

교육학 석사학위 논문

지방공무원의 직무 스트레스가  
소진에 미치는 영향:  
회복탄력성의 조절효과

아주대학교 교육대학원

심리치료교육전공

이 성 진

지방공무원의 직무 스트레스가  
소진에 미치는 영향:  
회복탄력성의 조절효과

지도교수 홍 정 순

이 논문을 교육학 석사학위 논문으로 제출함.

2021년 2월

아주대학교 교육대학원

심리치료교육전공

이 성 진

이성진의 교육학 석사학위 청구 논문을 인준함.

심사위원장 홍 정 순 인

심사위원 신 효 정 인

심사위원 김 영 희 인

아주대학교 교육대학원

2020년 11월

## 국문초록

본 연구의 목적은 지방공무원들을 대상으로 직무스트레스와 직무소진 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과가 유의한지를 검증하는 것이었다.

이를 위해 경기도 용인시청, 서울시 구로구청 외 4개 구청에서 20세 이상에서 60세 미만 지방공무원 312명을 대상으로 직무스트레스 척도, 직무소진척도, 회복탄력성 척도에 대한 설문을 실시하였으며, 자료 분석을 위해 SPSS 22.0 프로그램을 이용해 빈도분석, 신뢰도 분석, Pearson 적률상관분석, 위계적 회귀분석을 실시하였다.

본 연구의 주요 결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 직무스트레스와 직무소진, 회복탄력성 간의 관계에서는 모두 유의한 상관이 나타났다. 직무스트레스와 직무소진 간의 관계에서는 정적상관이 유의하였으며, 직무스트레스와 회복탄력성 간의 관계 및 직무소진과 회복탄력성 간의 관계에서는 부적상관이 유의하였다. 직무스트레스의 하위변인별로 살펴보면, 직무요구도, 직무자율성, 관계갈등, 직무불안정성, 조직체계, 보상부적절성, 직장문화의 총 7개 하위변인들은 직무소진과는 모두 유의한 정적상관을 보였다. 직무스트레스 하위변인들과 회복탄력성 간의 관계에서는 직무불안정성을 제외한 직무스트레스의 하위변인 대부분은 회복탄력성과 유의한 부적상관을 나타냈다.

둘째, 직무소진에 대한 직무스트레스 및 직무스트레스의 각 하위변인들과 회복탄력성 간의 상호작용 효과를 살펴본 결과, 직무스트레스의 하위변인 중 관계갈등과 직무소진 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과가 유의하게 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 관계갈등이 증가할수록 직무소진 또한 증가하는 것으로 나타났으며, 두 변인 간 관계의 강도는 회복탄력성 수준에 의존하는 것으로 나타났다. 본 연구에서 유의하게 나타난 조절효

과의 양상을 단순주효과 분석을 통해 보다 구체적으로 분석한 결과, 관계갈등이 높은 경우에는 회복탄력성이 고, 중, 저 수준인 사람들 간 직무소진의 수준 차이가 유의하지 않았다. 하지만 관계갈등이 중간 혹은 낮은 수준일 경우 회복탄력성 수준에 따라 직무소진의 수준이 유의한 차이를 보였으며, 회복탄력성이 높을수록 직무소진이 낮아지는 양상을 나타냈다.

본 연구는 지방공무원들이 경험하는 직무스트레스와 직무소진 간의 관계가 회복탄력성에 의해 조절될 수 있음을 검증함으로써 지방공무원들이 심리적 건강 측면에서 회복탄력성이 가지는 중요성을 확인하였다. 따라서 직무에 따른 소진으로 심리적 어려움을 겪는 지방공무원들을 대상으로하는 초기상담을 위한 기초 자료 제공 및 직무소진 경감을 위한 개입방안을 마련하는데 기여할 것으로 기대된다.

# 목 차

I. 서론 .....	1
1. 연구의 필요성 및 목적 .....	1
2. 연구문제 .....	6
II. 이론적 배경 .....	7
1. 직무스트레스 .....	7
2. 회복탄력성 .....	10
3. 직무소진 .....	13
4. 변인 간 선행연구 .....	16
III. 연구방법 .....	20
1. 연구대상 .....	20
2. 측정도구 .....	21
3. 분석방법 .....	24
IV. 연구결과 .....	27
1. 주요 변인들 간의 상관분석 .....	27
2. 직무스트레스와 소진 간 회복탄력성의 조절효과 .....	30
V. 요약 및 결론 .....	45
1. 요약 및 논의 .....	45

2. 결론 및 제언 .....	48
참고문헌 .....	51
부록 .....	59

## 표 목차

<표-1> 응답자들의 인구통계학적 특성 .....	20
<표-2> 직무스트레스 척도의 하위요인별 문항 구성과 신뢰도 계수 .....	22
<표-3> 직무소진 척도의 하위요인별 문항 구성과 신뢰도 계수 .....	23
<표-4> 회복탄력성 척도의 하위요인별 문항 구성과 신뢰도 계수 .....	24
<표-5> 변인들 간의 상관 .....	28
<표-6> 직무스트레스와 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석 .....	30
<표-7> 직무요구도와 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석 .....	31
<표-8> 직무자율성과 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석 .....	33
<표-9> 관계갈등과 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석 .....	35
<표-10> 조절효과 유의성에 대한 검증 결과 .....	38
<표-11> 직무불안정성과 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석 .....	40
<표-12> 조직체제와 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석 .....	41



<표-13> 보상부적절성과 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석 .....	43
<표-14> 직장문화와 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석 .....	44

## 그림 목차

[그림-1] 연구모형 .....	6
[그림-2] 관계갈등과 소진 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과 .....	36

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성과 목적

지방정부에서 근무하는 지방공무원은 업무 특성상 국가공무원에 비해 주민과 직접 대면해야 하는 경우가 많다(정찬범, 2014). 지방공무원은 국가의 모든 정책이 수행되는 과정뿐만 아니라 불만이나 원성이 있을 경우, 이를 직접 접해야 하는 위치에 있다. 더욱이, 주민들이 요구하는 행정서비스 수준이 증가하고 있으며, 업무 특성상 주민들과의 접촉은 일회성이나 단기간에 종료되기보다는 장기간에 걸쳐 일어난다. 다른 한편으로, 구조조정과 행정혁신 등 지방행정환경 또한 급격한 변화를 겪고 있으며, 중앙정부에 의한 예산 배정이 성과 위주로 이루어지고 있다. 이러한 변화에 대응하기 위해 지방자치단체들도 내부적으로 경쟁 및 성과중심 방식을 도입하였고, 지방공무원들은 경쟁을 통해 성과를 내야만 하는 상황에 처하게 되었다. 이러한 요인들로 인해 지방공무원들은 높은 수준의 스트레스를 장기간에 걸쳐 경험하게 될 가능성이 있다(김주원, 함수근, 2007). 이와 같이 직무로 인해 겪게되는 스트레스를 직무스트레스라고 하며 구체적으로는 업무 수행 과정에서 개인의 능력에 비해 감당하기 어려운 상황을 경험할 때 겪게 되는 불안, 흥분, 신체적 긴장 등의 심리적, 생리적 반응(Hellriegel et al., 1998), 혹은 구성원이 직무환경으로 인하여 과민한 상태 또는 정신적 긴장 상태에 놓이게 되는 것(Hunter & Thatcher, 2007) 등으로 정의된다.

직무로 인해 장기간에 걸쳐 지속적인 스트레스에 노출되었을 때 이를 극복하거나 이겨낼 수 없는 상태에서 직무소진이 초래될 가능성이 높아진다(이미성, 2016). 직무소진은 과도한 직무 요구로 인해 발생하는 신체적,

정신적인 부정적 결과(Freudenberger, 1974) 혹은 스트레스로 인해 부정적으로 변해가는 과정(Cherniss, 1980)을 말한다. 직무소진이 발생한 개인은 정서적 고갈과 탈 인격화, 자기 성취감 감소 등을 겪게 된다(Maslach & Jackson, 1981). 구체적으로, 정서적 고갈이 일어나면 정서적 자원의 소실로 의욕과 에너지가 상실되어 버린 상태가 되며, 이로 인해 정서적 쇠약, 무력함 등을 겪게 되거나(장철영·권영주, 2006), 흥미와 관심, 신뢰 등이 상실되어 자신의 의지로 일에 전념하기 어려워질 수 있다(최가영·김운주, 2000). 직무소진을 경험하게 되는 또 다른 형태인 비인간화는 개인이 타인을 대할 때 진심으로 대하기보다 단지 하나의 대상으로만 간주하게 되는 것을 말하며(Maslach et al., 2001), 이런 상태의 구성원은 고객, 조직, 동료들에게 부정적이고 무관심하며, 냉소적 태도를 보이게 된다(Jackson, Tumer & Brief, 1987). 마지막으로 개인적 성취감이 저하된 현상을 나타내는 사람들은 자신에 대해 전반적으로 부정적인 태도를 나타내며, 사기 저하, 이탈, 생산성의 감소, 무능력한 대응 등의 부정적인 행동을 보일 뿐만 아니라(Maslach, 1982), 실패의 가능성에 대한 두려움을 증폭시키고 개인적 책임감을 실제보다 과도하게 인식하도록 만드는 데 기여한다(Cordes & Dougherty, 1993).

직무소진은 직무스트레스에 의해 신체적, 정서적, 정신적으로 고갈된 상태로 볼 수 있기에, 직무스트레스와 직무소진간의 관계를 다룬 선행연구들을 살펴보면, 대부분 두 변인 간의 관계가 정적 상관을 보이는 동시에 시간상으로는 직무스트레스가 직무소진에 선행하면서 직무소진을 초래하는 요인이 되는 것으로 나타난다(김정은, 2018; 김혜은, 2014; 박종주, 2015; 우주완, 2016; 이재곤, 2018). 그러나 직무스트레스에 노출된다고 하여 모두가 소진을 경험하는 것은 아니다. 개인이 지닌 대처방식의 효과성 수준에 따라 개인이 경험하는 직무소진의 수준은 다를 수 있으며, 따라서

적절한 대처가 중요하다(Burisch, 1993). 동일한 스트레스를 받는다고 하더라도 개인의 대처능력에 따라 스트레스에 의한 심리적 결과는 상이할 수 있기 때문이다. 예를 들어 스트레스 상황에 처했을 때, 어떤 사람은 동기부여가 되는 반면, 다른 사람은 걱정하거나 긴장하게 될 수 있다(김영철, 2002). 불리한 상황에 처한 개인이 자신이 경험하는 스트레스에도 불구하고 이를 극복해내는 과정에 대해 학자들은 개인이 지닌 심리적 자원에 의한 대처능력에서의 개인차에 초점을 두고 연구를 하였는데, 여기에서 개인이 지닌 심리적 자원을 회복탄력성이라고 한다(Luthar, Cicchetti & Becker, 2000). 원래 ‘To jump back’이란 뜻을 가진 라틴어 ‘Resiliere’를 어원으로 하는 이 개념은 스트레스나 충격이 가해진 상황에서 적응하고 회복하는 능력 혹은 심리적·신체적으로 위협적인 상황에 직면했을 때 이를 극복하고 환경에 적응하는 능력으로 정의되며(홍은숙, 2006), 환경적 요구에 따라 긴장에 대한 인내 수준과 충동 통제를 강화하거나 약화시키는 조절 능력(Block & Kremen, 1996), 개인이 자신의 자원을 성공적으로 활용하는 능력(Waters & Sroufe, 1983), 역경을 성장의 경험으로 전환하고 앞으로 더 나아가는 능력(Polk, 1997) 등으로 개념화되기도 한다. 회복탄력성은 스트레스와 밀접한 관련을 지니고 있어 회복탄력성 수준이 높을수록 스트레스 상황에 마주 해서도 이를 극복하고 당면 과제를 잘 해결해 나갈 수 있다고 하며(Gjerde, Block, & Block, 1986), 스트레스 상황에 처하더라도 회복탄력성이 높은 사람은 우울이나 불안 등 부정적 감정에 몰두하면서 심리적으로 취약해지기보다는 주위에 있는 자원들을 적절히 활용하여 적극적으로 문제를 해결하는 경향을 보인다고 한다(Hernandez, 1993). 요약하면, 직무스트레스로 인해 직무소진이 초래되는 과정은 모든 사람에게 동일한 방식으로 일어난다고 하기보다는 개인이 지닌 심리적 자원, 즉 회복탄력성 수준에 의해 상이하게 나타날 가능성이 있다.

이러한 맥락에서 진행된 연구들은 직무스트레스가 직무소진에 영향을 미치는 과정에서 회복탄력성을 잠정적인 조절변인으로 상정하여 연구를 진행하였다. 사회복지전담 공무원(김혜은, 2014), 장애유아 담당 교사(김정은, 2018), 콜센터 종사자(이유리 등, 2018) 등 다양한 직종에 종사하는 사람들을 연구 대상으로 포함시켜 수행한 연구 결과에서는 직무스트레스와 직무소진 간 회복탄력성의 조절 효과가 일관되게 유의한 것으로 나타났다. 하지만 주민과 직접 대면해야 하는 업무 형태, 점차 높아지는 서비스 요구 수준, 성과 위주의 평가 방식 도입으로 인한 업무과중 등 높은 수준의 직무스트레스를 경험할 가능성이 높은 지방공무원들을 대상으로 그들의 회복탄력성이 하는 역할에 대해 연구한 바가 드문 실정이다. 즉, 지방공무원들이 지닌 회복탄력성이 그들이 경험하는 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향을 유의하게 완화해줄 수 있는지에 대한 연구가 이루어질 필요성이 있다. 이와 더불어, 직무스트레스는 직무요구도, 직무 자율성, 관계 갈등, 직무 불안정성, 조직체계, 보상부적절성, 직장문화 등의 개별적인 요소들로 구분되는 만큼 각 영역들은 다른 변인들과의 관계에서 차별적 결과를 나타낼 가능성이 있다. 이와 관련하여 선행 연구들을 살펴보면 직무스트레스는 하위변인에 따라 직무요구, 직무불안정, 직장문화 등 일부 변인들은 소진을 유의하게 예측하였으나 다른 변인들은 소진을 유의하게 예측하지 못했다(김혜은, 2014). 따라서 직무스트레스에 대하여 각 하위변인별로 다른 변인들과의 관계를 살펴봐야 할 필요성이 제시된다.

따라서 본 연구에서는 지방공무원들을 대상으로 직무스트레스와 직무소진 간의 관계에서 회복탄력성을 잠정적인 조절변인으로 상정한 후, 개인이 경험하는 직무소진에 대한 직무스트레스의 효과가 그가 지닌 회복탄력성 수준에 따라 상이하게 나타나는지를 검증해보고자 한다. 아울러, 직무스트레스가 직무소진에 미치는 효과가 회복탄력성에 의해 약화되는 패

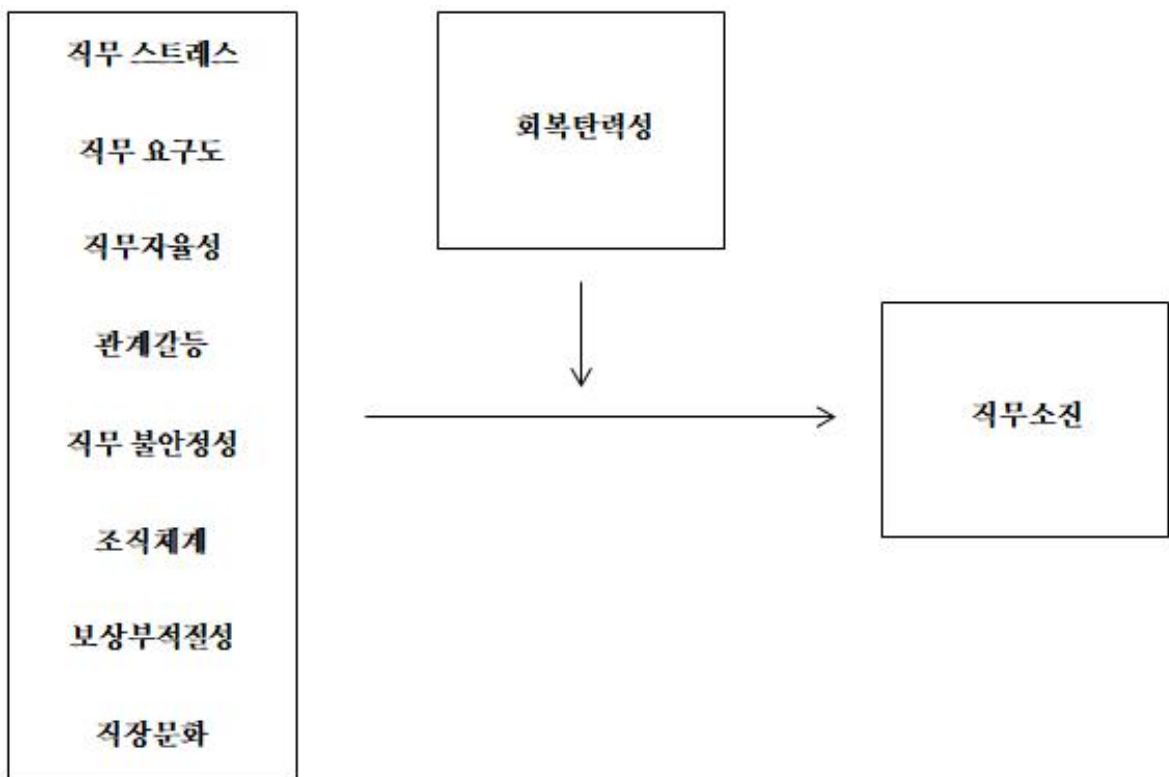
턴을 구체적으로 확인해봄으로써, 지방공무원에 대한 심리적 개입에서의 시사점과 개입 방향에 대해 탐색해보고자 한다. 더불어, 직무스트레스의 하위요인들이 서로 구분되는 영역을 가지는 것을 고려하여 직무스트레스 뿐만 아니라 직무스트레스의 각 하위요인들을 독립변인으로 투입하여 회복탄력성과의 상호작용이 직무소진에 미치는 효과가 유의한 지를 검증해보고자 하였다. 이를 통해 회복탄력성의 조절효과가 유의하게 나타나는 직무관련 특정영역에 대한 보다 구체적인 정보를 확인할 수 있을 것으로 기대된다.

## 2. 연구 문제

본 연구는 지방공무원들이 경험하는 직무스트레스와 직무소진 간의 관계에서 회복탄력성이 가지는 조절 효과에 대해 알아보기 위하여 다음과 같이 연구 문제를 설정하였다. 연구모형은 [그림-1]과 같다.

연구문제 1. 지방공무원들이 경험하는 직무스트레스, 직무소진, 회복탄력성의 관계는 어떠한가?

연구문제 2. 지방공무원들이 경험하는 직무스트레스의 각 하위요인과 직무소진간의 관계는 회복탄력성에 의해 조절되는가?



[그림-1] 연구모형

## II. 이론적 배경

### 1. 직무스트레스

#### 가. 직무스트레스의 개념

스트레스는 1900년대 초부터 연구되기 시작한 개념으로 초창기에는 주로 생리학, 의학, 심리학 등의 분야에서 다루었으나, 1970년대에 들어와서 조직 관리 차원에서 스트레스의 원인과 결과 등에 주목하면서 산업심리학, 행동과학, 기업 경영학과 같은 분야에서 본격적으로 연구하기 시작하면서 직무스트레스라는 개념이 나타나게 되었다(이주형·김영철, 2002). 현대 직장인들이 경험하는 직무스트레스는 상당히 심각한 수준으로, 미국에서는 근로자의 40%, 유럽에서는 근로자의 28%가 높은 수준의 직무스트레스를 호소하고 있으며, 이로 인해 지출하는 비용이 매년 증가하고 있다(정춘화, 2006). 직무스트레스에 관하여 미국 노동부 산하 국립산업안전건강연구소(NIOSH ;National Institute for Occupational Safety and Health, 1999)에서는 작업조건과 조직 구성원 간의 상호작용 과정 과정에서 발생하는 불균형으로 인해 신체적, 심리적, 행동적 반응 또는 지각이 나타나서 지속되는 경우 이로 인해 다양한 질병이 발생할 수 있다고 한다. 다른 연구들이 제시한 직무스트레스의 개념에 대해 살펴보면, 업무 수행 과정에서 개인의 능력에 비해 감당하기 어려운 상황을 경험할 때 겪게 되는 불안, 흥분, 신체적 긴장 등의 심리적, 생리적 반응(Hellriegel et al., 1998), 구성원이 직무환경으로 인하여 과민한 상태 또는 정신적 긴장 상태에 놓이게 되는 것(Hunter & Thatcher, 2007) 등이 있다. 한국에서 수행된 연구의 경우, 한국산업안전공단(2005)에서는 직무 요건과 근로자의



능력이나 자원, 바램이 불일치하는 경우 발생할 가능성이 있는 해로운 신체적, 정서적 반응으로 직무스트레스를 정의하고 있다.

Parker와 DeCotiis(1983)는 레스토랑 관리자들을 대상으로 연구한 결과, 직무스트레스는 직무 자체와 조직 특성을 비롯하여 조직 내 역할, 대인관계, 경력개발, 조직에 대한 헌신과 책임감 등 총 6개 요인으로 이루어져 있다고 하였다. 직무 자체에는 직무자율성, 정체성, 다양성이 포함되며, 조직의 특성에는 조직구조와 분위기가 포함된다. 조직 내 역할에는 역할 모호성, 갈등, 과부하가 포함되고 대인관계에는 상사, 동료 및 부하와의 관계 및 신뢰도가 포함된다. 경력개발에는 승진, 성과, 개발이, 조직에 대한 헌신과 책임감에는 조직몰입 및 직무몰입이 각각 포함된다고 하였다. Hendrix, Summers, Leap 그리고 Steel(1995)은 미국 국방부에서 근무하는 사람들을 대상으로 연구하였으며, 조직 내적 요인, 조직 외적 요인, 개인 특성 요인으로 직무스트레스 요인을 구분하였다. 그에 의하면 조직 내적 요인에는 역할 모호, 의사소통, 조직 분위기, 역할 과다와 갈등, 시간외 근무 등이 포함되며, 조직 외적 요인에는 지지의 결여, 실업률, 가족 간 관계 등이 포함되고, 개인 특성 요인에는 성별, 연령, 성격 등이 포함될 수 있다고 하였다. 직무스트레스 관련 국내 연구를 살펴보면, 박혜운(2006)은 항공사 승무원을 대상으로 한 연구에서 직무 특성, 조직 내적 특성, 조직 외적 특성으로 직무스트레스를 분류하였으며, 직무 특성에는 불평등과 역할 과다, 보수교육, 역할갈등, 대화의 질, 근무여건, 불규칙한 근무가, 조직 내적 특성에는 평가, 급여, 복지, 장래성과 경력개발이, 조직 외적 특성에는 지역사회의 직업에 대한 평가와 인식 수준이 각각 포함된다고 하였다. 이 외에도 전병길과 임정우(2008)는 카지노 딜러를 대상으로 수행한 연구에서 직무스트레스는 직무 범주, 조직·물리적 환경 범주, 직무·조직 외적 범주 등으로 구분된다고 하였으며, 김민경(2015)은 호텔에

근무하는 사람들을 대상으로 수행한 연구에서 고객 관련 스트레스, 역할 스트레스로 직무스트레스 요인을 분류하였다. 김준환(2014)은 직무스트레스 요인을 역할 과다, 역할 모호성, 역할갈등 등으로 구분하여 사회복지사들의 직무스트레스를 연구한 바 있다. 본 연구에서는 참가자들의 직무스트레스 수준 측정을 위해서 장세진 등(2005)이 개발한 척도를 사용하였으며, 이 척도에서는 직무스트레스를 7개 요인으로 구분하고 있다. 여기에는 직무요구, 조직체계, 관계갈등, 직무불안정, 조직자율, 보상부적절, 직장문화 등이 포함되어 있다. 구체적으로 살펴보면 다음과 같다. 직무에 대한 부담정보를 의미하며 시간적 압박, 업무량 등을 포함하는 직무요구, 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 의미하며 기술적 재량 및 자율성 등을 포함하는 직무자율성, 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도를 의미하며 구직기회, 고용불안정성 등을 포함하는 직무안정성, 회사 내의 대인관계로 동료나 상사의지지 등을 포함하는 관계갈등, 조직의 전략 및 운영체계 등을 의미하는 조직체계, 주로 동기와 관련되는 것으로 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 보상적절성, 비공식적 직장문화 혹은 집단주의적 문화와 같은 직장문화 등으로 나누어 살펴볼 수 있다.

#### 나. 지방공무원의 직무스트레스

행정 공무원은 크게 중앙공무원과 지방공무원으로 나눌 수 있다. 지방정부에서 근무하는 지방공무원은 중앙부처에서 근무하는 국가공무원에 비해 업무 특성상 주민과 직접 대면해야 하는 경우가 많으며, 대민 행정서비스를 제공하는 주체로 높은 사명감을 필요로 한다(정찬범, 2014). 지방공무원은 국가의 모든 정책이 수행되는 과정에서 주민과 직접 대면하여

이를 실질적으로 수행하는 입장일 뿐 아니라, 주민들의 불만과 원성을 직접 접해야 하는 상황에 처해 있다. 더욱이, 1991년에 지방자치체가 실시된 이래 대민 행정서비스의 요구 수준이 나날이 높아지고 있어 담당 공무원들의 업무에서 받는 스트레스가 가중되고 있다. 다른 한편으로, 계속된 구조조정과 행정혁신 등 지방행정환경 또한 급격한 변화를 겪고 있으며, 중앙정부에서는 각 지자체의 성과에 의해 총 인력에 대한 예산 및 지방교부세를 차별적으로 지급해 주고 있다. 이러한 상황에서 지방자치단체는 변화에 대응하기 위하여 내부적으로 경쟁 및 성과중심 방식을 도입하였고, 지방공무원들은 경쟁을 통한 성과를 내야만 하는 상황에 처하게 되었으며, 이로 인해 이전에 비해 더욱 높은 수준의 직무스트레스에 노출되게 되었다(김주원, 함수근, 2007). 다른 직종들과 비교해볼 때, 공무원이라는 직종이 가지는 특성은 국민에 대한 높은 사명감이 요구된다는 것이다. 이는 공무원직종만의 특성이며 이에 수반되는 직무스트레스가 상대적으로 높을 것으로 예상된다(탁진국, 윤혜진, 2002). 더욱이 지방공무원들이 수행하는 행정업무는 지역주민과 밀접한 관련이 있고 이에 따른 서비스 마인드의 필요성은 지방공무원들의 스트레스를 가중시키는 요인으로 작용할 수 있다. 이러한 상황을 감안할 때, 지방공무원들이 경험하는 직무스트레스와 직무소진에 대한 심도 있는 연구의 필요성이 제기된다.

## 2. 회복탄력성

탄력성은 비교적 최근에 등장한 심리학적 개념으로 스트레스 요인에도 불구하고 이를 극복해내는 개인의 심리적 자원을 의미한다(Luthar, Cicchetti & Becker, 2000). 회복탄력성은 원래 'To jump back'이란 뜻을 가진 라틴어 'Resiliere'를 어원으로 하는 단어로서, 이전 상태로 돌아가는

능력을 말한다(홍은숙, 2006). 이러한 개념을 인간에게 적용하면 스트레스나 충격이 가해진 상황에서 적응하고 회복하는 능력 혹은 심리적·신체적으로 위협적인 상황에 직면했을 때 이를 극복하고 환경에 적응하는 능력이라고 볼 수 있다(홍은숙, 2006). 즉, 환경으로 인한 스트레스, 역경 혹은 위협에도 불구하고 행동적, 정서적 측면에서 건강하게 적응해나가는 사람들을 설명하기 위해 구성된 심리학적 개념으로서(Block & Block, 1980), 환경적 요구에 따라 긴장에 대한 인내 수준과 충동 통제를 강화하거나 약화시키는 조절 능력으로 개념화되기도 한다(Block & Kremen, 1996). Waters와 Sroufe(1983)는 개인이 자신의 자원을 성공적으로 활용하는 능력으로 탄력성을 정의한 바 있으며, 이 외에도 역경을 성장의 경험으로 전환하고 앞으로 더 나아가는 능력(Polk, 1997), 혹은 정신적 저항력으로 정의한 연구자들도 있었다(Opp, Fingerle & Freytag, 1999).

국내 연구자들이 회복탄력성에 대해서 정의한 바를 살펴보면, 환경의 변화에 적응하고 그 환경을 스스로에게 유리한 방향으로 이용하는 총체적 능력(김주환, 2011), 자아 탄력성에 비해 변화 가능성이 더욱 크고 적응과 부적응 사이에서 계속적으로 변화하는 역동적인 과정에서의 능력(황순택·구형모·김지혜, 2001) 등으로 정의하였다.

높은 수준의 회복탄력성을 지닌 사람은 스트레스 상황에 마주 해서도 이를 극복하고 당면 과제를 잘 해결해 나갈 수 있으며(Gjerde, Block, & Block, 1986), 스트레스 상황에서도 우울이나 불안에 휩싸여 취약해지기보다는 다양한 환경자원을 활용하여 환경 변화를 유도하면서 적극적 문제 해결 방식을 취하는 것으로 알려져 있다(Hernandez, 1993). 이 외에도 탄력성 수준이 높을수록 적응을 위해 다양한 자원을 융통성 있게 활용할 수 있으며(Block & Kremen, 1996), 충동을 잘 통제하며 대인관계에서 발생하는 문제를 해결하는 능력이 뛰어나고 그러한 문제에 대해 효율적인 대

처를 할 수 있는 것으로 알려져 있다(구형모, 2000).

회복탄력성의 구성요소는 연구자의 접근 방식과 연구들에 따라 다양하고 광범위하게 제시되고 있다. Wagnild와 Young(1993)에 의하면 회복탄력성이 인내심, 평정심, 자기신뢰, 실존적 외로움, 의미로 구성되어 있다고 하였다. 이 중에서 평정심은 삶과 경험 간 균형 잡힌 시각을, 인내심은 역경에도 불구하고 끈기 있는 행동을 취하는 것을 말한다. 그리고 자기신뢰란 자신과 자신의 능력에 관한 믿음이며, 의미는 삶에는 어떤 목적이 있다는 인식이다. Reivich와 Shatte(2002)는 회복탄력성을 구성하는 요소로 정서조절력, 낙관성, 원인 분석력, 공감 능력, 충동조절력, 자기효능감, 적극적 도전성을 제시하였다. 그들에 의하면 정서조절력은 스트레스 상황에서 자신의 감정과 정서 등을 조절할 수 있는 능력을 지칭한다. 충동조절력은 목표의 달성을 위해서 일시적인 충동이나 욕구를 억제하며 인내하는 능력이며, 낙관성은 주어진 상황들이 미래 시점에서는 좋아질 것이라고 긍정적인 사고를 하는 것이다. 원인 분석력은 문제의 해결을 위한 원인 진단 혹은 어떤 현상과 변화의 근본 원인들을 파악할 수 있는 능력을 말한다. 공감 능력은 타인의 감정이나 내적 경험을 이해하고 경험할 수 있는 능력을, 자기효능감은 자신이 무엇인가를 해낼 수 있다는 신념을, 적극적인 도전성은 일상에 안주하기보다 자신의 한계를 넘어서서 새로운 것에 도전할 수 있는 능력을 말한다. Connor와 Davidson(2003)은 탄력성을 측정하기 위해서 Connor-Davidson Resilience Scale을 개발하였으며, 탄력성은 강인성, 인내력, 낙관성, 지지, 영성 등 다섯 가지 요인으로 구성되어 있다고 하였다. 이 중에서 강인성은 개인의 능력, 높은 기준 및 끈기를 나타내며 인내력은 스트레스를 감내하는 능력이다. 지지는 자신의 목표를 성취하고 다른 사람의 도움을 얻는 것을 통제할 수 있는 능력을 의미하고, 낙관성은 변화에 대한 긍정적인 수용과 안정적인 대인관계, 영성은 신

양 혹은 영적인 영향을 말한다.

국내에서는 김주환(2011)이 회복탄력성의 구성요소를 자기조절능력 능력, 대인관계 능력, 긍정성으로 제시한 바 있다. 자기조절 능력이란 어려운 상황에 마주 해서도 자신의 감정을 인식하고 조절하는 능력이며, 대인관계 능력은 원만한 인간관계를 맺고 유지할 수 있는 능력이고, 긍정성은 자신이 겪는 실패를 일시적인 것이라고 여기고 미래에는 좋은 일이 일어날 것이라는 긍정적 기대를 하는 것을 말한다.

위에서 살펴본 것과 같이 회복탄력성에 대해서 많은 연구자들이 다양한 설명을 제시하였으며, 전체적으로 요약하면 외부 환경 변화에 적응해나가는 개인의 능력으로 볼 수 있겠다.

### 3. 직무소진

직무소진은 소진으로부터 유래하였으며, 소진은 정신분석학자인 Freudenberger가 직업으로 인해 정신적으로 매우 힘들어하면서 피로함, 과민성(irritability), 냉소주의(cynicism) 등을 경험하고 있는 사람들을 관찰하고 이를 설명하는 과정에서 나온 개념이다(윤은주, 2008). Freudenberger(1974)은 과도한 직무 요구로 인해 소진이 발생하며 그로 인해 신체적 및 정신적인 부정적 결과가 발생한다고 주장하였다. Freudenberger(1974)가 정의한 개념 이외에도 소진의 개념에 대해서는 스트레스로 인해 부정적으로 변해가는 과정(Cherniss, 1980), 자신이 하는 일에 대해 의미 없이 생각하거나 변화에 영향을 미칠 수 없다고 느끼는 소외(Dworkin, 1987), 피로감을 동반하는 감정적인 탈진(Maslach & Shaufeli, 1993) 등 다양한 해석이 제시된 바 있다. 소진에 대한 체계적인 연구는 Maslach와 Jackson(1981)이 MBI(Maslach Burnout Inventory)를

개발하면서부터 이루어지기 시작하였으며, 현재는 적용 범위가 서비스 직종을 넘어 다양한 분야로 확장되었다. Maslach와 Jackson(1981)은 직무소진이 대인 간 서비스를 하는 개인들에게 발생하며 감정 고갈, 비인격화, 자아성취감 저하로 이루어진 3차원적 현상으로 보았으며, 자신이 하는 업무와 자신의 모습 간의 괴리로 인해 혼란감을 경험하면서 자신의 존엄성이나 정신, 의지가 침식되는 것, 즉 영혼의 부식이라고 하였다. 이와 유사하게 Corey와 Corey(2002)는 오랜 기간 동안 사회적 관계를 맺는 일에 노출된 사람들이 지속적이고 반복적인 압박감을 경험한 결과 신체적·정서적·정신적으로 피로해진 상태로 정의한 바 있다. Pines 와 Aronson(1988)은 장기간 동안 정서적 부담을 받아서 발생하는 “정신적, 생리적, 정서적 고갈 상태”라고 직무소진을 정의하였으며, 직무소진의 개념은 서비스 관련 직종에만 적용되기보다는 일반 직종에도 적용이 가능하다고 보았다.

국내 학자들이 직무소진에 대해 정의한 바를 살펴보면, 강제완과 이형룡(2016)은 직무소진을 타인들과의 접촉을 직무로 하는 사람들이 그러한 직무를 통해 스트레스가 누적되면서 겪게 되는 증상으로 개념화하였다. 김명식, 임근욱, 그리고 임근성(2018)은 직무소진이 장기적으로 누적된 스트레스의 결과로 정서적·신체적 반응의 집합체이며 신체적이고 정서적인 고갈로 인해 발생하는 결과라고 하였다.

직무소진의 구성요소에 대해서는 학자에 따라 차이가 있기는 하지만 Maslach와 Jackson(1981)이 제시한 정서적 고갈과 탈 인격화, 자기 성취감 감소 등이 직무소진에 대한 가장 보편적인 구성요소로 제시되고 있다. 첫째, 정서적 고갈은 정서적 자원이 소실되어 의욕과 에너지가 상실되어 버린 상태를 말한다. 즉, 개인이 정서적 관여가 필요한 업무환경에서 장기간 근무하게 되면서 초래된 피로한 감정적 상태를 말한다(Bakker et al., 2004). 정서적 고갈 상태에서 나타나는 증상들로는 정서적 쇠약, 무력함

등이 있으며, 이러한 증상은 직무소진의 가장 핵심적인 요소이기도 하다(장철영·권영주, 2006). 또는 흥미와 원기, 감정과 관심, 신뢰, 느낌 등이 상실되어 자신의 의지로 일에 전념하기 어려워진 상태를 의미한다는 제안도 있다(최가영·김윤주, 2000). 둘째, 비인간화는 타인을 인격체로 대하기 보다는 감정을 배제하고 고객, 동료, 조직에 대해 냉소적인 태도를 취하게 되는 것을 말한다(김형섭, 2016). 고갈 상태가 지속되어 개인이 타인을 대할 때 진심을 이입하려 하지 않고 단지 하나의 대상으로만 간주하게 되는 것을 의미한다(Maslach et al., 2001). 이런 상태에서 구성원은 고객, 조직, 동료들에게 부정적이며 냉소적인 태도를 취하게 된다. 또한 타인이 처한 문제를 해결하는 데 몰두하기보다는 주로 무관심하거나 냉소적 행동을 보이며, 때로는 관료주의적인 태도를 취하기도 한다(Jackson, Tumer & Brief, 1987). 셋째, 개인적 성취감 저하는 개인이 자신이 하고 있는 업무에 대해 자신이 의미 있는 기여를 하지 못하고 있으며, 성취가 어렵다고 느끼는 심리적 현상을 말한다(김형섭, 2016). 이러한 현상을 나타내는 사람들은 대체로 자신에 대해 전반적으로 부정적인 태도를 나타내며, 사기 저하, 이탈, 생산성의 감소, 무능력한 대응 등의 부정적인 행동을 보인다(Maslach, 1982). 이와 같이 업무에 대한 성취감 감소는 자신의 능력에 대한 부정적 평가로 이어지게 된다(박문수, 2005). 아울러, 개인적 성취감 저하는 구성원들이 실패의 가능성에 대한 두려움을 증폭시키고 개인적 책임감을 실제보다 과도하게 인식하도록 만드는 데 기여한다(Cordes & Dougherty, 1993).

선행연구에서는 직무소진을 초래할 수 있는 일반적 원인으로 대부분 직무스트레스 요인에 해당하는 역할갈등, 역할 과다, 역할 모호성, 감정노동 등을 강조하고 있다(이미성, 2016, 2019). 이와 유사한 맥락으로 Belicki와 Woolcott(1996)은 개인보다는 조직의 특성에 초점을 두었으며, 조직의 특



성에 의해 나타나는 구성원들 간의 갈등, 업무 과다, 관리자 역할, 참여 기회 박탈 등이 직무소진을 유발할 수 있다고 제안한 바 있으며, Edelman과 Brodsky(1980)는 자신의 능력보다 과중한 업무를 수행하게 될 경우에 소진이 발생하며, 그 외에도 직무 자원의 부족, 보수 불만족, 조직 내에서의 관계 갈등, 사회적 지지 부족 등도 소진을 유발하는데 기여할 수 있다고 하였다. 한편, 소진의 수준은 개인의 환경이나 심리적 조건에 따라 다르게 나타나기도 한다. Lee와 Ashforth(1996)는 개인적 요인의 중요성에 대해서 언급하였다. 그에 의하면, 개인이 성격적 측면에서 외향적인 사람은 내향적인 사람에 비해 업무량에 대해 더 적은 부담을 느끼고, 시끄러운 업무환경에도 더욱 잘 적응하며, 조직 내 인적 변화에도 잘 적응하기 때문에 내향적인 사람들에 비해 직무소진을 더 적게 경험할 가능성이 높다고 하였다.

#### 4. 변인 간 선행연구

##### 가. 직무스트레스와 직무소진

직무스트레스는 직무소진이나 직무만족과의 관련성에 초점을 두고 진행된 연구가 대부분이다. 이 중에서 직무소진과의 관계를 살펴본 연구는 거의 모든 연구에서 두 변인 간의 관계가 정적 상관을 보인다. 아울러, 두 변인 간의 시간적 관계를 살펴볼 때 직무스트레스가 직무소진에 선행하면서 직무소진을 초래하는 원인이 되는 것으로 나타난다.

김혜은(2014)은 사회복지 전담 공무원들을 대상으로 직무스트레스가 회복탄력성을 경유하여 소진에 미치는 간접효과에 대한 연구를 수행하였는데 직무스트레스는 소진을 정적으로 유의하게 예측하는 것으로 나타났다.

박종주(2015) 역시 사회복지 전담 공무원에 대한 연구를 수행하였으며, 직무스트레스와 소진 간 스트레스 대처 방식의 조절 효과가 유의하였으며, 직무스트레스가 소진에 미치는 효과가 정적으로 유의한 것으로 나타났다. 우주완(2016)의 연구에서는 초등 교사들이 받는 직무스트레스가 소진에 미치는 효과에 대해 살펴보았는데, 직무스트레스의 하위 변인들을 독립변인으로 투입하여 중다회귀분석을 실시한 결과, 대인관계 문제와 직무 요구도가 직무소진을 유의하게 예측하는 것으로 나타났으나, 보상 부적절은 직무소진을 예측하는데 유의하게 기여하지 못하는 것으로 나타났다. 김정은(2018)은 장애유아를 담당하는 교사들의 직무스트레스에 대해 연구를 하였으며, 해당 교사들이 경험하는 직무스트레스와 소진 간의 관계를 회복탄력성이 매개하는 것으로 나타났고, 직무스트레스는 소진을 정적으로 유의하게 예측되는 것으로 나타났다. 이재곤과 김수연(2008)은 항공사에 근무하는 직원들을 대상으로 하는 연구를 수행하였는데, 직원들이 경험하는 직무스트레스가 직무소진을 정적으로 유의하게 예측하였다. 한편, 직무스트레스와 직무소진 간의 관계에 대해 직무스트레스의 하위변인별로 직무소진과의 관계를 살펴보면, 유사하게 나타나기보다는 상이한 패턴을 나타낸다(김혜은, 2014). 김혜은(2014)의 연구에서 소진에 대한 직무스트레스의 다중회귀분석 결과, 직무요구, 직무불안정, 직장문화는 소진을 유의하게 예측하였으나, 직무자율, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절은 소진을 유의하게 예측하지 못하였다. 이러한 결과를 고려해볼 때 직무스트레스에 대하여 각 하위변인별로 다른 변인들과의 관계를 살펴봐야 할 필요성이 제시된다.

## 나. 회복탄력성과 직무소진

회복탄력성과 직무소진 간의 관계를 다룬 선행연구들을 살펴보면, 회복탄력성은 직무소진을 부적으로 예측하는 결과가 나타나는 경우가 대부분이다. 하지만 회복탄력성과 관련하여 더욱 중요한 점은 직무소진에 대한 부적 효과보다는 감정노동 혹은 직무스트레스 등 주로 개인에게 심리적 부담을 주는 변인이 소진에 영향을 미치는 과정에서 그러한 과정을 조절하거나 매개하는 역할이라고 할 수 있다. 즉, 종속변인이 직무소진일 때, 어떤 독립변인이 직무소진에 미치는 효과를 회복탄력성이 매개하거나 혹은 조절하는 형태를 띤다. 이러한 연구들을 구체적으로 살펴보도록 하겠다.

우선 종속변인이 소진일 때, 회복탄력성이 매개효과를 나타낸 연구들에 대해 살펴보면 사회복지 전담 공무원들을 대상으로 직무스트레스와 소진 간 관계에 대한 회복탄력성의 매개효과를 검증한 연구에서 회복탄력성의 매개효과가 유의하게 나타난 바 있다(김혜은, 2014). 이 연구에서 회복탄력성의 각 하위 변인 중 자기조절 능력과 긍정성은 소진을 부적으로 유의하게 예측하였으나, 대인관계 능력은 소진을 유의하게 예측하는데 기여하지 못했다. 장애유아를 담당하는 교사들이 경험하는 직무스트레스와 소진 간의 관계 역시 회복탄력성에 의해 매개되는 것으로 나타났으며, 회복탄력성은 소진에 대한 부적 효과가 유의한 것으로 나타났다(김정은, 2018). 콜센터 종사자들을 대상으로 수행된 연구에서 회복탄력성은 스트레스와 소진 간의 관계를 매개하는 것으로 나타났고, 회복탄력성이 소진에 미치는 효과는 부적으로 유의하게 나타났다(이유리 등, 2018).

다음으로, 특정 독립변인과 직무소진 간의 관계에서 회복탄력성의 조절 효과가 유의하게 나타난 연구 결과들을 살펴보면, 회복탄력성은 카지노

종사자들이 겪는 직무스트레스가 소진에 미치는 효과를 유의하게 조절하는 것으로 나타났으며, 이러한 과정에서 회복탄력성이 소진에 미치는 효과는 부적으로 유의하였다(이미성, 2019). 국내 호텔 및 외식업체 종사자들을 대상으로 수행한 연구에서는 감정 부조화와 감정 소진 간의 관계를 회복탄력성이 조절하는 것으로 나타났다(김진강, 2017). 한편, 정신병원 종사자들을 대상으로 수행한 연구에서는 감정노동이 소진에 미치는 효과가 회복탄력성에 의해 유의한 차이를 나타내는 것으로 나타났다(유종연, 2019).

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구대상

경기도 용인시청, 서울시 구로구청 외 4개 구청에서 20세 이상에서 60세 미만 지방공무원 312명을 대상으로 설문지를 실시하였다. 응답자들의 연령분포는 최소 20세부터 최고 59세였으며, 평균연령은 40.42세, 표준편차는 8.64세로 나타났다. 그 외 응답자들의 인구통계학적 특성은 <표-1>에 제시된 바와 같다.

<표-1> 응답자들의 인구통계학적 특성 (N = 312)

항목		빈도	비율(%)
성별	남성	144	46.2
	여성	168	53.8
결혼여부	미혼	106	34
	기혼	205	65.7
	기타	1	0.3
학력	고졸	18	5.8
	전문대졸	30	9.6
	대졸	238	76.3
	대학원졸 이상	26	8.3
직급	9급	45	14.4
	8급	69	22.1
	7급	124	39.7
	6급	57	18.3
	5급 이상	17	5.4

근무기간	5년 미만	84	26.9
	5-10년	79	25.3
	11-20년	80	25.6
	21-30년	52	16.7
	30년 이상	17	5.4
민원담당여부	담당	161	51.6
	비담당	151	48.4
근무분야	총무, 기획	32	10.3
	일반 행정	144	46.2
	인허가	19	6.1
	단속	3	1
	사회복지	50	16
	기타	64	20.5
합계		312	100

## 2. 측정도구

### 가. 직무스트레스 척도

장세진 등(2005)이 개발한 한국인 직무스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale KOSS)의 단축형을 사용하였다. 본 척도에 대한 응답은 4점 Likert형 척도를 이용하여 이루어지며, 응답자는 주어진 문항을 읽고 자신과 유사하다고 생각되는 정도를 4점(매우 그렇다)에서부터 1점(전혀 그렇지 않다) 사이에 평정하게 된다. 전체 24문항으로 이루어져 있으며, 하위요인은 직무 요구도, 직무 자율성, 관계 갈등, 직무 불안정성, 조직체계, 보상부적절성, 직장문화 등 7가지로 구분된다. 분석에는 각 하위요인별 문항들의 합계 점수 및 전체 문항들의 합계 점수를 산출하여 사

용하였다. 따라서 전체 문항들의 합계 점수는 0점에서 96점 사이로 나타나며, 점수가 높을수록 직무스트레스의 수준이 높은 것으로 판단할 수 있다. 장세진 등(2005)의 연구에서 직무스트레스의 신뢰도 계수(Cronbach' a)는 .86이었으며, 본 연구에서의 문항구성과 신뢰도 계수(Cronbach' a)는 <표-2>와 같다.

<표-2> 직무스트레스 척도의 하위요인별 문항구성과 신뢰도 계수

하위요인	문항구성	문항수	Cronbach's a
직무 요구도	1, 2, 3*, 4	4	.753
직무 자율성	5*, 6*, 7*, 8*	4	.751
관계 갈등	9*, 10*, 11*	3	.735
직무 불안정성	12, 13	2	.701
조직체계	14*, 15*, 16*, 17*	4	.794
보상부적절성	18*, 19*, 20*	3	.812
직장문화	21, 22, 23, 24	4	.748
	전체	24	.868

주. \*는 역채점 문항

#### 나. 직무소진 척도

Schaufeli, Leiter, Maslach 그리고 Jackson(1996)은 심리적 소진을 측정하기 위해 개발한 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 최혜윤(2002)이 변한한설문 문항을 사용하였다. 본 척도에 대한 응답은 7점 Likert형 척도를 사용하여 이루어진다. 응답자는 주어진 문항을 읽고 자신이 느끼는 정도

를 7점(매일)에서부터 1점(전혀 없다) 사이에 평정하게 된다. 전체 문항은 22문항이며, 하위요인은 정서적 소모, 비인간화, 성취감 감소 등 3가지로 구성된다. 분석에는 각 하위요인별 문항들의 합계 점수 및 전체 문항들의 합계 점수를 산출하여 사용하였다. 따라서 전체 문항들의 합계 점수는 0점에서 154점 사이로 나타나며, 점수가 높을수록 직무소진의 수준이 높은 것으로 볼 수 있다. Schaufeli, Leiter, Maslach 그리고 Jackson(1996)의 연구에서 신뢰도 계수(Cronbach'  $\alpha$ )는 .76 이었으며, 본 연구에서의 문항 구성과 신뢰도 계수(Cronbach'  $\alpha$ )는 <표-3>에 제시된 바와 같다.

<표-3> 직무소진 척도의 하위요인별 문항구성과 신뢰도 계수

하위요인	문항구성	문항수	Cronbach's $\alpha$
정서적 소모	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9	.840
비인간화	5, 10, 11, 15, 22	5	.625
성취감 감소	4*, 7*, 9*, 12*, 17*, 18*, 19*, 21*	8	.638
	전체	22	.712

주. \*는 역채점 문항

#### 다. 회복탄력성 척도

Connor와 Davidson(2003)의 Connor-Davidson Resilience scale(CD-RISC)을 백현숙(2010)이 우리말로 번역하고 타당도와 신뢰도를 검증한 척도를 사용하였다. 본 척도에 대한 응답은 5점 Likert형 척도를



이용하여 이루어지며, 응답자는 제시된 문항을 읽고 자신을 가장 잘 나타내는 정도를 5점(매우 그렇다)에서부터 1점(전혀 그렇지 않다) 사이에 평정하게 된다. 총 25문항으로 이루어져 있으며, 하위요인으로는 강인성, 지지, 영성, 인내력, 낙관성 등 5가지가 존재한다. 분석에는 각 하위요인별 문항들의 합계 점수 및 전체 문항들의 합계 점수를 산출하여 사용하였다. 따라서 전체 문항들의 합계 점수는 0점에서 125점 사이로 나타나며, 점수가 높을수록 회복탄력성의 수준이 높은 것으로 볼 수 있다. 백현숙(2010)의 연구에서 회복탄력성의 신뢰도 계수(Cronbach' a)는 .93이었으며, 본 연구에서 회복탄력성의 문항구성과 신뢰도 계수(Cronbach' a)는 <표-4>에 제시된 바와 같다.

<표-4> 회복탄력성 척도의 하위요인별 문항구성과 신뢰도 계수

하위요인	문항구성	문항수	Cronbach's a
강인성	1, 4, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 23	9	.903
지지	2, 13	2	.524
영성	3, 20	2	.774
인내력	5, 10, 11, 12, 21, 22, 24, 25	8	.900
낙관성	6, 7, 8, 9	4	.799
	전체	25	.945

### 3. 분석방법

본 연구에서는 SPSS 21.0 프로그램을 사용하여 수집된 자료를 분석하

였다. 자료에 대한 분석 방법은 다음과 같다. 첫째, 조사대상자의 일반적 특성을 알아보기 위해 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 본 연구에서 사용한 측정도구들의 신뢰도를 확인하기 위하여 참가자들의 직무스트레스, 회복탄력성, 소진에 대해 신뢰도 분석을 실시한 후, Cronbach's  $\alpha$  계수를 산출하였다. 셋째, Pearson 적률상관분석을 실시하여 직무스트레스, 회복탄력성, 소진 간의 관계를 확인하였다. 넷째, 위계적 중다회귀분석(Hierarchical Multiple Regression Analysis)을 실시하여 직무스트레스가 소진에 미치는 영향을 회복탄력성이 조절하는지를 살펴보았다. 이를 위해 평균중심화된 두 가지 점수를 곱하여 상호작용항에 투입한 후, 상호작용항의 유의성을 검증하였다(Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2003). 다음으로, 조절효과가 나타난 이유에 대해 구체적으로 살펴보기 위하여 독립변인과 조절변인을 각각 평균을 기준으로 두 집단으로 분류한 후 단순주효과 분석을 실시하였다. 마지막으로, 조절변인의 어떤 구간에서 조절 효과가 유의한지를 살펴보기 위하여 조명등 분석법(floodlight analysis; Spiller et al., 2013)이라고도 알려진 존슨-네이만 방법(Johnson-Neyman technique)을 적용하여 상호작용 탐색(probing an interaction)을 실시하였다. 위계적 중다회귀분석은 조절효과가 유의하게 나타난다는 결과만 보여주고 조절변인의 전체 영역 중에서 어느 구간에서 독립변인이 종속변인에 미치는 효과가 유의한지에 대한 결과는 제시되지 않기 때문이다. 이와 같이 조절변인의 어느 영역에서 독립변인이 종속변인에 미치는 효과가 유의하고 다른 영역에서는 유의하지 않은지를 조사하는 과정을 '상호작용 탐색(probing an interaction)'이라고 하며, 이 방법은 단순기울기 분석(simple slopes)으로 알려진 특정값 선택방법(pick-a-point approach) 보다 더 우수한 것으로 알려져 있다. 단순기울기 분석을 적용하면 조절변인의 일부 특정값을 선택하게 되는데(ex.  $M$ ,  $M \pm 1SD$ ), 이러한 선택은 자의적 선택이라는 제한

점을 가짐과 동시에 표본에 의한 영향을 받을 가능성이 높다. 반면, 존슨-네이만 방법을 적용하면 조건부효과와 표준오차의 비율이 정확히  $t_{\text{critical}}$  ( $p = \alpha$  에 해당하는  $t$ 의 임계치)값을 가지는 조절변인의 값을 확인할 수 있다.

## IV. 연구 결과

### 1. 기술통계 및 주요변인들간의 상관분석

우선 변인 간의 Pearson 상관계수 및 각 변인의 평균과 표준편차를 구하고 이를 <표-5>에 제시하였다. 구체적으로 살펴보면, 직무스트레스는 소진과의 정적상관이 유의하게 나타났다( $r = .581, p < .001$ .) 직무스트레스는 회복탄력성과의 부적상관이 유의하게 나타났다,  $r = -.490, p < .001$ . 아울러, 소진은 회복탄력성과 부적상관이 유의하였다,  $r = -.379, p < .001$ .

<표-5> 변인들 간의 상관(N = 312)

	1	1-1	1-2	1-3	1-4	1-5	1-6	1-7	2	2-1	2-2	2-3	3	3-1	3-2	3-3	3-4	3-5	
1. 직무스트레스 총합	1																		
1-1. 직무요구도	.474***	1																	
1-2. 직무자율성	.570***	.023	1																
1-3. 관계갈등	.653***	.080	.380***	1															
1-4. 직무불안정성	.324***	.185**	-.087	.131*	1														
1-5. 조직체계	.832***	.292**	.443***	.487***	.132*	1													
1-6. 보상부적절성	.802***	.189**	.516***	.492***	.088	.739***	1												
1-7. 직장문화	.730***	.233**	.232**	.375***	.265**	.499***	.494***	1											
2. 직무소진 총합	.581***	.523***	.182**	.162**	.188**	.489***	.451***	.484***	1										
2-1. 정서적소모	.552***	.573***	.123*	.155**	.232**	.443***	.399***	.442***	.888***	1									
2-2. 비인간화	.435***	.471***	.087	.117*	.178**	.358***	.294**	.353***	.798***	.813***	1								
2-3. 성취감감소	-.282**	-.417***	.017	-.077	-.192**	-.203**	-.146**	-.204**	-.439***	-.756***	-.764***	1							
3. 회복탄력성 총합	-.490***	-.175**	-.269**	-.259**	-.097	-.477***	-.479***	-.367***	-.379***	-.321***	-.150**	.031	1						
3-1. 강인성	-.426***	-.162**	-.247**	-.188**	-.083	-.397***	-.423***	-.336***	-.337***	-.305***	-.130*	.052	.944***	1					
3-2. 지지	-.383***	-.080	-.182**	-.391***	-.153**	-.344***	-.326***	-.242**	-.243**	-.186**	-.089	-.012	.580***	.459***	1				
3-3. 영성	-.120*	-.030	-.035	-.015	.102	-.234**	-.175**	-.075	-.047	.009	.067	-.128*	.462***	.374***	.165**	1			
3-4. 인내력	-.487***	-.159**	-.295**	-.269**	-.092	-.468***	-.478***	-.353***	-.370***	-.307***	-.156**	.029	.938***	.836***	.517***	.333***	1		
3-5. 낙관성	-.461***	-.201**	-.205**	-.233**	-.124*	-.449***	-.423***	-.360***	-.396***	-.340***	-.192**	.065	.869***	.757***	.467***	.362***	.769***	1	
평균	59.40	11.82	10.29	6.29	3.31	10.62	7.71	9.37	88.88	36.18	19.07	33.62	83.83	28.99	7.27	6.24	27.96	13.37	
표준편차	9.46	2.34	2.05	1.91	1.38	2.40	1.96	2.64	9.81	9.77	5.38	7.19	15.52	6.42	1.50	1.56	5.45	3.17	

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

## 2. 직무스트레스와 소진 간 회복탄력성의 조절효과

### 가. 직무스트레스와 소진 간 회복탄력성의 조절효과

직무스트레스와 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 살펴보기 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하여(Aiken & West, 1991), 그 결과를 <표-6>에 제시하였다. 이 때, 다중공선성(multicollinearity) 문제를 방지하기 위해 직무스트레스와 회복탄력성은 평균중심화(mean centering)를 시킨 점수를 사용하였으며, 이렇게 평균중심화된 두 가지 점수를 곱하여 상호작용항에 투입하였다(Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2003). 직무스트레스와 회복탄력성의 상호작용이 소진에 영향을 미치는지 확인하기 위하여, 위계적 중다회귀분석의 1단계에서는 예측변인으로 직무스트레스와 회복탄력성을, 2단계에서는 직무스트레스와 회복탄력성의 상호작용항(interaction term)을 중다회귀방정식에 투입하였다.

먼저 상대방 변수가 0인 경우의 직무스트레스와 회복탄력성의 조건부 단순효과를 구체적으로 살펴보면<sup>1)</sup>, 회복탄력성의 원점수가 0점인 경우, 직무스트레스가 소진에 미치는 조건부 단순효과가 유의하였다,  $\beta = .521$ ,  $p < .001$ . 직무스트레스의 원점수가 0점인 경우, 회복탄력성이 소진에 미치는 조건부 단순효과도 유의하게 나타났다,  $\beta = -.123$ ,  $p < .001$ .

다음으로, 직무스트레스와 회복탄력성의 상호작용항을 투입하여 상호작용효과를 살펴본 결과, 상호작용효과가 유의하지 않게 나타났다,  $\beta = .011$ ,  $ns$ . 이는 직무스트레스가 소진에 미치는 영향이 회복탄력성의 수준에 따라서 달라지지 않는다는 것을 의미한다.

---

1) 상호작용항이 포함된 비표준화 계수 회귀방정식에서 관계갈등과 회복탄력성의 계수는 상대방 변수가 0인 경우의 조건부 효과를 의미한다. 이를 각 변인들의 주효과로 기술하는 것은 잘못된 해석이며, 상대방 변수가 0일때의 조건부 단순효과로 해석하는 것이 적절하다.

<표-6> 직무스트레스와 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석( $N = 312$ )

	독립변인	$B$	$S.E.$	$\beta$	$t$	$R^2$	$F$
	(상수)	63.305	5.233		12.098***		
1 단계	직무스트레스	0.540	0.055	0.521	9.898***	0.350	83.026**
	회복탄력성	-0.078	0.033	-0.123	-2.337**		
	(상수)	63.409	5.260		12.056***		
2 단계	직무스트레스	0.540	0.055	0.521	9.884***	0.350	55.199***
	회복탄력성	-0.079	0.034	-0.124	-2.345**		
	직무스트레스 × 회복탄력성	0.001	0.002	0.011	0.234		

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

#### 나. 직무스트레스의 하위요인과 소진 간 회복탄력성의 조절효과

다음으로 직무스트레스의 하위요인별로 소진과의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 살펴보았다.

##### 1) 직무요구도와 소진 간 회복탄력성의 조절효과

직무요구도와 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 살펴보기 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하여(Aiken & West, 1991), 그 결과를 <표-7>에 제시하였다. 이 때, 다중공선성(multicollinearity) 문제를 방지하기 위해 직무요구도와 회복탄력성은 평균중심화(mean centering)를 시킨 점

수를 사용하였으며, 이렇게 평균중심화된 두 가지 점수를 곱하여 상호작용항에 투입하였다(Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2003). 직무요구도와 회복탄력성의 상호작용이 소진에 영향을 미치는지 확인하기 위하여, 위계적 중다회귀분석의 1단계에서는 예측변인으로 직무요구도와 회복탄력성을, 2단계에서는 직무요구도와 회복탄력성의 상호작용항(interaction term)을 중다회귀방정식에 투입하였다.

먼저 상대방 변수가 0인 경우의 직무요구도와 회복탄력성의 조건부 단순효과를 구체적으로 살펴보면, 회복탄력성의 원점수가 0점인 경우, 직무요구도가 소진에 미치는 조건부 단순효과가 유의하였다,  $\beta = .471, p < .001$ . 직무요구도의 원점수가 0점인 경우, 회복탄력성이 소진에 미치는 조건부 단순효과도 유의하게 나타났다,  $\beta = -.296, p < .001$ .

다음으로, 직무요구도와 회복탄력성의 상호작용항을 투입하여 상호작용효과를 살펴본 결과, 상호작용효과가 유의하지 않게 나타났다,  $\beta = -.026, ns$ . 이는 직무요구도가 소진에 미치는 영향이 회복탄력성의 수준에 따라서 달라지지 않는다는 것을 의미한다.

<표-7> 직무요구도와 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석( $N = 312$ )

	독립변인	<i>B</i>	<i>S.E.</i>	$\beta$	<i>t</i>	$R^2$	<i>F</i>
	(상수)	81.248	3.664		22.172** *		
1 단계	직무요구도	1.974	0.194	0.471	10.185** *	0.359	86.381**
	회복탄력성	-0.187	0.029	-0.296	-6.399** *		
	(상수)	81.183	3.670		22.118** *		
2 단계	직무요구도	1.965	0.195	0.469	10.094** *	0.359	57.569***
	회복탄력성	-0.186	0.029	-0.294	-6.312** *		



---

직무요구도				
×	-0.007	0.012	-0.026	-0.568
회복탄력성				

---

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

## 2) 직무자율성과 소진 간 회복탄력성의 조절효과

직무자율성과 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 살펴보기 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하여(Aiken & West, 1991), 그 결과를 <표-8>에 제시하였다. 이 때, 다중공선성(multicollinearity) 문제를 방지하기 위해 직무자율성과 회복탄력성은 평균중심화(mean centering)를 시킨 점수를 사용하였으며, 이렇게 평균중심화된 두 가지 점수를 곱하여 상호작용항에 투입하였다(Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2003). 직무자율성과 회복탄력성의 상호작용이 소진에 영향을 미치는지 확인하기 위하여, 위계적 중다회귀분석의 1단계에서는 예측변인으로 직무자율성과 회복탄력성을, 2단계에서는 직무자율성과 회복탄력성의 상호작용항(interaction term)을 중다회귀방정식에 투입하였다.

먼저 상대방 변수가 0인 경우의 직무자율성과 회복탄력성의 조건부 단순효과를 구체적으로 살펴보면, 회복탄력성의 원점수가 0점인 경우, 직무자율성이 소진에 미치는 조건부 단순효과가 유의하지 않았다,  $\beta = .086$ , *ns*. 직무자율성의 원점수가 0점인 경우, 회복탄력성이 소진에 미치는 조건부 단순효과는 유의하게 나타났다,  $\beta = -.355$ ,  $p < .05$

다음으로, 직무자율성과 회복탄력성의 상호작용항을 투입하여 상호작용효과를 살펴본 결과, 상호작용효과가 유의하지 않게 나타났다,  $\beta = .091$ , *ns*. 이는 직무자율성이 소진에 미치는 영향이 회복탄력성의 수준에 따라서 달라지지 않는다는 것을 의미한다.

<표-8> 직무자율성과 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석( $N = 312$ )

	독립변인	$B$	$S.E.$	$\beta$	$t$	$R^2$	$F$
	(상수)	103.46 6	4.468		23.156** *		
1 단계	직무자율성	0.413	0.261	0.086	1.584	0.150	27.308**
	회복탄력성	-0.225	0.034	-0.355	-6.527*		
	(상수)	104.27 7	4.478		23.284** *		
	직무자율성	0.411	0.260	0.086	1.581		
2 단계	회복탄력성	-0.232	0.035	-0.367	-6.708*	0.158	19.320***
	직무자율성 × 회복탄력성	0.022	0.013	0.091	1.730		

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

### 3) 관계갈등과 소진 간 회복탄력성의 조절효과

관계갈등과 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 살펴보기 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하여(Aiken & West, 1991), 그 결과를 <표-9>에 제시하였다. 이 때, 다중공선성(multicollinearity) 문제를 방지하기 위해 관계갈등과 회복탄력성은 평균중심화(mean centering)를 시킨 점수를 사용하였으며, 이렇게 평균중심화된 두 가지 점수를 곱하여 상호작용항에 투입하였다(Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2003). 관계갈등과 회복탄력성의 상호작용이 소진에 영향을 미치는지 확인하기 위하여, 위계적 중다회귀분석의 1단계에서는 예측변인으로 관계갈등과 회복탄력성을, 2단계에서는 관계갈등과 회복탄력성의 상호작용항(interaction term)을 중다

회귀방정식에 투입하였다.

먼저 상대방 변수가 0인 경우의 관계갈등과 회복탄력성의 조건부 단순효과를 구체적으로 살펴보면, 회복탄력성의 원점수가 0점인 경우, 관계갈등이 소진에 미치는 조건부 단순효과가 유의하지 않았다,  $\beta = .829$ , *ns*. 한편, 관계갈등의 원점수가 0점인 경우, 회복탄력성이 소진에 미치는 조건부 단순효과는 유의하게 나타났다,  $\beta = -.379$ ,  $p < .05$ .

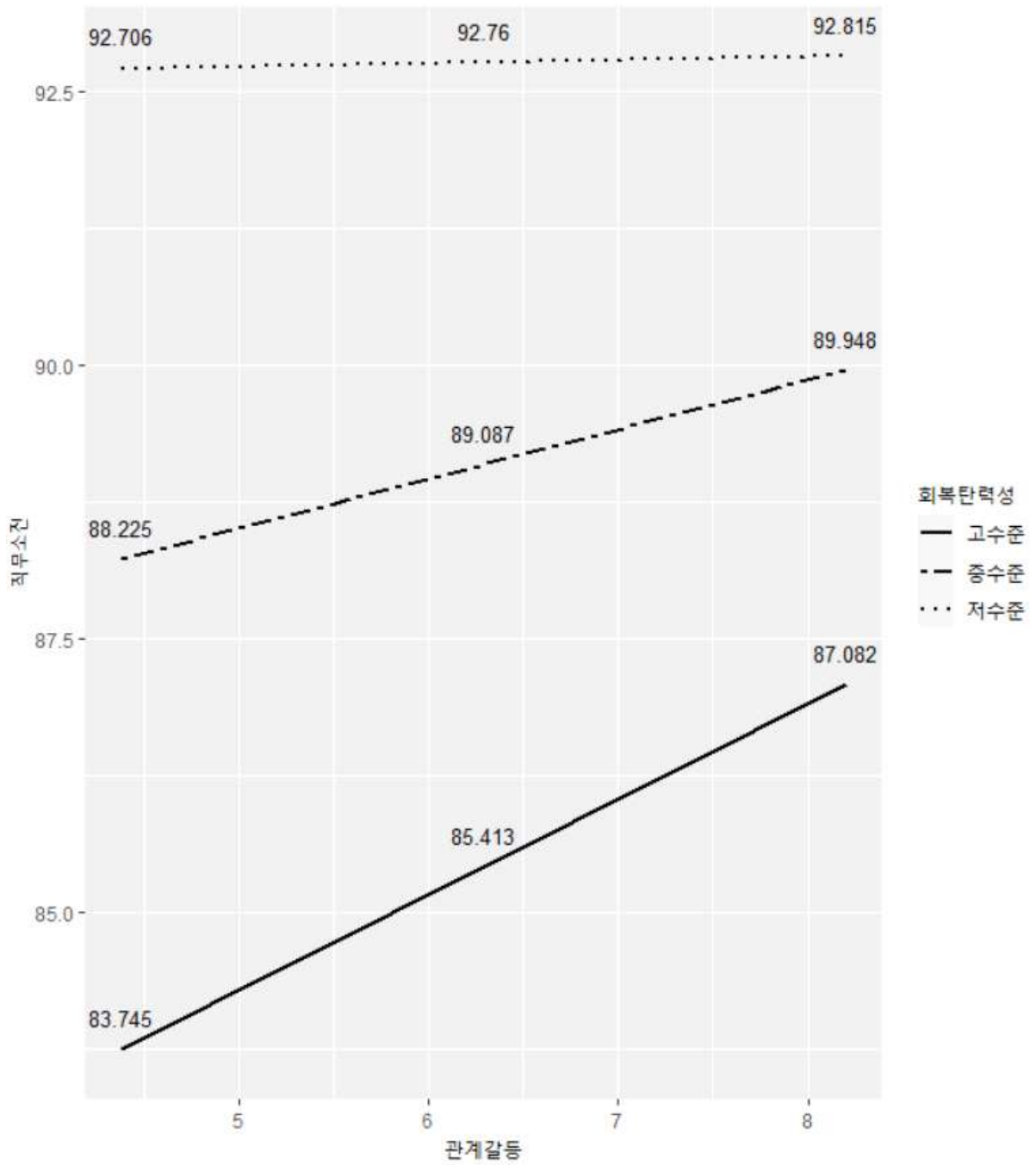
다음으로, 관계갈등과 회복탄력성의 상호작용항을 투입하여 상호작용효과를 살펴본 결과, 상호작용효과가 유의하게 나타났다,  $\beta = .014$ ,  $p < .01$ . 이는 관계갈등이 소진에 미치는 영향이 회복탄력성의 수준에 따라서 달라진다는 것을 의미한다. 즉, 관계갈등이 소진에 미치는 영향은 회복탄력성의 수준이 상이한 사람들에게 상이하게 나타난다고 해석할 수 있겠다.

다음으로, 조절효과를 보다 구체적으로 살펴보기 위해 위와 동일하게 위계적 중다회귀분석을 수행하여 나온 각 예측변인별 비표준화된 회귀계수와 상수를 토대로 원점수 회귀방정식을 구성하였다. 회복탄력성의 경우, 평균과 표준편차를 사용하여 평균에서 1 표준편차 아래 점수, 평균 점수, 그리고 평균에서 1 표준편차 위에 있는 점수를 각각 회복탄력성의 저수준, 중수준, 고수준으로 사용하였다. 이렇게 해서 나온 결과는 그림 1에 제시되어 있으며, 그림에서 보듯이 회복탄력성의 수준이 높아질수록(저수준에서 고수준으로 갈수록), 관계갈등과 소진 간의 관계가 더욱 강해지는 것으로 나타났다. 즉, 관계갈등이 소진에 미치는 영향은 회복탄력성의 수준에 따라서 상이한 양상을 나타냈으며, 이는 관계갈등과 소진과의 관계에서 회복탄력성의 조절효과가 유의함을 시사한다.

<표-9> 관계갈등과 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석( $N = 312$ )

	독립 변인	$B$	$S.E.$	$\beta$	$t$	$R^2$	$F$
1 단계	(상수)	105.79 3	3.782		27.976** *	0.148	26.767**
	관계갈등	0.352	0.280	0.829	1.258		
	회복탄력성	-0.228	0.034	-0.379	-6.635*		
2 단계	(상수)	106.09 5	3.766		28.175** *	0.159	19.401***
	관계갈등	0.451	0.283	0.827	1.598		
	회복탄력성	-0.237	0.034	-0.375	-6.867*		
	관계갈등 × 회복탄력성	0.027	0.013	0.014	2.032**		

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



[그림-2] 관계갈등과 소진 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과

다음으로, 구체적으로 회복탄력성의 어떠한 조건에서 소진에 대한 조건부 효과가 나타나는지 살펴보았다. 위계적 중다회귀분석은 조절효과가 나타난다는 결과만 보여주고 회복탄력성의 전체 영역 중에서 어느 구간에서 독립변인이 조절변인에 미치는 효과가 유의한지에 대한 결과는 제시되지 않기 때문에 본 연구에서는 존슨-나이만 분석을 사용하여 상호작용 탐색을 수행하였다. 존슨-나이만 분석을 통해 산출된 회복탄력성 원점수에 따른 조절효과와 표준오차,  $t$ 값, 유의도를 <표-10>에 제시하였다. 존슨-나이만 분석을 이용해 유의성 영역을 확인한 결과, 회복탄력성의 원점수가 89.161점 이하 구간에서는 신뢰구간에 0이 포함되어 관계갈등이 소진에 미치는 효과가 유의하지 않음을 알 수 있었다. 반면, 89.161점 이상의 영역에서는 신뢰구간에 0이 포함되지 않았으며 관계갈등이 소진에 미치는 효과가 유의함을 알 수 있었다. 이러한 결과는 회복탄력성의 원점수가 중간 이하인 구간에서는 회복탄력성의 정도가 증가해도 관계갈등의 증가에 따른 소진의 증가에 유의한 변동이 일어나지 않으며, 일정한 비율로 유지됨을 것을 시사한다. 반면, 회복탄력성의 원점수가 중간 이상인 구간에서는 회복탄력성의 정도에 따라서 관계갈등의 증가에 따른 소진의 증가에 유의한 변동이 일어남을 시사한다.

<표-10> 조절효과 유의성에 대한 검증 결과( $N = 312$ )

회복 탄력성	비표준화 조절효과	<i>S.E.</i>	<i>t</i>	<i>p</i>	<i>LLCI</i>	<i>ULCI</i>
25.000	-1.152	0.791	-1.457	0.146	-2.709	0.404
30.000	-1.016	0.729	-1.395	0.164	-2.450	0.417
35.000	-0.880	0.667	-1.319	0.188	-2.192	0.433
40.000	-0.744	0.607	-1.226	0.221	-1.937	0.450
45.000	-0.607	0.548	-1.108	0.269	-1.685	0.471
50.000	-0.471	0.491	-0.959	0.339	-1.438	0.496
55.000	-0.335	0.438	-0.765	0.445	-1.196	0.527
60.000	-0.198	0.388	-0.511	0.610	-0.962	0.566
65.000	-0.062	0.345	-0.180	0.857	-0.740	0.616
70.000	0.074	0.310	0.240	0.811	-0.536	0.684
75.000	0.211	0.287	0.734	0.463	-0.354	0.775
80.000	0.347	0.278	1.247	0.213	-0.201	0.894
85.000	0.483	0.286	1.692	0.092	-0.079	1.045
89.161	0.597	0.303	1.968	0.050	0.000	1.193
90.000	0.620	0.308	2.012	0.045	0.014	1.225
95.000	0.756	0.342	2.210	0.028	0.083	1.429
100.000	0.892	0.385	2.318	0.021	0.135	1.650
105.000	1.028	0.434	2.370	0.018	0.174	1.882
110.000	1.165	0.487	2.390	0.018	0.206	2.124
115.000	1.301	0.544	2.392	0.017	0.231	2.371
120.000	1.437	0.603	2.386	0.018	0.252	2.623
125.000	1.574	0.663	2.375	0.018	0.270	2.878

#### 4) 직무불안정성과 소진 간 회복탄력성의 조절효과

직무불안정성과 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 살펴보기 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하여(Aiken & West, 1991), 그 결과를 <표-11>에 제시하였다. 이 때, 다중공선성(multicollinearity) 문제를 방지하기 위해 직무불안정성과 회복탄력성은 평균중심화(mean centering)를 시킨 점수를 사용하였으며, 이렇게 평균중심화된 두 가지 점수를 곱하여 상호작용항에 투입하였다(Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2003). 직무불안정성과 회복탄력성의 상호작용이 소진에 영향을 미치는지 확인하기 위하여, 위계적 중다회귀분석의 1단계에서는 예측변인으로 직무불안정성과 회복탄력성을, 2단계에서는 직무불안정성과 회복탄력성의 상호작용항(interaction term)을 중다회귀방정식에 투입하였다.

먼저 상대방 변수가 0인 경우의 직무불안정성과 회복탄력성의 조건부 단순효과를 구체적으로 살펴보면, 회복탄력성의 원점수가 0점인 경우, 직무불안정성이 소진에 미치는 조건부 단순효과가 유의하였다,  $\beta = .153$ ,  $p < .01$ . 직무불안정성의 원점수가 0점인 경우, 회복탄력성이 소진에 미치는 조건부 단순효과도 유의하게 나타났다,  $\beta = -.364$ ,  $p < .01$ .

다음으로, 직무불안정성과 회복탄력성의 상호작용항을 투입하여 상호작용효과를 살펴본 결과, 상호작용효과가 유의하지 않게 나타났다,  $\beta = -.071$ ,  $ns$ . 이는 직무불안정성이 소진에 미치는 영향이 회복탄력성의 수준에 따라서 달라지지 않는다는 것을 의미한다.



<표-11> 직무불안정성과 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석( $N = 312$ )

	독립변인	$B$	$S.E.$	$\beta$	$t$	$R^2$	$F$
	(상수)	104.56 9	3.175		32.933** *		
1 단계	직무불안정성	1.087	0.372	0.153	2.924**	0.166	30.833**
	회복탄력성	-0.230	0.033	-0.364	-6.971**		
	(상수)	104.39 4	3.174		32.894** *		
	직무불안정성	1.016	0.375	0.143	2.711**		
2 단계	회복탄력성	-0.226	0.033	-0.357	-6.821**	0.171	21.217***
	직무불안정성 × 회복탄력성	-0.026	0.019	-0.071	-1.350		

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

### 5) 조직체계와 소진 간 회복탄력성의 조절효과

조직체계와 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 살펴보기 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하여(Aiken & West, 1991), 그 결과를 <표-12>에 제시하였다. 이 때, 다중공선성(multicollinearity) 문제를 방지하기 위해 조직체계와 회복탄력성은 평균중심화(mean centering)를 시킨 점수를 사용하였으며, 이렇게 평균중심화된 두 가지 점수를 곱하여 상호작용항에 투입하였다(Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2003). 조직체계와 회복탄력성의 상호작용이 소진에 영향을 미치는지 확인하기 위하여, 위계적 중다회귀분석의 1단계에서는 예측변인으로 조직체계와 회복탄력성을, 2단계에서는 조직체계와 회복탄력성의 상호작용항(interaction term)을 중다

회귀방정식에 투입하였다.

먼저 상대방 변수가 0인 경우의 조직체계와 회복탄력성의 조건부 단순효과를 구체적으로 살펴보면, 회복탄력성의 원점수가 0점인 경우, 조직체계가 소진에 미치는 조건부 단순효과가 유의하였다,  $\beta = .400, p < .001$ . 조직체계의 원점수가 0점인 경우, 회복탄력성이 소진에 미치는 조건부 단순효과도 유의하게 나타났다,  $\beta = -.188, p < .001$ .

다음으로, 조직체계와 회복탄력성의 상호작용항을 투입하여 상호작용효과를 살펴본 결과, 상호작용효과가 유의하지 않게 나타났다,  $\beta = .036, ns$ . 이는 조직체계가 소진에 미치는 영향이 회복탄력성의 수준에 따라서 달라지지 않는다는 것을 의미한다.

<표-12> 조직체계와 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석( $N = 312$ )

	독립변인	<i>B</i>	<i>S.E.</i>	$\beta$	<i>t</i>	$R^2$	<i>F</i>
	(상수)	81.489	4.627		17.611** *		
1 단계	조직체계	1.634	0.227	0.400	7.207***	0.267	56.161**
	회복탄력성	-0.119	0.035	-0.188	-3.389** *		
	(상수)	82.214	4.738		17.352** *		
	조직체계	1.616	0.228	0.395	7.082***		
2 단계	회복탄력성	-0.124	0.036	-0.196	-3.462** *	0.268	37.557***
	조직체계 × 회복탄력성	0.007	0.010	0.036	0.723		

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

## 6) 보상부적절성과 소진 간 회복탄력성의 조절효과

보상부적절성과 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 살펴보기 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하여(Aiken & West, 1991), 그 결과를 <표-13>에 제시하였다. 이 때, 다중공선성(multicollinearity) 문제를 방지하기 위해 보상부적절성과 회복탄력성은 평균중심화(mean centering)를 시킨 점수를 사용하였으며, 이렇게 평균중심화된 두 가지 점수를 곱하여 상호작용항에 투입하였다(Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2003). 보상부적절성과 회복탄력성의 상호작용이 소진에 영향을 미치는지 확인하기 위하여, 위계적 중다회귀분석의 1단계에서는 예측변인으로 보상부적절성과 회복탄력성을, 2단계에서는 보상부적절성과 회복탄력성의 상호작용항(interaction term)을 중다회귀방정식에 투입하였다.

먼저 상대방 변수가 0인 경우의 보상부적절성과 회복탄력성의 조건부 단순효과를 구체적으로 살펴보면, 회복탄력성의 원점수가 0점인 경우, 보상부적절성이 소진에 미치는 조건부 단순효과가 유의하였다,  $\beta = .350$ ,  $p < .001$ . 보상부적절성의 원점수가 0점인 경우, 회복탄력성이 소진에 미치는 조건부 단순효과도 유의하게 나타났다,  $\beta = -.211$ ,  $p < .001$ .

다음으로, 보상부적절성과 회복탄력성의 상호작용항을 투입하여 상호작용효과를 살펴본 결과, 상호작용효과가 유의하지 않게 나타났다,  $\beta = -.011$ ,  $ns$ . 이는 보상부적절성이 소진에 미치는 영향이 회복탄력성의 수준에 따라서 달라지지 않는다는 것을 의미한다.

<표-13> 보상부적절성과 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석( $N = 312$ )

	독립변인	$B$	$S.E.$	$\beta$	$t$	$R^2$	$F$
	(상수)	86.499	4.506		19.198** *		
1 단계	보상부적절성	1.758	0.284	0.350	6.194***	0.238	48.235**
	회복탄력성	-0.13 3	0.036	-0.211	-3.729** *		
	(상수)	86.327	4.577		18.863** *		
2 단계	보상부적절성	1.764	0.286	0.352	6.177***		
	회복탄력성	-0.13 2	0.036	-0.209	-3.669** *	0.238	32.075***
	보상부적절성 × 회복탄력성	-0.00 3	0.013	-0.011	-0.225		

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

## 7) 직장문화와 소진 간 회복탄력성의 조절효과

직장문화와 소진의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 살펴보기 위해 위계적 중다회귀분석을 실시하여(Aiken & West, 1991), 그 결과를 <표-14>에 제시하였다. 이 때, 다중공선성(multicollinearity) 문제를 방지하기 위해 직장문화와 회복탄력성은 평균중심화(mean centering)를 시킨 점수를 사용하였으며, 이렇게 평균중심화된 두 가지 점수를 곱하여 상호작용항에 투입하였다(Cohen, Cohen, West, & Aiken, 2003). 직장문화와 회복탄력성의 상호작용이 소진에 영향을 미치는지 확인하기 위하여, 위계적 중다회귀분석의 1단계에서는 예측변인으로 직장문화와 회복탄력성을, 2단계에서는 직장문화와 회복탄력성의 상호작용항(interaction term)을 중다

회귀방정식에 투입하였다.

먼저 상대방 변수가 0인 경우의 직장문화와 회복탄력성의 조건부 단순효과를 구체적으로 살펴보면, 회복탄력성의 원점수가 0점인 경우, 직장문화가 소진에 미치는 조건부 단순효과가 유의하였다,  $\beta = .399, p < .001$ . 직장문화의 원점수가 0점인 경우, 회복탄력성이 소진에 미치는 조건부 단순효과도 유의하게 나타났다,  $\beta = -.232, p < .001$ .

다음으로, 직장문화와 회복탄력성의 상호작용항을 투입하여 상호작용효과를 살펴본 결과, 상호작용효과가 유의하지 않게 나타났다,  $\beta = -.057, ns$ . 이는 직장문화가 소진에 미치는 영향이 회복탄력성의 수준에 따라서 달라지지 않는다는 것을 의미한다.

<표-14> 직장문화와 소진간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 검증하기 위한 위계적 중다회귀분석( $N = 312$ )

	독립변인	<i>B</i>	<i>S.E.</i>	$\beta$	<i>t</i>	$R^2$	<i>F</i>
	(상수)	87.287	3.831		22.786** *		
1 단계	직장문화	1.482	0.193	0.399	7.699***	0.281	60.437**
	회복탄력성	-0.147	0.033	-0.232	-4.472** *		
	(상수)	87.600	3.838		22.827** *		
2 단계	직장문화	1.459	0.193	0.393	7.547***		
	회복탄력성	-0.150	0.033	-0.237	-4.554** *	0.284	40.804***
	직장문화 × 회복탄력성	-0.010	0.009	-0.057	-1.178		

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

## V. 요약 및 결론

### 1. 요약 및 논의

본 연구에서는 지방공무원들을 대상으로 직무스트레스와 직무소진 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과가 유의한지를 검증해보고자 하였다. 이를 위해 직무스트레스 및 직무스트레스의 각 하위변인들을 독립변인으로, 회복탄력성을 조절변인으로 상정하고 예측변인으로 투입하여 두 변인의 상호작용이 직무소진을 유의하게 예측하는지를 확인하였다. 연구 결과, 지방공무원이 경험하는 직무스트레스의 하위변인 중에서 관계갈등이 직무소진에 미치는 효과가 회복탄력성에 의해 조절되는 것으로 나타났다. 본 연구에서 밝혀진 주요 결과들에 대해 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 직무스트레스와 직무소진, 회복탄력성 간의 관계에서는 모두 유의한 상관이 나타났다. 구체적으로 직무스트레스와 직무소진 간의 관계에서는 정적상관이 유의하였으며, 직무스트레스와 회복탄력성 간의 관계 및 직무소진과 회복탄력성 간의 관계에서는 부적상관이 유의하였다. 직무스트레스의 하위변인별로 살펴보면, 직무요구도, 직무자율성, 관계갈등, 직무불안정성, 조직체계, 보상부적절성, 직장문화의 총 7개 하위변인들은 직무소진과는 모두 유의한 정적상관을 보였다. 선행 연구들은 직무스트레스와 직무소진이 서로 정적 상관을 나타내는 동시에 직무스트레스가 직무소진을 예측하는 것으로 나타난 바(김정은, 2018; 김혜은, 2014; 박종주, 2015; 우주완, 2016; 이재곤, 2018), 본 연구 결과와 맥락상 일치한다. 다음으로, 직무스트레스 하위변인들과 회복탄력성 간의 상관을 살펴보면, 직무불안정성을 제외한 직무스트레스의 하위변인 대부분은 회복탄력성과 유의한 부적상관을 나타냈으며, 이러한 결과는 기존의 연구 결과와 일치한다(김

정은, 2018; 이유리 등, 2018). 마지막으로 기존 연구에서 회복탄력성과 직무소진 간의 관계는 일관되게 부적상관을 나타냈는데(김정은, 2018; 이유리 등, 2018)본 연구에서도 이와 일치하는 결과를 얻은 것으로 나타났다.

둘째, 직무소진에 대한 직무스트레스 및 직무스트레스의 각 하위변인들과 회복탄력성 간의 상호작용 효과를 살펴본 결과, 직무스트레스의 하위변인 중 관계갈등과 직무소진 간의 관계에서 회복탄력성의 조절효과가 유의하게 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 관계갈등이 증가할수록 직무소진 또한 증가하는 것으로 나타났으며, 두 변인 간 관계의 강도는 회복탄력성 수준에 의존하는 것으로 나타났다. 본 연구에서 유의하게 나타난 조절효과와 양상을 그래프 분석을 통해 분석한 결과, 관계갈등이 높은 경우에는 회복탄력성이 고, 중, 저 수준인 사람들 간 직무소진의 수준 차이가 유의하지 않았다. 하지만 관계갈등이 중간 혹은 낮은 수준일 경우 회복탄력성 수준에 따라 직무소진의 수준이 유의한 차이를 보였으며, 회복탄력성이 높을수록 직무소진이 낮아지는 양상을 나타냈다. 이러한 결과는 관계갈등이 현저하게 증가된 상태에서는 직무소진에 대해서 회복탄력성이 높은 사람들과 그렇지 않은 사람들 간의 차이가 그다지 없으나, 관계갈등이 중간 이하 수준으로 감소할 때는 회복탄력성이 높은 사람들이 그렇지 않은 사람들에 비해 직무소진을 훨씬 낮은 수준으로 경험하게 될 가능성을 시사한다. 개인이 직무와 관련하여 실제로 처할 수 있는 상황을 고려해볼 때, 관계에서 유래하는 갈등이 항상 높은 수준으로 유지된다고 보기보다는 높은 수준과 낮은 수준 사이에서 그때그때 갈등의 정도가 변화한다고 보는 것이 적절할 것이다. 이때, 관계갈등이 현저하게 상승한 상태에서 심리적으로 소진되는 것은 피하기 어려울 수 있으나, 관계갈등이 중간 수준 이하로 감소하는 상황이 되면 소진 상태에서 벗어나 평소의 신체적, 정서적 상태를 회복하는 사람이, 그렇게 하지 못하고 계속해서 소진 상태에 빠져

있는 사람보다 적응 측면에서 유리할 것은 분명하다. 즉, 회복탄력성이 높은 사람은 그가 처한 대인관계 갈등 상황으로 인해 받게 되는 스트레스의 수준에 따라 어느 정도 탄력적으로 자신의 신체적, 심리적 상태를 변화시킬 수 있는 능력을 갖춘 사람이며, 따라서 관계갈등의 수준이 높지 않은 상황에서는 신체적, 심리적 에너지를 필요 이상으로 과도하게 소모하지 않는 사람이라고 할 수 있다. 이러한 특징은 ‘회복하는 능력’을 핵심으로 하는 회복탄력성의 개념과 정확히 부합한다고 할 수 있다(홍은숙, 2006; Luthar, Cicchetti & Becker, 2000). 즉, 회복탄력성이 높은 사람이 보여주는 스트레스와 소진의 양상은 그가 경험하는 스트레스 수준이 높고 낮음에 관계없이 소진의 수준을 일관되게 낮은 상태로 유지하는 비탄력적인 모습이라기보다는 그가 경험하는 스트레스 수준이 낮아질 때 소진의 수준 또한 평소대로 회복되는 탄력적인 모습일 수 있음을 시사해 준다.

셋째, 본 연구에서는 직무스트레스 뿐만 아니라 직무스트레스의 하위변인들을 독립변인으로 회귀방정식에 투입하여 직무소진에 미치는 회복탄력성과의 상호작용효과가 유의한지를 살펴보았던 바, 다른 변인들과는 달리 관계갈등이 유일하게 유의한 효과가 있는 것으로 나타났다. 직무스트레스의 하위변인들은 직무요구도, 직무자율성, 관계갈등, 직무불안정성, 조직체계, 보상부적절성, 직장문화로 이루어져 있으며, 하위변인들을 고찰해볼 때, 직무스트레스라고 하는 개념적 실체를 각 요인들이 반영한다고 보기보다 각 요인들이 서로 구분되는 영역을 가지며 영역별로 받는 스트레스의 총합을 직무스트레스로 간주하는 것이 합리적임을 알 수 있다. 따라서 각 영역들은 다른 변인들과의 관계에서 차별적 결과를 나타낼 수 있으며, 직무스트레스와 직무소진, 회복탄력성을 다룬 선행연구에서도 직무스트레스의 하위변인들은 서로 상이한 결과를 나타낸다(김혜은, 2014; 이미성, 2019). 변인들 중에서 관계갈등은 상황에 따라 혹은 개인의 노력에 따라



어느 정도 변화가능성이 존재할 수 있으며, 따라서 이러한 영역으로부터 유래하는 스트레스는 소진에 영향을 미치는 과정에서 개인의 심리내적 특성과 상호작용할 가능성이 높다. 즉, 탄력적으로 변화가능한 개인 내적 영역에 속한 변인이라는 공통점이 있다. 반면에, 직무 자체의 요구도, 불안정성, 직장문화 등과 같은 다른 변인들은 개인의 영향력이 미칠 수 있는 범위의 밖에 존재할 뿐만 아니라, 이러한 변인들의 변화를 위해서는 조직 전체의 변화가 수반되어야 한다는 점으로 인해 탄력적으로 변화하기가 관계갈등에 비해서 상대적으로 어려울 가능성이 높다. 이러한 결과는 상담 장면에서 지방공무원의 직무소진을 경감시키기 위한 목적으로 직무스트레스를 다룰 때, 회복탄력성을 증진시키는 것이 내담자에게 유의할 수 있음을 시사한다. 특히 내담자가 경험하는 스트레스 중에서 관계에서 오는 갈등에 대해 탐색하여 이를 중심으로 하는 개입을 고려할 필요가 있으며, 관계 안에서 경험하는 감정에 대한 인식이나 표현 능력을 향상 시키는 것과 더불어 대인관계 기술이나 자기주장 훈련 등을 상담 과정에 포함하는 것이 유용할 수 있겠다.

## 2. 결론 및 제언

본 연구는 지방공무원들이 경험하는 직무스트레스와 직무소진 간의 관계가 회복탄력성에 의해 조절될 수 있음을 밝혔다는 점에서 의의가 있다. 기존의 선행 연구들도 직무스트레스가 직무소진에 미치는 효과가 회복탄력성에 의해 조절될 수 있음을 밝힌 바 있었으나, 대부분 특정 직업군을 대상으로 하는 연구들로 지방공무원들을 대상으로 한 연구는 없었다. 본 연구에서는 그동안 회복탄력성과 관련된 연구가 부족했던 지방공무원들 대상으로 회복탄력성의 조절효과를 밝혔다는 점에서 지방공무원들이 심리

적 건강 측면에서 회복탄력성이 가지는 중요성을 다시금 확인하였으며, 따라서 직무에 따른 소진으로 심리적 어려움을 겪는 지방공무원들을 대상으로 심리적 개입을 실시하는 경우, 회복탄력성을 높일 수 있도록 하는 방법을 포함하는 것이 그들에게 도움이 될 가능성을 시사한다.

아울러, 본 연구는 직무스트레스의 하위변인들에 대한 개별적인 검증을 실시한 결과, 직무스트레스의 여러 하위변인 중에서도 대인관계 측면을 반영하는 관계갈등이 회복탄력성과 유의한 상호작용을 나타냄을 확인하였다. 이는 개인에게 직무스트레스가 누적되는 과정에서 어떠한 측면이 회복탄력성과 상호작용을 할 것인지에 대한 시사점을 준다.

마지막으로 본 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 나타난 회복탄력성의 조절효과의 패턴은 직무스트레스가 낮을 때 회복탄력성의 수준에 의한 직무소진 정도의 차이가 유의한 반면, 직무스트레스가 높을 때는 이러한 차이가 유의하지 않게 나타났다. 하지만 회복탄력성이 조절효과를 나타낼 수 있는 패턴에는 본 연구의 결과와 다른 방식도 존재할 수 있다. 예를 들어 직무스트레스가 낮을 때 회복탄력성의 수준에 의한 직무소진 정도가 대등하다가, 직무스트레스가 높을 때는 직무소진 정도가 달라질 수 있다. 이러한 경우에는 회복탄력성이 지닌 특성이 본 연구와는 다르게 해석될 수 있다. 즉, 본 연구 결과는 직무스트레스의 수준에 따라 소진 수준이 탄력적으로 변화하는 것이 회복탄력성의 특성일 수 있음을 시사하였으나, 본 연구 결과와 반대되는 패턴으로 조절효과를 나타내는 경우에는 직무스트레스의 변화에도 불구하고 비탄력적으로 낮은 상태의 소진을 유지하는 것이 회복탄력성의 특징이라고 할 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 직무스트레스와 직무소진 간의 관계 속에서 나타나는 회복탄력성의 특성에 대해 좀 더 정밀하게 파악할 필요가 있다. 이를 위해서는 개인 내의 스트레스의 수준 변화를 보다 민감하

계 측정할 수 있는 종단연구나 실험연구 등이 필요할 것으로 보인다.

둘째, 본 연구에 포함된 대상은 경기도 용인시청, 서울시 구로구청 외 4개 구청에 근무하는 지방공무원들로 제한되어 있어 연구 결과를 일반화하는데 제한이 있다. 따라서 후속 연구에서는 보다 다양한 지역의 지방공무원들을 대상으로 포함시켜 연구를 수행할 필요성이 제시된다.

셋째, 본 연구에서 사용된 측정도구가 모두 자기보고식 검사에 국한되어 있다는 것을 제한점으로 들 수 있다. 특히, 스트레스와 같은 측정치들은 상태에 따라 변동을 보일 수 있으므로 앞으로의 연구에서는 생리적 측정치를 포함한 다양한 측정 방법을 사용하여 다차원적으로 평가해야 할 필요성이 있다. 또한, 자기보고식 검사는 주관적인 평가이므로 실험 혹은 임상가 평정과 같은 보다 객관적인 측정 방법이 도입되어야 할 필요성이 제시된다.

## 참고문헌

- 강재완, 이형룡(2016). 호텔 고객 접점 직원의 직무크레프팅과 직무소진 및 직무열의에 관한 구조적 영향관계: 직무소진의 매개효과를 중심으로. *관광학연구*, 40(4), 149-163.
- 구형모(2000). 자아탄력 집단 성격 특징. *충북대학교 대학원 석사학위논문*.
- 김민경(2015). 호텔 종사원의 스트레스가 직무소진, 직무만족과 고객 지향성에 미치는 영향: 사회적 지원의 조절효과를 중심으로. *경기대학교 대학원 박사학위논문*.
- 김명식, 임근욱, 임근성(2018). 골프장 종사원들의 감정노동이 직무스트레스, 직무소진 및 이직의도에 미치는 영향 연구. *관광연구저널*, 32(3), 183-198.
- 김영철(2002). 식음료서비스 종사자의 직무스트레스와 이직의도 연구. *경기대학교 대학원 박사학위논문*.
- 김정은(2018). 장애유아 담당 교사의 직무스트레스가 심리적 소진에 미치는 영향. *통합교육연구*, 13.2, 95-113.
- 김주원, 함수근(2007). 지방공무원 직무스트레스 요인분석과 대응방안. *한국인사행정학회보*, 6(1), 131-161.
- 김주환(2011). 회복탄력성: 시련을 행운으로 바꾸는 유쾌한 비밀. *위즈덤 하우스*.
- 김준환(2014). 사회복지사 이직의도 영향요인에 관한 연구: SSO(Stress-Strain-Outcome)모형을 중심으로. *고려대학교 대학원 박사학위논문*.
- 김진강(2017). 고객불량불평행동이 서비스 접점 종사원의 감정부조화와 감

- 정소진에 미치는 영향: 회복탄력성과 사회적 지지의 조절효과.  
 관광레저연구, 29(2), 165-183.
- 김형섭(2016). 교사가 지각한 사회적 지지와 심리적 소진과의 관계에서 회복탄력성의 매개효과. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 김혜은(2014). 사회복지 전담공무원의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향. 제주대학교 사회교육대학원 석사학위논문.
- 박문수(2005). 조직구성원의 직무소진이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구. 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 박종주(2015). 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향. 인제대학교 대학원 박사학위논문.
- 박혜윤(2006). 관광 서비스 기업 종사자의 인구통계학적 특성에 따른 직무 스트레스와 조직유효성에 관한 연구. 한국항공경영학회지, 4(1), 59-77.
- 백현숙(2010). Reliability and validity of the Korean version of the Connor-Davidson Resilience Scale (K-CD-RISC). 을지대학교 대학원 석사학위논문.
- 우주완(2016). 직무 스트레스가 초등 교사의 심리적 소진에 미치는 영향. 한국외국어대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 유종연(2019). 정신병원 종사자의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 회복탄력성과 사회적 지지의 조절효과 분석. 명지대학교 대학원 박사학위논문.
- 윤은주(2008). 상담자의 소진(burnout)에 대한 체험분석. 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.
- 이미성(2019). 카지노 종사원의 직무스트레스가 소진과 직무만족에 미치는 영향 연구. 경기대학교 대학원 박사학위논문.

- 이유리(2011). 조직적지원이 직무스트레스와 이직의도에 미치는 영향. 광주여자대학교 석사학위논문.
- 이재곤, 김수연(2008). 항공사 종사원들의 역할스트레스에 따른 직무소진이 조직 유효성에 미치는 영향 연구. 관광서비스연구, 8.1, 141-160.
- 이주형, 김영철(2002). 직무스트레스와 이직의도의 인과관계 연구: 식음료 서비스 종사자를 대상으로. 관광경영학연구, 6(3), 217-241.
- 장세진, 고상백(2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구(KOSS). 스트레스 研究, 13.3, 83-197.
- 장철영, 권영주(2006). 사회적 지원의 직무스트레스 조절효과에 관한 연구: 교육 공무원들의 심리적 탈진을 중심으로. 한국사회와 행정 연구, Vol. 17(3), 157-180.
- 전병길, 임정우(2008). 카지노딜러의 직무스트레스원: 측정도구의 제안 및 인구통계 변수에 따른 차이검정. 관광연구, 23(2), 103-120.
- 정찬범(2014). 지방공무원의 직무만족 결정요인에 관한 연구. 경남대학교 박사학위논문.
- 정춘화(2006). 일부 소방공무원의 음주와 직무스트레스와의 관련성. 대한직업환경의학회지, 제13권, 제4호.
- 최가영, 김윤주(2000). 호텔종업원의 소진과 선행변인에 관한 연구. 호텔경영학연구, Vol. 9(1), 141-161.
- 최혜윤(2002). 상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진(burnout). 가톨릭대학교 심리상담대학원 석사학위논문.
- 탁진국, 윤혜원(2002). 지방공무원의 직무스트레스의 척도개발. 한국심리학회 학술논문.
- 황순택, 구형모, 김지혜(2001). 자아탄력 집단의 성격특질. 한국심리학회지, 20(3), 569-581.

- 홍은숙(2006). 탄력성의 개념적 이해와 교육적 방안. 특수교육학연구, 41(2), 45-67.
- Aiken, L. S., West, S. G., & Reno, R. R. (1991). Multiple regression: Testing and interpreting interactions. Sage.
- 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.
- Belicki, K., & Woolcott, R. (1996). Employee and patient designed study of burnout and job satisfaction in a chronic care hospital. *Employee Assistance Quarterly*, Vol.12(1), 37-45.
- 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.
- Block, J. H., & Block, J. (1980). The role of ego-control and ego-resiliency in the organization of behavior. In W.A. Collones(Eds.), *The Minnesota symposia on child psychology*, 13, 39-101.
- Burisch, M. (1993). In search of theory: Some ruminations on the nature an etiology of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.). *Professional burnout: Recent development in theory and research* (pp. 75-93). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. 「Beverlyhills, Calif: Sage Publications」 .
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2003). *Applied*

multiple correlation / regression analysis for the behavioral sciences. UK: Taylor & Francis.

- Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor Davidson resilience scale (CD RISC). *Depression and anxiety*, 18(2), 76–82.
- 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.
- Corey, M. S., & Corey, G. (2002). *Becoming a helper*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burnout: Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. New York: Pergamon Press.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159–165.
- Gjerde, P. F., Block, J. & Block, J. H. (1986). Egocentrism and ego-resiliency: Personality characteristics associated with perspective taking from early childhood to adolescence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(2), 423–434.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W., & Wooman, R. W. (1998). *Organizational(8thed.)*. South-Western College Publishing.
- Hendrix, W. H., Summers, T. P., Leap, T. L., & Steel, R. P. (1995). Antecedents and Organizational Effectiveness Outcomes of Employee Stress and Health. *Occupational Stress: A Handbook*, 73–84.
- Hernandez, L. P. (1993). The role of protective factors in the school



- resilience of Mexican American high school students.  
 Doctoral dissertation. Stanford University. *Journal of Personality Assessment*, 66, 1-19.
- Hunter, L. W., & Thatcher, S. M. B. (2007). When do people produce? Effects of stress, commitment, and job experience on performance. *Academy of Management Journal*, Vol. 50(4), 953-968.
- Jackson, S. E., Tumer, A., & Brief, A. P. (1987). Correlates of burnout among public service lawyers. *Journal of Organizational Behavior*, Vol.8(4), 339-349.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., Hoffman, J. M., West, S. G., & Sheets, V. (2002). A comparison of methods to test mediation and other intervening variable effects. *Psychological methods*, 7(1), 83.
- Maslach, C. (1982), *Burnout the cost of caring*. New York: Prentice Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P., Schaufeli, W. B., & Schwab, R. L. (1996). *Burnout inventory manual*. Palo Alto. CA: Consulting.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B.(1993). "Historical and Conceptual Development of Burnout," In Schaufeli, W. B., Maslach, C. and Marek, T.(eds.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Washington DC: Taylor & Francis.

- Maslach, C., W. Schaufeli, and M. Leiter (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1): 397–422.
- 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*, Vol.81(2), 123–133.
- Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B. (2000). The construct of resilience: A critical evaluation and guidelines for future work. *Child Development*, 71(3), 543–562.
- Opp, G., Fingerle, M., & Freytag, A. (1999). *Was Kinder starkt. Erziehung zwischen Risiko und Resilienz*. Munchen: Reinhardt.
- Parker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 160–177.
- Pines, A. M., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures*. NY: Free Press.
- Polk, L. V. (1997). Toward a middle-range theory of resilience, *Advances in Nursing Science*, 19(3), 1–13.
- Reivich, K., & Shatte, A. (2002). *There Silience Factor: Seven Essential Skills for Overcoming Life ' s Inevitable Obstacles*. NY: Broadway Books.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: new procedures and recommendations. *Psychological methods*, 7(4), 422.
- Spiller, S. A., Fitzsimons, G. J., Lynch Jr, J. G., & McClelland, G. H. (2013). Spotlights, floodlights, and the magic number zero:

Simple effects tests in moderated regression. *Journal of Marketing Research*, 50(2), 277-288.

Wagnild, G. M., & Young, H. M.(1993). Development and psychometric evaluation of the resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 168-178.

Waters, E., & Sroufe, L. A. (1983). Social competence as developmental construct. *Developmental Review*, 1(3), 79-97.

[부록]

< 설 문 지 >

안녕하십니까?

아주대학교 교육대학원 심리치료교육 석사과정에 재학 중인 이성진입니다.

현재 “지방자치단체 공무원의 직무 스트레스가 직무소진에 어떠한 영향을 미치는지”를 알아보기 위한 연구로 석사학위 논문을 준비하고 있습니다.

본 설문지 응답에 필요한 시간은 약 10~15분입니다.

조사 결과는 통계법 제33조(비밀보호), 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 제24조, 제28조에 의거하여 설문은 익명으로 작성되고, 응답 내용과 개인 정보는 엄격히 비밀보장되며 연구 목적으로만 사용할 것임을 약속 드립니다.

[설문 시 당부사항]

1. 각 문항에 대한 정답은 없으며, 평소 여러분의 생활을 솔직하게 표현하시면 됩니다.
2. 한 문항이라도 빠질 경우 분석에서 제외되어 귀한 자료를 잃게 되므로 빠진 문항 없이 솔직하게 답해 주시기를 간곡히 부탁드립니다.

아울러 본 설문지 작성에 협조해 주심에 다시 한번 감사 드리며 설문을 마치신 분들께는 소정의 선물을 준비 하였습니다. 항상 건강하시고 행복하시길 기원합니다.

아주대학교 교육대학원 심리치료교육 전공 석사과정  
지도교수:홍 정 순  
연구자:이 성 진



본인은 위의 내용을 잘 이해했으며 연구목적으로 사용하는데 동의합니다.

무기명 사인 ( )

[부록 1. 직무스트레스 척도]

I. 아래 항목들은 직무스트레스에 관한 문항들입니다.

귀하께서 느끼시는 대로 빠진 문항이 없도록 해당란에 체크 부탁드립니다.

문항	전혀 그렇 지 않다	그렇지 않다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	①	②	③	④
2. 업무량이 현저하게 증가 하였다.	①	②	③	④
3. 업무수행 중에 충분한 휴식이 주어진다.	①	②	③	④
4. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	①	②	③	④
5. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	①	②	③	④
6. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술 이나 지식이 필요하다.	①	②	③	④
7.작업시간, 업무수행 과정에서 나에게 결정 할 권한이 주어 지며 영향력을 행사할 수 있다.	①	②	③	④
8. 나의 업무량과 작업 스케줄을 스스로 조절 할 수 있다.	①	②	③	④
9. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	①	②	③	④
10.나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	①	②	③	④
11. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해 해 주는 사람이 있다.	①	②	③	④
12. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	①	②	③	④
13. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못 한 변화 (예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로예상된다.	①	②	③	④

14. 우리 직장은 근무평가, 인사제도 (승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.	①	②	③	④
15. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④
16. 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	①	②	③	④
18. 나는 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	①	②	③	④
19. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	①	②	③	④
20. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	①	②	③	④
21. 회식자리가 불편하다.	①	②	③	④
22. 기준이나 일관성이 엷는 상태로 업무 지시를 받는다.	①	②	③	④
23. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	①	②	③	④
24. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익 을 받는다.	①	②	③	④

[부록 2. 직무소진 척도]

II. 아래 항목들은 직무소진에 관한 문항들입니다.

귀하께서 느끼시는 대로 빠진 문항이 없도록 해당란에 체크 부탁드립니다.

문항	전혀 없다	1년 에 한번 이하	한달 에 한 번이 하	한달 에 몇번	1주 일 에 한번	1주 일 에 몇번	매일
1. 나는 일 때문에 정신적으로 지쳐 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 나는 하루의 일과가 끝날 무렵 녹초가 된다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 해야 한다고 생각하면 피로감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. 하루 종일 사람들과 일을 한다는 것은 나에게 정말 힘든 일이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5. 나는 일 때문에 완전히 기진맥진한 상태에 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6. 나는 나의 일로 인해 좌절감을 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7. 나는 지나치게 힘들게 일하고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8. 타인을 직접 대하면서 일한다는 것이 나에게 스트레스가 된다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9. 나는 내가 속수무책인 것처럼 느껴 질 때가 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
10. 나는 일부 사람들을 인격이 없는 물건처럼 대하고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

11. 나는 이 일에 종사한 이후로 사람들에게 점점 냉담해 졌다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
12. 직무로 인해 내가 감정이 메말라 질까봐 걱정이다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
13. 사람들이 자신의 문제의 일부 책임을 나에게 돌리고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
14. 나는 타인에게 무슨 일이 일어나든 별로 개의치 않는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
15. 나는 타인의 기분을 쉽게 이해할 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
16. 나는 타인의 문제를 효과적으로 다룬다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
17. 나는 나의 일을 통해 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
18. 내가 매우 활기에 차 있다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
19. 나는 타인에게 편안한 분위기를 쉽게 조성해 줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
20. 나는 타인과 친밀하게 작업하고 나면 매우 기분이 좋다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
21. 나는 일을 통해 가치 있는 많은 일들을 성취해 왔다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
22. 일을 하면서 감정적인 문제들을 매우 침착하게 다룬다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦



[부록 3. 회복탄력성 척도]

Ⅲ. 아래 항목들은 회복탄력성에 관한 문항들입니다.

귀하께서 느끼시는 대로 빠진 문항이 없도록 해당란에 체크 부탁드립니다.

문항	전혀 그렇 지 않다	그렇 지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇 다
1. 변화가 일어날 때 적응할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
2. 스트레스를 받았을 때 날 도와줄 가깝고 돈독한 사람이 적어도 하나 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 내가 가지고 있는 문제에 분명한 해결책이 없을 때에는 가끔 신이나 운명이 도와줄 수 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 무슨 일이 일어나도 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 과거의 성공들은 내가 새로운 도전과 역경을 다루는데 자신감을 준다.	①	②	③	④	⑤
6. 어려운 일이 생겼을 때, 나는 그 일의 재미있는 면을 찾아보려고 노력한다.	①	②	③	④	⑤
7. 스트레스 극복을 통해서 내가 더 강해질 수 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 병이나, 부상, 또는 다른 역경을 겪은 후에도 곧 회복 하는 편이다.	①	②	③	④	⑤
9. 좋은 일이건, 나쁜 일이건 대부분의 일들은 그럴 만한 이유가 있어 일어나는 것이라 믿는다.	①	②	③	④	⑤
10. 나는 결과에 상관없이 최선의 노력을 기울인다.	①	②	③	④	⑤
11. 비록 장애물이 있더라도 나는 내 목표를 성취 할 수 있다고 믿는다.	①	②	③	④	⑤

12. 희망이 없어 보이는 경우에도 나는 포기하지 않는다.	①	②	③	④	⑤
13. 스트레스/위기 상황에도 누구에게 도움을 청해야 할지 안다.	①	②	③	④	⑤
14. 스트레스를 받을 때에도 나는 집중력과 사고력을 잘 유지한다.	①	②	③	④	⑤
16. 나는 실패 때문에 쉽게 용기를 잃지 않는다.	①	②	③	④	⑤
17. 삶의 도전이나 역경에 잘 대처하는 강한 사람 이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
18. 나는 남들이 탐탁치않게 생각하는 어려운 결정도 필요 하다면 할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
19. 슬픔, 공포, 분노와 같은 불쾌하거나 고통스러운 감정들을 잘 처리할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
20. 인생의 문제를 처리할 때 간혹 이유 없이 직감에 따라 행동 해야만 할 때가 있다.	①	②	③	④	⑤
21. 삶에 대한 강한 목표의식이 있다.	①	②	③	④	⑤
22. 나는 내 인생을 스스로 잘 조절하고 있다.	①	②	③	④	⑤
23. 나는 도전을 좋아한다.	①	②	③	④	⑤
24. 어떤 장애를 만나게 되더라도 내 목표를 달성하기 위해 나아간다.	①	②	③	④	⑤
25. 나는 내가 이룬 성취에 자부심을 느낀다.	①	②	③	④	⑤

