

직무과부하와 비합리적인 조직문화가 정서적 소진에 미치는 영향: 심리적 분리의 매개효과*

박진아

오세진[†]

중앙대학교 심리학과

본 연구는 한국형 직무스트레스 요인 중 직무과부하와 비합리적인 조직문화가 정서적 소진에 미치는 영향에 대해서 살펴보고, 이 관계에서 일과의 심리적 분리 변인이 매개효과를 보이는지를 검증하였다. 일과의 심리적 분리는 직무 시간 이외에는 일과 관련된 생각과 활동을 하지 않는 것으로서, 손상된 심리적 자원의 회복에 정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 본 연구를 위해 다양한 직종의 근로자 234명으로부터 자료를 수집하였고, 가설 검증을 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 연구 결과 직무과부하와 비합리적인 조직문화는 정서적 소진에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 직무과부하와 비합리적인 조직문화가 정서적 소진에 미치는 영향에 대해 일과의 심리적 분리가 부분 매개하는 것을 확인할 수 있었다. 즉, 직무과부하와 비합리적인 조직문화에 대한 스트레스가 높을수록 일과의 심리적 분리의 수준은 낮아지고 이는 결과적으로 높은 수준의 정서적 소진을 예측하는 것으로 나타났다. 따라서 기업들은 조직원들의 정서적 소진을 예방하기 위해 직무시간 이외의 시간에는 조직원들이 일과 심리적으로 분리할 수 있도록 많은 지원과 노력을 기울여야 할 것이다.

주요어 : 일과의 심리적 분리, 직무스트레스, 직무과부하, 비합리적인 조직문화, 정서적 소진

* 이 논문은 2011년도 중앙대학교 연구장학기금 지원에 의한 것임.

† 교신저자 : 오세진, 중앙대학교 심리학과, sheezen@cau.ac.kr

OECD의 통계에 따르면, 우리나라 근로자들의 연평균 근로시간은 2,243시간으로 OECD 국가들의 평균(1,766시간)보다 약 500시간을 더 일하고 있는 것으로 나타났다. 반면 여가 시간은 OECD 회원국 중 최하위를 기록했다(OECD, 2009). 이처럼 장시간 일하지만 충분히 쉬지 못하는 열악한 근무환경은 직무스트레스 요인이 되어 근로자들의 웰빙(well-being)과 건강을 손상시킬 수 있다(Leitner & Resch, 2005; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 뿐만 아니라 집단주의적 문화, 권위적인 의사소통체계, 위계질서가 여전히 남아있는 우리나라의 조직문화는 근로자들의 직무스트레스를 더욱 가중시키는 중요한 요인이라 할 수 있다(장세진 외, 2005). 실제로 한국 직무스트레스 학회가 전국 245개 사업체 직장인 약 7000명을 조사한 결과 이들 중 95%가 직무 스트레스를 겪고 있는 것으로 나타났다. 이는 일본(61%), 미국(40%), EU(28%)보다 높은 수준이다(고용노동부, 2011).

이러한 직무 스트레스는 개인의 정신적, 신체적 건강을 손상시킬 수 있으며 근로자들의 건강 이상은 생산성 저하, 의료비 증대 등 사회 경제적 손실로 이어질 수 있다. 미국의 경우 지난 25년간 직무스트레스로 인한 의료비용이 800%나 증가되었으며, 이로 인한 경제적 총 손실이 GNP의 10%를 초과하는 것으로 보고되었다(대한산업안전협회, 2007). 우리나라의 경우 2008년 직무스트레스로 인한 직·간접 손실액을 추정한 결과, 그 경제손실 추정치가 연간 약 11조 3650억원에 달하는 것으로 나타났다(고용노동부, 2011). 따라서 일하는 동안 조직원들이 직면하게 되는 직무스트레스 요인을 완화 혹은 제거시키기 위해 조직원들의 업무량을 줄여준다거나, 시간에 쫓기지 않고 일

할 수 있도록 여유로운 시간을 보장해주는 등의 조직차원의 노력이 요구되지만, 오늘날과 같이 무한경쟁의 사회에서 이를 기대하기란 쉽지 않다. 이에 따라 일하는 동안의 직무스트레스 요인들을 줄여주는 대신 지각된 직무스트레스가 부정적인 결과로 이어지지 않도록 조절해줄 수 있는 새로운 방안으로 '회복(recovery)'의 중요성이 강조되고 있다. 회복이란 스트레스에 대한 반응이 생겨나는 과정과 반대되는 과정으로, 스트레스를 겪는 동안 요구되었던 개인의 기능체계(Functional systems)가 본래의 상태로 돌아가는 과정을 말한다(Meijman & Mulder, 1998). 회복에 관한 선행연구에 따르면, 회복의 부족은 손상된 신체적, 정신적 건강을 나타내는 심신불평, 탈진등과 관련이 있는 것으로 나타났다(Elfering, Grebner, Semmer, & Gerber, 2002; Sluiter, Van der Beek, & Frings-Dresen, 1999).

직무스트레스에 따른 부정적인 효과를 완화시켜주는 회복을 위해 Sonnentag와 Fritz(2005)는 일과 심리적으로 분리(Psychological detachment) 할 것을 제안하였다. 심리적 분리란 퇴근 후, 휴가 등 일하지 않는 시간에 직장으로부터 벗어남은 물론 정신적으로도 일에서 벗어난 상태를 말한다(Sonnentag & Fritz, 2007). 즉, 퇴근 후 집에 돌아와 일과 관련된 활동을 하지 않고 생각도 하지 않는다면, 일하는 동안 소모된 자원들이 회복될 수 있다는 것이다. 이미 여러 연구를 통해 일하지 않는 시간 동안 일과 심리적으로 분리하는 것은 회복과 강한 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌다. Etzion, Eden 및 Lapidot(1998)의 연구에 따르면 업무 외 시간 동안 자신의 직무와 심리적으로 분리했던 예비군 훈련자 집단의 스트레스와 탈진(burnout)의 수준이 감소하였고, Sonnentag

와 Bayer(2005)의 연구에서는 3일간의 일지 작성을 통해 퇴근 후 일과 심리적으로 분리하는 것이 일과 관련된 생각을 지속하는 것보다 취침 전에 더 긍정적인 기분(mood)과 낮은 수준의 피로도를 느끼게 하는 것으로 나타났다. 이처럼 현재 유럽 및 미국에서는 직무스트레스로부터의 회복을 위한 방안으로 일과의 심리적 분리에 관한 연구가 활발히 진행되고 있다.

우리나라 근로자들의 경우 이들보다 고(高)스트레스형 근무환경에 장시간 노출되고 있기 때문에 직무스트레스가 부정적인 결과로 이어지지 않도록 조절해줄 수 있는 실질적인 방안에 대한 모색이 더욱 절실히 요구된다. 하지만 지금까지의 국내 연구 동향을 살펴보면, 스트레스원과 스트레스인 간의 관계를 변화시키는 조절변수들로 다양한 성격 요인과 환경적 요인(배준호, 신흥철, 2009; 탁진국, 2007)등을 검증하는 연구가 주로 이루어져 왔다. 즉 심리적 분리와 같이 타고난 기질에 관계없이, 사회적 지지와 같은 외부의 개입 없이 본인의 노력으로 스트레스인을 완화시키거나 예방할 수 있는 방안에 대한 연구가 부족하였다. 일과 심리적으로 분리하는 것 역시 과업특성이나 상황 등의 영향으로 달라질 수도 있겠지만, 본인 스스로 근무 외 시간과 휴일 등에 어떤 활동을 하며 또한 어떤 생각을 하며 시간을 보내려 노력하느냐에 따라 변화될 수 있는 요인이기 때문에 직무 스트레스 예방 및 완화에 실질적인 도움을 제공해 줄 수 있을 것이다.

따라서 본 연구의 첫 번째 목적은 직무스트레스를 완화시켜 줄 수 있는 것으로 밝혀진 일과의 심리적 분리를 방해하는 선행변인을 확인하는 것이다. 선행변인으로는 심리적 분리와 강한 상관관계가 있는 것으로 밝혀진 직

무요구의 하위변인인 직무과부하(Sonnentag & Bayer, 2005)와 한국인의 고유한 직무스트레스 요인으로 밝혀진 비합리적인 조직문화(organizational climate)(장세진 외, 2005)를 포함하였다. 그리고 두 번째 목적은 이러한 선행변인이 근로자의 심리적 분리를 어렵게 만들어 그 결과 정서적 소진에 이르게 하는지 즉, 직무스트레스 요인과 정서적 소진간의 관계에서 근로자들이 일과 심리적으로 분리하는 것이 매개변인의 역할을 하는지 살펴보는 것이다. 본 연구를 통해 우리나라 근로자들에게 있어서도 일과 심리적으로 분리하는 것이 정서적 소진을 예방할 수 있는 의미 있는 변인인지를 확인하여, 직무스트레스로 인한 부정적 결과를 최소화 시킬 수 있는 방안을 마련하는 데 유용한 정보를 제공하고자 하였다.

이론적 배경

일과의 심리적 분리

직장인들은 퇴근 후 집에 돌아오면 직장에서의 역할(work role)을 끝내고 또 다른 삶의 영역을 위한 역할(nonwork role)로 이행(transition)해야 한다(Ashforth, Kreiner, & Fugate, 2000). 하지만 오늘날의 직장인들은 무한경쟁, 성과주의 환경에서 살아남기 위해서 다른 사람들보다 신속하게 양적으로나 질적으로 뛰어난 성과를 달성해야만 한다. 또한 정보기술의 발달과 인터넷의 확산은 직장이 아닌 곳에서도 일과 관련된 활동(일과 관련된 전화, 이메일, 기타 활동 등)을 가능하게 하였다. 따라서 퇴근 후 집에 돌아와서도 회사에서 끝나치 못한 일을 하거나, 다음날 업무를 위한 자료

를 검토하는 등 직장에서의 역할을 지속해야만 하는 경우가 증가하였다. 즉, 오늘날의 직장인들은 물리적으로 이미 회사를 떠나 왔지만, 심리적으로는 업무를 벗어나기 어렵게 되었다.

업무로부터 벗어난 정도에 대한 개인의 시각을 나타내기 위해 Etzion 등(1998)이 ‘분리감(sense of detachment)’라는 개념을 처음 사용하였다. 여기서의 분리란 단순히 물리적으로만 일터와 분리하는 것이 아니라 정신적으로도 일과 분리하는 것을 의미한다. 예를 들어 퇴근 후 집에 있는 동안 일과 관련된 전화를 주고받거나 일과 관련된 과업을 지속하는 것은 직장이라는 공간에서는 분리되었지만, 심리적으로까지 일과 분리(Psychological detachment)하지는 못한 것이라고 볼 수 있다. Sonnentag와 Bayer(2005)는 일과의 심리적 분리를 직장에서 떠나있는 동안 신경을 끄는 것(switching off)이라 하였고, Sonnentag와 Fritz(2007)는 그동안의 연구결과를 바탕으로 일과의 심리적 분리(Psychological detachment)란 비 직무시간(off-work time) 동안 일과 관련된 활동(전화, 이메일, 일과 관련된 과업 등)은 물론 정신적으로도 일에 관여하지 않는 것이라 재 정의하였다. 정리하면 완벽한 일과의 분리를 위해서는 몸이 직장을 떠나는 것만으로는 충분하지 않고, 일과 관련된 생각까지도 멈추고 휴식을 취해야만 한다는 것이다.

이와 관련된 연구 동향을 살펴보면 Etzion 등(1998)의 연구를 시작으로 지금까지는 주로 일과의 심리적 분리를 어렵게 하는 선행변인과 결과변인을 밝히는 연구 위주로 이루어져 왔다(Sonnentag & Bayer, 2005; Sonnentag, Binnewies, & Mojza, 2008; Sonnentag & Fritz, 2007; Sonnentag & Natter, 2004). 그 결과 일과

의 심리적 분리는 정서적 소진, 삶의 만족 등 근로자들의 긍정적, 부정적 웰빙(well-being)을 유의미하게 예측하였다. 또한 과도한 업무량, 시간적 압박과 같은 여러 직무스트레스 요인들은 일과의 심리적 분리를 어렵게 하는 선행변인으로 밝혀졌다. 최근에는 심리적 분리가 집단 내 괴롭힘이나 일-가정 갈등과 같은 특정 스트레스 요인과 스트레스 반응간의 관계를 완화시켜주는 역할이나(Moreno-Jimenez, Mayo, Sanz-Vergel, Geurts, Rodriguez-Munoz, & Garrosa, 2009; Moreno-Jimenez, Rodriguez-Munro, Pastor, Sanz-Vergel, & Garrosa, 2009), 과도한 업무량이 조직원들의 피로도와 기분(mood)에 미치는 영향을 매개하는 역할(Sonnentag & Bayer, 2005)도 하는 것으로 보고 되었다.

정서적 소진

오늘날 직장인들은 업무상황에서 필연적으로 직무스트레스 요인에 노출될 수밖에 없다. 지속적이고 감당하기 어려운 수준의 직무스트레스는 직장인들의 신체적, 정신적 건강을 해칠 뿐만 아니라 근무태만, 과실, 질병, 결근, 이직, 그리고 탈진을 초래하기도 한다(Freudenberger, 1974). 탈진이란 주로 사람을 대하는 직종의 근로자들에게서 관찰되는 증상으로, 직무스트레스 요인에 의한 만성적인 스트레스 반응의 중 하나로 정의되어 왔다(Maslach, 1982; Maslach & Jackson, 1986). 따라서 지금까지 탈진에 관한 연구는 주로 인적 서비스(human services)에 종사하는 사람들을 대상으로 이루어져 왔으나, 최근 탈진이 다른 직종의 근로자들에게서도 나타나는 것으로 밝혀져(Lee & Ashforth, 1990; Schutte, Toppinen, Kalimo, & Schaufeli, 2000), 다양한 직종의 근로자들을 대

상으로 연구가 이루어지고 있다.

Maslach과 Jackson(1981)은 탈진이 ‘정서적 소진’, ‘비인격화’, ‘개인적 성취의 감소’의 세 가지 주요 증상을 보인다고 하였다. 구체적으로 살펴보면, 정서적 소진(emotional exhaustion)이란 과도한 심리적 부담이나 요구들로 인해 개인의 정서적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 것을, 비인간화는(depersonalization)는 타인에 대해 부정적이고 냉소적인 반응을 보이는 것을, 개인 성취감 감소(reduced personal accomplishment)는 업무상에서 역량 및 생산성 부족으로 인해 자신을 부정적으로 평가하는 경향을 경험하는 것을 의미한다. 이러한 탈진은 이직의도 및 결근 증가(Jackson, Schwrb, & Schuler, 1986;), 조직몰입감소(Maslach & Leiter, 1997)와 같은 직무태도에도 영향을 미치는 것으로 나타났다.

여러 선행연구에 따르면 탈진의 구성 개념들은 진행순서를 갖는데 그 중 정서적 소진이 가장 먼저 나타난다는 Maslach와 Jackson의 모델이 일반적으로 지지받고 있다(Lee & Ashforth, 1993; Lee & Ashforth, 1996; Cordes, Dougherty, & Bluml, 1997; Maslach et al., 2001). 따라서 정서적 소진을 통해 탈진의 초기 증상을 조기에 인식하게 되면 정서적 소진의 완화는 물론 다음 단계로의 진행을 막는 구체적인 개입 방안을 마련하는데 도움을 줄 수 있을 것이다. 이런 이유로 정서적 소진은 탈진의 핵심 구성개념으로 간주되고 있으며, 많은 연구들에서 직무탈진을 대표하는 변인으로 사용되어 왔다(Cordes et al., 1997; Gains & Jermier, 1983; Burke & Greenglass, 1995).

직무과부하

직무과부하란 직무특성에 의한 스트레스원

인 직무요구(job demand)의 하위 구성개념으로(Karasek, 1979), 주어진 시간 동안 직무를 수행함에 있어서 요구되는 일이 과도하다고 지각하는 것을 의미한다(Caplan & Jones, 1975). 양적으로나 질적으로 과도한 업무량은 소진과 관련이 있다. Lee와 Ashforth(1996)는 직무탈진과 기존 선행변수간의 관계를 종합하는 메타분석을 통해 업무과부하와 직무탈진의 하위구성요소인 정서적 소진간의 높은 정적 관련성을 밝혔다. 또한 신강현(2003)은 업무과부하와 직무탈진이 한국의 기업에서도 의미 있는 관계를 갖는다는 것을 밝혔다. Karasek의 직무요구-직무통제(job demand-job control) 모형에 따르면 작업현장에서 가장 스트레스를 주는 상황이란 조직원들이 심한 업무요구를 받는 동시에 자신의 업무에 대해 어떤 통제도 할 수 없는 상황이라고 하였다. 즉, 직무요구와 스트레스 반응(strain)은 정적인 관련이 있는데 직무통제가 그 관계에 있어서 정신적, 신체적 악영향을 완충(buffer)해 줄 수 있다는 것이다. 하지만 이러한 상호작용 효과는 일관된 결과를 보여주지 못하고 있다(Van Der Doef & Maes, 1999; Beehr, Glsae, Canali, & Wallwey, 2001; Totterdell, Wood & WaH, 2006). Parkes(1991)는 직무특성과 스트레스 반응간의 관계는 개개인이 사용하는 스트레스 대처전략과 성격 특성에 따라 변화될 것이라는 가능성을 제시하였으며 최근 많은 연구들이 개인의 특성, 직무요구, 직무 통제가 삼원 상호작용하고 있음을 보여주고 있다(Totterdell et al., 2006).

정리하면, 직무요구의 여러 하위 구성개념들과 스트레스 반응은 정적인 관련성을 보이는 것으로 밝혀졌으며, 이러한 관계를 변화시키는 다양한 변인들을 밝히는 연구가 진행

되고 있다.

비합리적인 조직문화

Parker와 Decotis(1983)는 조직풍토를 직무 스트레스의 선행요인으로 규정하였다. 본 연구에서의 조직문화는 조직풍토(organizational climate)와 동일한 의미로 사용되었다. Argyris(1988)는 조직문화와 조직풍토의 개념을 동일시하였고, Patterson 등(2005)은 두 개념이 상호 교환적인 의미로 사용되고 있으며 문화와 풍토는 개념적으로 많은 부분이 중복된다고 언급하였다.

조직문화와 조직풍토에 대한 각각의 정의를 살펴보면 Schein(1992)는 조직문화를 조직의 구성원들이 공유하는 심층적인 기본전제와 신념이며, 기본가치와 감정이라 정의하였다. 이러한 조직문화는 조직 내에서 가치관, 상징, 의식, 관습의 패턴 등으로 나타나기도 하며, 구성원들이 어떻게 행동해야 하는지에 대한 공통적인 이해이기도 하다(정우일, 2005). Watkin과 Hubbard(2003)는 조직풍토를 직무환경과 상사의 리더십에 대해 조직 구성원들이 어떻게 느끼는가에 대한 것이라 정의하였다. 또한 Prichard와 Karasick(1973)은 조직풍토란 공식·비공식적으로 조직의 정책, 운영, 프로세스가 조직구성원들에게 공유되어지는 것이라 정의하였으며, 인간행동에 영향을 미치는 조직의 심리적 분위기를 조직풍토의 본질이라 하였다. 즉, 조직문화나 조직풍토는 조직이 가지고 있는 객관적인 현실 그 자체가 아니라 이에 대한 구성원들의 지각에 근거를 둔 주관적인 개념으로써, 구성원들이 공통적으로 지각하고 있으며 일정한 행동의 패턴을 보이도록 만드는 일종의 압력원이라는 공통점을 갖는다.

오늘날 국내 기업들은 성과와 능력을 중시하는 정책과 수평적 조직구조로의 조직형태 변화 시도 등을 통해 과거의 합리적이지 못한 조직문화를 개선하고자 노력하고 있다. 하지만 여전히 비합리적인 조직문화는 조직원들 사이에 암묵적으로 공유되고 있다. 따라서 같은 조직의 구성원일지라도 조직문화에 대해 지각정도가 다를 수 있으며, 이런 개인의 지각 정도에 의해 스트레스가 유발되는 상황인지 아닌지가 결정된다(Mikhail, 1985). 즉, 한국에 여전히 남아있는 비합리적인 의사소통체계(권위적, 수직적), 직장 생활의 중요한 일부를 차지하고 있는 집단주의적 문화(회식, 술자리, 학연, 지연 등), 비공식적 조직문화(성적 차별 등)와 같은 비합리적인 조직문화나 풍토를 스트레스적인 상황으로 지각하게 되면 본인의 가치관과는 다르더라도 이에 적합한 행동을 해야만 하므로 이는 국내 근로자들의 직무 스트레스를 더욱 가중시키는 스트레스 요인으로 작용할 수 있다(장세진 등, 2005).

연구 가설

직무과부하, 비합리적인 조직문화와 정서적 소진

Lee와 Ashforth(1996)의 직무탈진에 대한 메타 분석에 따르면 Hobfoll(1989)의 스트레스 자원 보존 이론에 입각하여 직무과부하를 나타내는 과중한 업무량과 시간압박은 정서적 소진과 강한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 직무요구-자원모델에 의하면, 오늘날 한정된 자원으로 최대의 성과를 내기 위해 종업원들에게 과도한 업무량을 요구하는 직무환경은 종업원들로 하여금 스트레스로 인한 직무탈진

을 느끼게 하며(Schaufeli & Bakker, 2004), 과도한 직무요구는 직무탈진의 하위 구성개념 중 정서적인 에너지가 고갈되는 정서적 소진과 특히 높은 상관을 보이는 것으로 나타났다(Maslach et al., 2001). 이러한 선행연구들을 통해 과도한 업무량과 시간압력은 정서적 소진을 야기하는 선행변인임을 알 수 있다. 따라서 직무과부하는 정서적 소진의 가능성을 증가시킬 것으로 예측해 볼 수 있다. 이에 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1-1: 직무과부하는 정서적 소진을 정적으로 예측할 것이다.

직무과부하와 같은 직무특성에 의한 스트레스 요인과 더불어 조직특성에 의한 스트레스 요인 역시 정서적 소진에 영향을 미칠 수 있다. 외국에서는 직무내용이나 성과에 대한 스트레스가 심한 데 비해, 한국에서는 집단주의 조직문화 그리고 비공식적인 직장문화 등이 더 큰 스트레스 요인으로 작용하고 있는 것으로 나타났다(장세진 외, 2005). 조직 구성원들은 조직문화에 대해 부정적으로 지각할수록 이를 더욱 스트레스적인 상황으로 인식하게 된다. 이로 인해 스트레스는 증가하게 되고 스트레스의 증가는 소진의 가능성을 증가시킨다(Schaufeli & Bakker, 2004). 이러한 선행연구들을 기반으로 비합리적인 조직문화에 따른 직무스트레스 역시 정서적 소진을 증가시키는데 영향을 미칠 수 있음을 추론할 수 있다. 따라서 합리적이지 못한 조직문화는 정서적 소진에 부정적인 영향을 미칠 것이라 예상하였다.

가설 1-2: 비합리적인 조직문화는 정서적 소

진을 정적으로 예측할 것이다.

직무과부하, 비합리적인 조직문화와 일과의 심리적 분리

지금까지의 연구에 따르면, 직무스트레스와 일과의 심리적 분리는 부적의 관련성을 보이는데 그 중 특히 과중한 업무와 시간적 압박과 같은 직무과부하가 심리적 분리를 어렵게 만드는 것으로 밝혀졌다(Cropley & Millward Purvis, 2003; Grebner, Semmer, & Elfering, 2005; Sonnentag & Bayer, 2005). 과중한 업무와 시간적 압박은 주어진 시간 내에 완수하기에 너무 많은 업무량을 할당받게 될 때 경험하게 된다(Spector & Jex, 1998). 이와 같은 직무과부하 상황에 직면하게 되면, 이러한 요구를 달성하는데 필요한 에너지를 동원하기 위해 조직원들의 심리적, 신체적 시스템은 활성화되고(McEwen, 1998), 부정적인 정동은 증가된다(Totterdell et al., 2006; Zohar, 1999). 정상적인 경우에는, 퇴근 후 이런 부담이 일시적으로 경감되면서 직무 요구에 의한 부정적인 영향력들은 완화 될 수 있다(Craig & Cooper, 1992; Meijman & Mulder, 1998). 하지만 직장에서 증가된 부정적인 정동은 집에 돌아와서도 지속되는 경향이 있어(spill over) 뇌가 지속적으로 각성되게 하고 활성화 상태에 있게 한다(Ilies, Schwind, Wagner, Johnson, DeRue, & Ilgen, 2007). 뇌의 이러한 지속적인 각성과 활성화는 일과의 심리적 분리를 어렵게 만드는 ‘집에서도 일과 관련된 생각과 고민을 하는 것’과 연관이 있음이 보고되었다(Brosschot, Gerin, & Thayer, 2006).

또한 직무과부하에 직면한 근로자는 주어진 시간 내에 업무를 완수하기 위해 일을 집으로

가져갈 가능성이 높아진다. 만일 일을 집으로 가져가지 않는다 할지라도 집에 돌아와서 오늘 끝내지 못한 업무를 다음날 신속히 처리하기 위한 방법에 대하여 지속적으로 생각하게 될 것이다. 따라서 과중한 업무, 시간적 압박으로 인한 직무과부하는 심리적 분리에 부적인 영향을 미칠 것으로 가정할 수 있다.

가설 2-1: 직무과부하는 일과의 심리적 분리를 부적으로 예측할 것이다.

일과 심리적으로 분리하는 것은 직무과부하와 같이 직무특성에 의한 스트레스요인 뿐만 아니라 조직특성에 의한 스트레스요인에 의해서도 어려워질 수 있다. Prichard와 Karasick (1973)는 조직문화가 리더들의 행위나 정책에 의해 형성되며, 조직구성원들은 이를 지각하고 이를 바탕으로 상황을 해석하여 행동방향을 결정짓는다고 하였다. 따라서 상사들이 회식, 야근 등을 직접적으로 강요하지 않더라도 구성원들이 해당 조직을 권위주의적이고, 집단주의적이고, 차별이 존재하는 비합리적인 조직으로 인식한다면 원하지 않는 회식에 참여하거나, 불합리하게 생각되는 업무지시를 거절하지 못하거나, 상사가 퇴근할 때까지 퇴근하지 않는 등의 행동을 할 것이라고 추측할 수 있다. 이처럼 직장에 머무는 시간이 길어지고, 업무를 하는 동안 업무 외 요인으로 인해 부정적인 정동이 증가되고, 퇴근 후에도 업무와 관련된 사람들과 함께 보내는 시간이 길어질수록 업무로부터 벗어나 회복하고 휴식하기 위한 시간은 부족해지게 된다. 즉, 일과 심리적으로 분리하는 것이 어려워질 것이다.

또한 박건서(1996)는 직무스트레스에 가장 광범위하게 영향을 미치는 조직문화 요인은

리더십 요인으로 상사의 적절하지 못한 리더십은 근로자의 무기력감, 분노감, 좌절감, 불안감 및 우울감의 원인이 된다고 지적하였다. 위의 직무과부하와 심리적 분리의 관계에서 설명하였듯이 일하는 동안 상사에 의한 위계적이고, 비합리적이고, 집단주의적인 조직분위기는 조직원들의 부정적인 정동을 증가하게 만드는데 이렇게 증가된 정동은 집으로 돌아와서도 뇌의 활성화 작용을 지속시켜(Illies et al., 2007) 일과의 심리적 분리를 어렵게 만들 것이다(Brosschot et al., 2006). 따라서 조직 분위기를 집단주의적이고, 비합리적이라고 지각할수록 일과의 심리적 분리가 어려워질 수 있다는 것을 예측할 수 있다.

가설 2-2: 비합리적인 조직문화는 일과의 심리적 분리를 부적으로 예측할 것이다.

일과의 심리적 분리와 정서적 소진

스트레스 모델에 의하면, 사람이 스트레스를 받게 되면 신체의 에너지를 동원하기 위한 반응을 주도하는 교감신경계가 활성화 되고, 부교감신경계는 억제된다. 그러므로 퇴근 후 집에 돌아와서도 일과 분리를 잘 하지 못하고 업무와 관련된 상황에 계속 직면해 있게 되면, 직장에서 스트레스로 인해 활성화 되었던 교감신경계의 상태가 지속되고, 부교감신경계는 활성화 될 수 없을 것이다(Brosschot, Pieper, & Thayer, 2005). 따라서 손상된 자원을 이전의 상태로 돌려놓는 회복의 가능성은 낮아지게 된다(Sonnentag, 2001). 반면 퇴근 후 일과 심리적으로 분리하는 것은 직무스트레스로부터 벗어나 긴장을 풀게 도와주고(Meijman & Mulder, 1998), 억제되었던 부교감신경계를 활성화

시켜 대폭 감소된 심리적 자원의 회복에도 도움을 줄 수 있다(Hobfoll, 1998; Muraven, & Baumeister, 2000).

즉, 사람들이 일하지 않는 시간동안에 업무와 관련된 생각을 계속하게 되면 자원은 지속적으로 소모되고 회복되지 못하므로 결국 정서적 소진의 가능성을 증가시킬 것이다. 또한 심리적 분리를 잘 하지 못하여 회복을 위한 시간이 부족해지면, 손상된 자원이 본래 상태로 완전히 돌아오지 못한 상태로 업무에 복귀해야 하기 때문에 전보다 더 높은 수준의 정서적 소진을 보이게 될 것이다(Fritz & Sonnentag, 2006). 따라서 일하지 않는 시간에 일과 심리적으로 분리를 잘하는 사람일수록 정서적 소진의 수준이 낮을 것이라고 가정할 수 있다.

가설 3: 일하지 않는 시간에 일과 심리적으로 분리하는 것은 정서적 소진을 부적적으로 예측할 것이다.

직무과부하, 비합리적인 조직문화와 정서적 소진 간의 관계에서 일과의 심리적 분리의 매개효과

이상에서 직무과부하를 지각하고 조직문화가 합리적이지 못하다고 지각할수록 퇴근하여 집에 돌아온 후에도 일과 관련된 활동과 생각을 지속할 가능성이 높기 때문에 일과의 심리적 분리 수준은 낮아질 것이며, 낮은 수준의 심리적 분리는 손상된 자원을 충분히 회복시키지 못하므로 근로자들의 정서적 소진에 부정적인 영향을 미칠 것이라 가정하였다. 하지만 이 때 직무과부하와 비합리적인 조직문화가 정서적 소진에 직접적인 영향을 미친다는 기존의 연구결과들을 고려하면, 일과의 심리

적 분리는 직무스트레스 요인과 정서적 소진 간의 관계를 완전히 매개하는 것이 아니라 부분적으로 매개하는 역할을 할 것이라 기대할 수 있다.

가설 4-1: 일과의 심리적 분리는 직무과부하와 정서적 소진간의 관계를 부분 매개 할 것이다.

가설 4-2: 일과의 심리적 분리는 비합리적인 조직문화와 정서적 소진간의 관계를 부분 매개 할 것이다.

이 연구에서 설정한 연구모형을 도식적으로 표현하면 그림 1과 같다.

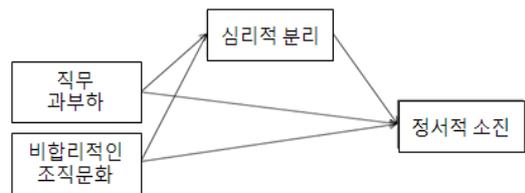


그림 1. 연구 모형

방 법

조사 대상

본 연구는 자기보고식 설문지를 활용하여 자료를 수집하였다. 자료 수집을 위해 다양한 직종에 종사하고 있는 근로자들 대상으로 총 280부의 설문지를 배포하여 245부를 회수하였다(회수율 87.5%). 이 설문지들 가운데 불성실하게 응답한 11부의 설문지를 제외하고 최종적으로 234부가 분석에 사용되었다. 본 설문

표 1. 응답자의 인구통계학적 특성

인구통계학적 변인	구분	빈도(명)	백분율(%)
성별	남성	113	48.3
	여성	121	51.7
나이	20-29세	101	43.2
	30-39세	84	35.9
	40-49세	25	10.7
	50세 이상	24	10.3
학력	중졸이하	7	3.0
	고졸	74	31.6
	전문대졸	26	11.1
	4년대졸 이상	127	54.3
결혼상태	미혼	138	59.0
	기혼	96	41.0
자녀유무	없음	158	67.5
	있음	74	31.6
직종	생산직	39	16.7
	사무직	128	54.7
	영업직	12	5.1
	서비스직	26	11.1
	연구 개발직	16	6.8
	기타	12	5.2
회사규모	1-100명	106	45.3
	101-500명	52	22.2
	501명 이상	75	32.2
근속년수	5년미만	94	40.2
	5년-10년미만	63	26.9
	10년 이상	77	32.9
직급	사원급	152	65.0
	대리급	36	15.4
	과장, 차장급	32	13.7
	부장 이상급	11	4.7
일 근무시간	8시간 이하	87	37.2
	8시간 이상	147	62.8
전체		234	100%

조사에 응답한 응답자들의 인구 통계학적 특성은 표 1에 제시하였다.

표 1에 제시된 바와 같이, 전체 234명 중 남성은 113명(48.3%), 여성은 121명(51.7%)이었다. 연령대는 20대(101명, 43.2%)와 30대가(84명, 35.9%) 전체 응답자의 약 80%를 차지하였다. 최종학력은 4년대졸 이상이 127명(54.3%)으로 과반수 이상을 차지하였으며, 결혼여부를 살펴보면 미혼자가 138명(59%)이었고, 기혼자 96명(41%) 중 자녀가 있는 사람은 74명(31.6%)이었다. 직종은 사무직이 128명(54.7%)으로 가장 많았으며, 회사규모는 100명 이하(106명, 45.3%)의 규모가 가장 많았다. 평균적으로 약 7년 5개월 정도의 근속년수를 가지고 있었으며, 표준편차는 약 7년이었다. 직급은 사원급이 152명(65%)으로 가장 많은 비중을 차지하였다. 일 근무시간은 5시간부터 13시간까지의 분포를 보였으며, 평균적으로 약 9.3시간 일하는 것으로 나타났으며, 표준편차는 약 1.4시간이었다.

측정 도구

직무과부하, 비합리적인 조직문화, 심리적 분리, 정서적 소진, 부적 정서를 측정하였다. 직무과부하와 비합리적인 조직문화, 부적 정서는 기존 개발된 설문지를 활용하였고 심리적 분리와 정서적 소진은 영어 한국어를 동시에 사용하는(bilingual) 심리학 전공자를 통해 역 번역(back-translation)과정을 거쳐 문항을 번안한 후 사용하였다.

심리적 분리(Psychological Detachment)

직무 외 시간에 일과 심리적으로 분리한 경험을 측정하기 위해 개발된 Sonnentag와

Fritz(2007)의 심리적 분리 척도를 번안하여 사용하였다. 측정문항은 총 4문항으로 “나는 지난 몇 주간 일하지 않는 시간에는 나의 일의 부담으로부터 벗어나 휴식을 취했다”, “나는 일과 관련된 활동을 하지 않았다”와 같은 문항들이 포함되어 있고, 리커트 5점 척도로 측정하였다. 본 연구에서 내적 일관성 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .816이었다.

비합리적인 조직문화(Unreasonable Organization Climate)

지금까지는 외국에서 개발된 설문도구를 한글로 번역하여 연구가 진행되어 왔다. 하지만 이는 외국의 직무 환경을 배경으로 만들어졌기 때문에 우리나라의 사회문화적 환경과 조직구조를 적절하게 반영하지 못하였다. 따라서 한국적 특수 환경으로부터 비롯되는 한국적 작업현장의 직무스트레스를 제대로 평가하는데 한계가 있었다(장세진 등, 2005). 이러한 문제점을 극복하고 한국 직장인 고유의 직무스트레스를 측정하기 위해 전국규모의 대표성 있는 직장인 표본을 대상으로 우리나라의 특성이 잘 반영된 한국형 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale)를 한국산업안전공단에서 개발하였다.

본 연구에서는 한국적인 집단주의 문화, 비합리적인 의사소통체계, 비공식적 직장문화 등의 비합리적인 조직문화 특징이 스트레스 요인으로 작용하는지 평가하기 위해 본 척도 중 직장문화 4문항을 4점 척도로 측정하였다. 측정 문항에는 “직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다”, “회식자리가 불편하다” 등의 문항들이 포함되어 있고 본 연구에서의 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .706이었다.

직무과부하(work overload)

직무과부하를 측정하기 위해 장세진 등 (2005)이 개발한 한국형 직무스트레스 측정도구 단축형(Korean Occupational Stress Scale) 중 직무요구를 측정하는 4문항을 4점 척도로 측정하였다. 이 문항들은 직무요구 중에서도 양적 업무과부하를 측정하는 문항으로 구성되어 있었으며 직무과부하의 경우 한국 직장인 고유의 스트레스원은 아니므로 기존의 측정도구의 문항들과 유사하였다. 다만 직무 자율로 분류되는 ‘업무 다기능화’의 경우 한국적 상황에서는 업무 부담요인으로 작용하고 있는 것으로 분석되어 “여러가지 일을 동시에 해야 한다”라는 문항이 포함되었다. 측정 문항에는 “나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다”, “업무량이 현저히 증가하였다” 등의 문항들이 포함되어 있었고, 개발 당시 신뢰도는 .75 였으며 본 연구에서의 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .692로 나타났다.

정서적 소진(Emotional Exhaustion)

기존의 MBI(Maslach Burnout Inventory) 척도가 인적 서비스 외 다른 직종의 근로자들의 탈진을 측정하는데 적합하지 않다는 단점을 보완하기 위해 개발된 Demerouti 외(2001)의 OLBI(Oldenburg Burount Inventory)를 변안하여 사용하였다. 본래 정서적 소진과 직무 비관여 각각 8문항씩으로 구성되어 있으나 본 연구에서는 연구의 목적에 맞도록 정서적 소진 8문항만을 사용하였다. 측정문항은 “회사에 도착하기 전부터 피곤하다고 느끼는 날들이 있다”, “일을 한 후에도 여가활동을 즐길 수 있을 만큼의 충분한 힘이 남아 있다”, “일을 할 때 대개 활기를 느끼는 편이다”, 등으로 역척도 문항이 포함되어 있었으며 Likert 5점 척

도로 측정하였다. 본 연구에서의 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .771이었다.

부적 정서(Negative Affect Scale)

부적 정서는 웰빙과 관련된 척도와 유의미한 관련성을 갖는 것으로 밝혀졌다(Brief, Burke, George, Robinson, & Webster, 1988; Burke, Brief, & George, 1993). 따라서 응답자의 부적 정서 정도는 웰빙과 관련된 척도의 응답에 영향을 미칠 수 있기 때문에 보다 정확한 심리적 분리, 정서적 소진의 수준을 측정하기 위해 여러 연구에서 통제되어 왔다(Sonnentag, Mojza, & Binnewies, 2010; Fritz, Yankelevich, Zarubin, & Barger, 2010). 따라서 본 연구에서도 부적정서를 통제하기 위해 Watson, Clark 및 Tellegen(1988)의 PANAS 척도를 2007년에 김정호가 재번안한 척도를 사용하였다. 본래 정적 정서 10문항, 부적 정서 10문항으로 구성되어 있으나 본 연구서는 부적 정서 10문항만을 사용하였다. 측정문항에는 “신경질적인”, “고민하는” 등이 포함되어 있었으며 Likert 5점 척도로 측정하였다. 본 연구에서의 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .873이었다.

결 과

주요 변인들의 평균, 표준편차 및 변인들 간의 상관관계

본 연구에서 측정한 변인들의 평균, 표준편차 및 변인들 간의 상관관계가 표 2에 제시되어 있다. 상관관계 결과를 살펴보면 직무과부하는 정서적 소진($r=.492, p<.01$), 심리적 분리($r=-.290, p<.01$)와 유의한 상관을 나타내었다.

표 2. 주요 변인들의 상관계수 및 평균과 표준편차

변인	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.성별	-										
2.연령	-.386**	-									
3.결혼여부	-.289**	.688**	-								
4.자녀유무	-.301**	.721**	.822**	-							
5.일근무시간	-.140*	.031	.024	.086	-						
6.근속년수	-.220**	.655**	.529**	.554**	-.035	-					
7.부적정서	.102	-.190**	-.071	-.080	.090	-.138*	(.873)				
8.직무과부하	.008	-.174**	-.100	-.087	.171*	-.140*	.379**	(.692)			
9. 비합리적 조직문화	.085	-.143*	-.090	-.092	.111	-.061	.351**	.213**	(.706)		
10.심리적분리	.133*	-.108	-.113	-.149*	-.199**	-.089	-.203**	-.290**	-.272**	(.816)	
11.정서적소진	.171**	-.191**	-.118	-.104	.157*	-.138*	.516**	.492**	.435**	-.373**	(.771)
M	1.52	33.62	1.41	1.32	9.33	89.51	2.52	2.66	2.23	2.85	3.15
SD	.501	9.41	.49	.467	1.41	82.88	.76	.55	.58	1.01	.60

주1) * : $p < .05$, ** : $p < .01$, 대각행렬의 ()안의 값은 내적일관성 신뢰도 계수임.

주2) 성별: 0=남, 1=여, 결혼여부: 0=미혼, 1=기혼, 자녀유무: 0=없음, 1=있음으로 더미(dummy) 변수 처리함

비합리적인 조직문화 역시 정서적 소진($r=.435, p<.01$), 심리적 분리($r=-.272, p<.01$)와 유의한 상관을 나타내었다. 또한 심리적 분리는 정서적 소진($r=-.373, p<.01$)과 유의미한 부적관계가 있는 것으로 나타났다.

인구 통계 정보들과 주요 변인들과의 관련성을 살펴보면, 연령은 직무과부하($r=-.174, p<.01$), 비합리적인 조직문화($r=-.143, p<.05$), 정서적 소진($r=-.191, p<.01$)과는 유의미한 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났으나, 심리적 분리와는 유의미한 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 결혼여부는 주요 변인들과 유의미한 상관관계가 없었고, 자녀유무는 심리적 분리($r=-.149, p<.05$)와 부적의 상관을 보였다. 일 근무시간의 경우 심리적 분리($r=-.199,$

$p<.01$)와는 부적상관이, 직무과부하($r=.171, p<.05$), 정서적 소진($r=.157, p<.05$)과는 유의미한 정적상관이 있는 것으로 나타났다. 근속년수는 직무과부하($r=-.140, p<.05$), 정서적 소진($r=-.138, p<.05$)과 유의미한 부적 상관을 보였으며 비합리적인 조직문화, 심리적 분리와는 상관이 없는 것으로 나타났다.

연구가설의 검증

본 연구에서는 직무스트레스 요인 중 직무과부하, 비합리적인 조직문화와 일과의 심리적 분리 그리고 정서적 소진간의 관계를 살펴보기 위하여 각 변인들간의 직접적인 관계를 확인하는 가설과 매개효과를 확인하기 위한

가설을 설정하였다. 선행연구에 따라 결과에 영향을 미칠 수 있는 변인인 성별, 연령, 자녀유무, 일 근무시간, 근속년수, 부적정서를 회귀분석 1단계에 투입하여 통제하였으며 표 3과 표 4에 위계적 회귀분석 결과가 제시되어 있다.

표 3의 정서적 소진에 대한 모형 2를 보면 직무과부하($\beta=.325, p<.001$)의 회귀계수가 유의하였고, 표 4의 정서적 소진에 대한 모형 2를 보면 비합리적인 조직문화($\beta=.289, p<.001$) 회귀계수 역시 유의하였다. 따라서 직무과부

하와 비합리적인 조직문화가 정서적 소진을 정적으로 예측할 것이라는 가설 1-1과 가설 1-2가 지지되었다. 표 3의 심리적 분리에 대한 모형 2를 보면 직무과부하($\beta=-.257, p<.001$)의 회귀계수가 유의하였고, 표 4의 심리적 분리에 대한 모형 2를 보면 비합리적인 조직문화($\beta=-.241, p<.001$)의 회귀계수 역시 유의하였다. 따라서 직무과부하와 비합리적인 조직문화가 심리적 분리를 부적으로 예측할 것이라는 가설 2-1과 가설 2-2가 지지되었다.

표 3. 직무과부하가 심리적 분리와 정서적 소진에 미치는 영향 그리고 심리적 분리가 정서적 소진에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과

	심리적 분리		정서적 소진		
	모형 1	모형 2	모형1	모형2	모형3
1단계					
성별	.088	.071	.117	.139*	.158*
연령	-.031	-.075	-.082	-.027	-.047
자녀유무	-.091	-.085	-.038	-.045	-.067
일근무시간	-.184*	-.154*	.133*	.095	.054
근속년수	-.042	-.042	.026	.026	.015
부적정서	-.241***	-.151*	.475***	.360***	.320***
2단계					
직무과부하		-.257***		.325***	.257***
3단계					
심리적분리					-.267***
R ²	.131	.185	.310	.396	.454
조정 R ²	.105	.156	.289	.375	.432
F값	5.100***	6.536***	15.167***	18.903***	20.875***
△R ²	.131***	.054***	.310***	.086***	.058***

주) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

표 4. 비합리적인 조직문화가 심리적 분리와 정서적 소진에 미치는 영향 그리고 심리적 분리가 정서적 소진에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과

	심리적 분리		정서적 소진		
	모형 1	모형 2	모형1	모형2	모형3
1단계					
성별	.088	.098	.117	.105	.132*
연령	-.031	-.059	-.082	-.049	-.065
자녀유무	-.091	-.097	-.038	-.031	-.057
일근무시간	-.184*	-.167*	.133*	.112	.066
근속년수	-.042	-.019	.026	-.001	-.007
부적정서	-.241***	-.163*	.475***	.381***	.336***
2단계					
비합리적 조직문화		-.241***		.289***	.222***
3단계					
심리적분리					-.275***
R ²	.131	.181	.310	.381	.444
조정 R ²	.105	.153	.289	.360	.421
F값	5.100***	6.380***	15.167***	17.798***	20.030***
△R ²	.131***	.050***	.310***	.072***	.062***

주) * : p<.05, ** : p<.01, *** : p<.001

표 3의 정서적 소진에 대한 모형 3을 보면 직무과부하를 통제한 후, 심리적 분리($\beta = -.267, p < .001$)의 회귀계수가 유의하였고, 표 4의 정서적 소진에 대한 모형 3을 보면 비합리적인 조직문화를 통제한 후, 심리적 분리($\beta = -.275, p < .001$)의 회귀계수 역시 유의하였다. 따라서 일과의 심리적 분리는 정서적 소진을 부적적으로 예측할 것이라는 가설 3이 지지되었다.

가설 4의 매개효과를 검증하기 위해서 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 방식을 사용하

였다. 이 방식에 따르면, 매개효과의 검증을 위해서는 다음의 네 조건이 충족되어야만 한다. 첫째, 독립변인이 매개변인에 통계적으로 유의한 영향을 미쳐야 한다. 둘째, 매개변인이 종속변인에 통계적으로 유의한 영향을 미쳐야 한다. 셋째, 독립변인이 종속변인에 통계적으로 유의미한 영향을 미쳐야 한다. 넷째, 유의미한 매개효과를 결론 내리기 위해서는 독립변인이 종속변인에 미치는 효과크기는 매개변인이 통제되었을 때 감소해야만 한다. 매개변인이 통제되었을 때 독립변인이 종속변인에

표 5. 심리적 분리의 매개효과 분석 결과

예측변인(A)	매개변인(B)	종속변인(C)	분석	경로	표준화 회귀계수	Z
직무 과부하	심리적 분리	정서적 소진	1	A→B	-.257***	2.86***
			2	B→C(A통제)	-.267***	
			3	A→C	.325***	
			4	A→C(B통제)	.257***	
비합리적 조직문화	심리적 분리	정서적 소진	1	A→B	-.241***	2.83***
			2	B→C(A통제)	-.275***	
			3	A→C	.289***	
			4	A→C(B통제)	.222***	

주 1) *** : $p < .001$

주 2) Z값은 Sobel test 결과 값임.

미치는 효과가 없다면 이는 완전 매개의 효과를 보인다고 해석할 수 있고, 효과가 여전히 유의미하게 존재하지만 그 회귀계수 값이 감소하였다면 부분매개효과를 보인다고 해석할 수 있다. 앞선 세 가지 조건은 가설검증을 통해 충족되었음을 확인하였다. 유의미한 매개효과를 결론내리기 위해서는 마지막으로 네 번째 조건이 충족되어야 한다.

매개변인인 일과의 심리적 분리를 통제 한 후 직무과부하, 비합리적인 조직문화와 정서적 소진간의 관계를 분석 한 결과, 정서적 소진에 대한 직무과부하의 회귀계수($\beta = .257, p < .001$)와 비합리적인 조직문화의 회귀계수($\beta = .222, p < .001$)는 여전히 유의하였지만 매개변인을 통제하기 전보다 그 크기가 줄어들었으므로 일과의 심리적 분리는 직무과부하, 비합리적인 조직문화와 정서적 소진간의 관계를 부분적으로 매개한다는 것을 알 수 있다. 일과의 심리적 분리에 의한 간접 효과(직무과부하, 비합리적인 조직문화가 일과의 심리적 분

리를 통해 정서적 소진에 미치는 효과)의 검증을 위해 Sobel test를 실시하였다. 그 결과 유의한 Z값(직무과부하 $Z = 2.86, p < .001$, 비합리적인 조직문화 $Z = 2.83, p < .001$)을 보였다. 따라서 조직원들이 일하지 않는 시간에 자신의 일과 심리적으로 분리하는 것은 직무과부하, 비합리적인 조직문화와 같은 직무스트레스 요인과 정서적 소진간의 관계를 매개할 것이라는 가설 4-1과 가설 4-2가 지지되었다.

추가적으로, 본 연구에서는 심리적 분리의 매개효과가 통계적으로 유의한지 좀 더 엄격하게 검증하기 위하여 sobel 검증과 더불어 bootstrap 검증을 실시하였다. 앞서 Baron과 Kenny(1986)의 방식으로 매개효과를 검증할 때와 동일하게 성별, 연령, 자녀유무, 일 근무시간, 근속년수, 부정정서를 공변량으로 통제하고 bootstrap 검증을 실시하였다. 직무과부하가 심리적 분리를 거쳐 정서적 소진에 이르는 경로를 대상으로 검증을 실시한 결과, 표준화 간접경로 계수 0.0735는 95% 신뢰구간(0.0311,

0.1373)이 0을 포함하지 않으므로 매개효과는 유의도 수준 5%에서 유의한 것으로 나타났다. 또한 비합리적인 조직문화가 심리적 분리를 거쳐 정서적 소진에 이르는 경로를 검증한 결과, 표준화 간접경로 계수 0.0675는 95% 신뢰구간(0.0208, 0.1357)이 0을 상회하여 매개효과가 유의도 수준 5%에서 유의한 것으로 나타났다. 따라서 일과 심리적으로 분리하는 것은 직무과부하가 정서적 소진에 미치는 영향과 비합리적이 조직문화가 정서적 소진에 미치는 영향을 매개하는 것으로 나타났다.

논 의

본 연구의 목적은 직무과부하와 비합리적인 조직문화에 의한 스트레스가 정서적 소진에 미치는 영향에서 일과 심리적으로 분리하는 것의 매개효과를 파악하고자 하였다. 분석 결과 직무과부하를 높게 지각할수록 정서적 소진이 높아지는 것으로 나타났다. 이는 과중한 업무량과 업무압박, 시간압박과 같은 직무과부하는 정서적 소진과 강한 상관관계가 있다는 Lee와 Ashforth(1996)의 메타분석 결과와 일치하는 결과로 볼 수 있다. 비합리적인 조직문화 역시 정서적 소진을 정적으로 예측하는 것으로 나타났는데 이는 직무스트레스가 정서적 소진에 부정적 영향을 준다는 선행연구들의 논리에 기반하여 비합리적인 조직문화로 인한 스트레스 역시 정서적 소진에 영향을 주었을 것이라고 해석할 수 있다. 일과의 심리적 분리는 직무과부하, 비합리적인 조직문화와 정서적 소진간의 관계를 부분 매개하는 것으로 나타났다. 즉, 직무과부하와 비합리적인 조직문화에 의한 스트레스가 직접적으로 정서

적 소진에 영향을 미치기도 하지만, 이 두 요인들이 일과의 심리적 분리를 어렵게 하여 정서적 소진에 영향을 주기도 한다는 것이다. Meijman, Mulder, Van Dormolen 및 Cremer(1992)의 연구에서 스트레스적인 상황에서 일한 후에는 그렇지 않았을 때보다 긴장을 풀고 생리적 스트레스반응들을 회복하는데 더 오랜 시간이 걸렸다는 결과를 보고하였다. 이를 토대로 일하는 동안 높은 수준의 스트레스를 느끼게 되면 높아진 생리적 각성 상태를 원래 수준으로 돌려놓기 위해 많은 회복 시간이 요구되는데, 직무가 과도하고, 조직문화가 부정적으로 인식되는 스트레스적인 상황에 노출되었던 근로자들은 집에 돌아온 후에도 일과 관련된 활동과 생각을 계속하게 될 가능성이 높기 때문에 일과의 심리적 분리의 수준은 낮아지게 되고 이로 인해 정서적 소진의 수준이 높아지는 것이라고 해석할 수 있다.

이러한 연구 결과들을 바탕으로 시사점을 도출해 보면 다음과 같다. 첫째, 그 동안 국내에서는 직무 스트레스 요인이 정서적 소진에 부정적인 영향을 미치는 과정에 있어서 개인의 기질이나, 스트레스 대처방식의 조절 및 매개 효과를 주로 검증해왔다. 그러나 본 연구에서는 직무스트레스 요인에 따른 스트레스가 일과 심리적으로 분리하는 것을 어렵게 하여 회복의 부족을 야기하고 그 결과 정서적 소진이 증가하게 된다는 새로운 메커니즘을 밝혀냈다. 따라서 조직차원에서 직무스트레스 요인들을 제거 혹은 완화시키려는 노력과 더불어 조직원들이 일단 직장을 떠난 이후에는 이메일이나 전화 등을 통해 업무를 요구하지 않음으로써 조직원들이 일과 심리적으로 분리하는 것을 보장 해준다면 조직원들의 정서적 소진을 예방하는데 도움이 될 수 있을 것이라

기대된다.

둘째, 일과의 심리적 분리의 선행변인으로 주로 연구되어 왔던 직무과부하 변인 외에 한국만의 독특한 조직문화 스트레스 요인을 선행변인에 포함시킴으로써 비합리적인 조직문화가 정서적 소진은 물론 일과의 심리적 분리에도 부정적인 영향을 미치는 변인임을 확인하였다. 따라서 조직문화가 주로 상사의 행위에 의해 형성된다(Prichard & Karasick, 1973)는 것을 고려할 때, 조직원들의 심리적 분리와 정서적 소진 예방을 위해서 이들이 조직문화와 관련된 스트레스를 덜 받을 수 있도록 조직차원에서 상사 즉 리더들에 대한 교육이 필요함을 시사한다.

셋째, 기존의 일과의 심리적 분리에 대한 연구들은 교직원(Fritz et al., 2010), 선생님(Sonnentag & Krueger, 2006) 등 한 가지 특정 직종을 대상으로 이루어졌다는 한계점을 갖는 반면, 본 연구에서는 생산직, 영업직, 사무직 등 다양한 직종의 근로자들을 대상으로 일과의 심리적 분리의 역할을 검증하였다. 또한 다양한 직종의 근로자들의 정서적 소진을 측정하기 위해 개발된 척도를 활용하여 보다 정확한 정서적 소진을 측정하고자 하였다. 따라서 본 연구의 결과는 일과의 심리적 분리의 중요성에 대한 일반화 가능성을 확인하였고, 정서적 소진의 증상이 정서노동에 종사하는 근로자들의 고유한 스트레스 반응이 아닌 일반적인 직무스트레스 반응임도 확인하였다.

넷째, 본 연구는 직무스트레스 요인-스트레스 반응과 관련된 연구 분야의 범위를 확장했을 뿐만 아니라 일-가정 갈등에 도움이 될 수 있는 변인을 도출했다는 점에서 의의를 갖는다. 직장에서의 부정적인 경험이 가정으로까지 이어진다는(Bolger, DeLongis, Kessler, &

Schilling, 1989; Williams & Alliger, 1994) 것은 이미 여러 연구를 통해 밝혀진 바 있다. 따라서 일하는 동안 경험했던 부정적인 일들을 집에 돌아와서 생각하지 않는 것, 즉 심리적으로 분리하는 것은 부정적인 정동이 집에 돌아가서까지 이어지는(spill over) 과정을 차단하는데 기여할 수 있을 것으로 파악된다. 정리하면 본 연구는 일하지 않는 시간동안에 일과 심리적으로 분리하는 것은 개인의 신체적 정신적 건강은 물론 일과 가정의 갈등을 최소화하는데 절대적이지는 않지만 도움이 될 수 있는 중요한 변인 중 하나임을 밝혀냈음에 그 의미가 있다.

하지만 본 연구 결과들의 일반화에 앞서 다음과 같은 제한점들을 고려한 후속 연구들이 이루어져야 할 것이다. 첫째, 인과관계를 확인하기 위해서는 종단적인 연구가 필요하나 본 연구는 횡단적인 연구방법으로 이루어졌다. 횡단적 연구는 특정시점의 지각정도를 측정하고 있어 시간 경과에 따른 변화에 대한 정보를 제공하지 못하므로 본 연구의 결과를 통해 변인간의 인과관계를 해석하는 것은 다소 무리가 있다. Shadish, Cook 및 Campbell(2001)은 종단적 연구를 통해 심리적 분리의 부족이 시간의 흐름에 따라 정서적 소진을 증가시킨다는 결과를 보고하였다. 하지만 직무스트레스 요인과 심리적 분리간의 관계에 분석함에 있어서는 본 연구의 결과와 같이 과도한 업무량과 시간압력 그리고 부정적으로 인식되는 조직문화가 일과의 심리적 분리를 어렵게 만들 가능성도 있지만, 반대로 낮은 수준의 일과의 심리적 분리가 일하는 동안 직무과부하와 조직문화에 의한 스트레스를 더 지각하는데 영향을 미쳤을 수도 있다. 따라서 직무스트레스 요인, 낮은 일과의 심리적 분리, 스트레스 반

응 수준간의 인과관계를 명확히 밝히기 위해서는 종단적인 연구가 필요하다.

둘째, 본 연구는 동일방법오류(common method bias)를 증가시킬 수도 있는 자기보고식 설문지 방법을 통해 독립변인과 매개변인 그리고 종속변인을 측정하였다. 동일방법오류란 각 변인들을 동일한 응답원에 의해 측정하였을 경우 발생할 수 있는 오류이다. 따라서 추후 연구에서는 동일방법오류를 줄이기 위해 배우자나 직장동료 등의 응답 자료를 포함하여 연구가 이루어져야 할 필요가 있다.

셋째, 본 연구에서는 한국형 직무스트레스 측정도구 단축형(Korean Occupational Stress Scale)을 사용하여 직무과부하와 비합리적인 조직문화를 측정하였다. 하지만 이 척도는 기존의 직무스트레스요인 측정도구 중 한국인에 적합한 항목이라 판단되는 4문항만으로 구성되어 있었기 때문에 기존의 척도들에 비해 한정적인 부문만이 측정되었을 수 있다. 따라서 추후 연구에서는 각 변인들을 좀 더 상세히 측정할 수 있는 기존 척도를 활용하여 직무요구와 조직문화 전반에 걸친 측정이 요구되며, 이들과 정서소진 그리고 일과의 심리적 분리와와의 관계를 재검증해 볼 필요가 있다.

넷째, 본 연구는 일과의 심리적 분리, 정서적 소진에 영향을 미치는 인구통계학적 변인들을 통제하여 보다 객관적인 결론을 도출하고자 하였다. 하지만 집에 돌아와서 일과 관련된 활동과 생각을 하는 것을 스트레스적인 상황으로 생각하는지에 대한 개인차 변인을 반영하지 못하였다. 예를 들어 높은 직무몰입을 경험하고 있는 사람의 경우 일하지 않는 동안 일과 관련된 생각과 활동을 하는 것이 즐겁다고 느낄 수도 있을 것이다. 따라서 후속 연구에서는 일에 대한 개인의 태도변인 등

을 고려할 필요가 있다.

다섯째, 본 연구의 경우 직무스트레스 요인과 정서적 소진간의 관계에서 일과의 심리적 분리의 역할을 검증하기 위해 수행되었기 때문에 일과의 심리적 분리를 어렵게 하는 선행변인에만 초점을 두고 있다. 따라서 본 연구 결과가 좀 더 실행적인 측면에서의 의의를 갖기 위해서는 일과의 심리적 분리를 향상시킬 수 있는 선행변인에 대한 탐색이 필요하다. 예를 들어 집에 돌아가서 가족들과 즐거운 여가 시간을 보내거나, 자신이 좋아하는 취미활동을 하는 것은 일과의 심리적 분리를 향상시킬 수 있는 방안이 될 수 있을 것이다.

마지막으로, 본 연구에서는 낮은 일과의 심리적 분리가 정서적 소진을 이끄는 것으로 나타났다는데, 과연 낮은 일과의 심리적 분리가 부정적인 결과만을 이끄는지에 대한 탐색도 필요할 것이다. 예를 들어 직장에서 인정, 칭찬 혹은 승진과 같은 좋은일을 경험했을 경우, 집에 돌아와서 직장과 관련된 생각을 지속하는 것은 심리적으로는 일과 분리하지 못하였지만 긍정적인 정동을 증가시킬 수 있을 것이다. 즉, 무조건적으로 일과 심리적으로 분리하는 것이 직장인들의 회복에 도움이 되는 것이 아니라 일과 관련된 활동, 생각의 내용(content)도 중요한 것으로 판단된다(Sonnentag & Bayer, 2005). 또한 너무 높은 수준의 일과의 심리적 분리한 사람보다는 적당한 수준의 분리를 경험한 사람이 다음날 업무로 복귀하였을 때 일하는 역할(work role)로의 이행이 빨라 생산성 측면에 긍정적인 영향을 미칠 수도 있다(Eritz et al. 2010)는 연구 결과가 보고된 바 있었다.

따라서 이러한 제한점들을 모두 고려하여 후속 연구에서는 일과의 심리적 분리에 대해 보다 다양하고 폭넓은 탐색이 필요하다고 할

수 있다.

참고문헌

고용노동부 (2011, 3월). 선진국, 역지사지의 입장으로 근로자를 생각하다. 내일. 제 432호, 24-27.

김정호 (2007). 삶의 만족 및 삶의 기대와 스트레스 및 웰빙의 관계: 동기상태이론의 적용. 한국심리학회지: 건강. 12(2), 325-345.

대한산업안전협회 (2007). 안전교육 sheet: 직장인과 스트레스 I. KISA 보건-12.

박건서 (1996). 조직분위기의 인식차이가 직무스트레스에 미치는 영향에 관한 실증적 연구. 단국대학교 박사학위논문.

배준호, 신흥철 (2010). 호텔 조리부서 종사원의 직무스트레스가 조직몰입에 미치는 영향: 종사원 경력의 조절효과를 중심으로. 호텔경영학연구, 18(3), 119-131.

신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16(3), 1-17.

장세진, 고상백, 강동목, 김성아, 강명근, 이철갑, 정진주, 조정진, 손미아, 채창호, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재범, 우종민, 김수영, 김정연, 하미나, 박정선, 이경용, 김형렬, 공정옥, 김인아, 김정수, 박준호, 현숙정, 손동국 (2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 대한직업환경의학학회지, 17(4), 297-317.

정우일 (2005). 공공조직론. 서울: 박영사.

탁진국 (2007). 성별과 직급에 따른 정서기능의 차이와 정서기능과 직무스트레스 및

스트레스 대처양식과의 관계. 한국심리학회: 건강, 12(2), 307-324.

허찬영, 박재옥 (2008). 직무스트레스 요인이 직무스트레스 결과에 미치는 영향. 인적자원관리연구, 15(2), 197-224.

Argyris, C. (1958). Some problem in conceptuualizing organizational climate: A case study of al bank. *Administrative Science Quarterly*, 12, 185-208.

Ashforth, B. E., Kreiner, G. E., & Fugate, M. (2000). All in a day's work: Boundaries and micro role transitions. *Academy of Management Review*, 25, 472-491.

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.

Beehr, T. A., Glsae, K. M., Canali, K. G., & Wallwey, D. A. (2001). Back to basics: Re-examination of demand-control theory of occupational stress. *Work & Stress*, 15, 115-130.

Bolger, N., DeLongis, A., Kessler, R. C., & Schilling, E. A. (1989). Effects of daily stress on negative mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 808-818.

Brosschot, J. F., Gerin, W., & Thayer, J. F. (2006). The perseverative cognition hypothesis: A review of worry, prolonged stress-related activation, and health. *Journal of Psychosomatic Research*, 60, 113-124.

Brosschot, J. F., Pieper, S., & Thayer, J. F. (2005). Expanding stress theory: Prolonged

- activation and perseverative cognition. *Psychoneuroendocrinology*, 30, 1043-1049.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48(2), 187-203.
- 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*, 60, 713-719.
- Cordes, S. L., Dougherty, T. W., & Blum, M. (1997). Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models. *Journal of Organizational Behavior*, 18, 685-701.
- Cropley, M., & Millward P, L. J. (2003). Job strain and rumination about work-issues during leisure time: A diary study. *European Journal of Work Organizational Psychology*, 12, 195-207.
- De Lange, A. H., Taris, T. W., Kompier, M. A. J., Houtman, I. L. D., & Bongers, P. M. (2003). The very best of the millenium : Longitudinal research and the demand-control-(support) model. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 282-305.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands resources model of burnout: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Journal of Applied Psychology*, 22(3), 224-241.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Eden, D. (2001). Vacations and toher respites: Studying stress on and off the job. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*(Vol. 16. PP. 121-146). New York, NY: Wiley.
- Elfering, A., Grebner, S., Semmer, N. K., & Gerber, H. (2002). Time control, catecholamines and back pain among young nurses. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 28, 386-393.
- Etzion, D., Eden, D., & Lapidot, Y. (1998). Relief from job stressors and burnout: Reserve service as a respite. *Journal of Applied Psychology*, 83, 577-585.
- Freudenberger, H. (1974), Staff Burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Fritz, C., & Sonnentag, S. (2006). Recovery, well-being, and performance-related outcomes: The role of work load and vacation experiences. *Journal of Applied Psychology*, 91, 936-945.
- Fritz, C., Yankelevich, M., Zarubin, A., & Bager, P. (2010). Happy, Healthy, and Productive: The role of Detachment From Work During Nonwork Time. *Journal of Applied Psychology*, 95, 977-983.
- Gaines, J., & Jermier, J. M. (1983). Emotional exhaustion in a high stress organization. *Academy of Management Journal*, 26(4), 567-586.
- Grebner, S., Semmer, N. K., & Elfering, A. (2005). Working conditions and three types of well-being: A longitudinal study with self-report and rating data. *Journal of Occupational Health Psychology*, 85, 417-438.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of Resources: A

- new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. E. (Ed.). (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and physiology of stress*. New York: Plenum.
- Ilies, R., Schwind, K. M., Wagner, D. T., Johnson, M. D., DeRue, D. S., & Ilgen, D. R. (2007). When can employees have a family life? The effects of daily workload and affect on work-family conflict and social behavior at work. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1368-1379.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 630-640.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, Job latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-306.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 743-747.
- 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*, 54, 369-398.
- 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.
- Leitner, K., & Resch, M. G. (2005). Do the effects of job stressors on health persist over time? A longitudinal study with observational stressor measures. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 18-30.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-115.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach burnout inventory manual*(2nd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout. How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- McEwen, B. S. (1998). Stress, adaptation, and disease: Allostasis and allostatic load. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 840, 33-44.
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In P. J. D. Drenth, H. Thierry, & C. J. de Wolff(Eds.), *Handbook of work and organizational psychology*(2nd ed., pp. 5-33). Hove, England: Psychology Press.
- Meijman, T. F., Mulder, G., Van Dormolen, M., & Cremer, R. (1992). Workload of driving examiners: A psychophysiological field study. In H. Kragt(Ed.), *Enhancing industrial performances*(pp. 245-260). London: Taylor & Francis.

- Mikhail, A. (1985). Stress: A psychophysiological Concept. In A. M. Monat and R. S. Lazarus(Ed.), *Stress and Coping: An anthology*(2nd ed.), New York: Columbia University Press.
- Moreno-Jimenez, B., Mayo, M., Sanz-Vergel, A. I., Geurts, S. A. E., Rodriguez-Munoz, A., & Garrosa, E. (2009). Effects of work-family conflict on employee's well-being : The moderating role of recovery experiences. *Journal of Occupational Health Psychology, 14*, 427-440.
- Moreno-Jimenez, B., Rodriguez-Munro, A., Pastor, J.-C., Sanz-Vergel, A. I., & Garrosa, E. (2009). The moderating effect of psychological detachment and thoughts of revenge in workplace bullying. *Personality and Individual Differences, 46*, 359-364.
- Muraven, M., & Baumeister, R. F. (2000). Self-regulation and depletion of limited resources: Does self-control resemble a muscle? *Psychological Bulletin, 126*, 247-259.
- OECD, (2010). OECD Employment Outlook 2010.
- Parker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Performance, 32*, 160-177.
- Parkes, K. R. (1991). Locus of control as moderator: An explanation for additive versus interactive findings in the demand-discretion model of work stress?. *British Journal of Psychology, 82*, 291-312.
- Patterson, M. G., West, M. A., Shackleton, V. J., Dawson, I. F., Lawthom, R., Maitlis, S., Robinson, D. L., & Wallace, A. M. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior, 26*(4): 379-408.
- Pritchard, R. D., & Karasick, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance, 9*, 126-146.
- 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, 25*, 293-315.
- Schein, E. H. (1992). *Organizational Culture and Leadership: A Dynamic View*(2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- 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, 73*, 53-66.
- Shadish, W. R., Cook, T. D., & Campbell, D. T. (Eds.). (2001). *Experimental and quasi-experimental designs for generalized causal inference*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Sluiter, J. K., Van der Beek, A. J., & Frings-Dresen, M. H. W. (1999). The influence of work characteristics on the need for recovery and experienced health: A study on coach drivers. *Ergonomics, 42*, 573-583.
- Sonnentag, S. (2001). Work, Recovery activities, and individual well-being: A diary study. *Journal of occupational Health Psychology, 6*, 196-210.

- Sonnentag, S., & Bayer, U. (2005). Switching off mentally: Predictors and Consequences of Psychological detachment from work during off-job time. *Journal of Occupational Health Psychology, 10*, 393-414.
- Sonnentag, S., Binnewies, C., & Mojza, E. J. (2008). Did you have a nice evening? A day-level study on recovery experiences, sleep, and work relevant affect. *Journal of Applied Psychology, 93*, 674-684.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: Development and validation of a measure for assessing recuperation and unwinding from work. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*, 204-221.
- Sonnentag, S., Mojza, E. J., & Binnewies, C. (2010). Staying well and engaged when demands are high: The role of psychological detachment. *Journal of Applied Psychology, 95*(5), 965-976.
- Sonnentag, S., & Natter, E. (2004). Flight attendants' daily recovery from work: Is there no place like home?. *International Journal of Stress Management, 11*(4), 366-391.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology, 3*, 356-367.
- Totterdell, P., Wood, S., & WaH, T. (2006). An intra-individual test of the demands-control model: A weekly diary study of psychological strain in portfolio workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 79*, 63-84.
- Van der Doef, M., & Maes, S. (1999). The job demand-control(-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research. *Work & Stress, 13*, 87-114.
- Watkin, C., & Hubbard, B. (2003). Leadership motivation and the driver of share price: The Business case for measuring organizational Climate. *Leadership & Organization Development Journal, 46*(3), 211-238.
- Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology, 54*, 1063-1070.
- Williams, K. J., & Alliger, G. M. (1994). Role stressors, mood spillover, and perceptions of work-family conflict in employed parents. *Academy of Management Journal, 37*, 837-868.
- Zohar, D. (1999). When things go wrong: The effect of daily work hassles on effort, exertion and negative mood. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 72*, 265 - 283.
- 1차 원고접수 : 2011. 10. 13
수정원고접수 : 2011. 11. 23
최종게재결정 : 2011. 11. 25

The Relationship of Work Overload and Unreasonable Organizational Climate to Emotional Exhaustion and Mediating Effects of Psychological Detachment

Jina Park

Shezeen Oah

Chung-Ang University

The purpose of the present study was to examine whether work overload and unreasonable organizational climate have significant relationship with emotional exhaustion. The present study also attempted to find out whether psychological detachment has mediating effects on the relationship. Psychological detachment refers to an individual's experience of being mentally away from work, to make a pause in thinking about work-related issues, thus to "switch off". Previous research has suggested that psychological detachment from work during off-job time is important in order to recover from stress encountered at the job. Data were collected from 234 workers employed in a variety of organizations. It was found that work overload and unreasonable organizational climate were significantly associated with low psychological detachment and high emotional exhaustion. In addition, psychological detachment had mediating effects on the relationship of work overload and unreasonable organizational climate to emotional exhaustion.

Key words : *Psychological detachment from work, Job stress, Work overload, Unreasonable organizational climate, Emotional exhaustion*