creative commons

COMMONS DEED

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

dCollection

교육학 박사 학위논문

대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계

The Relationship among Job Stressors, Job Burnout, Turnover Intention, Self-Efficacy and Social Support of Office Workers in Large Corporations

2019년 2월

서울대학교 대학원

농산업교육과

양 대 현

대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계

지도교수 이 찬

이 논문을 교육학 박사 학위논문으로 제출함

2018년 10월

서울대학교 대학원

농산업교육과

양 대 현

양대현의 박사 학위논문을 인준함

2019년 1월

위 원 장 정 진 철 (인)

부위원장 이 찬 (인)

위 원 김 진 모 (인)

위 원 이 성 (인)

위 원 리 상 섭 (인)

국 문 초 록

대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계

교육학 박사학위 논문

서울대학교 대학원, 2019년

양 대 현

이 연구의 목적은 우리나라 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하), 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계를 구명하는 데 있다. 연구의 모집단은 대기업 사무직 근로자로서 공정거래위원회에서 제공하고 있는 30대 그룹 및 계열사 중에서 국내 대기업을 선호하는 취업 선호도 상위 5위인 회사를 선정하고, 공기업을 제외하였다. 상위 4대 기업이 국내 30대 그룹 인원의 16%에 해당되는 높은 비중을 고려하여, 삼성전자, 현대자동차, LG전자, SK텔레콤을 중심으로 선정하였다.

자료 수집을 위해 이직의도, 직무소진, 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하, 자기효능감, 사회적 지지로 구성된 조사도구를 활용하였다. 예비조사와 본조사에서 문항 내적 일치도, 문항-전체 상관분석, 확인적 요인분석을 통해 문항의 신뢰도 및 타당도는 양호한 것으로 나타났다.

자료 수집은 2018년 10월 7일부터 10월 13일까지 실시하였다. 회수율 및 불성실 응

답률을 고려하여 총 650명을 표집 대상으로 선정하여, 489부가 회수되어 회수율은 약 75.2%였다. 회수된 489부의 설문결과 중 불성실 응답 38부를 제외하고, 최종적으로 451명의 자료를 분석에 활용하였다. 그리고 자료 분석은 SPSS Windows 22.0 프로그램을 이용하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 대기업 사무직 근로자의 직무소진은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 대기업 사무직 근로자의 직무소진은 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 이직의도의 관계에서 모두 매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 넷째, 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 사회적 지지는 조절효과가 나타나지 않았으며, 자기효능감은 역할모호성과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 보였으나, 역할갈등 및 역할과부하와 직무소진의 관계에서는 조절효과가 나타나지 않았다.

연구결과에 따른 주요 결론을 요약하면 다음과 같다.

첫째, 대기업은 이직의도에 영향을 미치는 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하를 중요하게 인식하여 역할에 대한 명확한 지침과 책임을 부여하고, 세부기능 간 경계에 해당되는 역할의 모호함을 체계화해야 하며, 역할과부하를 줄여줄 수 있는 제도설계, 근무환경 및 적절한 개입(intervention)이 마련되어야 한다. 둘째, 대기업은 이직의도에 영향을 미치는 직무소진을 중요하게 인식해야 하며, 성과중심의 경쟁문화를 탈피하고, 인적자원의 존재가치를 인적 자본(human capital) 관점으로 재정립할 필요가 있다. 셋째, 직무스트레스 요인과 이직의도의 관계에서 직무소진을 매개로 미치는 간접효과가 직접효과보다 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났으므로, 근본적인 원인이 되는 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 중요한 매개변인인 직무소진이 함께 고려되어야 이직의도를 실질적으로 낮출 수 있다는 중요한 시사점을 제시하고 있다. 넷째, 대기업 사무직 근로자의 경우 역할이 모호한 상황에서 자기효능

감의 부적인 조절효과를 입증한 결과이므로, 기업의 직무적성검사에서 자기효능감이 높은 직원을 선발·배치하는 점을 고려할 수 있으며, 자기효능감을 북돋아줄 수 있는 HRD 개입(intervention)을 통해 직무소진을 줄이고 예방하는 방향으로 유도하는 노력이 병행되어야 한다.

이 연구의 결과와 결론에 따른 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계를 조절할 수 있는 환경 변인에 대한 추가적인 연구가 필요하다. 둘째, 직무소진 및 이직의도와 관련된 연구에 대하여 기업별 특성에 따른 차이, 특정기업을 대상으로 한 질적 연구방법 등과 같이 다양한 방법으로 진행될 필요가 있다. 셋째, 이직의도에 대한 인식이 어떠한 시점에 발현되며, 어떻게 변화하는지를 탐색하기 위한 종단 연구(longitudinal study)를 수행할 필요가 있다.

주요어 : 대기업 사무직 근로자, 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하), 직무소진, 이직의도, 자기효능감, 사회적 지지

학 번 : 2010-31031

<목 차>

국문초록 ····· i

I. 서 론 ····· 1

1. 연구의 필요성 ····· 1

2. 연구의 목적 ····· 5

3. 연구 가설 ····· 6

4. 용어의 정의 ····· 7

5. 연구의 제한 ····· 11

II. 이론적 배경 ····· 13

1. 대기업 사무직 근로자와 직무소진 ····· 13

2. 이직의도 ····· 33

3. 직무스트레스 요인 ····· 39

4. 자기효능감 및 사회적 지지 ····· 50

5. 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계 ····· 56

III. 연구방법 ····· 71

1. 연구 모형 ····· 71

2. 연구 대상 ····· 72

3. 조사 도구 ····· 76

4. 자료 수집 ····· 91

5. 자료 분석 ····· 95

Ⅳ. 연구 결과 및 논의 ····· 101
1. 측정 변인의 일반적 특성 ····· 101
2. 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)이
이직의도에 미치는 영향 ····· 109
3. 직무소진이 이직의도에 미치는 영향 ····· 113
4. 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 이직의도의
관계에서 직무소진의 매개효과 ····· 116
5. 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의
관계에서 사회적 지지 및 자기효능감의 조절효과 ····· 122
6. 연구결과에 대한 논의 ····· 142

Ⅴ. 요약, 결론 및 제언 ····· 153
1. 요약 ····· 153
2. 결론 ····· 155
3. 제언 ····· 159

참고문헌 ····· 163

부록 ····· 189

Abstract ····· 217

<표 차례>

<표 Ⅱ-1> 학자에 따른 직무소진의 개념 정리 ····· 19

<표 Ⅱ-2> 8단계의 직무소진 모델 ····· 23

<표 Ⅱ-3> 이직의 순기능과 역기능 ····· 34

<표 Ⅱ-4> 연구자별 이직의도의 개념 정리 ····· 35

<표 Ⅱ-5> 연구자별 이직의도의 측정문항 종합 ····· 38

<표 Ⅱ-6> 직무스트레스의 개념 ····· 41

<표 Ⅱ-7> 조직 내 직무스트레스 유발 요인 ····· 42

<표 Ⅱ-8> 국내 연구자별 직무스트레스 요인 ····· 43

<표 Ⅱ-9> 연구 변인 간 관계 종합 ····· 70

<표 Ⅲ-1> 국내 30대 그룹 현황 ····· 73

<표 Ⅲ-2> 취업선호도별 상위 TOP 10 기업 ····· 74

<표 Ⅲ-3> 상위 4대기업 인원 현황 ····· 75

<표 Ⅲ-4> 확인적 요인분석을 위한 적합도 판단기준 ····· 77

<표 Ⅲ-5> 조사도구의 구성 ····· 78

<표 Ⅲ-6> 이직의도 본조사 측정도구의 확인적 요인분석 결과 ····· 80

<표 Ⅲ-7> 직무소진 본조사 측정도구의 확인적 요인분석 결과 ····· 82

<표 Ⅲ-8> 역할갈등 본조사 측정도구의 확인적 요인분석 결과 ····· 84

<표 Ⅲ-9> 역할모호성 본조사 측정도구의 확인적 요인분석 결과 ····· 86

〈표 Ⅲ-10〉 역할과부하 본조사 측정도구의 확인적 요인분석 결과 ····· 87
〈표 Ⅲ-11〉 자기효능감 본조사 측정도구의 확인적 요인분석 결과 ····· 89
〈표 Ⅲ-12〉 사회적지지 본조사 측정도구의 확인적 요인분석 결과 ····· 91
〈표 Ⅲ-13〉 응답자의 일반적 특성 ····· 94
〈표 Ⅲ-14〉 Harman의 단일요인 검증 결과 ····· 96
〈표 Ⅲ-15〉 피어슨 상관계수(r)에 대한 상관정도 판단 기준 ····· 98
〈표 Ⅲ-16〉 연구가설별 통계분석 방법 ····· 100

〈표 Ⅳ-1〉 변인의 기술적 통계량 ·····101
〈표 Ⅳ-2〉 대기업 사무직 근로자의 성별에 따른 이직의도 수준 ····· 103
〈표 Ⅳ-3〉 대기업 사무직 근로자의 연령에 따른 이직의도 수준 ····· 103
〈표 Ⅳ-4〉 대기업 사무직 근로자의 결혼여부에 따른 이직의도 수준 ····· 104
〈표 Ⅳ-5〉 대기업 사무직 근로자의 학력에 따른 이직의도 수준 ····· 104
〈표 Ⅳ-6〉 대기업 사무직 근로자의 연봉에 따른 이직의도 수준 ····· 105
〈표 Ⅳ-7〉 대기업 사무직 근로자의 직급에 따른 이직의도 수준 ····· 106
〈표 Ⅳ-8〉 대기업 사무직 근로자의 직군에 따른 이직의도 수준 ····· 106
〈표 Ⅳ-9〉 대기업 사무직 근로자의 직무수행기간에 따른 이직의도 수준 ····· 107
〈표 Ⅳ-10〉 대기업 사무직 근로자의 근속년수에 따른 이직의도 수준 ····· 108
〈표 Ⅳ-11〉 대기업 사무직 근로자의 자녀유무에 따른 이직의도 수준 ····· 109
〈표 Ⅳ-12〉 이직의도와 관련 변인 간의 상관관계 분석 ·····110
〈표 Ⅳ-13〉 공차한계와 변량팽창계수 분석 결과 ····· 111

〈표 Ⅳ-14〉 이직의도에 대한 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하의
회귀분석 결과 ····· 112
〈표 Ⅳ-15〉 이직의도에 대한 직무소진의 회귀분석 결과 ····· 114
〈표 Ⅳ-16〉 이직의도에 대한 직무소진 하위요인의 회귀분석 결과 ····· 115
〈표 Ⅳ-17〉 역할갈등과 이직의도의 관계에서 직무소진의
매개효과 회귀분석 결과 ····· 117
〈표 Ⅳ-18〉 역할모호성과 이직의도의 관계에서 직무소진의
매개효과 회귀분석 결과 ····· 118
〈표 Ⅳ-19〉 역할과부하와 이직의도의 관계에서 직무소진의
매개효과 회귀분석 결과 ····· 120
〈표 Ⅳ-20〉 직무소진에 대한 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하의
회귀분석 결과 ····· 121
〈표 Ⅳ-21〉 역할갈등과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의
조절효과 회귀분석 결과 ····· 123
〈표 Ⅳ-22〉 역할갈등과 직무소진의 관계에서 상사의 지지
조절효과 회귀분석 결과 ····· 125
〈표 Ⅳ-23〉 역할갈등과 직무소진의 관계에서 동료의 지지
조절효과 회귀분석 결과 ····· 126
〈표 Ⅳ-24〉 역할모호성과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의
조절효과 회귀분석 결과 ····· 128
〈표 Ⅳ-25〉 역할모호성과 직무소진의 관계에서 상사의 지지
조절효과 회귀분석 결과 ····· 129

〈표 Ⅳ-26〉 역할모호성과 직무소진의 관계에서 동료의 지지
조절효과 회귀분석 결과 ····· 130
〈표 Ⅳ-27〉 역할과부하와 직무소진의 관계에서 사회적 지지의
조절효과 회귀분석 결과 ····· 131
〈표 Ⅳ-28〉 역할과부하와 직무소진의 관계에서 상사의 지지
조절효과 회귀분석 결과 ····· 133
〈표 Ⅳ-29〉 역할과부하와 직무소진의 관계에서 동료의 지지
조절효과 회귀분석 결과 ····· 134
〈표 Ⅳ-30〉 역할갈등과 직무소진의 관계에서 자기효능감의
조절효과 회귀분석 결과 ····· 135
〈표 Ⅳ-31〉 역할모호성과 직무소진의 관계에서 자기효능감의
조절효과 회귀분석 결과 ····· 137
〈표 Ⅳ-32〉 역할과부하와 직무소진의 관계에서 자기효능감의
조절효과 회귀분석 결과 ····· 139
〈표 Ⅳ-33〉 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및
사회적 지지 변인 간의 가설 검증 결과 종합 ····· 141

<그림 차례>

[그림 Ⅱ-1] 직무소진의 4단계 과정 ····· 21

[그림 Ⅱ-2] Maslach의 소진단계 모형 ····· 22

[그림 Ⅱ-3] Koeske & Koeske의 SSO(Stress-Strain-Outcome) 모형 ····· 30

[그림 Ⅱ-4] 역할모호성과 역할갈등 ····· 45

[그림 Ⅲ-1] 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계 모형 ····· 71

[그림 Ⅳ-1] 역할갈등과 직무소진의 관계에서 동료의 지지 조절효과 ····· 127

[그림 Ⅳ-2] 역할모호성과 직무소진의 관계에서 자기효능감 조절효과 ····· 138

I. 서 론

1. 연구의 필요성

지금 한국은 4차 산업 혁명(Industry 4.0)으로의 빠른 변화와 중국의 급속한 추격으로 기업의 생존에 있어서 상당한 압박을 받고 있다. 예측하기 어려운 대내외 환경 변화에서 위기를 기회로 선점하기 위하여, 기업은 경쟁기업보다 더 빨리 변화하고, 행동하는 조직을 구축해야만 성공할 수 있게 되었다(이찬, 최영준, 박혜선, 정보영, 전동원, 박연정, 2012). 기술, 기능 인력 중심의 성장은 그 한계를 드러내고 있으며, 지식근로자의 양성을 통한 기업의 경쟁력 제고가 무엇보다 중요하게 인식되고 있다(이성, 2007). 또한 조직의 급격한 변화로 인해 조직의 충성도가 떨어질 수 있고, 성과경쟁에 직면했을 때 신뢰가 구축되어있지 않으면, 직무소진과 각종 스트레스 질환이 심각한 수준으로 야기될 수 있으며(김병섭, 박홍식, 1999; 박상언, 2007), 이러한 부분이 퇴직 및 이직으로 이어지면 조직경쟁력이 저하될 수 있다.

2016년 OECD의 조사결과에 따르면 34개 회원국 중에서 한국이 평균 근무시간 2위를 차지하였으며, ‘일과 생활의 균형’, ‘건강’, ‘삶의 만족도’ 측면에서 최하위권으로 나타나고 있다. 또한 2014년 고용노동부에서 실시한 ‘일하는 방식과 문화에 대한 인식 조사 결과’에 따르면 근로자 10명 중 7명은 직무소진 상태를 경험하고 있는 것으로 나타났다. 특히, 이러한 부분들은 성과경쟁이 심한 대기업에서도 두드러지고 있으며, 휴직, 병가, 성장포기, 이직, 퇴직의 문제로 이어지고, 최근에는 심한 경우 우울증으로 인한 자살로 이어지는 경우도 출현하고 있으므로, 매우 심각한 수준이다. 기업의 무한경쟁시대에 업무의 복잡성과 함께 성과의 연계성이 부각되면서 조직원의 직무소진에 대해 중요하게 인식하고, 직무소진에 대한 연구가 시작되고 있으며(김국군, 2012; 박미숙, 2005; 황승욱, 2011; Maslach & Jackson, 1981), 최근에는 직무소진으로 인한 이직의도의 연계성도 중요시되고 있다(강미화, 2017; 김준환, 2014; 양춘희 권용만, 신형재, 2015).

이러한 문제의식에서 본 연구가 특히 주목하고 있는 이론적 개념이 직무소진이다. 직무소진은 일반적인 직무스트레스와는 다르며, 직무스트레스 요인들이 축적될 경우 발생하는 현상으로 알려져 있으며, 정신적·육체적 측면에 부정적 영향을 미칠 뿐만 아니라, 우울, 불안, 근골격계 질환, 심장질환 등과도 높은 관련성이 있으며, 업무능력 및 학습능력을 저하시킨다는 사실이 많은 선행연구 결과에서 밝혀지고 있다(권성현, 2009; 염영배, 2012; Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 또한, 여러 선행연구에서 직무소진은 결근율과 이직의도를 높이고, 조직에 대한 불만족을 강화시키며, 결국 조직에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Sharma, Sharp, Walker, & Monson, 2008; Stordeur, Dhoore, & Vanednberghe, 2001). 과거에는 직무소진에 대한 연구대상 또한 인적서비스 직종(교사, 간호사, 경찰, 호텔 종사자 등)을 대상으로 시행한 연구가 주종을 이루었으나, 최근에는 기업 종사자 및 일반 관리자들과 같은 다양한 직종을 대상으로 연구한 결과들이 증가하고 있다(Cropanzano, Rupp, & Byrne, 2003; Schaufeli & Bakker, 2004; Low, Cravens, Grant, & Moncrief, 2003; 이원일, 정수진, 방한오, 2014; 염영배, 2012; 오이복, 조주현, 2011; 한광현, 2007; 최병권, 2013). 이렇게 과중한 업무부담으로 인한 스트레스와 직무수준에 대한 부담, 부적절한 조직 환경에 대한 비판의 소리가 높으며(유현숙, 2011), 이미 국내 대기업에서는 직무소진되는 인력으로 인한 인력 유실, 사고 대응 및 예방차원으로 상담심리센터를 구축하고 있으며, 다양한 힐링 프로그램들을 도입하고 있다. 따라서 앞에서도 언급한 바와 같이, 기업 경쟁력뿐만 아니라, 국가 경쟁력을 견인하는 대기업 인력들의 직무소진 결과 측면에서 이직의도로 이어지고 있는 현상은 주목할 필요가 있다. 2017년 언론에서 퇴사와 취업준비생을 조합한 '퇴준생'이라는 신조어가 유행하고 있으며, 이는 더 나은 회사로 이직하기 위해 퇴사를 준비하는 직장인을 의미한다.

이렇게 직무소진에서 이어지는 이직 현상들이 기업에서 실제로 나타나고 있으며, 개인과 기업의 괴리감이 사회적으로도 이슈화되고 있다. 왜냐하면 인적자원개발에 대한 투자와 이직률은 조직성과에 중요한 영향을 미치기 때문이다(정진철, 2008). 대기업 신입인력의 1년 내 퇴직률이 2014년 23.6%에서 2016년 27.7%로 상승하고 있으며(한국경영자총협회, 2016), 이러한 신입사원들의 조기퇴직은 조직과 개인 모두에게 금

전적, 심리적 손실을 야기하는 중대한 문제들로 대두되고 있다(오진주, 김진모, 2015). 신입사원뿐만 아니라, 기존 근무자들도 승진을 거부하거나, 보직을 기피하는 현상이 실제 발생하고 있으며, 대기업 현장에서도 이직의도를 갖고 근무모럴을 무너뜨리는 직원들이 늘어나고 있음을 심각하게 고민하고 있으며, 그 중에서도 직무소진을 매개로 변화하는 부분을 매우 중요한 변곡점으로 보고 있다. 왜냐하면 직무소진은 직무회피, 성과저하 그리고 이에 따른 불만족을 초래하게 되고, 결국 개인의 좌절감과 불안감을 더욱 심화시키는 악순환이 계속되게 하기 때문이다(정창훈, 2013; Maslach, 1982).

또한, 이직의도에 심각한 영향을 주는 직무소진을 보다 심도있게 이해하기 위해서는 직무소진의 원인인 직무스트레스 요인에서 직무소진으로 발전되는 측면, 즉 직무스트레스의 요인을 연구하는 것이 중요하다. 조직 심리학 배경의 연구자들은 직무소진 촉발원인 측면에서 조직을 둘러싸고 있는 환경요소에 관심을 두었으며, 장시간 근무, 부적절한 시설, 신체적인 위험요소, 제도의 경직성 등을 모두 살펴본 결과, 이 중에서도 개인과 조직 간의 역할특성에서 기인하는 직무스트레스를 직무소진의 일차적인 원인제공으로 보았으며, 직무소진과 상관관계가 깊다고 제안하였다(Cordes & Dougherty, 1993; Zellars, Perrewe, & Hochwarter, 2000). 직무스트레스 요인에 대한 선행연구에 따르면, 역할갈등, 역할 모호성, 역할 과부하와 같은 조직 생활에 있어서 역할 측면의 직무스트레스가 주요한 요인으로 제시되고 있다(Cordes & Dougherty, 1993; Maslach et al., 1996). 따라서 직무스트레스 요인과 직무소진의 관계에서 직무소진을 조절하고 완충하는 방안을 모색할 필요가 있다.

특히 직무소진은 개인마다 느끼는 정도가 상이하고, 개인의 심리적 요인이 중요하므로, 초기의 선행연구에서는 개인적 요인에 많이 집중하였다. 개인이 상황을 통제할 수 있으면 불안은 낮아질 수 있으며, 여기서 자신의 대처행동을 해낼 수 있을지에 대한 믿음 및 자기조절능력이 자기효능감이다(권두승, 2006; 김용구, 2014). 자기효능감의 수준이 높고 낮음에 따라 행동이 변화하기도 하고, 직무스트레스에 대한 완충역할을 할 수 있다(조완행, 2012; Brown et al., 1989). 따라서 대기업의 복잡한 역할에 따

른 직무스트레스 요인과 직무소진의 관계에서 개인심리 차원의 자기효능감 조절변인을 함께 고려할 필요가 있다.

더 나아가 대기업의 직무수행은 독자적으로 존재할 수 없고, 상사와 동료가 항상 존재한다. 상사의 지지, 동료의 지지와 같은 사회적 지지는 개인이 가치 있는 존재로서 존중받고 있음을 인지하게 하고, 예상하지 못한 변화에 따른 영향력을 조절하는 역할을 하여 신체적, 심리적 건강을 유지할 수 있다고 하였다(Cobb, 1976). 이렇게 사람 간의 상호관계가 불안감을 줄여 줄 수 있으며, 심리적 안녕에 기여할 수도 있다(오가실, 2006). 또한 대기업 현장에서도 직무소진을 조절할 수 있는 조직차원의 대처방안을 강조하고 있으며 해결책을 모색하고 있다. 이러한 차원에서 직무스트레스 요인과 직무소진의 관계에서 사회적 지지로 인한 조절효과는 주목할 필요가 있다. 또한 최근의 직무소진과 이직의도 연구들에서도 조직적 대처방안의 관점이 중요시되고 있다(윤혜미, 박병금, 2004; 김준환, 2014; 강미화, 2017).

그동안 대기업에 관련된 선행연구들은 현재 종사하고 있는 재직자 대상의 연구가 주류를 이루었고, 또한 대기업 인력의 수요-공급 관점에서 보면, 대기업은 인력을 충원하는 데 큰 어려움이 없기 때문에 직무소진과 이직의도 요인을 과소평가해 왔던 게 사실이다. 왜냐하면 직무소진 되어 심리적으로 지친 사람들은 이미 대기업을 떠났기 때문이다. 따라서 대기업의 우수한 인력이 이직의도를 갖고 유실되는 것을 방지하기 위하여 직무스트레스 요인과 직무소진의 관계를 밝히고, 직무소진을 조절할 수 있는 대처방안을 모색하는 것이 필요하다.

현재까지 대기업을 대상으로 직무소진에 대한 실증적인 연구는 매우 부족한 상황이다. 기존의 연구들은 직무소진과의 단순한 관계를 구명하거나, 직무소진 결과측면의 이직의도와 단순한 상관관계를 구명하는데 초점을 두었다면, 이 연구에서는 대기업 사무직 근로자를 대상으로 직무소진에 영향을 주는 역할측면의 직무스트레스 요인을 세분화하여, 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하의 관계를 구명하고, 매개 및 조절효과를 실증할 수 있다는 의미를 가지고 있다. 이를 통해 대기업 현장에 현실적인 해결책을 모색하고자 한다.

종합하면 이 연구에서는 대기업 사무직 근로자를 대상으로 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하) 및 직무소진이 이직의도에 미치는 영향을 밝히고, 직무소진의 매개효과를 구명하고자 한다. 또한 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 개인적 차원의 자기효능감과 조직적 차원의 사회적 지지의 조절효과를 검증하고자 한다. 이를 통해 대기업 사무직 근로자의 지속적인 육성과 관리 방안을 설정하는 데 현실적인 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

2. 연구의 목적

이 연구의 목적은 우리나라 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하), 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계를 구명하는 것이다. 이와 같은 연구의 목적을 달성하기 위한 구체적인 연구목표는 다음과 같다.

첫째, 대기업 사무직 근로자의 이직의도에 대한 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)의 영향을 구명한다.

둘째, 대기업 사무직 근로자의 이직의도에 대한 직무소진의 영향을 구명한다.

셋째, 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과를 구명한다.

넷째, 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 조절효과를 구명한다.

3. 연구 가설

이 연구의 목적을 달성하기 위해 선행연구를 고찰한 결과, 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 1. 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1. 대기업 사무직 근로자의 역할갈등은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2. 대기업 사무직 근로자의 역할모호성은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3. 대기업 사무직 근로자의 역할과부하는 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 대기업 사무직 근로자의 직무소진은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1. 대기업 사무직 근로자의 직무소진은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 이직의도의 관계에서 직무소진은 매개효과를 가질 것이다.

가설 3-1. 대기업 사무직 근로자의 역할갈등은 직무소진을 매개로 이직의도에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2. 대기업 사무직 근로자의 역할모호성은 직무소진을 매개로 이직의도에

간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3. 대기업 사무직 근로자의 역할과부하는 직무소진을 매개로 이직의도에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설 4. 대기업 사무직 근로자의 자기효능감과 사회적 지지는 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 조절효과를 가질 것이다.

가설 4-1. 대기업 사무직 근로자의 사회적 지지는 역할갈등과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.

가설 4-2. 대기업 사무직 근로자의 사회적 지지는 역할모호성과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.

가설 4-3. 대기업 사무직 근로자의 사회적 지지는 역할과부하와 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.

가설 4-4. 대기업 사무직 근로자의 자기효능감은 역할갈등과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.

가설 4-5. 대기업 사무직 근로자의 자기효능감은 역할모호성과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.

가설 4-6. 대기업 사무직 근로자의 자기효능감은 역할과부하와 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.

4. 용어의 정의

가. 대기업

대기업(large corporations)은 일반적으로 상시근로자 1,000명 이상, 자산총액 5천억

원 이상, 연 매출액 1,500억원 이상 또는 자기자본 500억원 이상의 규모가 큰 기업을 의미한다. 2015년 1월 1일에 중소기업기본법 개정 후 시행령에서 상시 근로자 수를 기준으로 하지 않고, 매출액 및 자산총계를 기준으로 변경되었다. 이 연구에서 대기업은 공정거래위원회에서 지정하는 상위 30대 그룹을 의미한다.

나. 사무직 근로자

사무직 근로자(office worker)란 조직 내 규정・지침 또는 최고 의사결정권자의 지시와 권한위임에 기초하여 조직의 목표 달성을 위해 조직 전체 또는 특정 부문을 대상으로 계획・실행・평가 업무에 필요한 문서처리, 커뮤니케이션, 정보관리, 의사결정 활동을 사무실 내에서 지속적으로 수행하는 근로자를 의미한다(이찬, 정철영, 나승일, 김진모, 강두천, 2008).

다. 이직의도

이직의도(turnover intention)란 조직원이 현재 소속된 조직 또는 직업을 자발적으로 떠나고자 하는 생각 및 의도를 의미한다. 이 연구에서 이직의도는 Mobley(1982)가 개발한 도구를 기반으로 수정 보완하여, 강인주와 정철영(2015)의 연구에서 사용된 이직의도 척도에 대기업 사무직 근로자가 응답한 점수를 의미한다.

라. 직무소진

직무소진(job burnout)이란 직무를 수행할 때 신체, 정신, 감정이 고갈되고, 직무와 타인에게 거리를 두고자 하며, 자신 스스로도 업무수행 능력과 수행 결과에 대한 성취감이 감소함으로써 부정적인 태도를 형성하게 되는 심리적 상태를 의미한다. 직무소진의 하위요인은 정서적 고갈(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 성취감 저하(reduced personal accomplishment)로 구성하였다. 이 연구에서는 Maslach와

Jackson(1981)이 제시한 MBI(Maslach Burnout Inventory) 측정도구를 기반으로 유정이(2002), 황승욱(2011)의 연구에서 사용된 직무소진 척도에 대기업 사무직 근로자가 응답한 점수를 의미한다.

마. 직무스트레스 요인

직무스트레스 요인(job stressors)이란 직무와 관련하여 조직 내에서 상호작용하는 과정에서 스트레스를 유발할 수 있는 역기능적인 감정 요인을 의미한다. 이 연구에서는 대기업 사무직 근로자가 직무 수행과정이나 직무환경과 관련하여 경험하고 있는 직무스트레스 요인 중 조직 내 역할수행과 관련된 요인을 직무스트레스의 주요 요인으로 정의하고, 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하로 구성하였다.

1) 역할갈등

역할갈등(role conflict)이란 개인의 욕구와 역할의 요구가 상충된 상황에서 역할 수행자가 주어진 역할을 동시에 수행할 수 없기 때문에 느끼는 심리적 갈등을 의미한다. 이 연구에서 Rizzo, House와 Lirtzman(1970)이 개발한 역할갈등 도구를 기반으로 수정・보완하여, 김태경(2018)의 연구에서 사용된 역할갈등 척도에 대기업 사무직 근로자가 응답한 점수를 의미한다.

2) 역할모호성

역할모호성(role ambiguity)이란 직무를 수행하는데 필요한 정보가 충분히 제공되지 않아서 나타나는 직무수행의 불확실성으로 인하여 자신에게 주어진 책임과 권한을 정확히 인지하지 못함으로써 느끼게 되는 심리적 부담감을 의미한다. 이 연구에서 Rizzo, House와 Lirtzman(1970)이 개발한 역할모호성 도구를 기반으로 수정・보완하여, 김태경(2018)의 연구에서 사용된 역할모호성 척도에 대기업 사무직 근로자가 응답

한 점수를 의미한다.

3) 역할과부하

역할과부하(role overload)란 직무수행상 요구되는 역할이 개인의 능력과 동원 가능한 자원을 초과하여 기대에 대처할 수 없는 상태를 의미한다. 이 연구에서 Ivancevich와 Matteson(1980)이 개발한 역할과부하 도구를 기반으로 수정・보완하여, 오이복과 조주연(2011)의 연구에서 사용된 역할과부하 척도에 대기업 사무직 근로자가 응답한 점수를 의미한다.

바. 자기효능감

자기효능감(self-efficacy)이란 다양한 목표와 과제를 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 신념과 스스로에 대한 믿음을 의미한다. 이 연구에서 자기효능감은 Chen, Gully와 Eden(2001)의 일반적 자기효능감 도구(New General Self-Efficacy Scale)를 기반으로 최영준(2014)의 연구에서도 사용된 척도에 대기업 사무직 근로자가 응답한 점수를 의미한다.

사. 사회적 지지

사회적 지지(social support)란 조직적 맥락에서 상사 및 동료의 지지에 대한 개인의 정서적, 인지적 인식을 의미한다. 이 연구에서는 연구대상이 대기업 사무직 근로자임을 고려하여, 사회망의 범위를 조직적 맥락으로 한정하여, 사회적 지지를 상사의 지지, 동료의 지지에 대한 개인의 정서적, 인지적 인식으로 정의하였다. 이 연구에서 사회적 지지는 Karasek, Triantis와 Chaudry(1982)가 개발한 도구를 기반으로 수정 보완하여, 김준환(2014)의 연구에서 사용된 척도에 대기업 사무직 근로자가 응답한 점수를 의미한다.

5. 연구의 제한

이 연구의 모집단은 대기업 사무직 근로자 대상임에도 불구하고, 공정거래위원회에서 지정하는 상위 30대 그룹에 포함되는 기업 중에서 상위 4대 기업으로 제한하여 연구하였다. 따라서 이 연구 결과를 우리나라 대기업 사무직 근로자 전체로 일반화하는 데에는 신중을 기할 필요가 있다.

II. 이론적 배경

1. 대기업 사무직 근로자와 직무소진

가. 대기업 사무직 근로자의 개념 및 특성

대기업은 이윤을 목적으로 운용하는 생산 경제의 단위 중에서 중소기업을 초과하는 기업을 의미한다(류현주, 이찬, 2013). 대기업은 종업원의 수, 생산량, 거래량, 관계자수 등의 경제적인 기여와 함께 한 나라의 사회 및 문화에도 큰 영향력을 줄 수 있는 중요한 존재이다. 사무직은 사회적 통념상 생산직인 블루칼라의 반대 개념으로 간주되는 경향이 있으며, 화이트칼라들이 수행하는 직무로 인식되어 왔으나, 최근에는 조직 내 규정·지침 또는 최고 의사결정권자의 지시와 권한위임에 기초하여 조직의 목표달성을 위해 조직 전체 또는 특정 부문을 대상으로 계획·실행·평가업무에 필요한 문서처리, 커뮤니케이션, 정보관리, 의사결정 활동을 사무실 내에서 지속적으로 수행하는 근로자로 해석할 수 있다(이찬, 정철영, 나승일, 김진모, 강두천, 2008).

오늘날에는 사무직의 범주가 자본주의 발전과 산업화로 인하여 매우 이질적인 직업들이 혼합되면서 사무직의 구성도 단순 반복적이고 일상적인 일을 수행하는 단순 사무직 업무와 지적이고 창조적이며 비일상적인 일을 수행하는 전문 사무직으로 구분되고 있다(이찬 외, 2008). 또한 지식정보 사회가 가속화되면서 조직 내 인적자원의 가치를 중요시하고, 사무직 근로자는 새로운 지식과 가치를 창출하는 주체로 인식되고 있다(김은석, 2011). 따라서 최근에는 사무직이란 경영상의 여러 가지 기능을 하나로 연결하는 결합의 업무를 의미하며, 단순한 일 뿐만 아니라 의사 결정에 유용한 정보를 창출하고 경영활동에 필요한 모든 업무를 내포하고 있다(유희숙, 2004; 이광재, 오창섭, 김상진, 김길현, 2002).

일반적으로 대기업은 중소기업에 비해 근무환경이 비교적 양호하며(고현철, 2003), 경력개발에 대한 지원 수준도 높기 때문에(이찬 외, 2008) 우수인력의 확보가 용이한 강점을 갖고 있다(강인주, 2015). 과거에는 국내 대기업에 입사하면 주로 평생직장으로 인식하는 경향이 강하였으나, 외환위기 이후 2000년대에 접어들면서 대기업 사무

직 근로자를 중심으로 빠르게 해체되는 경험을 겪으면서, 국내 노동시장의 다양성과 유연성을 형성하는 변화의 토대가 형성되었다(김은석, 2011; 김혜원, 김성훈, 최민식, 2007; 이경묵, 2002).

또한, 4차 산업혁명의 시대가 도입되면서 대기업 자체적으로도 변화의 속도에 경쟁력을 갖기 위해 많은 변화를 시도하고 있다. 조직의 변화속도와 유연성을 강조하면서 기술 기반, 플랫폼 기반, 프로젝트 기반, 포지션 기반 조직 등의 역량중심 기반으로 조직이 설계되고 있으며, 대기업 사무직 근로자의 인적 가치에 대하여 자원을 뛰어넘어 잠재적 가치의 자본으로 보는 견해로 발전하고 있다. 이로 인해 대기업 사이에서도 더 우수한 인력을 유치하는 것이 기업 경쟁력의 핵심이 되고 있으며, 많은 글로벌 기업이 국내에 유입되면서, 대기업 사무직 근로자의 인식 측면에서도 이직에 대한 개념이 변화하고 있다(강인주, 2015; 오창환, 2012).

한편, 대기업은 우수한 사무직 근로자를 유치함에도 불구하고, 조직에 적응하지 못하고 과도한 직무스트레스 요인에 의해 직무소진되는 인력에 대한 고민이 시작되었으며, 국내 유수의 대기업들도 해결방안을 모색하고 있으나, 구조적인 한계를 느끼고 있다. 과거에는 조직의 충성과 고용 안정성의 단순한 교환 관계였다면(서경민, 2010), 현재는 조직이 개인의 경력에 행사하는 영향력과는 별개로 대기업 사무직 근로자 스스로 자신의 고용가능성을 염두하고 있으며(강인주, 2015), 대기업도 과거와는 다르게 이러한 부분들을 재차 고려하고 관리해야 하는 복잡한 상황이 되었다.

이렇게 대기업 사무직 근로자의 가치는 점점 더 중요시되고 있다. 국내 대기업이 글로벌 시장에서 가치가 높아질수록 이에 따른 인적 가치도 더 높아지고 있으며, 이로 인한 이해관계도 더욱 복잡해지고 있다.

지금까지 살펴본 대기업 사무직 근로자의 개념을 종합해 보면, 대기업 사무직 근로자란 단순한 사무직 업무뿐만 아니라, 경영상의 여러 가지 기능들이 하나로 결합될 수 있도록 업무를 수행하는 주체로서, 대기업에서 새로운 가치를 창출하는 데 기여하는 근로자로 정의할 수 있으며, 우리나라 대기업 사무직 근로자의 가치는 더욱 중요시되고 있음을 알 수 있다.

나. 대기업에서의 직무소진 등장 배경

한국의 성장을 견인한 대기업의 역할에 대한 사회적 요구가 증대되고 있으며, 일본의 잃어버린 20년과 같이, 우리나라의 저성장 기조는 대기업 경영에 압력이 가중되고 있다. 특히, 대기업은 이러한 경영 난관을 극복하기 위하여 추격해오는 중국과의 차별화된 경쟁 우위를 지속적으로 유지할 수 있도록 인재에 더 많은 투자를 하고 있으며, 더 높은 성과를 요구하고 있다. 이로 인하여 삼성전자, 현대자동차, LG전자와 같은 국내 굴지의 대기업들은 글로벌 기업으로 고속 성장하였으나, 이에 따른 부작용들 또한 큰 문제점으로 제기되고 있다. 특히 직무소진은 경력이 짧을수록 직무소진을 더 많이 경험한다는 결과(Anderson & Iwanicki, 1984; Arricale, 2001)가 도출된바 있는데, 사회초년생인 대기업 신입인력의 1년 내 퇴직률이 2014년 23.6%에서 2016년 27.7%로 상승하고 있다(한국경영자총협회, 2016). 이러한 조기퇴직은 조직과 개인 모두에게 금전적, 심리적 손실을 야기하는 중대한 문제들로 대두되고 있으며(오진주, 김진모, 2015), 기존 근무자들도 보직기피, 승진거부와 같이, 이직의도를 갖고 근무모럴을 무너뜨리는 직원들이 직무소진을 통해 변화된 변곡점을 대기업 현장에서도 중요하게 인식하고 있다. 이렇게 대기업에서 인력의 손실은 중요한 문제로 인식되고 있다.

또한, 오늘날처럼 치열한 경쟁 속의 세계화된 경영환경에서 조직경쟁력을 유지하고 발전시키기 위해서는 최첨단의 기술력과 조직 내부의 기술이나 단순한 기능을 뛰어넘는 노하우를 포함한 조직구성원의 역량에 의해 좌우된다(이홍민, 2009). 대기업 인력이 보유한 전문성은 개인과 기업 성장 및 발전의 원동력이 된다(송선일, 이찬, 2013). 대기업의 핵심・우수 인력들이 지치지 않게 하고, 유지하는 방안도 매우 중요한 과제로서 기업마다 KPI로 관리되고 있는 추세이다. 정부에서도 이러한 심각성을 인지하여 2018년부터 주 52시간 제도를 도입하여 일과 삶의 균형을 강조하며 의무화하고 있다.

과거에는 직무소진에 대한 연구들이 각광받지 못하였지만, 업무의 복잡성과 기업의 무한 경쟁시대에서의 한계와 함께 성과의 연계성이 부각되면서 중요하게 인식되기 시작하였고, 사회심리학자인 Maslach(1976)에 의해 소진에 대한 연구가 시작되면서 다양한 형태의 직무에서도 직무소진이 중요하게 다루어지고 있다(이원일, 정수진, 방한

오, 2014; 최병권, 2013; 황승욱, 2011). 실제 대기업 현장에서도 직무소진을 줄이기 위한 노력을 시행하고 있으며, 삼성전자의 경우에는 2012년부터 이러한 문제점의 해결과 예방차원으로 '마음건강 사무국'이라는 조직을 신설하였고, 사회복지사를 대거 채용하여 운영 중이며, 2014년 현대자동차, LG전자 등의 대기업에서도 직원들의 직무소진이 이직으로 종결되는 점에 입각하여 심리 상담소를 구축하고, 다양한 힐링 프로그램들을 진행하고 있다.

또한, 기업 내 HRD의 관심 영역도 개인의 지식·기술·태도의 향상에서 기업의 전략과 성과 중심으로 확대되었으며, 조직의 문제와 한계를 극복하고 경영전략과 연계되어 조직의 목표달성 및 경영성과 향상을 위한 전략적 HRD로 발전해가는 추세이다(김영길, 2007; 정재삼, 장정훈, 1999; Swanson, 1994; Swanson & Holton, 2009). 이러한 차원에서 삼성은 직원들의 마음건강이 기업의 지속가능 경영의 필수요건으로 판단하여, 삼성그룹 차원에서 전 계열사를 대상으로 직무스트레스 요인과 직무소진을 경감시키고, 직원들의 건강한 마음관리를 위하여 2017년 5월에 삼성인력개발원 주관으로 경상북도 영덕에 힐링 전문 연수원을 설립하여, 전 임직원을 대상으로 명상교육을 실시하고 있다.

한편, 정신의학 전문교수인 윤대현(2014)은 소진 증후군에 빠진 현대인의 증상으로 뇌의 구조적 문제를 살펴보는 기능성 자기공명영상 검사와 기억력을 포함한 신경 인지 검사는 모두 정상이지만, 감성 에너지의 소진이 가져오는 감성 기억의 저하는 삶의 가치를 잊게 하고, 살아온 인생의 가치마저 상실되게 함으로써 자아 정체성을 잃게 하는 현상으로 보았으며, 특히 조직에서의 성공여부와 별개로, 대기업에서 성공한 임원들에게도 나타나는 현상으로서, 갑자기 비즈니스 능력을 상실한다고 하였다.

이러한 직무소진은 어느 순간 무기력을 느끼는 상태를 의미하며, 단순한 스트레스가 아닌 수면장애, 우울증, 심리적 회피, 인지능력 저하에 이어 심각한 질병까지 유발하기 때문에 사회문제가 되고 있다. 이는 업무강도가 높은 대기업 직장인들에게 주로 나타나는 현상으로 2014년 7월 30일에는 MBC 다큐 스페셜에서도 '오늘도 피로한 당신, 번아웃'으로 방송될 만큼 사회적으로 큰 이슈가 지속되고 있다. 2017년에는

언론 및 기사에서도 직무소진된 직장인들이 더 나은 회사로 이직하기 위해 퇴사를 준비하는 직장인의 의미로서 퇴사와 취업준비생을 조합한 신조어인 '퇴준생'이 등장하여 유행하고 있다. 실제 대기업 인사부서에서도 직무소진이 이직의도로 이어진 후 몰입하지 않는 인력이 증가하는 현실에 대해 심각한 고민에 빠져 있다.

2014년 ASTD 기조 강연에서도 Arianna Huffington이 조직성과와 직무소진의 관계성을 강조하고, 직무소진과 HRD와의 연계되는 시사점을 제시하였다. 이렇게 직무소진이 조직 구성원들의 직무태도 차원의 이직의도에 중요한 영향을 미치고 있으며, 특히 대기업 경쟁력을 좌우하는 인력의 직무소진을 줄이는 부분이 이슈화되고, 대기업 내부에서도 여러 방안을 모색하고 있다. 사회적으로도 삶의 만족도 측면이 점점 강조되고 있는 상황이므로, 조직적 관점에서도 직무소진을 지속적으로 관리하는 것이 필수적인 상황이다.

다. 직무소진의 개념 및 특징

소진(burnout)이라는 용어를 직무와 관련해서 처음 사용한 것은 1975년 정신과 의사인 Freudenberger(1975)에 의해 개념화되었으며, 이러한 소진에 대한 개념은 Maslach과 Jackson(I981)에 의해 재정립되었고, 이후 인간행동의 다양한 영역에서 소진현상을 규명하기 위한 연구의 기초가 구축되었다(이원일, 2011).

정신과 의사인 Freudenberger(1975)는 자신을 비롯하여 의료진들이 특별한 이유 없이 의욕이 저하되는 현상을 보고, 소진(burnout)의 개념을 주어진 업무에 대해 헌신적으로 수행했으나, 기대한 성과와 보상의 불충족으로 느끼게 되는 회의감 또는 좌절감을 겪는 상태로 정의하였다. Maslach(1976)는 직무소진을 직무와 관련된 스트레스에 대한 반응으로 인해 함께 일하는 사람들에 대한 관심이 상실되고, 오랜 시간 동안 타인과 밀접한 관계를 통해 받게 되는 지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과라고 하였다. 또한 Cherniss(1980)는 직무소진이 과도한 직무스트레스나 불만족에 대한 반응이며, 업무로부터의 정신적 퇴보 작용으로 심한 에너지 손실과 함께 심리적 고통에

의한 결과의 개념으로 보았다. Blase(1982)도 직무스트레스의 부정적인 영향이 누적되어 나타나는 만성적 반응의 형태라고 직무소진을 개념화하였다.

직무소진을 설명하는 핵심어로는 피로감, 좌절감, 직무의 거리감(disengagement), 스트레스, 정신적 소모감, 고갈, 탈진, 무력감(helplessness), 절망감(hopelessness), 냉소적인 태도 등으로 다양하게 제시되고 있으며, 스트레스 이론에서도 관련성을 찾을 수 있다(Lazarus & Folkman, 1984). Edelwich와 Brodsky(1983)는 직무소진을 업무상황으로 인하여 이상(ideal), 에너지, 목적, 관심을 점차적으로 잃어버리는 현상이며, 직무스트레스가 어느 한계 상황에 이르렀을 때 바람직한 대처를 못하는 조직 구성원은 자신을 보호하기 위하여 냉소적인 태도, 경쟁의 포기 등에 이르게 되는 현상으로 보았다. 이외에도 국내의 일부 연구에서는 탈진감, 직무 탈진, 감정적 고갈로도 표현하기도 하였다(김동률, 2006; 권영주, 장철영, 2006; 김원형, 신강현, 2008; 구본기, 조희정, 2008).

이와 같이, 학자들은 직무소진을 직무를 수행하는 과정에서 나타난다고 보았으며, 직무스트레스 측면과의 연계성을 중요시하였다. 선행연구에서 학자들마다 직무소진의 증상에 대해서는 조금씩 상이한 개념으로 정의하였다. 지금까지 살펴본 선행연구들을 기반으로 직무소진에 대한 다양한 개념들을 다음의 <표 II-1>과 같이 정리하였다.

<표 II-1> 학자에 따른 직무소진의 개념 정리

학자	정의
Freudenberger (1975)	뚜렷한 이유 없이 의욕을 잃기 시작하는 현상
Spradley (1979)	해소되지 않은 일의 긴장으로부터 오는 쇠약한 심리적 상태로 인하여 에너지가 고갈되고, 저항력이 떨어지고, 부정적 생각과 불만이 증대되고, 일의 비효율성 증대와 같은 부정적 결과를 초래함
Cherniss (1980)	에너지의 심각한 손실로 인하여 직무수행 능력의 저하를 초래하고, 또한 심리적 고통을 수반하는 현상
Maslach (1982)	정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하의 세 가지 현상으로 주장함
Blase (1982)	직무스트레스의 누적적이고, 장기적, 부정적인 영향에 의하여 나타나는 만성적인 반응의 형태
Edelwich & Brodsky (1983)	직무 상황으로 인해 꿈, 목표, 관심, 에너지를 점점 잃어버리는 현상
Maslach & Jackson (1986)	정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하로서 서로 독립적인 개념을 추가함
Kottler (1993)	직무소진의 전조는 희망 상실, 냉소주의, 정서적 피로, 일과 생활 모두 문제를 갖게 되는 현상
Gold & Roth (1993)	역할스트레스에 대한 반작용으로 발생하는 부정적 정서
Maslach et al. (2001)	자기 자신의 모습과 해야 할 일 사이에서 발생하는 혼란의 지표로서 가치, 존엄성, 의지의 상실, 즉 인간의 영혼이 부식되는 현상
Corey & Corey (2002)	업무를 위해 맺어진 사람들과 관계를 통해 지속적이고 반복적인 압박의 결과로 발생하는 신체적, 정서적으로 피로한 상태
Orozco (2006)	정서적으로 긴장이 지속되는 상황 속에서 과도한 역할, 지속적인 직무스트레스, 장시간 고객과 접촉 후에 발생하는 증상으로 긴장을 버텨내기 힘든 상태
Jawahar et al. (2007)	직무 스트레스가 만성화되어 발생하는 현상으로 정서적 자원이 고갈되는 현상
Shepherd et al. (2011)	고객중심 업무에 종사하는 사람에게 발생하는 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하의 증상

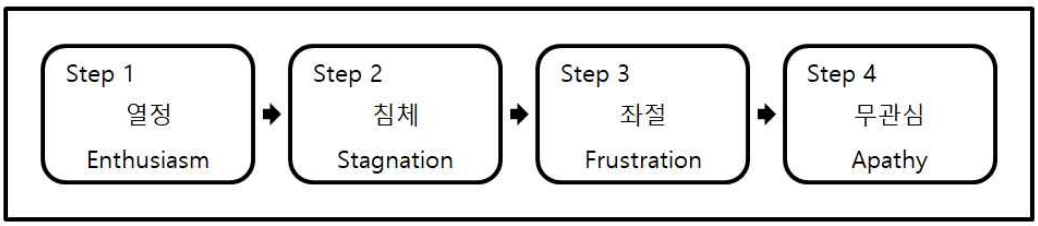
이처럼 선행연구의 내용을 종합하면, 연구자들마다 직무소진의 개념에 대한 견해 차이는 있으나, 직무소진에 대한 많은 이론 중 가장 보편적으로 등장하는 개념으로는 정서적 고갈(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 성취감 저하(reduced personal accomplishment)로서 세 가지 구성요소이다. 왜냐하면 직무소진 연구는 Maslach와 Jackson(1981)의 직무소진 척도가 개발되면서 보다 체계적으로 이루어졌고, 이를 기반으로 직무소진에 대한 연구가 활성화되었기 때문이다(권성현, 2009). 따라서 이러한 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하의 세 가지 개념들을 직무소진에 대한 많은 이론 중 가장 보편적으로 사용된다고 볼 수 있으며, 기존의 선행연구들에서 직무소진에 대하여 많이 활용되고 있다(권순범, 2016).

한편, 직무소진에서 중요한 '과정' 관점에서 연구한 선행연구를 살펴보면, 많은 연구자들은 직무소진의 현상이 갑자기 나타나거나 사라지는 일시적 현상으로 보지 않고, 점진적으로 발생하는 부정적 심리적 반응들이 해결되지 않고 누적되는 경우에 직무소진으로 발전하게 된다고 하였으며, 학자들마다 다양한 직무소진의 과정에 대하여 단계별 모델을 제시하고 있다(Cherniss, 1980; Cordes & Dougherty, 1993; Corey & Corey, 2002; Edelwich & Brodsky, 1983; Maslach, 1982).

이러한 관점에서 Cherniss(1980)의 직무소진의 발생과정을 살펴보면, 직무소진은 갑자기 나타나지 않고, 점진적으로 발생하는 것으로서 일반적으로 자신의 직무수행 결과가 긍정적이지 않거나 부정적인 피드백이 지속되게 되면 직무소진을 경험하게 되고, 그 정도가 점점 더 심해지면 결국에는 심리적으로 자신의 업무에서 이탈되거나 냉소적이고 경직된 반응을 보이게 된다고 하였다. 그는 직무소진을 '직무긴장에 반응하여 업무 종사자의 태도와 행동이 부정적으로 변해가는 과정'으로 세 단계를 제시하였다.

첫째, 자원과 요구 간에 불균형으로 스트레스(stress)가 발생하고, 둘째, 즉각적이고 단기간의 정서적 긴장, 피로, 고갈(strain)이 압박감으로 이어지며, 셋째, 고객에게 거리감을 두게 되고, 물건을 대하듯이 냉소적인 태도와 행동을 보인다고 하였다(Cherniss, 1980; Corey & Corey, 2002).

한편, Edelwich와 Brodsky(1983) 모형은 직무소진의 발전 과정을 개인의 에너지, 목적, 관심 등이 직무를 수행하는 과정에서 현실적 한계를 접하면서 점진적으로 상실되는 과정으로 설명하였는데, 열정(enthusiasm) 단계, 침체(stagnation) 단계, 좌절(frustration) 단계, 무관심(apathy) 단계의 총 네 단계로 구분하여, 아래의 그림과 같이 설명하고 있다.



[그림 Ⅱ-1] 직무소진의 4단계 과정

출처: Edelwich, J., & Brodsky, A. (1983). Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions, NY: Pergamon Press.

첫째, 열정(enthusiasm) 단계에서는 직무와 관련된 부문에 시간과 노력을 열정적으로 투입하며, 성공과 일에 대한 보상을 기대하고, 둘째, 침체(stagnation) 단계에서는 본인의 업무는 계속 수행하고 있지만, 일에 대한 흥미를 느끼지 못하는 단계로서 더 많은 급여, 짧은 근무시간, 더 좋은 근무환경과 같이 충족과 개선에 더 많은 비중을 두게 되며, 셋째, 좌절(frustration) 단계에서는 본인의 직무역량과 업무가치에 회의감을 갖게 되고, 타인과의 접촉을 회피하며, 스트레스로 인한 증상(두통, 복통, 소화불량, 신경질, 피로감)이 나타나기도 하며, 넷째, 무관심(apathy) 단계에서는 자기 방어적 대응 차원에서 타인에게 냉소적인 자세로 대하게 되며, 심한 경우 우울증에 빠지게 되는 경우도 있으며, 본인이 속한 조직을 떠나고, 이직이 발생하는 단계이다(Edelwich & Brodsky, 1983).

한편, 직무소진의 또 다른 모형으로서 Maslach(1982)의 직무소진 과정 모형은 세 단

계로서 먼저, 지속적으로 과도한 업무부담의 결과로 정서적 고갈을 경험하게 되며, 이 때 소모되는 에너지를 줄이고, 스스로 이를 완화시키기 위하여 타인과의 심리적 거리감을 유지하고 냉소적으로 대하는 비인격화 단계를 경험하게 되며, 마지막으로 비인격화 단계가 심해지면 조직에 불만을 갖게 되고, 성취감 저하로 이어진다고 주장하였다(Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, 1982).

[그림 Ⅱ-2] Maslach의 소진단계 모형

출처: Maslach, C. (1982). Burnout: The cost of carining, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. p. 139. 재구성

이러한 Maslach(1982)의 순차적 모형은 순차적인 과정의 순서가 벗어나거나, 급진적으로 진행되는 소진현상은 설명할 수 없는 약점을 갖고 있다. 이 후, Golembiewski와 Munzenrider(1988)는 Maslach(1982)의 순차적 모형에 대한 약점을 보완하여, 비인격화, 성취감 저하, 정서적 고갈에 따라 1단계부터 8단계로 구분한 후, 구성요소에 대해 높고, 낮음으로 구분하였다. 이는 급진적으로 진행되는 직무소진에 대한 설명은 가능하지만, 비인격화→ 성취감 저하→ 정서적 고갈 외의 다른 순차적인 직무소진을 설명하는데 한계점이 명백하므로, Golembiewski와 Munzenrider(1988) 모형을 일반화하기에는 한계점이 존재하였다(박근도, 2012; 최가영, 2000).

<표 II-2> 8단계의 직무소진 모델

구분	비인격화 depersonalization	성취감 저하 reduced personal accomplishment	정서적 고갈 emotional exhaustion
1단계	Low	Low	Low
2단계	High	Low	Low
3단계	Low	High	Low
4단계	High	High	Low
5단계	Low	Low	High
6단계	High	Low	High
7단계	Low	High	High
8단계	High	High	High

출처: Golembiewski, R. T., & Munzenrider, R. F. (1988). Phase model of burnout: Developments in concepts and application, NY: Praeger. p. 28. 재구성.

이 외에도 여러 학자들은 직무소진의 진행 과정을 정서적 고갈→ 비인격화→ 성취감 저하로 진행되는 과정으로 보기도 하였고(Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, 1982; Schaufeli & Bakker, 2004), 비인격화→ 성취감 저하→ 정서적 고갈로 진행되는 과정으로 보기도 하였다(Golembiewski & Munzenrider, 1988). 하지만, 직무소진은 급진적인 요인보다 만성적인 요인에서 비롯되는 경우가 많기 때문에 앞에서도 언급한 바와 같이 Golembiewski와 Munzenrider(1988)의 모형을 일반화하는데 한계가 있었으며, 또한 Maslach(1982) 연구도 직무소진의 발전 과정이나 인과관계에 대한 명백한 결론을 끌어내기 위하여 단면적 연구(cross-sectional) 방법을 사용했다는 한계점이 존재하였다(박근도, 2012).

따라서 이 연구에서는 앞에서 언급된 한계점들을 극복할 수 있는 이론으로서 Maslach와 Jackson(1986)은 소진을 구성하는 세 요소인 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하는 동질적이지 않으며, 각각 서로 다른 측면을 내포하고 있으므로, 각 요소들이 독립적으로 영향을 주는 것이 아닐 수 있다는 견해에 중점을 두었다. 이렇게 Maslach와 Jackson(1986)의 이론에 의하면 세 가지 하위요인들이 서로 관련성이 있으나, 반드시 상호적인 인과관계를 갖고 있는 것은 아니므로, 요인별로 단계적으로 발생하지 않을 수 있음을 주장하였다.

또한, 이러한 주장을 지지하는 선행연구를 살펴보면, 직무소진과 관련된 초기의 연구들은 개인의 심리적 특성에만 초점을 두었으나, 반면 최근에는 사회 및 조직이 복잡화, 대형화 되면서 조직 내 다차원적인 상황변수들과의 연관성을 중요하게 다루고 있다(박근도, 2012; 황승욱, 2011). 이러한 차원에서 대기업 사무직 근로자의 복잡하고, 전문적으로 세분화되고 다양한 직무 환경을 고려하면, 직무소진 현상을 순차적으로 발생하는 개념보다는 각각의 구성 요인으로서 개별적으로 발생할 수 있다는 Maslach와 Jackson(1986)의 이론으로 설명하는 것이 실제 대기업 상황에 적합하다고 볼 수 있다.

이와 같이, 여러 선행연구에서 살펴본 직무소진에 대한 개념과 특징을 종합해 보면, 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하로 구성된 복합적 개념으로 볼 수 있다. 이 연구에서 직무소진이란 '직무를 수행할 때 발생하는 장기적인 스트레스로 인해 신체, 정신, 감정이 고갈되고, 직무와 타인에게 거리를 두고자 하며, 자신 스스로도 업무수행 능력과 수행 결과에 대한 성취감이 감소함으로써 부정적인 태도를 형성하게 되는 심리적 상태'를 의미한다.

라. 직무소진의 구성요소

이 연구에서는 보편적으로 사용되는 Maslach와 Jackson(1986)의 선행연구를 토대로 직무소진의 구성요소를 체계화하고 정립하였다. 왜냐하면 앞에서도 언급한 바와

같이, 직무소진 연구는 Maslach와 Jackson(1981)의 직무소진 척도가 개발되면서 체계적인 연구가 시작되었고, 이를 기반으로 직무소진에 대한 연구가 발전되고 활성화되었기 때문이다(권성현, 2009). 따라서 이러한 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하의 세 가지 개념들을 직무소진에 대한 많은 이론 중 기존의 선행연구들에서 가장 보편적으로 활용된다고 볼 수 있다(권순범, 2016). 이렇게 Maslach와 Jackson(1986)의 연구에서 직무소진은 사람들과의 관계에서 스트레스를 지속적이고 반복적으로 받은 정신적 압박의 결과로서 정서적 · 정신적 · 신체적 고갈 상태라고 정의하였고, 직무소진의 구성 요소를 정서적 고갈(emotional exhaustion), 비인격화(depersonalization), 성취감 저하(reduced personal accomplishment)로 구분하여 제시하고 있다.

1) 정서적 고갈(emotional exhaustion)

정서적 고갈(emotional exhaustion)은 직무소진의 핵심 요소로서 타인과의 과도한 접촉으로 인해 업무에 대해 지치고, 정서적으로 고갈된 느낌으로 감정, 관심, 신뢰, 흥미 등의 상실을 포괄하며, 소모적 개념인 기운의 상실과 함께, 더 이상 자신의 의지로는 직무에 전념할 수 없게 하는 감정들로부터 고통 받는 개인의 상태를 의미한다(김국군, 2012; 김윤주, 최가영, 2000; 박근도, 2012; 이인석, 박문수, 정무관, 2007; Maslach & Jackson, 1986; Maslach, Jackson & Leiter, 1996). 또한, Maslach(1982)는 정서적 고갈을 경험하는 사람들은 고성과를 추구하는 사람들로, 성취에 대한 압박감 때문에 스스로를 탈진하는 경향이 있다고도 하였다.

다시 말해서, 정서적 고갈은 직무로 인하여 발생하는 긴장, 불안, 우울, 신체적 피로, 불면증, 두통 등을 수반하는 증상으로 만성적인 스트레스에 대한 반응으로 볼 수 있다(이인석, 박문수, 정무관, 2007). 이렇게 정서적 고갈은 일종의 스트레스 불안 현상과 유사한 정서적인 에너지 결핍 현상으로서 관심과 열정을 잃게 되고, 피로도가 높아지며, 감정적으로 상실감을 느끼는 상태를 의미한다.

2) 비인격화(depersonalization)

비인격화(depersonalization)는 타인과의 관계에서 유발되는 문제를 극복하기 위한 심리적 대응 차원으로 부정적인 태도와 감정이 확장됨에 따라, 책임을 타인에게 전가하고, 자기 스스로에 대해서도 부정적인 태도를 고수하게 되는 것을 의미한다(Maslach & Jackson, 1986). 이렇게 비인격화는 상대방에 대해 무감각해지고, 냉소적인 느낌이 상승되어 사람을 인격체로 인지하지 않고 하나의 사건이나 사물로 대하는 비인간적인 태도를 의미한다(박근도, 2012; Maslach & Jackson, 1986). 이러한 비인격화는 타인에게 부정적인 반응을 일으키게 되고, 문제 해결을 위한 몰입보다는 공식적인 절차와 방법으로 사람을 대하게 되며, 독선적인 관료주의자처럼 행동하게 된다(박근도, 2012; Maslach & Jackson, 1986; Maslach, 1982).

또한, 업무와 관련된 상황에 타인을 업무적 대상으로만 인식하여, 타인과의 관계를 스스로 제한하면서 심리적으로 거리감을 유지하고자 한다(황승욱, 2011; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). 이로 인하여 문제의 책임이 타인에게 있다고 회피하면서 자신이 행하는 부정적인 태도를 강화, 고수하게 될 뿐만 아니라, 동료, 고객, 조직에 대하여 냉소적이고 회의적인 태도가 심화된다(박근도, 2012; Maslach et al., 2001). 이러한 구성원들의 비인격화와 같은 태도는 실제 고객과 직접적인 관계가 없는 다른 사람들에게도 전이될 수 있으므로, 또 다른 부정적 결과를 발생하는 요인이 되기도 한다(Maslach & Jackson, 1981). 다시 말해서, 비인격화는 직무상 타인과 접촉될 때 상대방을 사람으로 대하지 않고, 스스로 거리감을 유지하면서 무감각한 반응과 냉소적인 태도를 의미한다.

3) 성취감 저하(reduced personal accomplishment)

성취감 저하(reduced personal accomplishment)는 사람들이 일에 대해 더 이상 의미를 찾지 못하고, 원하는 것을 성취하는 것이 무의미하다고 생각하면서 자기 자신을 부정하고, 의욕 상실, 좌절감, 허탈감, 생산성 감소, 업무능력 저하로 이어지는 것을

의미한다(Maslach & Jackson, 1986; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). 직무를 수행함에 있어서 개인의 성취감에 대한 불만족 증가는 직장에서 더 이상 자기발전을 기대할 수 없다는 의식을 강하게 만들게 되고, 주변 사람들과의 상호작용 또한 줄어들게 된다(김국군, 2012). 또, 타인에게 시간과 에너지를 몰입하지 못함에 따라 성취도 부족으로 생기는 자신의 능력(feeling of competence)에 대한 부정적인 평가로서 자아존중감(self-esteem)을 상실하기도 한다(황승욱, 2011). 시간이 지날수록 기대와 현실의 괴리감이 커지게 되고, 직무에 대한 성취감은 점점 상실하게 된다(Stevens & O'neill, 1983).

마. 직무소진의 측정

직무소진의 선행연구에서 주로 활용되고 있는 측정 도구 중에서 MBI(Maslach Burnout Inventory)가 가장 보편적으로 활용되고 있다. 왜냐하면 직무소진과 관련된 연구는 Maslach와 Jackson(1981)의 직무소진 척도가 개발된 이후, 보다 체계적으로 직무소진에 대한 연구가 이루어졌고, 이를 기반으로 연구가 발전되었기 때문에 MBI 도구가 가장 많이 활용되고 있다(권성현, 2009; 권순범, 2016).

이렇게 직무소진을 측정하는 도구로는 Maslach의 직무소진 측정 도구가 가장 널리 사용되며, 국내외의 많은 선행연구에서 신뢰도와 타당도가 검토되었다(권순범, 2016; 신강현, 2003). Maslach와 Jackson(1981)은 직무소진의 하위요인을 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하를 기반으로 직무소진 측정 도구 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 개발하였다. MBI는 직무소진을 정서적 고갈 9개 문항, 비인격화 5개 문항, 성취감 저하 8개 문항으로 3개 영역을 측정하였다(Maslach & Jackson, 1981).

한편, Demerouti 외(2001)는 MBI의 심리측정 측면의 단점을 해결하기 위하여 Oldenburg Burnout Inventory(OLBI)를 개발하였다. OLBI 도구는 탈진(exhaustion)과 이탈(disengagement)의 두 가지 요인으로 구성되어 있다. 탈진은 직무소진의 정서적인 부분에 초점을 두어 육체・정서・인지 압박의 결과로 정의하였고, 이는 MBI의 정서적

고갈과 유사하게 구성되어 있다(Demerouti et al., 2001). 이탈은 개인의 작업 목표, 내용 및 작업 그 자체로부터 관여하지 않으려는 것을 의미하며(Bakker et al., 2004), 업무와 관련된 대인관계에 대한 문항이 제외되었다. 또한 OLBI는 MBI의 성취감 저하에 해당되는 요인을 제외하여, MBI 도구보다 활용도는 현저히 낮은 것으로 알려지고 있다(권순범, 2016; 박근도, 2012).

이 외에도 일부 연구자들은 MBI를 조금 더 보완하여 일반직 종사자의 심리적 소진을 측정하기 용이한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)를 개발하였다(Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson, 1996). 즉, 직무소진은 사람들과의 관계에서 스트레스를 지속적이고 반복적으로 받은 정신적 압박의 결과로서 느낌·신뢰·흥미·기운의 상실로 특징지어지는 정서적 고갈뿐만 아니라 신체적 고갈을 포함하였고, 사람을 인격체가 아닌 하나의 사례로 대하는 비인간적인 태도로서 무관심과 거리감을 뜻하는 냉소주의 성향을 포함시켰으며, 사회적 뿐만 아니라 비사회적인 성취감 저하로 발전하였다(김국군, 2012; 박근도, 2012; Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson, 1996). 탈진상태(exhaustion)는 MBI척도의 정서적 고갈과 거의 같은 구성요소로서 정서적인 요소뿐만 아니라, 신체적 고갈을 포함하는 개념으로 확장되었고, 냉소주의(cynicism)는 MBI척도의 비인격화가 직장에서의 인간관계에 의해 발생하는 스트레스를 의미했던 것과는 달리, 직무에 대한 무관심과 거리감을 뜻하는 것으로서 직업 그 자체로부터 거리감을 유지하게 되고 직업에 대한 부정적인 태도가 나타나는 것으로 발전되었고, 직업효능감 결여(reduced professional efficacy)는 MBI척도가 측정하는 개인적인 성취감이 보다 확장된 개념으로 직업 전문성에서 얻을 수 있는 사회적이고 비사회적인 모든 성취감을 포함하여 낮아지는 것으로 확장하였다(김국군, 2012; 박근도, 2012; Schaufeli et al., 1996).

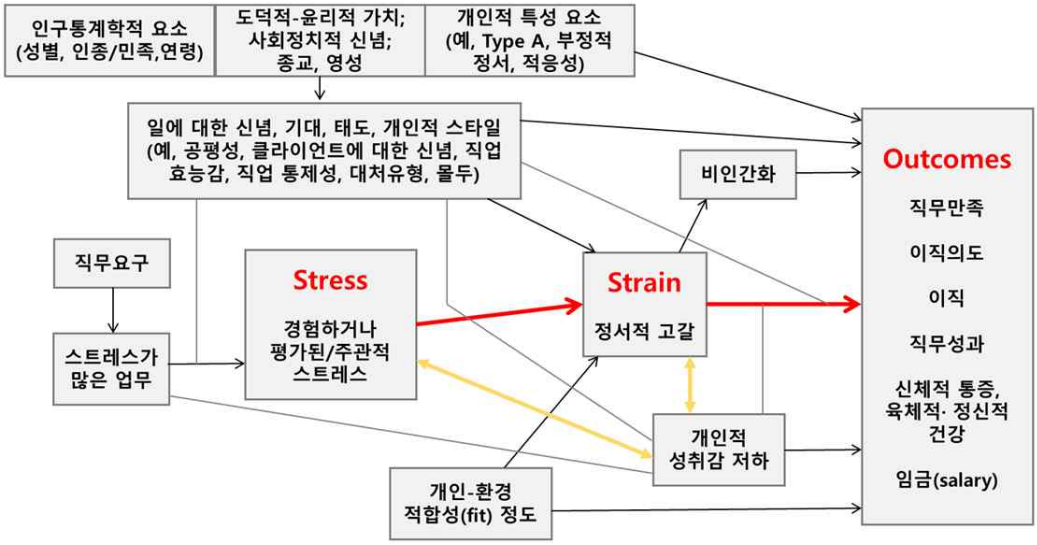
하지만, MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)의 직업효능감 결여는 직무소진의 하위 요인보다는 결과 또는 독립된 요인으로 보는 견해가 대두되었으며, 그 이유는 직업효능감이 자기효능감과 같은 효능 기대에 초점을 맞추고 있기 때문이다(박근도, 2012; 유선욱, 2013; Schaufeli & Salanova, 2007). 이러한 단점으로 인하여

최근의 일반직을 대상으로 하는 국내 연구에서도 전통적 도구인 MBI를 활용하고 지지하고 있다(권성현, 2009; 박근도, 2012; 오수석, 2017; 이영만, 2013; 황승욱, 2011).

이렇게 전통적인 MBI 측정 도구의 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하로 구성된 다면적 차원이 복합적인 직무소진 현상에 대한 이해의 폭을 넓힐 수 있으므로, 직무소진의 하위 요인을 모두 사용하도록 제안하고 있다(Maslach et al., 2001; 김준환, 2014; 이영만, 2013; 황승욱, 2011). 이 외에도 MBI를 기반으로 대상자에 따라 조금씩 수정된 측정 도구들도 있지만, 지금까지 많은 선행 연구에서 전통적인 MBI 측정 도구가 가장 보편적으로 활용되고 있으며, 국내에서도 직무소진에 대한 대부분의 연구는 Maslach의 개념과 MBI 측정도구를 활용하였으므로, 본 연구에서도 MBI 도구를 활용하였다.

바. 직무소진의 인과모형 SSO(Stress-Strain-Outcome)

SSO(Stress-Strain-Outcome) 모형은 Koeske와 Koeske(1991)의 연구에서 시작한 이론적 모형으로 직무소진 관련된 연구에서 주로 활용되고 있다. 직무소진의 영향요인 측면에서 Stress, 직무소진 결과적 측면에서 Outcome으로 구성한 직무소진의 원인과 결과 측면의 이론적 모형이다. Koeske와 Koeske(1991)는 대학원생을 연구대상으로 한 연구에서 스트레스의 역할 요인이 소진에 영향을 미치고, 소진은 학업포기와 같은 결과측면에 많은 영향을 미치는 것을 밝혔다. 이렇게 Koeske와 Koeske(1991)의 SSO 모형은 다양한 스트레스 요인으로부터 시작하여 심리적 긴장상태를 가져오며, 이러한 부분이 결과변수에 도달하는 인과관계에 초점을 두었다.



[그림 II-3] Koeske & Koeske의 SSO(Stress-Strain-Outcome) 모형

출처: Koeske. G. F., & Koeske. R. D. (2000). The Individual in the organization: The impact of human service workers' attributes on job response. The Handbook of Social Welfare Management, p. 221. 재구성. (강미화, 2017 재인용)

SSO 모형의 구성요인은 Stress, Strain, Outcome으로 구성되었다.

첫째, 스트레스(Stress)의 출발점은 스트레스 요인(Stressor)이며, 스트레스 요인과 개인의 반응이 상호작용으로 이루어진 결과를 의미한다(Koeske & Koeske, 1993). 스트레스는 스트레스 요인으로부터의 자극과 개인 대응의 상호작용으로 일어나므로, 이는 개인에 따라 상이하게 나타나기 때문에 SSO 모형의 출발점이 될 수 있다(강미화, 2017).

둘째, 스트레인(Strain)은 스트레스 요인 및 스트레스에 의해 발생하게 되는 결과이다. 스트레인(Strain)은 스트레스 요인 및 스트레스와 결과변수의 관계를 매개하는 것으로 인지된 스트레스 조건하에서 스트레인(Strain)을 경험한 사람은 부정적인 결과(Outcome)를 나타낸다고 입증하였다(Koeske & Koeske, 1993). 직무스트레인(job

strain)은 직무와 관련된 상황에서 발생하는 개인의 심리적 또는 생리적 대응(psychological or physiological response)을 의미한다(김준환, 2014). 선행연구에서 직무소진이 직무에 대한 스트레인(Strain) 반응으로 간주하였으며, 직무와 관련된 감정적 소진으로 연구되었다(강미화, 2017).

셋째, 결과(Outcome)는 SSO 모형의 도착점이며, 스트레인(Strain)은 결과에 직접적인 영향을 미치는 것을 의미한다. 결과(Outcome)는 스트레인(Strain)의 행동적 또는 심리적인 결과로 우울증과 같은 질병뿐만 아니라 직무태도, 이직의도, 고객에 대한 태도변화를 들 수 있다(Koeske & Koeske, 1993).

다시 말해서 SSO 모형은 직무스트레스 요인 및 직무스트레스, 직무소진, 그리고 그에 따른 직무태도 측면의 결과로 볼 수 있다. SSO 모형을 활용하여 국내의 선행연구에서는 직무스트레스 요인 및 직무스트레스, 직무소진, 이직의도 인과관계를 주로 다루어졌고, 직무소진이 이직의도로 이어지는 중요한 변인임을 강조하였다(김준환, 2014; 강미화, 2017). 경쟁적 환경에서 목표를 달성하고자 하는 조직에서의 직무소진은 조직과 구성원 개인의 삶 전체에까지 부정적인 영향을 끼친다는 관련성이 밝혀짐에 따라 다양한 분야에서 이에 대한 심도 깊은 논의가 이루어지고 있다(권성현, 2008; 김준환, 2014). 이에 따라 기존에는 직무소진이 인적서비스를 담당하는 조직구성원들을 대상으로 주로 연구되었으나, 최근 들어 일반조직 구성원들도 유사한 직무소진을 경험한다는 사실이 알려지면서 직무스트레스 요인 및 직무소진이 조직의 경쟁력에 중요한 요소로 부각되고 있다(권성현, 2008). 왜냐하면 조직은 여전히 우수한 인재의 보유와 그들이 몰입을 통해 조직의 성과에 기여해 주기를 바라고 있기 때문에 역량을 보유한 조직 구성원의 이탈은 조직의 입장에서는 심각하게 인식되고 있기 때문이다(강인주, 2015). 선행연구에서 직무소진에 영향을 미치는 직무스트레스 요인을 SSO(Stress-Strain-Outcome) 이론적 모형에 접목해 보면, 직무스트레스 요인은 스트레스(Stress)의 출발점이자 이로 인한 상호작용으로 나타나는 현상으로 스트레스(Stress)로 귀속할 수 있고, 직무소진은 스트레인(Strain)으로 볼 수 있다.

또한, 최근 선행연구들의 특징 중의 하나는 직무소진이 이직의도에 미치는 영향에 주목하고 있다는 점이다(강미화, 2017; 김준환, 2014; 양춘희, 권용만, 신형재, 2015).

왜냐하면 이직의도가 실제로 이직행동으로 이어지지 않더라도 이직의도가 높을 경우, 개인은 물론 조직의 성과를 창출하기 어렵다고 보기 때문이다(강인주, 정철영 2015). SSO 모형에서 결과(Outcome)에 해당되는 이직의도는 대기업의 입장에서 이직을 예측하는 중요한 변인으로 볼 수 있다.

특히 직무소진은 역할 측면의 직무스트레스 요인에 대한 반작용으로 발생하는데, 타인과의 관계 속에서 지속적이고 반복적인 정서적 압박을 받은 결과로 발생하는 개인의 신체적, 심리적, 정신적 측면에서 부정적 영향을 나타내는 일종의 고갈 상태로서, 개인의 생활환경이 주된 원인으로 작용하는 스트레스는 불가피하지만, 조직 또는 직무특성에 그 원인을 둔 직무소진은 직무 스트레스 요인에 따른 부정적인 반응의 하나로 환경적 요구에 부합할 수 있는 전략적 지원을 통해 그 과정이 역전될 수 있고, 예방 및 대처가 가능한 특징을 갖고 있다(Gold & Roth, 1993). 다시 말해서 SSO 모형의 스트레스(Stress)에 해당되는 직무스트레스 요인, 스트레인(Strain)의 직무소진의 관계에서 예방 및 대처가 중요함을 의미한다.

초기의 선행연구에서는 동일한 상황에서도 다양한 반응이 나타나는 점에 대해서 그 원인을 주로 개인적 요인에서 찾으려 하였으나, 최근에는 행동과학의 발달로 조직지원에 관심을 둔 다차원적인 접근을 시도하고 있다(박미숙, 2005). 최근의 직무소진과 이직의도에 관련된 연구들에서도 개인적 요인뿐만 아니라, 조직적 대처방안의 관점이 점점 더 중요시되고 있다(강미화, 2017; 김준환, 2014; 윤혜미, 박병금, 2004). 따라서 이직의도(Outcome)에 직접적인 영향을 주는 직무소진(Strain)과 직무스트레스 요인(Stress)에 대하여 개인적 관점뿐만 아니라, 조직적 관점에서도 지속적으로 관리하고 대처하는 것이 필수적이다.

본 연구에서는 SSO 이론적 모형에 기반하여 strain에 해당되는 직무소진과 연계하고, stress 차원의 직무스트레스 요인, outcome 차원의 이직의도, 그리고 직무소진이 개인별로 차이가 있는 점에 입각하여 개인 심리요인 변인의 자기효능감, 조직적 대처방안 차원에서 상사와 동료의 지지로 구성된 사회적 지지 변인에 대한 연구로 설정하였다.

2. 이직의도

가. 이직의도의 개념

이직의도(turnover intention)란 조직원이 소속된 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 이탈하려는 심리적인 상태를 의미한다(Farrell& Rusbult, 1981). 이직의도에 앞서서, 먼저 이직에 관하여 살펴볼 필요가 있다. 이직은 직업으로 종사하던 조직을 떠남으로써 소속되어 있던 조직과의 관계를 정리하는 것을 의미한다(강미화, 2017). Mobley(1982)는 조직에서 금전적 보상을 받고 있는 구성원이 조직을 떠나는 것으로 정의하였고, 문영주(2010)와 Price(2001)도 구성원이 조직의 경계를 벗어나 조직 외부로 이동하는 개념을 강조하였다.

이직은 여러 유형으로 분류될 수 있는데, 이직의 결정주체에 따라 자발적 이직과 비자발적 이직, 이직결과가 조직에 미치는 영향에 따라 순기능적 이직과 역기능적 이직, 질병, 사망과 같은 회피불가능성 이직과 회피가능성 이직으로 구분할 수 있다(김영수, 2012; 서태양, 지명원, 2009).

이직결과가 조직에 미치는 순기능을 살펴보면, 이직으로 인한 새로운 인력의 충원으로 조직분위기 쇄신, 인사 적체의 해소, 조직 관행의 변화촉진 등으로 인한 조직활성화 측면의 조직의 유연성을 향상 시킬 수 있으며, 이직자에게 새로운 경력개발 기회를 부여하고, 근로조건을 개선할 수 있다(김영수, 2012; Dalton et al, 1982).

반면, 조직에 미치는 이직의 역기능을 살펴보면, 우수인재 및 핵심인재 유실로 막대한 비용 및 정보유출이 일어나고, 숙련된 인력의 이탈로 기술 축적이 어렵게 되어 제품의 품질문제가 야기되고, 생산성이 저하된다(김영수, 2012). 또한 이직은 동료 근로자들로 하여금 보다 매력적인 직무를 탐색하도록 하는 파급효과를 미침으로써 이직률을 높이는 원인으로 작용하게 되며, 이직자에게는 재정착에 필요한 시간과 비용, 새로운 인간관계로 인한 스트레스 등의 부정적인 영향을 미칠 수 있다(Dalton et al., 1982).

국내 대기업은 실제로 경력직의 비율이 높지 않고, 신입사원의 육성에 많은 시간과

투자를 수반하고 있기 때문에 실질적으로 조직에 미치는 역기능적 이직을 더 중요시하고 있다. 이와 같이 이직은 조직구성원을 고용하고, 그 뒤에 훈련을 시키기 위해서 투입한 조직의 경비와 시간을 낭비하는 결과를 가져오는데 그치지 않으며, 인적 구성을 재편성하는 등으로 불필요한 노력이 수반되기 때문에 조직으로서는 큰 손실이 있다(김창한, 2006). 또한 Allen 외(2005)는 이직의 영향력에 대하여 이직자의 관점, 잔류자의 관점, 기업의 관점으로 제시한 부분을 아래와 같이 정리하였다.

<표 II-3> 이직의 순기능과 역기능

구분	순기능	역기능
이직자 관점	- 경력개발, 자기개발 기회 획득 - 새로운 환경에 따른 지각유발 - 소득의 증대 - 조직 적합도에 따른 스트레스 감소 - 경력 축적	- 이동으로 인한 스트레스 증가 - 대인관계의 손실 - 고참으로서의 선임권 및 권한 상실
잔류자 관점	- 내부 직무전환의 기회 제공 - 조직의 자극에 따른 만족 및 몰입의 증가	- 업무량의 증가 - 만족 및 몰입의 감소 - 대인관계 상실
기업의 관점	- 무능력한 직원의 정리 기회 - 내부 이동기회 및 유동성 증대 - 이직자로 인한 신기술, 지식의 습득	- 이직관련 비용의 발생 - 숙련된 인력 손실 - 이직자의 조직 비방 가능성 - 정보 유출

자료: Allen, D. J., Weeks, K. P., & Moffitt, K. R. (2005). Turnover intentions and voluntary turnover의 연구를 토대로 연구자 재구성

이직의도(turnover intention)란 조직 구성원이 소속을 포기하고, 현재 소속된 직장을 옮기려는 심리적 상태로 정의하였다(Iverson, 1992). Meyer와 Allen(1991)은 조직 구성원이 소속을 포기하고 현재 조직을 떠나려는 의도로 정의하였으며, Egan, Yang과 Bartlett(2004)은 이직에 대한 행동을 개인이 인식하는 의지의 수준으로 개념화 하였다. 선행연구에서 여러 학자들의 개념을 정리하면, 이직의도(turnover intention)는 조직원이 소속된 조직 또는 직업을 떠나려는 생각, 성향, 결심을 의미한다(Price &

Mueller, 1981). 이렇게 이직의도는 실제 이직이라는 행동으로 나타난 결과에 집중하는 것이 아니라, 장차 이직행동으로 나타날 수 있는 심리 상태를 의미한다(박승택, 2012). 이와 같이, 선행연구에서 학자들마다 상이한 이직의도에 대한 개념을 다음과 같이 정리하였다.

<표 II-4> 연구자별 이직의도의 개념 정리

연구자	이직의도 정의
Price & Mueller (1981)	조직구성원이 소속된 조직이나 직업을 떠나려는 성향, 생각, 결심
Mobley (1982)	금전적 보상을 받고 있는 조직구성원이 자발적으로 조직 내 구성원으로서 자격을 종결하고, 조직을 떠나려는 계획을 생각함
Steel & Ovalle (1984)	구성원이 조직 혹은 직업으로부터 이직하고자 하는 의향
Meyer & Allen (1984)	구성원이 조직의 구성원으로서의 자격을 포기하고, 현재의 직장을 옮기려는 의도
Tett & Meyer (1993)	조직을 떠나기 위하여 신중하고 사려 깊은 생각과 의향
Vandenberg & Nelson (1999)	조직을 떠나고 싶거나, 직무를 변경하고 싶다는 의지, 미래의 어떤 특정 시점에 조직을 떠날 수 있는 주관적 가능성
Egan, Yang & Bartlett (2004)	이직에 대한 행동을 위하여 개인이 인식하는 의지의 수준

자료 : 선행연구를 참고하여 본 연구자 재정리.

이처럼 선행연구에서 이직의도 개념을 종합해 보면, 이직에 대해 생각하는 개인이 인식하는 의지적인 수준으로 볼 수 있다. 이 연구에서 이직의도란 '조직원이 현재 소속된 조직 또는 직업을 자발적으로 떠나고자 하는 생각 및 의도'를 의미한다.

이직의도가 실제의 이직현상으로 직결되는 것은 아닐 수 있으나, 이러한 이직의도 자체는 개인 및 조직에 충분히 부정적인 영향력을 줄 수 있다(Guzzo et al., 1994). Fishbern와 Ajzen(1975)의 연구에서 이직의도가 있으면 이직으로 이어질 확률이 높은 점을 밝힌 결과가 있으며, 행위 의도와 실제 행위가 완벽하게 일치하지는 않지만, 대개는 의도에 따라 행동하고, 실제 이직의도는 이직행위로 이어질 확률이 매우 높다고 보았다(Steel & Ovalle, 1984). Mobley(1982)의 연구에 따르면, 이직의도는 이직행위 이전에 발생하고, 직무 불만족자에게 대안적인 직업이 나타날 경우 현 직장과 이직할 곳을 비교하여 잔류할 것인지 이직할 것인지를 선택하게 된다고 하였다. 또한, 조직원이 이직의도를 실행하면 조직차원에서 비용 손실이 발생하고, 효율성과 함께 조직의 사기에도 부정적인 영향을 미치게 된다(Mor Barak, Nissley & Levin, 2001). 다시 말해서, 이직의도를 가졌다고 모두가 이직이라는 실행 행동으로 이어지는 것은 아니지만, 이직의도는 이직을 예측할 수 있는 강력한 변인임을 알 수 있으며, 이직과 관련된 연구에서 이직행동 그 자체보다는 이직의도를 연구하는 것이 더 효율적임을 강조하였다(유현숙, 2013).

한편, 국내에서 이직의도와 관련된 연구는 IMF 이후 2000년대부터 연구가 증가하였는데, 최근 선행연구에서는 SSO(stress-strain-outcome) 모형 관점에서 직무스트레스 요인과 직무소진이 이직의도에 미치는 영향에 대해 주목하고 있다(강미화, 2017; 김준환, 2014; 양춘희, 권용만, 신형재, 2015; 이민정, 2016). 실제 대기업에서도 우수・핵심 인력이 직무소진으로 인해 이직의도를 갖고 이직으로 이어지는 부분으로 인하여 인재유지(retention) 관리의 중요성이 부각되고 있으며, 일반 인력이 이직의도를 갖게 되는 순간 승진을 거부하거나 보직을 기피하는 현상으로 인하여 조직성과를 저해하는 문제로 심각성이 대두되고 있다. 다시 말해서 대기업 현장에서도 이직의도를 갖기 전의 세심한 관리와 예방이 매우 중요한 것을 알 수 있다.

나. 이직의도의 측정

국내외 이직의도와 관련된 선행연구를 살펴보면, 이직의도를 측정하기 위해 다양한 도구를 사용하고 있다. 이직의도 측정을 위하여 선행연구에서 많이 활용되고 있는 대

표적인 도구는 Rizzo, House와 Lirtzman(1970), Mobley, Horner와 Hollingsworth(1978), Michaels와 Spector(1982), Mobley(1982) 등 8가지가 있다(황영훈, 2017).

각각의 도구들의 문항들을 살펴보면, Michaels와 Spector(1982)는 정신적 건강 기관의 직원들을 대상으로 데이터를 수집하여 Mobley, Griffeth, Hand와 Meglino(1979)의 이직의도 모형에 대해 실증적 검증을 통하여 3문항으로 구성된 이직의도 도구를 개발하였다. 각 문항을 세부적으로 살펴보면, 퇴직하려는 마음을 얼마나 자주 생각하는지, 얼마나 퇴직을 원하는지, 퇴직을 위한 계획의 수준에 대하여 질문하여, 이를 종합한 합의 값으로 이직의도를 나타냈다.

또한 Mobley, Horner와 Hollingsworth(1978), Lawler(1983), Steel과 Ovalle(1984), Singh, Goolsby와 Rhoads(1994), Bluedorn(1982), 전정아와 백운일(2012)의 연구들을 종합해 보면, 대부분 현재 재직 중인 조직에 대한 부정적 태도에 대한 질문과 현재의 직장에서 퇴직 가능성에 대하여 질문하는 유형으로 최소 3문항에서 5문항으로 구성하였다.

이 외에도 'Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control' 라는 책의 저자인 Mobley(1982)는 자신의 저서에서 이직의도에 대하여 단일요인으로 6문항으로 구성된 측정도구를 제시하여 구성원이 조직 내에서 특정한 상황으로 인해 조직을 떠나고자 하는 생각 혹은 의도를 측정하고자 하였다. Mobley(1982)의 이직의도 도구는 국내 연구에서 이직의도 측정에 있어서 Michaels와 Spector(1982)의 도구와 함께 가장 널리 활용되는 도구이다(강인주, 2015).

이와 같이, 선행연구에서 연구자에 따라 이직의도에 대한 측정문항을 정리하면, 다음의 <표Ⅱ-5>와 같다.

<표 II-5> 연구자별 이직의도의 측정문항 종합

연구자	이직의도 측정문항
Becker (1960)	· 나는 종종 이 회사에서의 일을 그만 두고 싶다는 생각이 든다. · 내년쯤에는 적극적으로 새 직장을 찾아 나설 생각을 갖고 있다. · 현재보다 조금이라도 여건이 바뀐다면 나는 일을 그만 둘 것이다. · 회사에서 계속 근무해서 내가 얻는 것이 별로 없다.
Rizzo, House & Lirtzman (1970)	· 나는 종종 이 회사를 그만두고 싶다는 생각을 한다. · 내가 만일 다시 직장을 선택한다면 이 회사를 선택하지 않을 것이다. · 나는 현재의 회사에서 다른 곳으로 이직하고 싶다
Mobley, Horner, & Hollingsworth (1978)	· 나는 현재 직장을 그만두는 것을 종종 생각하곤 한다. · 나는 아마도 내년에는 새로운 직장을 찾을 것이다. · 나는 우리 조직을 가급적 빠른 시일 내에 떠날 것이다.
Michaels & Spector (1982)	· 현재의 직업에 대한 불만으로 일하기 싫은 적이 있다. · 나는 현재의 직업이 아닌 다른 직업에 종사하고 싶다. · 나는 직장을 떠나고 싶은 생각이 자주 든다. · 나는 타 직장으로 이직할 의사가 있다.
Mobley (1982)	· 나는 다른 회사에서 일해보고 싶다. · 다시 선택할 수 있다면 현재의 회사를 선택하지 않을 것이다 · 더 나은 조건의 회사가 있다면 이직할 생각이 있다. · 나는 현재 회사를 그만 둘 생각을 진지하게 하고 있다. · 나는 새로운 회사로의 이직을 생각하고 있다. · 나는 종종 다른 회사의 구인광고를 검색해 본다.
Steel & Ovalle (1984)	· 현 회사를 떠나고 싶다. · 현 회사에서 불행하다. · 현 회사는 나의 인생에서 중요한 의미가 없다. · 현 회사는 가족과 같은 따뜻함이 없다. · 현 회사는 평생직장이 아니다.
Allen & Meyer (1990)	· 나는 이 회사을 그만두고 싶다는 생각을 한다. · 나는 처우만 개선된다면 이 회사를 떠날 수 있다. · 만약 나에게 선택권이 있다면, 나는 회사에서 일하고 싶다. · 현재 이직을 생각하고 있으나 상황이나 조건이 맞지 않아 실행하지 못하고 있다. · 보다 나은 보수와 신분이 보장된다면 언제든지 이직할 의사가 있다. · 나는 다른 회사의 취업기회에 관해 정보를 들으면 자세하게 알아보려고 노력한다.
Singh, Goolsby, & Rhoads (1994)	· 나는 조만간 새로운 직장을 찾으려고 한다. · 나는 현재 직장을 그만두어야겠다는 생각을 하고 있다 · 나는 새로운 직장을 찾기 위해 노력 중이다

자료 : 선행연구를 참고하여 본 연구자 재정리.

이와 같이, 이직의도 측정도구들을 종합적으로 분석해 보면, 이직의도 도구는 단일 요인으로 구성되어 있고, 현재 직장에서의 이직 가능성 또는 퇴직에 대한 내용보다는 이직에 대한 행동으로 연결될 수 있는 문항으로 구성되어 있었다. 지금까지 많은 선행연구에서 Mobley(1982)가 개발한 측정 도구가 보편적으로 활용되고 있다. 최근 국내의 강인주(2015), 황영훈(2017)의 연구에서도 국내 대기업 인력을 연구대상으로 Mobley(1982) 측정 도구를 활용하였으며, 대기업 사무직 근로자를 연구대상으로 하는 본 연구에 용이하다고 볼 수 있다.

3. 직무스트레스 요인

가. 직무스트레스의 개념 및 요인

1960년대에 미시건 대학 사회연구소에서 조직 내 직무로부터 기인되는 스트레스의 주요 요인을 찾기 위하여 신체적 혹은 정신적인 부분과의 관련성 연구를 처음으로 시도 하였다(Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964). 이후 직무스트레스의 개념은 여러 분야에서 다양한 관점에서 연구되었고, 그 의미 또한 다양한 개념으로 정의되었다(이동영, 노희연, 2014).

먼저, 직무스트레스에 대한 선행연구의 개념을 살펴보면, French, Rogers와 Cobb(1974)은 개인이 보유한 기술과 능력이 직무요구와 불일치하거나, 직무환경적인 측면에서 개인의 요구와 일치하지 않을 때 발생하는 것이라고 하였다. Beehr와 Newman(1978)은 직무관련 요소와 수행자 사이에서 상호작용하는 것으로서 개인의 이탈을 유도하게 만드는 정신적·육체적 조건으로 보았다. 또한 Ivancevich와 Matteson(1996)은 직무로 인하여 개인에게 요구되는 절제 차원의 적응적 반응으로서 개인에게 특별히 요구되는 행동, 상황, 사건의 결과로 개념화하였다.

직무스트레스에 대한 국내의 최근 선행연구들의 개념을 살펴보면, 김해경(2018)은

직무상황에서 발생되는 불화와 갈등, 위협적인 요소 및 환경요소로 인해 느끼는 부정적 정서 상태라고 하였고, 송승헌(2011)은 업무수행 과정에서 업무 환경과 개인 사이에서 상호 불일치로 발생하는 신체적·정신적 불균형 상태라고 하였다. 곽묘묘, 김미옥, 노미오와 황호형(2016)의 연구에서는 직무를 수행하는 과정에서 느끼는 긴장감, 피로감, 좌절감, 중압감 등의 부정적 감정상태로 정의하였고, 정민정과 탁진국(2004)의 연구에서는 환경의 자극에 대한 개인의 부정적인 반응으로서 환경과 개인의 상호작용으로 보았다. 또한 직무환경과 직무내용이 복잡해짐에 따라 그 문제가 더욱 심각해지는 점에 착안하여 직무스트레스는 개인의 건강을 악화시키고, 심리적 불만족을 야기하며, 조직의 성과를 저해하는 요인으로 설명하였다(오이복, 조주연, 2011; 정창훈, 2013).

이와 같이, 학자들마다 조금씩 상이한 직무스트레스의 개념을 다음의 <표Ⅱ-6>과 같이 정리하였다.

<표 Ⅱ-6> 직무스트레스의 개념

연구자(연도)	직무스트레스 개념	요인 및 상태
김해경 (2018)	직무상황에서 발생되는 불화와 갈등, 위협적인 요소 및 환경 요소로 인해 느끼는 부정적 정서 상태	부정적 정서 상태
이경미 (2018)	업무상의 요구와 육체적, 부정적인 영향으로 업무수행에 어려움을 주는 것	업무요구, 육체적, 부정적 요구
나상필 (2017)	자신과 내 · 외적 요인이 함께 작용해서 나타나는 현상으로 직무수행 과정에서 발생하는 스트레스의 총칭	자신과 내 · 외적 요인의 상호작용
최은희, 최항석, 이해영(2016)	직무환경에서 발생하는 자극이 개인이 감당하는 수준을 넘어섰을 때 느끼는 심적 갈등으로, 일에 대한 열정의 감소, 미래의 불확실성에 대한 인지도, 피로도, 불안감, 강박감의 정도	개인이 감당할 수 있는 수준을 넘을 때 발생되는 심리적 갈등
손인봉, 김동기 김승태, 조은아 (2015)	조직에서 개인의 욕구나 능력 및 성격 등이 환경적 요구와 일치하지 않을 때 발생하는 스트레스	개인과 환경적 요구의 불일치
곽묘묘, 김미옥, 노미오, 황호영 (2016)	직무를 수행하는 과정에서 느끼는 긴장감, 피로감, 좌절감, 중압감 등의 부정적 감정	긴장감, 피로감, 좌절감, 중압감, 부정적 감정
강재완, 이형룡 (2015)	직무를 수행하는 과정에서 느끼는 긴장과 걱정 등의 부정적인 감정	긴장과 걱정, 부정적인 감정
신지윤, 오상아, 이형룡, 진경미 (2015)	직무환경과 관련하여 발생하는 심리적 불균형 상태	심리적 불균형 상태
정민정, 탁진국 (2004)	직무환경에 의한 자극에 대하여 개인의 부정적인 반응, 직무환경의 자극과 개인의 부정적 반응과의 상호작용	환경에 의한 자극, 개인의 부정적인 반응
Ivancevich & Matteson(1996)	직무에 대하여 개인의 절제로 인해 나타나는 적응적 반응으로 개인에게 특별히 요구되는 행동, 상황, 사건의 결과	절제로 나타나는 적응적 반응
French, Rogers & Cobb(1974)	개인 능력과 기술이 직무요구와의 불일치하거나, 직무환경이 개인의 요구와 일치하지 않을 때 발생하는 것	개인능력, 기술이 직무요구와의 불일치

자료 : 선행연구를 참고하여 본 연구자 재정리.

이와 같이, 직무스트레스에 대한 견해는 연구자마다 조금씩 견해의 차이를 보이고 있으나, 선행연구를 종합해보면, '직무환경이나 직무수행과정에 발생되는 스트레스를 의미하며, 직무에 대한 요구와 개인의 능력과의 불일치를 야기한 요인과 그에 따른 부정적 정서 및 반응' 으로 정리할 수 있다.

한편, 직무스트레스 요인은 개인적 요인, 환경적 요인 그리고 개인과 환경의 상호적 작용으로 이루어지는데, 직무수행과정과 직무환경에서 발생되는 스트레스 요인을 의미한다(한국주, 2016). 직무스트레스 요인에 대하여 McGrath(1976)는 직무스트레스에 대해 역할 요인, 과업 요인, 상황 요인, 개인 요인으로 구분하였다. Parker와 DeCotiis(1983)는 직무스트레스를 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하 등의 직무역할 측면의 요인에 초점을 두었고, Ivancevich와 Matteson(1980)은 직무스트레스 요인 중 역할갈등, 역할모호성, 책임감 등으로 개인수준에서의 역할 측면을 강조하였다.

또한, 국내에서도 이종목과 박한기(1988)에 의해 처음으로 직무스트레스 요인의 측정도구 개발에 관한 연구를 하였는데, 주요 스트레스 요인을 개인적 요인, 물리적 요인, 조직 외적 요인, 조직 관련 요인, 직무 관련 요인으로 분류하였다.

<표 II-7> 조직 내 직무스트레스 유발 요인

주요 스트레스 요인	세부 내용
개인적 요인	인구통계학적 특성, 개인관련 특성, 동제의 위치, 욕구 및 가치, 생활사건, 능력 및 경험
물리적 환경요인	조명, 소음, 온도, 음파 및 진동, 공기오염, 사무실 설계, 사회적 밀도
조직 외적 요인	가족, 이주, 경제적 지위, 사회적 지원
직무 관련 요인	과제특성, 기술, 역할갈등, 역할모호성, 역할과다, 역할 과소, 역할 미발휘, 의사결정참여
조직 관련 요인	조직분위기, 의사소통체계, 인간관계, 경력개발, 작업조건, 지도 유형, 조직구조, 집단 응집력, 집단내 및 집단간 갈등, 경제-범위역할, 수행실적 평가

자료 : 선행연구를 참고하여 본 연구자 재정리.

이를 바탕으로 직무스트레스 요인은 직무 관련 요인에 대한 연구가 계속 되었으며, 특히 최근에는 직무와 연관된 스트레스 요인 중 역할 측면의 연구가 활발히 진행되었다. 다음의 <표 Ⅱ-8>은 2014년 이후 최근 5년간 국내 연구자별 직무스트레스 요인을 정리하였다.

<표 Ⅱ-8> 국내 연구자별 직무스트레스 요인

연구자 (연도)	분류	내 용	측정도구
김준환 (2014)	역할갈등	개인이 불연속적이고 부적절하고 양립할 수 없는 요구를 받아들일 때 일어나는 갈등	Jayaratne & Chess(1983)
	역할모호성	무엇을 해야 할지 불명확한 경우나, 무엇을 해야 할지는 명확하지만 그것을 어떻게 해야 할지 모르는 경우에 나타나는 현상	
	역할과부하	역할의 요구범위가 넓고, 시간이 소모적이어서 개인이 모든 역할에 대한 기대에 대처할 수 없는 상황	
이상훈 (2015)	역할갈등	개인의 조직 가치관과 모순된 상태로서 주어진 역할을 동시에 수행할 수 없기 때문에 느끼는 심리적 갈등	Rizzo,House & Lirtzman(1970), Hochschild(1983), Grandey(2002)
	역할모호성	역할에 대한 정보가 부족하여 자신에게 주어진 책임과 권한을 정확히 알지 못함으로써 지각하는 심리적 갈등	
한국주 (2016)	역할갈등	개인의 욕구와 역할의 요구가 불일치하는 상태	Rizzo,House & Lirtzman(1970)
	역할모호성	직무를 수행하는데 필요한 정보가 충분히 제공되지 않아서 나타나는 직무수행의 불확실성	
	역할과부하	역할 수행상의 요구가 개인의 능력과 동원 가능한 자원을 압도하는 경우의 상태	Ivancevich & Matteson(1980)
백종진 (2017)	역할갈등	개인의 욕구와 역할의 요구가 불일치하는 상태와 조직과 개인이 서로 다른 역할을 기대하여 발생하는 갈등	Jayaratne & Chess(1983)
	역할모호성	주워진 역할이 명확하지 않거나 업무 결과가 명확하지 않다고 느끼는 현상	
	역할과부하	다양한 업무 수행 혹은 지나치게 많은 업무 결과로 대처할 수 없는 상황	
천정흔 (2018)	역할갈등	직무요구가 개인적 기준, 직무요건 등과 일치하지 않거나 직무가 도덕적 가치관과 상반되는 경우	이종목, 박한기(1988)
	역할모호성	타인이 기대하는 바와 본인이 기대하는 바가 틀릴 때 발생	
	역할과다	직무가 요구될 때 개인의 능력, 환경적 조건을 초과하여 직무 수행에 어려움을 겪는 것	

자료 : 선행연구를 참고하여 본 연구자 재정리.

직무스트레스 요인과 관련된 최근 국내의 선행연구를 살펴보면, 직무스트레스 요인으로 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하가 가장 빈도가 높은 것으로 나타났다. 직무스트레스 요인 중 역할 측면을 주요 요인으로 보는 관점은 대부분의 연구자들에 의해 수용되고 있다(김진수, 2007). 왜냐하면 역할은 조직에서 부여한 해당 지위와 그에 따른 할당된 직무에 기대되는 행동양식으로서, 각 구성원은 할당된 역할을 통하여 다른 구성원들과 상호작용을 하게 되고, 이러한 과정에서 갈등이 야기될 수 있기 때문이다(이재규, 1998). 둘 이상의 사람이 조직에서 같이 일을 하는 경우, 상사의 업무 지시나 요구를 동시에 만족하게 할 수 없어서 발생하며, 특히 대인관계를 중요시하고 상사가 많은 권한을 갖고 있는 우리나라의 기업 문화적 특성을 고려할 때 역할로 인한 직무스트레스가 개인의 태도에 강한 영향을 미칠 수 있는 중요한 요인이며, 최근 역할 관계에 대한 연구들이 중요시되고 출현하고 있다(조완행, 2012; 주효진, 2012).

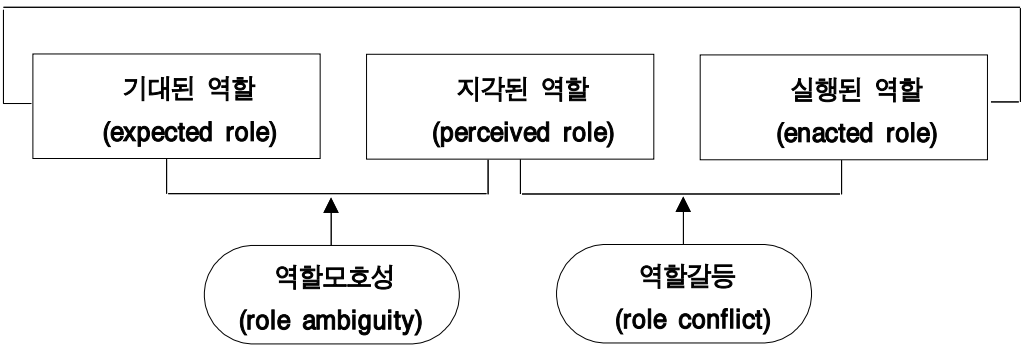
특히, 조직에서 주어진 역할 측면에서 발생하는 갈등이 다른 직무스트레스 요인에 비해 유발 가능성이 높고, 가장 보편적이고 중요한 직무스트레스 요인으로 다루어졌으며, 그 구성요소로 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하를 제시하였다(Arnold & Feldman, 1986; Fisher & Gitelson, 1983; Katz & Kahn, 1978). 또한, 개인별로 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하를 수용할 수 있는 수준이 다르기 때문에 개인이 인내할 수 있는 한계를 넘지 않도록 역할 요인에 따른 직무스트레스를 관리하는 것이 중요한 요인으로 강조되었다(Lazarus & Folkman, 1984). 따라서 이 연구에서는 대기업 사무직 근로자가 직무 수행과정이나 직무환경과 관련하여 경험하고 있는 직무스트레스 요인 중 조직 내 역할 요인과 관련된 직무스트레스 요인으로 정의하였다.

이와 같이 선행연구에서 살펴본 직무스트레스 요인에 대한 개념과 특징을 종합해 보면, 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하로 구성된 직무스트레스 유발 요인으로 볼 수 있다. 이 연구에서 직무스트레스 요인이란 '직무와 관련하여 조직 내에서 상호작용하는 과정에서 스트레스를 유발할 수 있는 역기능적인 감정 요인'으로 정의하고, 구성요소는 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하로 구성하였다.

1) 역할갈등의 개념

역할갈등은 역할 수행자와 역할을 부여하는 주체와의 상충되는 기대 또는 역할에 직면할 때 역할 수행자가 느끼는 갈등이다(Kahn & Byosiere, 1992). 즉, 직무요구가 조직구성원의 개인적 기준과 가치, 직무 요건 등이 일치하지 않거나(Rizzo et al, 1970), 개인의 가치관과 상이할 때 발생한다. 특히 기업체에서 조직 구성원들이 각자 주어진 역할을 수행할 때 직무상 요구되는 부분과 조직 구성원의 개인적 기준 및 직무능력과 불일치하거나, 개인의 가치관과 정합되지 않는 행동을 요구하는 경우에 역할갈등이 발생한다고 하였다(Ivancevich & Matteson, 1982). 또한 House와 Rizzo(1972)는 역할갈등을 경험하고 있는 구성원들이 직무상의 안전적인 권위를 보장받고, 상사로부터 인정을 받고 있음에도 불구하고 직무에 대해 낮은 만족감을 나타내는 연구결과를 밝히면서 개인적 욕구와 역할측면의 요구가 불일치하는 상태를 강조하였다.

한편 Rizzo 외(1970)의 연구에서 역할갈등은 개인적 욕구와 역할의 요구가 일치하지 않는 상태로서 역할수행자가 지각하는 심리적 측면에 초점을 두었다.



[그림 II-4] 역할모호성과 역할갈등

자료: Szilagyi, A. D. & Wallac, M. J. 1987, Organizational Behavior and Performance; 이채식 외, 2005, P. 72에서 재인용.

이렇게 역할갈등은 역할모호성과 다른 성격으로서 역할을 전달하는 주체와 역할수행자 간에 역할 기대와 요구가 상충하거나, 개인적 욕구와 역할 요구가 일치하지

않으면, 조직구성원의 직무스트레스 요인으로 작용하여 조직에 대한 확신감을 저하시키게 된다(주대진, 2010; Szilagyi & Wallace, 1987).

이와 같이 선행연구에서 역할갈등의 개념을 종합해 보면, 개인의 욕구와 역할의 요구가 불일치하는 상태에서 발생하는 갈등으로 볼 수 있다. 따라서 이 연구에서 역할갈등이란 '개인의 욕구와 역할의 요구가 상충된 상황에서 역할 수행자가 주어진 역할을 동시에 수행할 수 없기 때문에 느끼는 심리적 갈등'을 의미한다.

2) 역할모호성의 개념

역할모호성은 직무상황에 발생하는 적절한 활동에 대해 조직구성원의 불확실성이 반영된 것으로 정의하면서, 조직구성원이 직무수행에 필요한 정보를 충분히 갖고 있지 않다고 느낄 때 발생한다(박수진, 2006; 주대진, 2010). 정보의 불확실성은 조직의 고유한 특성이며 스트레스의 요인이고, 리더가 필요한 이유라고 주장하고 있다(Katz & Kahn, 1978). 또한 손태원(2004)은 역할모호성이 기대하는 개인의 역할과 지각하는 조직 역할의 차이로 느끼는 심리적 불안을 의미한다고 말한다. 이와 같이 역할모호성은 역할을 수행하는 환경이나 조건이 불명확하거나 조직목표가 불분명함으로 인해 역할수행자가 느끼는 심리적 부담감의 정도를 의미한다(손태원, 2004; 주대진, 2010).

Katz와 Kahn(1978)은 개인의 이해영역을 초과하는 조직의 급격한 성장, 조직의 규모와 복잡성, 수시로 변화를 요구하는 기술의 변화, 상호의존을 무너뜨리는 빈번한 인사, 새로운 요구가 수반되는 조직 환경의 변화, 조직몰입을 제한하는 정보의 결여, 관리중심의 철학과 같은 원인들로 인하여 역할모호성이 발생한다고 하였다. 또한 Rizzo 외(1970)의 연구에서는 조직구성원의 행동에 대한 예측가능성이 불명확하고, 역할에 대한 정보가 부족하여 주어진 책임과 권한이 명확하지 않음으로 인하여 역할모호성이 발생한다고 하였다. 이렇게 Katz와 Kahn(1978), Rizzo 외(1970)가 강조한 부분들은 급속하게 성장한 우리나라 대기업 현장에서 직면하고 있는 현상들과 유사함을 알 수 있다.

한편, 역할기대에 대한 불확실성은 다양한 차원에서 나타날 수 있는데, 직무내용이 복잡할수록, 상위계층의 직무일수록, 과업자체의 다양성과 복잡성 때문에 나타나게 되고, 경험된 모호성으로 특별한 상황 하에서 어떤 특정개인의 주관적인 모호성이 발생하고, 개인이 수행하는 역할 성과에 대하여 사회-정서적 측면 관점에서 타인에게 비친 자신의 입장과 개인의 목표달성을 위한 행동의 결과에 대한 개인적 관점과 관련되어 있다(이채식, 김성수, 최영창, 2005; 주대진, 2010).

이와 같이 선행연구를 종합해 보면, 역할모호성은 역할 수행자가 그 직무로부터 요구되는 임무와 책임 및 권한을 정확하게 지각하지 못한 상태와 주어진 역할을 효과적으로 수행하기 위한 적절한 정보의 부족으로 인하여 발생한다고 볼 수 있다(김진수, 2007). 따라서 이 연구에서 역할모호성이란 '직무를 수행하는데 필요한 정보가 충분히 제공되지 않아서 나타나는 직무수행의 불확실성으로 인하여 자신에게 주어진 책임과 권한을 정확히 인지하지 못함으로써 느끼게 되는 심리적 부담감' 을 의미한다.

3) 역할과부하의 개념

역할과부하는 역할 수행자의 능력과 자원이 요구수준을 만족하지 못하는 경우에 발생하는 것을 의미하며, 직무를 수행할 때 작업의 난이도나 시간 부족으로 인하여 요구되는 직무를 수행하지 못하게 되는 상태를 의미한다(Walsh Taber & Beehr, 1980). 또한, 직무상 자신에게 요구되는 역할이 너무 지나칠 정도로 많은 것을 인지하는 상황이라고 정의하였다(Mansion et al., 2005). 김진수(2007)는 능력 이상의 역할을 요구하는 역할 기대가 개인의 능력을 벗어나는 상황 또는 충분한 시간이 제공되지 못한 상황에서 느끼는 직무스트레스 요인으로 정의하였다.

역할과부하를 크게 분류하면 질적 과부하와 양적 과부하로 분류할 수 있는데, 질적 과부하는 직무수행에 요구되는 기술이나 능력의 한계를 넘어서는 역할의 요구를 의미하며, 양적 과부하는 자원의 부족으로 인하여 제한된 시간동안 수행할 수 없는 정

도의 역할이 요구되는 것을 의미한다(Arsenault, Dolan, & Ameringen, 1991). 실제로 많은 조직에서 자원의 부족이나 예산절감으로 인하여 역할과부하가 초래하고 있다(최가영, 2000). 이러한 역할과부하는 양적으로나 질적으로 개인의 한계를 넘는 요구로 인하여 조직구성원의 결근율을 높이게 되고, 개인과 조직에 부정적인 영향을 미치게 된다(이선규, 1992).

이와 같이 선행연구에서 역할과부하의 개념을 종합해 보면, 능력 이상의 과도한 역할의 기대 및 요구로 인하여 발생하는 것을 알 수 있다. 이 연구에서 역할과부하란 '직무수행상 요구되는 역할이 개인의 능력과 동원 가능한 자원을 초과하여 기대에 대처할 수 없는 상태'를 의미한다.

나. 직무스트레스 요인의 측정

직무스트레스 요인의 측정은 학자별로 다양한 관점으로 접근하였다. Karasek(1985)이 개발한 JCQ(Job Content Questionnaire)는 요구-통제력 모형에 기초하여 업무의 사회·심리적 특성을 측정하는 도구로써, 권장판 49문항, 축소판 22문항으로 구성되어 있다. 또한, Spielberger와 Vagga(1999)가 개발한 척도는 심리적 긴장을 유발하기 쉬운 일반적인 직무 관련 스트레스 요인을 나타내는 30문항으로 구성하여, 다양한 작업 환경에서 근로자들이 경험하는 직무스트레스의 보편적인 근원(generic sources)을 평가하기 위한 목적으로 설계되었다.

Jayaratne와 Chess(1983)는 업무환경이 복잡한 구조와 절차를 포함한 상황에서 직무스트레스에 영향력을 미치는 요인을 강조하고, 직무소진과의 연관성이 깊은 직무스트레스 요인에 집중하여, 직무소진을 예측하는 직무스트레스 요인을 연구하였다. 이러한 Jayaratne와 Chess(1983)의 도구를 기반으로 역할갈등 3문항, 역할모호성 4문항, 역할과부하 4문항의 총 11문항으로 구성된 도구를 김준환(2014), 이정선과 서영석(2015) 연구 외 국내 선행연구에서 많이 활용되고 검증되었다.

국내에서는 이종목과 박한기(1988)가 선행연구를 종합하여 사무직 근로자를 대상으

로 국내 실정에 적합한 직무스트레스 요인 척도 제작에 관한 연구를 시작하였고, 그 이후 많은 연구자들이 수정・보완하여 활용하였다. 이후, 이종목과 박한기(1988)의 도구 중에서도 직무관련 요인 중심으로 연구되었으며, 이렇게 국내에서는 직무스트레스 요인의 구성요소를 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하로 구성하여 가장 보편적으로 사용되고 있다. 기존의 많은 연구 결과들은 역할갈등과 역할모호성이 서로 구분되는 독립적인 개념이라는 주장을 지지하는 데 반해(Rizzo et al., 1970), 이 척도의 경우에는 요인구조상 역할갈등과 역할모호성이 한 요인으로 묶여있어 해당 요인의 점수가 높았을 때 근로자들이 역할모호성을 느끼는지 역할갈등을 느끼는지 구분할 수 없다(김영온, 2015).

한편 Rizzo, House와 Lirtzman(1970)은 역할갈등과 역할모호성을 측정하기 위한 도구를 개발하여, 이를 통해 두 개념이 독립적인 구조를 가지는 점을 입증하였다. 이 도구는 국내외의 여러 연구에서 그 신뢰도와 타당도가 검증되었으며, 역할인식 측면에서 현재까지도 가장 많이 쓰이는 도구이다(김태경, 2018; 주대진, 2010).

또한 역할과부하 측면에서는 Ivancevich와 Matteson(1980) 도구가 많이 활용되고 있는데, Ivancevich와 Matteson(1980)은 근로자들의 직무스트레스를 개인 차이와 환경적 요인 모두에 초점을 맞추는 통합된 접근을 가지고 스트레스 진단 조사표(Stress Diagnostic Survey: SDS)를 개발하였다(Parker & DeCotiis, 1983). 이 척도는 크게 물리적 환경, 개인 수준, 그룹 수준 및 조직 수준의 범주로 나누어지는데(Chandraiah, Agrawal, Marimuthu, & Manoharan, 2003), 직무스트레스의 역할요인 중 역할과부하의 수준을 측정하였다. 김기옥(2014)의 연구에서 Ivancevich와 Matteson(1980) 도구를 기반으로 역할과부하를 업무난이도, 업무과부하, 복잡성, 책임과부하로 구성하였으며, 이희을과 정영만(1999)은 Ivancevich와 Matterson(1980)이 개발한 스트레스 진단 조사표(Stress Diagnostic Survey: SDS)를 응용하여 국내 연구에서 직무스트레스 요인(역할과부하, 역할갈등, 역할모호성)을 측정하였다. 한국주(2016)의 조직내 역할요인에 따른 직무스트레스가 조직시민행동에 미치는 영향에 대한 연구에서도 Ivancevich와 Matteson(1980) 도구를 활용하여 역할과부하를 측정하였다.

4. 자기효능감 및 사회적 지지

가. 자기효능감

1) 자기효능감의 개념

자기효능감은 사회인지 이론(social cognitive theory) 또는 사회학습 이론(social learning theory)의 핵심 요인으로 Bandura(1977)에 의하여 제안된 개념으로서 개인이 수행과정에서 성공적으로 수행할 수 있는 개인의 능력에 대한 판단 또는 신념으로 정의하였다. 현대의 산업화와 더불어 나타나는 사회 변동 속에서 신체적, 심리적 위협과 인간의 성장과정에서의 많은 난관을 극복하기 위해 자신과 상황에 대한 정확한 판단과 이에 따른 효율적이고 적절한 대처를 위한 필수적 요소로 볼 수 있다(김석권, 2011; 김용구, 2014). Bandura(2001)는 기존의 자기효능감 개념에 통제적 관점을 강조한 자기조절에 대한 이론으로 발전하였다. 이를 바탕으로 자기효능감의 개념은 인생에 영향을 미치는 사건들을 통제할 수 있는 개인의 능력에 대한 신념 및 자기조절능력을 의미하는 것으로 확장되었다(권두승, 2006).

자기효능감 이론에 따르면, 두 가지 기대를 통해 행동에 영향을 미친다고 하였다. 그 중 하나는 효능 기대로서 결과를 얻기 위해 요구되는 행동을 자신이 성공적으로 해낼 수 있는가에 대한 예측이고, 다른 하나는 결과 기대로서 그와 같은 행동을 통해 어떤 결과가 나타날 것이라는 개인적인 추측의 과정을 의미한다(장현진, 2012). 다시 말해서, 개인이 자신의 역량과 효과성에 대해 어떻게 인식하고 판단하느냐가 개인의 행동에 영향을 미치고, 수행 수준을 결정하며(Bandura, 1986), 어떠한 행동이 어떠한 결과를 수반한다는 것을 알더라도 그 행동을 수행할 수 있는 능력에 회의감을 느낀다면 행동이 유발되지 않는다는 것을 의미한다(최영준, 2014). 이는 결과 기대는 있더라도 효능 기대가 없기 때문이며, 반대로 자신이 어떠한 행동을 할 수 있다 하더라도 그 결과가 만족스럽지 않을 경우 행동이 유발되지 않으므로 효능 기대와 결과 기대가 둘 다 존재할 때 행동이 유발될 수 있다는 것을 의미한다(김용구, 2014). 따라서

자기효능감이 높은 사람은 환경의 요구에 집중력이 높고, 어떤 난관이나 어려움에 직면하여도 이를 극복하기 위하여 다양한 방법을 동원하여 노력하는 경향이 있고, 행동의 지속성 및 정서적 반응에 대한 예측이 가능하여 다양한 영역이나 분야에서 학문적 연구가 이루어지고 있다(조완행, 2012; Lee & Bobko, 1994).

학자들에 따라 자기효능감의 기능과 판단 근거도 다양하다. Bandura(1977)는 자기효능감이 사고 형태와 정서적 반응에 영향을 주는 부분을 주장하였는데, 인간에게는 사고, 감정, 행동을 조절하는 자기조절 체계가 있는데, 자기효능감이 자기조절의 중추적인 역할을 한다고 하였다. 자기효능감이 높은 사람은 상황의 요구에 부응하기 위해 주의를 집중하며, 실패의 원인을 자신의 노력 부족 탓으로 돌리는 경향이 있다(최영준, 2014).

반면에 불안감을 느끼는 것은 자신이 처한 상황에서 느끼는 무력감 때문이므로, 자신의 상황을 통제할 수 있으면 불안감은 낮아진다고 볼 수 있다. 여기서 자신의 대처행동을 해낼 수 있을지에 대한 믿음이 자기효능감이며, 자기효능감의 수준이 높을수록 불안수준은 감소한다고 볼 수 있다(김용구, 2014). 또한, 자기효능감과 극복능력 사이에도 의미있는 관계가 있다(Bandura, 1997). 자기효능감의 수준이 높고 낮음에 따라 비관적으로 행동하기도 하고, 낙관적으로 행동하기도 하며, 자기효능감이 높은 사람은 좌절된 상태에서도 할 수 있다는 믿음으로 빠르게 기운을 차려 다시 자신의 과업에 매진할 수 있으며, 스트레스에 대한 완충역할을 한다(조완행, 2012; Brown et al., 1989).

최근의 선행연구를 살펴보면, 자기효능감을 크게 일반적 자기효능감(general self-efficacy)과 특수적 자기효능감(specific self-efficacy)으로 구분할 수 있다(김민지, 2017; 최영준, 2014). 일반적 자기효능감은 삶의 여러 영역의 경험을 통해 보편적인 상황에서 갖게 되는 일반화된 효능감이고, 특수적 자기효능감은 특수 과제나 상황에서 과제들 간의 상호관련성이 높은 과제영역에서 발휘되는 효능감이다(김민지, 2017). Eden(1988)에 따르면, 일반적 자기효능감과 특수적 자기효능감 모두 원하는 결과를 성취하려는 개인의 능력에 대한 신념으로 공통점이 있지만, 수행 영역의 범위(일반성

또는 구체성)에 따라 구성개념이 달라진다고 하였다. 다만, 특수적 자기효능감은 특정 영역에서 축적된 성공과 실패의 경험으로 좌우되므로, 전반적인 수행형태를 예측하는데 한계가 있으며, 급속도로 변화하는 현 시대적 환경에서는 특수적 자기효능감의 효용성이 낮을 수 있다고 판단하였다(최영준, 2014).

한편, 일반적 자기효능감은 친숙하지 않은 새로운 상황에서 특수적 자기효능감이 작동할 수 없을 때 인간의 행동을 성공적으로 유도하는 광대역의 기제로서 역할을 하며, 다양한 상황과 개인의 특성을 통해 형성된 일반적 자기효능감이 사전에 경험하지 못한 전반적인 과제에 대한 수행을 예측하는데 보다 더 효과적이고 유용하다(김용구, 2014; 오인수, 2002; 최영준, 2014).

2) 자기효능감의 측정

여러 선행연구를 살펴본 결과, 일반적 자기효능감을 측정하는 도구로는 Sherer, Maddux, Mercandante, Prentice-Dunn, Jacobs와 Rogers(1982)의 척도, Jerusalem과 Schwarzer(1992)의 척도, Chen, Gully와 Eden(2001)의 척도가 보편적으로 활용되고 있었다.

먼저, Sherer 외(1982)의 일반적 자기효능감 척도(Sherer et al.'s General Self-Efficacy Scale)는 일반적 자기효능감과 사회적 자기효능감으로 구성하고 있으며, 새로운 상황으로 전이되는 개인의 일반적인 기대를 다루는 문항들로 구성되어 있다. 이 도구의 문항 수는 총 17개로 5점 척도로 평정하도록 구성되어있다. 이 후 연구자들은 자기효능감의 일반성(generality) 차원에 관심을 갖기 시작하였는데, Sherer 외(1982)의 연구에서 이를 측정하기 위한 척도 개발 및 타당화 연구를 통해 일반적 자기효능감을 더욱 확장하였다.

이후에 Jerusalem과 Schwarzer(1992)의 일반적 자기효능감 척도(Jerusalem & Schwarzer's General Perceived Self-Efficacy Scale)는 다양한 상황에서 새롭고 어려운 과제들을 얼마나 잘 다룰 수 있는지에 대한 개인의 신념을 측정하고 있으며, 총

10개의 문항을 4점 척도로 평정하도록 구성되어 있다.

가장 최근에 만들어진 Chen 외(2001)의 일반적 자기 효능감 척도(Chen et al.'s New General Self-Efficacy Scale)에서는 일반적 자기효능감을 넓고 다양한 상황에서 무언가 성취하기 위해 요구되는 수행을 할 수 있는 능력에 대한 신념 또는 스스로에 대한 확신으로 정의하고, 총 8개 문항을 5점 척도로 구성되었다.

앞에서 설명한 Sherer 외(1982)의 연구는 3,000회 이상 인용되는 등 많은 연구에서 활용되었으나, Chen, Gully와 Eden(2001)는 해당 도구가 자기효능감 자체를 측정하는 것이 아니라 자기효능감의 결과로 나타나는 행동 착수, 노력, 유지에 대한 자아 인식의 세 가지 영역을 측정하기 때문에 적절하지 않다는 의견을 제시하였다(김민지, 2017). 권양이(2011), 최영준(2014), 김민지(2017) 등 국내의 연구에서도 Chen, Gully와 Eden(2001)이 개발한 일반적 자기효능감 도구를 번역하여 활용하였다. 권양이(2011)의 연구에서 이 도구의 내적일치도 계수는 .81이었고, 최영준(2014)의 연구에서도 확인적 요인분석을 통해 타당도를 확보하였고, 자기효능감 전체 문항에 대한 내적일치도 계수가 0.897로 높게 나타난 도구로 타당도와 신뢰도가 검증되었다.

특히, Chen 외(2001)의 일반적 자기 효능감 척도는 최영준(2014)의 연구에서 기업인을 대상으로 연구에 활용되었으며, 대기업 사무직 근로자를 연구대상으로 하는 본 연구에 용이하다고 볼 수 있다.

나. 사회적 지지

1) 사회적 지지의 개념 및 구성요소

사회적 지지에 대한 관심은 1970년대부터 시작되었으며, 최근에도 조직 수준의 방책으로 많이 등장하고 있다. 사회적 지지는 사람 간의 상호관계에서 신뢰와 도움을 주는 감정적 결속의 관계로서 스트레스 상황에 대한 대응과 적응을 돕는 역할을 하며, 스트레스의 발생 가능성을 줄이고, 심리적 안녕에 기여할 수 있다고 하였다(오가

실, 2006).

사회적 지지와 관련된 선행연구를 살펴보면, 학자들마다 조금씩 상이한 견해를 보이고 있다. 먼저, Caplan(1987)은 개인과 집단 간에 지속적인 상호작용을 하는 사회적 집합체에 의하여 제공되기 때문에 사회적 관계의 여러 측면을 의미한다고 하였고, Cobb(1976)은 개인이 가치 있는 존재로서 존중받고 있음을 인지하게 하고, 예상하지 못한 변화에 따른 영향력을 조절하는 역할을 하여 신체적, 심리적 건강을 유지할 수 있다고 하였다. 또한, House(1981)는 사회적 지지가 문제의 심각성을 감소시키고, 해결책을 도모하여, 스트레스를 경감시키고 긍정적 행동을 촉진하는 기능으로 개념화하였다. 이처럼 사회적 지지는 사회적 관계에서 위기에 대처하고, 변화에 대한 적응을 촉진한다.

사회적 지지의 기능적 특성을 살펴보면, 개인이 얼마나 많은 대인관계를 맺고 있으며 어떤 사람과 관계를 맺고 있는가 하는 것을 객관적으로 측정하는 구조적 특성과 달리 사회적 지지를 다른 사람과의 신뢰관계에 대한 인지적 평가로 보는 것이다(정지은, 정철영, 2015). 사회적 지지의 기능적 특성에 따른 선행연구의 하위요인 분류를 살펴보면, 사회적 지지를 정서적 지지(emotional support), 정보적 지지(informational support), 도구적 지지(instrumental support), 평가적 지지(appraisal support)의 4가지로 분류하였다(House, 1981).

이렇게 사회적 지지에 대한 분류는 학자들마다 매우 다양한 기준을 갖고 있다. 일반적으로 사회적 지지는 작업 관련 지원과 비작업 관련 지원의 유형으로 분류할 수 있다(Halbesleben, 2006). 여기서 작업 관련 지원은 조직 내 상사나 동료에 의한 업무와 관련된 지원을 의미하고, 비작업 관련 지원은 가족, 친구처럼 조직 이외의 상황에서 발생한 지원을 의미한다. 또한, Wells(1982)는 스트레스를 야기시키는 업무 환경에 관한 연구에서 사회적 지지가 중요한 변인 중의 하나임을 입증하였고, 직무스트레스가 발생하는 요인에 활용할 수 있는 정서적, 도구적 자원으로 분류하고, 특히 조직 내에서 동료의 지지와 상사의 지지는 심리적 불안감을 해소하는 데 중요한 기능임을 강조하였다.

한편 Karasek, Triantis와 Chaudhry(1982)는 사회적 지지가 직무스트레스와 육체적·정신적 건강의 관계에서 완충효과를 설명하였고, 상사의 지지와 동료의 지지는 사회적 지지의 완충효과를 검증하는데 유용하게 활용될 수 있는 점을 강조하였다. 이 연구에서는 대기업 인력의 직무소진과 관련된 영향요인을 다루기 때문에 사회적 지지의 모든 범주를 포함하기보다는 사회망의 범위를 조직으로 한정하였으며, 이에 따라 사회적 지지를 조직적 차원에서의 상사의 지지 및 동료의 지지에 대한 개인의 정서적, 인지적 인식으로 접근하였다.

2) 사회적 지지의 측정

여러 선행연구에서 사회적 지지의 측정에 있어, 다차원적으로 측정하는 방향으로 이루어지고 있다. 이원숙(1992)의 연구에 따르면, 단일 기능과 다차원적 기능, 개별적 접근과 전체적 접근, 이용 가능성에 대한 인지방향과 실제 제공된 지지에 대한 측정으로 세 가지로 구분하였다. 최근의 사회적 지지에 대한 측정의 방향성은 다차원적 기능과 전체적 접근, 이용 가능성에 대한 인지방향이 지지를 받고 있다(정지은, 정철영, 2015).

이와 같은 방향성에 맞추어 사용되고 있는 사회적 지지의 측정도구 중 하나는 Cohen과 Hoberman(1983)의 대인관계 지지평가 척도(Interpersonal Support Evaluation List; ISEL)이다. 이 측정도구는 총 48문항으로 정서적 지지, 소속적 지지, 평가·정보적 지지, 유형적 지지로 분류하였다. 또한 국내에서 개발된 박지원(1985)의 사회적 지지 도구는 총 25문항으로 사회적 지지망, 지지욕구, 지지형태를 하위요인으로 구성하였다.

한편 Karasek 외(1982)는 사회적 지지의 완충효과 모형을 기반으로 직무특성과 정신적 부담의 관계에 집중하여, 총 8개 문항으로 사회적 지지의 하위요인을 상사의 지지와 동료의 지지로 구분하여 개발하였다. Karasek 외(1982)의 도구 또한 다차원적이고 전체적인 접근과 함께 조직특성에 입각하여, 리더십차원의 상사관점과 조직문화

차원의 동료관점으로 해석하여, 국내의 기업대상 선행연구에서 활용되고 있다.

5. 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계

가. 직무스트레스 요인과 이직의도의 관계

1) 역할갈등과 이직의도의 관계

역할갈등과 이직의도의 관련된 연구에서 대기업 사무직을 대상으로 진행된 연구는 미흡하였으나, 선행연구에서 역할갈등과 이직의도의 관계에서 대체로 역할갈등은 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(김성한, 1997; 문영미, 2007; 문영주, 2010; 오희경, 2012).

서영희(2017)의 연구에서는 광고모델을 대상으로 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향에서 정적인 영향을 미치는 것을 입증하였다. 문영미(2007)의 연구에서도 사회복지사를 대상으로 역할갈등이 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것을 밝혔다. 이 외에도 산업의 특성에 따라 연구결과에서 영향력의 차이가 있지만, 대부분의 선행연구는 역할갈등이 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대기업 사무직 근로자를 직접적으로 연구한 결과는 확인할 수 없었으므로, 연구를 통한 정확한 검증은 필요한 상황이다.

또한 김판영과 박철호(2008)는 여행사 종사원의 역할스트레스와 직무태도와의 관련성에 관한 연구에서 역할갈등은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 결과를 입증하였다. 이주연과 지명원(2012)의 감정노동자의 직무스트레스, 역할갈등, 자아탄력성 및 이직의도의 관계에 대한 연구에서 역할갈등은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 나타내는 연구결과를 밝혔다. 이렇게 다양한 직종을 대상으로 역할갈등과 이직의도의 관계는 직접적으로 정적인 영향을 미치는 결과를 보였다. 이 외에도

직무스트레스요인이 직무소진과 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무스트레스 요인 중 역할갈등은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것을 입증하였다(양춘희, 권용만, 신형재, 2015).

대기업 사무직 근로자를 직접적으로 연구한 결과는 확인할 수 없었으므로 연구를 통한 정확한 검증은 필요한 상황이지만, 이렇게 대부분의 선행연구에서 역할갈등은 이직의도에 대체로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 역할갈등은 이직의도에 정적인 직접효과를 미칠 수 있을 것으로 예측할 수 있다.

2) 역할모호성과 이직의도의 관계

선행연구에서 역할모호성과 이직의도의 관계에서 역할모호성은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(김미숙, 2004; 공계순, 2005; 문영미, 2007; 문영주, 2010; 오희경, 2012). 선행연구에서 특히 역할모호성의 연구는 역할갈등과 함께 연구된 경우가 많았으며, 역할갈등과 유사한 결과를 나타내었다. 앞에서 살펴본 김판영과 박철호(2008)의 연구에서도 역할모호성은 이직의도에 정적인 영향을 미치는 결과를 나타내었다. 또한 황현희, 최애경과 정성휘(2015)의 연구에서도 비서의 역할측면에서 역할모호성이 이직의도에 정적인 영향을 미치는 연구결과를 입증하였다.

Rizzo 외(1970)는 역할모호성이 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미친다고 하였다. 김미숙(2004)의 연구에서 사회복지사를 포함한 사회복지 인력을 대상으로 역할모호성은 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것을 입증하였다. 역할모호성이 이직의도에 영향을 미친다는 연구들은 조직 내에서 자신의 지위에 주어진 정보가 부족하거나 불확실함으로써 자신에게 기대되는 명확한 기대와 행동을 하지 못하는 혼란스러움으로 인해 결국 이직을 고려하게 되는 것으로 설명하였다(김준환, 2014).

이 외에도 직무스트레스 요인이 직무소진과 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무스트레스 요인 중 역할모호성은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을

미치는 것을 입증하였다(양춘희, 권용만, 신형재, 2015).

대기업 사무직 근로자를 직접적으로 연구한 결과는 확인할 수 없었으므로 연구를 통한 정확한 검증은 필요한 상황이지만, 이렇게 대부분의 선행연구에서 역할모호성은 이직의도에 대체로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 역할모호성은 이직의도에 정적인 직접효과를 미칠 수 있을 것으로 예측할 수 있다.

3) 역할과부하와 이직의도의 관계

선행연구에서 역할과부하는 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것으로 설명하고 있다(김미숙, 2004; 공계순, 2005; 문영주, 2010). 황현희 외(2015)의 연구에서 비서를 대상으로 역할과부하가 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것을 검증하였다. Rizzo 외(1970)는 역할이 많을수록 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미친다고 하였으며, 권용수(2006)의 연구에서도 역할과부하가 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것을 입증하였다. 또한 공계순(2005)은 역할이 명료하게 규정되어 있지 않으면서, 상반된 역할을 동시에 과다하게 부여할 때 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 외에도 양춘희 외(2015)의 연구에서 직무스트레스 요인이 직무소진과 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구에서 직무스트레스 요인 중 역할과부하는 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것을 입증하였다.

대기업 사무직 근로자를 대상으로 직접적으로 연구한 결과는 확인할 수 없었으며, 산업의 특성에 따라 영향력의 차이가 존재하므로, 연구를 통한 정확한 검증은 필요한 상황이지만, 이렇게 대부분의 선행연구에서 역할과부하는 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 세부 연구결과를 살펴보면 역할갈등이나 역할모호성에 비해 대체로 더 높은 영향력을 미치는 것으로 보였다(양춘희, 권용만, 신형재, 2015; 황현희, 최애경, 정성휘, 2015). 따라서 역할과부하는 이직의도에 정적인 직접효과를 미칠 수 있을 것으로 예측할 수 있다.

나. 직무소진과 이직의도의 관계

대기업 사무직 근로자를 대상으로 연구한 직무소진과 이직의도 간의 관계를 밝힌 연구결과는 발견하지 못하였으나, 공무원, 군인, 간호사, 사회복지사, 기업체 사원 등의 다양한 직업군에서 직무소진이 심할수록 이직의도에 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다(공계순, 2005; 권용수, 2006; 김국군, 2012; 박경환, 2009; 오이복, 2010; 이정은, 조영은, 2008; 이지혜, 2010).

먼저, Cordes와 Dougherty(1993)의 연구에서 직무소진은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다. 국내의 심상신과 김상국(2012)의 연구에서도 직무소진과 이직의도의 인과적 관계를 확인한 결과, 직무소진이 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미치며, 직무소진이 높을수록 이직의도의 수준이 높음을 구명하였다. 강미화(2017)는 학교현장에서 근무하고 있는 사회복지사의 이직모형을 검증하는 연구에서 직무소진이 이직의도에 영향을 미치는 직접효과와 간접효과를 모두 확인하였다. 또한 미국 사회복지사를 대상으로 연구한 이선영과 김한성(2007)의 연구결과에서도 직무소진 정도가 심할수록 이직의도를 더 강하게 느끼는 것으로 분석하였다. 또한 양춘희 외(2015)의 연구에서도 직무소진은 이직의도에 높은 정적인 상관관계를 입증하였다.

한편, 공계순(2005)은 이직의도에 영향을 미치는 요인을 조사하였는데, 직무소진의 하위요인 중에서는 정서적 고갈 그리고 상사관계, 업무량, 신변위협, 근무기간, 연령, 성별, 학력으로 보고하였다. 즉, 정서적 고갈 정도가 높고 상사관계가 만족스럽지 못하며, 근무기간이 길고, 업무량이 많으며, 신변위협이 있다고 느끼는 사람들이 이직의도가 높은 결과를 보였다(박승택, 2012). 다시 말해서 육체적, 정신적 피로감, 일에 대한 회의감, 성취감 결여, 좌절감, 허탈감, 스트레스, 쇠약, 탈진 등의 요인들이 대인관계와 관련된 갈등을 유발하고, 의욕 상실을 일으켜 열심히 일하지 않게 되고, 노력을 기울이지 않게 되는 악순환이 반복되게 되어 결국 조직에 몰입하지 못하고, 직장을 그만두려 하거나, 더 좋은 직장으로 이직하는 원인이 될 수 있다(심상신, 김상국, 2012; Schwab & Iwanicki, 1982; Pines, Aronson, & Kafry, 1981; Maslach 1982; Maslach & Jackson, 1981).

앞에서도 언급한 바와 같이, 대기업 사무직 근로자를 직접적으로 연구한 결과는 확인할 수 없었으며, 산업의 특성에 따라 상이한 부분이 있으므로, 연구를 통한 정확한 검증은 필요한 상황이지만, 이렇게 많은 선행연구에서 직무소진은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하로 구성된 직무소진은 이직의도에 정적인 직접효과를 미칠 수 있을 것으로 예측할 수 있다.

다. 직무스트레스 요인과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과

1) 역할갈등과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과

직무소진의 매개효과에 관련된 선행연구를 살펴보면, 대기업 사무직 근로자를 대상으로 진행된 연구결과는 찾을 수 없었으나, 직무스트레스 요인과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과는 일부 연구에서 이를 지지하는 선행연구가 제시되고 있다. Burke와 Deszca(1986)은 직무스트레스 요인을 경험하면 직무소진에 영향을 미치고, 이때 직무소진을 통해 더 높은 이직의도를 미치게 되는 매개효과를 증명하였다. 또한, Peter(1986)는 직무스트레스 요인 중 역할갈등으로 인하여 직무소진에 이르게 되며, 직무소진을 통해 종국에는 이직의도를 가지게 된다고 하였다.

국내 연구에서도 IT 인력을 대상으로 이직의도에 미치는 영향요인 연구에서 직무스트레스의 요인인 역할 갈등이 강해질수록 직무소진의 비인격화가 강해진다는 결과를 증명하였고, 직무소진의 매개효과를 통해 이직의도가 높아지는 결과를 보였다(오이복, 2010). 양춘희 외(2015)의 연구에서도 직무스트레스 요인의 역할갈등이 직무소진을 매개로 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것을 입증하였다. 이정순, 김효경과 박광천(2015)의 연구에서도 역할갈등과 이직의도의 관계에서 유의미한 설명력을 가지고 있으며, 위계적 회귀분석 결과, 역할갈등은 직무소진을 매개로 이직의도에 유의미한 설명력을 가지는 결과를 보였다.

또한, 금융권 종사자를 대상으로 역할갈등과 이직의도의 관계에서 직무소진의 하위요인인 정서적 고갈이 부문매개효과를 나타내었으며, 비인격화는 완전매개효과를 입증하였다(이인석, 박문수, 정무관, 2007). 김준환(2014)의 연구에서도 사회복지사를 연구대상으로 직무스트레스 요인인 역할갈등이 직무소진을 매개변수로 하여 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다.

이렇게 직무스트레스 요인의 구성요인인 역할갈등과 이직의도의 관계에서 직무소진 매개효과에 관한 연구결과를 확인할 수 있었다(김준환, 2014; 양춘희, 권용만, 신형재, 2015; 오이복, 2010; 이인석, 박문수, 정무관, 2007; 이정순, 김효경, 박광천, 2015). 또한 직무스트레스 요인 중 역할갈등이 직무소진에 영향을 미치는 선행연구(권성현, 2008; 오이복, 조주연, 2011; 이인석, 박문수, 정무관, 2007; 황현희, 최애경, 정성휘, 2015; Fogarty et al., 2000)와 직무소진이 이직의도에 영향을 미치는 선행연구(강미화, 2017; 이선영, 김한성, 2007; 심상신, 김상국, 2012)에서도 직무소진의 매개효과를 예측할 수 있다.

대기업 사무직 근로자를 직접적으로 연구한 결과는 확인할 수 없었으며, 산업의 특성에 따라 상이한 부분이 있으므로, 연구를 통한 정확한 검증은 필요한 상황이지만, 대기업 사무직 근로자의 역할갈등과 이직의도의 관계에서 직무소진은 매개효과를 가질 수 있을 것으로 예측할 수 있다.

2) 역할모호성과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과

직무소진의 매개효과에 관련된 선행연구를 살펴보면, 대기업 사무직 근로자를 대상으로 진행된 연구결과는 찾을 수 없었으나, 역할모호성과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과에 대한 선행 연구가 제시되고 있었다.

먼저, 김준환(2014)의 연구에서 사회복지사를 연구대상으로 직무스트레스의 구성 요인인 역할모호성이 직무소진을 매개변수로 하여 이직의도에 영향을 미치는 것을 확인하였고, 직무소진의 하위요인 중에서 정서적 고갈의 영향력이 가장 큰 것으로 나타났으나, 대상에 따라 결과가 일관되지 않고 약간의 차이가 있었다. 또한 김준환(2014)

의 연구에서 직무소진은 완전매개변수로 확인되면서, SSO(stress-strain-outcome) 이론적 모형과 동일한 인과관계를 증명하였다. 양춘희 외(2015)의 연구에서도 직무스트레스 요인의 역할모호성이 직무소진을 매개로 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것을 입증하였다.

이렇게 직무스트레스 요인의 구성요인인 역할모호성과 이직의도의 관계를 매개하는 직무소진에 관한 실증적인 연구결과를 확인할 수 있었다(김준환, 2014; 양춘희, 권용만, 신형재, 2015; 오이복, 2010). 또한 추가적으로 역할모호성이 직무소진에 영향을 미치는 선행연구(권성현, 2008; 권성현, 2009; 오이복, 조주연, 2011; 황현희, 최애경, 정성휘, 2015; Cherniss, 1980; Fogarty et al., 2000; Kahn & Byosiere, 1992)와 직무소진이 이직의도에 영향을 미치는 선행연구(강미화, 2017; 이선영, 김한성, 2007; 심상신, 김상국, 2012)에서도 직무소진의 매개효과를 예측할 수 있다.

앞에서도 언급한 바와 같이, 대기업 사무직 근로자를 직접적으로 연구한 결과는 확인할 수 없었으며, 산업의 특성에 따라 상이한 부분이 있으므로, 연구를 통한 정확한 검증은 필요한 상황이지만, 앞에서 살펴본 선행연구를 통해 대기업 사무직 근로자의 역할모호성과 이직의도의 관계에서 직무소진은 매개효과를 가질 수 있을 것으로 예측할 수 있다.

3) 역할과부하와 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과

직무소진의 매개효과에 관련된 선행연구를 살펴보면, 대기업 사무직 근로자를 대상으로 진행된 연구결과는 찾을 수 없었으나, 역할과부하와 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과에 대한 선행 연구를 확인할 수 있었다.

먼저 공계순(2005)은 역할과부하로 인해 직무소진의 정서적 고갈을 겪게 되고, 직무소진을 매개로 결국 이직의도를 높이는 것으로 설명하였다. 양춘희 외(2015)의 연구에서도 직무스트레스 요인의 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하가 직무소진을 매개로 이직의도에 정적인 영향을 미치는 것을 입증하였고, 특히 직무소진을 매개로 역할과부하가 이직의도에 가장 많은 간접효과를 미치는 것으로 나타났다.

또한, 김준환(2014)의 연구에서도 사회복지사를 연구대상으로 역할과부하가 직무소진을 매개변수로 하여 이직의도에 간접영향을 미치는 것을 확인하였고, 직무소진의 하위요인 중 정서적 고갈의 영향력이 가장 큰 것으로 나타났으나, 대상에 따라 결과가 일관되지 않고 차이가 있었다. 조규철과 김상진(2015)의 연구에서는 민간경비원을 대상으로 역할과부하와 이직의도와의 관계에서 직무소진 하위요인인 비인격화를 매개로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 홍연숙(2014)의 연구에서도 복지시설 종사자를 대상으로 역할과부하가 직무소진의 정서적 고갈을 매개로 이직의도에 영향을 미치는 것을 입증하였다.

이렇게 직무스트레스 요인의 구성요인인 역할과부하는 이직의도와의 관계에서 직무소진 매개효과에 관한 연구결과를 확인할 수 있었다(김준환, 2014; 공계순, 2005; 양춘희, 권용만, 신형재, 2015; 조규철, 김상진 2015; 홍연숙, 2014). 또한 역할과부하가 직무소진에 영향을 미치는 선행연구(공계순, 2005; 황현희, 최애경, 정성휘, 2015; Kemery et al, 1985)와 직무소진이 이직의도에 영향을 미치는 선행연구(강미화, 2017; 이선영, 김한성, 2007; 심상신, 김상국, 2012)에서도 대기업 사무직 근로자의 역할과부하와 이직의도의 관계에서 직무소진은 매개효과를 가질 수 있을 것으로 예측할 수 있다.

대기업 사무직 근로자를 직접적으로 연구한 결과는 확인할 수 없었으며, 산업의 특성에 따라 상이한 부분이 있으므로, 연구를 통한 정확한 검증은 필요한 상황이지만, 앞에서 살펴본 선행연구를 통해 대기업 사무직 근로자의 역할과부하는 직무소진을 매개로 이직의도에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것으로 예측할 수 있다.

라. 직무스트레스 요인과 직무소진의 관계에서 자기효능감 및 사회적 지지의 조절효과

1) 자기효능감의 조절효과

자기효능감의 조절효과에 관련된 선행연구를 살펴보면, 대기업 사무직 근로자를 대

상으로 한 연구결과는 발견하지 못하였으나, Freudenberger(1975)와 Maslach(1982)는 직무소진 발생요인에 관한 이론에서 스트레스를 조절할 수 있는 개인의 성격, 신념, 자기효능감, 가치, 정서적 표현, 삶의 방식 등 내적 특성요인에 따라 직무소진을 유발하는데 영향을 준다고 하였다. Brouwer와 Tornic(2000)의 연구에서 스트레스 요인과 심리적인 직무소진의 관계에서 자기효능감이 높은 교사의 경우 직무소진을 완화해주는 조절효과가 큰 것을 증명하였다.

한편, 권성현(2009)의 연구에서 국민건강보험공단 인력을 대상으로 역할모호성 및 역할갈등과 직무소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 살펴본 결과, 주효과도 나타나지 않고, 상호작용 효과도 없는 것으로 확인되었다. 이는 직무수행에 있어서 직무소진을 설명하는 다양한 변수들을 고려하지 않았기 때문에 자기효능감의 조절효과가 나타나지 않을 수도 있다는 연구결과와 동일한 결과이며(Jex & Bilese, 1999), 이렇게 연구대상과 산업특성에 따라 상이한 부분이 있으므로, 연구를 통한 정확한 검증은 필요한 상황이다.

이 외에도 전문상담교사의 역할 수행에 대한 스트레스와 소진과의 관계에서 자기효능감의 조절효과가 유의미한 결과를 보였으며, 자기효능감의 수준을 높게 지각할 때 소진을 덜 경험하는 결과를 보였다(서지영, 김희정, 2011). 자기효능감과 스트레스 및 우울의 관계 연구에서도 자기효능감이 낮은 수준의 경우 우울함에 쉽게 노출되며, 자기효능감이 높은 수준의 경우에는 스트레스에서 우울감으로 이어질 가능성이 낮다고 주장하였다(Mager, 1992). 또한, 송준제와 임희정(2014)의 연구에서도 직무스트레스 요인의 역할갈등과 직무소진의 하위요인인 비인격화의 관계에서 자기효능감이 조절효과를 나타내는 것을 증명하였다.

이렇게 자기효능감은 인지, 수행동기, 정서, 과제 선택과정에 영향을 주므로 자기효능감이 높으면 직무스트레스 요인들을 극복하려는 인지적 노력을 많이 할 것이고, 결과적으로 직무스트레스 요인이 직무소진으로 연결되는 것을 일부 줄여줄 수 있다고 보았다(Bandura, 1986).

이와 같이, 여러 선행연구들을 종합해 보면, 대기업 사무직 근로자를 직접적으로 연구한 결과는 확인할 수 없었으며, 산업의 특성에 따라 상이한 부분이 있으므로, 연

구를 통한 정확한 검증은 필요한 상황이다. 다만, 앞에서 살펴본 바와 같이, 직무스트레스 요인과 직무소진 간 관계에서 자기효능감이 높은 경우에는 심리적인 직무소진 정도가 낮아지고, 자기효능감이 낮은 경우에는 직무스트레스 요인에 대해 불안해하고, 직무소진의 정도가 높아지게 된다. 따라서 이러한 관계에 따라 자기효능감이 직무스트레스 요인과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것을 예측할 수 있다.

2) 사회적 지지의 조절효과

사회적 지지의 조절효과에 관련된 선행연구를 살펴보면, 대기업 사무직 근로자를 대상으로 한 연구결과는 발견하지 못하였으며, 직무스트레스 요인과 직무소진의 관계에서 사회적 지지가 지닐 수 있는 조절효과와 관련된 선행연구가 많지 않았지만, 사회적 지지는 Kessler, Price와 Wortman(1985)에 의해 조직수준에서 스트레스 요인을 대처하고 관리하기 위한 전략 차원의 조절변인으로 연구된 것이 가장 대표적인 것이라 할 수 있다(박현주, 2011).

사회적 지지의 효과를 검증하는 연구들은 사회적 지지를 스트레스 요인의 선행변수에 넣거나, 스트레스 요인과 스트레스 반응(strain)간의 조절요인으로 넣거나, 스트레스 반응(strain)에 독립된 선행변수로 설정하기도 하였다(강미화, 2017). 그 중에서도 대부분의 선행연구들이 사회적 지지를 조절변수에 포함하지만, 아직까지 일치된 결과를 얻지 못하는 반면, 개인이 보유한 사회적 지지의 정도는 전체적인 직무스트레스 요인과 직무소진의 과정에 영향을 줄 수 있다는 주장은 대체적으로 받아들여지고 있다(김준환, 2014). 김준환(2014)의 연구에서 직무스트레스의 하위요인인 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하와 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과는 부분적으로 유의한 결과를 보였으며, 사회복지사의 대상에 따라 상이한 결과가 나타났으므로, 연구대상에 따른 검증은 필요한 상황이다.

김화선(2018) 연구에서 역할과부하와 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 하위 요인인 상사의 지지가 조절효과가 있음을 입증하였다. Maslach 외(2001)의 연구에서도

사회적 지지가 직무소진에 중요한 영향을 미치고 있으며, 특히 상사의 지지가 직무소진을 감소시키는 매우 중요한 요인임을 강조하고 있다. 상사는 조직 구성원이 업무를 수행하는 과정에서 책임감을 갖도록 격려하고, 성과를 달성할 수 있도록 돕는다. 왜냐하면 상사의 지지는 부하의 행동에 동기부여를 하는 내재적 기능이 있기 때문에 부하가 인지하는 정서적 부담을 감소시키는 역할을 할 수 있기 때문이다(도윤경, 1999).

또한 강미화(2017)의 연구에서도 사회적 지지는 역할과부하와 직무소진과의 관계에서 조절작용을 하는 것으로 확인되었다. 전문상담교사의 역할 수행에 대한 스트레스와 소진과의 관계에서 사회적 지지의 조절효과가 유의미한 결과를 입증하였다(서지영, 김희정, 2011).

이 외에도 사회적 지지의 결여가 직무소진을 유발한다는 많은 학자들의 선행연구들에서 직무소진을 예방하기 위하여 조직적인 차원에서 지지적인 환경을 제공하는 것이 무엇보다도 중요함을 강조하고 있다(김미선, 2003; 이명신, 2004; 최명민, 현진희, 2006; Söderfeldt et al., 1995).

이렇게 앞에서 살펴본 바와 같이, 대기업 사무직 근로자를 직접적으로 연구한 결과는 확인할 수 없었으며, 산업 및 연구대상의 특성에 따라 상이한 부분이 있으므로, 연구를 통한 정확한 검증은 필요한 상황이다. 지금까지 살펴본 선행연구를 종합적으로 정리해 보면, 직무스트레스 요인과 직무소진 간 관계에서 사회적 지지의 조절효과는 유의미한 부적인 결과를 보였으며, 중요한 영향을 미치고 있음을 입증하였다. 따라서 이러한 관계에 따라 사회적 지지는 직무스트레스 요인과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것으로 예측할 수 있다.

마. 인구통계학적 특성

먼저 본 연구의 종속변인인 이직의도와 인구통계학적특성 변인을 살펴보면, 오지영(2008)의 연구에서 노인의료복지시설 근무자들의 인구통계학적 특성에 따른 이직의도

의 차이를 확인한 결과, 연령, 학력에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 박승택(2012)의 연구에서 사회복지사의 이직의도는 연령, 학력에서 통계적으로 유의미한 차이를 보였으며, 박소영(2013)도 청소년 지도사를 대상으로 연령과 학력에 따라 이직의도에 유의미한 차이가 있는 것으로 검증되었다. 또한 임연희(2017)는 종합병원 간호사들의 이직의도는 연령이 낮을수록, 학력이 낮을수록 유의미하게 나타났다. 설진화, 이재현(2010)은 사회복지사의 이직의도 연구에서 인구통계학적 특성 변수들 중에서 연령이 높을수록 이직의도가 낮아졌고, 학력이 높을수록 이직의도가 높게 나타났다. 박정수(2016)는 교정 공무원을 대상으로 한 연구에서 연령이 적을수록, 학력이 높을수록 이직의도가 높게 나타나는 것을 확인할 수 있었다. 이 외에도 많은 선행연구에서 연령과 학력에 따라 이직의도에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(고경숙, 2008; 윤영석, 2013; 이수아, 강순희, 2018; 손운선, 2012; 신경희, 2017).

배석오(2013)는 공무원의 이직의도에 대한 연구에서 연령, 직군에 따라 유의한 차이를 보였으며, 김민주와 김이태(2016)는 컨벤션 산업 종사자의 직군에 따라 이직의도의 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이 외에도 선행연구에서 생산직, 연구직, 경영지원직과 같은 직군에 따라 이직의도에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다(김문석, 유시현, 2011; 박상훈, 김우철, 2018; 배을규, 강명구, 이호진, 김대영, 2012; 조환철, 엄재근, 2018)

한편 정귀자, 김중인과 정세창(2014)은 보험회사 소속 보험설계사들을 대상으로 인구통계학적 특성에 따른 이직의도의 차이를 확인한 결과, 성별에서는 차이가 없었으나, 연령과 학력에서는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 차인성(2012)의 연구에서는 사회복지시설 종사자를 대상으로 성별과 근무경력, 직급의 개인적 특성에 따라 이직의도의 차이를 보이지 않았다. 또한 박명희(2011)는 학원 강사의 인구통계학적 특성에 따른 이직의도의 차이를 살펴본 결과, 성별, 결혼여부, 경력은 통계적으로 유의미한 차이가 없는 변인으로 나타났다.

본 연구에서 주요변인인 직무소진과의 관계도 추가적으로 살펴보면, 염영배(2012)의 직무소진 영향요인에 관한 연구에서 인구통계학적 특성 중 성별에 따라 차이를 보이

는 것은 분명하지만, 그 이유는 생물학적 특성이나 여성의 이타적 성격과 같은 성별이 가지는 자체의 문제가 아니라, 해당 직무로 인하여 성별의 차이가 부각되는 경우로 보는 것이 더 타당하다고 하였다. 반면, Maslach, Jackson과 Leiter(1996)의 연구에서는 성별이 직무소진과 무관한 것으로 나타났으며, Ackerley와 Burnell, Holder와 Kurdek(1988), McGee(1989)의 연구에서도 직무소진과 성별과는 유의미한 관계가 없다고 보았다. 이렇게 일치된 결과를 얻지 못하기 때문에 연구를 통한 정확한 검증이 필요한 상황이다.

근속년수의 경우 대부분의 연구에서 경력이 짧을수록 직무소진을 더 많이 경험한다는 결과(Anderson & Iwanicki, 1984; Arricale, 2001)가 도출되었으며, 오히려 1년에서 2년이 되면서부터 본격적인 직무소진을 경험하기 시작한다는 이론도 존재하였다(Freudenberger, 1975). 국내의 염영배(2012)의 연구에서는 근속 초기에 직무소진이 높게 나타난 후 근속년수가 길어지면 직무소진이 낮아진다는 기존의 선행연구 결과와 다른 결과를 보였다. 오히려 근속년수가 길어질수록 직무소진이 높아지는 경향을 보여 주고 있었으나, 근속년수가 장기화 될 경우는 다시 감소추세를 보인다고 하였다(염영배, 2012).

또한, 김국군(2012)의 연구에서도 젊은 연령층일수록 육체적·정신적 스트레스 상황에서 적절하게 대응하는 능력이 떨어지므로 직무소진의 가능성이 크다는 것을 보여주었고, 입사 후 초기에 직무소진이 높게 나타났으며, 기혼자가 미혼자보다 직무소진이 낮게 나타났다. 또한, 연령이 높을수록 정서적 고갈과 비인격화는 낮게 나타났고, 성취감 저하는 더욱 가중되어 성취감이 떨어지는 것으로 나타났으며, 전반적으로 연령이 낮을수록 직무소진에 대한 경험이 더 심한 것으로 나타났다(Caplan & Jones, 1975; Chapman & Lowther, 1982). 이렇게 연구대상과 산업특성에 따라 연구결과가 일치되지 않고 조금씩 상이한 부분이 있으므로, 연구를 통한 정확한 검증이 필요하다.

한편, 미혼의 경우 직무소진이 높게 나타나는 연구도 있었으며(Farber, 1984; Fuqua & Couture, 1986; Gold et al., 1993), 교육 수준에서는 학력이 높을수록 오히려 직무

소진이 높아지는 것으로 나타나는 연구결과가 있었다(Townley, Thornburg, & Crompton, 1991). 또한 일반적으로 직무수행에 대한 경력이 쌓일수록 직무소진이 낮게 나타났으나, 직급과 직위가 높을수록 직무소진이 증가한다는 상반된 견해도 있었다(윤아랑, 정남운, 2011). 이러한 부분들은 업무환경, 연구대상, 산업특성 및 상황에 따라 상이한 결과를 보이고 있었다.

이렇게 앞에서 선행연구를 통해 살펴본 바와 같이, 인구통계학적 특성변인을 주요 변인으로 간주하는 데에는 한계가 있으나, 개인의 인구통계학적 특성이 이직의도와 직무소진에 영향을 준다는 가정에는 큰 무리가 없는 것으로 판단할 수 있다. 대기업 사무직 근로자를 직접적으로 연구한 결과는 확인할 수 없었으나, 앞에서 살펴본 인구통계학적 특성의 성별, 연령, 직급, 결혼여부, 학력, 직군, 근속년수, 직무수행기간이 연구대상, 산업특성 및 상황에 따라 상이한 부분이 있다. 따라서 연구진행 시 고려될 필요가 있으며, 연구를 통한 정확한 검증이 필요한 상황이다.

지금까지 살펴본 주요 변인 간의 관계를 종합하여, 다음의 <표 Ⅱ-9>와 같이 정리하였다.

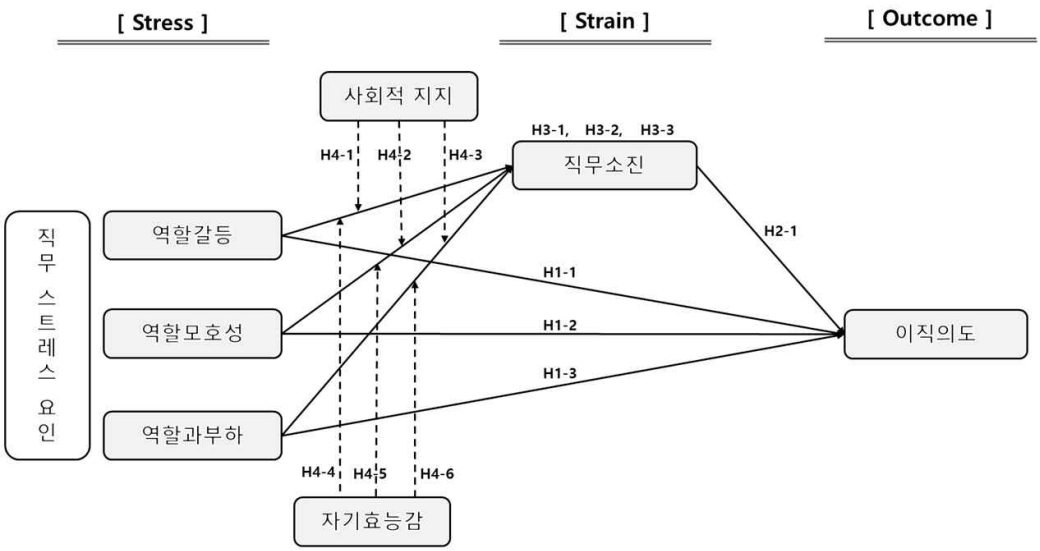
<표 Ⅱ-9> 연구 변인 간 관계 종합

관계	주요 선행연구
역할갈등 → 이직의도	김성한(1997), 김판영, 박철호(2008), 문영미(2007), 문영미(2007), 문영주(2010), 서영희(2017), 양춘희, 권용만, 신형재(2015), 오희경(2012)
역할모호성 → 이직의도	공계순(2005), 김미숙(2004), 김미숙(2004), 김준환(2014), 김판영, 박철호(2008), 문영미(2007), 문영주(2010), 양춘희, 권용만, 신형재(2015), 오희경(2012), 이주연, 지명원(2012), 황현희, 최애경, 정성휘(2015), Rizzo et al.(1970)
역할과부하 → 이직의도	공계순(2005), 권용수(2006), 김미숙(2004), 문영주(2010), 양춘희, 권용만, 신형재(2015), 황현희, 최애경, 정성휘(2015), Rizzo et al.(1970)
직무소진 → 이직의도	공계순(2005), 권용수(2006), 김국군(2012), 박경환(2009), 오이복(2010), 이선영, 김한성(2007), 이정은, 조영은(2008), 이지혜(2010), Cordes & Dougherty(1993), Maslach & Jackson(1981), Maslach(1982), Pines et al.(1981), Schwab & Iwanicki(1982)
역할갈등 → 직무소진 → 이직의도	김준환(2014), 양춘희, 권용만, 신형재(2015), 오이복(2010), 이인석, 박문수, 정무관(2007), 이정순, 김효경, 박광천(2015)
역할모호성 → 직무소진 → 이직의도	김준환(2014), 양춘희, 권용만, 신형재(2015), 오이복(2010)
역할과부하 → 직무소진 → 이직의도	공계순(2005), 김준환(2014), 양춘희, 권용만, 신형재(2015), 조규철, 김상진(2015), 홍연숙(2014)
자기효능감 ↓ 직무스트레스 요인 → 직무소진	권성현(2009), 서지영, 김희정(2011), 송준제, 임희정(2014), Bandura(1986), Brouwer & Tornic(2000), Freudenberger(1975), Jex & Bilese(1999), Mager(1992), Maslach(1982)
사회적 지지 ↓ 직무스트레스 요인 → 직무소진	강미화(2017), 김미선(2003), 김준환(2014), 김화선(2018), 도윤경(1999), 박현주(2011), 서지영, 김희정(2011), 이명신(2004), 최명민, 현진희(2006), Kessler et al.(1985), Maslach et al.(2001), Söderfeldt et al.(1995)

III. 연구 방법

1. 연구 모형

이 연구의 목적은 우리나라 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하), 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계를 구명하는 것이다. 구체적인 연구의 목표에 따라 변인 간의 관계를 구명하기 위하여 [그림 Ⅲ-1]과 같이 연구모형을 설정하였다.



[그림 Ⅲ-1] 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계 모형

이 연구의 모형에 따르면, 첫째, 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다(H1-1, 1-2, 1-3).

둘째, 대기업 사무직 근로자의 직무소진은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다(H2-1).

셋째, 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 이직의도의 관계에서 직무소진은 매개효과를 가질 것이다(H3-1, 3-2, 3-3).

넷째, 대기업 사무직 근로자의 자기효능감과 사회적 지지는 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다(H4-1, 4-2, 4-3, 4-4, 4-5, 4-6).

2. 연구 대상

이 연구의 모집단은 대기업 사무직 근로자이다. 일반적으로 대기업은 근로자 수, 자산총계 및 매출액을 기준으로 분류될 수 있는데, 사회과학 분야의 연구에서는 근로자 수를 기준으로 중소기업, 중견기업, 대기업으로 분류하고 있다. 대기업의 분류 기준은 중소기업기본법에 근거하여 업종별로 상시 근로자 수와 자본 규모를 기준으로 대기업과 중소기업을 구분하는 방법과 공정거래위원회 또는 대한상공회의소에서 지정한 그룹단위의 기업과 계열사 혹은 1,000대 기업 등으로 제한하는 방법 등이 있다(주현미, 2012).

중소기업기본법에 따르면, 상시 근로자수 1,000명 이상을 대기업으로 구분하며, 2015년 1월 1일에 중소기업기본법 개정 후 시행령에서 상시 근로자 수를 기준으로 구분하지 않고, 매출액 및 자산총계를 기준으로 변경되었다. 그러나 일반적으로 사회과학 분야의 연구에서는 상시 근로자 수를 기준으로 하여 대기업과 중견기업, 중소기업으로 구분하고 있다.

이 연구에서는 공정거래위원회에서 제공하고 있는 30대 그룹 및 계열사의 근로자를 연구의 모집단으로 설정하였다. 공정거래위원회에서 지정하는 30대 그룹 현황은 <표 Ⅲ-1>과 같다.

<표Ⅲ-1> 국내 30대 그룹 현황

순위	그룹명	계열사수	순위	그룹명	계열사수
1	삼성	62	16	부영	24
2	현대자동차	56	17	LS	48
3	SK	101	18	대림	27
4	LG	70	19	S-Oil	3
5	롯데	107	20	미래에셋	38
6	포스코	40	21	현대백화점	28
7	GS	71	22	영풍	24
8	한화	76	23	대우조선해양	5
9	농협	49	24	한국투자금융	30
10	현대중공업	28	25	금호아시아나	26
11	신세계	39	26	효성	52
12	KT	36	27	OCI	21
13	두산	26	28	KT&G	9
14	한진	28	29	KCC	17
15	CJ	80	30	교보생명보험	14

출처: 공정거래위원회. (2018). 공정거래위원회 공시 대상 기업진단 지정현황. Retrieved from http://www.ftc.go.kr

일반적으로 연구결과의 일반화를 위해 모집단의 수에 상관없이 표본 집단의 절대수에 기인하며, 사회과학에서는 300명 이상이면 신뢰할 만한 표본 집단이라고 보고 있다(류근관, 2013). 이 연구의 대상인 30대 그룹의 전체 종사자 수가 1,324,681명(공정거래위원회, 2017)임을 고려하여, 신뢰도 95%를 적용할 경우, 모집단이 250,000명 이상일 때 신뢰도를 고려한 적정 표집수는 384명이 제시되고 있다(Krejcie & Morgan, 1970).

한편, 30대 그룹의 계열사까지 고려하면 실질적으로 표집의 한계가 발생할 수 있다. 예를 들어 삼성은 62개의 계열사를 갖고 있고, 그 중에서도 삼성전자의 경우, 무선사업부, 반도체사업부, 생활가전사업부, 영상디스플레이사업부, 의료기기사업부 등으로 조직이 사업부 별로 분화되어 운영되고 있다. SK그룹의 SK하이닉스는 삼성전자 반도체사업부보다 작은 조직의 규모이며, 삼성SDI 회사는 LG그룹의 LG화학 배터리 사업부와 유사한 규모의 조직을 갖고 있다. 그러므로 62개의 계열사를 보유하고 있는 삼성과 3개의 계열사를 보유하고 있는 S-oil의 경우, 두 그룹사를 각각 하나의 회사로 간주하는 것은 적절하지 않다고 판단된다. 따라서 연구대상을 조금 더 체계적으로 분류하여 접근할 필요가 있다.

<표Ⅲ-2> 취업선호도별 상위 TOP 10 기업

순위	회사명	선호 비율
1	삼성전자	13.9%
2	현대자동차	10.2%
3	한국전력공사	6.6%
4	LG전자	4.8%
5	SK 텔레콤	2.8%
6	포스코	2.4%
7	기아	2.2%
8	CJ	2.1%
9	아시아나	2.1%
10	SK이노베이션	2.0%

출처: 취업포털 사람인 (2017 조사)

국내 대기업을 선호하는 회사의 순위를 살펴보면, 상위 5위에 해당되는 회사는 삼성전자, 현대자동차, 한국전력공사, LG전자, SK텔레콤으로 나타났다. 이 중에서 한국

전력공사는 공기업이기 때문에 제외하였으며, 국내 대기업 30대 그룹 현황의 순위를 고려하여, 최종적으로 삼성전자, 현대자동차, LG전자, SK텔레콤을 중심으로 선정하였다. 이렇게 취업선호도를 고려하는 이유는 인력채용이 용이하고, 누구나 선호하는 회사에 근무하는 근로자는 이직의도가 높더라도 실제로 이직을 실행할 때 선택의 폭에 한계가 있을 수 있다. 그럼에도 불구하고 국내 최고 보상과 복지를 제공하는 삼성전자의 경우, 실제 평균 근속년수는 10.2년에 불과한 현실이다(공정거래위원회, 2017).

한편 상위 4대 기업의 국내 인력현황을 살펴보면, 삼성전자 96,458명, 현대자동차 69,094명, LG전자 37,655명, SK텔레콤 4,516명이다. 4대 기업의 국내 인원을 합산해 보면, 207,723명이다. <표 Ⅲ-1>의 국내 30대 그룹의 전체 종사자 수가 1,324,681명(공정거래위원회, 2017)인 점을 감안하면, 상위 4대 기업의 국내 인력이 국내 30대 그룹의 16%에 해당되는 높은 비중을 차지하고 있다. 따라서 상위 4대 기업이 국내 대기업에서 중요한 대표성을 갖고 있다고 볼 수 있다. 또한 삼성전자, 현대자동차, LG전자, SK텔레콤 회사는 임직원들이 직무소진되는 현상에 대한 중요성을 인지하고, 이로 인한 퇴직 및 이직현상으로 인해 힐링프로그램 및 심리상담소와 같은 실질적인 관련 방안을 모색하고 있는 회사이므로 연구대상에 적합하다고 판단하였다.

<표Ⅲ-3> 상위 4대기업 인원 현황(2017년 말 기준)

순위	회사명	전체	**국내**	해외
1	삼성전자	320,671명	**96,458명**	224,213명
2	현대자동차	122,733명	**69,094명**	53,639명
3	LG전자	73,773명	**37,655명**	36,118명
4	SK 텔레콤	4,565명	**4,516명**	49명
	합계	**521,742명**	**207,723명**	**314,019명**

출처: 상위 4대 기업별 지속가능경영 보고서(2018)

앞에서 살펴본 바와 같이, 모집단이 250,000명 이상일 때 신뢰도를 고려한 적정 표집 수는 384명으로 제시되고 있다(Krejcie & Morgan, 1970). 이에 따라 응답률 60%를 예상하여 640명의 표집수를 감안하였으며, 삼성전자, 현대자동차, LG전자, SK텔레콤 각 회사별로 대기업 사무직 근로자를 대상으로 최소 160명 이상을 표집대상으로 선정하였다. 회사별로 회수율의 차이가 있고, 불성실 응답률을 고려하여 총 650명을 표집 대상으로 선정하였다.

3. 조사 도구

이 연구에서는 연구목적을 달성하기 위한 조사 도구로 설문지를 사용할 계획이며, 설문지는 이직의도, 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하), 직무소진, 자기효능감, 사회적 지지 척도로 구성하고, 그 외 인구통계학적 특성 척도를 포함하였다. 이직의도 6문항, 직무소진 22문항, 역할갈등 6문항, 역할모호성 6문항, 역할과부하 6문항, 자기효능감 8문항, 사회적 지지 8문항으로 구성하였다.

첫째, 측정도구는 연구자가 선행연구를 고찰하여 본 연구에 적합하다고 판단되는 기존 도구의 문항을 기반으로 수정・보완하였다. 둘째, 전체 측정도구가 대기업 사무직 근로자가 이해하기에 적절한지를 확인하기 위해 2018년 9월 27일부터 9월 29일 기간 동안, 실제 대기업 사무직 근로자 10명에게 내용타당도를 확인 후 의견을 반영하여 문항을 확정하였다. 셋째, 예비조사(Pilot test)를 통해 신뢰도와 타당도를 확인하였다. 예비조사는 2018년 9월 30일부터 10월 5일까지 진행하였으며, 국내 대기업 인원 120명에게 네이버 오피스폼의 온라인 설문시스템으로 배포하여, 최종 분석에는 82명이 응답한 자료를 활용하여, 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)를 통해 신뢰도 수준을 확인하고, 문항-전체 상관관계에 의한 변별도 분석, 구인타당도 분석을 실시하였다. 넷째, 본조사에서도 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)를 통한 신뢰도 수준의 확인과 함께 구인타당도를 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석은 AMOS를 활용하여 실시하였으며, 모형적합도 판정을 위해서 절대적합

지수, 증분적합지수를 활용하였다. 적합도 판단기준은 다음과 같다.

<표 Ⅲ-4> 확인적 요인분석을 위한 적합도 판단기준

구분		점수	적합도 판단
절대적합지수	카이제곱	0.05이상	적합
	RMSEA	< 0.10 < 0.05 < 0.01	적합 매우적합 가장 좋은 적합
	RMR	< 0.08	적합
	GFI	> 0.90	적합
	AGFI	> 0.85	적합
증분적합지수	NFI	> 0.90	적합
	IFI	> 0.90	적합
	CFI	> 0.90	적합

출처 : 배병렬. (2009). AMOS 17.0 구조방정식모델링: 원리와 실제. 서울: 도서출판 청람.

이 연구에서 사용될 조사도구는 다음의 <표 Ⅲ-5>와 같다.

<표 Ⅲ-5> 조사도구의 구성

변인명		하위 요인	문항번호	문항수
이직의도		-	Ⅲ.1~6	6
직무소진		정서적 고갈	Ⅱ.1~9	9
		비인격화	Ⅱ.10~14	5
		성취감 저하	Ⅱ.15~22	8
직무 스트레스 요인	역할갈등	-	Ⅰ.1~6	6
	역할모호성	-	Ⅰ.7~12	6
	역할과부하	-	Ⅰ.13~18	6
자기효능감		-	Ⅳ.1~8	8
사회적 지지		동료의 지지	Ⅴ.1~4	4
		상사의 지지	Ⅴ.5~8	4
인구통계학적 변수		성별, 연령, 결혼여부, 자녀유무, 학력, 직급, 직군, 연봉, 근속년수, 직무수행기간	Ⅵ.1~10	10
총 문항			72	

가. 이직의도

이 연구에서 이직의도는 “조직원이 현재 소속된 조직 또는 직업을 자발적으로 떠나고자 하는 생각 및 의도”로 정의하였으며, Mobley(1982)가 개발하고, 강인주와 정철영(2015)이 수정한 측정 도구를 사용하였다. 이직의도를 측정하는 도구로는 Mobley(1982)의 이직의도 측정 도구가 보편적으로 사용되고 있으며, 선행연구에서 신뢰도와 타당도가 검토되었다(강인주, 정철영, 2015; 황영훈, 2017).

강인주와 정철영(2015)의 연구에서는 문항내적일치도 계수가 .88로 나타났다. 추가적으로 문영주(2010)의 연구에서 동일한 도구로 이직의도를 측정한 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통하여 타당도를 확보하였으며, 문항내적일치도 계수(Cronbach’s alpha)가 .76으로 나타났으며, 조승균(2011)의 연구에서도 .87로 나타났다. 종합하면, 이직의도 변인은 단일 관찰변인으로 구성되었으며, 이 도구는 타당도와 신뢰도를 충분히 확보한 것으로 판단되었다.

이렇게 1차로 선정된 문항으로 예비조사를 실시하여, 이직의도 측정도구의 신뢰도를 확인하였다. 예비조사에서 나타난 문항내적일치도 계수(Cronbach’s alpha)는 .912로 높은 신뢰도를 나타내어 연구에 활용하기에 양호한 것으로 나타났다. 2번 문항(나는 다시 선택할 수 있다면 현재의 회사를 선택하지 않을 것이다.) 삭제 시에 .914로 α값이 0.002 증가하는 것으로 분석되었지만, 이직의도의 문항내적일치도 계수가 .912로 매우 높고, α값의 증가가 매우 미약하여 문항을 삭제하지 않았다. 다음으로 문항의 변별도를 판단하기 위하여 문항-전체 상관분석을 실시한 결과, 이직의도 측정도구는 0.744-0.881의 매우 높은 상관관계를 나타내어 변별도를 확보하였다([부록1-1], [부록1-2] 참조).

한편, 본조사에서의 문항내적일치도 계수(Cronbach’s alpha)를 살펴보면, 이직의도는 .904로 높은 신뢰도를 보였다([부록1-1] 참조). 또한 구인타당도를 확보하기 위하여 확인적 요인분석을 실시한 결과, 모든 문항이 구인에 유의미한 것으로 나타났다. 요인적재량(표준화 계수)은 0.683-0.820로 양호한 것으로 나타났으며, 모형 적합도 역시 대

부분 적합도 지수가 수용 가능한 수준인 것으로 나타났다. 따라서 이직의도 측정도구는 신뢰도와 구인타당성을 확보하였다.

<표 Ⅲ-6> 이직의도 본조사 측정도구의 확인적 요인분석 결과

구분	비표준화 계수	표준화 계수	표준오차	C.R (기각률)
이직의도				
문항1	1.000	0.818	-	-
문항2	0.877	0.683	0.057	15.450***
문항3	0.890	0.774	0.048	18.705***
문항4	1.154	0.801	0.062	18.754***
문항5	1.046	0.806	0.054	19.368***
문항6	1.234	0.820	0.063	19.500***

주1) 적합도 지수 : n=451, $\chi2$=69.746(p=0.000, df=9), RMSEA=0.122, RMR=0.050, GFI=0.949, AGFI=0.881, NFI=0.957, IFI=0.962, CFI=0.962
주2) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

나. 직무소진

이 연구에서 직무소진은 “직무를 수행할 때 신체, 정신, 감정이 고갈되고, 직무와 타인에게 거리를 두고자 하며, 자신 스스로도 업무수행 능력과 수행 결과에 대한 성취감이 감소함으로써 부정적인 태도를 형성하게 되는 심리적 상태”로 정의하였으며, Maslach와 Jackson(1981)이 제시한 MBI(Maslach Burnout Inventory) 측정도구를 사용하였다. Maslach와 Jackson(1981)은 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하를 기반으로 직무소진 측정 도구 MBI를 개발하였다. 선행연구에서 주로 활용되고 있는 측정 도구 중에서 MBI(Maslach Burnout Inventory)가 가장 대표적이다. 직무소진을 측정하는 도구로는 Maslach의 직무소진 측정 도구가 가장 널리 사용되며, 많은 선행연구에서 신뢰

도와 타당도가 검토되었다(신강현, 2003; 유정이, 2002; 황승욱, 2011). 총 22문항으로서 정서적 고갈 9문항, 비인격화 5문항, 성취감 저하 8문항으로 5점 Likert 척도로 구성되어 있으며, 유정이(2002)의 연구에서 사용된 직무소진 측정도구의 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)는 .782이고, 하위요인별 신뢰도는 정서적 고갈 .726, 비인격화 .805, 개인적 성취감 저하 .813으로 신뢰도를 확보하였다.

이렇게 1차로 선정된 문항으로 예비조사를 실시하여, 직무소진 측정도구의 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)는 .951로 높은 신뢰도를 나타내었고, 또한 하위요인별 각각의 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)는 정서적 고갈 .909, 비인격화 .873, 성취감 저하 .873으로 연구에 활용하기에 양호한 것으로 나타났으며, 문항 삭제 시에 α값이 증가하는 문항은 없었다([부록1-9] 참조). 다음으로 문항의 변별도를 판단하기 위하여 문항-전체 상관분석을 실시한 결과, 정서적 고갈 0.717-0.822, 비인격화 0.790-0.860, 성취감 저하 0.602-0.836의 높은 상관관계를 나타내어 변별도를 확보하였다.([부록1-10] 참조).

한편, 본조사에서 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)를 살펴보면, 직무소진은 전체 .956으로 높은 신뢰도를 보였고, 하위요인별 각각의 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)는 정서적 고갈 .925, 비인격화 .892, 성취감 저하 .879로 양호한 것으로 나타났으며, 문항 삭제 시에 α값이 증가하는 문항은 없었다([부록1-9] 참조). 다음으로 구인타당도를 확보하기 위하여 확인적 요인분석을 실시한 결과, 요인적재량(표준화 계수)은 정서적 고갈 0.713-0.826, 비인격화 0.755-0.818, 성취감 저하 0.580-0.790로 양호한 것으로 나타났으며, 모형 적합도 역시 대부분 적합도 지수가 수용 가능한 수준인 것으로 나타났다. 따라서 직무소진 측정도구는 신뢰도와 구인타당성을 확보하였다.

<표 Ⅲ-7> 직무소진 본조사 측정도구의 확인적 요인분석 결과

구분	비표준화 계수	표준화 계수	표준오차	C.R (기각률)
정서적 고갈				
문항1	1.000	0.803	-	-
문항2	0.859	0.719	0.051	16.990***
문항3	0.839	0.713	0.050	16.672***
문항4	0.971	0.753	0.055	17.699***
문항5	0.961	0.780	0.052	18.560***
문항6	1.098	0.826	0.055	20.056***
문항7	0.949	0.745	0.054	17.697***
문항8	0.990	0.759	0.055	17.934***
문항9	1.046	0.751	0.059	17.629***
비인격화				
문항10	1.000	0.818	-	-
문항11	0.926	0.799	0.048	19.361***
문항12	0.939	0.803	0.048	19.521***
문항13	0.878	0.771	0.047	18.593***
문항14	0.847	0.755	0.048	17.813***
성취감 저하				
문항15	1.000	0.580	-	-
문항16	1.013	0.592	0.098	10.313***
문항17	1.425	0.790	0.115	12.397***
문항18	1.094	0.648	0.100	10.991***
문항19	1.237	0.687	0.108	11.451***
문항20	1.300	0.741	0.109	11.875***
문항21	1.376	0.775	0.112	12.298***
문항22	1.227	0.695	0.106	11.533***

주1) 적합도 지수 : n=451, $\chi2$=880.960(p=0.000, df=206), RMSEA=0.085, RMR=0.060, GFI=0.834, AGFI=0.796, NFI=0.870, IFI=0.898, CFI=0.897
2) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

다. 직무스트레스 요인

이 연구에서 직무스트레스 요인은 직무와 관련하여 조직 내에서 상호작용하는 과정에서 스트레스를 유발할 수 있는 역기능적인 감정 요인을 의미한다. 이 연구에서는 대기업 사무직 근로자가 직무 수행과정이나 직무환경과 관련하여 경험하고 있는 직무스트레스 요인 중 조직 내 역할수행과 관련된 요인을 직무스트레스의 주요 요인으로 정의하고, 구성요소는 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하로 구성하였다.

1) 역할갈등

이 연구에서 역할갈등은 "개인의 욕구와 역할의 요구가 상충된 상황에서 역할 수행자가 주어진 역할을 동시에 수행할 수 없기 때문에 느끼는 심리적 갈등"으로 정의하였다. 이 연구에서는 Rizzo, House와 Lirtzman(1970)이 개발한 역할갈등 척도를 활용하였다. 총 6문항으로 5점 Likert 척도로 구성되었다. 김태경(2018)의 연구에서 동일한 도구로 역할갈등을 측정한 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통하여 타당도를 확보하였으며, 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)가 .89로 나타났다. Rizzo, House와 Lirtzman(1970)의 역할갈등 도구는 국내에서 보편적으로 활용되는 도구이므로 타당도와 신뢰도를 충분히 확보한 것으로 판단된다.

이렇게 1차로 선정된 문항으로 예비조사를 실시하여, 역할갈등 측정도구의 신뢰도를 확보하였다. 예비조사에서 나타난 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)는 .820으로 적절한 신뢰도를 나타내어 연구에 활용하기에 양호한 것으로 나타났으며, 문항 삭제 시에 α값이 증가하는 문항은 없었다([부록1-3] 참조). 다음으로 문항의 변별도를 판단하기 위하여 문항-전체 상관분석을 실시한 결과, 역할갈등 측정도구는 0.667-0.789의 높은 상관관계를 나타내어 변별도를 확보하였다([부록1-4] 참조).

한편, 본조사에서의 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)를 살펴보면, 역할갈등은 .846으로 높은 신뢰도를 보였으며, 문항 삭제 시에 α값이 증가하는 문항은 없었다([부록1-3] 참조). 또한 구인타당도를 확보하기 위하여 확인적 요인분석을 실시한 결

과, 모든 문항이 구인에 유의미한 것으로 나타났다. 요인적재량(표준화 계수)은 0.611-0.752로 양호한 것으로 나타났으며, 모형 적합도 역시 대부분 적합도 지수가 수용 가능한 수준인 것으로 나타났다. 따라서 역할갈등 측정도구는 신뢰도와 구인타당성을 확보하였다.

<표 Ⅲ-8> 역할갈등 본조사 측정도구의 확인적 요인분석 결과

구분	비표준화 계수	표준화 계수	표준오차	C.R (기각률)
역할갈등				
문항1	1.000	0.752	-	-
문항2	0.928	0.742	0.060	15.394***
문항3	0.934	0.678	0.070	13.262***
문항4	0.925	0.611	0.078	11.819***
문항5	1.012	0.653	0.079	12.750***
문항6	1.127	0.735	0.079	14.315***

주1) 적합도 지수 : n=451, $\chi2$=57.580(p=0.000, df=9), RMSEA=0.110, RMR=0.039, GFI=0.957, AGFI=0.900, NFI=0.943, IFI=0.952, CFI=0.951
2) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

2) 역할모호성

이 연구에서 역할모호성은 “직무를 수행하는데 필요한 정보가 충분히 제공되지 않아서 나타나는 직무수행의 불확실성으로 인하여 자신에게 주어진 책임과 권한을 정확히 인지하지 못함으로써 느끼게 되는 심리적 부담감”으로 정의하였다. 이 연구에서는 Rizzo, House와 Lirtzman(1970)이 개발한 역할모호성 척도를 활용하였다. 총 6문항으로 5점 Likert 척도로 구성되었다. 김태경(2018)의 연구에서 동일한 도구로 역

할모호성을 측정한 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통하여 타당도를 확보하였으며, 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)가 .91로 나타났다. Rizzo, House와 Lirtzman(1970)의 역할모호성 도구는 역할갈등 도구와 함께 국내에서 보편적으로 활용되는 도구이므로 타당도와 신뢰도를 충분히 확보된 것으로 판단할 수 있다.

이렇게 1차로 선정된 문항으로 예비조사를 실시하여, 역할모호성 측정도구의 신뢰도를 확보하였다. 예비조사에서 나타난 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)는 .849로 적절한 신뢰도를 나타내어 연구에 활용하기에 양호한 것으로 나타났으며, 문항 삭제 시에 α값이 증가하는 문항은 없었다([부록1-5] 참조). 다음으로 문항의 변별도를 판단하기 위하여 문항-전체 상관분석을 실시한 결과, 역할모호성 측정도구는 0.609-0.826의 높은 상관관계를 나타내어 변별도를 확보하였다([부록1-6] 참조).

한편, 본조사에서의 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)를 살펴보면, 역할모호성은 .885로 높은 신뢰도를 보였으며, 문항 삭제 시에 α값이 증가하는 문항은 없었다([부록1-5] 참조). 또한 구인타당도를 확보하기 위하여 확인적 요인분석을 실시한 결과, 모든 문항이 구인에 유의미한 것으로 나타났다. 요인적재량(표준화 계수)은 0.612-0.864로 양호한 것으로 나타났으며, 모형 적합도 역시 대부분 적합도 지수가 수용 가능한 수준인 것으로 나타났다. 따라서 역할모호성 측정도구는 신뢰도와 구인타당성을 확보하였다.

<표 Ⅲ-9> 역할모호성 본조사 측정도구의 확인적 요인분석 결과

구분	비표준화 계수	표준화 계수	표준오차	C.R (기각률)
역할모호성				
문항1	1.000	0.720	-	-
문항2	1.029	0.778	0.065	15.911***
문항3	1.113	0.825	0.069	16.121***
문항4	1.216	0.864	0.073	16.757***
문항5	0.762	0.612	0.061	12.467***
문항6	0.913	0.674	0.067	13.667***

주1) 적합도 지수 : n=451, $\chi2$=79.810(p=0.000, df=9), RMSEA=0.132, RMR=0.048, GFI=0.939, AGFI=0.858, NFI=0.943, IFI=0.949, CFI=0.949
주2) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

3) 역할과부하

이 연구에서 역할과부하는 "직무수행상 요구되는 역할이 개인의 능력과 동원 가능한 자원을 초과하여 기대에 대처할 수 없는 상태"로 정의하였다. 이 연구에서는 Ivancevich와 Matteson(1980)이 개발한 역할과부하 척도를 활용하였다. 총 6문항으로 5점 Likert 척도로 구성되었다.

오이복과 조주연(2011)의 연구에서 내적일치도 계수(Cronbach's alpha)가 .89로 나타났다. 추가적으로 김익환과 조건상(2010)의 연구에서 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)가 .87로 나타났으며, 이인석, 박문수와 정무관(2007)의 연구에서도 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)가 .71로 나타났다. 이인석, 박문수와 정무관(2007)의 연구와 김익환과 조건상(2010)의 연구에서 동일한 도구로 역할과부하를 측정한 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석을 통하여 타당도를 확보하였다. 이렇게 Ivancevich와 Matteson(1980)의 역할과부하 도구는 Rizzo, House와 Lirtzman(1970)의 역할갈등과 역할모호성 도구와 함께 직무스트레스 요인으로 국내에서 보편적으로 활용되는 도구이

므로 타당도와 신뢰도를 충분히 확보된 것으로 판단할 수 있다.

이렇게 1차로 선정된 문항으로 예비조사를 실시하여, 역할과부하 측정도구의 신뢰도를 확보하였다. 예비조사에서 나타난 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)는 .885로 적절한 신뢰도를 나타내어 연구에 활용하기에 양호한 것으로 나타났으며, 문항 삭제 시에 α값이 증가하는 문항은 없었다([부록1-7] 참조). 다음으로 문항의 변별도를 판단하기 위하여 문항-전체 상관분석을 실시한 결과, 역할과부하 측정도구는 0.745-0.877의 높은 상관관계를 나타내어 변별도를 확보하였다([부록1-8] 참조).

한편, 본조사에서의 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)를 살펴보면, 역할과부하는 .900으로 높은 신뢰도를 보였으며, 문항 삭제 시에 α값이 증가하는 문항은 없었다([부록1-7] 참조). 또한 구인타당도를 확보하기 위하여 확인적 요인분석을 실시한 결과, 모든 문항이 구인에 유의미한 것으로 나타났다. 요인적재량(표준화 계수)은 0.684-0.874로 양호한 것으로 나타났으며, 모형 적합도 역시 대부분 적합도 지수가 수용 가능한 수준인 것으로 나타났다. 따라서 역할과부하 측정도구는 신뢰도와 구인타당성을 확보하였다.

<표 Ⅲ-10> 역할과부하 본조사 측정도구의 확인적 요인분석 결과

구분	비표준화 계수	표준화 계수	표준오차	C.R (기각률)
역할과부하				
문항1	1.000	0.747	-	-
문항2	0.884	0.684	0.062	14.310***
문항3	1.224	0.793	0.073	16.761***
문항4	1.198	0.874	0.064	18.586***
문항5	1.115	0.813	0.064	17.539***
문항6	0.914	0.742	0.058	15.686***

주1) 적합도 지수 : n=451, $\chi2$=72.773(p=0.000, df=9), RMSEA=0.125, RMR=0.041, GFI=0.948, AGFI=0.879, NFI=0.954, IFI=0.959, CFI=0.959
주2) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

라. 자기효능감

이 연구에서 자기효능감은 “다양한 목표와 과제를 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 신념과 스스로에 대한 믿음”으로 정의하였다. 이 연구에서는 일반적 자기효능감에 대한 Eden과 Kinnar(1991)의 이론적 정의를 토대로 Chen, Gully와 Eden(2001)이 개발한 일반적 자기효능감 척도(New General Self-Efficacy Scale)를 활용하였다. 총 8문항으로 5점 Likert 척도로 구성되었다. 최영준(2014)의 연구에서 이 도구를 번역하여 사용하였고, 원문을 고려하여 일부 표현을 수정하였다. 최영준(2014)의 연구에서 확인적 요인분석을 통해 타당도를 확보하였고, 자기효능감 전체 문항에 대한 내적일치도 계수가 .897로 높게 나타난 도구로 타당도와 신뢰도를 확보하였다. 추가적으로 권양이(2011)의 연구에서도 이 도구의 내적일치도 계수는 .81이었다.

이렇게 1차로 선정된 문항으로 예비조사를 실시하여, 자기효능감 측정도구의 신뢰도를 확보하였다. 예비조사에서 나타난 문항내적일치도 계수(Cronbach’s alpha)는 .907로 높은 신뢰도를 나타내어 연구에 활용하기에 양호한 것으로 나타났으며, 문항 삭제 시에 α값이 증가하는 문항은 없었다([부록1-11] 참조). 다음으로 문항의 변별도를 판단하기 위하여 문항-전체 상관분석을 실시한 결과, 자기효능감 측정도구는 0.714-0.857의 높은 상관관계를 나타내어 변별도를 확보하였다([부록1-12] 참조).

한편, 본조사에서의 문항내적일치도 계수(Cronbach’s alpha)를 살펴보면, 자기효능감은 .907으로 높은 신뢰도를 보였으며, 문항 삭제 시에 α값이 증가하는 문항은 없었다([부록1-7] 참조). 또한 구인타당도를 확보하기 위하여 확인적 요인분석을 실시한 결과, 모든 문항이 구인에 유의미한 것으로 나타났다. 요인적재량(표준화 계수)은 0.665-0.828로 양호한 것으로 나타났으며, 모형 적합도 역시 대부분 적합도 지수가 수용 가능한 수준인 것으로 나타났다. 따라서 자기효능감 측정도구는 신뢰도와 구인타당성을 확보하였다.

<표 Ⅲ-11> 자기효능감 본조사 측정도구의 확인적 요인분석 결과

구분	비표준화 계수	표준화 계수	표준오차	C.R (기각률)
자기효능감				
문항1	1.000	0.722	-	-
문항2	0.922	0.770	0.058	15.927***
문항3	1.022	0.792	0.062	16.395***
문항4	0.921	0.736	0.061	15.046***
문항5	1.040	0.828	0.062	16.795***
문항6	0.969	0.735	0.065	14.992***
문항7	0.902	0.697	0.064	14.075***
문항8	0.817	0.665	0.061	13.388***

주1) 적합도 지수 : n=451, $\chi2$=110.141(p=0.000, df=20), RMSEA=0.100, RMR=0.024, GFI=0.937, AGFI=0.886, NFI=0.944, IFI=0.954, CFI=0.954
주2) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

마. 사회적 지지

이 연구에서 사회적 지지는 "조직적 맥락에서 상사 및 동료의 지지에 대한 개인의 정서적, 인지적 인식"으로 정의하였다. 조직 내 사회적 지지를 측정하기 위하여 Karasek 외(1982)가 개발한 척도를 활용하였다. 총 8문항으로 상사의 지지 4문항, 동료의 지지 4문항으로 5점 Likert 척도로 구성되어 점수가 높을수록 상사 및 동료의 지지 수준이 높음을 의미한다. 김준환(2014)의 연구에서 탐색적 요인분석을 통해 상사와 동료의 요인으로 적합한 요인구조를 확인하였고, 사용된 사회적 지지 측정도구의 하위요인별 내적일치도 계수는 상사의 지지 .868, 동료의 지지 .810으로 신뢰도가 있는 것으로 확인되었다.

이렇게 1차로 선정된 문항으로 예비조사를 실시하여, 사회적 지지 측정도구의 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)는 .912로 높은 신뢰도를 나타내었고, 또한 하위요인별 각각의 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)는 상사의 지지 .932, 동료의 지지

.857로 연구에 활용하기에 양호한 것으로 나타났다. 2번 문항(나의 직장동료들은 나에게 개인적인 관심을 갖고 있다) 삭제 시에 .913로 α값이 0.001 증가하는 것으로 분석되었지만, 사회적 지지의 문항내적일치도 계수가 .912로 매우 높고, α값의 증가가 매우 미약하여 문항을 삭제하지 않았다([부록1-13] 참조). 다음으로 문항의 변별도를 판단하기 위하여 문항-전체 상관분석을 실시한 결과, 사회적 지지의 측정도구는 0.766-0.926의 매우 높은 상관관계를 나타내어 변별도를 확보하였다([부록1-14] 참조).

한편, 본조사에서 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)를 살펴보면, 사회적 지지는 전체 .911로 높은 신뢰도를 보였고, 하위요인별 각각의 문항내적일치도 계수(Cronbach's alpha)는 상사의 지지 .932, 동료의 지지 .856으로 양호한 것으로 나타났다. 다음으로 구인타당도를 확보하기 위하여 확인적 요인분석을 실시한 결과, 모든 문항이 구인에 유의미한 것으로 나타났다. 요인적재량(표준화 계수)은 상사의 지지 0.861-0.899, 동료의 지지 0.655-0.902로 양호한 것으로 나타났으며, 모형 적합도 역시 대부분 적합도 지수가 수용 가능한 수준인 것으로 나타났다. 따라서 사회적 지지 측정도구는 신뢰도와 구인타당성을 확보하였다.

<표 Ⅲ-12> 사회적지지 본조사 측정도구의 확인적 요인분석 결과

구분	비표준화 계수	표준화 계수	표준요차	C.R (기각률)
동료의 지지				
문항1	1.000	0.663	-	-
문항2	0.895	0.655	0.072	12.459***
문항3	1.245	0.886	0.079	15.753***
문항4	1.329	0.902	0.083	16.075***
상사의 지지				
문항5	1.000	0.871	-	-
문항6	0.974	0.861	0.039	24.707***
문항7	1.020	0.899	0.038	26.565***
문항8	1.039	0.886	0.040	25.769***

주1) 적합도 지수 : n=451, $\chi2$=27.286(p=0.098, df=19), RMSEA=0.031, RMR=0.023, GFI=0.985, AGFI=0.972, NFI=0.990, IFI=0.997, CFI=0.997
주2) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4. 자료 수집

이 연구에서 필요한 자료 수집은 네이버 오피스폼의 온라인 설문시스템 및 오프라인 설문지를 활용하여 이루어졌다. 예비조사는 2018년 9월 30일부터 10월 5일까지 진행하였고, 본조사는 2018년 10월 7일부터 10월 13일까지 실시하였다. 표집을 위한 대상으로 선정된 대기업 삼성전자, 현대자동차, LG전자, SK텔레콤의 인사담당자와 교육담당자의 협조를 통하여, 기업체별로 소속 직원을 협력자로 섭외하여 온라인 설문 URL을 배포하였다. 기업체별로 각 인사담당자와 교육담당자를 통해 실제 현업에서 근무하는 인력을 소개 받아서 내부 협력자로 지정하였다.

대기업을 대상으로 하는 많은 연구에서 회수율이 낮은 문제가 제기되는 경우가 많으므로, 이러한 문제를 대비하기 위하여 체계적인 자료수집 방법을 연구한 Dillman(2000)의 방법을 활용하였다. 먼저, 기업별 내부 협력자에게 개별적인 연락을 취하고, 연구의 목적과 설문 가능여부에 대해서 협의하였다. 설문에 대해 수용 가능한 인원수와 추가적으로 협력이 가능한 협력자가 있는지를 논의하였으며, 연구의 취지도 상세하게 설명하였다. 이 후 온라인 설문 URL과 오프라인 설문지 중 적합한 방법에 맞추어 설문을 발송하여 표집하였다.

한편 기업체별로 협력자를 직군별로 세분화하여 기업 내에서도 직군이 분배할 수 있도록 사전에 협의하여 선정하였으며, 수집기간 중 중간점검을 통해 설문이 특정부문으로 편중되는 것을 조율하였다. 특히 기업체 교육담당자는 연수원에 근무하는 인원으로 선정하였기 때문에 대기업 특성상 10월에 집합교육이 활성화되어 있는 점을 감안하여 되도록 계층별 교육과정 중에 설문이 조사될 수 있도록 하여, 단기간에 다양한 계층과 직군에 해당되는 많은 인원을 표집할 수 있었다.

또한, 대기업의 보안이 강화되는 점을 감안하여, 설문 도움 요청 시 기업, 소속조직 모두 익명으로 처리하고, 본 연구를 위한 통계자료 이외에는 절대로 사용되지 않음을 명확하게 설명하였으며, 회수율을 높이기 위하여 응답에 대한 인센티브로서, 핸드폰 메시지로 전달되는 소정의 모바일 커피 상품권을 제공하였다. 해당 기업을 대상으로 배포된 650부의 설문 중 489부가 회수되어 회수율은 약 75.2%였다. 회수된 489부의 설문결과 중 불성실 응답을 한 38부를 제외하였으며, 최종적으로 451명의 자료를 분석에 활용하였다.

표집된 자료에서 나타난 연구대상의 일반적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 성별은 남성(80.3%)이 여성(19.7%)에 비해 더 많았으며, 전체 응답자의 평균 연령은 만 36.9세로 주로 30~40대의 비중이 전체 81.2%를 차지하였다. 전체 응답자의 최종학력은 학사(69.8%), 석사(17.79%), 박사(6.4%), 전문대졸(4.0%), 고졸이하 2.0%)의 순으로 나타났고, 결혼 여부는 기혼(71.6)이 미혼(28.4%)에 비해 더 많았으며, 자녀 유무는 자녀 있음(59.9%)이 없음(40.1%)에 비해 더 많은 것으로 나타났다. 응답자의 직급 분포는 사원

(22.2%), 대리급(18.0%), 과장급(29.0%), 차장급(20.6%), 부장급 이상(10.2%)으로 차지하였으며, 직군 분포는 관리/경영지원(39.2%), 연구개발(35.9%), 영업/마케팅(12.2%), 제조/생산(12.6%)으로 차지하였다. 그리고 응답자의 연봉은 3,000만원 미만의 연봉자는 없었으며, 5,000만원~7,000만원(38.1%), 7,000만원~9,000만원(24.6%), 9,000만원~1.1억원(17.1%), 3,000만원~5,000만원(14.4%), 1.1억원 이상(5.8%) 순으로 나타났다. 응답자의 근속년수에서 5년~10년(32.8%), 10년~15년(28.2%), 1년~5년(20.6%), 1년 미만(8.4%), 20년 이상(6.5%), 15년~20년 미만(3.5%) 순으로 나타났다. 응답자의 직무수행기간은 1년~5년(40.1%), 5년~10년 (23.9%), 10년~15년(17.1%), 1년 미만(14.9%), 20년 이상(2.2%), 15~20년 미만(1.8%) 순으로 나타났다. 이렇게 최종적으로 분석에 활용된 대기업 사무직 근로자의 일반적인 특성 중 성별, 연령, 학력, 직급, 결혼 여부는 실제 대기업 상황과 유사하게 잘 반영하고 있지만, 직군, 근속년수, 직무수행기간, 자녀 유무는 대기업 업종과 특성에 따라 차이가 있을 것으로 판단된다.

응답자의 일반적 특성을 종합하여, 다음의 <표 Ⅲ-13>과 같이 정리하였다.

<표 Ⅲ-13> 응답자의 일반적 특성

구분		빈도(명)	백분율(%)
성별	남	362	80.3
	여	89	19.7
	계	451	100.0
연령 (평균 36.9세)	25세 미만	1	0.2
	26세~29세	68	15.1
	30세~34세	92	20.4
	35세~39세	142	31.5
	40세~44세	95	21.1
	44세~49세	37	8.2
	50세~54세	12	2.7
	55세 이상	4	0.9
	계	451	100.0
결혼 여부	미혼	128	28.4
	기혼	323	71.6
	계	451	100.0
자녀 유무	있음	270	59.9
	없음	181	40.1
	계	451	100.0
최종학력	고졸이하	9	2,0
	전문대졸	18	4.0
	학사	315	69.8
	석사	80	17.7
	박사	29	6.4
	계	451	100.0
직급	사원	100	22.2
	대리급	81	18.0
	과장급	131	29.0
	차장급	93	20.6
	부장급	42	9.3
	임원 이상	4	0.9
	계	451	100.0
직군	관리/경영지원	177	39.2
	연구 개발	162	35.9
	영업/마케팅	55	12.2
	제조/생산	57	12.6
	계	451	100.0
연봉	3,000만원 미만	-	0.0
	3,000~5,000만원	65	14.4
	5,000~7,000만원	172	38.1
	7,000~9,000만원	111	24.6
	9,000~1.1억원	77	17.1
	1.1억원 이상	26	5.8
	계	451	100.0

근속년수	1년 미만	38	8.4
	1~5년 미만	93	20.6
	5년~10년 미만	148	32.8
	10년~15년 미만	127	28.2
	15년~20년 미만	16	3.5
	20년~25년 미만	21	4.7
	25년 이상	8	1.8
	계	451	100.0
직무수행기간	1년 미만	67	14.9
	1~5년 미만	181	40.1
	5년~10년 미만	108	23.9
	10년~15년 미만	77	17.1
	15년~20년 미만	8	1.8
	20년~25년 미만	9	2.0
	25년 이상	1	0.2
	계	451	100.0

5. 자료 분석

가. 동일방법편의에 대한 검증 방법

이 연구에서는 Harman의 단일요인 검증(Single Factor Test)을 통하여 동일방법편의에 대한 가능성을 최소화하는 부분을 검증하였다. 이 방법은 Podsakoff와 Organ(1986)이 제시한 방법으로서, 동일방법편의가 심각할 경우 모든 변수들을 대상으로 한 요인분석에서 고유치가 1 이상인 요인이 1개만 도출되거나, 여러 개의 요인이 도출되더라도 설명력이 한 요인에 집중될 수 있다. 다음의 표에서 나타나는 바와 같이, 첫 번째 요인의 설명력이 35.7%로 일반적으로 적용되고 있는 기준인 50% 미만으로 나타나기 때문에 동일방법편의에 의한 오류는 발생하지 않는 것으로 판단할 수 있었다.

<표 Ⅲ-14> Harman의 단일요인 검증 결과

요인	초기 고유값			추출 제곱합 적재값		
	합계	분산(%)	누적(%)	합계	분산(%)	누적(%)
1	22.159	35.740	35.740	22.159	35.740	35.740
2	5.715	9.218	44.958	5.715	9.218	44.958
3	2.982	4.810	49.768	2.982	4.810	49.768
4	2.678	4.319	54.087	2.678	4.319	54.087
5	2.240	3.613	57.700	2.240	3.613	57.700
6	1.820	2.935	60.635	1.820	2.935	60.635
7	1.321	2.131	62.766	1.321	2.131	62.766
8	1.147	1.850	64.616	1.147	1.850	64.616
9	1.054	1.699	66.315	1.054	1.699	66.315
10	.905	1.460	67.775			
11	.867	1.398	69.174			
12	.840	1.355	70.528			
13	.801	1.292	71.820			
14	.769	1.240	73.060			
15	.729	1.177	74.236			
16	.699	1.127	75.364			
17	.670	1.081	76.445			
18	.622	1.003	77.447			
19	.605	.976	78.423			
20	.558	.900	79.323			
21	.538	.868	80.191			
22	.533	.860	81.051			
23	.507	.818	81.869			
24	.499	.805	82.674			
25	.477	.769	83.443			
26	.462	.744	84.187			
27	.439	.708	84.895			
28	.430	.693	85.588			
29	.409	.659	86.247			
30	.405	.652	86.900			
31	.400	.646	87.545			
32	.388	.626	88.172			
33	.376	.607	88.778			
34	.367	.592	89.370			
35	.360	.581	89.951			
36	.353	.569	90.520			
37	.335	.540	91.060			
38	.329	.531	91.591			
39	.316	.509	92.100			

<표 계속>

40	.310	.501	92.600			
41	.304	.490	93.090			
42	.290	.467	93.558			
43	.277	.446	94.004			
44	.272	.439	94.443			
45	.255	.411	94.854			
46	.254	.410	95.264			
47	.245	.396	95.660			
48	.239	.385	96.045			
49	.231	.372	96.417			
50	.222	.358	96.775			
51	.214	.345	97.120			
52	.209	.338	97.458			
53	.195	.314	97.772			
54	.184	.297	98.069			
55	.178	.287	98.356			
56	.171	.276	98.632			
57	.161	.260	98.892			
58	.153	.247	99.139			
59	.144	.232	99.371			
60	.138	.223	99.595			
61	.129	.208	99.802			
62	.123	.198	100.000			

나. 가설 검증 방법

이 연구에서 수집된 자료는 Windows SPSS 22.0 프로그램을 이용하여 연구의 목적에 따른 변인들 간의 위계적 회귀분석을 활용하였다. 일반적으로 사회과학연구에서 통계적 유의수준은 5%로 설정하므로, 본 연구에서도 5%로 설정하였다. 자료 분석방법은 기본적으로 빈도, 백분율, 평균, 표준편차, t-검정, F검증을 활용하였고, 다중회귀분석, 그리고 위계적 회귀분석을 사용하여 매개효과 및 조절효과를 검증하였다. 종속변인을 이직의도로 하였고, 독립변인을 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하), 매개변인을 직무소진, 조절변인을 자기효능감과 사회적 지지로 설정하였다.

첫째, 대상자의 일반적 특성을 비롯하여 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도,

자기효능감, 사회적지지의 수준을 파악하기 위하여 빈도, 백분율, 평균, 표준편차, t-검정, F검증의 기술적 통계분석 방법을 활용하였다.

둘째, 본 연구의 분석에 사용되는 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감, 사회적 지지 간의 관계를 파악하기 위하여 상관관계 분석을 실시하였다. 상관관계의 해석은 선행연구에서 제시된 상관계수 해석 기준에 따라 상관 정도를 설명하였다.

<표Ⅲ-15> 피어슨 상관계수(r)에 대한 상관정도 판단 기준

r	상관정도의 해석
1.0	완전한 상관(perfect)
0.70~0.99	매우 높은 상관(very high)
0.50~0.69	높은 상관(substantial)
0.30~0.49	중간 상관(moderate)
0.10~0.29	낮은 상관(low)
0.01~0.09	매우 낮은 상관(negligible)

자료: Davis, J. A. (1971). Elementary Survey Analysis. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

셋째, 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하) 및 직무소진과 이직의도와의 관계를 검증하기 위하여, 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하) 및 직무소진을 독립변인으로, 이직의도를 종속변인으로 설정하여 회귀분석을 실시하였다. 또한 직무소진의 하위요인 중 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여, 직무소진의 하위요인(정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하)을 독립변인으로, 이직의도를 종속변인으로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다.

넷째, 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 직무스트레스 요인이 직무소진을 통해 이직의도에 이르는 매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 단계적 분석법을 실시하였다. 이는 총 세 단계의 매개효과 분석단계에 따라 매개효과의 유무를 검증하는 방식으로, 제 1단계에서는 독립변수가 매개변수에 미치는 유의미한 영향관계를 확인하고, 제 2단계에서는 독립변수가 종속변수에 미치는 유의미한 영향관계를 확인한 후, 제 3단계에서는 독립변수와 매개변수가 종속변수에 미치는 유의미한 영향관계를 통하여 검증하였다.

다섯째, 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 자기효능감 및 사회적 지지의 조절효과를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. Baron과 Kenny(1986)가 제시한 방법으로 1단계는 독립변인과 종속변인 간의 유의미한 영향관계를 살펴보고, 2단계는 조절변인과 종속변인 간의 유의미한 영향관계를 확인한 후, 3단계는 독립변인과 조절변인 간의 상호작용항을 이용하여 종속변인과의 영향관계를 통해 조절효과를 검증하였다.

<표 Ⅲ-16> 연구가설별 통계분석 방법

구분	분석 내용	통계 방법
기초통계	대상자의 일반적 특성	빈도, 백분율, 평균, 표준편차, 차이분석
가설1	직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다. 가설 1-1. 역할갈등은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다. 가설 1-2. 역할모호성은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다. 가설 1-3. 역할과부하는 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	회귀분석
가설2	직무소진은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다. 가설 2-1. 직무소진은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	회귀분석
가설3	직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 이직의도의 관계에서 직무소진은 매개효과를 가질 것이다. 가설 3-1. 역할갈등은 직무소진을 매개로 이직의도에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다. 가설 3-2. 역할모호성은 직무소진을 매개로 이직의도에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다. 가설 3-3. 역할과부하는 직무소진을 매개로 이직의도에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	위계적 회귀분석 (매개효과)
가설4	직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 자기효능감 및 사회적 지지의 조절효과를 가질 것이다. 가설 4-1. 사회적 지지는 역할갈등과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다. 가설 4-2. 사회적 지지는 역할모호성과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다. 가설 4-3. 사회적 지지는 역할과부하와 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다. 가설 4-4. 자기효능감은 역할갈등과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다. 가설 4-5. 자기효능감은 역할모호성과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다. 가설 4-6. 자기효능감은 역할과부하와 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.	위계적 회귀분석 (조절효과)

IV. 연구 결과 및 논의

1. 측정 변인의 일반적 특성

가. 변인의 기술 통계

이 연구에서 측정한 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하), 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지에 대한 응답반응 분포는 다음의 <표 Ⅳ-1>과 같다. 5점을 기준으로 변인의 평균은 2.80~3.77이며, 다음과 같다.

<표 Ⅳ-1> 변인의 기술적 통계량(n=451)

변인		이론적 구간	최솟값	최댓값	평균	표준편차	5점 기준			
							최솟값	최댓값	평균	표준편차
이직의도		6-30	6.00	30.00	20.27	5.96	1.00	5.00	3.38	0.99
직무소진		22-110	26.00	108.00	66.52	17.44	1.18	4.91	3.02	0.79
	정서적 고갈	9-45	9.00	45.00	29.50	7.95	1.00	5.00	3.28	0.88
	비인격화	5-25	5.00	25.00	14.63	4.82	1.00	5.00	2.93	0.96
	성취감 저하	8-40	8.00	40.00	22.38	6.17	1.00	5.00	2.80	0.77
직무 스트레스 요인	역할갈등	6-30	6.00	30.00	21.51	4.41	1.00	5.00	3.58	0.73
	역할모호성	6-30	6.00	30.00	18.03	5.20	1.00	5.00	3.00	0.87
	역할과부하	6-30	6.00	30.00	21.40	5.27	1.00	5.00	3.57	0.88
자기효능감		8-40	15.00	40.00	30.17	4.77	1.88	5.00	3.77	0.60
사회적 지지		8-40	8.00	40.00	27.43	6.17	1.00	5.00	3.43	0.77
	동료의 지지	4-20	4.00	20.00	14.38	2.89	1.00	5.00	3.59	0.72
	상사의 지지	4-20	4.00	20.00	13.06	3.97	1.00	5.00	3.26	0.99

5점 환산 평균을 기준으로 이직의도의 평균은 3.38이며, 직무소진의 평균은 3.02, 직무소진 하위요인의 정서적 고갈 3.28, 비인격화 2.93, 성취감 저하 2.80이다.

국내 최고의 복지수준을 제공하는 국내 대기업 4대 기업을 중심으로 조사했음에도 불구하고, 이직의도가 보통보다 높은 수치를 보였으며, 직무소진 또한 보통 이상의 수준으로 나타났으며, 그 중에서도 정서적 고갈, 비인격화, 성취감 저하 순으로 나타났다.

다음으로 직무스트레스 요인의 역할갈등의 평균은 3.58, 역할모호성의 평균은 3.00, 역할과부하의 평균은 3.57로 나타났다. 대기업의 특성상 역할갈등과 역할과부하가 특히 높게 나타났으며, 대기업의 업무 분장이 세분화되어 있는 부분을 감안하면, 역할모호성은 역할갈등과 역할과부하보다는 상대적으로 낮은 수준을 보였으나, 대기업의 상황에서도 역할모호성이 상존하는 부분을 알 수 있었다.

마지막으로 자기효능감의 평균은 3.77로 가장 높은 평균을 보였으며, 국내의 우수인력으로 구성된 대기업의 특성상 자기효능감은 연구변인 중 가장 높은 수준을 보였다. 사회적 지지의 평균은 3.43, 사회적 지지의 하위요인인 상사의 지지 3.26, 동료의 지지 3.59으로 나타났으며, 상사의 지지보다 동료의 지지가 높은 수준을 보였다.

나. 인구통계학적 특성에 따른 이직의도 수준 차이

1) 성별에 따른 이직의도 수준 차이

대기업 사무직 근로자의 성별에 따라 이직의도 수준 차이가 있는지 확인하기 위하여 독립표본 t-검정을 실시한 결과는 아래와 같다. 성별에 따른 이직의도 수준의 평균을 살펴보면, 남성의 경우 20.06, 여성의 경우 21.02로 나타났으며, 성별에 따른 이직의도 수준 간에 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-2> 대기업 사무직 근로자의 성별에 따른 이직의도 수준

	성별	빈도	평균	표준편차	t
이직의도	남	362	20.06	6.07	-1.363
	여	89	21.02	5.59	

주1) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

2) 연령에 따른 이직의도 수준 차이

대기업 사무직 근로자의 연령에 따라 이직의도 수준 차이가 있는지 확인하기 위하여 F검증을 실시한 결과는 아래와 같다. 연령에 따른 이직의도 수준의 평균을 살펴보면, 29세 이하 21.61, 30세~34세 20.79, 35세~39세 20.82, 40세~44세 19.48, 45세~49세 18.49, 50세 이상 14.75로 나타났으며, 연령에 따른 이직의도 수준 간에 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 Scheffe 사후 검증을 통해 구체적으로 어느 연령대에서 이직의도에 차이가 있는지 분석한 결과, 29세 이하, 30세~34세, 35세~39세 그룹과 50세 이상 그룹의 이직의도 수준에 차이가 있고, 39세 이하 그룹이 상대적으로 이직의도 수준이 높게 나타남을 알 수 있었다.

<표 Ⅳ-3> 대기업 사무직 근로자의 연령에 따른 이직의도 수준

	연령	빈도	평균	표준편차	F	Scheffe					
						1	2	3	4	5	6
이직의도	29세 이하	69	21.61	5.71	4.993***						
	30세 ~ 34세	92	20.79	5.65							
	35세 ~ 39세	142	20.82	5.91							
	40세 ~ 44세	95	19.48	6.08							
	45세 ~ 49세	37	18.49	6.53							
	50세 이상	16	14.75	3.66		*	*	*			

주1) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

3) 결혼여부에 따른 이직의도 수준 차이

대기업 사무직 근로자의 결혼여부에 따라 이직의도 수준 차이가 있는지 확인하기 위하여 독립표본 t-검정을 실시한 결과는 아래와 같다. 결혼여부에 따른 이직의도 수준의 평균을 살펴보면, 기혼의 경우 19.98, 미혼의 경우 20.91로 나타났으며, 결혼여부에 따른 이직의도 수준 간에 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-4> 대기업 사무직 근로자의 결혼여부에 따른 이직의도 수준

	결혼여부	빈도	평균	표준편차	t
이직의도	기혼	323	19.98	6.06	1.489
	미혼	128	20.91	5.76	

주1) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4) 학력에 따른 이직의도 수준 차이

대기업 사무직 근로자의 학력에 따라 이직의도 수준 차이가 있는지 확인하기 위하여 F검증을 실시한 결과는 아래와 같다. 최종 학력에 따른 이직의도 수준의 평균을 살펴보면, 전문대졸 이하 18.48, 학사 20.19, 대학원 졸업 20.84로 나타났으며, 학력에 따른 이직의도 수준 간에 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-5> 대기업 사무직 근로자의 학력에 따른 이직의도 수준

	최종 학력	빈도	평균	표준편차	F
이직의도	전문대졸 이하	27	18.48	6.66	1.736
	학사	315	20.19	5.66	
	대학원 졸업(석사/박사)	109	20.84	6.66	

주1) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

5) 연봉에 따른 이직의도 수준 차이

대기업 사무직 근로자의 연봉에 따라 이직의도 수준 차이가 있는지 확인하기 위하여 F검증을 실시한 결과는 아래와 같다. 연봉에 따른 이직의도 수준의 평균을 살펴보면, 3,000만원~5,000만원 미만의 경우 20.65, 5,000만원~7,000만원 미만의 경우 21.06, 7,000만원~9,000만원 미만의 경우 19.52, 9,000만원~1.1억원 미만의 경우 19.62, 1.1억원 이상의 경우 18.81로 나타났으며, 연봉에 따른 이직의도 수준 간에 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-6> 대기업 사무직 근로자의 연봉에 따른 이직의도 수준

	연봉	빈도	평균	표준편차	F
이직의도	3,000만원~5,000만원 미만	65	20.65	5.54	1.880
	5,000만원~7,000만원 미만	172	21.06	5.99	
	7,000만원~9,000만원 미만	111	19.52	5.95	
	9,000만원~1.1억원 미만	77	19.62	6.11	
	1.1억원 이상	26	18.81	6.41	

주1) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

6) 직급에 따른 이직의도 수준 차이

대기업 사무직 근로자의 직급에 따라 이직의도 수준 차이가 있는지 확인하기 위하여 F검증을 실시한 결과는 아래와 같다. 직급에 따른 이직의도 수준의 평균을 살펴보면, 사원의 경우 21.71, 대리급의 경우 20.94, 과장급의 경우 19.64, 차장급의 경우 19.89, 부장급 이상의 경우 18.30으로 나타났으며, 직급에 따른 이직의도 수준 간에 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 Scheffe 사후 검증을 통해 구체적으로 어느 직급에서 이직의도에 차이가 있는지 분석한 결과, 사원과 부장급 이상의 그룹에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히 사원은 부장급 이상 그룹에 대비하여 이직의도 수준이 높게 나타났다.

<표 Ⅳ-7> 대기업 사무직 근로자의 직급에 따른 이직의도 수준

	직급	빈도	평균	표준편차	F	Scheffe				
						1	2	3	4	5
이직의도	사원	100	21.71	5.42	3.468**					
	대리급	81	20.94	5.92						
	과장급	131	19.64	6.01						
	차장급	93	19.89	6.00						
	부장급 이상	46	18.30	6.53		*				

주1) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

7) 직군에 따른 이직의도 수준 차이

대기업 사무직 근로자의 직군에 따라 이직의도 수준 차이가 있는지 확인하기 위하여 F검증을 실시한 결과는 아래와 같다. 직군에 따른 이직의도 수준의 평균을 살펴보면, 관리/경영지원 20.66, 연구개발 20.23, 영업/마케팅 19.04, 제조/생산 20.19로 나타났으며, 직군에 따른 이직의도 수준 간에 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-8> 대기업 사무직 근로자의 직군에 따른 이직의도 수준

	직군	빈도	평균	표준편차	F
이직의도	관리/경영지원	177	20.66	5.97	1.035
	연구개발	162	20.23	6.04	
	영업/마케팅	55	19.04	5.64	
	제조/생산	57	20.19	6.17	

주1) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

8) 직무수행기간에 따른 이직의도 수준 차이

대기업 사무직 근로자의 직무수행기간에 따라 이직의도 수준 차이가 있는지 확인하기 위하여 F검증을 실시한 결과는 아래와 같다. 직무수행기간에 따른 이직의도 수준의 평균을 살펴보면, 1년 미만 20.43, 1~5년 미만 20.61, 5~10년 미만 20.45, 10~15년 미만 20.31, 15년 이상 14.39로 나타났으며, 직무수행기간에 따른 이직의도 수준 간에 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 Scheffe 사후 검증을 통해 구체적으로 어느 직무수행기간에서 이직의도에 차이가 있는지 분석한 결과, 1년 미만, 1~5년 미만, 5~10년 미만, 10~15년 미만 그룹과 직무수행기간 15년 이상 그룹에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히 1년 미만, 1~5년 미만, 5~10년 미만, 10~15년 미만 그룹이 15년 이상 그룹에 대비하여 이직의도 수준이 높게 나타났다.

<표 Ⅳ-9> 대기업 사무직 근로자의 직무수행기간에 따른 이직의도 수준

	직무수행기간	빈도	평균	표준편차	F	Scheffe				
						1	2	3	4	5
이직의도	1년 미만	67	20.43	6.16	4.680**					
	1-5년 미만	181	20.61	5.97						
	5-10년 미만	108	20.45	5.57						
	10-15년 미만	77	20.31	6.15						
	15년 이상	18	14.39	4.50		*	*	*	*	

주1) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

9) 근속년수에 따른 이직의도 수준 차이

대기업 사무직 근로자의 근속년수에 따라 이직의도 수준 차이가 있는지 확인하기 위하여 F검증을 실시한 결과는 아래와 같다. 근속년수에 따른 이직의도 수준의 평균

을 살펴보면, 1년 미만 20.05, 1~5년 미만 21.04, 5~10년 미만 20.95, 10~15년 미만 20.31, 15~20년 미만 17.56, 20년 이상 15.62으로 나타났으며, 근속년수에 따른 이직의도 수준 간에 차이가 있는 것으로 나타났다. 또한 Scheffe 사후 검증을 통해 구체적으로 어느 근속년수에서 이직의도에 차이가 있는지 분석한 결과, 1~5년 미만, 5~10년 미만, 10~15년 미만 그룹과 20년 이상 그룹에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 특히 1~5년 미만, 5~10년 미만, 10~15년 미만 그룹이 20년 이상 그룹에 대비하여 이직의도 수준이 높게 나타났다.

<표 Ⅳ-10> 대기업 사무직 근로자의 근속년수에 따른 이직의도 수준

	근속년수	빈도	평균	표준편차	F	Scheffe					
						1	2	3	4	5	6
이직의도	1년 미만	38	20.05	5.89	5.073***						
	1-5년 미만	93	21.04	5.81							
	5-10년 미만	148	20.95	5.67							
	10-15년 미만	127	20.31	6.13							
	15-20년 미만	16	17.56	6.31							
	20년 이상	29	15.62	5.29			*	*	*		

주1) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

10) 자녀유무에 따른 이직의도 수준 차이

대기업 사무직 근로자의 자녀유무에 따라 이직의도 수준 차이가 있는지 확인하기 위하여 독립표본 t-검정을 실시한 결과는 아래와 같다. 자녀유무에 따른 이직의도 수준 차이는 자녀가 있는 경우 20.04, 자녀가 없는 경우 20.55로 나타났으며, 자녀유무에 따른 이직의도 수준 간에 차이가 없는 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-11> 대기업 사무직 근로자의 자녀유무에 따른 이직의도 수준

	자녀유무	빈도	평균	표준편차	t
이직의도	있음	270	20.04	6.02	-.883
	없음	181	20.55	5.93	

주1) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

앞에서 살펴본 바와 같이, 이직의도 수준에 성별, 결혼여부, 자녀유무, 연봉, 학력, 직군은 통계적으로 유의미하지 않았으나, 연령, 직급, 직무수행기간, 근속년수는 유의미하게 나타났다. 이와 같이, 본 연구에서는 연령, 직급, 직무수행기간, 근속년수를 통제변인으로 설정하였다.

2. 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)이 이직의도에 미치는 영향

가. 변인 간 상관관계 분석

대기업 사무직 근로자가 인식한 이직의도와 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하, 직무소진, 자기효능감 및 사회적 지지의 상관관계는 <표 Ⅳ-12>와 같다.

이 연구의 종속변인인 이직의도는 자기효능감을 제외한 관련 변인들과 유의미한 상관관계를 보이는 것으로 나타났다(p<0.05). 특히, 이직의도는 매개변인인 직무소진(r=.618)과 높은 정적 상관을 보였다. 다음으로 이직의도는 역할갈등(r=.551), 역할모호성(r=.516)과 높은 정적 상관을 보였고, 역할과부하(r=.484)와 중간 정적 상관을 보였고, 사회적 지지(r=-.509)와 높은 부적 상관을 보이는 것으로 나타났다.

또한 직무소진은 역할과부하(r=.682), 역할갈등(r=.668), 역할모호성(r=.651)과 높은 정적 상관을 보였고, 사회적 지지(r=-.622)와 높은 부적 상관을 보였고, 자기효능감(r=-.279)은 낮은 부적 상관을 보이는 것으로 나타났다.

<표 Ⅳ-12> 이직의도와 관련 변인 간의 상관관계 분석

구분	1	2	2-1	2-2	2-3	3	4	5	6	7	7-1	7-2
1. 이직의도	1											
2. 직무소진	.618**	1										
2-1. 정서적 고갈	.595**	.941**	1									
2-2. 비인격화	.555**	.912**	.803**	1								
2-3. 성취감 저하	.547**	.903**	.744**	.761**	1							
3. 역할갈등	.551**	.668**	.672**	.601**	.553**	1						
4. 역할모호성	.516**	.651**	.586**	.594**	.621**	.645**	1					
5. 역할과부하	.484**	.682**	.759**	.577**	.499**	.677**	.508**	1				
6. 자기효능감	-.010	-.279**	-.198**	-.193**	-.382**	-.096*	-.196**	-.034	1			
7. 사회적 지지	-.509**	-.622**	-.604**	-.575**	-.531**	-.494**	-.409**	-.437**	.308**	1		
7-1. 상사의 지지	-.519**	-.581**	-.585**	-.513**	-.489**	-.491**	-.405**	-.448**	.214**	.928**	1	
7-2. 동료의 지지	-.373**	-.530**	-.487**	-.524**	-.463**	-.381**	-.317**	-.318**	.364**	.860**	.609**	1

주1) *p<0.05, **p<0.01

나. 변인 간 다중공선성 진단

위계적 회귀분석 및 다중회귀분석을 실시하기 위해서는 먼저 직무소진에 영향을 미치는 독립변인들 간의 다중공선성을 점검할 필요가 있다. 다중공선성은 독립변인 간의 상관이 지나치게 높은 경우에 발생하는데, 다중공선성이 존재하게 되면 종속변인을 설명하는 개별 독립변인의 변량을 해석하는 것이 모호해진다(최동선, 2003). 다중공선성 진단에는 여러 가지가 방법이 있으나, 이 연구에서는 다중회귀분석을 활용한 공차한계(Tolerance)와 변량팽창계수(VIF: Variance Inflation Factor)를 사용하여 판단하였다. 일반적으로 공차한계가 1에 가까울수록 다중공선성이 없는 것으로 간주하며, 공차한계가 0에 근접하면서 VIF가 10 이상인 경우에는 다중공선성이 존재하는 것으로 판단한다(김미애, 2018; 전동원, 2013). 먼저 이 연구에서의 공차한계와 변량팽창계수 분석 결과를 제시하면 <표 Ⅳ-13>과 같다. 공차한계는 0.312-0.837, 변량팽창계수는 1.195-3.200으로, 독립변인 간의 다중공선성은 존재하지 않는 것으로 판단할 수 있다.

<표 Ⅳ-13> 공차한계와 변량팽창계수 분석 결과

변량	공차한계(tolerance)	변량팽창계수(VIF)
역할갈등	.391	2.560
역할모호성	.491	2.035
역할과부하	.430	2.326
직무소진	.312	3.200
자기효능감	.837	1.195
사회적 지지	.576	1.738

다. 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)이 이직의도에 미치는 영향

대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 연령, 직급, 직무수행기간, 근속년수를 통제변인으로, 직무스트레스 요인의 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하를 독립변인으로, 이직의도를 종속변인으로 설정하여 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 Ⅳ-14> 이직의도에 대한 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하의 회귀분석 결과

구분		종속변인: 이직의도			
		모형1		모형2	
		β	t	β	t
상수		23.070	27.532***	5.359	4.070***
통제변인	연령	-.226	-2.187*	-.057	-.677
	직급	.052	.561	.040	.539
	직무수행기간	.018	.312	-.047	-1.013
	근속년수	-.043	-.603	-.103	-1.796
독립변인	역할갈등			.297	5.110***
	역할모호성			.209	4.104***
	역할과부하			.182	3.522***
R^2(△R^2)		0.042		0.386(0.343)	
R^2adj		0.034		0.376	
F		4.920**		39.744***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

H1-1. 역할갈등은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-2. 역할모호성은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

H1-3. 역할과부하는 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

대기업 사무직 근로자의 이직의도에 대한 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하의 영향관계를 분석한 결과, 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인으로 선정한 변인인 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하는 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이직의도에 대한 각 독립변인들의 영향력의 크기는 역할갈등(β=0.297, $p<0.001$)이 가장 큰 영향을 미치고, 다음으로 역할모호성(β=0.209, $p<0.001$), 역할과부하(β=0.182, $p<0.001$) 순으로 영향을 미치며, 이직의도를 34.3% 설명하는 것으로 나타났다($F=39.744$, $p<0.001$).

결과적으로 대기업 사무직 근로자의 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하는 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이라는 가설1-1, 가설1-2, 가설1-3은 채택되었다.

3. 직무소진이 이직의도에 미치는 영향

대기업 사무직 근로자의 직무소진이 이직의도에 미치는 영향을 검증하기 위하여 연령, 직급, 직무수행기간, 근속년수를 통제변수로 설정하고, 직무소진을 독립변인으

로, 이직의도를 종속변인으로 설정하여 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 Ⅳ-15> 이직의도에 대한 직무소진의 회귀분석 결과

구분		종속변인: 이직의도			
		모형1		모형2	
		β	t	β	t
상수		23.070	27.532***	9.073	8.564***
통제변인	연령	-.226	-2.187*	-.118	-1.456
	직급	.052	.561	.070	.971
	직무수행기간	.018	.312	-.075	-1.644
	근속년수	-.043	-.603	-.075	-1.353
독립변인	직무소진			.618	16.823***
$R^2(\triangle R^2)$		0.042		0.415(0.372)	
R^2adj		0.034		0.408	
F		4.920**		63.029***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

H2-1. 직무소진은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

대기업 사무직 근로자의 이직의도에 대한 직무소진의 영향관계를 분석한 결과, 직무소진(β=0.618, p<0.001)은 이직의도에 유의미한 영향을 미치고, 직무소진이 이직의도를 37.2% 설명하는 것으로 나타났다(F=63.029, p<0.001). 이에 따라 대기업 사무직 근로자의 직무소진은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 2-1은 채택되었다.

추가적으로 직무소진 하위요인 중 이직의도에 영향을 미치는 하위요인을 검증하기 위하여 관련 변수를 통제한 상태에서 회귀분석을 실시한 결과는 <표 Ⅳ-16>과 같다. 직무소진 하위요인 중 정서적 고갈(β=0.393, p<0.001), 비인격화(β=0.131, p<0.05), 성취감 저하(β=0.144, p<0.05)가 이직의도를 37.7% 설명하는 것으로 나타났고(F=45.643, p<0.001), 이직의도에 대한 직무소진 하위요인의 영향력의 크기는 정서적 고갈, 성취감 저하, 비인격화 순으로 나타났다.

<표 Ⅳ-16> 이직의도에 대한 직무소진 하위요인의 회귀분석 결과

구분		종속변인: 이직의도			
		모형1		모형2	
		β	t	β	t
상수		23.070	27.532***	9.127	8.362***
통제변인	연령	-.226	-2.187*	-.115	-1.421
	직급	.052	.561	.069	.949
	직무수행기간	.018	.312	-.084	-1.838
	근속년수	-.043	-.603	-.079	-1.426
독립변인	정서적 고갈			.393	5.986***
	비인격화			.131	1.966*
	성취감 저하			.144	2.399*
R^2($\triangle R^2$)		0.042		0.419(0.377)	
R^2adj		0.034		0.410	
F		4.920**		45.643***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

4. 직무스트레스 요인[역할갈등, 역할모호성, 역할과부하]과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과

대기업 사무직 근로자의 이직의도와 관련 변인의 관계에서 직무소진의 매개효과를 검증하기 위하여 관련 변수를 통제한 상태에서 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 3단계 회귀분석을 활용하였다. Baron과 Kenny(1986)가 제시한 바와 같이, 매개효과 분석은 1단계에서 독립변인이 매개변인에 유의미한 영향을 미치는지를 살펴보고, 2단계에서 독립변인이 종속변인에 유의미한 영향을 미치는지를 살펴보며, 3단계에서 독립변인과 매개변인이 동시에 종속변인에 유의미한 영향을 미치는지를 회귀분석을 통하여 확인하였다. 이 때 종속변인에 대한 독립변인의 영향력이 2단계보다 3단계에서 더 적게 나와야 매개효과가 있음을 검증할 수 있으며, 3단계에서 종속변인에 대한 독립변인의 영향력이 유의하지 않을 경우에는 완전 매개변인으로, 3단계 회귀식이 유의하나 2단계보다 영향력이 감소할 경우에는 부분 매개변인으로 판단할 수 있다(Baron & Kenny, 1986).

가. 역할갈등과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과

대기업 사무직 근로자의 역할갈등과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과를 검증하기 위하여 관련 변수를 통제한 상태에서 역할갈등을 독립변인으로 설정하고, 직무소진을 매개변인으로 설정하고, 이직의도를 종속변인으로 설정하여 매개효과를 분석한 결과는 다음의 <표 Ⅳ-17>과 같다.

<표 Ⅳ-17> 역할갈등과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과 회귀분석 결과

구분		종속변인: 직무소진		종속변인: 이직의도		종속변인: 이직의도	
		1단계		2단계		3단계	
		β	t	β	t	β	t
상수		10.273	2.921**	7.131	5.377***	5.543	4.534***
통제변인	연령	-.010	-.125	-.089	-1.025	-.084	-1.067
	직급	-.036	-.518	.047	.604	.063	.894
	직무수행기간	.095	2.160*	-.028	-.588	-.071	-1.605
	근속년수	-.052	-.963	-.130	-2.188*	-.106	-1.962
독립변인	역할갈등	.662	18.613***	.552	14.127***	.254	5.336***
	직무소진					.450	9.468***
R^2($\triangle R^2$)		0.453		0.339		0.450(0.111)	
R^2adj		0.446		0.331		0.442	
F		73.596***		45.602***		60.511***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

H3-1. 역할갈등은 직무소진을 매개로 이직의도에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

대기업 사무직 근로자의 역할갈등과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과를 검증하기 위하여 3단계 회귀분석을 실시한 결과, 1단계 역할갈등이 직무소진에 유의미한 영향을 미쳤고(β=0.662, p<0.001), 2단계 역할갈등이 이직의도에 유의미한 영향을 미치며(β=0.552, p<0.001), 3단계 역할갈등(β=0.254, p<0.001)과 직무소진(β=0.450, p<0.001)이 동시에 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 1단계 역할갈등이 직무소진에 유의미한 영향을 미치고, 2단계에서의 영향력이 3단계에서 감소하였으므로(2단계 β=0.552 > 3단계 β=0.254) 부분적인 매개효과를 가진다고 할 수 있다.

이에 따라 대기업 사무직 근로자의 역할갈등은 직무소진을 매개로 이직의도에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 3-1은 채택되었다.

나. 역할모호성과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과

대기업 사무직 근로자의 역할모호성과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과를 검증하기 위하여 관련 변수를 통제한 상태에서 역할모호성을 독립변인으로 설정하고, 직무소진을 매개변인으로 설정하고, 이직의도를 종속변인으로 설정하여 매개효과를 분석한 결과는 다음과 같다.

<표 IV-18> 역할모호성과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과 회귀분석 결과

구분		종속변인: 직무소진		종속변인: 이직의도		종속변인: 이직의도	
		1단계		2단계		3단계	
		β	t	β	t	β	t
상수		20.811	6.671***	11.386	9.369***	7.682	6.768***
통제변인	연령	-.043	-.539	-.127	-1.405	-.104	-1.300
	직급	.025	.355	.093	1.159	.080	1.120
	직무수행기간	.105	2.357*	-.016	-.327	-.071	-1.566
	근속년수	.047	.857	-.047	-.764	-.071	-1.297
독립변인	역할모호성	.661	18.087***	.499	12.016***	.156	3.200**
	직무소진					.519	10.821***
$R^2(\triangle R^2)$		0.439		0.227		0.428(0.201)	
R^2adj		0.433		0.269		0.420	
F		69.626***		34.078***		55.321***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

H3-2. 역할모호성은 직무소진을 매개로 이직의도에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

대기업 사무직 근로자의 역할모호성과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과를 검증하기 위하여 3단계 회귀분석을 실시한 결과, 1단계 역할모호성이 직무소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고(β=0.661, p<0.001), 2단계 역할모호성이 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났으며(β=0.499, p<0.001), 3단계 역할모호성(β=0.156, p<0.01)과 직무소진(β=0.519, p<0.001)이 동시에 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 1단계 역할모호성이 직무소진에 유의미한 영향을 미치고, 2단계에서의 영향력이 3단계에서 감소하였으므로(2단계 β=0.499 > 3단계 β=0.156), 부분적인 매개효과를 가진다고 할 수 있다. 이에 따라 대기업 사무직 근로자의 역할모호성은 직무소진을 매개로 이직의도에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 3-2는 채택되었다.

다. 역할과부하와 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과

대기업 사무직 근로자의 역할과부하와 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과를 검증하기 위하여 관련 변수를 통제한 상태에서 역할과부하를 독립변인으로, 직무소진을 매개변인으로, 이직의도를 종속변인으로 설정하고 매개효과를 분석한 결과는 다음과 같다.

<표 IV-19> 역할과부하와 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과 회귀분석 결과

구분		종속변인: 직무소진		종속변인: 이직의도		종속변인: 이직의도	
		1단계		2단계		3단계	
		β	t	β	t	β	t
상수		19.666	6.566***	11.656	9.654***	8.055	7.143***
통제변인	연령	.027	.347	-.081	-.895	-.096	-1.180
	직급	-.127	-1.844	-.018	-.221	.050	.688
	직무수행기간	.053	1.226	-.052	-1.022	-.080	-1.767
	근속년수	.008	.152	-.075	-1.205	-.079	-1.429
독립변인	역할과부하	.678	19.420***	.487	11.878***	.125	2.522*
	직무소진					.534	10.743***
$R^2(\triangle R^2)$		0.473		0.273		0.423(0.150)	
R^2adj		0.467		0.265		0.415	
F		79.902***		33.391***		54.216***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

H3-3. 역할과부하는 직무소진을 매개로 이직의도에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.

대기업 사무직 근로자의 역할과부하와 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과를 검증하기 위하여 3단계 회귀분석을 실시한 결과, 1단계 역할과부하가 직무소진에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났고(β=0.678, p<0.001), 2단계 역할과부하가 이직의도에 유의미한 영향을 미치며(β=0.487, p<0.001), 3단계 역할과부하(β=0.125, p<0.05)와 직무소진(β=0.534, p<0.001)이 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 1단계 역할과부하가 직무소진에 유의미한 영향을 미치고, 2단계에서의 영향력이

3단계에서 감소하였으므로(2단계 β=0.487 > 3단계 β=0.125) 부분적인 매개효과를 가진다고 할 수 있다. 이에 따라 대기업 사무직 근로자의 역할과부하는 직무소진을 매개로 이직의도에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이라는 가설 3-3은 채택되었다.

추가적으로 직무소진에 대한 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하의 상대적 영향력의 크기를 검증하기 위하여 관련 변수인 연령, 직급, 직무수행기간, 근속년수를 통제한 상태에서 대기업 사무직 근로자의 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하를 모두 독립변인으로 설정하고, 이직의도를 종속변인으로 설정하여 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 IV-20> 직무소진에 대한 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하의 회귀분석 결과

구분		종속변인: 직무소진			
		모형 1		모형 2	
		β	t	β	t
상수		65.961	26.791***	.942	.308
통제변인	연령	-.174	-1.674	.053	.788
	직급	-.030	-.320	-.058	-.966
	직무수행기간	.151	2.579*	.057	1.519
	근속년수	.052	.733	-.006	-.123
독립변인	역할갈등			.192	4.157***
	역할모호성			.338	8.334***
	역할과부하			.377	9.177***
R^2($\triangle R^2$)		0.026		0.610(0.584)	
R^2adj		0.018		0.603	
F		3.033*		98.824***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

이와 같이, 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하는 직무소진에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무소진에 대한 독립변인들의 영향력의 크기는 역할과부하(β=0.377, p<0.001)가 가장 큰 영향을 미치고, 역할모호성(β=0.338, p<0.001), 역할갈등(β=0.192, p<0.001) 순으로 영향을 미치며, 이러한 변인들은 직무소진을 58.4% 설명하는 것으로 나타났다(F=98.824, p<0.001). 이는 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)이 이직의도를 설명하는 것(34.3%, F=39.744, p<0.001) 보다 직무소진을 더 많이 설명하는 것(58.4%, F=98.824, p<0.001)으로 나타났다(<표 Ⅳ-14> 참고).

5. 직무스트레스 요인[역할갈등, 역할모호성, 역할과부하]과 직무소진의 관계에서 사회적 지지 및 자기효능감의 조절효과

대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진과의 관계에서 사회적 지지 및 자기효능감의 조절효과를 검증하기 위하여 연령, 직급, 직무수행기간, 근속년수를 통제 변인으로, 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하를 독립변인으로, 사회적 지지 및 자기효능감을 조절변인으로, 직무소진을 종속변인으로 설정하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

조절변인 분석방법은 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 방법을 기반으로 위계적 회귀분석을 실시하였는데, 이들에 따르면 1단계에서는 통제변인을 투입하고, 2단계에서는 독립변인이 종속변인에 유의미한 영향을 미치는지 살펴보고, 3단계에서는 조절변인이 종속변인에 유의미한 영향을 미치는지 살펴보며, 4단계에서는 독립변인과 조절변인의 상호작용항을 투입하여 종속변인에 유의미한 영향을 미치는지 살펴봄으로써 조절효과를 확인할 수 있다. 독립변인과 조절변인의 상호작용항을 투입하였을 때 결정계수(R^2)가 통계적으로 유의미하게 증가하였다면 조절효과가 있다고 볼 수 있으며, 이 때 4단계에서 상호작용항만 유의하다면 순수 조절변인이라고 볼 수 있으며, 상호작용항과 조절변인 모두가 유의하다면 유사 조절변인으로 볼 수 있으며. 또한 상호작용항은 유의하지 않고, 조절변인만 유의하다면 이는 조절변인이라기 보다 독립변인으로 간주

해야 하며, 조절변인과 상호작용항 둘 다 유의하지 못하면, 조절변인은 중요하지 않은 변인으로 볼 수 있다(Baron & Kenny, 1986).

가. 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과

1) 역할갈등과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과

대기업 사무직 근로자의 역할갈등과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과를 검증하기 위하여 조절효과 분석 모형을 기반으로 4단계 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 Ⅳ-21> 역할갈등과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과 회귀분석 결과

구분		종속변인 : 직무소진							
		모형1		모형2		모형3		모형4	
		β	t	β	t	β	t	β	t
상 수		65.961	26.791***	10.273	2.921**	57.603	10.713***	37.907	2.441*
통제변인	연령	-.174	-1.674	-.010	-.125	-.029	-.417	-.021	-.299
	직급	-.030	-.320	-.036	-.518	-.038	-.611	-.042	-.678
	직무수행기간	.151	2.579*	.095	2.160*	.096	2.450*	.098	2.500*
	근속년수	.052	.733	-.052	-.963	-.047	-.979	-.048	-.995
역할갈등				.662	18.613***	.468	12.852***	.673	4.310***
사회적 지지						-.389	-10.828***	-.162	-.940
역할갈등×사회적 지지								-.222	-1.352
R^2		0.026		0.453		0.567		0.569	
$\triangle R^2$				0.427		0.114		0.002	
Adj R^2		0.018		0.446		0.561		0.562	
F		3.033*		73.596***		96.895***		83.468***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

H4-1. 사회적 지지는 역할갈등과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3, 4단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수(R^2)가 45.3%, 56.7%, 56.9%로 2, 3, 4단계는 유의미하게 증가하는 것으로 나타났다. 그러나 4단계 모형에서 역할갈등과 사회적 지지의 상호작용항은 직무소진에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉, 역할갈등과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과는 나타나지 않았다. 이에 따라 대기업 사무직 근로자의 사회적 지지는 역할갈등과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이라는 가설 4-1은 기각되었다.

또한, 대기업 사무직 근로자의 역할갈등과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과가 나타나지 않았으므로, 추가적으로 사회적 지지의 하위요인인 상사의 지지는 조절효과가 있는지 검증하기 위하여 조절효과 분석 모형을 기반으로 4단계 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 Ⅳ-22> 역할갈등과 직무소진의 관계에서 상사의 지지 조절효과 회귀분석 결과

구분		종속변인 : 직무소진							
		모형1		모형2		모형3		모형4	
		β	t	β	t	β	t	β	t
상 수		65.961	26.791***	10.273	2.921**	43.211	8.831***	38.039	3.021**
통제변인	연령	-.174	-1.674	-.010	-.125	-.025	-.351	-.024	-.328
	직급	-.030	-.320	-.036	-.518	-.023	-.361	-.024	-.376
	직무수행기간	.151	2.579*	.095	2.160*	.094	2.311*	.094	2.315*
	근속년수	.052	.733	-.052	-.963	-.044	-.887	-.044	-.878
역할갈등				.662	18.613***	.498	13.270***	.552	4.339***
상사의 지지						-.333	-8.979***	-.254	-1.409
역할갈등×상사의 지지								-.072	-.446
R^2		0.026		0.453		0.537		0.537	
$\triangle R^2$				0.427		0.084		0.000	
Adj R^2		0.018		0.446		0.530		0.530	
F		3.033*		73.596***		85.743***		73.390***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3, 4단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수(R^2)가 45.3%, 53.7%, 53.7%로 2, 3단계는 유의미하게 증가하는 것으로 나타났으나, 3, 4단계는 증가량이 없었다. 또한 4단계 모형에서 역할갈등과 상사의 지지 상호작용항은 직무소진에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 대기업 사무직 근로자의 상사의 지지는 역할갈등과 직무소진의 관계에서 조절효과가 나타나지 않았다.

또한, 대기업 사무직 근로자의 역할갈등과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과가 나타나지 않았으므로, 추가적으로 사회적 지지의 하위요인인 동료의 지지는

조절효과가 있는지 검증하기 위하여 조절효과 분석 모형을 기반으로 4단계 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 IV-23> 역할갈등과 직무소진의 관계에서 동료의 지지 조절효과 회귀분석 결과

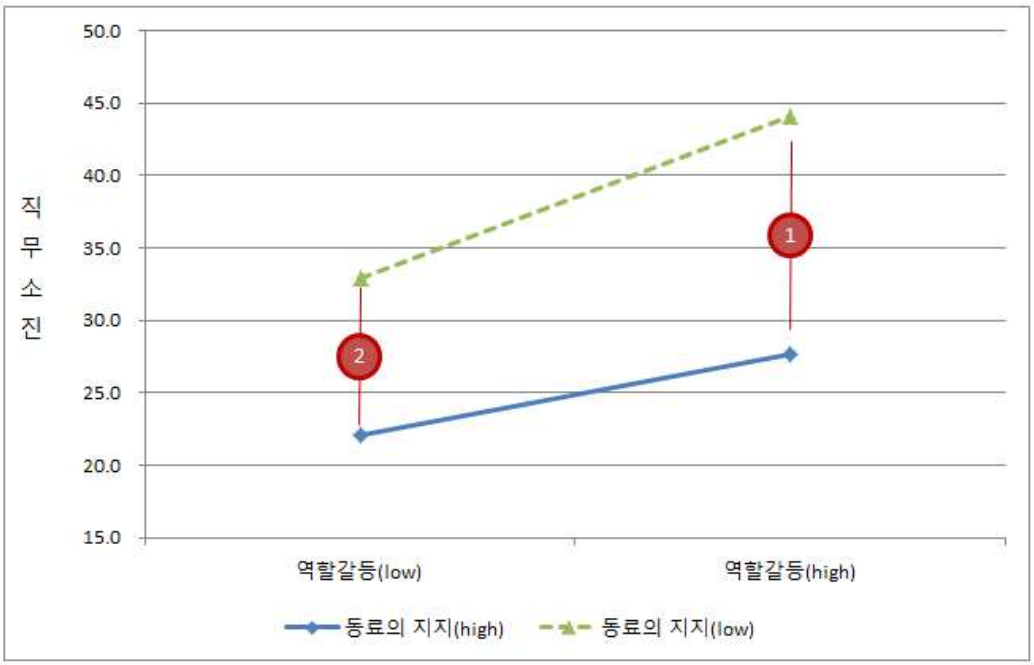
구분		종속변인 : 직무소진							
		모형1		모형2		모형3		모형4	
		β	t	β	t	β	t	β	t
상 수		65.961	26.791***	10.273	2.921**	51.284	9.552***	10.841	.633
통제변인	연령	-.174	-1.674	-.010	-.125	-.024	-.330	-.003	-.045
	직급	-.030	-.320	-.036	-.518	-.057	-.897	-.066	-1.040
	직무수행기간	.151	2.579*	.095	2.160*	.098	2.457*	.104	2.614**
	근속년수	.052	.733	-.052	-.963	-.054	-1.094	-.059	-1.211
역할갈등				.662	18.613***	.533	15.176***	.953	5.528***
동료의 지지						-.332	-9.525***	.097	.553
역할갈등×동료의 지지								-.478	-2.487*
R^2		0.026		0.453		0.546		0.552	
$\triangle R^2$				0.427		0.093		0.006	
Adj R^2		0.018		0.446		0.539		0.545	
F		3.033*		73.596***		88.820***		77.903***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3, 4단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수(R^2)가 45.3%, 54.6%, 55.2%로 유의미하게 증가하는 것으로 나타났다. 그리고 4단계 모형에서 역할갈등과 동료의 지지 상호작용항은 직무소진에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=-0.478, p<0.05). 즉 역할갈등과 직무소진의 관계에서 동료의 지지는 조절효과가 있는 것을 알 수 있다.

아래의 [그림 Ⅳ-1]은 동료의 지지 조절효과를 추가적으로 분석한 그래프로서 Aiken과 West(1991)가 제시한 평균을 중심으로 ±1 표준편차로 구분하여, 동료의 지지 평균에서 1 표준편차 위의 평균값을 높은 동료의 지지로, 1 표준편차 아래의 평균값을 낮은 동료의 지지로 집단을 구분하여, 동료의 지지에 따라 역할갈등과 직무소진의 관계가 어떻게 변화하는지 보여주는 그래프이다.

동료의 지지가 높은(high) 집단이 동료의 지지가 낮은(low) 집단에 비해 직무소진을 완화해주는 효과가 크게 나타나며, 특히 역할갈등이 높은 상태(①)가 낮은 상태(②)보다 직무소진을 완화해 주는 효과가 더 크게 나타나는 것을 알 수 있었다. 따라서 사회적 지지의 하위요인인 동료의 지지는 역할갈등과 직무소진의 관계에서 조절효과를 미치는 것으로 구명되었다.



[그림Ⅳ-1] 역할갈등과 직무소진의 관계에서 동료의 지지 조절효과

2) 역할모호성과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과

대기업 사무직 근로자의 역할모호성과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과를 검증하기 위하여 조절효과 분석 모형을 기반으로 4단계 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 IV-24> 역할모호성과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과 회귀분석 결과

구분		종속변인 : 직무소진							
		모형1		모형2		모형3		모형4	
		β	t	β	t	β	t	β	t
상 수		65.961	26.791***	20.811	6.671***	66.748	14.642***	65.672	6.109***
통제변인	연령	-.174	-1.674	-.043	-.539	-.048	-.698	-.048	-.698
	직급	-.030	-.320	.025	.355	.006	.099	.006	.102
	직무수행기간	.151	2.579*	.105	2.357*	.101	2.629**	.101	2.629**
	근속년수	.052	.733	.047	.857	.020	.434	.020	.433
역할모호성				.661	18.087***	.479	13.818***	.495	3.393***
사회적 지지						-.421	-12.476***	-.409	-3.393***
역할모호성×사회적 지지								-.016	-.111
R^2		0.026		0.439		0.585		0.585	
$\triangle R^2$				0.413		0.146		0.000	
Adj R^2		0.018		0.433		0.579		0.578	
F		3.033*		69.626***		104.124***		89.053***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

H4-2. 사회적 지지는 역할모호성과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고, 2, 3단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수(R^2)가 43.9%, 58.5%로 유의미하게 증가하였으나, 4단계에서는 58.5%로 증가량이

없었다. 또한 4단계 모형에서 상호작용항은 유의미하지 않고, 조절변인인 사회적 지지만 통계적으로 유의미한 영향력(β=-0.409, p<0.001)으로 나타났으므로, 사회적 지지는 조절변인이기 보다 독립변인으로 고려될 필요가 있는 변인으로 나타났다. 즉 역할모호성과 직무소진의 관계에서 사회적 지지는 조절효과가 나타나지 않았다. 이에 따라 대기업 사무직 근로자의 사회적 지지가 역할모호성과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이라는 가설 4-2는 기각되었다.

또한, 대기업 사무직 근로자의 역할모호성과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과가 나타나지 않았으므로, 추가적으로 사회적 지지의 하위요인인 상사의 지지는 조절효과가 있는지 검증하기 위하여 조절효과 분석 모형을 기반으로 4단계 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 Ⅳ-25> 역할모호성과 직무소진의 관계에서 상사의 지지 조절효과 회귀분석 결과

구분		종속변인 : 직무소진							
		모형1		모형2		모형3		모형4	
		β	t	β	t	β	t	β	t
상 수		65.961	26.791***	20.811	6.671***	52.861	12.970***	53.133	6.157***
통제변인	연령	-.174	-1.674	-.043	-.539	-.045	-.643	-.045	-.641
	직급	-.030	-.320	.025	.355	.025	.396	.025	.394
	직무수행기간	.151	2.579*	.105	2.357*	.098	2.484*	.098	2.481*
	근속년수	.052	.733	.047	.857	.028	.573	.028	.572
역할모호성				.661	18.087***	.506	14.193***	.502	4.236***
상사의 지지						-.374	-10.759***	-.378	-3.025**
역할모호성×상사의지지								.005	.036
R^2		0.026		0.439		0.555		0.555	
$\triangle R^2$				0.413		0.116		0.000	
Adj R^2		0.018		0.433		0.549		0.548	
F		3.033*		69.626***		92.278***		78.917***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수(R^2)가 43.9%, 55.5%로 유의미하게 증가하였으나, 4단계에서는 55.5%로 증가량이 없었다. 또한 4단계 모형에서 상호작용항은 유의미하지 않고, 조절변인인 상사의 지지만 통계적으로 유의미한 영향력(β=-0.378, p<0.01)으로 나타났으므로, 상사의 지지는 조절변인이기 보다 독립변인으로 고려될 필요가 있는 변인으로 나타났다.

또한, 대기업 사무직 근로자의 역할모호성과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과가 나타나지 않았으므로, 추가적으로 사회적 지지의 하위요인인 동료의 지지는 조절효과가 있는지 검증하기 위하여 조절효과 분석 모형을 기반으로 4단계 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 Ⅳ-26> 역할모호성과 직무소진의 관계에서 동료의 지지 조절효과 회귀분석 결과

구분		종속변인 : 직무소진							
		모형1		모형2		모형3		모형4	
		β	t	β	t	β	t	β	t
상 수		65.961	26.791***	20.811	6.671***	61.704	12.828***	51.865	4.116***
통제변인	연령	-.174	-1.674	-.043	-.539	-.048	-.677	-.048	-.679
	직급	-.030	-.320	.025	.355	-.009	-.143	-.008	-.124
	직무수행기간	.151	2.579*	.105	2.357*	.106	2.650**	.108	2.708**
	근속년수	.052	.733	.047	.857	.024	.490	.023	.471
역할모호성				.661	18.087***	.537	15.382***	.677	3.979***
동료의 지지						-.356	-10.452***	-.249	-1.910
역할모호성×동료의지지								-.149	-.845
R^2		0.026		0.439		0.550		0.550	
$\triangle R^2$				0.413		0.111		0.000	
Adj R^2		0.018		0.433		0.544		0.543	
F		3.033*		69.626***		90.340***		77.486***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수(R^2)가 43.9%, 55.0%로 유의미하게 증가하였으나, 4단계에서는 55.0%로 증가량이 없었다. 또한 4단계 모형에서 상호작용항과 조절변인인 동료의 지지는 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 따라서 대기업 사무직 근로자의 동료의 지지는 역할모호성과 직무소진의 관계에서 조절효과가 나타나지 않았다.

3) 역할과부하와 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과

대기업 사무직 근로자의 역할과부하와 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과를 검증하기 위하여 조절효과 분석 모형을 기반으로 4단계 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 Ⅳ-27> 역할과부하와 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과 회귀분석 결과

구분		종속변인 : 직무소진							
		모형1		모형2		모형3		모형4	
		β	t	β	t	β	t	β	t
상 수		65.961	26.791***	19.666	6.566***	63.740	14.224***	71.093	6.142***
통제변인	연령	-.174	-1.674	.027	.347	.004	.060	.001	.014
	직급	-.030	-.320	-.127	-1.844	-.105	-1.761	-.103	-1.714
	직무수행기간	.151	2.579*	.053	1.226	.063	1.666	.061	1.631
	근속년수	.052	.733	.008	.152	-.007	-.151	-.006	-.134
역할과부하				.678	19.420***	.501	14.869***	.408	2.958**
사회적 지지						-.402	-12.079***	-.489	-3.732***
역할과부하×사회적지지								.098	.689
R^2		0.026		0.473		0.603		0.604	
$\triangle R^2$				0.447		0.130		0.001	
Adj R^2		0.018		0.467		0.598		0.598	
F		3.033*		79.902***		112.582***		96.452***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

H4-3. 사회적 지지는 역할과부하와 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3, 4단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수(R^2)가 47.3%, 60.3%, 60.4%로 유의미하게 증가하는 것으로 나타났으나, 4단계 모형에서 상호작용항은 유의미하지 않고, 조절변인인 사회적 지지만 통계적으로 유의미한 영향력(β=-0.489, $p<0.001$)을 갖는 것으로 나타났으므로, 사회적 지지는 조절변인이기 보다 독립변인으로 고려될 필요가 있는 변인으로 나타났다. 즉 역할과부하와 직무소진의 관계에서 사회적 지지는 조절효과가 나타나지 않았다. 이에 따라 대기업 사무직 근로자의 사회적 지지가 역할과부하와 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이라는 가설 4-3은 기각되었다.

또한, 대기업 사무직 근로자의 역할과부하와 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과가 나타나지 않았으므로, 추가적으로 사회적 지지의 하위요인인 상사의 지지는 조절효과가 있는지 검증하기 위하여 조절효과 분석 모형을 기반으로 4단계 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 Ⅳ-28> 역할과부하와 직무소진의 관계에서 상사의 지지 조절효과 회귀분석 결과

구분		종속변인 : 직무소진							
		모형1		모형2		모형3		모형4	
		β	t	β	t	β	t	β	t
상 수		65.961	26.791***	19.666	6.566***	49.850	12.102***	54.741	5.835***
통제변인	연령	-.174	-1.674	.027	.347	.007	.097	.005	.068
	직급	-.030	-.320	-.127	-1.844	-.093	-1.486	-.091	-1.454
	직무수행기간	.151	2.579*	.053	1.226	.060	1.518	.060	1.515
	근속년수	.052	.733	.008	.152	.000	-.007	.000	-.004
역할과부하				.678	19.420***	.523	14.768***	.462	4.112***
상사의 지지						-.342	-9.760***	-.419	-3.043**
역할과부하×상사의지지								.076	.580
R^2		0.026		0.473		0.566		0.566	
$\triangle R^2$				0.447		0.093		0.000	
Adj R^2		0.018		0.467		0.560		0.560	
F		3.033*		79.902***		96.567***		82.696***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수(R^2)가 47.3%, 56.6%로 유의미하게 증가하였으나, 4단계에서는 56.6%로 증가량이 없었다. 또한 4단계 모형에서 상호작용항은 유의미하지 않고, 조절변인인 상사의 지지만 통계적으로 유의미한 영향력(β=-0.419, p<0.01)을 갖는 것으로 나타났으므로, 상사의 지지는 조절변인이기 보다 독립변인으로 고려될 필요가 있는 변인으로 나타났다.

또한, 대기업 사무직 근로자의 역할과부하와 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과가 나타나지 않았으므로, 추가적으로 사회적 지지의 하위요인인 동료의 지지는 조절효과가 있는지 검증하기 위하여 조절효과 분석 모형을 기반으로 4단계 위계

적 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 IV-29> 역할과부하와 직무소진의 관계에서 동료의 지지 조절효과 회귀분석 결과

구분		종속변인 : 직무소진							
		모형1		모형2		모형3		모형4	
		β	t	β	t	β	t	β	t
상 수		65.961	26.791***	19.666	6.566***	60.042	13.306***	66.693	5.050***
통제변인	연령	-.174	-1.674	.027	.347	.012	.179	.009	.138
	직급	-.030	-.320	-.127	-1.844	-.135	-2.205*	-.133	-2.164*
	직무수행기간	.151	2.579*	.053	1.226	.062	1.609	.060	1.548
	근속년수	.052	.733	.008	.152	-.008	-.179	-.007	-.153
역할과부하				.678	19.420***	.563	17.262***	.480	3.040**
동료의 지지						-.357	-11.065***	-.429	-3.116**
역할과부하×동료의지지								.092	.536
R^2		0.026		0.473		0.587		0.587	
$\triangle R^2$				0.447		0.114		0.000	
Adj R^2		0.018		0.467		0.581		0.581	
F		3.033*		79.902***		105.160***		90.034***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수(R^2)가 47.3%, 58.7%로 유의미하게 증가하였으나, 4단계에서는 58.7%로 증가량이 없었다. 또한 4단계 모형에서 상호작용항은 유의미하지 않고, 조절변인인 동료의 지지만 통계적으로 유의미한 영향력(β=-0.429, p<0.01)을 갖는 것으로 나타났으므로, 동료의 지지는 조절변인이기 보다 독립변인으로 고려될 필요가 있는 변인으로 나타났다.

나. 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과

1) 역할갈등과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과

대기업 사무직 근로자의 역할갈등과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 검증하기 위하여 조절효과 분석 모형을 기반으로 4단계 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 Ⅳ-30> 역할갈등와 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과 회귀분석 결과

구분		종속변인 : 직무소진							
		모형1		모형2		모형3		모형4	
		β	t	β	t	β	t	β	t
상 수		65.961	26.791***	10.273	2.921**	35.384	6.907***	13.767	.681
통제변인	연령	-.174	-1.674	-.010	-.125	-.039	-.521	-.037	-.492
	직급	-.030	-.320	-.036	-.518	.020	.294	.021	.314
	직무수행기간	.151	2.579*	.095	2.160*	.109	2.600*	.109	2.585*
	근속년수	.052	.733	-.052	-.963	-.062	-1.197	-.062	-1.198
역할갈등				.662	18.613***	.642	18.773***	.878	4.049***
자기효능감						-.222	-6.499***	-.032	-.180
역할갈등×자기효능감								-.292	-1.105
R^2		0.026		0.453		0.500		0.502	
$\triangle R^2$				0.427		0.047		0.002	
Adj R^2		0.018		0.446		0.493		0.494	
F		3.033*		73.596***		74.052***		63.679***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

H4-4. 자기효능감은 역할갈등과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3, 4단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수(R^2)가 45.3%, 50.0%, 50.2%로 유의미하게 증가하는 것으로 나타났다. 그러나 4단계 모형에서 역할갈등과 자기효능감의 상호작용항은 직무소진에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉 역할갈등과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과는 나타나지 않았다. 이에 따라 대기업 사무직 근로자의 자기효능감은 역할갈등과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이라는 가설 4-4는 기각되었다.

2) 역할모호성과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과

대기업 사무직 근로자의 역할모호성과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 검증하기 위하여 조절효과 분석 모형을 기반으로 4단계 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 Ⅳ-31> 역할모호성과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과 회귀분석

구분		종속변인 : 직무소진							
		모형1		모형2		모형3		모형4	
		β	t	β	t	β	t	β	t
상 수		65.961	26.791***	20.811	6.671***	40.856	7.867***	9.315	.603
통제변인	연령	-.174	-1.674	-.043	-.539	-.068	-.870	-.069	-.892
	직급	-.030	-.320	.025	.355	.066	.939	.073	1.053
	직무수행기간	.151	2.579*	.105	2.357*	.117	2.685**	.114	2.642**
	근속년수	.052	.733	.047	.857	.037	.693	.033	.623
역할모호성				.661	18.087***	.630	17.372***	1.101	5.002***
자기효능감						-.170	-4.765***	.110	.819
역할모호성×자기효능감								-.503	-2.168*
R^2		0.026		0.439		0.466		0.472	
$\triangle R^2$				0.413		0.027		0.006	
Adj R^2		0.018		0.433		0.459		0.463	
F		3.033*		69.626***		64.637***		56.536***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

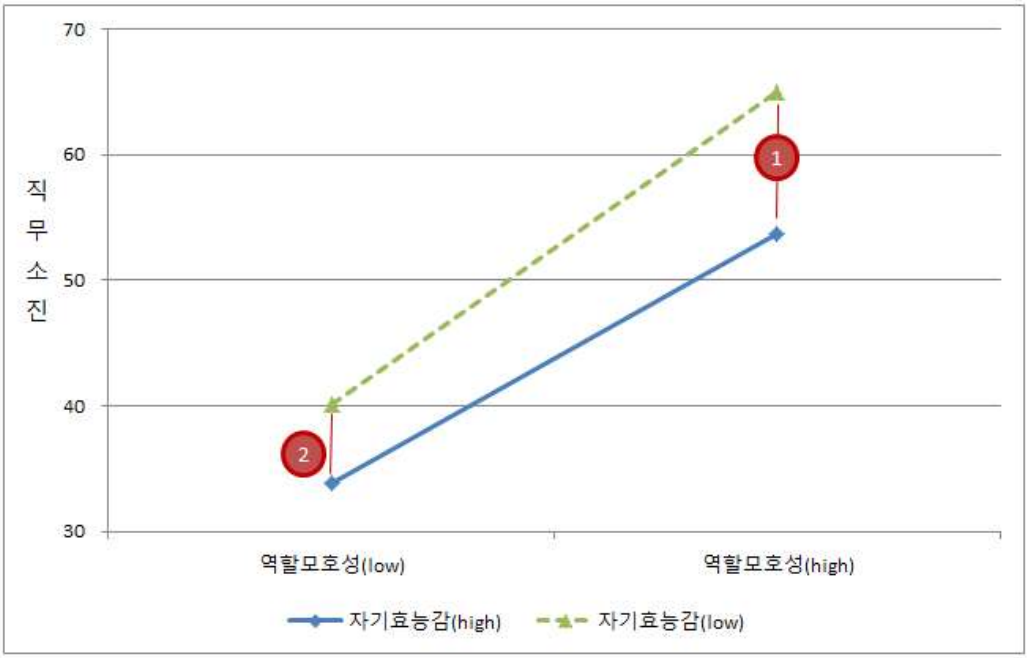
H4-5. 자기효능감은 역할모호성과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3, 4단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수(R^2)가 43.9%, 46.6%, 47.2%로 유의미하게 증가하는 것으로 나타났다. 그리고 4단계 모형에서 역할모호성과 자기효능감의 상호작용항은 직무소진에 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다(β=-0.503, p<0.05). 즉 역할모호성과 직무소진의 관계에서 자기효능감은 조절효과가 있는 것을 알 수 있다. 이에 대기업 사무직 근로자의 자기효능감이 역할모호성과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이라는 가

설 4-5는 채택되었다.

다음의 [그림 Ⅳ-2]는 자기효능감의 조절효과를 추가적으로 분석한 그래프로서 Aiken과 West(1991)가 제시한 평균을 중심으로 ±1 표준편차로 구분하여, 자기효능감 평균에서 1 표준편차 위의 평균값을 높은 자기효능감으로, 1 표준편차 아래의 평균값을 낮은 자기효능감으로 집단을 구분하여, 자기효능감에 따라 역할모호성과 직무소진의 관계가 어떻게 변화하는지 보여주는 그래프이다.

자기효능감이 높은(high) 집단이 자기효능감이 낮은(low) 집단에 비해 직무소진을 완화해주는 효과가 크게 나타나며, 특히 역할모호성이 높은 상태(①)가 낮은 상태(②)보다 직무소진을 완화해 주는 효과가 더 크게 나타나는 것을 알 수 있었다. 따라서 자기효능감은 역할모호성과 직무소진의 관계에서 조절효과를 미치는 것으로 구명되었다.



[그림Ⅳ-2] 역할모호성과 직무소진의 관계에서 자기효능감 조절효과

3) 역할과부하와 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과

대기업 사무직 근로자의 역할과부하와 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 검증하기 위하여 조절효과 분석 모형을 기반으로 4단계 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다.

<표 IV-32> 역할과부하와 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과 회귀분석 결과

구분		종속변인 : 직무소진							
		모형1		모형2		모형3		모형4	
		β	t	β	t	β	t	β	t
상 수		65.961	26.791***	19.666	6.566***	46.957	10.344***	40.881	2.430*
통제변인	연령	-.174	-1.674	.027	.347	-.004	-.056	-.004	-.056
	직급	-.030	-.320	-.127	-1.844	-.062	-.947	-.061	-.933
	직무수행기간	.151	2.579*	.053	1.226	.069	1.697	.069	1.700
	근속년수	.052	.733	.008	.152	-.006	-.124	-.006	-.115
역할과부하				.678	19.420***	.667	20.285***	.747	3.447**
자기효능감						-.252	-7.668***	-.199	-1.382
역할과부하×자기효능감								-.096	-.375
R^2		0.026		0.473		0.535		0.535	
$\triangle R^2$				0.447		0.062		0.000	
Adj R^2		0.018		0.467		0.528		0.527	
F		3.033*		79.902***		85.031***		72.763***	

주) *p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

H4-6. 자기효능감은 역할과부하와 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.

분석결과, 통제변수만을 투입한 1단계를 제외하고 2, 3단계에 걸쳐 각 모형에서의 결정계수(R^2)가 47.3%, 53.5%로 유의미하게 증가하였으나, 4단계에서는 53.5%로 증가량이 없었다. 또한 4단계 모형에서 역할과부하와 자기효능감의 상호작용항은 직무소진에 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 즉 역할과부하와 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과는 나타나지 않았다. 이에 따라 대기업 사무직 근로자의 자기효능감이 역할과부하와 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이라는 가설 4-6은 기각되었다.

앞에서 살펴본 바와 같이, 분석한 결과에 따른 가설별 채택 및 기각 결과를 종합하여, 다음의 <표 Ⅳ-33>과 같이 정리하였다.

<표 Ⅳ-33> 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하), 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지 변인 간의 가설 검증 결과 종합

가설	결과
1. 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
1-1. 역할갈등은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
1-2. 역할모호성은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
1-3. 역할과부하는 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
2. 직무소진은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
2-1. 직무소진은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
3. 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 이직의도의 관계에서 직무소진은 매개효과를 가질 것이다.	채택
3-1. 역할갈등은 직무소진을 매개로 이직의도에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
3-2. 역할모호성은 직무소진을 매개로 이직의도에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
3-3. 역할과부하는 직무소진을 매개로 이직의도에 간접적으로 정적인 영향을 미칠 것이다.	채택
4. 직무스트레스 요인(역할갈등,역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 자기효능감 및 사회적 지지의 조절효과를 가질 것이다.	일부 채택
4-1. 사회적 지지는 역할갈등과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.	기각
4-2. 사회적 지지는 역할모호성과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.	기각
4-3. 사회적 지지는 역할과부하와 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.	기각
4-4. 자기효능감은 역할갈등과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.	기각
4-5. 자기효능감은 역할모호성과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.	채택
4-6. 자기효능감은 역할과부하와 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과를 가질 것이다.	기각

6. 연구결과에 대한 논의

이 연구는 우리나라 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하), 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계를 분석하였다. 연구 결과에 따르면, 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하, 그리고 직무소진은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 주었다. 그리고 직무소진은 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 이직의도의 관계에서 매개효과를 가지고 있었다. 한편, 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 사회적 지지는 조절효과가 나타나지 않았으며, 자기효능감은 역할모호성과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과가 나타났으나, 역할갈등 및 역할과부하와 직무소진의 관계에서는 조절효과가 나타나지 않았다. 이러한 연구 결과를 연구목표 및 연구가설별로 정리하여 논의하면 다음과 같다.

가. 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)이 이직의도에 미치는 영향

대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인인 역할갈등(β=0.297, p<0.001), 역할모호성(β=0.209, p<0.001), 역할과부하(β=0.182, p<0.001)는 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이직의도를 34.3% 설명하는 것으로 나타났다(F=39.744, p<0.001). 영향력의 크기는 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하 순으로 나타났다. 영향력의 크기를 변인별로 정리하면, 대기업 사무직 근로자가 업무 수행 중 개인의 욕구와 역할의 요구가 상충되는 상황에서 겪는 역할갈등이 이직의도를 갖는데 많은 영향을 미치며, 업무를 수행함에 있어서 역할기대에 대한 불확실성으로 인한 역할모호성도 이직의도에 영향을 미치며, 역할과부하는 역할갈등과 역할모호성에 비해 상대적으로 조금 더 낮은 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구에서 살펴본 역할갈등과 이직의도의 관계(김성한, 1997; 김판영, 박철호, 2008; 문영미, 2007; 문영주, 2010; 양춘희, 권용만, 신형재, 2015; 오희경, 2012), 역할모호성과 이직

의도의 관계(김미숙, 2004; 공계순, 2005; 문영미, 2007; 문영주, 2010; 오희경, 2012; 이주연, 지명원, 2012; Rizzo et al., 1970), 역할과부하와 이직의도의 관계(김미숙, 2004; 공계순, 2005; 권용수, 2006; 문영주, 2010; 양춘희, 권용만, 신형재, 2015; 황현희, 최애경, 정성휘, 2015)의 연구결과를 지지하는 부분을 발견할 수 있다. 이러한 결과를 토대로 구체적으로 정리하면 다음과 같다.

첫째, 다수의 연구자들은 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하가 이직의도에 영향을 미치는 중요한 변인이라고 주장(문영주, 2010; 양춘희, 권용만, 신용재, 2015)하고 있지만, 대기업 사무직 근로자를 대상으로 진행한 연구는 아니었으므로, 검증이 필요하였다. 이 연구에서 대기업 사무직 근로자를 대상으로 이직의도에 직접적으로 미치는 영향력은 역할갈등(β=0.297, p<0.001)이 가장 큰 영향을 미치고, 다음으로 역할모호성(β=0.209, p<0.001), 역할과부하(β=0.182, p<0.001) 순으로 나타났다. 이러한 결과는 대기업 사무직 근로자들이 인지하는 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하가 이직의도에 직접적으로 영향을 미치는 변인임을 실증적으로 밝혔다는 점에 의의가 있다.

둘째, 이 연구는 국내 대기업 중에서 상위 4대 기업을 중심으로 연구하였으므로, 상위 4대 기업에 종사하는 사무직 근로자들이 이직의도를 갖게 되는 직무스트레스 요인 중에서 역할갈등이 가장 큰 영향을 미치는 것을 입증하였다. 국내 대기업에는 일반적으로 사업부장, 실장, 팀장, 그룹장, 파트장, 파트원과 같은 직책에 따른 역할이 있으며, 또한 임원, 부장, 차장, 과장, 대리, 사원과 같은 직급에 대한 역할도 상존하고 있으며, 조직별 기능에 따른 역할, 이외에도 조직문화와 환경변화에 따른 부가적인 역할이 수반된다. 특히 역할갈등의 설문문항에서도 '불필요한 일을 하거나 자신의 견해와 다른 일을 해야 할 때', 그리고 '충분한 지원(인력, 자원) 없이 일을 처리해야 할 때' 역할갈등이 높은 수준으로 나타났다([부록4-1] 참조). 이러한 점을 보았을 때, 개인적인 역할기대와 역할측면의 요구로 인하여 역할 수행자가 느끼는 심리적 측면의 역할갈등이 이직의도에 직접적으로 많은 영향을 주는 것을 알 수 있으며, 이를 입증하는 결과이다.

셋째, 대기업은 많은 직무가 세분화되어 있지만, 역할에 대한 모호함과 불확실성으

로 인한 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)이 이직의도에 많은 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 특히 설문문항에서 '내가 할 업무에 대한 설명과 정보가 명확하지 않을 때' 역할모호성에 대한 수준이 가장 높게 나타났다([부록4-2] 참조). 실제 대기업 현장의 직무 기술서를 살펴보면, 실제로 수행하는 업무분장과 직무분석이 맞지 않는 현실로 인하여 애로사항이 많다. 또한 설문문항에서 '본인의 역할에 대한 권한(role)과 책임(responsibility)이 명확하지 않을 때'가 다음으로 높은 수준을 보였다([부록4-2] 참조). 대기업의 세부 기능 간 경계에 해당되는 영역에서 권한과 책임이 모호하여 발생하는 사일로 현상(silo effect)을 해결하기 위해 실제 대기업 현장에서도 경계업무 조정부서가 신설되어 운영되고 있다. 이러한 현실을 감안했을 때, 역할모호성이 이직의도에 영향을 미치는 연구결과는 실제 대기업에서 역할모호성으로 겪게 되는 현실을 입증하는 것으로 볼 수 있다.

넷째, 이 연구는 국내 상위 4개 기업을 중심으로 연구하였으므로, 보상측면이 국내 최고수준으로 제공되는 점을 보았을 때, 역할과부하에 대한 부분이 역할갈등과 역할모호성에 대비하여 상대적으로 이직의도에 적은 영향을 미치는 것은 대기업 사무직 근로자들이 최고수준의 보상과 복지로 인해 역할과부하에 대한 부분은 어느 정도 예측하고 감내한 상황에서 업무에 임하고 있다는 것으로 판단된다. 왜냐하면 응답자가 인지한 평균을 살펴보면, 직무스트레스 요인 중 역할과부하(3.57)는 역할갈등(3.58)과 비슷하게 높은 수준으로 인지하고 있음에도 불구하고, 이직의도에 영향력은 역할모호성(3.00)보다 낮기 때문이다(<표 Ⅳ-1>, <표 Ⅳ-14> 참조). 또한 설문문항에서도 '업무의 복잡성과 불확실성에서 오는 역할과부하'와 '시간이 부족한 현실에 대한 역할과부하'는 높은 수준으로 나타났다([부록4-3] 참조). 이렇게 실제로 대기업 사무직 근로자가 인지하는 수준은 높으나, 상대적으로 이직의도에는 적은 영향을 미치고 있다(역할갈등 β=0.297, $p<0.001$, 역할모호성 β=0.209, $p<0.001$, 역할과부하 β=0.182, $p<0.001$). 국내 상위기업의 대기업 사무직 근로자의 경우, 현재 받고 있는 보상수준을 감안하면, 이직의도를 갖더라도 이직에 대한 실행과 선택의 폭이 넓지 않은 게 실질적인 현실이다. 실제 대기업 입사자의 경우, 국내 대기업의 업무강도가 강한 점을 어느정도 감내하고 입사하기 때문에 역할과부하가 이직의도에 미치는 영향이 다른 변

인(역할갈등, 역할모호성)에 비해 상대적으로 낮게 나타나는 것을 알 수 있다.

나. 직무소진이 이직의도에 미치는 영향

직무소진이 이직의도에 영향을 미치는 중요한 변인이라고 주장(공계순, 2005; 권용수, 2006; 김국군, 2012; 박경환, 2009; 오이복, 2010; 이정은, 조영은, 2008; 이선영, 김한성, 2007; 이지혜, 2010; Cordes & Dougherty, 1993; Schwab & Iwanicki, 1982; Pines, Aronson, & Kafry 1981; Maslach 1982; Maslach & Jackson, 1981)하고 있는 선행연구를 바탕으로 대기업 사무직 근로자를 대상으로 실증적인 연구결과를 입증하였다. 대기업 사무직 근로자의 이직의도에 대한 직무소진의 영향관계를 분석한 결과, 직무소진(β=0.618, p<0.001)은 이직의도에 유의미한 영향을 미치고, 직무소진이 이직의도를 37.2% 설명하는 것으로 나타났다(F=63.029, p<0.001). 이는 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)이 이직의도를 설명하는 것(34.3%) 보다 더 크게 나타나므로, 직무소진이 중요한 변인임을 알 수 있다.

국내 대기업이 보상과 복지 수준이 높아서 대기업에는 직무소진으로 인한 이직의도가 크게 일어나지 않을 것으로 보는 단순 예측과는 달리, 대기업 사무직 근로자의 직무소진은 이직의도에 많은 영향을 미치는 것을 입증하였다. 과거에는 직무소진에 대한 연구들이 각광받지 못하였지만, 업무의 복잡성과 기업의 무한경쟁시대에서의 한계와 함께 성과의 연계성이 부각되면서 중요하게 인식되었다. 이러한 관점에서 사회심리학자인 Maslach(1976)에 의해 소진에 대한 연구가 시작되었고, 다양한 형태의 직무들에서도 직무소진을 중요하게 인식한 선행연구(이원일, 정수진, 방한오, 2014; 최병권, 2013; 황승욱, 2011)를 지지하는 연구결과이다. 실제 대기업에서 근무하고 있는 많은 인력들이 직무소진되어 우울증이나 병가, 휴직으로 이어지는 사례가 발생하고 있으며, 이 연구결과는 대기업 사무직 근로자의 직무소진 현상과 중요성에 대한 시사점을 제시하고 있다.

이직의도에 대한 직무소진 하위요인의 영향력의 크기는 정서적 고갈(β=0.393,

p<0.001), 성취감 저하(β=0.144, p<0.05), 비인격화(β=0.131, p<0.05) 순으로 나타났다. 특히 정서적 고갈의 영향력은 성취감 저하와 비인격화를 합한 영향력보다 크게 나타났다. 응답결과에서도 직무소진의 하위요인 평균을 살펴보면, 정서적 고갈(3.28)이 다른 하위요인인 비인격화(2.93)와 성취감 저하(2.80)에 대비하여 상대적으로 높은 수준을 보였다. 이렇게 정서적 고갈은 대기업의 경쟁 우위를 위해 높은 성과를 요구하는 치열한 경쟁 상황에서 비롯되는 현상으로 정서적 피로도가 높아지고 있음을 의미한다. 설문문항에서도 '퇴근할 때 쯤 완전히 지쳐있음을 느끼는 부분과 피곤함'에 대한 문항이 높은 수준으로 입증되었다([부록4-4] 참조). 다음으로 성과중심과 상대평가의 폐해로 인하여 직무에 대한 성취감이 상실되는 성취감 저하가 나타났다. 성과중심으로 서열화하는 문화로 인해 상대방에 대해 무감각해지고, 사람으로 인지하지 않고 냉소적인 태도로 대하는 비인격화가 나타나는 대기업 현실을 보여준다. 설문문항에서도 '일로 인해 감정적으로 무뎌지게 느끼는' 문항이 타 문항 대비하여 높은 수준으로 나타났다([부록4-4] 참조). 이러한 연구결과는 대기업 사무직 근로자의 직무소진을 대처하고 예방하기 위해 직무소진의 어떤 하위요인을 전략적으로 개선하고 향상시켜야 하는지에 대한 시사점을 제공할 수 있다.

다. 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과

대기업 사무직 근로자의 직무소진은 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 이직의도의 관계에서 매개효과를 가지고 있는 것을 입증하였다(<표 Ⅳ-17>, <표 Ⅳ-18>, <표 Ⅳ-19> 참조). 이러한 연구결과는 선행연구에서 살펴본 역할갈등과 이직의도의 관계에서 직무소진 매개효과(김준환, 2014; 양춘희, 권용만, 신형재, 2015; 오이복, 2010; 이인석, 박문수, 정무관, 2007; 이정순, 김효경, 박광천, 2015), 역할모호성과 이직의도의 관계에서 직무소진 매개효과(김준환, 2014; 양춘희, 권용만, 신형재, 2015; 오이복, 2010), 역할과부하와 이직의도와의 관계에서 직무소진 매개효과(김준환, 2014; 공계순, 2005; 양춘희, 권용만, 신형재, 2015; 조규철, 김상진 2015; 홍연숙, 2014)

를 지지하는 연구결과를 실증적으로 입증하였다.

이 연구결과에 따른 논의는 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스 요인으로 설정한 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하와 이직의도의 관계에서 직무소진이 매개효과를 가지고 있다는 것은 Koeske와 Koeske(1991)의 연구에서 시작한 이론적 모형인 SSO(Stress-Strain-Outcome) 모형을 대기업 사무직 근로자를 대상으로 실증한 연구결과이다. SSO 이론적 모형과 같이 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도 간의 연쇄적 인과관계를 대기업 사무직 근로자를 대상으로 실증적으로 입증하였다. 스트레스(Stress)의 출발점은 스트레스 요인(Stressor)이며, 스트레스 요인과 개인의 반응이 상호작용으로 이루어진 결과를 의미한다(Koeske & Koeske, 1993). 따라서 근본적인 원인이 되는 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 중요한 매개변인인 직무소진이 함께 고려되어야 이직의도를 실질적으로 낮출 수 있다는 중요한 시사점을 제시하고 있다.

둘째, 역할갈등은 이직의도에 대한 직접적인 영향(β=0.297)과 직무소진을 매개로 한 간접적인 영향(0.662×0.450=0.298)이 비슷한 수준이지만, 특히 역할모호성과 역할과부하는 직무소진을 매개로 한 간접적인 영향이 훨씬 크게 나타났다. 개별적으로 살펴보면, 역할모호성은 이직의도에 대한 직접적인 영향(β=0.209)에 대비하여 직무소진을 매개로 한 간접적인 영향(0.661×0.519=0.343)이 더 크게 나타났으며, 역할과부하는 이직의도에 대한 직접적인 영향(β=0.182)에 대비하여 직무소진을 매개로 한 간접적인 영향(0.678×0.534=0.362)이 가장 크게 나타났다. 다시 말해서, 직무스트레스 요인인 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하가 직무소진을 매개로 이직의도로 이어지는 영향력이 더 크게 나타나므로, 직무소진의 관리가 매우 중요함을 시사하고 있다. 이는 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)이 직무소진을 매개로 이직의도를 갖게 되는 것을 의미하며, 직무스트레스 요인의 관리가 중요함과 동시에 무엇보다도 직무소진의 관리가 중요함을 입증하는 결과이다. 따라서 대기업 사무직 근로자를 대상으로 직무소진을 줄이고 대처 및 예방할 수 있는 HRM 차원의 지원(적합한 리더 보임, 공정한 평가보상, 직무기술서 명확화, 우수인재 리텐션, 워크스마트 제도 등)과 함

께 HRD 차원의 개입(리더십 육성체계, 리더후보군 양성, 직무분석, 경력개발제도, 핵심・우수인재 양성체계, 워크스마트 문화구축, 컨설팅 역량 강화 등)이 필요한 시사점을 제시하고 있다.

셋째, 앞에서도 살펴본 바와 같이 이직의도에 직접적으로 미치는 영향은 역할갈등(β=0.297, p<0.001), 역할모호성(β=0.209, p<0.001), 역할과부하(β=0.182, p<0.001) 순서이지만, 직무소진을 매개로 미치는 간접적인 영향의 순서는 역할과부하(β=0.377), 역할모호성(β=0.338), 역할갈등(β=0.192)으로 역순을 나타내고 있다. 특히 역할과부하는 앞에서도 살펴본 바와 같이, 대기업 사무직 근로자가 인지하는 수준은 높은 편이나(역할과부하 평균 3.57), 이직의도에 직접적인 영향은 가장 낮게 나타나고 있다. 이는 국내 대기업의 보상과 복지로 인해 역할과부하에 대해 어느정도 감수하고 있기 때문에 잠재적 위험을 내포하고 있는 변인이다. 또한 직무소진을 매개로 이직의도로 이어질 때 가장 큰 영향력을 나타내는 중요한 요인이므로, 대기업 사무직 근로자에게 단기적으로는 이직의도의 영향이 미약하다고 판단할 수 있는 변인이다. 그러나 추가적으로 직무소진에 대한 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)의 회귀분석 결과(<표 Ⅳ-20> 참조), 역할과부하는 직무소진에 가장 많은 영향력을 미치며(역할과부하 β=0.377 > 역할모호성 β=0.338 > 역할갈등 β=0.192), 역할과부하는 직무소진을 매개로 이직의도에 가장 많은 영향을 줄 수 있는 변인이므로, 역할과부하는 더욱 관심을 갖고 초기관리가 중요함을 시사하고 있다.

라. 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 사회적 지지 및 자기효능감의 조절효과

1) 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과

우리나라 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, 전반적으로 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 대기업 사무직 근로자의 사회적 지지 조절효과는 나타나지 않았다. 이러한 결과는 성과중심의 대기업 환경에서 사회적 지지가 조절변인으로서 의미를 주지 못하고 있음을 보여준다고 할 수 있다. 이는 직무소진을 줄이기 위해 조직차원의 지지하는 환경이 중요함을 강조한 선행연구(김미선, 2003; 이명신, 2004; 최명민, 현진희, 2006; Söderfeldt et al., 1995)에 반하는 것이다. 하지만 이러한 차이는 선행연구에서도 연구대상에 따라 상이한 차이가 있었으므로, 대기업 사무직 근로자를 대상으로 실증적으로 밝혔다는 점에 의의가 있다.

둘째, 역할갈등과 직무소진의 관계에서 사회적 지지는 조절효과를 가지지 못하는 것으로 나타났으나, 사후검증을 통해 사회적 지지의 하위요인 중 동료의 지지는 조절효과가 유의미한 것으로 나타났다(β=-0.478, $p<0.05$). 이는 대기업의 업무구조 측면에서 전문성을 가진 세부 분야가 독립적으로 수행할 수 없고, 협업이 필수적인 대기업 현실을 보여준다고 할 수 있다. 동료의 지지 설문문항에서도 '동료들은 각자의 일에 능숙한 사람'의 문항과 '동료들이 서로 도와주고, 협조한다'는 문항이 높은 수준으로 나타났다([부록4-6] 참조). 반면 사회적 지지의 하위요인 중 상사의 지지는 조절효과가 나타나지 않았다. 이는 국내 대기업 특성상 상사는 주로 업무를 배분하고, 일정관리 감독 및 성과관리의 평가에 치중되어 있는 점을 감안할 때, 상사의 지지 조절효과는 역할갈등과 직무소진의 관계에서 영향을 주지 못하는 대기업 현실을 입증하는 것으로 볼 수 있다. 상사의 지지 설문문항에서도 '상사가 업무의 자율성과 효율성에 대한 적절한 지도를 한다'의 문항이 가장 낮은 수준으로 나타났다([부록4-6] 참조). 따라서 대기업 현장의 역할갈등과 직무소진의 관계에서 동료의 지지와 같은 조직 내 풍토를 조성하는 것이 중요함을 알 수 있으며, 사회적 지지 중에서도 어떤 요인을 먼저 개선하고 향상시켜야 하는지에 대한 시사점을 제공할 수 있다.

셋째, 역할갈등과 직무소진의 관계에서 동료의 지지에 대하여 세부적으로 추가분석한 결과, 동료의 지지가 높은 집단은 동료의 지지가 낮은 집단에 비해 직무소진을 완화해주는 효과가 크게 나타났으며, 특히 역할갈등이 높은 상태가 낮은 상태보다 직무

소진을 완화해 주는 효과가 더 크게 나타나는 것을 알 수 있었다([그림Ⅳ-1] 참조). 다시 말해서 역할갈등이 높을 때 동료의 지지가 더 중요하고, 영향력이 있음을 시사하고 있다. 또한 본 연구에서 대기업 사무직 근로자의 사회적 지지 평균(3.43)에 비해, 동료의 지지(3.59)가 상사의 지지(3.26)보다 전반적으로 더 높은 수준으로 나타났다(<표 Ⅳ-1> 참조).

넷째, 역할모호성과 직무소진의 관계, 역할과부하와 직무소진의 관계에서 사회적 지지의 조절효과는 유의미한 결과가 나타나지 않았다. 또한 4단계 모형에서 상호작용항은 유의하지 않고, 조절변인인 사회적 지지는 통계적으로 유의미한 결과가 나타났다(역할모호성 β=-0.409, p<0.001, 역할과부하 β=-0.489, p<0.001). 선행연구에서 이렇게 4단계 모형에서 상호작용항은 유의하지 않고, 조절변인만 유의하다면, 이는 조절변인이라기 보다 독립변인으로 간주한다(Baron & Kenny, 1986). 따라서 대기업 사무직 근로자를 대상으로 한 연구에서 사회적 지지는 조절변인이기 보다 독립변인으로 고려될 필요가 있는 변인으로 볼 수 있다.

2) 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과

우리나라 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과에 대한 논의는 다음과 같다.

먼저, 대기업 사무직 근로자의 자기효능감에 대하여 전반적으로 살펴보면, 본 연구에서 자기효능감은 5점 기준으로 전체 변인 중 가장 높은 평균(3.77)을 보였으며, 최솟값(1.18)과 최댓값(5.00) 또한 가장 높은 수치를 보였다. 이는 국내 대기업에 우수한 인력이 결집되어 있는 만큼 자기효능감이 높은 수준을 보이는 것을 알 수 있었다.

첫째, 역할갈등과 직무소진의 관계에서 자기효능감은 조절효과를 가지지 못하는 것으로 나타났다. 선행연구에서 역할갈등과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 주장하였으나(송준제, 임희정, 2014; 서지영, 김희정, 2011), 대기업 사무직 근로

자를 대상으로 한 본 연구에서는 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 역할갈등과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과가 유의미하지 않은 측면을 논의해 보면, 대기업에서 요구하는 역할기대(직책, 직급, 조직별 기능, 조직문화, 환경)에 대한 역할갈등의 영역 자체가 개인적인 심리차원으로 해결할 수 없는 영역이 대부분이기 때문에 자기효능감의 조절효과가 나타나지 않을 수 있다.

둘째, 역할모호성과 직무소진의 관계에서 자기효능감은 조절효과를 가지는 것으로 나타났다(β=-0.503, $p<0.05$). 이는 역할모호성과 직무소진의 관계에서 자기효능감으로 인해 부적인 조절효과를 나타내는 것을 의미한다. 특히, 자기효능감이 높은 집단이 자기효능감이 낮은 집단에 비해 직무소진을 완화해주는 효과가 크게 나타나며, 역할모호성이 높은 상태가 낮은 상태보다 직무소진을 완화해 주는 효과가 더 크게 나타났다([그림Ⅳ-2] 참조). 다시 말해서 역할모호성이 높을 때 자기효능감이 더 중요하고 영향력이 있음을 시사하고 있다. 또한 응답자가 인지한 평균을 살펴보면, 자기효능감이 전체 변인 중 가장 높은 수준(3.77)을 보였으며, 자기효능감이 높은 사람은 상황의 요구에 대한 극복 능력이 높고, 사고, 감정, 행동을 조절하는 자기조절력이 높다고 볼 수 있다(Bandura, 1997; Brown et al., 1989). 왜냐하면 자기효능감이 높은 수준의 경우에는 스트레스에서 우울감으로 이어질 가능성이 낮기 때문이다(Mager, 1992). 따라서 자기효능감을 북돋아 주고 높여줄 수 있는 교육과정 및 개입(intervention)을 통해 직무소진을 줄이고 예방하는 데 기여할 수 있음을 시사한다.

셋째, 역할과부하와 직무소진의 관계에서 자기효능감은 조절효과를 가지지 못하는 것으로 나타났다. 자기효능감의 조절효과를 지지하는 선행연구(서지영, 김희정, 2011; Bandura, 1986; Mager, 1992)와 다른 결과이지만, 선행연구에서도 대기업 인력을 대상으로 연구한 결과를 찾을 수 없었으며, 대기업 사무직 근로자를 대상으로 한 본 연구에서는 유의미하지 않은 것을 실증적으로 입증하였다. 또한 대기업에서 발생하는 역할과부하는 개인적인 심리측면에서 제어할 수 없는 외부 환경적인 경쟁 상황에서 초래되고, 이러한 부분이 성과경쟁으로 가속화되는 과부하가 대부분이다. 설문문항에서도 전반적으로 자기효능감의 문항들은 높은 수준을 보이고 있으나, ‘계획한 목표를

대부분 이룰 수 있다’ 는 문항은 타 문항 대비 낮은 수준을 나타내고 있었다([부록 4-7] 참조). 이러한 대기업 현실을 감안할 때, 개인적 심리차원의 자기효능감으로 조절효과를 줄 수 있는 영역을 벗어난다고 볼 수 있으므로, 대기업의 상황에서는 영향을 미치지 않을 수 있다고 판단된다. 또한 앞에서도 언급한 바와 같이, 국내 최고수준의 보상과 복지가 보장되는 대기업에 종사하는 사무직 근로자의 경우, 역할과부하에 대한 부분을 심리적으로 예측하고 감내한 상황에서 업무에 임하고 있으므로, 개인심리 측면의 자기효능감 변인의 영향이 더 이상 미치지 않을 수 있다.

V. 요약, 결론 및 제언

1. 요약

이 연구의 목적은 우리나라 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하), 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계를 구명하는 데 있었다. 연구의 목적을 달성하기 위하여 첫째, 대기업 사무직 근로자의 이직의도에 대한 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)의 영향을 구명하고, 둘째, 대기업 사무직 근로자의 이직의도에 대한 직무소진의 영향을 구명하고, 셋째, 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 이직의도의 관계에서 직무소진의 매개효과를 구명하며, 넷째, 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 조절효과를 구명하였다.

연구의 모집단은 대기업 사무직 근로자로서 공정거래위원회에서 제공하고 있는 30대 그룹 및 계열사 중에서 국내 대기업을 선호하는 취업 선호도 상위 5위인 회사를 선정하고, 공기업을 제외하였다. 상위 4대 기업이 국내 30대 그룹 인원의 16%에 해당되는 높은 비중을 고려하여, 삼성전자, 현대자동차, LG전자, SK텔레콤을 중심으로 선정하였다.

자료 수집을 위해 이직의도, 직무소진, 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하, 자기효능감, 사회적 지지로 구성된 조사도구를 활용하였다. 이직의도 6문항, 직무소진 22문항, 역할갈등 6문항, 역할모호성 6문항, 역할과부하 6문항, 자기효능감 8문항, 사회적 지지 8문항으로 구성하였다. 측정도구는 선행연구를 고찰하여 본 연구에 적합하다고 판단되는 기존 도구의 문항을 기반으로 수정・보완하여, 실제 대기업 사무직에 종사하는 근로자 10명에게 내용타당도를 확인 후 문항을 최종적으로 확정하였다. 확정된 문항으로 예비조사와 본조사에서 문항내적일치도, 문항-전체 상관분석, 확인적 요인분석을 통해 문항의 변별력, 신뢰도 및 타당도는 양호한 것으로 나타났다. 이직의도의 문항내적일치도 계수는 .904, 요인적재량(표준화 계수)은 0.683-0.820, 직무소진의 문항

내적일치도 계수는 .956, 요인적재량(표준화 계수)은 정서적 고갈 0.713-0.859, 비인격화 0.755-0.818, 성취감 저하 0.580-0.790, 역할갈등의 문항내적일치도 계수는 .846, 요인적재량(표준화 계수)은 0.611-0.752, 역할모호성의 문항내적일치도 계수는 .885, 요인적재량(표준화 계수)은 0.612-0.864, 역할과부하의 문항내적일치도 계수는 .900, 요인적재량(표준화 계수)은 0.684-0.874, 자기효능감의 문항내적일치도 계수는 .907, 요인적재량(표준화 계수)은 0.665-0.828, 사회적 지지의 문항내적일치도 계수는 .911, 요인적재량(표준화 계수)은 상사의 지지 0.861-0.899, 동료의 지지 0.655-0.902로 대체로 적절한 것으로 나타났다.

예비조사의 경우 2018년 9월 30일부터 10월 5일까지 실시하였고, 본조사의 경우 2018년 10월 7일부터 10월 13일까지 실시하였다. 자료 수집은 연구의 대상인 30대 그룹의 전체 종사자 수가 1,324,681명(공정거래위원회, 2017)임을 고려하여, 신뢰도 95%를 적용할 경우, 모집단이 250,000명 이상일 때 신뢰도를 고려한 적정 표집수는 384명으로 설정하였다(Krejcie & Morgan, 1970). 회수율 및 불성실 응답률을 고려하여 총 650명을 표집 대상으로 선정하여, 489부가 회수되어 회수율은 약 75.2%였다. 회수된 489부의 설문결과 중 불성실 응답을 한 38부를 제외하였으며, 최종적으로 451명의 자료를 분석에 활용하였다.

자료 분석은 SPSS Windows 22.0 프로그램을 이용하여 평균과 표준편차 등 기술통계와 단순회귀분석, 다중회귀분석, 매개효과 및 조절효과(Baron & Kenny, 1986)를 활용하였다. 또한, 회귀분석에 앞서 다중공선성을 진단하였으며, 각 변인의 공차한계는 0.391-0.837, 변량팽창계수는 1.195-3.200으로 다중공선성의 문제를 야기하지 않는 것으로 나타났다.

연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히, 역할갈등(β=0.297, $p<0.001$)이 이직의도에 가장 큰 영향을 미치고, 다음으로 역할모호성(β=0.209, $p<0.001$), 역할과부하(β=0.182, $p<0.001$) 순으로 영향력을 미치는 것으로 나타났다(설명력 34.3%, F=39.744, $p<0.001$).

둘째, 대기업 사무직 근로자의 직무소진(β=0.618, p<0.001)은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(설명력 37.2%, F=63.029, p<0.001). 직무소진의 하위요인 중 정서적 고갈(β=0.393, p<0.001)이 가장 큰 영향을 미치고, 다음으로 성취감 저하(β=0.144, p<0.05), 비인격화(β=0.131, p<0.05) 순으로 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

셋째, 대기업 사무직 근로자의 직무소진은 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 이직의도의 관계에서 모두 매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 이직의도는 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)로부터 직접적인 영향(역할갈등 β=0.297 > 역할모호성 β=0.209 > 역할과부하 β=0.182)을 받으면서도, 이러한 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)은 직무소진을 통하여 이직의도가 높아지는 간접적인 영향(역할갈등 β=0.298 < 역할모호성 β=0.343 < 역할과부하 β=0.362)이 검증되었다.

넷째, 대기업 사무직 근로자의 자기효능감은 역할모호성과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과(β=-0.503, p<0.05)를 보였으나, 역할갈등 및 역할과부하와 직무소진의 관계에서는 조절효과가 나타나지 않았다. 또한 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 대기업 사무직 근로자의 사회적 지지는 조절효과가 나타나지 않았으나, 사후 검증을 통해 사회적 지지의 하위요인인 동료의 지지의 경우 역할갈등과 직무소진의 관계에서 부적인 조절효과(β=-0.478, p<0.05)를 보였다.

2. 결론

연구결과를 바탕으로 도출한 연구의 결론은 다음과 같다.

첫째, 대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인인 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하는 이직의도에 직접적으로 영향을 미치는 변인임을 실증적으로 확인할 수 있었다. 따라서 대기업은 이직의도에 영향을 주는 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하를 중요하게 인식하여 역할에 대한 명확한 지침과 책임을 부여하고, 직원들과 충분한 공유

가 필요하다. 역할갈등 측면에서 대기업에서 요구하는 역할기대(직책, 직급, 조직별 기능, 조직문화, 환경변화)에 대한 재정립이 필요하다. 대기업의 특성상 많은 직무가 세분화되어 있지만, 세부 기능 간 경계에 해당되는 권한(role)과 책임(responsibility)에 대한 모호함을 체계화해야 하며, 이러한 차원에서 대기업 현실에 적합한 직무분석이 수반되어야 한다. 또한 대기업 사무직 근로자들이 최고수준의 보상과 복지로 인해 이직의도를 갖더라도 이직에 대한 실행과 운신의 폭이 넓지 않은 현실로 인하여 역할과부하는 어느정도 감내하고 있음을 알 수 있다. 연구결과에 의하면, 역할과부하의 인지 수준은 높으나, 역할갈등과 역할모호성에 대비하여 역할과부하는 이직의도에 낮은 영향력을 보임으로써 소홀하게 인식할 수 있다. 하지만 역할과부하는 직무소진에 가장 많은 영향력을 미치며, 직무소진을 매개로 이직의도에 가장 많은 영향을 줄 수 있는 변인이므로, 기업차원에서 초기관리가 매우 중요하다. 이렇게 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하를 줄여줄 수 있는 HRM 차원의 제도지원(적합한 리더 보임, 공정한 평가보상, 직무기술서 명확화, 우수인재 리텐션, 워크스마트 제도 등)과 함께 HRD 차원의 개입(리더십 육성체계, 리더후보군 양성, 직무분석, 경력개발제도, 핵심・우수인재 양성체계, 워크스마트 문화구축, 컨설팅 역량 강화 등)이 마련되어야 한다.

둘째, 대기업 사무직 근로자의 직무소진은 이직의도에 직접적으로 정적인 영향을 미친다. 연구결과에 따르면 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)이 이직의도를 설명하는 것보다 직무소진의 설명력이 더 크게 나타났으므로, 직무소진이 중요한 변인임을 알 수 있다. 또한 이직의도에 대한 직무소진 하위요인의 영향력 크기는 정서적 고갈, 성취감 저하, 비인격화 순으로 나타났다. 정서적 고갈은 대기업의 경쟁 우위를 위해 높은 성과를 요구하는 치열한 경쟁 상황에서 비롯되는 현상으로 정서적 피로도가 높아지고 있음을 의미한다. 다음으로 성과중심과 상대평가의 폐해로 인하여 직무에 대한 성취감이 상실되는 성취감 저하가 나타났으며, 성과중심으로 서열화하는 문화로 인해 상대방에 대해 무감각해지고, 냉소적인 태도로 대하는 비인격화가 나타나는 대기업 현실을 보여준다. 이는 직무소진을 대처하고 예방하기 위해 직무소진의 어떤 하위요인을 전략적으로 개선하고 향상시켜야 하는지 기업의 상황과 전략에 적합한 우선순위를 고려할 수 있다. 따라서 대기업은 이직의도에 영향을 미치는 직무소진을 중요하게 다루어야 할 문제이며, 성과중심의 경쟁문화를 탈피하고, 대

기업에서 인적자원의 존재 가치를 비용이나 자원의 관점에서 탈피하고, 잠재 가치의 인적 자본(human capital) 관점으로 재정립할 필요가 있다.

셋째, 대기업 사무직 근로자의 직무소진은 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 이직의도의 관계에서 매개효과를 가지고 있었다. 이는 Koeske와 Koeske(1991)의 연구에서 시작한 이론적 모형인 SSO(Stress-Strain-Outcome) 모형을 대기업 사무직 근로자를 대상으로 실증한 연구결과이다. 연구결과에 따르면, 이직의도에 직접적으로 미치는 영향은 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하 순서이지만, 직무소진을 매개로 이직의도에 미치는 간접적인 영향의 순서는 역할과부하, 역할모호성, 역할갈등으로 역순을 나타내고 있다. 여기서 직접효과보다 직무소진을 매개로 한 간접효과가 이직의도에 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 근본적인 원인이 되는 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 중요한 매개변인인 직무소진이 함께 고려되어야 이직의도를 실질적으로 낮출 수 있다는 중요한 시사점을 제시하고 있다. 최근의 선행연구에서도 업무로 인한 난관에 직면했을 때, 일의 가치 관점을 중시하는 사람들이 이직의도와 이직률이 낮은 점이 중요시되고 있다(Jachimowicz et al., 2018). 따라서 대기업 사무직 근로자를 대상으로 직무소진을 줄이고 대처 및 예방할 수 있는 HRM 차원의 관리 및 제도지원과 함께 일의 의미와 가치를 높여줄 수 있는 HRD 차원의 개입(intervention)이 필수적이다. 한국의 HR 발전속도, 4차 산업혁명(Industry 4.0) 및 밀레니얼 세대의 성향을 보았을 때 직무소진으로 인한 이직의도는 연구자로서 선제적으로 준비해야 하는 선행 영역으로 판단되며, HRD 차원에서도 인재 유지(retention)에 대한 파트너십을 갖고, HRD의 새로운 영역을 확장할 수 있도록 이를 충분히 공유해야 할 것이다.

넷째, 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 대기업 사무직 근로자의 자기효능감 조절효과는 역할모호성과 직무소진의 관계에서만 나타났다. 자기효능감의 조절효과는 자기효능감이 높은 집단이 자기효능감이 낮은 집단에 비해 직무소진을 완화해주는 효과가 크게 나타나며, 역할모호성이 높은 상태가 낮은 상태보다 직무소진을 완화해 주는 효과가 더 크게 나타났다. 이는 대기업

사무직 근로자가 역할이 모호한 상황에서 업무를 수행할 때, 개인 스스로의 심리적 효능감이 많은 영향을 미친다는 것을 입증하는 결과이므로, 기업의 직무적성검사에서 자기효능감이 높은 직원을 선발·배치하는 점을 고려할 수 있으며, 자기효능감을 북돋아 주고 높여줄 수 있는 교육과정 및 개입(intervention)을 통해 직무소진을 줄이고 예방하는 방향으로 유도하는 노력이 병행되어야 한다.

반면, 역할갈등 및 역할과부하와 직무소진의 관계에서 자기효능감이 조절효과를 가지지 못하는 것은 대기업에서 요구하는 역할 기대(직책, 직급, 조직별 기능, 조직문화, 환경변화)와 외부 환경적인 경쟁 상황에서 초래되는 과부하의 영역 자체가 대기업 특성상 개인적인 심리차원으로 해결할 수 없는 영역이 대부분이기 때문에 자기효능감의 조절효과가 나타나지 않을 수 있다. 국내 최고 수준의 보상과 복지가 보장되는 대기업에 종사하는 사무직 근로자의 경우, 역할과부하에 대한 부분을 심리적으로 예측하고 감내한 상황에서 업무에 임하고 있으므로, 개인심리 측면의 자기효능감 변인의 영향이 더 이상 미치지 않을 수 있다.

또한 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계에서 대기업 사무직 근로자를 대상으로 사회적 지지의 조절효과는 나타나지 않았다. 이러한 결과는 성과중심의 대기업 환경에서 사회적 지지가 조절변인으로서 의미를 주지 못하고 있음을 보여준다고 할 수 있다. 다만, 사후 검증을 통해 사회적 지지 하위요인인 동료의 지지의 경우, 역할갈등과 직무소진의 관계에서만 유의미한 결과가 나타났다. 동료의 지지가 높은 집단이 동료의 지지가 낮은 집단에 비해 직무소진을 완화해주는 효과가 크게 나타났으며, 특히 역할갈등이 높은 상태가 낮은 상태보다 직무소진을 완화해 주는 효과가 더 크게 나타나는 것을 알 수 있었다. 이는 역할갈등이 높을 때 동료의 지지가 더 중요하고 영향력이 있음을 시사하고 있으며, 협업이 필수적인 대기업의 구조적인 특성을 감안할 때, 동료의 지지와 같은 협업 풍토를 조성하는 노력이 수반되어야 한다. 반면 국내 대기업 특성상 상사는 주로 업무를 배분하고, 일정관리 감독 및 성과관리의 평가에 치중되어 있는 점을 감안할 때, 상사의 지지는 직무스트레스 요인과 직무소진의 관계에서 영향을 주지 못하는 대기업 현실을 입증하는 것으로 볼 수 있다. 따라서 대기업 조직에 적합한 상사의 역할인식이 제고되어야 하며, 대기업 문화에 적합한 상사의 리더십도 재정립되어야 한다.

3. 제언

가. 후속연구를 위한 제언

이 연구의 결과 및 결론은 대기업 사무직 근로자의 이직의도에 대한 후속연구를 위한 다음의 제언사항을 시사한다.

첫째, 직무스트레스 요인(역할갈등, 역할모호성, 역할과부하)과 직무소진의 관계를 조절할 수 있는 환경 변인에 대한 추가적인 연구가 필요하다. 역할갈등은 사회적 지지의 하위요인인 동료의 지지와 유의미한 결과를 보였으며, 역할모호성의 경우에는 자기효능감과 유의미한 결과를 보였으나, 역할과부하의 경우에는 유의미한 조절효과가 나타나지 않았다. 특히 역할과부하는 앞에서도 살펴본 바와 같이, 대기업 사무직 근로자가 인지하는 수준은 높은 편이나, 이직의도에 직접적인 영향은 가장 낮게 나타나고 있다. 이는 국내 대기업의 보상과 복지로 인해 역할과부하에 대해 어느정도 감내하고 있어서 잠재적 위험을 내포하고 있는 변인이므로, 이들의 관계를 조절할 수 있는 변인을 구명하기 위한 추가 연구가 필요하다.

둘째, 이직의도와 관련된 연구가 다양한 방법으로 진행될 필요가 있다. 국내 대기업 간에도 이직의도 수준이 상이할 수 있고, 기업별 특성에 따라 차이를 살펴볼 필요도 있으며, 중소기업과 같이 연구대상을 변경하여 살펴볼 수 있다. 또한 특정 기업을 대상으로 집중하여 질적 연구방법을 활용해서 개별 기업특성에 적합한 관련 변인을 구명할 필요가 있다. 이와 같이 다양한 연구방법을 통해서 이직의도의 유발요인에 대한 추가적인 검증이 필요하다.

셋째, 이직의도에 대한 인식이 어떻게 변화하는지를 탐색하기 위한 종단 연구(longitudinal study)를 수행할 필요가 있다. 이 연구는 국내 대기업 사무직 근로자의 이직의도에 대한 인식의 현상과 원인을 밝히고 있으나, 그러한 인식 차이가 어떠한 시점에 발현되며, 어느정도 지속되는지를 구체적으로 제시하는 부분에 한계가 있다. 특히, 이 연구에서 연령, 직급, 직무수행기간, 근속년수는 이직의도에 대한 인식 차이

를 주요하게 설명하는 변인이므로, 이직의도에 대한 인식이 연령, 직급, 직무수행기간, 근속년수 차원에서 어떤 시점에서 어떠한 변화의 추이를 보이는지 연구할 필요가 있다. 이러한 연구를 통해 이직의도를 처음 경험하게 되는 시점과 반복적으로 인식하는 시점, 그리고 시점별로 관련 요인의 영향력을 통해 어떠한 차이를 보이는지 연구할 필요가 있다.

나. 연구의 실천을 위한 제언

이 연구의 결과 및 결론은 대기업 사무직 근로자의 이직의도를 해소하기 위하여 다음의 실천적 제언을 시사한다.

첫째, 대기업에서는 사무직 근로자의 이직의도를 줄이기 위하여, 이직의도에 직접적으로 영향을 미치는 직무스트레스 요인을 개선할 수 있는 근본적인 해결방안의 도입이 필요하다. 역할갈등, 역할모호성, 역할과부하 모두 직무를 수행함에 있어 역할 측면의 개선이 필요한 요소이므로, 체계적인 직무분석과 직무설계, 그에 따른 체계적이고 명확한 업무분장을 제공해야 한다. 왜냐하면 대기업의 다양한 직무에 대한 직무분석은 HR 통합차원에서 기본적인 인사직무코드를 제공할 수 있으며, 이를 바탕으로 직무기술서, 직무역량체계, 육성체계, 경력개발(Career Path) 시스템, 조직설계에 기여할 수 있기 때문이다. 이렇게 직무분석을 기반으로 대기업 사무직 근로자가 자신의 역할과 책임을 명확히 인지하고, 조직 내에서 존재의 이유와 목적을 명확히 알도록 해야 한다. 따라서 대기업은 조직의 비전, 미션, 전략방향, 중점 추진전략, 사업계획에 따른 개인과 팀의 역할을 명확하게 수립해야 하며, 이러한 역할수립 프로세스에서 조직 구성원의 의사가 반영될 수 있도록 상호 소통할 수 있는 환경을 지원해야 한다.

둘째, 대기업 사무직 근로자의 직무소진 및 이직의도 수준을 낮추기 위하여 인재육성 및 관리에 다차원적인 개입 방안을 실행해야 한다. 본 연구의 이론적 모형인 SSO (Stress-Strain-Outcome) 개념으로 살펴보면, 근본원인인 직무스트레스 요인부터 매개역할의 직무소진, 이직의도를 해결하기 위해서는 대기업 HR(HRM&HRD)의 개입 방안

은 컨설팅 관점의 접근으로 변해야 한다. 왜냐하면 자유분방한 밀레니얼 세대가 조직에서 리더로 성장하고 있고, 4차 산업혁명(Industry 4.0)으로 불확실성이 높아지고 있으며, 시대적으로 일과 삶의 균형이 강조되고 있다. HRM 차원에서는 역할갈등, 역할과부하를 줄여주고, 직원들에게 일의 가치와 사명으로 '몰입'을 유도할 수 있는 인사제도가 마련되어야 한다. HRD 차원에서는 직무분석에 기반한 직무설계를 통해 역할모호성을 줄여주고, 일을 통한 육성으로 '성장'하는 경력개발제도를 설계하고, 역량을 개발할 수 있는 기회를 제공해야 한다. 다시 말해서 대기업은 인사관리 중심의 HR 시스템에서 탈피하고, 인재육성 중심의 HR 시스템으로 변모하여 직무소진과 이직의도를 줄이고, 몰입하고 성장할 수 있는 환경을 마련해야 한다.

셋째, 대기업은 사무직 근로자의 이직의도에 있어서 중요한 변인인 직무소진을 낮추기 위하여, 근본적으로 인재를 바라보는 관점에 대한 전환이 필요하다. 왜냐하면 국내 대기업의 현실은 인건비 효율화를 위한 인력계획 및 인력감축, 내부인재 육성보다는 외부영입 등으로 비용(cost)의 효율화 관점이 중요하게 자리 잡고 있기 때문이다. 이러한 관점의 전환이 수반되어야 본 연구에서 주요한 잠재요인으로 밝혀진 역할과부하를 줄일 수 있다. 대기업 인력을 인건비 효율화에 입각한 비용(cost)으로 보지 않고, 미래를 준비하는 조직의 중요한 자본(human capital)으로 관점을 전환하여, 인재육성 및 인재유지관리(retention)에 적극적인 노력이 필요하다. 따라서 인재육성을 위한 교육지원과 경력개발 제도에 투자하여 인재의 잠재적 가치를 높이는 부문에 노력을 기울여야 한다.

참 고 문 헌

강미화. (2017). **SSO(Stress-Strain-Outcome)모델 기반 학교현장 사회복지사의 이직모형 검증.** 경북대학교 대학원 박사학위논문.

강인주, 정철영. (2015). 대기업 사무직 근로자의 이직의도와 경력학습, 고용가능성, 조직몰입 및 경력몰입의 관계. **농업교육과 인적자원개발, 47**(2), 149-175.

강인주. (2015). **대기업 사무직 근로자의 이직의도와 경력학습, 경력동기, 조직지원인식, 조직몰입 및 고용가능성의 관계**. 서울대학교 대학원 박사학위논문.

강재완, 이형룡. (2015). 호텔 직원이 지각하는 직무불안정성이 직무스트레스에 미치는 영향. **관광학연구, 39**(1), 11-27.

고경숙. (2008). **미용종사자들의 직무스트레스와 이직의도에 관한 연구.** 대구한의대학교 대학원 박사학위논문.

고용노동부. (2014). **2014년 일하는 방식과 문화에 대한 인식조사 보고서.** 서울: 고용노동부.

고현철. (2003). **연구개발 조직구성원의 이중몰입에 관한 연구: 조직몰입과 경력몰입을 중심으로.** 연세대학교 대학원 박사학위논문.

공계순. (2005). 아동학대예방센터 상담원의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. **한국사회복지학회 학술발표대회지,** 633-650.

공정거래위원회. (2017). **2017년 국내 대기업 현황.** http://www.ftc.go.kr

공정거래위원회. (2018). **2018년 공정거래위원회 공시 대상 기업진단 지정현황.** Retrieved from http://www.ftc.go.kr

곽묘묘, 김미옥, 노미오, 황호영. (2016). 중국 감정노동자의 감정노동 선행요인과 결과요인에 관한 연구. **한국경영교육학회, 31**(3), 219-241.

구본기, 조희정. (2008). 항공사종사자의 역할스트레스가 감정고갈에 미치는 영향 연구. **관광연구, 22**(4), 357-375.

권두승. (2006). **성인교육자론.** 서울: 교육과학사.

권성현. (2008). 직무특성요인과 개인의 완벽주의가 직무소진에 미치는 영향: 자기 및 집단

효능감의 조절효과 중심으로. **한국공공관리학회, 22**(4), 307-328.

권성현. (2009). **직무특성 요인, 완벽주의, 효능감이 직무소진에 미치는 영향.** 중앙대학교 대학원 박사학위논문.

권순범. (2016). **S직무요구-지원 관점에서 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향.** 단국대학교 대학원 박사학위논문.

권양이. (2011). 평생교육사 관련 교과목 이수대학생들의 일반적 자기효능감과 특수적 자기효능감에 관한 연구. **평생교육연구, 17**(1), 91-118.

권영주, 장철영. (2006). 사회적 지원의 직무스트레스 조절효과에 관한 연구 : 교육공무원들의 심리적 탈진을 중심으로. **한국사회와 행정연구, 17**(3), 157-180.

권용수. (2006). 사회복지전담공문원의 직무스트레스 유발요인 및 이직의도에 관한 실증적 연구. **한국행정논집, 18**(3), 743-764.

김국군. (2012). **해군함정 중간간부의 변혁적 리더행동과 인재육성행동이 부하의 조직몰입에 미치는 영향 : 부하의 임파워먼트와 소진을 매개변인으로.** 서울대학교 대학원 박사학위논문.

김기옥. (2014). **직무스트레스 및 직무소진과 조직행동과의 관계; 조절변수의 완화효과: 제약회사 영업사원을 중심으로.** 카톨릭대학교 일반대학원 박사학위논문.

김동률. (2006). 언론직(업)에서 오는 심리적 탈진감에 대한 연구: 서울소재 6개 일간지 기자를 대상으로. **인적자원관리연구, 13**(2), 1-17.

김문석, 유시현. (2011). 조직지원인식, 직무만족, 전환비용과 이직의도의 관계: 생명보험 모집종사자를 대상으로. **인적자원개발학회, 14**(2), 1-26.

김미선. (2003). 간호사의 직무스트레스가 직무소진, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향. **대한경영학회, 10**(3), 366-380.

김미숙. (2004). 사회복지인력의 소진이 이직의도에 미치는 영향. **한국사회복지 행정학, 6**(2), 27-58.

김미애. (2018). **제조업 근로자의 개인 및 직무 변인과 학습민첩성의 관계에서 긍정적 실책관리 문화의 조절효과.** 서울대학교 대학원 박사학위논문.

김민주, 김이태. (2016). 컨벤션 산업 종사자들의 직무스트레스 유발요인이 우울증상 및

이직의도, 직무성과, 직무충실도, 조직충성도에 미치는 영향. **대한관광경영학회, 31**(5), 203-223.

김민지. (2017). **대기업 HRD 담당자의 전문직업적 정체성과 개인-직무 적합성, 자기효능감, 경력개발지원 및 직무도전성의 구조적 관계.** 서울대학교 대학원 박사학위논문.

김병섭, 박홍식. (1999). 신뢰와 정부개혁: 고용관계를 중심으로. **한국정책학회**, 25-41.

김석권. (2011). **노인요양시설 사회복지사의 직무스트레스와 조직유효성에 관한 연구.** 국제문화대학교 대학원 박사학위논문.

김성한. (1997). **사회복지사의 이직의도 결정요인에 관한 연구.** 서울대학교대학원 박사학위논문.

김영길. (2007). HRD 패러다임에 따른 기업내 HRD담당자의 역할과 역량에 대한 성찰적 연구. **한국산업교육학회, 15**(2007), 1-16.

김영수. (2012). **리더십 유형이 종사자의 이직의도에 미치는 영향에 관한 연구 : 노인장기요양기관 원장과 요양보호사를 중심으로.** 한성대학교 대학원 박사학위논문.

김영온. (2015). **한국판 역할스트레스원 척도의 개발 및 타당화.** 전남대학교 대학원 석사학위논문.

김용구. (2014). **사회복지사의 직무스트레스요인과 자기효능감이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구.** 동국대학교 대학원 박사학위논문.

김원형, 신강현. (2008). 정서 노동이 직무 탈진에 미치는 영향에 대한 자율성과 사회적 지지의 조절효과. **한국인사관리학회, 2008**(1), 1-12.

김윤주, 최가영. (2000). 호텔종업원의 소진과 선행변인에 관한 연구. **호텔경영학연구, 9**(1), 141-161.

김은석. (2011). **대기업 사무직 근로자의 프로테우스적 경력 태도와 개인 및 조직 특성의 위계적 관계.** 서울대학교 대학원 박사학위논문.

김익환, 조건상. (2010). 운동부 지도교사의 역할스트레스와 직무탈진 및 스트레스대처

Ⅲ. 다음은 귀하께서 **이직에 대해 갖고 있는 생각**에 관한 문항입니다. 귀하의 의견과 가장 가깝다고 생각하는 번호에 ✔표를 해주십시오.

	문항	지다	지다	통이다	다	매다
1	나는 다른 회사에서 일해보고 싶을 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 다시 선택한다면, 현재의 회사를 선택하지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 더 나은 조건의 회사가 있다면, 이직할 생각이 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 현재 진지하게 회사를 그만 둘 생각을 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 새로운 회사로 이직을 생각한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 다른 회사의 채용 공고를 검색해 보기도 한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 다음은 귀하께서 **스스로 느끼는 자기 효능감**에 관한 문항입니다. 귀하의 의견과 가장 가깝다고 생각하는 번호에 ✔표를 해주십시오.

	문항	지다	지다	통이다	다	매다
1	나는 내가 계획한 목표의 대부분을 이룰 수 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 어려운 일이 생겨도 이를 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나는 보통 내가 원하는 결과를 얻을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4	내가 노력을 기울인 일들은 대체로 성공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 도전적인 상황을 성공적으로 극복할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 다양한 일들을 효과적으로 해낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
7	나는 다른 사람들보다 일을 더 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
8	나는 힘든 일을 잘 해낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅴ. 다음은 귀하의 직장에서 **상사와 동료와의 관계로부터 받는 사회적 지지**에 관한 문항입니다. 귀하의 상황과 가장 가깝다고 생각하는 번호에 ✔표를 해주십시오.

	문항	지다	지다	통이다	다	매다
1	나의 동료들은 각자의 일에 능숙한 사람이다.	①	②	③	④	⑤
2	나의 동료들은 나에게 개인적인 관심을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 동료들은 내가 하는 일을 호의적으로 도와준다.	①	②	③	④	⑤
4	나의 동료들은 친절하고 서로 협조한다.	①	②	③	④	⑤
5	나의 상사는 업무와 관련된 나의 이야기에 귀를 기울인다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 상사는 업무의 자율성과 효율성에 대한 적절한 지도를 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
7	나의 상사는 나의 업무수행을 적극적으로 지지한다.	①	②	③	④	⑤
8	나의 상사는 동료들과 함께 일을 잘 진행할 수 있도록 이끌어 간다.	①	②	③	④	⑤

Ⅵ. 다음은 **귀하의 일반적 사항에 관한 내용입니다.** 모든 정보는 연구의 목적으로만 사용됩니다. 모든 문항에 대해 해당되는 내용을 기입하거나 해당 되는 번호에 ✔표시해 주십시오.

1. 귀하의 성별은? (　　) ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은? (　　) 세

3. 귀하의 결혼여부는? (　　)
   ① 미혼 ② 기혼

4. 귀하의 자녀유무는? (　　)
   ① 있음 ② 없음

5. 귀하의 학력은? (　　)
   ① 고졸이하 ② 전문대졸 ③ 4년대졸(학사) ④ 석사 ⑤ 박사

6. 귀하의 직급은? (　　)
   ① 사원 ② 대리급 ③ 과장급 ④ 차장급 ⑤ 부장급 ⑥ 임원 이상

7. 귀하의 해당하는 직군은? (　　)
   ① 관리/경영지원 ② 연구개발 ③ 영업/마케팅 ④ 제조/생산 ⑤ 기타

8. 귀하의 연봉은? (　　)
   ① 3,000만원 미만 ② 3,000~5,000만원 ③ 5,000~7,000만원
   ④ 7,000~9,000만원 ⑤ 9,000만원~1.1억원 ⑥ 1.1억원 이상

9. 귀하가 현 회사에서 근무한 기간은? (　　)
   ① 1년 미만 ② 1~5년 미만 ③ 5~10년 미만 ④ 10~15년 미만
   ⑤ 15~20년 미만 ⑥ 20~25년 미만 ⑦ 25년 이상

10. 귀하가 현 직무를 수행한 기간은? (　　)
   ① 1년 미만 ② 1~5년 미만 ③ 5~10년 미만 ④ 10~15년 미만
   ⑤ 15~20년 미만 ⑥ 20~25년 미만 ⑦ 25년 이상

— 긴 설문에 성실히 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 —

[부록 3] 측정 도구(본조사)

대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계

안녕하십니까?

먼저, 바쁘신 중에도 소중한 시간을 내어 주신 점 깊이 감사드립니다.

저는 서울대학교 대학원 농산업교육과 박사수료생 양대현입니다.

이번에 저는 박사학위 논문으로 「대기업 사무직 근로자의 직무스트레스 요인, 직무소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 관계」를 연구하고 있습니다.

귀하의 솔직하고 성의 있는 대답은 이 연구를 위해 매우 소중한 자료로서 가치 있는 결과를 얻기 위한 기초가 될 것입니다.

설문지는 **총 5면**이며, **응답하는데 걸리는 시간은 약 10분**입니다.

각 지문을 잘 읽으시고, 물음에 대한 귀하의 솔직한 답변을 부탁드립니다. 귀하의 설문 응답결과는 **통계법 33조 1, 2항에 의거 연구 목적을 위한 통계 분석 이외에 절대 사용되지 않을 것입니다.** 응답과 관련하여 의문사항이 있으시면 아래 연락처로 연락 주시기 바랍니다.

끝으로 늘 건강과 행복이 가득하시길 기원하며, 바쁘신 와중에 귀하의 적극적인 협조에 다시 한 번 진심으로 감사드립니다.

2018. 10.

서울대학교 대학원 농산업교육과

박사수료생 양대현 드림

지도교수 이 찬

&!　(　%#'　"$

Ⅰ. 다음은 귀하께서 **회사업무로 인하여 평소에 느끼는 스트레스에 영향을 주는 요소**에 관한 문항입니다. 귀하의 업무 환경에 가장 가깝다고 생각하는 번호에 ✔표를 해주십시오.

	문항	지다	지다	통이다	다	매다
1	나는 내 자신의 판단과 견해와 다르게 일을 해야 할 때가 종종 있다.	①	②	③	④	⑤
2	나는 가끔 불필요해 보이는 일을 해야 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
3	충분한 지원(인력, 자원) 없이, 나의 업무를 수행할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
4	나는 업무수행 중에 업무의 우선순위로 인해 갈등하는 경우가 종종 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 업무수행을 위해 회사의 정책 또는 지침과 다르게 해야 할 때가 종종 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 모순된 내용의 지시를 받는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤
7	나의 업무가 전체적인 일과 어떻게 관련되어 있는지 모를 때가 종종 있다.	①	②	③	④	⑤
8	내가 할 업무에 대한 설명과 정보가 명확하지 않을 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
9	나에게 어느 정도의 권한(role)이 있는지 명확하지 않다.	①	②	③	④	⑤
10	나에게 어느 정도의 책임(responsibility)이 있는지 명확하지 않다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 업무시간을 적절히 쓰는 방법을 잘 모르고 있다.	①	②	③	④	⑤
12	나에게 요구되는 업무는 명확하게 계획된 목적과 목표가 수립되어 있지 않다.	①	②	③	④	⑤
13	현재 나는 나에게 적절하다고 생각하는 것보다 더 많은 일을 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
14	나에게 주어진 업무는 때로는 복잡하고, 불확실하다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 업무로 인하여, 일과 후나 주말에도 시달리기도 한다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 하기 힘들거나, 과중한 업무를 책임져야 한다.	①	②	③	④	⑤
17	나는 업무를 수행하는데, 시간에 쫓기는 기분이 든다.	①	②	③	④	⑤
18	회사는 나에게 감당하기 어려운 과제를 부여하기도 한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅱ. 다음은 귀하께서 **직무로 인하여 소진(job burnout)되는 행동특성**에 관한 문항입니다. 귀하의 생각이나 상황과 가장 일치되는 번호에 ✔표를 해주십시오.

	문항	지다	지다	통이다	다	매다
1	내가 맡은 일을 하는데, 정서적으로 지쳐있는 느낌이 든다.	①	②	③	④	⑤
2	회사 일을 마치고 퇴근할 때 쯤, 나는 완전히 지쳐 있음을 느낄 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
3	아침에 일어나서 출근할 생각을 하면 피곤함을 느낀다.	①	②	③	④	⑤
4	하루 종일 사람들과 함께 일하는 것이 나를 긴장시킬 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
5	나는 업무로 인해 좌절감을 느낄 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
6	나는 업무로 인해 피해를 입고 있다고 느낄 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
7	너무 과중한 업무에 시달리는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
8	함께 일하는 사람들이 나에게 직접적으로 스트레스를 준다.	①	②	③	④	⑤
9	나는 내 인생에 대하여 허망함을 느낄 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
10	현재 맡은 업무를 시작한 이후로, 주변 사람들에 대한 흥미를 점점 잃고 있다.	①	②	③	④	⑤
11	나는 업무상 사람들을 일(사물)처럼 대하고 있다.	①	②	③	④	⑤
12	나의 일이 나를 감정적으로 무뎌지게 하는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
13	나는 다른 사람에게 어떤 일이 일어났는지 신경쓰고 싶지 않다.	①	②	③	④	⑤
14	사람들이 자신들의 문제에 대한 책임을 나에게 돌리는 것 같다.	①	②	③	④	⑤
15	나는 직장동료(상사/동료/후배)의 감정적 반응을 쉽게 이해할 수 없다.	①	②	③	④	⑤
16	나는 업무와 관련된 문제를 효과적으로 처리하지 못할 때가 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
17	내가 하는 일들은 다른 사람들 또는 나의 삶에 긍정적인 영향을 주지 못한다고 느낄 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
18	나는 매사에 열정적이지 못하고, 자신감이 없는 편이다.	①	②	③	④	⑤
19	나는 사람들에게 편안한 분위기를 쉽게 제공하지 못할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
20	나는 업무를 끝낸 후에 보람을 느끼지 못할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
21	나는 현재의 직무에서 가치있는 일들을 달성하지 못한다.	①	②	③	④	⑤
22	나는 업무와 관련된 감정적인 문제들을 차분하게 대처하지 못하는 경우가 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 귀하께서 **이직에 대해 갖고 있는 생각**에 관한 문항입니다. 귀하의 의견과 가장 가깝다고 생각하는 번호에 ✔표를 해주십시오.

문항	지다	지다	통이다	다	매다
1 나는 다른 회사에서 일해보고 싶을 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
2 나는 다시 선택한다면, 현재의 회사를 선택하지 않을 것이다.	①	②	③	④	⑤
3 나는 더 나은 조건의 회사가 있다면, 이직할 생각이 있다.	①	②	③	④	⑤
4 나는 현재 진지하게 회사를 그만 둘 생각을 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
5 나는 새로운 회사로 이직을 생각한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
6 나는 다른 회사의 채용 공고를 검색해 보기도 한다.	①	②	③	④	⑤

Ⅳ. 다음은 귀하께서 **스스로 느끼는 자기 효능감**에 관한 문항입니다. 귀하의 의견과 가장 가깝다고 생각하는 번호에 ✔표를 해주십시오.

문항	지다	지다	통이다	다	매다
1 나는 내가 계획한 목표의 대부분을 이룰 수 있다.	①	②	③	④	⑤
2 나는 어려운 일이 생겨도 이를 해결할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3 나는 보통 내가 원하는 결과를 얻을 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4 내가 노력을 기울인 일들은 대체로 성공할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5 나는 도전적인 상황을 성공적으로 극복할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
6 나는 다양한 일들을 효과적으로 해낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤
7 나는 다른 사람들보다 일을 더 잘 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
8 나는 힘든 일을 잘 해낼 수 있다.	①	②	③	④	⑤

Ⅴ. 다음은 귀하의 직장에서 **상사와 동료와의 관계로부터 받는 사회적 지지**에 관한 문항입니다. 귀하의 상황과 가장 가깝다고 생각하는 번호에 ✔표를 해주십시오.

	문항	지다	지다	통이다	다	매다
1	나의 동료들은 각자의 일에 능숙한 사람이다.	①	②	③	④	⑤
2	나의 동료들은 나에게 개인적인 관심을 갖고 있다.	①	②	③	④	⑤
3	나의 동료들은 내가 하는 일을 호의적으로 도와준다.	①	②	③	④	⑤
4	나의 동료들은 친절하고 서로 협조한다.	①	②	③	④	⑤
5	나의 상사는 업무와 관련된 나의 이야기에 귀를 기울인다.	①	②	③	④	⑤
6	나의 상사는 업무의 자율성과 효율성에 대한 적절한 지도를 하고 있다.	①	②	③	④	⑤
7	나의 상사는 나의 업무수행을 적극적으로 지지한다.	①	②	③	④	⑤
8	나의 상사는 동료들과 함께 일을 잘 진행할 수 있도록 이끌어 간다.	①	②	③	④	⑤

Ⅵ. 다음은 **귀하의 일반적 사항에 관한 내용입니다.** 모든 정보는 연구의 목적으로만 사용됩니다. 모든 문항에 대해 해당되는 내용을 기입하거나 해당 되는 번호에 ✔표시해 주십시오.

1. 귀하의 성별은? (　　) ① 남 ② 여

2. 귀하의 연령은? 만(　　) 세 ※숫자만 기입

3. 귀하의 결혼여부는? (　　)
① 미혼 ② 기혼

4. 귀하의 자녀유무는? (　　)
① 있음 ② 없음

5. 귀하의 학력은? (　　)
① 고졸이하 ② 전문대졸 ③ 4년대졸(학사) ④ 석사 ⑤ 박사

6. 귀하의 직급은? (　　)
① 사원 ② 대리급 ③ 과장급 ④ 차장급 ⑤ 부장급 ⑥ 임원 이상

7. 귀하의 해당하는 직군은? (　　)
① 관리/경영지원 ② 연구개발 ③ 영업/마케팅 ④ 제조/생산 ⑤ 기타

8. 귀하의 연봉은? (　　)
① 3,000만원 미만 ② 3,000~5,000만원 ③ 5,000~7,000만원
④ 7,000~9,000만원 ⑤ 9,000만원~1.1억원 ⑥ 1.1억원 이상

9. 귀하가 현 회사에서 근무한 기간은? (　　)
① 1년 미만 ② 1~5년 미만 ③ 5~10년 미만 ④ 10~15년 미만
⑤ 15~20년 미만 ⑥ 20~25년 미만 ⑦ 25년 이상

10. 귀하가 현 직무를 수행한 기간은? (　　)
① 1년 미만 ② 1~5년 미만 ③ 5~10년 미만 ④ 10~15년 미만
⑤ 15~20년 미만 ⑥ 20~25년 미만 ⑦ 25년 이상

— 긴 설문에 성실히 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 —

[부록 4] 문항분석

[부록4-1] 역할갈등 문항분석

구분		문항1	문항2	문항3	문항4	문항5	문항6
N	유효	451	451	451	451	451	451
	결측	0	0	0	0	0	0
평균		3.70	3.96	3.76	3.57	3.16	3.36
표준편차		.907	.854	.940	1.034	1.058	1.048
분산		.824	.729	.884	1.068	1.120	1.097
최솟값		1	1	1	1	1	1
최댓값		5	5	5	5	5	5

[부록4-2] 역할모호성 문항분석

구분		문항1	문항2	문항3	문항4	문항5	문항6
N	유효	451	451	451	451	451	451
	결측	0	0	0	0	0	0
평균		2.86	3.39	3.16	3.13	2.54	2.95
표준편차		1.124	1.070	1.091	1.139	1.007	1.095
분산		1.263	1.144	1.189	1.297	1.013	1.200
최솟값		1	1	1	1	1	1
최댓값		5	5	5	5	5	5

[부록4-3] 역할과부하 문항분석

구분		문항1	문항2	문항3	문항4	문항5	문항6
N	유효	451	451	451	451	451	451
	결측	0	0	0	0	0	0
평균		3.51	3.81	3.46	3.40	3.70	3.51
표준편차		1.059	1.022	1.220	1.084	1.084	.974
분산		1.122	1.044	1.489	1.174	1.175	.948
최솟값		1	1	1	1	1	1
최댓값		5	5	5	5	5	5

[부록4-4] 직무소진 문항분석

□ 정서적 고갈

구분		문항1	문항2	문항3	문항4	문항5	문항6	문항7	문항8	문항9
N	유효	451	451	451	451	451	451	451	451	451
	결측	0	0	0	0	0	0	0	0	0
평균		3.49	3.61	3.69	3.10	3.23	3.04	3.22	3.11	3.01
표준편차		1.092	1.047	1.032	1.131	1.081	1.167	1.117	1.144	1.222
분산		1.193	1.096	1.064	1.279	1.169	1.362	1.249	1.308	1.493
최솟값		1	1	1	1	1	1	1	1	1
최댓값		5	5	5	5	5	5	5	5	5

□ 비인격화

구분		문항1	문항2	문항3	문항4	문항5
N	유효	451	451	451	451	451
	결측	0	0	0	0	0
평균		3.03	2.69	3.12	3.04	2.76
표준편차		1.213	1.150	1.162	1.131	1.114
분산		1.472	1.322	1.350	1.279	1.241
최솟값		1	1	1	1	1
최댓값		5	5	5	5	5

□ 성취감 저하

구분		문항1	문항2	문항3	문항4	문항5	문항6	문항7	문항8
N	유효	451	451	451	451	451	451	451	451
	결측	0	0	0	0	0	0	0	0
평균		2.75	3.12	2.93	2.27	2.63	3.13	2.73	2.84
표준편차		1.032	1.022	1.080	1.009	1.077	1.048	1.062	1.055
분산		1.065	1.045	1.166	1.018	1.159	1.099	1.128	1.114
최솟값		1	1	1	1	1	1	1	1
최댓값		5	5	5	5	5	5	5	5

[부록4-5] 이직의도 문항분석

구분		문항1	문항2	문항3	문항4	문항5	문항6
N	유효	451	451	451	451	451	451
	결측	0	0	0	0	0	0
평균		3.74	2.96	3.94	2.86	3.69	3.10
표준편차		1.119	1.174	1.052	1.318	1.186	1.377
분산		1.251	1.378	1.107	1.738	1.407	1.895
최솟값		1	1	1	1	1	1
최댓값		5	5	5	5	5	5

[부록4-6] 사회적지지 문항분석

□ 동료의 지지

구분		문항1	문항2	문항3	문항4
N	유효	451	451	451	451
	결측	0	0	0	0
평균		3.63	3.44	3.70	3.62
표준편차		.906	.820	.845	.885
분산		.821	.673	.713	.784
최솟값		1	1	1	1
최댓값		5	5	5	5

□ 상사의 지지

구분		문항1	문항2	문항3	문항4
N	유효	451	451	451	451
	결측	0	0	0	0
평균		3.38	3.16	3.30	3.21
표준편차		1.090	1.074	1.077	1.113
분산		1.188	1.154	1.160	1.239
최솟값		1	1	1	1
최댓값		5	5	5	5

[부록4-7] 자기효능감 문항분석

구분		문항1	문항2	문항3	문항4	문항5	문항6	문항7	문항8
N	유효	451	451	451	451	451	451	451	451
	결측	0	0	0	0	0	0	0	0
평균		3.58	3.80	3.74	3.81	3.77	3.78	3.85	3.84
표준편차		.830	.717	.773	.750	.752	.789	.775	.735
분산		.689	.514	.598	.562	.566	.623	.601	.540
최솟값		1	1	1	1	1	1	1	1
최댓값		5	5	5	5	5	5	5	5

Abstract

The Relationship among Job Stressors, Job Burnout, Turnover Intention, Self-Efficacy and Social Support of Office Workers in Large Corporations

by Daehyun Yang

Dissertation for the Doctor of Philosophy in Education
in the Graduate School of Seoul National University, Korea, 2019

Major Advisor : Chan Lee, Ph. D.

The purpose of this study was to identify the relationship among job stressors, job burnout, turnover intention, self-efficacy and social support of office workers in large corporations. The target population of this study was the office workers in large corporations in the top 30 private corporations, such as Samsung Electronics, Hyundai Motors, LG Electronics, SK Telecom.

A survey questionnaire was designed to measure variables of this study, it consisted of job stressors, job burnout, turnover intention, self-efficacy and social support. All of the scales were validated and had appropriate level of reliability resulted from reliability test, and confirmatory factor analysis through the preliminary and main surveys.

Data collection was conducted from October 7 to 13, 2018. A total of 650 questionnaires were distributed and 489 questionnaires were answered (collect rate of 75.2%). After the data sorting out, 451 questionnaires were used to analyze the final data. In order to investigate the relationships among turnover intention and related variables, the hierarchical regression analysis was conducted using SPSS 22.0 for Windows program.

The findings of the study were as follows: First, job stressors(role conflict, role ambiguity, role overload) had a direct positive effect on the turnover intention of office workers in large corporations. Second, job burnout had a direct positive effect on the turnover intention of office workers in large corporations. Third, job burnout of office workers in large corporations had mediating effects on relationships between job stressors(role conflict, role ambiguity, role overload) and turnover intention. Forth, it was verified that moderation effect of self-esteem significantly affected the relationship between job stressors(role conflict, role ambiguity, role overload) and job burnout.

Based on the findings of the study, the major conclusions of this study were as follows; First, large corporations recognize role conflict, role ambiguity, and role overload, which affect turnover intention, to give clear instructions and responsibilities to roles, and system design, work environment and appropriate intervention. Second, large corporations should recognize that job burnout is important, and it is necessary to break out the performance-oriented competition culture and reestablish the existence value of human resources from the perspective of human capital. Third, management of job burnout is very important, because the indirect effect of job burnout, which is a mediating variable, has a greater influence. Forth, to select employees with high self-efficacy, Interventions that can help increase self-efficacy should reduce and prevent job burnout.

Some recommendations for future research were suggested: First, further research

is also required on the environmental variables that can control the relationship between job stressors(role conflict, role ambiguity, role overload) and job burnout. Second, the study of the relationship between job burnout and turnover intention needs to be conducted in various ways such as focusing on specific companies and qualitative research methods. Third, A longitudinal study is needed to research when the perception of turnover intention is expressed and how it changes.

Key words : Job stressors(Role conflict, Role ambiguity, Role overload),
Job burnout, Turnover intention, Self-efficacy, Social support,
Office workers in Large corporations

Student Number : 2010-31031