

<http://dx.doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.6.743>

JCCT 2023-11-88

사회초년생의 직무소진에 영향을 미치는 요인 탐구

The Exploration of the Factors Affecting Burnout among Young Working Adults

홍민기*, 변현수**

Minkee Hong*, Hyeonsu Byeon**

요약 본 연구는 사회초년생들을 대상으로 직무소진에 미치는 긍정적인 요인과 부정적인 요인을 탐구하기 위해 수행되었다. 긍정적인 요인으로는 사회적 지원 및 공감을 선정하였고, 부정적인 요인으로는 직무권태와 직무 스트레스를 선별하였다. 이러한 요인들은 여러 연구에서 직무소진에 영향을 미치는 주요 원인으로 다루어졌다. 연구방법으로는 위계적 회귀분석을 이용하여 변수 간 영향력을 더욱 세밀하게 파악해 보았다. 연구결과 부정적 요인들(직무 스트레스, 직무권태)이 긍정적 요인들(공감, 사회적 지원)보다 직무소진에 더 많은 영향을 미치고 있었다. 이에 사회초년생들에게 관심과 배려가 절실히 필요하다는 것을 확인할 수 있었다.

주요어 : 사회적 지원, 공감, 직무권태, 직무 스트레스, 직무소진

Abstract This research aims at drawing implications by positive and negative variables affecting burnout of young working adults. The authors derived social support and empathy from sorting out the positive variables, and job boredom and job stress from the negative variables. Many studies have shown that these selected variables are believed to influence considerably on burnout. This research is achieved by the method of hierarchical multiple regression analysis. The results indicate that four positive and negative variables influence on burnout, and the negative variables(job stress, job boredom) have the greater effect than the positive variables(empathy, social support) do. Thus, there is an urgent need for care and concern for the social beginners.

Key words : Social Support, Empathy, Job Boredom, Job Stress, Burnout

1. 서론

다변화하는 경제환경속에서 불확실성과 불안정성이 그 어느 때보다도 커지고 있다. 이러한 추세에서 경제 회복에 이르기까지 여전히 긴 시간이 필요할 것으로 여

기는 시각이 많다. 국제통화기금(IMF)의 세계경제전망에 의하면, 국제정세 불안과 여전히 악영향을 미치고 있는 COVID-19 등 여러 요인으로 인해 당분간 물가상승과 낮은 성장이 지속적으로 나타날 것으로 여겨진다는 다소 부정적인 견해가 지배적이다[1]. 이러한 상황

*정회원, 국립한국교통대학교 행정학부 행정정보학전공 교수 (제1저자)

**정회원, 국립한국교통대학교 행정학부 행정정보학전공 교수 (교신저자)

접수일: 2023년 10월 3일, 수정완료일: 2023년 10월 25일

게재확정일: 2023년 11월 10일

Received: October 3, 2023 / Revised: October 25, 2023

Accepted: November 10, 2023

**Corresponding Author: elbim@ut.ac.kr

Division of Public Administration, Korea National University of Transportation, Korea

속에서 어렵게 취업에 성공한 사회초년생들이 직장 생활에 성공적으로 정착하지 못하는 경우가 많이 발생하고 있다. 더욱 심각한 것은 예전에는 오랜 직장생활을 거친 직장인들에게만 나타나던 직무소진 현상이 갓 입사한 청년 계층에게도 발생한다는 점이다. 청년 계층의 경우 아직 익숙하지 않은 업무처리에 직장 내 인간관계에서 오는 서투름 등에 미처 대응하지 못하는 상황에서 성과에 대한 압박 등이 겹쳐 쉽게 직무소진에 노출될 가능성이 높다. 이에 Rožman et al.(2017)은 직장내에서 같은 직무소진이라도 젊은 사원들과 나이 든 사원들 사이에 느끼는 것에 차이가 있음을 지적하면서, 이를 이해하고 타개할 수 있는 적절한 조치를 주문하였다[2].

직무소진 현상은 현재에 와서는 상당히 많은 직장에서 목격된다. 일례로 업무강도가 힘들기로 알려진 간호분야에서는 신입 간호사들이 자주 직무소진에 노출된다. 이를 타개하기 위해 조직이 소유한 자원과 개인의 내적 자원을 효과적으로 다룰 수 있는 진정성 있는 리더십을 갖추거나[3], 적극적인 행정적 및 재정적 지원이 요구된다[4]. 이에 더해 최근에는 직무소진 현상이 점점 낮은 연령대에서 드러나는 데에 주의가 요구된다. 이제 곧 사회에 진출할 대학생들 또한 학업과 관련한 직무소진에 시달리기도 한다. Drăghici and Cazan(2022)의 연구에 따르면 대학생들의 직무소진 정도는 직장인들의 직무소진보다도 크게 나타났으며 이에 대한 원인으로 학업성적에 대한 불안과 근심이 커다란 영향을 미친다고 하였다[5].

이에 본 연구에서는 이제 갓 사회에 발을 들인 사회초년생들을 대상으로 이들이 겪고 있는 직무소진에 주목하였다. 구체적으로는 직무소진에 영향을 미치는 다양한 요인들 중에서 긍정적 및 부정적 요인들을 찾아 이를 규명하여 바람직한 직장문화에 적용하고, 사회초년생들에게 도움을 줄 수 있도록 하고자 한다. 실제로 기업의 관리자나 학계에서도 이러한 문제점에 대해 인식하면서 여러 대안을 모색하고 있다. 일례로 Johnson and Sinha(2023)는 직무소진이 자주 발생하는 직장 내 분위기를 타파하는 수단으로 이타주의를 앞세워서 나이 어린 직장인들에게 긍정적인 면모를 부각시키는 등의 대안을 주문하였다[6]. 대부분의 사람들이 직장에서 보내는 시간이 많은 만큼 직장문화와 사회에 시사하는 것이 많을 것으로 판단된다. 본 연구의 결과로 향후 이에 대한 다양한 논의로 나아가기를 기대한다.

II. 관련 연구

1. 사회적 지원

사회적 지원은 타인에게 존중받고 있거나 돌봄을 받고 있다는 인식으로 정신적 및 육체적 건강에 긍정적인 영향을 미치는 요인으로 인정받고 있다[7]. 특히 사회적 지원이라는 요소는 개인과 개인 간의 관계에서도 중요하지만 사회 연결망에서 더욱 영향력이 극대화되기에 조직 내 연구에서도 자주 활용된다. Ruisoto et al.(2021)은 사회적 지원이 성별간 차이와 상관없이 직무소진의 부정적 효과를 조절하는 효과가 있을뿐더러 실제로도 건강에 긍정적인 영향을 미침을 제시하였다[8]. 또한 Manzano et al.(2021)은 친구 및 가족의 사회적 지원뿐만 아니라 직장내 동료 및 관리자의 사회적 지원이 모두 직접적으로 직장내의 감정 소진을 감소시키며, 직장내 괴롭힘 등도 완화시킬 수 있는 주요한 요소라고 주장하였다[9]. 이처럼 사회적 지원의 강화는 직무소진에 이르는 상황을 많이 경감해주는 역할을 할 것으로 기대할 수 있다.

가설 1 : 사회적 지원의 증가는 직무소진에 부정적인 영향을 미친다.

2. 공감

Arghode et al.(2022)은 최근의 리더십에 있어서 서로의 환경과 다름을 이해하고 공감하는 조직문화를 갖추는 것의 중요함을 지적하며, 그로 인해 높은 성과도 창출될 수 있음을 주장하였다[10]. 이처럼 조직내 구성원 간의 처지를 이해하고 수용할 수 있는 공감능력이 중요한데, Ferri et al.(2015)은 직무소진 현상이 자주 나타나는 간호사 및 간호대학 학생들을 대상으로 시행한 연구에서 나이와 경력이 쌓이면서 오히려 공감이 조금씩 감소하는데, 공감의 증가로 인해 직무소진에 대항할 수 있음을 주장하였다[11]. Chiracu and Dumitru(2021)는 수업량이 많기로 알려져 있는 의대생들을 대상으로 실증연구를 수행해 본 결과, 이들의 직무소진이 다른 대학생들보다도 높게 나타났는데 적절한 공감 관련 프로그램으로 직무소진을 줄이고, 나아가 행복감을 증대시킬 수 있음을 제시하였다[12]. 즉 상호이해와 수용이 기반이 되는 조직내 공감의 증가는 직무소진을 낮춰주는 효과를 기대할 수 있을 것이다.

가설 2 : 공감의 증가는 직무소진에 부정적인 영향을 미친다.

3. 직무권태

대부분의 직장인들은 반복되는 작업으로 인해 단조로움을 느끼고 예전만큼의 열정을 쉽게 잊어버리는 상황에 놓이게 된다. 이러한 직무권태 상황을 방지하기 위해 직장인들에게 스스로 직무를 설계할 수 있는 업무처리 과정 등을 부여하는 잡 크래프팅(job crafting) 등을 제시하는 등의 방안이 논의되고 있다[13]. 직무권태의 지속은 결과적으로 성과의 저하로 연결될 가능성이 높다. Wang(2021)의 연구에서는 직무소진의 원인으로 직무권태감이 작용하고 있으며, 결과적으로 학생의 경우 무단결석과 같은 악영향이 발생하는 것을 알 수 있었다[14]. Harju et al.(2022)의 연구결과에서도 직무권태는 관료주의적 행태에도 깊은 영향을 미치며, 무엇보다도 직무소진을 증가시키는 중요한 요인이라고 하였다[15]. 따라서 직무권태의 방지는 결과적으로 조직의 성과 하락에도 직접적으로 연결될 가능성이 높다.

가설 3 : 직무권태의 증가는 직무소진에 긍정적인 영향을 미친다.

4. 직무 스트레스

대부분의 사람들은 일상 생활에서 크고 작은 스트레스를 받게 되지만 특히 직장내에서 발생하는 직무 스트레스는 성과 저하, 이직률 증가, 직무 소진 등 여러 부정적 결과로 이어지는 중요한 원인으로 여겨지기에 크게 주목받고 있다[16]. 류슬기와 김상림(2020)은 유치원 교사를 대상으로 진행한 연구에서 이들이 받는 직무 스트레스가 직무소진에 유의한 상관관계를 가지고 있을 뿐더러 직무소진의 주요 원인이라는 것을 실증연구로 밝혀내었다. 또한 이를 해결하기 위해 회복탄력성을 적절히 활용하여 이들간의 관계를 조율할 것을 제시하였다[17]. 김현경과 모혜란(2023) 또한 온라인 환경에 놓여 있는 이른바 인플루언서(influencer)와 같은 사람들도 감정노동에 시달리고 있으며, 직무 스트레스가 직무소진에 크게 영향을 미치고 있고, 이를 해결하기 위해 심리적 자본 등의 역할을 주문하였다[18]. 이에 직장내 고위직 및 관리자들도 직무 스트레스의 폐해를 인식하

고 이에 대한 대책에 초점을 맞추고 있다.

가설 4 : 직무 스트레스의 증가는 직무소진에 긍정적인 영향을 미친다.

5. 직무소진

직무소진 현상과 이를 극복하고자 하는 움직임은 비교적 이른 시기부터 발생했다. Jackson and Schuler(1983)는 최고의 성과를 내는 직원들이 어느날 갑자기 자주 지각을 하거나 무능하게 되는 현상에 주목하게 되었다[19]. 그러면서 이들은 이에 대한 대안으로 언제 다가올지 모를 현실에 대한 충격에 대비해 예견적 사회화(anticipatory socialization) 과정 등을 학습시키는 등의 대비가 필요하다고 주장하였다. Maslach(1998)는 직장내 발생하는 직무소진에 대해서 탐구하였고, 전형적인 증상들로 감정 소진, 비인격화, 개인 성과 감소 등을 거론하였다[20]. 이러한 직무소진 현상이 단순히 직장내에서 발생하는 문제로 볼 수 없는 것이 최근 대학생 집단에서도 자주 발생한다는 연구가 지속적으로 보고되고 있다. Stocking(2016)에 따르면 예술대학에서 악기연주를 전공하는 학생들 중에서 직장인들처럼 성과에 대한 불안 등으로 직무소진으로 이어져 낙제나 학업포기 등으로 이어지는 점을 지적하였다[21]. 이처럼 여러 계층 및 조직 내에서 직무소진이 부각되면서 이에 대한 관심이 높아지고 있는 실정이다.

III. 연구 방법

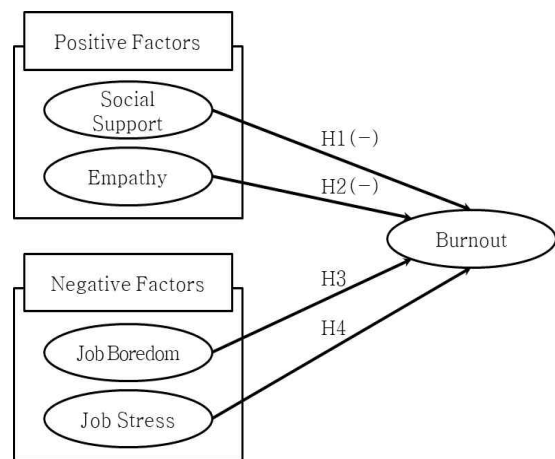


그림 1. 연구 모형
 Figure 1. Research framework

표 1. 측정도구 일람
Table 1. Measurement

| Construct | Scale Items | Related Works |
|----------------|--|---------------|
| Social Support | (SO1) There is a special person who is around when I am in need. (SO2) There is a special person with whom I can share my joys and sorrows. (SO3) I have a special person who is a real source of comfort to me. (SO4) There is a special person in my life who cares about my feelings. | [22][23] |
| Empathy | (EM1) When watching the message, I was fully absorbed. (EM2) I can relate to what the character was going through in the message. (EM3) I can identify with the situation described in the message. (EM4) I can identify with the characters in the message. | [24][25] |
| Job Boredom | (BO1) During work time, I daydream. (BO2) At my work, there is not so much to do. (BO3) I feel bored at my job. (BO4) I tend to do other things during my work. (BO5) At work, time goes by very slowly. (BO6) It seems as if my working day never ends. | [26][27][28] |
| Job Stress | (ST1) My job makes me nervous. (ST2) The effect of my job on me is too high. (ST3) Many a times, my job becomes a big burden. (ST4) Sometimes when I think about my job I get a tight feeling in my chest. (ST5) I feel bad when I take a leave. | [29][30] |
| Burnout | (BU1) I struggle to find any enthusiasm for my work. (BU2) At work, I do not think much about what I am doing and I function on autopilot. (BU3) I feel a strong aversion towards my job. (BU4) I feel indifferent about my job. (BU5) I'm cynical about what my work means to others. | [31][32] |

상기 서술한 기존 연구의 흐름을 토대로 설정한 가설을 반영한 연구모형을 그림 1.과 같이 나타내었다. 본 연구에 필요한 자료는 설문조사로 획득하였다. 사회초년생에 초점을 맞춰 대학을 졸업하고 갓 입사했거나 입사한지 5년이 되지 않은 청년 계층을 연구대상으로 삼았다. 이들을 대상으로 온라인과 오프라인으로 설문지를 배부하였고 그 결과를 획득하였다. 설문지에는 연구의 중심이 되는 각 변수에 대한 내용을 리커트 5점 척도로 설정하여 질의하였고(표 1.), 설문지의 대상이 되는 자들의 현황을 알기 위한 문항도 삽입하였다. 2023년 9월에 한달여의 기간동안 설문조사를 실행하였다. 해당 기간 동안 350부의 설문지를 제작하여 배포하였고, 결과적으로 수집된 것들 중에서 부실한 응답이 있거나 한 것들을 제외하고 총 237명에 대한 설문지를 확보하였다. 이들을 대상으로 분석을 실행하였고 그 결과를 제시하도록 하였다.

구통계학적 특성에 대해서 표 2.에 제시하였다.

표 2. 설문 응답자 현황(237명)
Table 2. Description of respondents(N = 237)

| Variables of the sample | Details | No. | Percentage(%) |
|-------------------------|-------------------------|-----|---------------|
| gender | men | 172 | 72.6% |
| | women | 65 | 27.4% |
| age | under 25 | 79 | 33.3% |
| | 26-30 | 87 | 36.7% |
| | 31-35 | 71 | 30.0% |
| years | 1 | 155 | 65.4% |
| | 2 | 52 | 21.9% |
| | 3 | 26 | 11.0% |
| | over 4 | 4 | 1.7% |
| types | agriculture and similar | 5 | 2.1% |
| | manufacturing | 14 | 5.9% |
| | service | 200 | 84.4% |
| | etc. | 18 | 7.6% |

IV. 연구결과 및 논의

1. 연구 대상 현황

본 연구에서 분석대상으로 삼은 총 237명에 대한 인

수선 성별로는 남자 172명(72.6%), 여자 65명(27.4%)으로 구성되어 있었다. 이어서 연령대는 사회초년생을 목표로 하였듯이 30세 이하의 응답자들이 대다수로 나타났다(166명, 70.0%). 이 외의 연구대상자들도 35세 이

하로 구성되어 애초의 설정대로 젊은 계층을 대상으로 분석할 수 있었다. 근속연수를 보아도 1년 정도의 인원이 155명(65.4%)으로 대다수였고, 아무리 길어도 4년 정도로 근무한 인원만으로 구성되어 있었다. 재직하고 직장의 종류를 보면 대다수가 서비스 업종이었고(200명, 84.4%), 이어 농업, 제조, 기타 등의 직종에서 일하는 인원들이 나머지를 구성하고 있었다.

표 3. 타당성 및 신뢰성 분석 결과

Table 3. Results of validity and reliability

| Construct | Item | Loading | Composite reliability | Cronbach's alpha α |
|----------------|------|---------|-----------------------|--------------------|
| Social Support | SO1 | .822 | .901 | .861 |
| | SO2 | .902 | | |
| | SO3 | .711 | | |
| | SO4 | .889 | | |
| Empathy | EM1 | .792 | .855 | .821 |
| | EM2 | .834 | | |
| | EM3 | .815 | | |
| | EM4* | .215 | | |
| Job Boredom | BO1* | .054 | .816 | .739 |
| | BO2* | .093 | | |
| | BO3 | .832 | | |
| | BO4 | .831 | | |
| | BO5 | .583 | | |
| | BO6 | .635 | | |
| Job Stress | ST1 | .697 | .836 | .794 |
| | ST2 | .648 | | |
| | ST3 | .714 | | |
| | ST4 | .783 | | |
| | ST5 | .710 | | |
| Burnout | BU1 | .662 | .840 | .816 |
| | BU2 | .756 | | |
| | BU3 | .791 | | |
| | BU4 | .771 | | |
| | BU5 | .586 | | |

KMO test : 0.809
 Bartlett's Test : 0.000
 * The items are removed.

연구대상을 분석하기 위해 사용한 측정도구들은 연구모형에서도 제시되었듯이 크게 5개의 변수로 구성되어 있다. 이들에 대한 타당성 및 신뢰성을 알아보아 올바른 측정이 가능한지 확인해 보았다. 우선 요인분석을 이용해 측정도구의 수렴타당성을 확인해 보았다. 요인분석시 선택사항으로는 주성분분석 방식, 고유값 1이상, 배리맥스 회전방식 등을 주었다. 표 3.에 요인분석 결과가 나타나 있는데, 거의 모든 측정도구들이 애초 지정한 변수들에 적절히 묶이는 것으로 나타났다. 다만 공감 및 직무권태에 있어서 몇 개의 측정도구들은 요인점

수가 너무 낮게 나타나 적절치 않다고 판단되어 측정도구에서 배제되었다. 요인점수가 너무 낮은 이러한 측정도구들을 제거하고 새롭게 구성된 측정도구들은 요인점수가 모두 0.6이상의 충분한 값을 나타내고 있었다. 따라서 측정도구의 수렴타당성을 확인할 수 있었다.

표 4. 상관관계 및 평균분산추출

Table 4. Correlation and AVE(Average Variance Extracted)

| Construct | AVE | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------|------|----------|----------|---------|---------|--------|
| 1. Social Support | .696 | .834 † | | | | |
| 2. Empathy | .662 | -.170 ** | .814 † | | | |
| 3. Job Boredom | .531 | .109 | -.371 ** | .729 † | | |
| 4. Job Stress | .567 | .069 | -.238 ** | .246 ** | .753 † | |
| 5. Burnout | .515 | -.061 | -.262 ** | .223 ** | .387 ** | .718 † |

† The diagonal figures mean the square root of AVE by the construct.
 ** p < 0.05

또한 측정도구의 판별타당성을 확인하기 위하여 복합신뢰도(CR)와 평균분산추출값(AVE)을 알아 보았다. 모든 변수에서 복합신뢰도가 0.7이상으로 드러났고(표 3), 마찬가지로 평균분산추출값 또한 모든 변수에서 0.5이상으로 나타났다(표 4). 따라서 측정도구의 판별타당성 또한 확인되어 수집한 데이터에서 드러난 변수 및 측정도구의 타당성은 입증되었다. 추가적으로 평균분산추출값의 제곱근 값이 모든 상관계수보다 크기에 이러한 면이 보장되었다(표 4).

측정도구의 신뢰성을 확인하기 위해 사용되는 Cronbach α값의 경우 모든 변수에 있어서 0.7 이상의 높은 값을 보이고 있었다(표 3). 따라서 변수 및 해당 측정도구의 신뢰성을 신뢰할 수 있었다. 이 외에도 연구변수들의 선정 기준이 적합한지 알아보기 위해 KMO 표본 적합도 및 Bartlett 구형성 검정 결과를 살펴 보았는데(표 3), 여기에서도 충분히 적합한 값을 확인할 수 있었다. 이에 따라 본 연구에서 실증분석을 하기에 적합한 측정도구를 획득하였고, 이에 따른 변수의 구성이 가능한 상황임을 결론지을 수 있었다.

2. 가설 검증 결과 및 분석

연구가설을 검증하는 데 있어서 보다 구체적으로 확인하기 위해 위계적 회귀분석을 도입하여 실행하였다.

표 5. 위계적 회귀분석 결과(*** p < 0.001, ** p < 0.05, * p < 0.1)
 Table 5. Results of hierarchical regression analysis (*** p < 0.001, ** p < 0.05, * p < 0.1)

| | Model 1 | | | Model 2 | | | Model 3 | | | Model 4 | | |
|---|---------|------|--|---------|------|--|---------|------|---|---------|------|---------|
| | B | SE | Beta | B | SE | Beta | B | SE | Beta | B | SE | Beta |
| Social Support | -.040 | .040 | -.061 | -.071 | .039 | -.108* | -.079 | .038 | -.120** | -.083 | .036 | -.126** |
| Empathy | | | | -.245 | .052 | -.280*** | -.142 | .055 | -.162* | -.112 | .053 | -.128* |
| Job Boredom | | | | | | | .326 | .068 | .296*** | .232 | .068 | .211*** |
| Job Stress | | | | | | | | | | .272 | .054 | .294*** |
| R ² = 0.004 Adj. R ² = 0.000 F = 0.988 p = 0.321 | | | R ² = 0.080 Adj. R ² = 0.073 F = 11.538 p = 0.000 | | | R ² = 0.153 Adj. R ² = 0.144 F = 15.929 p = 0.000 | | | R ² = 0.229 Adj. R ² = 0.217 F = 19.488 p = 0.000 Durbin-Watson = 1.940 | | | |

위계적 회귀분석은 여러 독립변수가 종속변수에 영향을 미치는 경우 각각의 독립변수가 가지는 영향력을 확인하기에 유용하다고 알려져 있다. 특히 유연한 모형 확인시 적합하며, 예측변수들의 설명력을 단계별로 확인해 볼 수 있는 분석방법이다.

본 연구에서는 주요 관심사인 직무소진에 영향을 미치는 여러 변수들의 상대적 크기를 확인해서 그 차이점을 알아보고자 하였다. 실행한 위계적 회귀분석 결과는 표 5.에 나타나 있으며, 총 4개의 독립변수를 각각 단계별로 투입한 결과가 모형 1부터 모형 4에 걸쳐 나타나 있다.

각각의 모형을 F 값 및 유의확률 p 값을 중심으로 살펴 보면 모형 1은 유의하지 않은 것으로 나타났으나 이외에 모형 2, 모형 3, 모형 4는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 특히 최종 모형인 모형 4를 보면 사회적 지원, 공감, 직무권태, 직무 스트레스 등 모든 독립변수가 직무소진에 유의한 영향을 미치고 있음을 알 수 있다. 이때의 모형 4를 보면 Durbin-Watson 통계량이 1.940으로 2에 근접하고 있기에 다중공선성은 나타나지 않고 있어서 모형의 적합성을 더해주고 있다.

무엇보다도 연구결과에서 나타나듯이 독립변수들의 상대적인 영향력을 비교해 볼 필요가 있다. 모형 4에서 베타값을 확인해 보면 가장 직무소진에 가장 큰 영향력을 가지는 독립변수는 직무 스트레스라는 것을 알 수 있다($\beta = 0.294$). 이어서 직무권태($\beta = 0.211$), 공감($\beta = -0.128$), 사회적 지원($\beta = -0.126$) 등의 순으로 영향력의 크기를 확인할 수 있다. 이에 직무소진에 미치는 요인들로 긍정적 요인보다는 부정적 요인, 특히 직무 스

트레스가 가장 크게 영향을 미치고 있다는 것을 주목할 필요가 있다. 이에 대해 Sawang and Newton(2018)은 젊은 연령대의 직장인의 경우 무엇보다도 학습기회 부족과 사회 관계망의 빈약함이 문제라고 지적하면서, 사회초년생들이 반복적인 업무에서 만족을 찾을 수 있도록 유도할 여러 대책의 필요성을 제안하였다[33]. 대부분의 사람들은 긍정적 요인보다 부정적 요인에 더 영향을 많이 받는 만큼 이러한 면에 보다 집중적으로 대처할 필요가 있을 것이다.

V. 결 론

본 논문은 불황과 불확실성 등이 증가하고 있는 직장환경에서 대학을 졸업하고 갓 취업한 사회초년생들이 일찍 직무소진 등의 부정적 감정을 가지게 되는 현실에 주목하였다. 이에 이들을 대상으로 직무소진에 영향을 미치는 긍정적 및 부정적 요인들을 파악하여 향후 대안에 적용해 보고자 본 연구를 수행하였다. 연구결과 사회적 지원과 공감은 직무소진을 완화하며, 상대적으로 직무권태와 직무 스트레스는 직무소진을 강화하는 역할을 하고 있음을 확인할 수 있었다. 특히 부정적 요인이라고 할 수 있는 직무권태와 직무 스트레스가 다른 요인들보다도 직무소진에 더 많은 영향을 미치고 있었다. 따라서 이러한 연구결과를 활용하여 미래 사회의 주요 일꾼들이라고 할 수 있는 이들 사회초년생들에게 직장만족도를 높일 수 있는 여러 대안을 구상할 필요가 있을 것이다.

본 논문의 한계 및 후속 연구를 위한 제언은 다음과

같다. 먼저 본 연구의 대상은 대부분 서비스 업종에 있는 사람들이었다. 따라서 제조업이나 기타 분야에 대한 경우에 대해서도 조사해 볼 필요가 있다. 또한 사회초년생이 아닌 나이 든 직장인들의 경우에도 적용해 볼 필요가 있을 것이다. 그리고 본 연구에서 사용한 위계적 회귀분석이 아닌 다른 연구방법론이나 통계기법을 적용해서 새로운 대안을 모색하는 것도 좋을 것이다.

References

- [1] International Monetary Fund, World Economic Outlook Update, 2023.
- [2] M. Rožman, S. Treven, V. Čančer, and M. Cingula, "Burnout of older and younger employees: The case of Slovenia," *Organizacija*, Vol. 50, No. 1, pp. 47-62, 2017.
- [3] H.K.S. Laschinger, and R. Fida, "New nurses burnout and workplace wellbeing: The influence of authentic leadership and psychological capital," *Burnout Research*, Vol. 1, No. 1, pp. 19-28, 2014.
- [4] J.H. Park, W. Han, M.H. Lee, and J. Kim, "A study on job stress and emotional burnout of clinical nurses," *The International Journal of Advanced Culture Technology (IJACT)*, Vol. 10, No. 3, pp. 18-24, 2022. <https://doi.org/10.17703/IJACT.2022.10.3.18>
- [5] G.L. Drăghici, and A.M. Cazan, "Burnout and maladjustment among employed students," *Frontiers in Psychology*, Vol. 13, 2022.
- [6] Z. Johnson, and A. Sinha, "Altruism and burnout among working young adults," *The International Journal of Indian Psychology*, Vol. 11, No. 3, pp. 2692-2697, 2023.
- [7] T.A. Wills, Social support and interpersonal relationships, In M.S. Clark (Ed.), *Prosocial behavior*, Newbury Park, CA : Sage, 1991
- [8] P. Ruisoto, M.R. Ramírez, P.A. García, B. Paladines-Costa, S.L. Vaca, and V.J. Clemente-Suárez, "Social support mediates the effect of burnout on health in health care professionals," *Frontiers in Psychology*, Vol. 11, 2021.
- [9] G. Manzano, P. Desrumaux, J.C.A. Calvo, and B. Naouële, "The impact of social support on emotional exhaustion and workplace bullying in social workers," *European Journal of Social Work*, Vol. 25, No. 2, pp. 1-14, 2021.
- [10] V. Arghode, A. Lathan, M. Alagaraja, K. Rajaram, and G.N. McLean, "Empathic organizational culture and leadership : Conceptualizing the framework," *European Journal of Training and Development*, Vol. 46 No. 1/2, pp. 239-256, 2022.
- [11] P. Ferri, E. Guerra, L. Marcheselli, and L. Cunico, "Empathy and burnout: An analytic cross-sectional study among nurses and nursing students," *Acta bio-medica: Atenei Parmensis*, Vol. 86, pp. 104-115, 2015.
- [12] A. Chiracu, and A.D.I. Dumitru, "Burnout, empathy and well-being in medical and psychology students," *Studia Doctoralia Psychology and Educational Science*, Vol. 12, No. 1, pp. 71-82, 2021.
- [13] L. Harju, J.J. Hakonen, and W.B. Schaufeli, "Can job crafting reduce job boredom and increase work engagement? A three-year cross-lagged panel study," *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 95-96, pp. 11-20, 2016.
- [14] Z. Wang, "The relationship between boredom proneness and recessive truancy partial mediating effect of academic burnout," Proceedings of the 2021 International Conference on Public Art and Human Development, 2021.
- [15] L. Harju, A.V. Hootegeem, and H.D. Witte, "Bored or burning out? Reciprocal effects between job stressors, boredom and burnout," *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 139, No. 3, 2022.
- [16] W. Salama, A.H. Abdou, S.A.K. Mohamed, and H.S. Shehata, "Impact of work stress and job burnout on turnover intentions among hotel employees," *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol. 19, No. 15, 2022.
- [17] S.G. Ryu, and S.L. Kim, "The moderating effect of kindergarten teachers' resilience in the relation between job stress and psychological burnout," *The Journal of Convergence on Culture Technology (JCCT)*, Vol. 6, No. 2, pp. 25-31, 2020. <https://doi.org/10.17703/JCCT.2020.6.2.25>
- [18] H.K. Kim, H.R. Mo, N. Jung, and Y. Shin, "A study on the effects of influencers' emotional labor and job stress on job burnout," *The Journal of Convergence on Culture Technology (JCCT)*, Vol. 9, No. 1, pp. 27-36, 2023. <https://doi.org/10.17703/JCCT.2023.9.1.27>
- [19] S.E. Jackson, and R.S. Schuler, "Preventing employee burnout," *Personnel*, Vol. 60, No. 2,

- pp. 58–68, 1983.
- [20] C. Maslach, A multidimensional theory of burnout, In C.L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress*. Oxford: Oxford University Press, 1998.
- [21] B.H. Stocking, Burnout in young adult performing artists, Doctoral Dissertations, University of Tennessee, Knoxville, 2016.
- [22] G.D. Zimet, S.S. Powell, G.K. Farley, S. Werkman, and K.A. Berkoff, “Psychometric characteristics of the multidimensional scale of perceived social support,” *Journal of Personality Assessment*, Vol. 55, No. 3–4, pp. 610–617, 1990.
- [23] E.A. Nick, D.A. Cole, S.J. Cho, D.K. Smith, T.G. Carter, and R.L. Zerkowitz, “The online social support scale: Measure development and validation,” *Psychological Assessment*, Vol. 30, No. 9, pp. 1127–1143, 2018.
- [24] J.D. Brett, R. Becerra, and D.A. Preece, “The psychometric assessment of empathy: Development and validation of the Perth empathy scale,” *Assessment*, Vol. 30, No. 4, 2022.
- [25] L. Shen, “On a scale of state empathy during message processing,” *Western Journal of Communication*, Vol. 74, No. 5, pp. 504–524, 2010.
- [26] A. Struk, J. Carriere, J.A. Cheyne, and J. Danckert, “A short boredom proneness scale: Development and psychometric properties,” *Assessment*, Vol. 24, No. 3, 2015.
- [27] S.A. Fahlman, K.B. Mercer-Lynn, D.B. Flora, and J.D. Eastwood, “Development and validation of the multidimensional state boredom scale,” *Assessment*, Vol. 20, No. 1, pp. 68–85, 2013.
- [28] S.M. van Wyk, L.T. de Beer, J. Pienaar, and W.B. Schaufeli, “The psychometric properties of a workplace boredom scale (DUBS) within the South African context,” *SA Journal of Industrial Psychology*, Vol. 42, No. 1, 2016.
- [29] W.K. dos S. Leite, A.J. da S. Araújo, L. Silva, E. Souza, C.E. Pimentel, J.M.N. da Silva, N. Assis, E.L. de M.D. Lemos, and P.G. de O. Filho, “New job stress scale: Factor and convergent validity, and reliability,” *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, Vol. 21, No. 2, 2021.
- [30] A. Shukla, and R. Srivastava, “Development of short questionnaire to measure an extended set of role expectation conflict, coworker support and work–life balance: The new job stress scale,” *Cogent Business & Management*, Vol. 3, No. 1, 2016.
- [31] C. Maslach, and M.P. Leiter, “Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry,” *World Psychiatry*, Vol. 15, No. 2, pp. 103–111, 2016.
- [32] W.B. Schaufeli, S. Desart, and H. D. Witte, “Burnout assessment tool (BAT)–development, validity, and reliability,” *International Journal of Environmental Research and Public Health*, Vol. 17, No. 24, 2020.
- [33] S. Sawang, and C. Newton, “Defining work stress in young people,” *Journal of Employment Counseling*, Vol. 55, No. 2, pp. 72–83, 2018.