

직무요구와 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향
- 일반 사무직과 서비스직의 비교

윤 장 원

우석대학교 경영학과

The Effects of Job Demands and Job Resources on Job Burnout.
- A Comparison of office workers with service employees.

Jang-won Yoon

Dept. of management, Woosuk University

ABSTRACTS

Recently firms become largely changed because of rapid technological innovation and serious global competition. It induces job stress of workers and finally leads to job burnout.

This study aims to find the effects of job demands and job resources on job burnout. Job demands contains role ambiguity, role conflict, role overload and job characteristics. Job resources contains job control and feedback, involvement in decision making, learning opportunity and social support.

The result reveals that job demands raises job burnout and job resources decreases job burnout.

And it reveals that the effects of job demands and job resources on job burnout differs slightly according to job categories.

Key words : Job Demands, Job Resources, Job Burnout

1. 서론

현대 과학기술의 발달과 함께 급격히 변화하는 사회현상은 더욱 인간의 지속적인 적응능력을 요구하게 되었고 이로 인한 적응요구는 스트레스 상황의 연속으로 신체 및 정신건강에 위협이 되고 있다. 직무스트레스는 근골격계 질환, 뇌심혈관계 질환 등 직무상의 스트레스와 관련성이 있는 작업관련성 질환을 급증시킬 뿐만 아니라 정신질환의 유병율도 높인다. 영국의 경우, 정신적 불건강은 작업관련성 질환의 원인 중 근골격계 질환에 이어 2번째이다(Glozier, 2002). 또한 직무스트레스와 관련된 정신질환은 모든 작업관련성 질환의 1/3을 차지하고 장기결근의 두 번째로 많은 원인이며, 조기퇴직의 20%를 차지한다(Pattani & Constantinovci, 2001). 우리나라의 경우, 산재요양자료의 분석을 보면, 2001년 업무상 질병자 5,576명(사망자 포함) 중 작업관련성 뇌심혈관질환이 2,192명, 신체부담작업 778명, 작업관련성질환 기타(과로, 스트레스, 간질환 등으로 인한 질환)가 248명으로 각 질환분류별 전년도의 1,950명, 487명, 138명에 비해 증가하고 있는 점을 고려할 때(노동부, 2001), 정신적 불건강 또는 직무스트레스가 국내에서도 심혈관계질환과 근골격계질환에 상당한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다.

최근 245개 사업체 6,977명의 근로자를 조사한 결과, 스트레스를 받지 않은 건강군이 단지 5%로 나타난 반면, 잠재적 스트레스군은 73%였고 극도의 스트레스를 받는 고위험군이 22%나 됐다. 특히 직무요구도가 높을수록, 직무상 재량권이나 직무자율성이 낮을수록, 그리고 동료나 상사의 지지가 낮을수록 스트레스 수준이 높았다(한국산업안전공단, 2001). 산업현장에서는 불안, 우울, 불면, 만성피로, 두통, 고혈압, 위궤양, 근골격계질환 등 정신과적인 스트레스성 상병을 겪고 있는 근로자가 많고, 그것이 직무상의 스트레스와 관련된 경우도 상당하다(한국산업안전공단, 2002). 이러한 질병들이 만성화되거나 심각한 후유증이 발생할 수 있는데 이는 개인들에게도 심각한 결과를 초래할 뿐 아니라 조직으로서도 큰 손실이다. 높은 결근율, 높은 이직율, 직무만족도 감소, 업무수행도와 생산성 감소, 회사에 대한 충성도 감소와 노사관계 악화, 사고율 증가, 보험 청구와 책임요율 증가, 소비자 불만족 증가, 조기 퇴직과 질병 퇴직의 증가 등이 조직의 손실과 관련된다. 또한 의료비 증가와 사회적 지원 손실 등으로 이어져 국가적으로 큰 손해이다.

이와 같이 정신건강에 부정적인 영향을 끼쳐 생산성 저하의 결정적인 요인으로 작용할 수 있는 직무 스트레스 및 직무 탈진에 대한 연구가 필요하다. 직무탈진의 원인을 알아보고 스트레스로 인한 결과의 예방 및 관리방안에 대한 이해가 요구된다.

스트레스는 직종에 따라 차이가 있을 수 있다. 직종은 스트레스의 종류 및 그 양을 결정하는 중요한 요인이며, 직종에 따라서는 특정한 사회적 역할 자체가 스트레스를 유발하는 부정적인 내용을 포함하고 있을 수 있다. French와 Caplan(1982)의 연구는 관리자, 기술자, 과학자들의 직무 스트레스의 원천이 서로 다르다는 것을 보고하였다. 예를 들어, 관리자들은 기술자나 과학자에 비해서 업무량이 더 많았기 때문에 더 많은 스트레스를 느끼고 있었고, 기술자와 과학자들은 관리자보다 업무에 대한 요구와 도전의식 때문에 보다 더 많은 스트레스를 경험하고 있었다. 이러한 결과는 직종에 따라서 스트레스의 전체적인 양의 차이뿐 아니라 스트레스의 원천에 차이가 있음을 의미한다. 이 연구에서는 직종을 크게 일반사무직과 서비스직으로 나누어 살펴보고자 한다. 작업의 대상이 사물이나 정보인 경우와 작업의 대상이 사람인 경우에는 각각의 직무스트레스의 원인에 차이가 있을 것이다.

이 연구에서는 직무요구와 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향을 살펴보고 서비스직과 일반 사무직으로 직종을 구분하여 직무요구와 직무자원의 직무탈진에 대한 영향을 비교할 것이다.

2. 이론적 배경 및 연구가설

2.1 직무탈진

2.1.1 직무탈진의 개념과 측정도구

직무탈진은 원래 ‘대인적인 접촉이 많을 수밖에 없는 직무들에서 직무담당자가 장시간 스트레스 요인에 노출됨으로 인해 겪게 되는 부정적인 심리적 경험’을 의미해 왔다(Maslach & Schaufeli, 1993). 하지만 최근의 연구 결과들에 의하면, 이러한 직무탈진 현상은 ‘사람’을 대상으로 하는 대인접촉 직무에서 뿐만 아니라, ‘정보’와 ‘사물’을 주로 취급하는 거의 모든 직종과 조직 구성원들에게서 발견할 수 있다는 것을 보여주고 있다(Cordes, Dougherty & Blum, 1997; Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001; Leiter & Schaufeli, 1996; Sand & Miyazaki, 2000).

직무탈진을 구성하는 하위차원들은 정서적 소진(emotional exhaustion), 비인격화(depersionalization), 개인적 성취감의 감소(reduced personal accomplishment)이다. 이러한 직무탈진의 증상은 높은 정서적 소진, 직무 대상인 사람들에 대한 비인격화, 개인적 성취감의 감소로 나타난다.

정서적 소진은 직무탈진을 구성하는 요소 중 가장 핵심적인 차원으로서, 직무요구(job demands)를 충족시키기 위하여 필요한 정서적 자원과 정신적 에너지의 고갈을 의미한다. 이는 개인의 감정 상태의 일종으로, 계속적으로 장기화되는 정서적 활동 및 자극의 결과로 발생되는 것이다. 정서적 소진은 직무관련 긴장, 불안, 우울, 신체적 피로, 불면증, 두통 등을 수반하는 증상으로 만성적인 스트레스에 대한 반응이다.

비인격화는 고객과의 정서적 소진을 극복하기 위한 심리적 대응으로 볼 수 있다. 비인격화를 경험하는 종사원은 업무 상황에서 고객을 자신들에게 할당된 몫으로 보며 그들을 물건이나 실험대상 혹은 숫자처럼 여기며 그들에 대해 부정적이고, 무감각하고, 냉소적이며, 또는 거리를 두는 방식으로 그들과의 상호작용을 비인격화한다.

개인적 성취감의 감소는 생산성 및 능력 저하, 의욕상실, 허탈감 등과 관련되는 것으로 자기 자신을 부정적으로 평가한다. 개인이 정서적 소진과 더불어 타인들과의 상호작용을 비인격화함으로 인하여 자신의 고객에게 시간과 에너지를 덜 투자하게 되고, 따라서 그들은 직무에서 능력감 및 성취감의 감소와 자신을 부정적으로 평가하게 된다(Maslach & Jackson, 1986).

직무탈진은 앞에서 언급한 것처럼 세 개의 하위차원으로 나뉘어진다. 정서적 소진, 비인격화, 개인적 성취감의 감소의 세 차원인데 이를 측정하기 위한 도구는 Maslach & Jackson(1982)의 척도인 MBI(Maslach Burnout Inventory)가 있다. 이 척도는 주로 인적 서비스에 종사하는 사람들을 대상으로 개발되었기 때문에 인적 서비스가 아닌 다른 직종에 중

사하는 사람들의 직무탈진 증상을 측정하기에는 부적합하다. 따라서 이를 수정한 척도가 나오게 되었는데 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)가 그것이다. MBI-GS는 Schaufeli et al.(1996)이 MBI를 수정하여 탈진 현상을 인적 서비스라는 직종 이외의 다른 직종에도 적용하려는 시도에서 개발하였다. 이 척도는 소진, 냉소주의, 직업적 효능감으로 구성되어 있다. 한편 Demerouti et al.(2001)은 OLBI(Oldenburg Burnout Inventory) 척도를 개발하였는데, 이 척도는 고갈(exhaustion)과 직무비관여(disengagement)로 구성된다. 이 척도 또한 직무탈진 현상을 인적 서비스 업종이 아닌 다른 업종에 일반화하려는 시도로 개발되었다.

그동안의 연구들에서 개인적 성취감의 감소 차원은 직무탈진의 나머지 두 차원과 가장 낮은 상관관계를 보여왔다(Lee & Ashforth, 1996; Maslach et al., 2001). 그리고 이 차원은 직무탈진의 순수한 한 구성요인이라기 보다는 오히려 자기 효능감(self-efficacy)에 더 가까운 개인적인 성격 특성을 반영하는 개념으로서, 고갈이나 직무비관여와는 어느 정도 독립적인 발생을 갖는 것으로 비판되어 왔다(Cordes & Dougherty, 1993; Leiter, 1993). 이러한 이유로 인해 상당수 연구자들은 ‘고갈’과 ‘직무비관여’ 두 차원만을 직무탈진의 핵심 차원으로 간주하곤 한다(Demerouti et al., 2001).

따라서 본 연구에서도 직무탈진의 하위차원을 고갈과 직무비관여 두 가지로 보고 OLBI를 이용하여 탈진을 측정하였다.

2.1.2 직무탈진의 선행연구

Cordes & Dougherty(1993)는 직무특성, 역할 관련 특성(역할 모호성, 역할 갈등, 역할 과부하) 및 조직특성으로서의 직무 맥락(작업교대, 심리적 환경, 대인간 접촉의 직접성, 빈도, 강도와 지속성)과 보상과 징계의 수반성을 탈진의 선행요인으로 들었다. 성과 수반적 보상의 결여, 의사결정참여의 부족, 비수반적인 징계는 비인격화와 관계가 있으며, 업무량, 역할갈등, 대인간 상호작용(접촉의 직접성, 빈도, 강도와 지속성)은 정서적 소진과 관계가 있다고 하였다. 개인적 성취감의 감소는 양적인 업무과중, 성과 수반적인 보상의 결여, 충족되지 않은 조직에 대한 기대와 높은 성취 기대가 그 원인이라고 주장하였다.

Burke & Greenglass(1995)는 역할 스트레스(역할모호성과 역할갈등)는 탈진과 긍정적 관계가 있으며, 자율성은 스트레스 및 탈진과 부적 상관을 보인다고 하였다. 또한 자율성은 역할 스트레스와 탈진 간의 관계를 조절한다고 하였다. 즉, 자율성이 낮을 때, 스트레스는 탈진과 관련이 있으며, 자율성이 높을 때, 스트레스는 탈진과 약한 관계를 갖게 된다. 사회적 지원도 같은 조절효과를 보이는 것으로 나타났다.

Lee & Ashforth(1996)는 직무탈진에 관한 메타분석을 통해 역할 갈등, 직무과부하, 자율성의 결여와 결과변수들(직무만족의 감소, 자아존중감의 감소, 조직 몰입의 감소, 이직의도와 이직의 증가) 간의 강한 상관관계를 밝혀냈다. 역할갈등, 역할 스트레스, 스트레스 사건, 업무량과 업무압박과 같은 직무요구는 정서적 소진과 강한 정적 상관관계가 있으며, 사회적 지원, 학습의 기회, 참여 등과 같은 직무자원은 정서적 소진에 대한 조절 효과가 있다. 팀 응집력과 기술 및 지식의 활용은 비인격화와 정적 상관관계가 있다. 정서적 소진은 이직의도와 정적 상관, 조직 몰입과 부적 상관, 비인격화는 조직몰입, 직무만족과 부적상관, 개인적 성취감은 적극적 대처와 정적 상관이 있는 것으로 밝히고 있다.

직무요구와 같은 상황적 요인은 정서적 소진과 밀접한 관계가 있으며, 직무자원은 직무관여

와 밀접한 관계가 있다(Maslach et al., 2001; Demerouti et al., 2001). 직무요구는 정서적 소진을 일으키고, 직무자원의 결여는 직무비관여를 일으킨다(Demerouti et al., 2001).

지나친 직무요구는 업무에 대한 부담을 가중시켜 결국 고갈에 이르게 한다. 자원의 결여는 직무요구를 충족시키는 것을 어렵게 만들어 직무로부터 심리적인 이탈에 이르게 한다. 이러한 심리적 이탈의 장기적인 결과가 직무로부터의 비관여이다. 직무비관여는 자신의 직무로부터 거리를 두는 것, 직무 대상, 직무 내용 또는 자신의 직무에 대하여 부정적인 태도를 경험하는 것을 말한다. Demerouti et al.(2001)은 과도한 직무요구는 정서적 소진, 직무자원의 결여는 직무비관여와 강한 상관관계가 있음을 보고하였다.

이상의 내용들을 종합해보면, 탈진의 선행요인은 조직특성, 직무특성, 역할특성으로 크게 분류할 수 있으며 이는 스트레스를 유발하는 직무요구로 작용한다. 직무자원 또한 탈진에 영향을 미치는데 직무자원이 부족할 때 탈진에 쉽게 이른다. 개인적 자원(개인적 특성 및 인구통계학적 특성)은 직무요구와 탈진 간의 관계를 조절한다.

2.2 직무탈진에 대한 직무요구와 직무자원의 영향

직무스트레스와 직무탈진의 연구들에서 가장 광범위하게 연구된 변수가 역할갈등과 역할모호성이다. 역할갈등과 역할모호성은 직무만족과 신체적 증상에 직접적인 영향을 미치며 이는 이직의도에 영향을 미친다(Saxton et al., 1991). 개인들은 그들의 환경과 행동을 모니터할 한정된 인지적 자원들을 가지고 있다. 역할갈등과 역할모호성은 개인들의 인지적 자원들에 대한 요구를 증가시킨다. 개인들이 더 많은 인지적 자원들을 스트레스원에 대처하는데 쏟을 때, 개인들은 할당된 직무 의무나 책임들을 효과적으로 그리고 일관되게 수행하기 위하여 필요한 행동들을 모니터하고 수행하기 위한 가용한 자원들을 덜 가지게 된다(Cohen, 1980).

역할과부하의 수준이 높을 경우 개인들은 탈진 상태에 놓여지게 될 가능성이 매우 높은 것으로 밝혀지고 있다(Burke & Richardsen, 1996; Cordes & Dougherty, 1993). 역할과부하는 탈진에 관한 연구자들로부터 가장 일치되는 선행변수로서, 결론적으로 시간범위 내에서 해결해야 할 일들을 너무나 많이 지니고 있다고 믿는 개인들의 경우(Lee & Ashforth, 1996). 또 직무를 수행하는데 필요한 기술이나 능력이 부족한 것으로 자신을 생각할 경우(Burke & Richardsen, 1996) 탈진이 높을 것으로 추정할 수 있다.

감정노동은 주로 서비스직에서 유발되는 스트레스원으로 알려져 왔다. 이는 종업원들에게 심리적, 정서적, 육체적으로 부정적인 영향을 미친다. Hochschild(1983)가 밝힌 바와 같이 감정노동은 약물남용, 알콜중독, 절근 등과 관계가 있음이 나타났고, Abraham(1998)은 감정노동의 하나의 차원인 감정적 부조화가 탈진을 일으키는 것을 확인하였다.

직무 스트레스원으로 역할경계 및 집단갈등, 또는 부서갈등 또한 언급된다. 타부서 사람과 함께 직무를 수행하는 경우 경계-범위에서 오는 역할갈등이 심화될 수 있다고 하는데(Miles, 1976), 특히 Parkington 등(1979)은 은행원을 대상으로 한 연구에서 경계-범위 역할이 부정적 결과를 일으킨다는 사실을 입증한 바 있다. 부서갈등은 주로 일반사무직에서 유발되는 스트레스원으로 정리된다.

직무 스트레스 요인으로 과업특성을 들기도 하는데 Hackman & Lawler(1970)는 과업특성을 과업자율성, 과업다양성, 과업정체성, 성과피드백, 대인간관계, 사교기회로 분류하여 전화회사를 대상으로 이들과 직무만족 및 성과를 조사한 결과 다양성, 자율성, 정체성, 성과피드백의 4가지 결과를 지각하고 있는 근로자들이 긍정적인 직무만족과 직무성과를 보였다. 하지

만 이 요인은 다소 상반된 연구결과를 보인다. 이한주 & 김광철(2000)의 연구에서 다양성과 자율성이 오히려 스트레스를 높인다는 연구결과를 보였다. 이 연구의 대상은 호텔에 근무하는 자들로 서비스직의 경우엔 다양성과 자율성의 인지가 오히려 스트레스를 높일 수 있음을 보여주고 있다.

직무요구들과 마찬가지로, 직무자원들 또한 직무탈진과 관련성이 있음이 밝혀졌다. Demerouti 등(2001)에 따르면, 직무자원들은 특정 직무가 가지는 생리적, 사회적, 조직적인 측면을 말하는데 이는 직무목표를 달성하는데 정적인 기능을 하고, 직무요구와 이와 관련된 생리적, 심리적인 손실을 줄이고 개인의 성장과 발전을 고무시키는 것으로 정의된다. 직무탈진과 관련하여 직무자원들은 정서적 소진, 비인격화, 그리고 개인 효능감 감소와 부적인 상관을 보임이 밝혀졌다(Lee & Ashforth, 1996).

대부분의 사람들은 그들의 직무에 대하여 상당히 많은 지식을 갖고 있다고 생각하기 때문에 자신의 직무와 관련된 의사결정과정에서 참여하지 못하게 되면 상당한 정도의 스트레스를 경험하게 된다. 외래의료기관 종사자들에 대한 연구결과는 이를 잘 반영하고 있는데 의사결정에의 참여기회를 증가시킨 실험집단이 통제집단에 비해 정서적 스트레스를 훨씬 덜 보고하였다(Jackson, 1983).

Wharton(1996)은 타인에 의한 감독보다는 자기 스스로 통제할 수 있는 권한을 보유하고 있는 근로자들의 경우 소진현상이 감소한다고 하였다. 또 Gaines와 Jemier(1983)는 직무에 결정권한이 내재되어 있는 경우, 그리고 다양한 작업내용과 전문적인 기술을 필요로 하는 직무 등 개인 경력기회의 향상을 도모할 수 있는 직무를 수행하는 근로자들에게서 탈진 현상이 상대적으로 낮은 것으로 보고하고 있기도 하다. 누군가로부터 지시받고 감독받으며 통제되고 있다는 생각은 스스로 자신의 가치를 과소평가하게 만들고 결국 정서적 소진과 자신의 직무 및 타인에 대한 냉소주의에 빠질 가능성이 높은 것이다.

Belicki & Woolcott(1996)는 근로자들은 자신의 작업에 몰입하는 경우, 자율성을 지니는 경우, 창조적이고 혁신적인 기회가 주어지는 경우 직무만족이 매우 높고 나아가 탈진결과가 유의적으로 낮아진다고 하였다. 또 Cohen & Wills(1985)는 사회적 지원이 소진과 일관성 있는 직접적 관계를 지니고 있는 것으로 주장하였으며, Cordes와 Dougherty(1993)는 사회적 지원이 소진을 절감시켜주는 중요한 역할을 수행하는 것으로 밝히고 있다.

직무의 종류나 직종별로 스트레스원이 다르다는 연구들이 있었다. 권상철(1991)에 의하면 영업마케팅 업무에 종사하는 구성원들의 스트레스요인은 역할갈등으로 나타났고 연구개발업무담당자는 역할갈등, 인간관계, 의사소통, 역할보호성 순서로 나타났다. Demerouti 등(2001)의 연구는 human service, industry, transport의 세 직종으로 구분하여 연구하였는데 직종간에 소진을 일으키는 요인에 약간의 차이가 있음을 밝혔다. 직종별로 업무환경이나 일의 특성이 다르기 때문에 작업수행을 위한 요구조건과 직무자원에 차이가 있음을 짐작할 수 있다. 이상의 논의를 통하여 다음과 같은 가설 설정이 가능하다.

가설 1. 직무요구는 직무탈진에 정적 영향을 미치고 직무자원은 직무탈진에 부적 영향을 미칠 것이다.

가설 2. 직무요구와 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향은 직종별(서비스직과 일반사무직)로 차이가 있을 것이다.

3. 연구의 방법

3.1 표본의 구성과 자료수집

본 연구의 목적이 직무탈진의 요인에 대해 서비스직과 일반사무직을 비교하는 것이므로 연구 대상자는 일반사무직과 서비스직에 종사하는 직장인을 대상으로 수집하였다. 본 연구에서는 9개 기업을 표본으로 선정하였는데 제조회사와 금융업 등의 사무직 직원, 금융회사의 영업사원, 대형 마트나 백화점의 직원 등에게 320부를 배포하여 290부를 회수하였다. 회수된 설문지 가운데서 중심화 경향을 보이거나 결측치가 있는 설문지, 응답이 불성실한 설문지 등 12부를 제외하고 278부를 최종 분석에 사용하였다.

연구대상의 인구통계적 특성은 일반사무직이 98부, 서비스직이 180부이며, 남자 120명, 여자 158명으로 구성된다. 그리고 설문 대상의 평균나이는 32.47세이고 평균 재직기간은 45.74개월이다.

3.2 변수의 측정

3.2.1 직무탈진

직무탈진은 ‘만성적인 스트레스에 대한 반응’ (Maslach, 1982)이며 고갈(Exhaustion)과 직무비관여(Disengagement)로 구성된다. 고갈은 기존의 직무긴장 변수와 유사하게 육체적, 정서적 소진 상태를 의미하고 직무비관여는 자신의 직무로부터 거리를 두는 것, 직무(업무) 대상, 직무 내용 또는 자신의 직무에 대하여 부정적인 태도를 경험하는 것을 말한다. Demerouti 등(2001)은 과도한 직무요구는 고갈과, 직무자원의 결여는 직무비관여와 강한 관계를 가짐을 보여주었다. 일반사무직과 서비스직을 연구대상으로 하고 있는 본 연구에서는 보다 일반적인 직무들을 대상으로 적용, 측정할 수 있도록 개발된 OLBI(Oldenburg Burnout Inventory)의 문항들을 활용하였다. 고갈과 직무비관여는 각각 5문항으로 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)로 측정하였다. 고갈의 신뢰도 계수(Cronbach's alpha)는 .866이었고 직무비관여의 신뢰도 계수는 .824였다. 예를 들어, ‘근무를 마칠 쯤이면 나는 피곤함 때문에 대개 녹초가 되곤 하는 느낌이다’, ‘나는 업무에 지쳐 심적으로 메마른 느낌이 든다’ 등의 문항으로 측정하였다.

3.2.2 직무요구

직무요구(job demands)는 업무 환경에 존재하는 스트레스원(stressor)이다(Karasek, 1979). 본 연구에서는 역할모호성, 역할갈등, 역할과부하, 감정노동, 부서갈등, 직무특성이 직무요구에 포함된다. 이들은 스트레스나 탈진 연구에서 일반적으로 언급되는 대표적인 변수들이다.

역할모호성(role ambiguity)을 측정하기 위하여 Kahn et al.(1964)의 세 문항을 사용하였고 이 척도의 신뢰도 계수는 .851이다. 예를 들어 ‘나는 내 업무를 수행하기 위하여 어떤 절차를 따라야 하는지를 알고 있다’, ‘나는 내 업무수행시에 나에게 무엇이 기대되는지를 알

고 있다’ 등이며 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=정말 그렇다)를 사용하였다.

역할갈등(role conflict)은 Ivancevich & Matteson(1982)의 문항을 이종목과 박한기(1988)가 번역한 것을 사용하였다. 이 문항들은 .812의 신뢰도를 보여준다. 예를 들어, ‘나는 서로 모순된 업무지시를 받고 있다’, ‘나의 직속상사는 나의 생각과 다르게 업무를 처리하도록 요구하고 있다’ 등이며 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)를 사용하였다.

역할과부하(role overload)는 제한된 시간 내에 수행할 수 있는 것 이상으로 많은 양의 역할을 부여하는 양적 과부하와 직무를 수행하는데 요구되는 기술, 지식, 능력 및 자격이 부족하여 나타나는 질적 과부하가 있는데 이 연구에서는 주로 양적 과부하를 측정하였다. Ivancevich & Matteson(1982)의 문항을 이종목과 박한기(1988)가 번역한 것을 사용하였고 신뢰도는 .617이었다. 예를 들어, ‘나는 일과 후/주말에도 집에 일거리를 가져간다’ 등의 2문항을 사용하였으며 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)를 사용하였다.

감정노동(emotional labor)은 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정상태와 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되는 감정표현에 차이가 존재할 때 자신이 경험하는 감정을 조절하려고 하는 개인적인 노력(Hochschild, 1983)을 의미한다. 감정노동은 서비스직 종사자들의 직무 스트레스나 탈진을 유발하는 요인으로 종종 연구되었다. 김민주(1998)의 8문항을 사용하였으며 문항간 신뢰도는 .712이었다. 예를 들어, ‘나는 직장 내에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다’, ‘직장생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다’ 등의 문항을 사용하였으며 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)를 사용하였다.

부서갈등의 경우, 타 부서 사람들과 함께 직무를 수행하는 경우 경계-범위에서 오는 역할갈등이 심화되어 스트레스를 유발할 수 있다. 이 변수는 이종목과 박한기(1988)의 2문항을 사용하였고 .734의 신뢰도를 갖는다. 예를 들어, ‘업무상 타부서와 책임한계가 분명하지 못하다’, ‘타부서와 업무상 충돌하는 경우가 있다’ 등의 문항으로 측정하였으며 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)를 사용하였다.

직무특성(job character)은 직무다양성과 직무중요성을 포함한다. 직무다양성 2문항과 직무중요성 3문항으로 Hackman & Oldham(1976)의 5문항으로 측정하였고 신뢰도는 .787이었다. 예를 들어, ‘나의 업무에는 여러 가지 작업이 포함되어 있다’, ‘나의 업무는 다른 사람의 업무수행에 상당한 영향을 미친다’ 등의 문항을 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)를 이용하여 측정하였다.

3.2.3 직무자원

직무자원(job resources)은 Demerouti 등(2001)의 정의와 같이 직무의 물리적, 심리적, 사회적 혹은 조직적 측면들로서 (a) 작업 목표를 달성하는데 있어서 기능적인 것, (b) 직무요구를 감소시키는 것, (c) 개인의 성장과 발전을 촉진시키는 것으로 정의하기로 한다. 본 연구에서는 직무통제 및 피드백, 의사결정 및 책임요인, 학습기회, 사회적 지원을 직무자원에 포함하여 측정하였다.

직무통제 및 피드백은 직무에 대해 작업자가 얼마나 통제할 수 있는지와 작업결과에 대한 피드백을 얼마나 받고 있는지에 관한 것으로 기존 연구들에서 직무통제 권한이 높고 자신의 업무에 대해 정확하고 시기적절한 피드백을 받을수록 직무 스트레스나 탈진이 줄어드는 것으로

로 밝히고 있다. 직무통제는 이종목과 박한기(1988)의 3문항을 이용하였으며 피드백은 Hackman & Oldham(1976)의 3문항을 사용하였다. 문항간 신뢰도는 .891이었다. 예를 들어, '나는 나의 업무에 대하여 어느 정도 재량권이 있다', '업무수행시 스스로의 판단에 따라 계획을 세우고 실행하는 편이다' 등의 문항을 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)로 측정하였다.

대부분의 사람들은 그들의 직무에 대해 상당히 많은 지식을 갖고 있다고 생각하기 때문에 자신의 직무와 관련된 의사결정과정에 참여하지 못하게 되면 상당한 정도의 스트레스를 경험하게 된다. 의사결정 및 책임요인은 이종목과 박한기(1988)의 10문항을 사용하였고 신뢰도는 .899로 매우 높았다. 예를 들어, '내가 하고자 하는 과업 방향을 동료와 함께 결정하지는 못한다', '나의 업무가 전체적인 일과 어떻게 관련되어 있는지를 확실히 모르는 경우가 있다' 등의 문항을 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)를 사용하여 측정하였다.

학습기회는 직무를 수행하는 과정에서 자신의 능력이나 기술을 향상시킬 수 있는지를 묻는 것으로 이종목과 박한기(1988)의 2문항을 사용하였고 신뢰도는 .808이다. 예를 들어, '나는 나의 업무를 통해 새로운 것을 배우고 있다' 등의 문항을 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)로 측정하였다.

사회적 지원은 상사와 동료로부터 얻는 정서적, 정보적, 평가적 및 도구적 지원을 측정하며 House(1981)의 8문항을 사용하였고 신뢰도는 .899이다. 4문항은 상사의 지원과 관련된 문항이고, 4문항은 동료의 지원과 관련된 문항으로, 예를 들어, '나의 직속상사(동료)는 나에게 신뢰와 애정을 갖고 있다', '나의 직속상사(동료)는 내가 업무처리를 잘 하고 있는지 관심을 가지며 때로는 도와준다' 등의 문항을 7점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 7=매우 그렇다)로 측정하였다.

4. 연구결과

4.1 타당도 및 신뢰성 측정

측정도구 자체가 측정하려는 개념과 속성을 얼마나 정확히 반영하고 있는지를 알아보기 위하여 본 연구에서는 요인분석을 사용하였다. 직무탈진을 측정하는 설문문항들을 요인분석한 결과, 2개의 요인으로 나타났다. 직무탈진은 고갈과 직무비관여의 하위차원으로 묶였고 신뢰도는 각각 .8657, .8244로 높게 나타났다.

[표 1] 신뢰성 분석

변수		문항수	제거문항수	신뢰도(α 값)
직무요구	역할보호성	3	0	.851
	역할갈등	3	0	.812
	역할과부하	2	0	.617
	감정노동	8	2	.712
	부서갈등	2	0	.734
	직무특성	5	0	.787
직무자원	직무통제 및 피드백	6	1	.891
	의사결정 및 책임	10	0	.899
	학습기회	2	0	.808
	사회적 지원	8	0	.899
직무탈진	고갈	5	0	.866
	직무비관여	5	0	.824

직무요구는 6개의 요인으로 묶였다. 요인추출과정에서 감정노동 2문항이 제외되었다. 직무요구는 역할보호성, 역할갈등, 역할과부하, 감정노동, 부서갈등, 직무특성이 각각의 요인으로 추출되었고 각각의 신뢰도는 대부분 .70이상으로 높은 점수를 보였다.

또 다른 독립변수인 직무자원은 4개의 요인으로 묶였다. 요인추출과정에서 직무통제 및 피드백 1문항이 제외되었다. 직무자원의 하위차원은 직무통제 및 피드백, 의사결정참여 및 책임, 학습기회, 사회적 지원으로 나뉜다. 각각의 신뢰도는 .80 이상으로 매우 높았다.

[표 2] 직무요구, 직무자원과 고갈에 대한 회귀분석

독립변수	고갈			
	모형1		모형2	
	β	t값	β	t값
성별	.361	2.084*	.230	1.503
나이	.003	.233	-.001	-.073
재직기간	.002	1.152	.003	1.989*
직급	-.237	-2.250*	-.189	-2.091*
업종	.477	1.717†	.763	3.105**
학력	.191	1.893†	.098	1.094
고용형태	-.439	-2.477*	-.245	-1.577
조직특성	-.311	-2.063*	-.280	-2.148*
역할보호성			-.122	-1.544
역할갈등			.051	1.041
역할과부하			.094	2.082*
감정노동			.129	1.896†
부서갈등			.136	2.524*
직무특성			.159	2.242*
직무통제 및 피드백			-.309	-3.912***
의사결정참여 및 책임			-.014	-.163
학습기회			-.175	-3.158**
사회적 지지			.008	.102
R2	.081		.391	
Adjusted R ²	.054		.349	
F	2.978**		9.233***	
자유도(df)	277			

***: $p < 0.000$, **: $p < 0.01$, *: $p < 0.05$, †: $p < 0.10$ (양측)

4.2 가설 1의 검증

직무요구와 직무자원이 고갈에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 여기서 인구통계적 변수는 통제변수로 적용하였다.

[표 2]에 의하면 고갈에 영향을 미치는 변수는 역할과부하, 감정노동, 부서갈등, 직무특성, 직무통제 및 피드백, 학습기회로 나타났다. 각각 자세히 살펴보면, 먼저 역할과부하는 고갈에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 역할과부하가 높을수록 고갈의 수준이 높아진다는 것이다. 그리고 부서갈등도 고갈에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났고 직무특성 또한 고갈에 정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무특성은 직무의 다양성과 중요성을 나타내는 변수이므로 다양하고 중요한 직무특성을 가질수록 고갈이 높아진다는 것을 알 수 있다. 직무통제 및 피드백, 학습기회는 고갈에 부적 영향을 미친다. 직무통제 및 피드백이 높을수록 고갈이 낮아지고, 학습기회가 많은 직무일수록 고갈을 적게 경험한다는 것을 알 수 있다. 그리고 통계적 유의수준 .10에서 감정노동이 고갈에 정적 영향을 미치는데 통계적으로 약한 수준이지만 감정노동이 높을수록 고갈을 많이 경험함을 알 수 있다.

직무요구와 직무자원이 직무비관여에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 회귀분석을 실시하였다. 여기서 인구통계적 변수는 통제변수로 적용하였다.

[표 3]에 의하면, 직무비관여에 영향을 미치는 변수는 역할모호성, 부서갈등, 의사결정참여 및 책임, 학습기회로 나타났다. 각각을 자세히 살펴보면, 먼저 역할모호성과 학습기회는 직무비관여에 부적 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 역할모호성이 높을수록 직무비관여는 낮아지고, 학습기회가 높을수록 직무비관여가 낮아지는 것을 알 수 있다. 그리고 부서갈등과 의사결정참여 및 책임은 직무비관여에 정적 영향을 미치는 것을 볼 수 있는데 이는 부서갈등이 높을수록 직무비관여가 높아지고, 의사결정참여 및 책임이 높을수록 직무비관여가 높아지는 것을 의미한다.

4.3 가설 2의 분석

직무요구와 직무자원이 직무탈진에 미치는 영향에 일반사무직과 서비스직의 차이가 있는지를 알아보기 위하여 직종을 더미변수로 만들어 독립변수와 상호작용의 효과를 검증하는 위계적 회귀분석을 실시하였다.

[표 3] 직무요구, 직무자원과 직무비관여에 대한 회귀분석

독립변수	직무비관여			
	모형1		모형2	
	β	t값	β	t값
성별	.658	3.195**	.235	1.592
나이	-.019	-1.374	-.025	-2.564*
재직기간	.000	-.091	2.778E-05	.017
직급	-.185	-1.474	-.055	-.627
업종	-.242	-.732	-.077	-.326
학력	.188	1.563	-.092	-1.057
고용형태	-.304	-1.441	-.276	-1.841 [†]
조직특성	-.360	-2.012*	-.180	-1.430
역할모호성			-.203	-2.662**
역할갈등			-.034	-.713
역할과부하			.070	1.609
감정노동			.049	.743
부서갈등			.102	1.972*
직무특성			-.036	-.524
직무통제 및 피드백			-.006	-.079
의사결정참여 및 책임			.322	3.813***
학습기회			-.469	-8.775***
사회적 지지			-.071	-1.004
R2	.174		.638	
Adjusted R ²	.149		.613	
F	7.073***		25.413***	
자유도 (df)	277			

***: p<0.000, **:p<0.01, *p<0.05, †:p<0.10(양측)

먼저 고갈에 미치는 영향의 차이를 살펴보면, 역할갈등과 역할과부하와 사회적 지원에서 유의미한 차이가 나타났다. 역할갈등은 $\beta=.241$ 로 .01 수준에서 유의하게 직종별 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 서비스직에서보다 일반사무직에서 역할갈등이 고갈에 미치는 영향이 더욱 큰 것으로 나타났다. 역할과부하는 $\beta=.215$ 로 .01수준에서 유의하게 직종별 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 서비스직보다 일반사무직에서 역할과부하가 고갈에 미치는 영향이 큰 것으로 나타났다. 그리고 사회적 지원은 각각 β 값이 $-.374$ 로 .01수준에서 유의하게 나타났다. 이것은 일반사무직보다 서비스직에서 사회적 지원이 고갈에 미치는 영향이 크다고 볼 수 있다.

[표 4] 직종간 차이 : 직무요구, 직무자원-고갈

종속변수	고 갈				
	1단계	2단계	3단계		
독립변수	β	β	β	t값	VIF
모호	-.184	-.155	-.168	-.789 [†]	2.783
갈등	.070	.061	.009	.138	2.261
과부	.091	.099	.013	.239	2.144
감정	.142	.114	.145	1.902 [*]	1.986
부서	.097	.129	.083	1.333	3.046
직무	.122	.157	.130	1.495	2.616
피드	-.295	-.297	-.259	-3.058 ^{***}	3.647
의사	.015	.002	.016	.171	4.103
학습	-.195	-.214	-.211	-3.495 ^{***}	2.932
지원	.027	.013	.100	1.289	2.937
직종		-.273	-.224	-1.138	2.700
모호직종			-.226	-1.255	4.641
갈등직종			.241	2.096 ^{**}	2.624
과부직종			.215	2.190 ^{**}	2.730
감정직종			.001	.006	3.138
부서직종			.104	.762	4.906
직무직종			.036	.229	3.048
피드직종			-.111	-.589	6.405
의사직종			-.203	-1.043	8.128
학습직종			.129	.895	5.789
지원직종			-.374	-1.857 ^{**}	8.675
R ²	.346	.354		.409	
Adjusted R ²	.322	.327		.360	
F	14.142 ^{***}	13.228 ^{***}		8.430 ^{***}	
자유도(df)	277				

***: $p < 0.000$, **: $p < 0.01$, *: $p < 0.05$, †: $p < 0.10$ (양측)

직무비관여에 대한 직무요구와 직무자원의 영향 차이를 살펴보면 역할모호성이 직무비관여에 미치는 영향의 차이가 유의미한 것으로 나타났다($\beta = -.629$, $p < .000$). 일반사무직보다 서비스직에서 역할모호성이 직무비관여에 미치는 영향이 더욱 큰 것으로 나타났다. 그리고 의사 결정참여 및 책임은 고갈을 종속변수로 했을 때에는 반대의 결과가 나왔다. 의사결정참여 및 책임은 일반사무직일 때 직무비관여에 더욱 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta = .338$, $p < .10$).

[표 5] 직종간 차이 : 직무요구, 직무자원-직무비관여

종속변수 독립변수	직무비관여				
	1단계 β	2단계 β	3단계 β	t값	VIF
모호	-0.199	-0.203	-0.054	-0.599	2.970
갈등	-0.034	-0.034	0.052	0.887	2.332
과부	0.071	0.070	0.015	0.289	2.287
감정	0.047	0.049	0.103	1.406	2.121
부서	0.106	0.102	0.047	0.781	3.346
직무	-0.033	-0.036	-0.084	-1.028	2.688
피드	-0.008	-0.006	-0.037	-0.434	4.114
의사	0.319	0.322	0.196	2.049*	4.664
학습	-0.471	-0.469	-0.463	-7.825***	3.219
지원	-0.070	-0.071	0.033	0.426	3.359
직종		0.077	0.059	0.225	5.414
모호직종			-0.629	-3.697***	4.732
갈등직종			-0.118	-1.053	2.874
과부직종			0.089	0.921	3.053
감정직종			-0.296	-1.629	3.310
부서직종			0.135	1.043	5.074
직무직종			0.208	1.352	3.325
피드직종			-0.045	-0.248	6.683
의사직종			0.338	1.775 [†]	8.897
학습직종			-0.137	-0.982	6.182
지원직종			-0.187	-0.971	9.087
R ²	.638	.638		.681	
Adjusted R ²	.615	.613		.645	
F	26.995***	25.413***		18.981***	
자유도(df)				277	

***: p<0.000, **:p<0.01, *p<0.05, [†]:p<0.10(양측)

5. 결론

먼저 직무요구와 직무자원의 직무탈진에 대한 영향을 살펴보면, 직무탈진의 하위차원인 고갈에는 역할과부하, 감정노동, 부서갈등, 직무특성의 직무요구 차원들이 정의 영향을 미치고 직무통제 및 피드백, 학습기회의 직무자원 차원들은 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 직무비관여에 대해서는 부서갈등과 의사결정참여 및 책임은 정의 영향을, 역할모호성과 학습기회는 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 역할모호성은 직무요구의 차원으로 직무탈진에 정의 영향을 미칠 것이라는 가설과 다르게 나왔고 의사결정참여 및 책임은 직무자원의 차원으로 직무탈진에 부의 영향을 미칠 것이라는 가설과 다르게 나왔다. 하지만 대부분의 차원들은 가설대로 직무요구는 직무탈진에 정의 영향을, 직무자원은 직무탈진에 부의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 직무요구는 업무환경에 존재하는 스트레스원으로 종업원들의 직무탈진을 높이고, 직무자원은 업무를 원활히 할 수 있는 요소들로 직무탈진을 줄여주는 역할을

한다. 이는 선행연구들의 결과와 일치하는 것으로 직장에서 종업원들의 직무탈진을 줄이기 위한 작업환경을 조성하는데 활용될 수 있을 것이다.

직무요구와 직무자원의 직무탈진에 대한 영향력의 직종별 차이를 분석한 결과, 일반사무직에서는 역할갈등과 역할과부하, 의사결정참여 및 책임 요인이 더욱 큰 영향을 미치는 것으로 나타났고 서비스직에서는 역할모호성과 사회적 지지가 더욱 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 더욱 많은 변수들에서 직종 차이를 발견하지 못했지만 이러한 결과는 직무탈진에 영향을 미치는 요인에 직종별로 약간의 차이가 있음을 보여준다. 이것은 직종에 따라 작업환경이 다르기 때문에 스트레스를 유발하는 요인과 작업을 하는 데에 필요한 자원에 차이가 나타나는 것이다. 따라서 종업원들의 탈진 현상을 예방하기 위해서 직무요구의 제거와 직무자원의 공급에 차이를 둘 필요가 있음을 시사한다.

본 연구는 몇 가지 한계점을 가지고 있는데 이는 향후 연구에서 개선되어야 할 것이다. 먼저 표본의 선정과 크기를 문제점으로 들 수 있는데 충분한 표본의 수를 확보하지 못했다는 것이다. 특히 일반사무직과 서비스직 두 집단을 수집하여야 했는데 일반사무직의 표본수가 훨씬 적었다. 또한 여러 집단의 표본을 확보하지 못하여 특성 집단의 문화나 특별한 요소가 결과에 영향을 미쳤을 가능성을 내포한다. 그리고 학력이나 고용형태 등에서 일반사무직과 서비스직에 큰 차이가 있었다. 여러 인구통계변수 및 조직의 특성을 통제하고 분석을 실시하긴 하였지만 표본의 편향이 결과에 반영되었을 수 있다. 향후 연구에서는 충분한 표본을 확보하고 여러 집단의 데이터를 포함시켜 연구를 진행하여야 할 것이다.

상당수의 선행연구들에서와 같이, 본 연구에서도 독립변수와 종속변수를 동일한 정보원천으로부터 측정하였기 때문에, 이른바 동일방법 사용문제(common method variance)로 인해 분석 시에 일관성의 편향(consistency bias)이 개입되었을 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 보다 다양한 방식으로 직무환경을 측정할 수 있는 방법과 도구를 개발하여 적용하는 것이 필요하다.

참고문헌

- [1] Abraham, R.(1998), Emotional dissonance in organizations: A conceptualization of consequences, mediators and moderators, *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 19, No. 3.
- [2] Ashforth, B. E., & Humphrey R. H.(1993), Emotional labor in service roles: the influence of identity, *Academy of Management Review*, Vol. 18, No. 1, 88-115.
- [3] Ashforth, B. E., & Lee, R. T.(1997), Burnout as a process: commentary on Cordes, Dougherty and Blum, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 18, 703-708.
- [4] Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W.(2004), Using the job demands-resources model to predict burnout and performance, *Human Resource Management*, Vol. 43, No. 1.

- [5] Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J., Bosveld, W., & Van Dierendonck, D.(2000), Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: a five-year longitudinal study among general practitioners, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 21, 425-441.
- [6] Belicki, K., & Woolcott, R.(1996), Employee and patient designed study of burnout and job satisfaction in a chronic care hospital, *Employee Assistance Quarterly*, Vol. 12, No. 1, 37-45.
- [7] Brewer, E. W., & Clippard, L. F.(2002), Burnout and job satisfaction among student support services personnel, *Human Resource Development Quarterly*, Vol. 13, No. 2, 169-186.
- [8] Caldwell, D. F., & O'Reilly, C. A.(1982), Responses to failure: The effects of choice and responsibility on impression management, *Academy of Management Journal*, Vol. 25, No. 1, 38-59.
- [9] Caplan, R. D., & Jones, K. W.(1975), Effects of work load, role ambiguity, and type A personality on anxiety, depression, and heart rate, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 60, 713-719.
- [10] Cohen, C.(1980), After effects of stress on human performance and social behavior: A review of research and theory, *Psychological Bulletin*, Vol. 88, 82-108.
- [11] Cohen, S., & Wills, T. A.(1985), Stress, social support, and the buffering hypothesis, *Psychological Bulletin*, Vol. 98, 310-357.
- [12] Cordes, S. L., & Dougherty, T. W.(1993), A review and an integration of research on job burnout, *Academy of Management Review*, Vol. 18, 621-656.
- [13] Cordes, S. L., Dougherty, T. W., & Blum, M.(1997), Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 18, 685-701.
- [14] Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001), The job demands-resources model of burnout, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, No. 3, 499-512.
- [15] Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardkou, I., & Kantas, A.(2003), The convergent validity of two burnout instruments: a multitrait-multimethod analysis, *European Journal of Psychological Assessment*, Vol. 19, 12-23.
- [16] Dunham, R. B.(1976), The measurement and dimensionality of job characteristics, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 61, 404-409.
- [17] Evans, B. K., & Fischer, D. G.(1993), The nature of burnout: a study of the three-factor model of burnout in human service and non-human service samples, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 66, 29-38.

- [18] Fisher, C. D., & Gitelson, R.(1983), A meta-analysis of the correlates of role conflict and role ambiguity, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, No. 2, 320-333.
- [19] French, J. R. P., Caplan, R. D., & Harrison, R. V.(1982), *The Mechanisms of job stress and strain*, John Wiley and Sons.
- [20] Freudenberger, H.(1974), Staff Burnout, *Journal of Social Issues*, Vol. 30, No. 1, 159-165.
- [21] Gaines, J., & Jemier, J. M.(1983), Emotional exhaustion in a high-stress organization, *Academy of Management Journal*, Vol. 26, 567-586.
- [22] Ganster, D. C., Fusilier, M. R., & Mayes, B. T.(1986), Role of social support in the experience of stress at work, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 1, 102-110.
- [23] Hackman, J. R., & Lawler, E. E.(1970), Employee Reaction to job characteristics, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 55, No. 3, 259-286.
- [24] House, J. S.(1981), *Work Stress and Social Support*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- [25] Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T.(1980), *Stress and work: A managerial perspective*, Glenview, IL: Scott, Foresman,
- [26] Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T., Freedman, S. M., & Phillips, J. S.(1990), Worksite stress management interventions, *American Psychologist*, Vol. 45, No. 2, 252-261.
- [27] Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S.(1986), Toward an understanding of the burnout phenomenon, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 71, No. 4, 630-640.
- [28] Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, J. P., Snoek, J. D., & R. A. (1964), *Organizational Stress: studies in role conflict and ambiguity*, NY: Wiley.
- [29] Kahn, R. L., & Byosiere, P.(1992), Stress in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- [30] Karasek, R. A.(1979), Job demands, job latitude, and mental strain: implications for job redesign, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 24, 285-308.
- [31] Lee, A. S.(2004), Moderating effects of job control and social support on burnout in Korean secondary physical education teachers, *Korean Secondary Physical Education Teachers*, Vol. 9, No. 2, 47-60.
- [32] Lee, R. T., & Ashforth, B. E.(1990), On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 75, No. 6, 743-747.

- [33] Lee, R. T., & Ashforth, B. E.(1993), A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: comparisons between the Leiter and Maslach(1988) and Golembiewski et al. (1986) models, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Vol. 54, 369-398.
- [34] Lee, R. T., & Ashforth, B. E.(1996), A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81, No. 2, 123-133.
- [35] Leiter, M. P.(1993), Burnout as developmental process: Consideration of medels, in W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (eds.), *Professional burnout: Recent development in theory and research*, 237-250, New York: Taylor & Francis.
- [36] Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B.(1996), Consistency of th burnout construct across occupations, *Anxiety, Stress and Coping*, Vol. 9, 229-243.
- [37] Maslach, C. (1982), *Burnout: The cost of caring*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- [38] Maslach, C., & Jackson, S. E.(1981), The measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2, 99-115.
- [39] Maslach, C., & Jackson, S. E.(1986), *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed.), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- [40] Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P.(2001), Job burnout, *Annual review of Psychology*, Vol. 52, 397-422.
- [41] Miles, R. H.(1976), Role requirements as sources of organizational stress, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 61, 172-179.
- [42] O'Reilly, C. A., Parlete, G. N., & Bloom, J. R.(1980), Perceptual measures of task characteristics: The biasing effects of differing frames of reference and job attitudes, *Academy of Management Journal*, Vol. 23, 118-131.
- [43] Parkington, J. I., & Schneider, B.(1979), Some correlates of experienced job stress: A boundary role study, *Academy of Management Journal*, Vol. 22, 270-281.
- [44] Quick, J. C., & Quick, J. D.(1984), *Organizational stress and preventive management*, McGraw-Hill.
- [45] Rafaeli, A., & Sutton, R. I.(1989), The expression of emotion in organizational life, *Research in organizational behavior*, Vol. 11
- [46] Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I.(1970), Role conflict and ambiguity in complex organizations, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 15, 150-163.
- [47] Salmela-aro, K., Näätänen, P., & Nurmi, J.(2004), The role of work-related personal projects during two burnout interventions: a longitudinal study, *Work*

- & Stress, Vol. 18, No. 3, 208-230.
- [48] Saxton, M. J., Phillips, J. S., & Blakeney, R. N. (1991), Antecedents and consequences of emotional exhaustion in the airline reservations service sector, *Human Relations*, Vol. 44, No. 6, 583-595.
- [49] Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004), Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 25, No. 3, 293-315.
- [50] Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. F. (1996), MBI-General Survey. In C. Maslach, S. F., Jackson, & Leiter, M. P. (Eds.), *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.), Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- [51] Schutte, N., Toppinen, S., Kalimo, R., & Schaufeli, W. (2000), The factorial validity of the maslach burnout inventory-general survey (MBI-GS) across occupational groups and nations, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 73, 53-66.
- [52] Wharton, A. S. (1996), The affective consequences of service work, *Work and Occupations*, Vol. 20, 205-232.
- [53] Yperen, N. W. V., & Hagedoorn, M. (2003), Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? the role of job control and job social support, *Academy of Management Journal*, Vol. 46, No. 3, 339-348.
- [54] Yperen, N. W. V., & Jassen, O. (2002), Fatigued and dissatisfied or fatigued but satisfied? goal orientations and responses to high job demands, *Academy of Management Journal*, Vol. 45, No. 6, 1161-1171.
- [55] 김민주 (2006), 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국간의 비교연구: 호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로, *호텔경영학연구*, Vol. 15, No. 1, 35-57.
- [56] 김문석 (1990), 직무스트레스에 관한 모형 설정연구, 고려대학교 박사학위 논문.
- [57] 박광희, 유화숙 (2003), 직무스트레스에 관한 문헌적 고찰, *대한가정학회지*, Vol. 41, No. 6, 167-183.
- [58] 박상언, 김주엽, 김민용 (2005), 소진에 대한 직무요구, 직무통제 그리고 사회적 지원의 효과, *인사관리연구*, Vol. 29, No. 2, 25-57.
- [59] 박효진 (2001), 호텔종업원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구, 경기대학교 대학원 석사학위 논문.
- [60] 손병철, 전진호, 이찬희, 김대환, 이창희, 박수경 (1999), 사회심리적 건강측정도구를 이용한 동일 직장 내 생산직과 사무직 근로자의 스트레스 수준 평가, *인제의학*, Vol. 20, No. 1, 433-446.
- [61] 송대현, 이종목, 박한기 (1988), 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 상관관계 연구, *한국심리학회지: 산업 및 조직*, Vol. 1, No. 1, 123-146.

- [62] 신강현 (2003), 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도에 대한 타당화 연구, 한국심리학회지: 산업 및 조직, Vol. 16, No. 3, 1-17.
- [63] 우종민, 김경미, 김성아 (2003), 업무전환 후 직무스트레스로 인한 정신과적 질환 증례, 대한산업의학회지, Vol. 15, No. 2, 205-212.
- [64] 유민규, 조영채, 장성실 (1999), 일반건강측정도구(PWI)를 이용한 사무직 근로자들의 스트레스와 요인, 충남의대잡지, Vol. 26, No.2, 51-61.
- [65] 윤세준, 김상표, 김은민 (2000), 감정노동: 조직의 감정표현 규범에 관한 질적 연구, 산업노동연구, Vol. 6, No. 1, 215-254.
- [66] 이종목, 박한기(1988), 직무 스트레스 척도제작에 관한 연구(I), 사회심리학연구, Vol. 4, No. 1, 241-262.
- [67] 정민정, 탁진국 (2004), 성별과 직급에 따른 직무스트레스원에서의 차이: 서비스직 종사자를 중심으로, 한국심리학회지: 건강, Vol. 9, No. 3, 729-741.
- [68] 정민정, 탁진국 (2005), 직무스트레스원과 직무스트레스간의 관계: 남녀관리자에 따른 차이, 한국심리학회지: 건강, Vol. 10, No. 3, 243-258.
- [69] 탁진국 (2002), 직종에 따른 직무스트레스원과 직무스트레스에서의 차이, 한국심리학회지: 건강, Vol. 7, No. 1, 125-141.
- [70] 한국산업안전공단 (2001), 한국인 직무스트레스와 건강영향에 관한 기획연구: 기준 상황 조사 및 측정도구 개발, 2000년 직업병 예방 연구용역 최종보고서.
- [71] 한국산업안전공단 (2002), 직무스트레스의 통합적 예방, 관리프로그램 개발, 2001년 산업안전보건 연구용역 최종보고서.