

소진 및 대처 유형이 조직시민행동에 미치는 영향

- 적십자 혈액원 직원을 대상으로 -

김영미*, 이기효**†, 김원중***, 박영석****

부산적십자혈액원*, 인제대학교 보건대학원·병원전략경영연구소**

인제대학교 보건행정학부***, 인제대학교 대학원****

<Abstract>

Influence of Burnout and Coping Type on Organizational Citizenship Behavior among Employees at Korean Red Cross Blood Center

Young-Mi Kim*, Key-Hyo Lee**†, Won-Joong Kim***, Young-Seok Park****

Busan Red Cross Blood Center, Graduate School of Public Health·Center for
Hospital Strategic Management, Inje University***

*Department of Health Care Administration, Inje University****

*Graduate School, Inje University*****

The main objective of this paper is to investigate the burnout state, coping types, and their relationship with organizational citizenship behavior, and based on the investigation, to provide some reference materials for effective management of burnout and appropriate methods of coping. For this purpose, employees of Korean Red Cross Blood Center were selected as the subject of the research. Data for empirical analysis were obtained through

† 교신저자 : 이기효(051-890-6896, gsphklee@inje.ac.kr)

mail survey using structured and self-administered questionnaire for 282 employees of five Red Cross Blood Centers across the nation. Following is the summary of the results:

1) Degree of organizational citizenship behavior was higher among the married, the forties in age, and the employees whose major reason for choosing to work at the Center was 'to help other people.' On the other hand, degree of burnout was higher among the single but lower among the forties in age and the employees who chose to work at the Center because of suitable abilities and interests. As for the types of coping, problem-oriented coping method was more frequently used by the married, older, relatively more-educated and higher-grade employees.

2) Among the three kinds of burnout, 'achievement burnout' was found to have the greatest influence on the organizational citizenship behavior, negatively affecting organizational citizenship behavior as a whole and all of its components except for 'sportsmanship.' Next was 'impersonality burnout,' which also had negative effect on organizational citizenship behavior as a whole, and altruism, conscientiousness and sportsmanship among the components. Finally, 'emotion burnout' appeared to have positive effect on altruism and courtesy but negative effect on sportsmanship.

3) Among the various types of coping, 'problem-oriented' and 'positive perspective' coping methods were found to positively influence overall organizational citizenship behavior, whereas 'stress dissolution' had negative effect.

These results imply that special management, counselling and education are needed for sociodemographic groups with high burnout to utilize problem-oriented and positive perspective coping methods which are considered to have desirable effects in coping with burnout problems. In addition, some methods should be devised to prevent and manage the 'achievement burnout' that was found to have great negative influence on organizational citizenship behavior.

Key Words : Burnout, Coping type, Organizational citizenship behavior, Korean Red Cross Blood Center

I. 서 론

소진(消盡, Burnout)은 오랫동안 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 계속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서, 감정적 고갈, 클라이언트에 대한 비인격적 태도의 증가 및 개인적 성취감의 감소 등을 수반하는 현상을 말한다. 이러한 소진 현상은 개인의 욕구와 동기를 잃게 하고, 무력감, 절망감, 신체적 박탈감, 정서적 고갈, 부정적인 자아개념과 직업 및 삶에 대한 부정적인 태도를 가져오게 한다.

이처럼 소진은 개인이나 그 개인이 속한 조직에 심각한 결과를 초래하므로 적절한 대처가 필요한데, 소진에 대한 대처는 개인마다 그 양상이 다르다. 긴장된 스스로의 상태를 이완시키거나, 타인과 의사소통을 통해 해결방법을 모색하거나, 꼭 해야 한다고 매달렸던 목표를 포기하거나, 또는 누군가에게 의지하는 등 다양한 형태가 있을 수 있는 것이다.

소진에 대한 연구는 1974년 Freudenberger가 'Burnout'이라는 용어를 처음 사용한 이래, 구미 선진국들에서는 다양한 인간봉사 조직을 대상으로 여러 조사와 연구들이 계속되고 있다. 최근 우리나라에서도 사회복지학이나 간호학 분야에서 보건의료 분야의 종사자들에 대한 소진연구가 진행되고 있으나, 아직은 주로 소진을 일으키는 원인, 즉 근무의욕과 업무수행(강희영, 1992; 박순경, 1986), 사회적 지지도와 스트레스(류춘지, 1992; 리강순, 1991; 박성석, 1995; 이은화, 1997), 역할 지각(신혜숙, 1986; 장인옥, 1986), 감정 노동(박효진, 2002; 이유정, 2003; 성혜진, 2004), 그리고 직무만족(피은희, 1983; 차미숙, 2001; 황정례, 2003; 전성호, 2003; 김향옥, 2004)에 대한 연구가 주종으로, 소진 현상의 결과로 추정되는 조직몰입, 조직시민행동 등 다양한 조직행동과의 관계에 관한 연구는 적은 편이다.

특히 최근에 들어서 강조되고 있는 조직시민행동과의 관계를 소진의 대처 유형과 더불어 연구한 것은 거의 없다고 하여도 과언이 아니다. 조직에의 자발적인 헌신을 의미하는 조직시민행동은 조직구성원들의 자발적 참여를 돕고 다른 동료와의 관계를 원만하게 유지함으로써 조직내 인적 자원의 효율적 이용을 가능하게 해 주기 때문에 최근에 들어 주목받고 있는 조직행동이다. 따라서 소진 양상과 대처 유형을 파악하고, 이러한 소진 양상 및 대처 유형과 조직시민행동의 관계를 분석하는 것은 바람직한 조직시민행동의 관리를 위해 유용한 작업이 될 것이다.

이에 따라 본 연구는 소진 및 조직시민행동에 관한 선행연구 문헌을 검토하고, 이를 토대로 소진 양상 및 대처 유형이 조직시민행동에 미치는 영향에 관한 연구모형을 설계하고, 실

중 자료를 수집하여 검증함으로써 바람직한 소진 및 조직시민행동의 관리방안에 대한 시사점을 도출하고자 한다.

II. 이론적 고찰

1. 소진과 대처 유형

소진은 정서적으로 부담이 되는 상황에서 계속 일한 결과로서 나타나는 신체적, 정신적, 정서적 탈진 상태를 말하고, 자아개념, 직업, 대상자에 대한 부정적인 태도와 더불어 대상자에 대한 관심을 상실하게 되는 현상이라고 할 수 있다(Masalash, 1982). 소진은 누구에게나 나타날 수 있는 현상이지만 주로 직업과 관련하여 발생하며, 특히 인간 봉사직 종사자(human services employees)에게서 많이 발휘되는 점진적인 과정이라는데 대부분의 학자들이 동의하고 있다.

1960년대 후반에 헌신적으로 일하는 사회사업가들에게서 피로와 탈진을 인식함으로써 처음으로 이 용어가 사용되었는데, 사람과의 일 대 일의 관계를 주 업무로 하는 개인들 사이에서 발생 할 수 있는 정서적 탈진, 비인간화, 개인적 성취감부족 등의 증상을 보이는 정서적이고, 만성적인 긴장에 대한 반응으로 생각되었다(Masalash, 1982). 한편으로 Clark(1980)는 소진이란 과도한 또는 부적당한 사용에 의하여 닳아빠진 정서상태이며 제공자에 대한 스트레스 증후군으로써, 신체적, 정서적 고갈로 묘사했다.

대부분의 연구자들은 소진이 개인이나 조직의 수준에서 일어나는 내적이고 심리적인 경험으로서 신체적, 정서적 탈진을 포함하는 것이라는데 동의하고 있다. 이러한 소진에 대한 정의는 소진이 현대 생활과 관련되어 있으며 또한 직업현장과도 관련되어 있다는 것을 전제로 하고 있다(Lazarus, 1978; Vachon, 1980; Freudenberger, 1975; Edelwich & Brodsky, 1980; Yasko, 1983; Pines, 1982). 소진으로 인해 개인은 욕구도, 동기도 잃어버리게 되고 어려운 상황에 대한 대처 능력도 없어져 버린다. 따라서 소진은 조직이나, 개인에게 심각한 결과를 초래하기 때문에 반드시 예방되어야 한다(이맹현, 1989).

대처(coping)는 원래 개인이 어려운 작업요구에 직면하게 될 때 행하는 문제 해결의 노력이라고 정의되고 있다(Lazarus, Averill, and Opton, 1974). 대처가 중요한 것은 스트레스나

소진의 제반 원인들이 개인의 적응에 직접 영향을 미치기 보다는 대처에 의해 그 영향이 바뀌게 된다는 점이다. 이러한 대처의 유형에 대해, Lazarus(1984)는 해로운 환경조건을 바꾸거나 개선하는 것, 부정적인 사건이나 현실을 견디는 것 또는 그런 상황에 적응하는 것, 긍정적 자아상을 유지하는 것, 정서적인 평형을 유지하는 것, 타인과 만족스런 관계를 유지하는 것 등의 5가지로 분류하고 있다. 한편으로 Moos와 Billings(1982)는 대처하는 노력이 투여되는 방식에 따라 그 유형을 구분하는데, 즉 대처하는 노력이 외부로 투여되는 문제 중심적 대처와 사회적 지지의 추구를 적극적 대처로, 그리고 이러한 노력이 자신의 감정이나 사고 등 내부로 투여되는 정서적 중심적 대처와 소망적 사고를 소극적 대처로 구분하였다.

2. 조직시민행동

조직시민행동은 자유재량의 행동으로서 공식적 보상시스템에 의해 공식적 또는 직접적으로 인식되지는 않으나 조직의 유효성을 증진시키는 조직구성원들의 역할의 행동으로 정의될 수 있다(Organ, 1988). 이는 조직의 동료들을 기꺼이 도와주고, 조직목표와 가치를 공유하고 협동하고 자발적으로 봉사하는 일련의 행동을 말하는 것으로 조직에서 직무수행을 위해 요구되는 역할을 초월하여 개인이나 집단, 그리고 조직의 복지를 증진시킬 의도로 행해지는 행동이라고 할 수 있다.

이러한 조직시민행동의 구성요소는 학자들마다 다양하게 규정하고 있으나 일반적으로 많은 학자들이 조직시민행동의 개념과 구성요인에 대한 Organ(1988)의 연구를 기초로 수용하여 후속 연구들을 수행하였다. Organ이 제시한 조직시민행동의 구성요소들을 살펴보면 다음과 같다.

- 이타주의(altruism) : 이타주의행동은 조직내에서 특정한 타인의 조직내 관련 업무나 문제를 도와주는 자발적인 조직행동을 의미한다.
- 양심행동(conscientiousness) : 조직구성원이 자신의 역할행동을 최소한으로 요구되는 수준 이상으로 수행하는 행동을 말한다.
- 참여행동(civic virtue) : 참여행동이란 조직내 활동에 책임의식을 가지고 참여하는, 즉 조직생활에 관심을 가지고 적극 참여하고 몰입하는 것을 말한다.
- 예의 바른 행동(courtesy) : 예의바른 행동은 어떤 결정이나 행동에 영향을 받는 구성원들간의 정보 등을 공유하는 행동을 말하는 것으로서 정보, 유통 등 다른 구성원에게 영향을 미칠 수 있는 문제를 사전에 막기 위한 것이다.

- **정당한 행동(sportsmanship)** : 정당한 행동은 조직에 대한 비난을 삼가고 조직 내에서 발생하는 사소한 문제나 고통을 인내하는 행동을 말한다.

이러한 조직시민행동은 조직구성원들의 자발적 참여를 돕고 다른 동료와의 관계를 원만하게 유지함으로써 조직내 인적 자원의 효율적 이용을 가능하게 해 준다. 즉, 이타성은 부족한 인적자원을 더욱 효과적인 부서에 사용할 수 있게 만들고, 자발적으로 우러나 남을 돕는 행동은 발생된 문제해결을 위한 의사소통에 필요한 시간 및 도구들을 불필요하게 만들어 인적 자원 이용의 효율성에 도움을 줄 수 있다.

Ⅲ. 실증연구모형의 설계

1. 실증연구의 모형

본 연구에서 검증할 실증연구모형은 선행 연구문헌을 토대로 개발되었으며, 이 모형에서는 소진요인(정서소진, 성취소진, 비인격화)과 대처유형(문제중심, 희망관점, 무관심, 지지탐색, 긍정관점, 긴장해소)등 2개 범주의 요인들을 설정하고, 이들 요인을 종속변수인 조직시민행동의 영향요인으로 보았다(그림 1). 아울러 소진요인과 대처유형을 조직시민행동의 하부요인(이타행동, 양심생동, 예의행동, 참여행동, 스포츠맨십)별로 검증하였다. 한편, 인구사회학적 요인은 조직시민행동의 정도에 변이를 주는 요인이기는 하지만, 조직시민행동에 직접적으로 인과적 영향을 주는 요인이 아니므로 모형의 간결성을 고려하여 포함시키지 않았다.

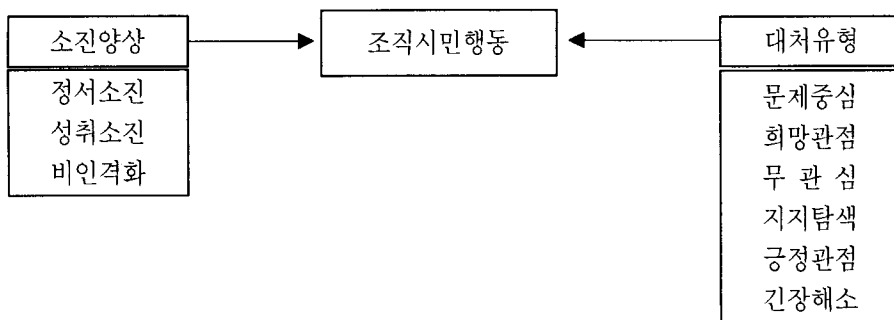


그림 1. 소진과 대처유형이 조직시민행동에 미치는 영향

2. 측정 도구 및 변수의 정의

1) 소진

소진 경험 정도를 측정하기 위하여 본 연구에서는 Pines(1981)이 개발한 소진 척도를 피온희(1983)가 번역하고 수정 보완하여 전문가 타당도를 거친 측정 도구를 사용하였다. 소진의 양상을 3개 영역, 정서적 탈진 9개 문항, 클라이언트 비인격화 4개 문항, 성취감 감소 8개 문항 등 21개 문항으로 구성하였으며, 점수가 높을수록 소진 경험 정도가 높은 것을 의미하며 긍정적인 문항은 역환산 하였다.

2) 대처 유형

대처유형 측정도구는 Lazarus & Folkman(1984)이 개발한 것을 한정석, 오가실(1990)이 번역하여 수정, 보완한 도구를 응용하여, 문제 중심 영역, 희망적 관점 영역, 무관심 영역, 사회적지지 탐색 영역, 긍정적 관점 영역, 긴장해소 영역 각각 4개 문항으로 총 24문항으로 구성하였다. 총점수 범위는 부정적 의미의 항목 대처는 좋고 또는 나쁜 대처라는 가설을 미리 세워서는 안 된다는 것에 입각하여 역문항 처리하지 않았다.

3) 조직시민행동

조직시민행동은 Organ(1988)의 분류에 따라 Podsakoff와 Mackenzie(1994), 송경수(1995), 우석봉(2000) 등의 연구에서 그 개념적 타당성이 검증된 설문문항을 사용하였으며, 5점 척도로 측정하였다. 이타성 4개 문항, 양심성 4개 문항, 예의성 4개 문항, 참여성 4개 문항, 스포츠맨십 4개 문항으로 구성하였으며, 점수가 높을수록 조직시민행동을 많이 하는 것으로 나타나게 되었고, 부정적 문항은 역문항 처리하였다.

앞에서 설정한 조직시민행동에 영향을 미치는 소진요인과 대처유형 모형에 포함된 변수의 조작적 정의를 요약하면 <표 1>과 같다.

3. 자료수집

연구의 대상인 적십자 혈액원은 직접적인 제품의 생산보다는 인간관계 형성을 통하여 클라이언트에게 혈액서비스를 제공하는 업무를 주로 하는 조직으로 소속 직원의 스트레스와 소진으로 인한 부정적 영향은 클라이언트와의 관계나 서비스의 효과성에 결정적인 악영향을 미칠 수 있기 때문에 다른 어떤 조직보다 소진에 대한 관심이 필요한 조직이다.

<표 1> 변수의 조작적 정의

변수	하위변수	변수의 조작적 정의
소진	정서소진	정서적 자원이 고갈되어 관심, 신뢰, 감정을 상실하게 되는 정도
	성취소진	스스로 유능하고 성공적인 성취를 이루었으며, 자기가 하는 일이 의미있다고 느끼는 정도의 결여 상태
	비인격화	클라이언트에 대해 비협조적이고 부정적, 냉소적인 태도와 감정을 갖게 되는 정도
대처 유형	문제중심	해로운 환경조건을 바꾸거나 개선하려는 정도
	희망관점	부정적 사건, 현실에 적응하는 정도
	무관심	부정적 사건이나 현실을 견디는 정도
	사회적 지지탐색	타인과 만족스러운 관계를 유지하려는 정도
	긍정관점	긍정적 자아상을 유지하려는 정도
	긴장해소	정서적 평형을 유지하려는 정도
조직 시민 행동	이타행동	조직내 특정 타인의 관련업무나 문제를 돕는 자발적인 조직행동
	양심행동	조직구성원이 자신의 역할행동에 최소한으로 요구하는 수준 이상으로 수행하는 행동
	예의행동	조직내 타인과의 문제 발생을 방지하거나 사전에 문제 발생을 예방하기 위한 절차를 거치는 행동
	참여행동	조직내 활동을 책임의식을 가지고 참여하는 정도
	스포츠맨십	조직내에서 발생하는 사소한 문제나 고충을 인내하는 행동

이에 따라 본 연구는 전국 16개 적십자 혈액원 중에서 지역적인 특성 및 규모의 정도를 고려하여 근무 인원이 많은 서울중앙서울동부, 대구경북, 광주전남, 대전충남 및 부산 적십자 혈액원에서 근무하는 직원을 조사대상으로 하였다. 조사는 구조화된 자기기입식 설문지를 이용하여 우편조사를 통하여 수집하였는데, 설문지는 총 360부를 배포하여 296부가 회수되어 82.2%의 회수율을 나타내었으며, 응답 불충분으로 14부는 제외하고 총 282부가 최종 분석에 사용되었다.

본 조사대상자의 인구사회학적 특성을 요약하면 <표 2>와 같다. 연령별로는 30대(47.5%), 결혼상태별로는 기혼(67.0%), 종교별로는 종교없음(39.6%), 학력별로는 전문대졸(41.9%)과 대졸(42.2%)이, 직종별로는 간호직(45.7%), 직급별로는 중하위 직급이, 그리고 직장선택동기로는 적성과 흥미(28.3%)가 다수를 차지하고 있다.

<표 2>

조사대상자의 인구사회학적 특성

	구 분	빈 도	퍼센트
연 령	20대	76	27.0
	30대	134	47.5
	40대	64	22.7
	50대 이상	8	2.8
결혼상태	미혼	91	33.0
	기혼	185	67.0
	무응답	6	-
종 교	기독교	68	24.3
	불교	53	18.9
	천주교	39	13.9
	기타 종교	9	3.2
	종교 없음	111	39.6
	무응답	2	-
학 력	고졸	24	8.7
	전문대졸	116	41.9
	대졸	117	42.2
	대학원졸	20	7.2
	무응답	5	-
직 종	사무직	45	16.9
	보건직	84	31.5
	간호직	122	45.7
	기술직	16	6.0
	무응답	15	-
직 급	2, 3급	14	6.3
	4급	72	32.1
	5급	80	35.7
	6, 7급	58	25.9
	무응답	58	-
직장선택 동 기	적성과 흥미	79	28.3
	가족친지 권유	44	15.8
	남을 도울 수 있어	43	15.4
	기타	113	40.5
	무응답	3	-
	합 계	282	100.0

4. 측정도구의 타당도 및 신뢰도

측정도구의 타당도 검증을 위한 요인분석의 요인과 문항의 선택기준은 일반적으로 사용되는 고유치 1.0 이상, 요인부하량 0.4 이상으로 하였다. 측정도구의 신뢰도는 내적 일관성 추정치에 사용되는 Cronbach's alpha 계수를 이용하였으며, 일반적으로 Cronbach's alpha 계수 값이 0.5 이상이면 비교적 수용가능한 것으로 받아들여지는데 본 연구도 이에 준하여 분석하였다. 소진은 3개 요인, 대처유형은 6개 요인, 조직시민행동은 5개의 요인으로 분류되었는데, 각 요인에 포함된 측정항목들의 요인부하량은 0.5 이상이고 고유치도 1.0 이상으로 일반적인 타당성 기준을 충족시키고 있어 설문이 측정하려는 변수의 개념을 비교적 정확히 측정하고 있음을 알 수 있다. 각 요인의 측정문항 중 요인부하량이 0.5 이하인 문항은 이후 분석에 제외하였다. 한편으로 각 요인별 설문문항의 신뢰성 계수는 모든 변수가 0.5를 상회하거나 근접하여 문항의 내적 일관성이 높지는 않지만 수용가능한 수준으로 판단된다.

IV. 연구결과

1. 인구사회학적 변수에 따른 조직시민행동의 변이

본 실증연구모형의 종속변수인 조직시민행동의 인구사회학적 변수에 따른 변이를 살펴보면 <표 3>과 같다. 결혼상태별 조직시민행동은 기혼자에서 더 높았으며($p < .01$), 구성요소별로 살펴보면, 이타행동($p < .01$), 양심행동($p < .05$), 예의행동($p < .05$), 참여행동($p < .001$)이 유의한 차이를 보였는데 모두 기혼자가 더 높았다. 연령대별로도 유의한 차이를 보였는데 40대에서 가장 높았고($p < .05$), 구성요소별로는 양심행동($p < .05$), 참여행동($p < .01$)이 유의한 차이를 보였는데 모두 40대 이상에서 높았다. 종교와 학력, 직종과 직급별로는 유의한 차이를 보이지 않았지만, 조직시민행동의 구성요소별로 살펴보면, 학력($p < .05$)과 직급($p < .01$)에서는 참여행동이 유의한 차이를 보였으며, 고학력일수록 그리고 직급이 높을수록 참여행동이 높아지는 경향을 보였다. 직장선택 동기별로 조직시민행동에 유의한 차이를 보였는데, '남을 도울 수 있어서'가 가장 높았으며($p < .01$), 구성요소별로 양심행동($p < .05$)과 참여행동($p < .001$)이 유의한 차이를 보였는데, 역시 '남을 도울 수 있어서'가 가장 높았다.

<표 3> 인구사회학적 변수별 조직시민행동의 변이

	이타 행동	양심 행동	예의 행동	참여 행동	스포츠 맨십	전체
결혼상태						
미혼	3.55(.47)	3.75(.53)	3.60(.48)	3.34(.54)	3.42(.55)	3.52(.38)
기혼	3.73(.44)	3.92(.52)	3.75(.48)	3.59(.55)	3.39(.56)	3.66(.35)
t/F(p)	-3.047 (.003)	-2.495 (.013)	-2.335 (.020)	-3.563 (.000)	.311 (.756)	-2.961 (.003)
연령						
20대	3.56(.48)	3.78(.52)	3.60(.48)	3.36(.53)	3.36(.59)	3.52(.39)
30대	3.68(.39)	3.82(.45)	3.70(.43)	3.48(.47)	3.42(.52)	3.61(.29)
40대	3.75(.52)	4.01(.60)	3.78(.56)	3.74(.68)	3.44(.56)	3.72(.45)
50대 이상	3.84(.53)	4.00(.70)	3.87(.39)	3.62(.57)	3.16(.69)	3.69(.37)
t/F(p)	2.518 (.059)	2.722 (.045)	2.039 (.109)	5.520 (.001)	.761 (.517)	3.347 (.020)
종교						
기독교	3.65(.44)	3.94(.54)	3.75(.48)	3.58(.53)	3.41(.60)	3.65(.37)
불교	3.75(.46)	3.87(.47)	3.73(.50)	3.45(.50)	3.29(.51)	3.61(.32)
천주교	3.69(.49)	3.94(.57)	3.79(.49)	3.57(.64)	3.49(.54)	3.68(.41)
기타 종교	3.50(.41)	3.61(.41)	3.41(.70)	3.22(.47)	3.03(.77)	3.34(.44)
종교 없음	3.66(.45)	3.80(.52)	3.64(.45)	3.51(.57)	3.45(.52)	3.59(.36)
t/F(p)	.854 (.492)	1.535 (.192)	1.686 (.153)	1.157 (.330)	1.953 (.102)	1.623 (.169)
학력						
고졸	3.73(.49)	3.93(.61)	3.81(.50)	3.41(.56)	3.38(.61)	3.65(.41)
전문대졸	3.59(.40)	3.82(.52)	3.65(.46)	3.43(.60)	3.41(.54)	3.56(.36)
대졸	3.73(.49)	3.85(.53)	3.71(.48)	3.60(.50)	3.38(.57)	3.64(.37)
대학원졸	3.78(.34)	4.07(.40)	3.75(.61)	3.73(.46)	3.51(.51)	3.75(.30)
t/F(p)	2.399 (.068)	1.466 (.224)	.821 (.483)	3.237 (.023)	.302 (.824)	1.876 (.134)

(계속)

	이타 행동	양심 행동	예의 행동	참여 행동	스포츠 맨쉽	전체
직종						
사무직	3.72(.53)	4.02(.51)	3.78(.46)	3.58(.63)	3.33(.56)	3.65(.41)
보건직	3.72(.42)	3.78(.49)	3.71(.47)	3.52(.53)	3.39(.50)	3.62(.35)
간호직	3.62(.45)	3.88(.50)	3.67(.47)	3.49(.53)	3.45(.58)	3.60(.35)
기술직	3.71(.50)	3.78(.63)	3.64(.70)	3.39(.65)	3.22(.52)	3.55(.32)
t/F(p)	.888 (.448)	2.236 (.084)	.622 (.601)	.510 (.676)	1.034 (.378)	.336 (.799)
직급						
2,3급	3.75(.50)	4.00(.70)	3.76(.52)	3.95(.63)	3.17(.61)	3.67(.44)
4급	3.78(.43)	3.94(.54)	3.72(.50)	3.66(.56)	3.46(.53)	3.70(.37)
5급	3.67(.45)	3.82(.42)	3.70(.45)	3.47(.45)	3.35(.54)	3.59(.31)
6,7급	3.55(.51)	3.81(.58)	3.67(.50)	3.45(.56)	3.46(.60)	3.57(.42)
t/F(p)	2.608 (.053)	1.152 (.329)	.144 (.933)	4.774 (.003)	1.392 (.246)	1.586 (.194)
직장선택동기						
적성과 흥미	3.68(.46)	3.96(.48)	3.72(.40)	3.65(.49)	3.50(.56)	3.68(.33)
가족친지 권유	3.69(.41)	3.80(.61)	3.68(.56)	3.53(.56)	3.36(.59)	3.60(.40)
남을 도우려고	3.81(.49)	4.00(.54)	3.86(.57)	3.73(.70)	3.39(.58)	3.75(.44)
기타	3.61(.45)	3.76(.49)	3.63(.46)	3.33(.48)	3.35(.53)	3.53(.32)
t/F(p)	2.109 (.099)	3.429 (.018)	2.385 (.070)	8.060 (.000)	1.190 (.314)	4.760 (.003)

2. 모형의 검증 : 소진과 대처유형이 조직시민행동에 미치는 영향

1) 소진과 대처유형이 전체 조직시민행동에 미치는 영향

조직시민행동에 영향을 미치는 소진과 대처유형 변수들을 검증하기 위하여 조직시민행동과 각 구성요소를 종속변수로 하고 소진과 대처유형을 독립변수로 다중회귀분석을 실시하였다.

먼저, 전체 조직시민행동을 종속변수로 한 회귀분석의 결과를 살펴보면 <표 4>와 같다. 조직시민행동에 유의한 영향을 미치는 변수는 성취소진, 비인격화, 문제중심, 긍정관점, 긴장해소로 나타났으며, 이들 변수가 조직시민행동의 변이를 설명하는 정도는 51.9%였다. 소진

양상 중에서는 성취소진과 비인격화 양상이 조직시민행동에 유의한 영향을 미쳤는데, 성취소진이 클수록, 그리고 비인격화를 크게 느낄수록 조직시민행동에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 대처유형 중에서는 문제중심, 긍정관점, 그리고 긴장해소가 유의한 영향 변수로 나타났는데, 조직시민행동에 긴장해소 대처유형은 부(-)의 영향을 미치며, 문제중심과 긍정관점은 정(+)의 영향을 미쳤다. 이는 긴장해소 대처유형을 취하는 경향이 클수록 부정적인 조직시민행동을 하게 되며, 문제중심 관점과 긍정적 관점을 가질수록 긍정적 조직시민행동을 하게 된다는 것을 시사하는 결과이다.

<표 4> 소진 양상과 대처유형이 전체 조직시민행동에 미치는 영향

독립변수	회귀계수		표준 오차	t(p)	
	비표준화계수	표준화계수			
소진 양상	정서소진	.001	.022	.035	.372(.711)
	성취소진	-.229	-.276	.050	-4.572(.000)
	비인격화	-.155	-.220	.042	-3.657(.000)
대처 유형	문제중심	.241	.298	.050	4.855(.000)
	희망관점	-.001	-.014	.046	-.250(.803)
	무관심	.002	.036	.032	.747(.456)
	지지탐색	-.002	-.037	.038	-.745(.457)
	긍정관점	.216	.292	.048	4.470(.000)
	긴장해소	-.119	-.200	.031	-3.864(.000)
	상 수	3.318			
F(p)=29.797(.000)		R2=.519	Adj R2=.501		

2) 소진과 대처유형이 이타행동에 미치는 영향

정서소진, 성취소진, 비인격화 등 소진 양상은 모두 조직시민행동 중 이타행동에 유의한 영향을 미쳤다. 그러나 성취소진과 비인격화가 이타행동에 부정적인 영향을 미치는 데 반하여, 정서소진은 긍정적인 영향을 보였다. 대처유형 중에서는 문제중심과 긍정관점 유형이 이타행동에 유의하게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 변수가 이타행동의 변이를 설명하는 정도는 34.9%였다(<표 5> 참조).

<표 5> 소진과 대처유형이 이타행동에 미치는 영향

독립변수	회귀계수		표준오차	t(p)	
	비표준화계수	표준화계수			
소진 양상	정서소진	.128	.179	.050	2.558(.011)
	성취소진	-.284	-.275	.072	-3.933(.000)
	비인격화	-.174	-.198	.061	-2.837(.005)
대처 유형	문제중심	.282	.280	.072	3.932(.000)
	희망관점	.001	.019	.066	.297(.767)
	무관심	.006	.075	.046	1.329(.185)
	지지탐색	-.001	-.016	.055	-.282(.778)
	긍정관점	.163	.177	.070	2.330(.021)
	긴장해소	-.008	-.116	.045	-1.926(.055)
	상수	2.915			
F(p)=14.920(.000)		R2=.349		Adj R2=.326	

3) 소진과 대처유형이 양심행동에 미치는 영향

소진 양상 중 성취소진과 비인격화는 조직시민행동 중 양심행동에 유의하게 부정적인 영향을 미쳤으나 정서소진은 유의한 영향을 미치지 않았다. 대처유형 중에서는 문제중심과 긍정관점 유형이 양심행동에 유의하게 긍정적인 영향을, 그리고 긴장해소 유형은 유의하게 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 변수가 양심행동의 변이를 설명하는 정도는 40.3%였다(<표 6> 참조).

4) 소진과 대처유형이 예의행동에 미치는 영향

소진 양상 중 성취소진은 조직시민행동 중 예의행동에 유의하게 부정적인 영향을 미쳤다. 그러나 정서소진은 오히려 유의하게 긍정적인 영향을 미쳤으며, 비인격화는 유의한 영향을 미치지 않았다. 대처유형 중에서는 문제중심과 긍정관점 유형이 예의행동에 유의하게 긍정적인 영향을, 그리고 긴장해소 유형은 유의하게 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 변수가 예의행동의 변이를 설명하는 정도는 32.1%였다(<표 7> 참조).

<표 6> 소진과 대처유형이 양심행동에 미치는 영향

독립변수	회귀계수		표준오차	t(p)	
	비표준화계수	표준화계수			
소진 양상	정서소진	.005	.065	.056	.966(.335)
	성취소진	-.302	-.252	.080	-3.758(.000)
	비인격화	-.234	-.230	.068	-3.437(.001)
대처 유형	문제중심	.357	.305	.080	4.479(.000)
	희망관점	-.009	-.079	.073	-1.287(.199)
	무 관 심	.005	.058	.051	1.076(.283)
	지지탐색	.002	.025	.061	.445(.657)
	긍정관점	.247	.231	.078	3.177(.002)
	긴장해소	-.192	-.223	.050	-3.871(.000)
	상수	3.577			
F(p)=18.748(.000)		R2=.403		Adj R2=.381	

<표 7> 소진과 대처유형이 예의행동에 미치는 영향

독립변수	회귀계수		표준오차	t(p)	
	비표준화계수	표준화계수			
소진 양상	정서소진	.110	.147	.053	2.064(.040)
	성취소진	-.283	-.263	.077	-3.679(.000)
	비인격화	-.009	-.102	.065	-1.427(.155)
대처 유형	문제중심	.330	.314	.076	4.316(.000)
	희망관점	-.005	-.047	.070	-.716(.475)
	무 관 심	.001	.006	.049	.111(.912)
	지지탐색	.004	.043	.059	.726(.469)
	긍정관점	.172	.180	.074	2.315(.021)
	긴장해소	-.153	-.198	.047	2.315(.021)
	상수	3.059			
F(p)=13.094(.000)		R2=.321		Adj R2=.279	

5) 소진과 대처유형이 참여행동에 미치는 영향

소진 양상 중 성취소진이 유일하게 조직시민행동 중 참여행동에 유의하게 부정적인 영향을 미쳤다. 대처유형 중에서는 문제중심과 긍정관점 유형이 참여행동에 유의하게 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 변수가 참여행동의 변이를 설명하는 정도는 45.6%였다(<표 8> 참조).

<표 8> 소진과 대처유형이 참여행동에 미치는 영향

독립변수	회귀계수		표준오차	t(p)	
	비표준화계수	표준화계수			
소진 양상	정서소진	-.005	-.061	.055	-.949(.344)
	성취소진	-.393	-.316	.079	-4.947(.000)
	비인격화	-.105	-.100	.067	-1.559(.120)
대처 유형	문제중심	.277	.229	.079	3.516(.001)
	희망관점	-.008	-.068	.073	-1.162(.246)
	무관심	.006	.064	.050	1.233(.219)
	지지탐색	-.002	-.024	.060	-.462(.644)
	긍정관점	.330	.298	.077	4.297(.000)
	긴장해소	-.008	-.100	.049	-1.821(.070)
	상수	3.201			
F(p)=23.267(.000)		R2=.456		Adj R2=.436	

6) 소진과 대처유형이 스포츠맨십에 미치는 영향

소진 양상 중에서는 정서소진과 비인격화가 조직시민행동 중 스포츠맨십에 유의하게 부정적인 영향을 미쳤다. 대처유형 중에서는 지지탐색과 긍정관점 유형이 스포츠맨십에 유의한 영향을 미쳤는데, 지지탐색은 부정적 영향을, 반면에 긍정관점 유형은 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 변수가 스포츠맨십 행동의 변이를 설명하는 정도는 18.4%였다(<표 9> 참조).

<표 9> 소진과 대처유형이 스포츠맨십에 미치는 영향

독립변수	회귀계수		표준오차	t(p)	
	비표준화계수	표준화계수			
소진 양상	정서소진	-.199	-.229	.068	-2.927(.004)
	성취소진	.112	.090	.098	1.145(.253)
	비인격화	-.188	-.177	.083	-2.265(.024)
대처 유형	문제중심	-.001	-.014	.097	-.173(.863)
	희망관점	.116	.092	.090	1.287(.199)
	무관심	-.006	-.067	.062	-1.057(.292)
	지지탐색	-.152	-.132	.075	-2.040(.042)
	긍정관점	.196	.175	.095	2.063(.040)
	긴장해소	-.111	-.123	.061	-1.834(.068)
	상수	4.056			
F(p)=6.266(.000)		R2=.184		Adj R2=.155	

IV. 고 찰

본 연구의 핵심적 관심사항인 조직시민행동에 영향을 미치는 소진 및 대처 유형에 대한 연구모형을 회귀분석으로 검증한 결과를 요약하고 그 내용을 고찰하면 다음과 같다(<표 10> 참조).

먼저 소진 양상이 전체 조직시민행동에 미치는 영향을 보면, 표준화 회귀계수의 크기를 기준으로 할 때, 성취소진이 가장 큰 부(-)의 효과를 보였으며, 비인격화도 상당한 정도의 영향을 미치고 있는 반면, 정서소진은 통계적으로 유의한 영향력이 없는 것으로 파악되었다. 조직시민행동의 구성요소별로 보아도 성취소진은 스포츠맨십을 제외한 모든 요소들에 대하여 일관되게 부의 영향을 미치고 있으며, 비인격화도 유사한 결과를 보여 이타행동, 양심행동, 스포츠맨십에 부의 효과를 보이고 있다. 정서소진은 전체적 영향력은 유의하지 않으나 구성요소별로는 이타행동과 양심행동에 정(+)의 효과를, 스포츠맨십에 부(-)의 효과를 가져 다소

<표 10> 소진과 대처유형이 조직시민행동에 미치는 영향 분석 결과의 요약

단위 : 표준화 회귀계수

독립변수	전체	이타행동	양심행동	예의행동	참여행동	스포츠맨십	
소진 양상	정서소진	n.s.	.179	n.s.	.147	n.s.	-.229
	성취소진	-.276	-.275	-.252	-.263	-.316	n.s.
	비인격화	-.220	-.198	-.230	n.s.	n.s.	-.177
대처 유형	문제중심	.298	.280	.305	.314	.229	n.s.
	희망관점	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
	무관심	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.
양상	지지탐색	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	n.s.	-.132
	긍정관점	.292	.177	.231	.180	.298	.175
	긴장해소	-.200	n.s.	-.223	-.198	n.s.	n.s.

주) 'p<.05'를 기준으로 하였으며 'n.s.'는 유의하지 않은 경우임.

복합적인 결과를 보이고 있다.

이와 같이, 본 연구 대상자인 적십자 혈액원 직원의 경우, 성취소진이 조직시민행동에 가장 크게 영향을 미치고 있음을 알 수 있으므로 성취소진을 예방, 관리하는 방안을 마련하는 것이 가장 중요한 과제임을 시사한다 하겠다.

전술한 바와 같이 성취 소진은 스스로 유능하고 성공적인 성취를 이루었으며 자기가 하는 일이 의미 있다고 느끼는 정도의 결여를 의미한다. 성취욕구는 가능한 한 빠르게 과업을 수행하기 위한 욕구로 정의될 수 있으며, 성취에 대해 높은 욕구를 가진 사람은 과업성과로부터 많은 만족과 자긍심을 가져다주므로 조직시민행동과 밀접한 관계를 유지한다. Puffer(1987)는 성취욕구가 친사회적 행동에 유의하게 관계되는 것을 발견했고, 성취지향적 개인은 조직에 이익이 되는 핵심과업 외의 과업들을 수행함으로써 자신들의 욕구를 실현한다는 점을 밝힌 바 있다. 이러한 성취욕구의 좌절은 자신과 자신의 개인적인 업무성취에 대한 부정적인 반응으로 나타나고, 또한 낮은 사기, 이탈, 생산성의 감소, 무능력한 대응 등 결국 조직과 당사자 모두에게 부정적인 결과를 초래한다.

본 연구 결과에서 이처럼 성취욕구의 좌절의 결과인 성취 소진이 조직시민행동에 유의하게 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 것은 성취 소진을 예방하기 위한 방안이 시급하

게 마련될 필요가 있음을 강력하게 시사한다. 개인의 성취목표와 조직의 목표에 대한 일치를 유도하기 위한 경영방침과 업무 환경의 개선과 아울러 직원 개개인이 가지고 있는 자기 고유의 신념과 철학의 개발을 위한 적극적 교육이 필요하다고 생각된다.

아울러 비인격화도 전체 조직시민행동에, 특히 이타행동, 양심행동 및 스포츠맨십에 부정적인 영향을 미치므로, 클라이언트에 대하여 비협조적이고 부정적, 냉소적인 태도와 감정을 갖게 되는 경향을 예방하고 비인격화를 지양하기 위한 교육과 동기부여 방안을 마련하는 것이 요청된다.

한편, 정서소진이 조직시민행동의 구성요소들에 복합적인 영향을 가지는 것으로 나타난 결과는 해석이 용이하지 않다. 정서소진은 정서적 자원이 고갈되어 관심, 신뢰, 감정을 상실하게 되는 정도를 의미하는데, 이러한 정서소진이 바람직한 조직행동인 이타행동 및 예의행동에 긍정적인 영향을 미치는 것은 일견 납득하기 어려운 측면이 있으며, 추후 연구를 통하여 연구결과가 누적되어야 확실한 결론이 도출될 수 있을 것이다. 그러나 굳이 해석하자면, 특정한 타인의 조직 내 관련 업무나 문제를 돕는 자발적인 조직행동을 의미하는 이타행동에, 그리고 문제발생을 방지하거나 사전에 문제발생을 막기 위한 절차를 거치는 행동인 예의행동에 정서적 소진이 긍정적인 영향을 미치는 것은 정서적 소진이 클 경우 자포자기적 심정으로 자아에 대한 이기적 행동을 포기하고 이타행동 및 예의행동을 강화하는 것일 가능성도 있다고 생각된다. 반면, 조직내에서 발생하는 사소한 문제나 고충을 인내하는 행동의 정도를 의미하는 스포츠맨십에 부의 영향을 미치는 것은 충분히 예상할 수 있는 결과로 정서적 소진이 진행되면 인내심이 사라지고, 이에 따라 사소한 문제나 고충에도 참지 못하는 경향이 있을 것임을 시사한다.

다음으로, 소진의 대처 유형이 조직시민행동에 미치는 영향을 보면, 문제중심 대처와 긍정관점 대처가 조직시민행동에 전반적으로 긍정적인 효과를, 긴장해소 대처는 전반적으로 부정적 효과를 가지는 것으로 나타났으며, 조직시민행동의 구성요소별로도 유사하게 일관된 경향이 파악되었다. 반면에, 그 밖의 대처 유형인 회망관점, 무관심, 지지탐색 등은 전반적으로나 요소별로나 별다른 영향력이 없는 것으로 나타났다.

문제중심 대처는 해로운 환경조건을 바꾸거나 개선하는 것을 의미하며, 긍정관점 대처는 긍정적 자아상을 유지하는 것을 의미하는데, 이 두 유형의 공통점은 좌절에 대하여 긍정적으로 사고한다는 데에 있다고 생각된다. 이는 성취욕구가 강하고 외향적 성격의 소유자가 조직시민행동에 보다 적극적이라는 통상적인 연구결과와 일맥상통하는 결과이다. 따라서 모든 스트레스를 긍정적인 관점으로 대처하며, 아울러 스스로 문제를 해결할 수 있도록 교육과 상

담, 그리고 상사의 배려가 필요한 것으로 사료된다.

한편, 소극적으로 정서적 평형을 유지하려는 긴장해소 대처가 조직시민행동에 부의 영향을 미치는 것으로 나타난 점은 수긍할 만한 결과이다. 업무에 대한 스트레스나 자극에 대하여 단순하게 정서적 평형을 유지하려는 소극적 행동을 취하는 유형이 자발적이고 적극적인 조직행동을 의미하는 조직시민행동에 부정적인 영향을 미친다는 사실은 충분히 예상할 수 있기 때문이다. 결국, 인적자원관리의 관점에서 볼 때, 문제중심 대처와 긍정관점 대처를 강조하는 소진관리 방안의 마련이 우선적으로 중요한 과제라 하겠다.

V. 결 론

최근 조직이 거대화되고 급속하게 변화하는 경쟁환경 속에서 살아남기 위해서는 조직구성원의 규정된 역할 이외에 조직구성원으로서 규정되지 않은 역할외 행동의 수행이 중요한 요인으로 부각되고 있다. 이러한 관점에서 본 연구는 조직구성원의 자발적인 조직시민행동을 소진 양상 및 대처 유형과 관련지어 모색함으로써 효과적인 인적자원관리를 위한 기초적인 자료를 제공하기 위해 시도되었다.

이러한 연구목적에 따라 본 연구는 조직시민행동에 영향을 미치는 소진과 대처유형을 포괄하는 영향요인 모형을 설계하고, 실증자료를 분석하여 모형을 검증함으로써 조직시민행동을 촉진하기 위한 시사점을 제언하고자 수행되었다. 실증분석은 서울중앙·서울동부, 대구·경북, 광주·전남, 대전·충남 및 부산 적십자 혈액원에서 근무하는 직원을 대상으로 구조화된 자기기입식 질문지를 이용한 우편조사를 통해 수집한 282명의 자료를 사용하였다. 본 연구의 주요결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 조직시민행동의 평균 측정치는 5점 척도에서 3.6점 정도로서, 구성요소별로는 양심행동(3.86)이 가장 높았고 스포츠맨십(3.40)이 가장 낮았다. 인구사회학적 특성별로는 기혼자, 40대, 남을 도울 수 있어서 직장을 선택한 경우에서 높게 나타났다.

둘째, 소진 양상 중 조직시민행동에 가장 중요한 영향을 미친 것은 성취 소진으로 전체 조직시민행동 및 조직시민행동의 구성요소 중 스포츠맨십을 제외한 나머지 요소에 대해 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다음으로 비인격화는 전체 조직시민행동 및 조직시민행동의 구성요소 중 이타행동, 양심행동 및 스포츠맨십에 부정적인 영향을 미치는 것으로 분석

되었다. 한편, 정서소진은 조직시민행동의 구성요소 중 이타행동, 예의행동에 정(+)^의 영향을, 그리고 스포츠맨십에 부(-)^의 영향을 미쳤다.

셋째, 소진의 대처 유형 중에서는 문제중심 대처와 긍정관점 대처가 조직시민행동에 전반적으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 반면, 긴장해소 대처는 조직시민행동에 부의 영향을 미쳤다.

이러한 연구 결과는 조직시민행동에 커다란 부정적 영향을 미치는 성취소진을 예방하고 관리하기 위한 방안이 마련되어야 하고, 비교적 바람직한 대처유형으로 평가되는 문제중심 대처와 긍정적 관점을 가지도록 취약군에 대한 상담 및 교육방안이 적극적으로 검토·수행될 필요성이 있음을 시사한다.

참 고 문 헌

- 강희영(1992). 간호사의 근무의욕과 업무수행 및 소진경험에 관한 연구. 조선대학교 대학원 석사학위논문.
- 김영옥(2002), 병원 일반간호사의 소진에 대한 영향요인 분석, 성인간호학회지, Vol.14 No.4
- 김향옥(2004), 일부 대형병원 임상 간호사의 직무 스트레스, 직무만족 및 소진간의 관련성, 조선대학교 환경보건대학원 [2004]
- 노일래(2003), 아동양육시설 직원의 조직특성 인지가 소진에 미치는 영향에 관한 연구, 숭실대학교 대학원
- 류춘지(1992). 종합병원 간호사의 사회적 지지도와 스트레스 및 소진정도와의 상관관계 연구. 충남대 교육대학원 석사학위논문.
- 리강순(1991). 이직간호사와 현직 간호사의 소진과 사회적 지지의 관계. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 박성석(1995). 임상간호사의 스트레스, 소진 및 직무만족에 관한 연구. 한양대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 박순경(1986). 간호사의 간호업무 수행과 소진 경험에 대한 연구. 고려대학교 대학원 석사논문.
- 박지원(2002), 임상간호사의 조직몰입과 소진에 관한 연구, 경희대학교 행정대학원
- 박효진(2002), 호텔종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 대학원
- 서지영, 서영숙(2002), 유치원교사 이직의도에 관한 연구, 유아교육연구, Vol.22 No.4

- 성혜진(2004), 패밀리 레스토랑 직원의 감정노동과 소진 영향요인에 관한 연구, 세종대학교 관
광대학원
- 송경수, 박봉규, 김남현(1999), 조직구성원의 조직시민행동과 개인특성, 직무특성 및 태도간의
관계에 관한 연구, 인사관리연구; 32(1): 51-88.
- 송말순(1985). 수술실 간호사의 역할 스트레스, 소진경험 정도와의 관계. 고신대학교 보건대
학원 석사학위논문.
- 송명숙(1996). 신장실 간호사의 직무만족도와 소진경험 정도와의 관계. 고신대학교 보건대학
원 석사학위논문.
- 신혜숙(1986). 임상간호원의 역할지각과 소진경험과의 상관관계 연구. 경희대학교 대학원 석
사학위논문.
- 오경옥, 김태숙, 류춘지(1992), 종합병원 간호사의 사회적 지지도와 스트레스 및 소진정도와
의 상관관계 연구, 충남의대잡지, Vol.19 No.2
- 유정이(2002), 교육환경의 위험요소와 사회적 지지가 초등학교 교사의 심리적 소진에 미치는
영향, 초등교육연구, Vol.15 No.2
- 유평준(2003), 노숙인 쉼터 종사자의 소진에 영향을 미치는 요인에 관한 연구, 충남대학교 행
정대학원
- 이명화, 강경자, 송명숙(1998), 신장실 간호사의 직무만족도와 소진경험정도와의 관계, 성인간
호학회지, Vol.10 No.1
- 이영희(2002), 프리셉터(Preceptor)의 직무만족도와 소진경험에 관한 연구, 연세대학교 교육대
학원
- 이유정(2003), 노인전문요양시설 생활지도원의 감정노동(Emotional Labor)이 소진에 미치는
영향에 관한 연구, 연세대학교 사회복지대학원
- 이은화(1997). 간호업무에 따른 스트레스 정도와 그에 대한 대응방법의 유형 및 소진정도와
의 관계. 가톨릭대학 의학보 논문집, 40(1), pp316-317
- 이주희, 최미혜(1999), 치과기공사의 업무스트레스 및 강인성과 소진에 관한 연구, 중앙간호
논문집, Vol.3 No.1
- 이진욱(2003), 직무요구가 정서적 소진과 직무비관여에 미치는 영향 : 개인적 자원과 직무자
원의 조절효과를 중심으로, 고려대학교 대학원, 2003
- 이혜옥(1987). 임상간호사의 사회적 지지도와 직업만족도 및 소진정도와의 상관관계 연구, 연
세대학교 대학원 석사논문.

- 장선주(2004), 정신과 병동 간호사가 경험한 환자의 폭력행동과 소진과의 관계, 서울대학교 대학원
- 장인옥(1986). 간호원의 역할개념지각과 역할 수행 및 소진경험 정도와의 상관관계 연구, 연세대학교 간호대학원 석사학위 논문.
- 정성호(2003), 일반계 고등학교 교사의 직무만족과 소진의 관계, 전북대학교 대학원
- 조영숙(1999). 임상간호사의 소진경험과 대처유형에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위 논문.
- 차미숙(2001). 대학병원 간호사의 직무만족도와 소진경험정도의 상관관계 연구, 조선대학교 경영대학원
- 최가영, 조임현(1999), 상사의 변형적-거래적 리더십과 부하의 태도 및 소진(Burnout)에 관한 연구, 산업교육연구, Vol.- No.5
- 최가영, 김윤주(2000), 호텔종업원의 소진과 선행변인에 관한 연구, 호텔경영학연구, Vol.9 No.1
- 최귀윤(1996), 일부지역노인의 소진경험정도와 대처유형, 성인간호학회지, Vol.8 No.2
- 최은숙(2001), 소방대원의 출동충격스트레스와 소진에 관한 구조모형, 한국응급구조학회논문지, Vol.5 No.5
- 피은희(1983). 간호사의 소진경험정도와 업무만족간의 상관연구, 연세대학교 대학원 석사학위 논문.
- 황정례(2003), 노인전문병원 종사자의 직무만족과 소진의 관계에 관한 연구, 경기대학교 행정대학원
- Duxbury, M. L. Armstrong, G. D., Drew, D. J. & Henly, S, J.(1984). Head nurse leadership style with staff nurse burnout and job satisfaction in neonatal intensive. Nursing Research, 33(2), pp97-101.
- McCraine E., Lambert, V. & Lambert, C.(1987). Work stress, hardiness and burnout among hospital staff nurses. Nursing Research, 36(6), pp374-378.
- Organ, D. W. (1990), The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior. In B. M. Staw and L. L. Cummings (Eds.), Research in Organizational Behavior; 12: 43-72.
- Pines, A.M., Aronson, E. and Kafry, D.(1981). Burnout fro Tedium to Personal Growth. A Division of MacMillian Publishing Co. Inc., pp202-222.

- Pines, Ayala, M.(1982). Changing Organization: Is a work environment without burnout an impossible goal? In job stress and burnout: Reserch, Theory and intervention perspectives, ed. by Whiton Stewart Paine. Beverly Hills: Sage
- Podsakoff, P. M., S. B. MacKenzie, and W. H. Bommer(1996), Transformational Leader Behaviors and Substitutes for Leadership as Determinants of Employee Satisfaction Commitment Trust and Organizational Citizenship Behaviors. *Journal of Management*; 22: 259-298.
- Puffer, S. M.(1987), Prosocial Behavior Noncompliant Behavior and Work Performance among Commission Salespeople. *Journal of Applied Psychology*; 72: 615-621.
- Yasko, J.M.(1983). Variables which predict burnout experienced by oncology clinical nurse specialists. *Cancer Nursing*. 4, pp109-116.