

사회적 지원이 직무만족에 미치는 영향: 소진의 매개효과를 중심으로

손형준(가톨릭대학교 심리학과)¹⁾ 정승철(가톨릭대학교 심리학과)²⁾

국문요약

본 연구는 사회적 지원이 직무만족에 영향을 미치는 과정에서 소진의 매개 효과를 확인하고자 하였다. 사회적 지원은 직무만족에 영향을 줄 수 있는 중요한 환경적 요소로써 주목하여야 한다. 본 연구는 국내 기업의 근로자 1147명에게 설문조사를 실시하여 자료를 수집했으며, 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 사회적 지원과 직무만족은 정적인 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 둘째, 사회적 지원이 소진에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 소진은 사회적 지원과 직무만족 간의 관계에서 매개 역할을 하는 것으로 나타났다. 이는 사회적 지원은 직무만족에 직접적으로 정적인 영향을 미치기도 하지만, 1차적으로 소진에 부정적인 영향을 미치고 2차적으로 직무만족에 영향을 미치기도 한다는 것을 의미한다. 따라서 조직에서는 직무만족을 높이기 위해서는 조직의 사회적 지원을 강화하는 방안과 함께 개인의 소진 수준을 낮추는 방안도 고려해야 할 것이다. 본 연구의 시사점과 제한점, 그리고 향후 연구 과제에 대하여 서술하였다.

■ 중심어: 사회적 지원, 소진, 직무만족

I. 서론

현재 한국 사회는 수많은 변화와 적응의 숙제를 안고 있다. IT 분야에서는 과거와는 비교가 되지 않을 만큼 빠른 속도로 기술과 기기의 발전이 이루어지고 있으며, 경제 분야에서는 기존의 미국 및 서양 중심에서 중국과 인도의 성장으로 인해 중심이 다원화되어가고 있으며, 미래의 사회에 대한 예측과 전망을 하는 것이 무의미할 정도로 불확실성이 높아졌다. 이러한 불확실한 환경에서 개인들이 자신의 정체성을 지키기 위해서 일과 삶의 균형을 의미하는 워라밸(Work & Life Balance)의 개념이 확산되었다. 과거에는 경제 발전의 목표 아래 조직의 업무와 성과를 위해서 개인의 희생과 헌신을 요구했지만 일과 삶의 균형이 중요시되면서 개인이 갖는 직무에서의 느낌과 상태에 대한 화두가 떠오르고 있으며, 혁신적인 기업은 이러한 워라밸에 대한 개인들의 요구를 충족시켜주는 경우가 많다.

국내에서 근무 중인 직장인 694명을 대상으로 한 설문조사 결과(벼룩시장구인구직, 2018), 응답자의 62.5%가 직무에 대해 만족한다고 답변하였다. 또한 자신의 직업에 대한 태도를 물어보았을 때, 응답자의 70.5%는 직

1)저자: 가톨릭대학교 사회과학부 심리학전공, ths4332@gmail.com

2)교신저자: 가톨릭대학교 심리학교수, parisjung@catholic.ac.kr

· 투고일: 2019-04-03 · 수정일: 2019-05-16 · 게재확정일: 2019-06-15

업을 통해 느끼는 성취감, 보람 등 자기만족도 중요하다고 응답하였다. 즉, 직업을 통해서 수입을 창출하는 것이 아닌 직무에서 얻을 수 있는 성취감, 사회적 유대감 등이 직무만족에 더 큰 의미를 부여한다고 볼 수 있다. 이를 통해 직무만족은 외적인 보상이나 승진과 같은 것보다는 내적인 성취감, 만족과 같은 것이 중요한 요소로 이해될 수 있으며, 워라벨의 중요한 지표라고 할 수 있다.

기업이나 조직에서 직무만족은 보상체계, 복지제도, 직무자체, 동료 등 다양한 요소들로 이루어져 있으며, 직무만족에 긍정적인 요소를 찾거나 직무만족에 부정적인 요소를 찾아서 개입함으로써 직무만족의 수준을 높일 수 있으며, 이는 최근 이슈가 되고 있는 워라벨 수준의 향상과 관련이 높다. 특히 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 요소로는 정서적으로 에너지가 고갈되어 직무수행의 질이 낮아지는 결과를 초래하는 직무소진(Burnout)이 많이 거론되고 있다(Pines & Keinan, 2005). 본 연구에서는 이러한 소진이 직무만족의 감소에 영향을 미치는 과정과 이러한 소진의 억제요인으로서의 사회적지원의 역할에 대한 탐색을 통해서 직무만족의 수준을 향상시키기 위한 방안에 대한 시사점을 찾고자 한다.

II. 이론적 배경

2.1 사회적 지원

사회적 지원은 1970년대 중반 예방 심리학이 출현하면서 주요 연구주제로 등장하였으며, 건강에 대한 스트레스의 충격을 감소 또는 완충할 수 있는 속성을 갖춘 용어로 가족, 친구, 이웃, 기타 사람에 의해 제공된 여러 형태의 도움과 원조를 의미하는데 이용되어 왔다(고태용, 2008). 사회적 지원의 사전적 정의로는 ‘어떤 사람을 둘러싸고 있는 중요한 타인에게서 얻는 여러 가지 형태의 원조’(국립국어원, 2016)이지만, 연구자들마다 접근하는 개념 및 조작적 정의와 측정방법이 서로 상이하나다(Thoits, 1985). Cobb(1976)에 따르면, 사회적 지지는 스스로가 사랑받고, 존중받으며, 상호의무를 수행해야 하는 관계망의 구성원이라고 믿게 하는 정보라고 하였고, 그 구성요소로 직장동료, 가족 구성원, 지역사회 등으로 보았다. House(1981)는 정서적인 관심, 수단적으로 도움을 주는 것, 주위환경에 대한 정보의 제공, 스스로에 대한 긍정적 평가 등의 내용을 포함하는 대인적 행동으로 정의하였다. Babin과 Boles(1996)는 근로자가 업무수행과 능력을 발휘하는 과정에서 상사나 동료가 자신의 직무에 관심이 있으며, 필요한 경우 업무를 지원해줄 것이라고 생각하고 있는지에 대한 지각의 정도로 정의하였다. Cohen과 Syme(1985)은 타인과의 상호작용을 통해 연계 되는 긍정적 자원인 사회적 지지는 스트레스로 연계 되는 충격을 감소하거나 완충시킬 수 있는 속성을 갖고 있다고 하였다. 국내 연구자인 박승만(2006)은 안정적 대인관계를 통해 얻거나 얻는다고 지각되는 것으로 다양한 형태의 자원으로서 스트레스에 대응할 수 있도록 돕는 것이라고 하였다. 엄인숙(2008)은 삶을 살아가는데 있어 필요한 정신적 및 물질적 도움을 상호간의 교류를 통하여 얻어지는 자원이고, 사회체계 내의 상호작용을 통해 개인을 보호하고 적응을 도와주는 역할이라고 정의하였다. 또한 사회적 지원을 주변 사람들로부터 자신의 어려움이나 문제를 해결하는데 필요한 정서적, 정보적, 물리적, 평가적 지원을 의미한다고 정의하였다(심현애, 김경연, 2014; Collins, 2007).

사회적 지원의 다양한 정의에 따라 사회적 지원을 여러 유형으로 분류하는데, Cohen와 Willis(1985)는 사회적 지지를 도구적 지지, 정보의 제공, 자긍심의 지지, 사회적 동료로서의 지지로 분류하였다. House(1981)는 사회적 지원의 원천으로 분류하였고 그 원천들을 동료, 가족, 전문가 등을 꼽았다. Cohen과 Hoberman(1983)은 사회적 지지의 원천에 따라 상사의 지지, 동료의 지지로 분류하였다. 본 연구에서는 Hoberman의 분류에 따라 사회적 지원의 하위요소로 상사의 지원, 동료의 지원으로 연구를 진행하고자 한다.

2.2 소진

소진(Burn out)의 개념은 1970년대 Freudenberger가 사람을 대상으로 하는 서비스 직무(Human Service)

의 근로자가 과도한 정서적 직무로 인해 나타나는 피로와 좌절상태를 의미하는 것으로 처음 사용하였다 (Freudenberger, 1974). 이후 Maslach(1982)이 장시간 조직과 고객의 관계 사이에서 받게 되는 스트레스로 인해 서비스 관련 직무의 근로자에게 빈번히 발생하는 정서·정신·신체적 탈진 및 고갈 상태로 소진을 정의하였다. 그러나 서비스 직위가 아닌 다른 직무를 수행하는 사람들에게도 소진이 발생한다는 것을 관찰한 연구들이 발표되었고(예, Pines & Aronson, 1988), 휴먼서비스 직종에 국한되지 않고 좀 더 다양한 직종에 종사하는 근로자들을 대상으로 하는 연구의 필요성이 대두되었다.

Maslach과 Jackson(1981)의 선구자적인 초기 연구에서는 소진을 3가지의 하위 요인으로 구분하였다. 첫 번째는 정서적인 고갈(Emotional Exhaustion), 두 번째는 비인간화(Depersonalization), 세 번째는 개인 성취감 감소(Reduced Personal Accomplishment)이다. 정서적 고갈은 정서적인 자원이 타인과 교류를 하면서 소모되어 나타나는 상태이고, 비인간화는 고객을 대상으로 직무를 수행하는 근로자가 무감정적이고 냉소적으로 되는 것이며, 개인적 성취감의 저하는 직무수행에 있어 자신이 기대한 만큼의 직무를 수행하지 못한다고 하는 부정적인 자기평가를 말한다.

소진과 관련한 선행변수로는 직무과부하, 역할갈등과 모호성, 사회적 지원의 부족이 영향을 준다는 연구결과가 보고되었다(Leiter & Schaufeli, 1996; Schwab & Iwanicki, 1982; Cordes & Dougherty, 1993; 김용미, 2002; 박경호, 2008; 안보배, 박세영, 2014; 정혜영, 이경화, 2014; 최미영, 문태영, 이현지, 2014; 최혜윤, 정남운, 2003). 그리고 소진과 관련된 결과로는 조직의 생산성을 낮추고, 이직과 관련된 문제를 야기하는 변수들과 관련된다고 보고되었다(Cordes & Dougherty, 1993; Kahill, 1988; Turnipseed, 1994). 결국, 다양한 직무 스트레스와 관련 요인에 의해서 소진이 발생하게 되고, 소진이 발생하게 되면 조직의 성과측면에 영향을 준다고 볼 수 있다.

2.3 직무만족

직무만족에 대한 정의는 다양한 학자들이 정의를 내렸다. Locke(1976)는 직무만족을 업무 경험의 평가에 따른 즐겁고 긍정적인 감정 상태로 정의하였으며, 직무 그 자체(work itself), 감독방법(supervision), 회사방침(company & management), 작업조건(working condition), 인정(recognition), 임금(pay), 동료(co-workers), 승진 및 발전기회(promotion & future opportunities), 복지후생(fringe benefit) 등을 직무만족에 대한 요인으로 분류하였다. Smith, Kendall, 그리고 Hulin(1969)에 따르면, 직무만족을 개인이 자신의 직무와 관련하여 느끼는 모든 긍정적인 감정 혹은 긍정적인 감정의 균형으로 인해 유발된 일련의 태도로 정의하였다. Robbins와 Judge(2009)는 직무만족을 자신의 직무특성에 대한 평가의 결과로 나타난 긍정적인 느낌이라고 정의하였다.

직무만족에 대한 연구들은 Locke(1976)의 분류에 따라 직무만족이 작업환경에 의해 결정되는 것으로 간주하였으나 개인의 정서나 성격과 같은 개인적인 요인과 관련된 측면도 직무만족에 영향을 준다고 보고되었다(Thoresen et al. 2003). 개인적 측면과 관련한 최근의 메타분석 연구에 따르면, 정적 정서 및 부적 정서와 직무만족 간에는 정적인 상관을 그리고 부적 정서와 직무만족 간에는 부적 상관을 보고하였다(Connolly & Viswesvaran, 2000). Judge 등(2002)의 연구에서는 성격 5요인 중에서 개방성을 제외한 다른 성격 요인들과 직무만족의 관련성을 보고하고 있다.

Ⅲ. 연구문제 및 가설

3.1 연구문제 1

앞에서 살펴본 바와 같이, 사회적 지원은 관계를 맺는 주변 사람들에게 얻을 수 있는 긍정적인 요인이다. 다양한 직종을 대상으로 진행된 선행연구들에서는 사회적 지원이 직무만족과 정적인 관계가 있다고 보고하였다.

보건간호사를 대상으로 한 연구에서는 사회적 지원과 직무만족이 정적인 관계가 있음을 밝혔고(추원지, 2001), 간호사를 대상으로 한 연구에서는 직장상사의 사회적 지지에 초점을 맞추어 사회적 지지가 직무만족에 긍정적인 직접효과가 있는 것으로 밝혔다(고종욱, 염영희, 2003). 청소년지도사를 대상으로 한 연구(문호영, 2013)에서는 슈퍼바이저의 사회적지지가 청소년지도사의 직무만족을 가장 효과적으로 예측하는 변인임을 밝혔다. 남자 간호사를 대상으로 한 연구에서는 사회적 지원 중에서 상사의 지지는 직무만족과 정적인 상관관계를 보였다(강정희, 2018). 사립유치원 교사를 대상으로 진행된 연구에서도 직무만족에 가장 큰 영향을 주는 것은 사회적 지원이라고 밝혔다(이효림, 이방실, 2018). 또한 소방공무원을 대상으로 한 연구에서도 사회적 지원이 직무만족에 미치는 영향이 큰 것으로 나타났다(최미영, 문태영, 이현지, 2014).

살펴본 선행연구들은 특정한 직종을 대상으로 한 연구라는 점에서 일반화의 한계를 내포하고 있기 때문에, 좀 더 다양한 직종을 대상으로 하여, 사회적 지원과 직무만족의 관계를 살펴볼 필요가 있다. 또한, 위의 선행연구들에서 사회적 지원으로 사용된 설문문항은 상사의 지지만을 측정하는 연구가 있다. 따라서 본 연구에서는 일반적인 사무직 근로자들이 인식한 사회적 지원이 직무만족에 미치는 영향을 연구 대상으로 설정하여, 사회적 지원과 직무만족의 관계를 명확히 파악하고자 하였다. 사회적 지원은 개인이 인식하는 긍정적인 요인이므로 직무만족과 정적인 상관관계가 있을 것으로 예상할 수 있다.

가설1: 사회적 지원은 직무만족과 정적 상관을 보일 것이다.

3.2 연구문제 2

소진은 근로자들이 직무를 수행하면서 발생하는 부정적인 정서, 정신, 신체적 상태이기 때문에, 사회적 지원은 이에 선행하는 긍정적인 환경적 요소로써 작용하여 개인의 부정적인 상태를 의미하는 소진에 영향을 미칠 것이라고 예상할 수 있다. 소진과 사회적 지원 간의 관계를 연구한 국내의 선행연구는 주로 서비스 직무의 근로자를 대상으로 연구되었다. 호텔종사자를 대상으로 연구(박경호, 2008)는 사회적 지지가 소진에 부적인 영향을 나타낸다고 하였으며, 유아교사를 대상으로 한 연구(김용미, 2002)는 사회적 지원이 소진을 경감시켜주는 것으로 밝혔다. 사립유치원 교사를 대상으로 한 정혜영과 이경화(2014)의 연구는 기관의 사회적 지원이 교사의 이직의사, 우울감이나 심리적 소진을 낮추는데 영향을 미친다고 보고하였다. 상담자를 대상으로 한 연구(최혜윤, 정남운, 2003)는 사회적 지원을 많이 받을수록 심리적 소진을 적게 느낀다고 보고하였다.

서비스 직무의 근로자가 아닌 기타 직무의 근로자를 대상으로 한 선행 연구에서는 직장인의 사회적 지원의 지각이 소진에 영향을 미치는 것으로 확인되었다(안보배, 박세영, 2014). 소방공무원을 대상으로 한 연구에서도 사회적 지원은 소진에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났다고 밝혔다(최미영, 문태영, 이현지, 2014). 선행연구들의 결과들을 종합해보면, 본 연구에서도 사회적 지원이 소진에 부적인 영향을 줄 것으로 예상할 수 있다.

가설2: 사회적 지원은 소진에 부적인 영향을 미칠 것이다.

3.3 연구문제 3

앞에서 살펴본 것처럼, 직무만족은 근로자가 수행하는 직무와 관련하여 느끼는 모든 긍정적인 감정 혹은 태도로 나타낸다. 이러한 직무만족은 작업 환경과 같은 환경적인 요인이 영향을 줄 수 있다(Locke, 1976). 뿐만 아니라 정서나 성격과 같은 개인적인 요인들도 영향을 줄 수 있다(Connolly & Viswesvaran, 2000). 선행연구를 종합해보면 근로자의 직무만족은 환경적 요인과 개인적 요인이 모두 영향을 줄 수 있다고 예상할 수 있다. 즉, 사회적 지원은 긍정적인 환경요인으로써 직무만족에 정적인 영향을 주고, 소진은 부정적인 개인요인으로 직무만족에 부적인 상관관계가 있는 것으로 예상할 수 있다. 또한 선행연구에서 사회적 지원이라는 환경적인 변

인이 소진에 부적인 영향을 미친다는 것을 고려할 때, 사회적 지원이 직무만족에 직접적으로 정적인 영향을 미치는 관계와 함께 소진을 거치는 간접적인 영향을 추론할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 소진이 사회적 지원과 직무만족의 관계를 매개할 것으로 예상하였다.

가설3: 소진은 사회적 지원이 직무만족에 미치는 영향을 매개할 것이다.

IV. 연구방법

4.1 연구 대상

본 연구를 위하여 국내 기업에 종사하는 지식 근로자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문은 총 1,147명을 대상으로 실시되었으며, 아래의 표 1에 자세히 제시하고 있다. 설문에 참여한 응답자의 성별은 78.3%(898명)가 남자였으며, 여자는 21.7%(249명)이었다. 연령대는 20대 이하부터 50대 이상으로 10년 단위로 분류하였으며, 20대 이하는 13.1%(150명), 30대는 27.3%(313명), 40대는 39.9%(458명), 50대 이상은 15.0%(172명)으로 40대가 가장 많이 참여하였으며, 30대, 50대 이상, 20대 이하가 그 뒤를 이었다. 근속년수는 5년 단위로 분류하였으며, 1-5년은 24.3%(279명), 5-10년은 20.7%(237명), 11-15년은 19.2%(220명), 16-20년은 9.0%(103명), 21-25년은 18.7%(214명), 26년 이상은 8.2%(94명)이다. 직무의 경우 인사, 영업 관리, 연구개발, 생산, 사무연구직, 판매, 기획 등 다양하게 구성되어있다.<표 1> 참조

<표1> 조사 대상자들의 빈도

성별	빈도	비율	근무 연수	빈도	비율	직무유형 구분	빈도	비율
남자	898	78.3%	1년 이상 5년 이하	279	24.3%	경리, 회계, 자금	28	2.4%
여자	249	21.7%	6년 이상 10년 이하	237	20.7%	기획, 감사	23	2.0%
합계	1,147	100%	11년 이상 15년 이하	220	19.2%	사무연구직	74	6.5%
			16년 이상 20년 이하	103	9.0%	생산, 제조	95	8.3%
연령	빈도	비율	21년 이상 25년 이하	214	18.7%	생산기능직	103	9.0%
20대 이하	150	13.1%	26년 이상	94	8.2%	연구개발	481	41.9%
30대	313	27.3%	합계	1,147	100%	영업 관리	7	0.6%
40대	458	39.9%			인사 총무, 노무 교육	124	10.8%	
50대 이상	172	15.0%			전산, 컴퓨터	12	1.0%	
무응답	54	4.7%			판매, 판촉, 서비스	22	1.9%	
합계	1,093	100%			기타	178	15.5%	
					합계	1,147	100%	

4.2 측정도구

4.2.1 사회적 지원

측정도구는 정승철(2015)의 PSRI(Psych-Social Risks Inventory) 척도 중 사회적 지원을 측정하는 문항을 사용하였다. 4개의 문항으로 구성되었으며, 구성된 문항의 신뢰도를 확인하기 위해 Cronbach- α 계수를 사용하였다. 분석결과 .795로 .7 이상의 값을 띄어 충분한 신뢰도 값이 도출되었다.

4.2.2 소진

Maslach(1982)에 따르면, 소진이란 장시간 조직과 고객의 관계 사이에서 빈번히 받게 되는 스트레스로 인해

서비스 관련 직무의 근로자에게 많이 발생하는 정서·정신·신체적 탈진 및 고갈 상태이다. Maslach(1982)은 소진을 정서적인 고갈, 비인간화, 개인적 성취감 저하로 구분하였다. 하지만 소진을 주제로 하는 이전의 연구들은 대부분 서비스, 특히 영업사원, 간호사, 호텔종업원, 항공 서비스, 상담사와 같이 고객과 상호작용하는 직무에 종사하는 종업원을 대상으로 연구가 진행되었다. 하지만 일반 사무직, 특히 지식노동자를 대상으로 소진을 측정할 때는 고객과 상호작용하는 빈도가 비교적 낮기 때문에 비인간화 요인이 반드시 필요하지 않다는 정승철(2015)의 선행연구를 토대로 본 연구에서는 소진의 요인을 정신적 에너지의 감소와 성취감의 감소로 구성하여 연구를 진행하고자 한다.

측정도구는 정승철(2015)의 소진 척도를 사용하였다. 정신적 에너지의 감소와 성취감의 감소 요인을 각 6문항으로 측정한 도구이다. 구성된 문항의 신뢰도 값을 확인하기 위해 Cronbach- α 계수를 사용하였다. 분석결과, 정신적 에너지의 감소의 경우 .893, 성취감의 감소는 .904로 모두 .8 이상의 값을 보여 만족할만한 신뢰도 값이 도출되었다.

4.2.3 직무만족

Locke(1976)에 따르면 업무 경험의 평가에 따른 즐겁고 긍정적인 감정 상태로 정의된다. 그에 따라 본 연구에서는 직장, 직장 내 관계, 직무, 급여 및 복리후생에 대한 만족을 측정하였다. Likert 척도에 따른 5점 척도로 총 4개의 문항으로 이루어져있다. 신뢰도 측정을 위해 Cronbach- α 계수를 사용하여 확인한 결과, 신뢰도는 .811으로 측정되었으며, .8 이상의 값을 보여 만족할만한 신뢰도 값이 도출되었다.

4.3 분석방법

본 연구에서 자료 분석은 SPSS 22.0과 SPSS PROCESS Macro(v.3.0)로 실시하였다. 사회적 지원과 직무만족의 관계에서 소진의 매개효과를 검증하기 위해서는 Baron과 Kenny(1986)가 제시한 위계적 회귀분석과 SPSS Macro를 동시에 사용하였다. SPSS Macro는 Hayes(2013)의 PROCESS를 사용하였다. Hayes(2013)의 PROCESS는 매개효과의 통합된 모델을 분석할 수 있도록 개발되었으며, PROCESS를 활용하여 직접효과와 간접효과를 산출할 수 있다(이형권, 2015).

V. 연구결과

5.1 연구문제 1과 2에 대한 분석 결과

본 연구에서 각 변인들 간의 상관관계를 파악하기 위해서 Pearson의 적률상관계수를 산출 하였고, 그 결과는 <표 2>와 같다. <표 2>에서 보는 바와 같이, 사회적 지원과 직무만족이 유의미한 정적인 상관관계가 나타났으며, 가설 1이 채택되었다. 또한, 사회적 지원과 소진, 소진의 하위 요인인 정신적 에너지의 감소와 성취감의 감소가 유의미한 부적인 상관관계를 나타냈다.

<표 2> 각 변인 간 상관관계 분석 결과

구분	사회적 지원	소진	정신적 에너지의 감소	성취감의 감소
소진	-.352***			
정신적 에너지의 감소	-.292***	.933***		
성취감의 감소	-.363***	.919***	.715***	
직무만족	.508***	-.465***	-.396***	-.469***

***: $p < 0.001$, **: $p < 0.01$ *: $p < 0.05$

각 변인 간 상호상관계수 결과를 살펴보면, 환경적 요소인 사회적 지원과 개인적 요소인 소진이 직무만족과 각각 정적 및 부적 상관을 보인다는 것을 확인할 수 있다. 또한 소진의 두 가지 하위 요소와의 상관은 모두 유의미한 수준을 보이지만, 성취감의 감소와의 상관이 정신적 에너지의 감소와의 상관에 비해 더 크다는 것을 알 수 있다.

5.2 연구문제 3에 대한 분석 결과

5.2.1 사회적 지원과 직무만족 간 소진의 매개 효과

연구 결과를 확인하기 위해 사회적 지원과 직무만족의 관계에서 소진이 매개효과를 나타내는지 검증하기 위한 다중 회귀 분석을 실시하였다. 매개효과 검증을 위해 Baron과 Kenny(1986)의 3단계 경로 검증을 실시하였다. 1단계에서 매개변인인 소진을 종속변인으로 설정하고 사회적 지원을 독립변인으로 하였을 때, $p < 0.001$ 의 유의수준에서 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났으며 가설 2는 검증되었다. 2단계로 독립변인을 사회적 지원으로 설정하고 종속변인을 직무만족으로 하였을 때 $p < 0.001$ 의 유의수준에서 유의미하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계에서는 매개변인인 소진이 종속변인인 직무만족에 유의미하게 영향을 미치며, 2단계의 독립변인인 사회적 지원의 β 값(절대값)이 매개변인이 추가된 3단계에서 감소하여 매개효과가 성립하는 것으로 나타났다.(<표 3> 참조)

<표3> Baron과 Kenny(1986)의 매개분석 방법에 따른 위계적 회귀분석 결과

매개변인	단계	종속변인	독립변인	B	표준오차	β	t	모형
소진	1	소진	상수	48.197	1.300		37.079***	$R^2 = .124$ $F = 161.799$ ***
			사회적 지원	-1.176	.092	-.352	-12.720***	
	2	직무만족	상수	6.562	.374		17.537***	$R^2 = .259$ $F = 399.304$ ***
			사회적 지원	.532	.027	.508	19.983***	
	3	직무만족	상수	11.488	.519		22.128***	$R^2 = .352$ $F = 310.751$ ***
			사회적 지원	.412	.027	.394	15.480***	
소진			-.102	.008	-.327	-12.845***		

매개과정에 대해서는 SPSS PROCESS Macro를 통해서도 연구 결과를 확인하였다. Bootstrapping은 5,000회로 설정하였다. 간접효과 부분에서 부트스트랩 하한값(BootLLCI)과 상한값(BootULCI) 간에 '0'이 없는 것으로 나타나서 유의수준 95%로 유의미한 결과를 보였고, 가설 3은 채택되었다. (<표 4> 참조) 다만, 독립변인과 매개변인을 모두 포함한 회귀모형에서 두 모형이 모두 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나왔기 때문에 완전매개가 아니라 부분매개를 하는 것으로 나타났다.

<표4> Hayes(2013)의 PROCESS(v3.0)를 활용한 매개분석 검증 결과

사회적 지원의 직무만족에 대한 직접효과					
Effect	SE	t	p	LLCI	ULCI
.4118	.0266	19.9826	0.0000	.4798	.5842
소진의 매개에 의한 사회적 지원의 직무만족에 대한 간접효과					
Effect	Boot SE	BootLLCI	BootULCI		
.1202	.0173	.0879	.1561		

VI. 논의 및 결론

직무스트레스로 인한 조직의 효율성과 성과 및 개인의 삶의 질 하락이 사회적 문제로 만연해 있는 현대 사회에서 스트레스에 대한 보호요인에 대한 탐색이 필요한 시점이다. 또한 스트레스로 인한 소진이 개인의 삶의 질과 조직의 성과에 대한 영향에 관한 연구는 20세기 말부터 지속적으로 연구되고 있으며, 특히 국내에서는 2000년 이후부터 최근까지 20년 간 활발히 진행되었다. 이러한 연구동향과 함께 기존의 부정적인 요인을 찾아서 해결하려는 것에서 발전하여 긍정적인 요인을 찾아 사람의 내적인 힘을 키우려는 긍정심리학과 같은 연구들이 새롭게 주목받고 있으며, 이러한 인간 행동과 환경의 긍정적인 측면에 대한 관심은 조직의 변화와 혁신에 대해서 새로운 관점을 제공하고 있다.

본 연구에서는 조직 구성원들의 직무만족에 대한 부정적인 요인과 긍정적인 요인의 영향을 동시에 확인하여 종합적인 관점에서의 모형을 확인하고자 하였다. 따라서 긍정적인 요인인 사회적 지원이 직무만족에 미치는 영향을 우선적으로 확인하고, 사회적 지원이 직무만족에 미치는 영향을 부정적인 요인인 소진이 매개하는지 알아보았다. 사회적 지원과 직무만족은 정적인 상관관계를 보이는 것을 확인하였으며, 사회적 지원과 소진은 부적 상관관계를 보이는 것을 확인하였다. 또한 사회적 지원과 직무만족의 관계를 소진이 부분 매개하는 것을 확인하였다. 즉, 환경적 요인인 사회적 지원과 개인적 요인인 소진이 직접적으로 직무만족에 영향을 줄 수도 있으며, 사회적 지원이 소진에 영향을 주고 이어서 직무만족에 영향을 주는 간접적인 영향을 줄 수도 있다는 것을 확인하였다. 이러한 결과는 많은 조직 관리자로부터 관심을 받고 있는 ‘소진’의 원인변인과 결과변인 간에서의 역할을 확인함으로써, 향후 소진의 예방을 위해서 필요한 것이 무엇인가 그리고 직무만족을 위해서 소진을 어떻게 관리할 것인가에 대한 시사점을 제공한 것에서 의의를 찾을 수 있다. 또한 사회적 지원과 직무만족과의 관계를 연구한 국내의 선행연구에서는 서비스 관련 직무에 종사하는 종업원을 대상으로 진행된 연구가 대부분이며, 일반사무직을 대상으로 진행된 연구가 많지 않은 상황에서 본 연구의 결과는 서비스 직무를 포함한 다양한 기업이나 조직에서 적용할 수 있는 일반적인 결과로서의 의의가 있다.

그러나 본 연구의 결과를 활용할 때 고려해야 할 한계점이 있다. 첫 번째는 자기보고식 설문조사로 진행된 검사이기 때문에, 안면타당도가 존재하여 사회적 바람직성이나 응답자의 반응성이 혼입될 가능성이 존재한다. 이는 자기보고식 설문방식의 한계점이기 때문에 이를 보완한 다른 연구 설계를 통해 후속 연구가 진행되어야 할 것이다. 후속연구에서는 측정의 방법을 다양화하거나 종단 연구를 통해서 변인 간의 관계를 파악할 필요가 있을 것이다. 두 번째로 본 연구의 연구대상의 성비와 직무유형의 비율이 고르지 않기 때문에 여성이나 비율이 낮은 직무유형을 대상으로 연구결과를 보편화하기에는 어려움이 따른다. 후속 연구에서는 연구대상의 성비와 직무유형 간의 비율을 충분히 확보할 수 있는 표본 수집이 필요할 것으로 보인다. 마지막으로 본 연구에서는 사회적 지원을 상사와 동료의 지지로 설정하였는데, 조직 내에서 받을 수 있는 사회적 지원뿐만 아니라 조직 외부에서 얻을 수 있는 사회적 지원 또한 고려하여 한 개인이 받는 총체적인 사회적 지원을 측정하는 방법으로 후속 연구를 진행해야 할 필요성이 있다.

REFERENCE

- 강정희(2018), “남자 간호사의 사회적지지, 정서적 소진 및 직무스트레스가 직무만족과 이직의도에 미치는 요인,” *가정간호학회지*, 25(2), 175-183.
- 고종욱,염영희(2003), “간호사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할,” *대한간호학회지*, 33(2), 255-274.
- 고태용(2008). *사회적 지지, 진로결정자기효능감, 진로장벽이 대학생들의 진로준비행동에 미치는 영향*, 박사학위 논문, 목포대학교 대학원.

- 김용미(2003). “유아교사들의 소진에 영향을 주는 요인과 사회적 지지에 대한 연구,” *한국유아보육학* 34, 111-127.
- 문호영(2013), “청소년지도사의 직무만족 예측요인에 관한 연구,” *청소년복지연구*, 15(1), 101-119.
- 박경호(2008), 호텔종사자의 자기효능감과 사회적지지가 소진에 미치는 영향 연구. *관광연구*, 23(3), 279-298.
- 박승만(2006), *사회적 지원이 호텔종사원의 경력몰입 및 이직의도에 미치는 영향*, 석사학위논문, 경기대학교 대학원.
- 벼룩시장구인구직(2018), “직장인, 현재 직업에 ‘만족’하지만 역시 중요한 것은 ‘돈’,” http://www.findall.co.kr/New_Event/news_detail.asp?idx=328
- 심현애,김경연(2014), “보육교사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인들간의 경로 분석,” *한국유아교육·보육복지연구*, 18(4): 545-567.
- 안보배, 박세영(2014), “직장인의 자아탄력성과 사회적 지지의 지각이 직무만족과 소진에 미치는 효과: 사회적 지지 지각의 매개효과,” *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 27(3), 497-517.
- 엄인숙(2008), *여가활동과 사회적 지지가 우울에 미치는 영향: 중년과 노년을 중심으로*, 박사학위논문, 대구가톨릭대학교 대학원.
- 이형권(2015), *PROCESS macro를 이용한 매개분석·조절분석 및 조절된 매개분석*, 신영사, 파주.
- 이효림, 이방실(2018), “사립유치원 교사의 사회적 지원, 교사효능감과 직무만족도 간의 구조적 관계,” *유아교육학논집*, 22(1), 131-150.
- 정혜영,이경화(2014), “사립유치원 교사의 이직 의도에 영향을 미치는 사회적 지지와 우울 및 소진의 영향,” *유아교육학논집*, 18(3), 159-181.
- 최미영, 문태영, 이현지(2014), “소방공무원의 사회적 지원이 직무만족도와 소진에 미치는 영향,” *한국재난정보학회논문집*, 10(4), 549-559.
- 최혜윤, 정남운(2003), “상담자의 완벽주의 성향, 사회적 지지와 심리적 소진,” *한국심리학회지 : 건강*, 8(2), 279-300.
- 추원지(2001), *보건간호사의 사회적 지지도와 직무만족도와의 관계*, 석사학위논문, 조선대학교 환경보건대학원.
- Babin, B. J., and J. S. Boles(1996), “The effects of perceived co-worker involvement & supervisor support on service provider role stress, performance, & job satisfaction,” *Journal of Retailing*, 72(1), 57-75.
- Baron, R. M., and D. A. Kenny(1986), “The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations,” *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Cobb, S.(1976), “Social support as a moderator of life stress,” *Psychosomatic Medicine*. 38(5), 300-314.
- Cohen, S., and H. Hoberman(1983), “Positive event and social supports as buffers of life change stress.” *Journal of Applied Social Psychology*, 13, 99-125.
- Cohen, S., and S. L. Syme(1985), *Issues in the Study and Application of Social Support*. Academic Press, New York.
- Cohen, S., and T. A. Wills(1985), “Stress, social support, and the buffering hypothesis,” *Psychological Bulletin*. 98, 310-357.
- Connolly, J. J., and C. Viswesvaran(2000), “The role of affectivity in job satisfaction: A meta-analysis,” *Personality and Individual Differences*, 29, 265-281.
- Cordes, C. L., and T. W. Dougherty(1993), “A review and an integration of research on job burnout,” *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.

- Freudenberger, H. J.(1974), "Staff Burn-Out," *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165
- House, J. S.(1981), *Work Stress and Social Support*, Addison-Wesley, Massachusetts.
- Judge, T. A., D. Heller, and M. K. Mount(2002), "Five-factor model of personality and job satisfaction : A meta-analysis," *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 530.
- Kahill, S.(1988), "Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence," *Canadian Psychology*, 29(3), 284-297.
- Leiter, M. P., and W. B. Schaufeli(1996), "Consistency of the burnout construct across occupations," *Anxiety, Stress and Coping*, 9, 229-243.
- Locke, E. A. (1976), "The nature and causes of job satisfaction," in Dunnette, M(Ed), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand McNally, Chicago, 1297-1349.
- Maslach, C. (1982), *Burnout: The Cost of Caring*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs.
- Maslach, C., and S. E. Jackson(1981), "The measurement of experienced burnout," *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Pines, A. M., and G. Keinan(2005), "Stress and burnout: The significant difference," *Personality and Individual Differences*, 39(3), 625-635.
- Pines, A., and E. Aronson(1988), *Career Burnout : Causes and Cures*, Free Press, New York.
- Robbins, S. P., T. A. Judge, and N. Vohra(2013), *Organizational Behavior*, Pearson.
- Schwab, R. L. and E. F. Iwanicki(1982), "Perceived role conflict, role ambiguity, and teacher burnout," *Educational Administration Quarterly*, 18(1), 60-74.
- Smith, P. C., L. M. Kendall, and C. L. Hulin(1969), *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement : A Strategy for the Study of Attitudes*, Rand McNally, Chiacago.
- Thoits, P. A.(1986), "Social supports as coping assistance," *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 54, 416-423.
- Thoresen, C. J., S. A. Kaplan, A. P. Barsky, C. R. Warren, and K. de Charmont(2003), "The affective underpinnings of job perceptions and attitudes : A meta-analytic review and interpretation," *Psychological Bulletin*, 129, 914-945.
- Turnipseed, D. L.(1994), "An analysis of the influence of work environment variables and moderators on the burnout syndrome," *Journal of Applied Social Psychology*, 24(9), 782-800.

The Effect of Social Support on Job Satisfaction and the Mediating Role of Burnout

Son, Hyeong-jun¹⁾

Jung, Sung-cheol²⁾

Abstract

The purpose of this study was to identify the mediating effect of burnout on the relationship between social support and job satisfaction. Social support should be noted as an important environmental factor that can affect job satisfaction. This study surveyed 1,147 workers of domestic companies and collected data, and the results of the study are as follows. First, social support and job satisfaction were shown to have a positive correlation. Second, social support and burnout were found to have a negative correlation. Finally, burnout was found to play a mediating role in the relationship between social support and job satisfaction. This results demonstrate that, while social support has a direct positive impact on job satisfaction, it has also an indirect on job satisfaction via burnout. Therefore, organizations should consider ways to strengthen the organization's social support and lower the level of individual burnout in order to improve job satisfaction. Implications and limitations of this study and future research tasks are described.

Keywords: *Social support, burnout, job satisfaction*

1)Author, Department of Psychology, the Catholic University of Korea, ths4332@gmail.com

2)Corresponding Author, Professor of department of Psychology, the Catholic University of Korea, parisjung@catholic.ac.kr

주 저 자 소 개

- 손 형 준(Son, Hyeong-jun)
- 가톨릭대학교 심리학과 산업 및 조직심리학 전공 석사
<관심분야> : 인사선발, 직무동기, 인력평가

교 신 저 자 소 개

- 정 승 철(Jung, Sung-cheol)
- 가톨릭대학교 심리학과 교수(산업 및 조직심리학 전공)
- 프랑스 University of Paris 10, Ph.D.
<관심분야> : 인사선발, 인력 평가, 직무스트레스 관리