

일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도 (MBI-GS)에 대한 타당화 연구

신 강 현[†]

Kansas State University 심리학과

본 연구의 목적은 일반직 종사자의 직무 소진 정도를 측정하는데 가장 널리 사용되는 MBI-GS에 대한 한국 표본에 대한 타당화에 있다. 본 연구에 들어가기 전에, 모든 문항들은 역번역 기법을 사용해서 언어 차이에서 오는 의미상의 차이를 최소화 시켰다. 본 연구에서는 556명의 일반직 종사자를 대상으로 설문을 수집하여, 요인구조에 대한 확인과 기존의 연구에서 밝혀진 선행 변수들과 결과 변수들 간의 관계를 살펴보았다. 분석결과, 미국의 경우와 마찬가지로 3요인 모델이 지지되었으며, 이들 직무 소진은 기존의 연구에서 밝혀진 것과 일치되게, 직무 부담들 (직무 과부하, 역할 모호성)과는 정적으로 관련되고, 직무 자원들 (상사/동료 지원)과는 부적적으로 관련됨이 밝혀졌다.

주요어 : 직무소진, 직무소진척도, 타당도

[†] 교신저자 : 신 강 현, 1-785-395-5542, khs9933@ksu.edu

현대 사회에 접어들면서, 산업구조 자체가 제조업 중심에서 서비스 산업중심으로 전환되는 추세에 직면하고 있다. 서비스 산업의 가장 큰 특성은 많은 대인간 접촉을 필요로 한다는 것이다. 이러한 추세에 발맞추어, 대인간 접촉에서 생기는 특수한 유형의 스트레스인 직무 소진(job burnout)에 대한 연구는 점점 증가하고, 중요하게 다루어지고 있다.

현재까지 직무 소진에 대한 연구는 주로 서구 사회(미국 또는 유럽)를 중심으로 진행되었다. 몇몇 연구들이 아시아 지역 표본을 대상으로 이루어졌지만, 이들 모두가 사회 복지 관련 직종 종사자(Um & Harrison, 1998), 건강 관련 직종 종사자(Chen & Lu, 1994)와 같은 비영리적 조직원(non-profit organization)을 대상으로 한 연구들이었다. 따라서 일반적인 기업과 같은 영리조직(profit organization)에 근무하는 종업원을 대상으로 하는 연구가 요구된다.

본 연구는 일반직 종사자의 직무 소진 정도를 측정하기 위해 개발되어진 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)의 타당도를 검증하는데 있다. 이를 위해, 영어로 제작된 원래 설문을 한국어로 번역하는 작업을 거쳐 설문지를 제작한 후, 서비스 업 종사자만이 아닌 일반직 종사자를 포함하는 표본을 대상으로 수집한 후, 마지막으로 통계적 방법을 이용하여 타당도를 검증하였다. 타당도 검증 시에, 기존의 연구들에서 논점이 되어진 점들이 경쟁 모델로 설정되었고, 이 과정을 통해 가장 부합도가 높다고 밝혀진 모델과 직무 소진의 선행요인 또는 결과들로 알려진 변수들과 관계성을 살펴보았다.

직무 소진의 개념

직무 소진은 스트레스의 특수한 유형으로 여

겨진다(Cordes & Dougherty, 1993). 먼저 스트레스에 대해서 살펴보면, Schaufeli와 Peeters(2000)는 직무 스트레스는 종업원과 이를 둘러싼 환경과의 특수한 관계로 정의하고 있다. 이러한 직무 스트레스는 직무 스트레스원(job stressor), 긴장(strain), 그리고 건강과 관련된 결과(health outcome)의 세 가지 요소로 분류 된다(Hurrell, Nelson, & Simmons, 1998). Hurrell과 동료들(1998)에 따르면, 직무 스트레스원은 종업원의 건강과 복지에 영향을 주는 직무와 관련된 환경적 조건, 긴장은 직무 스트레스원에 노출됨으로 생기는 종업원의 심리적/생리적 반응, 그리고 건강관련 결과는 직무 스트레스원에 노출됨으로 생기는 지속적인 부적 건강 상태라고 각각 정의된다. 그러나 직무 소진은 스트레스와 다른 독특한 특성을 가지고 있다. Schaufeli와 Enzmann(1998)은 일단 직무 소진된 종업원들은 직무 소진되기 전의 상태로 되돌아오는 것이 어렵다고 주장하였다. 즉, 일반적인 스트레스를 경험한 사람들은 적응이라는 기제를 통해서 정상 상태로 복귀 할 수 있지만, 직무 소진된 사람들은 정상 상태로 복귀 할 수 있게 하는 적응기제가 작동 할 수 없게 되기 때문에 정상 상태로의 복귀가 불가능 하다는 것이다.

직무 소진의 정의를 살펴보면, 차원성과 적용이 될 수 있는 직업들에 따라서 상이한 관점에서 바라본 몇 가지 정의들이 제시되었다. 먼저, 차원성에 관한 논의는 직무 소진이 다차원인가 아니면 단일 차원의 개념인가에 관해서이다. Pine과 Aronson(1988)은 직무 소진이 “정서적으로 부담이 되는 환경에 오랜 시간동안의 관여에서 비롯되는 생리적, 정서적, 정신적인 소진상태”라고 정의한다. 즉, 이들은 직무 소진을 세 가지 서로 다른 유형의 소진으로 보는 단일 차원의 개념을 주장하였다. 반면에 Maslach과 동료들(Maslach &

Jackson, 1981b; Maslach & Leiter, 1997)은 직무 소진이 세 가지 서로 다른 하위 구성요소로 이루어져 있다고 주장한다. 첫째, 정서적 소진(emotional exhaustion)은 과도한 심리적 부담 또는 요구들(demands)에 기인한 개인의 정서적 자원들(resources)이 고갈 되었다고 느끼는 에너지 결핍을 의미한다. 둘째, 비인격화(depersonalization)는 사람들에 대한 관점이 비인격화 즉 사물화 되는 것으로 냉소적이고, 냉담한 태도를 특징으로 한다. 셋째, 개인 성취감의 감소(diminished personal accomplishment)는 직무상에서 성취도 부족으로 생기는 자신에 대한 부적인 평가로 정의된다.

다음으로 적용이 될 수 있는 직업들의 범위에 관한 논의에 대해서, Maslach과 동료들(Maslach & Jackson, 1981b)이 최초로 직무 소진을 정의할 때 간호사, 교사, 사회사업 관련직과 같은 대인 접촉이 많은 직업들로 그 적용범위를 한정시켰다. 따라서 대인간 서비스직 종사자들과 교사들의 직무 소진 정도를 측정하기 위한 측정도구들이 개발되었다. 반면에 Pine과 Aronson(1988)은 직무 소진이 대인 접촉을 바탕으로 하는 서비스 직종들에 한정되는 개념이 아니라 다른 직종에도 일반화 되는 개념이라고 주장하였다.

최근의 연구 흐름은 차원성 문제에서는 Maslach과 동료들이 주장한 다차원 입장을 그리고 적용 범위 문제에서는 대인 접촉이 많은 직업을 넘어서 일반직에도 적용되어질 수 있다는 Pine과 Aronson의 입장을 취하고 있다. 다음은 이러한 추세를 반영하는 Maslach의 직무소진 척도(The Maslach Burnout Inventory; MBI)에 대해서 논의한다.

Maslach의 직무 소진 척도

직무 소진을 측정하는 도구로는 Maslach의 직

무소진 척도가 가장 널리 사용되는 측정도구이며, 신뢰도와 타당도와 같은 심리 측정적 속성들도 검토되었다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). MBI는 위에 제시되어진 세 가지 구성요소들(정서적 소진, 비인격화, 개인 성취감의 감소)을 연속선상에서 측정하며, 높은 수준의 직무 소진은 정서적 소진과 비인격화에서 높은 점수를, 그리고 개인 성취감에서 낮은 점수를 나타내는 것이라고 정의한다. MBI의 신뢰도에 대해서, 기존의 많은 연구를 종합한 결과 내적 일관성의 신뢰도는 .70에서 .90의 수준을 보였고, 검사 재검사 신뢰도는 .60에서 .82로 나타나 전반적으로 신뢰로운 측정 도구임이 밝혀졌다(Maslach, Jackson, & Leiter, 1996).

MBI의 타당도에 대해서, 한 개인의 MBI 점수들은 그 개인을 잘 알고 있는 타인에 의해 독립적으로 행해진 평정과 상관이 있음이 밝혀졌다(Jackson & Maslach, 1982). 또한 MBI 점수는 직무 소진과 관련성이 있을 것으로 가정되어지는 다양한 결과들과 관련 되어져 있음이 밝혀졌다. 즉, 정서적 소진과 비인격화는 개인적 성장(personal growth)과 부적인 상관을 보였으며, 직무 만족은 개인 성취감의 감소(직무 소진의 세 번째 구성요소)와 부적인 상관을 보임이 밝혀졌다(Maslach & Jackson, 1981b).

최근에 직무 소진의 개념은 더 포괄적인 직무를 포함하는 방향으로 확장되었다. 1980년대와 1990년대 중반까지 직무 소진에 대한 연구들은 교사, 간호사, 그리고 사회 복지사와 같은 주로 대인간 접촉이 많은 직업을 중심으로 이루어졌다. 그 이유는 앞에서 언급한 바와 같이 MBI가 원래 개발되어질 때 위에서 명시한 직업 종사자들을 대상으로 개발되었기 때문이다. 따라서 직무 소진의 개념의 확장을 위해서, 그리고 다양한 직무에 MBI의 적용을 위해 새로운 척도의 개발

이 시급한 실정이었다.

이러한 요구에 부응하여, Schaufeli, Leiter, Maslach 과 Jackson(1996)은 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)를 개발하여 일반직 종사자들의 직무 소진 정도를 측정할 수 있게 되었다. MBI-GS와 구분을 위하여, 원래의 MBI는 MBI-HSS(Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey)로 명명되었다. 또한 MBI-GS는 MBI-HSS와 마찬가지로 세 개의 하위 구성요소를 포함하는데, 소진(exhaustion), 냉소(cynicism), 직업 효능감(professional efficacy)을 말한다(Maslach et al., 2001). 이들 MBI-GS의 세 가지 구성요소들은 MBI-HSS의 세 차원들과 의미상으로 거의 일치하는 것이다. 소진은 MBI-HSS의 정서적 소진과 정확히 일치하는 개념이고, 냉소는 개인의 직무에 대해서 거리감을 느끼고, 직무 전반에 대하여 부정적인 태도를 경험하는 것을 말한다. MBI-HSS의 두 번째 하위 구성요인인 비인격화와 비교하여, 부정적인 태도나 거리감의 대상이 사람 또는 개인에서 일 자체 즉 직무로 변화된 것이 차이점이다. 직업 효능감은 낮은 자기 효능감, 성취감의 부재, 성과의 부재, 그리고 무력감으로 특징 지워진다. MBI-HSS의 개인 성취감 감소가 더 포괄적인 부정적인 심리적 상태를 포함하는 것으로 확장된 것이다.

비록 Maslach과 Jackson (1981b)이 직무 소진이 세 가지 하위 요인으로 이루어졌다고 주장하지만, 몇몇 연구자들(Brookings, Golton, Brown, & McEvoy, 1985; Wolpin, Burke, & Greenglass, 1991)은 두 가지 하위 요인으로 구성된다고 반박하고 있다. 즉, 직무 소진의 하위 요인 중, 정서적 소진과 비인격화가 높은 상관관계를 가지기에, 이들이 하나의 요인을 구성한다는 것이다. 실제로 Lee와 Ashforth(1996)는 자기 성취감과 직무 소진의 다른 두 개의 요인들과의 상관(정서적 소진: $r=-.27$, $rc=-.33$, 비인격화: $r=-.29$, $rc=-.36$)이 정서적 소

진과 비인격화의 상관($r=.52$, $rc=.64$)보다 유의미하게 낮음을 제시하였다. 여기서 r 과 rc 는 각각 수정전 상관과 표집 오차와 측정에서의 비신뢰도를 수정한 상위 분석(meta-analysis)에서 제시되는 상관값을 말한다.

요약하면, 직무 소진 척도의 구성 개념들과 관련에서의 논점은 이들이 세 개의 서로 상관이 되는 하위 구성요인으로 이루어진 것인가 아니면 두 가지의 구성요인으로 설명될 수 있는 것인가이다. 대다수의 연구들이 직무 소진 척도가 중다 차원 입장에 동의하고 있지만, 3개의 하위 구성요인으로 이루어져 있다는 3요인 입장과, 정서적 소진과 비인격화의 상관이 높게 나타나는 결과로 인하여, 3개의 차원이 아닌 2요인으로 구성되어 있다는 제안되었다. 비록 많은 연구들(예: Gold, Bachelor, & Michael, 1989)이 3요인 입장을 지지하고 있지만, 이들 연구들에 사용되어진 척도는 대인 관계가 빈번한 직종을 대상으로 한 초기의 직무 소진 척도들에서 나타난 결과들이다. 따라서 본 연구에서 사용된 일반직을 위한 직무소진 척도의 경우에 대해서도 하위 구성요인을 확인할 필요성이 있다.

이러한 상대적 주장을 검증하기 위하여, MBI-GS에 대한 LISREL 8 프로그램(Joreskog & Sorbom, 1993)을 이용한 확인적 요인 분석이 수행되었다. 다음에 제시 되어진 세 가지 가능한 모델들이 경쟁 모형으로 제시되고, 분석 되었다.

1 요인 모형: MBI-GS의 모든 문항들이 한 요인에 부하된 모형

2 요인 모형: MBI-GS의 소진과 냉소가 한 요인을 이루고, 직업 효능감이 다른 한 요인을 구성

3 요인 모형: MBI-GS의 소진, 냉소, 직업 효능감 이들 각각이 독특한 요인으로 존재하는 모형

직무 소진의 선행변수들

직무 소진과 선행변수들과 결과 변수들 간의 관계는 수많은 연구에서 지지되었다(Cordes & Dougherty, 1993). 경험적인 연구에서 밝혀진 선행 변수들로는 직무 과부하(Leiter & Schaufeli, 1996), 역할 갈등과 모호성(Schwab & Iwanicki, 1982a), 사회적 지원(Constable & Russell, 1986) 등이 제시되었다.

이러한 직무 소진을 예언해주는 직무 관련 변수들은 크게 두 가지로 구분된다. Demerouti, Bakker, Nachreiner와 Schaufeli(2001)에 따르면, 직무 부담들(job demands)은 육체적 또는 정신적 노력을 유지시키는데 필수적인 직무의 생리적, 사회적, 조직적 측면으로서, 이들은 특정의 생리적 그리고 심리적인 손실(costs)과 관련된다고 정의하고 있다.

위에서 언급한 선행 변수들 중 직무 과부하와 역할 갈등과 모호성이 직무 부담들에 포함된다. 직무 부담들은 직무 소진을 일으키는데 중요한 역할을 하고 있음이 밝혀졌다. 특히 직무 과부하(work overload)는 직무 소진을 예언하는데 있어서 가장 중요한 변수임이 밝혀졌다. 직무 과부하는 특정 직무를 수행하는데 있어서 요구되어지는 과도한 양의 일을 의미한다.(Caplan & Jones, 1975). Lee와 Ashforth(1996)는 기존의 직무 소진과 선행변수들과의 관계를 종합하는 메타 분석을 통하여, 직무 과부하는 직무 소진의 두 가지 하위 구성요소들인 정서적 소진과 비인격화와 높은 정적인 관련성이 있음을 밝혔다.

역할 모호성은 맡겨진 직무를 달성하기 위해 기술된 개인의 역할에 대한 명확성의 정도를 말한다(Van Sell, Brief, & Schuler, 1981). 그러므로 역할 모호성 상황에 있다는 것은 종업원들이 자신들의 직무를 수행하기에 불충분한 정보를 가지

고 있다는 것이다. 역할 모호성 또한 직무 소진을 예언하는데 중요한 변수로 간주된다. 예를 들어, Von Emster와 Harrison(1998)은 전화 서비스업에 종사하는 종업원들을 대상으로 한 연구에서 역할 모호성이 정서적 소진과 비인격화와 정적인 상관성이 있음을 밝혔다.

직무 부담들과 마찬가지로, 직무 자원들 또한 직무 소진과 관련성이 있음이 밝혀졌다. Demerouti와 동료들(2001)에 따르면, 직무 자원들은 특정 직무가 가지는 생리적, 사회적, 조직적인 측면을 말하는데, 이는 직무 목표를 달성하는데 정적인 기능을 하고, 직무 부담과 이와 관련된 생리적, 심리적인 손실을 줄이고, 개인의 성장과 발전을 고무시키는 것으로 정의된다. 직무 소진과 관련하여, 직무 자원들은 정서적 소진, 비인격화, 그리고 개인 효능감 감소와 부적인 상관을 보임이 밝혀졌다(Lee & Ashforth, 1996).

위에서 언급한 사회적 지원이 직무 자원에 포함되는 변수이다. 사회적 지원은 특정 조직 내에서 개인이 직무상에서 경험하는 배려의 정도라고 정의된다(Iverson, Olekalns, & Erwin, 1998). Cordes와 Dougherty(1993)에 따르면, 사회적 지원은 개인이 경험하는 스트레스원의 강도에 상관없이 직무 소진의 정도를 감소시킨다고 주장하였다. 경험적인 연구에서, Leiter(1991)는 다양한 유형의 사회적 지원이 세 가지 직무 소진의 차원들과 관련되어져 기술을 사용하고, 발전시킬 기회를 경험하는 종업원들은 개인적 성취감을 경험하고 낮은 수준의 정서적 소진과 비인격화를 보임을 밝혔다.

직무 소진의 결과변수들

직무 소진의 결과들은 중요한 조직의 이슈들이다. 직무 소진은 이직, 결근, 직무몰입, 직무만

족과 같은 조직의 생산성을 낮추고, 직무와 관련된 문제를 야기하는 변수들과 밀접하게 관련되어져 있음이 밝혀졌다(Cordes & Dougherty, 1993; Kahill, 1988; Turnipseed, 1994). 본 연구에서는 이들 여러 결과 변수중 이직의도와 직무만족을 임의로 선정하여, MBI-GS의 하위 요인들로 여겨지는 소진, 냉소, 직업 효능감과의 관계성을 파악하기로 한다.

경험적인 연구들은 직무 소진이 이직의도와 관련 되어져 있음을 보여준다. Drake와 Yadama(1996)은 직무 소진이 이직의도에 직접적인 효과를 미침을 밝혔다. 즉, 정서적 소진과 비인격화가 이직의도와 정적인 관련이 있고, 반면에 개인적 성취감(감소된 개인적 성취감의 정적인 표현)은 부적인 상관이 있음을 밝혔다. 또한, Burke와 Deszca(1986)는 높은 수준의 직무 소진을 경험한 개인이 그렇지 않은 집단보다 더 높은 이직의도를 가지고 있음을 보였다.

직무만족과의 관련성에 대해서는 Cordes와 Dougherty(1993)는 종업원들이 자신의 직무에 대해서 소진 되어 졌다고 느낄 때, 덜 만족한다고 주장하였다. 경험적 연구를 통하여, Wolpin과 동료들(1991)은 직무 소진과 직무만족은 부적인 상관이 있으며, 직무 소진이 직무만족을 일으키는 요인임을 밝혔다.

연구방법

조사대상과 절차

본 연구에서의 조사대상은 국내 기업에 종사하는 일반직 종업원이며, 총 1200부의 질문지가 배포되어 595부가 회수되어 회수율 49.5%를 보였다. 회수되어진 질문지들 중 무선적으로 불성

실하게 반응한 39부가 분석에서 제외되고, 총 556부가 최종 분석에 사용되었다.

인구통계학적 변수를 살펴보면, 전체 표본에서 여성(54.8%)이 남성(45.2%)보다 많았으며, 평균 연령은 30.8세, 교육수준은 대졸(67.1%)이 가장 많았으며 다음으로는 고졸(27.6%), 대학원졸(4.6%), 중졸(8%) 순이었다. 회사별로는 복지 분야 기관(36%), 전기 전자 회사(31.1%), 보험 회사(17.5%), 기타(11%), 무응답(4.4%)이었으며, 직급별로는 사원(63.8%), 대리(25.2%), 과장(8.4%), 차장(1.2%), 부장(2%) 순으로 나타났다.

본 연구가 영어로 쓰인 원본 설문지를 한국에 적용하는 것이기 때문에 역번역(back-translation) 과정이 사용 되었다. Brislin(1970)에 따르면, 역번역 과정이 문화간 비교연구(cross-cultural research)를 수행하는데 의미상의 일치도를 보증하는 기법이라고 제안되었다. 다음과 같은 절차들이 사용되었다.

먼저 저자는 영어판 MBI-GS의 문항들을 한국어로 번역하였다. 그리고 영어와 한국어에 숙달된 두 명의 심리학 박사학위 소지자들이 한국어판 MBI-GS 문항들을 영어로 재 번역 작업을 하였다. 따라서 두 세트의 역번역 본이 얻어지게 되었다. 마지막으로 이들이 수행한 영어 재 번역 판은 8명의 미국 중서부의 한 심리학과 대학원생들로 하여금 평가 되었다(각각의 세트에 4명씩). 이 과정에서, 평정자들은 원래의 MBI-GS의 영어 설문과 두 명의 영어, 한국어 숙달자들(bilinguals)이 수행한 영어 설문의 의미 일치도를 1점(매우 불일치)에서 5점(매우 일치)으로 구성되어진 5점 Likert 척도 상에 평정하였다. 번역의 질은 각 문항에 대해서 4명의 평정자들의 평균에 의해서 결정되었다. 즉 평균이 4.0-5.0은 정확한 번역, 3.5-3.9는 비교적 정확한 번역, 3.0-3.4는 의심스러운 번역, 그리고 3.0이하의 부정확한 번

역으로 보았다. 만약 두 세트 모두에서 의심스러운 또는 부정확한 번역으로 평정되었을 경우, 그 문항에 대해서는 영어 원본에 대한 재번역 작업이 이루어졌다. 역번역 작업 결과, 직무 소진 척도의 3문항이 의심스러운 번역으로 나타나, 이들 세 문항들에 대한 재번역 작업이 다시 수행되어 결과적으로 정확한 번역이 되도록 하였다.

분석 절차

먼저, 직무 소진 척도의 구성요인을 확인하기 위해서 LISREL 8 프로그램(Joreskog & Sorbom, 1993)을 이용하여 앞에서 제시된 3가지 경쟁 모형들이 비교되었다. 다음으로, 확인되어진 구성요인들을 바탕으로 이들 요인들과 선행변수들과 결과변수들의 관계가 검토되었다. 이를 위해 통계적 회귀분석(statistical regression)의 한 방법인 SPSS 10.0(2000) 프로그램을 이용한 stepwise 회귀분석이 사용되었다. Stepwise 회귀분석이 본 연구에 사용된 이유는 선행변수들/ 결과변수들과 직무 소진 척도의 구성요인들 간의 관계에 있어서 특정 변수간의 관계성에 대한 높고, 낮음이 불분명하기 때문이다.

측정도구

직무 과부하

직무 과부하는 Spector와 Jex(1998)에 의해 개발된 5문항으로 구성된, 7점 Likert 척도(1: 전적으로 동의하지 않는다, 7: 전적으로 동의한다)에 의해 평정되었다. 본 연구에서 나타난 내적일관성 계수인 Cronbach alpha는 .89이었다.

역할 모호성

역할 모호성은 Rizzo, House와 Lirtzman(1970)에

의해 개발된 문항들중 3문항을 선별하여 구성된, 7점 Likert 척도(1: 전적으로 동의하지 않는다, 7: 전적으로 동의한다)에 의해 평정되었다. 본 연구에서 나타난 내적일관성 계수인 Cronbach alpha는 .75이었다.

사회적 지원

사회적 지원(상사지원/ 동료지원)은 Grandey (1999)에 의해 개발된 상사지원, 동료지원에 대한 각각의 6문항으로 구성된 7점 Likert 척도(1: 전적으로 동의하지 않는다, 7: 전적으로 동의한다)에 의해 평정되었다. 본 연구에서 나타난 내적일관성 계수인 Cronbach alpha는 상사지원, 동료지원 각각 .89와 .88이었다.

직무 소진

직무 소진은 MBI-GS(Schaufeli et al., 1996)를 사용하여 평정하였다. 이 척도는 16개 문항으로 7점으로 구성된 Likert 척도(0: 전적으로 동의하지 않는다, 6: 전적으로 동의한다)이며, 소진(5문항), 냉소(5문항), 그리고 직업 자신감(6문항)을 포함하고 있다. 최종 분석에서는, 신뢰도에서 낮은 값을 보인 냉소에서 1문항을 제거한 총 15문항이 사용되었다. 본 연구에서 나타난 내적일관성 계수인 Cronbach alpha는 소진, 냉소, 직업 자신감 각각 .90, .81, .86이었다.

이직의도

이직 의도는 Cummann, Fichman, Jenkins와 Klesh (1979)에 의해 개발된 3문항 문항으로 구성된 7점 Likert 척도(1: 전적으로 동의하지 않는다, 7: 전적으로 동의한다)에 의해 평정되었다. 본 연구에서 나타난 내적일관성 계수인 Cronbach alpha는 .90이었다.

직무만족

직무만족은 Seashore, Lawler, Mirvis와 Camman (1982)에 의해 개발된 3문항으로 구성된 7점 Likert 척도(1: 전적으로 동의하지 않는다, 7: 전적으로 동의한다)에 의해 평정되었다. 본 연구에서 나타난 내적일관성 계수인 Cronbach alpha는 .83 이었다.

결 과

먼저, 앞에서 언급한 MBI-GS에 대한 세 가지 경쟁모형들이 비교되었다. 즉, 모든 직무 소진 문항들이 하나의 잠재 변수 하에 존재한다고 가정하는 1요인 모형, 소진과 냉소가 한 요인으로 그리고 직업 효능감이 다른 한 요인으로 존재함을 가정하는 2요인 모형, 마지막으로 소진, 냉소, 그리고 직업 효능감 각각이 독립적인 요인으로 존재함을 가정하는 3요인 모형들의 몇 가지 LISREL 부합도 지수를 기준으로 비교되었다. 분석 프로그램으로는 LISREL 8 프로그램(Joreskog & Sorbom, 1993)이 사용되었고, 공변량 행렬이 최대 우도법(maximum likelihood method)에 의해 분석되었다.

각각의 모델들에 대한 부합도 지수들이 표 1에 제시되었다.

Tabachnick과 Fidell(2001)은 좋은 부합도 기준을

제시하면서, RMSEA는 .05 보다 낮고, NFI, GFI, AGFI, CFI는 .90 보다 높은 것이라고 제시하였다. 본 연구에서도 이들의 기준을 따른다.

표 1에 제시된 것과 같이, 3요인 모델이 영모델(null model)이 좋은 부합도의 기준에 적합하면서, 1요인 모델, 그리고 2요인 모델과 비교하여 최상의 부합도를 보였다. 따라서 MBI-GS의 3요인 구조가 일반직에 종사하는 한국 종업원 표본에서도 존재한다고 할 수 있다. 각각의 모델들 간의 카이 자승 검증 결과, 3요인 모델과 1요인 모델, $\Delta\chi^2(2) = 252.51, p < .01$, 2요인 모델, $\Delta\chi^2(1) = 81.64, p < .01$, 의 부합도의 차이가 통계적으로 유의미했다. 요인구조를 산출한 결과는 표 2와 같았다.

요인 구조에서 나타난 요인들을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 요인 I은 소진으로 과도한 심리적 부담 또는 요구들(demands)에 기인한 개인의 정서적 자원들(resources)이 고갈 되었다고 느끼는 에너지 결핍으로 정의된다. 둘째, 요인 II는 냉소로 직무에 대해서 거리감을 느끼고, 직무 전반에 대하여 부적절한 태도를 경험하는 것으로 정의된다. 셋째, 요인 III은 직업 효능감은 낮은 자기 효능감, 성취감의 부재, 성과의 부재, 그리고 무력감으로 정의된다.

다음으로, 각 측정도구들에 대한 내적 일치도가 검토 되었다. 이 과정에서, 원본에서 냉소를 측정한다고 가정되어진 한 문항(나는 방해받지

표 1. 경쟁 모델들에 대한 부합도 지수

	χ^2	df	RMSEA	NFI	GFI	AGFI	CFI
영 모델	4474.02	105					
1요인 모델	546.64	83	.11	.88	.87	.80	.89
2요인 모델	375.77	82	.07	.92	.91	.87	.93
3요인 모델	294.13	81	.05	.93	.93	.90	.95

표 2. MBI-GS에 대한 요인구조 및 요인계수

문항내용	I	II	III
내가 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다	0.70		
직장일을 마치고 퇴근시에 완전히 지쳐있음을 느낀다	0.76		
아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다	0.85		
하루종일 일하는 것이 나를 긴장 시킨다	0.69		
내가 맡은 일을 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다	0.86		
현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다		0.74	
내가 맡은 일을 하는데 있어서 소극적이다		0.67	
나의 직무의 기여도에 대해서 더욱 냉소적으로 되었다		0.74	
나의 직무의 중요성이 의심스럽다		0.74	
나는 직무상에서 발생하는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다			0.71
내가 현재 소속된 직장에 효과적인 기여를 하고 있다고 느낀다			0.68
내가 생각할 때, 나는 일을 잘한다			0.74
나는 직무상에서 무언가를 성취 했을때 기쁨을 느낀다			0.61
나는 현재의 직무에서 가치있는 많은 일들을 이루어왔다			0.71
직무상에서, 나는 일들을 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 가지고 있다			0.74

않고 일하기를 원한다)이 제거되었을 때, 신뢰도의 증가를 가져옴으로 나타나 제거 되었다. 따라서 총 16개의 척도 문항들 중, 15문항이 최종 분석에 포함되었다. 표 3에 각 요인들에 대한 평균, 표준편차, 내적 일치도 계수, 그리고 요인간 상관이 제시 되었다.

마지막으로, 직무 소진의 3요인들과 기존의 연구에서 선행변수들 또는 결과 변수들로 제시된 다양한 심리적 구성개념들과의 관계를 stepwise 동시 회귀분석을 통하여 살펴보았다.

먼저, 선행변수들(직무 과부하, 역할 모호성, 사회적 지원)과 3가지 직무 소진 하위 구성요소(소진, 냉소, 직업 효능감)간의 관계성을 밝히기 위해, 제시되었던 세 가지 선행변수들을 예언인(predictor)으로, 직무 소진의 3가지 하위 요소 각

각을 준거(criteria)로 설정하여 stepwise 동시 회귀 분석이 시행되었다. 각각의 결과는 표 4, 5, 6에 제시 되었다.

다음으로, 3가지 직무 소진 하위요소들과 결과 변수들 간의 관계성 파악을 위해 위와 마찬가지로 직무 소진의 3가지 하위요소들이 예언인 으 로 두개의 결과 변수들(이직의도, 직무만족)을 준 거로 하는 stepwise 동시 회귀분석이 시행되었다. 이에 대한 결과는 표 7, 8에 제시 되었다.

먼저 직무 소진과 선행변수들로 가정되어진 부담들(demands)과 자원들(resources)간의 관계를 살펴 보면, 직무 소진의 첫 번째 하위 구성요소인 소진 또는 정서적 소진에 대해서 가정되어진 4 가지 선행변수 모두 통계적으로 유의미한 결과를 보였다(직무 과부하 $\beta = .52$, 상사지원 $\beta =$

표 3. 변수들의 평균, 표준편차, 요인간 상관, 내적 일치도 계수 (N=556)

변수명	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9
직무 부담들											
1. 직무 과부하	4.42	1.37	(.89)								
2. 역할 모호성	2.72	1.11	-.05	(.74)							
직무 자원들											
3. 상사 지원	4.15	1.25	-.16**	-.21**	(.89)						
4. 동료 지원	4.70	1.08	.04	-.27**	.41**	(.88)					
직무 소진											
5. 소진	3.26	1.44	.54**	.18**	-.36**	-.20**	(.90)				
6. 냉소	2.44	1.28	.37*	.41**	-.39**	-.33**	.67**	(.81)			
7. 직업 자신감	3.79	1.03	-.20**	-.48**	.30**	.32**	-.28**	-.52**	(.86)		
결과 변수들											
8. 이직의도	3.40	1.05	.23**	.25**	-.49**	-.31**	.52**	.57**	-.31**	(.90)	
9. 직무만족	4.75	1.47	-.21**	-.30**	.47**	.30**	-.46**	-.55**	.47**	-.59**	(.83)

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

1. 각 변수에 대한 신뢰도인 alpha는 대각선상 ()에 제시되었음.

표 4. 선행변수들이 소진에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

변수명	단계	Beta	R Square	R Square Change
직무 과부하	1	.52	.29**	
상사지원	2	-.21	.37**	.08**
역할 모호성	3	.13	.39**	.02**
동료지원	4	-.09	.40*	.01*

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

표 5. 선행변수들이 냉소에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

변수명	단계	Beta	R Square	R Square Change
역할 모호성	1	.35	.17**	
직무 과부하	2	.36	.32**	.15**
상사지원	3	-.19	.38**	.06**
동료지원	4	-.17	.40**	.02**

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

표 6. 선행변수들이 직업 자신감에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

변수명	단계	Beta	R Square	R Square Change
역할 모호성	1	-.43	.24**	
직무 과부하	2	-.21	.29**	.05**
상사지원	3	.17	.33**	.04**
동료지원	4	.11	.34**	.01**

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

표 7. 직무 소진 하위 요인들이 이직의도에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

변수명	단계	Beta	R Square	R Square Change
냉소	1	.37	.31**	
소진	2	.28	.35**	.04**

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

표 8. 직무 소진 하위 요인들이 직무만족에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과

변수명	단계	Beta	R Square	R Square Change
냉소	1	-.28	.30**	
직업 자신감	2	.27	.35**	.05**
소진	3	-.20	.37**	.02**

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

-.21, 역할 모호성 $\beta = .13$, 동료지원 $\beta = -.09$). 제시된 선행변수들이 소진을 예측하는 전체 설명변량 (R²)은 .40으로 나타났다. 즉, 자신이 맡은 직무의 양이 너무 많고, 구조화 되어 있지 않고 지각하는 종업원들은 정서적으로 소진되어짐을 경험하며, 반면에 자신의 상사나 동료와의 관계에서 도움을 받는다고 느끼는 종업원들은 정서적 소진을 덜 경험함으로 나타났다. 두 번째 하위 구성요소인 냉소 또는 비인격화에 대해서도 정서적 소진의 경우와 마찬가지로 가정되어진 4가지 선행변수 모두 통계적으로 유의미한 결과를 보였다(역할 모호성 = .35, 직무 과부하

$\beta = .36$, 상사지원 $\beta = -.19$, 동료지원 $\beta = -.17$). 주어진 선행변수들이 냉소를 예측하는 전체 설명변량 (R²)은 .40으로 나타났다. 정서적 소진의 경우와 마찬가지로, 부담들로 구분되어진 두 가지 선행변수들은 냉소와 정적인 상관을 보였으며, 반면에 자원들로 분류된 사회적 지원 변수들은 부적인 상관을 나타냈다. 마지막으로, 세 번째 하위요소인 자기 성취감 또는 직업 자신감에 대해서도 위의 두 경우와 마찬가지로 가정되어진 4가지 선행변수 모두 통계적으로 유의미한 결과를 보였다(역할모호성 $\beta = -.43$, 직무 과부하 $\beta = -.21$, 동료지원 $\beta = .17$, 상사지원 $\beta = .11$).

주어진 선행변수들이 직업 자신감을 예측하는 전체 설명변량(R²)은 .34로 나타났다. 정서적 소진과 냉소의 경우와는 반대로, 부담들(demands)로 구분되어진 두 가지 선행변수들은 직업 자신감과 부적의 상관을 보였으며, 반면에 자원들(resources)로 분류된 사회적 지원 변수들은 정적인 상관을 나타냈다.

다음으로 직무 소진과 결과변수들(이직의도, 직무만족)간의 관계를 살펴보면, 이직의도를 예언하는데 있어서 직무 소진의 세 가지 하위 요소들 중 냉소 또는 비인격화와 소진 또는 정서적 소진이 통계적으로 유의미한 변수임이 밝혀졌다(냉소 $\beta = .37$, 소진 $\beta = .28$). 이 두 변수들이 이직의도를 설명하는 전체 설명변량(R²)은 .35로 나타났다. 즉, 자신의 직무를 수행하는 과정에서 정서적으로 지쳐서 에너지가 고갈되었음을 느끼고, 직무자체에 대해서 무감각해져서 관심이 줄어들 종업원들은 이직의도를 가지게 됨으로 나타났다. 직무 만족을 예언하는데 있어서는 직무 소진의 세 가지 하위 요소들 모두 통계적으로 유의미한 관련성을 보였다(냉소 $\beta = -.28$, 직업 자신감 $\beta = .27$, 소진 $\beta = -.20$). 이들이 직무 만족을 설명하는 설명변량은 .37로 나타났다. 즉, 자신의 직무를 수행하는 과정에서 정서적으로 지쳐서 에너지가 고갈되었음을 느끼고, 직무자체에 대해서 무감각해져서 관심이 줄어들 종업원들은 직무에 대한 불 만족감을 경험하고, 반면에 직무 수행 시에 성취감 또는 자신감을 느끼는 종업원들은 직무에 대해서 만족함을 보여준다.

논 의

MBI-GS에 대한 확인적 요인분석 결과, 전체 16 문항 중 1문항이 제거된 15문항의 MBI-GS는

내적 일치도, 구성 타당도, 그리고 준거관련 타당도면에서 양호한 수치를 나타냈다. 이러한 결과는 3요인 구조의 직무 소진 모형이 문화간 차이 없이 존재함을 말해준다. 따라서 본 연구의 결과들은 직무 소진 현상이 한국에도 적용되어질 수 있음을 보여준다. 즉, 미국이나 서양 연구에서 보인 3개의 요인구조가 존재하며, 가정되어진 선행변수들과 결과변수들과의 관계도 기존의 미국 연구들과 일치하게 나타났다.

세 가지 경쟁모형들에 대한 분석 결과도, 비록 소진과 냉소간의 상관($r=.67$)이 높게 나타났지만 Maslach과 Jackson(1981b)이 주장한 3요인 모형이 가장 높은 부합도를 보였다. 이는 보험 설계사와 자동차 세일즈맨들이 표본에 포함된 한국에서 MBI-HSS에 대한 타당도에 관한 연구(Shin & Downey, 2002)에서도 3요인 모형이 가장 적합하다는 것과 일치되는 결과이다.

Stepwise 동시 회귀분석 결과, 직무 부담에 속하는 변수들(직무 과부하, 역할 모호성)이 3가지 직무 소진의 구성요소들을 예언하는데 중요한 역할을 하는 것으로 나타났다. 이는 Demerouti와 동료들(2001)의 연구와 같은 맥락에서 해석된다. 자세히 살펴보면, Demerouti와 동료들(2001)은 직무 소진의 상대 개념으로 job engagement(직무 관여)를 제시하면서, 직무 부담들(예: 직무 과부하, 역할 모호성)은 직무 소진의 한 하위요인인 소진과 관련되고, 반면에 직무 자원들(예: 사회적 지원, 자율성)은 직무관여와 관련되어짐을 밝혔다. 본 연구의 결과를 여기에 비추어보면, 직무 부담들은 직무 소진의 한 가지 하위 요인인 소진뿐만 아니라 모든 하위 요인들과 관련되어짐을 알 수 있다. 또한, 결과 변수들과의 관계에 대한 Stepwise 동시 회귀분석 결과, 냉소가 이직의도와 직무만족을 예언하는데 가장 중요한 역할을 하는 것으로 나타났다. 이는 기존의 연구들(예: Lee

& Ashforth, 1996)과 상이한 결과이다. 일반적으로 직무 소진의 세 가지 구성 요소 중 소진이 결과 변수들을 예측하는데 있어서 가장 중요한 요인으로 다루어졌기 때문이다. 본 연구는 한국 표본을 이용해서, 지금까지 대부분 미국과 서구중심으로 연구되어진 직무 소진 연구의 폭을 넓혔는데 있다. 본 연구를 통해, 한국 자료에서도 MBI-GS가 북미의 연구 결과와 마찬가지로 3가지 하위 구성요인으로 이루어졌고, 기존의 연구에서 밝혀진 선행변수들과 결과변수들과 동일한 패턴으로 관련성을 가짐이 밝혀졌다. 반면에 북미나 서구의 자료와 비교했을 때, 한국자료에서는 직무 소진의 2가지 하위 구성요인들(소진, 냉소)이 모두 북미나 서구의 자료에서 얻어진 결과보다 더 높은 평균값을 보였다. 즉, MBI 매뉴얼(Schaufeli et al., 1996)에 발표된 가장 유사한 표본(캐나다의 사무직 종사자)과 비교해 보았을 때, 두 집단은 표준편차가 거의 동일하지만, 한국 자료에서는 소진과 냉소에 대한 평균이 더 높게 나타났다. 이에 대한 한 가지 설명으로 Hofstede(1980)의 분류법에 기초한 집단주의(collectivism)와 지위의 차이(power distance)의 영향으로 생각된다. Hofstede(1980)의 분류법에 따르면, 한국은 개인주의 보다 집단주의 성향이 강하고, 위계가 분명하게 설정되어진 국가라고 분류된다. 따라서 이러한 외부적 환경의 영향이 각 조직의 내부에도 영향을 미친다고 가정할 때, 조직 구성원들은 직무에서 오는 스트레스 이외에 이러한 변수들에 의해 대인관계에서 발생하는 스트레스를 경험하게 될 수도 있을 것이다. 즉, 지위의 차이나 집단의 압력에 의해서 받게 되는 직무상에서 뿐만 아니라 직무 이외의 측면에서 개인의 자율성에 대한 제약이 소진과 냉소에서의 높은 평균값을 보이게 한 원인이 아닌가 생각된다.

다른 가능성으로는 현재 시점에서의 한국 자

료의 특징을 반영하는 것 일 수 있다. 1998년의 경제적 위기 이후에 많은 국내 기업들이 정리해고와 명예퇴직의 방식으로 다운사이징(downsizing)을 하였다. 이러한 과정에서 조직에 남아있는 사람들도 자신의 직무와 직업에 대한 불안을 경험했을 것이다. 즉 직업과 직무에 대한 불안정성이 소진과 냉소에서의 높은 평균값을 보이게 또 다른 원인이 아닌가 생각된다. 실제로 직무 불안정성과 직무 소진과는 정적인 관련성이 있음이 밝혀졌다(Westman, Etzion, & Danon, 2001). 따라서 추후 연구에서는 직무 또는 직업 안정성이 직무 소진에 미치는 영향도 검토 되어져야 할 것이다. 본 연구에는 몇 가지 제한점이 있다. 첫째, 본 연구는 직무 소진의 선행변수들을 고려함에 있어서, 직무 관련 변수들(직무 부담/ 직무 자원들)에만 초점을 맞추었다. 즉, 개인 성격 변수와 같은 개인차 변수가 본 연구에는 포함 되어지지 않았다. 추후 연구는 성격 변수를 포함하여, 이를 통제하고 직무 관련변수들의 직무 소진에 대한 직접 효과를 보거나 혹은 직무 관련변수들과의 상호작용 효과에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다.

둘째, 본 연구는 자료 수집 방법에 있어서, 직무 소진의 선행 변수들과 결과 변수들을 모두 한 시점에서 수집하는 방법(cross-sectional method)을 사용하였다. 따라서 직무 소진과 이들 변수들 간의 인과관계에 대한 추론만이 가능할 뿐, 그 인과성에 대하여 반드시 참이라고 할 수 없다. 더 중요한 것은, 직무 소진의 두 번째 구성요소인 냉소 또는 비인격화가 개인이 경험하는 정서적 소진에 대처하기 위한 기제(coping mechanism)라는 주장 때문이다(Cordes & Dougherty, 1993). 다시 말하지만, 본 연구는 한 시점에서 자료를 수집한 제한점 때문에 이러한 직무 소진 내의 과정(process)를 밝히는 데는 한계를 갖는다. 추후

연구에서는, 자료 수집의 시점을 인과적 선행성에 따라 그 순서를 같이 하는 종단적인 연구(longitudinal study)가 요구된다.

셋째, 표본의 동질성에 대한 제약성이다. 비록 본 연구가 표본 크기 면에서 상대적으로 많은 수를 확보하고 있지만, 표본의 특성을 살펴보면 한 개 이상의 조직에서 다수의 직무를 포함하는 것이었다. 따라서 서로 다른 직군간의 비교를 위하거나 기준을 설정하는 것과 같은 포괄적인 사용 목적에는 미흡하다고 할 수 있다. Schaufeli와 van Dierendonck (1995b)의 “새로운 척도에 대한 특정 직업이나 문화적 맥락에 적합한지를 검증하는 것이 필요하다”는 조언을 생각해 보면, 후속 연구는 각 직군별 MBI-GS의 적합성여부에 대한 검토가 필요하다고 하겠다.

참고문헌

- Brislin, R. W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1(3), 185-216.
- Brookings, J. B., Bolton, B., Brown, C. E., & McEvoy, A. (1985). Self-reported job burnout among female human service professionals. *Journal of Occupational Behaviour*, 6, 143-150.
- Burke, R. J., & Deszca, E. (1986). Correlates of psychological burnout phases among police officers. *Human Relations*, 39, 487-502.
- 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.
- Chen, W. W., & Lu, L. P. (1994). Assessment of job-related burnout among health education specialists in Taiwan. *International Quarterly of Community Education*, 14(2), 207-214.
- Constable, J. F., & Russell, D. W. (1986). The effect of social support and the work environment upon burnout among nurses. *Journal of Human Stress*, 12(1), 20-26.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Cummann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). *The Michigan Organizational Assessment Questionnaire*, Unpublished Manuscript, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan.
- Demerouti, E., Bakker, A., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The job-demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 499-512.
- Drake, B., & Yadama, G. N. (1996). A structural equation model of burnout and job exit among child protective services workers. *Social Work Research*, 20 (3), 179-187.
- Gold, Y., Bachelor, P. A., & Michael, W. B. (1989). The dimensionality of a modified form of the Maslach Burnout Inventory for university students in a teacher-training program. *Educational and Psychological Measurement*, 49, 549-561.
- Grandey, A. (1999). *The effects of emotional labor: Employee attitudes, stress and performance*. Unpublished doctoral dissertation, Colorado State University.
- Hofstede, G. (1980). *Culture's consequences: International differences in work-related values*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Hurrell, J., Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (1998).

- Measuring jobstressors and strains: Where we have been, where we are, and where we need to go. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 368-389.
- Iverson, R. D., Olekalns, M., & Erwin, P. J. (1998). Affectivity, organizational stressors, and absenteeism: A causal model of burnout and its consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 52 (1), 1-23.
- Jackson, S. E., & Maslach, C. (1982). Affect-effects of job-related stress: Families as victims. *Journal of Occupational Behaviour*, 3, 63-77.
- Joreskog, K. G., & Sorbom, D. (1993). *SPSS LISREL 8: User reference guide*. Chicago, IL: SPSS Inc.
- Kahill, S. (1988). Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 29(3), 284-297.
- Lee, R. T., & Ashford, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Leiter, M. P. (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 123-144.
- Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. (1996). Consistency of the burnout construct across occupations. *Anxiety, Stress, and Coping*, 9, 229-243.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981b). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory (3rd 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*. Jossey-Bass/pfeiffer, San Francisco, CA.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Pine A. M., & Aronson, E. (1998). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York: Free Press.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity. *Administrative Science Quarterly*, 15 (2), 150-163.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual (3rd edn)*. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.
- Schaufeli, W. B., & Peeters, C. W. (2000). Job stress and burnout among correctional officers: A literature review. *International Journal of Stress Management*, 7 (1), 19-48.
- Schaufeli, W. B., & Dierendonck, D. van (1995b). A cautionary note about the cross-national and clinical validity of cut-off points for the Maslach Burnout Inventory. *Psychological Report*, 76, 1083-1090.
- Schwab, R. L., & Iwanicki, E. E.(1982a). Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18, 60-74.
- Seashore, S. E., Lawler, E. E., Mirvis, P., & Camman, C. (Eds.). (1982). *Observing and measuring organizational change: A guide to field practice*.

- New York, NY: Wiley.
- Shin, K. H., & Downey, R. G. (2002). *The Maslach Burnout Inventory (MBI): An Application to South Korea*. Paper presented at the Convention of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Toronto, Canada.
- 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.
- SPSS (2000). *SPSS 10.0 for windows*. Chicago: SPSS Inc.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2001). *Using Multivariate Statistics*. Needham Heights, M.A: Allyn & Bacon.
- Turnispeed, D. L. (1994). An analysis of the influence of work environment variables and moderators on the burnout syndrome. *Journal of Applied Social Psychology, 24*, 782-800.
- Um, M. Y., & Harrison, D. F. (1998). Role stressors, burnout, mediators, and job satisfaction: A stress-strain-outcome model and an empirical test. *Social Work Research, 22*(2), 100-115.
- Westman, M., Etzion, D., & Danon, E. (2001). Job insecurity and crossover of burnout in married couples. *Journal of Organizational Behavior, 22* (5), 467-481.
- Van Sell, M., Brief, A. P., & Schuler, R. S. (1981). Role conflict and role ambiguity: Integration of the literature and directions for future research. *Human Relations, 34* (1), 43-71.
- Von-Emster, G. R., & Harrison, A. A. (1998). Role ambiguity, spheres of control, burnout, and work-related attitudes of teleservice professionals. *Journal of Social Behavior and Personality, 13*(2), 375-385.
- Wolpin, J., Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (1991). Is job satisfaction an antecedent or a consequence of psychological burnout? *Human Relations, 44*, 193-209.
- 1 차원고접수 : 2003. 5. 26.
수정원고접수 : 2003. 11. 10.
최종게재결정 : 2003. 11. 23.

The Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS): An Application In South Korea

Kang-Hyun Shin

Department of Psychology Kansas State University

This research extended the findings on job burnout to a South Korean sample. To identify the validity of MBI-GS, various antecedents and consequences of job burnout were investigated using 556 South Korean employees. All materials were translated into Korean and construct variables had similar measurement characteristics and structures to U.S. samples. As is true in the U.S., the three factor model of job burnout has sustained, and demands (work overload, role ambiguity) were found to be positively related to job burnout levels which was, in turn, related to lower levels of job satisfaction and stronger intentions to leave the job. In case of resources (supervisor and coworker support), the opposite direction was found.

key words : job burnout, MBI-GS, Validity