

## 직무소진과 직무만족의 관계: 일의 의미와 업무환경의 중재효과\*

이 정 선

성균관대학교 카운슬링센터

서 영 석†

연세대학교 교육학과

본 연구에서는 일반 직장인들을 대상으로 직무소진과 직무만족의 관계에서 개인적 차원의 변인인 일의 의미와 조직적 차원의 변인인 업무환경이 중재변인의 역할을 할 것이라고 가정하였다. 본 연구를 위해 서울과 수도권 지역에 근무하는 직장인 491명을 대상으로 한국판 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도, 일의 의미 척도, 업무환경 척도, 전반적 직무만족지표로 구성된 질문지를 온라인과 오프라인을 통해 설문을 실시하였다. 본 연구 결과, 직무소진과 직무만족의 관계에서 일의 의미는 중재 역할을 하는 것으로 나타났다. 즉, 일을 의미 있게 여길수록 직무소진이 직무만족에 미치는 부정적인 영향을 완화 시키는 것으로 나타났다. 그러나 직무소진과 직무만족 관계에서 업무환경의 하위요인-편안함, 도전, 승진, 역할명료성, 업무량-의 중재효과는 모두 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 즉, 업무환경을 어떻게 인식하는지와 상관없이 직무소진이 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과를 토대로 상담 실재에 대한 시사점 및 후속 연구에 대한 제언을 논하였다.

주요어 : 직무소진, 직무만족, 일의 의미, 업무환경, 중재효과

\* 본 연구는 이정선(2012)의 연세대학교 교육학과 석사학위 청구논문을 바탕으로 한 것임.

† 교신저자 : 서영석, 연세대학교 교육학과, 서울특별시 서대문구 연세로 50로

Tel : 02-2123-6171, E-mail : seox0004@yonsei.ac.kr

최근 기업들은 기업 경쟁력의 핵심이 조직원의 역량을 개발하는데 있다고 보고, 조직원들에 대한 정책적인 지원과 비용적 투자를 늘리고 있다(김봉환, 2008; 윤경원, 2004; 조해연, 이송하, 이동혁, 2013; 허정훈, 나연균, 2004). 한편, 조직원들은 빠르게 변화하는 기업 환경에 적응하고 경쟁하는 과정에서 과도한 심리적 스트레스를 받고 있다(고종식, 황진수, 2010). 뉴욕타임스는 한국 사회가 유교 문화권에서 서구 문화로 옮겨가면서 경쟁이 급속도로 만연하여 직장인들의 피로도가 높아졌다고 보고하였고, 영국 경제이코노미스트 또한 한국사회가 현대 산업사회로의 급속한 변화로 우울증과 자살이 증가하고 있다고 보도하였다(매일경제, 2012). 이러한 과도한 스트레스는 조직원들의 건강을 해칠 뿐만 아니라 심리적 어려움을 초래하며, 나아가 직무에 대한 만족도를 감소시켜 기업의 생산성에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Ibema, Smulders, & Bongers, 2010; Lee & Ashforth, 1996; Schaufeli & Enzmann, 1998). 이런 현실에서 우리나라에서는 직장인들의 스트레스가 생산성에 미치는 부정적인 영향을 완화시키기 위해 초점을 두어야 할 변인이나 개입전략을 탐색하는 체계적인 논의가 부족한 실정이다. 이에 본 연구에서는 조직원들의 과도한 스트레스를 직무소진으로 개념화하여 기업의 생산성뿐만 아니라 이직, 결근, 조직몰입 등과 같은 직무 태도에 결정적인 영향을 주는 직무만족과의 관계를 살펴보고, 특히 그 관계를 완충시키는 변인을 확인하고자 하였다.

직무만족이란 자신의 일이 일과 관련된 가치를 실현한다고 느낄 때 경험하는 긍정적인 정서 상태를 의미한다(Locke, 1976). 직무만족은 그 자체로도 조직원이 직무를 수행하는 태

도를 나타낼 뿐만 아니라 기업의 생산성에 영향을 미치는 중요한 변인으로 간주되기 때문에 직무만족과 관련된 변인들에 대한 연구가 활발히 진행되고 있다(박형인, 남숙경, 양은주, 2011; 오인수 등, 2007). 특히 직무소진은 직무만족과 밀접한 관련이 있는 것으로 알려져 있다(Ibema et al., 2010). 직무소진(job burnout)이란 만성적인 스트레스의 한 유형으로(Cordes & Dougherty, 1993), 강한 정서적 요구가 장기화되어 발생하는 육체적, 정서적, 정신적 고갈상태를 의미한다(Pines & Aronson, 1988). 조직원의 자원 및 능력이 한정되어 있는 상황에서 기업이 조직원에게 요구하는 업무가 질적으로나 양적으로 증가할 경우, 조직원들은 과도한 스트레스를 받게 되고 이는 직무소진으로 이어진다(Schaufeli, Leiter, & Maslach, 2009). 이러한 직무소진은 조직원의 직무 수행능력을 위협할 뿐만 아니라 직무만족도를 감소시키는 것으로 나타났다(Ibema et al., 2010; Lee & Ashforth, 1996; Schaufeli & Enzmann, 1998). 한편, 직무소진과 직무만족이 서로 부적적으로 관련되어 있다는 점에 대해서는 일관된 연구결과들이 보고되어 왔으나, 어느 변인이 선행요인이고 결과요인인지에 대해서는 연구자들마다 의견이 분분하다. 두 가지 입장 모두 지지하는 연구결과들이 존재하고 직무만족이 직무소진에 영향을 미친다는 연구결과가 존재하지만(예, Lee & Ashforth, 1993), 최근 844명의 직장인을 대상으로 4년간 종단 연구를 통해 직무소진이 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고한 Ibema 등(2010)의 연구결과를 토대로, 본 연구에서는 직무소진을 예측변인으로, 직무만족을 준거변인으로 설정하였다.

한편, 최근 들어 개인의 성향, 성격 및 가치로 직무만족을 설명하는 성향적 접근법이 주

목받고 있다(고종욱, 1999). 이는 업무 상황이나 환경과 상관없이 개인적 성향이 일정 수준의 직무만족을 유지하게 하는 결정적 요인이 될 수 있다는 입장이다(Staw & Ross, 1985). 즉, 동일한 환경이나 업무상황에 있더라도 개인의 성향에 따라 직무만족 수준이 달라질 수 있다는 것이다. 선행연구들을 살펴보면, 직무소진이 직무만족에 부정적인 영향을 미치지만 그 정도가 다른 것으로 나타났다. 예를 들어, 김혜미(2012)의 연구에서는 직무소진의 베타값( $\beta$ )이 -.32, 남진영(2011)의 연구에서는 -.88, 안도희와 박윤지(2014)의 연구에서는 -.26로 각각 다르게 나타났다. 이처럼 직무소진을 경험하더라도 직무만족 수준이 다르다는 점을 고려했을 때, 어떤 개인적 차원의 변인이 이 관계를 조절하는지 탐색할 필요가 있다. 이는 직무소진이 직무만족에 미치는 영향을 완충시키기 위하여 중점적으로 개입해야 할 개인특성 변인을 모색하는데 의의가 있다. 이에 본 연구에서는 직장을 대상으로 직무소진 경험과 직무만족 간의 관계를 살펴보고, 특히 이 관계를 중재하는 개인적 차원의 변인으로 일의 의미를 설정하였다.

최근 많은 사람들은 자신의 일이 수입을 얻는 수단이나 시간을 보내는 것 이상이 되길 원하며(Steger, Dik, & Duffy, 2012), 자신이 하는 일에서 의미를 발견하려 하고 있다(Sverko & Vizek-Vidovic, 1995). 또한 일의 의미를 통해 얻는 잠재적인 이익에 관한 연구도 지속적으로 이루어지고 있는데(Pratt & Ashforth, 2003; Rosso, Dekas, & Wrzesniewski, 2010), 조직원들이 일을 의미 있게 느낄수록 생산성이 5배 증가하였고, 일의 의미가 조직원들의 행복에 영향을 주는 중요한 요인 중 하나로 나타났다(김수진, 2014; 예지은, 진현, 2009; Cranston &

Keller, 2013). 최근 들어, Steger 등(2012)은 일의 의미를 일에서의 긍정적인 의미, 일을 통한 의미 만들기, 공공의 선을 위한 동기 등 3개의 하위요인으로 구성된 개념으로 정의하였다. 구체적으로, 일에서의 긍정적인 의미(positive meaning in work)는 자신의 일을 의미 있다고 주관적으로 느끼는 것을 뜻하고, 일을 통한 의미 만들기(meaning making through work)는 일을 통해 자신과 주변 세계를 더 깊이 이해하고 개인의 성장을 촉진하는 것을 말하며, 마지막으로 공공의 선을 위한 동기(greater good motivation)는 자신의 일이 타인 또는 사회에 선한 영향력을 발휘하는 것을 의미 있게 여기는 것을 지칭한다. Steger 등(2012)이 정의한 일의 의미는 최근 기업에서 일의 의미와 삶의 보람을 추구하는 움직임과 그 맥을 같이 하고 있다. 이러한 움직임은 기업에서 기존에 추구해왔던 생산과 성과의 차원을 넘어, 조직의 범위를 넘어서는 개인적 가치를 존중하고 사회 차원의 의무를 지향하는 것이다(Bates & Chen, 2005). 즉, 기업 내에서 개인적인 가치를 추구하려는 새로운 움직임은 개인의 가치 존중과 조직의 공공의 선을 실현하려는 내용을 반영하고 있고, 의미 있게 일하기를 원하는 조직원 개인의 욕구를 만족시킴으로써 직무만족도를 높이고 능력을 발휘하는 것에 그 목적을 두고 있다(홍은선, 2013). 장원섭과 심우정(2005)도 외적 필요와 성과는 한계가 있기 때문에 기업은 조직원들이 일의 의미를 발견하고 자기가 하는 일을 가치롭게 여기도록 돕는 것이 중요하다고 주장하였다. 이렇듯, 일의 의미는 개인적 차원에서 일을 수행하는데 동기를 부여하고, 조직적 차원에서는 기업의 생산성을 높이고 조직원의 직무 만족도를 높이는 중요한 가치로 주목받고 있다. 이는 일의 의

미가 개인과 조직에 미치는 영향 및 그 수준을 살펴 볼 필요가 있음을 시사하는 것이다.

한편, Steger 등(2012)이 개념화한 일의 의미는 '소명'과 밀접한 관련이 있다. 예를 들어, Dik 등(2012)은 소명을 3차원(초월적 부름, 일을 통한 의미 만들기, 공공의 선을 위한 동기)으로 개념화 했는데, 이 중 초월적 부름을 제외한 두 차원은 Steger 등(2012)이 개념화한 일의 의미 2개 하위요인과 동일하다. 또한 일의 의미와 소명을 주요 변인으로 채택한 선행연구들에서는 소명과 일의 의미 모두 조직성과 변인인 직무만족에 정적인 영향을 미치는 것으로 일관되게 보고하고 있어(이은경, 2011; 장진이, 이지연, 2014; 장형석, 2000; Duffy, Dik, & Steger, 2011; Sparks & Schenk, 2001), 일의 의미와 소명이 개념적으로 뿐 아니라 그 영향 또한 매우 유사한 것으로 추론해 볼 수 있다.

현재까지 일의 의미가 직무소진과 직무만족 간의 관계에서 중재변인의 역할을 담당하는지를 실증적으로 검증한 연구는 찾아볼 수 없다. 그러나 일의 의미와 밀접한 관련이 있는 소명(calling)(Dik & Duffy, 2009)이 중재변인의 역할을 수행한다는 선행연구들을 근거로(Jennifer, 2009; Yoon, Rasinski, & Curlin., 2010), 일의 의미 또한 중재변인의 역할을 할 것으로 추론해 볼 수 있다. 예를 들어, Yoon 등(2010)은 의료직 종사자를 대상으로 직무소진과 직업 탄력성의 관계를 소명이 중재하는지 살펴보았다. 연구 결과, 의료직 종사자들은 자신의 직업을 소명으로 느낄수록 직무소진을 경험하더라도 직업 탄력성을 높게 보고하였고, 자신의 직업을 소명으로 여기지 않을수록 직업탄력성을 낮게 보고한 것으로 나타났다. 또한 Jennifer(2009)는 다양한 직종에 종사하는 직장인들을

대상으로 감정적 요구와 감정노동의 관계에서 소명의 중재효과를 살펴보았다. 연구 결과, 서비스업 등과 같이 개인의 감정과 상관없이 직업상 요구되는 감정을 수행해야 할 때 자신의 직업을 소명으로 여길수록 그 감정을 노동으로 지각하는 수준이 낮았고, 자신의 직업을 소명으로 여기지 않을수록 직업 상 요구되는 감정을 노동이라고 지각하는 수준이 높은 것으로 나타났다. 즉, 직업에서 요구되는 감정을 노동으로 지각하는 정도를 소명이 완화하는 것으로 나타났다. 이에 본 연구에서는 일의 의미와 밀접한 관련이 있는 소명의 중재효과를 보고한 선행연구들을 토대로(Jennifer, 2009; Yoon et al., 2010), 직무소진과 직무만족 간 관계를 일의 의미가 중재할 것으로 가정하였다. 구체적으로, 자신의 일을 의미 있게 여길수록 직무소진이 직무만족에 미치는 영향이 감소될 것으로 가정하였다.

한편, 본 연구에서는 직무소진과 직무만족의 관계를 중재하는 변인으로 일의 의미 뿐 아니라 업무환경(유인하, 2010; 이영미, 성규탁, 1991; Jayaratne & Chess, 1984)을 채택하여 그 효과를 함께 살펴보았는데, 기업상담 장면에서 개인적인 차원뿐만 아니라 조직적 차원을 고려한 보다 포괄적인 개입 방안을 제공하는 데 그 의의가 있다. 이는 관련 연구 분야에서 Karasek(1979)의 직무 요구-직무 통제 모델을 확장하여 스트레스와 신체적, 심리적 부적응 간의 관계에서 개인차 변인뿐만 아니라 조직적 차원의 변인들을 함께 살펴보는 추세를 반영한 것이다(박광희, 유태용, 2007). 한편, Jayaratne과 Chess(1983)는 업무환경을 7개 요인(도전, 편안함, 승진, 보상, 역할명료성, 역할갈등, 업무량)으로 개념화했는데, 이후 많은 연구에서 이들의 개념을 도입하여 하위 요인별

로 다른 변인들과의 관련성을 탐색하였다(윤아랑, 2013; 장신재, 이시연, 2008; 조은애, 2011; 한영근, 2012). 특히, 선행연구에서는 업무환경 요소들이 개별적으로 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났는데, 적절하게 도전을 받지 못할 때 업무를 과소평가하거나 과대평가하게 되어 결국 소진을 더 많이 경험하고(박성호, 2001; Bersani & Heifetz, 1985), 업무량이 과할 때 직무소진이 유발되며(Farber & Heifetz, 1982), 업무의 범위 및 책임이 명료하지 않을 경우 업무 수행 시 긴장감이 높아지고 소진을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다(윤부성, 2000). 업무환경의 하위요소들이 직무소진과 관련이 있을 뿐 아니라, 업무 수행력을 감소시켜 결국 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Moore & Cooper, 1996; Sears, Urizer, & Evans, 2000). 또한 장신재와 이시연(2008)은 사회복지사를 대상으로 소진과 정신건강의 관계를 업무환경 하위요소들이 중재하는지 살펴보았는데, 편안함과 승진만이 소진과 정신건강의 관계를 중재하는 것으로 나타났다. 업무환경은 물리적 환경뿐만 아니라 조직 내 인간관계, 조직 및 기관과의 상호작용 등 다양한 하위요소들로 구성된 복합적인 개념이다(Cournoyer, 1988). 즉, 업무환경은 매우 복잡한 구조와 절차를 포함하고 있고, 직무 관련 스트레스 및 만족에 미치는 영

향력은 업무환경을 구성하는 하위요소마다 각기 다를 수 있다(Jayaratne & Chess, 1984). 이는 직무소진과 직무만족의 맥락에서 업무환경의 영향을 검증할 경우 업무환경의 총합적 효과보다는 하위요소 각각의 영향력을 살펴보는 것이 필요함을 시사한다(이영미, 성규탁, 1991). 본 연구를 통해 직무소진과 직무만족의 관계에서 업무환경 요소들의 중재효과를 검증하고 더 나아가 각 요소의 상대적인 효과 크기를 확인할 수 있다면, 기업상당의 조직적인 측면에서 상담자가 보다 더 중점적으로 개입해야 할 업무환경 요소가 무엇인지를 확인할 수 있을 것이다. 이에 본 연구에서는 업무환경에 대한 Jayaratne과 Chess(1983)의 개념적 정의, 업무환경 하위요소 별로 관련 변인에 미치는 영향력(중재효과 포함)을 검증한 선행연구, 그리고 연구를 통해 얻을 수 있는 상담실제에 대한 구체적인 시사점을 토대로, 업무환경의 하위요소 별로 중재효과를 검증하였다.

본 연구에서 검증한 가설모형은 그림 1과 같으며, 구체적인 연구 가설은 다음과 같다. 첫째, 일의 의미는 직무소진과 직무만족의 관계를 중재할 것이다. 즉 자신의 일을 의미 있다고 여길수록 직무소진이 직무만족에 미치는 영향은 감소할 것이다. 둘째, 업무환경은 직무소진과 직무만족의 관계를 중재할 것이다. 즉, 자신이 근무하고 있는 환경을 긍정적으로 인

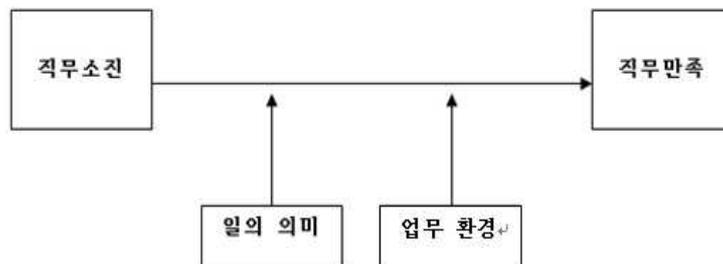


그림 1. 연구 가설 모형

식할수록 직무소진이 직무만족에 미치는 영향은 감소할 것이다.

## 방 법

### 연구대상 및 연구절차

본 연구에서는 전문직을 제외한 일반기업에 종사하는 직장인으로 참여자를 한정하였는데, 설문 당시 참여자들은 대부분 사무직, 서비스직, 금융업에 종사하는 것으로 나타났다. 자료 수집을 위해 서울과 인천, 경기도 소재 직장에 근무하고 있는 직장인을 대상으로 온라인 설문과 오프라인 설문을 진행하였다. 참여자를 모집하기 위해 연구자가 지인을 통해 지인이 근무하고 있거나 소개한 회사에 근무하는 직장인들에게 설문지를 직접 배포하였고, 거리 및 시간 상 설문지를 전달하기 어려운 경우 온라인 설문 링크를 문자 또는 이메일로 전달하여 온라인으로 설문에 참여할 수 있게 하였다. 오프라인의 경우 배포한 300부의 설문지 중 276부가 회수되어 92%의 응답률을 보였고, 온라인으로는 268명의 직장인들이 설문에 참여하였다. 결측치가 모든 문항의 20%를 넘거나 불성실하게 응답한 53명의 설문을 제외하고 491명의 자료를 최종 자료 분석에 사용했는데, 이는 중간 정도의 효과크기를 가정한 후 통계적 검정력 분석을 통해 도출된 343명을 상회하는 표본크기이다. 온라인과 오프라인으로 수집한 자료들은 주요 변수에서 차이를 나타내지 않는 것으로 확인되었다. 연구 참여자들의 인구통계학적 정보를 표 1에 제시하였다.

### 측정도구

#### 직무소진

본 연구에서는 Schaufeli 등(1996)이 개발한 일반직 종사자를 위한 직무소진 척도(Maslach Burnout Inventory-General Survey: MBI-GS)를 신강현(2003)이 번안하고 타당화한 것을 사용하였는데, MBI-GS는 일반직 종사자를 대상으로 우리나라에서 유일하게 타당화된 직무소진 척도이다. MBI-GS는 총 16문항으로 정서적 소진, 냉소, 개인적 성취감 감소 등 3개 하위척도로 구성되어 있으며 7점 척도로 평정한다(1점 = 전혀 그렇지 않다, 7점 = 매우 그렇다). 본 연구에서는 전체 문항에 대한 평균값을 사용하였는데, 신강현(2003)의 연구에서 문항의 내적 일치도는 정서적 소진 .90, 냉소 .81, 개인적 성취감 감소 .86이었고, 본 연구에서는 각각 .82, .76, .83이었으며 전체 문항에 대한 내적 일치도는 .80으로 나타났다.

#### 일의 의미

일의 의미를 측정하기 위해 Steger 등(2012)이 개발 및 타당화한 일의 의미 척도(The Work and Meaning Inventory; WAMI)를 사용하였다. WAMI는 일에서의 긍정적인 의미, 일을 통한 의미 만들기, 공공의 선을 위한 동기 등 3개 하위척도 총 10문항으로 구성되어 있으며, 5점 척도로 평정한다(1점 = 전혀 그렇지 않다, 5점 = 매우 그렇다). 본 연구에서는 10문항의 평균값을 변인으로 사용하였는데, Steger 등(2012)의 연구에서 전체 문항에 대한 내적 일치도는 .93이었고, 본 연구에서는 .91로 나타났다.

본 연구에서는 WAMI를 한국어로 번안하여 사용하였는데, 우선 연구자가 WAMI를 한글로

표 1. 연구 참여자들의 인구통계학적 특성

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
성별	남성	223	45.4
	여성	268	54.6
연령	20세-30세	155	31.6
	31세-40세	221	45.0
	41세-50세	86	17.5
	50세 이상	29	5.9
학력	고졸이하	46	9.4
	전문대 졸업	72	14.7
	대학교 졸업	309	62.9
	대학원 재학 이상	64	13.0
혼인여부	미혼	256	52.1
	기혼	235	47.9
기업규모	영세기업	42	8.6
	벤처 소기업	54	19.6
	중소기업	113	23.0
	대기업	282	57.4
직급	사원급	251	51.1
	대리급	90	18.3
	과장급	45	9.2
	차장급	37	7.5
	부장급	13	2.6
	부장급 이상	4	0.8
월소득	기타	51	10.4
	100만원-200만원 미만	78	15.9
	200만원-300만원 미만	135	27.5
	300만원-400만원 미만	136	27.7
	400만원-500만원 미만	81	16.5
500만원 이상	61	12.4	
종교	기독교	152	31.0
	불교	57	11.6
	천주교	53	10.8
	무교	214	43.6
	기타	15	3.1
고용 형태	정규직	407	82.9
	비정규직	84	17.1
근속년수	8.21년( <i>SD</i> = 7.35)		

번역하였고, 이중 언어사용자(무역회사 직장인)가 한국어로 번역된 문항들을 다시 영어로 역번역 하였다. 그 다음, 또 다른 이중 언어사용자와 연구자가 함께 원문과 역번역된 문항들을 비교하면서 어감이 다른 문항들이 있는지를 확인하는데, 의견 차이가 많은 문항에 대해서는 번역-역번역 과정을 반복하여 최종 문항을 결정하였다. 한국어로 번안된 WAMI를 대상으로 확인적 요인분석을 실시한 결과 원척도에서처럼 3요인구조가 자료에 부합하는 것으로 나타났다[ $\chi^2(31, N = 491) = 199.02, p < .01, CFI = .94, TLI = .91, SRMR = .46$ ].

#### 업무환경

Jayaratne와 Chess(1983)가 개발한 업무환경 척도를 조정인(2009)이 번안한 설문지를 사용하였다. 이 척도는 총 31문항, 7개 하위척도로 구성되어 있는데, 도전, 편안함, 승진, 금전적 보상, 역할갈등은 4점 척도로 평정하고(1 = 거의 그렇지 않다, 4 = 항상 그렇다), 역할명료성은 5점 척도(1 = 거의 그렇지 않다, 5 = 항상 그렇다), 업무량은 업무량이 많다고 느끼면 1점, 적다고 느끼면 5점으로 평정한다. 조은애(2011)의 연구에서 하위척도에 대한 내적 일치도는 .48-.74까지 분포하였고, 본 연구에서는 도전 .69, 편안함 .62, 승진 .60, 금전적 보상 .50, 역할갈등 .30, 역할 명료성 .73, 업무량 .79로 나타났다. 이 중 내적 일치도가 .50 이하인 보상과 역할갈등 하위척도는 분석에서 제외하였다.

#### 직무만족

직무만족도를 측정하기 위해 Ironson 등(1989)이 개발한 전반적 직무만족지표(Job in General; JIG)를 장서영(2000)이 번안한 것을 사

용하였다. JIG 척도는 총 18문항으로 구성되어 있으며, 각 문항에 대해 0점(아니오), 1점(잘 모르겠다), 3점(네)까지 3점 척도로 평정한다. 점수가 높을수록 전반적인 직무만족도가 높음을 의미한다. Ironson 등(1989)의 연구에서 전체 문항에 대한 내적일치도는 .91로 나타났고, 본 연구에서는 .93으로 나타났다.

## 결 과

### 예비분석

변인 간 상관과 각 변인의 평균 및 표준편차를 표 2에 제시하였다. 직무소진은 일의 의미, 편안함, 도전, 승진, 역할명료성, 업무량, 직무만족과 유의미한 부적 상관이 있는 것으로 나타났다. 일의 의미는 편안함, 도전, 승진, 역할명료성, 직무만족과 유의미한 정적 상관이 있는 것으로 나타난 반면, 업무량과는 상관이 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 편안함은 도전, 승진, 역할명료성, 업무량, 직무만족과 유의미한 정적상관이 있는 것으로 나타났다. 도전은 승진, 역할명료성, 직무만족과 정적 상관이 있는 것으로 나타난 반면, 업무량과는 상관이 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 다음으로, 승진은 역할명료성, 직무만족과 정적 상관이 있는 것으로 나타났으나, 업무량과는 상관이 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 역할명료성은 업무량과는 부적 상관이 있는 것으로 나타났고 직무만족과는 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 마지막으로, 업무량은 직무만족과 정적 상관이 있는 것으로 나타났다. 직무만족을 준거변인으로 설정한 후 업무환경 하위요인들의 VIF(Variation

표 2. 변인 간 Pearson 상관 및 변인들의 평균과 표준편차

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1. 직무소진	-																		
2. 일의 의미	-.569**	-																	
3. 편안함	-.330**	.253**	-																
4. 도전	-.560**	.576**	.521**	-															
5. 승진	-.218**	.310**	.357**	.486**	-														
6. 역할명료성	-.357**	.373**	.229**	.411**	.187**	-													
7. 업무량	-.186**	-.096	.312**	.067	.062	-.329**	-												
8. 직무만족	-.634**	.714**	.326**	.631**	.345**	.277**	.119**	-											
9. 연령	-.210**	.130**	.120**	.050	-.018	.077	.029	.155**	-										
10. 성별	.093**	-.087	.008	-.100**	-.193**	-.025	.006	-.077	-.191**	-									
11. 학력	-.044	.159**	-.010	.091*	.131**	.039	-.062	.054	-.069	-.154**	-								
12. 혼인여부	-.211**	.080	.111*	.083	.046	.015	.059	.151**	.624**	-.100	-.079	-							
13. 근무기간	-.108*	.082*	.142**	.065	.029	.092*	-.063	.111*	.702**	-.080	-.141**	.541**	-						
14. 기업규모	-.022	-.002	.055	-.046	.078	.056	-.106*	-.064	.086	-.121**	.197**	.097*	.176**	-					
15. 직급	-.072	.083	.054	.180**	.082	.000	-.012	.098*	.307**	-.121**	.025	.274**	.290**	-.080	-				
16. 고용형태	-.024	.026	.045	-.076	-.149**	.010	.128**	-.016	-.091*	.165**	-.013	-.132**	-.235**	-.065	-.043	-			
17. 소득	-.150**	.121**	.082	.218**	.245**	.172**	-.131**	.093*	.352**	-.336**	.166**	.326**	.404**	.299**	.230**	-.305**	-		
18. 종교	.107*	-.126**	-.048	-.145**	-.040	-.112*	.036	-.065	.083	.006	-.115*	.036	.122**	.051	.118**	-.004	-.077	-	
M	3.32	3.49	2.34	2.46	2.00	3.87	2.67	1.91	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SD	0.78	0.66	0.40	0.49	0.60	0.59	0.68	0.81	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

주: N = 491. 연령: 20-25세 = 0, 25-30세 = 1, 30-35세 = 2, 35-40세 = 3, 40-50세 = 4, 50세 이상 = 5. 성별: 남성 = 0, 여성 = 1. 학력: 고졸이하 = 0, 전문대 졸업 = 1, 대학교 졸업 = 2, 대학원 재학 이상 = 3. 혼인여부: 미혼 = 0, 기혼 = 1. 근무기간: 0-5년 = 0, 6-10년 = 1, 11-20년 = 2, 20년 이상 = 3. 기업규모: 벤처 소기업 = 0, 중소기업 = 1, 대기업 = 2. 직급: 사원급 = 0, 대리급 = 1, 과장급 = 2, 부장급 이상 = 3. 부장급 이상 = 4. 고용형태: 정규직 = 0, 비정규직 = 1, 소독, 100만원-200만원 미만 = 0, 200만원-300만원 미만 = 1, 300만원-400만원 미만 = 2, 400만원-500만원 미만 = 3, 500만원 이상 = 4. 종교: 무교 = 0, 유교 = 1.

Inflation Factor)를 살펴본 결과, VIF 점수가 모두 1-2 사이에 분포되어 다중공선성의 문제가 우려할 만한 수준이 아니라고 판단하였다. 한편, 나이, 성별, 학력, 혼인여부, 근속기간, 직급, 소득, 종교, 고용형태, 기업규모 등 인구통계학적 변인들이 주요 연구 변인들과 유의미한 상관이 있는 것으로 나타나, 이들 변인들을 중재효과 분석 시 공변인으로 채택하여 그 영향력을 통제하였다.

#### 직무소진과 직무만족의 관계에서 일의 의미와 업무환경의 중재효과

직무소진과 직무만족의 관계에서 일의 의미와 업무환경의 중재효과를 살펴보기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저, 다중공선성의 문제를 최소화하기 위해 변인들을 표준점수로 변환해야 한다는 제안에 따라(김민선, 석분옥, 박금란, 서영석, 2010; Frazier, Tix, & Baron, 2004), 변인들을 표준점수로 변환하였다.

또한 나이, 성별, 학력, 혼인여부, 근속기간, 직급, 소득, 종교, 고용형태, 기업규모 등 인구통계학적 변인들이 주요 연구 변인과 유의미한 상관이 있는 것으로 나타나 본 분석에서 공변인으로 채택하여 그 영향력을 통제하였다. 위계적 회귀분석에서는 1단계에 공변인(성별, 연령, 학력, 혼인여부, 근속기간, 직급, 소득, 종교, 고용형태, 기업규모)을 투입하고, 2단계에서는 직무소진, 일의 의미, 편안함, 도전, 승진, 역할명료성, 업무량을 투입하였다. 3단계에서는 직무소진과 일의 의미 간 이원상호작용 변인(직무소진 × 일의 의미)과 직무소진과 업무환경 각각의 하위요인 간 이원상호작용 변인을 투입하여 직무만족에 대한 설명량의

변화를 살펴보았다.

표 3에 제시된 바와 같이, 공변인을 통제한 상태에서 직무소진, 일의 의미, 승진, 도전, 편안함, 역할명료성, 업무량은 직무만족 변량의 60%를 추가로 설명하는 것으로 나타났다( $\Delta R^2 = 59.6$ ,  $\Delta F(7, 473) = 113.11$ ,  $p < .001$ ). 상호작용 변인을 추가로 투입한 3단계 모델 역시 직무만족 변량을 추가적으로 2% 유의하게 설명하는 것으로 나타났다( $\Delta R^2 = 1.7$ ,  $\Delta F(6, 467) = 4.03$ ,  $p < .001$ ). 최종 3단계 모델에서 직무소진( $\beta = -.27$ ,  $sr^2 = .09$ ,  $p < .001$ )과 일의 의미( $\beta = .44$ ,  $sr^2 = .22$ ,  $p < .001$ ), 도전( $\beta = .26$ ,  $sr^2 = .06$ ,  $p < .001$ )은 직무만족을 유의미하게 예측하는 것으로 나타났다. 또한 직무만족과 일의 의미의 상호작용 효과가 유의미한 것으로 나타났는데( $\beta = .11$ ,  $sr^2 = .01$ ,  $p < .01$ ), 이는 직무소진과 직무만족 간 관계에서 일의 의미가 중재효과가 있음을 시사하는 것이다. 반면, 직무소진과 승진( $\beta = .03$ ,  $sr^2 = .00$ ,  $p = ns$ ), 직무소진과 도전( $\beta = -.02$ ,  $sr^2 = .00$ ,  $p = ns$ ), 직무소진과 편안함( $\beta = .11$ ,  $sr^2 = .00$ ,  $p = ns$ ), 직무소진과 역할명료성( $\beta = .01$ ,  $sr^2 = .00$ ,  $p = ns$ ), 직무소진과 업무량( $\beta = .00$ ,  $sr^2 = .00$ ,  $p = ns$ )의 상호작용 효과는 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 한편, 일의 의미처럼 업무환경을 단일지표로 설정하여 직무소진과 직무만족의 관계를 중재하는지 확인한 결과, 직무소진과 일의 의미의 상호작용 효과는 유의미하였지만( $\beta = .11$ ,  $sr^2 = .01$ ,  $p < .01$ ), 직무소진과 업무환경의 상호작용 효과는 유의미하지 않은 것으로 나타났다( $\beta = .04$ ,  $sr^2 = .00$ ,  $p = ns$ ).

다음으로, 직무만족에 대한 직무소진과 일의 의미의 단순 상호작용 효과(simple interaction effect)를 확인하였다. 중재효과가 유

표 3. 직무소진과 직무 만족 관계에서 일의 의미와 업무환경의 중재효과

예측변수	1단계			2단계			3단계		
	B	SE B	β	B	SE B	β	B	SE B	β
나이	.05	.04	.07	.01	.03	.02	.01	.03	.01
성별	-.07	.08	-.04	-.03	.05	-.02	-.03	.05	-.02
학력	.08	.05	.08	-.03	.03	-.03	-.03	.03	-.03
혼인여부	.14	.10	.09	.07	.06	.04	.06	.06	.04
근속기간	.01	.04	.02	.02	.03	.03	.01	.03	.02
직급	.02	.02	.04	-.01	.01	-.02	.00	.01	-.01
소득	.02	.04	.03	-.04	.02	-.07	-.04	.02	-.07
종교	.03	.07	.02	-.07	.05	-.04	-.05	.05	-.05
고용형태	.04	.10	.02	-.04	.07	-.02	-.05	.07	-.02
기업규모	-.10	.04	-.11	-.04	.03	-.05	-.04	.03	-.05
직무소진				-.25	.04	-.24***	-.28	.04	-.27***
일의 의미				.55	.05	.45***	.53	.05	.44***
승진				.09	.05	.06	.08	.04	.06
도전				.04	.07	.27***	.42	.07	.26***
편안함				-.05	.06	-.03	-.03	.06	-.02
역할명료성				-.09	.05	-.06	-.09	.05	-.06
업무량				.05	.04	.05	-.05	.04	.04
직무소진 × 일의 의미							.13	.05	.11**
직무소진 × 승진							.04	.06	.03
직무소진 × 도전							-.03	.08	-.02
직무소진 × 편안함							.06	.07	.03
직무소진 × 역할명료성							.01	.06	.01
직무소진 × 업무량							.00	.05	.00
$R^2$	.05**			.64***			.66***		

주. N = 491. \*\*p < .01. \*\*\*p < .001.

의미할 경우 중재 효과가 어떤 형태로 나타나는지 검토하고 가시적으로 나타낼 필요가 있다는 제안에 따라(서영석, 2010; Aiken & West,

1991; Cohen, Cohen, & Aiken, 2003), 직무소진과 일의 의미 각각의 평균값을 중심으로 표준편차 1이하인 지점을 직무소진과 일의 의미가

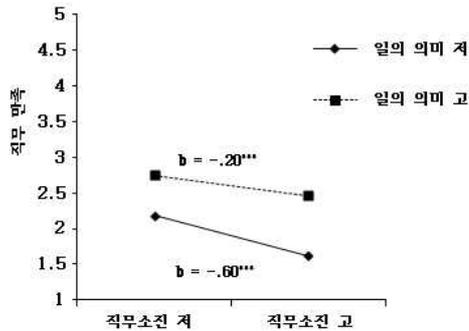


그림 2. 일의 의미에 따른 직무소진과 직무 만족의 관계. \*\*\* $p < .001$ .

낮은 수준, 표준편차 1이상인 지점을 직무소진과 일의 의미가 높은 수준으로 설정하고 이에 해당되는 회귀방정식에 대입하였다. 그림 2에서와 같이 일의 의미가 낮은 집단(-1SD)( $b = -.60, p < .001$ )과 일의 의미가 높은 집단(+1SD)( $b = -.20, p < .001$ ) 모두 직무소진 정도가 높을수록 직무만족도가 감소하는 것으로 나타났다. 이 때 일의 의미가 낮은 집단보다 일의 의미가 높은 집단에서 직무소진이 직무만족에 미치는 영향이 적은 것으로 나타났고, 두 집단의 기울기 차이는 유의미한 것으로 나타났다( $t = -4.2, p < .001$ ).

## 논 의

본 연구에서는 직무소진이 직무만족에 미치는 영향을 일의 의미가 조절하는지를 살펴보았는데, 아직까지 우리나라 직장인들을 대상으로 일의 의미의 중재효과를 살펴본 연구가 매우 드물다는 점에서 본 연구는 의의를 지닌다. 또한 본 연구는 개인적 가치 변인인 일의 의미와 조직적 차원의 변인인 업무환경의 중재효과를 동시에 살펴봄으로써, 기업상담 장

면에서 가치적 측면뿐만 아니라 조직적 측면에서 개입해야 할 변인들을 살펴보고 구체적인 정보를 제공하고자 하였다는 점에서 의의를 갖는다. 본 연구의 주요 결과 및 시사점은 다음과 같다.

우선, 본 연구 결과 일의 의미는 직무소진과 직무만족 간의 관계를 중재하는 것으로 나타났다. 즉, 직무소진과 일의 의미가 상호작용하여 직무만족에 영향을 미치는 것으로, 직무소진이 직무만족에 미치는 부정적인 영향은 일의 의미가 완화시키는 역할을 하는 것으로 이해할 수 있다. 직무소진 맥락에서 일의 의미의 중재효과를 살핀 선행연구들이 부재하기 때문에 본 연구 결과를 선행연구와 직접 비교하는 것은 불가능하다. 그러나 일의 의미가 소명과 유사한 개념임을 고려했을 때, 소명의 중재효과를 밝힌 선행연구들과 간접적으로 비교해 볼 수는 있을 것이다. 예를 들어, 본 연구결과는 의료직 종사자들의 직무소진이 직업탄력성에 미치는 부정적인 영향을 소명이 완화시켰다는 Yoon 등(2010)의 연구결과와 유사하다. 또한 일반 직장인을 대상으로 직업에서 요구되는 감정적 요구와 감정을 노동으로 지각하는 감정노동 간 관계를 소명이 완화시켰다는 Jennifer(2009)의 연구 결과와도 유사하다. 즉, 본 연구 결과는 일의 의미와 밀접한 관련이 있는 소명(Dik & Duffy, 2009)의 중재효과를 보고한 선행연구의 큰 틀 안에서 지지 된다고 해석할 수 있다.

둘째, 업무환경의 하위요인들(편안함, 도전, 승진, 역할 명료성, 업무량)은 직무소진이 직무만족에 미치는 영향을 조절하지 않는 것으로 나타났다. 즉, 업무환경의 물리적 또는 심리적 편안함의 정도, 도전할 수 있는 기회가 적절히 주어지는 정도, 승진할 기회가 적절히

제공되는지의 여부, 업무 역할이 명확히 구분되는 정도, 업무량의 적절성과 상관없이 직무소진은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 업무환경이 소진을 가속화 시키는 위험요인이 될 수는 있지만(박성호, 2001; 윤아랑, 2013; Raquepaw & Miler, 1989; Ross, Altmaier, & Russell, 1989), 소진의 영향력을 완충시키는 역할은 하지 않을 것이라는 해석을 가능케 한다. 반면, 본 연구에서 업무환경 하위요인들의 중재효과가 모두 유의미하지 않게 나타난 이유는, 연구 참여자들이 속한 업무환경의 편향성 때문일 수 있다. 본 연구에 참여한 직장인들은 50% 이상이 대기업에 종사하고 300만원 이상의 급여를 받는 소득자들이며, 80% 이상이 정규직 종사자로서 비교적 안정된 업무환경에서 근무한다고 볼 수 있다. 연구 참여자들의 업무환경이 상향 편포된 만큼 업무환경의 분산이 작아졌고 이로 인해 직무소진의 영향력을 조절할 여지가 줄어들었을 것으로 추론해 볼 수 있다. 마지막으로, 본 연구에서 사용한 업무환경 척도의 신뢰도가 상대적으로 낮았는데, 이 또한 연구결과에 영향을 미쳤을 수 있다.

한편, 본 연구결과는 사회복지사를 대상으로 한 장신재와 이시연(2008)의 연구결과와 부분적으로 일치하는데, 이들 연구에서는 승진요인만이 직무소진과 상호작용하여 정신건강에 부정적인 영향을 미쳤을 뿐 나머지 하위요인들의 중재효과는 유의미하지 않은 것으로 나타났다. 본 연구에서와는 달리 장신재와 이시연의 연구에서 승진요인의 중재효과가 유의미한 이유는, 연구 참여자들의 직업적 특성에 기인한 것일 수 있다. 사회복지사라는 직업은 전반적으로 직급체계가 미비하고 승진의 기회가 상대적으로 적기 때문에, 승진이 소진

과 상호작용해서 정신건강에 부정적인 영향을 미칠 수 있다(장신재, 이시연, 2008). 그러나 본 연구에 참여한 일반직장인들의 경우 직장내 승진 체계가 상대적으로 잘 구축되어 있기 때문에, 직무소진과 상호작용해서 직무만족에 영향을 미칠 만큼 승진의 조절효과가 크지 않다고 해석할 수 있다.

본 연구결과는 다음과 같은 시사점을 제공한다. 우선, 직무소진이 직무만족에 미치는 영향을 일의 의미가 중재한다는 것을 인식하고 이에 개입할 필요가 있음을 시사한다. 즉, 기업상담 장면에서 상담자는 직무소진을 경험하고 있는 직장인을 조력할 때 소진의 영향력을 완화시키기 위해 내담자가 자신의 일을 의미 있게 여기는 정도를 살펴보고 내담자 또한 이를 인식할 수 있도록 조력할 필요가 있다. 이는 직무소진을 경험하는 직장인을 조력할 때 조직을 위한 개인이 아닌 내담자 개인, 즉 내담자가 일에 부여하는 개인적 가치에 주목할 필요가 있음을 의미하는 것이다(Zunker, 2002). 일의 의미가 개인의 가치 차원이거나 개인이나 사회적으로 보다 바람직한 그 무엇에 대한 생각임을 고려했을 때, 일에 대한 내담자의 가치체계를 함께 탐색하는 작업은 내담자로 하여금 일에서 느끼는 자신만의 의미를 재확인할 수 있게 해줄 뿐만 아니라 과도한 스트레스 상황에서 경험하는 소진의 부정적인 영향력을 완충시킬 수 있는 효과적인 개입전략이 될 것이다.

한편, 일반상담과 달리 기업상담 장면에서 상담자가 다양한 역할을 수행하고 있음을 고려하여, 역할에 따라 다른 개입 방안을 모색할 수 있을 것이다(Schwenk, 2006). 첫째, 상담자 또는 치료자로서 직무소진으로 인한 어려움을 겪고 있는 내담자를 상담할 경우, 의미

에 초점을 둔 상담접근을 적용해 볼 수 있을 것이다. 예를 들어, Driver(2007)는 직장인들이 과도한 스트레스에도 불구하고 일을 지속할 수 있는 이유는 일의 의미에 있음을 주장하면서 의미치료(Frankl, 1959)를 적용할 것을 제안하였다. Hazen(2003) 역시 직장에서 불가피한 어려운 상황에 직면했을 때 일의 의미를 갖도록 도와주는 것이 가장 효과적인 방법이라고 보고하였다. 따라서 과도한 스트레스로 인해 소진을 호소하는 직장인들을 상담할 경우 상담자는 고정된 틀을 적용하여 내담자를 분석하는 것을 지양하고, 진솔한 대화를 통해 내담자가 스스로 일의 의미를 발견하도록 상담을 진행할 필요가 있다. 먼저, 내담자가 삶의 주인은 자신이며 스스로 의미를 발견할 수 있는 의지를 지닌 존재라는 것을 인식하도록 돕는 것이 필요한데, 이 때 지시적인 조언이 아닌 내담자 스스로 잠재되어 있는 의미를 다양한 시각으로 보고 인식할 수 있도록 상담자가 내담자를 비추주는 거울 역할을 담당하는 것이 중요하다. 또한 상담자는 의미치료에서 활용하는 역설적 의도(paradoxical intention) 기법을 통해(Frankl, 1959), 내담자로 하여금 소진 증상이 나타나는 현실로부터 자신을 분리시켜 현실과 거리를 두고 본질적인 것에 집중할 수 있도록 조력할 필요가 있다. 이를 통해 내담자는 소진될 수밖에 없는 상황에 영향을 받는 수동적인 존재가 아니라, 피할 수 없는 상황에 대해 긍정적인 태도를 취하는 능동적인 주체로서 기능할 수 있을 것이다. 또한 상담자는 내담자가 규정한 일의 의미를 점검하고 자신의 업무에서 의미를 지속적으로 발견할 수 있는 의지를 어떻게 고양시킬 것인지 구체적인 방법을 함께 모색할 수 있을 것이다. 둘째, 상담자가 교육하고 훈련하는 역할을 담당할

경우, 직무소진을 호소하는 직장인을 대상으로 일의 의미를 점검하고 발견하는 것과 관련된 심리교육을 실시하거나 자신의 분야에서 일의 의미를 부여하여 능력을 발휘하고 있는 내부 또는 외부 인사를 초청하여 강연을 마련할 수 있을 것이다. 예를 들어, 내부 인사의 강연을 조직할 경우, 조직 내에서 자신의 업무를 의미 있게 여기고 자신의 업무에 대한 만족감이 높고 업무 수행능력이 뛰어난 조직원을 선발하여 이들이 업무에서 경험했던 스트레스나 심리적 어려움을 어떻게 다루는지, 담당하고 있는 업무에 어떤 의미를 부여하였는지를 나누고 자유롭게 질의 응답할 수 있는 시간을 마련하여 조직원들이 실질적인 조언을 얻을 수 있는 시간을 가질 수 있을 것이다. 또한 조직 내에서 동일한 업무를 담당하는 직원들을 대상으로 멘토-멘티로 짝지어 주는 프로그램을 마련하여 멘토-멘티가 서로에게 거울 역할을 담당하여 다양한 시각에서 업무를 살펴봄으로써 일의 의미를 발견할 수 있도록 돕고, 신뢰로운 관계를 바탕으로 업무와 관련된 구체적인 의견도 자유롭게 나눌 수 있는 기회를 제공 할 수 있을 것이다. 셋째, 사원배치나 조직개선 방안을 제시하는 자문 역할을 담당할 때, 내담자가 심한 소진 증상을 보고 하며 본인의 업무에서 의미를 발견하지 못하고 어려움을 호소하고 상담자가 보기에 내담자가 현재 담당하고 있는 업무를 수행하는 것이 불가능하다고 판단될 때에는, 내담자가 일을 의미 있게 여길 수 있는 곳으로 인사이동을 할 수 있도록 돕거나, 최후의 조치로는 이직을 권유하는 것도 고려해 볼 수 있을 것이다.

마지막으로, 본 연구에서 직무소진은 직무만족에 직접적으로 부적인 영향을 미치는 것

으로 나타났는데, 직무소진이 과도한 스트레스에서 비롯됨을 고려했을 때 직장인들로 하여금 스트레스를 관리하도록 조력하는 것이 필요함을 시사한다. 많은 경험적인 연구에서 인지행동치료가 직장인들의 스트레스를 예방하고 관리하는데 효과적인 것으로 나타났다(Barkham & Shapiro, 1990; Cecil & Forman, 1990; Firth & Shapiro, 1986). 특히, 이상희와 김계현(2007)은 인지행동치료를 기반으로 한 웹기반 스트레스 관리 프로그램이 기업의 임직원들에게 효과적이라고 보고하였다. 즉, 과도하게 스트레스를 호소하는 내담자를 상담할 경우, 왜곡된 사고로 인해 불필요한 스트레스를 받고 있는지 확인하고, 필요할 경우 인지적 재구조화를 통해 업무와 관련된 극단적이고 왜곡된 사고를 수정하는 작업이 진행되어야 할 것이다. 또한 인지행동치료 프로그램이 지식적이고 교육적이면서 그 내용을 회기별로 쉽게 구분하여 조직할 수 있기 때문에(이상희, 김계현, 2007), 스트레스 관리를 주제로 한 구조화된 집단상담 프로그램을 운영하는 것도 함께 고려해 볼 수 있을 것이다. 이를 통해, 직장인 내담자는 업무 상황에서 자신의 사고를 점검하고 조절할 수 있는 능력이 향상되고, 상황 인식 및 대처능력 또한 현실적이고 기능적으로 변모하면서, 결국 자신의 직무에 대한 만족도가 증가할 것으로 예상할 수 있다.

본 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언을 논하면 다음과 같다. 첫째, 연구 참여자의 거주지, 고용형태, 소득, 기업규모, 연령대 등이 비교적 편중되어 있어 본 연구결과를 우리나라 모든 직장인들에게 일반화하는 데 한계가 있다. 따라서 추후 연구에서는 보다 다양한 인구통계학적 특성을 지닌 직장인들을 대상으로 본 연구결과가 재현되는지를 확인할

필요가 있다. 관련해서, 본 연구에서는 전문직을 제외한 일반기업에 근무하고 있는 직장인들을 대상으로 연구를 수행하였는데, 일반기업의 정의가 모호하고 이들의 업무환경 또한 상이할 수 있기 때문에, 후속연구에서는 연구 대상의 선발기준을 보다 명료화하고 동질적인 업무환경에서 근무하고 있는 직장인들을 대상으로 일의 의미 뿐 아니라 업무환경 변인들의 중재효과를 탐색할 필요가 있다. 둘째, 본 연구에서 사용한 업무환경 척도 특히 몇몇 하위 척도들의 신뢰도가 낮아 연구결과를 해석하는데 주의를 필요로 한다. 셋째, 후속연구에서는 일의 의미 이외에도 다른 중재변인의 가능성을 고려해 볼 필요가 있다. 예를 들어, 직무소진과 상호작용하는 것으로 보고된 소명의 중재효과를 살펴볼 필요가 있다(Jennifer, 2009; Yoon et al., 2010). 또한 최근에 주목받고 있는 감성지능(Ashkanasy, Härtel, & Daus, 2004; Jordan, Ashkanasy, & Härtel, 2002) 등도 고려하여 다양한 보호요인들의 영향을 통합적으로 살펴볼 필요가 있다. 넷째, 최근 일의 의미와 관련해서 동양 문화권에서 수행된 연구들을 살펴보면, 일의 의미를 개인의 내적 가치를 실현하고 사회적 공의에 기여하는 것으로 이해하기 보다는(Steger et al., 2012), 경제적 보상이나 사회적 인정 등 외적인 측면에 초점을 두고 있다(황매향, 조효진, 조윤진, 방지원, 2013; Zhou, Leung, & Li, 2012). 이는 일의 의미를 살펴볼 때 서구 사회의 문화적 맥락과 구분되는 동양의 독특한 사회문화적 맥락을 고려해야 함을 시사한다. 따라서 선행연구들이 대학생들을 대상으로 일의 의미를 살펴본 한계를 고려하여(황매향 등, 2013; Zhou et al., 2012), 후속연구에서는 다양한 연령대를 대상으로 일의 의미를 살펴볼 필요가 있다. 마지

막으로, 본 연구에서는 횡단적으로 자료를 수집하여 분석하였기 때문에, 직무소진과 직무만족의 관계에서 일의 의미와 업무환경의 영향이 어떻게 변화하는지를 탐색할 수 없었다. 발달단계와 근속연수에 따라 직장인들이 느끼는 일에 대한 의미가 다를 수 있고, 보상, 승진, 업무량 등 업무환경에 대한 인식 또한 달라질 수 있기 때문에, 이러한 변화가 소진을 어느 정도 완화시키고 직무만족에 영향을 미치는지를 살펴볼 필요가 있다. 따라서 후속연구에서는 동일 직장인들을 대상으로 시간이 지남에 따라 일의 의미와 업무환경이 어떤 방식으로 직무소진과 직무만족의 관계를 중재하는지를 살펴볼 필요가 있다.

### 참고문헌

- 고종식, 황진수 (2010). 직무소진이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 산업경제연구, 23(1), 523-545.
- 고종욱 (1999). 인성 특성이 직무만족도에 미치는 영향. 한국사회학, 33(2), 359-387.
- 김민선, 석분옥, 박금란, 서영석 (2010). 중국인 유학생들의 문화적응 스트레스와 우울 및 신체화의 관계: 부적응적 완벽주의와 적응적 완벽주의의 중재효과 검증. 한국심리학회지: 일반, 29(4), 725-745.
- 김봉환 (2008). 국가 경쟁력 향상과 진로 및 직업 상담의 과제. 상담학 연구, 9(4), 1685-1702.
- 김수진 (2014). 한국판 일의 의미 척도 타당화. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 김혜미 (2012). 조직구성원의 직무소진이 직무만족과 조직태도에 미치는 영향: 상사의 정서적 지능의 조절 효과에 관한 연구. 연세대학교 석사학위논문.
- 남진영 (2011). 병원 원무행정근무자의 직무소진이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 연세대학교 석사학위논문.
- 매일경제 (2012). [대한민국은 피로하다] 평생 과열 경쟁...디지털 강박감까지. 매일경제 2012년 5월 21일.
- 박량희, 유태용 (2007). 개인의 성격, 직무 요구, 직무 통제가 직무 스트레스에 미치는 영향. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 20(1), 1-20.
- 박성호 (2001). 상담의 직무환경에서의 위험요소와 사회적 지지가 상담자의 심리적 소진에 미치는 영향. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 박형인, 남숙경, 양은주 (2011). 직무소진과 직무태도 및 이직의도와와의 관계: 메타분석적 문헌 고찰. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 24(3), 457-491.
- 서영석 (2010). 상담심리 연구에서 매개효과와 조절효과 검증: 개념적 구분 및 자료 분석 시 고려 사항. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 22(4), 1147-1168.
- 신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16(3), 1-17.
- 안도희, 박윤지 (2014). 업무능력신념과 소진이 경찰공무원의 직무만족감에 미치는 영향. HRD연구, 16(1), 103-119.
- 예지은, 진 현 (2009). 신세대 직장인의 특성에 관한 연구. 인적자원개발연구, 12(2), 67-86.
- 오인수, 김광현, Darnold, T. C., 황종오, 유태용, 박영아, 박량희 (2007). 직무만족, 조직

- 몰입, 성과, 이직의도 간의 관련성: 문헌 고찰 및 메타분석. *인사조직연구*, 15(4), 43-86.
- 유인하 (2010). 광고 아트디렉팅에 있어서 개인특 성과 업무환경이 개인과 조직창의성에 미치는 영향 연구. 한양대학교 박사학위논문.
- 윤경원 (2004). 산업체 상담원의 역할갈등 및 직무스트레스가 직무성과에 미치는 영향. 영남대학교 박사학위논문.
- 윤부성 (2000). 아내학대 관련기관 상담원의 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 윤아랑 (2013). 업무환경 요인 및 개인 내적 요인이 상담자 소진에 미치는 영향. *한국심리학회지: 일반*, 32(4), 967-988.
- 이상희, 김계현 (2007). 직장인의 스트레스관리 능력 향상을 위한 웹기반 상담프로그램의 효과분석. *상담학연구*, 8(1), 131-146.
- 이영미, 성규탁 (1991). 우리나라 사회사업가들의 소진에 관한 연구. *한국사회복지학회*, 18, 25-60.
- 이은경 (2011). 청소년지도자의 소명의식과 직무만족도에 관한 연구. *한국청소년연구*, 22(1), 115-140.
- 장서영 (2000). 서울지역 초등학교 급식종사원의 직무만족도 및 욕구만족도조사. *경희대학교 석사학위논문*.
- 장신재, 이시연 (2008). 사회복지사의 정신건강에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 업무환경의 조절효과를 중심으로. *한국사회복지조사연구*, 19, 253-274.
- 장원섭, 심우정 (2005). 기업교육의 패러다임 전환. *The Journal of Vocational Education Research*, 24(1), 89-109.
- 장진이, 이지연 (2014). 교사의 소명의식이 삶 의 만족도에 미치는 영향: 일의 의미, 소명수행 의식, 삶의 의미, 직업 만족의 매개효과를 중심으로. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 26(1), 123-146.
- 장형석 (2000). 일의 의미 척도의 구성 및 직무만족과의 관계. *심리과학연구*, 1(1), 81-117.
- 조은애 (2011). 상담자의 직무환경과 심리적 소진 및 직무열의와의 관계에서 소명의식의 조절 효과. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 조정인 (2009). 지역아동센터 종사자의 업무환경과 소진에 관한 연구: 경기 지역을 중심으로. 숙명여자대학교 석사학위논문.
- 조혜연, 이송하, 이동혁 (2013). 기업상담자 역할에 대한 인식 및 역할 기대. *상담학연구*, 14(4), 2233-2251.
- 한영근 (2012). 업무환경이 사회복지사의 소진에 미치는 영향. *서울시립대학교 석사학위논문*.
- 허정훈, 나연균 (2004). HRD에서 상담의 활용과 상담자 역할. *대학생활연구*, 22, 71-87.
- 홍은선 (2013). HRD 전문가의 HRD 가치지향성과 성인교육철학의 관계. *서울대학교 석사학위논문*.
- 황매향, 조효진, 조윤진, 방지원 (2013). 대학생의 일의 의미와 진로 결정과정에서의 경험에 대한 질적 연구. *한국심리학회지: 일반*, 32(3), 675-699.
- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple regression testing and interpreting interactions*. Newbury Park, CA: Sage.
- Ashkanasy, N. M., Härtel, C. E. J., & Daus, C. S. (2004). Diversity and emotion: The new frontiers in organizational behavior research. *Journal of Management*, 28(3), 307-338.

- Barkham, M., & Shapiro, D. A. (1990). Brief psychotherapeutic interventions for job-related distress: A pilot study of prescriptive and exploratory therapy. *Counselling Psychology Quarterly*, 3(2), 133-147.
- Bates, R. A., & Chen, H. C. (2005). Value priorities of human resource development professionals. *Human Resources Development Quarterly*, 16(3), 345-368.
- Bersani, H. A., & Heifetz, L. J. (1985). Perceived stress and satisfaction of direct-care staff members in community residences for mentally retarded adults. *American Journal of Mental Deficiency*, 90(3), 289-295.
- Cecil, M. A., & Forman, S. G. (1990). Effects of stress inoculation training and coworker support groups on teachers' stress. *Journal of School Psychology*, 28(2), 105-118.
- Chung-Yan, G. A. (2010). The nonlinear effects of job complexity and autonomy on job satisfaction, turnover, and psychological well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15(3), 237-251.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple regression analysis for the behavioral sciences* (3rd ed.). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Cournoyer, B. (1988). Personal and professional distress among social caseworkers. *Social Casework*, 69(5), 259-264.
- Cranston, S., & Keller, S. (2013). Increasing the meaning quotient of work through a few simple techniques, executives can boost workplace MQ and inspire employees to perform at their peak. *McKinsey Quarterly*. Retrieved from [http://www.mckinsey.com/insights/organization/increasing\\_the\\_meaning\\_quotient\\_of\\_work](http://www.mckinsey.com/insights/organization/increasing_the_meaning_quotient_of_work)
- Dik, B. J., & Duffy, R. D. (2009). Calling and vocation at work: Definitions and prospects for research and practice. *The Counseling Psychologist*, 37(3), 424-450.
- Dik, B. J., Eldridge, B. M., Steger, M. F., & Duffy, R. D. (2012). Development and validation of the Calling and Vocation Questionnaire (CVQ) and Brief Calling Scale (BCS). *Journal of Career Assessment*, 20(3), 242-263.
- Driver, M. (2007). Meaning and suffering in organizations. *Journal of Organizational Change Management*, 20(5), 611-632.
- Duffy, R. D., Dik, B. J., & Steger, M. F. (2011). Calling and work-related outcomes: Career commitment as a mediator. *Journal of Vocational Behavior*, 78(2), 210-218.
- Farber, B. A., & Heifetz, L. J. (1982). The process and dimensions of burnout in psychotherapists. *Professional Psychology*, 13(2), 293-301.
- Firth, J., & Shapiro, D. A. (1986). An evaluation of psychotherapy for job-related distress. *Journal of Occupational Psychology*, 59, 111-119.
- Frankl, V. E. (1959). *Man's search for meaning. Pocket Books*. New York, NY.
- Frazier, P. A., Tix, A. P., & Barton, K. E. (2004). Testing moderator and mediator effects in counseling psychology research. *Journal of*

- Counseling Psychology*, 51(1), 115-134.
- Hammer, L. B., Kossek, E. E., Anger, W. K., Bodner, T., & Zimmerman, K. L. (2011). Clarifying work-family intervention processes: The roles of work-family conflict and family-supportive supervisor behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 134-150.
- Hazen, M. A. (2003). Societal and workplace responses to perinatal loss: Disenfranchised grief or healing connection. *Human Relations*, 56(2), 147-66.
- Ibema, J. F., Smulders, P. G. W., & Bongers, P. M. (2010). Antecedents and consequences of employee absenteeism: A longitudinal perspective on the role of job satisfaction and burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19(1), 102-124.
- Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. B. (1989). Construction of a job in general scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74(2), 193-200.
- Jayarathne, S., & Chess, W. A. (1983). Job satisfaction and burnout in social work: A national survey, In Faber, B. A., *stress and burnout in the human services professions*. New York: Pergamon Press.
- Jayarathne, S., & Chess, W. A. (1984). Job satisfaction, burnout and turnover: A national study. *Social Work*, 29(5), 448-452.
- Jennifer, E. Y. (2009). *The role of calling in emotional labor*. Doctoral dissertation, the Graduate College of Bowling Green State University, USA.
- Jordan, P. J., Ashkanasy, N. M., & Härtel, C. E. J. (2002). Emotional intelligence as a moderator of emotional and behavioral reactions to job insecurity. *The Academy of Management Review*, 27(3), 361-372.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal of Organizational Behavior*, 14(1), 3-20.
- 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*, 81(2), 123-133.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. in Handbook of Industrial and Organizational Psychology, edited by Dunnette, M. D. Rand-McNally, Chicago.
- Moore, K. A., & Cooper, C. L. (1996). Stress in mental health professionals: A theoretical overview. *The International Journal of Social Psychiatry*, 42(2), 82-89.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. New York: The Free Press.
- Pratt, M. G., & Ashforth, B. E. (2003). Fostering meaningfulness in working and in work. In K. S. Cameron, J. E. Dutton, & R. E. Quinn (Eds.), *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline* (pp. 309-327). San Francisco, CA: Barrett-Koehler.
- Raquepaw, J. M., & Miller, R. S. (1989). Psychotherapist burnout: A componential

- analysis. *Professional Psychology: Research and Practice*, 20(1), 32-36.
- Ross, R. R., Altmeyer, E. M., & Russell, D. W. (1989). Job stress, social support, and burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology*, 36(4), 464-470.
- Rosso, B. D., Dekas, K. H., & Wrzesniewski, A. (2010). On the meaning of work: A theoretical integration and review. *Research in Organizational Behavior*, 30, 91-127.
- Schaufeli, W. H., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual (3rd edn)*. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220.
- Schwenk, E. (2006). The workplace counsellor's toolbox. *Counseling at Work*, 51, 20-23.
- Sears, S. F. Jr., Urizar, G. G. Jr., & Evans, G. D. (2000). Examining a stress-coping model of burnout and depression in extension agents. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 56-62.
- Sparks, J. R., & Schenk, J. A. (2001). Explaining the effects of transformational leadership: An investigation of the effects of higher-order motives in multilevel marketing organizations. *Journal of Organizational Behavior*, 22(8), 849-869.
- Staw, B. M., & Ross, J. (1985). Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70(3), 469-480.
- Steger, M. F., Dik B. J., & Duffy, R. D. (2012). Measuring meaningful work: The work and meaning inventory (WAMI). *Journal of Career Assessment*, 20(3), 322-337.
- Sverko, B., & Vizek-Vidovic, V. (1995). Studies of the meaning of work: Approach, models, and some of the findings. In D. E. Super & B. Sverko (Eds.), *Life roles, values, and careers* (pp. 3-21). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Yoon, J. D., Rasinski, K. A., & Curlin, F. A. (2010). *Burnout, calling and career resilience among primary care physicians: A national survey*. Unpublished manuscript.
- Zunker, V. G. (2002). *Career counseling: Applied concepts of life planning*. Pacific Grove, CA: Brooks.
- Zhou, S., Leung, S. A., & Li, X. (2012). The meaning of work among chinese university students: Findings from prototype research methodology. *Journal of Counseling Psychology*, 59(3), 408-423.

원 고 접 수 일 : 2014. 07. 31

수정원고접수일 : 2014. 10. 20

게재결정일 : 2014. 11. 05

## The Relation between Employees' Job Burnout and Job Satisfaction: Moderating Effects of Meaning of Work and Working Environments

Jungsun Lee

Sungkyunkwan University

Young Seok Seo

Yonsei University

The purpose of this study was to examine whether meaning of work and working environments would moderate the association between job burnout and job satisfaction. Data were collected through online and offline surveys from 491 Korean employees. Results from hierarchical regression analysis showed significant main effects of job burnout, meaning of work, and working environments on job satisfaction. Additionally, significant two-way interactions were found, indicating that job burnout and meaning of work interacted to predict job satisfaction. Specifically, when meaning of work was high, the negative effect of job burnout on job satisfaction was lower, as compared with when meaning of work was low. On the other hand, working environments did not moderate the relationship between job burnout and job satisfaction. Implications for counseling and future research directions are discussed.

*Key words* : job satisfaction, meaning of work, working environments, job satisfaction, moderating effect