

## 직장인의 직무소진에 대한 남녀 차이 분석

김 유 선                      김 명 소<sup>†</sup>                      한 영 석

호서대학교 산업심리학과

본 연구는 441명의 직장인들을 대상으로 설문 조사를 실시하여 직장인들이 경험하는 직무소진에서 남녀 차이가 나타나는지 탐색적으로 알아보았다. 직무소진을 설명하는 직무요구-자원 모형에 따라 업무의 특성을 직무요구(양적업무량, 역할갈등, 정서적 요구)와 직무자원(업무자율성, 사회적지지, 교육개발기회)으로 분류하였으며, 여기에 직무소진과 관련 있는 인구통계 변인(연령, 직위, 연소득, 근무연수, 결혼여부)을 추가하여 직무소진을 예측하는 요인들의 상대적 영향력을 살펴보았다. 연구 결과, 남성 직장인들의 업무특성(직무요구, 자원)에 대한 인식 수준이 여성 직장인들에 비해 높은 경향이 있었으며, 정서적 요구와 직무요구 평균에서 유의한 차이가 나타났다. 또한 남녀 직장인은 직무소진 전반 및 하위 구성요인인 정서적 소진, 냉소, 직업효능감의 감소에서 유의한 차이를 나타내지 않아, 직장인의 성별 자체가 직무소진의 주요한 예측변인이 아니라는 선행연구 결과를 지지하였다. 직무소진의 하위요인에 대한 회귀분석을 실시한 결과, 남녀의 직무소진을 예측하는 선행변인의 영향력은 상이한 것으로 나타났다. 마지막으로 본 연구가 지니는 의의, 한계 및 향후 연구를 위한 제안점을 논의하였다.

주요어 : 직무소진, 남녀 차이, 직무요구-자원 모형, 직무요구, 직무자원

---

† 교신저자 : 김명소, 호서대학교 산업심리학과  
E-mail : mskim@hoseo.edu

모든 것이 과거에 비해 빠른 속도로 변화하고 있는 현대인들에게 스트레스는 한 사람의 일상에서 떼려야 뗄 수 없는 불가분의 관계이다. 특히 자기 자신과 가족 구성원들의 생계를 책임지고 있는 직장인들에게 때때로 직장은 그 무엇도 보장되지 않는 전쟁터와 같은 곳이기도 하다.

직장인의 스트레스로 인한 증상 가운데 특히 1970년대부터 사람을 대상으로 서비스를 제공하는 휴먼 서비스 업종 종사자들에게서 공통적으로 관찰되기 시작한 역기능적인 심리적 증후군이 있었는데, 사람들은 이를 ‘소진(Burnout)’이라 불렀다. 소진을 경험하는 사람들은 모두 극심한 피로감을 호소했으며 자신의 삶과 일에 대한 의미와 열정을 모두 상실한 것처럼 행동한다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 이러한 심리적 증후군은 곧 사람들의 관심을 불러 일으켰고, 현상을 설명하기 위한 필요성이 대두되면서 직무소진에 대한 연구가 시작되었다. 현대에 이르러 직무소진(Job burnout)이란, 직무관련 스트레스의 특수한 유형으로 산업, 조직, 건강 및 가족관련 분야에서 광범위하게 연구되고 있다.

#### 직무소진의 개념 및 정의

직무소진을 뜻하는 용어인 ‘Burnout’은 자신의 일과 삶에 환멸을 느낀 건축가가 아프리카로 들어가면서 겪는 이야기를 다룬 Graham Greene의 소설 ‘A Burn-Out Case(1961)’의 제목으로 등장하면서 사람들 사이에 자주 사용되기 시작하였다. 이후 1970년대 미국의 휴먼 서비스업 종사자들 사이에서 직무소진 현상이 빈번하게 관찰되기 시작하면서 대중의 관심은 다시 학자들의 관심으로 이어졌다. 즉 직

무소진 연구의 기원은 top-down 방식이 아닌 bottom-up 방식으로 대중으로부터 시작해서 학자들의 주목을 받게 된 pop psychology이다 (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

직무소진에 대한 학자들의 정의를 살펴보면, Cherniss(1980)는 직무소진을 과도한 스트레스나 불만족에 대한 반응으로 전문직 종사자의 태도나 행동이 직무스트레스로 인해 부정적인 상태로 변해가는 과정이라고 이야기했다. Etzion(1987)은 경고 없이 시작되고, 인식하지 못한 채 특정지점까지 천천히 진행되어 갑자기 도달하는 소진 과정으로 설명했다. 또한, Pines와 Aronson(1988)은 정신적으로 지나치게 요구적인 상황에 장기간 동안 관여함으로써 발생하는 신체적, 정신적, 정서적 소진상태를 직무소진이라고 정의내린 바 있다. 한편, Maslach과 Leiter(1997)에 의하면, 직무소진은 인간의 영혼(가치, 존엄, 영혼, 의지)이 침식되며 점진적, 지속적으로 퍼지는 회복이 어려운 병과 같은 상태이다. Maslach, Schaufeli, 및 Leiter(2001)는 직무에서 오는 만성적 대인관계 스트레스로 인한 심리적 증후군으로 압도적 소진감, 냉소와 직무로부터의 분리, 성취감 부족과 비효능감을 직무소진의 특징으로 제시하였다.

이렇듯 직무소진에 대한 학자들의 정의는 매우 다양하며, 구성개념에 대한 논의는 아직도 진행 중이다. 그러나 Maslach과 Schaufeli (1993)는 직무소진에 관한 여러 문헌들을 검토한 후 대부분의 개념정의에 5가지 공통점이 포함되어 있다고 결론지었다(표 1).

현재 직무소진 연구에서 가장 광범위하게 받아들여지고 있는 구성요인은 정서적 소진(Emotional exhaustion)과 냉소(Cynicism), 직업효능감의 감소(Reduced professional efficacy)이며,

표 1. 직무소진의 5가지 공통적 특성

내용
① 정신적·정서적 탈진, 피로, 우울 증상이 두드러짐
② 신체적 징후보다는 정신적, 행동적 징후가 나타남
③ 직무소진 증상은 업무관련적임
④ 예전에 정신병력이 없던 일반인들에게 나타남
⑤ 부정적 태도, 행동으로 업무효율과 수행이 감소됨

Maslach & Schaufeli(1993)

Maslach과 동료 연구자들(Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996; Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson, 1996; Schaufeli, Martínez, Pinto, Salanova, & Bakker, 2002)에 의해 제안되었다. 이들은 위의 세 가지 직무소진 요인들을 측정하는 척도인 Maslach Burnout Inventory(MBI)의 개발과 아울러 직무소진 연구의 정착과 활성화에 크게 기여하였다.

정서적 소진과 냉소, 감소된 직업효능감의 의미는 다음과 같다. 첫째, 정서적 소진(Emotional exhaustion)은 직무소진의 가장 대표적인 징후로서 개인의 정서적, 신체적 에너지가 과도하게 소비되어 ‘고갈되었다’고 느껴지는 상태이다. 스트레스와 관련된 직무소진의 가장 핵심적 요소이며, 대부분의 사람들이 직무소진을 경험할 때 가장 먼저 이야기하는 것이 바로 정서적 소진이다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

둘째, 냉소(Cynicism)는 직무에 대해 냉담하고 부정적이며 무심하여 지나치게 거리를 두는 상태이다. 이는 정서적으로 소진된 직장인이 취하게 되는 대처행동으로, 정서·인지적으로 고갈된 사람이 더 이상의 에너지 고갈을 막기 위해 취하게 되는 방어 수단이다.

셋째, 직업효능감의 감소는 직무소진에 대

한 자기평가적 측면으로, 직장에서의 생산성이나 업무성취가 부진하다고 느끼고 업무에 대한 효능감이 저하된 상태이다. 직무소진 구성개념 간의 인과적 발달단계에 관한 연구들을 살펴보면, 직업효능감의 감소는 대체적으로 과도한 정서적 소진과 냉소로 인한 직무소진의 최종 단계로 간주된다(Lee & Ashforth, 1993; Leiter & Maslach, 1988; Taris, Le Blanc, Schaufeli, & Schreurs, 2005). 감소된 직업효능감에 대한 Maslach과 동료 연구자들에 따르면, 소진과 냉소를 야기하는 만성적, 압도적 업무량에 짓눌려 있는 상황에서는 업무에 대한 자신감이 저하될 수 있으며, 더욱이 소진과 냉소로 인해 업무 생산성이 감소한다(Maslach et al., 2001).

#### 직무요구-자원 모델

직무요구-자원(Job demands-resources model; JD-R model)모형은 선행변수인 직무요구(Job demands) 및 직무자원(Job resources)과 결과변수인 직무소진 및 직무열의의 관계를 설명하는 모델이다(Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001; Schaufeli & Bakker, 2004). 직무요구-자원 모형에서 직무의 특성은 크게 직무요구(Job demands)와 직무자원(Job resources)의 두 가지로 분류되는데 각각이 의미하는 바는 다음과 같다.

먼저 직무요구(Job demands)란, 지속적으로 개인의 물리적, 정신적 노력을 요하는 업무의 물리적, 사회적, 조직적 특성으로 반드시 부정적인 것은 아니다. 그러나 개인의 자원이 과도하게 소비되거나 소비된 자원에 대한 충분한 보상이 이루어지지 않았을 경우, 우울, 불안, 소진과 같은 부정적 결과를 초래한다.

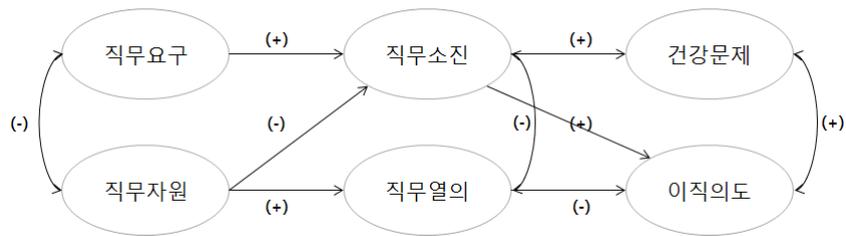


그림 1. 직무요구-자원 모형(Schaufeli & Bakker, 2004)

대표적인 직무요구 변수들은 역할갈등(role conflict), 역할모호(role ambiguity), 역할과다(role overload), 업무과다(work overload), 정서적 요구(emotional demands) 등이다.

반면 직무자원(Job resources)이란, (1) 업무목표의 성취를 돕고 (2) 직무요구로 인한 사회적, 심리적 비용을 감소시키며, (3) 개인의 성장과 발전에 도움을 주는 자원으로 인식되어 직무열의를 일으키는 업무의 특성이다. 대표적인 직무자원 변수들에는 수행에 대한 피드백(performance feedback), 상사의 코칭(supervisory coaching), 업무자율성(autonomy), 상사·동료·가족으로부터의 사회적 지지(social support) 등이 포함된다(Schaufeli & Bakker, 2004).

Maslach, Jackson, 그리고 Leiter(1986)는 직무소진의 발생 원인에 대해 직무자원의 부재(不在)와 과도한 직무요구 상황에서 직무소진이 발생하며, 이는 결과적으로 신체적 질병, 이직, 결근, 몰입의 감소와 같은 부정적 결과를 초래한다고 설명하였다. 그러나 당시 이들의 설명은 MBI를 통해 얻어진 자료들에 근거한 이론적 가설이었다. 이에 Demerouti, Bakker, Nachreiner, 그리고 Schaufeli(2001)는 여기에서 한 단계 더 나아가 Maslach과 동료들이 설명한 직무소진의 이론적 가설을 ‘직무요구-자원 모형’이라 명명한 자신들의 모델을 통해 증명하였다. 여기에는 신체적 요구, 시간압박, 업무

교대가 직무요구로 포함되었으며, 수행에 대한 피드백, 업무 권한, 의사결정에의 참여, 사회적 지지가 직무자원으로 포함되었다.

이후 Schaufeli와 Bakker(2004)는 직무열의를 모형에 포함시켜, 직무요구는 에너지 소모 과정(energy-depleting process)을 통해 직무소진을 야기하며, 직무자원은 내적 동기를 유발하여(motivational process) 직무열의를 일으킨다고 설명하였다. 또한 직무소진의 주요한 예측변인은 직무요구이며, 직무자원을 통해 감소(buffer effect)될 수 있는 반면, 직무열의의 주요한 예측변인은 직무자원임을 밝혔다.

#### 직무소진의 남녀 차이에 대한 선행연구

직무소진에 대한 남녀 차이에 대한 연구들은 모두 국외에서 이루어졌고, 그 수도 많지 않다. Maslach과 Jackson(1985)은 직무소진과 성별, 가족관련 변인(결혼여부, 자녀 수)에 관한 연구를 수행하였다. 연구결과, 여성들이 직무관련 스트레스에 보다 취약할 것이라는 일반적인 가정과는 달리 두 개의 집단에서 남성 직장인들의 냉소가 여성 직장인들에 비해 일관되게 높다는 사실을 발견했다. 그러나 이들 연구자들은 남녀 직장인들이 경험하는 소진의 차이는 매우 경미하여 직장인의 성별은 직무소진의 주요한 예측변인이 아니라고 설명

하였다.

Cordes와 Dougherty(1993)는 표 2와 같이 직무소진의 남녀 차이에 관한 선행연구 결과들을 정리 및 요약해서 제시하였다. 표를 살펴보면, (1) 결과가 일관적이지 않거나, (2) 차이가 나더라도 통계적으로 유의하지 않았다고 보고되는 등 서로 상반된 결과들을 보이고 있다. 또한 Maslach, Schaufeli, 및 Leiter(2001)는 기

존의 연구결과들에서 나타나는 직무소진의 남녀차이는 교육수준이나 성 역할 고정관념, 직종의 특성 등을 고려해서 해석해야 한다고 주장하였다.

한편 Pines(1997)는 직무소진에서 보고된 남녀 차이가 소진 측정에 사용된 척도의 종류에 기인할 수 있음을 지적한 바 있다. 즉 직무소진에서 남녀 차이가 나타난 연구들 가운데 여성의 직무소진이 더 높다고 보고한 대부분의 연구는 MBI 다음으로 가장 많이 사용되는 척도인 Burnout Measure(BM; Pines & Aronson, 1998)을 사용한 연구들이었다(Aryee, 1993; Caccese & Mayeberg, 1984; Etzion, 1987; Etzion & Pines, 1986; Fuehrer & McGonagle, 1988; Hetherington, Oliver, & Phelps, 1989; Leiter, Clark, & Dump, 1994; Weinberg, Edwards, Garove, 1983). 반면 남녀 차이가 없거나 (Greenglass & Burke, 1988; Greenglass, Burke, & Ondrach, 1990; Malanowski & Wood, 1984; Maslach & Jackson, 1985), 남성의 직무소진이 더 높다고 보고한 연구들(Hiscott & Connop, 1989; Maslach & Jackson, 1986; Norvell, Hills, & Murrin, 1993)은 주로 MBI를 사용하여 직무소진을 측정 한 연구들이었다. 그러나 막상 BM을 사용하여 직무소진을 측정 한 Pines(1997)의 연구에서도 기대와는 달리 유의한 남녀 차이가 나타나지 않았다.

위의 연구결과들을 종합해보면, 국내 직장인들의 직무소진에 대한 남녀 차이 연구가 전무하고, 국외 연구결과들도 일관성이 없다. 따라서 본 연구에서는 국내 직장인을 대상으로 직무소진과 직무소진의 예측변인인 직무자원과 직무요구 변인에서 성별에 따른 차이가 존재하는지 알아보고자 한다. 그리고 더 나아가 남녀 직장인의 직무소진을 유발 혹은 감소시

표 2. 직무소진의 남녀 차이에 관한 선행연구

연구자	연구대상 / 결과				
Gaines & Jermier(1983)	<ul style="list-style-type: none"> <li>169명의 경찰관과 지원직</li> <li>여성 EE &gt;</li> </ul>				
Gold(1985)	<ul style="list-style-type: none"> <li>462명의 교사</li> <li>여성 DP &lt;</li> <li>여성 PA &gt;</li> </ul>				
Lemkau et al. (1987)	<ul style="list-style-type: none"> <li>67명의 의사</li> <li>성별과 유의미한 관계 없음</li> </ul>				
Maslach & Jackson(1981)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1025명의 의료서비스직</li> <li>남성 DP &gt;</li> <li>남성 PA &gt;</li> </ul>				
Maslach & Jackson(1985)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1025명의 의료서비스직, 845명의 고충, 전화상담직</li> <li> <table border="1"> <thead> <tr> <th>MBI study</th> <th>Agency study</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>여성 EE &gt;</li> <li>여성 PA &lt;</li> <li>남성 DP &gt;</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>남성 DP &gt;</li> <li>EE, PA는 유의미한 관계없음</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table> </li> </ul>	MBI study	Agency study	<ul style="list-style-type: none"> <li>여성 EE &gt;</li> <li>여성 PA &lt;</li> <li>남성 DP &gt;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>남성 DP &gt;</li> <li>EE, PA는 유의미한 관계없음</li> </ul>
MBI study	Agency study				
<ul style="list-style-type: none"> <li>여성 EE &gt;</li> <li>여성 PA &lt;</li> <li>남성 DP &gt;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>남성 DP &gt;</li> <li>EE, PA는 유의미한 관계없음</li> </ul>				
Pretty et al. (1992)	<ul style="list-style-type: none"> <li>433명의 통신회사 직원</li> <li>남성 관리직 EE, DP &gt;</li> <li>여성 일반직 EE, DP &gt;</li> </ul>				
Russell et al. (1987)	<ul style="list-style-type: none"> <li>316명의 교사</li> <li>남성 DP &gt;</li> <li>EE, PA는 성별과 유의미한 관계없음</li> </ul>				
Schwab & Iwanicki(1982)	<ul style="list-style-type: none"> <li>469명의 교사</li> <li>남성 DP &gt;</li> <li>EE, PA는 성별과 유의미한 관계없음</li> </ul>				

EE=정서적 소진, DP=냉소, PA=직업효능감, Cordes & Dougherty(1993)에서 발췌.

키는 요인들에 대해 탐색적으로 살펴보고자 한다.

### 방 법

#### 자료수집 및 연구대상자

조사는 웹 설문으로 실시되었으며, 인터넷 설문조사에 응답한 직장인 441명(남: 221명, 여: 220명)을 대상으로 분석을 시행하였다(표 3). 응답자의 평균 연령은 남성이 39.92세(SD=10.01), 여성이 38.76세(SD=10.32)였다. 업종은 남성의 경우, 기타 86명(38.9%), 제조업 64명(29.0%), 유통·서비스업 43명(19.5%), 건설업 17명(7.7%) 등의 순이었으며, 여성은 기타 109명(49.5%), 유통·서비스업 56명(25.5%), 제조업 37명(16.8%), 건설업 10명(4.5%) 등의 순이었다. 근무 부서는 남성의 경우, 관리사무직 130명(58.8%), 생산기술직 38명(17.2%), 연구개발직 22명(10.0%) 등의 순이었으며, 여성은 관리사무직 161명(73.2%), 기타 21명(9.5%), 생산기술직과 연구개발직이 각각 15명(6.8%) 등이었다.

설문 응답자의 남녀에 따른 인구 통계적 특성에 대한 차이를 검증한 결과, 최종학력 ( $\chi^2=13.76, p=.003$ ), 업종( $\chi^2=15.25, p=.009$ ), 부서( $\chi^2=21.54, p=.000$ ), 직위( $\chi^2=54.12, p=.000$ ), 연소득( $\chi^2=97.47, p=.000$ ), 결혼여부( $\chi^2=4.96, p=.026$ )에서 유의한 차이가 나타났다. 여성 응답자의 직위, 연소득, 최종학력, 근무 연수가 남성 직장인에 비해 유의하게 낮았으며, 남성 응답자들이 여성 응답자들에 비해 기혼인 경우가 많았다.

표 3. 응답자의 인구 통계적 특성

	구분	남	여
학력	고졸이하	29(13.1)	50(22.7)
	전문대졸	29(13.1)	44(20.0)
	대졸	141(63.8)	112(50.9)
	대학원졸 이상	22(10.0)	14(6.4)
업종	금융	7(3.2)	7(3.2)
	제조	64(29.0)	37(16.8)
	유통서비스	43(19.5)	56(25.5)
	계약	4(1.8)	1(0.5)
	건설	17(7.7)	10(4.5)
	기타	86(38.9)	109(49.5)
부서	관리사무직	130(58.8)	161(73.2)
	생산기술직	38(17.2)	15(6.8)
	판매영업직	19(8.6)	8(3.6)
	연구개발직	22(10.0)	15(6.8)
	기타	12(5.4)	21(9.5)
직위	사원	65(29.4)	114(51.8)
	대리	45(20.4)	63(28.6)
	과장	43(19.5)	28(12.7)
	차장	25(11.3)	5(2.3)
	부장	27(12.2)	8(3.6)
	부장 이상	16(7.2)	2(0.9)
연소득	1천만원 미만	1(0.5)	12(5.5)
	1~2천만원	18(8.1)	71(32.3)
	2~3천만원	47(21.3)	81(36.8)
	3~4천만원	48(21.7)	22(10.0)
	4~5천만원	43(19.5)	15(6.8)
5천만원 이상	64(29.0)	19(8.6)	
결혼 여부	미혼	67(30.3)	89(40.5)
	기혼	154(69.7)	131(59.5)
총		221(100.0)	220(100.0)

단위: 명(%)

**측정도구**

직무요구-자원 모델에 관한 국내의 문헌검토를 바탕으로 대표적 직무요구와 직무자원 변인들을 선정하였다. 직무요구로는 양적 업무량, 역할갈등, 정서적 요구가 포함되었으며, 직무자원으로는 업무자율성, 사회적 지지, 및 교육개발기회 변인이 사용되었다.

**양적 업무량**

Spector와 Jex(1998)의 Quantitative Workload Inventory를 번역하여, 그 가운데 3문항을 사용하였다. ‘나는 짧은 시간 내에 업무를 매우 신속하게 처리해야 한다’ 등의 문항이 포함되었으며, 7점 척도(전혀 그렇지 않다 1점~매우 그렇다 7점)로 측정하였다. 척도의 신뢰도 계수로는 Cronbach's  $\alpha$ 를 사용하였으며, 양적업무량의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .81이었다.

**역할갈등**

업무수행 시 상충되는 상사의 지시, 제도, 부적절한 자원공급 등을 측정하기 위해 Rizzo, House 및 Lirtzman(1970)의 Role Conflict Scale을 번역하여, 그 가운데 3문항을 사용하였다. ‘내 업무와 관련된 제도나 지침들이 서로 일치하지 않는다’ 등의 문항이 포함되었으며, 7점 척도(전혀 그렇지 않다 1점~매우 그렇다 7점)로 측정하였다. 척도의 Cronbach's  $\alpha$  신뢰도 계수는 .75로 나타났다.

**정서적 요구**

까다로운 고객이나 이해관계자, 감정적으로 견디기 힘든 상황 등 업무수행 시 발생하는 정서적 요구를 측정하기 위해 Questionnaire on the experience and assessment of work(QEEW; van

Veldhoven & Meijman, 1994)의 정서적 요구 문항을 번역하여, 그 가운데 3문항을 사용하였다. ‘내가 맡은 업무는 진행하는 과정에서 감정적으로 견디기 힘든 상황들이 자주 발생한다’ 등의 문항이 포함되었으며, 7점 척도(전혀 그렇지 않다 1점~매우 그렇다 7점)로 측정하였다. 척도의 Cronbach's  $\alpha$  신뢰도 계수는 .85이었다.

**업무자율성**

업무수행 방식 등 자신의 업무수행 시 행사할 수 있는 자율성을 측정하기 위해, Hackman & Oldham(1976)의 5가지 직무특성(Job Characteristics Theory)을 이랑(2006)이 번역한 직무자율성 문항들을 사용하였다. ‘내 업무는 내가 알아서 결정할 수 있는 일들로 이루어져 있다’ 등의 3문항이며, 7점 척도(전혀 그렇지 않다 1점~매우 그렇다 7점)로 측정하였다. 척도의 Cronbach's  $\alpha$  신뢰도 계수는 .87이었다.

**사회적 지지**

직장 내 상사 및 동료의 지지를 측정하기 위해 Grandey(1999)의 Supervisor/Coworker support scale을 번역하여 사용하였다. ‘업무를 수행하면서 어려운 상황이 발생하면 상사/동료가 내게 힘이 되어준다’ 등의 3문항이며, 7점 척도(전혀 그렇지 않다 1점~매우 그렇다 7점)로 측정하였다. 척도의 Cronbach's  $\alpha$  신뢰도 계수는 .88로 나타났다.

**교육개발기회**

업무수행 과정에서의 개발 및 개인의 성장 기회를 측정하기 위해 QEEW(van Veldhoven & Meijman, 1994)의 경력개발기회 및 학습기회 문항을 번역 및 수정하여 사용하였다. ‘업무를

수행하면서 부족하다고 느끼는 역량을 개발할 수 있는 교육기회가 많이 있다' 등의 3문항이 포함되었으며, 7점 척도(전혀 그렇지 않다 1점~매우 그렇다 7점)로 측정하였다. 척도의 Cronbach's  $\alpha$  신뢰도 계수는 .84이었다.

### 직무소진

대표적 직무소진 척도인 MBI-GS는 Schaufeli, Leiter, Maslach, & Jackson(1996)에 의해 개발되었으며, 신강현(2003)의 연구에서 국내 직장인을 대상으로 타당화 하였다. 소진과 냉소, 직업효능감의 세 가지 구성개념으로 이루어져 있으며, 소진과 냉소가 높고 직업효능감이 낮을수록 많이 직무소진이 되었음을 의미한다. 여기서 소진이란, 과도한 심리적 부담 또는 요구로 인해 개인의 심리적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 에너지 결핍이며, 냉소는 개인의 직무에 대해 거리감을 느끼고, 직무 전반에 대하여 경험하는 부정적인 태도이다. 마지막으로 낮은 직업효능감이란, 업무성취의 부족으로 스스로에 대해 갖는 부정적인 평가로, 성과의 부재, 낮은 자기효능감, 무력감 등을 특징으로 한다(신강현, 2003).

MBI-GS는 소진 5문항('내가 맡은 일을 하는데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다' 등), 냉소 5문항('현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다' 등), 직업효능감 6문항('나는 직무상에서 발생하는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다' 등)의 16문항으로 이루어져 있으며, 감소된 직업효능감은 직업효능감을 역산하여 측정된다. 대부분의 연구에서 지속적으로 신뢰도를 낮추는 요인으로 지적받는 냉소의 5번째 문항('나는 방해받지 않고 일하기를 원한다')을 제외한 15문항이 연구에 사용되는데, 본 연구에서 마찬가지로

척도의 신뢰도를 크게 저하시켜 5번 문항을 제외한 15문항이 연구에 사용되었다. 7점 척도(전혀 그렇지 않다 1점~매우 그렇다 7점)로 측정하였으며, 전체 척도의 Cronbach's  $\alpha$  신뢰도 계수는 .88이었다. 정서적 소진 척도의 Cronbach's  $\alpha$  신뢰도 계수는 .90, 냉소 척도는 .88, 직업효능감 척도는 .87로 높은 신뢰도를 보였다.

### 분석방법

직무소진 및 직무요구·자원으로 구성된 업무특성에서의 남녀차이를 확인하기 위해 평균차이 검증을 실시하였다. 또한 직무소진과 관련 예측변인들과의 관계에서 남녀가 서로 다른 특성을 보이는지 살펴보기 위해 상관분석을 시행하였다. 마지막으로 남녀 직장인의 직무소진을 유발, 혹은 감소시키는 요인들을 확인하기 위해 단계적 회귀분석을 실시하였다.

## 결 과

### 직무요구·자원 및 직무소진에서의 남녀차이

남녀 직장인들이 경험하는 직무요구와 직무자원에서의 평균차이 및 직무소진의 평균차이를 분석한 결과는 표 4와 같다.

먼저 남녀 직장인들의 업무특성을 직무요구와 직무자원으로 구분하여 평균차이를 검증한 결과, 직무요구 전체 평균과 정서적 요구에서 유의한 차이가 있었으며 직무자원에서는 유의한 성차가 나타나지 않았다. 즉, 남성 직장인들이 업무수행 시 전반적 직무요구, 양적업무량, 역할갈등, 정서적 요구를 더 많이 지각하

표 4. 남녀 직장인의 직무요구, 직무자원, 직무소진 평균차이 분석

	전체 M(SD)	남성 M(SD)	여성 M(SD)	t(ψ)
<b>직무요구</b>	4.15(.95)	<b>4.25(.91)</b>	<b>4.05(.98)</b>	<b>2.22*(.0327)</b>
양적업무량	4.34(1.14)	4.43(1.08)	4.24(1.19)	1.71(.089)
역할갈등	3.88(1.11)	3.96(1.13)	3.79(1.09)	1.54(.125)
정서적 요구	4.24(1.34)	<b>4.36(1.24)</b>	<b>4.11(1.43)</b>	<b>1.97*(.049)</b>
<b>직무자원</b>	4.69(.92)	4.73(.90)	4.66(.94)	.84(.399)
업무자율성	4.83(1.14)	4.86(1.09)	4.80(1.19)	.52(.602)
사회적지지	4.97(1.11)	4.99(1.08)	4.95(1.13)	.36(.719)
교육개발기회	4.28(1.21)	4.35(1.15)	4.22(1.26)	1.11(.269)
<b>직무소진</b>	3.70(.74)	3.67(.73)	3.72(.75)	-.66(.510)
정서적 소진	4.28(1.13)	4.30(1.12)	4.27(1.15)	.30(.765)
냉소	3.45(1.19)	3.45(1.20)	3.45(1.18)	.00(.998)
직업효능감의 감소	3.13(.85)	3.07(.84)	3.18(.85)	-1.46(.145)

유의한 평균차이는 \*로 표시됨. 직업효능감의 감소는 직업효능감을 역산하여 계산됨.

고 있었으나 직무요구 평균과 정서적 요구에 서만 유의한 차이가 나타났다. 다음으로 직무 자원 평균 및 업무자율성, 사회적지지, 교육개발기회에 대해서도 남성 직장인들의 응답 평균이 일관되게 높았으나 유의한 차이는 존재 하지 않았다.

직무소진의 세 가지 구성요인의 수준을 살펴보면, 정서적 소진이 남녀 모두에서 가장 높았고, 그 다음으로 냉소, 직업효능감의 감소 순으로 나타났다. 직무소진 평균 및 각 하위 요인에서의 남녀 응답 평균을 살펴보면 전반 적 직무소진 정도와 정서적 소진, 냉소, 직업 효능감의 감소 모두에서 남녀 간 유의한 차이 가 나타나지 않았다. 구체적으로 정서적 소진은 남성 직장인들이 약간 높은 반면에 직업효 능감의 감소는 여성 직장인들이 다소 높았으나 모두 유의한 수준에 미치지 못했다. 이러

한 결과는 앞서 ‘여성이 남성에 비해 스트레 스에 취약하기 때문에, 직장에서 경험하는 스트레스로 인한 직무소진의 정도 또한 높을 것 이다’라는 선입견과는 달리 성별 자체가 직무 소진의 중요한 예측변인이 아니라는 선행연구 들의 결과와 일치한다(Maslach et al., 2001).

남녀 직장인들은 냉소에 대해 유사한 수준 을 경험하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무소진 가운데 냉소에 대해서만은 남성 직 장인들이 일관되게 높은 점수를 보인다는 1980년대 직무소진 연구자들의 주장과는 상반 되는 결과이다(Maslach & Jackson, 1981, 1985; Russell, Altmaier, & Van Velzen, 1987; Schwab & Iwanicki, 1982). 연구자들은 서로 상반되는 직 무소진의 성차에 관한 보고들 가운데 서비스 직에 종사하는 남성들의 냉소 수준이 여성들 에 비해 일관되게 높다는 사실에 주목하였다.

특히 사람을 대상으로 하는 서비스 업무의 경우 남성들에 비해 여성의 냉소 수준이 낮는데 이는 인간관계와 관련된 여성의 스트레스 대처 능력이 남성보다 뛰어나기 때문이라고 설명하였다. 그러나 직무소진 연구가 서비스 업종에 국한되었던 초기와는 달리 현재 직무소진은 학업을 비롯한 일반직 등에서 광범위하게 발생하는 것으로 받아들여지고 있다. 본 연구 역시 일반 직장인들을 대상으로 하고 있으며, 연구대상자의 43%(남 58.8%, 여 73.2%) 이상이 관리사무직에 종사한다는 점을 고려해 볼 때, 본 연구 결과는 직무시장의 변화를 반영하는 것이라 볼 수 있다. 즉 과거 주로 남성들이 전담하였던 직무에 여성들이 지원 및 진출하는 사례가 증가함에 따라 남녀가 동일한 업무를 수행하는 경우가 많아지고 있으며, 서비스직에서 남성들이 보다 높은 냉소를 보이던 것과는 달리 서비스직에 국한되지 않은 일반 직장인들의 냉소 수준에는 남녀에 따른 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

인구통계 변인과 직무소진 상관분석

직무소진에 영향을 미치는 인구통계 변인과 직무소진의 관계를 살펴보면(표 5), 남성의 경

우 직위 및 연소득과 유의한 부적 상관을 나타냈다. 즉 직위가 높고, 연소득이 높을수록 직무소진 수준이 낮았다. 반면에 여성은 연령, 직위, 연소득, 근무연수, 결혼여부가 직무소진과 유의미한 부적상관을 나타냈다. 다시 말해 연령과 직위가 높고, 연소득이 높을수록, 그리고 근무연수가 많을수록 직장 여성들의 직무소진 수준이 낮았다. 또한 기혼 여성 직장인의 직무소진이 미혼 여성 직장인의 직무소진에 비해 낮은 것으로 나타났다.

이러한 인구통계 변인과 직무소진의 상관관계는 선행연구 결과들과도 일치한다. Maslach 과 동료들(2001)은 연령은 근무경험과도 깊이 관련되어 있으며, 연령이 증가할수록 직무소진이 감소하는 경향을 보인다고 밝힌 바 있다. 또한 이들 연구에서도 기혼 직장인들의 직무소진이 미혼 직장인들에 비해 낮다고 보고되었다.

직무요구·자원과 직무소진 상관분석

직무소진의 선행변인인 직무요구·자원과 직무소진 간의 상관관계는 표 6과 같다. 먼저 전체적으로 직무요구·자원과 직무소진의 상관관계를 살펴보면, 남녀 직장인 모두에서 직

표 5. 남녀 직장인의 인구통계 변인과 직무소진 상관분석

	연령		직위		연소득		근무연수		결혼여부	
	남	녀	남	녀	남	녀	남	녀	남	녀
직무소진	-.13	-.29**	-.15*	-.28**	-.21**	-.17*	-.13	-.28**	-.11	-.29**
정서적 소진	-.13*	-.19**	-.08	-.13	-.13	-.01	-.10	-.14*	-.04	-.21**
냉소	-.04	-.22**	-.12	-.27**	-.18**	-.15*	-.07	-.22**	-.06	-.20**
직업효능감의 감소	-.10	-.24**	-.16*	-.23**	-.16*	-.24**	-.12	-.25**	-.16*	-.25**

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , 미혼=1, 기혼=2.

표 6. 남녀 직장인의 직무요구, 직무자원과 직무소진 상관분석

		직무요구	양적 업무량	역할갈등	정서적 요구	직무자원	업무 자율성	사회적 지지	교육 개발기회
직무소진	남	.45***	<b>.30***</b>	.46***	.30***	-.49***	-.41***	-.42***	-.36***
	녀	.34***	<b>.11***</b>	.40***	.31***	-.48***	-.37***	-.30***	-.46***
정서적 소진	남	.59***	.50***	.49***	.41***	-.26***	-.16 <sup>△</sup>	-.28***	-.18**
	녀	.52***	.36***	.45***	.44***	-.38***	-.26***	-.32***	-.31***
냉소	남	.37***	.21**	.47***	.21**	-.28***	-.27***	-.22**	-.20**
	녀	.26***	.06	.40***	.18**	-.32***	-.21**	-.20**	-.33***
직업효능감의 감소	남	-.03	-.11	.04	.01	<b>-.59***</b>	<b>-.55***</b>	<b>-.44***</b>	-.46***
	녀	-.08	-.24***	.00	.04	<b>-.37***</b>	<b>-.37***</b>	<b>-.12</b>	-.37***

<sup>△</sup> $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ , 남녀간 상관계수 차이가 유의미한 것은 굵게 표시됨.

무소진이 직무소진의 주요한 선행변인인 직무요구와 모두 정적 상관관계를 보였다. 또한, 직무소진을 감소 및 예방하는 것으로 알려진 직무자원과는 부적 상관관계를 보여 직무요구-자원 모형의 이론적 가설과 일치하는 결과를 나타냈다.

한편 직무소진의 하위요인 가운데 세 번째 구성개념인 감소된 직업효능감은 여성 근로자의 양적업무량을 제외한 모든 직무요구 변인들과 유의하지 않은 상관관계를 나타냈다. 반면 직무자원 변수들과는 -.37~-.59의 강한 부적 상관을 보였는데, 이는 직업효능감을 역산하여 측정되는 직업효능감의 감소는 직무소진의 구성개념이기 보다는 직무열의의 하위차원으로 보는 것이 더 적합하다는 선행연구들을 지지하는 결과이다(Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli & Salanova, 2007; Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002).

다음으로 남녀 직장인의 직무요구·자원과 직무소진 상관계수 차이의 유의성을 검증한 결과, 양적업무량과 전반적 직무소진( $Z=2.08$ ,

$p=.038$ ), 직무자원과 감소된 직업효능감( $Z=-3.02$ ,  $p=.003$ ), 업무자율성과 감소된 직업효능감( $Z=-2.4$ ,  $p=.016$ ), 사회적지지와 감소된 직업효능감( $Z=-3.67$ ,  $p=.000$ )에서 유의한 차이가 나타났다. 즉 남성 직장인의 양적업무량과 직무소진 평균의 정적 상관, 그리고 업무자율성, 사회적지지, 직무자원 평균과 감소된 직업효능감의 부적 상관이 여성 직장인에 비해 유의하게 높았다.

#### 남녀 직장인의 직무소진에 대한 단계적 회귀 분석

마지막으로 남녀 직장인의 직무소진을 유발 및 감소시키는 요인을 확인하기 위해 단계적 회귀분석을 실시하였다. 관련된 인구통계 변인을 1단계, 직무요구, 자원 변인을 2단계로 투입하여 변인들의 상대적 영향력을 알아보았다. 직무소진의 각 하위 구성개념에 대한 회귀분석 결과는 표 7, 8, 9와 같다.

먼저 남성 직장인의 정서적 소진에 영향을

표 7. 남녀 직장인의 정서적 소진에 대한 다중회귀분석

단계	예 측 변 인	$\beta$	$R^2$	$\Delta R^2$	$\Delta F$	
남	2	양적업무량	.50***	.25	.21	72.75***
		역할갈등	.32***	.33	.08	25.12***
		사회적지지	-.21***	.37	.04	15.42***
		정서적 요구	.18**	.40	.03	9.46**
1		결혼여부	-.21**	.05	.05	10.28**
		교육	-.15*	.07	.02	5.05*
여	2	정서적 요구	.43***	.25	.18	52.33***
		역할갈등	.29***	.31	.06	19.32***
		사회적지지	-.21***	.35	.04	13.92***
		업무자율성	-.15**	.37	.02	6.92**
		양적업무량	.16*	.39	.02	6.75*

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

미치는 요인을 살펴보면, 양적업무량( $\beta = .50$ ), 역할갈등( $\beta = .32$ ), 정서적 요구( $\beta = .18$ ) 순으로 정서적 소진을 야기하였으며, 사회적지지( $\beta = -.21$ )가 정서적 소진을 완화시키는 요인으로 작용하였다. 여성 직장인의 경우 정서적 요구( $\beta = .43$ ), 역할갈등( $\beta = .29$ ), 양적업무량( $\beta = .16$ )

의 순으로 정서적 소진에 영향을 미쳤다. 또한 사회적 지지( $\beta = -.21$ )와 업무자율성( $\beta = -.15$ )이 직무자원으로 작용하였다.

남녀 직장인의 정서적 소진에 영향을 미치는 요인을 살펴보면, 물리적 업무량이 정서적 소진의 주요한 원인이었으며, 직무요구의 영

표 8. 남녀 직장인의 냉소에 대한 다중회귀분석

단계	예 측 변 인	$\beta$	$R^2$	$\Delta R^2$	$\Delta F$	
남	2	연소득	-.18**	.03	.03	7.76**
		역할갈등	.46***	.24	.21	59.93***
		업무자율성	-.18**	.27	.03	8.90**
여	2	직위	-.27***	.07	.07	17.33***
		결혼여부	-.15*	.09	.02	5.11*
		역할갈등	.39***	.24	.14	40.54***
		교육개발기회	-.24***	.29	.05	16.18***

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$

향은 사회적지지, 업무자율성 등의 직무자원으로 완화되었다(Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005; Lee & Ashforth, 1996). 남녀 직장인의 정서적 소진을 유발 및 완화하는 요인들은 서로 유사하였지만, 상대적 영향력의 중요성은 서로 달랐는데 구체적으로 남성 직장인의 경우 양적업무량의 효과가 가장 컸으며, 역할갈등, 정서적 요구 순이었다. 반면 여성 직장인의 경우 정서적 요구의 영향이 가장 컸으며, 역할갈등, 양적업무량 순이었다. 사회적 지지는 남녀 직장인 모두에서 정서적 소진을 감소시키는 주요한 직무자원으로 작용했다. 또한 여성 직장인의 경우 인구통계 변인 가운데 결혼여부와 최종학력이 업무특성과 함께 유의한 설명변량을 보였다. 즉 여성 직장인이 기혼일수록, 교육수준이 높을수록 정서적 소진을 덜 경험하는 것으로 나타났다.

냉소란 자신의 업무에 대한 열정과 의미감을 상실하고 지나친 거리감을 두는 상태이다. 남녀 직장인에게 냉소를 유발하는 주요인으로

는 업무수행 및 목표 달성에 방해가 되는 회사의 제도, 상충하는 상사의 지시 등을 지칭하는 역할갈등(남  $\beta=.46$ , 여  $\beta=.39$ )으로 나타났다(Lee & Ashforth, 1996). 냉소를 감소시키는 요인으로는 남성 직장인의 경우 업무자율성( $\beta=-.18$ )과 인구통계 변인 가운데 연소득( $\beta=-.18$ )이 자원으로 작용하였다. 여성 직장인의 경우에는 교육개발기회( $\beta=-.24$ )와 인구통계 변인 가운데 직위( $\beta=-.27$ ), 결혼여부( $\beta=-.15$ )가 냉소를 감소시켰다. 다시 말하면 남성 직장인의 경우 역할갈등이 발생하는 상황이라도 업무수행의 자율성과 높은 연소득이 업무에 대한 냉소적 태도를 감소시켰으며, 여성 직장인의 경우 역시 역할갈등이 냉소를 야기하지만 업무수행 시 경험하는 교육개발기회를 통한 개인의 성장경험과 높은 직급, 그리고 결혼생활이 냉소를 감소시켰다.

앞선 상관분석 결과에서도 나타났듯이 직업효능감의 감소는 정서적 소진과 냉소와는 달리 직무요구보다는 직무자원과 밀접히 연관되

표 9. 남녀 직장인의 감소된 직업효능감에 대한 다중회귀분석

단계	예 측 변 인	$\beta$	$R^2$	$\Delta R^2$	$\Delta F$	
남	1	연소득	-.16*	.02	.02	5.59*
	2	업무자율성	-.54***	.31	.28	89.19***
		교육개발기회	-.25***	.36	.05	16.23***
		양적업무량	-.15**	.38	.02	7.47**
		사회적지지	-.17*	.40	.02	6.76*
여	1	결혼여부	-.25***	.06	.06	14.42***
	2	연소득	-.20**	.10	.04	9.44**
		업무자율성	-.31***	.19	.09	24.54***
		양적업무량	-.22***	.24	.05	13.28***
		교육개발기회	-.18*	.26	.02	6.79*

\* $p<.05$ , \*\* $p<.01$ , \*\*\* $p<.001$

어 있었다. 남성 직장인의 직업효능감 감소를 완화시키는 직무자원은 업무자율성( $\beta = -.54$ ), 교육개발기회( $\beta = -.25$ ), 사회적지지( $\beta = -.17$ )의 순이었다. 또한 인구통계 변인 가운데 연소득( $\beta = -.16$ )이 자원으로 작용했다. 주목할 만한 사실은 기존의 업무특성 가운데 직무요구로 분류되던 양적업무량이 직업효능감의 감소에 있어 직무자원으로( $\beta = -.15$ ) 작용하였다는 사실이다. 이러한 결과는 다양한 직무요구 변수들을 업무에 도움이 되는 도전성 직무요구(challenge demands)와 방해성 직무요구(hindrance demands)로 분류하기 시작한 최근의 연구들을 지지하는 결과이다(유지훈, 2011; Podsakoff, LePine, & LePine, 2007). 양적업무량은 직무소진의 첫 번째 구성개념인 정서적 소진에 있어서는 소진을 야기하는 주요한 직무요구(방해성)로 작용하였지만, 직업효능감의 감소에 있어서는 오히려 할당된 업무량이 직업효능감의 감소를 막아주는 도전성 직무요구로 작용하였다. 여성 직장인의 직업효능감 역시 남성 직장인과 마찬가지로 직무자원인 업무자율성( $\beta = -.31$ )과 교육개발기회( $\beta = -.18$ )의 영향을 받았으며, 양적업무량이 도전성 직무요구( $\beta = -.22$ )로 작용하였다. 또한 기혼( $\beta = -.25$ )과 높은 연소득( $\beta = -.20$ )이 직업효능감의 감소를 완화시켰다.

남녀 직장인의 직무소진에 관한 회귀분석 결과를 종합적으로 살펴보면 다음과 같다. 먼저 직무소진의 각 구성개념인 정서적 소진, 냉소, 감소된 직업효능감의 선행변인들은 남녀에 따라 상대적 영향력의 크기가 상이하였다. 또한 직무소진의 하위 구성개념들이 서로 다른 선행변인들과 관계를 맺고 있어, 정서적 소진과 냉소, 감소된 직업효능감이라는 각 구성개념의 고유한 특성을 다시 한 번 확인시켜

주었다(Lee & Ashforth, 1996). 직무소진의 첫 번째 구성개념인 정서적 소진의 경우, 물리적 업무량인 양적업무량이 직무소진을 예측하는 대표적 선행변수로 작용했으며, 남녀 직장인 모두에서 사회적 지지가 정서적 소진을 감소시키는 주요한 직무자원으로 작용했다. 두 번째 구성개념인 냉소에 대해서는 업무목표 달성에 장애가 되는 역할갈등이 주요한 선행변수였으며, 남성 직장인들의 경우 업무자율성이, 여성 직장인들의 경우 교육개발기회가 주요한 직무자원으로 작용했다. 세 번째 구성개념인 직업효능감의 감소는 직무요구 보다는 주로 직무자원들과 관련이 깊었으며, 특히 직무요구 가운데 양적업무량이 도전성 직무요구로 작용해 직업효능감의 감소를 완화시켰다. 또한 인구통계 변인 가운데 남성들에게는 주로 높은 연소득이 냉소와 직업효능감의 감소를 완화시켰으며, 여성들의 경우에는 기혼 여성 직장인들이 미혼 여성 직장인들에 비해 정서적 소진, 냉소, 직업효능감의 감소 면에서 모두 낮은 직무소진을 경험하는 것으로 나타났다.

## 논 의

본 연구는 직장인의 직무소진에 대한 남녀 차이 분석을 통해 남녀 직장인의 직무소진 수준에 차이가 존재하는지를 검증하고, 직무소진과 인구통계 변인, 직무자원과 직무요구의 관계를 탐색하여 남녀 직장인의 직무소진 차이를 조명하였다. 또한 남녀 직장인의 직무소진을 유발 및 감소시키는 요인들을 밝힘으로써, 결과적으로 남녀 직장인의 직무소진을 감소 및 예방하는 데에 도움이 되는 실질적인

단서들을 제공하고자 하였다. 본 연구를 통해 드러난 남녀 직장인의 직무소진 특성은 아래와 같다.

먼저 업무특성(직무요구, 직무자원) 인식에 대한 남녀 직장인들의 차이를 살펴보면 다음과 같다. 남성 직장인들은 직장에서 여성 직장인들에 비해 더 많은 직무요구와 더 많은 직무자원을 인식하는 것으로 나타났으나, 정서적 요구와 직무요구 평균에서만 유의미한 차이가 나타났다.

또한 직무소진 평균과 각 하위요인에 있어서는, 남성 직장인들의 정서적 소진이 여성 직장인들에 비해 높았으며, 여성 직장인들의 직무소진 평균과 직업효능감 감소 수준이 남성 직장인들에 비해 높았다. 그러나 모두 통계적으로 유의미한 수준은 아니었다. 냉소에 대해서는 남녀 직장인의 수준이 동일했다.

직무소진과 남녀 직장인의 인구통계적 특성을 살펴본 결과, 남성 직장인의 경우 직위 및 연소득과 직무소진이 유의미한 부적 상관관계를 보였다. 즉 직위가 높고 연소득이 높을수록 남성 직장인들의 직무소진 수준이 낮았다. 여성 직장인들은 연령, 직위, 연소득, 근무연수, 결혼여부와 모두 유의미한 부적 상관을 나타냈다. 구체적으로 연령, 직위, 연소득이 높고, 근무연수가 많을수록, 그리고 기혼인 경우 여성 직장인들의 직무소진이 감소하는 경향을 보였다.

직무요구, 자원과 직무소진의 상관분석 결과를 살펴보면, 남녀 직장인 모두 직무소진의 주요한 선행변인으로 알려진 직무요구와는 강한 정적 상관관계(남 .21~.59, 여 .18~.52)를, 직무소진을 감소시키는 것으로 알려진 직무자원과는 부적 상관관계(남 -.16~-.49, 여 -.20~-.48)를 나타내어 직무요구-자원 모형에

따른 이론적 가설과 일치하는 결과를 보였다. 특히 양적업무량과 직무소진 평균, 직무자원 평균, 업무자율성, 사회적 지지와 직업효능감의 감소에서 남성 직장인들이 여성 직장인들에 비해 유의하게 높은 상관관계를 나타냈다. 직무소진의 세 번째 구성요인인 직업효능감의 감소는 남녀 직장인 모두 직무요구보다는 주로 직무자원과 유의한 상관관계 패턴을 나타내어, 직무소진이 더 보다는 직무열의 차원에 가깝다는 선행연구 결과를 지지하였다(Lee & Ashforth, 1990; Lee & Ashforth, 1996; Schaufeli & Bakker, 2004; Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002).

남녀 직장인의 직무소진에 대한 단계적 회귀분석 결과, 직무소진의 각 구성개념들은 선행변인들과 고유한 관계를 맺고 있었으며 남녀에 따라 선행변인의 상대적 영향력의 크기가 상이했다. 직무요구 가운데 양적업무량은 남녀 직장인의 정서적 소진을 예측하는 주요한 선행변인으로 작용함과 동시에 직업효능감의 감소에 있어서는 오히려 효능감의 감소를 완화시키는 도전성 직무요구로 작용했다. 업무수행 목표달성을 저해하는 역할갈등은 남녀 직장인의 냉소를 야기하는 주요한 선행변인이었으며, 남성 직장인의 경우 업무자율성이, 여성 직장인의 경우 교육개발기회가 냉소를 감소시켰다. 특히 여성 직장인의 기혼여부가 정서적 소진( $R^2=.05$ ), 냉소( $R^2=.09$ ), 감소된 직업효능감( $R^2=.06$ )을 낮추는 요인으로 작용하였다.

연구결과의 의의는 다음과 같다. 첫째, 국내 남녀 직장인의 직무소진 정도가 다르지 않음을 경험적으로 밝힘으로써, 국외 연구결과들을 전반적으로 지지하였다. Maslach과 Jackson (1985)은 일찍이 ‘여성들이 남성에게 비해 보다 돌보는(caring) 성향이 강해 쉽게 정서적으로

소진될 뿐 아니라, 정신적 스트레스에 취약하기 때문에 여성 직장인들의 직무소진이 남성 직장인들에 비해 높을 것이다'라는 선입견이 있는데, 이는 성역할 고정관념에서 비롯된 잘못된 견해를 지적한 바 있다. 또한 본 연구 결과에 따르면, 직무요구에 있어서는 남성 직장인들의 수준이 다소 높았으나 전반적으로 여성 직장인들은 남성 직장인들과 유사한 수준의 근무환경에서 업무를 수행하면서 남성들과 유사한 수준의 직무소진을 경험하는 것으로 보인다.

둘째, 남녀 직장인의 직무소진을 유발 및 감소시키는 요인을 밝힘으로써, 직장인의 직무소진을 감소 및 예방하는 데에 실질적인 정보를 제공하였다. 먼저, 업무를 수행하는 데에서 서로 상충하는 상사의 지시 및 회사의 제도, 그리고 불필요한 정서적 요구는 남녀를 불문하고 직무소진을 유발하기 때문에 조직관리 관점에서 지양되어야 한다. 특히 명확하고 일관성 있는 업무지시 및 의사소통과 정서적 측면의 동기부여는 리더십의 핵심 역량이므로 위 연구결과는 리더십 교육 장면에서의 활용도가 크다고 할 수 있다. 또한 업무수행 방식 등에 있어서 허용되는 업무자율성은 남녀를 불문하고 직장인의 직무소진을 감소시키는 요인으로 밝혀졌기 때문에, 기업에서는 조직 구성원들의 업무자율성을 허용하는 제도와 문화를 조성해나갈 필요가 있겠다. 이 외에 사회적 지지와 교육개발기회 등의 직무자원도 직무소진을 감소시키는 주요 요인으로 나타났는데 그 중요도는 성별로 상이했다. 특히 동일한 역할갈등 상황에서도 남성 직장인의 경우 업무자율성이, 여성 직장인의 경우에는 업무수행과정에서 주어지는 교육개발기회가 냉소를 줄이는 핵심 요소로 작용했다. 이러한 차

이점은 관리자 및 기업들이 구성원들의 직무소진을 예방하기 위해 성별로 차별화된 전략을 사용하고, 더 나아가 직무소진으로 인한 이탈 및 이직으로 인한 비용을 감소시키는 데에 실질적인 도움을 줄 수 있을 것으로 기대된다.

또한 직장 여성들이 경력 및 자아 개발을 위해 점차 결혼을 기피하는 현 추세와는 달리, 실제로는 기혼 여성 직장인들이 미혼 여성 직장인들에 비해 낮은 직무소진을 경험하고 있었다. 이러한 연구 결과는 이미 외국의 선행연구(Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)에서 미혼 남성 직장인들이 기혼 남성 직장인들에 비해, 심지어 이혼한 남성 직장인들에 비해 가장 높은 수준의 직무소진을 경험한다는 보고와 맥을 같이 하는 것이라 볼 수 있다.

본 연구의 한계 및 향후 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 직무소진의 선행변인으로 다양한 변인들이 연구에 추가되어 직무요구와 직무자원의 경우 문항의 수를 3개씩으로 제한한 점이다. 다양한 선행변인들과 남녀 직무소진의 관계를 탐색하고자 한 본 연구의 목적상 불가피한 방침이었으나, 추후 특정 직무요구·자원 변수의 직무소진에 대한 매개효과 등을 검증할 경우에는 충분한 수의 문항을 사용하여 해당 효과를 검증하여 볼 수 있을 것이다.

둘째, 본 연구의 선행변수로 포함된 직무요구·자원 변수들 이외에도 보다 다양한 요구·자원 변수들을 연구에 포함시켜 남녀 직장인의 직무소진에 미치는 영향력을 탐색해볼 필요가 있다. 특히 결혼 및 가정, 육아에 대한 책임 등이 남녀 직장인들의 직무소진에 미치는 영향력을 알아보는 연구는 남녀 직장

인들의 업무 및 가정생활을 병행하는 데 대한 스트레스를 이해하고 출산 및 육아에 대한 배려 환경을 조성하는 데에 도움을 줄 수 있을 것이다. 또한 직무소진 연구자들은 직무요구·자원과 같은 업무특성 외에 개인의 성격특성, 인구통계 변인과 같은 개인변인들을 직무요구-자원 모형에 포함시켜서 지속적으로 탐색해 볼 것을 제안하였다(Bakker & Demerouti, 2007; Bakker, Demerouti, & Verbeke; 2004, Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2007). 비록 본 연구에서 연령, 직위, 연소득, 근무연수, 결혼여부와 같은 인구통계 변인들을 연구에 포함시켜 직무소진과의 관련성을 탐색하였으나, 향후 연구에서는 개인의 성격 특성 등 직무소진에 영향을 미칠 것으로 기대되는 다양한 개인 특성 변인들을 모형에 포함시키는 것이 바람직하겠다.

셋째, 직무소진의 반대 개념으로 간주되는 직장인의 직무열의(Job engagement)에 대한 탐색의 필요성이다. 직무열의(Job engagement)는 직무소진의 반대 개념으로 간주되며(Maslach & Leiter; 1997) 긍정 심리학과 더불어 점차 각광을 받고 있는 연구 분야이다. 그러나 아직 직무열의의 남녀 차이에 관한 연구는 전무한 실정이다. 직무열의와 직무소진은 매우 유사한 선행변인들과 관련을 맺고 있으며 직무요구-자원 모형을 통해 설명된다. 그러나 직무열의와 직무소진이 동일한 선상의 반대개념이기 보다는 부적 상관관계를 맺고 있는 독립적인 구성개념됨을 고려할 때(Schaufeli & Bakker, 2004), 직무열의의 남녀 차이에 대한 연구를 통해 남녀 직장인의 직무열의를 고무시키는 요인들을 탐색해보는 작업은 매우 흥미로울 것이다.

## 참고문헌

- 신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도(MBI-GS)에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16(3), 1-17.
- 유지훈 (2011). 방해성 및 도전성 스트레스가 직무탈진 및 직무열의에 미치는 영향: 직무요구-자원 모형의 적용. 아주대학교 대학원 박사학위논문.
- 이 랑 (2006). 직무탈진과 직무열의의 요구-자원 모델에서 정서노동전략의 역할: 콜센터 상담원을 대상으로. 아주대학교 대학원 석사학위논문.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170-180.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Dual processes at work in a call centre: An application of the job demands-resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 393-417.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris T. W., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. G. (2003). A multigroup analysis of the job demands-resources model in four home care

- organizations. *International Journal of Stress Management*, 10(1), 16-38.
- Bakker, A., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory-General Survey: An internet study. *Anxiety, Stress, & Coping*, 15, 245-260.
- Brookings, J. B., Bolton, B., Brown, C. E., & McEvoy, A. (1985). Self-reported job burnout among female human service professionals. *Journal of Organizational Behavior*, 6(2), 143-150.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Crawford, E. R., LePine, J. A., & Rich, B. R. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834-848.
- 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.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30(6), 859-879.
- Halbesleben, J. R. B., Osburn, H. K., & Mumford, M. D. (2006). Action research as a burnout intervention: Reducing burnout in the federal fire service. *Journal of Applied Behavioral Science*, 42(2), 244-266.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50(3), 337-370.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307-324.
- Janssen, P. M., Schaufeli W. B., & Houkes I. (1999). Work-related and individual determinants of the three burnout dimensions. *Work & Stress*, 13(1), 74-86.
- Koeske, G. F. & Koeske, R. D. (1989). Construct validity of the Maslach Burnout Inventory: A critical review and reconceptualization. *Journal of Applied Behavioral Science*, 25(2), 131-144.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 743-747.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A further examination of managerial burnout: Toward an integrated model. *Journal of Organizational Behavior*, 14(1), 3-20.
- 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.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2001). Burnout and quality in a speed-up world. *Journal for Quality & Participation*, 24(2), 48-51.
- LePine, J. A., Podsakoff, N. P., & LePine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: An

- explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48(5), 764-775.
- Maslach, C. (2001). What have we learned about burnout and health. *Psychology and Health*, 16, 607-611.
- Maslach, C., & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*, 7(1), 63-74.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1985). The role of sex and family variables in burnout. *Sex Roles*, 12(7-8), 837-851.
- Maslach, C., & Schaufeli, W. B. (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, and T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp.1-16). Philadelphia, PA, US: Taylor & Francis
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *The Maslach Burnout Inventory (3rd ed)*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Pines, A. M. (1997). Gender Differences in Burnout: Israelis' Responses to the Intifada. *European Psychologist*, 2(1), 28-34.
- Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 438-454.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- 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., Bakker, A. B., Hoogduin, K., Schaap, C., & Kladler, A. (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the Burnout Measure. *Psychology and Health*, 16(5), 565-582.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson S. E. (1996). *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual (3rd ed)*. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.
- 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, 71-92.
- Schaufeli, W. B., & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement and their relationship with efficacy beliefs. *Anxiety, Stress and Coping*, 20, 177-196.
- Shin, K. (2003). Job engagement and job burnout in a South Korean sample. Doctoral Dissertation, Kansas State University.
- Shirom, A. (2003). Job related burnout: A review. In J. C. Quick, & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology*

- (pp.245-264). Washington, DC: American Psychological Association.
- Shirom, A. (2009). Burnout and health: expanding our knowledge. *Stress and Health*, 25, 281-285.
- 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(4), 356-367.
- Taris, T. W., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. G. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work & Stress*, 19(3), 238-255.
- Van Veidhoven, M., & Meijman, T. F. (1994). *The measurement of psychosocial strain at work: The questionnaire experience and evaluation of work*. Amsterdam: NIA.
- Zellars, K. L., Perrewé, P. L., & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30(8), 1570-1598.
- 1차원고접수 : 2013. 04. 30.  
심사통과접수 : 2013. 06. 10.  
최종원고접수 : 2013. 06. 22.

## Gender Differences on Job Burnout among South Korean Employees

Yoosun Kim

Myoung-so Kim

Young-seok Han

Hoseo University

Present study explored gender differences on job burnout among 441 South Korean employees. According to job demands-resources model, job characteristics were divided into two categories as job demands(workload, role conflict, emotional demands) and job resources(autonomy, social support, opportunities to learn). Demographic variables were also included in regression analyses to test influences on burnout among predictors. Results show that male employees reported rather higher levels of job demands and resources than female employees, and the levels of emotional demands and overall job demands were significantly different. Male and female employees showed no significant differences on burnout levels. This supports the earlier finding of Maslach & Jackson(1985) that gender itself is not a strong predictor of employee burnout. Regression analyses indicated that the importance of predictors on three burnout constructs was different between male and female employees. Based on the results, implications, limitations, and suggestions for further researches were discussed.

*Key words* : job burnout, gender differences, job demands-resources model, job demands, job resources