

완벽주의가 직무 탈진 및 직업 효능감에 영향을 미치는 과정에서의 목표지향성의 매개효과

손진아 이선희[†]

충남대학교 심리학과

본 연구의 목적은 완벽주의의 두 주요 하위 요인인 자기기준 및 실수에 대한 염려가 직무 탈진과 직업 효능감에 미치는 영향에 대한 목표지향성의 매개효과를 검증하는 것이었다. 콜센터와 연구소에 근무하는 총 274명의 직장인들이 응답한 설문조사 자료를 분석한 결과, 예측한대로, 완벽주의의 긍정적인 측면인 ‘자기기준’은 직업 효능감과 정적인 관계를 가지는 반면, 또 다른 완벽주의의 측면인 ‘실수에 대한 염려’는 직무 탈진을 야기하는 것으로 나타났다. 더욱이 이러한 관계는 각각 직무에 대한 학습 목표지향성과 회피 목표지향성에 의해 매개되었다. 본 연구 결과가 완벽주의 및 직무 탈진에 대한 이론적 연구와 현장에서의 직무 탈진에 대한 개입에 대해 가지는 시사점 및 향후 연구 방향에 대해 논의하였다.

주요어 : 완벽주의, 직무 탈진, 직업 효능감, 상태 목표지향성, 학습 목표지향성, 회피 목표지향성, 매개효과

[†] 교신저자 : 이선희, 충남대학교 심리학과, sunhee_lee@cnu.ac.kr

현대 사회에서 수행의 기준을 높이 세우고 완벽을 추구하는 경향성은 일반적으로 긍정적인 자질이라고 간주된다. 실제로 목표설정이론을 검증한 수많은 연구들은 목표가 높을수록 좋은 수행을 보인다는 것을 반복적으로 보여주었다(Latham & Locke, 2007; Locke & Latham, 2002). 그런데 높은 기준을 추구하는 경향성은 때때로 수행에 대한 염려를 동반하는 것으로 알려져 있다(Blankstein & Dunkley, 2002). 성격 연구자들은 이와 같이 높은 수행 기준을 추구하는 동시에 수행에 대해 지나치게 염려하는 경향성을 성격 특성의 하나로 보고, 이를 ‘완벽주의(perfectionism)’라고 칭한다.

완벽주의에 대한 초기의 연구자들(Burns, 1980; Ellis, 1962)이 완벽주의를 단일차원의 부적응적이고 역기능적인 성격 특질로 개념화했던 것과는 달리, 근래의 연구자들은 완벽주의가 긍정적인 함의와 부정적인 함의를 모두 가진 다차원적인 개념이라는 데 의견을 같이 한다(Blankstein & Dunkley, 2002; Frost, Marten, Lahart, & Rosenblate, 1990; Hewitt & Flett, 1991; Slaney, Rice, Mobley, Trippi, & Ashby, 2001). 연구자들에 따라 서로 다른 하위차원들로 이루어진 다양한 완벽주의 모형들을 제안하였지만(예: Frost et al., 1990; Hewitt & Flett, 1991; Slaney et al., 2001), 많은 경험적인 자료들은 결국 ‘개인기준(personal standards)’과 ‘평가염려(evaluative concerns)’가 완벽주의의 두 핵심 차원이라는 것을 보여주고 있다(Blankstein & Dunkley, 2002; Frost, Heimberg, Holt, Mattia, & Neubauer, 1993; Stoeber, Chesterman, & Tarn, 2010; Stoeber & Otto, 2006). 이때 개인기준은 스스로 매우 높은 수행 기준을 세우고 이를 완벽하게 성취하기 위해 노력하는 완벽주의의 적응적인 측면을, 그리고 평가염려는 실수에 대

한 염려 및 자신의 수행에 대한 의심 등 완벽주의의 부적응적인 측면을 내포하는 개념이다.

적응적인 완벽주의와 부적응적인 완벽주의는 다양한 결과변인들과 차별적인 관련성을 가진다. 예를 들어, 적응적인 완벽주의는 대학생의 일반적인 자기효능감과 사회적 자기효능감(LoCicero & Ashby, 2000), 그리고 시험에서의 수행(Bieling, Israeli, Smith, & Antony, 2003) 및 학점(Verner-Filion & Gaudreau, 2010), 음악가들의 성취(Stoeber & Eismann, 2007)와 정적인 관련이 있는 것으로 보고되었다. 반면, 부적응적인 완벽주의는 청소년 운동선수들의 탈진(Appleton, Hall, & Hill, 2009) 및 대학생의 일상 스트레스, 회피적 적응, 낮은 사회적 지지, 부적 정서 등(Dunkley, Zuroff, & Blankstein, 2006)과 정적으로 관련되었다.

완벽주의가 정의상 기준, 목표, 수행, 평가 등의 개념들과 밀접한 관련을 갖고 있다는 점을 고려할 때, 특정한 목표 아래 직무를 수행하며 이러한 직무 수행에 대한 평가가 뒤따르는 직무상황에서도 완벽주의가 중요한 시사점을 가질 것이라고 기대된다. 특히, 기존 연구들은 완벽주의는 근로자의 직무 탈진과 밀접한 관련이 있는 것으로 보고하고 있다(Bousman, 2007; Chen, Kee, Chen, & Tsai, 2008; Mitchelson, 2009; Mitchelson & Burns, 1998; Zhang, Gan, & Cham, 2007).

직무 탈진은 직무 스트레스의 한 유형으로 일반적으로 직무에서의 스트레스 요인에 대해 장기간에 걸쳐 발생하는 반응이라고 정의된다(Ganster & Schaubroeck, 1991). 대표적인 직무 탈진 연구자인 Maslach와 그녀의 동료들(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)은 직무 탈진이 세 개의 하위 차원으로 구성된다고 제안하였다. 즉, 에너지가 고갈된 상태인 ‘소진

(exhaustion)', 자신의 일에 대해 냉담해지는 '냉소(cynicism)', 직업적인 성취감과 효능감을 포함하는 '직업 효능감(professional efficacy)의 감소'가 그것이다. 그런데 이후 많은 경험적인 연구들에서 소진과 냉소가 높은 상관을 보이는 것으로 보고되었다. 예를 들어, 47개의 독립적인 연구들을 바탕으로 한 Lee와 Ashforth (1996)의 메타분석결과에 따르면, 소진과 냉소의 수정된 상관계수가 .64로 나타났다. 한편, 직업 효능감은 직무 탈진의 하위요인이라기 보다는 직무몰입(job engagement)의 하위척도로 보는 것이 더 적절하다는 증거가 제시되었다 (Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli, Martínez, Pinto, Salanova, & Bakker, 2002; Schaufeli, Wilmar, Salanova, González-romá, & Bakker, 2002). 따라서 본 연구에서도 모형의 간명성을 위해 소진과 냉소를 하위척도로 구분하지 않고 직무 탈진이라는 하나의 변인으로 개념화하고, 직업 효능감을 직무 탈진의 하위요인이 아닌 별도의 구성개념으로 간주하기로 하였다.

완벽주의의 하위차원들과 직무 탈진 및 직업 효능감의 관계에 대한 기존의 연구결과 (Bousman, 2007; Chen et al., 2008; Mitchelson, 2009; Mitchelson & Burns, 1998; Zhang et al., 2007)를 살펴보면, 본인의 수행에 대해 확신을 가지지 못하고 실수를 걱정하는 완벽주의의 부정적인 측면에서 점수가 높을수록 직무 탈진을 더 많이 경험하는 것을 나타냈다. 그러나 이러한 완벽주의의 부정적인 측면은 직업적 효능감과 관련이 없거나 낮은 정도의 부적 관련성을 가졌다. 한편, 높은 기준을 세우고 이를 위해 노력하는 완벽주의의 긍정적인 측면인 자기 기준은 직업적 효능감과 중간 정도의 정적인 관련성을 가지며, 직무 탈진과는 관련이 없거나 낮은 부적 상관을 가지는 것으

로 나타났다.

그런데 “자기 기준-직업 효능감” 그리고 “실수에 대한 염려-직무 탈진”의 관계에 대한 보다 깊은 이해를 위해서는 각각의 완벽주의 하위 차원이 왜, 혹은 어떠한 과정을 통해 직무 탈진 및 직업 효능감에 영향을 미치는지를 알아내는 노력이 필요하다. 이와 같이 두 변인 간의 관계를 매개하는 변인을 찾아내는 것은 연구자들이 해당 현상을 설명하는 이론적인 모형을 개발하고 검증하는 데 중요한 역할을 할 뿐만 아니라, 더 나아가 현장에서 보다 효과적인 개입(intervention)을 할 수 있는 가능성을 높인다는 점에서 그 중요성이 크다. 예를 들어, 완벽주의적 성격 특질이 직무탈진을 야기한다는 것을 아는 것은 경영주/관리자의 입장에서 인력 선발시 유용한 참고자료가 된다. 하지만, 성격 특질의 안정적인 특성 상, 완벽주의적 성격 특질을 가진 당사자나 기존의 완벽주의자들을 관리하는 입장에서는 이러한 정보가 큰 도움이 되지 않는다. 그런데, 만약 이러한 완벽주의적 특성이 보다 변화가능한 상태적인 특성(예: 태도)에 영향을 주고 이러한 상태적인 특성이 직무 탈진을 일으킨다는 것을 알게 된다면, 더욱 다양하고 효과적인 개입책을 마련할 수 있을 것이다.

이와 같은 매개과정에 대한 이해의 중요성에도 불구하고 이제까지의 연구들은 완벽주의와 직무 탈진 및 직업 효능감 간의 단순한 상호관계에만 관심을 가졌을 뿐, 그 과정 변인 혹은 매개 변인에 대한 연구는 전무한 상태이다. 이에 본 연구는 완벽주의의 긍정적인 성향과 부정적인 성향이 서로 다른 ‘목표지향성’에 의해 직무 탈진과 직업 효능감에 영향을 미칠 것이라 가정하고, 이러한 매개과정을 검증하고자 하였다.

완벽주의와 직무 탈진 및 직업 효능감의 관계에서의 목표지향성의 역할

목표지향성(goal orientation)은 성취상황에서 사람들이 추구하는 서로 다른 목표들을 말한다(Dweck, 1986). 연구자들에 따라 목표지향성에 대한 개념적 틀이 약간 다르기는 하지만, 일반적으로 초기의 연구자들은 목표지향성을 학습 목표지향성과 수행 목표지향성으로 크게 구분하였다. 이후 수행 목표지향성은 증명 목표지향성과 회피 목표지향성으로 분리하는 것이 보다 적절하다는 연구결과들(Elliot, 1994; Elliot & Harackiewicz, 1996; Vandewalle, 1997)에서 재인용)이 제시되었다. 따라서 최근에는 목표지향성을 일반적으로 학습 목표지향성(learning goal orientation), 수행 증명 목표지향성(performance proving goal orientation), 수행 회피 목표지향성(performance avoiding goal orientation)으로 나눈다.

학습 목표지향성이 높은 개인들은 성취상황에서 새로운 역량을 학습하여 자신의 역량을 향상시키는 것에 관심을 가진다. 특히, 이들의 특성은 다른 사람들을 신경 쓰기보다는 자신의 역량에 대한 스스로의 지각에 관심을 두어, 실패 가능성이 높더라도 궁극적으로는 자신의 역량을 향상시킬 수 있는 도전적인 과제를 선호한다. 반면, 수행 목표지향성은 기본적으로 다른 사람들에게 자신의 역량이 적절하다는 것을 인정받는 것이 주된 목표이다. 그중에서도 수행 ‘증명’ 목표지향성이 높은 사람들은 본인이 잘하는 수행을 타인들에게 보여줌으로써 자신의 역량의 적절성을 증명하는 데 초점을 맞추는 데 반해, 수행 ‘회피’ 목표지향성은 수행에서 실패하는 것을 남들에게 보여주지 않음으로써 자신의 역량에 대한 타인들의 평

가에 영향을 미치고자 한다(Elliot & Church, 1997; Vandewalle, 1997). 수많은 연구결과들이 목표 지향성이 중요한 동기적인 변인으로 작용하여 직무를 비롯한 여러 성취상황에서 발생하는 정서적, 인지적, 행동적 결과에 영향을 미친다는 것을 보여주었다. 일반적으로 학습 목표지향성은 수행을 비롯한 다양한 긍정적인 결과변인과 연관되는 반면, 회피 목표지향성은 다양한 부정적인 결과변인과 관련되어 있으며, 증명 목표지향성은 긍정적이고 부정적인 효과가 둘 다 존재하는 것으로 알려졌다(Ames, 1992; Brett & Vandewalle 1999, Cellar, Stuhlmacher, Young, Fisher, Adair, Haynes 등, 2011; Dweck, 1986; Payne, Youngcourt, & Beaubien, 2007; Phillips & Gully, 1997).

한편, 초기의 연구자들이 목표지향성을 모든 상황에 걸쳐서 나타나는 안정적인 성격 특질로 개념화했던 것과는 달리 이후 연구자들은(예: Elliot & Church, 1997; Payne et al., 2007; Vandewalle, Cron, & Slocum, 2001) 상황에 따라 목표지향성이 다를 수 있다는 상태 목표지향성의 개념이 존재한다고 본다. 예를 들어, 스포츠 경기를 할 때는 학습 목표지향적인 한 개인이 직무를 수행하는 장면에서는 수행 증명 목표지향적일 수 있다는 것이다.

이상의 서로 다른 목표지향성의 정의와 관련변인들과의 관계를 바탕으로 본 연구에서는 상태적인 학습 목표지향성과 회피 목표지향성이 완벽주의와 직무 탈진 및 직업 효능감의 관계에서 매개변인의 역할을 할 것이라고 가정하였다. 우선, 스스로 높은 수행 기준을 세우고 노력하는 완벽주의적 성향의 적응적인 측면은 직무 수행 상황에서 학습 목표지향적인 태도를 갖게 하는 선행요인으로 작용할 것이라고 기대된다. 이는 완벽주의의 자기기준

은 정의상 자기 스스로가 목표를 높게 정한 것이기 때문에 다른 사람들의 평가에 덜 민감하여 학습 목표적인 태도를 가질 가능성이 높기 때문이다. 또한, 높은 수행 수준을 목표로 하는 경우 단기적인 수행 실적보다는 장기적으로 자신의 역량을 개발하는 것이 유리하기 때문에 학습목표지향적인 태도를 취할 가능성이 높다. 실제로 미국 대학생 표본을 이용한 최근의 연구들(Eum & Rice, 2011; Hanchon, 2010)에 따르면, 적응적인 완벽주의자들은 높은 학습목표지향성을 보이는 것으로 나타났다. 이와 같이 긍정적인 완벽주의 성향이 높은 사람들은 자신의 능력을 향상시킬 수 있는 도전적인 과제를 선택하기를 선호할 것이며 이러한 경향성은 높은 직무수행을 결과할 가능성이 높다. 결과적으로 이러한 과정이 반복됨에 따라 긍정적인 완벽주의 성향을 가진 사람들은 높은 직업 효능감을 경험하게 될 것이라고 기대된다. 즉, 완벽주의의 자기기준 점수가 높을수록 높은 직업 효능감을 경험하는 이유는 이들이 직무상황에서 학습 목표지향성을 가지게 되고 이러한 학습 목표지향성이 높은 직업 효능감을 경험하도록 하기 때문이라고 보는 것이다.

반면, 부정적인 완벽주의 성향은 회피 목표지향성과 정적인 관련을 가질 것이라고 기대된다. 부분적인 실패도 자신에 대한 다른 사람의 평가에 영향을 미칠까 두려워하는 완벽주의적 성향이 높은 사람들은 직무상황에서도 자연스럽게 자신이 잘하지 못할 수 있는 상황을 회피하고자 하는 회피 목표지향성을 가질 가능성이 높다. Eum과 Rice(2011) 및 Hanchon(2010)은 역시 부적응적인 완벽주의적 성향이 높은 대학생들은 그렇지 않은 대학생들보다 회피 목표지향성이 높다는 것을 보여주었다.

한편, 회피 목표지향성은 낮은 수행, 불안, 우울 등 대체로 부정적인 결과변인들과 연관되어 있는 것으로 보고되고 있다(Dykman, 1998). 특히 회피 목표지향성이 높은 청소년들은 실제로 정서적 소진과 냉소를 더 많이 경험하며(Tuominen-Soini, Salmela-Aro, & Niemivirta, 2008), 자신의 수행을 타당화하려는 지향성이 높은 운동선수들이 탈진을 더 많이 경험한다는 결과가 보고되었다(Hill, Hall, Appleton, & Murray, 2010). 이상을 종합할 때 회피 목표지향성이 실수 염려적 완벽주의와 직무 탈진의 관계를 매개하는 역할을 할 것이라고 기대할 수 있다. 즉, 부정적인 완벽주의적 성향을 가진 개인들이 소진과 냉소와 같은 직무 탈진을 경험하는 이유는 자신의 무능력이 드러날 수 있는 상황을 회피하려는 목표 아래 행동하기 때문이라고 보는 것이다.

한편, 본 연구에서는 목표지향성의 또 다른 하위차원인 수행 증명 목표지향성에 대해서는 가설을 설정하지 않았다. 수행 증명 목표지향성은 개인이 수행 성취에 대한 외부의 지각에 초점을 맞춘다는 점에서 본 연구에서 관심을 가지고 있는 완벽주의의 두 차원인 자기기준이나 실수에 대한 염려와 개념적인 관련성이 떨어지기 때문이다.

이상의 논의를 바탕으로 본 연구는 다음과 같은 가설을 검증하였다. 그림 1은 본 연구가설을 도식화한 것이다.

가설 1-1. 완벽주의의 긍정적인 측면인 자기기준이 높을수록 직업 효능감을 높게 경험할 것이다.

가설 1-2. 자기기준과 직업 효능감의 관계는 학습 목표지향성에 의해 매개될 것이다.

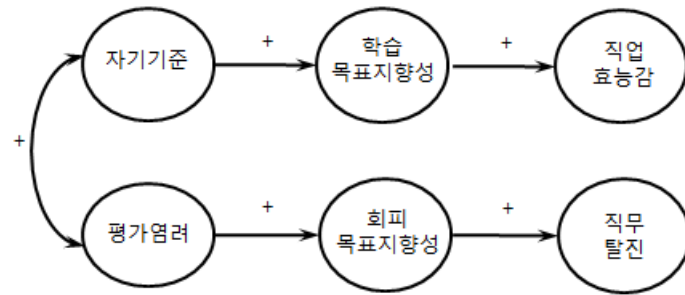


그림 1. 완벽주의-직무탈진 및 직업효능감의 관계에서의 목표지향성의 매개역할

가설 2-1. 완벽주의의 부정적인 측면인 실수에 대한 염려가 높을수록 직무 탈진을 많이 경험할 것이다.

가설 2-2. 실수에 대한 염려와 직무 탈진의 관계는 회피 목표지향성에 의해 매개될 것이다.

방 법

연구참여자 및 자료 수집 절차

완벽주의가 직무 탈진 및 직업 효능감에 미치는 영향에 대한 가설을 검증하기 위해 두 개의 직장인 표본 자료를 수집하였다. 첫 번째 표본은 고객과 직접적인 상호작용이 주된 업무인 콜센터의 전화 상담원 110명이었으며, 두 번째 표본은 한 연구소에 근무하는 164명의 직원이었다.

콜센터 표본은 모두 여성이었으며, 평균 연령은 35.5세(표준편차=8.0), 평균 근무연한은 3.1년(표준편차=2.8)이었다. 최종학력은 고등학교 졸업자가 38명(34.5%), 전문대학교 졸업자가 33명(31.8%), 4년제 대학교 졸업자가 30명(27.3%), 석사 학위자가 1명(1.8%), 기타 및 무

응답이 6명(5.4%)이었다. 한편, 연구소 표본은 남성이 120명(73.2%), 여성이 30명(18.3%)으로 구성되었으며(무응답 8.5%), 평균 연령은 39.1세(표준편차=8.9), 근무연한의 평균은 11.9년(표준편차=9.8)이었다. 학력은 전문대학교 졸업자가 2명(1.2%), 4년제 대학교 졸업자가 23명(14.0%), 석사 학위자가 92명(56.1%), 박사 학위자가 39명(23.8%), 기타 및 무응답이 8명(4.9%)이었다. 응답자 중 123명(75%)이 연구직이었으며, 비연구직이 40명(24.4%)이었다(무응답 1명). 종합할 때, 연구소에 근무하는 참여자들이 콜센터 참여자들보다 평균적으로 연령, 직무연한 및 교육수준이 높았다.

측정도구

완벽주의

완벽주의의 자기기준과 실수에 대한 염려를 측정하기 위해서 Frost 등(1990)이 개발한 다차원적 완벽주의 척도(Multidimensional Perfectionism Scale; FMPS)의 자기기준과 실수염려 하위척도를 번역하여 사용하였다. 원래 FMPS는 자기기준은 7개 문항으로, 실수에 대한 염려는 9문항으로 구성되어 있다. 그러나 FMPS에 대한 한국 성인 표본에 대한 최근의 타당도 연구 결과들(손진아, 2011; Lee & Park, 2011)에 따르

면, “다른 사람들은 나보다 자신에 대한 기준이 낮은 것 같다”(자기기준), “내가 실수를 저지른다면 속상해 하는 게 당연하다”(실수에 대한 염려)가 의도했던 요인에 대한 요인부하값이 낮게 나타나, 해당 하위척도에 포함시키는 것이 부적절한 것으로 나타났다. 또한 “나는 무슨 일에서든지 최고가 아니면 싫다”는 본래 ‘실수에 대한 염려’ 하위 척도에 해당되는 문항이었으나, 내용상 ‘자기기준’ 하위 척도의 개념을 보다 잘 반영하며, 위에서 언급한 두 타당화 연구에서 모두 ‘자기기준’ 요인에 높은 요인부하량을 보이고 ‘실수에 대한 염려’ 요인에는 낮은 부하량을 보여 ‘자기기준’ 문항으로 보는 것이 더 적절하다고 판단되었다. 이러한 연구결과들을 참고하여 본 연구에서는 부적절한 문항을 제외한 각각 7개 문항으로 ‘자기기준’와 ‘실수에 대한 염려’를 측정하였다. 각 문항에 대한 응답은 5점 리커트식 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 사용하여 측정하였다. 두 하위차원에서의 Cronbach's alpha 계수가 각각 .77로 나타났다.

상태적 학습 및 회피 목표지향성

목표지향성은 VandeWalle(1997)가 직무상황에서의 목표지향성을 측정하기 위해 개발한 도구를 번역하여 사용하였다. 이 척도에서 학습 목표지향성은 5문항(문항 예: “나는 요즘 새로운 기술을 배울 수 있는 도전적이고 어려운 업무를 즐긴다”)으로, 회피 목표지향성은 4문항(문항 예: “직장에서 현재 내가 잘하지 못할 것 같은 상황은 피하는 편이다”)으로 구성되어 있다. 각 문항은 6점 리커트식 척도(1=전혀 동의하지 않는다, 6=매우 동의한다)를 사용하여 측정하였다. 학습 목표지향성과 회피 목표지향성의 Cronbach's alpha 계수가 각각

.82와 .74로 나타났다.

직무 탈진 및 직업 효능감

직무 탈진 및 직업 효능감을 측정하기 위해서 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey; Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson, 1996)의 번역본을 사용하였다. 원 MBI-GS는 소진(5문항), 냉소(5문항), 직업 효능감(6문항, 문항 예: “나는 일에서 생기는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다”)의 하위요인을 측정하는 총 16문항으로 구성되어 있으나, 기존의 연구들(신강현, 2003; Schaufeli & Bakker, 2004)에서와 마찬가지로 냉소를 측정하는 한 문항(“나는 그저 내 일만하고 다른 일에 관여하고 싶지 않다”)이 문항간 일치도 및 요인부하량에서 부적절하다고 여겨져 이를 제외하고 총 15문항을 분석에 사용하였다. 각 문항은 5점 리커트식 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=매우 그렇다)를 사용하여 측정하였다. 본 연구에서의 직무 탈진의 Cronbach's alpha 계수는 .91이고 직업 효능감의 Cronbach's alpha 계수는 .79로 나타났다.

분석 방법

수정된 완벽주의 척도에 대한 요인구조의 적절성을 확인하기 위해 AMOS 18을 이용하여 확인적 요인분석을 수행하였다. 우선 본 연구에서 가정하고 있는 2요인 모형과 대안적으로 1요인 모형을 비교하였다. 모형의 전반적인 모형합치도를 평가하기 위해 χ^2 통계치, 비교 적합지수(Comparative Fit Index, CFI), Tucker-Lewis 지수(Tucker-Lewis Index, TLI), 근사평균 오차제곱근(Root Mean Squared Error of Approximation, RMSEA)을 보고하였다. 두 대안

적인 모형들간의 합치도 차이를 비교하기 위해서 χ^2 차이검증을 이용하였다.

본 연구의 가설이 가정하는 변인들 간의 관계성을 검증하기 위해서는 회귀분석을 이용하였다. 매개가설 검증은 Preacher와 Hayes (2008)가 개발한 SPSS macro인 INDIRECT를 이용하여 10,000개의 bootstrapping 표본을 바탕으로 간접효과에 대한 95% 백분위 신뢰구간을 계산하였다. Bootstrapping을 이용한 매개 가설 검증법은 기존에 매개가설 검증을 위해 흔히 사용되던 인과적 위계분석이나 Sobel 테스트보다 검증력이 우수하다고 평가받고 있다(Cheung & Lau, 2008; MacKinnon, Lockwood, Hoffman, West, & Sheets, 2002; Preacher & Hayes, 2008).

결 과

완벽주의 척도 확인적 요인분석

기존 연구의 탐색적 요인 분석 결과들(손진아, 2011; Lee & Park, 2011)을 바탕으로 선발된 14개 문항의 완벽주의 척도에 대해 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과, 전반적 가정된 2요인 구조가 자료에 적합하며 모든 문항이 의도된 요인에 대체로 적절한 수준의 요인부하값을 가지는 것으로 나타났다. 우선 콜센터 집단과 연구소 집단을 각각에 대한 확인적 요인분석을 실시한 결과, 두 집단 모두에서 전반적으로 수용 가능한 적합도를 보였으며(콜센터 집단: $\chi^2=124.88(df=76)$, $CFI=.88$, TLI

표 1. 집단 별 확인적 요인분석 표준화 계수 추정결과

요인명	측정변수	콜센터	연구소	전체
자기 기준	나는 어떤 목표에 집중해서 노력하는 것을 잘한다.	0.40	0.30	0.36
	나는 무슨 일에서든지 최고가 아니면 싫다.	0.72	0.82	0.74
	나는 일상 업무에서 내가 대부분의 사람들보다 더 잘 할 것을 기대한다.	0.38	0.50	0.48
	나는 극도로 높은 목표를 가지고 있다.	0.76	0.57	0.64
	나는 대부분의 사람들보다 목표를 높게 잡는다.	0.55	0.55	0.58
	나는 내가 하는 모든 일을 완벽하게 잘하는 것을 중요하게 생각한다.	0.60	0.52	0.58
	내 스스로 최고의 기준을 세우지 않으면, 나는 이류가 되고 말 것이다.	0.52	0.55	0.56
실수 염려	내가 실수를 적게 할수록, 사람들이 나를 더 좋아 할 것이다.	0.38	0.40	0.39
	내가 항상 잘하지 못하면, 사람들은 나를 존중하지 않을 것이다.	0.62	0.71	0.68
	내가 다른 사람만큼 잘하지 못한다는 것은 곧 내가 뒤떨어지는 사람이라는 것을 의미한다.	0.70	0.76	0.74
	내가 실수를 저지르면 사람들은 나를 낮게 평가 할 것이다.	0.66	0.64	0.65
	업무를 부분적으로 실패하는 것은 완전히 실패하는 것과 마찬가지이다.	0.61	0.43	0.50
	다른 사람이 나보다 어떤 업무를 더 잘하면, 나는 관련업무 모두에서 실패한 것처럼 느껴진다.	0.58	0.66	0.60
내가 직장에서 잘하지 못한다면, 한 인간으로서 실패한 것이다.	0.49	0.45	0.46	

=.80, RMSEA=.077(90% CI=.052, .10); 연구소 집단: $\chi^2=123.12(df=76)$, CFI=.91, TLI=.90, RMSEA=.062(90% CI=.041, .081), 요인부하량의 패턴도 두 집단에서 유사하게 나타났다(표 1 참조). 따라서 두 집단을 합쳐서 확인적 요인 분석을 실시하였다. 그 결과, 역시 $\chi^2=184.38(df=76)$, CFI=.88, TLI=.86, RMSEA=.072(90% CI=.059, .086)로 요인 구조가 본 자료에 적합한 것으로 나타났다. 또한 모든 문항의 요인 부하값도 대체로 적절한 수준이었다.

한편 개인기준과 실수에 대한 염려 요인의 상관은 전체 표본에서 .64이었으며, 연구소 및 콜센터 표본에서는 각각 .61과 .75로 역시 높게 나타났다. 따라서 자기기준과 실수에 대한 염려를 한 요인으로 묶는 대안적인 1요인 모형과 2요인 모형의 χ^2 차이 검증을 전체 표본을 이용하여 실시하였다. 1요인 모형과 2요인 모형의 차이($\chi^2=207.04(df=1)$, $p<.001$)가 유의하여, 1요인보다는 2요인이 이 자료에 적합한 것으로 나타났다. 이는 완벽주의를 단일 요인이 2개의 하위요인으로 구분하는 것이 적합하다는 주장을 지지하는 결과이다.

완벽주의-목표 지향성-직무 탈진 및 직업 효능감의 매개 가설 검증

표 2는 변인들의 평균, 표준편차, 그리고 상관계수 및 문항간 일치도를 보여주고 있다. 예측했던 바와 같이, 자기기준은 직업 효능감과는 정적인 상관($r=.44$, $p<.01$)을 보이는 반면 탈진($r=-.04$, NS)과는 유의한 관련성을 보이지 않았다. 또한 실수에 대한 염려는 탈진과 유의한 상관($r=.18$, $p<.01$)을 보인 반면 직업 효능감과는 관련성이 없는 것으로 나타났다($r=.04$, NS). 이러한 결과는 완벽주의의 긍정적인 측면과 부정적인 측면이 직업 효능감 및 직무 탈진과 차별적인 관계를 가진다는 기존의 연구결과들과 일치하는 것으로, 본 연구의 가설 1-1과 2-1을 지지하는 것으로 볼 수 있다.

자기기준은 학습 목표지향성($r=.48$, $p<.01$)과 그리고 학습목표지향성은 직업 효능감과 유의한 정적 상관($r=.46$, $p<.01$)을 보였다. 또한 실수에 대한 염려는 회피 목표지향성과 정적인 상관($r=.29$, $p<.01$)을 보였으며, 회피 목표지향성은 직무 탈진($r=.38$, $p<.01$)과 정적인

표 2. 측정 변인들의 평균, 표준편차 및 상관계수 (직장인 표본, N=274)

	1	2	3	4	5	6
1. 자기기준	(.77)					
2. 실수에 대한 염려	.50**	(.77)				
3. 학습 목표지향성	.48**	.18**	(.82)			
4. 회피 목표지향성	.09	.29**	.00	(.74)		
5. 직무 탈진	-.04	.18**	-.25**	.38**	(.91)	
6. 직업 효능감	.44**	.04	.46**	-.15**	-.35**	(.79)
M(SD)	3.28(.53)	2.73(.60)	4.48(.89)	4.18(.88)	2.90(.75)	3.49(.48)

()안의 숫자는 Cronbach's alpha 계수

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

상관을 보였다. 이러한 결과들은 완벽주의 성향과 직무 탈진 및 직업 효능감 간의 관계를 목표지향성이 매개할 것이라는 본 연구의 가설 1-2와 2-2를 간접적으로 지지하는 결과이다.

한편, 본 연구 가설에서는 포함되지 않았지만, 실수에 대한 염려는 회피 목표지향성뿐만 아니라 학습 목표지향성과 낮지만 정적 상관을 보였다.

완벽주의의 긍정적인 측면과 부정적인 측면이 각각 학습 목표지향성과 회피 목표지향성을 통해 직업 효능감과 직무 탈진에 영향을 미치는 가에 대한 매개가설을 본격적으로 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 가설 1-2와 2-2를 검증하는 각 위계적 회귀모형에서 공통적으로 1단계에서는 통제변인으로 근무연한과 근무조직(콜센터=0, 연구소=1로

더미코딩)을 예측변인으로 사용하였고, 2단계에는 해당 완벽주의 하위요인을 투입하였다. 마지막으로 3단계에서 매개변인인 해당 목표지향성 하위요인을 추가하였다.

우선 가설 1-2는 자기기준과 직업 효능감의 관계가 학습 목표지향성에 의해 매개될 것이라는 가정하였다. 표 3의 위계적 회귀분석 결과를 보면, 1단계 모형에서 연구소 직원들이 콜센터 직원보다 유의하게 높은 직업 효능감을 가지는 것으로 나타났으나($B=.328, p<.001$), 근무연한은 직업 효능감과 관련이 없는 것으로 나타났다. 2단계에 추가된 높은 자기 기준은 근무연한과 소속직장을 통제하고도 직업 효능감을 유의하게 예측하였다($B=.341, p<.001$). 마지막 단계에서 학습 목표지향성을 추가한 후에도 자기 기준은 여전히 직업 효능감을 유의하게 예측하였으나, 2단계에서보다 회

표 3. 직업 효능감에 대한 위계적 회귀분석 결과

	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>	수정된 <i>R</i> ²
Step 1					
근무연한	.000	.000	.106	1.636	.154**
근무조직 ¹⁾	.328	.063	.338	5.244**	
Step 2					
근무연한	.000	.000	.103	1.742	.283**
근무조직	.256	.059	.264	4.382**	
자기기준	.341	.049	.370	6.972**	
Step 3					
근무연한	.001	.000	.115	1.973	.314**
근무조직	.172	.062	.177	3.834**	
자기기준	.260	.041	.247	4.788**	
학습목표지향성	.120	.034	.225	3.576**	

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

1) 0=콜센터, 1=연구소

표 4. 직무 탈진에 대한 위계적 회귀분석 결과

	B	Std. Error	Beta	t	수정된 R ²
Step 1					
근무연한	-.001	.000	-.140	-2.247*	.206**
근무조직 ¹⁾	-.578	.096	-.375	-6.006**	
Step 2					
근무연한	-.001	.000	-.144	-2.353*	.238**
근무조직	-.537	.094	-.371	-6.071**	
실수염려	.241	.068	.188	3.516**	
Step 3					
근무연한	-.001	.000	-.126	-2.141*	.301**
근무조직	-.513	.091	-.333	-5.628**	
실수염려	.135	.069	.105	1.955	
회피 목표지향성	.229	.046	.271	4.935**	

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

1) 0=콜센터, 1=연구소

귀계수의 크기가 감소된 것을 알 수 있다($B = .260, p < .001$). Bootstrapping을 이용한 간접효과 검증 결과, 자기기준의 학습 목표경향성을 통한 간접효과가 유의한 것으로 나타나($B = .081, SE = .029, p < .05$), 가설 1-2를 지지하였다. 이러한 결과는 자기기준이 직업효능감에 미치는 영향을 학습 목표지향성이 부분적으로 매개하고 있다는 것을 의미한다.

가설 2-2는 완벽주의의 부정적인 측면과 직무 탈진의 관계를 회피 목표지향성이 매개할 것이라고 가정하였다. 표 4는 가설 2-2를 검증하는 위계적 회귀분석 결과를 제시하고 있다. 1단계 모형에서 콜센터 직원들은 연구소 직원들보다 높은 직무 탈진을 경험하고 있었으며($B = -.578, p < .01$), 근무연한이 높을수록 직무 탈진을 적게 경험하는 것으로 나타났다($B =$

$-.001, p < .05$). 2단계에 추가된 실수염려는 근무연한과 근무조직을 통제하고도 직업 탈진을 유의하게 예측하였다($B = .241, p < .01$). 그러나 마지막 단계에서 매개변인으로 가정된 회피 목표경향성을 추가한 후에는 실수염려는 더 이상 직무 탈진을 유의하게 예측하지 않았다($B = .135, NS$). Bootstrapping 결과 회피 목표경향성을 통한 실수염려의 간접효과가 유의한 것으로 나타나($B = .106, SE = .031, p < .05$), 가설 2-2를 지지하였다. 이러한 결과는 종합적으로 실수 염려가 직무 탈진에 미치는 영향을 회피 목표지향성이 전적으로 매개한다는 것을 의미한다¹⁾.

1) 비록 가설을 설정하지 않았지만, 단순상관분석 결과, 실수에 대한 염려가 회피 목표지향성뿐만 아니라 학습 목표지향성과도 유의한 상관을 보

논 의

본 연구의 결과는 완벽주의라는 성격특질이 조직에서 직무를 수행하는 개인들에게 이중적인 함의를 지닌다는 것을 보여주었다. 구체적으로, 본인 스스로 높은 기준을 세우고 이를 위해 노력하는 완벽주의의 긍정적인 측면인 ‘자기 기준’은 직업 효능감을 높이는 효과가 있으나, 또 다른 완벽주의 하위척도인 ‘실수에 대한 염려’는 직무 탈진을 야기하는 것으로 나타났다. 이는 다양한 장면에서 완벽주의 성향의 양면성을 보여준 기존의 연구 결과들을 지지하는 결과이다. 본 연구는 이에 한 걸음 더 나아가, 이러한 직무 탈진과 직업 효능감에 대한 완벽주의의 이중적인 관계는 각각 회피 목표지향성과 학습 목표지향성이라는 서로 다른 목표지향성에 의해서 설명될 수 있다는 것을 보여주었다. 이와 같은 완벽주의와 직무 탈진 및 직업 효능감과의 관계에 대한 매개 과정을 이해하는 것은 관련 개념에 대한 이론적 연구 및 현장의 적용에 중요한 시사점을 가진다.

우선, 본 연구의 결과는 자기 기준과 실수에 대한 염려라는 완벽주의의 특성이 서로 높은 정적 상관관계를 가지면서도 서로 상반되는 결과변인들과 각각 정적인 관계를 가진다는 논리상 언뜻 이해하기 어려운 현상을 설명할 수 있는 실마리를 제공해준다. 본 연구결과에서도 나타나듯이 상대적인 학습 목표지향성과 회피 목표지향성은 서로 거의 관련성이

없기 때문에, 회피 목표지향성과 학습 목표지향성 두 변인 모두를 매개변인으로 하는 모형을 검증하였다. 그러나 이 모형에서 학습 목표지향성을 통한 간접효과는 유의하지 않은 것으로 나타났다($B=-0.23$, $SE=.02$, NS).

없는 독립적인 개념이다. Payne 등(2007)의 메타분석에서도 이 두 변인은 모집단에서 서로 관련되지 않을 것으로 추정되었다. 따라서 서로 높은 정적 상관관계를 가지는 두 완벽주의의 하위차원이 서로 부적인 관계를 보이는 직무 탈진과 직업 효능감과 정적으로 관련될 수 있는 것은 이처럼 서로 독립적인 두 목표 지향성 변인에 의해서 각각의 효과가 매개되기 때문이라고 볼 수 있다. 즉, 자기 기준과 실수에 대한 염려는 서로 정적으로 관련되어 있고, 직업 효능감과 직무 탈진은 서로 부적인 관계를 가지지만, 이들 선행변인과 결과변인을 연결해주는 매개변인인 학습 목표지향성과 회피 목표지향성은 서로 관련이 없다. 따라서 선행변인들 간 그리고 결과변인들 간의 관계만으로는 논리상 불가능한 것 같으나, 그 과정에 있는 매개변인들의 특성을 고려할 때 완벽주의와 직무 탈진/직업 효능감의 관계는 가능한 현상으로 이해될 수 있다. 향후 완벽주의의 양면성을 보여주는 다른 결과변인들에 대해서도 이와 같은 특성의 매개변인들이 존재하는지를 알아보는 것이 필요할 것이다.

아울러, 본 연구의 결과는 우리나라 성인 표본에 대한 완벽주의의 구성타당도의 증거를 제공하는 역할을 한다는 점에서도 그 의의가 있다. 현재까지 국내에서 완벽주의에 대한 연구가 꾸준히 진행되었음에도 불구하고(예: 김민선, 석분옥, 박금란, 서영석, 2010; 오경자, 정현강, 2008; 이재창, 최인화, 2006; 하정희, 안성희, 2008; 허재홍, 2006 등), 기존 연구들의 대부분이 외국의 척도를 그대로 번역하여 사용한 경우가 대부분이어서 그 측정 타당도에 대한 증거가 제대로 확보되고 있지 않아왔다. 이러한 상황에서 우리나라 대학생 표본을 이용하여 Frost 등(1990)의 다차원적 완벽주의

척도에 대한 타당도 연구를 한 최근의 노력들(손진아, 2011; Lee & Park, 2011)은 우리나라 완벽주의 연구에 의미 있는 기여를 하고 있다고 볼 수 있다. 본 연구는 이 두 연구의 결과를 바탕으로 척도를 수정하여 사용하였고, 확인적 요인분석 결과 수정된 척도가 현 직장인 표본에 적합하다는 것으로 보여주었다. 특히 완벽주의의 두 차원간의 상관계수가 높음에도 불구하고, 이 두 하위척도가 목표지향성의 하위척도 및 직무탈진 등의 주요 직무 결과 변인과 차별적인 관계를 가진다는 것은 완벽주의가 다차원으로 이루어진 개념이라는 것에 대한 구성타당도의 증거를 제시한다고 볼 수 있다. 향후 수정된 척도의 타당도를 지지해 줄 수 있는 추후 증거를 축적하기 위한 노력이 계속되어야 할 것이다.

또한 완벽주의적 성향의 하위척도와 목표지향성의 하위척도간의 상관인 $r=.29$ (실수에 대한 염려와 회피 목표지향성)와 $.48$ (자기기준과 학습목표 지향성)이라는 본 연구 결과는 두 변인이 개념적으로 관련되어 있기는 하지만 상호 독립적인 개념이라는 점을 지지한다. 즉, 완벽주의의 자기 기준은 수행 목표의 높은 “수준”을 강조한다면 학습 목표지향성은 목표의 수준보다는 새로운 것을 배워 자신의 역량을 개발하고자 하는 목표의 “지향점”과 관련된다고 볼 수 있다. 유사하게, 실수에 대한 염려는 실수를 할 것에 대한 지나친 염려가 핵심적인 내용이라면, 회피 목표지향성은 수행을 평가받는 것을 회피하려는 태도를 강조한다. 따라서 이 두 개념은 본 연구에서 보여주듯 평가에 대한 두려움이 회피하고자 하는 목표지향성을 갖게 하는 원인과 결과의 관계를 가진다고 보인다.

직무 탈진 관련 연구 및 개입에 대한 시사

점으로는 본 연구 결과가 이제까지 연구되어 온 직무탈진의 선행변인들에 덧붙여, 본인이 좋은 수행을 보이지 못하는 상황을 회피하려는 경향성이 탈진을 가져올 수 있다는 사실을 보여주었다는 점을 들 수 있다. 기존 연구자들은 직무 탈진을 설명하는 가장 유력한 모형으로 직무 요구-자원 모형(job demands-resources model)을 들고 있다. 이 이론에 따르면, 직무에서의 요구가 너무 많거나 직무수행을 지원한 자원이 부족한 상황이 지속될 때 직무 탈진이 발생한다는 것이다(Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). 이때 직무의 요구 및 자원은 주로 업무량, 역할갈등, 자율성, 통제범위 등 주로 직무 환경적 변인들이 고려되었다. 최근 직무 탈진의 선행변인으로 성격 5요인 등의 개인차 변인에 대한 관심이 고조되고 있는 상황(Alarcon, Eschleman, & Bowling, 2009)에서 이처럼 직무상황에서 개인이 가지는 목표지향성이 직무 탈진을 가져올 수 있다는 사실은 이론적으로나 적용적으로 중요한 시사점을 가진다. 특히 상태 목표지향성은 정의상 수행 환경의 다양한 단서(예: 조직 및 작업집단의 풍토, 리더와 구성원의 관계; Dragoni, 2005)에 의해 변화될 수 있기 때문에, 관리적 입장에서 직무 상황에서 수행 회피적인 목표지향성을 작동시킬 수 있는 단서들을 제거하는 것이 구성원들의 직무 탈진을 줄일 수 있는 하나의 방법이 될 수 있을 것이다. 구성원의 직무 탈진이 조직에 상당한 비용으로 작용할 수 있다는 점을 고려할 때, 각 조직과 관리자들은 이러한 개입방법을 적극적으로 고려할 필요가 있다. 또한 개인 차원에서 직무상황에서 회피 목표지향성을 취하는 것이 직무 탈진과 연결될 수 있다는 것을 이해하는 것이 향후 직무 탈진을 예방할 수 데 도움이 될 것이다.

특히, 본 연구에서 보여준 바와 같이 완벽주의적 성향을 가진 개인들은 가능한 직무 상황에서 직무 수행을 본인의 역량을 개발하는 기회라고 간주하는 학습 목표지향성을 가질 수 있도록 노력하는 것이 도움이 될 것이라고 기대된다. 그러나 목표지향성이 직무 탈진 및 직업 효능감을 예측하는 데 중요한 역할을 한다고 주장하기 위해서는 기존에 직무 탈진의 예측변인으로 연구되어 온 성격 5요인이나 정서성과 같은 개인 특성에 추가적인 설명력을 가지는 지를 먼저 확인할 필요가 있을 것이다.

또한 본 연구의 결과는 직무탈진과 직업효능감이 선행변인들과 서로 다르게 관련을 가진다는 것을 보여주었다. 예를 들어, 개인 기준은 탈진과는 상관이 없고, 직업효능감과는 중간 정도의 상관을 보였으며, 실수에 대한 염려 또한 탈진과는 낮은 정도의 상관을 보인 반면 직업효능감과는 전혀 상관이 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직업효능감이 직무탈진의 한 차원이기 보다는 직무열의의 차원으로 보는 것이 적합하다는 주장(Schaufeli, Martínez, et al., 2002; Schaufeli, Wilmar, et al., 2002)을 지지하는 증거로 해석될 수 있다.

한편, 본 연구의 참여자들이 대인지향적인 서비스 직무를 하는 콜센터 직원들과 일반사무직 또는 연구직 업무를 수행하는 연구소 직원들로 구성되었다는 점은 직종간의 직무 탈진 수준을 비교해 볼 수 있는 기회를 제공한다. 직무 탈진 연구자들은 초기에는 직무 탈진이 대인 서비스 업무를 수행하는 서비스직 근로자에게 일어난다는 현상이라고 개념화하였다가, 이후 이 개념을 모든 직종에 확대 적용하고 있다. 본 연구의 참여자들의 경우 대인 서비스직 종사자들이 일반 업무 종사자들에 비해 직무 탈진의 평균이 유의하게 높고 직업

효능감의 평균은 유의하게 낮은 것으로 나타났다. 이러한 차이가 근무 연한이나 학력, 그리고 완벽주의 성향 및 목표지향성을 통제하고도 여전히 존재한다는 것은 개인의 특성 못지않게 직업적 특성이 직무 탈진을 설명하는 중요한 요인임을 확인시켜준다. 물론 본 연구에서는 대인 서비스직 여부와 근무 조직 및 성별이 독립되어 있지 않았기 때문에, 직무탈진과 직업 효능감의 수준 차이가 직무의 영향인지 아니면 성별이나 조직 환경적 영향인지를 밝히기 위해서는 보다 다양한 업종과 조직에 근무하는 근로자들을 대상으로 추후 연구가 필요하다.

이상으로 본 연구의 시사점과 향후 연구의 필요성에 대해 살펴보았다. 그러나 본 연구의 결과에 대한 보다 정확한 해석을 위해서는 다음과 같은 본 연구의 한계를 지적하지 않을 수 없다. 첫째, 본 연구의 주요 변인들이 자기 보고식 설문을 이용하여 수집되었기 공통방법 분산(common method variance)에 의해 상관관계가 나타날 가능성을 고려해봐야 할 것이다. 그러나 본 연구의 변인들 간의 상관관계가 모두 유사하지 않고 이론적 예측과 일관되게 변인간의 상관계수의 크기가 달랐다는 점은 본 연구의 결과가 공통방법분산에 의한 것일 가능성이 낮음을 보여준다. 그럼에도 불구하고, 향후 연구에서는 자기보고 외의 다른 방법에 의한 결과변인의 측정 노력이 필요할 것이며, 변인의 특성상 자기 보고만이 가능할 경우에는 적어도 측정의 시점을 나누어 자료를 수집하는 방법을 고려해 볼 필요가 있겠다.

또한 본 연구가 검증한 완벽주의-목표지향성-직무 탈진 및 직업 효능감의 매개모형은 기본적으로 인과적인 관련성을 가정한다. 즉, 특정 완벽주의적 특성이 해당 목표지향성에

영향을 미치고, 이는 다시 직무 탈진 및 직업 효능감의 원인으로 작용한 것이라고 보는 것이다. 그런데 본 연구와 같은 상관분석적인 연구결과만으로 인과관계를 밝혀내는 데는 한계가 있다. 특히 이러한 인과관계적 모형은 완벽주의를 비교적 안정적인 성격변인이고 목표지향성을 상태적인 태도변인이라는 가정에 기반하고 있다. 기존의 연구들이 일관되게 완벽주의를 성격변인으로 간주하고 있으나 정작 완벽주의적 성향이 얼마나 시간과 상황에 따라 안정적인가에 대한 경험적인 증거가 부족한 것이 현실이다. 또한 본 연구에서는 상태적 목표지향성을 개념화하여 “현재”의 “직무 상황”에 한정되어 목표지향성을 측정하였으나, 이러한 측정이 표출된 성격특성이 아닌 상태적인 태도를 측정하는 데 얼마나 효과적인가를 알기는 어렵다. 따라서 향후 연구에서는 종단연구 설계 또는 조작을 통한 실험 연구를 통해 보다 강력한 인과적 관계에 대한 검증은 반드시 필요하다.

종합할 때, 본 연구는 완벽주의라는 성격변인이 직무 수행 상황에서도 중요한 함의를 가질 수 있으며 더 나아가 이러한 관계에서 목표지향성의 중요한 역할을 한다는 것을 보여주었다. 이러한 결과는 완벽주의적 성향이 직무 상황에서도 중요한 설명변인이 될 수 있음을 보여주는 것으로 향후 보다 다양한 직무 행동과의 관련성을 연구할 필요성을 제기한다. 본 연구에서 높은 자기기준을 세우는 완벽주의의 긍정적인 측면이 학습 목표지향성과 직업 효능감과 정적으로 관련되어 있다는 사실은 과연 자기기준이 실제의 직무수행에도 긍정적인 영향을 미칠 것인가에 대한 관심을 불러일으킨다. 기존의 연구들(Bieling et al., 2003; Eum & Rice, 2011; Stoeber & Eismann, 2007;

Verner-Filion & Gaudreau, 2010)이 음악가나 운동선수 등 특수한 직업이나 학교 장면에서의 수행과 완벽주의와의 관련성을 살펴 본 연구들이 많았으나, 향후 완벽주의 성향이 직무수행을 비롯한 다양한 직무 태도 및 행동에 어떠한 의미를 가지는 지에 대한 보다 많은 연구가 기대된다.

참고문헌

- 손진아 (2011). 완벽주의의 척도 타당화 및 완벽주의가 직무 탈진, 직업 효능감에 미치는 영향에 대한 연구. 충남대학교 석사학위 청구논문.
- 신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16(3), 1-17.
- 이재창, 최인화 (2006). 완벽주의 및 역기능적 진로사고와 진로미결정과의 관계. 한국심리학회지 상담 및 심리치료, 18(4), 853-872.
- 오경자, 정현강 (2008). 이상 섭식 행동에 영향을 주는 완벽주의 성향과 정서조절 양식에 대한 연구. 한국심리학회지 건강, 13(1), 41-55.
- 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.
- 허재홍 (2006). 부모양육태도, 완벽주의, 외상경험이 사회불안에 미치는 영향. 한국심리학회지 상담 및 심리치료, 18(3), 593-611.
- 하정희, 안성희 (2008). 대학생들의 자살생각에 영향을 미치는 요인들: 스트레스, 대처방

- 식, 완벽주의, 우울, 충동성의 구조적 관계 모형 검증. *한국심리학회지 상담 및 심리치료*, 20(4), 1149-1171.
- Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3), 244-263.
- Ames, C. (1992). Achievement goals and the classroom motivational climate. In D. H. Schunk & J. L. Meece (Eds.), *Student perceptions in the classroom* (pp.327-348). Hillsdale, NJ, England: Lawrence Erlbaum Associates.
- Appleton, P. R., Hall, H. K., & Hill, A. P. (2009). Relations between multidimensional perfectionism and burnout in junior-elite male athletes. *Psychology of Sport and Exercise*, 10(4), 457-465.
- Bieling, P. J., Israeli, A., Smith, J., & Antony, M. M. (2003). Making the grade: The behavioural consequences of perfectionism in the classroom. *Personality and Individual Differences*, 35(1), 163-178.
- Blankstein, K. R., & Dunkley, D. M. (2002). Evaluative concerns, self-critical, and personal standards perfectionism: A structural equation modeling strategy. In G. L. Flett & P. L. Hewitt (Eds.), *Perfectionism: Theory, research, and treatment*. (pp.285-315): Washington, DC, US: American Psychological Association.
- Bousman, L. A. (2007). *The fine line of perfectionism: Is it a strength or a weakness in the workplace?* (Doctoral dissertation). The University of Nebraska - Lincoln.
- Brett, J. F., & VandeWalle, D. (1999). Goal orientation and goal content as predictors of performance in a training program. *Journal of Applied Psychology*, 84(6), 863-873.
- Burns, D. D. (1980). The perfectionists' script for self-defeat. *Psychology Today*, November, 34-52.
- Cellar, D. F., Stuhlmacher, A. F., Young, S. K., Fisher, D. M., Adair, C. K., Haynes, S. 등 (2011). Trait goal orientation, self-regulation, and performance: A meta-analysis. *Journal of Business and Psychology*, 26(4), 467-483.
- Chen, L. H., Kee, Y. H., Chen, M. Y., & Tsai, Y. M. (2008). Relation of perfectionism with athletes' burnout: Further examination. *Perceptual and Motor Skills*, 106(3), 811-820.
- Cheung, G. W., & Lau, R. S. (2008). Testing mediation and suppression effects of latent variables: Bootstrapping with structural equation models. *Organizational Research Methods*, 11(2), 296.
- 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.
- Dragoni, L. (2005). Understanding the emergence of state goal orientation in organizational work groups: The role of leadership and multilevel climate perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1084-1095.
- Dunkley, D. M., Zuroff, D. C., & Blankstein, K. R. (2006). Specific perfectionism components versus self-criticism in predicting maladjustment. *Personality and Individual Differences*, 40(4), 665-676.
- Dweck, C. S. (1986). Motivational processes affecting learning. *American Psychologist*, 41, 1040-1048.

- Dykman, B. M. (1998). Integrating cognitive and motivational factors in depression: Initial tests of a goal-orientation approach. *Journal of Personality and Social Psychology, 74*(1), 139-158.
- Elliot, A. J., & Church, M. A. (1997). A hierarchical model of approach and avoidance achievement motivation. *Journal of Personality and Social Psychology, 72*, 218-232.
- Ellis, A. (1962). *Reason and emotion in psychotherapy*. Oxford, England: Lyle Stuart.
- Eum, K., & Rice, K. G. (2011). Test anxiety, perfectionism, goal orientation, and academic performance. *Anxiety, Stress, Coping, 24*(2), 167-78.
- Frost, R. O., Heimberg, R. G., Holt, C. S., Mattia, J. I., & Neubauer, A. L. (1993). A comparison of two measures of perfectionism. *Personality and Individual Differences, 14*(1), 119-126.
- Frost, R. O., Marten, P., Lahart, C., & Rosenblate, R. (1990). The dimensions of perfectionism. *Cognitive Therapy and Research, 14*(5), 449-468.
- Ganster, D. C., & Schaubroeck, J. (1991). Work, stress and employee health. *Journal of Management, 17*, 235-271.
- Hanchon, T. A. (2010). The relations between perfectionism and achievement goals. *Personality and Individual Differences, 49*(8), 885-890.
- Hewitt, P. L., & Flett, G. L. (1991). Perfectionism in the self and social contexts: Conceptualization, assessment, and association with psychopathology. *Journal of Personality and Social Psychology, 60*(3), 456-470.
- Hill, A. P., Hall, H. K., Appleton, P. R., & Murray, J. J. (2010). Perfectionism and burnout in canoe polo and kayak slalom athletes: The mediating influence of validation and growth-seeking. *Sport Psychologist, 24*(1), 16-34.
- Latham, G. P., & Locke, E. A. (2007). New developments in and directions for goal-setting research. *European Psychologist, 12*(4), 290-300.
- Lee, D., & Park, H. (2011). Cross-cultural validity of the frost multidimensional perfectionism scale in Korea. *The Counseling Psychologist, 39*(2), 320-345.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. F. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*(2), 123-133.
- Locicero, K. A., & Ashby, J. S. (2000). Multidimensional perfectionism and self-reported self-efficacy in college students. *Journal of College Student Psychotherapy, 15*(2), 47-56.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation - A 35-year odyssey. *American Psychologist, 57*(9), 705-717.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., Hoffman, J. M., West, S. G., & Sheets, V. (2002). A comparison of methods to test mediation and other intervening variable effects. *Psychological Methods, 7*, 83-104.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.
- Mitchelson, J. K. (2009). Seeking the perfect balance: Perfectionism and work-family conflict. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 82*, 349-367.

- Mitchelson, J. K., & Burns, L. R. (1998). Career mothers and perfectionism: Stress at work and at home. *Personality and Individual Differences*, 25(3), 477-485.
- Payne, S. C., Youngcourt, S. S., & Beaubien, J. M. (2007). A meta-analytic examination of the goal orientation nomological net. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 128-150.
- Phillips, J. M., & Gully, S. M. (1997). Role of goal orientation, ability, need for achievement, and locus of control in the self-efficacy and goal-setting process. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 792-802.
- Preacher, K. J., & Hayes, A. F. (2008). Asymptotic and resampling strategies for assessing and comparing indirect effects in multiple mediator models. *Behavior Research Methods*, 40, 879-891.
- 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(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., Martínez, I. M., Pinto, A. M., Salanova, M., & Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university students. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), 464-481.
- 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.
- Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C., & Jackson, S. (1996). The MBI-general survey. In C. Maslach, S. Jackson, & M. Leiter (Eds.), *Maslach Burnout Inventory Manual* (pp.19-26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Slaney, R. B., Rice, K. G., Mobley, M., Trippi, J., & Ashby, J. S. (2001). The revised almost perfect scale. *Measurement & Evaluation in Counseling & Development*, 34(3), 130.
- Stoeber, J., Chesterman, D., & Tarn, T. A. (2010). Perfectionism and task performance: Time on task mediates the perfectionistic strivings-performance relationship. *Personality and Individual Differences*, 48(4), 458-462.
- Stoeber, J., & Eismann, U. (2007). Perfectionism in young musicians: Relations with motivation, effort, achievement, and distress. *Personality and Individual Differences*, 43(8), 2182-2192.
- Stoeber, J., & Otto, K. (2006). Positive conceptions of perfectionism: Approaches, evidence, challenges. *Personality and Social Psychology Review*, 10(4), 295-319.
- Tuominen-Soini, H., Salmela-Aro, K., & Niemivirta, M. (2008). Achievement goal orientations and subjective well-being: A person-centred analysis. *Learning and Instruction*, 18(3), 251-266.
- VandeWalle, D., Cron, W. L., & Slocum, J. W. (2001). The role of goal orientation following performance feedback. *Journal of Applied Psychology*, 86(4), 629-640.
- VandeWalle, D. (1997). Development and validation of a work domain goal orientation instrument. *Educational and Psychological Measurement*, 57, 995-1015.
- Verner-Filion, J., & Gaudreau, P. (2010). From perfectionism to academic adjustment: The

mediating role of achievement goals. *Personality and Individual Differences*, 49(3), 181-186.

Zhang, Y. W., Gan, Y. Q., & Cham, H. N. (2007). Perfectionism, academic burnout and engagement among Chinese college students: A structural equation modeling analysis. *Personality and Individual Differences*, 43(6), 1529-1540.

1차 원고접수 : 2011. 12. 17

수정 원고접수 : 2012. 1. 20

최종 게재결정 : 2012. 2. 22

The effect of perfectionism on job burnout and professional efficacy: A mediation effect of goal orientations

Jin A Son

Sunhee Lee

Chungnam National University

We examined the mediational role of goal orientations in the relations between two perfectionism dimensions(i.e., evaluative concerns and personal standards) and job burnout and professional efficacy. Survey data from a total of two hundred seventy four employees of a call center and a R&D organization showed that personal standards, a positive aspect of perfectionism, was positively related to profession efficacy, while evaluative concerns, a negative aspect of perfectionism, was also positively related to job burnout. Furthermore, each of the relations was mediated by learning goal orientation and avoiding goal orientation, respectively. The theoretical and practical implications as well as directions for future research were discussed.

Key words : Perfectionism, Job burnout, Professional efficacy, State goal orientation, Learning goal orientation, Avoiding goal orientation, Mediation