



## 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](#)

석사학위논문

리조트 종사원의 직무스트레스가  
직무소진 및 조직유효성에 미치는 영향

-자아탄력성을 매개효과로-



한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호텔관광외식경영학과

외 식 경 영 전 공

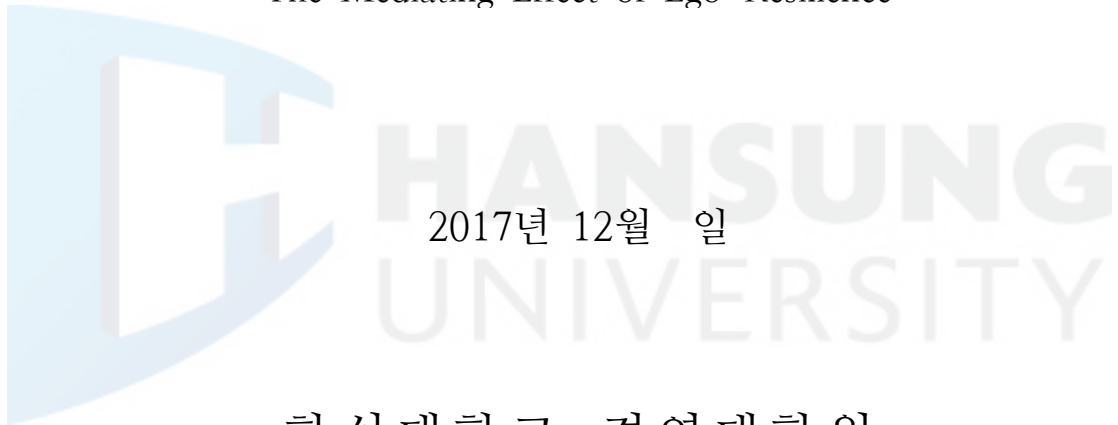
박 근 우

석사학위논문  
지도교수 허진

리조트 종사원의 직무스트레스가  
직무소진 및 조직유효성에 미치는 영향

-자아탄력성을 매개효과로-

The Effect of Resort Employees' Job Stress on  
Burnout and Organizational Effectiveness  
- The Mediating Effect of Ego-Resilience -



2017년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

박근우

석사학위논문  
지도교수 허진

리조트 종사원의 직무스트레스가  
직무소진 및 조직유효성에 미치는 영향

-자아탄력성을 매개효과로-

The Effect of Resort Employees' Job Stress on  
Burnout and Organizational Effectiveness  
- The Mediating Effect of Ego-Resilience -

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2017년 12월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

외식경영전공

박근우

박근우의 경영학 석사학위논문을 인준함

2017년 12월 일



심사위원장 \_\_\_\_\_(인)

심 사 위 원 \_\_\_\_\_(인)

심 사 위 원 \_\_\_\_\_(인)

## 국 문 초 록

### 리조트 종사원의 직무스트레스가 직무소진 및 조직유효성에 미치는 영향 -자아탄력성을 매개효과로-

한 성 대 학 교 경 영 대 학 원

호 텔 관 광 외 식 경 영 학 과

호 텔 경 영 전 공

박 근 우

현대인은 새로운 변화와 복잡성에 적응하는데 한계가 있으며 이러한 사회생활에 적응하기 어려운 상태를 스트레스라고 부르며 정보화시대를 살아가는 현대인 사이에는 매우 익숙한 형태의 일상어가 되어가고 있으며 스트레스를 풀기위한 방법 또한 개인만이 아닌 사회적인 관심사로 부각되면서 서비스가 중심이 되는 사회로 고객을 기쁘게 하는 것이 기업의 경쟁력이라는 과제를 가지고 서비스와 동시에 감정을 판매하고 있다. 서비스산업인 리조트산업의 조직구성원이 받는 직무스트레스는 기업의 심각한 문제일 뿐 아니라 인적중심산업이라는 점을 고려할 때 조직목표달성의 장애요소로 작용될 수 있으므로 리조트의 종사원을 대상으로 종사원들이 느끼는 직무스트레스와 관련된 선행연구를 통해 직무스트레스가 직무소진과 조직유효성 사이에 어떠한 영향관계가 있으며 직무소진, 조직유효성, 자아탄력성과 관련된 연관성을 도출하고자 하였다. 또한 직무스트레스와 직무소진, 조직유효성 간의 관계에서 자아탄력성이 매개효과에 대한 실증연구를 위하여 서울·경기지역에 소재

한 리조트종사원을 대상으로 종사원들이 느끼는 직무스트레스가 직무소진 및 조직유효성에 미치고 있는 영향적인 관계에서 종사원들의 직무에 대한 스트레스의 정도를 파악하고 소진되는 상황에 대한 분석을 통하여 조직유효성을 높이기 위한 방법의 전략적인 시사점을 제시하고자 하는데 의의를 가지고 연구를 통한 분석 결과를 토대로 다음처럼 시사점들을 제시하고자 하였다. 첫째, 본 연구에서 직무스트레스의 중요성이 대두되고 있는 시점에서 역할모호성과 역할갈등으로 직무스트레스의 요인을 도출하였으며 역할모호성은 직무소진, 자아탄력성, 조직유효성에 유의한 영향을 주고 있으나 역할갈등은 직무소진, 자아탄력성, 조직유효성에 영향을 미칠 것이라는 가설과는 달리 영향을 주지 않는다는 연구결과를 도출하였으며 리조트 조리업장의 특성상 내판단과 상반된 업무수행 시 또는 휴가를 포기하고 일로 인하여 가정에 무리가 갈 경우, 높은 수준의 기술과 지식이 필요할 경우, 갑작스러운 업무 변경 권위적인 분위기 등을 인하여 지구소진이 높아지고 자아탄력성과 조직 유효성에 영향주고 있으므로 역할을 정확하게 알고 계획적인 일정에 따른 업무에 대한 계획과 실행이 필요함을 시사하고 있다. 둘째, 자아탄력성과 직무소진, 자아탄력성과 조직유효성, 직무소진과 조직유효성은 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타났으며 행동하기 전에 많은 생각을 하며 어려움도 이겨내기 위하여 노력하면서 어떤 상황이든 도전하면서 잃지 않고 에너지가 넘칠 수 있도록 종사원의 관리가 필요함을 시사하고 있다. 셋째, 자아탄력성이 직무스트레스와 직무소진에 매개역할의 관계를 규명하기 위해 다중회기분석을 실시한 결과에서 리조트종사원의 자아탄력성이 직무스트레스가 직무소진에 직무스트레스가 조직유효성에 매개역할을 분석한 결과 자아탄력성은 직무스트레스 중 역할모호성이 직무소진에 완전매개 역할을 하며 조직유효성에는 부분매개 역할을 하고 있음을 확인 할 수 있었다. 따라서 도전정신과 에너지가 넘치고 침착하게 자신의 일을 해나가는 성격의 소유자들이 역할 모호성의 스트레스 상황을 이겨내고 조직에 만족하면서 몰입할 수 있도록 하는데 도움이 된다는 것을 시사하고 있음을 알 수 있다.

【주요어】 직무스트레스, 직무소진, 조직유효성, 자아탄력성, 리조트종사원

# 목 차

I. 서 론 .....	1
1.1 연구의 목적 .....	1
1.2 연구의 범위 및 방법 .....	3
II. 이론적 배경 .....	6
2.1 직무스트레스 .....	6
2.1.1 직무스트레스의 개념 .....	6
2.1.2 직무스트레스의 구성요소 .....	10
2.1.3 직무스트레스의 선행연구 .....	14
2.2 직무소진 .....	19
2.2.1 직무소진의 개념 .....	19
2.2.2 직무소진의 구성요소 .....	22
2.2.3 직무소진의 선행연구 .....	24
2.3 조직유효성 .....	27
2.3.1 조직유효성의 개념 .....	27
2.3.2 조직유효성의 구성요소 .....	29
2.3.3 조직유효성의 선행연구 .....	30
2.4 자아탄력성 .....	33
2.4.1 자아탄력성의 개념 .....	33
2.4.2 자아탄력성의 구성요소 .....	36
2.4.3 자아탄력성의 선행연구 .....	38
III. 연구의 설계 .....	43
3.1 연구모형에 대한 모형과 가설의 설정 .....	43
3.1.1 연구에 대한 모형 .....	43
3.1.2 연구의 가설의 설정 .....	44
3.2 변수에 대한 조작적 정의와 설문지에 대한 구성 .....	49
3.2.1 변수에 대한 조작적 정의 .....	49
3.2.2 설문지 구성 .....	51



3.3	표본에 대한 설계 및 분석방법	52
3.3.1	조사 표본에 대한 설계	52
3.3.2	분석의 방법과 분석절차	53
<b>IV.</b>	<b>실증분석</b>	<b>55</b>
4.1	표본의 인구통계학적 특성	55
4.2	변수의 기술통계 분석 결과	57
4.2.1	직무스트레스	57
4.2.2	직무소진	59
4.2.3	조직유효성	59
4.2.4	자아탄력성	60
4.3	연구변수의 타당성과 신뢰도 분석	61
4.3.1	직무스트레스의 타당도 및 신뢰성 검정	62
4.3.2	직무소진의 타당도 및 신뢰성 검정	64
4.3.3	조직유효성의 타당도 및 신뢰성 검정	65
4.3.4	자아탄력성의 타당도 및 신뢰성 검정	66
4.4	상관관계분석	67
4.5	가설의 검증	68
4.5.1	리조트종사원이 인지하는 직무스트레스와 직무소진의 관계검증	68
4.5.2	리조트종사원이 인지하는 직무스트레스와 자아탄력성의 관계검증	69
4.5.3	리조트종사원이 인지하는 직무스트레스와 조직유효성의 관계검증	70
4.5.4	자아탄력성과 직무소진의 관계검증	71
4.5.5	자아탄력성과 조직유효성의 관계검증	72
4.5.6	직무소진과 조직유효성의 관계검증	72
4.5.7	리조트종사원이 인지하는 직무스트레스와 직무소진 간의 자아탄력의 매개효과	73
4.5.8	리조트종사원이 인지하는 직무스트레스와 조직유효성 간의 자아탄력성의 매개효과	75
<b>V.</b>	<b>결론</b>	<b>78</b>
5.1	연구결과의 의의	78
5.2	연구의 시사점 및 제언	80

5.3 연구의 한계점과 향후방향 .....	82
참 고 문 헌 .....	84
부        록 .....	102
ABSTRACT .....	106



## 표 목 차

[표 2-1]	직무스트레스의 개념정의 .....	9
[표 2-2]	직무스트레스에 대한 구성요인 .....	12
[표 2-3]	직무스트레스의 선행연구 .....	17
[표 2-4]	직무소진의 개념정의 .....	20
[표 2-5]	직무소진의 선행연구 .....	26
[표 2-6]	조직유효성의 개념정의 .....	28
[표 2-7]	조직유효성에 대한 선행연구 .....	32
[표 2-8]	자아탄력성의 개념정의 .....	35
[표 2-9]	자아탄력성에 대한 선행연구 .....	41
[표 3-1]	설문지의 구성 .....	51
[표 3-2]	모집단에 대한 조사 표본 .....	53
[표 4-1]	표본의 인구통계학적인 특성에 따른 빈도 분석 .....	56
[표 4-2]	직무스트레스에 대한 기술통계 분석결과 .....	58
[표 4-3]	직무소진에 대한 기술통계 분석결과 .....	59
[표 4-4]	조직유효성에 대한 기술통계 분석결과 .....	60
[표 4-5]	자아탄력성에 대한 기술통계 분석결과 .....	61
[표 4-6]	직무스트레스에 대한 타당도 및 신뢰도 분석결과 .....	63
[표 4-7]	직무소진에 대한 타당도 및 신뢰도 분석결과 .....	64
[표 4-8]	조직유효성에 대한 타당도 및 신뢰도 분석결과 .....	65
[표 4-9]	자아탄력성에 대한 타당도 및 신뢰도 분석결과 .....	66
[표 4-10]	상관관계분석결과 .....	67
[표 4-11]	직무스트레스와 직무소진의 관계 .....	68
[표 4-12]	직무스트레스와 자아탄력성의 관계 .....	69
[표 4-13]	직무스트레스와 조직유효성의 관계 .....	70
[표 4-14]	자아탄력성과 직무소진의 관계 .....	71
[표 4-15]	자아탄력성과 조직유효성의 관계 .....	72
[표 4-16]	직무소진과 조직유효성의 관계 .....	73
[표 4-17]	직무스트레스와 직무소진의 자아탄력성의 매개효과 검정 .....	74

[표 4-18] 직무스트레스와 조직유효성의 자아탄력성의 매개효과 검정 .....	75
[표 4-19] 연구 가설의 검증 결과 .....	77



## 그림 목 차

[그림 1-1]	연구의 흐름도 .....	5
[그림 2-1]	Cherniss의 소진 3단계 .....	23
[그림 3-1]	연구모형 .....	43
[그림 4-1]	직무스트레스와 직무소진의 자아탄력성의 매개효과 검증 .....	75
[그림 4-2]	직무스트레스와 조직유효성의 자아탄력성의 매개효과 검증 .....	76



# I. 서 론

## 1.1 연구의 목적

현대인은 새로운 변화와 복잡성에 적응하는데 한계가 있으며 이러한 사회 생활에 적응하기 어려운 상태를 스트레스라고 부르며 정보화시대를 살아가는 현대인 사이에는 매우 익숙한 형태의 일상어가 되어가고 있으며 스트레스를 풀기 위한 방법 또한 개인만이 아닌 사회적관심사로 부각되고 있다. 서비스가 중심이 되는 사회로의 변해감으로서 기업의 경쟁력은 곧 ‘고객을 어떻게 하면 기쁘게 하는가?’라는 숙제를 가지고 서비스와 함께 감정을 판매하는(이유재·이청림, 2014). 리조트산업의 조직구성원이 받는 직무스트레스는 기업의 심각한 문제일 뿐 아니라 인적중심산업이라는 점을 고려할 때 조직목표달성의 장애요인으로 작용될 수 있다. 2007년 서비스 분야에 대한 고용 비율은 67.3%를 나타내게 되어 짐으로써 산업구조는 ‘수요자를 중심’으로 전환하게 되는 것을 알 수 있다. 본인의 실제 느끼는 감정과 표현되어지는 감정에 대한 불일치는 스트레스를 발생하게 하여 조직유효성에 대하여 부정적인 영향을 미치게 된다고 하였다. ‘고객은 항상 옳다’라는 오랜 고정관념은 고객과 종사원간의 거래관계에 있어서 종사원이 고객에게 공격의 대상이 되게 하는 파워의 불균형(unequal power)을 초래하였고(Bishop, Korczynski, & Cohen, 2005; Grandey et al., 2004), 조직은 서비스업 종사자들에게 특정한 감정표현 규칙, 규범 매뉴얼을 제시하고 이를 바탕으로 정서를 표현하거나 억제하도록 기업이 요구하고 있고(김상표, 2009), 종사원이 경험하는 직무스트레스와 이를 극복하기 위한 대안으로서 사회적 지원의 영향에 관한 연구가 리조트기업들에게 필요하다고 판단된다. 고객을 응대하는 매뉴얼 안에는 종사자들의 감정 표현 방법과 감정을 통제하는 여러 가지의 규칙으로 인해,(김상희, 2007) 자신의 감정을 진실하게 혹은 진실하지 않게 어떻게든지 간에 표현해야 하는 현상에 대하여 ‘인간감정의 상품화(Hochschild, 1983)’라고 하며, 기업이 요구하는 기준 조직에 의해 정해지는 감정표현 규범, 규칙 등의 매뉴얼에 맞추어 자

기감정을 숨기고 다른 감정을 표현하는 종사자들의 노력에 대하여 감정 노동(emotional labor)이라고 명하고 있다(김상희, 2009). 감정노동과 직무스트레스, 소진, 감정고갈 및 이직의도와 같은 부정적 종속변수간의 영향관계에 관한 연구(정무관, 2012; 김윤식, 2013), 감정노동과 긍정적 종속변수 및 부정적 종속변수 간 영향관계를 함께 살펴본 연구(김태성, 2012; 김진강, 2014)등 감정노동에 관한 연구가 여러 행태로 다양하게 진행되어지고 있으며 어느 정도는 개념적으로 정의되어지고 이를 바탕으로 실증연구들이 진행되어 오고 있다. 직무상 발생하는 조직 내의 역할에 대한 방법과 권한 정도의 불명확성으로 강주(2014)는 자신의 직무에 대한 책임영역과 직무목표에 대하여 명확하게 인식하고 있지 못하는 역할 모호성과 역할을 수행하는 사람이 역할압력이 불일치, 혹은 모순된 상태로써 주어진 역할기대들을 동시에 수행할 수 없기 때문에 느끼는 심리적 부담감으로 작용하는 역할갈등(박성원, 2011)등 직무를 수행하는 과정 중에 나타나는 스트레스는 필연적으로 경험하는 것으로 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행하였으나 기대했던 성과나 보상이 없이 인간적인 회의감이나 좌절감을 겪는 직무소진과 같은 부정적인 결과를 야기 한다(박재희, 2009; 정정옥·김승경, 2010; 강미자, 2012; 유현숙, 2013). 이러한 상황 속에서 장기적인 안목으로 인적 자원을 통한 조직의 효율성 향상을 목적으로 하는 보다 근본적인 대안 마련에 초점을 두면서(김지현, 2013), 조직의 효과적인 운영을 위하여 인적자원 관리 측면에서 중요성과 조직의 목표달성 정도의 평가에 대한 필요성이 대두 되고 있으며 직무스트레스와 이직의도에 관련한 연구는 다수 진행되어지고 있다. 그러나 현대사회에서는 다양한 환경들과 위기상황 속에서 대처하려고 하는 개인의 긍정적인 힘으로 스트레스가 되고 있는 상황적인 요구에 대하여 경직되지 않으며 유연성을 갖고 대처하고 있는 역동적인 성격특질이라 할 수 있는 자아탄력성에 관한 연구는 여러 학문적인 영역에서 다루어온 주요 관심의 주제로, 직무소진과 조직유효성에 어떠한 영향 관계를 미치는지에 대한 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 리조트종사원의 직무스트레스가 직무소진 및 조직유효성에 미치는 영향관계를 자아탄력성이 가지는 매개효과에 관한 연구의 목표를 가지고 연구하고자 리조트의 종사원을 대상으로 종사원들이 느끼는 직무스트

레스와 관련된 선행연구를 통해 직무스트레스가 직무만족과 직무열의 간 어떠한 영향 관계를 가지는지를 연구하면서, 직무소진, 조직유효성, 자아탄력성과 관련된 연관성을 도출하고자 하였다. 또한 직무스트레스와 직무소진, 조직유효성 간의 관계에서 자아탄력성이 매개효과를 가지는지 실증연구를 통한 검증을 통하여 학문적이나 실무적으로 중요한 시사점을 제공하고자하는 목적을 가지고 본연구의 목적 달성하기 위해 세부적 목적을 다음과 같이 수행하고자한다. 첫째 리조트종사원이 느끼는 직무스트레스의 구성요인을 도출하고 신뢰성과 타당성 검증을 통해서 직무스트레스의 평가척도를 개발하고자 한다. 둘째 리조트종사원이 인지하는 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향에 대하여 검토하고자 한다. 셋째 리조트종사원이 인지하는 직무스트레스가 자아탄력성에 미치는 영향에 대하여 검토하고자 한다. 넷째 리조트종사원이 인지하는 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 대하여 검토하고자 한다. 다섯째 리조트종사원이 인지하는 자아탄력성이 조직소진에 미치는 영향에 대하여 검토하고자 한다. 여섯째 리조트종사원이 인지하는 자아탄력성이 조직유효성에 미치는 영향에 대하여 검토하고자 한다. 일곱째 리조트종사원이 인지하는 직무소진이 조직유효성에 미치는 영향에 대하여 검토하고자 한다. 여덟째 리조트종사원이 인지하는 직무스트레스와 직무소진, 직무스트레스와 조직유효성에 자아탄력성이 미치는 매개효과에 대하여 검토하고자 한다. 아홉째 관련 변수들 사이의 영향관계를 바탕으로 리조트종사원들에게 자아탄력성을 바탕으로 한 직무소진의 문제점을 파악하고 조직유효성을 높이기 위한 전략적인 시사점을 도출하고 향후 연구의 발전 방향을 제시하려고 한다.

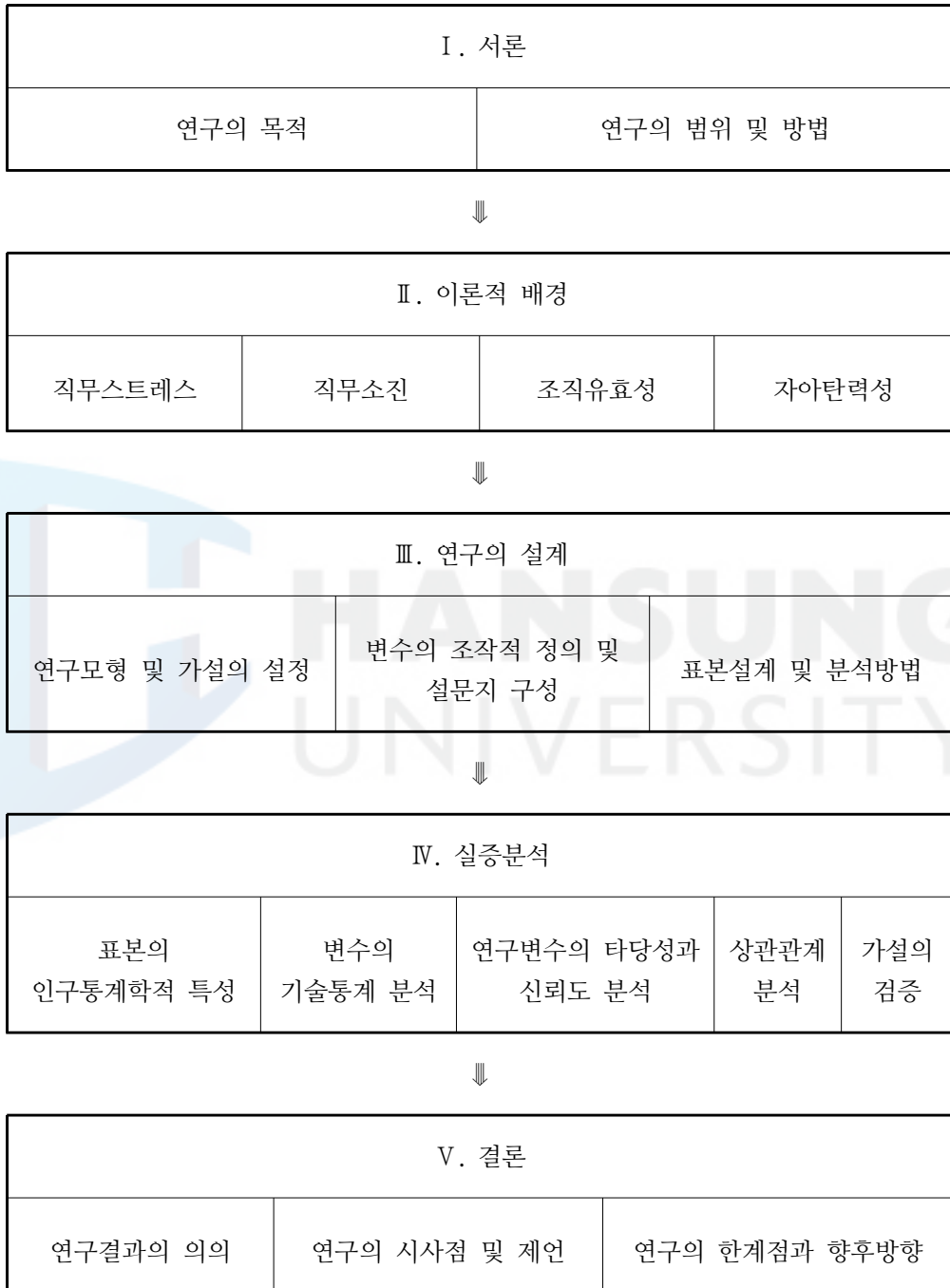
## 1.2 연구의 범위 및 방법

방법론적 범위에서 본 연구의 문헌조사를 바탕으로 한 이론적인 연구, 설문 응답 조사를 바탕으로 한 실증적인 연구 및 설문응답 조사를 통하여 연구의 방법으로 실시하였다. 실증연구를 위한 연구의 대상자 범위는 리조트의 종사원을 대상으로 실시하였고 공간적 범위로는 서울 및 경기지역에 위치한 리조트종사원의 설문 응답자를 대상으로 실시하였다. 설문조사는 2017년 10월



15일부터 10월 30일까지 진행하였다. 연구방법으로 언급한 것처럼 문헌적인 조사, 설문응답 조사의 방법으로 실시하였으며 문헌조사는 직무스트레스와 직무소진, 조직유효성, 자아탄력성을 중심으로 하여 세분화된 각각 개념적인 특성을 살펴보았다. 문헌적인 연구에 의하면 직무스트레스를 직무와 관련하여 개인적인 불편한 감정, 개인적인 욕구나 능력 및 성격 등이 환경적인 요구와 일치하지 않을 경우 발생하는 상태로 정의하며 내용을 중심으로 각 요인의 의미와 직무소진, 조직유효성에 대한 의미 및 선행연구들을 살펴보았으며 자아탄력성에 대한 연구문헌을 조사하였다. 설문조사에서는 본연구의 실증연구를 위하여 문헌적인 조사를 토대로 한 선행 연구자들의 설문문항들을 연구의 목적에 맞도록 일부를 수정하여 최종 설문지로 구성에 사용하여 표본은 2017년 10월 15일에서 30일까지 현재 리조트에 종사하는 종사원들에게 설문지를 배포하여 적극적인 자료 수집을 하였으며 수집된 설문지를 기초통계분석과 연구모형 분석을 실시하기 위하여 통계분석 프로그램인 Spss. 22를 사용하여 집단들 간에 빈도 분석을 하였으며, 탐색적 분석 및 신뢰성 분석을 통하여 변수들의 영향관계를 알아보기 위하여 상관관계분석과 가설에 대한 검증을 실시하기 위한 다중회귀분석과 매개효과에 관해 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하고자 한다. 연구의 과정과 절차에 대한 도식화는 [그림 1-1] 과 같다.

[그림 1-1] 연구의 흐름도



## Ⅱ. 이론적 배경

### 2.1 직무스트레스

#### 2.1.1 직무스트레스의 개념

스트레스(stress)라는 이 단어는 중세 영어인 *stresse*(고통)의 근원으로부터 파생되었으며, 고대 프랑스어인 *estresse*(좁음)에서부터 생겨나서 라틴어 *Strictia*에서 유래된 것이다(김상민, 2012). 스트레스라는 용어는 1900년대 초부터 의학, 생리학, 심리학 등의 분야에서 사용되기 시작했으며, 대부분의 스트레스에 관한 연구는 기업경영학, 산업심리학, 행동과학 등과 같은 분야에서 사용되었다가 직무스트레스라는 새로운 개념이 등장하게 되었다(최지형, 2015). 한국산업안전공단은 직무에 관한 조건이 근로자들의 능력, 자원, 요구와 맞지 않을 때 생기는 해로운 신체적·정신적 반응이라고 정의했다(한국산업안전공단, 2005). 한국노총(2000)은 직무가 요구하고 있는 것들이 노동자가 가지고 있는 능력이나 요구 등과 맞지 않을 경우에 부정적으로 발생하는 신체적 반응으로 규정하고 있다. 관리자, 동료 및 부하 직원과의 신뢰도, 지지도가 낮은 빈약한 관계에 의한 사회적 스트레스 요인이 포함되며, 장시간 근무나 교대 근무 등의 근무 시간이 스트레스 수준에 많은 영향을 미치는 요인들이다(Hewstone, 2005). 직무스트레스는 환경에 의한 자극, 환경의 자극에 대한 개인의 부정적인 반응, 환경의 자극과 개인의부정적 반응과의 상호작용 등의 세 가지 관점으로 보기도 한다(정민정·탁진국, 2005). “업무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원과 일치하지 않아서 발생하는 유해한 신체적·정서적 변화”라고 하였으며, 유럽위원회(EC, 2002)는 이를 “업무내용, 업무조직 및 작업환경이 해롭거나 불건전한 측면에 대한 정서적, 인지적, 행동적 및 생리적 반응패턴”으로 규정하였다. 직무스트레스에 관한 정의는 그간 여러 학문 분야에서 다양하게 제시되었다. Beehr & Newman에 따르면 “스트레스는 사람과 직장의 상호 작용에서 비롯된 것이며 사람들의 정상적인 기능에서 벗어

나는 변화가 특징인 상태”라고 하였다(Kondalkar, 2007). 직무스트레스에 관한 연구들이 지속적으로 연구 되고 있으며 김영순(2007)은 각자의 입장에 따라서 다르게 표현되고 있으므로 자극이나 개인특성, 속성, 반응, 주변 환경, 개인과 환경사이의 교류에 따라 학자들 사이에는 각기 다른 뜻으로 정의하고 있는 실정이라 주장하였다. 심리학자들은 다양한 방법으로 스트레스를 정의하고, 현대의 정의는 잠재적 스트레스 요인으로서의 외부 환경, 스트레스와 고통에 대한 스트레스 요인의 반응, 생화학적, 생리학적, 행동이나 심리 변화와 관련된 스트레스 개념 등이다(Hewstone et al, 2005). 이은희(2004)의 연구는 개인과 직무환경 사이에서 만들어지는 생리적이거나 심리적으로 불공평한 상태라고 정의하고 있다. 직장에서의 개인 스트레스 요인으로 물리적 스트레스, 업무 부담, 조직 내 역할, 경력 개발, 사회적 스트레스, 업무 시간 등이다(Hewstone, 2005). 적당한 스트레스는 스트레스가 아주 없는 상황보다는 주어진 직무를 열심히, 훌륭히 수행하도록 만드는데 이것은 스트레스가 개인의 직무에 각성수준을 높이게 하는데 효과가 있기 때문이다(박태운, 2005). 스트레스는 일반적으로 두려움, 근심, 불안, 짜증, 분노, 슬픔, 우울감과 같은 부정적 감정과 연관된 불유쾌한 감정적 경험이라고 할 수 있다(Bolino & Turnley, 2005). Koo와 Kim(2006)의 연구는 직무스트레스가 직장만이 아니라 개인들의 사생활에 영향을 미치고 있으며, 특히 개인의 특성에 따라 차이가 다르게 나타나므로 통제의 어려움이 발생하고 생산성의 감소, 수면방해, 장애반응, 걱정 등의 업무환경에 부정적인 결과를 초래한다고 하였다. 직무를 실행할 때 일어나는 스트레스를 말하며, 가족 간의 스트레스나 직무와는 연관이 없고 또 외적인 요인에서 생길 수 있는 여러 가지 스트레스와는 구분이 된다(김일회, 2007). 직무스트레스로 인한 결과에 대하여 이종목(2008)은 직무스트레스의 결과를 개인적인 결과와 조직의 결과로 나누어 설명하면서, 개인적인 결과로 서 심장병, 심장마비, 암, 근골격 질환, 궤양, 성적 관심 감퇴로 설명하고, 조직의 결과는 수행실적과의 관계, 즉 직무만족, 결근, 이직으로 구분하여 설명하고 있으며, 무스트레스는 개인이 직무관련 요인으로 인해 정상적인 기능을 유지하기 어렵도록 심리적으로 대처할 수 없는 위협적인 환경이 발생한 상태(진유식, 2009)이며, 이태구(2009)는 직무스트레스가 직무를

수행하면서 여러 가지 요인으로 정상적인 생활이 어려울 정도의 심리적 역기능을 유발하는 상태라고도 정의하였다. 직무스트레스를 유발하는 요인이 무엇인가를 규명하는 연구들이 활발하게 다루고 있다. 직무스트레스를 역할 갈등과 역할 모호성의 두 차원으로 분류하여 역할 갈등은 역할 내 갈등과 역할 간 갈등으로, 역할 모호성은 직무에 대한 역할모호성과 회사기대에 대한 역할 모호성으로 직무스트레스를 설명하였다(임재문·김성섭·후엔티투타오, 2009). 어떤 형태의 스트레스는 유익하지만, 스트레스 장애의 다른 유형은 심각한 건강상의 문제와 생명의 위협을 유발할 수 있다(Bisen & Priya, 2010). 4가지의 스트레스 범주로 긍정적 스트레스(Eustress), 부정적 스트레스(Distress), 강한 스트레스(Hyperstress), 적은 스트레스(Hypostress)로 나눈다(Bisen & Priya, 2010). 스트레스는 조직에서 대부분의 직무 역할에 있어 피할 수 없는 영역으로, 조직에서 독립성과 헌신 사이에 느끼는 갈등, 적합성에 관한 조직 압력, 작업장의 일상적 역할과 역할 갈등의 다양한 형태에 의해 조직 구성원들에게 생겨난다(Bisen & Priya, 2010). King(2010)의 연구는 역할 갈등을 직무스트레스의 주요 원인이며, 중요한 삶의 역할에 대하여 요구충족의 필요시 발생하는 것이 역할 갈등이라고 주장하고 있다. 작업스트레스(job stress)는 작업의 요구 사항이 작업자의 능력, 자원, 필요와 일치하지 않을 때 발생하는 유해한 신체적, 감정적 반응이다(Bisen & Priya, 2010). 직무스트레스의 개념에 대한 학자들의 정의는 다양하다. 그러나 그들의 개념들은 공통적으로 특정 직무와 관련된 개인의 불편한 감정, 개인의 욕구나 능력 및 성격이 환경적 요구와 일치하지 않을 때 발생하는데 이를 직무스트레스라고 하고 있다(Oliver, Mansell, & Jose, 2010). 현대 직장 생활에서 작업 환경과 개인의 특성을 고려하여 스트레스의 근원을 찾아야 한다(Albertsen et al., 2010). 최주원·김영규(2011)의 연구는 회사내부와 고객으로부터 동시에 나타나는 정신적인 압박감과 육체적 피로감을 느끼고 있는 정도로 정의하고 조직에서 각기 다른 행동을 기대하고 있는 두 그룹이상의 사람들 사이에 발생하고 있는 갈등에 대처하기 위한 역할갈등과 업무에 대한 요구사항과 책임, 동료들 사이의 기대에 대한 확신을 가지지 못 할 경우 발생하고 있는 역할 모호함이다. 직무스트레스에 대한 정의를 정리해 보면 초기에는 개인에게 영향을 미치는 외부의 힘

같은 자극의 개념으로 이해하였으나, 최근에는 외부환경에 대한 개인의 심리적/생리적 반응개념으로 이해되고 있는데, 이는 환경(자극)과 개인(반응)의 상호작용개념으로 바뀌어가고 있다는 것을 보여주고 있다(신영식, 2013). 따라서 본 연구에서는 선행연구(이태구, 2009; 배점모, 2013; 이종윤, 2013; 이형룡·강재완, 2013)를 바탕으로 직무스트레스를 직무와 관련되어진 개인 간의 불편한 감정, 개인이 가지는 욕구나 능력 및 개인성격이 환경적인 요구와 일치하지 못할 경우 발생하는 상태로 정의하며 다음 [표 2-1] 은 직무스트레스에 대하여 정리한 개념표이다.

[표 2-1] 직무스트레스의 개념정의

연구자	직무스트레스의 개념정의
양안숙(2008)	자극과 반응간의 역동적 상호작용적 관점의 자극적인 개념과 반응적인 개념의 정의를 절충하고 환경적 자극요인과 개인의 특이한 반응사이의 상호작용에 따른 결과를 말함.
이형룡·강윤지 권기준(2009)	개인이 직무를 수행하면서 직무환경의 요소와 개인과의 상호작용에서 발생하는 불일치의 심리적·생리적인 불균형의 상태
이태구(2009)	직무스트레스가 직무를 수행하게 되면서 여러 종류의 요인으로 정상적인 생활이 어려울 정도의 심리적 역기능을 유발하는 상태
선종욱(2010)	업무 중 중요하거나 과도한 업무를 맡고 있을 경우, 능력을 인정받지 못하고 있거나 스스로가 부족함을 느낄 경우, 적성에 맞지 않아 업무를 수행하는 경우에 심리적인 고통이 따를 경우, 상사 및 동료들 사이의 갈등이 있을 경우, 어떠한 위기에 봉착했을 때 등 다양한 직무상황 속에서의 신체적이며 정서적인 현상을 의미함.
배점모(2013)	조직구성원의 육체적, 행태적, 심리적 일탈을 초래하게 하고 있는 직무환경에 따르는 적응적인 반응을 말함.
이종윤(2013)	업무를 수행하는 경우에 근로자가 가지고 있는 자질, 욕구, 능력이 외부 환경의 요구사항과 간격이 발생할 경우 근로자 자신의 내적인 환경과 반응하여 나타나는 상호작용
이형룡·강재완 (2013)	자신의 욕구에 대하여 해결할 수 있는 자원과 요구 또는 지원 등이 충족되고 있지 못하다고 느낄 경우, 직원과 개인의 업무 환경이 부적합하여 발생하게 되는 것

자료 : 선행연구자의 연구를 중심으로 논자 재구성

### 2.1.2 직무스트레스의 구성요소

개인적인 요인으로 통제, 가능성, 예측, 지지, 기대 등이 있고 개인이 스트레스에 대하여 통제가 불가능하다고 지각하거나 예측할 능력이 없을 경우, 스트레스의 환경이 개선이 불가능함을 지각할 경우, 타인의 지지가 없을 경우 직무스트레스를 더욱 많이 느끼게 되며 Stranks(2005)는 스트레스를 느끼고 있는 정도와 그에 따르는 개인적인 요인에 대하여 연구하였다. Karatepe & Sokmen(2007)의 연구는 환대산업은 불규칙적인 작업환경, 부적절한 임금, 비정상적인 고객행동, 역할 압력, 과도한 작업량, 훈련부족, 장기 근무시간 등으로 인하여 직무스트레스가 발생된다고 주장하였다. 김성혁·권상미·양현교(2008)의 연구는 직장 내 따돌림이 직원들의 직무수행을 저해하고 직무스트레스를 증가시킨다고 보고하고 있고, 모든 조직에는 스트레스가 항상 존재하며 종사원은 그 조직에서 업무성과, 일에 대한 의욕, 생활에 대한 태도 등에 더 큰 영향을 주고 있다고 할 수 있다(조주은·최환석, 2009). 직무스트레스의 구성요인으로는 역할과부하, 역할모호성, 역할갈등이 주로 연구되고 있다(Zohar, 1997; Fisher & Gitelson, 1983; Burtler et. al., 2005; 이은희, 2000; 하미옥·김정남, 2008). 그러나 최근 김홍범·이은영·조호현(2010)의 연구에서는 호텔의 여성종사원의 스트레스에 대하여 여성종사자의 경우에는 연령이 낮을수록 또는 가족의 소득이 낮을수록 스트레스가 더욱 크다고 하였으며, 여성의 연령이 낮으며 교육수준이 높을수록 직무스트레스의 수준이 높다고 하였다. 류용걸·강문길·강애양(2010)의 연구는 골프장에 근무하는 캐디를 대상으로 직무스트레스와 이직의도 사이의 영향관계를 연구하였으며 직무스트레스의 구성요인을 감정노동으로 구성하였다. 공통적으로 직무와 관련된 환경에서의 부정적 요인, 개인의 악감정, 개인의 욕구, 능력, 성격이 환경적 요인과 일치하지 않을 때 직무스트레스가 발생한다는 개념을 포함하고 있다(Oliver, Mansell & Jose, 2010). 또한, 조희정·구본기(2011)의 연구는 역할스트레스, 보상스트레스로, 관계스트레스, 이성희(2012)의 연구는 역할모호성, 역할갈등, 대인관계, 경력개발, 조직구조, 역할과부하, Lee et al(2012)의 연구는 고객과 관련된 스트레스, 직무관련 스트레스, 업무환경 스트레스로 구분하였다. 천덕



희·홍경완(2012)은 여행업 종사원을 대상으로 직무스트레스의 구성요인을 업무과부하, 감정노동, 고용불안으로 구성하여 연구를 실행하였으며 직장에서의 직접적 괴롭힘, 협박과 같은 부정적인 행동은 심리적 스트레스 반응과 부정적인 생리적 스트레스 반응 사이에 관련이 있다(Hogh et al, 2012) 이인희·허용덕(2013)의 연구는 여행업의 종사원들이 유발하는 직무스트레스에 대하여 역할과부하, 역할모호성, 고용불안, 감정노동으로 구성하여 연구하였으며, 손미애·신희철(2013)의 연구는 호텔기업과 외식업체는 대고객 서비스를 사업의 근본으로 하며 대인관계가 스트레스에 미치고 있는 영향이 크며 호텔직원의 48.8%가 대고객 관계에서 인격적인 무시가 스트레스의 가장 중요원인으로 보고 있다. 지금까지의 여러 선행연구들을 분석하여 볼 경우, 직무스트레스는 크게 외부적 요인, 내부적 요인, 복합적 요인으로 구분되어진다. 조직과 개인이 직장에서 스트레스를 줄이기 위해 빈약한 의사소통, 훈련 부족과 같은 스트레스의 주요 근본 원인에 대해서 뭔가를 하는 것과 불안, 건강이 좋지 못한 스트레스 증상에 대처해야 한다(Advisory Booklet, 2014).

직무스트레스는 경험하는 환경적인 요소라고 할 수 있는데 물리적 환경(불쾌한 작업환경 등), 업무구조(자율성 결여, 전출, 퇴출위험, 낮은 기술 활용도 등), 시간적 압박, 조직구조(역할모호성, 경쟁, 역할 갈등 등), 인간관계(부조화, 갈등상황, 부적절한 관계성 등)를 말하고 있다. 즉 직무에서 경험하고 있는 스트레스는 대부분이 외부적인 요인에 기인한다고 할 수 있다. 직장에서의 요구가 혼란을 야기하고 있는 경우 발생되고 있는데, 이를 역할모호성이나 역할 갈등이라 하며 직무만족 및 직무스트레스와 밀접한 상관관계가 있다고 본다. 따라서 본 연구에서는 선행연구(이성희, 2012; 정성휘, 2013; 황현희, 2015)를 바탕으로 역할모호성에 대하여 역할수행자가 역할을 직접수행하려는 과정 속에서 필요로 하고 있는 유용한 정보가 결여되어지는 상태로 정의하고, 역할갈등과는 다른 독립된 변수로 보았다. 또한 역할 갈등이란 한 개인이 외부에서 요구하고 있는 역할에 대한 기대와 주관적으로 지각하고 있는 역할이 서로 다르므로 역할행동이 원만하게 이루어지지 못하고 있는 경우로 정의하고 현장에서 겪는 역할갈등을 측정하였다. 다음 [표 2-2] 는 직무스트레스의 구성요인 표이다.



[표 2-2] 직무스트레스에 대한 구성요인

연구자	직무스트레스에 대한 구성요인
Lanbert et al(2007)	업무수행 중 발생하는 좌절감, 중압감, 짜증, 어려움 불안감(예민함) 등 5가지 요인
조희정·구본기(2011)	역할스트레스, 관계스트레스, 보상스트레스
이성희(2012)	역할모호성, 대인관계, 경력개발, 조직구조, 역할갈등, 역할과부하
이인희·허용덕(2013)	업무과부하, 감정노동, 고용불안, 역할모호성
손미애·신흥철(2013)	외부적 요인, 내부적 요인, 복합적 요인
김한성(2013)	물리적 환경관련, 조직관련, 직무관련, 개인관련 등의 다양한 스트레스 구성요소
정성휘(2013)	역할갈등, 역할모호성, 역할과부하, 과업갈등, 관계갈등
정봉희(2014)	상사의 커뮤니케이션 유형(협력형, 전문형, 신뢰형, 통제형)
황현희(2015)	역할스트레스(역할갈등 역할과부하, 역할모호성)
Banerjee & Meha(2016)	직무과부하, 교육 스트레스, 개인적 관계

자료 : 선행연구자의 연구를 중심으로 논자 재구성

#### 2.1.2.1 역할모호성(role ambiguity)

Churchill(1985)은 역할모호성은 주어진 직무 상황 속에서 개인이 수행하여야 하는 업무를 정확하게 인식하지 못하면서 직무수행을 위한 정보를 충분히 가지고 있지 않다고 느낄 경우에 경험하는 것으로 정의하고 있다. 역할모호성은 역할에 대한 기대가 명확하지 않을 경우, 자신의 목표 및 목표달성의 수단과 관련되어진 예측이 불가능성이 보일 경우 관련된다. 서비스를 제공하는 종사자들은 고객으로부터의 요구에 직면하게 되는데, 개인에게 역할모호성이 높아질수록 업무와 관련된 개인의 자신감이 떨어짐에 따라 긴장감이 증가하는 부정적인 영향관계를 설명하였다(Arthur, 1994; 최우성·김혜영, 2010). 김

민정(2012)은 직무수행에 필요한 정보가 불충분할 경우에 발생하는 것으로 개인이 수행하는 업무에 관한 지각되는 불확실성을 역할에 관한 모호성으로 정의하고, 이현주(2012)는 자기의 역할과 역할에 부여되고 있는 목표와 직무에 관한 권한 및 책임의 한계가 불분명한 정도가 역할모호성의 개념이며, 김용혁(2013)의 연구는 역할모호성을 조직의 구성원들이 가지고 있게 되는 권한의 정도가 분명하지 않을 경우 발생하거나 타인이 직무성과에 대한 기대를 구성원 자신이 인식하지 못하는 상황에서 발생하며, 직무상 발생되어지는 조직 내부의 역할에 관한 방법과 권한의 정도의 불명확성이라고 하였고, 강주(2014)의 연구는 자신의 직무에 관한 책임영역과 직무목표에 관한 명확하게 인식되지 못하는 정도를 정의하고 있다. 조직적 환경은 직무 특성, 역할특성, 지도자 형태, 인간관계, 구조특성, 물리적 조건 등 여러 가지가 열거되고 있다(강재완·이형룡, 2015). 김창태·강수만·박철우(2015)의 연구는 병원에서 종사하고 있는 의료종사자를 대상으로 하여 역할모호성이 고객지향성에 미치는 영향이 있는지에 대하여 연구한 결과에서 의료종사자의 역할모호성이 고객지향성 및 공감성과 신뢰성까지 영향을 미치고 있는 것으로 주장하였다. Rogalsky et. al. (2016)의 연구는 역할모호성이 자신의 역할을 수행하기 위하여 적절한 정보가 부족한 상태로 정의하였다.

#### 2.1.2.2 역할갈등(role conflict)

역할기대와 실제로 이루어지는 역할행동 간의 차이가 생기게 되는데 이것을 역할갈등이라 한다(이학중·박현준, 2004). 박성원(2011)의 연구는 역할갈등을 역할을 수행하고 있는 사람이 역할에 대한 입력불일치, 혹은 모순의 상태에서 주어진 역할기대 등을 동시에 수행할 수 없으므로 느끼는 심리적인 부담감으로 정의하고 있다. 원만하지 않은 의사소통과 구성원들 사이의 신뢰와 개방성의 부족 등 여러 문제로 인해 발생되고 있다. 이에 이러한 부분에 대한 관심으로 역할갈등의 원인을 발견하는데 초점을 둔 연구들과 역할갈등에 따른 결과요인에 대한 연구가 활발하게 진행되어져 왔다(문창훈, 2013). Helena, K. Praveen & Nickler(2008)의 연구는 역할갈등에 대하여 종사원의

행동을 약화할 가능성이 있고 종사원은 역할갈등으로 인하여 조직과의 관계를 심리적인 계약에 대한 위반으로 볼 수 있다고 하였다. Quarat, Muhammad & Nadeem(2013)의 연구는 직무만족에 역할갈등이 미치고 있는 영향에서 역할의 갈등은 직무만족에 부의 영향을 미치고 있으며 결과에 따라서 역할갈등을 줄이고 직무만족을 높이는 방법의 필요하다고 하였다. 문창훈(2013)이 연구한 연구에서는 역할갈등이 이직의도에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났고 역할스트레스, 역할모호성의 순으로 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다. 그리고 하위요인의 감소가 중요한 요인이라고 제시하여 갈등관리전략 중 문제해결형의 관리전략이 높아질수록 이직의도에 유의미한 영향을 미치고 있는 것으로 밝혀냈다. 이것은 우선 역할스트레스를 받는 가장 근본적인 원인에 대하여 생각할 필요성이 있으며 근본적인 원인관리가 필요하다. 역할갈등을 겪는 대상이 자신의 문제에 관한 해결책을 바라고 있는 것으로 더욱 전반적인 범위에서의 관리가 필요하다.

### 2.1.3 직무스트레스의 선행연구

한규임(2005)의 연구는 직무스트레스로 인하여 사기가 저하되고 저조한 동기의 유발, 유감, 불신 등의 간접적인 비용과 노동쟁의와 휴직, 직원의 잦은 결근, 생산성의 질과 양, 보상에 대한 지급, 불평불만, 이직 등의 직접적인 비용이 생성되며 이것을 비용으로 환산하게 되면 막대한 손실을 보게 된다고 주장하였다. Koo와 Kim(2006)의 연구는 직무스트레스가 직장과 개인의 사생활에도 영향을 미치고 있으며, 특히 개인적인 특성에 따라 차이가 다르게 나타나기 때문에 통제에 대한 어려움이 있으며 생산성 감소, 걱정, 장애반응, 수면방해 등 업무환경에 대한 부정적인 결과의 초래를 보고하고 있다. 송원익(2008)의 연구를 보면 직무스트레스의 완화의 필요성을 알 수 있다. 직무스트레스의 선행요인이 직무스트레스에 미치는 영향을 조절하는 요인들을 개인, 집단, 조직의 세 가지 수준으로 구분하고 개인 차원의 조절 변수(인구통계변수, 성격 등)에 대한 연구가 대부분으로 집단 및 조직 수준의 조절 변수에 대한 연구는 상대적으로 부족하다고 할 수 있다(문형구, 2010; 허찬영·박재옥, 2008). 항공사 종사원의 감정노동과 직무스트레스

가 직무 태도에 미치는 영향에 대하여 연구(한지훈·임재필·이승곤, 2008)를 보면 역할 과다와 역할 갈등의 직무스트레스 요인은 직무 만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스가 직무 만족에 유의미한 음의 영향을 미치고 있는 것이 김형섭(2006)과 조재양·하동현(2009)의 연구에서도 확인되고 있다. 직무스트레스의 결과에 대해 이종목(2008)의 연구는 직무스트레스의 결과에 대하여 개인적인 결과와 조직의 결과로 설명하고 있으며, 박준철·박진영(2008)의 연구는 직무스트레스와 직무의 불안정성이 호텔에 종사하는 직원들의 직무 만족에 미치고 있는 부정적인 영향 및 이직의도에 대하여 직접적인 영향을 미치고 있는 요인으로 작용하고 있다고 하였다. 김병숙·안윤정·이보비(2009)의 연구는 직무스트레스 요인 및 반응에 관한 성차별적인 분석에 대한 연구를 진행하였으며 남성의 경우에 직무요구, 직장 문화의 요인, 직무자율이 직무스트레스의 반응에 유의미한 관련성을 나타내며 여성의 경우에 보상부적절, 조직체계, 직무자율의 요인들이 직무스트레스의 반응과 상관관계가 있다고 한다. 이형룡·강윤지·권기준(2009)의 연구는 직무스트레스가 심한 종사원들이 개인적으로 스트레스에 적극적인 대처를 하고 기업도 직원의 직무스트레스에 대한 해소를 위하여 직원들의 육체적인 건강과 정신적인 건강까지 챙겨 적절한 대응방안을 마련하면 직원들의 애사심이 커지게 되며 건강한 조직종사원들이 조직의 성과를 높이고 조직의 활성화에 도움이 된다고 주장하였다. 이것은 직무스트레스의 감소에 도움이 되고 있는 효과적인 대처시스템에 대한 마련과 적극적 관리가 필요할 것이다. 역할 과부하는 직장 에서 받는 스트레스의 주요 원인으로, 과부하에는 많은 업무에 의해 발생하는 양적 과부하와 기술이나 능력이 부족할 때 발생하는 질적 과부하로 나눈다(Bisen & Priya, 2010).

스트레스와 관련된 연구들은 모두 이와 같은 스트레스 요인에서부터 스트레스 결과에 이르는 일련의 stressors-stress-outcome의 과정과 관련된 것들이다. 스트레스라는 것은 대처 할 수없는 위협적인 환경에 대한 개인의 부정적 반응으로 환경의 요구가 지나치게 많아서 개인 능력의 한계를 벗어나 대처 할 수없는 상황이 발생하는 개인과 환경의 불균형·부적합 상태를 말한다(최우성·김혜영, 2010). 장호승·박슬기·박종승(2010)의 연구는 호텔직원의 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치고 있으며 성별, 근무부서별에 따라서 지각하

고 있는 직무스트레스의 차이를 보여주며 업무를 수행의 경우 적성에 맞지 않아서 정신적으로 고통이 따르는 상황에서 상사와 동료들과의 관계 속에서 갈등이 발생하고 있을 때, 위기가 발생하고 있을 때 다양한 상황 속에서 나타나고 있는 신체적이거나 정서적인 현상이다. 이때 환경이 요구 하는 것과 자신의 능력간의 간격이 있으며 스트레스는 자신과 환경 사이에 불일치하는 상호 작용 때문에 나타난다(선종욱·오병섭·황덕수·김종윤, 2010). 신정하(2011)의 연구에서도 직무스트레스의 역할 과다 요인이 이직의도에 유의미한 영향을 미친다고 하였다. 조직내외의 스트레스 요인에 의해 유발되는 직무스트레스는 근로자의 근무태도와 행동 및 근무의욕 등에 영향을 미치기 때문에 스트레스의 조절이 필요하게 된다(한정은, 2011). 직무스트레스는 직무만족과 생활만족 모두 음의 영향을 미치며(Zhao et al., 2011), 후정(2012)의 연구는 직무스트레스를 직원들이 업무를 수행할 때 직·간접적인 영향을 미치는 개인적인 특성과 업무환경의 불일치, 그리고 근무 환경에 대해 업무수행능력의 불일치라고 하였으며 개인의 성격요인을 조절효과로 보고 직무특성이 직무스트레스에 미치는 영향이 유의미하다고 하였다. 송승헌·류경민(2012)의 연구는 호텔직원들의 스트레스를 해소하기 위한 방법으로 특정업무에 대한 지속적인 수행을 배제하고 감정의 표현을 자유롭게 보장하여 스트레스를 감소시켜야 한다고 주장하였다. 또한 김민경·김재곤(2012)의 연구는 호텔직원의 성격유형에 따라서 직무스트레스의 대처방식과 직무만족도에 대한 연구에서 직무스트레스에 대하여 적극적으로 대처하면서 극복하기 위한 프로그램의 개발과 방안에 대하여 모색하여야 함을 언급하고 있다. 개인의 동기나 능력에 맞는 직무환경을 제공하지 못하거나 개인이 가지고 있는 고유의 능력과 성격이 직무환경을 감당하기 어려울 때 직무스트레스가 발생한다(최희철, 2013). 이원용(2014)의 연구는 맥락을 같이 하고 있는데 직무스트레스가 증가하게 되면 직무만족이 감소하게 되고 이런 직무만족의 감소는 이직의도의 증가에 영향을 미치고 있다고 하였다. 추승우(2014)의 연구는 호텔직원의 직무스트레스가 조직과 고객 간의 매개적인 역할을 할 경우 직면하게 되는 개인적인 특성의 문제로 인하여 그에 대한 수위가 높아지고 있으며 직무 불만족과 같이 부정적인 결과를 초래한다고 주장하였다. 최규환(2015)의 연구도 직무스트레스의 부

정적 측면을 언급하고 있으며 호텔직원의 직무스트레스가 삶에 대한 만족에 부정적인 영향을 미치고 있다고 하였다. 직무스트레스가 직장인의 건강을 해치고 있는 가장 큰 요인이나 부정적인 영향만 미치고 있는 것은 아니라는 주장도 있다. 신지윤·오상아·이형룡·진경미(2015)는 직무스트레스의 관리에 관한 중요성을 언급하고 있으며 직무스트레스에 관한 상담을 할 수 있는 프로그램과 교육 등의 마련에 대한 필요성에 관해 주장하고 있다. 양현교(2015)의 연구는 업무처리 과정 중에서 발생하고 있는 직무스트레스는 종사원들의 직무에 대한 만족에 부정적인 영향이 있음을 주장하며 호텔직원들의 직무스트레스를 완화하기 위한 방안이 필요함을 주장하고 있다. 강재완·이형룡(2015)의 연구는 직무의 불안성과 직무스트레스사이의 영향관계에 관한 검증을 실시하였는데 직무의 불안성이 직무스트레스에 유의미한 영향을 미친다고 주장하고 있다. 지속적인 스트레스는 개인의 안녕을 위협하여 부정적인 문제를 유발하고 건강 관련 비용을 증가시킨다(방영은·박보현, 2016). 유정정·이형룡(2016)의 연구는 호텔직원의 직무의 특성이 직무스트레스에 미치고 있는 영향에 대하여 연구하였으며 호텔직원의 직무의 특성에 대하여 인식하고 있는 정도에 따라 직무스트레스에 관한 반응과 대처방안이 다르게 나타나고 있음을 보여주고 있다. 특히 한국 직장인의 직무스트레스는 OECD국가 중 가장 높은 수준을 보이고 있어(SBS, 2014; 김유경, 2016, 재인용), 직장인들의 직무스트레스를 줄이기 위한 근원적인 대처방안의 강구가 절실히 필요하다(김유경, 2016)고 하였다. 따라서 본 연구에서는 선행연구(한지훈·임재필·이승곤, 2008; 양현교, 2015; 최규환, 2015; 강재완·이형룡, 2015)를 바탕으로 직무스트레스의 역할 모호성과 역할 갈등의 영향에 대하여 연구하고자 한다. 다음 [표 2-3] 은 직무스트레스의 선행연구 표이다.

[표 2-3] 직무스트레스의 선행연구

연구자	직무스트레스의 선행연구
정민정·탁진국 (2005)	직무스트레스는 환경에 관한 자극, 환경의 자극과 개인의 부정적인 반응, 환경의 자극에 관한 개인의 부정적 반응의 상호작용 등의 관점으로 보기도 한다.



Bisen & Priya (2010)	역할의 과부하는 직장에서 받고 있는 스트레스의 중요한 원인으로, 과부하에는 많은 업무에 의하여 발생하는 양적인 과부하와 기술이나 능력이 부족할 경우에 발생하는 질적인 과부하로 나눈다.
이형룡·강윤지 권기준(2009)	직무스트레스가 극심한 구성원들이 개인적 스트레스에 적극적인 대처 및 기업이 직원들의 직무스트레스 해소를 위하여 직원들의 육체적 건강과 정신적 건강을 챙기며 적절한 대응방안을 마련하면 건강한 조직의 구성원들이 조직의 성과를 높이고 직원들의 애사심이 커지면 조직의 활성화에 도움이 된다.
김병숙·안윤정 이보비(2009)	직무스트레스 요인과 반응에 관한 성별 분석에 대하여 연구를 진행하여 남성의 경우 직무요구, 직장 문화의 요인, 직무자율이 직무스트레스 반응에 유의미한 관련성을 보였으며 여성의 경우는 보상부적절, 조직체계, 직무자율의 요인들이 직무스트레스 반응과 상관관계가 있음
장호승·박슬기 박종승(2010)	호텔직원이 인지하는 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미치고 있으며, 근무부서, 성별에 따라 인지하는 직무스트레스의 차이
Zhao et al (2011)	직무스트레스는 생활만족과 직무만족 모두 부의 영향
김민경·김재곤 (2012)	호텔직원의 성격유형에 따라서 직무스트레스 대처 방안과 직무만족도에 대한 연구에서 직무스트레스를 적극적으로 대처하여 극복할 수 있도록 프로그램 개발과 방안을 모색해야 함을 주장
이원용(2014)	직무스트레스가 증가하게 되면 직무만족이 감소하게 되고 이러한 직무만족의 감소가 이직의도의 증가에 영향을 미침
추승우(2014)	호텔직원의 직무스트레스는 조직과 고객사이의 매개적 역할을 할 경우 직면하게 되는 개인특성의 문제로 인하여 수위가 높아지고 직무 불만족과 같이 부정적 결과를 초래 함.
강재완·이형룡 (2015)	직무의 불안성과 직무스트레스사이의 영향관계에 대하여 검증을 하였고 직무의 불안성이 직무스트레스에 유의미한 영향
최규환(2015)	직무스트레스의 부정적인 측면을 주장하고 있으며 호텔직원의 직무스트레스가 삶의 만족에는 부정적인 영향을 미침

양현교(2015)	업무 처리 과정에서 발생하는 직무스트레스는 원들의 직무만족에 부정적 영향을 주장하며 호텔직원들의 직무스트레스를 완화할 수 있게 하는 방안이 필요
신지윤·오상아 이형룡·진경미 (2015)	직무스트레스의 관리에 관한 중요성을 주장하며 직무스트레스에 대한 상담을 하게 하는 프로그램 및 교육 등의 마련에 대한 필요성
유정정·이형룡 (2016)	호텔직원의 직무에 따른 특성이 직무스트레스에 미치고 있는 영향에 대하여 연구하여 호텔직원의 직무특성에 관한 인식에 따라 직무스트레스에 관한 반응과 대처방안이 다르게 나타남

자료 : 선행연구자들의 연구를 중심으로 논자 재구성

## 2.2 직무소진

### 2.2.1 직무소진의 개념

소진의 사전적 의미로는 “다 타서 없어짐, 사라져 다 없어짐”으로 직무소진은 직업과 관련된 스트레스로 인하여 발생하는 신체적·정신적 소진상태로 정의할 수 있으며 많은 연구자들이 직무소진에 대한 개념정의를 다양하게 제시하고 있다(국립국어원, 2013; 서민호, 2012). 소진을 신체적 문제와 행동방식에 따라 구분하면서 치료자들의 정신건강과 소진을 함께 설명하였으며 자신에게 주어진 직무를 현실적으로 수행하였지만 기대했던 성과와 보상 없이 인간적인 좌절감과 회의감을 겪는 상태라고도 하였다(김민경, 2014; 김신희, 2015). Shirom(2003)은 인지적 피로, 신체적 피곤을 직무소진을 정의했다. 소진은 업무에 대한 흥미, 열정, 사명감의 상실을 가리키는 것이다(이유정, 2004; 권성연, 2009). 이동수(2009)는 신체적, 정신적 고갈로 인하여 직무만족과 직무몰입을 하고 있는 상태로 직무생산성이 낮은 이들을 일컫는 가상적인 개념이라고 하였다. 신강현(2011)은 직무소진을 스트레스 환경에 과다하게 노출되면서 나타나는 육체적, 정신적, 태도적 고갈이라고 정의하였다(백보경,



2013). 한은미·임창희·홍용기(2011)의 연구는 신체에너지가 과도하게 소모되거나 정서적 탈진을 경험하는 특징으로 부정적인 건강증후군으로 정의하였으며 오정학·육풍림(2011)의 연구는 고객과 많은 접촉 수준에 따라서 서비스접점 종사원들 사이에서 발생하고 있는 스트레스에 관한 만성적 반응이라고 정의하였다. 이미정(2015)의 연구는 직무소진에 대하여 자신의 업무를 헌신적으로 수행했으나 기대하였던 성과와 보상이 없는 상태에서 인간적 회의감과 좌절감을 겪고 있는 상태로 정의하였다. 직무스트레스가 어느 한계상황에 이르렀을 때 바람직한 대처를 하지 못하는 종사자들은 자신을 보호하기 위하여 냉소, 경쟁의 포기 등에 이르게 되는 현상이라고 이해하였다(염영배, 2012; 백보경, 2013). 박근도(2012)는 호텔종사원이 서비스 접점에서接客 업무를 수행하는 동안에 발생하는 것이라고 정의하였다(김민경, 2014; 하정남, 2016). 많은 학자들은 직무소진에 대하여 원인과 증상을 중심으로 하여 조금씩 다른 개념으로 정의하고 있다. 선행연구자들의 연구를 분석하고 종합하여 본 결과를 토대로 하여 본 연구에서는 (한은미·임창희·홍용기, 2011; 신강현, 2011; 이미정, 2015)의 연구를 바탕으로 직무소진을 직무수행 시 발생하게 되는 장기적인 스트레스로 인하여 신체적, 정신적, 정서적 감정이 고갈되어가면서 업무수행능력과 결과에 따르는 성취감이 감소하게 되며 직무에 대하여 부정적인 태도를 형성하게 되고 있는 정신적인 고갈상태'로 정의하고자 한다. 다음 [표 2-4] 은 직무소진의 개념 표이다.

[표 2-4] 직무소진의 개념정의

연구자	직무소진의 개념정의
Schaufeli(2001)	대인사이에 접촉이 많은 직무들을 수행하는 종사원들이 장시간 스트레스의 요인에 노출되어 짐으로써 겪게 되는 모든 부정적인 심리적 경험
박근도(2012)	호텔종사원이 서비스 접점에서接客을 하는 업무를 수행하는 동안 발생 하는 것
성오현(2013)	호텔종사원의 직무가 주어진 목적과 의미를 상실하게 되어 나타나는 정서적이며 육체적인 고갈상태

김태경(2014)	조직구성원이 스트레스가 유발되고 있는 요인과 환경에서 장기적으로 과도한 노출로 발생하게 되는 심리적, 육체적, 정서적인 부정적인 반응
이해미·한진수 (2014)	종사원이 고객과의 지속적인 상호작용 과정에서 지각하는 심리적인 압박의 결과로 발생하는 정서적 탈진 상태
조주연·이화정 (2014)	직무와 관련되고 있는 스트레스반응으로 같이 일하고 있는 종사자들에 대한 관심이 상실된 상태
김성환(2014)	신체적 정서적으로 고갈과 직무와 자신에 대하여 느끼는 부정적 태도를 보이는 증상
오서경·윤혜현 (2014)	직무의 부정적인 심리적인 상태로 고객과의 높은 접촉의 수준에서 근무하고 있는 서비스에 종사하는 직원들에게 발생하고 있는 스트레스에 대하여 신체적이거나 정신적으로 피로를 느끼는 상태로, 신체적이거나 정신적으로 완전하게 고갈 되었다고 느끼고 있는 정서적 소진
한진수·임철환 이해미(2014)	종사원과 고객사이의 상호작용 과정에서 종사원이 지각하게 되는 심리 압박의 결과
조윤희·문명 (2014)	업무에 지쳐 더는 노력을 할 수 없는 상태로서 과도하게 지쳐 기력이 소진되어가며 직무에 관한 애착이 상실되고, 환경으로 인하여 정서적인 부담에 장기적으로 노출되는 구성원이 겪게 되는 생리적, 정신적, 정서적인 고갈 상태
정은성·박재민 (2015)	감정적 고갈로 발생하는 자신의 직무수행에서 부정적인 행동과 태도를 타인에게 표출하는 비인격화와 직무수행의 정신적 또는 신체적 피로감으로 인하여 자신의 직무성과에 대한 자신감의 결여를 보이는 개인성취감에 대한 감소
김미숙(2015)	직무가 요구하는 감정에너지의 소모정도가 과다하여 감정적으로 진이 빠진 상태
정경숙(2015)	종사원이 많은 직무요구로 인하여 자신의 감정적인 자원이 과다하게 사용되어 고갈되었다고 느끼는 정도

손일락(2015)	반복적인 감정노동에 대한 정서적인 압박으로 인하여 신체, 심리, 정신적 고갈상태
김민정(2015)	호텔종사원이 업무상황 속에서 반복하게 되는 스트레스로 인하여 정신적이며 육체적인 탈진 상태
김지영(2016)	개인이 직무를 수행하면서 직무와 관련되는 내·외적 환경으로부터 발생하는 스트레스로 인해 정서적 박탈감과 낮은 성취감으로 자신의 직무에 대해서 부정 적인 행동과 감정을 가지게 되는 상태

자료 : 선행연구자들의 연구를 중심으로 논자 재구성

## 2.2.2 직무소진의 구성요소

Jayarantne & Chess(1984)는 업무와 관련된 조직요인으로 편안함, 도전, 보상, 승진, 역할보호성, 편안함의 결여 등이 있으며 보상에 대한 불만이 소진과 비인간화를 예측 할 수 있는 중요한 요인이 되며 개인적 성취감의 증가와 높은 도전이 효과성을 예측 할 수 있는 중요한 요인이 된다고 보고하였다(이승영, 2012). 직무소진은 대인적인 업무를 하는 데서 장기적으로 발생하는 스트레스에 대한 결과 반응(Gorter et al., 1999)으로서, 감정적인 탈진이 오게 되면, 고객들과의 관계에서 발생하는 감정적인 요구에 저항하기 위해 거리를 두고자 하며, 이러한 대응에 대한 결과로서 업무와 관련한 고객들과의 관계에서 비인격적인 태도가 발생하게 된다. Maslach(1982)는 직무소진을 감정고갈, 비인격화, 성취감 저하의 3가지 하위요소로 구성된다고 하였으며 이 세 가지 측면은 각각 독립적인 것으로 한 측면의 소진이 다른 측면의 소진에 반드시 영향을 주는 것은 아니며 단계적으로 정서적 탈진에서 비인격화를 거쳐 개인의 성취가 저하로 가는 것도 아니라는 것이다(정은실, 2011; 송홍섭, 2015). Cherniss(1980)의 연구는 소진에 대하여 3단계로 설명하고 있는데 1단계는 직무스트레스가 발생하게 되는 것이며 2단계는 긴장, 짜증, 피로 등의 전반적인 스트레스로 발전하게 되는 것이다. 3단계는 정서적 거리를 두거나 냉소적인 태도로 자신을 방어적으로 대처하게 된다(홍상기, 2015). 다음 [그

림 2-1] 은 Cherniss의 소진 3단계 그림이다.

[그림 2-1] Cherniss의 소진 3단계



출처 : Cherniss. C.(1980), *Professionaburn-outinhumanserviceorganization*, New York,Praeger, 임세순(2014) 홍상기(2015) 재인용

정서적인 소모는 인간 요구에 의하여 일어나날 수 있는 감정자원에 대한 소모나 고갈을 의미하고 있으며 비인간화는 자신의 고객들에게 부정적 태도로 변하여 냉담하거나 냉소적인 태도를 보이는 것을 뜻한다. 또한 개인적 성취감 감소는 자신이나 자신의 직무에 대해서도 부정적인 태도를 보이는 것으로 개념화 하였다(김성환, 2013). 정서적인 고갈은 심리적인 요구로 인하여 스스로 자원이 고갈되었다고 느끼게 되는 에너지 결핍으로 고통 받게 되는 개인적인 상태이고 에너지상실의 소모적인 개념이 특징이다(김국균, 2012; 이인석·정무관·박문수, 2007; 최가영·김윤주, 2000; Maslach & Leiter, 1997; Maslach & Jackson, 1986). 정서적인 고갈은 감정소진의 표현으로 정서적인 탈진상태이며 심리적으로 약해져 무기력함과 불신 및 상실감 등의 감정을 느끼고 있으며 신체적인 피로도가 매우 높아지는 상태를 말하고 있다. 개인적 범주로 가장 연구가 많이 되는 변인들은 인구통계학적 변인, 직무태도 변인, 성격 변인 등 3가지로 나눌 수 있으며 환경적 범주로는 직무 및 역할 특성 관련 요인과 조직특성 관련 요인으로 나눌 수 있다(김신희, 2015). 개인은 직무에 대하여 매우 열심히 임하고 조직의 충분한 지원이 있음에도 불구하고 정서적인 고갈이 생길 수 있는 것을 의미한다. 따라서 정서적 고갈은 직무소진의 핵심적 요인이라 할 수 있다(김세라·김건, 2010). 정서적 고갈을 경험하게 되는 경우 심각한 자존감의 상실을 경험하게 되어 아무리 노력을 기울여도 좌

절감에 사로잡히게 된다(임세순,2014). 지연숙(2015)은의 연구는 정서적인 고갈은 내면적으로 나타나는 소진이라고 하면 비인격화는 외면적인 행동으로 나타나고 있는 경향이 강하다고 하였다. 비인격화라고 하는 것은 조직구성원들이 상대에 대하여 부정적이거나 냉소적이고 무감각한 반응태도를 말하고 있다. 이러한 부정적 반응은 비인간적 조직 문화, 조직의 전문성 등과 관련이 있다고 밝혀졌다(이미정, 2015). 비인격화는 정서적으로 고갈된 상태에서 극복을 위해 타인과의 관계를 심리적으로 거리감을 유지하여 완화시키고자한다(황승욱·박동수, 2011). 즉자신의 직무와 관련하여 스스로 거리감을 두면서 소극적이고 무관심한 태도를 갖게 되는 것을 말한다. 사회적 지지와 직무수행 등에 관한 조직의 우호적인 분위기는 감정적 고갈과 비인격화 등과 관련이 높긴 하지만 개인 성취감은 관련성이 매우 낮다고 설명하며 직무소진의 하위 개념으로 정서적 고갈과 냉소를 구성하였다(김민경, 2014). 성호현(2013)의 연구는 정서적인 탈진과 개인적 성취감 결여, 비인간화로 직무소진을 구성하였다. 따라서 본 연구에서는 직무소진의 구성요인을(양혜련, 2015; 서정운·한종연, 2015; 허정·이희천, 2015; 황현희, 2015; 김성진·홍창희, 2014; 박선애·이재창, 2014; Maslach et. al., 2001)의 정서적 고갈, 개인 성취감 저하, 비인격화를 구성요소로 직무소진에 대하여 연구하고자 한다.

### 2.2.3 직무소진의 선행연구

직무소진이 개인의 직업과 관련된 현상이라는 것에 중점을 맞추고, 해당직업이 속해 있는 조직 등 개인보다는 그 외적인 요인들을 파악하려는 연구들이 주를 이루고 있다(윤혜미·박병금, 2004). 박형인(2011)의 연구는 직무소진, 이직의도, 직무태도의 관계에 관한 메타분석에서 소진이 직무만족과 조직몰입 등의 직무태도에 밀접하게 상관관계가 있어 종사원들이 소진에 대한 징후를 보일 경우는 직무태도나 이직의도에도 변화를 예측할 수 있다고 하였다. 직무소진의 주요원인은 사람들과의 상호작용과 종사원이 느끼는 지원인식에 있으며 이로 인해 종사원이 좌절이나 갈등을 느끼는 경험이 직무만족과 조직몰입에 도 부정적인 영향을 줄 수 있다(Brewer & Clippard, 2002)고 하였다.

윤혜현 등(2011)의 연구는 특급호텔 조리종사자의 소진에 대하여 연구한 결과에서 조직 내부에서 종사원들이 인지하고 있는 소진의 경험이 직무만족을 감소시키고 있으며 부정적인 태도를 갖도록 하여 이직의도에도 영향을 미치고 있는 중요한 요인으로 작용한다고 하였다. 외식종사원들의 소진에 대한 선행연구자들의 연구는 김성수(2013)의 연구로 패밀리레스토랑의 종사원들의 직무스트레스가 직무소진의 하위요인인 감정적인 고갈을 증가시켜 이직의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 있는 결과를 도출하였으며 감정적인 고갈은 조직의 충성도를 감소시켜 조직에 관한 충성도의 감소가 이직의도의 증가된다는 것을 검증하였다. 김은숙·오현경(2013)의 공동연구는 보육교사가 자신의 직업을 전문직으로 인식하고 있는 정도가 낮을수록, 의사결정이 자유롭지 못 할수록, 보육교사로서의 직업에 대한 사회적·경제적 지위에 대하여 낮게 인식할수록 심리적인 소진을 크게 경험하는 것으로 나타났다. 이 외에도 소진을 유발하는 요인으로는 과중한 업무, 행정가와의 원만하지 못한 대인관계, 낮은 보수, 근무시간의 증가(구은미, 2011; 윤경미·윤혜미, 2015) 등이 제시되고 있다. 김영중(2014)의 연구는 외식산업에 종사하는 여성종사원의 소진에 관한 연구에서 소진은 우울과 신체적인 피로와 같이 개인적인 영향 이외에도 부정적인 업무능률 저하, 업무태도, 이직의도 증가와 같이 조직적인 차원의 부정적인 영향에서도 일관되어지게 관련이 있는 것으로 검증되었다.

정선미(2016)의 연구는 성취감이 감소하거나 정서적인 고갈이 높게 발생되어지는 연령은 20대이며 12시간 이상의 근무할 경우에 정서적인 고갈이 높아지며, 비인간화, 개인적 성취감 감소는 8시간미만의 경우에서 높게 나타난다고 주장하였다. 어린이집에 종사하는 교사의 내·외적 변인과 하위요인사이의 관련성에 대하여 연구한 결과에서 25세 이하의 어린이집에 종사하는 교사들이 전반적으로 직무소진과 자아성취감의 감소에 대하여 경험하고 있으며, 미혼의 교사일수록 또한 종교를 가지고 있지 않은 교사일수록 자아성취감 저하를 경험하고 있었다. 양점미·문승연(2016)의 공동연구 결과에서 직무소진은 정신적인 건강에 부(-)적인 영향을 미친다고 주장하였다. 즉, 직무소진을 많이 경험하게 될수록 신체적으로 정신적으로 건강에 부정적인 영향을 미치고 있으며 질병이 유발될 가능성이 높아지고 있다. 본 연구는 선행연구(김영중, 2014;

김은숙·오현경, 2013; 박형인, 2011; 송홍섭, 2015)를 바탕으로 직무소진에 대하여 연구하고자하며 다음 [표 2-5] 는 직무소진의 선행연구 표이다.

[표 2-5] 직무소진의 선행연구

연구자	직무소진의 선행연구
Hilde Hetland (2007)	변혁적인 리더십은 비인격화의 요인에 부정적인 관계를 가지고 있으며 개인의 성취감에 대하여 긍정적인 관계를 가지고 있다고 타났다
Rowlinson, steve & Yip, Brenda(2009)	홍콩 내에서 일하고 있는 249명의 건축 엔지니어를 대상으로 하여연구한 결과에서 스트레스가 유발하고 있는 직무소진은 직무상황과 작업의 환경과의 관계에 있다고 나타났다.
박형인(2011)	직무태도, 직무소진, 이직의도의 관계에 관한 메타분석에서 소진의 역할이 직무만족이나 조직몰입이 직무태도와 유의한 상관관계가 있으므로 종사원이 소진에 대한 징후를 보일 경우는 직무태도와 이직의도에도 변화가 있을 것으로 예측
윤혜현(2011)	특급호텔 조리종사원의 소진에 관한 연구에서 조직 내부에서 종사원들이 인지하고 있는 소진의 경험이 직무만족을 감소시키며 부정적 태도를 갖게 하는 이직의도에 영향을 미치고 있는 중요한 요인으로 작용
김성수(2013)	패밀리레스토랑에 종사하는 종사원의 직무스트레스가 직무소진의 하위요인인 감정적인 고갈을 증가시키고 이직의도에 유의미한 정(+)의 영향을 미치고 있는 결과를 도출하였으며 감정적인 고갈은 조직의 충성도를 감소시키고 조직에 관한 충성도의 감소가 이직의도에 대한 증가로 이어지는 것을 검증
김은숙·오현경 (2013)	보육교사 자신들을 전문직으로 인식하고 있는 정도가 낮을수록, 의사에 대한 결정이 자유롭지 못 할수록, 보육교사직에 관한 사회적·경제적인 지위를 낮게 인식하고 있을수록 심리적인 소진을 크게 경험



김영중(2014)	외식산업의 여성종사원의 소진에 관한 연구에서 소진은 신체적 피로와 우울과 같은 개인적 영향 이외에도 업무능률 저하, 부정적인 업무태도, 이직의도의 증가와 같은 조직적인 차원의 부정적인 영향과도 관련 있는 것으로 검증
허정·이희천 (2015)	오랜 시간동안 타인들과 밀접한 관계와 상호작용을 유지하고 있는 과정에서 지속적이며 반복적으로 받고 있는 정서적인 압박의 결과에 따라 업무상황에서 계속 또는 반복해서 경험하게 되는 업무의 스트레스로 인하여 부정적인 자아개념, 사회적인 지지체계에 대한 원망, 부정적인 업무태도와 무관심과 함께 나타나는 신체적, 정신적, 정서적인 탈진상태의 경험
양점미·문승연 (2016)	직무소진은 정신적인 건강에 대하여 부(-)적인 영향을 미치고 있다고 주장하였다. 즉, 직무소진을 많이 경험하게 될수록 신체적으로 정신적으로 건강에 부정적 영향을 미치게 되고, 질병의 유발 가능성이 더욱 높아지고 있다.

자료 : 선행연구자들의 연구를 중심으로 논자 재구성

## 2.3 조직유효성

### 2.3.1 조직유효성의 개념

사회의 급격한 변화 속에서 장기적인 안목으로 인적 자원을 통한 조직의 효율성 향상을 목적으로 하는 보다 근본적인 대안 마련에 초점을 두면서(김지현, 2013), 조직의 효과적인 운영을 위하여 인적자원 관리 측면에서 중요성과 조직의 목표달성 정도의 평가를 위한 기준에 대한 필요성에 따라 조직유효성(organizational effectiveness)의 개념이 등장하게 되었다. 조직목표 달성의 정도로 정해진 목표가 어느 정도 달성 되었는가를 의미하고, 얼마나 조직이 효율적으로 운영되고 있는가의 개념으로 조직과 직원의 목표를 포괄하는 개념이 조직유효성이라고 할 수 있다(박인규·전희원, 2012). 정연웅(2012)은 조직



유효성의 개념을 조직에 대한 목표를 어떻게 설정하고자 하는지에 따라서 조직유효성이 바뀌어 질 수 있으므로 불확정한 개념이라 정의하였다. 기업의 조직유효성은 변화하는 다양한 환경으로부터 조직내부의 구성원들을 안정시켜 고객만족을 이끌어내고, 기업의 성장과 생존을 유지시키는 인적관리 차원에서 중요한 요소이다(박은숙·이재섭, 2011; 정연국·문혜리·석기현, 2012). 조직 구성원들이 자신의 직무와 직무결과에 만족하고 조직의 목표를 이루기 위해 노력하는 것으로 조직의 일원으로 지속적으로 남아있으려는 열망의 정도이다(최백연, 2010). 이창길(2007)은 조직유효성을 조직이 행동, 생산, 적응하기 위해 조직력을 발휘하는 능력이라 하였으며 조직유효성은 경영목표 달성에 매우 중요한 요소이기 때문에 구성원의 직무만족 및 조직몰입을 높이고, 직무수행에 필요한 동기와 자신감을 부여하여 이직률을 낮춰 서비스의 품질을 차별화해야 할 필요성이 있다(이범재 외, 2016). 조직유효성은 조직문화와 관련된 대표적인 결과변수로(이범재·박철호·한수정, 2016), 전통 조직이론부터 현대 조직행동이론까지 조직연구의 궁극적인 목표는 조직의 유효성을 극대화하는데 있으며(조선아·이재섭, 2015; Barak, Nissly, & Levin, 2001). 조직유효성은 조직의 목표와 구성원이 목표달성을 포함하는 개념이라고 할 수 있으며(김상진, 2008), 조직을 개선할 수 있는 출발점이 된다는 점에서 중요하게 자리 잡고 있다(박주희, 2009). 따라서 본 연구에서는 선행연구(조선아·이재섭, 2015; 최백연, 2010; 이범재·박철호·한수정, 2016)를 바탕으로 조직유효성을 조직이 얼마나 잘되고 있는가에 대한 조직의 성과를 평가하는 기준으로 정의하고자 하였으며 [표 2-6] 은 조직유효성의 개념을 정리 한 표이다.

[표 2-6] 조직유효성의 개념정의

연구자	조직유효성의 개념정의
이창길(2007)	조직이 행동하고 생산하여 적응하기 위하여 조직력을 발휘하는 능력
김상진(2008)	조직의 목표와 구성원이 목표달성을 포함하는 개념
박주희(2009)	조직을 개선할 수 있는 출발점

최백연(2010)	조직의 일원으로 지속적으로 남아있으려는 열망의 정도
정연웅(2012)	조직의 목표에 대하여 설정에 따라 바뀔 수 있기 때문에 불확정한 개념
박인규·전희원 (2012)	조직과 직원의 목표를 포괄
조선아·이재섭 (2015)	조직의 목표와 구성원이 목표달성을 포함하는 개념

자료 : 선행연구자들의 연구를 중심으로 논자 재구성

### 2.3.2 조직유효성의 구성요소

조직유효성의 구성요인을 직무만족, 조직몰입, 혁신행동(임창현·이희수, 2013; 조한주, 2016), 조직만족, 직무만족, 조직몰입, 소속감, 이직의도, 직무스트레스(Greenberg & Baron, 2008), 조직몰입, 조직시민행동 및 이직의도(Miceli & Mulvey, 2000)로 다양하게 구성하여 연구가 진행되었다. 정연웅(2012)은 조직유효성을 조직몰입과 직무만족, 이직의사로 구분하여 조직 이론 및 조직 관리에 있어서는 조직유효성이 매우 중요한 개념으로 핵심적인 연구 주제로 규정하였고 (Christen et al., 2006). 채주아·배상욱(2014)의 연구는 직무만족에 대하여 직무와 직무환경에 있어서 구성원들이 감정적·정서적으로 만족하고 있는 긍정적인 상태를 말한다고 주장하였으며, 주희·이형룡(2014)의 연구는 직무만족을 구성원들이 조직 안에서 맡게 되어 가는 직무들을 수행하는 과정 속에서 인식하거나 느끼는 개인적인 만족에 대한 정도라고 제시하였으며 박진영(2013)의 연구는 직무만족, 이직의도, 조직몰입, 직무성과를 분석하였으며 조선희(2012)와 박윤주(2013)의 연구는 직무만족, 이직의도, 조직몰입을 분석하였다. 최성수(2013)의 연구는 조직몰입을 구성원들의 조직에 대한 심리적인 애착과 태도로 보고 조직의 성과를 결정하는 중요한 태도의 변수라고 정의하고 있다. 다시 말해 조직몰입은 조직에 이익이 되려고 노력하려는

의지, 조직의 목적 달성을 향한 믿음, 조직에 머물고 싶어 하는 희망으로 정의내릴 수 있다(이주화·정현주, 2009). 또한 김종현(2011)의 연구는 직무만족, 혁신적 행동, 조직몰입을 분석하였고, 김명숙(2011)과 이영화(2011)의 연구는 직무만족과 이직의도에 대하여 (정연일, 2012; 김영숙, 2012; 정동엽, 2010; 임재옥, 2010)은 직무만족과 조직몰입에 대하여 분석하였다. 고유성(2012)의 연구는 조직유효성의 평가기준에 대하여 연구동향을 조직몰입 또는 직무만족과 같이 행동적인 결과변수를 위주로 구성하고 있다고 주장하였다. 이것은 성과를 직접적으로 나타내고 있지는 않지만 상관관계를 나타내고 있는 변수로서, 많은 학자들에 사이에서 조직유효성에 대하여 판단하기 위한 효율적인 지표로 많이 사용되어지고 있다. 직무만족이란 감정에 따라서 반응하는 태도와 욕구, 가치 신념에 의해 개인이 직무와 관행에서 발생하는 정서적, 감정적 만족을 의미하기 때문에 직무에 대한 개인의 긍정적인 태도가 직무수행에 영향을 미치고, 조직의 성과를 향상시키는 중요한 요인이다(노회경·박창수, 2014). 조직몰입은 단순히 조직에 대하여 충성심을 가지는 것이 아니라 조직이 추구하고 있는 목표와 가치에 대하여 강한 신뢰를 가지고 수용하려는 태도이며 조직의 목표달성을 위하여 자발적인 노력과 조직에 남아 있고자하는 강력한 욕구를 설명하고자 할 경우 사용되고 있다. 또한 조리사의 동기부여 및 업무의 효율성 증가 등과 관련하여 중요 개념으로 부각되고 있으며 조직몰입이 다방면의 조직 관리에서 매우 중요하게 인식되고 있다(이난희, 2013). 문현집(2009)은 조직몰입은 개인이 자신이 속하여 있는 조직에서 일체감을 어느 정도 느끼고 있으며 몰두하는지를 나타내고 있는 정도이며 조직이 성공할 수 있도록 돕기 위하여 조직에 충성하면서 헌신하려는 태도라고 볼 수 있다고 하였다. 따라서 (김종현, 2011; 정동엽, 2010; 김영숙, 2012; 정연일, 2012)의 연구를 바탕으로 본 연구는 조직유효성의 변수에 대하여 심리적인 성과지표로 직무만족과 조직몰입으로 측정하였다.

### 2.3.3 조직유효성의 선행연구

최홍식(2010)은 리조트직원의 감정부조화와 직무만족과 조직몰입에 미치

고 있는 영향에 관한연구 결과 리조트직원의 직무만족이 조직몰입에 미치고 있는 영향은 근무부서에 따라서 유의한 차이를 보였으며 고객접점과 비접점 부서의 직원들 모두의 직무만족이 조직몰입의 요인인 규범적 몰입, 정서적 몰입, 지속적 몰입에 유의한 영향을 미치는 것을 나타냈다. 강병호(2008)의 연구는 조직구성원의 업무에 대한 성취도에 관한 상사의 공정한 감정에 대하여 부하직원이 느끼고 있는 자기효능감에 대하여 정(+)-적인 영향력을 미치고 있는 것으로 나타났으며 이인숙·윤혜연(2010)은 외식종사원을 대상으로 하여 직무특성이론을 배경으로 한 직무특성과 조직몰입과의 영향관계를 연구하였는데, 연구의 결과에서 직무특성의 변수들 사이에서 과업중요성과 과업정체의 자율성, 피드백이 조직몰입에 유의미한 정(+)-의 영향이 있음을 주장하고 있다. 김일호·김동준(2012)의 연구는 호텔 구성원들의 직무만족, 소진, 조직몰입 간의 구조적인 관계를 실증 분석한 결과에서 직무만족은 조직몰입에 정(+)-적인 영향력을 미치고 있는 것으로 나타났다. 호텔 구성원들의 직무만족이 높을수록 조직몰입에 유의한 정(+)-의 영향을 미치고 있으며 효율적인 조직의 경영을 위하여 중점적인 고려가 있어야 한다고 하였다. 조직구성원이 겪고 있는 개인갈등, 대인갈등, 조직 갈등은 직무만족, 집단응집력, 조직헌신 등의 조직유효성을 저하시키려는 것으로 분석하였다. 안우광(2012)의 연구는 하층 LMX(구성원이 인지하고 있는 직속상사와의 교환관계)가 조직의 유효성에 미치고 있는 영향을 연구한 결과, 직무만족, 직무성과, 조직시민행동, 조직몰입에 영향을 미치고 있음을 검증하였다. 조직공정성과 참여적 의사결정이 군 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무만족, 조직시민행동, 이직의도를 지표로 제시하였다(신금석, 2012). 연구결과에서 조직후원인식이 직무만족과 조직시민행동에는 유의한 정(+)-의 영향을 미치고 있으며, 조직헌신에는 부(-)-의 영향관계를 미치고 있는 것으로 분석하였다. 박은숙(2011)의 연구는 호텔기업의 조직유효성으로 조직의 동일시와 조직내재화 및 조직몰입을 제고시키는 것에 매우 중요한 영향을 미치고 있는 조직의 성격차원으로 감각(S)-직관(N)형, 외향(E)-내향(I)형 차원인 것으로 분석되었다. 조직문화 및 변혁적, 거래적 리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무만족, 조직헌신, 혁신행동을 지표로 제시하였다(오혜경, 2012). 조선배 등(2012)의 연구

는 서울의 특 1급 호텔레스토랑에 종사하는 종사원을 대상으로 조직몰입과 직무만족에 대해 실증 분석한 결과 직무만족과 조직몰입이 고객지향성에 영향을 미치는 요인이라고 하였다. 조직공정성에 대한 구성원의 지각정도가 높을수록 직무만족과 조직헌신 등 조직유효성에 바람직한 결과를 가져오고 직무스트레스를 유발하는 직접적인 요인이 될 수 있음을 규명하여 전문 직업군인의 조직공정성 지각이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무만족과 조직헌신을 지표로 제시하였다(박정도, 2013). 천덕상(2014)의 연구는 소진이 조직유효성에 부(-)의 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었으며, 소진을 지각하고 있는 종사원들이 자신의 직무에 만족하지 못하고 조직에 몰입이 되지 못하고 부정적인 영향력을 줄 수 있다는 것으로 해석하였다. 또한, 군대조직에서 전략적 리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무만족과 조직헌신을 지표로 제시하였다(박윤제, 2015). 연구결과 변혁적인 리더십은 조직유효성의 변수들인 직무만족, 혁신행동 조직헌신을 모두 높이고 있는데 기여하고 있는 것으로 나타나고 있으며, 조직헌신에 있어서는 매우 높은 개연성을 가지고 있는 것으로 분석되었다. 따라서 (강병호, 2008; 최홍식, 2010; 김일호·김동준, 2012; 천덕상, 2014; 박윤제, 2015)등의 선행연구를 근거로 연구하고자하며 다음 [표 2-7] 는 조직유효성의 선행 연구표이다.

[표 2-7] 조직유효성에 대한 선행연구

연구자	조직유효성에 대한 선행연구
강병호(2008)	조직구성원의 업무에 대한 성취도에서 상사의 공정한 감정이 부하직원들이 느끼는 자기효능감에 유의한 정(+)의 영향력
최홍식(2010)	리조트직원의 감정부조화와 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한연구 결과 근무부서에 따라 유의한 차이를 보이고 고객접점과 고객 비접점부서 직원 모두 규범적 몰입, 지속적 몰입, 정서적 몰입에 유의한 영향
이인숙·윤혜연(2010)	외식종사원을 대상으로 직무특성과 조직몰입과의 관계를 연구결과에서 직무특성의 변수들 사이에서 과업의 중요성과 과업의 정체자율성 및 피드백이 조직몰입에 유의미한 정(+)의 영향

박은숙(2011)	호텔기업의 조직유효성에 대하여 조직의 동일시, 조직몰입, 조직내재화의 제일 중요한 영향을 미치고 있는 조직성격차원으로 감각(S)-직관(N)형, 외향(E)-내향(I)형 차원으로 분석
김일호·김동준(2012)	호텔구성원들의 직무만족, 소진, 조직몰입 사이의 구조적 관계를 실증 분석결과, 직무만족은 조직몰입에 정(+)의 영향
안우광(2012)	LMX(직속상사와의 교환관계)가 조직유효성에 미치는 영향을 분석 결과, 직무만족, 직무성과, 조직몰입, 조직시민행동에 영향
박정도(2013)	전문적인 직업군인들의 조직공정성 지각이 조직유효성에 미치고 있는 영향의 연구결과에서 직무만족과 조직헌신을 지표로 제시
천덕상(2014)	소진은 조직유효성에 부(-)의 영향, 소진을 지각하고 있는 종사원 일수록 직무에 만족하지 못하고 결국 조직에 몰입이 되지 못하여 조직에 부정적인 영향력
박윤제(2015)	군대조직에서 전략적인 리더십이 조직유효성에 미치고 있는 영향연구에서 직무만족과 조직헌신을 지표로 제시.

자료 : 선행연구자들의 연구를 중심으로 논자 재구성

## 2.4 자아탄력성

### 2.4.1 자아탄력성의 개념

자아탄력성은 주어진 상황에 적합한 융통성 있는 행동과 문제 해결책을 동원할 수 있는 능력으로(최용석, 2015), 현대사회에서는 다양한 환경과 위기 속에서 대처하는 개인의 긍정적인 힘이라 한다. 탄력성(Resilience)의 사전적 의미를 살펴보면, 주로 긍정심리학에서 개인의 주관적 안녕감과 정신건강을 연구할 때 등장하는 개념으로 심각한 삶의 도전에 직면하고서도 다시 일어설 뿐만 아니라 심지어 더욱 풍부해지는 인간의 능력이다(심리학용어사전, 2014). 심리학적 관점에서 탄력성은 주로 개인의 환경에 대한 적응과 위기에



서 회복의 의미로 삶의 도전에 직면 하고서도 다시 일어설 뿐만 아니라 더욱 풍부해지는 개인의 능력을 의미한다(이은숙, 2016). 박원주(2011)는 자아탄력성을 스트레스가 되는 상황적 요구에 대해 경직되지 않고 유연성 있게 대처하는 역동적인 성격특질이라 하였고, 자아탄력성에 대한 연구는 여러 학문영역에서 다루어온 화두이자 관심주제로, 연구초기에는 우월한 정신력을 바탕으로 어려운 환경을 극복하면서 적응하는 힘이라는 의미에서 탄력성(resilience)으로 표현하였다(유비, 2015). 자아가 탄력적일 경우에 역경을 극복하려하고 회복하기 위하여 긍정적인 결과를 성취하게 되거나 상황에 따르는 긴장이나 인내의 수준을 강화시키거나 또는 약화시키는 조절능력이 매우 우수하므로, 변화하고 있는 상황에 대하여 효과적으로 대응하게 됨으로써 성공적인 적응을 가능하게 만든다(이옥형, 2012; 신정신·송승현·류경민, 2014; Block & Block, 1980). 단두리(2013)의 연구는 인생에서 겪은 내·외적인 스트레스에 긍정적으로 적응하여 나갈 수 있으며 분명한 위험 상황이 존재하지 않아도 발현되어질 가능성이 있으면서 개인 속에 잠재하고 있는 대체로 안정되어진 성격구조이며 내적인 적응기제라고 정의하고 있다. 또한 바람직한 인간관계를 형성하는데 긍정적인 영향을 주며, 스트레스 상황에서는 유연하게 대처할 수 있도록 도와주는 적응 요소이다(김선주·김한홍, 2014). 신영식(2013)의 연구는 스트레스를 이겨내는 저항능력과 상황의 요구에 따라서 자아통제를 강화하거나 완화시키는 메타적 능력이고 자아의 인지적인 동기조절 능력을 포함하는 포괄적 개념으로 정의하였다. 자아탄력성은 스트레스 상황에 경직되지 않고 유연성 있게 대처하는 역동적인 성격특성(박원주, 2011)이며, 주어진 상황적 요구에 융통성 있게 적응하는 능력이다(김미향, 2011). 자아탄력성은 어떠한 상황이나 역경에서도 성공적인 적응상태를 구현하는 능력을 의미한다. 개인의 의도와 관계없이 갑자기 처해진 역경을 원만하게 극복하면서 효율적으로 대응하는 힘이라는 점에서, 일반적인 적응능력의 개념인 정서적인 안정과는 확실하게 구분이 된다(김수안 외1, 2011). 또한, 스트레스에 적응하고 극복하는 능력, 적응이 필요한 스트레스의 영향으로부터 자신의 자아통제 수단으로 변화시키고 돌아갈 수 있는 역동적인 능력이다(이진오, 2008). 역경이나 위험상황에서도 자신의 감정을 조절하고 문제해결능력을 효과적으로 활용하여 위험

상황을 극복해가는 성격특성을 자아탄력성이라고 말할 수 있다(안윤아·최지영, 2011).

특정 물체의 유연성과 신축성을 나타내는 자아탄력성은 물리학을 비롯한 사회학, 내분비학, 유전학, 생물학, 병리학, 심리학 등의 여러 연구영역으로 꾸준히 확장되어왔으나 이처럼 연구영역의 확장에도 불구하고 자아탄력성의 정확한 개념에 대해서는 합의점을 찾지 못하고 있다(김은미, 2015). 그러나 자아탄력적인 사람은 자신의 정서를 적절히 표현할 수 있고, 인지 능력도 우수하며, 문제를 통합적으로 해결하려고 하며, 자기 확신이 높고 수용을 잘 하며, 창조적이고, 심리적으로 안정이 되어 있고, 문제를 적극적으로 해결한다(김보경, 2014). 자아탄력성은 개인내적 자원이면서 환경과 영향을 주고받을 수 있음을 알 수 있다(홍영준·이미경, 2014). 자아탄력성이란 회복할 수 있는 능력이며, 스트레스가 발생하기 이전의 적응 수준으로 다시 돌아갈 수 있는 능력으로서 단순히 어떠한 스트레스에 대한 견딜 수 있는 저항능력만을 의미하는 탄력성이나 보통의 상황에서 행동이나 정서, 동기 등으로 자신의 욕구와 충동을 표현하지 않으려는 경향성을 나타내는 자아통제의 개념과는 구분된다고 보았다(이지은, 2015). 자아탄력성은 감정노동으로 스트레스를 받고 있는 많은 보육교사가 보다 긍정적으로 직무성과를 수행하는데 필요한 긍정적인 요소(Block & Krcmen, 1996; 황혜신, 2010)이며 김화연·이형룡(2012)은 직무환경에서 발생하는 외적, 내적 긴장원에 객관적인 통찰력과 때에 따른 다양한 문제해결 전략으로 유연하게 대처하는 적응력이라 하였다. 따라서 본 연구에서는 선행연구(안윤아·최지영, 2011; 김선주·김한홍, 2014; 이인화, 2012; 이지은, 2015)를 바탕으로 자아탄력성을 바람직한 인과관계에서 긍정적이며 문제에 융통성 있게 적응하고 스트레스발생이전으로 돌아가는 능력으로 정의하고자 하며 다음 [표 2-8] 는 자아탄력성의 개념표이다.

[표 2-8] 자아탄력성의 개념정의

연구자	자아탄력성의 개념정의
김미향(2011)	주어진 상황적인 요구에 대하여 융통성 있게 적응하는 능력



박원주(2011)	스트레스의 상황 속에서 경직되지 않으며 유연성 있게 대처하고 있는 역동적인 성격특성
안윤아·최지영 (2011)	역경이나 위험적인 상황에서도 자신에 대한 감정을 조절하고 문제해결능력을 효율적으로 활용하여 위험적인 상황을 극복해가는 성격특성
김수안 외1 (2011)	어떠한 상황이나 역경에서도 성공적인 적응상태를 구현하는 능력
김화연·이형룡 (2012)	문제해결 전략으로 유연하게 대처하는 적응력
이인화(2012)	긍정적으로 동참하여 융통성 있고 효율적으로 대응하는 개인의 능력
단두리(2013)	개인 속에 잠재되어 있는 안정된 성격구조이며 내적 적응기제
김선주·김한홍 (2014)	바람직한 인간관계를 형성하려는데 긍정적인 영향을 주고 있으며, 스트레스가 주어진 상황에서는 유연하게 대처할 수 있도록 도와주기 위한 적응 요소
이지은(2015)	스트레스가 발생하기 이전으로 적응하는 수준으로 다시 돌아갈 수 있게 되는 능력

자료 : 선행연구자들의 연구를 중심으로 논자 재구성

#### 2.4.2 자아탄력성의 구성요소

자아탄력성은 사람의 생활 속에서 균형적이고 조화로운 관계를 유지하며 합리적이고 이상적인 적응을 할 수 있는 긍정적인 자원이 되기 때문에 매우 중요한 변인이라고 할 수 있다(안유성, 2015). CCQ(California Child Q-Test)자아탄력성의 척도에서 문제해결력을 가지고 융통성이 있으며 통합되어진 수행능력 및 스트레스의 대처능력과 덜 불안하면서 덜 의심하려는 성격

의 안정성, 자기 수용과 자기 확신에서 나오는 자신감과 창의적이며 새로움을 추구하는 능동적 참여를 말한다. 그리고 융통성 있는 적응·공감 및 적절한 정서표현의 대인관계, 유능하고 유창한 인지능력으로 구분하였다(안진희, 2010). 국내연구를 살펴보면 자아탄력성의 척도에 대한 요인분석에 대한 결과 또래의 관계 및 자신감, 가족관계, 자기수용 및 낙천성의 3개의 요인을 산출하였다. 김지연(2011)은 활력성, 긍정적인 태도와 자신감의 효율적이며 회복력을 자아탄력성의 구성요소로 제시하였다. 자아탄력성의 구성요소는 연구자와 분석대상, 어떠한 관점과 목적으로 연구를 하느냐에 따라 많은 차이를 보인다. 특히, 다른 요인보다는 연구대상자의 개인적 특성에 따른 영향을 상대적으로 많이 받고 있다(김은미, 2015). 호텔직원의 구성원을 대상으로 하여 자아탄력성의 영향에 대한 관계를 연구한 신정신·송승헌·류경민(2014)의 공동연구에서는 자아탄력성의 구성요인에 대하여 크게 자아확신과 자아조절로 설정하였다. 김미향·김성희(2010)의 연구에서 개발한 중학생의 자아탄력성에 대한 척도를 사용했는데 여기에서 자아탄력성은 긍정사고, 문제해결, 친밀행동, 감정조절, 자율행동의 하위변인으로 연구하였다. 김한성(2012)의 연구는 호텔직원의 자아탄력성과 직무스트레스의 상호 관련성에 관한 연구에서 낙관성과 대처능력의 요인을, 정현아(2014)는 자아탄력성의 요소는 또래의 관계와 낙천성, 과제에 대한 집중력과 자신감, 리더쉽 요인, 공감과 자기수용이해력으로 보았다. 자아탄력성의 구성요인을 타인의 긍정적인 관심을 획득하는 능력, 삶의 문제들을 해결하려고 적극적으로 접근하는 능력, 감정 통제 능력, 새로움을 추구하는 호기심, 삶의 의미를 긍정적인 신념으로 유지하는 낙관성으로 분류하였다(김보경, 2014). 김지연(2011)의 연구는 활력성, 효율적 회복력 및 자신감을, 정미경(2014)의 연구는 낙관적 태도, 자신감, 대인관계 효율성을 구성요소로 꼽았다. 정미경(2014), 김승재·엄기매·서호찬(2015)의 연구는 자아탄력성의 구성요인에 대하여 낙관적인 태도, 대인관계에 대한 효율성, 자신감등을 제시하고 있다. 안유성(2015)은 자아탄력성을, 대인관계 효율성, 낙관적 태도, 분노조절의 세 가지 구성요인으로, 신영식(2013)의 연구는 자아탄력성이 직무스트레스와 직무소진에 미치고 있는 영향관계를 연구하면서 대인관계, 감정통제, 호기심의 3가지 구성요인을 제시하고 있다. 이러한 선행연구를 통하여 발견할 수

있게 되는 자아탄력성의 구성요인들 자아탄력성에 대한 다양한 선행연구에서 공통적으로 낙천성, 감정 혹은 자아조절, 자신감, 생산적이거나 능동적인 활동성, 대인관계성 등이 가장 높은 빈도를 나타내고 있음을 알 수 있다. 자아탄력성의 구성요소들은 학자들마다 조금씩 다르게 제시하고는 있지만 세부적인 부분에서 살펴보면 그 요소들은 대략적으로 낙관성, 능동성, 타인에 대한 공감, 자율성 등의 성격을 내포하고 있음을 알 수 있다. 본 연구에서는 선행연구(안유성, 2015; 신영식, 2013; 김은미, 2015; 신정신·송승헌·류경민, 2014)를 바탕으로 자아조절, 낙관적 태도, 회복능력의 구성요소로 연구하고자 한다.

#### 2.4.3 자아탄력성의 선행연구

자아탄력을 가지고 있는 사람들은 효과적인 지능과 유능함, 융통성을 지니고 있으며, 스트레스의 상황에서 매우 적응력이 있으며 상황의 요구에 따라서 그들의 지각, 행동, 인지를 변화시킨다고 보고되고 있다. 김성훈(2011)은 자아탄력성을 다시 돌아오고자 하는 경향으로 회복력과 탄성력으로 표현되는 것으로 보는데 비록 보육교사가 소진되거나 어려운 문제를 겪게 되면서 교사 스스로의 힘과 능력은 잃었더라도 이전의 적응할 수 있는 수준으로 되돌아오도록 회복하게 하는 능력을 의미한다고 하였다. 김영희·서경현(2011)의 연구는 병원종사자들을 대상으로 스트레스와 자아탄력성간의 연관성에 대한 연구에서 자신감, 분노조절, 대인관계의 효율성 요인, 낙관적인 태도 등을 제시하고 있으며 자아탄력성이 직무스트레스의 부정적 영향 조절, 서비스의 질 향상, 스트레스 반응 억제에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 결과를 도출하였다. 김화연·이형룡(2012)의 연구는 항공사의 승무원을 대상으로 하여 객실승무원이 받고 있는 사회적인 지지와 직무스트레스사이의 영향적인 관계에서 자아탄력성을 증진시키기 위한 방안의 필요성을 위해 강조하였고 자아탄력성에 따라서 개인의 차이가 있으므로 동기부여의 차이가 생기게 되면 이것은 역량 개발을 위하여 개인의 노력에서도 영향을 준다고 하였다. 이주연·지명원(2012)의 연구는 감정노동자들의 이직의도에 직무스트레스와 역할갈등이 영향을 미치고 있다고 주장하였으며, 그 영향관계에서 자아탄력성은 조절역할을

하고 있다고 주장하였다. 또한, 감정노동자들은 자신의 내부적, 외부적 스트레스에 대하여 유연하게 대처하면서 융통성 있게 대응할 수 있는 역동적인 능력이 높을수록 스트레스나 발생한 역경을 잘 극복하여 나갈 수 있음을 주장하였다. Mealer(2012)의 연구는 자아탄력성이 높은 간호사들은 역경을 극복하여내고 경력을 쌓으면서 전문 간호사로 발전하지만, 반대로 낮은 자아탄력성의 간호사들은 임상에서 여러 어려움과 과도한 스트레스로 인하여 가지게 되는 부정적인 정서를 견뎌내지 못하고 소진된다고 주장하였다. 이안생·윤치근·박진규(2012)의 공동연구는 사회적인 지지 및 자아탄력성과 병원의 간호사들의 업무성과 사이의 영향적인 관계연구를 통하여 사회적인 지지와 자아탄력성이 높은 집단일수록 업무에 대한 성과가 높다는 결과를 도출하였다. 따라서 간호사의 업무성과를 향상시키기 위한 병편으로 사회적인 지지와 자아탄력성을 높이기 위하여 방안이 적극적으로 검토하여야 함을 강조하여 주장하고 있다. 자아탄력성 조절효과로 본 호텔서비스 직원의 직무소진(성오현, 2013), 유아기 어머니들의 자아탄력성 회복을 위한 연구(이정원, 2014), 스포츠댄스 동호인들의 자아욕구가 자아탄력성에 미치는 영향연구(진현주 외2, 2013)는 구체적이고 현실감을 느낄 수 있는 실증연구이다. 성오현(2013)의 연구는 호텔구성원의 자아탄력성의 수준에 따라서 직무요구, 직무열의, 소진 그리고 고객지향성 사이의 관련성에 대한 조절효과에 대하여 연구결과 유의한 차이가 없다는 결론을 내리고 있지만, 자아탄력성이 높은 구성원은 업무에 대하여 임파워먼트와 영향력 등이 증가될수록 소진이 완화되어짐을 시사하고 있으며 인력충원에 따라 표면적으로 나타나고 있는 능력과 같이 긍정적인 마인드와 유연한 사고를 갖추었는가를 파악하여야 한다고 주장하였다. 자아탄력성은 교사의 경력이 많아질수록 높게 나타났으며 자아탄력성이 직무만족에 직접적으로 영향을 미치고 있고 조직문화를 통하여 간접적으로 영향을 미치고 있는 것으로 분석되었다. 또한 보육교사 자아탄력성이 소진에 미치는 영향 연구에서 자아탄력성이 높을수록 소진 수준이 낮은 것으로 나타났다(이지화·김혜연, 2014). 김기동(2014)의 연구는 관광서비스에 종사하는 종사자의 자아탄력성 및 열정이 직무만족과 조직몰입에 미치고 있는 영향에 대한 연구를 통하여 관광서비스종사자의 자아탄력성이 열정에 대하여 유의한 정의 영향을

미친다는 것을 주장하였다. 이것은 업무를 습득하기 위한 과정에 있어 자아탄력성이 높은 사람들은 더욱 열정을 가지고 서비스의 역량을 잘 숙지하면서 실행하려하고 있음을 검증한다. 자아탄력성이 높은 교사들의 집단이 낮은 교사들의 집단에 비하여 유아의 문제행동에 대하여 더욱 긍정적인 예방의 전략과 긍정적인 반응의 전략을 실행하고 있었다. 반면, 자아탄력성 하위 집단의 교사가 상위집단의 교사보다 부정적 반응전략을 더 많이 행하는 것으로 나타났다(정호경·이시자, 2014). 신정신 외(2014)의 연구는 호텔종사원들의 자아탄력성이 서비스에 대한 민첩성, 기업성과 기업이미지에 미치고 있는 영향적인 관계를 검증하였으며 자아탄력성은 서비스의 민첩성에, 서비스의 민첩성은 기업의 이미지에 영향을 줄 수 있는 선행변수라는 사실을 증명하였고, 자아탄력성과 서비스의 민첩성의 변수는 호텔만이 아닌 모든 서비스기업에서도 활용할 수 있는 변수의 가능성을 주장하였다. 이유민(2014)의 연구는 자아탄력성(resilience)에 제일 큰 영향을 미치고 있는 중요한 요인이 긍정성이라고 꼽았다. 즉, 긍정적인 정서를 키우고 있다는 것은 스스로가 행복하여짐으로 인하여 자기의 통제력을 높이면서 자신의 행복을 타인에게 나누어줌으로써 대인관계 능력을 향상시키며, 이러한 긍정성이 강화되면 통제성과 사회성을 동시에 높일 수 있다는 것이다. 이정미(2015)의 연구 결과에 의하면 보육교사의 자아탄력성은 사회적지지가 조직 헌신 정도에 미치고 있는 영향을 매개하고 있는 것으로 분석되었으며 보육교사의 자아탄력성은 직무스트레스가 조직의 헌신에 미치는 영향을 매개하는 것으로 나타났다. 자아탄력성은 직무만족에 직접적인 영향을 미치며 감정노동 경험에서는 소진을 조절하는 역할을 한다. 최근 고객센터 서비스 상담사를 대상으로 한 연구에서는 자아탄력성이 행복감과 부정적 역할 지각, 그리고 서비스 성과와 이직의도에 미치는 영향을 규명하였는데 이에 대한 결론으로 자아탄력성이 서비스 성과와 직접적으로 유의한 영향을 미치지 않는 반면 서비스 성과에 영향을 주는 행복감을 높이고 부정적 역할지각과 이직의도를 감소시킨다는 것이 밝혀졌다(정미경·정기주·조성도, 2015). 간호사를 대상으로 한 심수경(2015)의 연구는 학업을 병행하는 간호사를 대상으로 연구한 결과에서 자아탄력성이 높고 학업에 대한 자기효능감이 높을수록 직무스트레스가 낮아진다고 하였다. 자아탄력성과 직무만족

도에 관한 연구결과 직무만족도에 영향을 미치는 자아탄력성은 낙관적 태도, 자신감, 분노조절 등에 영향을 미쳤다. 즉, 보육교사의 자아탄력성은 직무만족도를 높이는데 직접적 영향을 미침을 알 수 있었다(김영실·신애선·김선미·곽경화, 2014; 김명란, 2016). 최지형(2015)의 연구는 감정부조화와 직무스트레스에 대한 연구에서 위기에 직면하였을 경우 포기하지 않고 잘 대처하여 나가며, 스스로를 조절하려는 능력이 높을수록 직무스트레스가 감소한다고 하였다. 따라서 (최지형, 2015; 심수경, 2015; 성오현, 2013; 이지희·김혜연, 2014)등의 선행연구를 근거로 연구하고자하며 다음 [표 2-9] 는 자아탄력성의 선행연구자들의 연구를 정리한 연구표이다.

[표 2-9] 자아탄력에 대한 선행연구

연구자	자아탄력성에 대한 선행연구
성오현(2013)	호텔구성원의 자아탄력성의 수준에 따라서 직무요구, 직무열의, 소진과 고객지향성 사이의 관련성에 대하여 조절효과를 연구한 결과에서 유의한 차이가 없다는 결론을 내리고 있지만, 자아탄력성이 높은 구성원들은 업무에 대하여 임파워먼트와 영향력 등이 증가 되어 질수록 소진이 완화됨을 시사.
이지희·김혜연(2014)	보육교사 자아탄력성이 소진에 미치는 영향의 연구에서 자아탄력성이 높아질수록 소진의 수준이 낮다.
김기동(2014)	관광서비스에 종사하는 종사자의 자아탄력성과 열정이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구를 통하여 관광서비스종사자의 자아탄력성이 열정에 유의한 정의 영향을 미친다는 것을 증명.
신정신(2014)	호텔종사원의 자아탄력성이 서비스의 민첩성, 기업의 성과, 기업의 이미지에 미치는 영향적인 관계를 검증하였으며, 자아탄력성은 서비스의 민첩성에, 서비스의 민첩성은 기업의 이미지에 영향을 미치는 선행변수가 된다는 사실을 증명, 자아탄력성과 서비스의 민첩성의 변수는 호텔만 아닌 모든 서비스기업의 변수가 될 수 있다는 가능성을 시사
김영실·신애선·김선미·곽경화(2014)	보육교사가 느끼는 자아탄력성은 직무만족도를 높이는 것에 직접적인 영향

심수경(2015)	학업 병행 간호사를 대상-자아탄력성이 높고 학업적인 자기효능감이 높을수록 직무스트레스가 낮아진다.
정미경·정기주 조성도(2015)	고객센터 서비스 상담사 대상- 자아탄력성이 행복감과 부정적 역할에 대한 지각, 서비스의 성과와 이직의도에 미치고 있는 영향을 규명하여 자아탄력성이 서비스의 성과와 직접적으로 유의미한 영향을 미치고 있지는 않았지만 서비스의 성과에 영향을 주어 행복감을 높이며 부정적인 역할지각과 이직의도를 감소시킨다는 것을 증명 하였다.
이정미(2015)	보육교사의 자아탄력성은 사회적지지가 조직 헌신에 미치는 영향을 매개
최지형(2015)	감정부조화와 직무스트레스에 관한 연구에서 위기에 직면 할 경우 포기하지 않으며 잘 대처하여 스스로를 조절하려는 능력이 높을수록 직무스트레스는 감소

자료 : 선행연구자들의 연구를 중심으로 논자 재구성

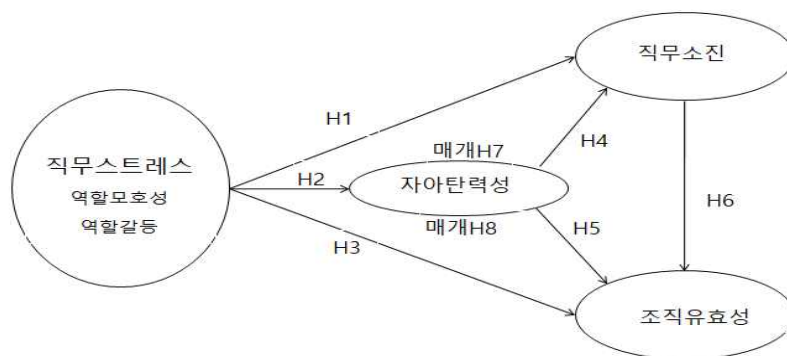


### Ⅲ. 연구의 설계

#### 3.1 연구에 대한 모형과 가설의 설정

##### 3.1.1. 연구에 대한 모형

조직신뢰에 대하여 연구되어진 분야는 문헌적인 고찰과 사례를 통하여 이루어진 연구가 아주 다양하게 이루어져 왔으며 최근에는 리조트종사원의 자아탄력성 측면이 중요하게 대두되면서 직무스트레스, 직무만족, 조직유효성 등의 변수를 가지고 매우 다양한 선행연구들이 이루어지고 있다. 그러나 본 연구와 같은 자아탄력성이 직무스트레스를 통하여 직무소진과 조직유효성의 결과를 도출하는 선행연구는 미흡한 실정으로 본 연구는 자아탄력성이 리조트종사원의 직무스트레스와 직무소진 및 조직유효성에 영향을 주는지에 대해 연구의 초점을 두고자 한다. 이러한 연구를 위하여 독립변수로 직무스트레스, 매개변수로 자아탄력성을 설정하여 종속변수인 직무소진, 조직유효성에 미치는 영향에 대하여 분석하기 위한 연구모형은 다음 [그림 3-1] 과 같다.



[그림 3-1] 연구모형



### 3.1.2 연구 가설의 설정

#### 3.1.2 1 직무스트레스와 직무소진의 관계

박종주(2015)는 사회복지전담공무원을 대상으로 다양한 요인의 변수 중에서 직무스트레스는 직무소진에 대하여 가장 높은 정적(+)인 영향을 보인다고 주장하고 있다. 조성호(2015)의 연구는 경찰공무원들 209명을 대상으로 하여 경찰공무원들의 직무스트레스가 직무에 대한 소진과 직무에 대한 만족에 미치고 있는 영향에 관한 연구에서 직무에 대한 스트레스의 증가는 직무의 탈진을 증가시키고 직무의 탈진은 직무의 만족에도 부(-)적 매개효과가 있다고 주장하였다. 요양보호사를 대상으로 진행한 연구에서 이영화(2012)의 주장에 따르면, 역할모호성과 역할갈등이 심리적인 소진에서 정적(+)인 영향이 있다고 주장하고 있다. 공무원을 대상으로 연구한 김성환(2013)의 연구는 직무스트레스는 정서적인 고갈, 냉소, 성취감저하에서 정적(+)인 영향이 있는 것으로 주장하였다. 사회복지전담공무원을 대상으로 연구한 정창훈(2014)의 연구는 역할과다와 역할의 모호가 정서적인 고갈과 냉소에 대하여 정적(+)인 영향이 있음을 주장하고 있다. 윤혜미·노필순(2013)의 공동연구는 직무스트레스가 직무소진을 높이고 있는 요인이라고 주장하였으며, 홍길화·정혜진(2013)의 공동연구도 보육교사의 직무스트레스는 직무소진에 대하여정적(+)인 영향이 있다고 주장하였다. 김정숙(2010)은 전문 상담교사를 대상으로 역할갈등과 소진의 관계를 연구하였는데, 역할갈등만으로는 소진에 전반적인 영향을 미치지 않는다고 보고 하였고, 보고하였고 박윤미,·윤혜미(2011)의 연구는 사회복지사를 대상으로 연구하였으며 직무의 특성인 역할에 대한 갈등과 업무에 대한 부담이 높아질수록 종사자의 심리적인 소진이 높게 나타난다고 주장하였으며, 이상우(2013)는 호텔구성원의 사회적인 지지에 대하여 인식되어진 직무스트레스와 직무소진에 미치고 있는 영향을 분석한 결과 직무스트레스는 직무소진에 유의적인 정(+)의 영향을 나타내었다. 김성수(2013)의 연구는 패밀리 레스토랑에 종사하는 종사원의 직무에 대한 스트레스와 조직에 대한 충성도, 직무에 대한 소진, 이직의도 사이의 영향관계를 분석한 결과에서 직무에 대한 스트레스는 직무에 대한 소진의 하위차원들인 감정적인 고갈에 정(+)의 영향관계

를 미치고 있는 것으로 보고하고 있으며, 성취감에 대한 저하와 감정적인 고갈상태는 조직충성도에 음(-)의 영향관계를 미치고 있는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구는 리조트 종사원을 대상으로 직무스트레스의 역할 모호성과 역할 갈등이 직무소진에 영향을 미칠 것이라는 가정으로 유의미한 영향을 증명하기 위하여 다음과 같이 가설을 설정 하였다.

가설1 직무스트레스는 직무소진에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H1-1 직무스트레스의 역할 모호성은 직무소진에 유의미한 영향 미칠 것이다.

H1-2 직무스트레스의 역할 갈등은 직무소진에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

### 3.1.2 2 직무스트레스와 자아탄력성의 관계

자아탄력성이 보육교사의 직무스트레스에 관한 선행연구들은 대체로 부정적인 상황을 경험할 때 스트레스를 낮게 지각하고 어떤 상황이 스트레스로 지각되더라도 이로 인한 불안이나 우울을 덜 경험한다고 하였다(유지연, 2011). 정혜옥·이옥형(2011)의 공동연구는 자아탄력성과 직무스트레스가 부의 상관관계를 가지고 있다는 것을 밝혀내었으며, 이를 통하여 직무스트레스는 낮아지고 직무만족도를 높아질 수 있도록 하는 연구결과를 제시하고 있다. 이선마·방지은(2015)의 연구에서는 자신감을 갖추고 있으므로 높은 직무스트레스를 경험하여도 자신의 정서를 조절할 수 있는 능력과 회복에 대한 능력을 통하여 정서적인 안정을 찾을 수 있으며 긍정적인 업무에 임할 수 있다고 주장하였다. 따라서 본 연구는 리조트 종사원을 대상으로 직무스트레스의 역할 모호성과 역할 갈등이 자아탄력성에 영향을 미칠 것이라는 가정으로 유의미한 영향을 증명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

가설2 직무스트레스는 자아탄력성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H2-1 직무스트레스의 역할 모호성은 자아탄력성에 유의미한 영향을 미칠 것

이다.

H2-2 직무스트레스의 역할 갈등은 자아탄력성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

### 3.1.2 3 직무스트레스와 조직유효성의 관계

정태준·임왕규(2015)의 공동연구는 직장인의 직무에 대한 스트레스와 조직유효성과의 관계에 관한 연구에서 직장인이 느끼는 직무에 대한 스트레스는 직무에 대한 만족, 조직에 대한 몰입과는 부(-)적 영향관계를 미치고 있어 통계적으로 유의미한 영향을 미치고 있다고 주장하였다. 조철규 외(2014)의 공동연구는 민간 경비원들 676명을 대상으로 하여 민간경비조직의 구성원들이 느끼는 감정노동이 직무에 대한 스트레스 및 조직에 대한 유효성에 미치고 있는 영향관계의 연구에서 감정노동과 조직의 유효성 간의 영향관계에서 구성원들이 느끼는 직무에 대한 스트레스는 통계적으로 부(-)적 영향관계를 미치고 있는 것으로 나타나서 부분 매개역할을 하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구는 리조트 종사원의 직무스트레스가 조직 유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이라는 가정으로 유의미한 영향을 증명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

가설3 직무스트레스는 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3-1 직무스트레스의 역할 모호성은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

H3-2 직무스트레스의 역할 갈등은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

### 3.1.2 4 자아탄력성과 직무소진의 관계

이영남(2012)에 의하면 소진과 관련하여 사회적 지지와 자아탄력성이 소진을 감소시키는 것으로 나타났으며 자아탄력성은 사회적지지보다 의미 있는 상관관계를 보이는 것으로 나타났으며 김인경(2012)의 연구에서도 자아탄력성은 소진

감소에 62%의 설명력을 가지고 있으며 소진에 영향력을 미치고 있다고 주장하고 있다. 따라서 본 연구는 리조트 종사원을 대상으로 자아탄력성이 직무소진에 영향을 미칠 것이라는 가정으로 유의미한 영향을 증명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

가설4 자아탄력성은 직무소진에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

### 3.1.2 5 자아탄력성과 조직유효성의 관계

최효정·석은조(2013)의 공동연구는 보육교사들의 자아탄력성은 조직에 대한 유효성에 대하여 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 주장하였으며, 감미라(2014)의 연구도 유아특수교사들의 회복에 대한 탄력성과 직무에 대한 만족간의 영향관계를 분석하였는데 회복에 대한 탄력성은 외적인 직무에 대한 만족과 내적인 직무에 대한 만족에 유의한 영향을 주고 있는 것으로 나타났다. 김성남·유문숙(2014)의 공동연구는 중환자실에 근무하는 간호사들의 자아탄력성과 조직유효성은 유의한 정(+)의 영향관계가 있는 것으로 주장하였으며, 이재영 등(2012)의 공동연구도 유아교육기관에 종사하는 교사의 자아탄력성과 조직유효성에 대해 연구를 실시하였는데 유아교육기관 교사의 자아탄력성은 조직유효성에 정(+)의 영향관계를 미치고 있는 것으로 확인하였다. 따라서 본 연구는 리조트 종사원을 대상으로 자아탄력성이 조직유효성에 영향을 미칠 것이라는 가정으로 유의미한 영향을 증명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

가설5 자아탄력성은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

### 3.1.2 6 직무소진과 조직유효성의 관계

조직과의 관계에서 부조화와 불균형을 느끼는 경우에는 종사원들은 자신들의 조직에 대한 공헌을 재수정하려 하고 이는 노력과 몰입도의 철회를 가져온다 (Tourigny, Baba, & Wang, 2013). 그리고 종사원들이 감정적으로 탈진상태가

되면 조직과의 교환관계가 더 이상 균형 상태를 이루지 않는다는 신호를 보내게 된다. Alarcon(2011)은 231개의 개별 연구의 메타분석 결과 감정의 탈진은 조직에 대한 몰입을 유의하게 감소시키고 있는 것으로 나타났으며 감정탈진은 이직의도를 증가시키며 직무만족을 유의미하게 감소시키는 것으로 나타났다. 42개의 연구들을 메타분석을 한 국내 연구(박형인·남숙경·양은주, 2011)에서도 감정탈진이 증가하면 조직몰입도가 유의하게 감소하는 것이 확인되었다. 직무소진은 직무만족(김기영·김민정, 2009; 김영중 외, 2011)과 조직몰입(배준호·신흥철, 2009)에 유의한 부(-)의 영향을 미치는 것으로 보고되었다. 따라서 본 연구에서는 리조트종사원을 대상으로 직무소진이 조직유효성에 영향을 미칠 것이라는 가정으로 유의미한 영향을 증명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

가설6 직무소진은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.

### 3.1.2 7 자아탄력성의 직무스트레스와 직무소진의 관계

정지연과 박영희(2016)의 공동연구는 보육교사들의 직무의 소진에 대한 직무의 스트레스, 자아탄력성과 정서적인 지지의 구조적인 영향관계를 분석한 결과에서 자아탄력성과 정서적인 지지가 낮아질수록 직무의 소진이 높아졌으며 직무의 스트레스가 높아질수록 직무의 소진이 높았다고 주장하였다. 또한 자아의 탄력성과 직무의 스트레스는 각기 직무의 소진에 직접적으로 영향력을 미치고 있는 요인이며, 자아의 탄력성은 직무의 스트레스와 직무의 소진에 대한 영향관계를 연결하고 있는 효과성을 가지고 있다고 하였다. 따라서 리조트 종사원의 자아탄력성이 직무스트레스와 직무소진에서 매개적인 영향을 미칠 것이라는 가정으로 유의미한 영향을 증명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

가설7 자아탄력성은 직무스트레스와 직무소진에 매개역할을 할 것이다.

H7-1 자아탄력성은 직무스트레스의 역할 모호성과 직무소진에 매개역할을 할 것이다.

H7-2 자아탄력성은 직무스트레스의 역할 갈등과 직무소진에 매개역할을 할

것이다.

### 3.1.2 8 자아탄력성의 직무스트레스와 조직유효성의 관계

직무스트레스가 높고 자아탄력성이 낮을수록 업무의 효율성을 떨어지고 직무만족에 부정적인 영향을 주며(임해은·권연희, 2015), 최종학력, 직급, 경력과 연령이 높을수록 높은 자아탄력성을 보인다(최효종·석은조, 2013). 자아탄력성이 높은 직원일수록 긍정적 마인드와 자기 통제력이 높아 직무만족도가 높다고 알려져 있다(김성은·김철희, 2014). 직무스트레스와는 유의한 부(-)의 상관관계를 보이며, 직무스트레스와 조직몰입 관계를 완전 매개하는 것으로 보고되었다(김성희·안효진, 2016). 따라서 리조트 종사원을 대상으로 자아탄력성이 직무스트레스와 조직유효성에 영향을 미칠 것이라는 가정으로 유의미한 영향을 증명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정 하였다.

가설8 자아탄력성은 직무스트레스와 조직유효성 매개역할을 할 것이다.

H8-1 자아탄력성은 직무스트레스의 역할 모호성과 조직유효성에 매개역할을 할 것이다.

H8-2 자아탄력성은 직무스트레스의 역할 갈등과 조직유효성에 매개역할을 할 것이다.

## 3.2 변수에 대한 조작적 정의와 설문지에 대한 구성

### 3.2.1 변수에 대한 조작적 정의

#### 3.2.1 1 직무스트레스

직무스트레스의 설문지는 (허원선, 2017; 이상기, 2017; 강혁진, 2016; 손은수, 2016; 김경희, 2016; 장병민, 2017)의 연구들에서 사용되어졌던 문항을 가지고 본 연구자의 연구 성향에 맞추어 수정하여 사용하였으며, 역할 모호성(8문항),

역할 갈등(8문항) 등 총 2개의 하위요인 16문항으로 구성하였다. 직무스트레스 척도는 ‘매우 그렇지 않다(1점)’의 매우 부정적인 반응과 ‘그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’까지의 매우 긍정적인 반응으로 리커트(Likert)5점 척도로 구성하였다.

### 3.2.1 2 직무소진

직무소진에 관한 설문지는 (오수석, 2017; 김미영, 2016; 권동연, 2016)의 연구들에서 사용되어졌던 문항을 본 연구자의 연구 성향에 맞추어 수정하여 하였으며, 총 6문항으로 구성하였다. 직무소진의 척도는 ‘매우 그렇지 않다(1점)’의 매우 부정적인 반응과 ‘그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’까지의 매우 긍정적인 반응으로 리커트(Likert)5점 척도로 구성하였다.

### 3.2.1 3 조직유효성

조직유효성에 관한 설문지는 (권기완, 2017; 손승호, 2017; 장수현, 2017)의 연구들에서 사용되어졌던 문항을 가지고 본 연구자의 연구 성격에 맞추어 수정하였으며, 총 6문항으로 구성하였다. 조직유효성의 ‘매우 그렇지 않다(1점)’의 매우 부정적인 반응과 ‘그렇지 않다(2점)’, ‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’까지의 매우 긍정적인 반응으로 리커트(Likert)5점 척도로 구성하였다.

### 3.2.1 4 자아탄력성

자아탄력성에 관한 설문지는 (이주영, 2016; 박시연, 2016; 윤은영, 2015; 손영화, 2016)의 연구들에서 사용되어졌던 문항을 가지고 본 연구자의 연구 성격에 맞추어 수정하였으며, 총 6문항으로 구성하였다. 조직유효성의 ‘매우 그렇지 않다(1점)’의 매우 부정적인 반응과 ‘그렇지 않다(2점)’,



‘보통이다(3점)’, ‘그렇다(4점)’, ‘매우 그렇다(5점)’까지의 매우 긍정적인 반응으로 리커트(Likert)5점 척도로 구성하였다.

### 3.2.2 설문지 구성

본 연구에서 리조트종사원의 직무스트레스가 직무소진 및 조직유효성에 미치는 영향을 규명하고 자아탄력성의 매개역할에 대하여 규명하기 위하여 설문지를 사용하였다. 본 연구에 사용하고 있는 설문지는 국내외 선행연구자들의 연구에서 신뢰도 및 타당도에 대한 검증을 이미 실시하였으며 사용하였던 측정도구를 연구자의 연구의 성향에 맞추어 재구성 하여 사용하였다. 연구의 설문지에 관한 구성으로 변수사이의 조작적인 정의를 기반으로 하였으며 선행되어진 연구에 대한 검토를 통하여 선정되고 있는 측정항목들은 본 연구에서 제시하려고 하는 연구의 목적을 달성하기 위함이며 동시에 가설의 검증을 위한 실증적인 분석을 위하여 [표 3-1] 에서와 같이 직무스트레스14문항, 직무소진 6문항, 조직유효성 6문항, 자아탄력성 6문항, 인구통계학적 특성 8문항으로 구성하여 측정의 항목을 정리하였다.

[표 3-1] 설문지의 구성

변수	측정항목	설문문항	참고문헌	척도
직무스트레스	역할모호성	14	Kyriacou(2001) 허원선(2017) 이상기(2017) 강혁진(2016) 손은수(2016) 김경희(2016) 장병민(2017)	Likert 5점 척도
	역할갈등			
직무소진		6	Cordes & Dougherty, (1993) 오수석(2017) 김미영(2016) 권동연(2016)	



조직유효성	6	Allen & Meyer(1990) 권기완(2017) 손승호(2017) 장수현(2017)	
자아탄력성	6	Klohn(1996) 이주영(2016) 박시연(2016) 윤은영(2015) 손영화(2016)	
인구 통계학적 특성	8	명목척도 서열척도	

### 3.3 표본에 대한 설계 및 분석방법

#### 3.3.1 조사 표본에 대한 설계

본 연구는 직무스트레스가 직무소진과 조직유효성에 미치는 영향관계 및 자아탄력성이 직무스트레스와 직무소진에 매개효과가 있는지와 자아탄력성이 직무스트레스와 조직유효성에 매개효과가 있는지에 대하여 알아보고자 실증적인 분석을 위한 모집단을 규정하였고 모집단에 대하여 대표로 할 수 있는 표본을 대상으로 선정하였다. 모집단이라는 것은 연구자가 연구하는 연구의 대상이며 집단으로 연구자가 직접적인 방법이나 통계적인 추정에 따라서 정보를 얻고자 하는 대상의 집단을 의미하고 있고 모집단에 대하여 명확한 규명하기 위한 연구의 범위, 시간, 대상과 같은 요소들에 대하여 명확하게 확정하도록 하였다. 본 연구의 표본은 서울·경기지역의 리조트에 근무하는 종사원을 대상으로 2017년 10월 15일부터 2017년 10월 30일까지 15일간 실시하였다. 표본추출의 방법으로는 비확률 표본추출법 중 편의표본추출방법을 실시하였으며 설문에 대한 응답자가 설문지에 직접 기입하는 형식을 채택하여 조사를 실시하였다. 설문지는 총 320부를 배포하여 296부가 회수되었으나 회수되어진 설문지에서 내용이 충실하지 못한 설문지 32부를 제외하고 264부를

실증분석에 사용하였다. 모집단의 규정과 표본에 대하여 [표 3-2] 와 같이 정리하여 보았다.

[표 3-2] 모집단에 대한 조사 표본

모집단	리조트 종사원
표본 단위	서울·경기지역
조사 기간	2017년10월15일~2017년10월30
자료수집 방법	설문지
표본 크기	320부
회수 표본	296부(92.5%)
유효 표본	264부(82.5%)

### 3.3.2 분석의 방법과 분석절차

연구자는 분석기법에 대한 선택에 따라서 또는 자료의 질과 양에 따라서 결과가 달라질 수 있다는 점을 고려하여야 하며 문제해결에 필요한 정보를 최대한 도출하기 위하여 분석기법을 매우 다양하게 선택하여 사용 할 수 있다. 본 연구자의 연구에서 기대되어지는 바람직한 연구에 대한 결과를 도출하기 위하여 변수의 수와 분석의 성격과 분석의 종류와 척도 등의 표본의 전반적 성격을 고려하여 부합하고 있는 방법을 적용하였다. 또한 앞에서 제시하고 있는 연구모형 및 가설설정과 가설의 검증을 위해 설문지를 통한 조사로 수집되어진 설문지에 대해 응답이 완료되어진 자료들을 회수한 이후에 유효한 표본만을 추출하였으며 지침에 따라서 코딩작업으로 부호화시켰고 부호화되어진 자료들을 개별적으로 입력을 하였으며 통계 프로그램으로 SPSS 22.0ver 사용하였으며 빈도 분석, 기술 통계분석, 요인분석, 신뢰도 분석, 탐색적 요인

분석, 회귀분석, 다중회귀분석 등을 실시하였다.

첫째, 설문에 참여한 조사대상자의 인구통계학적인 특성에 대하여 정확하게 파악하기 위한 하나의 방법으로 빈도분석(frequency analysis), 기술통계분석을 실시하였으며 표본의 특성을 파악하고자 하였다.

둘째, 가설의 검증을 측정하기 위해 측정 항목들 사이에 신뢰도 및 타당도에 대한 분석을 실시하였다. 타당성의 분석을 위해 각각의 유형에 따른 측정 항목들을 가지고 요인분석을 실시하였으며 각각의 항목들 사이에서 신뢰도에 대하여 검증을 실시하기 위한 방편으로 내적일관성을 판단하여 알수 있는 Cronbach's  $\alpha$  값을 이용하고 있다.

셋째, 직무스트레스를 역할모호성, 역할갈등 등의 구성적인 요소들을 독립 변수로 하여 자아탄력성, 직무소진과 조직유효성의 종속변수들 사이의 영향적인 관계를 확인하기 위하여 상관관계의 분석을 실시하였다.

넷째, 자아탄력성이 직무스트레스와 직무소진의 관계와 직무스트레스와 조직유효성의 관계에서 매개역할을 하는지를 파악하기 위한 회귀분석을 실시하였다.

다섯, 가설에 대한 검증을 확인하기 위한 방법으로 다중회귀분석을 실시하였다.

## IV. 실증분석

### 4.1 표본의 인구통계학적 특성

연구를 진행하기 위해서 도출한 표본들이 가지는 모집단의 대표성에 대하여 추정하기 위한 2017년 10월15일부터 10월30일까지 총 15일간에 걸쳐 실시하였고, 연구를 위한 수집 자료는 서울·경기 리조트 종사원을 주요 대상으로 하였다. 설문지를 통하여 총 320부가 배부하였고, 296부의 설문지를 회수하였고, 회수설문 중에서 성의 없는 응답자의 결측 값을 제외하였으며 총 264부를 최종적 분석하여 인구통계학적인 특성을 파악할 수 있는 빈도분석 실시하고, 그 결과에 대한 표는 아래의 [표 4-1] 과 같다. 우선, 응답자의 성별분포로는 여자가 89명(33.7%) 남자175명(66.3%)으로 나타나 남성이 여성보다 높은 참여 비율을 보이고 있다. 결혼여부는 기혼95명(36.0%), 미혼97명(36.9%), 기타72명(27.2%)로 나타났으며 연령으로 20~29세가 21명(8.0%), 30~39세의 분포가 87명(33.0%), 40~49세가 114명(43.2%), 50세 이상이 42명(15.9%)으로 나타나고 있다. 직급은 사원이 156명(59.1%), 주임이 72명(27.3%), 대리가 21명(8.0%), 과장이 10명(3.83%), 부장이 5명(1.9%)이며, 근무연수는 1년 미만이 45명(17.0%), 1~3년 미만이 15명(5.7%), 3~5년 미만이 173명(65.5%), 5~10년 미만이 19명(7.2%), 10년 이상이 12명(4.5%)으로 나타났다. 소속부서는 객실부가 42명(15.9%), 조리부가 165명(62.5%), 식음료부가 21명(8.0%), 기타가 36명(13.6%)로 나타났으며 고용형태는 정규직이 169명(64.0%), 비정규직이 51명(19.3%), 단시간근로가 44명(16.7%)로 나타났다. 월 소득은 200만원미만이 99명(37.5%), 200만원~300만원 미만이 66명(25.0%), 300만원~400만원이 56명(21.2%), 400~500만원 미만이 36명(13.6%), 500만원 이상이 7명(2.7%)으로 나타났다. 인구통계학적 특성에 대한 빈도분석결과 남자가 여자에 비해 36.2%가량의 차이를 보이며 많은 것으로 나타났으며, 결혼여부는 미혼과 기타 등이 63.9%로 높은 비중을 차지하고 있었으며 연령대는 40~49세가 43.2%로 높은 빈도를 보이는 상태이며

20~29세는 8.0%로 낮은 빈도를 보이고 있으며 직급은 사원이 가장 많은 59.1%이며 사원과 주임이 86.4로 대다수를 보이고 있다. 근무연수는 10년 이상이 4.5%로 직급과 근무연수를 보면 전문스킬을 가지고 근무하는 경우가 많지 않음을 알 수 있다. 소속은 조리부가 62.5%로 가장 많은 설문응답을 하였고 고용형태는 정규직이 64.0%로 높은 비중을 보이며 월 소득은 200미만이 37.5%이며 300미만이 62.5%로 높지 않은 급여체계를 보여주고 있어 리조트에 종사원들의 근무기간과 연관되어짐을 알 수 있다.

[표 4-1] 표본의 인구통계학적인 특성에 따른 빈도 분석

구 분		빈도(n=264)	비율(%=100)
성별	여자	89	33.7
	남자	175	66.3
결혼	기혼	95	36.0
	미혼	97	36.7
	기타	72	27.2
연령	20-29세	21	8.0
	30-39세	87	33.0
	40-49세	114	43.2
	50세 이상	42	15.9
직급	사원	156	59.1
	주임	72	27.3
	대리	21	8.0
	과장	10	3.8
	부장	5	1.9
근무연수	1년 미만	45	17.0
	1~3년 미만	15	5.7
	3~5년 미만	173	65.5
	5~10년 미만	19	7.2
	10년 이상	12	4.5

소속부서	객실 부	42	15.9
	조리 부	165	62.5
	식음료 부	21	8.0
	기타	36	13.6
고용형태	정규직	169	64.0
	비정규직	51	19.3
	단시간근로	44	16.7
월소득	200만원미만	99	37.5
	200~300만원미만	66	25.0
	300~400만원미만	56	21.2
	400~500만원미만	36	13.6
	500만원 이상	7	2.7
합계		264	100

## 4.2 변수의 기술통계 분석 결과

### 4.2.1 직무스트레스

직무스트레스에 대하여 리조트에 종사하는 종사자들이 인지하는 역할 모호성과 역할 갈등에 대하여 분석한 결과로는 다음 [표 4-2]와 같으며 분석결과, 역할모호성에서 ‘나의 판단과 상반된 업무를 동시에 수행하는 경우가 있다.’는 ( $M=3.77$ )로 가장 높은 평균을 보이고, 역할갈등에서 ‘나는 맡고 있는 현재의 업무의 내용과 업무량이 너무 많아 피로감을 느끼고 있다.’( $M=4.08$ )로 가장 높은 분포로 내판단과 상반된 업무를 수행하면서 역할 모호성에 대한 스트레스를 많이 받으며 업무내용과 업무량이 많아 역할 갈등의 스트레스를 받는 강도가 높음을 알 수 있다.

[표 4-2] 직무스트레스에 대한 기술통계 분석결과

요인	항 목	평 균	표준 편차
역 할 모 호 성	나의 판단과 상반된 업무를 동시에 수행하는 경우가 있다.	3.77	.762
	나는 업무 일정 때문에 휴가를 포기해야 할 때가 있다.	3.55	.840
	나는 일이 너무 많아서 일과 가정에 모두 다 잘하기가 힘들다	3.68	.701
	나의 일을 수행하기 위하여 높은 수준의 기술과 지식이 필요하다.	3.62	.800
	나의 업무 일정 과 업무 관련에 대한 사항은 전혀 예고 없이 갑작스럽게 정하거나 바뀐다.	3.70	.831
	나의 업무 현장의 분위기는 권위적이고 수직적이다.	3.69	.790
	나는 하는 일과 관련된 사람들과 항상 원만한 관계를 유지하려고 한다.	3.66	.794
역 할 갈 등	나는 요즘 일을 마치고 나면 하는 일에 대한 스트레스를 자주 느낀다.	4.01	.714
	나는 맡고 있는 현재의 업무의 내용과 업무량이 너무 많아 피로감을 느끼고 있다.	4.08	.841
	나는 매사에 열정적이지 않으며 자신감을 가지지 못한다.	3.70	1.013
	나는 과중한 업무의 수행에 비하여 사회적인 대우나 보상이 상대적으로 낮음을 항상 느끼고 있다.	3.66	.849
	나와 함께 일하는 사람들은 직접적인 스트레스를 나에게 준다.	3.47	.910
	나는 현재 내가 맡고 있는 직무를 수행하면서 충분한 시간적 여유가 주어지지 않는다고 느끼고 있다.	3.55	.966
	나의 동료들은 각자에게 부여된 임무를 수행하지 않는다.	3.88	.800

#### 4.2.2 직무소진

리포트에 종사하는 종사원의 직무소진의 기술통계분석의 결과는 다음 [표 4-3] 과 같으며 결과분석은 직무소진에서 ‘나는 현재 소속되어 있는 직장 에서 효과적인 기여를 제공하고 있지 않다고 느낀다.’(M=3.75)가 가장 높으며 ‘나는 직무수행 시 발생하는 문제들에 대하여 효과적으로 해결 할 수 없다.’(M=3.75)로 직무소진 있는 종사원은 직장에 효과적인 기여와 문제를 효과적으로 해결 할 수 없다는 직무에 대한 부정적인 생각을 느끼는 것을 알 수 있다.

[표 4-3] 직무소진에 대한 기술통계 분석결과

요인	항 목	평 균	표준 편차
직 무 소 진	나는 맡은 일을 실행하는데 있어서 정서적으로 매우 지쳐 있음을 느낀다.	3.60	.783
	나는 아침에 일어나서 출근하려는 생각만 하면 피곤함이 몰려온다.	3.72	.774
	나는 현재 맡은 일을 시작한 이후부터 나의 직무에 대하여 관심이 더욱 줄어들었다.	3.69	.727
	나는 직무수행 시 발생하고 있는 문제들에 대하여 효과적인 해결을 할 수 없다.	3.70	.773
	나는 현재 소속되어 있는 직장에서 효과적인 기여를 제공하고 있지 않다고 느낀다.	3.75	.723
	나는 직무수행 시 감정적으로 메마른 상태를 경험한다.	3.62	.751

#### 4.2.3 조직유효성

리포트에 종사하는 종사원의 조직유효성에 대한 기술통계분석은 다음 [표



4-4] 와 같으며 결과분석은 조직유효성에서 ‘나는 나에게 주어진 업무가 내 자신의 발전에도 도움이 된다고 생각한다.’(M=3.76)가 가장 높으며 ‘나는 조직을 위해서라면 개인적인 시간도 기꺼이 할애하고자 하는 용의가 있다.’(M=3.71)로 조직유효성이 있는 종사원은 일을 할 때 업무에 대한 발전가능성과 조직을 위한 헌신적인 마음을 가지고 있는 것을 알 수 있다.

[표 4-4] 조직유효성에 대한 기술통계 분석결과

요인	항 목	평 균	표준 편차
조직 유효 성	나는 나에게 주어진 업무가 내 자신의 발전에도 도움이 된다고 생각한다.	3.76	.703
	나의 능력과 업무량을 비교하여 보면 현재 받고 있는 급여는 아주 적정하다고 생각한다.	3.49	.859
	나는 성공적인 업무를 위하여 회사의 경제적인 지원에 대체로 만족한다.	3.56	.748
	나는 조직의 경영성과를 위하여 다른 사람들보다 더욱 많이 노력을 한다.	3.57	.742
	나는 조직을 위해서라면 개인적인 시간도 기꺼이 할애하고자 하는 용의가 있다.	3.71	.761
	나는 조직의 일원임을 다른 사람들에게 말하는 것이 자랑스럽다.	3.54	.729

#### 4.2.4 자아탄력성

리조트에 종사하는 종사원의 자아탄력성에 대한 기술통계분석은 다음 [표 4-5] 와 같으며 결과분석은 자아탄력성에서 ‘나는 ‘강한’성격을 가졌다고 자신 있게 말할 수 있다’(M=3.86)가 가장 높으며 ‘나는 다양한 경험에 도전하는 것을 좋아한다.’(M=3.85)로 자아탄력성이 있는 종사원은 자신의 성격에 대한 자긍심과 모험정신이 있는 것을 알 수 있다.

[표 4-5] 자아탄력성에 대한 기술통계 분석결과

요인	항 목	평 균	표준 편차
자 아 탄 력 성	나는 다양한 경험에 도전하는 것을 좋아한다.	3.85	.690
	나는 어려운 상황이 발생하여도 침착함을 유지할 수 있다.	3.79	.687
	나는 에너지(힘)가 넘치는 사람이다	3.72	.753
	나는 행동하기 전에 생각을 많이 한다.	3.84	.742
	나는 ‘강한’성격을 가졌다고 자신 있게 말할 수 있다	3.86	.694
	나는 어려움이 발생하더라도 그것이 내인생에 가치 있는 일 이라고 생각한다.	3.77	.762

#### 4.3 연구변수의 타당성과 신뢰도 분석

가설검증을 위하여 본 연구는 가설검증에 이용되고 있는 변수들의 측정도구에 대하여 신뢰성(reliability)과 타당성(validity)을 검토하여 보기 위하여 설문지를 통하여 측정의 개념속성을 명확히 반영하는지를 알아보았다. 개발된 척도를 측정하려고 하는 개념과 특성에 대하여 명확히 측정하는지 파악하기 위한 방법으로 타당성을 검증하기 위하여 가장 많이 사용되어지는 분석의 기법이 다수의 변수들 간의 상관관계를 기초로 하여 많은 변수들 속에 내재되어 있는 체계적 구조를 찾아내 보려는 기법인 요인분석을 이용하였다. 요인분석에서 주성분 분석을 사용하였으며 요인이 설명할 수 있는 분산의 양을 뜻하는 아이겐(eigen)값을 기준으로 아이겐 값이 1.0이상인 요인들을 추출한다(김지연, 2013). 요인 적재치(factor loading)는 0.40 이상인 경우를 통계적으로 유의한 것으로 판단되고, 요인들 간의 상관관계인 다중공선성을 제거하기 위한 직각회전(varimax)방식으로 나타냈다(이승준, 2015). 분석방법의 특성에 따라 각 항목들 간의 상관관계가 높여야 하며 표본적합도의 KMO(Kaise-

Mayer-Olkin)의 측정도와 요인분석의 모형에 적합성 여부를 나타내고 있는 Bartlett의 구형성 검정은 각 항목들 사이의 상관행렬을 확인함으로써 사용하는 항목들이 요인 분석에 과연 적합한가를 나타내 주는 방법이다(오경인, 2015). 또한 설문지를 통하여 수집되어진 자료에 대한 측정결과가 신뢰할 수 있는 상태가 되기 위해서는 측정상의 오차가 최소화되어야만(고미애, 2010) 하고 동일한 대상에 대하여 어떤 측정도구(설문)를 반복하여 적용할 경우는 그때마다 동일한 결과가 나오는지의 여부에(김예영, 2013)를 알아보기 방법이며(우현주, 2013) 신뢰성 측정방법으로 응답자에게 동일한 개념을 묻는 비슷한 질문을 하여 응답자들이 비슷하게 대답하였는지에 대하여 측정하는(김예영, 2013) 내적일관성으로 항목들 간의 상관관계로써 평가되며, 항목 사이의 상관관계가 높을수록 내적일관성이 높다(우현주, 2013)라고 하였으며 내적일관성에 대한 척도의 신뢰성 평가방법은 Cronbach's coefficient alpha를 이용하는 것으로 Cronbach's  $\alpha$ 계수는 0에서 1사이의 값을 가지고 있으며, 높을수록 바람직하지만(우현주, 2013) 사회과학분야에서는 일반적으로 신뢰도의 값이 0.6 이상이면 보통, 0.7 이상이면 높은 측, 0.8 이상은 매우 높은 것(권혁성, 2014)으로 해석하여 신뢰성이 낮은 항목을 제거하며 알파계수의 향상으로 측정도구의 신뢰성을 높일 수도 있다.

#### 4.3.1 직무스트레스의 타당도 및 신뢰성 검정

직무스트레스의 요인분석과 신뢰성에 대한 검증을 실시한 결과에서는 다음의 [표 4-6] 과 같으며 직무스트레스에 관한 요인과 요인에 따르는 변수들 사이의 신뢰성에 대한 검토와 실시한 요인분석은 선행연구로부터 도출되어진 14개의 문항을 요인 분석에 적용하였다. 요인분석은 주성분 요인(principal components)의 추출방식 및 varimax 회전방식으로 실시하였고, 요인분석의 적용의 가능성 검정의 결과를 표본적합도의 KMO측도는 .877, Bartlett의 구형성 검정치는 2383.332, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다.

[표 4-6] 직무스트레스에 대한 타당도 및 신뢰도 분석 결과

요인명	측정항목	구성요소	
		1	2
역할 모호성	나의 판단과 상반된 업무를 동시에 수행하는 경우가 있다.	.874	
	나는 업무 일정 때문에 휴가를 포기해야 할 때가 있다.	.824	
	나는 일이 너무 많아서 일과 가정에 모두 다 잘하기가 힘들다	.777	
	나의 일을 수행하기 위하여 높은 수준의 기술과 지식이 필요하다.	.790	
	나의 업무 일정 과 업무 관련에 대한 사항은 전혀 예고 없이 갑작스럽게 정하거나 바뀐다.	.851	
	나의 업무 현장의 분위기는 권위적이고 수직적이다.	.795	
	나는 하는 일과 관련된 사람들과 항상 원만한 관계를 유지하려고 한다.	.811	
역할 갈등	나는 요즘 일을 마치고 나면 하는 일에 대한 스트레스를 자주 느낀다.		.743
	나는 맡고 있는 현재의 업무의 내용과 업무량이 너무 많아 피로감을 느끼고 있다.		.696
	나는 매사에 열정적이지 않으며 자신감을 가지지 못한다.		.804
	나는 과중한 업무의 수행에 비하여 사회적인 대우나 보상이 상대적으로 낮음을 항상 느끼고 있다.		.836
	나와 함께 일하는 사람들은 직접적인 스트레스를 나에게 준다.		.821
	나는 현재 내가 맡고 있는 직무를 수행하면서 충분한 시간적 여유가 주어지지 않는다고 느끼고 있다.		.817
	나의 동료들은 각자에게 부여된 임무를 수행하지 않는다.		.859
Eigen-value		4.703	4.467
설명분산(%)		33.595	31.909
누적분산(%)		33.595	65.504
Cronbrach Alpha		.917	.902

KMO = .877 Bartlett의 구형성 검정  $\chi^2 = 2383.332$  df= 91 sig. = .000

직무스트레스의 영향요인에 대한 요인 추출의 결과로 2개의 요인이 도출되었으며, 총 분산에 대한 설명력의 설명력은 65.504%로 나타났다. 각각의 요인명은 그 특성에 맞게 역할모호성, 역할갈등으로 하였다. 각각의 요인에 관한 신뢰도의 분석한 결과에서 역할모호성은 .917, 역할갈등은 .902로 모두 0.9 이상으로 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다.

#### 4.3.2 직무소진의 타당성 및 신뢰성 검증

직무소진의 신뢰성에 대한 검증 및 요인분석을 실시한 결과에서는 다음의 [표 4-7] 과 같으며 직무소진에 대하여 요인과 요인에 따르는 변수 사이의 신뢰성에 대한 검토와 요인분석을 실시하여 선행연구로부터 도출되어진 6개의 문항을 요인분석에 적용하였다.

[표 4-7] 직무소진에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 결과

요인	항 목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's $\alpha$
직 무 소 진	나는 맡은 일을 실행하는데 있어서 정서적으로 매우 지쳐 있음을 느낀다.	.745	3.097 (51.609%)	.811
	나는 아침에 일어나서 출근하려는 생각만 하면 피곤함이 몰려온다.	.645		
	나는 현재 맡은 일을 시작한 이후부터 나의 직무에 대하여 관심이 더욱 줄어들었다.	.711		
	나는 직무수행 시 발생하고 있는 문제들에 대하여 효과적인 해결을 할 수 없다.	.754		
	나는 현재 소속되어 있는 직장에서 효과적인 기여를 제공하고 있지 않다고 느낀다.	.732		
	나는 직무수행 시 감정적으로 메마른 상태를 경험한다.	.717		

KMO = .852    Bartlett의 구형성 검정  $\chi^2 = 436.060$     df= 15    Sig. = .000

요인분석은 주성분 추출방식 및 varimax 회전방식을 사용하였으며, 요인분

적의 적용 가능성에 대한 검정결과로 표본적합도의 KMO측도는 .852, Bartlett의 구형성 검정치는 436.060, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났다. 직무소진의 영향을 미치는 요인에 대한 추출결과에서 총 분산에 대한 설명력은 51.609%로 각각의 요인에 대한 신뢰도 분석결과 직무소진에 대한 신뢰도는 .811로 높은 신뢰도를 보이고 있음을 알 수 있다.

#### 4.3.3 조직유효성의 타당성 및 신뢰성 검증

조직유효성의 요인분석 및 신뢰성 검증을 실시한 결과 다음 [표 4-8] 과 같으며 조직유효성에 대하여 요인과 변수들 사이의 요인분석과 신뢰성의 검증을 위하여 실시한 요인분석은 선행연구자 들에게서 도출되어진 6개의 문항을 요인 분석에 적용하였다.

[표 4-8] 조직유효성에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 결과

요인	항 목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's $\alpha$
조직 유효 성	나는 나에게 주어진 업무가 내 자신의 발전에도 도움이 된다고 생각한다.	.796	3.487 (58.118%)	.850
	나의 능력과 업무량을 비교하여 보면 현재 받고 있는 급여는 아주 적정하다고 생각한다.	.628		
	나는 성공적인 업무를 위하여 회사의 경제적인 지원에 대체로 만족한다.	.760		
	나는 조직의 경영성과를 위하여 다른 사람들보다 더욱 많이 노력을 한다.	.795		
	나는 조직을 위해서라면 개인적인 시간도 기꺼이 할애하고자 하는 용의가 있다.	.782		
	나는 조직의 일원임을 다른 사람들에게 말하는 것이 자랑스럽다.	.799		

KMO = .865    Bartlett의 구형성 검정  $\chi^2 = 624.098$     df= 15    Sig. = .000

요인분석은 주성분(principal components) 추출방식 및 varimax 회전방식을 실시하였으며, 적용가능성에 따르는 검정의 결과에서 표본적합도의 KMO측

도는 .865이며 Bartlett의 구형성 검정치는 624.098, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적합한 것으로 나타났으며 조직유효성의 영향요인에 관한 요인의 추출결과에서 총 분산에 대한 설명력은 58.118%를 가지고 있으며 각각의 요인에 대하여 신뢰도에 대한 분석결과에서 직무태도에 대한 신뢰도는 .850으로 높은 신뢰도를 보이고 있다.

#### 4.3.4 자아탄력성의 타당성 및 신뢰성 검증

자아탄력성의 요인분석 및 신뢰성 검증에 대한 결과는 다음 [표 4-9]와 같으며 자아탄력성에 대하여 요인과 변수들 사이의 요인분석과 신뢰성의 검증을 위하여 실시하는 요인분석은 선행연구자 들로부터 도출되어진 6개의 문항을 요인 분석에 적용하였다.

[표 4-9] 자아탄력성에 대한 타당성 및 신뢰도 분석 결과

요인	항 목	요인 적재량	아이겐값 (분산률%)	Cronbach's $\alpha$
자 아 탄 력 성	나는 다양한 경험에 도전하는 것을 좋아한다.	.831	4.108 (68.472%)	.907
	나는 어려운 상황이 발생하여도 침착함을 유지할 수 있다.	.855		
	나는 에너지(힘)가 넘치는 사람이다	.863		
	나는 행동하기 전에 생각을 많이 한다.	.812		
	나는 '강한'성격을 가졌다고 자신 있게 말할 수 있다	.808		
	나는 어려움이 발생하더라도 그것이 내인생에 가치 있는 일이라고 생각한다.	.793		

KMO = .872 Bartlett의 구형성 검정  $\chi^2 = 977.985$  df= 15 Sig. = .000

요인분석은 주성분(principal components) 추출방식 및 varimax 회전방식으로 하였으며, 적용가능성의 검정결과에서 표본적합도의 KMO측도는 .872이며 Bartlett의 구형성 검정치는 977.985, 유의수준은 .000으로 요인분석에 적

합한 것으로 나타났으며 자아탄력성의 영향요인에 대한 요인 추출결과 총 분산 설명력은 68.472%를 가지며 각각의 요인에 대하여 신뢰도에 대한 분석결과에서 직무태도에 대한 신뢰도는 .907로 매우 높은 신뢰도를 보이고 있다.

#### 4.4 상관관계분석

변수사이에서 관계를 둘이나 그이상의 변수들에 있어서 한 변수가 변동하게 되면 다른 변수가 어떻게 변동하게 되는지에 대한 변동에 대한 연관성 빈도와 변동의 크기정도 및 방향을 상관관계로 본 연구에서는 측정 변수들 사이의 영향관계가 얼마정도로 밀접관계인가를 측정하기 위한 방법으로 피어슨 상관관계분석을 실시하였다. 상관관계분석은 연구하려 하는 변수와 다른 변수들 간에 관련성을 분석하기 위하여 사용되는 것으로 x, y가 있다면 x의 변화량에 따라 y도 변화하는 관계를 의미하고, x가 증가할 때 y는 감소하는 경우를 음(-)의 상관관계, 어느 쪽에도 관계를 보이지 않으면 무상관이라 하며 상관관계수는 0.2 이하면 무시해도 좋은 수준의 상관관계이고, 0.4 정도이면 약한 상관관계, 0.6 이상이면 강한 상관관계로 볼 수 있다(채서일, 2004). 본연구의 상관관계분석(Correlation Analysis)의 결과에 대한 표는 [표 4-10] 과 같다.

[표 4-10] 상관관계분석 결과

	역할모호성	역할갈등	직무소진	조직유효성	자아탄력성
역할모호성	1				
역할갈등	-.033	1			
직무소진	.217**	-.069	1		
조직유효성	.236**	-.029	.821**	1	
자아탄력성	.217**	-.036	.661**	.634**	1

\*\*. 상관인 0.01 수준에서 유의합니다(양쪽).



분석되어진 결과에서 역할모호성과 직무소진은(.217\*\*)이며, 역할모호성과 조직유효성은(.236\*\*), 역할모호성과 자아탄력성은(.217\*\*), 직무소진과 조직유효성은(.821\*\*), 직무소진과 자아탄력성은(.661\*\*), 조직유효성과 자아탄력성은(.634\*\*)로 직무소진, 조직유효성, 자아탄력성은 상관관계가 높은 것을 알 수 있다.

## 4.5 가설의 검증

### 4.5.1 리조트종사원이 인지하는 직무스트레스와 직무소진의 관계 검증

직무스트레스의 역할 모호성과 역할 갈등과 직무소진의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 결과표는 [표 4-11] 과 같다.

[표 4-11] 직무스트레스와 직무소진의 관계

독립변수	비표준계수		표준 계수	t	유의수 준	공선성통계량	
	B	표준오차	베타			TOL	VIF
(상수)	3.198	.263		12.169	.000		
역할모호성	.181	.051	.215	3.568***	.000	.999	1.001
역할갈등	-.048	.047	-.062	-1.029	.305	.999	1.001

R=.226<sup>a</sup> R<sup>2</sup>=.051 Adj R<sup>2</sup>=.044 F=7.022

a. 종속변수: 직무소진

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

회귀분석 결과에서 설명력  $R^2$  값은 .051으로 나타났으며, 회귀모형은 유의미하게 나타났다( $F=7.022$ ). 직무스트레스 중 역할모호성은 직무소진에 유의한 영향이 있는 것으로 나타났으며 역할갈등은 본 연구의 가설에서처럼 유의미한 영향이 있을 것이라는 것과 다르게 직무소진에 유의미한 영향 관계가 없는 것으로 나타났으며 이에 직무스트레스의 2개의 요인 중 1개의 요인만 직무소진에 영향을 미치게 되는 것으로 분석되었으며 가설 1은 부분 채택 되었다.

#### 4.5.2 리조트종사원이 인지하는 직무스트레스와 자아탄력성의 관계 검증

직무스트레스의 역할 모호성과 역할 갈등과 자아탄력성의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 결과표는 [표 4-12] 과 같다.

[표 4-12] 직무스트레스와 자아탄력성의 관계

독립변수	비표준계수		표준 계수	t	유의수준	공선성통계량	
	B	표준오차	베타			TOL	VIF
(상수)	3.165	.290		10.926	.000		
역할모호성	.200	.056	.216	3.572***	.000	.999	1.001
역할갈등	-.024	.052	-.029	-.472	.637	.999	1.001

$R=.219^a$   $R^2=.048$   $Adj\ R^2=.041$   $F=6.554$

a. 종속변수: 자아탄력성

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

회귀분석의 결과에 따라서 설명력  $R^2$  값은 .048로 나타났으며, 회귀모형

은 유의미할 것으로 나타났다( $F=6.554$ ). 직무스트레스 중 역할모호성은 자아탄력성에 유의한 영향이 있는 것으로 나타났으며 역할갈등은 본 연구의 가설처럼 유의미한 영향을 미칠 것이라는 주장과는 다르게 자아탄력성에 유의미한 영향 관계가 없는 것으로 나타났으며 이에 직무스트레스의 2개의 요인 중 1개의 요인만 자아탄력성에 영향을 미치게 되는 것으로 분석되었으며 가설 2는 부분 채택 되었다.

#### 4.5.3 리조트종사원이 인지하는 직무스트레스와 조직유효성의 관계 검증

직무스트레스의 역할 모호성과 역할 갈등과 조직유효성의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 결과표는 [표 4-13] 과 같다.

[표 4-13] 직무스트레스와 조직유효성의 관계 검증

독립변수	비표준계수		표준계수	t	유의수준	공선성통계량	
	B	표준오차	베타			TOL	VIF
(상수)	2.904	.277		10.474	.000		
역할모호성	.209	.053	.235	3.910***	.000	.999	1.001
역할갈등	-.017	.050	-.021	-.350	.727	.999	1.001

$R=.237^a$   $R^2=.056$   $Adj\ R^2=.049$   $F=7.758$

a. 종속변수: 조직유효성

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

회귀분석 결과에 따라서 설명력  $R^2$  값은 .056로 나타났으며, 회귀모형은

유의미한 정의 영향이 있는 것으로 나타났다( $F=7.758$ ). 직무스트레스 중 역할보호성은 조직유효성에 유의한 영향이 있는 것으로 나타났으며 역할 갈등은 본 연구의 가설처럼 유의미한 영향을 미칠 것이라는 것과는 다르게 조직유효성에 유의미한 영향 관계가 없는 것으로 나타났으며 이에 직무스트레스의 2개의 요인 중 1개의 요인만 조직유효성에 영향을 미치게 되는 것으로 분석되어 가설 3은 부분 채택 되었다.

#### 4.5.4 자아탄력성과 직무소진의 관계 검증

자아탄력성과 직무소진의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 결과표는 [표 4-14] 와 같다.

[표 4-14] 자아탄력성과 직무소진의 관계

독립변수	비표준화계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.395	.162		8.595	.000
자아탄력성	.600	.042	.661	14.241***	.000

$$R=.661^a \quad R^2=.436 \quad \text{Adj } R^2=.434 \quad F=202.816$$

a. 종속변수: 직무소진

\*\*\* $p<0.001$

회귀분석 결과 회귀식의 설명력인  $R^2$  값은 .436로 나타났으며, 회귀모형은 유의한 것으로 나타났다( $F=202.816$ ,  $p<.000$ ). 자아탄력성이 높을수록 직무소진이 높아지는 것으로 분석되었으며 가설 4는 채택되었다.

#### 4.5.5 자아탄력성과 조직유효성의 관계 검증

자아탄력성과 조직유효성의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 결과표는 [표 4-15] 와 같다.

[표 4-15] 자아탄력성과 조직유효성의 관계

독립변수	비표준화계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	1.288	.177		7.278	.000
자아탄력성	.609	.046	.634	13.260***	.000
R=.634 <sup>a</sup> R <sup>2</sup> =.402 Adj R <sup>2</sup> =.399 F=175.824					

a. 종속변수: 조직유효성

\*\*\*p<0.001

회귀분석 결과 회귀식의 설명력인 R<sup>2</sup> 값은 .402로 나타났으며, 회귀모형은 유의한 것으로 나타났다(F=175.826, p<.000). 자아탄력성이 높을수록 조직유효성이 높아지는 것으로 분석되었으며 가설 5는 채택되었다.

#### 4.5.6 직무소진과 조직유효성의 관계 검증

직무소진과 조직유효성의 관계를 알아보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 결과표는 [표 4-16] 과 같다.

[표 4-16] 직무소진과 조직유효성의 관계

독립변수	비표준화계수		표준화 계수	t	유의확률
	B	표준오차	베타		
(상수)	.409	.139		2.950	.003
직무소진	.869	.037	.821	23.303***	.000

$$R=.821^a \quad R^2=.675 \quad \text{Adj } R^2=.673 \quad F=543.052$$

a. 종속변수: 조직유효성

\*\*\* $p < 0.001$

회귀분석 결과 회귀식의 설명력인  $R^2$  값은 .675로 나타났으며, 회귀모형은 유의한 것으로 나타났다( $F=543.052$ ,  $p < .000$ ). 직무소진이 높을수록 조직유효성이 높아지는 것으로 분석되었으며 가설 6은 채택되었다.

#### 4.5.7 리조트 종사원이 인지하는 직무스트레스와 직무소진 간의 자아탄력성의 매개효과

위계적 다중회귀분석은 Baron과 Kenny(1986)가 제시하고 있는 절차에 따라 다음처럼 요건을 충족시켜야 한다. 어떤 변인이 매개변인으로 고려되기 위해서는 단계를 만족해야 한다. 첫 번째 단계는 예측변인이 매개변인에 유의한 영향을 주어야 하며(경로A), 두 번째 단계로 매개변인은 종속변인에 유의한 영향을 주어야 한다(경로B), 세 번째 단계는 경로C에 매개변인을 추가할 때(경로C') 예측변인의 효과( $\beta$  값)가 줄어들어야 한다(보티핑후엔, 2015). 또한 예측변인의 효과( $\beta$  값)가 유의하지 않게 되면 완전매개라고 하며, 예측변인의 효과( $\beta$  값)가 유의하게 되면 부분매개라고 할 수 있다(서영석, 2010: Baron & Kenny, D. A, 1986).

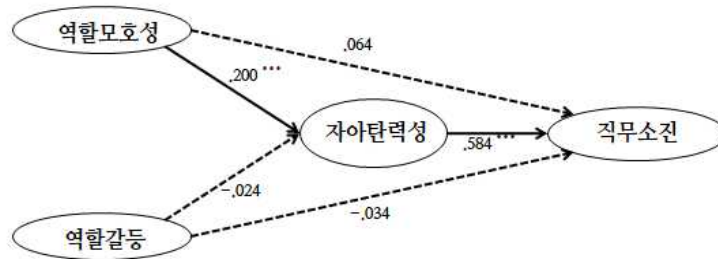
[표 4-17] 직무스트레스와 직무소진의 자아탄력성의 매개효과 검증

	Setp 1	Setp 2	Setp 3
	자아탄력성	직무소진	직무소진
상수	3.165***	3.198***	1.350***
역할모호성	.200***	.181***	.064
역할갈등	-.024	-.048	-.034
자아탄력성			.584***
$R^2$	.219	.051	.444
$F$	6.554**	7.022**	69.209***

\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

역할모호성과 역할갈등이 직무소진에 미치는 영향관계에 대하여 자아탄력성이 매개하고 있는지 알아보기 위한 검증에서 Barin & Kenny의 매개효과에 대한 검정을 실시하였으며 매개효과를 검정하기 전에 종속변수의 다중 공선성을 검토하였다. 그 결과 VIF 지수는 1.001~1.050로 모두 10보다 작으므로 독립변수 간의 다중 공선성은 없는 것으로 나타났으며 Durben-Watson 지수가 1.667이므로 자기상관 없이 독립적이며 따라서 종속변수가 자기상관이 없이 독립적이며 독립변수가 다중공선성이 없는 것으로 나타나 매개효과 검증을 실시하였고 매개효과 검정하는 1단계에서 독립변수인 역할모호성( $B=.200$ ,  $p<.000$ )은 자아탄력성에 유의한 영향을 주었으나 역할갈등( $B=-.024$ ,  $p>.05$ )은 유의미한 영향을 주고 있지 않는 것으로 나타났다. 역할모호성이 높을수록 ( $B=.200$ ), 역할갈등( $B=-.024$ )이 낮을수록 자아탄력성이 높아졌다. 자아탄력성을 설명하는 설명력은 21.9%이다. 2단계에서 독립변수인 역할모호성( $B=.181$ ,  $p<.000$ )은 자아탄력성에 유의한 영향을 주었으나 역할갈등( $B=-.048$ ,  $p>.05$ )은 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 역할모호성이 높을수록 ( $B=.181$ ), 역할갈등( $B=-.048$ )이 낮을수록 자아탄력성이 높아졌다. 자아탄력성을 설명하는 설명력은 5.1%이다. 매개효과의 마지막 단계인 3단계에서 자아탄력성은 ( $p<.000$ )은 직무소진에 유의한 영향을 주어 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 3단계에서 역할모호성( $B=.064$ ,  $p>.05$ )은 유의하지 않으며 회귀계수가 .181에서 .064로 감소하는 것으로 나타나 자아탄력성은 역할모호성이 직무소

진에 미치는 영향에 완전 매개한다. 역할갈등( $B=-.034$ ,  $p>.05$ )은 유의하지 않으며 회귀계수가  $-.048$ 에서  $-.034$ 로 나타났으며 1단계, 2단계, 3단계에서 모두 유의하지 않아 자아탄력성은 역할갈등이 직무소진에 미치는 영향에 대하여 매개효과가 없는 것으로 나타났다. 이상의 결과에 대하여 모형으로 나타내어 보면 [그림 4-1] 과 같다.



[그림 4-1] 직무스트레스와 직무소진의 자아탄력성의 매개효과 검증

#### 4.5.8 리조트 종사원이 인지하는 직무스트레스와 조직유효성 간의 자아탄력성의 매개효과

[표 4-18] 직무스트레스와 조직유효성의 자아탄력성의 매개효과 검증

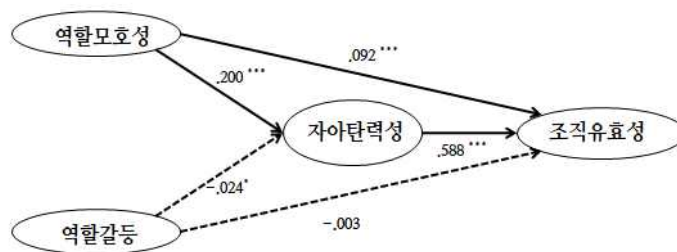
	Setp 1 자아탄력성	Setp 2 조직유효성	Setp 3 조직유효성
상수	3.165***	2.904***	1.045***
역할모호성	.200***	.209***	.092*
역할갈등	-.024	-.017	-.003
자아탄력성			.588***
$R^2$	.219	.056	.412
$F$	6.554**	7.758**	157.216***

\*  $p < .05$  \*\*  $p < .01$  \*\*\*  $p < .001$

역할모호성과 역할갈등이 조직유효성에 미치는 영향관계에 대하여 자아탄력성이 매개하는지 알아보기 위하여 Barin & Kenny의 매개효과에 대한 검정을 실시하였으며 매개효과를 검정하기 전에 종속변수의 다중공선성을 검토하



였다. 그 결과 *VIF* 지수는 1.001~1.050로 모두 10보다 작으므로 독립변수 간에 다중 공선성은 없는 것으로 나타났으며 Durben-Watson 지수가 1.667이므로 자기상관 없이 독립적이며 따라서 종속변수가 자기상관이 없이 독립적이며 독립변수가 다중공선성이 없는 것으로 나타나 매개효과 검증을 실시하였고 매개효과 검정하는 1단계에서 독립변수인 역할모호성( $B=.200$ ,  $p<.000$ ),은 자아탄력성에 유의한 영향을 주었으나 역할갈등( $B=-.024$ ,  $p>.05$ )은 유의미한 영향을 주고 있지 않는 것으로 나타났다. 역할모호성이 높을수록 ( $B=.200$ ), 역할갈등( $B=-.024$ )이 낮을수록 자아탄력성이 높아졌다. 자아탄력성을 설명하는 설명력은 21.9%이다. 2단계에서 독립변수인 역할모호성( $B=.209$ ,  $p<.000$ ), 역할갈등( $B=-.017$ ,  $p>.05$ )로 역할모호성은 조직유효성에 유의한 영향을 주었으나 역할갈등은 조직유효성에 유의한 영향을 주지 않았으며 5.6%의 설명력을 보여주고 있다. 매개효과의 마지막 단계인 3단계에서 자아탄력성은 ( $p<.000$ )은 조직유효성에 유의한 영향을 주어 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 3단계에서 역할모호성( $B=.092$ ,  $p<.05$ )은 유의하였으며 회귀계수가 .209에서 .092로 감소하는 것으로 나타나 자아탄력성은 역할모호성이 조직유효성에 미치는 영향에 부분 매개한다. 역할갈등( $B=-.003$ ,  $p>.05$ )은 유의하지 않으며 회귀계수가 -.017에서 -.003으로 나타났으며 1단계, 2단계, 3단계 모두 유효하지 않아 자아탄력성은 역할갈등이 조직유효성에 미치는 영향에 대하여 매개하지 않는다. 이상의 결과에 대하여 모형으로 나타내면 [그림 4-2] 와 같다.



[그림 4-2] 직무스트레스와 조직유효성의 자아탄력성의 매개효과 검정

이상에서와 같이 연구한 내용을 연구가설의 검정결과에 따라서 [표 4-19]를 정리한 표로 나타내었다.

[표 4-19] 연구 가설의 검증에 대한 결과

구분	가설	채택 여부
H1	직무스트레스는 직무소진에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H1-1	직무스트레스의 역할 모호성은 직무소진에 유의미한 영향 미칠 것이다.	채택
H1-2	직무스트레스의 역할 갈등은 직무소진에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	기각
H2	직무스트레스는 자아탄력성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H2-1	직무스트레스의 역할 모호성은 자아탄력성에 유의미한 영향 미칠 것이다.	채택
H2-2	직무스트레스의 역할 갈등은 자아탄력성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	기각
H3	직무스트레스는 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	부분 채택
H3-1	직무스트레스의 역할 모호성은 조직유효성에 유의미한 영향 미칠 것이다.	채택
H3-2	직무스트레스의 역할 갈등은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	기각
H4	자아탄력성은 직무소진에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H5	자아탄력성은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H6	직무소진은 조직유효성에 유의미한 영향을 미칠 것이다.	채택
H7	자아탄력성은 직무스트레스와 직무소진에 매개역할을 할 것이다.	매개
H7-1	자아탄력성은 직무스트레스의 역할 모호성과 직무소진에 매개역할을 할 것이다.	완전 매개
H7-2	자아탄력성은 직무스트레스의 역할 갈등과 직무소진에 매개역할을 할 것이다.	기각
H8	자아탄력성은 직무스트레스와 조직유효성 매개역할을 할 것이다.	매개
H8-1	자아탄력성은 직무스트레스의 역할 모호성과 조직유효성에 매개역할을 할 것이다.	부분 매개
H8-2	자아탄력성은 직무스트레스의 역할 갈등과 조직유효성에 매개역할을 할 것이다.	기각

## V. 결 론

### 5.1 연구결과의 의의

본 연구는 리조트종사원이 느끼는 직무스트레스가 직무소진 및 조직유효성에 미치는 영향관계와 자아탄력성이 직무소진 및 조직유효성에 미치는 영향관계를 검증하고 자아탄력성이 매개효과의 역할을 하는지를 검증하기 위하여 연구하고자 하였다. 리조트종사원이 경험하고 있는 직무스트레스와 이것을 극복하기 위한 대책으로서 사회적인 지원의 영향에 대한 연구가 리조트기업들에게 필요하다고 판단된다. 고객을 응대하는 매뉴얼 안에는 종사자들의 감정 표현 방법과 감정을 통제하는 여러 가지의 규칙으로 인해, (김상희, 2007) 자신의 감정을 진실하게 혹은 진실하지 않게 어떻게든지 간에 표현해야 하는 현상에 대하여 ‘인간감정의 상품화(Hochschild, 1983)’라고 하며, 기업이 요구하는 기준 조직에 의해 정해지는 감정표현 규범, 규칙 등의 매뉴얼에 맞추어 자기감정을 숨기고 다른 감정을 표현하는 종사자들의 노력에 대하여 감정 노동(emotional labor)이라고 명하고 있다(김상희, 2009). 감정노동과 직무스트레스, 소진, 감정고갈 및 이직의도와 같은 부정적 종속변수간의 영향관계에 관한 연구(정무관, 2012; 김윤식, 2013), 감정노동과 긍정적 종속변수 및 부정적 종속변수 간 영향관계를 함께 살펴본 연구(김태성, 2012; 김진강, 2014) 등 감정노동에 관한 연구가 여러 행태로 다양하게 진행되어지고 있으며 어느 정도는 개념적으로 정의되어지고 이를 바탕으로 실증연구들이 진행되어 오고 있다. 종사원들이 느끼는 직무스트레스가 직무소진에도 많은 영향관계가 있을 것이며 직무스트레스나 직무소진으로 조직유효성에 대한 방안마련이 필요할 것이다. 따라서 개인적인 성향인 자아탄력성이 매개하게 되는 역할 또한 매우 클 것이라 가정아래 직무스트레스의 구성요인들을 도출하였으며 그 신뢰성과 타당성검증을 통해서 직무스트레스의 평가척도를 개발 하고자 하였으며 리조트 종사원이 인지하는 직무스트레스가 매개변수인 자아탄력성에 미치는 영향과 리조트종사원이 느끼는 직무소진 및 조직유효성과 자아탄력성 간의 인과

관계를 검토하고자 하였다. 또한 리조트종사원이 느끼는 직무소진과 조직유효성에 관련변수들 간의 인과관계를 바탕으로 리조트종사원의 인사관리에 경쟁력의 제고를 위하여 전략적인 시사점 및 향후의 발전적인 방향을 제시하며 자아탄력성이 미치는 매개효과를 분석하였다. 실증분석의 결과를 요약하면 리조트종사원이 느끼는 직무스트레스의 영향요인에 대하여 요인의 추출되어진 결과 2개의 요인이 도출되었으며 각각의 요인명은 각각의 특성에 맞게 역할 모호성, 역할갈등으로 명명하였으며 직무소진에 대하여 요인과 요인에 따르는 변수들 사이에서 요인분석과 신뢰성에 대한 검토하기 위해 실시하게 된 요인 분석은 선행연구들로부터 도출된 14개의 문항을 요인 분석에 적용하였다. 또한 직무소진과 조직유효성에 대하여 요인과 요인에 따르는 변수들 사이의 요인분석과 신뢰성에 대한 검토를 위하여 실시한 결과, 요인분석은 선행연구로부터 도출되어진 각 6개의 문항을 요인 분석에 적용하였다. 자아탄력성에 대하여 요인과 요인에 따르는 변수들 사이의 요인분석과 신뢰성에 대하여 검토를 위하여 실시하게 된 요인분석에서 선행연구자들의 연구들로부터 도출되어진 6개의 문항을 요인 분석에 적용하여 연구를 실시하였다.

첫째, 리조트종사원이 느끼는 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향에서 본 연구의 가설처럼 유의미한 영향을 미칠 것이라는 것과 상이하게 역할모호성만 유의하였으며 역할갈등은 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 이에 따라 직무스트레스의 1개 요인만 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 1은 부분채택 되었다.

둘째, 리조트종사원이 느끼는 직무스트레스가 자아탄력성에 미치는 영향에서 본 연구의 가설에서 유의미한 영향을 미칠 것이라는 것과는 상이하게 역할모호성만 유의하였으며 역할갈등은 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 이에 따라 직무스트레스의 1개 요인만 자아탄력성에 영향을 미치는 것으로 나타나 가설 2는 부분채택 되었다.

셋째, 리조트종사원이 느끼는 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에서 본 연구의 가설에서 유의미한 영향을 미칠 것이라는 것과는 상이하게 역할모호성만 유의하였으며 역할갈등은 유의한 영향을 미치지 않은 것으로 나타났다. 이에 따라 직무스트레스의 1개 요인만 조직유효성에 영향력을 미치고 있

는 것으로 나타나 가설 3은 부분채택 되었다.

넷째, 자아탄력성은 직무소진에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며 가설 4는 채택되었다.

다섯째, 자아탄력성은 조직유효성에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며 가설 5는 채택되었다.

여섯째, 직무소진은 조직유효성에 유의한 영향을 미치고 있는 것으로 나타났으며 가설 6은 채택되었다.

일곱째, 본 연구의 가설의 자아탄력성이 직무스트레스와 직무소진에 매개역할을 할 것 이라고 하는 가설을 증명하기 위한 회귀분석을 실시한 결과 3단계에서 역할모호성( $B=.064, p>.05$ )는 유의하지 않으며 회귀계수가 .181에서 .064로 감소하는 것으로 나타나 자아탄력성은 역할모호성이 직무소진에 미치는 영향에 완전 매개한다. 역할갈등( $B=-.034, p>.05$ )는 유의하지 않으며 회귀계수가 .126에서 .037로 감소하는 것으로 나타났으나 1단계, 2단계, 3단계에서 모두 유의하지 않아 자아탄력성은 역할갈등이 직무소진에 미치는 영향에 대하여 매개하지 않는 것을 알 수 있었다.

여덟째, 자아탄력성이 직무스트레스와 조직유효성에 매개역할을 할 것 이라고 하는 가설을 증명하기 위한 회귀분석을 실시한 결과 3단계에서 역할모호성( $B=.092, p<.05$ )은 유의하며 회귀계수가 .209에서 .092로 감소하는 것으로 나타나 자아탄력성은 역할모호성이 직무소진에 부분매개 역할을 하고 있는 것을 알 수 있다. 역할갈등( $B=-.003, p>.05$ )은 유의하지 않으며 회귀계수가 -.017에서 -.003으로 감소하는 것으로 나타났으나 1단계, 2단계, 3단계에서 모두 유의하지 않아 자아탄력성은 역할갈등이 직무소진에 미치는 영향에 대하여 매개하지 않는 것을 알 수 있었다.

## 5.2 연구의 시사점 및 제언

본 연구는 리조트종사원이 느끼는 직무스트레스가 직무소진의 및 조직유효성에 미치는 영향적인 관계와 자아탄력성이 직무스트레스와 직무소진, 자아탄력성이 직무스트레스와 조직유효성에 매개역할에 관한 연구로서 실증 분석의

결과에서 나타나는 시사점은 다음과 같다.

연구의 목적을 달성하기 위하여 본 연구는 서울·경기지역에 소재한 리조트 종사원을 대상으로 종사원들이 느끼는 직무스트레스가 직무소진 및 조직유효성에 미치고 있는 영향관계에 연구를 통하여 종사원들의 직무에 대하여 스트레스의 정도를 파악하고 소진되는 상황에 대한 분석을 통하여 조직유효성을 높이기 위한 방법의 전략적인 시사점을 제시하는데 의의를 가진다.

본 연구에서 분석되어진 결과를 토대로 하여 다음과 같이 시사점들을 제시하고자 하며 첫째, 본 연구에서 직무스트레스의 중요성이 대두되고 있는 시점에서 역할모호성과 역할갈등으로 지구스트레스의 요인을 도출하였으며 역할모호성은 직무소진, 자아탄력성, 조직유효성에 유의한 영향을 주고 있으나 역할갈등은 직무소진, 자아탄력성, 조직유효성에 영향을 줄 것이라는 연구자의 가설과는 다르게 영향을 주지 않는다는 연구결과를 도출하였으며 리조트 조리업장의 특성상 내판단과 상반된 업무수행 시 또는 휴가를 포기하고 일로 인하여 가정에 무리가 갈 경우, 높은 수준의 기술과 지식이 필요할 경우, 갑작스러운 업무 변경 권위적인 분위기 등을 인하여 지구소진이 높아지고 자아탄력성과 조직 유효성에 영향주고 있음으로 역할을 정확하게 알고 계획적인 일정에 따른 업무에 대한 계획과 실행이 필요함을 시사하고 있다.

둘째, 자아탄력성과 직무소진, 자아탄력성과 조직유효성, 직무소진과 조직유효성은 유의한 영향관계가 있는 것으로 나타났으며 행동하기 전에 많은 생각을 하며 어려움도 이겨내기 위하여 노력하면서 어떤 상황이든 도전하면서 잃지 않고 에너지가 넘칠 수 있도록 종사원의 관리가 필요함을 시사하고 있다.

셋째, 자아탄력성이 직무스트레스와 직무소진에 매개역할의 관계를 규명하기 위한 방법으로 다중회기분석을 실시한 결과에서 리조트종사원의 자아탄력성이 직무스트레스가 직무소진에 직무스트레스가 조직유효성에 매개역할을 분석한 결과 자아탄력성은 직무스트레스 중 역할모호성이 직무소진에 완전매개역할을 하며 조직유효성에는 부분매개 역할을 하고 있음을 확인 할 수 있었다. 따라서 도전정신과 에너지가 넘치고 침착하게 자신의 일을 해나가는 성격의 소유자들이 역할 모호성의 스트레스 상황을 이겨내고 조직에 만족하면서 몰입할 수 있도록 하는데 도움이 된다는 것을 시사하고 있음을 알 수 있다.



### 5.3 연구의 한계점 및 향후의 연구 방향

현 시대는 많은 기업들이 급변하는 외부환경과 연결되므로 고객과의 서비스접점에 있는 종사원을 관리의 필요성이 매우 중요하게 되었기 때문에 리조트종사원이 인지하고 있는 직무스트레스가 직무만족 및 조직유효성에 미치는 영향관계에 대한 검증과 자아탄력성의 매개효과에 관한 검증을 위하여 본 연구를 진행하고자 하였다. 장기적으로 인적 자원을 통한 조직의 효율성 향상을 위한 근본적인 대책 마련에 초점을 두고(김지현, 2013), 조직을 효과적으로 운영하기 위하여 인적자원 관리가 중요하며 조직의 목표달성 평가에 대한 필요성이 대두 되고 있는 시점에서 직무스트레스에 대해 다양한 환경과 위기 속에서 대처하는 개인의 긍정적인 힘이며 스트레스가 되는 상황적 요구에 대해 경직되지 않고 유연성 있게 대처하는 역동적인 특성이라 할 수 있는 자아탄력성에 대한 연구로 직무스트레스의 구성요인들을 도출하였으며 신뢰성과 타당성검증을 통해서 직무만족의 평가척도를 개발 하고자 하였고 리조트종사원이 인지하는 직무스트레스가 매개변수인 자아탄력성에 미치는 영향과 리조트종사원이 인지하는 조직유효성과 자아탄력성 간의 인과관계를 검토하고자 하였다. 연구의 결과와 결론을 바탕으로 하여 다음과 같은 후속연구를 위한 연구의 한계점과 향후의 연구방향에 대하여 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 조사의 대상이 서울·경기지역에 소재하고 있는 리조트종사원을 대상으로 하였으며 표본들의 일반화에 한계점이 있어 후속연구가 필요할 것이다. 향후 연구에서는 전국적으로 균형적인 표본을 선정할 필요가 있으며 그에 따른 연구 결과의 일반화의 가능성을 높이도록 하여야 할 것이다.

둘째, 본 연구의 실증분석 결과를 통하여 설문조사에 있어서 응답자의 소속이 조리부에 너무 편중되는 현상을 보여주었으며 또한 설문지에 대한 인식이 부족한 상태에서의 설문 참여하여 진솔하고 정확한 응답이 이루어지지 않았을 가능성이 있다. 앞으로의 후속 연구에서는 연구대상자의 표본을 소속별로 균형 있는 대상을 선정하여야하며 면접을 통한 설문의 다양한 기법을 통하여 연구결과의 명확성을 높일 수 있도록 할 수 있어야 할 것이다.

셋째, 자아탄력성의 매개효과를 연구함에 있어 서울·경기에 소재한 리조트 종사원을 대상으로 하여 자아탄력성에 대한 규명이 부족하였으며 향후 연구에서는 자아탄력성에 대한 명확한 정의를 전제로 전 지역의 리조트종사원을 대상으로 한 연구의 필요성이 있다.





## 참 고 문 헌

### 1. 국내문헌

- 강미자. (2013). 「교직의 선택동기와 직무만족도와의 관계에서 초등학교 교사의 교사효능감의 역할」. 경남대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 강 주. (2014). 「요구-능력 적합성과 직무소진간의 관계에 관한 연구 : 역할 모호성의 조절효과를 중심으로」. 국민대학교 대학원 석사학위논문.
- 강재완·이형룡. (2015). 호텔 직원이 지각하는 직무불안정성이 직무스트레스에 미치는 영향 ; 사내 동호회활동 몰입정도에 따른 조절효과를 중심으로. 『한국관광학회』, 39(1), 11-27.
- 김창태·강수만·박철우. (2015). 의료종사자의 역할갈등, 모호성, 직무만족이 고객지향성에 미치는 영향. 『한국방사선학회』, 9(1), 23-30
- 강혁진. (2017). 「고객의 파워로 인한 고객의 공격성이 호텔종사원의 직무스트레스에 미치는 영향 : 사회적 지원의 조절효과」. 경기대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 고민용. (2017). 「한식당 조리종사자의 자아탄력성이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향」. 한경대학교 대학원 석사학위논문.
- 고유성. (2012). 「조직분위기가 조직유효성과 공무원교육의 학습만족도에 미치는 영향에 관한 연구」. 서울대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 구대일. (2017). 「호텔 직원의 경력정체가 직무스트레스에 미치는 영향: 개인-조직 적합성과 LMX의 조절 효과를 중심으로」. 세종대학교 대학원 석사학위논문.
- 구은미. (2011). 「다문화 가정의 문해교육 활성화 방안 연구」. 강남대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 권영우. (2017). 「경호무도지도자의 교육지도행동이 교육자신감, 역할지각, 직업의식에 대한 인과분석」. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 김경희. (2017). 「어린이집 보육교사의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향:

- 직무스트레스의 매개효과와 조직지원인식의 조절효과를 중심으로」. 성결대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 김국균, (2012). 「해군함정 중간간부의 변혁적 리더행동과 인재육성행동이 부하의 조직몰입에 미치는 영향 : 부하의 임파워먼트와 소진을 매개변인으로」. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김명숙, (2011). 「재가노인방문요양시설장의 리더십유형이 조직유효성에 미치는 영향과 조직신뢰의 조절효과」. 호서대학교 벤처전문대학원 박사학위논문.
- 김미영, (2017). 「고객불량행동이 서비스 접점 종사원의 직무소진에 미치는 영향 : 스트레스 대처능력의 조절효과를 중심으로」. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 김민경, (2014). 「학교 스포츠강사와의 의사소통능력이 참가자의 회복탄력성과 주의집중력에 미치는 영향」. 공주대학교 교육대 석사학위논문.
- 김민경·김재곤, (2012). 호텔 종사원의 성격유형에 따른 직무스트레스 대처방식과 직무만족도 연구, 『한국관광연구학회』. 26(1), 515-533.
- 김민정, (2012). 「요양보호사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구 : 양주시 노인재가센터를 중심으로」. 건국대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김병숙·안윤정·이보비, (2009). 직무스트레스 요인 및 반응에 대한 성차분석, 『한국여성연구소』. 9(2), 157-196.
- 김상민, (2012). 「직무스트레스 영향요인에 관한 연구 : KEPCO 구성원의 직무스트레스 분석」. 서울대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김상희, (2007). 「감성브랜드 맥락에서 본 기업 브랜드 아이덴티티로서 "감성 아이덴티티" 제안」. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김선영, (2017). 「조리교육기관의 교육 서비스 품질이 교육만족 및 행동의도에 미치는 영향」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 김성수, (2013). 「전략적 성과측정시스템의 특성에 대한 공정성 지각이 조직시민행동과 경영성과에 미치는 영향」. 계명대학교 일반대학원. 박사학위논문.
- 김성진·홍창희, (2014). 정서노동에 종사하는 은행원의 스트레스와 직무 탈진.

- 『대한스트레스학회』. 22(2), 97-107.
- 김성환. (2013). 「호텔 서비스 종사원에 대한 고객의 유사성 지각이 호감과 신뢰에 미치는 영향에 관한 연구」. 경기대학교 일반대학원 박사학위 논문.
- 김성혁·권상미·양현교. (2009). 호텔직원들의 리더십과 팔로워십 유형이 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향. 『한국호텔외식관광경영학회』. 18(3), 81-97.
- 김세리·김건. (2010). 외식산업 종사원의 감정노동, 소진, 고객지향성의 관계. 『관광연구저널』. 24(1), 119-136.
- 김영실·신애선·김선미·곽경화. (2014). 영·유아 어린이집 보육교사의 자아탄력성이 직무만족도에 미치는 영향. 『한국보육학회』, 14(1), 73-90.
- 김윤식. (2013). 「인생경영컨설팅 모델에 관한 실증 연구 : 개인의 경제적 성공 결정모형을 중심으로」. 호서대학교 벤처전문대학원 박사학위논문.
- 김일희. (2007). 「직무 스트레스와 A형 행동유형이 피로에 미치는 영향」. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 김은숙·오현경. (2013). 보육교사의 심리적 소진과 전문성 인식 및 사회적 지지 지각과의 관계 연구. 『한국 한부모 가정학』, 6(1), 27-48.
- 김지현. (2013). 「은행원이 지각한 조직가치와 개인가치의 일치성과 이직의도의 관계에서 소진의 매개효과」. 홍익대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김종현. (2011). 「자원봉사조직의 변혁적리더십과 조직유효성에 대한 연구 : 신뢰의 매개효과 중심으로」. 안동대학교 대학원 박사학위.
- 김태성. (2012). 「태권도 수련생의 수련몰입이 자아존중감 및 심리적 만족에 미치는 영향」. 원광대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김형섭. (2006). 「스포츠용품 구매자의 TV홈쇼핑 이용만족도와 재이용의사에 영향을 미치는 서비스요인」. 한국체육대학 석사학위논문.
- 김홍범·이은영. (2010). 호텔 여성 종사원의 직무스트레스 영향 요인에 관한 연구. 『한국관광레저학회』, 22(5), 41-58.
- 노회경·박창수. (2014). 인센티브여행의 구성요소와 직무만족, 조직몰입, 직무

- 성과 간의 영향에 관한 연구 ; 유통업을 중심으로. 『한국유통경영학회』, 17(3), 77-89.
- 단두리. (2013). 「자아탄력성 및 자기노출이 외상 후 성장에 미치는 영향 : 의도적 반추의 매개효과를 중심으로」. 성신여자대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 류응걸·강문길·강애양. (2010). 관광서비스 종사원의 정서노동, 직무스트레스, 이직의도간의 구조적 관계 연구, 『한국산학기술학회』, 11(6). 2046-2053.
- 문안나. (2017). 「한식당의 서비스 스킵이 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향 : 브랜드이미지를 조절효과로」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문
- 문창훈. (2013). 「카지노 종사원의 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향 : 갈등관리전략의 조절효과를 중심으로」. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 문현집. (2009). 「조직문화가 조직의 유효성에 미치는 영향 : 정부출연연구기관을 중심으로」. 인하대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 박근도. (2012). 「특급 호텔관리자의 변혁적 리더십이 종사원의 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구 : 종사원의 성숙도가 미치는 영향을 중심으로」. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 박나래. (2017). 「고객불량행동이 호텔종사원의 직무스트레스에 미치는 영향 : 자아탄력성의 조절효과를 중심으로」. 경기대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 박두영. (2017). 「호텔종사원리더의 거래적리더십이 직무태도와 조직몰입에 미치는 영향」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 박선애·이재창. (2014). 정서노동 전략이 직무탈진 및 직무열의에 미치는 영향 : 긍정심리자본의 조절효과를 중심으로」. 대전대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 박성원. (2011). 「호텔관리자의 역할스트레스가 조직몰입에 미치는 영향」. 경기대학교 일반대학원 석사학위논문.

- 박윤제, (2015). 「군대조직에서 전략적리더십이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증연구」. 대전대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 박인규·전희원, (2012). 호텔기업의 조직공정성이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 『대한관광경영학회』, 27(3), 141-161.
- 박은숙·이재섭, (2012). 호텔조직성격과 직무특성이 조직유효성에 미치는 영향 연구 : 집단효능감의 매개효과 중심으로. 『관광경영학회』, 50, 43-71.
- 박종주, (2015). 「사회복지전담공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향 : 직무스트레스 대처방식의 조절효과를 중심으로」. 인제대학교 대학원 박사학위논문.
- 박진영, (2013). 「노인요양시설 종사자의 직무스트레스와 시설장의 리더십이 조직유효성에 미치는 영향」. 위덕대학교 대학원 석사학위논문.
- 박태윤, (2005). 「직무적합성, 절차적 공정성과 종업원의 태도간의 관계에서 고용불안의 조절효과에 관한 연구」. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 방영은·박보현, (2016). 병원간호사의 간호근무환경과 직무 스트레스가 건강문제에 미치는 영향. 『한국직업건강간호학회』, 25(3), 227-237.
- 방한승, (2014). 「호텔 종사원이 지각하는 역할갈등이 조직성과에 미치는 영향 : 조직후원인식의 조절 효과를 중심으로」. 호남대학교 대학원 석사학위논문.
- 배점모, (2013). 「사회복지공무원의 직무스트레스요인과 직무만족, 조직몰입간의 관계 : 경찰, 소방공무원과의 비교를 중심으로」. 전북대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 백보경, (2013). 「직장인의 의사소통과 커뮤니케이션 능력이 직무소진에 미치는 영향」. 명지대학교 사회교육대학원 석사학위논문.
- 백영란, (2016). 「호텔조리사의 조직특성이 자기효능감에 따라 조직유효성에 미치는 영향」. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 서정운·한종헌, (2015). 호텔식음료 조직구성원의 고객불량행동이 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 『한국관광레저학회』, 27(7), 91-108.
- 석은주, (2017). 「항공사 객실승무원이 지각하는 직무요구-직무자원이 직무성

- 과에 미치는 영향 : 자아탄력성의 조절효과를 중심으로」. 세종대학교 석사학위논문.
- 손승호. (2017). 「직업군인의 조직유효성에 영향을 미치는 요인 : 인간관계, 사회적 지지, 직무스트레스를 중심으로」. 건양대학교 대학원 석사학위논문.
- 손영화. (2016). 「서비스 접점 구성원의 자아탄력성이 고객응대역량에 미치는 영향에 관한 연구 : 서울지역 호텔 대상으로」. 경희대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 손은수. (2017). 「산업체 단체급식 조리종사자의 직무특성에 따른 직무몰입과 직무스트레스가 이직의도 및 직무만족에 미치는 영향 : 직무기대의 조절효과를 중심으로」. 경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 신강현·허창구. (2012). 개인-직무 부합과 직무탈진 및 직무열의 관계 : LMX의 조절효과. 『한국심리학회』, 25(3), 535-556.
- 신영식. (2013). 「자아탄력성이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향 : 미용서비스 종사자를 중심으로」. 경상대학교 대학원 석사학위논문.
- 신정신·송승한·류경민. (2014). 호텔 종사원의 자아탄력성이 서비스민첩성, 기업 이미지, 기업성가에 미치는 영향. 『한국관광연구학회』, 28(9), 137-148.
- 신정하. (2011). 호텔 및 외식사업체 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 『한국관광·레저학회』, 23(1), 85-103.
- 신지윤·오상아·이형룡·진경미. (2015). 항공사 이용 고객의 불량행동이 객실승무원의 직무스트레스에 미치는 영향. 『한국호텔외식관광경영학회』, 24(2), 237-253.
- 심수경. (2015). 「학업병행 간호사의 자아탄력성, 학업적 자기효능감과 직무스트레스」. 아주대학교 대학원 석사학위논문.
- 안윤아·최지영. (2012). 중학생의 자아탄력성과 스트레스 및 스트레스대처방식의 관계」. 『한남대학교 교육연구소』, 20, 141-165.
- 안창배. (2016). 「호텔조리사의 성격특성이 조직유효성 및 직무성가에 미치는

- 영향」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 양점미·문승연. (2016). 교정공무원의 직무스트레스가 행복에 미치는 영향 : 직무소진과 정신건강을 중심으로」. 『한국교정복지학회』, 1(41), 99-131.
- 양현교. (2015). 호텔 직원의 여가복지시스템만족과 레저만족이 직무스트레스, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국관광레저학회』, 27(11), 393-409.
- 양혜련. (2015). 비서의 감정노동과 직무스트레스, 소진 및 이직의도와의 관계에서 자기효능감과 상사-비서 교환관계(LMX)의 역할. 『한국비서학회』, 24(1), 197-221.
- 염영배. (2012). 지방자치단체 복지전담공무원 직무소진과 직무관련 요인의 관계에 관한 실증분석. 『경인행정학회』, 12(4), 363-383.
- 유 비. (2015). 「중국대학 체육수업의 지도유형과 재미요인이 자아탄력성과 사회성에 미치는 영향」. 강원대학교 대학원 일반대학원 박사학위 논문.
- 이상기. (2017). 「경찰공무원의 감정노동과 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 인과분석」. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 이동수. (2009). 「인터넷뱅킹 서비스품질이 고객만족 및 재이용 의도에 미치는 영향」. 영남대학교 대학원 석사학위논문.
- 이미정. (2015). 「장애인복지시설 종사자의 감정노동과 직무소진의 관계에서 정서지능의 조절효과. 제주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이범재·박철호·한수정, (2016), 호텔기업의 감성리더십, LMX, 조직효과성의 관계 연구. 『한국호텔외식관광경영학회』, 25(1), 21-40.
- 이영화. (2011). 「평생교육 학습자의 유머감각이 주관적 행복감과 삶의 만족도에 미치는 영향」. 명지대학교 사회교육대학원 석사학위논문.
- 이원용. (2014). 호텔종사원의 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 『대한관광경영학회』, 29(4), 1-21.
- 이유재·이청림. (2014). 최근 서비스 마케팅 연구에 관한 종합적 고찰 및 향후 연구 제언. 『한국마케팅학회』, 29(6), 121-166.



- 이은희. (2004). 「아동이 지각한 부모갈등과 자아존중감과의 관계」. 공주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이은숙. (2016). 「보육교사의 자아탄력성, 직무스트레스, 보육효능감, 보육헌신 및 행복감 간의 구조적 관계」. 동아대학교 대학원 박사학위논문.
- 이인석·박문수·정무관. (2007). 직무소진의 영향요인에 관한 연구 : 금융권 종사자를 대상으로. 『대한경영학회, 20(6), 2879-2900.』
- 이인희·허용덕. (2013). 여행업 고객접점 종사원의 직장-가정갈등 선행요인과 결과요인에 관한 연구. 『관광경영학회』, 56, 265-280.
- 이종목. (2008). 「무용 활동 정도에 따른 직업무용수의 스트레스에 관한 연구」. 용인대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이주영. (2016). 「보육교사의 감정노동이 직무성가에 미치는 영향 : 자아탄력성의 조절효과를 중심으로」. 가톨릭관동대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 이주희·정현주. (2009). 가족스트레스가 자폐성 장애아동의 사회적응에 미치는 영향. 『한국아동학회』, 30(4). 15-31.
- 이준호. (2017). 「호텔종사원이 인지하는 조직신뢰가 직무열의 및 직무만족에 미치는 영향 : 긍정적 심리자본의 매개효과」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 이창길. (2007). 「한국의 전략적 성과관리정책에 관한 연구 : 중앙부처의 성과평가 제도를 중심으로」, 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 이태구. (2008). 「조직풍토가 조직몰입에 미치는 효과에 관한 실증연구 : 직무 스트레스의 매개효과와 LMX의 질에 의한 조절효과를 중심으로」. 경원대학교 대학원 박사학위논문.
- 이현주. (2012). 「군장병의 자아탄력성과 부대 적응도의 관계 : 정서지능의 매개효과를 중심으로」. 상지대학교 평화안보·상담심리대학원 석사학위논문.
- 이형룡·강재완. (2013). 호텔 직원의 직무불안정성과 직무스트레스 및 직무성과의 관계. 『한국호텔외식관광경영학회』, 22(6), 59-78.
- 이형룡·강윤자·권기준. (2009). 호텔직원들의 직장. 『한국호텔외식관광경영학



- 회』, 18(6), 177-197.
- 임세순. (2014). 「호텔종사자의 감정노동이 직무소진 및 고객지향성에 미치는 영향」. 상지대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 임재문·김성섭·후엔티투타오. (2009). 호텔직원의 역할 스트레스 해소와 직무태도 개선에 관한 연구. 『한국호텔외식관광경영학회』, 18(3), 45-61.
- 임재옥. (2010). 「장기요양기관의 품질경영이 주거만족에 미치는 영향 : 조직유효성의 매개효과를 중심으로」. 가톨릭대학교 대학원 박사학위논문.
- 임창현·이희수. (2013). 상사의 비인격적 감독 행동이 조직효과성에 미치는 영향: 상사신뢰의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과를 중심으로. 『한국인력개발학회』, 15(3), 85-115.
- 오경인. (2016). 「호텔 뷔페레스토랑의 오픈주방위생환경요인이 브랜드가치 및 고객만족에 미치는 영향」. 한성대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 오수석. (2017). 「S기업 조직구성원의 직무스트레스와 직무소진과의 관계에서 관리자의 감성리더십 조절효과」. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 오정학·육풍림. (2011). 카지노종사원의 직무요구, 직무자원과 소진 그리고 직무만족의 관계. 『대한관광경영학회』, 26(4), 375-398.
- 유경아. (2017). 「호텔 주방의 물리적 환경이 자아성취감과 조직유효성에 미치는 영향」. 청운대학교 대학원 석사학위논문.
- 유정정·이형룡. (2016). 호텔직원의 직무특성이 직무스트레스에 미치는 영향. 『한국관광레저학회』, 28(2), 361-380.
- 유현숙. (2013). 「보육교사의 직무스트레스, 교사효능감, 조직헌신, 소진과 이직의도 간의 구조적 관계」. 계명대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤혜미·박병금. (2004). 아동학대예방센터 상담원의 소진관련 요인에 관한 연구. 『한국사회복지학회』, 56(3), 279-301.
- 장병민. (2014). 「호텔 종사원이 지각하는 역할갈등이 조직성과에 미치는 영향 : 조직후원인식의 조절 효과를 중심으로」. 호남대학교 대학원 석사학위논문.

- 정동엽. (2010). 「노인복지시설의 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향 : 대구지역 장기요양기관을 중심으로」. 대구가톨릭대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 정미경·정기주·조성도, (2015). 고객센터 서비스 상담사의 자아탄력성과 사회적 지지가 서비스 성과와 이직의도에 미치는 영향과 행복감과 부정적 역할지각의 매개효과. 『한국서비스경영학회』, 16(2), 87-114.
- 정민정·탁진국. (2005). 직무스트레스원과 직무스트레스간의 관계. 『한국심리학회』, 10(3), 243-258.
- 정선미. (2016). 「보육교사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향 : 소진의 매개효과와 공감능력의 조절효과 중심으로」. 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- 정성휘. (2013). 팀비서의 직무스트레스가 이직의도 및 팀효과성에 미치는 영향. 『한국비서학회』, 22(1), 25-45.
- 정연국·문혜라·석기현, (2012). 특급호텔의 거래적 리더십이 종사원의 조직유효성 및 경영성과에 미치는 영향 연구. 『대한관광경영학회』, 27(5), 504-523.
- 정연웅. (2011). 「호텔조직문화와 인적요소가 조직유효성에 미치는 영향 연구 : 종사자의 팔로워십 매개효과를 중심으로」. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 정연일. (2012). 「LMX 및 조직지원인식이 노인요양병원의 조직유효성에 미치는 효과 : 심리적 임파워먼트 매개효과를 중심으로」. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 정은실. (2011). 「마음챙김 기반 인지치료(MBCT) 프로그램이 대학생의 인터넷 중독 수준, 불안 및 스트레스에 미치는 효과」. 전북대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 정정옥·김승경. (2010). 보육시설장의 직무스트레스와 소진에 관한 연구 : 충청남도 보육시설장을 중심으로. 『한국영유아보육학회』, 64, 285-306.
- 정지원. (2016). 「헤어미용 종사자들의 자아탄력성이 직무스트레스 및 업무수

- 행능력에 미치는 영향」. 호남대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 정창훈. (2014). 「서울특별시 사회복지담당공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향 : 사회적 지원의 조절효과를 중심으로」. 서울시립대학교 일반대학원 박사학위논문.
- 정태준·임왕규. (2015). 직장인의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국벤처창업학회』, 10(4), 177-184.
- 조선희. (2012). 「요양보호사의 직무특성이 조직유효성에 미치는 영향 : 성장 욕구의 조절효과와 자아효능감의 매개효과를 중심으로」. 호서대학교 벤처전문대학원 박사학위논문.
- 조신아·이재섭. (2015). 항공사 객실승무원의 개인역량이 조직유효성에 미치는 영향. 『한국관광레저학회』, 27(4), 335-350.
- 조재양·하동현. (2009). 호텔종사원의 직무스트레스와 가족 기능이 생활만족과 직무만족에 미치는 영향. 『대한관광경영학회』, 24(1), 1-17.
- 조주은·최환석. (2009). 직무(職務)스트레스에 따른 항공사(航空社) 직원(職員) 세분화(細分化) 연구(研究). 『한국관광학회』, 33(7), 437-457.
- 조한주. (2016). 「항공사 객실승무원의 회복탄력성 요인이 직무성과 및 조직유효성에 미치는 영향 : 자기효능감의 매개효과 중심으로」. 경기대학교 서비스경영전문대학원 박사학위논문.
- 조희정·구본기. (2011). 항공사종사자의 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 연구. 『대한관광경영학회』, 25(1), 109-125.
- 지연숙. (2015). 「장애인복지관 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향 : 조직문화의 매개효과를 중심으로」. 공주대학교 대학원 석사학위논문.
- 진유식. (2016). 「사회복지조직 윤리경영의 조직유효성에 관한 영향 연구 : 조직신뢰의 매개효과 검증」. 대구가톨릭대학교 박사학위논문.
- 천덕상. (2013). 「조리사의 성격특성이 소진 및 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구 : 특급호텔 조리사를 중심으로」. 경기대학교 관광전문대학원 박사학위논문.
- 천덕희·홍경완. (2012). 여행업의 지식공유에 영향을 미치는 Kms 품질에 관한 연구」. 『한국호텔리조트학회』, 11(1), 223-240.

- 채주아·배상옥. (2014). 의료기관 종사자들의 감정노동이 이직의도, 고객 지향성에 미치는 영향에 관한 연구 -직무스트레스와 직무만족을 매개로. 『한국마케팅관리학회』, 19(1), 133-152.
- 추승우. (2014). 호텔 종사원의 조직적 경력관리인식, 조직기반 자아존중감 및 서비스혁신행동 간의 영향관계 연구. 『동북아관광학회』, 10(3), 155-174.
- 최가영·김윤주. (2000). 호텔종업원의 소진과 선행변인에 관한 연구. 『한국호텔외식관광경영학회』, 9(1), 141-161.
- 최광일. (2017). 「어린이집 보육교사의 감정부조화, 직무소진이 정신건강에 미치는 영향 : 사회적 지지의 조절효과를 중심으로」. 가천대학교 일반대학원 석사학위논문.
- 최백연. (2010). 「중소기업의 학습조직화 활동이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증연구 ; 학습조직화, 조직유효성.」 조선대학교 대학원 박사학위논문.
- 최우성·김혜영. (2010). 호텔 인카운터 직원이 지각하는 역할스트레스원이 직장-가정갈등에 미치는 영향 ; 멘토의 조절효과. 『관광경영학회』, 2010(08), 29-53.
- 최용석. (2015). 항공관련학과 전공 학생들의 신체적 매력 지각과 자아탄력성이 취업스트레스에 미치는 영향. 『한국관광산업학회』, 40(3), 63-79.
- 최주원·김영규. (2011). 캐디의 사회적 인식과 업무환경에 따른 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향. 『대한관광경영학회』, 25(6), 415-433.
- 최지형. (2015). 「감정노동자의 감정부조화와 직무스트레스 관계에서 자아탄력성의 매개효과 : 금융종사자를 중심으로」. 동신대학교 대학원 석사학위논문.
- 최효정·석은조. (2013). 보육교사의 회복탄력성과 직무만족에 관한 연구. 한국영유아보육학회』, 75, 93-115.
- 최희철. (2013). 소방공무원의 직무스트레스와 우울과의 관계에서 회복탄력성의 효과. 『한국사회복지교육협의회』, 23, 69-91.

- 하미옥·김정남. (2008). 역할관련 직무스트레스 원이 직장-가정 갈등에 미치는 과정에서 SOC 조절효과. 『한국심리학회』, 13(2), 359-372.
- 하정남. (2016). 「호텔 종사원이 지각하는 고객불량행동이 분노사고, 분노표현 및 소진에 미치는 영향」. 호남대학교 대학원 박사학위논문.
- 한규임. (2005). 「조리사 직무스트레스와 이직의도 연구 : 특급호텔레스토랑과 패밀리레스토랑을 중심으로」. 경기대학교 대학원 석사학위논문.
- 한은미·임창화·홍용기. (2011). 조직시민행동과 직무태도의 관계에 미치는 조직동일시와 소진의 역할. 『한국인적자원관리학회』, 18(1), 1-22.
- 한정은. (2011). 「비서직 종사자의 직무 스트레스 요인과 대처에 관한 연구」. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 한지훈·임재필·이승곤. (2008). 항공사 종사원의 감정노동과 직무스트레스가 직무태도에 미치는 영향에 관한 연구. 『한국호텔관광학회』, 30, 37-51.
- 허원선. (2017). 「감정노동 종사자들의 감정노동이 감정부조화, 직무스트레스, 직무만족이 이직의도에 미치는 영향에 관한연구 : 식품판매종사자들을 중심으로」. 경성대학교 대학원 석사학위논문.
- 허정·이희천. (2015). 의료관광산업 종사자의 직무특성과 감정노동이 소진에 미치는 영향 ; 임상간호사를 중심으로. 『대한관광경영학회』, 30(3), 367-387.
- 허찬영·박재옥. (2008). 직무스트레스 요인이 직무스트레스 결과에 미치는 영향 - 예방관리전략의 조절효과를 중심으로. 『한국인적자원관리학회』, 15(2), 197-224.
- 홍은지. (2017). 「항공사 인턴직 객실승무원의 직무스트레스가 직무소진과 고객지향성에 미치는 영향」. 경희대학교 관광대학원 석사학위논문.
- 황승욱·박동수. (2011). 서비스종사자가 지각하는 감성리더십과 직무스트레스 관계에 관한 실증적연구 : 감성노동전략과 신뢰의 조절효과. 『한국산업경영학회』, 2011(12), 251-270.
- 황현희. (2015). 「항만물류기업의 인적자원관리 방식이 성과에 미치는 영향 : 자원준거관점을 중심으로」. 부산대학교 석사학위논문.

## 2. 국외문헌

Advisory Booklet, S. A. W. (2014). Stress at work, <http://www.acas.org.uk/>.

Albertsen, K., Rugulies, R., Garde, A. H., & Burr, H. (2010). The effect of the work environment and performance-based self-esteem on cognitive stress symptoms among Danish knowledge workers. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3 suppl), 81-89.

Albrecht, T. L. and Goldsmith, D. J.(2003). Social Support, Social Networks and Health, pp.34-41.

Abbott, G.N., White, F.A., & Charles, M.A. (2005), "Linking values and organizational commitment: A correlational and experimental investigation in two organizations," *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 531-551

Arthur, J. B. (1994). Effects of Human Resources Systems on manufacturing Performance and Turnover, *Academy of management Journal*. 37(3), 670-687.

Barak, M. E. M., Nissly, J. A., & Levin, A. (2001). Antecedents to retention and turnover among child welfare, social work, and other human service employees: What can we learn from past research? a review and metaanalysis. *Social Service Review*, 75(4), 625-661.

Brewer, E. W., & Clippard, L. F. (2002). Burnout and job satisfaction among student support services personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2), 169-186.

Beehr & Newman. (1978). 「Job stress and Employee Health and Organizational Effectiveness : A facet Analysis」, Model Literature Review, *Personal Psychology*, Vol.31.

Block. J. H. & Block. J. (1980). The role of ego-control and ego resiliency in the organization of behavior. In W. A. Colloness(Eds), *Minesota symposia and child psychology*, 13, 39-101. Hillsdale, NJ : Erlbaum.

Block. J., & Kremen, A. M. (1996). IQ and ego-resiliency : Conceptual and empirical connection and separateness, *Journal of Personality and Social Psychology*, 70(2), 349-361.

Cherniss,C (1988), *Observed Supervisory Behavior and Teacher Burnout*

Exceptional Children, 54(5).

Christen, M., Iyer, G., & Soberman, D.(2006). Job satisfaction, job performance, & effort: A reexamination using agency theory. *Journal of Marketing*, 70(January), pp.137-150.

Gorter, R. C., Albrecht, G., Hoogstraten, J., & Eijkman, M. A. (1999). Professional burnout among dutch dentists. *Community Dentistry and Oral Epidemiology* Vol. 27, 109-116.

Greenberg, J., & Baron, R. A. (2008). *Behavior in organizations*(9th ed). NJ : Pearson/Prentice Hall.

Hochschild, A. R. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, CA: University of California press.

Hogh, A., Hansen, Å. M., Mikkelsen, E. G., & Persson, R. (2012). Exposure to negative acts at work, psychological stress reactions and physiological stress response. *Journal of Psychosomatic Research*, 73(1), 47-52.).

Heuven, E., & Bakker, A. B. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 12(1), 81-100.

Jayarathne, S., & Chess, W. A. (1983). Job satisfaction and burnout in social work. In B. Faber(Ed.), *Stress and burnout in the human service profession* (pp.129-141). New York: Pergamon.

Karatepe, O. M., & Sokmen, A. (2006). The effects of work role and family role variables on psychological and behavioral outcomes of frontline employees. *Tourism Management*, 27(2), 255-268.

Karatepe, O. M., & Uludag, O. (2007). Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in northern cyprus hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 645-665.

Karatepe, O. M., & Uludag, O. (2008). Role stress, burnout and their effects on frontline hotel employee's job performance: evidence from Northern Cyprus. *International Journal of Tourism Research*, 10(2), 111-126.

Kim, H. S. (2006). *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty in the Call Center*, Doctoral dissertation, Chonnam National University, Gwangju, Korea

Kim, H. J. (2008). Hotel service provider's emotional labor; The antecedent and effects on burnout. *International Journal of Hospitality*



Management, Vol. 8(2), 151-161.

Lee, Y. S. (2012). A study on the development of a child's resilience inventory and verification of its validity. Unpublished doctoral dissertation, Sookmyung Women's University, Seoul, Korea.

Maslach, C. (1982). Burnout : The cost of caring. New York: Prentice Hall.

Maslach, C (1976), Burnout, Human Behavior, 5(9).

Maslach, C. (2001). What have we learned about burnout and health?, Psychology and Health. Vol. 16. 607-611.

Maslach, C & Jackson, Susan E (1981), The Measurement of Experienced Burnout, Journal of Occupational Behavior, 2(2).

Maslach, C., Schaufeli, W. B., and Leiter, M. P. (2001) Job burnout. In S. T. Fiske, D. L. Schacter and C. Zahn-Waxler (Eds.), Annual Review of Psychology Vol. 52, pp. 397-422.

Maslach, C. (1982), Understanding Burn out. In Paine, W. S(ed.), Job Stress and Burnout New York : Sage Publication.

Maslach C., Jackson S. E. & Leiter M. P. (1997) Maslach Burnout Inventory, Consulting Psychologists Press: 191-218.

Mathews, J. A. (2001). National systems of economic learning : The case of technology diffusion management in east asia. International Journal of Technology Management, 22(5/6), 455-79.

Miceli, M. P., & Mulvey, P. W. (2000). Consequences of satisfaction with pay systems: Two field studies. Industrial Relations: A Journal of Economy and Society, 39(1), 62-87.

Miller, B. K., Adams, D. O. N. N. A., & Beck, L. (1993). A behavioral inventory for professionalism in nursing. Journal of Professional Nursing, 9(5), 290-295.

Oliver, J. E., & Mansell, A., & Jose, P. E. (2010). A longitudinal study of the role of negative affectivity on the work stressor strain process, International journal of stress Management. 17(1), 56-77.

Quarat, Muhammad & Nadeem(2013)

Rogers, M. E., Creed, P. A., & Searle, J. (2014). Emotional labour, training stress, burnout, and depressive symptoms in junior doctors. Journal of Vocational Education & Training, Vol. 66(2), 232-248.

Stranks, J. W. (2005). Stress at Work: Management and Prevention. Oxford, UK: Butterworth-Heinemann.



Shirom, A. (2003). The effects of work-related stress on health. In M. J. Schabrag, J. A. M. Winnbust, & L. L. Cooper (Eds.), *Handbook of work and health psychology* (2nd Edition, pp. 63-83).

Slaski, M., & Cartwright, S. (2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. *Stress and Health*, 19, 233-239.

Tourigny, L., Baba, V. V., & Wang, X.(2013). "Emotional Exhaustion and Job Performance: The Mediating Role of Organizational Commitment", *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 24, No. 3, pp. 514-532.

Zohar, D. (1997). Predicting Burnout with a Hassle-based Measure of Role Demands. 18(2). 101-115

Zheng, Z., & Choi, W. (2015). A Study on the Moderating Effect of Resilience in the Relationship between Job Stress and Job Burnout: Focused on Hotel Employees in China, *Tourism Research*, 40(2), 285-308.



# 설 문 지

 - 

리조트 종사원의 직무스트레스가 직무소진 및 조직유효성에 미치는  
영향

-자아탄력성의 매개효과-

안녕하십니까?

바쁘신 가운데 시간을 내어 저의 본 설문에 참여하여 주신 점에 진심으로 감사드립니다.

본 조사는 “리조트 종사원의 직무스트레스가 직무소진 및 조직유효성에 미치는 영향에 대하여 자아탄력성의 매개효과”에 대하여 연구하여 한성대학교 경영대학원 석사논문 작성을 위한 조사를 수행하고 있습니다.

귀하께서 응답하여 주시는 결과가 저의 연구에 좋은 자료가 될 것으로 사료 되오며 연구 및 통계작성 이외의 목적으로는 절대 이용하지 않게 됨을 약속드릴 수 있으며 바쁘신 상황 속에서도 조사에 성실하여 제가 추구하는 연구의 목적을 달성 할 수 있도록 응답하여 주실 것을 간곡히 부탁드립니다.

※참고사항

1. 다음의 각 설문문항에 정답이 있는 것은 아니며, 각 문항을 읽어 보시고 난 이후의 생각이나 느낌에 대하여 사실대로 솔직하게 응답하여 주시기 부탁드립니다.
2. 사회적으로 바람직하다고 생각하는 것에 체크하지 마시고, 귀하의 실제 느낌을 사실 대로 체크해 주시기를 부탁드립니다.
3. 서로 비슷하게 생각되는 문항이 있어도 가급적 빠뜨리지 마시고 응답하여 주시면 감사하겠습니다.

감사합니다.

2017년 10월 일

한성대학교 경영대학원

호텔관광외식경영학과

지도교수 : 허 진

연구자 : 박 근 우

이 메 일: parkkun77@naver.com

☐

A. 다음의 항목은 리조트 종사원의 직무스트레스에 관한 질문입니다.

귀하께서 종사하는 리조트의 종사원의 직무스트레스에 대하여 생각하시는 항목의 해당 숫자에 (V)표 하여 주시기 바랍니다.

	문 항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나의 판단과 상반된 업무를 동시에 수행하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 업무 일정 때문에 휴가를 포기해야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 일이 너무 많아서 일과 가정에 모두 다 잘하기가 힘들다	①	②	③	④	⑤
4	나의 일을 수행하기 위하여 높은 수준의 기술과 지식이 필요하다.	①	②	③	④	⑤
5	나의 업무 일정 과 업무 관련에 대한 사항은 전혀 예고 없이 갑작스럽게 정하거나 바뀐다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 업무 현장의 분위기는 권위적이고 수직적이다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 하는 일과 관련된 사람들과 항상 원만한 관계를 유지하려고 한다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 요즘 일을 마치고 나면 하는 일에 대한 스트레스를 자주 느낀다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 맡고 있는 현재의 업무의 내용과 업무량이 너무 많아 피로감을 느끼고 있다.	①	②	③	④	⑤
10	나는 매사에 열정적이지 않으며 자신감을 가지지 못한다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 과중한 업무의 수행에 비하여 사회적인 대우나 보상이 상대적으로 낮음을 항상 느끼고 있다.	①	②	③	④	⑤
12	나와 함께 일하는 사람들은 직접적인 스트레스를 나에게 준다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 현재 내가 맡고 있는 직무를 수행하면서 충분한 시간적 여유가 주어지지 않는다고 느끼고 있다.	①	②	③	④	⑤
14	나의 동료들은 각자에게 부여된 임무를 수행하지 않는다.	①	②	③	④	⑤

B. 다음은 귀하가 생각하는 리조트종사원의 직무소진에 관한 질문입니다. 해당항목에 대하여 고려되는 정도를 (V)표하여 주시기 바랍니다.

측 정 항 목		전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 맡은 일을 실행하는데 있어서 정서적으로 매우 지쳐 있음을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 아침에 일어나서 출근하려는 생각만 하면 피곤함이 몰려온다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 현재 맡은 일을 시작한 이후부터 나의 직무에 대하여 관심이 더욱 줄어들었다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 직무수행 시 발생하고 있는 문제들에 대하여 효과적인 해결을 할 수 없다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 현재 소속되어 있는 직장에서 효과적인 기여를 제 공하고 있지 않다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 직무수행 시 감정적으로 메마른 상태를 경험한다.	①	②	③	④	⑤

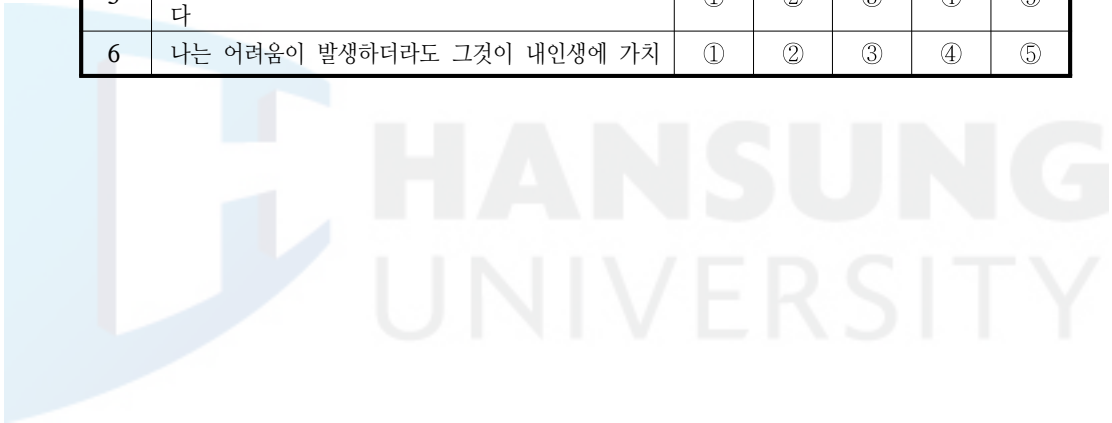
C. 다음은 귀하가 생각하는 리조트종사원들의 조직유효성에 대한 질문입니다. 해당항목에 대하여 고려되는 정도를 (V)표하여 주시기 바랍니다.

측 정 항 목		전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 나에게 주어진 업무가 내 자신의 발전에도 도움이 된다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2	나의 능력과 업무량을 비교하여 보면 현재 받고 있는 급여는 아주 적정하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 성공적인 업무를 위하여 회사의 경제적인 지원에 대체로 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 조직의 경영성과를 위하여 다른 사람들보다 더욱 많이 노력을 한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 조직을 위해서라면 개인적인 시간도 기꺼이 할애하고자 하는 용의가 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 조직의 일원임을 다른 사람들에게 말하는 것	①	②	③	④	⑤

	이 자랑스럽다.					
--	----------	--	--	--	--	--

D. 다음은 귀하가 생각하는 자아탄력성에 대한 질문입니다. 해당항목에 대하여 고려되는 정도를 (V)표기 바랍니다.

측 정 항 목		전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1	나는 다양한 경험에 도전하는 것을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 어려운 상황이 발생하여도 침착함을 유지할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 에너지(힘)가 넘치는 사람이다	①	②	③	④	⑤
4	나는 행동하기 전에 생각을 많이 한다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 '강한'성격을 가졌다고 자신 있게 말할 수 있다	①	②	③	④	⑤
6	나는 어려움이 발생하더라도 그것이 내인생에 가치	①	②	③	④	⑤





## ABSTRACT

### The Effect of Resort Employees' Job Stress on Burnout and Organizational Effectiveness –The Mediating Effect of Ego-Resilience–

Park, Keun-Woo

Major in Food Service Management


Dept. of Hotel, Tourism and

Restaurant Management

Graduate School of Business

Administration

Hansung University



Modern people have limitation in adjusting to new changes and complexity and stress refers to a state in which it is hard to adjust to this social life. Stress is a very familiar everyday word among modern people in the information age and methods of relieving stress are social interests, not personal interests. In this service-centered society, therefore, gratifying customers is directly related to corporate competitiveness and companies sell services and emotions at the same time. In the resort industry, which belongs to the service industry, job stress among organizational members is a serious issue to companies and given that service industry is a human resources-centered industry, job stress may be an obstacle to organizational goal achievement. Thus, this study aimed to examine the effect of job stress on burnout and organizational effectiveness and the correlation among burnout, organizational effectiveness, and ego-resilience, based on the previous studies on job stress among resort employees. Also, an empirical study was conducted to

investigate the mediating effect of ego-resilience in the relationship among job stress, burnout, and organizational effectiveness, targeting resort employees in Seoul and Gyeonggi area. This study provides strategical implications for improvement of organizational effectiveness by understanding the degree of job stress among resort employees and analyzing burnout situations, in relation to the influence of job stress on burnout and organizational effectiveness. Based on the analysis results, the implications of this study are as follows. First, in order to deal with the growing importance of job stress, this study investigated role ambiguity and role conflict, as factors of job stress. As the result, it was found that role ambiguity significantly influenced burnout, ego-resilience, and organizational effectiveness, whereas role conflict did not influence burnout, ego-resilience, and organizational effectiveness, unlike the hypothesis. For employees working in the resort cooking division, many of them have to give up vacation due to works, which are different from their decisions or judgments, or burnout increases and it affects ego-resilience and organizational effectiveness when works strain family life, when high-level technology and knowledge are required, when works change in a sudden, and when the business atmosphere is authoritative. This finding implies that there is a need to plan and perform works, according to planned schedules, based on an accurate understanding of roles of employees. Second, there was a significant influence relationship between ego-resilience and burnout, between ego-resilience and organizational effectiveness, and between burnout and organizational effectiveness. This demonstrates that employees need to think a lot before putting into action and try to get over difficulties by themselves. Also, it is required to manage and encourage employees to challenge to any situation and stay full of energy. Third, multiple regression analysis was carried out to examine the mediating role of ego-resilience in the relationship between job stress and burnout among resort employees. As the result, it was revealed that ego-resilience did a full mediating role in the relationship between role ambiguity of job stress and burnout and had a partial mediating effect on organizational effectiveness. This result implies that when employees are full of challenges and energy and handle their works calmly, it is effective in getting over the stress situations of role ambiguity and being satisfied with and immersed in organizations.

**【Key words】** Job Stress, Burnout, Organizational Effectiveness, Ego-Resilience, Resort Employee