



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](#)

석 사 학 위 논 문

직무요구가 직무소진과 행복에 미치는 영향:
수면부족의 매개효과



2016년

HANSUNG
UNIVERSITY

한성대학교 대학원

경 영 학 과

인사조직관리전공

양 욱

석사학위논문

지도교수 하성욱

직무요구가 직무소진과 행복에 미치는 영향:
수면부족의 매개효과

The Effect of Job Demands on Job Burnout and Happiness :
The Mediating Effect of Sleep Deprivation



한성대학교 대학원

경영학과

인사조직관리전공

양 욱

석사학위논문

지도교수 하성욱

직무요구가 직무소진과 행복에 미치는 영향:
수면부족의 매개효과

The Effect of Job Demands on Job Burnout and Happiness :
The Mediating Effect of Sleep Deprivation

위 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출함

2015년 12월 일

한성대학교 대학원

경영학과

인사조직관리전공

양 욱

양욱의 경영학 석사학위논문을 인준함

2015년 12월 일



심사위원장 _____인

심 사 위 원 _____인

심 사 위 원 _____인

국 문 초 록

직무요구가 직무소진과 행복에 미치는 영향: 수면부족의 매개효과

한성대학교 대학원

경 영 학 과

인사조직관리 전공

양 옥

본 연구는 직무요구가 직무소진과 행복에 미치는 영향과 수면 부족의 매개효과를 연구하였다. 이를 위하여 중국에 특정한 기업의 대표적 분야인 금융 산업이 선택되었다. 금융 산업은 세계경제의 심장과 동맥에 해당하며, 특히 은행산업은 금융 산업 중에서 핵심역할을 한다. 또 경제대국으로써 중국은 은행산업이 더 중요하게 보인다. 중국은 금융이나 통신, 전략 등의 중요한 기업은 모두 국가가 운영하고 있다. 빠른 경제활동으로 중국에서 특정하게 운영되는 기업들은 시장의 영향도 받는다.

본 연구의 목적은 직무요구가 직무소진과 행복에 미치는 영향을 조사하는 것이다. 연구 목적을 이루기 위해 선행연구, 선행논문, 중국은행위원회 자료를 고찰하여 이론적 배경을 참고하고 연구모형과 연구가설을 제시했다. 첫째, 특정한 기업체의 사무직 근로자를 대상으로 과도한 직무요구로 인한 수면부족을 매개로 근로자의 반응 변수인 직무소진과 행복에 미치는 영향을 검증을 통해 파악하려고 한다. 둘째, 중국 은행 근로자의 직무요구와 직무소진과 행복의 관계 모형을 살펴보려고 한다. 셋째, 중국의 은행기업에 대한 이해와 한계점을 제공하고자 한다. 이를 통해 중국의 은행 기업, 석유기업, 전자기업 등의 개선 방안과 실행대책을 도출하고자 한다.

【주요 단어】 : 직무요구, 직무소진, 수면부족, 행복, 고갈, 직무이탈감, 감정노동, 역할과부하

목 차

I. 서 론	1
II. 이론적 배경	5
2.1 직무요구	5
2.1.1 직무요구	5
2.1.2 직무요구의 감정노동	6
2.1.3 직무요구의 역할 과부화	8
2.2 직무소진	9
2.2.1 직무소진의 개념	9
2.2.2 직무소진의 구성요소	12
2.2.3 직무소진의 고갈	13
2.2.4 직무소진의 직무이탈감	14
2.3 수면부족	15
2.3.1 수면의 개념	15
2.3.2 수면부족	16
2.3.3 수면부족의 영향	17
2.4 행복	19
2.4.1 행복의 정의	19
2.4.2 행복의 개념	19
2.4.3 행복감의 선행연구	21

III. 연구설계	23
3.1 연구모형	23
3.2 연구가설의 설정	23
3.2.1 직무요구와 수면부족	23
3.2.2 직무요구, 수면부족과 행복	24
3.2.3 직무 요구와 직무 소진이 고갈	25
3.2.4 수면 부족과 직무소진의 고갈	27
3.2.5 직무요구와 직무소진의 직무이탈감	28
3.2.6 수면 부족과 직무소진의 직무이탈감	29
3.3 자료수집 및 분석방법	30
3.3.1 연구 대상	30
3.3.2 설문지 구성	31
3.3.3 분석 과정	33
IV. 연구결과	35
4.1 요인분석의 적합도	35
4.1.1 직무소진 요인분석 결과	35
4.1.2 직무요구 요인 분석	36
4.1.3 수면부족의 요인 분석	37
4.1.4 행복에 대한 요인 분석	38
4.2 가설 검증	39
4.2.1 상관관계 분석	39
4.2.2 연구가설 검증	41
V. 결 론	48

【참고문헌】	51
【부 록】	53
한국어 설문지	53
중국어 설문지	60
ABSTRACT	67



표 목 차

<표 1> 2007-2012 중국 은행 발전 현황(단위 위안)	1
<표 2> 표본의 통계표	31
<표 3> 직무소진의 요인 분석	35
<표 4> 직무요구의 요인 분석	36
<표 5> 수면부족의 요인 분석	37
<표 6> 행복에 대한 요인 분석	38
<표 7> 변수들이 기술 통계량과 상관관계	40
<표 8> 직무요구, 수면부족과 행복에 대한 회귀 분석	43
<표 9> 직무요구, 수면부족과 고갈에 대한 회귀분석 결과	44
<표 10> 직무요구, 수면부족과 이탈감에 대한 회귀분석 결과	46



그림 목 차

<그림 1> 연구 모형	23
--------------------	----



I. 서 론

현재 경영 활동에서의 중점적 부분으로 핵심 산업은 금융 산업이다. 금융 산업은 세계 경제에서 중심적 위치 해 있으며 특별히 은행의 산업은 금융 산업 중 핵심적 담당을 하고 있다.

중국은 전 세계에서 경제대국 중 하나로서 금융 산업의 중요성이 더욱 대두되고 있다. 중국은 1970년대부터 개혁개방을 하였으며 경제발전을 중심으로 국가전체가 움직이기 시작했다. 중화인민공화국 국가 통계국(2014)자료에 의하면, 중국의 GDP는 1978년 3,645.2억 위엔(元)에서 2014년 63,646.3억 위엔(元)으로 증가되었다고 하였다. 특히 은행산업은 경제 축진을 유발하는 화폐경제의 중심을 담당하여 중국 경제발전에 크나큰 기여를 하고 있다.

<표 1> 2007-2012 중국 은행 발전 현황 (단위 元)

구 분	2007	2008	2009	2010	2011	2012
총자산	52.6조	62.4조	78.8조	95.3조	113.3조	133.6조
총자산성장율	19.7%	18.6%	26.3%	19.9%	18.9%	17.9%
당기순이익	0.44조	0.58조	0.67조	0.90조	1.04조	1.24조
ROA	0.94%	1.0%	1.14%	1.03%	1.3%	1.28%
ROE	19.8%	17.1%	19.4%	17.5%	20.4%	19.9%

자료 출처: 中國銀行業監督管理委員會年報(2013)

중국 은행산업의 발전현황을 살펴 보면 1978년 이후 부터 2012년까지 연평균 10%이상의 경제성장률을 유지해 왔다. 지속적인 경제 성장은 금융서비스분야에도 영향을 미쳤다. 그래서 중국의 금융서비스 시장은 매우 큰 경제잠재력을 가진 시장 중 하나로서 인식되고 있다. <표 1>를 보면

2012년 중국은행의 총자산은 133.6조 위엔(元)으로 전년에 대비하여 17.9%로 증가 했다. 그리고 중국은행이 총 부채도 125조 위엔(元)으로 전년에 대비하여 17.8%로 증가하여 GDP 대비 2배 이상의 성장률을 유지하고 있다. <표 1>를 보면 중국은행의 당기 순이익은 1.24조 위엔(元)으로 전년에 대비하여 18.9% 증가하였고 자기자본이익률은 19.85%과 총자산이익률은 1.28%로 전년에 대비하여 각각 20.4%, 1.3% 하락하였지만 높은 성장률을 유지하고 있다.

2001년 11월에 중국 정부는 WTO 가입과 함께 2006년까지 금융시장의 전면적 개방을 계획하였다. 따라서 WTO 시스템의 작용으로 금융국제화가 빠른 속도로 진입되어 은행 간 경쟁이 더 심화되게 있다. 개방이 빠르게 진행되어 중국의 금융시장에서는 중국의 은행들 간 경쟁, 외국 은행들의 경쟁이 더욱 치열해졌다.

그러나 중국 금융의 구조에서 업무의 역할을 보면 2001년 WTO가입 전에는 대부분을 국가가 중심적인 역할을 하고 있었다, 그리고 자금의 소유주는 사회의 투자자지만 자금관리회사는 대부분이 금융기구 또는 국영기업이 중심인 기업이었다. 중국은행의 특성을 알아보면 다음과 같이 볼 수 있다(이운우·이상민, 2008).

첫 번째, 중국의 금융 산업의 개혁은 은행산업을 중심으로 이루어지고 있고, 은행의 대형화와 자본화를 중심으로 성장되고 있다. 또한 중국의 경제발전을 은행의 발전에 의존하는 부분이 있다. 은행을 중심으로 금융 산업이 성장하여서 자본시장은 여전히 초기 단계에서 머물고 있다.

둘 번째 중국 금융의 체제는 한국에 비하여 엄격한 분업체계를 유지한다. 중국의 은행은 보험, 증권과는 엄격하게 분리되어 진 전문적 은행의 시스템을 갖추고 있다.

셋 번째 중국은행의 자본 구조는 정부의 비중이 상대적으로 매우 많은 부분을 차지하고 있어 민간기업, 외국인 투자자의 비중이 적다. 중국의 은행은 지금까지도 정부에서 경영하는 국영 기업들이 많은 부분은 차지하고 있어서 중국의 정책에 많은 영향이 미치고 있다.

이런 특징을 살펴보면, 중국에서 은행업체는 정부의 보호 안에서 관치금

융과 정책지원 금융으로서의 역할을 해 오고 있다. 중국 정부에 따라 은행 업체는 미래의 위기 대처 능력은 높을 수 있지만 은행 안에서 은행 종업원들의 자율적 능동성이 떨어지게 된다. 이와 같은 까닭은 중국의 오천년 문화에서 유교가 중요한 사상으로 자리 잡고 있어 중국인들은 권본위 (官本位)의 사상을 가지고 있기 때문이다. 그러므로 은행의 구성원들은 자신의 역할에서 정부의 공무원들과 함께 일해야 한다는 생각을 하고 있다. (부준위, 2015)

2006년 이후에 중국의 금융시장은 전면적인 개방을 했기 때문에 중국 정부역할은 점차 약해지게 되었다. 2007년에 중국의 주요 은행은 주식제도로 구조 조정을 시작하여 중국 금융의 시스템에서도 은행의 경우 정부의 경영에서 투자자나 고객중심 경영으로 전환되어 발전되었다. 그러므로 은행업체는 역할의 바꾸다가 직장의 문제와 개인의수면, 행복에 대한 영향에 대한 연구하다.

현재 중국 경제가 국제 경제와 연결하고 있다. 또는 중국인이 세계 사회 속에서 살고 있다. 사회가 발전할수록 경제의 개인 생활에 미치는 영향이 많이 크게 된다. 그래서 중국인의 행복수준이 점점 증가하고 있다.

개인 행복 수준의 발전에 따라 현대적 직장에 있어서 역할과부하, 감정노동, 수면 부족 등의 문제들이 기업발전을 유지하기 위한 우선적 고려 사항 되었다. 그러므로 직무요구가 직무소진과 행복에 미치는 영향에 대한 연구해야 한다.

본 연구에서는 은행 같은 중국 특정한 기업의 경우 직무 문제, 수면 부족과 행복에 대한 미친 요소에 대한 연구하고자 한다.

중국 은행 기업은 WTO를 가입 후에 경쟁적 우위를 차지하려면 개인 행복을 만족하기 위해서 직무환경과 직장인의 수면, 수면과 소진, 수면의 영향과정을 종합적으로 파악할 것이다. 본 연구는 특정한 기업체의 사무직 근로자를 대상으로 과도한 직무요구로 인한 수면부족이 직무소진 이나 행복을 매개로 하여 근로자의 반응변수인 행복에 미치는 영향을 검증을 통해 파악하려는 시도가 있다.

그리고 중국은행에 근로자의 직무요구가 직무소진과 행복에 대한 관계

모형이 살펴보고자 한다.

마지막으로 중국은행 기업에 대한 이해를 시키고 한계점을 제공하고자 한다. 중국 은행기업, 중국 석유 기업, 중국 전자 기업 등 에게 개선 방안과 실행전력을 도출하고자 한다.

본 연구는 직무요구가 직무소진과 행복에 미치는 영향을 미치는 것으로 연구 목적을 이루기 위해 선행연구, 선행논문, 중국은행위원회 자료를 고찰하여 이론적 배경을 참고하고 연구모형과 연구가설을 제시했다. 분석 방법은 통계를 위한 연구에서 대부분 사용하고 있는 SPSS 17.0 통계 프로그램을 사용하여 요소들의 신뢰성과 타당성을 검증하기 위해 크론바하알파(Cronbach's Alpha:α)계수와 요인분석을 실행하였다. 그리고 가설을 검증하기 위해 상관관계 분석(Correlation Analysis)과 회계분석(Hierarchical regression Analysis)을 실시하였다.

또한 연구대상이 중국의 은행에서 근무하고 있는 근로자에 대한 조사하였다. 2015년 3월부터 4월 초까지 약 2주간 직접대면 접촉을 통해서 설문 조사를 하였다. 조사를 통하여 수집되어 진 300명의 자료들을 SPSS 프로그램을 사용하여 통계분석을 진행하였다.

II. 이론적 배경

2.1 직무 요구

2.1.1 직무 요구의 개념

직무요구(job demands)는 육체적, 심리적, 사회적 또는 조직적 측면에서 육체적 심리적(인지적·감정적)노력이나 기술(skills)을 요하는 직무에 대한 육체적이거나 심리학적 소비(비용)로 정의한다.

또한 직무자원(job resources)은 직무요구를 해결하는데 필요한 물리적, 심리적, 사회적, 조직적 측면으로써 육체적, 심리적 비용을 줄이고, 일의 목표를 달성하거나 직무요구를 줄이며, 개인적 성장 및 학습과 개발을 증진 시키는 것으로 정의한다(Brauchli, Schaufeli, Jenny, Fullermann, Bauer, 2013).

직무요구는 업무과부하, 대인관계 갈등, 일자리 불안, 역할갈등, 역할모호성 등 다양한 요인들이 제시되고 있다(Schaufeli · Taris, 2014).

직무요구는 직무소진을 매개로 하여 간접적으로 직무성과에 부정적으로 영향을 미친다는 연구가 그동안 많이 진행되어 왔다(Bakker, Demerouti · Verbeke, 2004; Hakanen, Schaufeli · Ahola, 2008).

직무요구가 부정적인 것은 아니지만 고객의 요구를 충족시키기 위해 많은 노력이 요구될 때 직무스트레스가 되고 따라서 우울증, 근심, 소진과 같은 부정적인 반응을 이끌어 내게 된다(홍춘철, 2006).

Schaufeli, Bakker(2004)는 이런 직무요구의 부분들을 업무 과부하로 판단되는 양적 부분과 감정적 요구로 판단되는 질적 부분으로 구분되어졌다. 모든 인적서비스분야의 연구들은 업무특성을 고찰하여 육체적인 면보다 정신적인 면과 관련성이 높은 업무요구에 주시해왔다(Brotheridge, Lee, 2002; Schaufeli, Bakker, 2004; 이동명, 2008). 이중적 관련에 바탕을 두고 있는 고객과 직접적 감정의 교류가 중요한 업무특성으로 고찰되는

인적서비스 부분에서 서비스 노동이 업무요구의 중요한 이념으로 자리 잡고 있다.(오정학 · 육풍림, 2011)

감정노동은 조직이나 직업적 표현 규칙과 자신의 감정표현을 일치시키기 위한 감정 관리와 감정 표현 및 감정과 관련된 표현 규칙을 준수하기 위한 노력(Grandey, 2003)으로 정의 할 수 있으나 그 구성 요소에 대해서는 다소간 논란이 있다. 이중 감정 노동연구의 지평을 연 것으로 평가 받고 있는 Hochschild(1983)가 제안한 표면행위 (surfaceacting)와 심층 행위(deep acting)의 관점은 감정 노동의 차원을 설명할 수 있는 보편적 기준으로 비교적 폭넓게 인용되어 왔다고 할 수 있다(오정학 · 육풍림, 2011).

2.1.2 감정 노동

1980년대에 감정을 에워싼 주제들이 사회학적 면에서 집중적으로 토론되기 전에, 감정은 조직적 행동의 요인 보다 개인적인 심리 요인으로서 구성원들의 업무 모양새나 업무 스트레스, 요인유발에 영향을 끼치는 요인 측도로 토론됐다.

감정은 조직의 합리적 방식이라는 체제 속에서 조직적 관리, 통제가 되어야 한다는 부정적, 비합리적 요인으로 인지 하거나(Ashforth, and Humphrey, 1995), 구성원들 간에 고민을 심화시키고, 의사결정을 조작·지체시키는 반대적 작용 요인으로 판단하기도 했다(Putnam, and Mumby, 1993).

감정노동에서도 감정은 인간 간의 관계에서 우연적으로 일어나는 문제로 보는 등 부수적이고 주변적인 업무 요인으로 인지되었다. 이와 같은 시선으로 인하여 감정적 노동은 서비스 업무에서 무조건적으로 실현되는 요인임에도 상관없이 업무가 구성원들에게 끼치는 심리스트레스들은 경시하거나 조직의 결과를 이루기 위한 피할 수 없다는 것으로 생각되어져 왔다. 그리고 감정적 노동으로 인하여 구성원들에게 발생하는 부정적인 성과들은 개개인의 구성원들의 능력이나 심리적 문제로 전개된 것으로 토론된다

(신경아, 2009).

반대로 감정적 노동은 자본주의의 업무시스템 안에서 조직의 경쟁성을 높이기 하고 이익을 증대시키려는 중요 요인으로 인지하거나(Barchelor, Burch, and Humphrey, 2011) 구성원들의 자발적인 의사를 표출해내기 위한 동기유발로 사용되기도 한다(Jocoy, 2003).

사람의 감정을 서비스 시스템의 중요 요인으로 여겨지는 판단은 감정의 특수한 특성에 주시하여 좀 더 체계적인 판단에서 구성원들의 감정 부분에 관리하고, 조정하려는 계획으로 나아갔다(류숙진, 2015).

Hochschild(1983)에 의해 감정노동의 정의가 표명된 이후에는 여러 연구들에서 감정노동에 대하여 이목을 가지고 다양한 토론들을 진행하였다. (Ashforth, Humphrey, 1993; Grandey, 2000; Morris, Feldman, 1996). Hochschild(1983)는 서비스 업무에 일하는 사람들은 업무의 특성상 상대방의 감정을 낙관적으로 변화시키기 위하여 노력한다. 그리고 자신이 느끼는 감정은 억제하고 고의적으로 상대방이 좋아할 수 있는 감정을 표출하는 정서적인 업무를 한다고 하였다.

감정노동을 사회적인 대인관계와 관련되어 연출적인(dramaturgical) 시각에서 설명 하였다. 감정을 총괄하는 두 가지의 중요 행동으로 표면적 연기 행동(surface acting)과 심층적 연기행동(deep acting)로 나누었다(김영조 • 한주희, 2008).

감정 노동이란 "대인관계에서 업무 목적을 효율적으로 이루기 위하여 감정 표현방식을 토대로 감정을 억제하고 표현하는 하나의 행동"으로 정의 하였다.(김영조 • 한주희, 2008)

또한 대인관계는 손님과의 관계도 중요하지만 조직 안에서의 인간관계까지도 포함 하는 것이다. 조직 안에서의 상사 간이나 동료 간에도 감정적 노동이 있지만, 감정적 노동 연구는 손님과의 관계에 주시하여 논의하고 있다. 따라서 본 연구는 은행에서 직장인과 고객에 초점을 맞추고 있다.

감정 표현 규칙은 (Ashforth, Humphrey, 1993)는 정서노동의 구성개념을 더욱 확장시켜 감정노동을 적합한 감정을 표출하는 행동으로 확충하였는데 표면적과 심리적 행동을 넘어 사실적인 감정의 표출인 진실행위라는

세 번째 요소를 함유시켰다.

(Grandey, 2000, 2003)는 감정적 노동을 조직의 목적들을 이루기 위해 느낌과 표현들을 억제하는 경과로 정의가 있다. 그럼 감정표현규제를 사람이 어떠한 감정을 느끼고 언제 가지는지, 이런 감정을 어떻게 수용하고 표출하는지에 영향을 끼치는 경과(Gross, 1998)로 보고 내적 정서와 정서표출을 억제한다는 유사점을 확인하여 정서적 감정을 억제하는 내면적 행동과 주시가 용이한 정서적 표출을 담당하는 표면적 행동으로 정서적 관리의 방법을 의논할 수 있다고 하였다.

감정 표현규칙은 언제나 긍정적 감정만을 느낄 수 없다. 따라서 감정표현 규칙을 위배하는 것을 막기 위하여 연기를 하게 되는 것이다.(Grandey, 2003).

(김영조·한주희,2008)는 감정노동이 기능적 면과 반대의 면을 동시에 가질 수 있다. 기업은 서비스직의 구성원들에게 손님들을 대할 때 긍정적인 감정을 표출하도록 하는 이유는 결과적으로 서비스의 품질을 상승시키고 기업성과를 높이기 위한 것이다. 감정노동은 사회적인 기대치를 만족시킴으로써 손님과의 관계에서 좀 더 추측이 가능케 만들 수 있다. 예상하지 못한 손님과의 관계에서 문제점을 미리 예방할 수 있게 하여 업무수행의 효율성을 증가시킬 수 있다(Ashforth, Humphrey,1993).

2.1.3 역할 과부하

역할 과부하는 역할의 기대가 그 이치에는 어긋나지 않지만 너무 광범하고 시간적 소모가 발생하여 개인이 모든 부분을 요구에 대비 할 수 없는 상황이 생겨난다(Pfeffer, 1982).

(Pines와 Maslach, 1978)의 연구에 따르면, 인력의 수가 충족되지 않아서 업무 적 스트레스가 클수록, 인력의 부족 상황이 계속적일수록, 직장에 만족하지 못 하고 직장을 옮기려는 마음이 생겨나며 의욕과 성취감이 낮아지게 된다.

역할 과부하는 업무의 소진에 영향을 끼치는데 Lee와 Ashforth(1996)

에서 역할 과부하가 구성원의 직무소진에 속한 요인 중 정서적인 소진과 비인격적 태도와 관계성이 강한 것으로 나타났다. 또한 Cordes, Dougherty와 Blum(1997)에서 역할과부하와 정서적 소진, 비인격화, 그리고 업무 성취감 감소 간에 유의적 관련이 있다고 했다.

직무요구의 역할 과부하란 신체적과 정신적으로 꾸준한 노력을 요망하는 업무의 특징을 말하고 있다. 일에 대한 요구(demands)는 양과 질적인 측면으로 구분할 수 있다. 이런 요망이 근무자의 사용 가능한 부분을 넘어서는 상태를 업무과중이라 한다. 양적인 면의 업무과중은 요구된 한정적 시간 내에 결과를 내기에는 과도한 업무를 진행하고 있다고 생각되는 것을 말한다. 질적인 면의 업무과중은 요구된 업무의 난이도 측도를 말한다(Ladebo, Awotunde, 2007).

2.2 직무소진

2.2.1. 직무소진의 개념

경쟁사회에서 목적을 달성하고자 하는 조직에서 구성원들의 직무소진은 조직과 구성원의 사생활 부분까지 부정적인 작용을 끼친다는 관계성이 괄되었다. 따라서 다양한 분야에서 이에 대한 심도 깊은 논의가 이루어지고 있다. 이전에 직무소진은 서비스 품질을 관리하는 구성원들을 대상으로 연구 되었다. 일반적으로 대부분의 구성원들도 비슷한 직무소진을 느낀다는 결과가 밝혀지면서 업무스트레스와 직무소진이 조직의 중요 요인으로 강조되고 있다. 직무소진은 사회의 조직에서 종사하는 구성원들이나 입문자들의 비현실적인 무리한 업무요구로 인하여 발생하는 신체적, 정신적 피로와 소진적 상황으로서(Freudenberger, 1974), 초기의 연구에서는 대부분 서비스 업종을 관리하는 구성원을 목표로 직무소진을 측정했다(Maslach, Jackson, 1982).

이에 반해 Pine과 Aronson(1988)은 직무소진을 대인과의 대면이 많은 업종뿐만 아니라 보통 업종에서도 작용이 발생하는 일반적인 정의이며,

정시적 부담을 느끼는 상황에 오랜 시간동안 노출된 구성원에게 발생하는 생리적, 정서적, 탈진 상태로 정의하였다. Demerouti등(2001)도 평조직의 구성원을 목표로 직무소진을 측도할 수 있고, 직무부담으로 인하여 육체적, 정서적, 사회적, 조직적 면이 손상되는 상황으로 판단하고 기준 소진 개념에 육체적인 피로를 포함하여 측정했다.

Schaufeli와 Enzmann(1988)은 조직구성원이 스트레스가 유발되는 요소와 상황에 오랜 시간동안 노출되어져 발생할 수 있는 심리, 정서, 생리와 같은 특성에 부정적 표현으로 직무 소진을 정의했다.

직무소진은 스트레스에 대하여 방어기능을 상실된 상황이라고 말할 수 있다. (Cordes, Dougherty,1993)는 구성원이 직무소진에 당도하는 경과까지 성공적 업무수행을 위하여 중요한 문제를 해소하지 못하는 상태가 계속되어지면 직무에 대한 목적과 열정이 소진하여 점차 무기력 반응을 얻게 된다. 그리고 직무에 대하여 무기력하면 열정적이지 못하여 직무소진에 도달하게 된다(Edelwich, Brodsky, 1980).

이와 같이 살펴본 바, 업무와 같은 상황에서 외적 시점으로 직무소진을 정의한다. 개인의 내재적인 관점에서 직무소진을 설명 하는 선행연구도 있다. 구성원은 개인의 꿈과 목표를 성취하기 위해 조직에서 만족감을 찾고 조직에 기여하기 위해 노력한다.

하지만 조직에서 개인이 가지고 있는 목표가 성취되기 힘들다고 생각되면 업무에서 자신의 존재감, 조직에서 자신의 목표실현에 대해 상실감을 느끼고 체념하게 되어 소진을 느낀다는 것이다(Pines, Keinan,2005).

소진되어 진 구성원은 업무의량을 줄이기 위해 새로운 업무나 도전적인 업무를 피하려는 경향을 보이며, 정서적인 문제를 통제하지 못하여 걱정, 긴장감, 분노, 업무압박 등을 느끼게 되고 조직과 동료들에게 신뢰성을 상실하여 동료들의 업무수행까지 부정적인 작용을 한다고 하였다(Carroll, White 1981).

따라서 직무상황과 같은 외재적인 요소와 구성원의 내재적인 요소 모두에게 직무소진의 원인이 되며 구성원의 심리와 신체에도 부정적인 작용을 끼친다.

직무소진과 가까운 관련이 있는 개인적 스트레스나 업무스트레스는 자세하게 보면 직무소진과는 또 다른 개념이다. 선행연구를 통하여 업무스트레스의 개념은 구성원이 처리하기 복잡한 업무요구(Caplan, Jones, 1975) 또는 업무환경적요인(Cooper, Marshall, 1976)으로 인해 영향을 받은 역기능적 지각 혹은 감정을 의미한다. 하지만 연구의 방식에 따라서 업무스트레스에 대해 개념이 다르므로 개념적 협의를 이루어지는 못하고 있다. 직무소진은 스트레스에 대한 정의가 달라 개념적 협의를 이루어지는 못하고 있다. 직무소진은 스트레스의 특수한 형태이고(Cordes, Dougherty, 1993; Ganster, Schaubroeck, 1991).

업무수행 중에 스트레스를 받는 상황이 오랜 시간동안 계속되어 형성되어지는 과정으로 업무스트레스의 심화상태를 말할 수 있다(Schaufeli, Enzmann, 1988).

대처능력의 부분에서 보면 스트레스는 긍정과 부정의 개념을 전부 내재한 중립적이고 일반적인 사상이기 때문에 구성원의 변화를 시도하는 특별한 조치를 할 수 있지만 소진되어진 구성원은 원상상태로 돌아가기는 어렵다고 할 수 있다.(Sand, Miyazaki, 2000).

또한 직무 소진은 업무스트레스 보다 복잡한 환경요소에 의하여 작용을 받게 된다(Forgarty, et al, 2000).

직무소진 연구는 Maslach와 Schaufeli(1981)의 직무소진 척도가 개발되면서 보다 체계적으로 이루어졌다. 대면 업무를 주로 하는 조직의 소진 정도를 구성하는 하위요소 개념에는 정서적 탈진, 비인격화, 개인의 성취감 소진 등이 있다. 정서적 탈진은 조직구성원에게 직무부담이 과부하 되어 나타나는 탈진상황으로서 만성적 스트레스의 일종이다(Seligman, 1990; Farber, 1984). 비인격화(Depersonalization)는 구성원이 고객과 일정한 거리를 두고 형식적으로 일처리를 하는 것은 직원의 감정적 소모와 에너지 손실을 최소화하기 위해서 무관하고 감정적인 태도를 취하는 자기 보호적 반응이다.

그리고 개인적 성취감의 감소는 직무에서 자신의 경쟁력이나 성취에 대하여 자신의 평가 단계로서 성취에 대한 보상이 부적합하다고 인지하는

상황이 발생한다.

전통적인 직무소진 척도는 대인관계에서 발생하는 직무소진에 초점을 두어 연구되었지만, 일반조직에서의 직무소진 연구에서는 대인관계 면을 내제하여 업무 중에 발생하는 문제 보다 중점을 두어 직무소진이 개념적으로 확장되었다.

고갈은 직무소진의 중심적인 부분으로서 구성원이 업무를 수행 중에 체념하여 감정적 소진을 느끼게 되고 업무수행에 부담감을 느끼는 것을 말한다(Farber, Ascher, 1991).

직업에서 효능감의 감소(diminished professional-efficacy)는 업무수행을 부적합하다고 인지하고 실행결과에 대해서 실패로 인지하여 업무에 대한 성취감이 사라진 상황을 말한다. 그런데(Downey et al, 2002), 사회적 면과 비사회적인 면 모두에서 성공을 위한 행동에 필요한 개인의 기대를 측정하는 개념이 있다.

따라서 전통적인 직무소진과 일반조직의 직무소진의 하위구성개념을 비교해 보면 정서적 고갈은 동일한 개념이 있다

비인격화가 업무에 대해 포괄적과 부정의 심리적 상태를 내제하고 있어 직무소진의 세 가지의 요소들은 작용대상과 범주만이 넓혔을 뿐 이론적 차이가 없는 비슷한 정의이다.(권성현, 2008)

2.2.2 직무소진의 구성요소

직무소진은 세 가지의 하위 구성요소인 정서적 탈진, 비인격화, 개인적 성취감 감소로 되어 있는데(Maslach, Leiter, 1997), 먼저 정서적 소진은 많은 심리적 부담과 요망들에 발생한 개인의 자원들이 고갈 됐다. 그리고 느끼는 에너지 결핍을 의미가 있다. 정서적 소진은 스트레스에 따른 긴장과 비슷하며, 업무의 부담을 해소시키기 위해 필요한 정서적과 정신적 탈진을 말하고 있다.

다음 말하면 직무와 하여 발생하는 긴장감, 불안감, 우울증, 신체적 피로감, 불면증, 두통 등을 동반하는 증상으로 만성적 스트레스에 대한 영향으

로 볼 수 있다. 고객들에 대한 시점이 비인격화 되어 즉 고객을 사물처럼 대하는 것으로 냉담하고, 냉소적 태도를 특징이다.

구성원은 고객과의 대인관계를 비인격적으로 행동하여 시간과 에너지를 절약하려는 노력을 하며 업무에 만족 못하고 싫증이 나게 되며 결과적으로 개인적 성과의 감소와 동시에 조직의 생산성 또한 감소하는 일을 하게 되는 것이다(Maslach, Jackson, 1986).

근무자 목적성의 감소는 업무를 행하는 부분에서 성취감의 하락으로 생겨나는 자신에 향한 부정적 평가로서 자신의 능력과 성취감의 감소가 포함된다. 구성원이 정서적 소진과 함께 동료들과의 대인관계를 비인격화 하며 고객에게는 시간과 에너지를 투자하지 않으려 한다. 따라서 근무자는 업무에서 능력감과 성취감의 하락과 자신을 부정적 평가로 판단하는 상황을 하게 된다(Maslach, Jackson, 1986).

2.2.3 직무소진의 고갈

소진(burnout)이라는 용어는 1974년 Freudenberger가 사회정신건강센터에서 일하는 사람들을 대상으로 한 연구에서 사용한 이후 많은 연구에서 사용되고 있는 심리적 요인이며, 정서적 고갈은 소진의 중요한 하위 구성 요소 중 하나이다.

Maslach and Jackson(1981)의 연구에서 소진을 사람들과의 접촉으로 인해 발생하는 업무 스트레스에 대한 반응으로 정서적 고갈, 비인격화 및 개인 성취감 저하의 차원으로 정의하였으며, Pines and Aronson(1988)은 근무자에게 발생하는 강한 감성적 요구가 장기화되어 감성적, 정신적, 육체적 고갈상태라고 하였다.

윤혜미(1993)는 오랜 기간 사람들과 관계를 이어나가면서 계속적인 정서적 스트레스를 받아 발생하는 고갈상태로 개인의 심리적, 정신적, 육체적으로 부정적인 영향을 미치는 과정이라 말하였다.

(이성호·한상린·정경식, 2015)조직구성원이나 판매원들이 조직 내 또는 고객들과의 관계에서 발생할 수 있는 심리적, 정신적, 육체적인 고갈상

태를 의미한다.

이러한 정서적 고갈은 상대방과의 불필요한 접촉으로 인하여 근무자의 정서적 자원이 고갈된 상태를 말하며, 특히 고객과의 직접적인 접촉이 많은 업종에 종사하는 판매원에게 많이 나타나게 된다(서문식·김상희, 2002).

2.2.4 직무소진의 직무이탈감

(Green, Walkey, Taylor, 1991)은 소진의 핵심 요소는 고갈과 직무 이탈감 뿐이라고 결론짓기도 하였다.

따라서 오늘날에는 소진의 많은 학자들이 고갈과 직무이탈감만을 소진의 핵심차원으로 간주한다.(Bakker et al, 2004;Demerouti et al, 2001).

(박사언·김주엽·김민용, 2005)는 업무에 대해서 불성실하고 냉담적인 경향을 갖는 것을 ‘일로부터의 심리적 이탈’(disengagement)이라고 한다. 그렇지만 MBI-GS 또한 소진 정의를 구성하는 요소인 세 가지 차원을 바탕으로 한 것이었음에 반해, 최근 앞에서 살펴본 바와 같이, ‘고갈’과 ‘심리적 이탈’ 등 두 가지의 구성요소에만 중점을 맞춘 측정도구인 OLBI (Oldenburg Burnout Inventory)가 개발되어 사용되고 있다(Demerouti et al, 2001, 2003).

MBI-GS와 OLBI 등의 새로운 측정도구의 사용을 통하여서 ‘사람’을 대상으로 하는 전통적 대인관계서비스 업종뿐만 아니라, 제품생산을 하는 구성원이나 항공관제탑 등 ‘사물’과 ‘정보’를 다루는 대부분의 모든 업종과 업무대상자들을 대상으로 이러한 소진 작용에 대한 연구가 행해지고 있다 (Cordes et al., 1997; Demerouti et al., 2001; Leiter, Schaufeli, 1996; Sand, Miyazaki, 2000; Salanova et al., 2002).

2.3 수면 문제

2.3.1 수면의 개념

수면의 주관적 측도를 위해서 수면에 대한 정의가 필시 중요하다고 할 수 있다. 모든 수면의 실험 연구자들은 수면의 시간(duration)과 수면의 질(quality)을 중요한 것으로 정의했다(Snyder Halper, Verran, 1987).

Johns(1975)에서 구성원들이 수면에 대한 주관적 의견을 보고한 자료를 바탕으로 요인 분석을 통해서 네 가지 요인이 중요하다는 것으로 고찰하였는데 이와 같은 결과는 평소의 수면시간, 수면기간, 수면방해와, 통증, 꿈과 관계한 수면의 질, 또한 깨어 난 후에도 일어나지 않은 시간 등이다.

또 다른 연구자들은 (Waltz, Bausell, 1981) 수면의 부분으로 수면시간, 잠드는 시간, 잠에서 깨는 횟수, 또한 수면 질을 들었다. 수면개념에 대한 연구해서 연구자들은 수면의 방해 요인을 연구해서 수면의 개념을 정의하려고 했다. Floyd (1993)에서 노인들의 수면 시 방해요인으로 선행연구에서 도출한 요소는 신체의 통증, 외적 환경적 요소, 감정적 불안감, 그리고 수면패턴 변화를 들었다.

Parrotta, Hindmarch (1978)에서 수면의 연대적 영역을 평가 하였다. 수면의 첫 번째 단계로 수면 시의 용이성, 두 번째 단계로 수면시간의 질인 완전한 수면상태, 움직임, 깸 등을 내제한다. 또한 세 번째 단계로 잠에서 깸 시 용이성 혹은 방법이며, 마지막은 잠에서 깨어 난 후의 상태이다. 이런 선행연구와 같이 수면을 각각 다른 시점에서 평가 하였지만 수면의 각 특징들은 수면의 질, 깸 후, 잔 후의 휴식 정도에 대한 주관적 평가라는 중요한 요소들을 추가하였다. Knapp-Spooner, Yarcheski (1992) '잘 잔다.'의 중점은 빨리 자고, 잠에서 깨지 않으며 수면시간이 길어야 하며, 수면 중 행동이 없고 깸 후에 휴식감이 있는 것이라고 하였다.

학자들이 수면개념의 영역으로 잠들기까지 시간, 잠의 단절, 수면기간, 움직임, 그리고 주관적인 휴식 감으로 기준을 삼은 것과 같은 것이다. 수면 개념 관련 문장의 고찰 결과를 종합하며 보면 수면의 단절, 수면 중 움

직업, 잠들기의 시간 등은 모두 수면의 특징을 표시하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 수면에서 중요한 부분이라고 생각할 수 있는 부분은 잠드는 시간 등을 내제한 수면의 형태, 수면을 통한 피로해소에 대한 주관적 평가 등의 부분이라고 생각할 수 있다.

2.3.2 수면부족

수면문제는 건강과 의학 분야에서 많이 연구되어 왔으나 점차 심리와 행동 분야에 접목시키는 시도가 증대되고 있다. 수면문제는 주로 그 양(수면시간)과 질로 구분하여 측정하여 왔다. 후자는 불면증, 주간 졸리움, 코골이, 악몽, 수면제 복용 등으로 측정한다(Hoddes et al., 1973). 그런데 수면의 질과 양은 서로 대체시키기는 어렵지만 합해서 적용하는 것은 타당하다(Barnes et al, 2011; Barnes, 2012). 그러므로 본 연구에서도 짧은 수면시간과 질 나쁜 수면을 합해서 수면부족으로 취급한다.

수면부족은 비윤리적 행동을 유도하고(Barnes et al, 2011) 대인관계를 악화시키고(Chen, Gill, Prigerson, 2005; Horne, 1993) 다양한 무례행동을 초래한다(Barnes, 2012). 또는 수면부족은 이성적 사고나 감정처리 활동을 방해하여 사회성 개발의 진행을 더디게 하여 결국에는 타인에게 무례행동을 더 보인다(Soffer-Dudek et al, 2011). 특히 부정적인 자극에는 더욱 충동적으로 잘못된 반응행동을 한다는 의학논문도 있다(Anderson, Platten, 2011). (임창희, 2014년)

수면은 사람에게 휴식과 안정의 시간을 줌으로써 신체와 정신의 측면에서 능력을 향상시키는 데 무조건적으로 필요한 것이다. 만약 수면에 대해 문제를 받는다면 생리적 변화, 행동장애, 심각하면 정신장애까지 생겨날 수 있기 때문에 사람의 전체적 건강에 막대한 영향을 줄 수 있다(Zorick, 1994). (황은희·강지숙, 2011년) 24시간인 하루의 생체리듬 일주기리듬(circadian rhythm)은 수면에 작용을 미치는 여러 가지의 요인 중에서 가장 지대한 부분을 담당한다(Kryger, Roth, Carskadon, 1994).

2.3.3 수면부족의 영향

대부분 규칙적 시간에 업무를 하는 공무원, 성직자, 교사 등의 평균수명은 78세인 반면 교대근무를 하는 근무자의 평균수명은 65세이다(임창희 · 이승윤, 2013). 이와 같이 수면은 인간에게 휴식과 안정의 시간을 줌으로써 신체와 정신 면에서 건강을 유지하는데 무조건적으로 필요한 것이다. 만약 수면에 문제를 받게 되면 생리적 변화, 업무 장애, 심지어는 정신장애까지 나타날 수 있으며 전체적인 건강에 막대한 작용을 끼치는 것이다(김대호 · 이상설, 2000).

또한 이전에는 사람의 만족과 정신건강 면에서 수면과 관련성이 있다는 사실이 나타나지는 않았지만 근대에 들어 수면과 개인의 긍정정서와 관계가 있다(Lyubomirsky, King, Diener, 2005), 수면의 질이 사람의 정서와 불신감, 업무일탈, 스트레스에 악영향을 더한다는 (Christian, Ellis, 2011; Norlander, Johanson, Bood, 2005)연구가 증가하고 있다. 근로시간이나 작업량이 많으면 수면시간이 줄고 스트레스는 증대 된다 (Tarumi et al., 2004).

또한 현대사회에는 전문직종과 서비스직종이 증가함에 따라서 야간시간에 업무를 해야 하는 교대근무자가 늘어나고 있다. 교대근무가 형성됨으로써 작업의 효율, 지속, 경제의 이익을 받을 수 있겠으나 근무자들은 자신의 신체와 일상생활의 리듬과는 맞지 않는 시간에서 업무를 해야 함으로 이에 발생하는 문제들을 생겨나게 된다(김신미, 1997).

교대근무에서 적응해내지 못한 근무자의 상황에서 일주기리듬이 비정상화 되어 단기적으로, 장기적으로 신체와 정신의 영향에 미치게 되어 여러 문제들이 발생률이 높고 건강에 영향뿐만 아니라 일상생활에도 문제를 줄 수 있다. 따라서 업무 시간이 규칙적이지 않게 되어 가정생활이 어렵고 배우자나 자녀들과 함께하는 시간이 줄어들어 대화하는데 어려움을 느낀다(손진균 · 김진하 · 김호찬, 2006).

Akerstedt(1998)에서 교대근무자의 수면은 수면의 양과 질이 불충분하여 이에 따른 수면 부족이 지속적이 되면 업무 시간에 과도한 피로를 느

끼게 된다고 한다. 야간 근무를 함께하는 교대업무는 사회성 문제로도 이어져서 야간에 업무를 자주 보는 근무자는 인간관계에서 생활시간대가 맞지 않아 관계유지의 시간을 잃게 될 뿐만 아니라 대화시간도 줄어들게 되어 사회생활에도 지대한 문제가 발생하게 된다.

수면의 부작용에도 불구하고 제조업체에서는 24시간 가동되는 공장이 늘어나고, 유통업체와 서비스분야에서는 24시간 서비스 체제가 함에 따라 교대근무자는 더욱 늘어나게 되었다. 이와 같이 일주기리듬과 상반되어 규칙적이지 않은 근무를 하는 근무자들로는 기관사, 간호사, 소방대원, 생산 공장의 근무자, 항공사 승무원, 경비원, 레이더기지 근무원 등 많은 업종에서 실행하고 있으며 이런 업종에 일하는 근무자 대부분 불일치한 일주기리듬과 업무 부담을 느끼고 있다고 하였다(A. J. Tilley et al, 1980).

짧은 기간의 수면 부족으로 발생하는 현상과 증상으로는 피곤, 혼돈, 불안정과 집중장애 등 심리적 증상을 보인다. 오랜 기간의 수면 부족으로는 현훈, 불안정성, 지남력 장애, 피해 의식, 주의력 장애가 발생한다. 수면장애는 보통 불면증이 동반되고 이에 따른 피로를 가짐으로써 생활의 질이 저하된다. 그리고 수면장애는 침대에 누워있는 시간을 증가시켜 활동시간의 감소와 피로를 발생하게 된다(김신미, 1997).

교대 근무로 업무하는 근무자가 가장 많은 호소와 불만이 수면부족이다. 교대 근무자들이 수면부족으로 고통을 호소하는 경우가 50% 이상이지만 보통 근무자들은 5-20% 내외라고 한다(공현희, 2000).

불규칙한 수면을 지속적으로 장기간 누적되다 보면, 수면의 질이 하락하고, 결국에는 만성 수면의 부족으로 인하여 건강에 지대한 악영향을 끼칠 수 있다. 또한 수면의 부족은 졸음, 스트레스, 초조함, 집중장애 등에 악영향을 미치는 것으로 나타나며 예를 들어 교대 근무자인 간호사의 상황에서 수면부족으로 인한 이직을 생각한다고 하였다(최형선, 2008).

2.4 행복

2.4.1 행복의 정의

행복은 ‘생활 중 많은 만족감과 즐거움을 받는 기분 좋은 상태’로 기쁨과 즐거움을 받으면서 자신의 생활이 만족스럽고 가치 있다고 생각하는 상태를 의미(Lyubomirsky, 2008)한다.

2.4.2 행복의 개념

인간은 누구나 행복을 갈망하며 행복해지고 싶어 한다. 아리스토텔레스의 유명한 철학은 행복은 ‘생의 의미와 목적’이고 ‘인간 존재가 추구하는 목적의 전부이자 궁극’이라고 하였다(Lyubomirsky, 2008).

사람이 바라는 궁극적인 목표를 행복이라고 생각하며, 사람이 행동으로 받을 수 있는 가장 좋은 부분 중에 최고가 행복이라고 말하고 있다. 따라서 모든 사람들이 행복감을 가지는 것이 중요하다고 하였다. 즉 사람의 고유적 능력이 효율적으로 발휘되는 정신의 활동성(아리스토텔레스, 1988)이라는 철학을 말한다. 사람이 느끼는 최상의 감정이 ‘행복’이고 모든 사람들이 행복을 갖는 것이 매우 중요하다고 할 수 있다.

여기저기 기웃거리고 서적들을 뒤적거리며, 수많은 의문과 질문을 던졌을 것이다. 사람에게 있어 기쁨과 즐거움의 감정은 행복의 중요 요인이기는 하다. 하지만 행복은 대부분이 주관적이라 ‘행복=기쁨’의 수식이 항상 맞는 것은 아니라는 것이다(김시연, 2014).

이전에는 행복의 조건을 개인의 생활에서 객관적인 의·식·주 등에 의하여 행복을 갖는다고 생각 되었다. 하지만 개개인에 따라 갖는 감정이 틀리기 때문에 어떠한 사람에게는 ‘호의호식 할 수 있는 생활의 여유’, 어떠한 사람에게는 ‘부부간의 애정과 가정의 화목’을 행복이라고 하였다. 로맹 롤랑은 ‘행복이란 자신의 분수를 알고 그것을 만족하는 것’이라고 하였다. 중국의 석학인 임어당은 잘 먹고 잘사는 것을 ‘동물적 행복’이라고 배제하기

도 했다(경향신문, 1985).

Lyubomirsky(2008)의 ‘행복도 연습이 필요하다’에서 행복해지는 것은 자신과 함께 자녀들을 위하여 삶에서 가장 중요하게 생각하고 있는 목적이라고 하였다. 행복은 행복한 사람뿐만 아니라 그 사람의 가족, 직장, 공동체, 국가, 사회에 긍정적 보상을 주며, 행복해지기 위해 노력하다 보면 기분이 더 좋아질 뿐만 아니라 능률과 창의성이 증가되고 면역체계가 개선되어 장수할 수 있게 된다고 하였다. 또한 인간관계가 좋아짐에 따라 직장에서도 생산효율성이 가속화된다고 하였다. 행복은 자신의 삶이 만족스럽고 의의 있으며 가치 있다는 상황이라고 볼 때, 행복감은 ‘깊은 행복의 느낌이나 능동적인 행동 등에 의해 동반되는 최대의 고양된 느낌이나 감정’이라고 하였다(차유림, 2015).

이에 따라 행복은 막연한 의미이며 일반적으로 추상적인데 반해 행복감은 직접적, 사실적, 현실적이다. 행복한 생활에 대한 Brickman, Coates와 Janoff-Bulman(1978)에서 특수적인 복권 당첨과 비슷한 행복한 일이나 큰 부상과 같은 지대한 불행적 일은 사람의 행복의 측도를 변화시키지 못했다고 하였다(김시연, 2014).

복권 당첨과 같은 특수적인 행복한 일이 일상적 생활에서 받는 작은 즐거움을 느끼지 못하게 만들고, 큰 부상과 같은 지대한 불행적 일은 향수효과로 인하여 이전이 더 행복했다고 생각하게 된다. 이는 사람들이 행복이나 불행한 일들 모두 빠르게 동화하기 때문이다(구재선, 2005). 따라서 행복한 생활이란 특수한 사건을 통한 생활이 아니라 일상적 즐거움을 자주 느끼는 생활이며, 특수한 일보다는 일상생활들에서 나오는 개인의 행복에 더 많은 영향을 미친다는 것이다(김도란, 2007).

이와 결과를 살펴보면, 사람들은 개인의 주관적 행복의 정도가 올라가고 있다는 것을 알 수 있다. 이에 따라 행복감은 주관적이며 사람의 경험에서 형성되는 것이다. 생활의 긍정적이고 적극적인 면을 나타내어 사람의 모든 생활에 대하여 전반적 평가를 말한다(Campbell, 1976).

조운주(2007)에서 ‘주관적 안녕감’은 행복을 객관적 이념보다는 사람이 자신의 생활을 어떻게 받아드리는가 하는 주관적인 생각이 중요하며 인식

적 평가인 ‘생활의 만족도’와 정서적 평가인 ‘긍정적인 정서’와 ‘부정적인 정서’의 세 가지 요인으로 구분된다고 말하며 행복의 관계요소들을 제시하였다.

또한 Ryff(1989)는 행복감과 관계된 여러 연구들을 배경으로 사람의 생활수준을 측정할 수 있도록 척도를 제시하였다. Maslow의 자아실현, Rosers의 완전히 기능하는 개인, Jung의 개성화, Allport의 성숙, Erikson의 기본적인 삶의 경향, Neugarten의 성격의 변화 등이 그것이며, 이것이 측정하는 삶의 질을 가리켜 심리적 안녕감이라고 하였다(김명소·김혜원·차경호, 2001에서 재인용).

행복감을 과학으로 연구하고 있는 연구자들은 사람들이 스스로 선택한 방식에 따라서 자신의 삶을 긍정적 평가를 할 때 가지는 심리적 감정이라고 보았다(이훈구, 1997). 최윤정(2009)은 상위 미덕으로 지혜와 지식, 용기, 사랑과 인간애, 정의감, 절제력, 초월성 그리고 하위 24개 강점으로 창의성, 호기심, 판단력, 학구열, 예견력, 진정성, 맹, 끈기, 열정, 친절, 사랑, 사회성 지능, 공정성, 리더십, 공동체 의식, 용서, 겸양, 신중함, 자기 통제력, 감상, 감사, 희망, 유머, 영성으로 구분하고 있다. 또한 Ryff(1989)는 자아 수용성, 긍정적 대인관계, 자율성, 환경에 대한 통제력, 삶의 목적, 개인적 성장 등의 6개의 심리적 영역을 제시하였으며, 그 구성내용을 살펴보면 일반적으로 행복감이나 삶의 만족에 대한 개인들 스스로의 평가로 구성되는 부분이 많다.

2.4.3 행복감의 선행연구

행복을 느끼는 사람은 대부분 빠른 사회적응력을 보인다. 성공적인 생활을 가지기 때문에 주관적 행복에 작용을 끼치게 됨으로서 사람이 행복감을 가지게 된다고 하였다(이경민, 2009).

현대사회를 살아가는데 행복감에 작용을 주는 요소들은 아주 다양하다고 할 수 있다. 이경민(2009)에서는 연령층에 따라 행복감을 가지는 측도는 동일하지 않았으나, 권석만(2008)에서는 젊은 사람들은 노인들 보다 더욱 행복하다고 하였다(김시연, 2014).

노인들보다 생활의 성취나 만족도가 더욱 만족스럽고 더욱 행복하다고 하였다. 교육수준에 따른 행복감의 차이점을 살펴보면 과거보다 현재의 교육수준이 행복감에 끼치는 작용으로 조금 감소하거나 미약한 결과를 보였다(권석만,2008).

그러나 대부분 유아교사의 행복감이 클수록 각각의 변수들과의 관련에 유의미한 작용을 끼친다는 선행연구들이 증가하고 있다(곽희경,2011; 민재철,2012; 배수희,2009; 서현주,2006; 이미란,2010).

긍정심리학의 셀리그먼은 ‘긍정적 생활을 이루기 위해서 외부적 도움을 받기 보다는 자신의 의지가 더욱 중요하다’며 행복은 누가에게 배우거나 훈련하는 것이 아니라 자신의 발전과 생활을 통한 자기화의 부분’이라며 행복감의 3대 조건을 ‘즐거움, 몰입, 생활의 의미’에 두었다(김이삭, 2006) • Katz(1995)에 따르면 유아교사는 유아가 안정되고 심리적 편안 상태에서 긴장과 갈등을 해소할 수 있도록 도와주는 어머니의 역할과 유아를 보살피고 안전한 환경을 느끼게 해 주어 위기를 대비하는 능력과 생각을 발전시키는 치료자의 역할, 지식과 정보를 가르쳐서 유아들의 기술을 발달시키는 교수자의 역할을 해야 한다고 하였다.

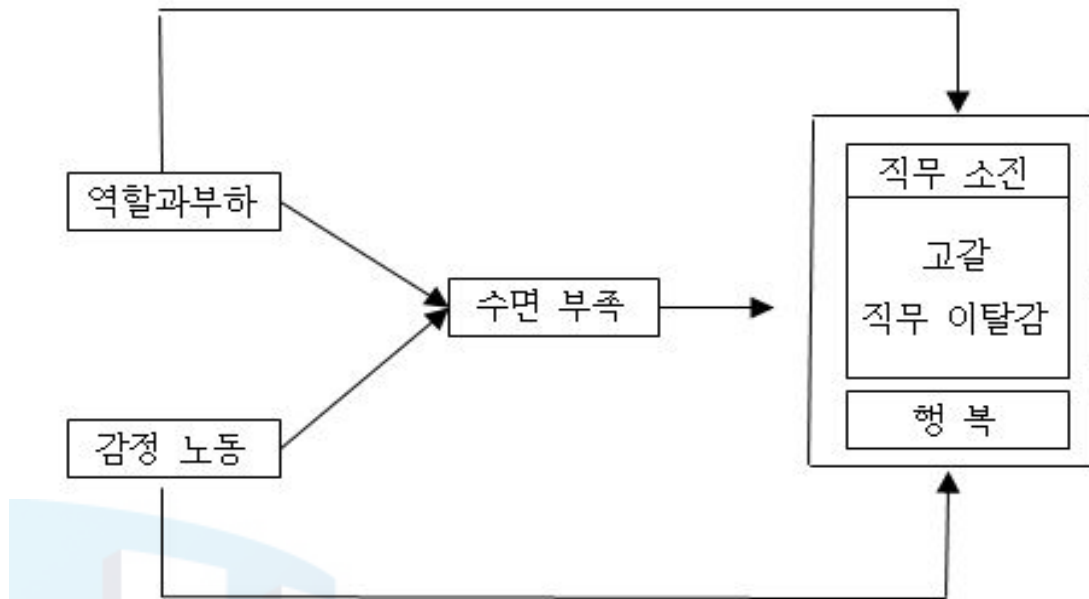
셀리그먼 연구팀은 ‘생각을 바꿔 행복해지는 십계명’을 다음과 같이 제시하여 행복감을 증대시키는 효과를 제시 하였다.

“하나, 자신의 사상을 파악하라. 둘, 모든 잘못을 ‘내 탓이오’라고 생각하지 말라. 셋, 나쁜 순간보다 좋은 순간을 생각하라. 넷, 용이한 방법을 찾아라. 다섯, 성공했을 때를 생각하라. 여섯, 낙천주의자라면 어떻게 했을까 생각하라 일곱, 좋았던 일의 목록을 만들어라. 여덟, 가족 및 친구들과 기쁨을 나뉘라. 아홉, 즐길 수 있는 목적을 찾아라. 열, 자신의 한계를 정하라.”등 ‘매일 세 가지의 좋은 일을 생각하기’ 등등 행복을 증대시키는 과학적 방법을 연구하고 있다고 하였다.

이러한 구체적으로 자존감 높일 수 있는 행동을 통하여 유아교사는 유아의 행복감을 증대시켜서 교사-유아 서로가 긍정적 효과를 받을 수 있도록 하며 교사-유아 서로의 증대에 적극적 관심을 가지고 교사 개인도 행복감을 줄 수 있는 힘을 가지고 있다고 보여주어야 할 것이다.

Ⅲ. 연구 설계

3.1 연구 모형



<그림1>연구 모형

3.2 연구가설의 설정

3.2.1 직무요구와 수면부족

대부분 현대 근무자들의 수면에 영향력을 끼치는 요소들은 소음, 질병, 물리적 환경의 비중이 높지만 업무스트레스나 무리한 업무량, 교대근무 등도 많은 부분에서 확인되고 있다(Harrison, Horne, 2000; Virtanen, Ferrie, Gimeno, 2009; 손진균·김진하·김호찬, 2006). 또한 업무부담, 역할갈등, 자율성 부족 등도 수면문제에서 중요요소가 된다(Horne · Ostberg, 1976; 김대호·이상설, 2000). 과도한 업무요구와 수면의 관련을 연구한 최근의 연구에서 업무의 양이 많을수록 수면의 질과 양이 나빠진다는 결과를 입증하고 있다(Stanyar, 2012; Abe, Goel, Braun, Dinges, 2012).

또한 업무의 등급, 업무완료성에 대한 불확실 등의 업무요구는 수면의 양과 질에 직접적인 영향력을 끼친다(Kageyamay, Nishikido, Kobayashi, Kurokawa, Kaneko, Kabuto, 1998;Akerstedt, Perski, Kecklund, 2002). 특히 오랜 시간을 근무해야 하는 근무자, 빠른 업무를 해야 하는 업무 담당자들, 교대근무자들의 경우에는 수면시간이 짧거나 질적으로 충분하지 않은 수면 등이 있다.(Akerstedt et al. 2002; Nakata, 2011; Basner, Fomberstein, Razavi,2007; Virtanen, Ferrie, Gimeno, 2009). 또한 작업량이 수면에 미치는 영향은 분명하다(Abe et al. 2012). 일본의 사무직 직장인을 대상으로 한 실험(Tarumi, et al.2004)에서 근무시간과 업무량이 많으면 수면시간도 비례적으로 감소한다는 결과가 입증되었다. 또한 종합병원의 의사들 중에서 항상 호출대기인 의사의 상황에서 남녀들 모두 수면부족현상이 더 많은 결과가 도출되었다(Tokuda, Keiko, Hayano, Ozaki, Bit o,Yanai, Koizumi, 2009).

예를 들면 경찰 중에서도 교대근무자의 약 25% 이상이 잠들어 있지 않은 동안에 수면 부족현상을 호소한다고 하였다(박주상·최응렬, 2010). 이와 같은 연구들을 바탕으로 한다면 많은 업무량과 과도한 근무시간은 근무자의 수면부족현상과 불가분의 관련이 있음을 알 수 있다.(임창희·이승윤 2013)

가설 1-1: 직무요구의 역할과부화는 수면부족과 정(+)의 관계를 가질 것이다.

가설 1-2: 직무요구의 감정노동은 수면부족과 정(+)의 관계를 가질 것이다.

3.2.2 직무요구, 수면부족과 행복

한편 상사의 지원여부, 시간압력, 자율성, 고객관계 부담 여부라는 직무요구와 직무자원은 모두 직무만족과 관계가 깊다(Skaalvik, 2009). 자신감, 낙천주의 같은 심리적 자본은 직무만족에 긍정적 영향을 준다(양필석

• 최석봉, 2012). 직무 만족이 높으면 개인 행복도 높게 되다. 반대로 직장의 사회적지원은 물론 다른 직무자원의 증가도 근로자의 직무만족도를 높이고(De Jonge et al., 2001; Ganzach Fried, 2012), 적어도 직무몰입에 영향을 주는 강도를 조절한다(조운형 · 김태진 · 조영호, 2011). 그러나 상사는 불만족을 가져오고 자원의 확보는 긍정적 태도를 갖게 한다고 밝힌다. (임창희 · 이승윤 2013) 또한 내재적 보상은 직무로부터의 만족을 높이는데 지적수준이 높을수록 더하다(Ganzach Fried, 2012). 심지어는 조직의 윤리적 풍토의 인식도 개인에게는 직무자원이 되어 조직몰입이나 직무만족에 영향을 줄 수 있다(심창현 · 신유형, 2013). 개인은 일을 노력을 하는데 그 만큼 보상을 하지 못해서 직무 만족이 떨어지면서 행복동도 떨어졌다. 따라서 많은 학자 들은 직무 요구와 직무만족의 역상관성을 입증하였으며 상사의 사회적 지원은 직무만족과 긍정관계에 있다고 한다(Peterson, O'Brien-Pallas, Cockerill, 2011). 그래서 지원은 직무만족과 긍정관계에 있으면 행복도 긍정관계에 있다고 주장하다. 이러한 이론적 논의와 선행연구 결과에 기초하여 직무요구와 수면 부족의 관계 하고 수면부족이 행복의 관계에 대한 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 2-1: 직무요구의 역할과부화는 행복과 부(-)의 관계 가질 것이다.

가설 2-2: 직무요구의 감정노동은 행복과 부(-)의 관계 자질 것이다.

가설 2-3: 수면부족은 행복과 부(-)의 관계를 가질 것이다.

3.2.3 직무 요구와 직무 소진의 고갈

직무요구의 상승은 정서 고갈을 상승시키고 직무 만족감을 하락 시킨다는 조사는 매우 많다(De Jonge et al. 2001). 직무 요구가 많거나 정서적인 지원이 부족할 경우에 정서 고갈이 예견 되며 개인간의 분쟁이 증대된다. 사회적 지원 같은 직무 자원의 부족도 자아효능감이나 자신감의 감소를 가져 오기도 하며, 지나친 직무 부담은 직무 이탈감을 부추긴 다고 한다(Garcia-Izquierdo, Rios-Risquez, 2012). 특히 한국의 연장근무는 직

장-가정 갈등을 부추기고 스트레스를 증가시켜 다시 직장의 직무만족이나 직무스트레스를 증가시킨다는 연구결과도 있다(김옥선·김효선, 2012). 여기서 정서고갈이나 자신감은 직무소진의 하위요소들이다. 직장 일 때문에 괴로운 사람은 결과적으로 성공무능감과 자존심이 하락하는데,(Iglesias, Vallejo, Fuentes, 2010) 이와 반대로, 직장에서 사회적 지원이 많으면 정서고갈을 덜 맛본다고 하다. (Albar Garcia, 2005). 그래서 직무부담, 역할모호성, 직장의 인간관계 갈등 같은 직무환경의 악화는 소진을 초래한다(Garroza, Jiménez, Liang, González, 2008).

본 연구는 직무요구는 역할과부하와 감정노동을 의미한다. 이전의 연구들은 역할과부하, 역할갈등, 역할모호성 등의 다양한 업무요구의 정의들을 활용하여 연구, 분석을 실행하였고 이런 결과는 동일적이지 못한 분석 결과의 원인으로 지목되기도 하였다(하성옥·양종평, 2012; 박상언, 2006; de Rijk, Le Blanc, Schaufeli de Jonge, 1998; Salanova, Peiro Schaufeli, 2002). 역할과부하는 다양한 업무요구의 정의 중에 가장 기본적이고 많이 활용되는 정의이기 때문에 본 연구에서 업무요구는 역할과부하의 정의를 활용하기로 하였다.(최병권, 2013; 박경환, 2009; 박상언·김주엽·김민용, 2005).

역할과부하는 ‘업무량이 많은 상황에서 업무수행이 힘든 상황이거나 성취목적이 높아 성과를 내기에는 무리라는 것을 느끼는 경우’를 말하며, 역할과부하 등급이 높아질수록 업무소진을 느끼게 될 상황이 높은 것으로 나타난다.(하성옥·장함자 2014. 11.)

그리고 Demerouti et al. (2001) 이 제시한 직무요구-자원 모형에서 직무요구는 고갈과 관련이 있으며 직무자원은 직무 비관여와 관련이 있는 것으로 나타났다. 또한 직무요구 중에 감정 노동을 중요한 요소로 보고 직무소진, 직무스트레스와 관련시킨 연구들도 다수 있는데 (Hochschild, 1983; Ashforth Humphrey, 1983; Morris·Feldman, 1996; 김민주, 1998; Brotheridge, 2002; 한주원 2005) 감정노동이란 개인이 효과적인 직무수행을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정상태와 조직의 감정상태에 차이가 존재할 때 감정을 조절하려고 하는 노력을 의미한다.

다.(Hochschild 1983.)이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 제시한다.

가설 3-1: 직무요구의 역할과부화는 직무소진의 고갈과 정(+)의 관계가 짙 것이다.

가설 3-2: 직무요구의 감성노동은 직무소진의 고갈과 정(+)의 관계가 짙 것이다.

3.2.4 수면 부족과 직무소진의 고갈

직무요구의 상승은 정서고갈을 상승시키고 직무만족감을 하락시킨다는 조사는 매우 많다(De Jonge et al, 2001). 직무요구가 많거나 정서적인 지원이 부족할 경우에 정서고갈이 예견되며 개인 간의 분쟁이 증대된다. 사회적 지원 같은 직무자원의 부족도 자아효능감이나 자신감의 감소를 가져오기도 하며, 지나친 직무부담은 직무 이탈감을 부추긴다고 한다(Garcia-Izquierdo, Rios-Risquez, 2012). 예를 들면 우리나라에서도 연장근무는 직장-가정 갈등을 부추기고 스트레스를 증가시켜 다시 직장의 직무만족이나 직무스트레스를 증가시킨다는 연구결과도 있다(김옥선 · 김효선, 2012). 여기서 정서고갈이나 자신감은 직무소진의 하위요소들이다. 직장 일 때문에 괴로운 사람은 결과적으로 성공무능감과 자존심이 하락하는데,(Iglesias, Vallejo, Fuentes, 2010) 이와 반대로, 직장에서 사회적 지원이 많으면 정서 고갈을 덜 맛본다고 한다(Albar Garcia, 2005). 이처럼 직무부담, 역할모호성, 직장의 인간관계 갈등 같은 직무환경의 악화는 소진을 초래한다(Garrosa, Jimenez, Liang, Gonzalez, 2008). 뿐만 아니라 역할갈등과 모호성이 정서고갈과는 정(+)의 관계를, 개인의 성공가능감과 는 부(-)의 관계를 가진다는 것은(Gil-monte, Valcaarcel, Zornoza, 1993) 그것들이 소진과 관계가 깊다는 의미이다. 이와 같이 직무요구와 직무자원이 소진에 미치는 긍정적·부정적 영향에 대하여 캐나다와 스페인 두 국가를 비교한 연구에서도 똑같은 결과가 산출되었다(Leiter, Gascoon,

Martiinez, 2010).

직무소진을 지각하는 조직구성원들은 직무수행 능력이 떨어지거나 비인격화된 행동을 보이고 개인적인 성취의식이 고갈되는 등의 현상을 보이게 된다. 그리하여 자신이 수행하는 직무에 대한 만족이나 조직에 대한 몰입이 떨어지게 되는 등 조직에 미치는 영향이 크다 고할 수 있다 Tsigilis, Koustelios와 Togia(2004)는 도서관 근무자를 대상으로 한 연구에서 정서적 소진과 비인격화는 직무만족에 부정적인 상관관계를 보인다고 하였다. 그 외에도 많은 연구들에서 직무소진과 직무만족은 밀접한 부의 상관관계가 있는 것으로 밝혀지고 있다 예 Bhana, Haffejee, 1996 등. Katariina, Naaen과 Jari-Erik(2004)는 일반 사무직 종사자를 대상으로 한 연구에서 조직 구성원의 직무 소진이 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다고 하였으며, Wright와 Hobfoll(2004)은 심리 상담자들을 대상으로 직무 소진이 직무몰입과 조직몰입에 부정적인 영향을 미침을 발견하였다.(이인석·박문수·정무관, 2007년) 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 제시한다.

가설 4: 수면부족은 직무소진의 고갈과 정(+)의 관계 가질 것이다.

3.2.5 직무요구와 직무소진의 직무이탈감

직무소진의 두 가지의 요인을 촉진 시키는 원인적 변수도 모두 독립적이라는 것을 알 수 있다. 다시 말해 직무 소진 중 고갈의 측정 요소들은 대부분 많은 업무요구의 사실과 관계가 많으며 직무이탈감의 측정 요소들은 대부분 업무자원 요소들과 관계가 많다(Bakker et al, 2004; Schaufeli • Bakker, 2004). Xanthopoulou et al. (2007)은 자원을 직무자원으로 구분하여 전자는 직무이탈과 후자는 고갈과 더 깊은 관계가 있음을 밝히고 있다. 또한 많은 연구들이 직무요구와 소진의 관계를 관찰하면서 고갈만을 소진의 핵심요인으로 다루었는데(Maslach et al, 2001; Van den BROECK; 2008) 그 이유는 고갈은 직무요구와의 상관성이 크지만 직무이탈감은 관련성이 낮기 때문이었다(Brenninkmeijer, Van Yperen, 2003) 그 외에도

(임창희, 2011)는 소진에 영향력을 끼치는 업무요구 요소의 부분에도 정서적 요소의 영향력은 자원의 영향력을 많이 받고 있지만 업무관계적 요인의 영향력은 자원의 영향력을 받지 않는 결과가 나타나고 있다.(Xanthopoulos et al, 2007b). 이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 제시한다.

가설 5-1: 직무요구의 역할과부하는 직무소진의 직무이탈감과 정(+)의 관계 가질 것이다.

가설 5-2: 직무요구의 감정노동은 직무소진의 직무이탈감과 정(+)의 관계 가질 것이다.

3.2.6 수면 부족과 직무소진의 직무이탈감

직무소진을 지각하는 조직구성원들은 직무수행 능력이 떨어지거나 비인격화된 행동을 보이고 개인적인 성취의식이 고갈되는 등의 현상을 보이게 된다. 그리하여 자신이 수행하는 직무에 대한 만족이나 조직에 대한 몰입이 떨어지게 되는 등 조직에 미치는 영향이 크다고 할 수 있다 Tsigilis, Koustelios와 Togia(2004)는 도서관 근무자를 대상으로 한 연구에서 정서적 소진과 비인격화는 직무만족에 부정적인 상관관계를 보인다고 하였다.

그 외에도 많은 연구들에서 직무소진과 직무만족은 밀접한 부의 상관관계가 있는 것으로 밝혀지고 있다. Bhana, Haffeejee, 1996 등. Katariina, Naaen과 Jari-Erik(2004)는 일반사무직 종사자를 대상으로 한 연구에서 조직구성원의 직무소진이 조직몰입에 부정적인 영향을 미친다고 하였으며 Wright와 Hobfoll(2004)은 심리상담자들을 대상으로 직무소진이 직무몰입과 조직몰입에 부정적인 영향을 미침을 발견하였다. (이인석·박문수·정무관, 2007)이상의 논의를 바탕으로 다음과 같은 연구 가설을 제시한다.

가설 6: 수면부족은 직무소진의 직무이탈감과 정(+)의 관계 가질 것이다.

3.3. 자료수집 및 분석방법

3.3.1 연구 대상

이번 연구는 중국 300여명 은행직장인에게 설문 조사를 했다. 그중에 51%로 여성 조사 대상이 있다. 49%로 남성 조사 대상이 있다. 수면부족의 영향에 대해 여성이 남성보다 더 예민하다(임창희, 2014).그래서 논문 결과가 더 정확하게 나타날 수 있다. 이번 연구의 수단은 spss 프로그램으로 이용했다. 신뢰도 분석, 요인 분석, 상관도 분석, 통계 분석 등 분석한다.

본 연구는 중국의 특정 업무에 근무하는 근무자만을 조사목표로 하는 경우 그 업무의 독특성이 반영된 연구 결과가 도출 될 수 있기 때문에 여러 은행에게 설문지를 조사하다가 수집하게 되었다.

회수된 설문지는 총 300부 가운데서 응답이 불성실한 설문지 2부를 제외하고 298부를 최종 분석에 사용하였다. 연구 대상 298명의 통계적 특징은 다음의 <표-1>를 보면 알 수 있다. 응답자의 성별을 살펴보면 남자가 145명(49%)이고, 여자가 153(51%)이다. 은행에서 업무를 한 근로자는 대부분 여자라서 조사대상은 여성이 좀 더 많다.

그러나 은행 사무실에서 근로자는 남성 직원이 여성 직원보다 많아서 남녀 비율 차이가 크지 않다. 응답자의 고용은 정규직이 265명, 응답자에 89%으로 비율이 있고 비정규적인 직원은 33명, 응답자 중에 11%로 나타났다. 중국은행 업무는 중국 정부와 중국 정체에 따라서 업무를 하니까 한국은행 직원보다 안정성이 높다. <표 2>를 보면 이직 경험에 37%의 응답자가 이직 경험이 있다.

<표 2> 표본의 통계표

구 분		빈도 (명)	비율 (%)	구 분		빈도(명)	비율(%)
성별	남	145	49%	이직 경험	없 다	188	63%
	여	153	51%		있 다	110	37%
고용	정규직	265	89%	직위	사 원	15	5%
	비정규 직	33	11%		조 장	189	63%
DM 은행	중국은 행	51	17%		실 장	49	16%
	교통은 행	74	25%		과 장	19	6%
	공상은 행	68	23%		고급 관리자	26	8%
	건축은 행	65	22%		합 계	298	100%

3.3.2 설문지 구성

본 연구에서는 선행문헌과 설문조사를 통해 연구의 목적에 의하여 다섯 개 요인으로 나누었으며 일반적인 상황을 추가하여 총 39개 항목으로 설정하였다. 연구에서 사용된 요인을 계측하기 위하여 인구 통계적 요인과 자신에 대한 질문을 선택하는 요인을 배제하고 모든 요인을 리커트(Likert)식 5점 척도를 이용하였다.

첫 번째, 독립변수인 직무소진은 고갈과 직무이탈감으로 이루어진 Oldenburg BurnoutInventory (OLBI)의 문항을 바탕으로 하였다.

Maslach, Jackson(1981a,b)이 개발한 Maslach Burnout Inventory(MBI)의 정서적 고갈 차원의 9개 문항을 바탕으로 하고,(임창희 2011, 서문식·김상희,2002)번역하여 선택한 4개 문항을 활용하였다. 문항의 예시는 ‘직장 일로 나는 기진맥진한 상태이다.’ 등이다. 직무이탈감은 여러 가지 원인으로 자신이 관리하는 업무가 싫어진 상황을 의미하는 것으로, (Dem

eroutietal, 2001)이 개발한 OLBI의 직무이탈감의 8개 문항을 바탕으로 하고,(임창희 2011, 윤정민,2006) 번역하여 채택한 4개 문항을 활용하였다. 문항의 예시는 ‘나의 직무는 지겹고 신물이 나는 것이다.’등 이다.

둘 번째, 독립변수인 직무요구는 역할과부하, 감정노동으로 구성된다. 역할과부하은 (Ivancevic, Matteson1980,)이 만든 문항을 (이종목·박한기, 1988), (윤정민, 2006)번역하여 활용한 것 중 3개 문항을 활용하였다. 역할과부하 문항의 예시는 ‘나는 업무가 많아서 휴식을 취할 시간이 없다.’ 등이다.

셋 번째, 감정 노동에 대한 실험은 근무자들의 감정노동의 수행전략에 중점을 두는 방식(employee-focused emotional labor)으로 구성한다. 대부분 근무자들이 어떤 방법으로 감정노동을 수행하는지에 일차적 이목을 두고 있다.

넷 번째, 수면의 질에 대한 평가는 Pittsburgh 대학에서 연구한 수면의 질에 대한 질문 표(Pittsburgh Sleep Quality Index; PSQI)를 번역하여 만든 한국어판 PSQI를 활용하였다. PSQI의 내용은 「자신의 수면의 질 평가」, 「잠자리에 든 후 30분 이내의 수면 유무」, 「밤 중 각성의 유무」, 「조기각성의 유무」, 「운전·식사 및 업무 활동 중 졸음의 유무」, 「잠들기 위한 약물사용의 유무」, 「잠들기 위한 음주 유무」로 구성되어 있다. 수면의 질을 평가하기 위해서 「자신의 수면의 질 평가」 문항에 대해서 「대단히 좋다」 0점, 「약간 좋다」 1점, 「약간 나쁘다」 2점, 「대단히 나쁘다」 3점의 점수를 주었고, 「잠자리에 든 후 30분 이내의 수면 유무」, 「밤중 각성의 유무」, 「조기 각성의 유무」, 「운전·식사 및 업무활동 중 졸음의 유무」, 「잠들기 위한 약물사용의 유무」 및 「잠들기 위한 음주 유무」의 문항에 대해서는 「없음」 0점, 「1주일에 1회 미만」 1점, 「1주일에 1~2회」 2점, 「1주일에 3회 이상」 3점을 주어 총 측정 합계(0~21점)를 수면의 질에 대한 지표로 하였다. 평가는 총 측정값 총 점수가 높으면 수면의 질이 좋지 않은 것으로 판단하였다. 본 연구에서는 Buysse 등이 제시한 5점을 기준으로 5점 미만을 「수면의 질이 좋은 군」, 5점 이상을 「수면의 질이 좋지 않은 군」으로 구별하였다(이규선·강정숙·권인선

• 조영채, 2011)

다섯 번째, 수면 문제는 건강과 의학 분야에서 많이 연구되어 왔으나 점차 심리와 행동분야에 접목시키는 시도가 증대되고 있다. 수면 문제는 주로 양과 질로 구분하여 측정하여 왔다. 넷 번째에 수면의 질의 7개 문항으로 평가하였다. 그런데 수면의 질과 양은 서로 대체시키기는 어렵지만 합해서 적용하는 것은 타당하다(Barnes et al, 2011; Barnes, 2012). 그러므로 수면 부족에서도 짧은 수면 시간과 질 나쁜 수면을 합해서 5개 문항을 취급한다.

여섯 번째, (Van Katwyk et al, 2000)이 개발한 JAWS(Job-related Affective Well-being Scale)를 활용하였다. JAWS는 구체적인 직무수행 맥락에서 직무담당자가 느껴온 다양한 긍정적 및 부정적인 행복의 경험을 상대적으로 측정해 주는 척도가 있다. JAWS는 응답자가 최근 한 달 동안 자신의 일과 관련해서 느낀 다양한 긍정적 및 부정적 정서 경험을 측정하며, 부정적 정서의 응답치는 역으로 코딩(reverse coding)한 뒤 긍정적 정서에 대한 응답 지와 합산하여 응답자의 전반적인 정서적 행복의 정도를 산출하게 된다. 하지만 JAWS 문항이 총 30개로 너무 많아서, 본 연구에서는 이 가운데 긍정적 및 부정적이 경험을 묻는 각 6문항씩 총 12문항만 활용하였다

3.3.3 분석 과정

본 연구에서 SPSS 17.0 통계 패키지 프로그램을 사용하였으며 통계 분석 방법은 다음을 보면 알 수 있다.

첫 번째, 표본의 일반적 특성을 알기위하여 기술통제로 분석하였다. 빈도분석으로 데이터의 분포특징을 표출하였으며, 다른 통계자료를 활용하기 전 데이터의 오류를 분석하는데도 용이하게 사용된다.

두 번째, 점검된 자료의 신뢰성(Reliability)을 검증을 위해 신뢰도 분석을 실시하였으며, 크론바하 알파(Cronbach's Alpha: α)계수와 같은 신뢰도 계수를 계산하여 설문 문항과 변수의 신뢰도를 제시하였다.

세 번째, 자료의 타당성(Validity)을 검증을 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석결과에 표출된 요인의 적재 값으로 불필요한 설문문항을 배제하였으며, 변인들의 특징 판단과 측정 도구의 타당성을 검증하였다.

네 번째, 각각 요인들 간의 상관관계를 측정하기 위해 상관관계분석(Correlation Analysis)을 실시하였다.

다섯 번째, 다중 회귀분석(Regression Analysis)을 통해 제시한 연구 가설의 검증하였다.



IV.연구 결과

4.1 요인분석의 적합도

4.1.1 직무소진 요인분석 결과

<표 3> 직무 소진의 요인 분석

	직무이탈감	고갈
직장일로나는기진맥진한상태이	0.466	0.738
직무와관련하여나는고된삶은지낸다	0.391	0.809
직장일로요사이좌절감을느낀적이있다.	0.112	0.868
나의직무는지겹고신물이나는 것이다.	0.747	0.424
내가맡은직무는별볼일이없는 것이다.	0.883	0.190
나에게도전감을 주지못하는일이다	0.825	0.214
나의일은하면할수록몰입하지않게된다.	0.798	0.334
고 유 값:	4.40	0.960
분산 설명력:(%)	62.918	13.712
누적 분산 설명력: (%)	62.918	76.630

<표 3>으로 직무소진 요인분석의 결과를 보면 요인의 적재 값이 모두 0.5 이상으로 나타났다. 직무소진의 정밀성을 확보할 수 있다는 것으로 보았다. 요인의 분산 설명력은 직무이탈감이 62.918%, 고갈이 13.712%의 설명율을 보였다. 전체에서 2개 요인의 누적이 76.630% 만큼 설명하고 있는 것으로 나타났다.

4.1.2 직무요구 요인 분석

<표 4> 직무 요구의 요인 분석

직무요구 요인 분석

	감정노동	역할과부하
나는일과후에집에일거리를가져간다.	0.120	0.923
나는주말에집에일거리를가져간다.	0.126	0.933
고객에게실제느껴지지않는감정을억지로 표현하는경우가많음.	0.628	0.423
업무상의필요때문에특정한감정을가진 것처럼나를 포장한채쇼나연기를하듯이고객을대함.	0.852	0.166
실제감정을숨긴채업무상요구되는감정을꾸며내어표현함.	0.906	0.021
서비스업무에서요구되는감정표현은내가실제로 느끼는기분과다를때가많음.	0.830	0.100
고 유 값:	3.120	1.480
분산 설명력: (%)	52.006	24.664
누적 분산설명력: (%)	52.006	76.670

<표 4>은 직무요구에 대한 요인분석 결과로, 감정노동에 대한 설문항목으로 총 4문항을 제시하였으며, 역할과부하에 대한 설문항목으로 총 2문항을 제시하였다. 모든 문항들이 직무요구라는 두개의 요인으로 나타났다. 두개의 요인분석결과를 보면 요인 적재 값이 모두 0.5이상으로 나타났으며, 직무요구의 정밀성을 확보할 수 있다는 것으로 보았다. 요인의 분산 설명력은 감정노동이 52.006%, 역할과부하가 24.664%의 설명율을 보였다. 전체에서 2개 요인의 누적이 76.670% 만큼 설명하고 있는 것으로 나타났다.

4.1.3 수면부족의 요인 분석

<표 5> 수면 부족의 요인 분석

수면부족의 요인 분석

수면 부족	수면
나는자주수면 문제가있다:	0.866
나는너무일찍일어난후에다시잠을자기못하를한다.	0.857
나는아침에일어나기힘들다	0.764
침대에서 얼마나 걸리면 잠이 왔다? (1)10분이내 (2) 10-30분이내 (3) 1시간이내 (4) 1-2시간이내 (5) 2이상	0.735
고 유 값:	2.608
분산 설명력:	65.196
누적 분산 설명력:	65.196

<표 5>은 수면부족에 대한 요인분석 결과로, 수면부족에 대한 설문항목으로 총 4문항을 제시하였으며, 모든 문항들이 수면부족이라는 하나의 요인으로 나타났다. 수면부족의 요인분석결과를 보면 요인 적재값이 모두 0.5이상으로 나타났으며, 수면부족의 연구에 대한 정밀성을 확보할 수 있다는 것으로 보았다.

4.1.4 행복에 대한 요인 분석

<표 6> 행복에 대한 요인 분석

행복에 대한 요인 분석:

	부정적	극정적
최근한달간내일과관련하여 전반적으로 편안함을느낀다	-0.162	0.847
최근한달간내일과관련하여전반적으로 만족감을느낀다.	-0.188	0.869
최근한달간내일과관련하여전반적으로 심리적여유로움을느낀다	-0.056	0.832
최근한달간내일과관련하여전반적으로 흥분감을느낀다.	-0.083	0.874
최근한달간내일과관련하여전반적으로 활력감을느낀다.	-0.070	0.875
최근한달간내일과관련하여전반적으로 의기소침함을느낀다	0.878	-0.040
최근한달간내일과관련하여전반적으로 피곤함을느낀다.	0.879	-0.128
최근한달간내일과관련하여전반적으로 우울함을느낀다.	0.907	-0.099
최근한달간내일과관련하여전반적으로 불안감을느낀다.	0.897	-0.136
최근한달간내일과관련하여전반적으로 짜증스러움을느낀다.:	0.906	-0.148
최근한달간내일과관련하여전반적으로 화가남을 낀다.	0.908	-0.136
고 유 값:	5.567	3.106
분산 설명력: (%)	50.613	28.233
누적 분산 설명력: (%)	50.613	78.846

행복에 대한 요인분석결과를 보면 요인 적재 값이 모두 0.5이상으로 나타났다. 요인의 분산 설명력은 부정적이 50.613%, 극정적이 28.233%의 설명율을 보였다. 전체에서 2개 요인의 누적이 78.846% 만큼 설명하고 있는 것으로 나타났다. 독립변수와 종속변수의 요인분석을 살펴보면 요인의 적재 값이 모두 0.5 이상으로 나타났다. 본 연구의 정밀성 검증을 확인할 수 있다.

4.2 가설 검증

4.2.1 상관관계 분석

변인과 변인 간의 관련(Relationship or association)으로 두개 혹은 두개 이상의 변인들에 대해서 하나의 변인이 변화함에 따라서 다른 변인이 어떻게 변화하는 것과 같은 변화의 관련성 측도, 변화의 정도와 방향을 상관관계(Correlation)라고 한다. 즉, 한 변인이 높아지거나 낮아질 때, 다른 변인이 어떻게 변하는지를 그 변화의 정도와 방향을 측정하는 분석 방법이다.

본 연구는 중국은행 구성원을 목표로 하여 업무요구가 직무소진과 행복에 끼치는 작용에 대하여 검증하기 위해 상관관계분석을 실행하였다.

본 연구에서 사용된 변수들 간의 상관관계 분석을 실시한 결과는 다음의 <표 7>를 보면 알 수 있다.

변인들 간의 상관관계 분석결과표를 살펴보면 모형변수 간 상관관계는 0.01 유의수준 하에서 정(+)의 유의한 관련이 있다고 할 수 있다. 분석결과, 직무요구, 직무소진, 행복이 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 직무요구의 하위요인이 직무소진 하위요인과 상관관계가 있는 것으로 파악되었으며, 직무요구의 하위요인과 직무소진 하위요인과 행복과 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 그리고 직무요구의 하위요인과 직무소진 하위요인과 행복과 수면과 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 7> 변수들이 기술통계량과 상관관계

n=293	평균	표준 편	최 소	최 대	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.행복	2.87	0.55	1	5	<.797>															
2.고갈	3.02	0.58	1	5	<i>-.60</i>	<.835>														
3.적무이탈감	2.40	0.89	1	5	<i>-.69</i>	<i>.64</i>	<.838>													
4.수면	2.75	2.76	1	5	<i>-.63</i>	<i>.66</i>	<i>.64</i>	<.817>												
5.역할과부하	2.61	2.62	1	5	<i>-.17</i>	<i>.36</i>	<i>.33</i>	<i>.38</i>	<.862>											
6.감정노동	2.93	2.93	1	5	<i>-.48</i>	<i>.69</i>	<i>.68</i>	<i>.61</i>	<i>.33</i>	<.845>										
7.성 별(d)	0.51	0.50	0	1	<i>-.04</i>	<i>.10</i>	<i>.02</i>	<i>.14</i>	<i>.14</i>	<i>.03</i>	-									
8.학 력	2.12	0.56	1	4	<i>.12</i>	<i>-.27</i>	<i>-.17</i>	<i>-.24</i>	<i>-.12</i>	<i>-.26</i>	<i>-.13</i>	-								
9.고용 형태 (d)	0.11	0.31	0	1	<i>-.18</i>	<i>.16</i>	<i>.18</i>	<i>.061</i>	<i>-.01</i>	<i>.18</i>	<i>.15</i>	<i>-.16</i>	-							
10.직 위	2.5	1.00	1	5	<i>.12</i>	<i>-.20</i>	<i>-.17</i>	<i>-.14</i>	<i>-.05</i>	<i>-.19</i>	<i>-.17</i>	<i>.61</i>	<i>-.27</i>	-						
11.이직하는 경향(d)	0.37	0.48	0	1	<i>-.16</i>	<i>.12</i>	<i>.16</i>	<i>.16</i>	<i>.10</i>	<i>.14</i>	<i>-.03</i>	<i>-.002</i>	<i>.06</i>	<i>.07</i>	-					
12.중국문화 (d)	0.17	0.38	0	1	<i>-.01</i>	<i>-.16</i>	<i>-.06</i>	<i>-.04</i>	<i>-.04</i>	<i>-.13</i>	<i>-.02</i>	<i>-.20</i>	<i>-.10</i>	<i>.16</i>	<i>-.02</i>	-				
13.중국교통은행 (d)	0.25	0.43	0	1	<i>.02</i>	<i>-.05</i>	<i>-.07</i>	<i>.01</i>	<i>-.05</i>	<i>-.02</i>	<i>.11</i>	<i>-.05</i>	<i>-.03</i>	<i>-.12</i>	<i>-.05</i>	<i>-.26</i>	-			
14.중국공상은행 (d)	0.23	0.42	0	1	<i>.05</i>	<i>.02</i>	<i>.07</i>	<i>-.02</i>	<i>.07</i>	<i>.03</i>	<i>-.06</i>	<i>-.006</i>	<i>.06</i>	<i>.03</i>	<i>-.12</i>	<i>-.25</i>	<i>-.31</i>	-		
15.중국건축은행 (d)	0.22	0.41	0	1	<i>-.02</i>	<i>.07</i>	<i>.06</i>	<i>.07</i>	<i>.06</i>	<i>.06</i>	<i>.03</i>	<i>-.01</i>	<i>-.03</i>	<i>-.02</i>	<i>.14</i>	<i>-.24</i>	<i>-.30</i>	<i>-.29</i>	-	
16.중국기타은행 (d)	0.13	0.34	0	1	<i>-.05</i>	<i>.13</i>	<i>-.001</i>	<i>-.03</i>	<i>-.04</i>	<i>.07</i>	<i>-.07</i>	<i>-.12</i>	<i>.11</i>	<i>-.1</i>	<i>.06</i>	<i>-.18</i>	<i>-.23</i>	<i>-.21</i>	<i>-.21</i>	-
주 Italic: p<.05 <i>Italic and Bold</i> :p <.01 대각항은 신뢰도 계수 (Cronbach's alpha)임																				

4.2.2 연구 가설 검증

본 연구는 직무요구가 직무소진과 행복에 미치는 영향에 대한 가설을 검증하기 위해 수면부족의 매개효과를 독립변수로 실시하였다.

직무요구, 수면부족과 행복에 대한 분석 결과를 살펴보면, 인구 통계 변수들을 투입하며 1단계에 고용현태, 직위가 수면부족에 대한 영향이 있다. 직위가 더 높으면 수면 부족이 더 낮고 반대로 일반 직원은 직무 문제 탓에 수면 부족이 심각하다.

본 연구의 가설 검증을 위해 <표 7>를 보면 1단계는 수면 부족은 역할과부하와 감정노동에 대한 관계가 있다. 회귀분석 결과 분석이 (수정한 R 제곱은.404, $p < .001$) 역할 과부하의 B값이 0.158, 표준오차가 0.042로 나타났다. 유의적인 것으로 나타났다. H1-1: 직무 요구의 역할 과부하는 수면부족에 정(+) 영향으로 나타났다. 따라서 감정 노동은 수면 부족의 정(+) 영향이 미친 것으로 나타났다. <가설 1> 직무요구는 수면 부족에 대한 영향이 있다고 성립하다. 가설1는 채택되었다.

가설 1: 직무 요구는 수면부족에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1: 직무 요구의 역할 과부하는 수면부족에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2: 직무 요구의 감정 노동은 수면 부족에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

2, 3단계를 같이 보면 고용현태가 행복에 대한 관계가 있다. 정규직이 비정규직보다 행복이 낮다. 역할 과부하와 감정 노동은 행복에 대한 부(-)가 있고 수면 부족도 행복에 대한 부(-)가 있다. 그래서 더 많은 일을 시키면 행복도가 떨어지면서 수면 부족이 있다. <가설2> 직무 요구와 수면 부족은 행복에 부(-) 영향을 미칠 것을 성립하게 된다. 가설2는 채택되었

다.

가설2: 직무 요구와 수면부족은 행복에 부(-) 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1: 직무 요구의 역할과부하는 행복에 부(-) 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2: 직무 요구의 감정노동은 행복에 부(-) 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3: 수면 부족은 행복에 부(-) 영향을 미칠 것이다.



<표 8> 직무요구 수면부족과 행복에 대한 회귀 분석

(n=298)	1 단 계	2 단 계	3 단 계
	수면 부족	행복	행복
상 수	0.635** <.222>	1.408*** <.201>	1.606*** <.191>
성별	0.155 <.082>	-0.011 <.074>	0.038 <.070>
고용형태	-0.079 <.134>	-0.213 <.121>	-0.237 <.114>
직위	-0.032 <.043>	0.014 <.038>	0.004 <.036>
이직 경험	0.059 <.084>	-0.126 <.076>	-0.107 <.071>
중국 은행	0.198 <.147>	-0.127 <.133>	-0.065 <.125>
중국 교통 은행	0.147 <.135>	0.02 <.122>	0.066 <.115>
중국 공상 은행	0.063 <.137>	0.087 <.124>	0.107 <.117>
중국 건축 은행	0.142 <.137>	0.033 <.124>	0.077 <.117>
역할과부하	0.158*** <.042>	-0.011 <.037>	0.038 <.036>
감정 노동	0.539*** <.049>	-0.357*** <.044>	-0.188*** <.049>
수면 부족			*-0.312*** <.050>
R 제곱	0.424	0.26	0.248
수정한 R 제곱	0.404	0.234	0.219
F	21.159***	7.64***	8.572***

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

비표준화된 회귀계수이며, 괄호 안은 표준오차임

<표 9> 직무요구, 수면부족과 고갈에 대한 회귀분석 결과

(n=298)	1 단 계	2 단 계	3 단 계
	수면 부족	고 갈	고 갈
상 수	.635** <.222>	1.193*** <.210>	1.057*** <.207>
성 별	0.155 <.082>	0.092 <.077>	0.058 <.076>
고용 형태	-0.079 <.134>	0.060 <.126>	0.077 <.123>
직 위	-0.032 <.043>	-0.047 <.040>	-0.040 <.039>
미직 경험	0.059 <.084>	0.02 <.079>	0.007 <.077>
중국 은행	0.198 <.147>	-0.292 <.139>	-0.334 <.136>
중국 교통 은행	0.147 <.135>	-0.254 <.127>	-0.286 <.124>
중국 공상 은행	0.063 <.137>	-0.186 <.129>	-0.200 <.126>
중국 건축 은행	0.142 <.137>	-0.161 <.129>	-0.191 <.126>
역할과부하	0.158*** <.042>	0.13** <.039>	0.096* <.039>
감정 노동	0.539*** <.049>	0.595*** <.046>	0.48*** <.053>
수면 부족			0.214*** <.054>
R 제 곱	0.424	0.498	0.542
수정한 R 제 곱	0.404	0.481	0.506
F	21.159***	28.513***	28.847***

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

비표준화된 회귀계수이며, 괄호 안은 표준오차임

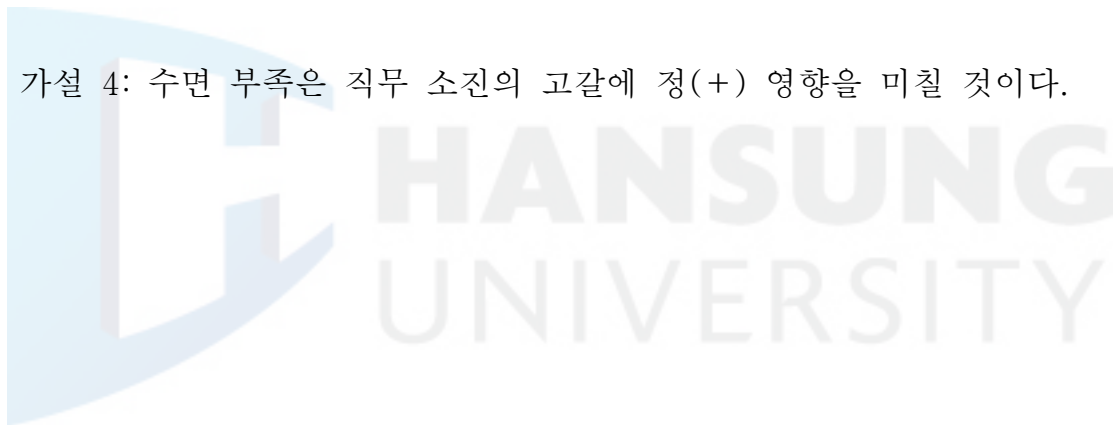
<표 9>를 보면 직무 요구의 역할과부하와 감정노동은 고갈에 대한 정(+) 영향을 미칠 것으로 나타났다. 역할과부하의 유의확률이 .01보다 더 낮고 .001더 높다. 따라서 수면 부족은 직무 소진의 고갈에 정(+) 영향을 미칠 것으로 나타났다. 가설3 직무 요구와 수면부족은 직무소진의 고갈에 정(+) 영향을 미칠 것을 성립하다. 가설3와 가설4는 채택되었다.

가설 3: 직무 요구와 수면부족은 직무소진의 고갈에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1: 직무 요구의 역할과부하는 고갈에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2: 직무 요구의 감정노동은 고갈에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 4: 수면 부족은 직무 소진의 고갈에 정(+) 영향을 미칠 것이다.



<표 10>직무 요구, 수면부족은 직무 이탈감에 대한 회귀분석 결과

(n=298)	1 단 계	2 단 계	3 단 계
	수면 부족	직무 이탈감	직무 이탈감
상 수	0.635** <.222>	0.295 <.212>	0.172 <.211>
성별	0.155 <.082>	-0.067 <.078>	-0.097 <.077>
고용형태	-0.079 <.134>	0.197 <.128>	0.212 <.125>
직위	-0.032 <.043>	-0.052 <.041>	-0.046 <.040>
미직 경험	0.059 <.084>	0.093 <.080>	0.082 <.078>
중국 은행	0.198 <.147>	0.224 <.140>	0.185 <.138>
중국 교통 은행	0.147 <.135>	0.064 <.129>	0.035 <.126>
중국 공상 은행	0.063 <.137>	0.202 <.131>	0.189 <.128>
중국 건축 은행	0.142 <.137>	0.147 <.131>	0.120 <.128>
역할과부하	0.158*** <.042>	0.109** <.040>	0.078+ <.040>
감정 노동	0.539*** <.049>	0.613*** <.046>	0.509*** <.054>
수면 부족			0.195*** <.055>
R 제곱	0.424	0.492	0.513
수정한 R 제곱	0.404	0.474	0.495
F	21.159***	27.809***	27.422***

주)+: $p < .1$; *: $p < .05$; **: $p < .01$; ***: $p < .001$
 비표준화된 회귀계수이며, 괄호 안은 표준오차임

<표 10>를 보면 직무요구의 역할과부하는 직무소진의 직무 이탈감과 정(+)이 있다고 나타났다. B값이 .109로 나오고 유의확률이 .01보다 더 낮아서 직무 요구의 역할 과부하는 직무 이탈감에 정(+) 영향을 미칠 것을 판단한다. 따라서 직무 요구의 감정노동의 B값이 .613과 수면부족의

.195로 나타났고 두 변수의 유의확률이 .000은 유의 수준 .001보다 작아서 직무 요구와 수면부족은 직무소진의 직무 이탈감에 정(+) 영향을 미칠 것을 성립하게 된다. 가설5와 가설6는 채택되었다.

가설 5: 직무 요구와 수면부족은 직무소진의 직무 이탈감에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 5-1: 직무 요구의 역할 과부하는 직무 이탈감에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 5-2: 직무 요구의 감정노동은 직무 이탈감에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

가설 6: 수면 부족은 직무 이탈감에 정(+) 영향을 미칠 것이다.

본 연구의 목적은 중국은행 근로자에 직무요구, 직무소진과 행복에 미치는 영향에 관해 알아보고자 하였다. 이와 같이 중국은행에 근무자를 대상으로 설문조사를 실행하였다. 수집되어진 자료통계는 SPSS 17.0 프로그램을 활용하여 분석 시 연구모형을 바탕으로 설정된 가설들을 검증하였다. 본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫 번째, 직무요구와 수면부족에 미치는 영향관계를 살펴보면, 직무요구는 수면 부족에 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직무요구, 수면부족과 행복에 미치는 영향 관계를 살펴보면, 직무요구, 수면부족은 행복에 모두 부(-)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

둘 번째, 직무요구, 수면 부족과 직무소진의 고갈에 미치는 영향관계를 살펴보면, 각 요인들은 직무 소진의 고갈에 모두 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 직무요구, 수면 부족이 직무 소진의 직무이탈감에 미치는 영향관계를 살펴보면, 직무요구, 수면 부족은 직무 소진의 직무 이탈감에 모두 유의하지 않는 것으로 나타났다.

V. 결 론

본 연구에서는 중국은행 종업원을 대상으로 직무 문제 및 수면 부족과 행복에 미치는 영향을 분석하여 은행에 직무문제와 수면문제의 중요성을 인식하다. 직무 만족을 위해서는 은행직원이 개인 수면에게 주는 시간과 수면 질이 떨어지게 된다. 그래서 역할과부하와 감정노동이 높으면 개인 수면과 행복이 떨어진다. 본 연구를 통해 은행이 직원들을 효율적·효과적으로 관리할 수 있는 방안을 강구하고자 하였다.

이러한 연구 목적을 달성하기 위해 중국은행의 직무요구, 직무소진과 행복에 어떠한 영향을 미치는지, 또한 수면부족은 각 요인별로 행복과 직무소진에 어떠한 영향관계를 형성하는지 등을 검증하였다. 이를 통하여 나타난 실증분석 결과를 정리함으로써 중국은행의 직원관리에게 전략적인 시사점을 제시하고자 하였다.

연구 목적을 이루기 위해 이론적 방법으로는 선행연구와 실증연구를 함께 실시하였다. 요인 분석, 상관 계수와 회귀 분석을 통해서 각 변수의 관계가 더 자세하게 나타난다.

실증연구를 위해서는 선행연구를 토대로 한 연구모형과 연구가설이 설정되었으며 직무요구의 요인, 직무소진의 요인, 수면 부족, 행복과 인구통계학적 특성 등을 설문지로 구성하였다. 설문지는 총 39개 문항으로 구성하였다. 직무요구, 직무소진과 행복의 관계를 검증하기 위해 총 300부를 회수하였고, 그 중에서 응답을 하지 않은 부분이 있는 설문지와 응답의 진실성 부족한 설문지 2부를 제외한 나머지 298부를 최종 유효 표본으로 사용하여 실증분석을 실시하였다. 연구결과를 도출해 보면 다음과 같다.

첫째, 직무 요구의 요인 중 역할과부하와 감정노동 및 수면 부족에 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 역할과부하가 높으면 수면 부족이 높다.

둘째, 직무 요구와 수면 부족 및 행복에 부(-)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그러므로 직무 요구의 역할과부하와 감정노동이

높으면 행복이 낮으면 수면 부족도 같이 나아다.

셋째, 직무소진 요인 중 고갈이 직무요구에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 직무 소진 요인 중 직무이탈감이 직무요구에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그래서 직무 요구의 요소는 직무 소진의 요소와 모두 정(+)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

넷째, 직무 소진의 고갈과 직무 이탈감 및 수면 부족에 정(-)의 방향으로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이번 연구는 중국 전 은행 기업들에 직원의 직무요구, 직무 소진과 행복에 미치는 영향과 수면 부족의 매개 효과를 연구하다. 중국 은행 기업이 2006년부터 현재까지 10년에 지났다. 중국 금융의 국제화가 빠르게 진입됨에 따라 은행 간 경쟁은 더욱 심화되고 있다. 10년간에 가속적으로 진행됨에 따라 중국 금융시장에서는 국내 은행 간의 경쟁뿐만 아니라 외국 은행들과의 경쟁이 보다 치열해지게 되었다. 중국 경쟁에 따라서 시장이 개방해야 하다. 예를 들면 2011년에 중국 항공 시장이 개방하게 되었다. 개인 회사도 항공기를 구매하고 운영하게 되었다. 올해 차이나 통신 시장이 개인 회사도 통신 운영 자격증을 얻을 수 있다. 에너지로 전기, 석유, LPG의 시장이 중국 전부는 점점 개방하고 있다. 이번 조사 대상 은행처럼 국가의 관리와 운영이 경쟁시장에 나오고 있다. 은행 기업에서 직원이나 리더가 계속 자기 역할은 국가공무원과 같이 일해야한다고 인식하며 점점 약하게 될 수 있다. 본 연구의 결과를 통해 직무문제, 수면문제와 행복에 대한 관계를 알면 회사 근무가 더 효율적으로 만든 것에게 지도하다.

직무 요구에 대한 역할과부하와 감정노동의 분석결과를 살펴보면 직무요구의 요인에 속한 역할과부하, 감정노동 및 직무소진이 수면 부족에 정(+) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 수면 부족은 직무소진에 대한 정(+) 관계가 잘 이루어지는 것으로 볼 수 있고, 종업원들은 많이 감정노동을 하거나 역할과부하를 하면 직무 소진의 요수와 수면문제에 대한 정(+)이 높을 판단된다.

따라서 행복에 대한 직무요구와 수면 부족의 분석결과를 살펴보면 직무요구의 요인에 속한 감정노동, 역할과부하 및 행복에 부(-) 영향을 미치

는 것으로 나타났다. 또한 수면 부족 및 행복에 부(-) 영향을 미치는 관계가 나왔다. 그러므로 종업원들은 많이 감정노동을 하거나 역할과부하를 하면 직무 소진과 수면 부족의 정도는 높는데 반대에 행복에 부(-) 영향을 미치는 것으로 판단된다.

중국은 금융시장의 개방을 확대함에 따라서 외국의 금융기구가 꾸준히 증가세를 타고 있다. 중국은행이 다른 은행과 특히 외국 은행 간에 시장점유율을 위해 치열한 경쟁을 하고 있다. 그러나 금융시장이 빠르게 발전하고 있지만 은행 근무자는 서비스에 대한 의식은 시장의 발전 속도에 따라가지 못하고 있다. 이에 따른 은행이 은행 근무자의 업무를 지원하기 위하여 프로그램을 활용하고 있지만 부족한 부분이 많다. 또한 은행 근무자의 자발적 판단으로 업무문제를 해소해야 하는 유연성이 아주 미흡한 상태이다.

본 연구의 한계점과 시사점을 알아보면 다음과 같이 볼 수 있다.

첫째, 본 연구에서 5개의 중국 국가 은행을 목표로 하였으며, 분석의 결과는 일반화가 어렵다고 할 수 있다. 향후 연구에서는 현재 중국 국가 은행이 뿐만 아니라 중국 개인 은행(광대은행, 푸둥, 중신등)의 종업원에 대상으로 직무요구, 직무소진과 행복에 대한 연구하고 비교하다.

둘째, 본 연구에서 중국은행 종업원만 대상을 조사했는데, 향후는 넓은 지역에서 다양한 업종과 형태들을 대상으로 비교하고 연구를 분석하기 필요가 있을 것이다.

셋째, 본 연구에서 중국의 현황을 살펴봤다. 지도하는 것이 많이 없다. 향후는 한·중의 은행 종업원에 대한 비교하면 중국은행 업체에게 더 많이 의견을 제공할 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강정숙·권인선·조영채(2011). 『소규모 제조업 남성 근로자의 수면의 질, 직무스트레스 및 피로가 우울수준에 미치는 영향』. Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society Vol. 12. No. 5 pp. 2230-2240.
- 김대호·이상설(2000). 『직무소진의 직무요구-통제모형에서 완충가설의 재해석』. 한국인적자원관리학회 인적자원관리연구. 제9권.
- 김상표·이덕로(2008). 『감정노동과 직무상황이 서비스 종업원들의 인적자원 심리적 안녕 미치는 효과』. 인적자원 관리연구. 제15권 제 2호.
- 김영조·한주희(2008). 『서비스직원의 감정노동 수행과 직무소진의 관계에 관한 연구』. 인사관리연구. 제 32집3권.
- 박상언(2006). 『직무요구-통제 모형에 의한 사원들의 직무소진(Job Burnout)에 관한 연구』. 한국 인적자원 관리연구
- 박상언(2012). 『직무수행 과정에서 지각된 정서적 안녕이 직무요구-자원 모형에서 수행하는 역할에 대한 실증연구』. 「인사·조직연구」. 제20권 1호 . 2012 : 177-220쪽.
- 박정환(2009). 『직무요구가 직무성장에 미치는 긍정적 효과와 직무소진을 매개로 하는 부정적 효과에 관한 연구』. 인사관리연구. 제33집 4권.
- 이규선·이동배·권인선·조영채(2011). 『소규모 제조업 남성 근로자의 수면의 질 직무스트레스 및 피로와 우울과의 관련성』. 대한직업환경의학회지. 제23 권 제2 호.
- 이인석·박무수·정무관(2007). 『직무소진의 영향요인에 관한 연구』. 大韓經營學會誌 제20권제.
- 임창희(2011). 『직장에서의 신뢰와 응집성이 직무소진에 미치는 영향』. 조직과 인사 관련 연구. 제35집 2권.
- 임창희(2014). 『수면부족이 직장무례함과 반생산적 행동에 미치는 영향』. 조직과 인사관리연구 제 38집 4권.

- 임창희 · 이승원(2013). 『수면부족이 직무소진과 웰빙에 미치는 영향: JD-R(직무요구-자원)모형』. 조직과 인사관리연구. 제 37집 3권.
- 조윤희 · 김태진 · 조영호(2011). 『직무특성과 정서노동이 직무몰입과 혁신성향에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과』. 조직과 인사관리연구. 제 35집 3권.
- 조천규 · 김상진(2015). 『민간 경이원의 직무스트레스가 조직몰입 및 이직 의도에 미치는 영향』.

2. 국외문헌

中国银行业监督管理委员会年报 2013.

中国国家统计局 2014

顾力星(2010). 『银行业内部控制体系的解析与重构』. 复旦大学. 上海.

刘铁敏(2011). 『银行业员工满意度影响因素实证分析』. 辽宁石油化工大学. 宁抚顺

杨晓刚(2010). 『工作价值观、组织价值观契合及其对敬业度的影响, 以银行业为例』, 河南大学. 河南郑州.

严盖(2012). 『我国商业银行服务管理问题研究』. 西南财经大学. 四川成都.

姚佳萍(2012). 『内部服务质量对公共组织服务质量的影响研究』. 华东政法大学. 上海.

Jocoy, Christine. 2003. “ying for heart and minds: Emotional labour as managementcontrol” Labour and Industry. 13(3): 51-72.

Demerouti, E. Bakker, A. B., Nachreiner, F. • Schaufeli, W.B. (2001). “The job demands resources model of burnout”. Journal of Applied Psychology. 86(3). pp.499-512.

Nachreiner, F. • Schaufeli. W.B. (2001). “The job demands resources model of burnout”. Journal of Applied Psychology. 86(3). pp.499-512. Grandey, A. Grandey, A. (2000), Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor, Journal of Occupational Health Psychology, 5(1), 95-110.

Grandey. A. (2003), When ‘the Show Must Go on’ Surface Acting and Deep Acting as Determinants of Emotional Exhaustion and Peer-Rated Service Delivery, Academy of Management Journal, 46(1), 86-96.

설문지

안녕하십니까?

바쁘신 중에 설문지를 응해주셔서 대단히 감사합니다.

본 설문지는 “직무요구와 감정노동이 직무소진 및 직무요구와 직무소진이 행복”에 대한 영향에 관한 연구”의 연구목적으로 작성되었습니다. 성명을 기재하실 필요가 없으며, 귀하의 의견을 철저한 비밀이 보장됩니다.

여러모로 번거로우시겠지만, 연구의 취지를 이해하시어 바쁘시더라도 시간을 내어 한문항도 빠짐없이 응답해 주신다면 본연구의 수행에 큰 도움이 되겠습니다.

귀하게 도움과 호의에 다시 한 번 감사드리며 성실한 답변을 부탁드립니다.

한성대학교 대학원 경영학과

인사조직관리전공: 양 옥

지도교수: 하성욱

연락처: 010-6608-4036

Email: yangxu0104@Hotmail.com

[설문지 작성 안내]

1. 본 설문지는 실증적 연구에 사용될 자료를 수집하기 위한 것으로써 응답하신 내용은 학술적인 목적으로만 사용되며, 무기명으로 처리될 것입니다.
2. 귀하께서 응답하신 내용에 관한 모든 정보는 어떠한 경우에도 공개되지 않습니다.
3. 설문 내용이 때로는 정확한 응답이 불가능할 수 있겠지만, 귀하의 경험을 반영하여 해당 항목에 가장 적합한 근사치를 부탁드립니다.
4. 본 설문지는 통계처리를 위한 자료로 사용될 뿐입니다.

* 문항에는 정답이 없으니 각 문항들을 읽으시고 질문에 얼마나 동의하시는지를 표시해 주시면 됩니다.

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

* 각 설문문항에는 정답이 없습니다. 문항을 읽고 난 후 즉각적인 느낌이나 생각이 표현된 곳에 (√)또는 (○)표해 주십시오.

* 서로 유사한 문항에는 정답이 없습니다. 문항을 읽고 난 후 즉각적인 느낌이나 생각이 표현된 곳에 (√)또는(○)표해 주십시오.

* 의문 상이 있으시면 아래로 연락을 주시기 바랍니다.

I. 다음의 문항은 귀하가 직장 생활을 하면서 조직 요구와 감정노동 그리고 직무성과에 관한 문항입니다. 귀하의 평소 직장 생활에 근거하여 귀하의 행동에 가장 일치하는 번호에 체크해 주세요.

1. 직무소진에 관한 문항입니다.

설문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매 우 그렇다
1. 직장 일로 나는 기진맥진한 상태이다.	1	2	3	4	5
2. 직무와 관련하여 나는 고된 삶을 지낸다.	1	2	3	4	5
3. 현재 나의 감정은 메마른 상태이다	1	2	3	4	5
4. 직장일로 요사이 좌절감을 느낀 적이 있다.	1	2	3	4	5
5. 나의 직무는 지겹고 신물이 나는 것이다.	1	2	3	4	5
6. 내가 맡은 직무는 별 볼일이 없는 것이다.	1	2	3	4	5
7. 나에게 도전감을 주지 못하는 일이다.	1	2	3	4	5
8. 나의 일은 하면 할수록 몰입하지 않게 된다.	1	2	3	4	5

2. 직무요구에 관한 문항입니다.

설문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매 우 그렇다
1. 나는 일과 후에 집에 일거리를 가져간다.	1	2	3	4	5
2. 나는 주말에 집에 일 거리를 가져간다.	1	2	3	4	5
3. 나는 업무가 많아서 휴식을 취할 시간이 없 다.	1	2	3	4	5
4. 고객에게 실제 느껴지 지 않는 감정을 억지로 표 현하는 경우가 많음	1	2	3	4	5
5. 업무상의 필요 때문에 특정한 감정을 가진 것처 럼 나를 포장한 채 쇼나 연기를 하듯이 고객을 대 함	1	2	3	4	5
6. 실제 감정을 숨긴 채 업무상 요구되는 감정을 꾸며내어 표현함	1	2	3	4	5
7. 서비스 업무에서 요구 되는 감정표현은 내가 실 제로 느끼는 기분과 다를 때가 많음	1	2	3	4	5

3. 수면시간에 관한 문항입니다.

설문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매 우 그렇다
1. 나는 수면의 질이 좋지 못 한 편이다	1	2	3	4	5

2. 잠자리에 든 후 30분 이내의 수면에 들지 못하는 편이다.	1	2	3	4	5
3. 밤 중 자다가 깨를 한다.	1	2	3	4	5
4. 새벽에 일찍 깨는 경우가 있다.	1	2	3	4	5
5. 운전·식사 및 업무활동 중에 졸음이 생기를 한다.	1	2	3	4	5
6. 잠들기 위한 약물을 사용하기로 한다.	1	2	3	4	5
7. 잠들기 위한 술을 마시기로 한다.	1	2	3	4	5
8. 나는 자주 수면 문제가 있다	1	2	3	4	5
9. 나는 너무 일찍 일어난 후에 다시 잠을 자기 못하를 한다.	1	2	3	4	5
10. 나는 아침에 일어나기 힘들다.	1	2	3	4	5

11. 침대에서 얼마나 걸리면 잠이 왔다?

1	2	3	4	5
10분 이내	10-30분 이내	1시간이내	1-2시간이내	2이상

12. 지난해에서 평균적으로 하루에 얼마나 주무셨나요?

1	2	3	4	5	6
5시간 이하	5-6시간 이내	6-7시간 이내	7-8시간 이내	8-9시간 이내	9시간 이상

4. 행복에 관한 문항입니다.

설문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매 우 그렇다
1. 최근 한달간 내일 과 관련하여 전반적으로 편안함을 느낌이다.	1	2	3	4	5
2. 최근 한달간 내일 과 관련하여 전반적으로 만족감을 느낌이다.	1	2	3	4	5
3. 최근 한달간 내일 과 관련하여 전반적으로 심리적 여유로움을 느낌이다.	1	2	3	4	5
4. 최근 한달간 내일 과 관련하여 전반적으로 희열감을 느낌이다.	1	2	3	4	5
5. 최근 한달간 내일 과 관련하여 전반적으로 흥분감을 느낌이다.	1	2	3	4	5
6. 최근 한달간 내일 과 관련하여 전반적으로 활력감을 느낌이다.	1	2	3	4	5
7. 최근 한달간 내일 과 관련하여 전반적으로 의기소침함을 느낌이다.	1	2	3	4	5
8. 최근 한달간 내일 과 관련하여 전반적으로 피곤함을 느낌이다.	1	2	3	4	5
9. 최근 한달간 내일 과 관련하여 전반적으로 우울함을 느낌이다.	1	2	3	4	5
10. 최근 한달간 내일 과 관련하여 전반적으로 불안감을 느낌이다.	1	2	3	4	5
11. 최근 한달간 내일 과 관련하여 전반적으로 짜증스러움을 느낌이다.	1	2	3	4	5
12. 최근 한달간 내일 과 관련하여 전반적으로 화가남을 느낌이다.	1	2	3	4	5

II. 다음에 개인 신상특지에 관한 문항입니다. 성실하게 기재해 주시길 바랍니다.

1. 성 별	①. 남 ②. 여	2. 연 령	()세
3. 최종 학력	①. 고졸 이하 ②. 학 사 ③. 석 사 ④. 박 사		
4. 고용 형태	①. 정 규직 ②. 비정 규직		
5. 직 위	1. 사 원 2. 조장 3. 실장 4. 대 립/과 장, 5. 매너장, 6. 부장, 7. 사장		
6. 현 직장 경력	()년		
7. 귀하가 이직하는 경험이 있습니까?	①. 0번 ②. 1번 ③. 2번 ④. 3번이상		
8. 귀하가 근무하는 직장의 직장명	1. 중국은행, 2. 중국교통은행, 3. 중국공상은행, 4. 중국건축은행 5. 기타		



问 卷 调 查

您好：

首先，感谢您百忙之中参与本次问卷调查。

本次调查是为了研究”工作要求中的感情劳动对工作怠倦， 以及工作要求导致的工作怠倦对个人幸福感的影响”。问卷为匿名制， 可以绝对保障您的回答的私密性。感谢您为我提供的帮助，也希望您能为我提供最准确的信息 谢谢。

韓國 漢城大學校 經營學科

人事組織管理專攻：杨旭

指導教授：河星旭

聯繫方式：010-6608-4036

Email: yangxu0104@Hotmail.com

[问 卷 调 查 说 明]

1. 本调查是为了实证性研究收集资料所用，您的回答，只会用于学术性研究，并且是无记名制。
2. 有关您回答的内容的一切情报，任何情况下都不会被公开。
3. 问卷中可能会出现并不是完全符合您个人情况的问题，请您依照个人的经验，从选择中挑选一个最合适的答案回答。
4. 本调查只用于统计计算。

请阅读选项，并从中选择一个您认为最适合的答案。

1. 完全不同意
2. 不太同意
3. 一般
4. 同意
5. 非常同意

*各选项没有标准的答案，请您在阅读后，选择一个您认为最符合您想法的一项，()或者()符号皆可使用。

*相互关联的问题并没有标准的答案，请您在阅读后，选择一个您认为最符合您想法的一项，()或者()符号皆可使用。

*如有疑问，请联系以下地址：

1. 关于工作怠倦的问题.

问卷 内容	完全 不同意	不太 同意	一般	同意	非常 同意
1. 工作中的事情使我精疲力竭	1	2	3	4	5
2. 因为工作及其相关事务, 使我感到疲惫	1	2	3	4	5
3. 我现在我的情绪低落	1	2	3	4	5
4. 因为工作的事情, 曾遭受过挫折	1	2	3	4	5
5. 我对我的工作感到恶心和厌倦	1	2	3	4	5
6. 我所做的工作没有什么价值	1	2	3	4	5
7. 我所的工作对我没有挑战性	1	2	3	4	5
8. 我越来越不能投入地工作	1	2	3	4	5

2. 关于工作要求的问题.

问卷 内容	完全不同意	不太同意	一般	同意	非常同意
1.下班后，我会把工作带回家处理	1	2	3	4	5
2.周末的时候，我会把工作带回家处理	1	2	3	4	5
3. 由于工作量过多，我没有休息的时间	1	2	3	4	5
4. 大多数情况，我对顾客的态度很勉强	1	2	3	4	5
5. 由于工作上的需要，我如同演戏一般，让自己展现出某种特定的态度	1	2	3	4	5
6. 由于工作上的需要，我会隐藏自己实际的感情，让自己展现出某种特定的态度	1	2	3	4	5
7. 工作的要求的态度，和我实际上的感情，有时会有差异	1	2	3	4	5

3.关于睡眠时间的问题.

问卷 内容	完全不同意	不太同意	一般	同意	非常同意
1. 我的睡眠质量并不是很高	1	2	3	4	5
2. 躺下之后, 一般情况下30分钟之内很难入睡.	1	2	3	4	5
3. 睡着后, 经常会突然醒来	1	2	3	4	5
4. 会有凌晨提前醒来的时候	1	2	3	4	5
5. 驾驶, 进餐 和工作的時候, 会觉得困倦.	1	2	3	4	5
6. 为了睡觉, 服用过安眠类药物.	1	2	3	4	5
7. 为了睡觉, 会喝一些酒精类饮品.	1	2	3	4	5
8. 经常出现睡眠问题.	1	2	3	4	5
9. 如果提前很早醒来之后, 很难再入睡.	1	2	3	4	5
10. 早晨会觉得起床很费力.	1	2	3	4	5

11. 躺下之后, 大约需要多久才能入睡?

1	2	3	4	5
10分以内	10-30分以内	1小时以内	1-2小时以内	2小时以上

12. 去年, 每天平均的睡眠时间是多少?

1	2	3	4	5	6
5小时以下	5-6小时以内	6-7小时以内	7-8小时以内	8-9小时以内	9小时以上

4. 关于幸福感的问题.

问卷 内容	完全 不同意	不太 同意	一般	同意	非常 同意
1. 最近一个月间, 关于未来, 总体上感觉是舒心的.	1	2	3	4	5
2. 最近一个月间, 关于未来, 总体上感觉是满足的.	1	2	3	4	5
3. 最近一个月间, 关于未来, 总体上心理上感觉是悠闲的.	1	2	3	4	5
4. 最近一个月间, 关于未来, 总体上感觉是艰苦的.	1	2	3	4	5
5. 最近一个月间, 关于未来, 总体上感觉是兴奋的.	1	2	3	4	5
6. 最近一个月间, 关于未来, 总体上感觉是有活力的.	1	2	3	4	5
7. 最近一个月间, 关于未来, 总体上感觉是消沉的.	1	2	3	4	5
8. 最近一个月间, 关于未来, 总体上感觉是疲惫的.	1	2	3	4	5
9. 最近一个月间, 关于未来, 总体上感觉是忧郁的.	1	2	3	4	5
10. 最近一个月间, 关于未来, 总体上感觉是不安的.	1	2	3	4	5
11. 最近一个月间, 关于未来, 总体上感觉是烦躁的.	1	2	3	4	5
12. 最近一个月间, 关于未来, 总体上感觉是不开心的.	1	2	3	4	5

II.关于问卷参与者个人的问题. 请诚实回答.

1. 性 别	①.男 ②. 女	2. 年 龄	()岁
3. 最终 学历	①. 高 中 ②. 大 学 ③. 硕 士 ④. 博 士		
4. 劳务 关系	①. 正 式 ②. 非 正 式		
5. 职 位	1. 职 员, 2. 组 长, 3. 室 长, 4. 科 长, 5. 经 理, 6. 部 长, 7. 总 裁,		
6. 工 作 年 龄	()年		
7. 离 职 次 数	①. 0次 ②. 1次 ③. 2次 ④. 3次以上		
8. 您工作的公司名	1. 中国银行, 2. 中国交通银行, 3.中国工商银行, 4. 中国建设银行, 5. 其他		



ABSTRACT

The Effect of Job Demands on Job Burnout and Happiness : The Mediating Effect of Sleep Deprivation

Yang, Xu

Major in Human Resource/ Organization
Management

Dept. of Business Administration

Graduate School of Business Administration

Hansung University

This study examined the effect of job demands on job burnout and happiness and the mediating effect of sleep deprivation. For this, the financial industry was selected as it is a representative field of China-specific enterprises. The financial industry is the heart and artery of the world economy. In particular, the banking industry plays the key role of the financial industry. Moreover, the banking industry seems more important in China as an economic power. In China, important enterprises such as financing, communication, and strategy are all state-owned. With rapid growing economic activity, China-specific enterprises are influenced also by the market.

The purpose of this study is to examine the effect of job demands on job burnout and happiness. For this, a theory system was organized and a research model and hypotheses were suggested based on literature review, theses for a degree, and data of the China Banking Regulatory Commission. First, this study attempts to understand the effect on job burnout and happiness(response

variables) via sleep deprivation caused by excessive job demands in office workers of a specific enterprise. Second, this study aims to examine a relationship model between job demands and job burnout and happiness in workers of Bank of China. Third, this study is intended to provide understanding and limitations of banking enterprises in China to derive improvement methods and actions for banking, oil, and electronic enterprises in China.



【Key words】 : Job demands, Job burnout, Sleep deprivation, Happiness, Exhaustion, Job disengagement, Emotional labor, Role overload