

## 직장인의 자아탄력성과 사회적 지지의 지각이 직무만족과 소진에 미치는 효과: 사회적 지지 지각의 매개효과

안 보 배

박 세 영<sup>†</sup>

전북대학교

본 연구의 목적은 직장인의 자아탄력성과 사회적 지지의 지각이 직무만족과 소진에 미치는 효과를 살펴보고, 사회적 지지의 지각이 자아탄력성과 직무만족, 소진 간의 관계를 매개하는지를 검증하는 데 있다. 본 연구를 위해 국내의 다양한 기업에서 근무하고 있는 직장인 252명을 대상으로 설문지를 통하여 자료를 수집하였다. 자료 분석은 SPSS 19.0을 이용하여 상관분석, 회귀분석을 실시하였다. 상관분석 결과, 자아탄력성과 직무만족은 정적인 관계를 가졌고, 자아탄력성과 소진은 부적의 관계를 보였다. 사회적 지지의 지각도 직무만족과 정적인 관계를 가졌고, 사회적 지지의 지각과 소진은 부적의 관계를 보였다. 회귀분석 결과, 사회적 지지의 지각은 자아탄력성과 직무만족의 관계에서 부분매개역할을 하는 것으로 나타났고, 자아탄력성과 소진의 관계에서도 부분매개역할을 하는 것으로 나타났다. 즉 직장인의 자아탄력성과 사회적 지지의 지각은 직무만족을 높이고 소진을 낮추며, 자아탄력성이 사회적 지지의 지각에 영향을 주어 궁극적으로 직무만족과 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 연구결과를 토대로 본 연구의 의의와 제한점 및 추후 연구를 위한 시사점을 논의하였다.

주요어 : 자아탄력성, 사회적 지지의 지각, 직무만족, 소진

<sup>†</sup> 교신저자 : 박세영, 전북대학교 심리학과, psy@chonbuk.ac.kr, 063-270-2929

기획재정부의 '한국 고용의 현주소: 경제협력개발기구(OECD)국가와 주요 고용지표 비교' 보고서(2012)에 따르면, 우리나라의 주당 평균 근로시간은 44.6시간으로 OECD 국가 중에서 최고 수준이었다. 직장인들은 하루 24시간 중 8시간 이상을 직장에서 보냄으로써 직장에서의 생활은 전체 생활에서 큰 비중을 차지한다. 일반적으로 직장생활이 전체 생활의 1/3 이상을 차지한다는 점에서 직무만족은 그 자체로서 중요할 뿐만 아니라, 다른 직무태도나 조직행동에도 커다란 영향을 미치기 때문에 계속 관심을 가져야 하는 중요한 주제다.

직무만족이란 개인이 직무를 평가하거나 직무경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌함이나 긍정적인 정서 상태다(Locke, 1976). 직무만족은 가정생활이나 여가생활에도 영향을 미치며 신체적 건강에도 영향을 주게 된다(박세영, 2011). 그러므로 생활의 전반적인 만족을 위해서 직무만족은 중요하다고 할 수 있다.

그러나 오늘날의 직장인들은 치열한 경쟁 속에서 야기되는 다양한 문제들로 인해 직무수행에 어려움을 겪고 있다. 하루가 다르게 변해가는 현대 사회에서 기업의 환경 또한 급속하게 변화하고 있기 때문이다. 이러한 빠른 변화에 적응하고 새로운 분야의 지식을 습득하여 직장에 잘 적응하는 사람들은 성취감과 만족감을 얻을 수 있지만 적응에 어려움을 느끼는 조직구성원들은 내부 또는 외부로부터 수많은 스트레스원에 노출될 수밖에 없다. 조직의 임금형태의 변화와 수평적 조직구조의 확산이 진행되면서 조직구성원들은 직무과부하와 역할모호성 및 역할갈등 등으로 인해 소진을 경험하는 직장인들이 증가하는 추세다(Schaufeli, Taris, & Van Rhenen, 2008).

소진은 지속적인 스트레스로 인해 나타난

반응으로 정신적·행동적 고갈을 경험한 상태다. 직무스트레스는 직무 상황을 변화시킬 수 없는 상황에서 느끼는 개인의 주관적인 상태고, 이러한 직무스트레스가 만성적이 되면 소진에 이르는 것이다(Cherniss, 1980). 이러한 소진은 직장인들의 심리적·신체적 건강을 해치고, 직무수행 능력을 위협할 뿐만 아니라 직무만족과 조직의 생산성을 감소시키며, 이직 및 결근율을 증가시키기 때문에 소진에 대한 대책이 시급히 요구된다(Ibema, Smulder, & Bongers, 2010; Lee & Ashforth, 1996; Schaufeli & Enzmann, 1998; Shirom & Melamed, 2005; 이정선, 2012에서 재인용).

직장인들의 직무만족과 소진을 이해하는 것은 조직구성원의 개인의 직장에서의 만족과 더불어 가정과 생활 전반의 만족을 얻을 수 있고(Cordes & Dougherty, 1993), 이는 조직의 성과에도 연결되어 시너지 효과를 발휘해 낼 수 있어 이들의 선행요인을 찾아내는 것은 매우 의미가 있다고 볼 수 있다.

직무만족은 직무경험으로부터 오는 긍정적인 면이고, 소진은 직무경험으로부터 오는 부정적인 면이다. 소진이 직무만족과 관련이 있다는 것은 많은 연구를 통해 확인되었다(Bhana & Haffeejee, 1996, Dolan, 1987; Koeske, Kirt, & Maslach, 1998; 김혜미, 2012에서 재인용). 그렇지만 직무만족에 영향을 주는 요인들과 소진에 영향을 주는 요인들이 항상 같을 수는 없다. 또한 동일한 요인들이 영향을 준다고 하더라도 직무만족과 소진에 미치는 영향력을 다를 수가 있기 때문에 직무만족과 소진은 함께 연구할 필요가 있다고 할 수 있다.

직무만족과 소진에 영향을 미치는 요인들은 기업환경과 시장의 변화, 기술의 변화, 인간의 가치관의 변화에 따라 계속적으로 달라질 것

이다. 따라서 직무만족과 소진에 영향을 미치는 요인들을 다양한 측면에서 고려해야한다. 직무만족과 소진에 영향을 주는 요인들은 많지만 크게 개인적 요인과 환경적 요인으로 나눌 수 있다. 개인적 요인으로는 연령, 성별, 경력, 성격특성 등이 있을 수 있다. 환경적 요인으로는 직무환경, 감독 스타일, 개인을 둘러싸고 있는 대인관계로부터 얻을 수 있는 가정이나 직장에서의 사회적 지지를 들 수 있겠다. 이들 중 개인적 요인으로는 성격특성 중 하나인 자아탄력성과 환경적 요인으로는 사회적 지지와의 관계를 연구하고자 한다.

자아탄력적인 사람은 어떠한 외부 환경에서든 충동을 통제할 수 있고 필요에 따라서는 자신을 조절할 수 있어 긴장상태를 완화시키고 효율적으로 상황에 적응할 수 있으므로 최근 관심이 더해지고 있다. 자아탄력성이 높은 사람은 내·외적인 스트레스에 대해 적절한 자아통제 수준을 유지하여 조직 생활에 유연하게 적응할 수 있다(Block & Block, 1980). 이는 나아가 직무만족에 영향을 미치고 궁극적으로 조직의 성과에 영향을 미칠 것으로 본다.

한편, 사회적 지지는 개인이 경험한 스트레스 상황에서 부정적 효과를 약화시키며 환경에 대한 적응력을 높이는 것으로 알려져 있다. 또한 직무만족과 생산성 및 심리적 만족에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고되어 있어 직무만족과 소진에 영향을 미치는 중요한 변수라고 할 수 있다(임정숙, 2013; 정혜옥, 이옥형, 2011).

이에 본 연구는 직장에서 긍정적 측면인 직무만족과 부정적 측면인 소진의 양 측면에 대해 개인적 요인인 자아탄력성과 환경적 요인인 사회적 지지의 영향을 함께 살펴보고자 한다.

## 자아탄력성과 직무만족의 관계

어떤 사람이든지 크고 작은 변화와 스트레스를 경험하며 살아간다. 하지만 같은 사건에 대해 어떤 사람은 큰 충격으로 느끼고 힘들어하는 반면, 어떤 사람은 놀라울 정도로 쉽게 위치로 돌아오는 경우를 보게 된다(최성한, 2011). 이와 같이 부정적인 영향에도 잘 대처하고 성공적으로 적응할 수 있는 사람을 탄력적, 혹은 탄력성을 지니고 있는 사람이라 부른다(황신덕, 2004).

Block과 Kremen(1996)은 자아탄력성(ego-resilience)을 개념적으로 정의했는데, 자아탄력성에서 탄력성이란 사전적으로 '다시 되돌아오는 경향, 회복력', '탄성'을 의미한다. 여기에 에고(ego)라는 접두사를 붙여 자아탄력성(ego-resilience)이라 이름 붙였다. 자아탄력성은 한 개인이 역경이나 생활 스트레스 등을 경험하면서 상실된 기능이나 능력을 쉽게 회복하고, 이전의 수준으로 되돌아가는 유연함 혹은 탄력성을 의미한다(이소영, 2011). 또한 자아탄력성은 어떠한 외부 환경에서든 충동을 통제할 수 있고 필요에 따라서는 자신을 조절할 수 있어 긴장상태를 완화시키고 효율적으로 상황에 적응할 수 있도록 도와준다. 따라서 자아탄력적인 사람들은 불안에 덜 민감하고 새로운 경험에 개방적이며 긍정적인 정서를 경험함으로써 중간 수준의 자아통제를 하는 경향이 있다. 또한 체계의 평형을 유지하거나 증진시키기 위해 환경 맥락의 요구에 따라 자아통제의 수준을 융통성 있게 조절할 수 있는 능력을 지니고 있다고 하였다(Block & Block, 1980). 자아탄력성이 낮은 사람들은 스트레스 상황에 잘 적응하지 못하여 스트레스 상황을 효율적으로 관리하는 데 어려움을 가진다

(Block & Kremen, 1996). Cicchetti, Rogosch, Lynch 및 Holt(1993)는 자아탄력성을 위협스러운 환경 속에서 다른 사람들은 발달적 이탈을 일으킴에도 불구하고 환경에 굴복하지 않는 개인의 기능으로 보고 이를 이해하고 연구할 필요성을 강조하고 있다. 자아탄력성에 관한 연구들은 공통적으로 낙천성, 낙관성 및 능동적인 활동성, 타인에 대한 공감, 원만한 대인 관계를 강조하였다(Klohn, 1996).

직무만족은 조직구성원이 자신의 직무로부터 얻게 되는 즐거움의 정도이다. 한마디로, 직무만족이란 조직구성원이 개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무를 수행할 때 느끼는 긍정적 만족상태를 말한다. 직무만족은 개인 특성과 조직 환경 간의 영향의 결과로 생기는 것으로 개인의 특성은 개인이 가진 능력과 욕구를 포함하는 성격의 체계를 의미하며, 조직 환경은 개인의 특성을 보강해주는 조직체제로 본다(김인숙, 2009). 즉, 직무만족은 조직효과를 나타내는 하나의 요소이며, 직무만족에 대한 불만이 스트레스를 쌓이게 하여 사람의 신체에 영향을 미치기 때문에 직무만족이 중요하다고 볼 수 있다(이부군, 2002).

직무만족에 영향을 미치는 다양한 조직적 요인이 밝혀지고 있지만 개인적 요인과 직무만족과의 관계를 살펴본 연구들은 대부분 개인적 요인으로 직무정서(예: 유지수와 장재윤, 2011; 장재윤, 2010), 조직몰입(예: 양병화, 황혜연, 오세진, 이재일, 2001; 임사라, 박세영, 2012) 직무관여(예: 이은희, 2001), 직무스트레스(예: 송대현, 이종목, 박한기, 1988; 이현아, 이기학, 2009) 등과 직무만족 간의 관계를 검증한 것이었다. 따라서 이들 특성 외에 개인적 요인으로 자아탄력성이 직무만족에 어떠한

영향을 미치는지 검증하고자 한다.

이연구와 서경현(2011)은 재할교사의 자아탄력성과 직무만족 간에 정적 상관이 있음을 보고하였고 강순화, 김성현, 박종미 그리고 임수정(2013)은 요양보호사의 자아탄력성이 높을수록 직무만족도가 높다고 하였다. 이정희와 조성연(2009)은 자아탄력성과 직무만족의 하위 요인들과 총점 간의 관계에서 모두 정적인 상관관계가 산출됨으로써 자아탄력성이 높으면 직무만족도 높다고 볼 수 있다고 하였으며, 보육교사가 낙관적 태도를 취할수록, 자신감이 높을수록, 대인관계를 잘 형성할수록 직무만족도 높아진다고 하였다. 김인숙(2009)은 높은 수준의 자아탄력성을 지닌 교사가 개인의 성장과 발달, 직무조건, 교수권한, 대인관계 등에서 높은 직무만족도를 보임으로써 자아탄력성이 직무만족도에 직접적 그리고 간접적으로 영향을 미친다고 하였다.

이상에서 살펴본 바와 같이 자아탄력성과 직무만족 사이에는 밀접한 관련이 있음을 알 수 있다. 그러나 이들 연구는 특수직에 한정하여 연구가 이루어졌기 때문에 일반 직장인에게도 일반화할 수 있는지를 검토할 필요가 있다. 따라서 이들 선행연구들을 바탕으로 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**가설 1.** 직장인의 자아탄력성은 직무만족과 정적인 관계가 있을 것이다.

#### 자아탄력성과 소진의 관계

Maslach(1981)는 소진(burnout)이란 직무와 관련된 스트레스에 대한 반응으로 사람들의 심리적, 사회적 및 신체적 문제를 도와주는 서비스업에 종사하는 사람들에게 나타나는 ‘만

성적인 정서적 긴장에 대한 반응이라고 정의하였다. 즉, 소진이란 직무스트레스를 겪고 있을 때 나타나는 회피적인 정서 상태이다 (Spector, 2004).

1970년대 소진(burnout)이라는 용어가 Freudenberger(1974)의 연구에서 제기되었고, 이 시기의 대부분의 연구는 소진이 타인과의 상호작용으로 나타나는 결과라 생각했으며 대인 관계가 빈번한 교사, 경찰, 사회복지사 등의 직무를 대상으로 이루어졌다. 초기 소진에 대한 연구는 개념적 접근에 관하여 관심을 가지지 않았으나, 1980년대 이후 Maslach를 비롯한 여러 연구자들에 의해 소진의 개념이 정립되었다. 또한 초기 연구 이후 소진 현상은 사람을 대상으로 하는 직무에서뿐 아니라, 정보와 사물을 주로 취급하는 일반적인 직종과 조직구성원들에게서 발견될 수 있다는 것을 보여준다(Cordes, Dougherty, & Blum, 1997; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001; Leiter & Schaufeli, 1996; Sand & Miyazaki, 2000; 최재무, 2008에서 재인용). 따라서 현재는 관리자, 경영자, 연구자 등 다양한 조직구성원으로 확대되어 연구되고 있다.

Maslach와 Jackson(1981)은 소진의 하위요인으로 정서적 소진, 비인간화, 개인적 성취감 감소의 세 차원을 제시하였고, 이를 측정하기 위해서 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 제작하였다. 이 척도는 주로 인적 서비스 직무에 종사하는 사람을 대상으로 개발되었기 때문에 인적 서비스 직무 이외에 다른 직종에 종사하는 사람들의 소진을 측정하기에는 부적합하다. 이를 보완하여 개발한 척도가 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)이다. MBI-GS의 세 가지 하위요인은 정서적 소진, 냉소, 직무효능감 감소로 구성되어 있다. 정서적 소진은

개인이 직무를 수행할 때 자신의 능력보다 과다한 감정적 요구로 인해 에너지가 고갈된 상태를 의미하고, 냉소는 자신의 업무에 소극적인 태도를 가지며 개인의 직무나 서비스에 관련된 이들에게 냉소적이고 냉담한 반응을 보이거나 거리를 둠으로써 상호작용을 차단하여 더 이상의 정서적 소진을 막으려는 방어적인 대처방식을 의미한다. 직무효능감 감소는 자신이 직무를 훌륭하게 수행할 수 없다고 느끼는 직무능력에 대한 부정적인 평가를 의미한다.

위의 세 가지 하위요인들이 가장 보편적으로 사용됨에도 불구하고, 일부 연구자들은 직무효능감 감소가 정서적 소진과 냉소와 동일하게 다루어지기에는 어려움이 있다고 주장하였다(Schaufeli & Bakker, 2004). 즉 정서적 소진과 냉소는 부정적인 성격을 지니지만 직무효능감은 긍정적인 성격을 지닌다. 비록 감소된 직무효능감이라는 개념으로 역채점하여 처리하더라도 동일 척도 안에 긍정적 항목과 부정적 항목이 공존하게 되면 심리측정학적으로 자연스럽지 못한 요인분석의 결과를 가져오게 된다는 것이다(Doty & Glick, 1998; 김원형, 신강현, 허창구, 이종현, 2007에서 재인용). 또한 정서적 소진과 냉소 간의 관계는 상관관계가 높게 나타나고 있지만 직무효능감 감소는 정서적 소진과 냉소와는 낮은 상관관계를 보이고 있다. 오히려 소진의 반대 개념인 직무열의의 하위요인으로 더욱 적합하다고 주장하였다(Lee & Ashforth, 1996; Schaufeli & Bakker, 2004). 따라서 본 연구에서도 MBI-GS 척도에서 직무효능감 감소의 하위요인을 제외한 정서적 소진과 냉소만을 하위요인으로 다루고자 한다.

Maslach(1981)는 자신감이 적고, 충동적이며,

참을성이 적고, 인정과 애정에 대해 타인에게 의존적일수록, 또한 현실적이지 않은 목표와 포부를 가진 사람일수록 심리적 소진이 높다고 하였다. 따라서 자아탄력적인 사람은 타인으로부터 긍정적 반응을 이끌어내는 성격특성을 지니며, 스트레스 상황에서도 다양한 방식으로 문제를 해결하는 능력을 지니고 있어 (Chuang, Michael, Lamb & Hwang, 2006) 소진을 감소시킬 수 있을 것이라는 것을 예상할 수 있다.

국내의 소진 연구는 주로 의료 종사자나 교사 등 특정 업종을 대상으로 연구하였다(김유진, 2010; 김인경, 2012; 심순애, 2007; 여선영, 2005). 김지혜(2011)의 연구에서 정신보건사회복지사의 자아탄력성의 정도가 직무스트레스의 다양한 요인들을 대처하고 극복하여 직무스트레스와 직무소진에 영향을 미치는 중요한 요인이라고 보고하였다. 또한 교사의 직무스트레스로 겪게 되는 소진을 낮추는 요인으로 심리적, 정서적 능력인 자아탄력성이 중·고등학교 교사들의 소진을 줄일 수 있는 방안이라고 하였다(김현숙, 2013). 또한 심리적 소진의 각 하위요인을 예측하는 데 있어 자아탄력성이 유의한 영향을 주었으며(조민정, 2012), 아동상담자의 자아탄력성이 높을수록 상담자의 심리적 소진이 낮았다(여선영, 2005). 다양한 조직에서 근무하는 직장인들을 대상으로 한 김형주와 유태용(2013)의 연구에서는 자아탄력성을 포함한 긍정심리자본이 직무탈진과 부적 인 관계가 있었다.

이와 같은 선행연구들을 통해 일반 직장인들 또한 자아탄력성과 소진 간에 관련성이 있을 것이라고 추론하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**가설 2.** 직장인의 자아탄력성은 소진과 부적 인 관계가 있을 것이다.

#### 사회적 지지의 지각과 직무만족의 관계

인간은 자신이 속한 사회에서 타인과 끊임 없이 상호작용하며 살아가는 사회적 존재이다. 타인과의 상호작용을 통해 얻게 되는 긍정적 자원인 사회적 지지는 스트레스로 얻게 되는 충격을 감소하거나 완충시킬 수 있는 속성을 갖고 있다(Cohen & Syme, 1985). Cobb(1976)은 사회적 지지를 사람들로부터 사랑받고 존중되며, 사회관계망에서 가치 있는 구성원이라는 믿음을 갖게 하는 정보라고 정의하였다. House(1981)는 사회적 지지를 정서적인 관심, 유효한 원조, 환경에 대한 정보 및 평가를 포함하는 대인관계라고 정의하였다. 종합하면, 사회적 지지는 사람들이 사회적 관계를 통해서 얻을 수 있는 정서적 위안, 충고, 지도, 칭찬, 물질적 원조와 서비스를 모두 포함하고, 그 개인을 둘러싸고 있는 사회적 관계를 통해 개인의 신체적·물질적 정서적 욕구를 충족시키기 위한 모든 행위를 말한다(이혜영, 2011).

사회적 지지는 개념에서도 알 수 있는 것처럼, 개인을 둘러싸고 있는 긍정적인 인적·물질적 자원들이라고 할 수 있다. 이러한 지지 자원들은 심리적 안정을 통해 긍정적인 자아정체감을 형성하게 해주고 활력을 불어 넣어 준다(배은정, 2012). 이를 통해 직무만족에도 영향을 미친다고 예측해 볼 수 있다. 사회적 지지와 직무만족에 관한 선행연구를 살펴보면, 동료의 지지와 상급자 지지는 운동부 지도 교사의 직무 전반적 만족, 인간관계 만족, 행정 체제 만족, 담당업무 만족, 전문성 신장 만족, 인정지위 만족에 영향을 주었다(임환수, 2003).

배은정(2012)의 연구에서는 특수교육보조원의 사회적 지지와 직무만족도 사이에서 유의한 정적 상관관계를 보였으며( $r=.699, p<.01$ ), 모든 사회적 지지와 직무만족도 하위요인들 사이에는 유의한 정적 상관관계가 성립되었다. 이는 사회적 지지가 높으면 높을수록 직무만족도도 높고, 사회적 지지가 낮으면 낮을수록 직무만족도도 낮음을 의미한다. 임상간호사를 대상으로 한 연구에서 직무만족과 인지된 사회적 지지 정도는 긍정적인 상관관계가 있으며, 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 인지된 사회적 지지라고 보고하였다(조광재, 1990).

사회적 지지가 다른 요인들과의 관계에서 어떠한 의미를 지니는지를 살펴보기 위해서는 개인이 사회적 지지를 어떻게 지각하고 있는지가 중요한 의미를 지닌다. 사회적 지지와 관련하여 개인이 지각한 사회적 지지가 중요한 이유는 객관적인 지지 자원이 있다는 것과 타인이 그 지지를 제공한 것이 지지를 받는 개인이 지지로 해석하지 않는다면 진정한 지지로서 활용될 수 없기 때문이다(추이현, 2002). 그렇지만 사회적 지지를 다룬 선행연구들은 대부분이 사회적 지지의 지각을 측정하였음에도 불구하고 사회적 지지라는 용어를 사용하였기 때문에 본 연구에서는 이를 확실히 하고자 사회적 지지에 대한 직장인들의 지각에 초점을 맞추었다.

이와 같은 선행연구들을 바탕으로 직장에서 상사나 동료, 부하직원, 가족, 그리고 친구의 지지에 대한 직장인들의 지각은 긍정적 자아정체감을 형성하게 하고 활력을 주어 직무만족에 영향을 미칠 것으로 예상된다. 따라서 다음과 같은 가설을 설정하였다.

**가설 3.** 직장인의 사회적 지지의 지각은 직무만족과 정적인 관계가 있을 것이다.

#### 사회적 지지의 지각과 소진의 관계

사회적 지지의 지각과 소진의 관계에 관한 선행연구는 많지 않으나 직무스트레스가 소진에 미치는 정도가 조절변수들에 의해 완화가 가능한데, 그 중 사회적 지지가 많은 관심을 받고 있다는 연구들이 있다(McClelland & Judd, 1993; 류현미, 2013에서 재인용). 사회적 지지가 주목을 받게 된 이유는 사회적 지지가 스트레스 요인과 상호작용할 때 완충 효과를 가지는 것 때문이다(김윤하, 2005; 배은정, 2012에서 재인용). 스트레스 상황에서 사회적 지지가 제공되면 개인에게 부족한 자원이 보충됨으로써 스트레스 상황을 해결하는 데 도움이 되고, 그 결과 스트레스 상황의 부정적 영향이 감소되는 것이다(Wheaton, 1985; 배은정, 2012에서 재인용).

김정휘(1991)에 따르면, 학교에서 상급자나 동료교사의 사회적 지지는 직무스트레스를 감소시키고 가족이나 친구들과의 관계는 직무와 관련이 없음에도 불구하고 직업과 관련된 스트레스를 완충시켜주는 중요한 사회적 지지라고 하였다. 자신을 지원하는 관리자가 있다고 믿는 교사나 타인으로부터 그들의 교육 능력과 기술에 대해 긍정적 피드백을 받고 있음을 인지하고 있는 교사는 스트레스를 받고 소진되는 것에 있어 덜 영향을 받는다(Daniel, Altmaier, & Velzen, 1987). 최혜윤과 정남운(2003)은 상담자가 사회적 지지를 많이 받을수록 심리적 소진을 덜 경험하였다고 보고하였다.

이상의 선행연구들을 바탕으로 직장인들 또

한 자신을 지원해 주는 지지 자원이 존재하고, 긍정적인 피드백을 받게 된다면 소진을 줄일 수 있을 것이라 생각된다. 따라서 다음과 같은 가설을 도출하였다.

**가설 4.** 직장인의 사회적 지지의 지각은 소진과 부적의 관계가 있을 것이다.

#### 사회적 지지의 매개효과

자아탄력성은 사회적 지지와 정적 상관을 보인다(Markstrom, Marshall & Tryon, 2000). 또한 사회적 지지는 자아탄력성을 증가시키는 것으로 나타났다(Licitra-Kleckler & Wass, 1993). 국내에서도 구자은(2002)은 사회적 지지를 많이 받을수록 자아탄력성이 높다고 보고하였다. 장진아와 신희천(2006)은 사회적 지지와 자녀의 부적응 간의 관계를 자아탄력성이 매개한다고 보았다. 그렇지만 이들 연구는 매우 제한적이고 아직 개인적 특성이 완성되지 않은 청소년들을 대상으로 부적응 행동을 연구한 결과들이다.

자아탄력적인 사람은 불안에 덜 반응하고 긍정적인 정서를 경험하게 되어 적절한 수준에서 자기통제가 가능하다. 또한 높은 자신감과 자아존중감을 지니고, 정서적으로 안정적이며 스트레스 상황에서 성공적으로 적응한다고 하였다. 따라서 자아탄력성이 높은 사람은 사회적 지지를 더욱 잘 지각하여 활용할 수 있고(장휘숙, 2001), 사회적 지지는 직무만족에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다(Baruch-Feldman, Brondolo, Ben-Dayana & Schwartz, 2002). 또한 대학생의 탄력성이 조직생활 적응에 의미 있는 영향력을 미치며, 조직생활에서도 탄력적인 구성원들이 업무에

어 지적성취도가 높고 자신의 인지적 능력을 잘 활용하며 조직에서 사회적 지지를 쉽게 얻는 경향이 있다(Compas, et al., 1995: 조용석, 2010에서 재인용). 이는 또 직무만족에 영향을 미치게 되므로(임환수, 2003), 자아탄력성과 직무만족과의 관계를 사회적 지지의 지각이 매개할 것으로 예상해 볼 수 있다. 이와 관련하여 조용석(2010)은 사회적 지지가 직무만족의 선행변수일 뿐만 아니라 심리적 자본과 직무만족 간의 관계를 매개하는 변수로도 작용한다는 것을 입증하였는데, 심리적 자본의 하위 요인에는 탄력성이 포함되어 있다.

또한 김현숙(2013)은 교사의 직무스트레스로 겪게 되는 소진을 낮추는 요인으로 자아탄력성이 심리적 소진을 줄일 수 있는 방안임을 확인하였고, Antonovsky(1979)는 소진을 완화하는 자원으로 사회적 지지가 있음을 확인하였다. 이들 연구를 종합해 보면, 사회적 지지의 지각이 자아탄력성과 소진 간의 관계를 매개할 수 있을 것이라는 것을 예상해 볼 수가 있다. 상사의 지지가 많을수록 정서적 탈진, 비인간화, 성취감 감소 등 소진을 덜 경험한다고 보고되었고(Pazin, 2001: 김미정, 2012에서 재인용), 여러 선행연구(박현미, 2002; 윤혜미, 1993; Zunz, 1998; Zunz & Chernesky, 2000: 김미정, 2012에서 재인용)에서도 사회적 지지가 소진을 감소시키는 보호요인으로 보고되었다.

자아탄력성과 직무만족의 관계와 자아탄력성과 소진의 관계를 사회적 지지의 지각이 매개한다는 연구는 아직 부족하고 직접적으로 이 과정을 밝힌 연구는 보고되지 않고 있다. 따라서 사회적 지지 지각의 매개효과를 검증할 필요성이 있어, 본 연구에서는 사회적 지지의 지각을 매개변수로 설정하여 다음과 같은 가설을 도출하였다.



**가설 5.** 직장인의 사회적 지지의 지각은 자아탄력성과 직무만족 간의 관계를 매개할 것이다.

**가설 6.** 직장인의 사회적 지지의 지각은 자아탄력성과 소진 간의 관계를 매개할 것이다.

## 방 법

### 참가자

본 연구는 직장인들 300여명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 참가자들은 자영업자들을 제외한 사무직, 영업직, 생산직, 기술직, 연구직, 개발직 및 기타의 종사자들로 무선 표집을 통해 선정하였다. 설문지 문항을 통하여 조사가 이뤄졌으므로 연구자가 직접 조사원 역할을 하지 않고 조직 내 구성원을 통해 조사원 역할을 담당하게 하였다. 선정된 이들을 대상으로 자아탄력성, 사회적 지지의 지각, 직무만족, 소진 및 인구통계학적 특성을 조사하였다. 회수된 263부의 설문지 중 전체적으로 응답이 불성실하거나 미응답 문항이 전체 문항의 5% 이상 포함된 설문지 11부를 제외하여 총 252부를 최종분석에 사용하였다.

참가자들의 인구통계학적 특성을 살펴보면, 전체 252명의 대상자들 중에서 남성이 123명(48.8%), 여성이 129명(51.2%)이었다. 연령대는 20대가 107명(42.5%), 30대는 69명(27.4%), 40대는 39명(15.5%), 50대 이상은 37명(14.7%)으로 나타났다. 학력은 고졸이 24명(9.5%), 전문대졸이 40명(15.9%) 대졸이 157명(62.3%), 대학원졸은 30명(11.9%), 그리고 무응답이 1명(0.4%)이었다. 직급은 사원이 158명(62.7%), 대리 31명(12.3%), 과장이 36명(14.3%), 차장 이상이 27명

(10.7%)이었다. 재직기간은 1년 미만이 44명(17.5%), 1년 이상 3년 미만이 82명(32.5%), 3년 이상 7년 미만이 42명(16.7%), 10년 이상 20년 미만과 20년 이상이 각각 34명(13.5%)을 차지했다. 직종은 사무직이 114명(57.1%), 영업직이 10명(4.0%), 생산·기술직이 32명(12.7%), 연구·개발직이 14명(5.6%), 기타가 52명(20.6%)이었다.

### 측정도구

#### 자아탄력성 척도

자아탄력성을 알아보기 위해 Block과 Kremen(1996)이 개발한 자아탄력성 척도를 이성경과 심혜원(2002)이 번역하여 사용한 도구를 사용하였다. 자아탄력성 척도는 총 14개의 문항으로 구성되어 있는데 ‘전혀 그렇지 않다’의 1점에서 ‘매우 그렇다’의 5점으로 이루어져 있으며, 점수가 높을수록 자아탄력성 정도가 높다는 것을 의미한다.

자아탄력성은 다섯 가지 요인으로 구성되어 있다. 대인관계 3개 문항(예: ‘나는 너그럽고 마음씨 좋게 사람들을 대한다’), 활력성 2개 문항(예: ‘나는 어떤 일에 깜짝 놀라게 되더라도 곧바로 편안한 상태로 되 돌아온다’), 감정 통제 2개 문항(예: ‘나는 어떤 일을 행동에 옮기기 전에 먼저 주의 깊게 생각한다’), 호기심 5개 문항(예: ‘나는 새롭고 특이한 일을 다루고 처리하는 것을 즐긴다’), 낙관성 2개 문항(예: ‘나의 하루하루의 삶은 흥미진진한 일들로 가득 차있다’)이다. 본 연구에서 Cronbach의  $\alpha$ 는 .860이었다.

#### 사회적 지지의 지각 척도

사회적 지지의 지각은 Iverson(1998)의 설문

을 보완하여 임은선과 최순희(2012)가 사용한 도구를 일반 직장인의 대상에 맞게 문항을 수정하여 측정하였다. 사회적 지지의 지각 척도는 총 16개 문항으로 구성되어 있는데 '전혀 그렇지 않다'에서 '매우 그렇다'까지 1점에서 5점으로 이루어져 있으며, 점수가 높을수록 사회적 지지의 지각이 높다는 것을 의미한다.

사회적 지지 지각의 네 요인은 상사의 지지 4개 문항(예: '나의 상사는 나의 업무문제에 기꺼이 도움을 준다'), 동료의 지지 4개 문항(예: '나의 동료는 나의 업무문제에 기꺼이 도움을 준다'), 가족의 지지 4개 문항(예: '나의 가족은 나의 직장문제에 기꺼이 도움을 주려고 한다'), 친구의 지지 4개 문항(예: '내가 어려운 상황에 처해 있을 때 친구에게 의지할 수 있다')이다. 본 연구에서 Cronbach의  $\alpha$ 는 .885로 나타났다.

#### 직무만족 척도

직무만족도를 알아보기 위해 Scarpello와 Campbell(1983)의 연구에 기초하여 박세영(1993)이 개발한 직무만족 척도를 사용하였다. 직무만족 척도는 총 25개 문항으로 구성되어 있는데, '매우 불만족'부터 '매우 만족'까지 1점에서 5점으로 이루어져 있으며, 점수가 높을수록 직무만족이 높다는 것을 의미한다.

직무만족 척도는 단면별 만족문항 24개 문항(예: '회사에서 노력한 만큼의 보수를 받는 정도에 대해서')과 총체적 직무만족을 묻는 단일 문항(예: '전반적으로, 현재의 직장생활에 대해서')으로 구성되어 있다. 단면별 만족문항에는 상사 만족 8개 문항(예: '업무에 관한 상사의 지시나 상사와의 협의에 대해서'), 업무만족 5개 문항(예: '맡고 있는 업무량에 대해서'), 보상 만족 6개 문항(예: "이 회사에 근무

한다는 자부심에 대하여"), 동료 만족 2개 문항(예: '직장 동료와 즐겁고 유쾌하게 지내는 정도에 대해서'), 작업조건 만족 3개 문항(예: '업무를 수행하는 데 필요한 도구나 장비가 갖추어진 정도에 대해서')이다. 본 연구에서 Cronbach의  $\alpha$ 는 .936으로 나타났다.

#### 소진 척도

소진을 알아보기 위해 Maslach, Jackson 및 Leiter(1996)가 개발한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey) 척도에서 직무효능감을 제외하고 정서적 소진과 냉소만을 측정한 이민구(2011)의 도구를 사용하였다. 소진 척도는 총 10개 문항으로 구성되어 있는데 '전혀 그렇지 않다'의 1점에서 '매우 그렇다'의 5점으로 이루어져 있으며, 점수가 높을수록 소진의 정도가 높다는 것을 의미한다.

소진 척도는 정서적 소진 5개 문항(예: '내가 맡은 일을 하는 데 있어서 정서적으로 지쳐 있음을 느낀다'), 냉소 5개 문항(예: '현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다')이다. 본 연구에서 Cronbach의  $\alpha$ 는 .869로 나타났다.

#### 분석

회수된 설문지는 SPSS 19.0 통계 패키지를 사용하여 자료처리 및 통계분석 작업을 거쳐 연구의 가설을 검증하였다.

표본의 인구통계학적 분포를 파악하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 연구에서 사용할 척도가 신뢰할 만한 도구인지 확인하기 위해 Cronbach의  $\alpha$ 계수를 이용하여 신뢰도 분석을 하였다. 척도를 사용하여 측정된 변수들은 변수별로 모든 문항들의 단순 산술평균을 산출

하였다. 그리고 자아탄력성과 사회적 지지의 지각, 직무만족 및 소진의 관계를 파악하기 위해 상관분석을 실시하였다. 또한 자아탄력성과 직무만족, 자아탄력성과 소진과의 관계에서 사회적 지지의 지각이 매개 역할을 하는지 알아보기 위하여 각각 독립적으로 회귀분석을 실시하였다. 사회적 지지 지각의 매개효과를 더 정확히 검증하기 위해서 Sobel(1982)의 Z공식을 적용하여 매개경로가 유의한지를 살펴보았다.

## 결 과

### 측정 변수들의 기술통계치와 상호상관

본 연구에서 측정한 변수들의 평균과 표준편차를 구하고, 변수들 간의 관련성을 살펴보기 위해 먼저 상관분석을 실시하여 표 1에 제시하였다. 그 결과, 자아탄력성은 사회적 지지의 지각( $r=.309, p<.01$ )와 직무만족( $r=.315, p<.01$ )과 정적 상관을 보였고, 소진( $r=-.358, p<.01$ )과는 부적 상관을 보였다. 사회적 지지의 지각은 직무만족( $r=.519, p<.01$ )과 정적인 상관

을 보였고, 소진( $r=-.347, p<.01$ )과는 부적인 상관을 보였다. 직무만족은 소진( $r=-.526, p<.01$ )과 부적인 상관이 있는 것으로 나타났다.

### 사회적 지지 지각의 매개효과

사회적 지지의 지각이 자아탄력성과 직무만족 및 소진 간의 관계를 매개하는지를 알아보기 위해 자아탄력성을 예측변수로, 사회적 지지의 지각을 매개변수, 직무만족과 소진을 결과변수로 하여 Baron과 Kenny(1986)가 제안한 절차를 따라 매개효과를 검증하였다.

본 연구에서 사용한 인구통계학적 변수들은 직무만족과 소진에 유의하게 관련되지 않았기 때문에 통제하지 않았다. 자아탄력성과 직무만족의 관계가 유의한 상관을 보였고, 자아탄력성과 소진의 관계가 유의한 상관을 보였으며, 매개변수인 사회적 지지의 지각과 모두 유의한 상관을 보였기 때문에 매개분석 조건을 충족하였다.

표 2에서 보는 바와 같이, 먼저 직무만족의 경우에 자아탄력성의 주효과( $\beta=.315, p<.001$ )가 유의하였다. 자아탄력성과 사회적 지지 지각의 관계가 유의하였고( $\beta=.309, p<.001$ ), 사

표 1. 주요 변수들의 평균, 표준편차 및 상관

	1	2	3	4
1. 자아탄력성	-			
2. 사회적지지	.309**	-		
3. 직무만족	.315**	.519**	-	
4. 소진	-.358**	-.347**	-.526**	-
평균	3.26	3.69	3.29	2.80
표준편차	.525	.488	.534	.625

\*\* $p<.01$

표 2. 사회적 지지 지각의 매개효과

예측변수(A)	매개변수(B)	결과변수(C)	분석	경로	표준화 회귀계수	Z
자아 탄력성	사회적 지지	직무 만족	1	A→C	.315***	4.54***
			2	A→B	.309***	
			3	B→C	.466***	
			4	A→C(B통제)	.171***	
자아 탄력성	사회적 지지	소진	1	A→C	-.358***	-3.52***
			2	A→B	.309***	
			3	B→C	-.261***	
			4	A→C(B통제)	-.277***	

\*\*\* $p < .001$ , \*\* $p < .01$

회적 지지의 지각은 직무만족을 유의하게 예측하였다( $\beta = .466, p < .001$ ). 사회적 지지의 지각을 통제된 후에 자아탄력성과 직무만족의 관계도 유의하였다( $\beta = .171, p < .01$ ). 하지만 자아탄력성의 유의성이 감소( $\beta = .315, \rightarrow \beta = .171, p < .001$ )하여 사회적 지지의 지각은 자아탄력성과 직무만족 간의 관계를 부분 매개한다고 볼 수 있다.

자아탄력성이 사회적 지지의 지각을 매개로 직무만족에 영향을 미치는 경로가 유의한지 더 정확히 검증하기 위해 Sobel 검증을 실시한 결과, 자아탄력성이 사회적 지지를 매개로 직무만족에 이르는 경로가  $Z = 4.54(p < 0.001)$ 로 나타나 매개효과가 유의하였다.

다음으로, 소진을 설명하는 경우에 1단계에서 자아탄력성의 주효과( $\beta = -.358, p < .001$ )가 유의하였다. 2단계에서 자아탄력성과 사회적 지지 지각의 관계가 유의하였고( $\beta = .309, p < .001$ ), 사회적 지지의 지각은 소진을 유의하게 예측하였다( $\beta = -.261, p < .001$ ). 사회적 지지의 지각을 통제된 후에 자아탄력성과 소진의 관계도 유의하였다( $\beta = -.277, p < .01$ ). 하지만 자아

탄력성의 유의성이 감소( $\beta = -.358, \rightarrow \beta = -.277, p < .001$ )하여 사회적 지지의 지각은 자아탄력성과 소진 간의 관계를 부분 매개한다고 볼 수 있다.

자아탄력성이 사회적 지지의 지각을 매개로 소진에서 미치는 경로가 유의한지 더 정확히 검증하기 위해 Sobel 검증을 실시한 결과, 자아탄력성이 사회적 지지를 매개로 소진에 이르는 경로가  $Z = -3.52(p < 0.001)$ 로 나타나 매개효과가 유의하였다.

## 논 의

국내에서 직장인의 자아탄력성에 대한 연구가 최근 다양하게 이루어지고 있으나 이러한 개인적 차원의 자아탄력성과 직무만족 및 소진 간의 직접적인 관계를 보는 연구는 많지 않다. 또한 자아탄력성과 직무만족, 소진의 변수들 간의 관계를 조직적 차원인 사회적 지지가 매개하는지에 대한 연구 또한 부족한 실정이다. 이론적으로 발전하기 위해서는 다양한

변수들과의 영향관계가 규명되어야 할 필요성이 있다. 이러한 점에서 본 연구는 직장인의 자아탄력성이 직무만족과 소진에 미치는 효과를 살펴보고 이들 간의 관계를 규명하고자 하였다. 또한 자아탄력성과 직무만족, 자아탄력성과 소진간의 관계에서 사회적 지지 지각의 매개효과를 검증하였다. 본 연구결과를 바탕으로 구체적으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 직장인의 자아탄력성은 직무만족과 정적인 관계가 있을 것이라는 가설 1이 지지되었다. 이러한 결과는 자아탄력성이 높아질수록 직무만족이 높아진다는 것을 의미한다. 이는 요양보호사의 자아탄력성이 높을수록 직무만족도가 높아진다는 선행연구와 일치하는 결과다(강순화 등, 2013). 자아탄력적인 사람들은 어떤 상황에서 스트레스를 지각하는 경우가 적고, 지각하더라도 우울이나 예기불안을 경험하는 경향이 낮아서(Tellegen, 1985) 직무만족을 높이는 데 영향을 줄 수 있다. 자아탄력성은 주로 아동이나 학생을 대상으로 연구가 이루어져 왔고(김대권, 2004; 박은희, 1996; 조계연, 2006), 최근에는 감정노동자나 교사, 사회복지사 등 특정 직종에 종사하는 직장인을 대상이 주를 이루었다(문희성, 2013; 박선자, 2011; 이소영, 2011). 따라서 다양한 직업에 종사하는 직장인을 대상으로 자아탄력성과 직무만족의 관계를 연구한 것은 결과의 일반화를 위해서 의미가 있을 수 있다.

둘째, 직장인의 자아탄력성은 소진과 부적적인 관계가 있을 것이라는 가설 2도 지지되었다. 이를 통해 자아탄력성이 높아질수록 소진이 낮아짐을 알 수 있다. 자아탄력적인 사람은 스트레스로부터 회복되는 시간이 빠르고 긍정적으로 대처함으로써 스트레스의 축적으로 인한 소진은 막을 수가 있다. 이러한 결과

는 교사의 자아탄력성이 심리적 소진을 줄일 수 있는 방안을 확인한 김현숙(2013)의 연구와 동일한 결과다. 김인경(2012)의 연구에서는 자아탄력성의 하위요인인 자신감, 대인관계 효율성, 낙관적 태도가 심리적 소진의 모든 하위요인과 유의한 부적 상관을 나타냈다. 이는 대인관계가 친밀하고 원만하며, 주어진 상황이나 자신 스스로에 대해 긍정적으로 생각하고 장점을 발견하려는 낙관적 사고를 가진 사람은 불안에 취약하지 않고 긍정적인 관점으로 세상을 바라보므로 정서적으로 소모가 덜 된다고 볼 수 있다. 따라서 개인의 자아탄력성이 소진을 낮출 수 있는 중요한 자원임을 시사한다.

셋째, 직장인의 사회적 지지의 지각은 직무만족과 정적인 관계가 있을 것이라는 가설 3이 지지되었다. 이러한 결과는 사회적 지지의 지각이 높을수록 직무만족이 높아진다는 의미이다. 이는 보건간호사의 사회적 지지를 간접적 지지도와 직접적 지지도로 나누어 직무만족과의 정적 상관관계를 밝힌 선행연구의 결과와 일치한다(추원지, 2001). 또한 보육교사에 대한 사회적 지지가 직무만족에 유의한 영향을 미치는 주요한 변수라는 사실이 확인되었다(이병록, 2011). 국내의 직장인의 직무만족에 관한 연구들은 대개 직장인의 개인특성과 직무환경을 중요한 변수로 제시하면서 이와 관련된 직무만족을 향상시키기 위한 방안을 제시하였다. 본 연구 결과를 통해 기존 변수들 이외에 사회적 지지의 지각이 직무만족에 대해 중요한 변수로 간주되어야 한다. 따라서 직장인의 직무만족을 높이기 위해 조직구성원들의 사회적 지지의 지각을 높이는 것이 하나의 방법으로 제시할 수 있다.

넷째, 직장인의 사회적 지지의 지각은 소진

과 부적의 관계가 있을 것이라는 가설 4가 지지되었다. 직장인의 사회적 지지의 지각이 소진에 영향을 미치는 것으로 확인되었는데 사회적 지지를 많이 받는다고 지각한 호텔 직원이 소진을 적게 느낀다는 선행연구와 일치한다(손해경, 2011). 즉 소진을 감소시키기 위해 사회적 지지를 충분히 제공받을 수 있는 환경이 필요하다고 해석해 볼 수 있다. 국내에서 소진에 관한 연구는 초기 소진에 대한 연구에서처럼 대인관계가 빈번한 교사, 경찰, 사회복지사 등의 직무를 대상으로 이루어졌다(김인경, 2012; 김지혜, 2011; 김현숙, 2013; 심순애, 2007). 따라서 다양한 직업에 종사하는 직장인을 대상으로 사회적 지지의 지각과 소진 간의 관계를 연구한 것은 결과의 일반화를 위해서 의미가 있을 수 있다. 더불어 조직적 차원에서 사회적 지지를 제공할 수 있는 방안에 관심을 둬으로써 대인관계나 직무로부터 얻게 되는 소진을 줄여나가는 노력이 필요하겠다.

다섯째, 사회적 지지의 지각은 직장인의 자아탄력성과 직무만족의 관계를 부분 매개하여 가설 5가 지지되었다. 즉 직장인의 자아탄력성은 직무만족에 직접효과가 있고, 사회적 지지의 지각을 통해 직무만족을 설명하는 간접효과 또한 유의한 것으로 나타났다. 자아탄력성이 높은 사람들은 대인관계가 잘 이루어지고 사회적 지지를 적극적으로 추구하고 지각함으로써 직무만족에 더 큰 영향을 줄 수 있다. 이는 자아탄력성이 높을수록 스트레스 상황에 사회적 지지 추구하고 같은 적극적 대처행동을 많이 사용한다는 선행연구(김대권, 2004)와 일치한다. 또한 특수교육보조원의 사회적 지지와 직무만족도 사이에 정적 상관관계가 있고, 모든 사회적 지지와 직무만족도 하위 요인들 사이에도 유의한 정적 상관관계

가 성립된 선행연구와 같은 결과이다(배은정, 2012). 개인이 가지고 있는 고유한 자아탄력성의 정도를 변화시키는 것은 상대적으로 어려우므로 사회적 지지를 제공하는 것이 더욱 합리적인 방안이 될 수 있겠다. 또한 자아탄력성의 수준과 관계없이 사회적 지지가 충분히 제공될 때 직무만족은 더욱 높아질 것으로 본다. 사회적 지지가 직무만족의 선행변수일 뿐만 아니라 자아탄력성과 직무만족 간의 관계를 매개하는 변수로 작용한다는 것이다. 자아탄력성만으로도 직무만족에 영향을 주지만 사회적 지지의 간접효과까지 고려함으로써 조직의 경쟁력에 도움을 줄 수 있을 것이다.

여섯째, 사회적 지지의 지각은 직장인의 자아탄력성과 소진의 관계를 부분 매개하는 것으로 나타나 가설 6이 지지되었다. 이는 자아탄력성이 소진에 직접 효과를 미칠 뿐만 아니라 사회적 지지의 지각을 통해 간접적으로도 효과를 미치게 되는 것이다. 선행연구들에서는 직무만족과 소진에 영향을 미치는 자아탄력성과 사회적 지지를 별도의 변수로 따로 연구했지만(강순화 등, 2013; 김지혜, 2011; 문희성, 2013; 심순애, 2007; 이소영, 2011), 본 연구는 자아탄력성과 사회적 지지의 지각이 함께 직무만족에 직접적 영향을 미치며, 사회적 지지의 지각이 자아탄력성과 직무만족, 자아탄력성과 소진의 관계를 부분 매개한다는 것까지 증명했다는 점에서 의미가 있다고 하겠다.

이상의 연구결과를 바탕으로 본 연구가 갖는 조직 현장에서의 시사점은 다음과 같다.

‘인사가 곧 만사다’라는 말처럼 기업은 훌륭한 인재를 키워나가기 위해 구성원들에게 많은 투자를 아끼지 않고 있는데, 이는 기업이 영속적으로 발전할 수 있는 토대가 된다.

조직구성원의 직무만족은 매우 중요한 요인이며 이는 곧 조직의 성과 향상과 연결된다. 직무능력을 갖추는 것이 중요하지만 어느 직무에나 관계없이 자아탄력성을 갖춘 사람은 급변하는 환경 속에서 살아남을 수 있는 무기를 지닌 것이라고 볼 수 있다. 이러한 점으로 보아 본 연구는 개인이 관리해야 할 심리적 자원과 기업이 지원해야 할 사회적 지지의 방향을 제시해줬다는 점에서 의의가 있다.

기업은 조직의 구성원들이 겪게 되는 어려움으로부터 신속하게 회복할 수 있도록 다양한 프로그램을 도입하고 활성화시켜야 한다. 또한 사회적 지지의 효과를 고려하여 기업 상담팀을 구축하거나 멘토링 등을 통하여 EAP 제도를 활성화시킬 필요가 있다. EAP 제도는 조직의 상사와 동료뿐만 아니라 가족과 친구의 지지도 함께 고려할 수 있는 대안이 될 수 있기 때문이다. 개인의 자아탄력성 관리를 통해 사회적 지지의 지각을 높일 수 있고 이는 직무만족을 높이거나 소진을 낮추는 데 도움이 된다는 것을 확인하고 검증한 본 연구를 통해 직장인들이 보다 효과적으로 자아탄력성을 관리하도록 독려할 수 있다. 또한 기업에서도 구성원들에게 자아탄력성을 향상시키고 사회적 지지를 지원하는 것과 관련된 조직 문화를 조성하는 데 발판을 마련할 수 있다.

본 연구를 수행함에 있어서 제한점과 향후 연구 방향에 대한 제언은 다음과 같다.

첫째, 자아탄력성과 사회적 지지의 지각, 직무만족, 소진의 하위요인들에 대해 세부적으로 살펴볼 필요가 있다. 본 연구에서는 이들 간의 관계를 파악하는 데 초점을 두었기 때문에 앞으로의 연구에서는 하위요인들의 관계를 세부적으로 분석해 볼 필요가 있다. 자아탄력성과 사회적지지 지각의 하위요인들 중에서

어느 요인이 직무만족과 소진 간의 관계에서 설명력이 높은지 연구해 볼 수 있겠다. 또한 사회적 지지의 지각에서 조직 내의 지지와 조직 외의 지지로 구분지어 연구한다면 더욱 의미가 있겠다. 더불어 인구통계학적 특성에 따른 특성도 함께 파악하여 구체적으로 연구해 볼 필요가 있다.

둘째, 조사되어진 직장인들은 각각 다른 조직에 속하여 있으므로 각 조직의 직무특성과 조직문화를 사전에 파악하지 못하였다. 조직의 직무특성에 따라 자아탄력성의 효과 정도가 다르고, 조직문화에 따라 사회적 지지의 강도와 효과가 다를 수 있기 때문이다. 그러므로 향후 연구에서는 이들을 파악하기 위한 연구가 이뤄져야 할 것이다.

셋째, 본 연구에서는 직장생활에서의 긍정적 측면인 직무만족과 부정적 측면인 소진에 영향을 미치는 요인들을 살펴보고자 하였기 때문에 직무만족과 소진 간의 관계를 별도로 규명하지는 않았다. 그러나 교도관의 역할갈등과 정서적 소진 간의 관계를 직무만족이 매개한다는 연구(박혜련, 박민선, 이빠라, 정선아, 2009)와 전문상담교사의 역할갈등과 직무만족 간의 관계를 심리적 소진이 매개한다는 연구(이현아, 이기학, 2009)에서 볼 수 있듯이, 직무만족과 소진 간의 관계가 서로 영향을 줄 수도 있고 영향을 받을 수도 있다. 앞으로의 연구를 통해서 직무만족과 소진 간의 관계를 정확하게 파악할 필요가 있다고 생각한다.

마지막으로 본 연구는 설문지 문항을 통하여 조사가 이뤄졌으므로 연구자가 직접 조사원 역할을 하지 않고 조직 내 구성원을 통해 조사원 역할을 담당하게 하였다. 이러한 경우 응답자가 설문지에 응답하는 데 있어 본인의 생각과 태도가 아닌 조직 내 구성원으로서의

바람직한 태도를 취하여 좀 더 긍정적인 방향으로 응답했을 가능성을 배제할 수 없다. 따라서 이 문제를 해결하기 위해 실험 연구, 인터뷰 등 다양한 연구방법과 응답자에게 영향을 미치지 않는 조사원을 통해 조사할 필요가 있다.

### 참고문헌

- 강순화, 김성현, 박종미, 임수정 (2013). 요양보호사의 직무스트레스, 자아탄력성, 감성지능이 직무만족에 미치는 영향. 한국사회복지교육, 21, 137-160.
- 구자은 (2002). 자아탄력성, 긍정적 정서 및 사회적 지지와 청소년의 가정생활 적응 및 학교생활적응과의 관계. 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 기획재정부 (2012). 한국 고용의 현주소: OECD 국가와 주요 고용지표 비교. [On-Line]. <http://www.mosf.go.kr/news/news02.jsp>.
- 김대권 (2004). 아동이 지각한 부모의 양육태도와 자아탄력성 및 스트레스 대처방안에 관한 연구. 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 김미정 (2012). 호스피스 자원봉사자의 사회적 지지가 소진에 미치는 영향: 영적안녕과 죽음불안의 매개효과를 중심으로. 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 김원형, 신강현, 허창구, 이종현 (2007). 정서노동과 직무탈진: 자율성과 사회적 지지의 조절효과. 한국심리학회지: 건강, 12(4), 905-921.
- 김유진 (2010). 놀이치료자의 자아탄력성 및 대인관계 성향과 심리적 소진의 관계. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김인경 (2012). 음악치료사의 자아탄력성 및 사회적 지지와 심리적 소진의 관계. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김인숙 (2009). 교사의 팔로우업 유형에 따른 원장-교사 교환관계, 자아탄력성, 조직문화가 직무만족도에 미치는 영향. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 김정휘 (1991). 교사의 직무스트레스와 정신·신체적인 건강증상 또는 탈진과의 관계. 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 김지혜 (2011). 정신보건사회복지사의 자아탄력성이 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구: 서울 지역 정신보건센터 정신보건사회복지사를 중심으로. 성균관대학교 대학원 석사학위논문.
- 김현숙 (2013). 교직경력에 따른 중등교사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 자아탄력성의 조절효과. 단국대학교 대학원 석사학위논문.
- 김형주, 유태용 (2013). 직무과부화가 직무탈진에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개효과와 사회적 지지와 성격의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 26(2), 317-340.
- 김혜미 (2012). 조직구성원의 직무소진이 직무만족과 조직태도에 미치는 영향: 상사의 정서지능의 조절효과에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 류현미 (2013). 성격유형과 사회적 지지에 따른 중 고등학교 교사의 직무스트레스와 탈진. 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 문희성 (2013). 정서노동근로자의 자아탄력성이 내재적 직무만족에 미치는 영향. 경기대학교 행정대학원 석사학위논문.



- 박선자 (2011). 사회복지사의 자아탄력성과 직무 스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 성균관대학교 대학원 석사학위논문.
- 박세영 (1993). 종업원의 분배원칙 선호와 직무만족. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 6(1), 55-91.
- 박세영 (2011). 생활만족에 대한 직무만족과 여가만족의 관계. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 24(2), 331-353.
- 박은희 (1996). 자아탄력성 지능 및 학업성취도와의 관계연구. 충남대학교 대학원 석사학위논문.
- 박혜련, 박민선, 이빠라, 정선아 (2009). 교도관의 정서적 소진과 직무만족, 역할갈등 간의 구조적 관계에 관한 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 22(2), 319-343.
- 배은정 (2012). 특수교육보조원의 사회적 지지, 직무스트레스, 직무만족도와의 관계. 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 손해경 (2011). 호텔 직원이 지각하는 사회적 지지 및 임파워먼트와 소진 간의 영향 관계에 관한 연구: 특1급 호텔과 특2급 호텔 직원의 조절효과를 중심으로. 대한관광경영학회, 25(6), 155-179.
- 송대현, 이종목, 박한기 (1988). 직무 스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 상관관계 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 1(1), 123-146.
- 심순애 (2007). 보육교사의 자아탄력성 및 사회적 지지와 심리적 소진의 관계. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 양병화, 황혜연, 오세진, 이재일 (2001). 비정규 계약직 근로자와 정규직 근로자의 조직몰입과 직무만족에 대한 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 14(2), 73-93.
- 여선영 (2005). 아동상담자의 자아탄력성 및 사회적 지지와 심리적 소진과의 관계. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 유성경, 심혜원 (2002). 적응 유연한 청소년들의 심리적 보호요소 탐색. 한국교육심리학회, 16(4), 189-206.
- 유지수, 장재윤 (2011). 직장에서 가정으로서 정서 파급: 성격 요인 및 직무만족의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 24(2), 257-280.
- 이민구 (2011). 공무원의 직무요구와 자원이 직무탈진과 직무열의에 미치는 영향: 핵심자기평가의 조절효과. 아주대학교 대학원 석사학위논문.
- 이병록 (2011). 보육교사의 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향: 보육교사의 개인적 특성과 직무환경을 통제변수로 하여. 한국영유아보육학회지, 67, 1-18.
- 이부근 (2002). 유아교육기관에서 원장의 지도성 유형이 교사의 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 이소영 (2011). 보육시설장의 자아탄력성이 직무만족도와 직무스트레스에 미치는 영향. 동아대학교 대학원 석사학위논문.
- 이연규, 서경현 (2011). 장애인시설 생활재활교사의 직무 스트레스 및 자아탄력성과 직무만족 및 서비스의 질. 스트레스 연구, 19(2), 129-136.
- 이은희 (2001). 유교적 근로가치가 직무관여, 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 14(1), 1-25.
- 이정선 (2012). 직무소진과 직무만족의 관계에서 일의 의미와 업무환경의 중재효과. 연세대학교 대학원 석사학위논문.

- 이정희, 조성연 (2009). 보육교사의 직무만족도와 소진과의 관계에 대한 자아탄력성의 중재효과. 한국지역사회생활과학회지, 20(4), 559-570.
- 이현아, 이기학 (2009). 전문상담교사의 직무스트레스요인과 직무만족도, 심리적 소진의 관계. 한국심리학회지: 학교, 6(1), 83-102.
- 이혜영 (2011). 병사들의 자아탄력성과 사회적 지지 수준에 따른 군 생활 적응의 차이. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 임사라, 박세영 (2012). 직장인의 개인 및 집단 여가활동에 따른 여가만족과 조직몰입의 관계에서 직무만족의 매개효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 25(1), 171-193.
- 임은선, 최순희 (2012). 일 대도시지역 택시 기사의 직무스트레스, 사회적 지지 및 직무만족도의 관계: 사회적 지지의 매개효과. 한국보건간호학회지, 26(2), 195-203.
- 임정숙 (2013). 정신보건사회복지사의 이차적 외상스트레스가 직무만족에 미치는 영향: 자아탄력성과 사회적 지지의 조절효과 중심으로. 전북대학교 대학원 석사학위논문.
- 임환수 (2003). 운동부 지도교사의 사회적지지, 직무만족 및 조직시민행동의 관계. 건양대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 장진아, 신희천 (2006). 부부갈등이 청소년 자녀의 부적응에 미치는 영향: 자아탄력성, 부모 양육태도, 사회적 지지의 매개과정. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 18(3), 569-592.
- 장재운 (2010). 직무만족과 직장에서 경험하는 정서간의 관계: 빈도 가설과 긍정성 비율 가설의 비교. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 23(2), 275-295.
- 장휘숙 (2001). 정신병리를 차단하는 요인으로서의 탄력성. 한국심리학회지: 발달, 14(1), 113-127.
- 정혜옥, 이옥형 (2011). 초임 유아교사와 경력 유아교사의 직무스트레스, 자아탄력성 및 사회적 지지가 직무만족도에 미치는 영향. 유아교육연구, 31(3), 31-53.
- 조계연 (2006). 아동의 자아탄력성과 심리적 가정환경(부모의 양육태도, 가족건강성) 및 문제행동 간의 관계. 경남대학교 대학원 석사학위논문.
- 조광제 (1990). 간호사 직무만족도와 사회적 지지도의 상관관계. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 조민정 (2012). 놀이치료자의 자아탄력성과 심리적 소진의 관계에서 인지적 정서조절의 매개효과. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 조용석 (2010). 심리적 자본과 직무만족 간의 관계에 있어서 사회적 지지의 매개효과. 한국국제대학교 대학원 석사학위논문.
- 최성환 (2011). 조직 내 팀원의 사회적 지지와 직무스트레스의 관계에서 자아탄력성의 매개효과. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 최재무 (2008). 직무탈진에 대한 개인 및 팀 요인의 영향: 다수준 접근법 활용. 광운대학교 대학원 석사학위논문.
- 최혜윤, 정남운 (2003). 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진. 한국심리학회지: 건강, 8(2), 279-300.
- 추원지 (2001). 보건간호사의 사회적 지지도와 직무만족도와의 관계. 조선대학교 대학원 석사학위논문.
- 추이현 (2002). 사회적 지지 및 자아존중감이 중학생의 적응행동에 미치는 영향. 전남대학

- 교 대학원 석사학위논문.
- 황신덕 (2004). 상사의 리더십 및 상사에 대한 신뢰와 구성원 태도와의 관계에 있어서 자아탄력성의 조절효과에 관한 연구. 충남대학교 대학원 석사학위논문.
- Antonovsky, A. (1979). *Health, stress, and coping*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Baron, R. M. & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychology research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D., & Schwartz, J. (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1), 84-93.
- Block, J. H., & Block, J. (1980). The role of ego-control and ego-resiliency in the organization of behavior. In W. A. Collins (Ed.), *The Minnesota symposia on child psychology*, Vol 13, pp. 39-101. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Block, J., & Kremen, A. M. (1996). IQ and ego-resiliency: Conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 349-361.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. New York: Praeger.
- Chuang, S. S., Michael, E., Lamb, M. E. & Hwang, C. P. (2006). Personality development from childhood to adolescence: A longitudinal study of ego-control and ego-resiliency in Sweden. *International Journal of Behavioral Development*, 30(4), 338-343.
- Cicchetti, D., Rogosch, F. A., Lynch, M., & Holt, K. D. (1993). Resilience in maltreated children: Processes leading to adaptive outcome. *Development and Psychopathology*, 5, 629-647.
- Cobb, S. (1976). Social support as a mediator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314.
- Cohen, S., & Syme, S. L. (1985). Issues in the study and application of social support. In Cohen, S., & Syme, S. L. (Eds.), *Social support and health*, pp. 3-23. New York: Academic Press.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993), A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Cordes, C. 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.
- Daniel W. R., Altmaier E., & Velzen, D. V. (1987). Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers. *Journal of Applied Psychology*, 72(2), 269-274.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- House, J. S. (1981). Social structure and personality. In M. Rosenberg & R. H. Turner (Eds.), *Social psychology: Sociological perspectives*. New York: Basic Books, Inc.
- Klohn, E. C. (1996). Conceptual analysis and measurement of the construct of ego-resiliency. *Journal of Personality and Social Psychology*,

- 170(5), 1067-1079.
- 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.
- Licitra-Klecker, D. M., & Wass, G. A. (1993). Perceived social support among high-stress adolescents: The role of peer and family. *Journal of Adolescents Research, 8*, 381-402.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*, pp. 1297-1349. Chicago: Rand McNally.
- Markstrom, C. A., Marshall, S. K., & Tryon, S. J. (2000). Resiliency, social support, and coping in rural low-income Appalachian adolescents from two racial groups. *Journal of Adolescence, 23*, 693-703.
- Maslach, C. (1981). Burnout: A social psychological analysis. In J. W. Jones(Ed.), *The burnout syndrome*, pp. 30-53. Park Ridge, IL: London House.
- Maslach, C. Jackson, S. E.(1981). *The Maslach Burnout Inventory* (Research edition). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. (1996). *The Maslach burnoutinventory* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Scarpello, V., & Campbell, J. P. (1983). Job satisfaction: Are all the parts there? *Personnel Psychology, 36*, 577-600.
- 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.
- Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.
- Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout and engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being. *Applied Psychology: An International Review, 57*, 173-203.
- Spector, P. E. (2004). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice* (4th ed). NY: John Wiley & Sons, Inc.
- Tellegen, A. (1985). Structures of mood personality and their relevance to assessing anxiety with an emphasis on self-report. In A. H. Tuma & J. D. Maser (Eds.), *Anxiety and anxiety disorder* (681-706). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

1 차원고접수 : 2014. 03. 11

2 차원고접수 : 2014. 06. 23

최종게재결정 : 2014. 08. 12

## The Effect of Ego-Resilience and Perception of Social Support on Job Satisfaction and Burnout

Bobae Ahn

Sea-Young Park

Chonbuk National University

The purpose of this study is to investigate the relationship between ego-resilience, perception of social support, job satisfaction and burnout. Also, this study examined the mediating effect of perception of social support on the relationship between ego-resilience and job satisfaction and the relationship between ego-resilience and burnout. Data were collected from 252 employees from a number of companies in Korea. The collected data were statistically analyzed through correlation analysis and regression analysis by Baron and Kenny with SPSS 19.0. The result of correlation analysis showed that the relationship between ego-resilience and job satisfaction was significantly positive and the relationship between ego-resilience and burnout was significantly negative. And the relationship between perception of social support and job satisfaction was significantly positive and the relationship between perception of social support and burnout was significantly negative. Also, The result of regression analysis showed that perception of social support partially mediated the relationship between ego-resilience and job satisfaction, the relationship between ego-resilience and burnout. In other words, we confirmed that ego-resilience and perception of social support raised job satisfaction, and decreased the burnout. ego-resilience not only effected on the perception of social support but also on job satisfaction and burnout. Finally, based on the result we discussed significance, limitation of this study and implication for further research.

*Key words* : ego-resilience, perception of social support, job satisfaction, burnout