

직무요구-통제 모형에 의한 간호사의 소진(Burnout)에 관한 연구

박상언^{*†}, 한수정^{**}

충북대학교 경영대학 경영학부^{*}, 건양대학교 간호학과^{**}

<Abstract>

An Empirical Study on the Burnout of Nurses Based on the Job Demand-Control Model

Sang-Eon Park^{*†}, Su-Jung Han^{**}

*School of Business, Chungbuk National University**

*Department of Nursing, Konyang University***

Based on the Job Demand-Control model which was proposed by R. A. Karasek, this study was designed to investigate the relationships among job demand, job control, and job burnout of nurses. In addition, the other aim of the present study was to test the moderating or buffering role of social supports in the relationship between the job demand and job burnout.

The analysis based on data collected from 239 nurses who are working in two general hospitals has produced the following results. We found that job demand was primarily related to the exhaustion component of burnout, whereas (lack of) job control was related to the disengagement dimension of burnout. And social supports from the supervisor attenuated the disengagement, whereas social supports from the colleague diminished the

† 교신저자 : 박상언(043-261-3379, separk@chungbuk.ac.kr)

exhaustion. But, we found no interaction effects that were expected in the hypotheses. Specifically, social supports didn't buffer the negative effects of job demand on burnout, while job control had the moderating effect which was in opposite direction. The implications of these analyses and limitations of the study were then discussed.

Key Words : Burnout, Job demand, Job control, Social supports, Exhaustion, Disengagement, Job demand-control model, Nurses

I. 서 론

최근 기업간 경쟁이 치열해 지면서, 경쟁력 확보 차원에서 구조조정 마인드가 광범하게 확산되고 있다. 그 결과, 직장인들이 업무수행과정에서 직면하는 고용불안감과 각종 스트레스가 심각한 수준이라는 지적이 심심찮게 나오고 있다. 이러한 추세를 반영하듯 최근에 실시된 조사에 의하면, 우리나라 직장인들 중 일반적으로 회사에서 스트레스를 받지 않은 사람은 불과 5%에 불과한 반면, 스트레스 고위험군으로 분류된 사람은 무려 22%에 달하는 것으로 나타났다. 이러한 스트레스 고위험군은 각종 스트레스성 질환이나 소진(burnout)에 시달리는 한편, 심할 경우 극단적인 과로사로 진행될 위험을 안고 있는 사람들이다. 또한 응답자 중 무려 73%는 이러한 스트레스 고위험군으로 발전할 가능성이 있는 잠재적 스트레스군에 해당되는 것으로 조사되었다(장세진, 2000).

병원 조직의 경우도 예외가 아니다. 최근 의료서비스 평가를 통해 병원의 평판과 경쟁력이 점차 서열화되어 가는 추세에 있고, 또 그러한 평가 결과에 따라 고객의 서비스 이용도에도 차이가 나타나 병원의 수익률과 직결되는 현상이 현실화되어 가고 있다. 바야흐로 병원 조직들도 국민의 건강과 행복을 위해 질 높은 의료서비스와 최고의 의료진을 바탕으로 고객만족을 위해 끊임없이 노력해야하는 시점에서 서 있는 것이다. 병원 조직의 다양한 구성 인력 가운데, 고객과의 접점에서 고객의 만족을 위해 가장 중요한 역할을 담당하는 인력이 바로 간호사들이라고 할 수 있다. 따라서 대부분의 병원에서는 이들 간호사를 대상으로 더욱 친절하고 질 높은 서비스를 제공하도록 요구하고 있으며, 그에 따라 간호사들에게 부과되는 각종 역할과 직무요구가 점차 증대되고 있는 것이 사실이다(임민정, 2004).

물론, 적당한 수준으로 주어지는 스트레스는 사람에게 긴장감을 불어넣어 심신의 활력을 제공하고 성취동기를 부여해 주는 긍정적 역할도 한다. 하지만 과도한 업무부하와 그로 말미암은 스트레스는 개인적 차원에서 불안감과 업무 집중력의 저하, 업무의욕의 상실, 각종 스트레스성 질환 등 정신적, 육체적으로 매우 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 또한 이러한 영향은 결국 안전사고의 발생, 건강비용의 지출 증대, 생산성 감소, 이직 증가 등 조직차원의 성과에도 직·간접적으로 심각한 부정적인 영향을 미칠 수 있다(de Jonge & Schaufeli, 1998).

이런 취지에서, 본 연구는 병원 조직에서 간호사들이 경험하는 직무요구 수준과, 그러한 직무요구가 이들의 소진(burnout)에 어떠한 영향을 미치는지를 실증해 보고자 한다. 이처럼 직무요구와 소진간의 관계를 규명하는데 지금까지 가장 널리 활용되어 왔던 이론적 틀로 ‘직무요구-통제 모형’ (Job Demand-Control model)을 들 수 있다. 일찍이 카라섹(R. Karasek)에 의해 제안된 이 모형은, 조직의 경쟁력 제고와 고성과 산출을 위해 일면 불가피하다고 볼 수 있는 업무부담의 증대 경향을 전제하고, 이를 완화시켜 줄 수 있는 한 요인으로서 직무담당자가 행사하는 자율적인 통제 권한의 중요성을 강조한 분석 틀이었다(Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990). 하지만 최근 들어, 구체적인 업무상황에서 개별 조직구성원들이 경험하는 소진과 직무긴장을 경감 내지는 완화시켜줄 수 있는 다양한 ‘직무자원’ (job resources) 요인들이 있을 수 있다고 보고 되고 있다(Bakker et al., 2004; Demerouti et al., 2001; Johnson & Hall, 1988; Van Yperen & Hagedoorn, 2003).). 본 연구에서는 그 중에서 상사와 동료가 제공하는 ‘사회적 지원’ (social supports)이 간호사들의 직무요구와 소진간의 관계에서 행하는 완충적(buffering) 역할에 관심을 갖고, 이 요인이 수행하는 조절효과를 함께 실증해 보고자 한다. 또한 글의 말미에서는 이러한 분석결과가 제기하는 시사점과 본 연구의 한계점을 토론해 본다.

II. 이론적 배경

1. 직무요구-통제 모형

카라섹의 직무요구-통제 모형(Job Demand-Control model)은 지금까지 수행되어 왔던 직무긴장이나 소진, 그리고 직무스트레스와 관련된 많은 실증연구들의 주요 이론적 기반을 제

공해 왔다는 점에서, 일반적으로 이 분야의 가장 영향력있는 연구모형중의 하나로 간주되어 지고 있다(Fox et al., 1993: 290). <그림 1>에서 볼 수 있듯이, 이 연구모형은 직무환경을 구성하는 두 가지 핵심 차원인 ‘직무요구’와 ‘직무통제’의 두 차원으로 구성되어 있다. 이 때, ‘직무요구’ (job demand)란 ‘해당 직무담당자에게 지속적인 육체적, 정신적 노력을 요구함으로써, 정서적 소진이나 피로와 같은 생리적, 심리적 희생을 초래하게 되는 제반 직무 특성’을 의미한다. 곧, 특정 직무가 해당 직무담당자에게 요구하게 되는 육체적, 정신적 노력과 부담을 의미한다고 볼 수 있으며, 이는 흔히 업무량(work load), 시간적 압박(time pressure), 그리고 역할 갈등 등의 측면으로 조작화되어 측정되어진다(Karasek, 1985). 반면, ‘직무통제’ (job control)는 때때로 ‘의사결정의 자율성 정도’ (decision latitude)로 불리어지기도 하는데, 이는 결국 ‘직무담당자가 자신의 직무활동을 얼마나 스스로 통제가능한가의 정도’를 의미한다고 볼 수 있다. 이 차원은 흔히 일의 계획이나 방법, 순서 등을 해당 직무담당자가 얼마나 자율적으로 수립, 결정해 갈 수 있는가의 정도로 조작화되어 측정되어져 왔다(Kasl, 1996).

이 모형에 따르면, 직무긴장과 피로, 직무스트레스 등 직무담당자가 직무수행과정에서 느끼게 되는 여러 가지 부정적인 결과들은 직무요구와 직무통제 등 이 모형을 구성하는 두 가지 요인들에 의해 발생된다. 이런 점에서, 이 모형은 기본적으로 두 가지 주 효과(main effects) 가설을 가정하고 있다고 볼 수 있다. 즉, 직무요구 수준이 높을수록, 그리고 직무통

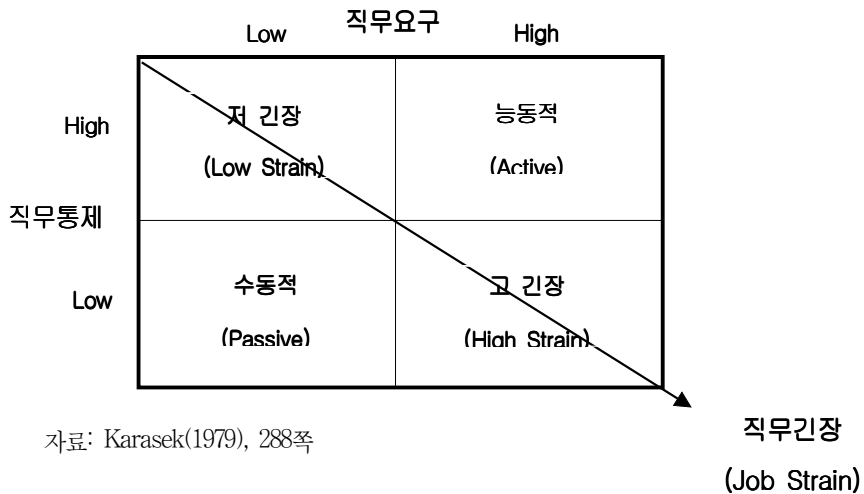


그림 1. 직무요구-통제 모형

제 수준이 낮을수록 직무담당자가 느끼는 직무긴장 등 부정적인 영향은 더 크게 나타날 것이라는 점이다.

하지만, 이 모형이 함축하고 있는 더욱 중요한 가정은 직무요구와 직무통제 등 이들 두 요 인간의 상호작용에 있다. 즉 이 모형에 따르면, 높은 직무긴장을 초래하는 것은 단순히 직무요구 수준 그 자체만이 아니라, 그러한 요인과 직무에 대한 낮은 통제가 결합되어질 경우이다. 그리하여, 직무요구 수준은 높은 반면, 직무통제 수준은 낮은, 이른바 ‘고직무긴장 직무들’(high strain jobs)에서는 직무담당자가 이러한 직무상황에 대해 적절히 대응해 나갈 여지와 수단이 없을 것이기 때문에 가장 높은 수준의 직무긴장을 경험하게 된다. 반면, 직무요구 수준이 높지만, 또한 직무통제 수준 역시 높은, 이른바 ‘능동적 직무들’(active jobs)에서는, 해당 직무담당자가 많은 직무요구들을 자신이 능동적으로 대처해 나갈 수 있는 여지와 수단을 가지기 때문에, 직무긴장 등 부정적인 여러 결과들로부터 스스로를 적절히 보호, 완충시켜 갈 수 있게 될 뿐만 아니라, 더 나아가 그러한 도전적인 직무수행과정으로부터 새로운 직무수행 기술과 경험을 축적하게 됨으로써 학습과 개인적인 직무역량의 신장 효과까지 기대해 볼 수 있다는 것이다(Karasek, 1979). 결국, 이 모형은 직무요구와 직무긴장 사이의 관계에서 직무통제 요인이 수행하는 조절효과(moderating effects)를 강조하고 있는데, 즉, 직무통제 요인이 직무요구의 증대에 따른 여러 가지 부정적인 결과들을 완충 혹은 완화시키는 역할을 수행하게 된다고 가정하고 있다.

2. 직무요구-통제 모형의 확장: 상사와 동료로부터의 사회적 지원의 역할

날로 치열해 지는 기업간 경쟁상황으로 인해 조직구성원들의 개인적인 업무부담이 점차 증대될 수밖에 없는 오늘날의 조직상황을 감안할 때, 직무요구-통제 모형은 조직의 경쟁력 제고와 고성과 산출을 위해 일면 불가피하다고 볼 수 있는 직무요구의 전반적인 증대 경향을 전제하고 있다는 점에서 상당히 현실적인 성격을 가졌다고 볼 수 있다. 그러면서도 이 연구모형은 그러한 조건 하에서 과도한 업무부담에 따른 조직구성원들의 직무긴장과 스트레스를 줄여 나가는 한편, 더 나아가 이들의 직무동기와 학습 및 개발의욕을 고취시켜나갈 수 있는 새로운 직무설계 방향을 모색하고 있다는 점에서, 상당히 의미있는 시사점을 제공해 줄 수 있을 것으로 기대되었다. 이런 이유로 인해, 직무요구-통제 모형이 시사하는 주요 가설들을 경험적으로 실증하고 또 그를 바탕으로 이 이론을 보완하기 위해 많은 연구들이 이루어

져 왔다.

초기의 연구들은 미국, 스웨덴 등 다양한 표본집단들로부터 얻어진 자료를 통해 비교국가적 차원에서 이 모형을 검증하였던 반면(Karasek, 1979; Karasek et al., 1981; Kauppinen-Toropainen et al., 1983), 최근의 연구들은 보다 소규모적이면서 동질적인 표본집단들로부터 얻어진 자료를 이용한 횡단적인 분석을 통하여 직무요구-통제 모형의 주요 가설을 검증해 왔다(Demerouti et al., 2001; de Rijk et al., 1998; Fletcher & Jones, 1993; Fox et al., 1993; Parkes, 1994; Parker & Sprigg, 1999; Payne & Fletcher, 1983; Salanova et al., 2002; Van Yperen & Hagedoorn, 2003). 하지만 전반적으로 볼 때, 지금까지 이러한 경험연구들은 그리 일관된 연구결과들을 보여주진 못해 왔다고 볼 수 있다. 직무요구와 직무통제 요인이 직무긴장과 소진 등 심리적인 측정지표들에 대해서 뿐만 아니라, 조사대상자들의 혈압이나 심장혈관 질환 등 객관적인 건강지표들에 미치는 영향 면에 있어서, 그간 직무요구-통제 모형의 주효과 가설들은 대체로 입증되어 왔으나, 직무요구와 직무통제간의 상호작용 효과는 그리 일관되게 입증되지 못해 왔던 것이다(de Jonge & Kompier, 1997; Jones & Fletcher, 1996). 한 예로, 지난 20년 간 이루어져 왔던 경험연구들에 대한 최근의 한 문헌고찰 연구에서는, 그간 상호작용 효과를 검증했던 총 31개의 연구들 가운데 단지 15개의 연구들만이 이 효과를 (부분적으로 혹은 완전하게) 입증해 주었던 것으로 지적되고 있다(Van der Doef & Maes, 1999).

이처럼 그간 다소 일관되지 못한 실증연구 결과들이 제기되어 왔던 것과 관련해서는 몇 가지 이론적, 방법론적 이유들이 제시되어 왔다. 하지만 그 중 가장 중요한 이유로는, 많은 선행연구들이 사람들로 하여금 심지어 동일한 직무환경에 처해서도 서로 다른 행동반응을 표출하게끔 만드는데 기여하는 ‘성격 특성’ (personality characteristics)과 ‘개인차’ (individual differences) 변수들을 충분히 고려하지 못해 왔다는 점을 들 수 있다(Parkes, 1994; Van der Doef & Maes, 1999). 즉, 직무요구-통제 모형에서 직무요구가 야기하는 부정적인 영향을 조절할 것으로 기대되는 직무통제 요인만 하더라도, 그것이 어떤 사람들에게는 완화요인으로 작용할 수 있지만, 다른 사람에게는 오히려 스트레스를 더욱 가중시키는 요인으로 작용될 가능성도 없지 않다는 것이다. 이를테면, 적극적이고 통제성향이 큰 사람에게 있어서는 직무통제 요인을 증가시켜 주는 것이, 직무요구의 증대가 수반하는 부정적인 영향을 완화시킬 수 있는 효과적인 ‘완화제’ 구실을 할 수 있지만, 수동적이고 통제성향이 크지 않은 사람에게 있어서는 이러한 조치가 오히려 직무긴장과 스트레스를 더 가중시키는 요인이 될 수도 있는 것이다. 이러한 취지에서, 지금까지의 선행연구들에서는 개인의 ‘통제성향’ (locus of

control)(Daniels & Guppy, 1994)이나, ‘적극적인 대처 스타일’ (active coping style)(de Rijk et al., 1998; Parker & Sprigg, 1999), ‘목표 지향성’ (Van Yperen & Janssen, 2002), ‘공정성 지각’ (Janssen, 2001), 그리고 ‘자기-효능감’ (self-efficacy)(Salanova et al., 2002; Schaubroeck & Merritt, 1997) 등의 요인들이 직무요구-통제 모형에서 추가적인 조절역할을 할 수 있는 성격 특성 및 개인차 변수들로 확인되어 왔다.

한편, 직무요구와 직무긴장 사이의 관계를 조절할 수 있는 또 다른 범주의 조절변수로서, 지금까지 고려해 왔던 개인적인 성격 특징 및 개인차 변수 이외에 직무수행 상황과 관련된 ‘직무맥락’ (job context) 변수들이 적극적으로 탐색되기 시작하였다. 이리하여, 기존의 직무통제 요인 이외에, ‘의사결정에의 참여’ 와 ‘과업 다양성’ (task variety) 등 직무와 직접적인 관련이 있는 다른 요인들은 물론, ‘동료나 가족 그리고 상사로부터의 적절한 사회적 지원’ 과 같은 요인들 역시 직무긴장과 소진 등 과도한 직무요구가 수반하는 여러 가지 부정적 영향을 완화시켜 줄 수 있는 중요한 ‘자원’ (resources)의 역할을 할 수 있음이 주장·확인되었다(Bakker et al., 2004; Demerouti et al., 2001; Van Yperen & Hagedoorn, 2003).

이러한 여러 직무자원 요인들 가운데, 본 연구가 주목하고자 하는 것은 바로 ‘상사’ 와 ‘동료’ 의 사회적 지원(social supports) 요인이다. 일반적으로 ‘사회적 지원’ 변수는 격무에 시달리는 직무담당자의 각종 스트레스와 긴장을 완화, 경감시켜줄 수 있는 효과적인 한 요인으로 인정되어 왔으며(Belicki & Woolcott, 1996; Cordes & Dougherty, 1993; Eastburg et al., 1994), 특히 감독자와 동료의 사회적 지지는 건강분야에 종사하는 전문가들의 정서적 고갈을 경감시키는 일정한 효과가 있음이 확인되어 왔다(Jackson, Schwab & Schuler, 1986).

일반적으로 사회적 지원은, 타인에게 따뜻한 관심과 격려를 제공해 주는 ‘감정적 지원’ 과, 타인의 문제해결을 도와주고 과제의 완수를 도와주는 ‘도구적 지원’ 등 두 가지 측면으로 나누어 볼 수 있다(Cohen & Wills, 1985). 이 때 상사는 부하 직원에게 단순히 감정적 지원을 제공해 주는 역할뿐만 아니라, 이들의 직무수행과정에 발생하는 문제점과 애로사항들을 해결하는 데 도움을 줄 수 있는 가장 실질적인 도구적 지원의 주체일 수 있기 때문에, 부하 직원의 스트레스와 직무긴장을 경감시키는데 큰 효과가 있을 수 있다. 즉, 직무수행과정에서 상사로부터 주어지는 관심과 인정 그리고 문제해결을 위한 실질적인 조언 등은, 직무담당자가 당면한 직무요구들에 대처해 나갈 때 매우 효과적인 도움과 ‘자원’ 으로 기능하면서, 직무긴장과 소진 등 직무담당자가 겪을 수 있는 여러 가지 부정적인 심리적 결과들을 완화시켜 줄 가능성이 매우 크다고 볼 수 있는 것이다.

아울러, 간호 직무의 특수성을 고려할 때, 동료간에 강한 정체성과 결속력은 높은 수준의 직무요구에 직면한 간호사들의 실질적인 업무부담과 심리적인 스트레스를 완화시켜 줄 수 있는 또 다른 ‘직무자원’ 이 될 수 있다(Cavanagh & Coffin, 1992). 동료간의 관계가 좋을수록 서로를 배려하면서 업무를 보다 유연하게 분담해 갈 수 있게 되고, 또 동료들 간에 자신의 의사를 비교적 자유로이 표현하면서 직무와 관련된 스트레스를 해소해 갈 수도 있는 것이다(Pine & Maslach, 1978; 홍근표, 1984).

이러한 취지에서, 본 연구에서는 기존의 직무요구-통제 모형에 ‘상사와 동료의 사회적 지원’ 변수를 포함시킨 ‘확장된’ 연구모형을 구축하고, 이를 병원조직의 간호사들을 대상으로 실증해 보고자 한다.

3. 소진(Burnout)

소진은 원래 ‘대인적인 접촉이 잦을 수밖에 없는 직무들에서 직무담당자가 장시간 스트레스 요인에 노출됨으로 인해 겪게 되는 부정적인 심리적 경험’ 을 의미해 왔다(Maslach & Schaufeli, 1993). 구체적으로, 이러한 소진 개념은 (1) 기존의 직무긴장(job strain) 및 직무스트레스 변수와 유사한 정서적 소진 상태를 의미하는 ‘고갈’ (exhaustion)과, (2) 일에 대해 회의적이고 냉소적인 태도를 갖는 것을 의미하는 ‘일로부터의 심리적 이탈’ (disengagement), 그리고 (3) 업무에 대한 자신감의 감소 내지는 상실을 의미하는 ‘낮은 개인적 성취감’ (feelings of reduced personal accomplishment) 등 3가지 차원을 갖는 것으로 주장되어 왔다(Maslach, 1982). 하지만, 그간의 연구들에서 ‘낮은 개인적 성취감’ 차원은 소진의 나머지 두 차원과 가장 낮은 상관관계를 보여 왔을 뿐만 아니라(Lee & Ashforth, 1996; Maslach et al., 2001), 이 차원은 소진 반응의 순수한 한 구성요인이라기보다는 오히려 ‘자기-효능감’ (self-efficacy) 에 더 가까운 개인적인 성격 특성을 반영하는 개념으로서, 고갈이나 심리적 이탈 차원과는 어느 정도 독립적인 발생을 갖는 것으로 비판되어져 왔다(Cordes & Dougherty, 1993; Leiter, 1993). 이러한 여러 가지 이유로 인해, 오늘날 상당수 연구자들은 ‘고갈’ 과 ‘일로부터의 심리적 이탈’ 등 두 차원만을 ‘소진의 핵심 차원’ (core dimensions of burnout)으로 간주하는 경향이 있다(Green et al., 1991; Bakker et al., 2004; Demerouti et al., 2001).

이러한 소진 개념을 측정하는 도구는, C. Maslach와 그의 동료들이 처음 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)가 그 효시라고 볼 수 있다(Maslach & Jackson, 1986). 하

지만 이는 간호사, 교사 등 대인적인 접촉을 주로 하는 직무들을 전제로 해서 소진을 측정하기 위해 만들어진 측정도구였다. 그 후 비단 ‘사람’을 대상으로 하는 직무만이 아닌, 보다 일반적인 직무들을 대상으로 소진을 측정하기 위한 설문지인 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-General Survey)가 개발되어져 소진 개념에 대한 연구를 일반화하는데 크게 기여하였다(Schaufeli et al., 1996).

하지만 MBI-GS 역시 소진 개념을 구성하는 전통적인 3가지 차원을 전제로 한 것이었음에 비해, 최근에는 앞서 지적한 바와 같이, ‘고갈’과 ‘심리적 이탈’ 등 두 가지 구성차원에만 초점을 맞춘 측정도구인 OLB(Oldenburg Burnout Inventory)가 개발되어 활용되고 있다(Demerouti et al., 2001, 2003). 특히 이 측정도구는 ‘고갈’ 차원과 관련해서도 종래와 같이 ‘정서적’ 차원의 고갈만이 아니라, 피로도 등 ‘육체적’ 및 ‘인지적’ 차원의 고갈 측면을 함께 측정해 줌으로써, 소진 개념을 보다 일반적인 직무들에 대해 적용·측정하는데 더욱 기여하였다. 그 결과, 최근에는 MBI-GS와 OLB 등 새로운 측정도구의 활용을 통하여 ‘사람’을 대상으로 하는 전통적인 대인 서비스 직종뿐만 아니라, 이를테면 생산라인 작업자나 항공관제사 등 ‘사물’과 ‘정보’를 다루는 거의 모든 직종과 직무대상자들을 대상으로 이 소진 현상에 대한 연구가 이루어지고 있다(Cordes et al., 1997; Demerouti et al., 2001; Leiter & Schaufeli, 1996; Salanova et al., 2002).

한편, 지금까지 이루어진 여러 실증연구들에 따르면, ‘고갈’과 ‘일로부터의 심리적 이탈’ 등 소진 개념을 구성하는 두 가지 핵심 하위차원들은 그 선행조건과 결과 면에서 어느 정도로 독립적인 심리적 과정을 갖는 것으로 밝혀지고 있다. 먼저, 업무부하가 증대되는 등 사원들이 직무수행과 관련한 부담과 요구를 많이 느끼게 되는 것은 이들의 육체적 피로감과 정서적 소진 상태를 증가시키는 등 주로 소진의 ‘고갈’ 차원에 더 큰 영향을 미친다는 것이 확인되었다(Demerouti et al., 2001). 이에 비해, 업무수행과정에서 자율적인 통제력을 갖지 못하거나 혹은 상사나 동료로부터 사회적 지원을 받지 못하는 등 적절한 ‘직무자원’을 확보하지 못하는 것은 소진의 ‘심리적 이탈’ 차원에 더 큰 영향을 미치는 것으로 확인되었다(Bakker et al., 2004). 즉, 직무요구의 증대는 직무담당자의 육체적, 정신적 피로도의 증가와 연관이 많은 반면, 직무수행을 도와줄 수 있는 여러 가지 효과적인 자원과 수단의 결핍은 직무담당자가 가지는 일에 대한 태도에 부정적인 영향을 미치어, 자신의 일에 대한 애정과 몰입을 떨어뜨리고, 일에 대해 매우 도구적으로 접근하게 만들 수 있다는 것이다. 그리하여, 직무요구의 증대는 ‘고갈’의 증대를 매개로, 주로 조직내 공식적인 역할내(in-role) 성과에 부정

적인 영향을 미치게 되기 쉬운 반면, 직무자원의 결핍은 ‘일로부터의 심리적 이탈’ 을 매개로 하여, 조직시민행동이나 혁신추구 행동 등 주로 자발적인 차원의 역할외(extra-role) 성과와 직무행동을 감소시키는 것으로 알려져 있다(Bakker et al., 2004; Schaufeli & Bakker, 2004).

이처럼, 구미에서는 다양한 직종을 대상으로 소진에 대한 관심과 연구가 많이 축적되고 있고, 또 국내에서도 간호사들의 소진을 측정하여 이를 분석에 활용한 연구가 발표되고 있다 (예를 들어, 김영옥, 2002; 송명숙 외, 1998; 홍근표, 1984 등). 하지만 앞서 제시했던 ‘직무요구-통제 모형’ 에 의거하여 간호사의 소진을 분석해 본 연구는 드물다. 따라서 본 연구에서는, 병원 조직에서 간호사들이 지각하는 소진의 정도를 종속변수로 하여 이 모형이 시사하는 여러 가설들을 검증해 보고자 한다.

지금까지 설명한 내용을 요약하는 의미에서, 본 연구에서 도입·측정되는 변수들과, 그 변수들간의 관계를 연구모형으로 도시화하면 <그림 2>와 같다.

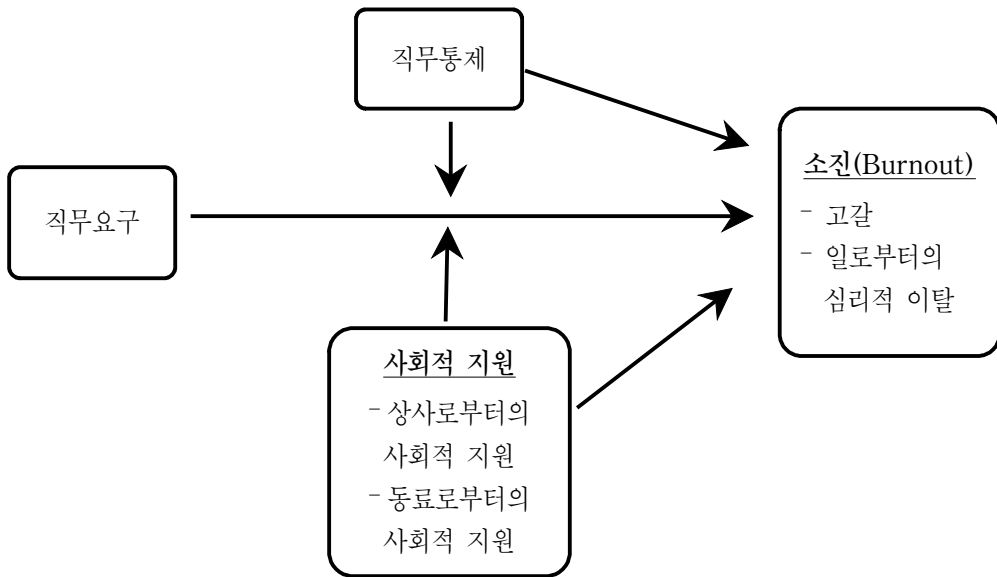


그림 2. 본 연구의 연구모형

또한 앞서 설명했던 이론적 배경 논의와 <그림 2>의 연구모형에 의거하여, 본 연구에서 실증해 보고자 하는 주요 연구가설들을 정리하면 다음과 같이 표현되어질 수 있다.

먼저, 직무요구와 직무통제 그리고 상사 및 동료로부터의 사회적 지원 등 네 변수가, 소진

에 대해 미치는 영향을 살펴보는 주 효과(main effect) 가설은 다음과 같다.

가설 Ⅰ-1. 자신에게 부여되고 있는 직무요구 수준이 높다고 지각할수록, 간호사가 느끼는 소진의 정도는 높게 나타날 것이다.

가설 Ⅰ-2. 자신에게 부여되고 있는 직무통제 수준이 높다고 지각할수록, 간호사가 느끼는 소진의 정도는 낮게 나타날 것이다.

가설 Ⅰ-3. 상사로부터의 사회적 지원 수준을 높게 지각할수록, 간호사가 느끼는 소진의 정도는 낮게 나타날 것이다.

가설 Ⅰ-4. 동료로부터의 사회적 지원 수준을 높게 지각할수록, 간호사가 느끼는 소진의 정도는 낮게 나타날 것이다.

다음은 직무통제와 상사 및 동료로부터의 사회적 지원 등 세 변수가, ‘고갈’ 과 ‘일로부터의 심리적 이탈’ 등 소진의 두 차원에 대해 수행하는 조절효과를 검증하기 위한 가설이다.

가설 Ⅱ-1. 자신의 직무통제 수준을 높게 지각하는 사람일수록, 직무요구의 증대에 따르는 소진의 정도는 완화되어 나타날 것이다.

가설 Ⅱ-2. 상사로부터의 사회적 지원 수준을 높게 지각하는 사람일수록, 직무요구의 증대에 따르는 소진의 정도는 완화되어 나타날 것이다.

가설 Ⅱ-3. 동료로부터의 사회적 지원 수준을 높게 지각하는 사람일수록, 직무요구의 증대에 따르는 소진의 정도는 완화되어 나타날 것이다.

Ⅲ. 연구의 방법

1. 표 본

이상의 가설을 검증하기 위해서, 본 연구에서는 대학 부속병원과 일반 종합병원 등 2개의 병원에서 근무하고 있는 간호사들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 연구에서는 간호사

의 직급에 따른 차이를 통제하기 위하여 책임간호사와 수간호사를 제외한 일반(평)간호사들만을 측정대상으로 하였으며, 또한 외래, 수술실 등 근무 장소에 따라서 이들 간호사들의 노동 강도에 차이가 있을 수 있다는 점을 고려하여 일반병동에서 근무하는 간호사들만을 연구 대상으로 하였다.

표본 병원의 간호부 팀장과 부장에 대한 사전 인터뷰와 조사에 따르면, 이들 병원에서는 높은 이직률과 경력 간호사들의 비율이 낮아서, 기존 간호사들이 경험하는 전반적인 노동강도와 업무부담 수준이 높다는 것이 공통적인 반응이었다. 이런 병원의 분위기는 직무요구-통제 모형을 검증하기 위한 조건에 비교적 잘 부합된다고 판단되었다.

조사는 2005년 6월중에 실시되었으며, 편의표집 방법을 통해 배포된 총 290부의 설문 가운데 266부가 회수되었으나, 불성실한 일부 설문지를 제외한 총 239부의 설문지가 실제 분석에 활용되었다. 회수율이 이처럼 높은 이유는, 조사자가 직접 표본 조직을 방문하여 해당 병원의 인사담당자의 협조를 구한 뒤 설문조사를 실시하고 설문지를 회수해 왔기 때문이다.

응답자들의 인구통계적 특성을 간단히 살펴보면, 응답자 전원이 여성이며, 평균 연령은 24.6세였다. 비록 응답자들의 연령대가 20-38세에 걸쳐 분포했지만, 이들 가운데 84.3%가 22-28세에 집중 분포되어 있었다. 또한 재직기간은 최대 7년까지 분포하고 있는 가운데, 평균 재직기간은 2.31년으로 나타났다. 이처럼 평균 재직기간이 상대적으로 짧은 것은, 응답자 중 재직기간이 1년 6개월에 미치지 못하는 사람이 110명(46%)에 달하는 반면, 5년 이상인 자는 16.7%에 불과하기 때문이다.

2. 변수의 측정

(1) 직무요구(Job Demand)

본 연구에서는 측정대상인 간호사들의 직무특성과 이들이 근무하고 있는 병원조직의 특성을 반영하면서, 특히 이들이 경험하는 직무요구와 직무통제의 내용이 서로 잘 대응될 수 있도록 가급적 구체적인 설문문항을 개발하여 활용하고자 하였다. 이런 취지에서, 직무요구 변수는 ‘업무량’과 ‘근무 중 느끼는 시간적 압박감’ 등 주로 근무자가 느끼는 양적 차원의 업무부담 증가 요인에 국한하여 측정되었는데, Van Yperen & Hagedoorn(2003)이 실증연구시 활용하였던 ‘나는 늘 시간에 쫓기면서 일하는 편이다’, ‘나는 늘 병원 일에 치여 산다고 느낀다’ 등 5문항을 7점 척도로 측정하였다. 이들 문항간 신뢰도(Cronbach's α)는 .7600으로 나타났다.

(2) 직무통제(Job Control)

직무통제 변수 역시 본 연구의 측정대상인 간호사들의 직무특성과 근무상황을 감안하여, ‘업무수행 계획’, ‘업무수행 순서’, ‘업무수행 방법’, ‘개별 업무에 대한 시간 할당’ 등에 대해 본인이 얼마나 결정권을 행사할 수 있는 지를 측정하였다. de Rijk 등(1998)과 Van Yperen & Hagedoorn(2003)이 개발한 문항을 주로 활용하였으며, ‘나는 업무수행을 위한 구체적인 방법을 스스로 선택해 갈 수 있다’, ‘내 일을 하는데 있어서, 나는 어떤 일에 얼마만큼 시간을 할당할지 스스로 정할 수 있다’ 등 4개의 문항을 7점 척도로 측정하였다. 문항간 신뢰도는 .7365로 나타났다.

(3) 상사 및 동료로부터의 사회적 지원(Social Support)

‘사회적 지원’은 ‘상사나 동료로부터 업무수행과 관련하여 주어지는 유용한 사회적 상호작용’으로 흔히 정의된다(Karasek & Theorell, 1990: 69). 본 연구에서는 책임간호와 수간호사 등 통상적인 ‘상사로부터의 지원’과 함께, 교대근무를 위주로 하고 또 진료부서간 협업이 많이 요구되는 간호사들의 업무특성을 고려하여, ‘동료로부터의 지원’ 역시 간호사들의 직무 관련 태도 형성에 상당히 독립적인 중요성을 가진다고 보고 이를 별개의 문항으로 측정하였다. 설문문항은 Van Yperen & Hagedoorn(2003)이 개발한 문항을 참조하여, ‘나의 직속상사(동료직원)는 내가 어려움에 처했을 때 의지할 수 있는 사람이다’, ‘필요한 경우, 나는 직속상사(동료직원)에게 문제 해결을 위한 도움을 요청할 수 있다’ 등 각기 2문항으로 측정하였다. 신뢰도는 상사지원의 경우 .7465, 동료지원은 .7191로 나타났다.

(4) 소진(Burnout)

본 연구에서 소진은 ‘고갈’(exhaustion)과 ‘일로부터의 심리적 이탈’(disengagement) 등 2가지 핵심 하위 차원을 갖는 구성 개념으로 보는 OLB(Oldenburg Burnout Inventory)에 의거하여 주로 측정되었다. 앞서 지적한 바 있듯이, 이 측정도구는 특히 ‘고갈’ 차원과 관련하여 비단 ‘정서적’ 차원의 고갈만이 아니라, 피로도 등 ‘육체적’ 및 ‘인지적’ 차원의 고갈 측면을 함께 측정해 주는 이점이 있기 때문에, 환자와의 대인관계적 접촉으로 인한 정서적 고갈만이 아니라, 현실적으로 장시간 근무를 하는 간호사들의 육체적 피로도를 함께 반영하여 소진을 측정하는데 유용할 것으로 판단하였다.

먼저, 과로로 인한 정서적, 육체적 소진 정도가 심하여 휴식에 대한 강한 욕구를 느끼는 상태를 의미하는 ‘고갈’은, ‘나는 퇴근 이후에는 피곤에 지쳐 대개 만사가 귀찮아진다’ 등 3개

의 문항으로 측정하였고, 이들 문항간 신뢰도는 .8019로 나타났다. 또한 과도한 업무부담으로 인해 자신이 하고 있는 일에 대해 회의적이고 냉소적인 태도를 갖게 되는 측면을 의미하는 ‘일로부터의 심리적 이탈’ 은, ‘나는 현재 내 일이 주는 흥미에 점점 더 빠져들고 있다’ (reverse scale) 등 2개의 문항으로 측정되었고, 신뢰도는 .6935로 확인되었다.

<표 1>은 소진 변수에 대하여 개념의 구성타당도(construct validity)를 확인하기 위해 요인분석을 실시한 결과이다. 요인분석 방법으로는 주성분분석법(principal components analysis)을 사용하였고, 직교회전(varimax) 방식에 의해 고유치(eigen value)가 1 이상인 요인만을 선택하였으며, 요인적재량(factor loading)이 0.5이상이면 유의한 것으로 간주하였다. 그 결과, 소진 변수를 구성하는 두 하위차원들이 각각 2개의 요인들로 적절하게 적재됨을 확인할 수 있었다.

한편, 본 연구에서 활용된 변수들의 평균과 표준편차 그리고 변수들 간의 상관관계는 <표 2>에 제시되어 있다. 흥미로운 것은, 소진의 두 차원 가운데 응답자들이 느끼는 고갈은 평균 4.7531로서 어느 정도 높은 수준임을 나타내고 있지만, 이탈은 4.1904로서 이보다 훨씬 낮은 수준을 나타내고 있다.

<표 1> 소진 변수에 대한 요인분석 결과

항 목	요인 1 (고갈)	요인 2 (일로부터의 심리적 이탈)	Communality
퇴근 이후에는 피곤에 지쳐 대개 만사가 귀찮아진다.	.885	.061	.668
근무를 마칠 즈음이면, 나는 피곤함 때문에 대개 녹초가 되곤 하는 느낌이다.	.850	.052	.725
나는 업무에 지쳐 심적으로 메마른 느낌이 든다.	.774	.262	.788
현재 내가 하고 있는 일은 나에게 도전감을 가져다준다.(*).	.039	.886	.787
나는 현재 내 일이 주는 흥미에 점점 더 빠져들고 있다.(*).	.200	.841	.747
고유치(eigen value)	2.438	1.277	
설명분산(%)	48.769	25.541	
누적분산(%)	48.769	74.310	

(*)는 reverse scale로서, 반대방향으로 recode하였음.

<표 2> 연구변수들간의 상관관계 (N=239)

	평균	표준 편차	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
(1) 연령	24.60	2.85	1.00							
(2) 재직기간	2.31	1.56	.738**	1.00						
(3) 직무요구	4.4778	0.9594	-.092	-.068	1.00					
(4) 직무통제	4.3849	0.7648	.220**	.245**	.020	1.00				
(5) 상사의 사회적 지원	4.5777	1.1562	-.044	-.056	.027	.171**	1.00			
(6) 동료의 사회적 지원	4.5460	0.9905	-.111	-.065	.117	.153*	.542**	1.00		
(7) 고갈	4.7531	1.2180	.055	.066	.610**	.020	-.068	-.066	1.00	
(8) 일로부터의 심리적 이탈	4.1904	1.0673	.215**	.313**	.090	-.155*	-.195**	-.085	.279**	1.00

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

IV. 연구의 결과

1. 가설 I의 검증: 주 효과 검증

본 연구에서 설정된 가설들은 기본적으로 계층적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 통해 검증되었다. 하지만 앞서 <표 2>에서 볼 수 있듯이, 응답자들의 연령과 재직기간 등 두 변수간의 상관관계가 상당히 높기 때문에, 통제변수로는 재직기간만 투입하였다. ‘고갈’ 과 ‘일로부터의 심리적 이탈’ 등 소진의 두 하위차원에 대해, 첫 번째 단계에서는 재직기간과 같은 인구통계학적 변수가 미칠 영향을 사전 통제하고자 이 변수가 독립변수로 투입되었다. 다음 단계에서는 가설 I에서 설정된 바와 같이, 직무요구와 직무통제 그리고 상사지원 및 동료지원 등 두 사회적 지원 변수가 종속변수에 미치는 영향을 살펴보기 위해 이들 변수들이 투입되었다. 또한 마지막 단계에서는 가설 II를 검증하기 위한 목적으로, 직무요구와 직무통제 변수 그리고 직무요구와 두 사회적 지원 변수들 간의 상호작용 항목이 투입되었다.

그러나 독립변수로 투입되는 상사지원과 동료지원 등 두 사회적 지원 변수들 간의 상관관계가 상당히 높고, 또 상호작용 항목을 회귀방정식에 포함된 변수들의 곱으로 생성하는 경우, 이들 상호작용 항목들은 기존의 독립변수들과 다중공선성의 문제를 야기할 가능성이 높다. 따라서 이러한 문제를 피하기 위하여, 본 연구에서는 모든 변수들의 원자료를 중심화(centering)시킨 후 상호작용 항을 구성하고 이를 분석에 투입하였다.

먼저, 기존의 직무요구-통제모형에 사회적 지원 변수를 추가한 확장된 연구모형에서, 독립 변수들의 주 효과를 검증하고자 설정된 것이 바로 가설 I이었다. 이를 검증한 결과가 <표 3>에 요약, 제시되어 있다.

우선, 본 연구에서 통제변수로 도입된 재직기간 변수가 ‘고갈’ 과 ‘일로부터의 심리적 이탈’ 등 소진의 두 하위차원에 미치는 영향은 [모형 I]에서 확인할 수 있다. 앞서 <표 2>의 변수 간 상관관계 테이블에서도 확인할 수 있었듯이, 재직기간은 ‘고갈’ 차원과 관련해서는 유의적인 관계를 보이지 않았으나, 재직기간이 길수록 ‘일로부터의 심리적 이탈’ 은 더 많이 느끼는 것으로 나타났다.

또한 재직기간 변수의 영향력을 통제했을 때, 직무요구, 직무통제, 상사의 사회적 지원과 동료의 사회적 지원 등 네 변수들이 소진에 미치는 영향은 [모형 II]에서 확인할 수 있다. 먼저, ‘직무요구’ 는 고갈의 증대에 상당한 영향을 미치고 있었고, 일로부터의 심리적 이탈에 대해서는 약간의 기여를 하는 것을 보여 주었다(가설 I-1). 즉, 자신에게 부여되고 있는 직무요구가 크다고 느낄수록 간호사들은 특히 고갈을 더 많이 느낀다고 볼 수 있다. 반면, ‘직무통제’ 는 가설 I-2에서 예측한 것과는 달리, 소진의 두 차원 가운데 일로부터의 심리적 이탈 차원에서만 유의적인 수준의 부정적 영향관계를 보여주고 있다. 즉, 직무통제력이 부여될수록 간호사들이 일로부터의 심리적 이탈은 덜 느끼는 것으로 나타났지만, 직무통제 요인은 이들이 느끼는 고갈과는 별다른 의미있는 관계를 보여주지 못하고 있다. 또 ‘상사의 사회적 지원’ 은 간호사들의 고갈보다는 일로부터의 심리적 이탈과 유의한 관계를 나타냈다(가설 I-3). 즉, 상사의 사회적 지원을 높게 지각할수록 간호사들은 일로부터의 심리적 이탈을 적게 경험하고 있다. 반면에, ‘동료의 사회적 지원’ 에 대한 지각에서는 반대의 패턴을 보여주고 있다. 즉, 동료의 사회적 지원 수준을 높게 지각하는 것은 간호사들의 일로부터의 심리적 이탈을 줄이는 데는 별다른 기여를 하지 못하고 있지만, 이들이 느끼는 고갈을 경감시키는 데는 유의적인 영향을 미치고 있는 것이다(가설 I-4). 그러므로 독립변수들의 주 효과를 검증하는 가설 I에 있어서는, ‘직무요구’ 변수만이 소진의 두 차원 모두에서 원래 예측했던 효과를 입증해 주고 있다고 볼 수 있다.

<표 3> 소진에 대한 회귀분석 결과와 상호작용 효과 분석

변 수	고 갈			일로부터의 심리적 이탈		
	모형 I	모형 II	모형 III	모형 I	모형 II	모형 III
재직기간	.071	.100 [†]	.093 [†]	.316 ^{***}	.377 ^{***}	.367 ^{***}
직무요구		.630 ^{***}	.611 ^{***}		.120 [*]	.122 [*]
직무통제		.013	-.011		-.233 ^{***}	-.230 ^{***}
상사의 사회적 지원		-.040	-.037		-.163 [*]	-.171 [*]
동료의 사회적 지원		-.130 [*]	-.126 [*]		.047	.030
직무요구×직무통제			.127 [*]			-.041
직무요구×상사지원			-.092			.050
직무요구×동료지원			.002			.087
F값	1.181	31.109	20.689	25.640	10.910	7.307
R ²	.005	.407	.425	.100	.194	.207
ΔR ²		.402 ^{***}	.018 [†]		.094 ^{***}	.013

*** p < .001, ** p < .01, * p < .05, †p < .1

1) 표에 제시된 수치는 표준화된 회귀계수임.

2. 가설 II의 검증: 조절효과 분석

‘직무통제’와 ‘상사로부터의 사회적 지원’ 등 두 변수가 소진에 대해 수행하는 조절효과를 확인하기 위한 가설 II의 검증결과는 [모형 III]에 제시되어 있다. 이러한 조절효과를 분석하기 위하여 3개의 상호작용 항목들을 모두 동시 투입한 결과, 소진의 두 하위차원 가운데 ‘일로부터의 심리적 이탈’ 차원에서는 의미있는 상호작용 효과가 관찰되지 않았던 반면, ‘고갈’ 차원과 관련해서는 직무요구와 직무통제변수간의 상호작용 항목만이 유의적인 것으로 나타났다. 또한 이 때, 상호작용 항목들이 추가된 고갈변수의 [모형 III]은 그 이전 [모형 II]에 비해 설명력(R²)이 일정하게 증가하였으나(40.7% --> 42.5%), 이 설명력의 증분(ΔR²)에 대한 F검증 결과는 단지 p<.1 수준에서 유의적인 것으로 나타났다(p=.071).

따라서 이 상호작용 항목이 종속변수를 설명하는데 비록 그리 크지 않은 영향을 더해 주고

있기는 하지만, 이러한 상호작용의 관계를 좀 더 자세히 파악해 보기 위해 직무요구와 직무통제 등 두 변수의 중앙값(median)을 기준으로 응답자들을 네 개의 하위집단으로 분류한 다음, 종속변수인 소진에 대해 이들 집단간의 차이분석을 시도해 보았다. 그 결과, <표 4>와 <그림 3>에서 볼 수 있듯이, 직무통제 변수는 가설 II-1에서 기대했던 것처럼 직무요구가 고갈에 미치는 영향을 완충(buffering)시키는 역할을 하는 것이 아니라, 오히려 그 반대의 양상을 나타내고 있음을 알 수 있다. 즉, 직무통제가 높은 집단의 경우 직무요구가 증대되어 감에 따라 고갈을 더 많이 느끼고 있는 것이다. 사후검증 결과는, 직무통제가 높은 집단과 낮은 집단간에 고갈을 느끼는 정도에 있어서의 차이가 비록 유의적이지는 않다는 것을 보여주고 있다. 하지만 이러한 분석결과에 따른다면, 적어도 본 연구의 대상인 간호사들에게 있어서 직무통제 요인은 애초에 기대했던 바와 같이 직무요구의 증대에 따른 소진의 완화 역할을 하지는커녕, 경우에 따라서는 오히려 이를 더욱 가중시키는 역할을 할 수도 있음을 시사해 주고 있다. 즉, 앞서 <표 2>와 <표 3>에서도 확인될 수 있듯이, 직무통제 요인은 소진의 두 차원 가운데 ‘일로부터의 심리적 이탈’을 경감시키는 중요한 요인이긴 했지만, ‘고갈’과는 기본적으로 큰 관계가 없는 요인이었다. 그렇지만 특히 <그림 3>의 내용에 따르면, 직무요구가 커져 간호사들이 업무부하를 많이 느끼는 상황에서는, 자신의 직무수행과정에서 일정하게 재량권을 행사할 수 있는 직무통제력이 오히려 이들을 정신적, 육체적으로 더 피로하게 만들 수 있다는 가능성을 엿보게 한다.

결과적으로, 본 연구에서는 직무요구와 소진간의 관계에서 직무통제와 사회적 지원 변수들이 수행하는 소진 완화적인 완충역할은 입증되지 못하였다. 그러므로 가설 II는 모두 기각되었다고 볼 수 있다.

<표 4> ‘직무통제’ 변수에 따른 ‘고갈’의 집단간 차이분석

변수	하위집단의 평균				F	사후검증
	직무요구 高 직무통제 高	직무요구 高 직무통제 低	직무요구 低 직무통제 高	직무요구 低 직무통제 低		
고갈	5.5909 (A)	5.3778 (B)	4.0697 (C)	4.3333 (D)	29.913***	C=D<B=A

*** p < .001, ** p < .01

1) 유의수준 .001에서 하위집단간 유의적인 차이를 보이는 경우에 부등호(< >)로, 그리고 유의적인 차이가 없는 경우에는 등호(=)로 나타냄.

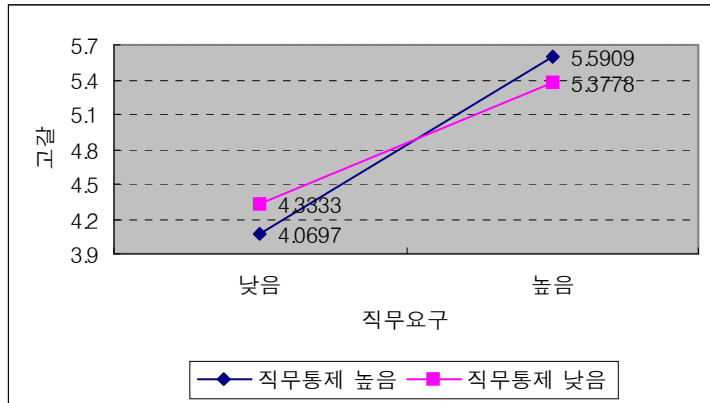


그림 3. '고갈'에 대한 '직무요구'와 '직무통제' 변수의 상호작용

V. 토론과 연구의 한계

본 연구는 대학부속 병원과 종합병원에서 근무하는 간호사들을 대상으로 직무요구-통제 모형을 재검증해 보는 한편, 기존의 모형에 상사와 동료의 사회적 지원 변수를 추가로 투입한 확장된 연구모형을 통하여, 직무통제와 사회적 지원 변수의 조절효과를 확인해 보는 것을 주요 연구목적으로 하였다. 분석 결과, 여러 선행연구들에서와 마찬가지로 본 연구에서도 이 모형의 주 효과는 대체로 입증되고 있음을 확인해 볼 수 있었다. 그 가운데, 특히 다음과 같은 몇 가지 사항들은 우리들에게 토론의 여지를 제공해 주고 있다고 생각되었다.

우선, '직무요구' 변수는 소진의 두 차원 모두에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 가운데, 간호사가 자신의 일에 대해 염증을 느끼는 측면을 뜻하는 '일로부터의 심리적 이탈' 정도에는 그리 큰 영향을 미치지 않았지만, 이들이 경험하는 정서적 소진과 육체적 피로도를 의미하는 '고갈'을 증가시킴에 있어서는 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이처럼, 직무요구가 소진의 두 차원 가운데 상대적으로 '일로부터의 심리적 이탈'에 대해 큰 영향을 미치지 않은 이유에 대해서는 여러 가지 해석이 가능하겠지만, 이는 현재 병원 조직의 일반적인 고용형편이 반영된 결과로도 해석이 가능하리라 여겨진다. 즉, 병원 간호사들은 대규모의 신설 병원이 개원되지 않은 한, 현재 경력직으로 재취업하기는 매우 어려운 실정이다. 최근 병원에서도 상시적인 구조조정 노력 등으로 인해 예전보다 간호사들이 느끼는 고용불안감의 정

도가 전반적으로 크게 증가하고 있는 현실을 감안할 때, 이처럼 점차 심각해지고 있는 고용 여건 하에서 대부분의 응답자들은 현재 ‘일자리를 갖고 있는 것 자체가 다행’이라는 식으로 자신의 취업상태를 소중하게 생각할 수밖에 없었을 수 있다. 그러므로 이들은 업무 부담이 다소 과중해 진다고 해서 자신의 일에 대해 쉽사리 염증을 느끼거나 혹은 방관적인 태도를 취할 처지가 아니라고 생각했기 때문에 이렇게 반응했을 가능성도 있으리라 여겨진다.

우리는 앞서 <표 2>에서 제시된 소진 변수의 응답자 평균치를 통해서도 이러한 추론을 간접적으로 뒷받침해 볼 수 있다. 즉, 소진의 두 차원 가운데 ‘고갈’은 4.7531로서 평균치를 훨씬 상회하는 수준임에 비해, ‘일로부터의 심리적 이탈’은 4.1904로서 평균이상이지만 고갈보다는 낮은 수치를 기록하고 있는데, 이러한 측정 결과가 도출된 것 역시 앞서의 추론과 무관하지 않은 것으로 생각해 볼 수 있다.

한편, ‘직무통제’ 변수는 많은 선행연구들에서는 고갈과 일로부터의 심리적 이탈 등 소진의 모든 차원에서 이를 경감시켜줄 수 있는 요인이라 하였지만, 본 연구에서는 ‘일로부터의 심리적 이탈’만을 경감시켜주는 것으로 확인되었다. 간호사들은 자신의 직무수행 과정에 일정하게 재량권을 행사할 수 있는 직무통제력을 갖게 될 수록, 자신의 일에 대해 몰입하지 않고 ‘거리’를 두는 방관적이고 냉소적인 직무태도를 변화시켜 가지는 것으로 나타난 셈이다. 그렇지만 직무통제력은 이들의 육체적인 피로나 정서적인 피로도 지각에는 별다른 변화를 주지 못하였다. 한편, ‘상사의 사회적 지원’ 변수는 간호사들이 느끼는 ‘고갈’의 경감에는 크게 영향을 미치지 못하고 있었지만, 대신 ‘일로부터의 심리적 이탈’을 감소시켜 줄 수 있는 한 요인으로 확인되었다. 즉, 상사로부터 관심과 배려를 받고 또 업무수행 방법에 대해 적절한 조언을 얻는 것은 비록 간호사들이 업무 현장에서 느끼는 피로감 자체를 덜어 줄 수는 없지만, 자신의 일에 몰입하고 일에 대해 긍정적인 태도를 취하게 하는데 매우 의미 있는 수단이 될 수 있다는 사실을 시사해 주는 것으로 볼 수 있다.

실제로, 간호사들에게 있어서 업무 단위의 직접적인 상사에 해당하는 수간호사나 파트장들은 일반적으로 간호사들에게 간호직을 수행하는 자세와 태도에 관한 일종의 역할 모델을 제공한다고 볼 수 있다. 따라서 이들이 만약 효과적인 업무수행 방식에 대한 조언과 따뜻한 격려 등 적절한 도구적 및 정서적 지원을 간호사들에게 제공할 경우, 이러한 사회적 지원은 심지어 다소간 업무부담이 증대되더라도 간호사들이 이를 기꺼이 받아들일도록 만드는데 중요한 설득 요인으로 작용할 수 있을 것으로 생각된다. 그러므로 ‘상사의 사회적 지원’은 일반적으로 간호사들의 ‘일로부터의 심리적 이탈’을 완화시켜 주고, 이들의 전문직 간호사로서의 역할 정립에 많은 영향을 줄 수 있는 ‘직무자원’의 구실을 할 것이라고 판단된다.

반면에, ‘동료의 사회적 지원’ 변수는 소진의 두 차원 변수 중 ‘일로부터의 심리적 이탈’ 차원에는 영향을 미치지 않고, ‘고갈’ 차원에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 간호사가 수행하는 역할은 매우 넓어서 한 마디로 간단하게 규정하기는 어렵지만, 이들은 일반적으로 직접간호의 역할 외에도 교육 및 상담의 역할, 지도 및 관리의 역할, 그리고 대변인과 협동자로서의 역할 등 다중적인 역할을 수행한다고 할 수 있다. 대부분의 간호사들은 이런 역할들의 수행으로 인한 업무량의 과중, 교대 근무로 인한 피로감, 그리고 대인관계에서의 갈등 등으로 업무 스트레스를 많이 느낄 수밖에 없다. 또 일선 간호업무를 담당하는 일반 간호사들은 환자의 직접적인 간호에 가장 깊이 관여하게 되는데, 팀 제로 운영되는 간호업무의 특성상 자신의 업무를 제대로 수행하지 못하게 되면 팀원들에게 직접적인 피해를 줄 수도 있기 때문에 동료 간의 관계가 무엇보다도 중요하다. 바쁠 때는 서로의 일을 분담해야 하며, 심지어 동료의 일을 대신 해주어야 하는 경우도 흔하다. 제한된 시간 안에 한정된 자원을 이용하여 업무를 수행해야 하는 일선 간호사들에게 이런 동료의 지지는 어떤 자극이나 위기에 처해있을 때 그것을 충격적인 것으로 인지적 해석을 하지 않도록 도와주며, 여러 가지 정보와 심리적 지지를 제공하여 그 위기에서 속히 회복될 수 있도록 도와주어 스트레스 경험에 완충 역할을 하게 된다. 더 나아가, 직접적이고 격려가 되는 동료 간호사들의 회복은 의미가 있고, 도전이 되는 의욕을 갖게 할 수 있다(홍근표, 1984; Cherniss, 1980). 이런 여러 가지 이유로, ‘동료들의 지원’ 은 특히 육체적이고 정서적인 피로도를 의미하는 ‘고갈’ 의 경감에 직접적인 영향을 미친 것으로 풀이해 볼 수 있다.

요컨대, 본 연구의 가설 I과 관련된 주 효과의 검증 결과는, 이를테면 Demerouti 등(2001)이 주장하고 또 실증해 주었던 기존의 연구결과와 흡사한 결과라고 볼 수 있다. 또한 이는 국내 일반 기업체 사원들을 대상으로 한 선행 연구결과와도 크게 다르지 않은 양상이라 할 수 있다(박상언 외, 2005). 이러한 연구들에 따르면, 직무요구의 증대는 일차적으로 소진의 두 차원 가운데 ‘고갈’ 에 영향을 주게 되고, 그러한 직무요구에 조직구성원들이 적절히 대응해 나갈 자원(예를 들어, 직무통제와 사회적 지원 등)이 없다고 느낄 경우 결국 ‘일로부터의 심리적 이탈’ 이 추가적으로 가속화될 수 있다고 본다. 그래서, 일반적으로 선행연구들에서는 직무요구 변수는 소진의 ‘고갈’ 차원과, 그리고 직무통제 및 상사의 사회적 지원 변수는 ‘일로부터의 심리적 이탈’ 차원과 더 큰 연관성을 보여 왔다(Bakker et al., 2004; Demerouti et al., 2001; de Rijk et al., 1998). 본 연구에서는 선행연구의 이러한 연구결과를 재확인하는 한편, 더 나아가 ‘동료의 사회적 지원’ 변수는 특히 간호사의 ‘고갈’ 차원과 연관이 있음을 확인할 수 있었다.

다음으로, 상호작용 효과에 대한 분석 결과를 고찰해 보자. 본 연구에서는 직무요구와 소진간의 관계에서 직무통제와 사회적 지원 변수들이 수행하는 소진 완화적인 완충역할은 입증되지 않았다. 이처럼, 본 연구에서 직무통제 변수의 조절효과가 입증되지 않았던 가능한 이유 중의 하나는, 앞서 이론적 배경 부분에서 지적했듯이, 그간의 선행연구들에서처럼 본 연구모형에서도 응답자의 성격 등 개인차 변수들을 전혀 고려하지 못했기 때문일 수 있다. 즉 직무긴장이나 소진 등 직무요구가 수반할 수 있는 부정적인 영향을 조절할 것으로 기대되는 ‘직무통제’ 요인만 하더라도, 그것이 어떤 사람들에게는 직무긴장을 완화시키는 요인으로 작용할 수 있지만, 다른 사람들에게는 오히려 그것을 더욱 가중시키는 요인으로 작용될 가능성도 없지 않은 것이다(Parkes, 1994; Van der Doef & Maes, 1999). 그러므로 향후의 연구에서는 이러한 요인들을 연구모형에 포함시켜서, 표본 가운데 어떤 하위집단에서 상호작용 효과가 나타나는지를 보다 자세히 살펴볼 필요가 있을 것이다.

이러한 가운데, 본 연구에서는 소진의 ‘고갈’ 차원에서 직무요구와 직무통제간의 상호작용 효과가 유의적으로 나타났다. 하지만 앞서 <그림 3>에서 확인할 수 있었듯이, 이 상호작용 효과는 애초에 가설 H-1에서 예측한 바와는 다르게 나타났다. 즉, 본 연구에서는 직무통제가 소진에 미치는 직무요구의 부정적 영향을 완화시키는 것이 아니라, 오히려 더 증가시키는 것으로 나타난 것이다. 이는 일반 회사원을 대상으로 한 선행 연구결과와 비교해 볼 때 정반대의 분석결과를 보여주는 것일 뿐만 아니라(박상언 외, 2005), 직무통제력을 많이 가진 간호사들일수록 직무요구가 증대되었을 때 오히려 소진을 더 많이 느끼게 된다는 점을 시사하는 것이어서 참으로 흥미있는 발견이 아닐 수 없다. 물론 이러한 연구결과가 향후 추가적인 연구를 통해 반복 관찰될 수 있을 지는 장담하기 어렵지만, 이런 결과가 도출된 것을 우리는 간호사의 업무상황이 가진 특수한 현실을 감안하여 해석해 볼 수 있겠다.

일반적으로 간호사들은 신입일 때는 일정기간동안 프리셉터(preceptor)에게 업무를 배우게 되며, 이때는 자신에게 주어진 업무만 수행하면 되지만, 연차가 올라갈수록 자신의 업무뿐만 아니라 병동 전체의 운영과 관련된 의사결정, 신입직원의 교육, 그리고 심지어 함께 일하는 간호사들의 업무 까지도 분담해야 하게 된다. 이처럼 근무연한이 늘어날수록 간호사들은 업무영역과 업무부하 그리고 관련 책임성이 점차 늘어나게 되는 특징이 있다. 물론, 책임과 함께 업무수행의 자율성도 늘어나기 마련이지만, 임상간호사들은 실제로 환자에게 직접적인 영향을 미칠 수 있는 위험한 업무와 의사결정에 많이 노출될 수밖에 없기 때문에, 이러한 직무통제력과 자율성이 주어지는 것 자체가 간호사들에게 있어서는 상당한 정신적 부담일 수 있다(강명자·이해정, 2003). 실제로 대다수 종합병원의 일반 병동의 경우 50-60명의 환자들을

불과 4~5명이 간호사들이 감당해야 하는 현실을 감안하면, 돌발적인 위험한 사고가 발생할 수 있는 가능성은 항상 상존한다고 볼 수 있다. 그러므로 다른 직무들과는 달리, 이러한 업무 특성을 갖는 간호사들에게 있어서는 직무통제가 반드시 소진의 완충요인으로 작용치 않고, 오히려 이를 더 가중시키는 요인으로 작용될 가능성이 있는 것이다. 본 연구에서 나타난 분석결과는 우리나라 종합병원에서 근무하는 간호사들의 바로 이러한 현실적 업무여건이 반영된 결과로 풀이된다.

간호사의 직무특성이 갖는 이러한 특성은 다른 연구에서도 이미 지적된 바 있다. 즉 윤숙희의 연구(2004)에 따르면, 간호직은 한편으로는 전문직으로서 흥미와 도전감을 유발하며, 직무수행과정에서 간호사들이 유의미성을 경험하는 측면을 많이 가지고 있기도 하지만, 다른 한편으로는 직무수행의 결과에 대해 본인이 책임을 져야 하고 또 업무수행결과에 대한 피드백이 늘 존재한다는 측면이 있어서, 간호사 본인의 성장욕구 정도에 따라 직무스트레스를 얼마든지 다르게 느낄 수 있다는 것이다. 따라서 특히 경력이 많지 않은 간호사나 혹은 개인의 성취동기 수준이 낮은 간호사에게는, 자율성과 책임감을 동시에 수반하는 간호사 직무의 이러한 특성들이 이들의 직무스트레스를 가중시킬 수 있다는 견해를 피력하고 있다(윤숙희, 2004). 이런 차원에서도, 향후 후속 연구에서는 응답자의 성장욕구나 자기효능감 정도 등 개인적 특성 변수들을 함께 고찰할 필요가 있다고 할 것이다.

본 연구는 국내 간호학 분야에서는 아직 그리 많이 연구되지 않아 왔던 ‘직무요구-통제 모형’을 기반으로 하여, 간호사의 소진에 영향을 미치는 직무맥락적인(job contextual) 여러 요인들의 영향관계를 실증적으로 분석해 본 의의가 있다고 볼 수 있겠다. 하지만, 본 연구는 기본적으로 설문조사에 입각해 있기 때문에, 이러한 연구방법에 수반되는 보편적인 한계점들이 내재되어 있다. 이러한 차원에서, 향후에는 다음과 같은 몇 가지 사항들을 특히 유념하면서, 이를 보완해 갈 수 있는 방향의 연구가 이루어져야 할 것으로 생각된다.

우선, 상당수 선행연구들과에서와 같이, 본 연구에서는 독립변수와 종속변수를 동일한 정보원천으로부터 측정하였기 때문에, 이른바 동일방법 사용문제(common method variance)로 인해 특히 직무요구와 직무통제 등 직무특성 변수들과 소진 변수간의 주 효과 검증시 일관성의 편기(consistency bias)가 개재되었을 가능성이 있다. 그러므로 향후 연구에서는 직무요구와 직무통제 변수를 연구자가 직접 관찰하여 측정하는 등 보다 객관적인 방식으로 직무특성을 측정할 수 있는 방법과 측정도구를 개발·적용해 가는 것이 필요할 것이다.

또한 앞서 토론 부분에서 언급한 바 있듯이, 본 연구 역시 직무요구-통제 모형을 검증함에 있어서 응답자의 성격 특징이나 개인차 변수들을 고려하지 못하였다. 그러므로 향후에는 선

행 연구들에서 의미가 있다고 밝혀진 개인차 변수들을 연구모형에 포함시킨 다양한 확장 모형을 검증해 봄으로써, 직무요구-통제 모형이 유효할 수 있는 세부 조건을 보다 확실하게 규명해 갈 필요가 있을 것이다. 또한 종속변수에 있어서도 본 연구에서의 소진 변수처럼 1차적인 결과변수에 그치지 않고, 이러한 심리변수와 연결될 수 있는 ‘이직의향’이나 ‘실제 직무성과’ 등 다양한 2차적 결과변수들을 도입·분석해 본다면 더욱 풍성한 연구결과를 얻을 수 있을 것이다.

참 고 문 헌

- 김영옥(2002), “병원 일반간호사의 소진에 대한 영향요인 분석”, *성인간호학회지*, 14(4), 591-601.
- 강명자·이해정(2003). 간호사의 이직경험에 관한 현상학적 연구, *간호행정학회지*, 9(3), 305-314.
- 박상언·김주엽·김민용(2005), “소진(Burnout)에 대한 직무요구, 직무통제 그리고 사회적 지원의 효과”, *인사관리연구*, 29(2), 25-57.
- 송명숙·강경자·이명화(1998), “신장실 간호사의 직무만족도와 소진경험 정도와의 관계”, *성인간호학회지*, 10(1), 32-47.
- 윤숙희(2004), “조직관리특성과 직무특성이 직무스트레스 및 조직효과성에 미치는 영향: 임상간호사를 중심으로”, *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 17(3), 451-466.
- 임민정(2004), 행복한 조직 병원의 주인공 간호사되기, *Nursezine*, 15, 34-38.
- 장세진(2000), “직장인 스트레스 실태조사”, *한국예방의학회 직무 스트레스 예방전략 심포지움*
- 홍근표(1984). 간호원의 소진경험에 관한 분석적 연구, 연세대학교 박사학위 논문.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W.(2004), “Using the job demand resources model to predict burnout and performance”, *Human Resource Management*, 43, 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*, 12(1), 37-45.
- Carayon, P.(1993), “A longitudinal test of Karasek’s job strain model among office workers”, *Work and Stress*, 7, 299-314.

- Cavanagh, S. J. & D. A. Coffin(1992). “Staff Turnover Among Hospital Nurses” , *Journal of Advanced Nursing*, 17(2), 1369-1376.
- Cherniss, C.(1980). *Staff Burnout, Job Stress in the Human Service*, Berverly Hills Co. : Sage Pub.
- Cohen, S. & Wills, T. A.(1985), “Stress, social support, and the buffering hypothesis” , *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W.(1993), “A review and an integration of research on job burnout” , *Academy of Management Review*, 18, 621-656.
- Cordes, C. L., Dougherty, T. W. & Blum, M.(1997), “Patterns of burnout among managers and professionals: A comparison of models” , *Journal of Organizational Behavior*, 18, 685-701.
- Daniels, K. & Guppy, A.(1994), “Occupational stress, social support, job control, and psychological well-being” , *Human Relations*, 12, 1523-1544.
- de Jonge, J., & Kompier, M. A. J.(1997), “A critical examination of the demand-control-support model from a work psychological perspective” , *International Journal of Stress Management*, 4, 235-258.
- de Jonge, J., & Schaufeli, W. B.(1998), “Job characteristics and employee well-being: A test of Warr’s Vitamin Model in health care workers using structural equation modeling” , *Journal of Organizational Behavior*, 19, 387-407.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W.(2001), “The Job Demands-Resources Model of Burnout” , *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Demerouti. E., Bakker, A. B., Vardkou, I. & Kantas, A.(2003), “The Convergent Validity of Two Burnout Instruments: A Multitrait-multimethod Analysis” , *European Journal of Psychological Assessment*, 19, 12-23.
- de Rijk, Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B. & de Jonge, J.(1998), “Active coping and need for control as moderators of the job-demand-control model: Effects on burnout” , *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 1-18.
- Eastburg, M. C., Williamson, M., Gorsuch, R., & Ridley, C.(1994), “Social support, personality, and burnout in nurses” , *Journal of Applied Social Psychology*, 24,

1233-1250.

- Fletcher, B. C. & Jones, F.(1993), “A refutation of Karasek’s demand-discretion model of occupational stress with a range of dependent of measures” , *Journal of Organizational Behavior*, 14, 319-330.
- Fox, M. L., Dwyer, D. J. & Ganster, D. C.(1993), “Effects of stressful job demands and control on physiological and attitudinal outcomes in a hospital setting” , *Academy of Management Journal*, 36, 289-318.
- Green, D. E., Walkey, F. H., & Taylor, A. J. W.(1991), “The three-factor structure of the Maslach Burnout Inventory” , *Journal of Science Behavior and Personality*, 6, 453-472.
- House, J. S.(1981). *Work Stress and Social Support*, London: Addison-Wesley.
- Jackson, S., Schwab, R. & Schuler, R.(1986). “Toward an understanding of the burnout phenomenon” , *Journal of Applied Psychology*, 71, 630-640.
- Janssen, O.(2001), “Fairness perceptions as a moderator in the curvilinear relationships between job demands, and job performance and job satisfaction” , *Academy of Management Journal*, 44, 1039-1050.
- Jimmieson, N.(2000), “Employee reactions to behavioral control under conditions of stress: The moderating role of self-efficacy” , *Work and Stress*, 14, 262-280.
- Jones, F. & Fletcher, B. C.(1996), “Job control and health” , in M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst & C. L. Cooper(eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*, pp.33-50, Chichester: Wiley.
- Johnson, V. J. & Hall, E. M.(1988), “Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population” , *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342.
- Karasek, R. A.(1979), “Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign” , *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-311.
- Karasek, R. A.(1985), *Job Content Instrument: Questionnaire and User’s Guide*, Los Angeles: Univ. of South California.
- Karasek, R., Baker, D., Marxer, F., Ahlbom, A., & Theorell, T.(1981), “Job decision latitude, job demands, and cardiovascular disease: A prospective study of Swedish

- men” , *American Journal of Public Health*, 71, 694-705.
- Karasek, R. A., & Theorell, T.(1990), *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*, New York: Basic Books.
- Kasl, S. V.(1996), “The Influence of the work environment on cardiovascular health: A historical, conceptual, and methodological perspective” , *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 42-56.
- Kauppinen-Toropainen, K., Kandolin, I. & Mutanen, P.(1983), “Job dissatisfaction and work-related exhaustion in male and female work” , *Journal of Occupational Behavior*, 4, 193-207.
- 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, 123-133.
- Leiter, M. P.(1993), “Burnout as developmental process: Consideration of models” , in W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek(eds.), *Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research*, 237-250, New York: Taylor & Francis.
- Leiter, M. P. & Schaufeli, W. B.(1996), “Consistency of the burnout construct across occupations” , *Anxiety, Stress and Coping*, 9, 229-243.
- Maslach, C.(1982), “Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon” , in W. S. Paine(ed.), *Job Stress and Burnout*, 29-40, Beverly Hills, CA: Sage.
- Maslach, C., & Jackson, S. E.(1986), *Maslach Burnout Inventory: Second Edition*, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Schaufeli, W. B.(1993), “Historical and conceptual development of burnout” , in W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek(eds.), *Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research*, 1-18, New York: Taylor & Francis.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P.(2001), “Job burnout” , *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Parker, S. & Sprigg, C. A.(1999), “Minimizing strain and maximizing learning: The role of job demands, job control, and proactive personality” , *Journal of Applied Psychology*, 84, 925-939.
- Parkes, K. R.(1994), “Personality and coping as moderators of work stress processes:

- Models, methods and measures” , *Work and Stress*, 8, 110-129.
- Payne, R. & Fletcher, B. C.(1983), “Job demand, supports, and constraints as predictors of psychological strain among school teachers” , *Journal of Vocational Behavior*, 22, 136-147.
- Peeters, M. C. W., Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B.(1995), “Social interactions, stressful events and negative affect at work: A micro-analytic approach” , *European Journal of Social Psychology*, 25, 391-401.
- Pines, A. & Maslach, C.(1978). “Characteristics of Staff Burnout in Mental Health Settings” , *Hospital & Community Psychiatry*, 29, 233-237.
- Ray & Miller, K. I.(1991), “The influence of communication structure and social support on job stress and burnout” , *Management Communication Quarterly*, 4, 506-527.
- Salanova, M., Peiro, J. M. & Schaufeli W. B.(2002), “Self-efficacy specificity and burnout among information technology workers: An extension of the job demand-control model” , *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(1), 1-25.
- Schaubroeck, J. & Merritt, D. E.(1997), “Divergent effects of job control on coping with work stressors: The key role of self-efficacy” , *Academy of Management Journal*, 40(3), 738-754.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B.(2004), “Job Demand, Job Resources, and their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi-sample Study” , *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. & Jackson, S. E.(1996), “The Maslach Burnout Inventory-General Survey” , in C. Maslach, S E. Jackson, & M. P. Leiter, *Maslach Burnout Inventory test manual*, 3rd.(ed.), 19-26, Palo Alto, CA: Consulting psychologists Press.
- Van der Doef M. & Maes, S.(1999), “The job demand-control(-support) model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research” , *Work and Stress*, 13(2), 87-114.
- Van Yperen, N. W. & Hagedoorn, M.(2003), “Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support” , *Academy of Management Journal*, 46(3), 339-348.

Van Yperen, N. W. & Janssen, O.(2002) “Fatigued and dissatisfied or fatigued but satisfied? Goal orientations and responses to high job demands” , *Academy of Management Journal*, 45, 1161-1171.