

해군 병사들의 직무소진과 조직시민행동의 관계: 직무열의와 스마트폰을 통한 사회적 자본의 조절된 매개효과

김 학 래 설 정 훈 이 기 학[†]

연세대학교 심리학과

본 연구에서는 직무요구-자원 모형과 자원보존이론을 바탕으로 해군 병사들의 직무소진과 조직시민행동의 관계에서 직무열의와 스마트폰을 통한 사회적 자본의 조절된 매개효과 모형을 검증하였다. 먼저, 직무소진과 조직시민행동의 관계에서 직무열의의 매개효과를 검증하였으며, 직무소진이 직무열의에 영향을 미치는 과정에서 스마트폰을 통한 사회적 자본의 조절효과를 살펴보았다. 최종적으로, 조절효과와 매개효과 모형을 통합하여 직무소진이 직무열의를 통해 조직시민행동에 영향을 미치는 경로에서 스마트폰을 통한 사회적 자본의 조건 값에 따른 간접 효과(조절된 매개효과)를 검증하였다. 본 연구의 모형을 검증하기 위해 해군에서 복무하는 병사 336명을 대상으로 직무소진, 직무열의, 조직시민행동, 스마트폰을 통한 사회적 자본을 측정하는 설문을 실시했으며, 이 중 불성실하게 응답하거나 일부 문항에 응답하지 않은 12명을 제외하고 총 324명의 데이터를 분석에 사용했다. 주요 연구 결과는 다음과 같다. 우선 직무소진과 조직시민행동의 관계에서 직무열의의 완전 매개효과가 나타났다. 다음으로 직무소진이 직무열의를 매개로 조직시민행동에 이어지는 경로에서 스마트폰을 통한 사회적 자본의 조절된 매개 효과가 검증되었다. 특히 스마트폰을 통한 사회적 자본의 인식 수준 조건값이 높아질수록, 직무소진이 직무열의에 미치는 부적 영향력을 완충했으며, 결과적으로 조직시민행동에 미치는 간접효과의 영향력을 완화한다는 것을 확인할 수 있었다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 본 연구의 의의, 시사점과 한계점 및 후속 연구를 위한 제언을 논의하였다.

주요어 : 직무소진, 직무열의, 조직시민행동, 사회적 자본, 스마트폰, 해군, 조절된 매개효과

[†] 교신저자 : 이기학, 연세대학교 심리학과, (03722) 서울시 서대문구 연세로 50

E-mail : khlee2445@yonsei.ac.kr

서론

군대는 국가방위의 주체로서 특수한 임무를 수행하기 위해 환경적·제도적으로 민간 사회와 일정한 거리를 두는 특수한 조직이다.

군대에 입대한 병사들의 대다수는 20대 초반의 성인 도래기로 교우 관계와 사회적 관계를 중시하는 특성을 가지고 있다(Pempek, Yermolayeva, & Calvert, 2009). 하지만, 군대의 환경적·제도적 특성으로 인해 병사들은 자신들이 군에 입대하기 전 형성해 온 사회적 관계망이 단절되게 되며, 이는 병사들의 주된 스트레스 원인으로 작용한다(김옥란, 김완일, 2014; 오명자, 박희현, 이주희, 권재환, 2013). 이러한 단절은 사회적 고립의 자각을 유발하며(Cornwell & Waite, 2009), 병사 개인의 부대 적응에 악영향을 줄 뿐 만 아니라, 자살, 탈영과 같은 각종 악성 사고의 원인이 된다(박상혁, 윤여연, 2019; 박장한, 2012). 또한 군은 일반 조직들과 비교해 개인의 욕구보다 조직의 목표와 임무가 우선시 되는 조직이다(설정훈, 박수현, 2015). 이러한 특성에서 비롯된 위계질서와 역할갈등, 낮은 직무요구(Job demands)들은 군 복무의 주된 스트레스 요인이며, 병사들에게 자발적인 부대 활동 참여와 동기 유발을 어렵게 하는 요인이 된다(김정은, 2013; 이대식, 서혜석, 변상해, 2016).

특히 해군 병사들의 경우, 외부와의 단절이 심한 함정·도서에서 근무하며, 극도의 긴장을 경험하기에 타군 병사들에 비해 높은 스트레스를 겪게 된다(강정희, 정선옥, 윤연금, 노미영, 최윤희, 김지은, 2011). 이는 해군이 전통적으로 타군보다 위계질서와 직급별 차이가 명확하고 수직적인 군이며(Cunradi, Moore, & Ames, 2008), 특수한 근무 환경에서 발생하는

스트레스를 관리할 수 있는 인력과 시설이 열악하기 때문이다(홍경숙, 최윤경, 2014). 이들은 항시 위협에 노출되어 있는데, 제 2 연평해전(2002), 천안함 피격사건(2010), 고속정 수류탄 폭발 사건(2019) 등의 사건들은 언제든지 생명을 위협받을 수 있는 직무를 수행해야 하는 해군 병사들의 직무 환경을 단적으로 보여 주는 사건이다.

이러한 사회적 고립과 높은 직무 스트레스는 해군 병사들의 직무소진(Job burnout)을 야기한다(정교태, 장수덕, 이채화, 2012; Stephenson & Bauer, 2010). 직무소진은 직무 구성원이 스트레스 요인에 대해 느끼는 만성적이고 감정적인 긴장 반응으로 정서적 고갈, 비인격화, 직무효능감의 감소 등으로 구성되어 있다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 군에서의 소진은 장병 개인에게는 정신적, 신체적인 어려움을 유발해 군 생활 부적응을 야기할 뿐만 아니라, 응집력이 강조되는 군 조직에 기강 해이, 사기 저하와 같은 부정적인 영향을 유발하기 때문에 궁극적으로 국가 안보에 악영향을 미치게 된다(손귀현, 손영우, 정은경, 2018; 최현주, 이자영, 2012). 하지만 대한민국 군 병사들이 자각하는 소진과 그 영향에 대한 연구는 대부분 육군 병사들에 초점을 맞추고 있으며, 해군 병사들에 대한 연구는 부족한 실정이다. 많은 연구에서 해군 병사들은 타군 장병들에 비해 스트레스 고위험 집단이고 소진에도 취약하기에, 이들에게 특성화된 관리 방안의 필요성을 제기하고 있다(강정희 등 2011, 박용욱, 설정훈, 손영우, 2018; 설정훈, 박수현, 2015; 정복련, 이선미, 전상희, 정선옥, 한석옥, 2007). 따라서 해군 병사들의 직무소진으로부터 야기되는 부정적인 영향을 살펴보고 이를 완충할 수 있는 개입 방안을

찾는 것이 필요하다.

한편, 국방부에서 추진하는 병영문화혁신의 주요 과제 중 하나는 장병들이 ‘자율과 책임의 병영생활 행동으로 능동적인 군인상(軍人象)을 구현’하도록 하는 것이다(국방부 홈페이지, 2020년 4월 6일). 군에서 병사들에게 바라는 ‘자율과 책임’과 ‘능동적인 군인상’은 ‘직무열의(Work engagement)’ 및 ‘조직시민행동(Organization citizenship behavior)’과 같은 맥락으로 설명할 수 있다. 먼저, 직무열의는 직무와 관련해 긍정적이고 충만한 마음 상태를 의미한다(Schaufeli, Salnova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002). 조직시민행동은 공식적인 보상을 받는 행동은 아니지만, 조직 내에서 조직의 유효성이나 효율성을 증진시키기 위한 개인의 자발적인 행동이다(Organ, 1988). 군에서 조직시민행동은 자발적인 협력과 헌신적인 참여를 통해 군기, 사기, 단결을 촉진하고 전투력 발휘를 극대화 할 수 있는 요소이기에 군인복무규율에도 반영된 핵심 가치로 간주되고 있다(노관석, 홍아정, 2012).

하지만, 국방의 의무로 인해 낮은 환경에서 적은 봉급을 받으며, 군에서 직무를 수행하는 병사들에게 직무에 대한 열의와 조직시민행동의 덕목을 요구하는 것은 쉽지 않은 과제다. 특히나 사회적 고립, 직무 스트레스 등으로 만성적인 소진 상태에 빠져있는 병사들은 자신의 업무 범위가 아닌 일에 참여하고자 하는 태도가 낮아지게 된다(Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004).

이에 국방부에서는 사회와의 소통창구를 확대해 병사들의 군 적응을 도모하고 ‘자율과 책임을 함양한 능동적인 군인상’을 구현할 수 있도록 다양한 노력을 경주하고 있다. 그 중 대표적인 사례는 2019년 4월부터 전 군 병사

들의 부대 내 스마트폰 사용을 허가한 것이다(국방부, 2018). 국방부가 실시한 설문조사에 따르면, 병사들의 96%가 스마트폰 사용을 통해 병영 내 외부와의 소통 여건이 현저히 개선되었다고 보고했으며, 휴대전화 사용부대의 병사들은 미사용부대의 병사들과 비교해 우울, 불안, 소외에 대한 두려움이 확연히 낮음을 보고했다(국방부, 2019). 현재 해군 병사들은 평일 일과 이후인 18시~21시, 휴일 오전 8시 30분~21시까지 자유롭게 스마트폰을 사용할 수 있다. 국방부가 전 군 장병들을 대상으로 한 스마트폰 사용 설문조사(2019)를 확인해보면, 병사들은 스마트폰을 주로 SNS와 소통수단으로 사용하고 있는 것으로 나타났으며, 이들의 98.3%가 스마트폰 통해 외부와의 소통 여건이 개선된 것에 만족한다고 응답했다. 이러한 결과를 통해 현재 해군 병사들이 외부와 단절된 환경에서 스마트폰을 통해 외부에서 군 생활을 위한 자원을 얻을 수 있음을 유추할 수 있다. 나아가 스마트폰이 고립된 환경에 직면해 소진을 겪고 있는 해군 병사들의 직무태도 및 조직시민행동 향상에 긍정적인 역할을 할 수 있음을 시사한다.

따라서 본 연구의 목적은 해군 병사들의 직무소진에 대한 잠재적 경로에 대한 이해를 넓히고자 직무소진과 직무열의, 조직시민행동의 관계를 확인해 보는 것이다. 이와 더불어 스마트폰의 사용이 해군 병사들의 직무소진으로 인해 야기되는 부정적 영향력을 완충할 수 있는지를 탐색해 궁극적으로 이들의 직무태도 향상에 기여하는 것에 연구 목적이 있다.

직무소진과 조직시민행동의 관계에서 직무열

의의 매개효과

직무열의는 직무에 대해 긍정적이고 열정적으로 몰입하는 마음상태로 활력(Vigor), 헌신(Dedication), 몰두(Absorption)의 세 가지 요인으로 구성된다(Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006). 직무열의는 그동안 직무소진의 반대되는 개념으로 인식되었으며, 두 변인이 서로 양극에 위치한 개념인지 독립적인 개념인지에 대해서는 현재도 많은 논의가 있다(Leiter & Maslach, 2017; Maslach et al, 2001). 하지만 Schaufeli와 동료들은 직무열의와 직무소진이 부적인 상관관계가 있지만 서로 독립적인 변인이라는 것을 밝혔으며, 직무열의의 요인 중 몰두와 직무소진의 요인 중 직무효능감 감소는 다른 개념이라고 주장했다(Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli, Bakker, & Salanova, 2006; Schaufeli & Salanova, 2007; Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker, 2002). 또한 몇몇 연구들에서도 직무열의와 직무소진은 개인에 따라 독립적으로 작용하며, 직무열의와 소진을 동시에 자각할 수도 있다고 나타냈다(Kuok & Taormina, 2017; Makikangas, Feldt, Kinnunen, & Tolvanen, 2012; Moeller, Ivcevic, White, Menges, & Brackett, 2018). 이는 직무열의와 소진이 다른 원인과 결과 변인을 가졌으며(Schaufeli & Bakker, 2004), 직무열의는 개별적인 업무들에 의해 영향을 받으며 수시로 변할 수 있는 변인이지만, 직무소진은 개인의 만성적인 직무 태도를 반영하는 변인이기 때문이라고 설명할 수 있다(Sonnentag, 2017). 따라서 본 연구에서는 직무소진과 직무열의를 상호 영향을 줄 수 있는 독립된 개념으로 해석했다.

직장인, 학생 등을 대상으로 한 중단연구

들에서 직무소진은 직무열의를 부적으로 예측하였으며(Hakanen & Schaufeli, 2012; Llorens-Gumbau & Salanova-Soria, 2014; Maricutoiu, Sulea, & Iancu, 2017; Salmela Aro & Upadyaya, 2014), 국내의 실증 연구에서도 직무소진은 직무열의에 부적인 영향을 주었다고(고재운, 김병용, 구용진, 2010; 이지영, 이희수, 2015). 이러한 결과는 자원보존이론(Conservation of Resources: Hobfoll, 1989)으로 설명할 수 있다(Maricutoiu et al, 2017). 자원보존이론에 따르면, 개인의 자원은 한정적이며 사람들은 개인의 자원을 보존하기 위해 노력한다. 이 때문에 조직의 과도한 직무요구 등으로 소진을 경험하면 개인은 이를 자원 손실에 대한 위협으로 간주하게 된다. 따라서 조직원은 개인의 자원을 보존하기 위해 조직에 자원을 투입하는 것을 그만 두게 된다. 이를 통해 병사들이 자각하는 직무소진은 직무열의가 부적인 영향을 미친다고 추론할 수 있다. 이러한 이론적 배경과 선행연구를 바탕으로 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 해군 병사들이 자각하는 직무소진은 직무열의에 부적인 영향을 미칠 것이다.

해군 병사들이 겪는 직무소진과 직무열의. 조직시민행동의 관계는 직무요구-자원 모형(Job demands - resources model; Bakker & Demerouti, 2017)으로 설명할 수 있다. 직무요구-자원 모형은 특정 요구나 자원에 국한된 것이 아닌 다양한 직업 장면에서 유연하게 적용할 수 있는 모형으로 직무요구와 직무소진의 관계에 영향을 주는 다양한 요인들을 규명하기 위해 개발된 이론이다(Bakker & Demerouti, 2017, Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli,

2001). 모형에 따르면, 조직 내 구성원에게 신체적·심리적 노력을 요구하는 특성인 직무요구(Job demands)의 증가와 직무목표의 달성에 도움을 주고 직무요구를 감소시키는 특성인 직무자원(Job resources)의 결여는 직무소진을 야기한다. 이렇게 발생한 직무소진은 직무동기의 감소와 함께 직무성과, 조직시민행동 등의 저하를 초래한다(Bakker, & Demerouti, 2017; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001;). 직무열의와 같은 동기(Motivation)는 조직시민행동을 비롯한 업무 수행(Job performance)에 긍정적인 영향을 미치는 반면, 소진은 직접적으로, 또는 동기의 감소를 거쳐 부정적인 영향을 미친다(Bakker & Demerouti, 2017). 이는 높은 수준의 소진을 겪고 있는 조직원은 업무 목표를 달성하는데 필요한 자원과 동기가 고갈되어 있기 때문이다.

Halbesleben와 Bowler(2007)는 직무소진과 직무성과의 관계는 동기(Motivation)변인의 여러 측면에 의하여 매개되며, 직무소진과 조직시민행동의 관계는 지위나 대인관계와 관련된 동기에 의해 매개되는 것을 확인했다. Arshadi(2014)의 연구에서도 근로자들의 정서적 소진과 조직시민행동의 관계가 직무 동기에 의해 매개되는 것이 확인되었다. 직무열의는 직무요구-자원 모형에서 연구되는 대표적인 동기(Motivation)변인이며, 동기와 매우 밀접한 관련을 갖는다(Bakker & Demerouti, 2017; Salanova, Schaufeli, Xanthopoulou, & Bakker, 2010). 또한 직무열의는 자신의 업무에 대한 활력, 헌신, 몰입과 같은 심리적 동기들을 유발해 조직시민행동의 실천 가능성을 높인다(Rich, Lepine, & Crawford, 2010). 이는 직무열의가 높은 구성원은 개인의 역할로 간주되는 활동의 범위를 더 넓게 보고, 공식적으로 정의된 직무 외의 것

에 대해서 더 많은 관심을 가지게 되기 때문이다(Rich et al, 2010). 또한 직무를 효율적으로 수행함으로써 자신의 자원을 자유롭게 쓸 수 있기 때문에 직무열의가 높은 조직원은 조직시민행동을 적극적으로 수행하게 된다(Christian, Garza, & Slaughter, 2011). 따라서 병사들의 직무소진과 조직시민행동의 관계에서 직무열의의 매개 효과를 검증함으로써, 자원이 고갈된 병사들의 조직시민행동 저하를 완화하는 데 도움을 줄 수 있다.

해군 병사들을 대상으로 직무소진과 직무열의, 조직시민행동의 관계를 살펴본 연구는 부족한 실정이다. 이와 유사한 실증 연구들을 살펴보면, 김기성(2016)의 연구에서 직무열의는 직무소진과 조직시민행동을 매개하는 것으로 나타났으며, Chiu와 Tsai(2010)의 연구에서 직무소진과 조직시민행동의 관계를 직무관여(Job involvement)가 매개한다고 나타났다. 또한, 박노윤(2011)의 연구에서는 직무열의가 직무환경과 조직시민행동을 완전매개 하는 것으로 나타났다. 이러한 이론적 배경과 선행연구들을 바탕으로 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 2. 해군 병사들이 자각하는 직무열의는 직무소진과 조직시민행동을 매개할 것이다.

스마트폰을 통한 사회적자본의 완충효과

많은 연구에서 소속과 유대를 바탕으로 한 긍정적인 정서는 개인이 처한 환경에 따라 달라질 수 있음을 말하고 있으며, 특히 사회적 고립을 경험하는 개인은 그 반대의 경우보다 타인과의 상호작용에 더욱 관심을 가지게 된다(신지은, 김정기, 서은국, 임남연, 2017; Dewall & Richman, 2011; Maner, Dewall,

Baumeister, & Schaller, 2007). 즉, 사회적 고립을 경험하는 개인은 외부에서의 자원을 확보하기 위해 타인과의 상호작용에 관심을 기울이게 된다. 마찬가지로 직무소진을 겪고 있는 해군 병사들 또한 상호작용을 바탕으로 외부에서 자원 확보를 위해 노력을 기울이게 될 것이다. 하지만, 앞서 설명한 군의 환경적, 제도적 특성은 이들이 자유로운 상호작용을 추구하는 것에 제한점으로 작용한다. 이러한 해군 병사들에게 비교적 자유롭게 사용할 수 있는 스마트폰은 조직 외부에서 자원을 확보할 수 있는 소통 창구의 역할을 할 수 있을 것이다.

이에 본 연구에서는 외부에서 스마트폰을 통해 얻는 자원을 나타내는 변인으로 사회적 자본을 선정하였다. 사회적 자본의 정의는 학자에 따라 조금씩 다르지만, 대표적으로 Putnam(1993)은 상호이익을 위한 조정 및 협동을 유발하는 관계망, 규범, 사회적 신뢰로 정의하였으며, Lin(2002)은 개인이 사회적 관계를 바탕으로 활용할 수 있는 자원으로 정의하였다(유창민, 2018에서 재인용). 특히 Putnam(1995)은 사회적 자본의 핵심 구성요소로 네트워크를 제시했는데, 네트워크 관점에서 사회적 자본은 결속형(Bonding) 사회적 자본과 연결형(Bridging) 사회적 자본으로 구분할 수 있다. 결속형 사회적 자본은 이미 유사한 배경 및 특성 등으로 형성된 강한 유대감으로 연결된 사람들 사이에 형성된 사회적 자본으로 밀접한 관계에서 정서적인 지원을 제공하는 가족이나 친한 친구 등과의 관계를 들 수 있다. 연결형 사회적 자본은 인종, 종교 등 상대적으로 다양한 배경이나 특성을 가진 사람들 간의 포괄적인 네트워크로 개인 간 관계성은 약하지만, 그 범위가 넓어 유용한 정보와 새로운 시각 등을 제공하는 자본이다(Holland,

Reynolds & Weller, 2007; Yoo, 2018).

최근의 연구들은 스마트폰으로 형성되는 온라인 사회 자본에 초점을 맞추고 있다. 현대인들은 스마트폰을 사용해 오프라인에서 형성된 사회적 관계를 관리하며, 온라인에서의 사회적 네트워크 또한 형성하고 관리한다(배성만, 2018; Kim, Wang, & Oh, 2016). 따라서 현대사회에서 스마트폰은 개인의 사회관계 유지와 확장을 위한 기본 도구이며, 다수의 선행 연구에서 스마트폰 사용은 사회적 자본 형성에 영향을 미치는 변인임이 확인되었다(배성만, 2018; Bian & Leung, 2015; Liu, Liu, & Wei, 2014). 또한 Cho(2015)의 연구에서는 스마트폰의 사용이 특히 젊은 세대의 사회적 자본 형성과 사회적 고립 완화에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

Syrek, Kuhnel, Vahle-Hinz와 De Bloom(2018)의 연구에 따르면, 직장에서 업무와 관련 없는 SNS를 많이 사용하는 직원들은 SNS를 사용한 후 일정 시간이 지나면 직무 몰입이 증가함을 확인할 수 있었다. 이러한 결과는 직원들은 업무에 사용되는 자원이 고갈될 시 SNS 활동 등을 함으로써 자신의 에너지 수준을 관리하고, 업무에 사용되는 개인 자원을 보충해 이후 직무 몰입에 활용한다는 것으로 해석할 수 있다(Fritz, Lam, & Spreitzer, 2011; Syrek, Kühnel, Vahle-Hinz, & De Bloom, 2018; Zacher, Brailsford, & Parker, 2014). 즉, 조직원들은 자원보존이론에 따라 개인 자원의 손실을 감당하기 위해 자신이 가진 자원의 투입을 조절하거나, 외부에서 자원을 확보하게 된다(박재춘, 김성근, 2018). 특히 직무소진을 겪고 있는 해군 병사들은 자신감 약화(Self-undermining)의 손실나선(Loss spirals)으로 더 많은 직무요구를 자각(Bakker & Demerouti, 2017)하게 된다는 점과

상대적으로 직무자원을 얻기 힘든 군의 특성을 고려해 볼 때, 이들이 스마트폰을 통해 직무 수행을 위한 자원을 확보할 수 있음을 추론할 수 있다.

직무 소진의 상황에서 사회적 자원은 개인의 내적자원을 보호할 수 있는 완충 변인으로 작용하는데, 특히 조직 내부에서 얻는 사회적 자원은 직무소진의 탈진 요인과 연관이 있으며, 조직 외부에서 얻을 수 있는 사회적 자원은 직무소진의 요인 중 냉소 및 직무효능감 감소와 연관이 있다(Halbesleben, 2006). 또한, Halbesleben와 Bowler(2007)은 소진을 겪고 있는 사람들이 향후 사회적 자원을 획득할 수 있는 관계에 자원을 투자하는 경향을 보인다는 것을 확인했으며, 소진과 사회적 네트워크의 상호작용이 소진의 결과에 영향을 줄 수 있음을 제안했다. 이는 사회적 네트워크를 구축한 사람들은 자신들의 소진에도 불구하고, 타인을 위해 추가적인 업무 수행을 할 수 있기 때문이다.

군 장병들을 대상으로 한 많은 실증연구에서도 가족, 친구, 국민들과 같이 군 외부로부터 얻는 지지와 자원은 장병들의 스트레스와 직무태도, 군 생활 적응 간 관계를 조절할 수 있는 일관된 변인으로 나타났다. 천세구, 채성기, 이재창(2016)의 연구에서는 병사들이 군 생활 스트레스를 겪더라도 사회적지지를 자각하게 될 경우, 군 생활 적응에 미치는 부정적인 영향력이 완충되는 것으로 나타났다. 설정훈(2018)과 설정훈, 박수현(2015)의 연구에서도 해군 장병들의 스트레스와 부적응적 정서조절 전략이 정신건강에 미치는 부정적 영향력을 사회적 지지가 완충하는 것으로 나타났으며, 천안함 피격사건을 겪은 해군 장병들을 대상으로 한 연구에서도 외부로부터의 사회적 지

지와 자원이 그들의 회복에 큰 도움을 주는 것으로 나타났다(장재현, 이기학, 2013). 또한 장병들의 SNS를 통한 온라인 커뮤니케이션 활동은 군 생활 적응을 도모하고, 소속감을 증대해 조직시민행동에 영향을 미칠 수 있는 것으로 나타났다(권우영, 백승령, 2015; 권진구, 2018).

이러한 선행연구들을 바탕으로 볼 때, 해군 병사들이 처해있는 고립과 직무소진을 자각하기 쉬운 환경에서 스마트폰을 통해 얻는 사회적 자본과 같은 자원은 병사들의 직무 소진으로부터 야기되는 직무열의와 조직시민행동의 저하를 완충하는 조절역할을 할 가능성이 있다. 즉, 직무소진을 높게 자각하는 해군 병사들일지라도 이들이 스마트폰을 통한 사회적 자본을 충분히 자각한다면, 사회적 자본을 충분히 자각하지 못하는 병사들에 비해 직무열의의 감소가 줄어들 것이고, 이를 통해 조직 시민행동의 감소 양상도 조절할 수 있다고 생각하였다. 따라서 아래와 같은 가설을 설정하였다.

가설 3. 직무소진과 조직시민행동의 관계에 있어 스마트폰을 통한 사회적 자본은 직무열의의 매개효과를 조절할 것이다.

종합하면, 본 연구에서는 해군 병사들의 직무소진으로부터 야기되는 잠재적 경로에 대한 이해를 넓히고자 직무요구-자원 모형(Bakker & Demerouti, 2017)을 바탕으로 직무소진과 직무열의, 조직시민행동의 매개 모형을 설정하였다. 이와 함께 직무소진이 직무열의, 조직시민행동에 미치는 간접효과에서 부정적 영향을 완충하는 조절 변인에 대해 탐색하고자 했으며, 이에 스마트폰을 통한 사회적 자본의 조

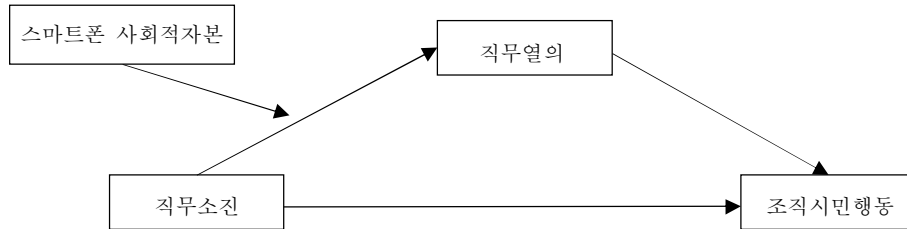


그림 1. 연구모형

절된 매개효과 검증을 통해 직무소진이 조직 시민행동에 주는 부적 영향의 조절 효과를 제공하는지 확인하였다. 지금까지 논의된 가설들을 바탕으로 한 연구모형은 그림 1에 제시되어 있다.

방 법

연구 대상

본 연구는 해군본부와 **대학교 생명윤리심의위원회(IRB 번호: 201912-HR-1721-**)의 승인을 받아 해군본부 및 1, 2, 3함대사령부, 진해기지사령부에서 복무하는 병사들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 총 336명의 병사들이 설문 조사에 참가하였고, 응답한 내용에 결측치가 있거나 불성실하게 응답한 참가자 12명을 제외한 324명의 설문 내용을 자료 분석에 사용하였다. 평균 연령은 22세(SD=1.67)였고 계급별 분포는 이병 20명(6.2%), 일병 133명(41%), 상병 89명(27.5%), 병장 82명(25.3%)이며, 근무지는 육상 243명(75%), 함정 81명(25%)으로 나타났다. 스마트폰 사용과 관련하여 병사들은 평일에는 평균 2시간 30분(SD=1시간), 휴일에는 7시간 30분(SD=3시간) 가량 스마트폰을 사용했으며, 하루 평균 7.5명의 사람들과

스마트폰을 통해 소통하는 것으로 나타났다.

측정도구

직무소진

Maslach, Jackson 그리고 Leiter(1996)가 개발한 MBS-GS(Maslach Burnout Inventory General Survey)를 신강현(2003)이 번안 타당화한 척도를 사용하였다. 정서적 고갈 요인 5문항, 비인격화 요인 5문항, 직무효능감 감소 요인 6문항 등 총 16개 문항으로 구성되어 있으며, 리커트 7점 척도(1점 : 전혀 그렇지 않다, 7점 : 매우 그렇다)로 측정되었다. 설문 문항은 “내가 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐 있음을 느낀다.”, “현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다.” 등이 있다. 원 도구에서 직무 소진의 요인별 신뢰도(Cronbach’s α)는 각각 .90, .81, .86이었으며 전체 신뢰도는 .82로 나타났다. 본 연구에서는 요인별로 각각 .90, .84, .86으로 나타났으며 전체 신뢰도는 .78로 나타났다.

직무열의

Schaufeli, Bakker 그리고 Salanova(2006)가 개발한 UWES-9(Dutch Utrecht Work Engagement Scale)을 백수진(2016)이 번안한 척도를 사용하였다. 활력 요인 3문항, 몰두 요인 3문항, 헌

신 요인 3문항 등 총 9개 문항으로 구성되어 있으며, 리커트 7점 척도(1점 : 전혀 그렇지 않다, 7점 : 매우 그렇다)로 측정한다. 설문 문항은 “나는 부대에서 에너지로 가득 차 있다.”, “내가 하고 있는 일은 나를 고취시킨다.” 등이 있다. 백수진(2016)의 연구에서 요인별 신뢰도는 각각 .86, .89, .80으로 나타났으며, 전체 신뢰도는 .92였다. 본 연구에서 요인별 신뢰도는 각각 .81, .89, .91로 나타났으며 전체 신뢰도는 .94로 나타났다.

조직시민행동

Organ(1988)이 구분한 5가지 조직시민행동의 하위차원의 문항을 군 조직 상황에 맞게 김영춘(2009) 및 전동우(2010)가 수정한 척도를 사용하였다. 총 20개 문항이며 리커트 7점 척도(1점 : 전혀 그렇지 않다, 7점 : 매우 그렇다)로 측정한다. 설문 문항은 이타적 행동 4문항, 양심적 행동 4문항, 배려적 행동 4문항, 비불평적 행동 3문항, 적극적 참여행동 5문항 등 20개 문항으로 구성되어 있으며, 문항의 예로는 “나는 업무 수행에 어려움을 겪는 동료들 기꺼이 도와주곤 했다.”, “나의 부대나 다른 사람들에 대해 험담하지 않는다.”, “나는 부대에서 추진하는 행사나 활동에 자발적으로 참여한다.” 등이 있다. 전동우(2010)의 연구에서 요인별 신뢰도는 각각 .80, .83, .74, .89, .89로 나타났으며 전체 신뢰도는 .93으로 나타났다. 본 연구에서 요인별 신뢰도는 각각 .86, .86, .87, .82, .92로 나타났으며 전체 신뢰도는 .94로 나타났다.

스마트폰을 통한 사회적 자본

Williams(2006)가 온라인 결속형 사회적 자본과 연결형 사회적 자본을 측정하기 위해 개발

한 Online Social Capital Scale을 김재윤, 김정환, 김성철(2013)이 스마트폰 사용에 맞게 번안 수정한 16개 문항을 사용했다.

병사들의 스마트폰 사회적 자본을 측정할 수 있는 타당화된 척도가 부재한 관계로 기존 척도를 보완하고자, SPSS 24.0을 이용한 탐색적 요인분석을 실시해 요인구조를 확인하고 문항을 선정했다. 문항들의 왜도와 첨도의 범위가 정규분포 가정을 충족했기에, 측정변수들의 공분산을 최대한 설명할 수 있도록 최대우도법(Maximum likelihood)를 사용해 요인을 추출했으며(강현철, 2013), 직접오블리민(Direct oblimin)방식을 이용해 요인회전을 수행했다. 요인별 의미를 잘 나타낼 수 있는 문항을 선정하기 위해 공통성(Communality)이 .30 이하, 요인부하량이 .40 이하인 문항 2개를 삭제하였다(Pett, Lackey & Sullivan, 2003). 분석 결과 KMO(Kaise - Meyer-Olkin) 지수는 .91이었고, Bartlett의 구형성 검증결과는 $p < .001$ 로 요인 분석에 적합한 자료임을 확인했다. 스크리 검정 결과 고유치(Eigenvalue)가 급격히 작아지는 2개의 요인이 제안됨을 확인하였다. 요인 1은 연결형 사회적 자본 8문항으로 고유값은 7.60이고 전체 변량의 54.29%를 설명했으며, 내적일치도 계수는 .91로 나타났다. 요인 2는 결속형 사회적 자본 6문항으로 고유값은 1.75이고 전체 변량의 12.53%를 설명했으며, 내적일치도 계수는 .88로 나타났다. 최종적으로 선정된 문항은 14개이며, 리커트 5점 척도(1점 : 전혀 그렇지 않다, 5점 : 매우 그렇다)로 측정했다. 설문 문항의 예로는 “스마트폰을 통해 소통하는 사람 중, 내 문제를 해결하는데 도움을 줄 것이라고 신뢰하는 사람이 많다.”, “스마트폰을 통해 소통하는 사람들은 내가 더 큰 공동체의 일부임을 느끼게 만든다.” 등이 있다. 김

재운 등(2013)의 연구에서 스마트폰을 통한 연결형 사회적 자본의 내적 일치도 계수는 .93, 결속형 사회적 자본은 .88로 나타났다.

통제변인

군대는 계급을 바탕으로 한 위계질서를 강조하는 조직이다. 군 관련 선행 연구에서 계급이 장병들의 심리적 상태와 스트레스에 영향을 줄 수 있음이 나타났다(강종수, 2013; 오명자 등, 2013). 따라서 연구에 참가하는 해군 병사들의 계급에 따라 전반적인 변인에 차이가 나타날 가능성이 존재한다고 판단했다. 또한 해군 병사들의 근무지는 크게 함정과 육상 근무로 나뉠 수 있는데, 이러한 근무지가 직무태도에 영향을 미칠 수 있다고 예상했다. 그러므로 본 연구에서는 해군 병사들의 계급과 근무지를 통제변인으로 설정하였다.

분석 방법

수집된 자료는 SPSS 24.0과 SPSS PROCESS Macro 프로그램 v3.5(Hayes, 2013)를 사용해 분석하였다. 분석 방법은 다음과 같다. SPSS 24.0을 사용해 측정 변인들의 기술통계치를 확인한 후 척도에 대한 신뢰도 검증을 위해 Cronbach's α 를 사용하였다. Pearson 상관계수를 이용해 이변량 상관계수를 산출하였고, 왜도와 첨도를 확인해 통계분석에 적합한 수준임을 확인했다. 다음으로 Preacher, Rucker, 그리고 Hayes(2007)의 제안에 따라 매개모형과 조절모형, 조절된 매개모형을 순차적으로 분석했다. 우선 SPSS PROCESS Macro Model 4를 사용해 해군 병사들의 직무소진과 조직시민행동의 관계에서 직무열의의 매개효과를 검증하고, 부트스트래핑을 실시해 매개효과의 존재여부를

확인했다. 이어 SPSS PROCESS Macro Model 1을 사용해 직무소진과 직무열의의 관계에서 스마트폰을 통한 사회적자본의 조절효과를 확인하고 단순회귀선의 유의성을 검증하였다. 마지막으로 직무소진, 직무열의, 조직시민행동의 관계에서 스마트폰을 통한 사회적자본의 수준이 직무열의를 조절하는지를 확인하기 위해 SPSS PROCESS Macro의 Model 7을 이용해 조절된 매개효과를 확인했다.

결 과

기술 통계

본 연구에서 측정된 변인들의 기술통계와 상관관계는 표 1에 제시되어 있다. 변인들의 상관을 살펴보면, 선행변인인 직무소진은 직무열의($r = -.28, p < .01$), 조직시민행동($r = -.12, p < .05$)과 부적의 상관을 보였다. 매개변인인 직무열의는 조직시민행동($r = .54, p < .01$), 스마트폰을 통한 사회적 자본($r = .18, p < .01$)과 정적인 상관을 보였다. 본 연구의 결과변인인 조직시민행동은 스마트폰을 통한 사회적 자본($r = .39, p < .01$)과 정적인 상관이 있는 것으로 나타났다.

직무소진과 조직시민행동의 관계에서 직무열의의 매개효과 검증

직무소진이 직무열의를 통해 조직시민행동에 영향을 주는 매개모형을 검증하기 위해 SPSS PROCESS Macro Model 4에 따라 분석을 실시했으며, 그 결과는 표 2와 같다. 우선 독립변인인 직무소진이 매개변인인 직무열의에

표 1. 기술통계 및 변인 간 상관관계

	1	2	3	4
1. 직무소진	-			
2. 직무열의	-.28**	-		
3. 조직시민행동	-.12*	.54**	-	
4. 스마트폰을 통한 사회적자본	.05	.18**	.39**	-
평균(M)	3.45	4.07	5.29	4.13
표준편차(SD)	.90	1.32	.98	.72

* $p < .05$, ** $p < .01$

표 2. 직무소진과 조직시민행동의 관계에서 직무열의의 매개효과 분석

예측변인	종속변인 : 직무열의			종속변인 : 조직시민행동		
	B	SE	t	B	SE	t
직무소진	-.37	.07	-4.86***	.02	.05	.46
직무열의	-	-	-	.41	.03	11.17***

부트스트래핑 결과(10,000회)

변인	Boot 계수	Boot SE	95% 신뢰구간	
			하한값	상한값
직무열의	-.15	.04	-.23	-.08

*** $p < .001$, 주. B: 비표준화 회귀계수, SE: 표준오차

유의미한 수준의 부적의 영향을 미치는 것으로 나타났다($B = -.37, t = -4.86, p < .001$). 다음으로 매개효과를 확인하기 위해 직무소진과 직무열의를 동시에 투입했을 때 직무소진이 조직시민행동에 미치는 영향력은 유의하지 않았으며($B = .02, t = .46, p = n. s$), 직무열의가 조직시민행동에 미치는 영향은 통계적으로 유의미했다($B = .41, t = 11.17, p < .001$). 이처럼 독립변인과 매개변인, 종속변인 각각의 관계가 유의미하지만, 매개모형을 검증하였을 때 독립변인과 종속변인의 관계가 유의

미하지 않다면 이는 완전 매개로 설명할 수 있다(Hayes, 2009).

직무열의를 경유하는 간접효과가 유의한지를 검증하기 위해 부트스트래핑(Bootstrapping) 방법을 활용하였다. 표본의 수는 10,000개로 설정하였으며, 간접효과의 계수는 -.15로 나타났다. 95%의 신뢰구간 하한값과 상한값은 각각 -.23과 -.08로 나타났으며, 0을 포함하지 않고 있어 직무열의의 간접효과는 유의미한 것으로 나타났다.

스마트폰을 통한 사회적 자본의 조절효과 검증

스마트폰을 통한 사회적 자본이 직무소진과 직무열의의 관계를 조절하는지를 검증하기 위해 SPSS Macro PROCESS의 Model 1을 활용하였으며, 그 결과를 표 3에 제시하였다. 다중공선

성의 문제를 최소화하고자 독립변인과 조절변인의 평균중심화를 한 후 분석하였으며, 그 결과 직무소진이 직무열의에 미치는 영향이 직무소진과 스마트폰을 통한 사회적자본의 상호작용항에 의해 유의미하게 달라지는 것이 확인되었다($B = .31, t = 2.63, p < .01$). 이와

표 3. 직무소진과 직무열의의 관계에서 스마트폰을 통한 사회적자본의 조절효과

		종속변수: 직무열의				
		B	SE	t	95% 신뢰구간	
					하한값	상한값
	직무소진	-.45	.07	-5.74***	-.61	-.30
	스마트폰을 통한 사회적자본	.33	.09	3.55***	.15	.52
	직무소진 × 스마트폰을 통한 사회적자본	.31	.11	2.63**	.08	.55
		스마트폰을 통한 사회적자본의 수준에 따른 단순회귀 유의선 검증				
				95%신뢰구간		
조건값	B	SE	t	하한값	상한값	
스마트폰을 통한 사회적자본	-1SD	-.78	.13	-5.13***	-.94	-.42
	M	-.45	.07	-5.74***	-.60	-.29
	+1SD	-.22	.09	-2.27*	-.42	-.03

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$, 주. B: 비표준화 회귀계수, SE: 표준오차

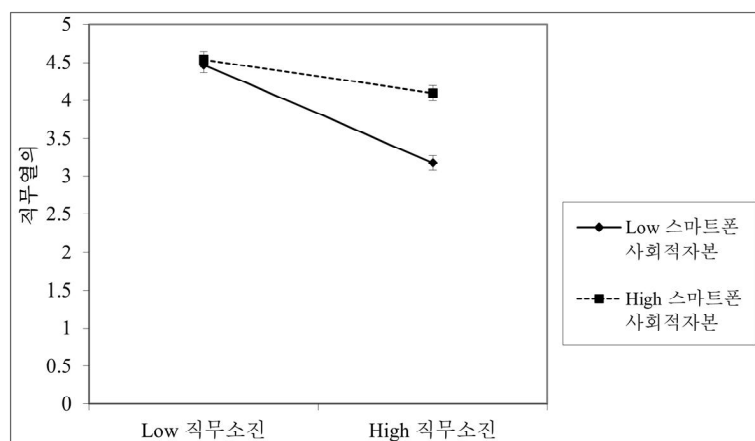


그림 2. 직무소진이 직무열의에 영향을 미치는 경로에서 스마트폰을 통한 사회적 자본의 조절효과

함께 스마트폰을 통한 사회적자본(-1SD, Mean, +1SD)의 수준에 따라 직무소진이 직무열의에 미치는 영향을 확인했다. 스마트폰을 통한 사회적자본의 ± 1 SD값과 평균값에서 모두 0을 포함하며, 직무소진이 직무열의에 미치는 단순 기울기가 유의하게 나타나는 것을 확인했다.

직무소진과 스마트폰을 통한 사회적자본을 중다회귀방정식에 대입한 후 회귀식을 유도해 조절효과의 패턴을 분석했고 그 결과를 그림 2에 제시하였다. 그림에서 확인되는 것과 같이, 직무소진이 높은 해군 병사들이 직무열의를 더 낮게 자각하는 것으로 나타났으며, 스마트폰을 통한 사회적자본이 높은 집단보다 낮은 집단에서 직무소진의 증가에 따른 직무열의의 감소폭이 큰 것을 확인할 수 있다.

조절된 매개효과 분석

Preacher 등(2007)이 제안한 분석 순서에 따라 매개모형과 조절모형을 확인했지만 이들은 부분모형의 검증이기 때문에 전체모형을 확인할 필요가 있다. 따라서 조절된 매개효과와의 검증을 위해 SPSS Macro PROCESS Model 7을 사용했으며, 해당 결과는 표 4에 제시하였다. 독립변인인 직무소진이 매개변인인 직무열의에 미치는 영향이 부적으로 유의미하게 나타났으며($B = -.45, t = -5.74, p < .001$), 동시에 독립변인의 영향력을 제외하고도 매개변인인 직무열의가 종속변인인 조직시민행동에 미치는 영향력도 유의미하게 나타났다($B = .41, t = 11.17, p < .001$). 직무소진과 스마트폰을

표 4. 조절된 매개효과 분석 결과

종속변수: 직무열의					
	B	SE	t	95% 신뢰구간	
				하한값	상한값
직무소진	-.45	.07	-5.74***	-.60	-.29
스마트폰을 통한 사회적자본	.33	.09	3.55***	.15	.52
직무소진 × 스마트폰을 통한 사회적자본	.31	.11	2.63**	.08	.55
종속변수 : 조직시민행동					
	B	SE	t	95% 신뢰구간	
				하한값	상한값
직무소진	.02	.05	.46	-.07	.12
직무열의	.41	.04	11.17***	.33	.48
Index of Moderated Mediation					
Mediator	Index	SE(boot)	95% 신뢰구간		
스마트폰을 통한 사회적자본	.12	.04	.04	.23	

** $p < .01$, *** $p < .001$, 주. B: 비표준화 회귀계수, SE: 표준오차, Index: 조절된 매개지수

통한 사회적 자본의 상호작용항이 직무열의에 미치는 영향 또한 유의미한 것으로 나타났다 ($B = .31, t = 2.63, p < .01$). 조절된 매개지수의 부트스트래핑 검정결과 하한값 .04, 상한값 .23으로 신뢰구간에 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의미한 영향력을 나타내었다.

조절 변인의 정도에 따라 매개효과가 변하는 것을 조건부 간접효과(Conditional indirect effect)라고 하며, 이를 추정하는 것은 조절된 매개모형의 핵심이다(Hayes, 2009). 조건부 간접효과의 통계적 유의성을 검증하고자 부트스트래핑을 수행했으며, 그 결과는 표 5에 제시되어 있다. 먼저, 스마트폰을 통한 사회적 자본이 높아질수록 조건부 간접효과는 $-1SD = -.28, Mean = -.18, +1SD = -.09$ 로 증가하는 것으로 나타났다. 다음으로 스마트폰을 통한 사회적 자본이 $-1SD$ 일 때의 값과 평균일 때 값은 95% 신뢰구간에 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의하지만, $+1SD$ 일 때는 신뢰구간에 0을 포함해 간접효과가 유의하지 않을 수 있는 것으로 나타났다. 이는 스마트폰을 통한 사회적 자본을 적게 자각하거나 보통 수준으로 자각할 경우에는, 스마트폰을 통한 사회적 자본이 직무소진과 직무열의, 조직시민행동의 경로에 미치는 간접효과가 유의하고, 스마트폰을 통한 사회적 자본이 높을 때는 직

무열의의 간접효과가 유의하지 않을 수도 있음을 의미한다.

결과적으로 해군 병사들이 직무소진으로 인해 감소되는 직무열의와 조직시민행동은 스마트폰을 통한 사회적 자본의 수준에 따라 조절될 수 있음을 의미한다. 즉, 직무소진이 높은 병사들은 직무열의의 저하를 매개로 조직시민행동이 감소되는데, 이러한 직무열의의 매개효과는 스마트폰을 통한 사회적 자본이 높아질수록 낮아지는 것을 의미한다. 즉 조절된 매개효과가 유의한 것으로 확인되었다.

논 의

본 연구는 해군 병사들의 직무소진과 직무열의, 조직시민행동의 관계를 확인하고, 조직시민행동의 감소를 완충할 수 있는 개입전략을 탐색하는 것에 의의를 두고 연구를 수행하였다. 구체적으로 직무소진이 조직시민행동에 미치는 관계에서 직무열의의 매개효과를 확인하고, 스마트폰을 통한 사회적 자본이 직무열의를 통해 조직시민행동에 미치는 영향을 조절된 매개효과를 통해 검증했다. 연구 결과를 바탕으로 의의를 논하면 아래와 같다.

우선 해군 병사들의 직무소진이 직무열의에

표 5. 스마트폰을 통한 사회적 자본 값에 따른 간접효과의 유의성 검증

스마트폰을 통한 사회적 자본	조절변수의 조건부 값에 따른 조절된 매개효과			
	간접효과	Boot 표준오차	95% 신뢰구간	
			하한값	상한값
-1SD(-.72)	-.28	.05	-.38	-.18
M	-.18	.03	-.26	-.11
+1SD(+.72)	-.09	.05	-.19	.00

부적인 영향을 미치는 것을 확인했다. 직무소진과 직무열의의 관계는 많은 실증분석을 통한 검증이 이루어져야할 필요가 있다(고재윤 등, 2010; 이지우, 2010). 본 연구의 결과는 직무소진과 직무열의가 독립된 변인이며, 직무소진이 직무열의에 부정적인 영향을 미치는 것을 확인한 선행 연구들을 지지한다(Hakanen & Schaufeli, 2012; Maricutoiu, Sulea, & Iancu, 2017; Salmela-aro & Upadaya, 2014; Llorens-Gumbau & Salanova-Soria, 2014).

다음으로 본 연구는 직무소진을 겪고 있는 병사들의 조직시민행동이 저하되는 과정에서 직무열의가 완전매개의 역할을 함을 확인했다. 이러한 결과는 소진이 동기를 거쳐 직무성과에 부정적인 영향을 미친다는 직무요구-자원 이론(Bakker & Demerouti, 2017)과 퀘를 같이 한다. 직무열의가 직무소진과 조직시민행동의 관계에서 완전 매개효과를 보인다는 결과는 직무소진이 조직시민행동에 직접 영향을 주는 것 보다는 직무열의가 감소를 통해 조직시민행동에 영향을 미치는 것을 의미한다. 즉, 직무열의는 선행변수가 해군 병사들의 조직시민행동에 미치는 메커니즘을 이해하는데 있어 중요한 변인이며, 동기유발의 측면에서 핵심적인 역할을 함을 의미한다(박노운, 2011). 이는 직무열의가 높은 조직원이 조직시민행동을 더 자주 수행한다는 선행연구들과 일치하는 결과이며(Christian et al, 2011; Rich et al, 2010), 직무소진을 자각하기 쉬운 해군병사들의 직무태도 향상을 위해서는 직무열의를 끌어올릴 수 있는 것이 주요한 개입 방안이 될 수 있음을 의미한다.

다음으로 해군 병사들의 직무소진과 직무열의의 관계에서 스마트폰을 통한 사회적 자본의 조절효과가 확인되었다. 해군 병사들은 소

진을 겪을 시 직무 열의가 낮아지게 되지만 스마트폰을 통한 사회적 자본이 해군 병사들의 직무소진과 직무열의 간 관계에서 완충 역할을 할 수 있다는 것을 확인할 수 있었다. 이는 소진을 겪는 사람들은 미래의 사회적 자원을 획득할 수 있는 관계에 자원을 투자하는 경향을 보이며, 소진과 사회적 네트워크의 상호작용이 소진의 결과에 영향을 줄 수 있다는 의견을 지지한다(Halbesleben & Bowler, 2007). 즉, 직무소진을 겪고 있는 해군 병사들에게 사회적 자본을 제공함으로써, 직무열의의 저하를 완충할 수도 있음을 확인했다. 자원보존 이론(Hobfoll, 1989)에 따라 소진으로 자각하는 개인은 외부에서 자원을 확보하게 되는데, 외부로부터 단절되는 특수한 직무 환경으로 인해 상대적으로 외부에서 자원을 확보하기 힘든 해군 병사들은 스마트폰이라는 소통창구를 통해 자원을 보충하고 이를 직무에 활용할 수 있다. 노인들이나 시각장애인, 10대 자녀를 둔 엄마들과 같이 외부와 직접적인 소통 여건이 제한되어 사회적 고립을 경험할 가능성이 높은 집단들을 대상으로 한 실증 연구에서도 스마트폰은 이들의 사회적 자본 형성 및 정서적 웰빙에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(김명용, 2018; 김재윤, 김정환, 김성철, 2013; Nolan, Hendricks, Ferguson, & Towell, 2017) 또한 스트레스를 겪고 있는 해군 장병들이 군 외부의 사회적 지지를 통해 부정적 영향을 완충한다는 연구 결과나(설정훈, 2018), 외상경험을 가진 해군 장병들이 국민의 지지를 통해 심리적 어려움을 회복한다는 연구결과(장재현, 이기학, 2013)와 같이 해군 장병들을 대상으로 한 실증 연구의 결과들과도 본 연구 결과와 맥락을 같이한다. 즉, 해군 장병들과 같이 고립을 자각하기 쉬운 특수한 직무

환경에서는 사회적 상호작용과 이를 통해 획득할 수 있는 자원이 큰 효과를 발휘한다는 것을 추론할 수 있다(Dewall & Richman, 2011; Maner et al, 2007).

직무소진이 조직시민행동에 영향을 미치는 경로에서 직무열의의 매개효과 및 스마트폰을 통한 사회적 자본의 조절효과를 포함하는 조절된 매개효과가 확인되었다. 직무소진이 높은 해군 병사들은 직무열의가 낮아지게 되고 결과적으로 조직시민행동 이 낮아질 수 있다. 이 때 스마트폰을 통한 사회적 자본의 인식 수준이 증가할수록 직무소진이 직무열의에 미치는 영향력을 완화하게 되고 결과적으로 조직시민행동에 미치는 간접효과의 영향력을 완화한다는 것을 확인할 수 있었다. 특히 스마트폰을 통한 사회적 자본이 낮을 경우, 직무소진으로 야기되는 직무열의와 조직시민행동이 더욱 감소할 수 있기에, 이들의 군 생활 적응과 직무태도 향상을 위해서는 스마트폰을 통한 사회적 자본을 일정수준 이상 확보해 주어야 한다는 당위성을 확인할 수 있었다. 즉, 스마트폰을 통한 사회적 자본은 소진을 겪는 해군 병사들의 직무열의와 조직시민행동 저하 완화에 있어서 주요한 역할을 하는 변인이 될 수 있음을 확인할 수 있다. 나아가 병사들의 스마트폰을 통한 사회적 자본의 자각 수준을 향상시킴으로써, 조직몰입, 직무만족, 직무성과 등 직무열의의 저하로부터 파생될 수 있는 여러 다른 직무변인의 감소를 완화하는 효과 역시 기대할 수 있을 것이다(이지우, 2010).

연구의 의의

본 연구의 학술적 의의는 직무요구-자원 모형에서 스마트폰을 통한 사회적 자본이 어떤

메커니즘을 통해 직무성과에 영향을 주는지를 분석해 실증 연구의 외연을 확대한 연구라는 점에서 의의가 있다. 특히 최초로 스마트폰을 통해 얻는 사회적 자본이라는 변수를 도입해 조직원의 직무소진이 직무열의와 조직시민행동에 미치는 영향을 밝힌 연구라는 점에서 학술적 의의가 있다.

또한, 본 연구는 해군 병사라는 특수한 집단에 직무요구-자원 모형 이론(Bakker & Demerouti, 2017)과 자원보존이론(Hobfoll, 1989)을 함께 적용한 최초의 연구다. 해군 병사들은 외부와 단절된 병영에서 24시간 지속되는 병영생활을 하며, 상대적으로 낮은 봉급과 직무자원을 받는 집단이다. 특히 이들은 경제적 이유나 자아실현 등의 이유가 아닌, 국방의 의무를 수행하고자 의무적으로 입대해 직무를 수행하고 있으며, 20대 초중반의 남성들로 구성되어 있다는 점에서 일반적인 직장군과 비교되는 특수한 집단이다. 이러한 집단을 대상으로 직무요구-자원 모형과 자원보존 이론을 적용해 이들의 동기와 직무태도 저하를 완충할 수 있는 변인을 탐색했으며, 해당 연구의 영역을 확장했다는 부분에서 의의를 찾을 수 있다.

본 연구의 실무적 시사점을 정리하면 다음과 같다. 우선 본 연구는 전 군 병사들의 부대 내 스마트폰 사용 허가 정책의 효과를 검증한 최초의 연구이다. 단순히 병사들의 정책만족도 조사가 아닌 정책이 실제 개인의 직무성과에 어떠한 영향을 미치는가를 실증적으로 확인함으로써 정책 도입의 성과를 확인했다. 특히 소진된 병사들이 외부와의 소통을 통해 직무 수행을 위한 자원을 확보하고 군 생활 적응을 도모할 수 있음을 확인함으로써, 향후 병영 정책 수립의 방향을 제시할 수 있다. 연구 결과를 바탕으로 군은 병사들이 가족이나

국민들로부터 부족하지 않은 사회적 자본을 제공 받을 수 있도록 내·외적 환경을 조성해야 한다.

또한 본 연구는 소진된 병사들의 직무열의와 조직시민행동 저하를 완충 할 수 있는 방향을 제시할 수 있다. 장병들을 대상으로 한 선행 연구에서 스트레스 환경과 부정적 정서는 직무열의에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(유치성, 박영조, 손영우, 2016). 사회로부터 단절된 병사들이 스마트폰을 통해 자원을 얻고 직무열의와 조직시민행동을 저하를 완충할 수 있다는 결과를 바탕으로, 직무소진과 같은 부적응을 호소하는 병사들에게 규제와 통제를 가하는 것보다, 이들이 외부와의 소통을 통해 다양한 경로로 자원을 얻고 이를 바탕으로 적응을 도모할 수 있도록 지원하는 것이 효과적일 수 있다. 또한 직무열의는 구성원 간 전이되어 집단 내에서 확산될 수 있기 때문에 조직 내 구성원들의 직무열의를 보존하는 것은 궁극적으로 조직의 성과 제고에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(이지우, 2010).

나아가 본 연구 결과는 군에 복무하고 있는 병사들뿐만 아니라 해외 파견 및 도서 지역 근무자, 원양선 승조원과 같이 사회로부터 단절되어 있는 조직원들에게도 동기와 직무태도의 저하를 완충할 수 있는 방안을 제시해 준다. 조직 차원에서는 단절된 환경에 있는 이들에게 지속적인 사회적 상호작용의 기회를 제공해 업무 동기의 저하를 완화할 수 있도록 노력을 기울여야 할 것이다. 개인 차원에서도 직무소진에서 야기된 동기 및 직무태도의 저하를 예방하기 위해 다양한 사회적 자본의 획득을 추구하는 것이 효과적인 개입 전략이 될 수 있을 것이다.

연구의 제한점 및 후속 연구 제언

본 연구의 제한점 및 후속 연구 제언 사항은 다음과 같다. 우선 본 연구는 해군 병사들을 대상으로 하였기에 결과를 직업군인을 포함한 전 군 장병 및 일반인들을 대상으로 일반화해 적용하는 것에는 제한이 있을 수 있다. 앞에서 언급했다시피, 해군 병사들은 고립과 소진을 자각하기 쉬운 특수한 집단이기에 스마트폰을 통한 사회적 자본의 효과가 더욱 뚜렷하게 나타났을 수 있다. 따라서 추후 연구에서는 다양한 형태의 조직에 속한 구성원들을 포함해 연구 결과의 타당성을 높일 필요가 있다.

다음으로 본 연구는 해군 병사들이 자각하는 직무소진의 후속 변인들과 그 연관성 확인에 초점을 맞추었기 때문에, 직무소진의 선행 변인들과 그 경로에 미치는 영향에 대해서는 구체적인 확인이 이루어지지 못했다. 특히 직무요구-자원 모형 전체의 틀에서 보았을 때, 연구에서 사용된 직무소진과 직무열의는 직무의 특성에 의해 영향을 받는다. 본 연구에서는 해군 병사들의 직무특성을 함정근무와 육상근무로 나누고 통제했지만, 실제 수십가지 종류에 달하는 다양한 병사들의 직별, 즉 직무특성을 반영하지 못했다. 향후 연구에서는 이러한 병사들의 직무 특성을 반영하는 것을 고려할 필요가 있다.

또한 본 연구에서는 직무소진에서 직무효능감의 감소 요인이 보상이 부족한 해군 병사들의 만성적인 동기저하와 이로 인한 직무소진을 설명할 수 있는 요인으로 판단했으며, 직무소진의 요인에 직무효능감 감소 요인이 포함되어야 한다고 주장하는 연구들을 참고해 직무소진을 3개의 요인으로 구성된 변인으

로 보았다(Breso, Salanove, & Schaufeli, 2007; Schaufeli & Salanova, 2007). 하지만 직무소진의 직무효능감 저하 요인이 직무소진을 설명하기에 부자연스러우며 다른 하위 요인들과 다루어지기에는 무리가 있고, 직무소진의 직무효능감 요인을 직무열의의 하위 요인으로 봐야 할 수도 있다는 주장 또한 있다(Doty & Glick, 1998; Schafeli & Bakker, 2004). 따라서 향후 연구에서는 해군 병사들의 직무소진과 직무열의의 각 요인 간 관계를 확인하고 그 영향력을 세부적으로 검증해 볼 필요가 있다.

추가적으로 본 연구는 주요변인을 측정하는 척도로 자기보고식 설문지를 사용했기 때문에 연구에 참가한 병사들이 응답에 편향을 나타내거나 편파적으로 반응했을 가능성이 있다. 후속 연구에서는 이를 보완할 수 있는 측정 방식을 고려해야 할 필요가 있다. 특히 스마트폰을 통한 사회적 자본의 조절효과가 명확히 스마트폰의 영향에 의한 것 인지, 조직 내부 혹은 외부로부터 얻는 사회적 자본의 영향에 의한 것인지를 명확하게 구분 할 수 없다는 한계가 있다. 향후 연구에서는 조직 내부와 외부로부터 얻는 사회적 자본을 구분하고, 스마트폰 외에도 면회, 휴가, 가족의 지지 등 조직 외부로부터 얻을 수 있는 다양한 환경적 변인들을 고려해 측정해야 할 필요가 있다.

마지막으로 본 연구는 횡단연구로 실시되었기 때문에 변인들 간 인과관계를 설명하기에 한계점이 있다. 향후 연구에서는 종단연구를 통해 환경적 변인 및 개인 특성 변인의 관계를 정확히 확인하고, 변인들 간의 인과관계 및 경로를 보다 정확하게 확인할 필요가 있다.

참고문헌

- 강정희, 정선옥, 윤연금, 노미영, 최윤희, 김지은 (2011). 해군 함정에 근무하는 병사들의 우울, 군생활 스트레스, 인지된 조직적 지지의 관계. *군진간호연구*, 29(2), 66-76.
- 강중수 (2013). 병사들의 레질리언스가 군 생활 적응에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*, 13(1), 278-286.
- 강현철 (2013). 구성타당도 평가에 있어서 요인분석의 활용. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 43(5), 587-594.
- 고미순, 이현숙, 고명숙 (2017). 병원간호사의 사회적 자본과 직무열의가 간호업무성과에 미치는 영향: 조직시민행동의 매개효과를 중심으로. *간호행정학회지*, 23(1), 42-51.
- 고재윤, 김병용, 구용진 (2010). JD-R model 을 이용한 중사원 소진과 직무열의에 관한 연구. *외식경영연구*, 13(5), 47-65.
- 국방부 (2018). 병 휴대전화 사용, 평일 외출 등 정책 추진방향 결정. *보도자료*.
- 국방부 (2019). 병 휴대전화 사용 시범운영 결과 분석. *보도자료*.
- 국방부 [웹사이트]. (2020년 4월 6일). Retrieved from https://www.mnd.go.kr/mbshome/mbs/mnd/subview.jsp?id=mnd_011201000000
- 권우영, 백승령 (2015). 폐쇄형 SNS 의 사용이 군 장병의 지각과 행동에 미치는 영향. *Information Systems Review*, 17(2), 193-218.
- 권진구 (2018). 온라인에서의 커뮤니케이션 활동이 심리적 외상 회복에 미치는 영향: 외상 사건을 경험한 해군 장병을 중심으로. *연세대학교 석사학위 논문*.

- 김기성 (2016). 항공사 승무원의 커뮤니케이션 만족이 직무열의와 소진 그리고 조직시민 행동에 미치는 영향. 호텔관광연구, 18(6), 373-389.
- 김명용 (2018). 노인의 스마트폰 이용이 생활 만족도, 우울, 사회활동 및 사회적 지지에 미치는 영향. 한국산학기술학회 논문지, 19(11), 264-277.
- 김영춘 (2008). 군 고급제대 지휘관의 전략적 리더십이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향: 임파워먼트의 매개효과와 개인특성의 조절효과. 동양대학교 대학원 박사학위논문.
- 김옥란, 김완일 (2014). 군 병사의 군 생활 적응 척도 개발 및 타당화. 상담학연구, 15(4), 1627-1646.
- 김재운, 김정환, 김성철 (2013). 시각장애인의 스마트폰 이용이 사회적 자본과 정서적 웰빙에 미치는 영향에 관한 연구. 한국방송학보, 27(2), 157-185.
- 김정은 (2013). 병사의 군생활 적응 위한 스트레스 대처모델 연구. 한국군사회복지학, 6(2), 5-38.
- 노관석, 홍아정 (2012). 군 간부의 감성지능과 주관적 경력성공이 조직시민행동에 미치는 영향. 한국군사학논집, 68(3), 73-98.
- 박노운 (2011). 직무열의의 선행요인과 효과. 경영교육연구, 26, 543-573.
- 박상혁, 윤여연 (2019). 접적지역 복무 병사의 적응도 결정요인에 대한 연구. The Journal of the Convergence on Culture Technology (JCCT), 5(3), 191-195.
- 박용욱, 설정훈, 손영우 (2018). 직업소명의식과 지각된 사회적지지가 파병 군인의 파병 불안 감소에 미치는 영향: 상호작용효과를 중심으로. 한국심리학회지: 문화 및 사회문제, 24(1), 63-77.
- 박장한 (2012). 군 장병들의 갈등요인과 수준에 따른 자살사고 결정요인 분석. 연세대학교 석사학위 논문.
- 박재춘, 김성근 (2018). 직무자원은 직무소진에 대한 직무요구의 부정적인 효과를 완화시키는가?-업무 후 모바일기기 사용, 조직정치각 및 상사 지원의 3차항 조절효과. 인적자원관리연구, 25(2), 19-39.
- 배성만 (2018). 스마트폰 사용 유형이 사회적 자본에 미치는 영향. 청소년학연구, 25(10), 205-223.
- 백수진 (2016). 직무재창조(Job Crafting)행동, 직무열의, 변화지향 행동간의 구조적 관계. 중앙대학교 박사학위 논문.
- 설정훈 (2018). 군 복무 스트레스가 정신건강에 미치는 영향에서 심리적 강인성과 사회적 지지의 역할: 매개된 조절효과 분석. 한국심리학회지: 건강, 23(1), 57-79.
- 설정훈, 박수현 (2015). 해군 장병의 스트레스와 인지적 정서조절전략이 정신건강 문제에 미치는 영향: 지각된 사회적 지지의 조절된 매개효과. Korean Journal of Clinical Psychology, 34(2), 553-578.
- 손귀현, 손영우, 정은경 (2018). 여군들의 일-가정 갈등과 군 사기와의 관계: 직무소진의 매개효과와 유리천장 인식의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 31(1), 175-194.
- 신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도 (MBI-GS) 에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16(3), 1-17.

- 신지은, 김정기, 서은국, 임남연 (2017). 내향적인 사람은 어떻게 하면 더 행복해질까? 관계 중심적 행복관의 중요성. *한국심리학회지: 사회 및 성격*, 31(1), 41-60.
- 안병주, 차민석 (2016). 소진과 이직의도가 조직시민행동에 미치는 영향: 일-가정갈등의 조절효과. *산업경제연구*, 29(1), 411-433.
- 오명자, 박희현, 이주희, 권재환 (2013). 병사의 군 생활 스트레스와 군 생활 적응의 관계에서 낙관성의 중재효과. *상담학연구*, 14(2), 1051-1065.
- 유창민 (2018). 우리나라 청소년의 결속형 사회적 자본 형성 변화 과정: 가족, 학교, 지역사회 각 영역별 결속형 사회적 자본 변화궤적과 예측요인 탐색. *보건사회연구*, 38(1), 556-595.
- 유치성, 박인조, 손영우 (2016). 군 간부들의 학습된 무력감, 우울, 조직몰입 및 직무열의의 관계: 우울의 매개효과 및 소명감의 조절효과를 중심으로. *한국심리학회지: 문화 및 사회문제*, 22(3), 431-453.
- 이대식, 서혜석, 변상해 (2016). 육군병사의 군 생활 스트레스, 자살생각이 군 생활적응에 미치는 영향: 사회적 지지의 매개효과 중심으로. *한국군사회복지학*, 9(1), 5-31.
- 이지영, 이희수 (2015). 관리자의 감성리더십과 영업사원의 긍정심리자본, 소진, 직무열의 간의 구조적 관계분석. *기업교육과인재연구*, 17, 129-157.
- 이지우 (2010). 직무열의(Job engagement)의 연구 동향과 과제. *경영경제*, 43(1), 167-191.
- 장재현, 이기학 (2013). 외상경험에 의한 심리적 어려움과 회복요인에 대한 개념도 연구: 천안함 피격사건 생존장병을 중심으로. *상담학연구*, 14(2), 1145-1164.
- 전동우 (2010). 군 입대 동기와 입대유형(정집, 모집)이 심리적 성과에 미치는 영향. 고려대학교 석사학위논문.
- 정교태, 장수덕, 이채화 (2012). 군 초급간부의 공감지향적 행동과 감정소진이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. *한국국방경영분과학회지*, 38(1), 155-175.
- 정복련, 이선미, 전상희, 정선옥, 한석옥 (2007). 해군 함정 승조원의 스트레스 및 피로도 분석. *군진간호연구*, 25, 191-207.
- 조병하, 양해술 (2008). 조직시민행동의 리더십 영향에 대한 신뢰의 매개효과. *한국콘텐츠학회논문지*, 8(9), 204-217.
- 천세구, 채성기, 이재창 (2016). 병사들의 군 생활 스트레스와 적응 간의 관계에서 사회적 지지의 조절효과. *인문사회과학연구*, 17, 31-57.
- 최현주, 이자영 (2012). 직업군인 (부사관) 의 소진 경험에 대한 질적 연구. *상담학연구*, 13(6), 2777-2802.
- 홍경숙, 최윤경 (2014). 군의관 미승조 함정 해군 의무부사관의 직무분석. *군진간호연구*, 32(2), 43-56.
- Arshadi, N. (2014). The mediating role of work motivation in the relationship between emotional exhaustion and job performance based on Conservation of Resources model. *International Journal of Behavioral Sciences*, 7(4), 337-345.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement:

- The JD-R approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389-411.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in Alliance with the Society of Human Resources Management*, 43(1), 83-104.
- Bian, M., & Leung, L. (2015). Linking loneliness, shyness, smartphone addiction symptoms, and patterns of smartphone use to social capital. *Social Science Computer Review*, 33(1), 61-79.
- Bresó, E., Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2007). In search of the “third dimension” of burnout: Efficacy or inefficacy?. *Applied Psychology*, 56(3), 460-478.
- Chiu, S. F., & Tsai, M. C. (2006). Relationships among burnout, job involvement, and organizational citizenship behavior. *The Journal of Psychology*, 140(6), 517-530.
- Cho, J. (2015). Roles of smartphone app use in improving social capital and reducing social isolation. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 18(6), 350-355.
- Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64(1), 89-136.
- Cornwell, E. Y., & Waite, L. J. (2009). Measuring social isolation among older adults using multiple indicators from the NSHAP study. *Journals of Gerontology Series B: Psychological Sciences and Social Sciences*, 64(1), 38-46.
- Cunradi, C. B., Moore, R. S., & Ames, G. (2008). Contribution of occupational factors to current smoking among active-duty US Navy careerists. *Nicotine & Tobacco Research*, 10(3), 429-437.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- DeWall, C. N., & Richman, S. B. (2011). Social exclusion and the desire to reconnect. *Social and Personality Psychology Compass*, 5, 919-932.
- Diener, E., & Seligman, M. E. P. (2002). Very happy people. *Psychological Science*, 13, 81-84.
- Doty, D. H., & Glick, W. H. (1998). Common methods bias: does common methods variance really bias results?. *Organizational Research Methods*, 1(4), 374-406.
- Friedman, R., Tidd, S. T., Currall, S. C., & Tsai, J. C. (2000). What goes around comes around: The impact of personal conflict style on work conflict and stress. *The International Journal of Conflict Management*, 11(1), 32-55.
- Fritz, C., Lam, C. F., & Spreitzer, G. M. (2011). It's the little things that matter: An examination of knowledge workers' energy management. *The Academy of Management Perspectives*, 25, 28-39.
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43(6), 495-513.
- Hakanen, J. J., & Schaufeli, W. B. (2012). Do

- burnout and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? A three-wave seven-year prospective study. *Journal of Affective Disorders*, 141(2-3), 415-424.
- Halbesleben, J. R. (2006). Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134.
- Halbesleben, J. R., & Bowler, W. M. (2007). Emotional exhaustion and job performance: The mediating role of motivation. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 93-106.
- Hayes, A. F. (2009). Beyond Baron and Kenny: Statistical mediation analysis in the new millennium. *Communication Monographs*, 76(4), 408-420.
- Hayes, A. (2013). *PROCESS SPSS Macro* [Computer software and manual].
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513.
- Holland, J., Reynolds, T., & Weller, S. (2007). Transitions, networks and communities: The significance of social capital in the lives of children and young people. *Journal of Youth Studies*, 10(1), 97-116.
- James, L. R., & Brett, J. M. (1984). Mediators, moderators, and tests for mediation. *Journal of Applied Psychology*, 69(2), 307.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2017). Burnout and engagement: Contributions to a new vision. *Burnout Research*, 5, 55-57.
- Lin, N. (2002). *Social capital: A theory of social structure and action* (Vol. 19). Cambridge university press.
- Liu, X., Liu, X. C., & Wei, R. (2014). Maintaining social connectedness in a fast-changing world: Examining the effects of mobile phone uses on loneliness among teens in Tibet. *Mobile Media & Communication*, 2(3), 318-334.
- Llorens-Gumbau, S., & Salanova-Soria, M. (2014). Loss and gain cycles? A longitudinal study about burnout, engagement and self-efficacy. *Burnout Research*, 1(1), 3-11.
- Kim, Y., Wang, Y., & Oh, J. (2016). Digital media use and social engagement: How social media and smartphone use influence social activities of college students. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 19(4), 264-269.
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37(3), 656-669.
- Kuok, A. C., & Taormina, R. J. (2017). Work engagement: Evolution of the concept and a new inventory. *Psychological Thought*, 10(2), 262-287.
- Makikangas, A., Feldt, T., Kinnunen, U., & Tolvanen, A. (2012). Do low burnout and high work engagement always go hand in hand? Investigation of the energy and identification dimensions in longitudinal data. *Anxiety, Stress & Coping*, 25(1), 93-116.
- Maner, J. K., DeWall, C. N., Baumeister, R. F., & Schaller, M. (2007). Does social exclusion motivate interpersonal reconnection? Resolving

- the “porcupine problem.” *Journal of Personality and Social Psychology*, 92, 42-55.
- Maricuțoiu, L. P., Sulea, C., & Iancu, A. (2017). Work engagement or burnout: Which comes first? A meta-analysis of longitudinal evidence. *Burnout research*, 5, 35-43.
- Maslach, C., Jackson, S. E., W. B., & Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory (3rd ed)*, Palo alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Moeller, J., Ivcevic, Z., White, A. E., Menges, J. I., & Brackett, M. A. (2018). Highly engaged but burned out: Intra-individual profiles in the US workforce. *Career Development International*. 23(1), 86-105.
- Nolan, S., Hendricks, J., Ferguson, S., & Towell, A. (2017). Social networking site (SNS) use by adolescent mothers: Can social support and social capital be enhanced by online social networks? - A structured review of the literature. *Midwifery*, 48, 24-31.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802.
- Pett, M. A., Lackey, N. R., & Sullivan, J. J. (2003). Making sense of factor analysis: *The use of factor analysis for instrument development in health care research*. sage.
- Pempek, T. A., Yermolayeva, Y. A., & Calvert, S. L. (2009). College students' social networking experiences on Facebook. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 30(3), 227-238.
- Preacher, K. J., Rucker, D. D., & Hayes, A. F. (2007). Addressing moderated mediation hypotheses: Theory, methods, and prescriptions. *Multivariate Behavioral Research*, 42(1), 185-227.
- Putnam, R. (1993). The prosperous community: Social capital and public life. *The american prospect*, 13(4), 249-259.
- Putnam, R. D. (1995). Tuning in, tuning out: The strange disappearance of social capital in America. *PS: Political Science & Politics*, 28(4), 664-683.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698.
- Rich, B. L., Lepine, J. A., & Crawford, E. R. (2010). Job engagement: Antecedents and effects on job performance. *Academy of Management Journal*, 53(3), 617-635.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Xanthopoulou, D., & Bakker, A. B. (2010). The gain spiral of resources and work engagement: Sustaining a positive worklife. In Bakker. Arnold. B(Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research*, 118-131. New York, NY, US: Psychology Press.
- Salmela Aro, K., & Upadaya, K. (2014). School burnout and engagement in the context of demands-resources model. *British Journal of Educational Psychology*, 84(1), 137-151.

- Sargent, L. D., & Terry, D. J. (2000). The moderating role of social support in Karasek's job strain model. *Work & Stress, 14*(3), 245-261.
- 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: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior, 25*(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and Psychological Measurement, 66*(4), 701-716.
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Stress, and Coping, 20*(2), 177-196.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies, 3*(1), 71-92.
- Sonnentag, S. (2017). A task-level perspective on work engagement: A new approach that helps to differentiate the concepts of engagement and burnout. *Burnout Research, 5*, 12-20.
- Stephenson, L. E., & Bauer, S. C. (2010). The role of isolation in predicting new principals' burnout. *International Journal of Education Policy and Leadership, 5*(9), 1-17.
- Stromgren, M., Eriksson, A., Bergman, D., & Dellve, L. (2016). Social capital among healthcare professionals: A prospective study of its importance for job satisfaction, work engagement and engagement in clinical improvements. *International Journal of Nursing Studies, 53*, 116-125.
- Syrek, C. J., Kuhnel, J., Vahle-Hinz, T., & De Bloom, J. (2018). Share, like, twitter, and connect: Ecological momentary assessment to examine the relationship between non-work social media use at work and work engagement. *Work & Stress, 32*(3), 209-227.
- Yoo, C. (2018). Longitudinal Relationship between academic stress and bonding social capital: Risk and protective roles of 'bonding social capital and academic stress' according to specific situations in South Korean adolescents. *Child Indicators Research, 11*(1), 245-261.
- Williams, D. (2006). On and off the'Net: Scales for social capital in an online era. *Journal of Computer-mediated Communication, 11*(2), 593-628.
- Zacher, H., Brailsford, H. A., & Parker, S. L. (2014). Micro-breaks matter: A diary study on the effects of energy management strategies on occupational well-being. *Journal of Vocational Behavior, 85*(3), 287-297.

논문 투고일 : 2020. 04. 16.
1 차 심사일 : 2020. 04. 23.
게재 확정일 : 2020. 08. 05.

**The Relationships Among Job Burnout,
Organizational Citizenship Behavior, Work Engagement,
and Social Capital via Smartphone use in The Navy Soldiers on Duty:
A Moderated Mediation Model**

Hak-Rae Kim¹⁾

Jung-Hoon Seol¹⁾

Ki-Hak Lee²⁾

¹⁾Department of Psychology, Yonsei University / Researcher

²⁾Department of Psychology, Yonsei University / Professor

This study attempted to verify the relationship between job burnout and organizational citizenship behavior among South Korean soldiers in the Navy force by applying the Job Demands-Resource Model and Conservation of Resource Theory, and the moderated mediating effect of social capital through the work engagement and smartphone use. The mediating effect of work engagement and the moderating effect of social capital via smartphone use were examined in the relation between job burnout and organizational citizenship behavior. We combine the mediation effect model and the moderation effect model and tested the moderated mediation effect. To perform this study, the survey was conducted on the navy soldier on duty, and total of 324 data were analyzed. The results of this study were as follows: the complete mediation effect of work engagement in the relation of job burnout and organizational citizenship behavior was verified, social capital via smartphone use moderated the relation between job burnout and work engagement, and the moderated mediation effect of social capital via smartphone use in the relation between job burnout and organizational citizenship behavior through work engagement was identified. Based on the results, implications, limitations, and future research directions of the current study were discussed.

Key words : job burnout, work engagement, organizational citizenship behavior, smartphone, moderated mediation