen, S. & T.A. Wills, (1985), "Stress, Social Support and the Buffering Hypothesis", *Psychological Bulletin*, 98(2), pp.310-317.
- _____, & H. Hoberman, (1983), "Positive Events and Social Support as Buffers of Life Change Stress", *Journal of Applied Social Psychology*, Vol.13(2), pp.99-125.
- Cooley, C.H., (1902), *Human Nature and Social Order*, New York: Schocken, pp.152-179.
- 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, M.S. & G. Corey, (2002), *Becoming a helper*, Pacific Grove, CA: Brooks Cole, pp.211-216.
- Deal, A.G., C.C. Dunst, & C.M. Trivette, (1994), *Supporting and Strengthening Families*, Cambridge, MA: Brookline Books.
- Demerouti, E., A.B. Bakker, F. Nachreiner, & I.W. Schaufe, (2001), "The Job Demands-Resources Model of Burnout", *Journal of*

- Applied Psychology*, 86(3), pp.499-512.
- Eastburg, M.C., M. Williamson, R. Gorsuch, & C. Ridley, (1994), "Social support, personality, and burnout in nurses", *Journal of Applied Social Psychology*, 24, pp.1233-1250.
- Edelwich, J. & A. Brodsky, (1983), *Burnout: Stages of disillusion on mentin the helping Professions*, New York: Pergam on Press.
- Ell, K., (1984), "Social Networks, Social Support, and Health Status: A Review", *Social Service Review*, 68(1), Maddox, G.L., etaeds, *The Encyclopedia of Aging*, New York: Springer Publishing, pp.133-149.
- Fisher, C.D. & R. Gitelson, (1983), "A meta-analysis of the correlates of role confit and role amiguity", *Journal of Applied Psychology*, 68(2), pp.320-333.
- Foa, U.G., (1971), *Inter personal and Economic Resources*, Science.
- Freudenberger, H.J., (1974), "Staff burnout", *Journal of social issues*, 30(1), pp.159-165.
- _____, (1981), *Burn-Out: The high cost of high achievement*, New York: Double day, pp.40-45.
- Glass, J.L. & B.E. Sara (1997), "The Family Responsive Work place", *Annual Review of Society*, 23(1), pp.289-313.
- Golembiewski, R.T. & R.F. Munzenrider, (1988), *Phases of burnout: Development sinconcepts and applications*. New York: Praege.
- Greenglass, E.R. & R.J. Burke, (2002), "Hospital Restructuring and Burnout", *Journal of Health& Human Services Adminstration*, 25(1/2) pp.89-114.
- Halbesleben, & Jonathon, R.B., (2006), "Sources of Social Support and Burnout: A Meta-Analytic Test of the Conservation of Resources Model", *Journal of Applied Psychology*, 91(5), pp.1134-1145.
- Hellen, K., & R.W. Swindle (1983), "Social Networks, Perceived Social

- Support and Coping with Stress”, In Felner, R.D, Jason, L.A., Morisugu, and Farber, S.S.(ed.), *Preventive Psychology: Theory, Research and Practice*, N.Y.: Pergamon Press.
- House, J.S., (1981), *Work Stress and Social Support*, Addison Wesley Publishing Company.
- Ivancevich, J.M. & M.T. Matteson, (1980), *Stress and Work: A Managerial Perspective*, Glen view, IL: Scott Foresman.
- _____, (1982), “The How What and Why of Stress Management Training”, *Personnel Journal*, 61(10), pp.373-391.
- Johnson, V.J. & E.M. Hall, (1988), “Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population”, *American Journal of Public Health*, 78, pp.1336-1342.
- Kahn, R.L., D.M. Wolfe, R.P. Quinn, J.D. Snoek, & R.A. Rosenthal, (1964), *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*, New York: Wiley & Sons.
- Karasek, R.A. & T. Theorell, (1990), *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*, New York: Basic Books.
- Kessler, R.C., R.H. Price, & C.B. Wortman, (1985), “Social Factors in Psycho pathology: Stress, Social Support, and Coping Processes”, *Annual Review of Psychology*, Vol.36, pp.531-572.
- Kottler, J.A.(1993), *On being a therapist(revised)*, San Francisco, Co: Jossey-Bass.
- LaRocco, J.M., J.S. House, & Jr.R.P. French, (1980), “Social Support, Occupational Stress, and Health”, *Journal of Health and Social Behavior*, Vol, 21, pp.222-218.
- Lazarus, R.S. & S. Folkman, (1984), *Stress, Appraisal and coping*, New

York; Springe.

- Leiter, M.P., (1993), "Burnout as developmental process: consideration of models in Schaufeli", W. B., Maslach, C. & Marek, T.(eds), Professional Burnout: Recent developments in theory and research, Washington, DC: Taylor& Francis.
- Liem, G.R. & J.H. Liem, (1979), "Social Support and Stress: Some General Issues and their Application to the Problem of Unemployment", In L.A. Ferman & J.P. Gordus(Eds.), Mental Health Economy, Michigan:Upjohn Institute for Employment Research.
- Lin, N., W.M. Ensel, R.S. Simeone, & W. Kuo, (1979), "Social Support, Stressful Life Events, and Illness: A Model and Empirical Test", *Journal of Health and Social Behavior*, Vol.4, pp.1257-1286.
- Lohman, B.J. & A.J. Patricia, (2000), "Adolescent Stressors, Coping Strategies, and Psychological Health Studied in the Family Context", *Journal of Youth and Adolescence*, 29(1), pp.15-43.
- 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.
- Mead, G.H., (1934), "Mind, Self and Society", Chicago: University of Chicago Press.
- Payne, R.L. & D.C. Pheysey, (1978), "Stern's Organizational Climate

- Index: A Reconcep tualization Organization to Business Organization”, *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 6, pp.77-98.
- Peeters, M.C.W., B.P. Buunk, & W.B. Schaufeli, (1995), “Social interactions, stressful events and negative affect at work: A micro-analytic approach” , *European Journal of Social Psychology*, 25, pp.391-401.
- Pines, A.M. & E. Aronson, (1988), *Career burnout: Causes and cures*. New York:Free Press.
- Pinneau, S.R., Jr., (1976), “Effects of Social Support on Occupational Stress and Strains”, Paper presented at the Meeting of American Psychological Association, Washington D.C.
- Pomaki, G. & A.I. Tanya , (2003), “A Test Extension of the Demand, Control, Social Support Model: Preditions of Wellness, Health Outcomes in Greek Teachers”, *Psychology and Health*, 18(4), pp.537-550.
- Ray, & K.I. Miller, (1991), “The influence of communication structure and social support on job stress and burnout”, *Management Communication Quarterly*, 4, pp.506-527.
- Sand, G. and A.D. Miyazaki, (2000), “The Impact of Social Support on Sales person Burnout and Burnout Components”, *Psychology and Marketing*, 17(1), pp.13-26.
- Sarason, I.G., H.M. Levine, R.B. Baham, & B.R. Sarason, (1983), “Assessing Social Support: The Social Support Questionnaire”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.44, pp.273-284.
- Seashore, S.E., (1957), “The Social Support of Colleagues and Group Coercion”, *Personnel Psychology*, 11, pp.34-57.
- Selye, H., (1956), *The stress of life*, New York: Mc Graw-Hill.
- Skovholt, T.M., (2001), *There silient practitioner*, MA: Allyn & Bacon.

- Tanner, L.A., (1983), "Middle management stress: Recognizing and treating burnout victims", *Health care Financial Management*, 37(1) , pp.12-22.
- Thoits, P.A., (1982), "Conceptual Methodological, and Theoretical Problems in Studying Social Support and Person Control", *Journal of Health and Social Behavior*, Vol.24, pp.145-159.
- Van, N.W. Yperen, & M. Hagedoorn, (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), pp.339-348.
- Van-der D.A. & S. Maes, (1999), "The job demand-control(-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research", *Work & Stress*, 13(2), pp.87-114.
- Winnubst, J., M. Marcelissen, & R. Kleber, (1982), "Effects of Social Support in the Stressor-Strain Relationship: A Dutch Sample", *Social Science and Medicine*, Vol.16, pp.475-482.
- Zellars, K.L., & P.L. Perrewe, (2001), "Affective Personality and the Content of Emotional Support: Coping in Organization", *Journal of Applied Psychology*, 86(3), pp.459-467.

【부 록 I】
한국어 설문지

직무요구, 직무소진과 사회적지원에 관한 설문지
-중국 산둥성 공무원 대상으로-

안녕하십니까?

먼저 귀한 시간을 내 주신데 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 할애하여 주셔서, 본 연구가 좋은 결실을 맺을 수 있도록 협조 부탁드립니다.

다음 질문들에는 정해진 답이 없습니다. 유사한 문항이 나오더라도 개의치 마시고, 한 문항도 빠짐없이 솔직히 응답하여 주시기 바랍니다.

설문에 참여해 주셔서 다시 한 번 감사드립니다.

이와 관련하여 궁금하신 사항이 있으면 아래로 연락 주십시오.

한성대학교 대학원 경영학과

경영관리 전공 :임정정

지도교수 : 하성욱

E-MAIL:chengcheng86@naver.com

I.다음의 문항은 직무요구에 관한 사항입니다. 귀하께서 느끼신 정도를 해당란에 표시하여 주십시오.

설문항목		전혀 아니다		보통	매우 그렇다	
1	나는 내 업무를 수행하기 위하여 어떤 절차를 따라야 하는지를 알고 있다.	1	2	3	4	5
2	나는 내 업무를 수행 시에 나에게 무엇이 기대되는지를 알고 있다.	1	2	3	4	5
3	나는 내 업무를 수행 시에 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.다음의 문항은 직무소진에 관한 사항입니다. 귀하께서 느끼신 정도를 해당란에 표시하여 주십시오.

설문항목		전혀 아니다		보통	매우 그렇다	
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 도전감 을 주지 못하는 일이다.	1	2	3	4	5
8	나의 일은 하면 할수록 몰입하지 않게 된다.	1	2	3	4	5

Ⅲ.다음의 문항은 사회적 지원에 관한 사항입니다. 귀하께서 느끼신 정도를 해당란에 표시하여 주십시오.

설문항목		전혀 아니다		보통	매우 그렇다	
1	상사는 내 감정에 대해 신경을 많이 써 준다.	1	2	3	4	5
2	상사는 나에게 호감을 보여준다.	1	2	3	4	5
3	상사는 나한테 주어진 업무를 도와준다.	1	2	3	4	5
4	상사는 내 업무를 덜어준다.	1	2	3	4	5
5	상사는 일 처리를 어떻게 하는지 조언을 해준다.	1	2	3	4	5
6	상사는 내 업무와 관련된 문제에 의견을 해준다.	1	2	3	4	5
7	상사는 내가 업무 처리하는 방식을 칭찬해준다.	1	2	3	4	5
8	상사는 내가 업무 처리하는 방식을 높이 평가한다.	1	2	3	4	5
9	동료는 내 감정에 대해 신경을 많이 써 준다.	1	2	3	4	5
10	동료는 나에게 호감을 보여준다.	1	2	3	4	5
11	동료는 나한테 주어진 업무를 도와준다.	1	2	3	4	5
12	동료는 내 업무를 덜어준다.	1	2	3	4	5
13	동료는 일 처리를 어떻게 하는지 조언을 해준다.	1	2	3	4	5
14	동료는 내 업무와 관련된 문제에 의견을 해준다.	1	2	3	4	5
15	동료는 내가 업무 처리하는 방식을 칭찬해준다.	1	2	3	4	5
16	동료는 내가 업무 처리하는 방식을 높이 평가한다.	1	2	3	4	5

IV.마지막으로 설문지를 작성해주신 귀하와 관련된 다음 사항에 대해 알려 주십시오

성 별	① 남 ② 여	연 령	
학 력	① 고졸 ② 전문대졸 ③ 대졸 ④ 대학원졸 ⑤ 대학원졸 이상		
근무 연수		결혼여부	① 기혼 ② 미혼
직위	① 서기보 및 서기 ② 주사보 및 주사 ③ 사무관 ④ 서기관 및 이상		



【부 록Ⅱ】 중국어 설문지

關於 職業需求, 職業倦怠 和 社會支持的 問卷調查

- 研究對象 限于 中國山東省 公務員 -

您好!

首先感謝您在百忙之中抽出時間來作答本次問卷調查.

本次的問卷的所有作答只是作為統計數據資料使用, 本卷將不採用實名制也不會記錄您的通訊方式.本人在此承諾您的答案將會保密.

您的答案將會對本論文的結果產生絕對的影響.希望您能抽出寶貴的30分鐘時間秉持着認真負責的態度作答本問卷.

下面的問題是沒有絕對正確答案. 如果您覺得有相似的問題也請您一一作答,不要跳過或漏填.

再次感謝您真誠的作答本問卷.

如果對本問卷有任何疑問請發郵件聯系我.

漢城大學 大學院 經營學科

經營管理專業 :任呈呈

指導教授 : 河星旭

E-MAIL:chengcheng86@naver.com

I. 下面是對職業要求的問題, 請您根據您的想法選擇最適合的答案.

問卷內容		從來不會		普通	常常會	
1	我知道爲了進行我的工作,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的知道自己期待的是什麼。	1	2	3	4	5
3	我準確的知道我在進行工作時要承擔的是什麼樣的責任。	1	2	3	4	5
4	我曾接到過相互矛盾的工作指示。	1	2	3	4	5
5	我的直屬上司對我的想法和其他工作的處理有一定的要求。	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	我在一天工作時間結束後會把工作帶回家去做。	1	2	3	4	5
8	我在週末會把工作帶回家裡做。	1	2	3	4	5
9	我的工作太多以至於我沒有休息時間。	1	2	3	4	5

II. 下面是關於職業倦怠的問題, 請您根據您的想法選擇最適合的答案.

問卷內容		從來不會		普通	常常會	
1	在職場生活上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感覺到生活很艱辛。	1	2	3	4	5
3	現在我正處在感情貧瘠的狀態。	1	2	3	4	5
4	最近的職場生活,讓我感受到了挫折感。	1	2	3	4	5
5	我對我的工作感覺到厭煩和厭惡了。	1	2	3	4	5
6	我現在做的工作 一直都處於不忙碌的狀態。	1	2	3	4	5
7	現在的工作對我來說一點挑戰性都沒有。	1	2	3	4	5
8	我現在做的工作不能讓我全身心的投入。	1	2	3	4	5

III. 下面是關於社會支援的問題, 請您根據您的想法選擇最適合的答案.

問卷內容		從來不會		普通	常常會	
1	上司對於我的感情狀態很操心。	1	2	3	4	5
2	上司對我有好感。	1	2	3	4	5
3	上司對分配給我的業務給予幫助。	1	2	3	4	5

4	上司有分担我的業務。	1	2	3	4	5
5	上司對我如何處理工作上的問題給出建議。	1	2	3	4	5
6	上司對於我在工作上遇到的問題給予意見。	1	2	3	4	5
7	上司稱贊我處理工作的方式。	1	2	3	4	5
8	上司對我的工作成果給予高度評價。	1	2	3	4	5
9	同事們對於我的感情狀態很操心。	1	2	3	4	5
10	同事們對我有好感。	1	2	3	4	5
11	同事們對分配給我的業務給予幫助。	1	2	3	4	5
12	同事們有分担我的業務。	1	2	3	4	5
13	同事們對我如何處理工作上的問題給出建議。	1	2	3	4	5
14	同事們對於我在工作上的問題給予意見。	1	2	3	4	5
15	同事們稱贊我處理工作的方式。	1	2	3	4	5
16	同事們對我的工作成果給予高度評價。	1	2	3	4	5

IV. 最後是關於您情況的基本問題,請您予以回答.

性別	① 男 ② 女	年齡	
學歷	①高中畢業 ②專科畢業 ③本科畢業 ④碩士畢業 ⑤碩士以上		
經歷		結婚与否	①已婚 ② 未婚
職位	①辦事員 ②科員及 副科長, 副主任科員 ③科長, 鄉長, 主任科員 ④副處長, 副縣長以上		

ABSTRACT

A study of job demands and emotional well-being and
social support to job burnout

-Focus on the civil service of China's Shandong Province-

Ren, Cheng cheng

Major in Business Management

Dept. of Business Administration

Graduate School of Business Administration

Hansung University

This study describes occupational needs and the relationship between job burnout and superior support and colleague support in occupational demand and burnout among regulating effect is described. Occupational requirements include role ambiguity, role conflict and role overload. Occupational Burnout include emotional depletion, cynical. There are adjustment factors superior support and colleague support. This study through the Shandong province of China's public service career survey of 161 people, including professional demands in the workplace, Burnout, superior support and colleague support. Results of this study are as follows: 1) role had load on emotional depletion has is important of effect 2) role fuzzy sexual on sexy depletion has is important of effect 3) role imbroglio on emotional depletion has is important of

effect 4) role had load on cynical has is important of effect 5) role fuzzy sexual on cynical has is important of effect 6) role imbroglio on cynical has is important of effect 7) boss support has a significant impact on emotional depletion role 8) superior support is very important to cynical effect 9) colleagues support is very important to cynical effect.

【Key Words】 occupational requirements, career Burnout, supervisor support, staff support.



中文摘要

關於 職業需求, 職業倦怠 和 社會支持的 問卷調查

- 研究對象 限于 中國山東省 公務員 -

漢城大學校大學院

經營學科

經營管理專業

任呈呈

本研究闡述了職業需求和職業倦怠之間的關係，同時上司支援和同事支援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。還有調節因素上司支援和同事支援。本研究通過對中國山東省公務員職場的 161人進行了問卷調查，主要包括職場人的職業需求，職業倦怠，上司支援和同事支援。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) 角色模糊性對情感枯竭有很重要的影響 3) 角色糾葛對情感枯竭有很重要的影響 4) 角色過負荷對玩世不恭有很重要的影響 5) 角色模糊性對玩世不恭有很重要的影響 6) 角色糾葛對玩世不恭有很重要的影響 7) 上司支援對情感枯竭有很重要的影響作用 8) 上司支援對玩世不恭有很重要的影響作用 9) 同事支援對玩世不恭有很重要的影響作用。

用關鍵詞： 職業需求， 職業倦怠， 上司支援， 同事支援