



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

김 정 규 교수 지도
석사학위 청구논문

직무 스트레스와 소진의 관계
-성인애착과 자기효능감의 조절효과-

2018

성신여자대학교 대학원
심리학과
이 상 연

직무 스트레스와 소진의 관계

-성인애착과 자기효능감의 조절효과-

김 정 규 교수 지도

이 논문을 석사학위논문으로 제출함

2017년 11월

성신여자대학교 대학원

심 리 학 과

이 상 연

인 준 서

이상연의 석사학위 논문으로 인준함.

2017년 11월

심사위원장 _____ (인)

심 사 위 원 _____ (인)

심 사 위 원 _____ (인)

성신여자대학교 대학원

논문개요

본 연구는 사무직 근로자들의 직무 스트레스와 소진의 관계에서 성인애착과 자기효능감의 역할을 탐색하는데 목적이 있다. 이를 검증하기 위해 본 연구에서는 사무직에 근무하는 직장인 355명을 대상으로 한국 직무 스트레스 척도(KOSS-SF), Maslach의 소진 척도(MBI), 친밀관계경험검사(ECR-R), 자기효능감 척도(GSS)를 활용하여 자기보고식 설문조사를 온라인으로 실시하였고, 최종적으로 352명의 응답 자료를 분석에 사용하였다. SPSS 23.0을 활용하여 기술통계분석, *t*-test, 일원분산분석, 상관분석, 회귀분석, 위계적 회귀분석을 실시하였다.

연구결과, 첫째, 주요 변인들에서 인구통계학적 요인에 따른 일부 차이가 유의하게 나타난다.

둘째, 상관분석 결과 직무 스트레스와 성인애착은 소진과 정적 상관관계가 있었고, 자기효능감은 소진과 부적 상관관계가 있었다.

셋째, 성인애착의 조절효과를 알아보기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 연구결과, 직무 스트레스와 소진의 관계에서 성인애착의 주효과만 유의하였고, 조절효과는 나타나지 않았다.

넷째, 자기효능감의 조절효과를 알아보기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 연구결과, 직무 스트레스와 소진의 관계에서 자기효능감의 주효과는 유의하였으나, 조절효과는 나타나지 않았다. 마지막으로 본 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언을 논의하였다.

주요어 : 직무 스트레스, 소진, 성인애착, 애착불안, 애착회피, 자기효능감

목 차

I. 서론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구문제	7
1) 연구문제 및 가설	7
2) 연구모형	8
II. 이론적 배경	9
1. 직무 스트레스	9
2. 소진	12
3. 직무 스트레스와 소진	14
4. 성인애착	16
5. 성인애착의 조절효과	19
6. 자기효능감	21
7. 자기효능감의 조절효과	22
III. 연구 방법	26
1. 연구대상 및 인구통계학적 특성	26
2. 측정도구	28
1) 직무 스트레스 척도	28
2) 소진 척도	29
3) 성인애착 척도	30
4) 자기효능감 척도	31

5) 기초설문지	32
3. 자료 분석	32
IV. 연구결과	34
1. 집단 간 측정 변인 비교	34
2. 기술통계 및 상관분석	38
3. 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향	41
4. 직무 스트레스와 소진의 관계에서 성인애착의 조절효과 ..	43
5. 직무 스트레스와 소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과	44
V. 논의	46

참고문헌

ABSTRACT

부 록

표 목 차

표 1. 조사표본의 인구통계학적 특성	27
표 2. 직무 스트레스 척도의 구성 및 신뢰도	29
표 3. 소진 척도의 구성 및 신뢰도	30
표 4. 성인애착 척도의 구성 및 신뢰도	31
표 5. 성별에 따른 직무 스트레스, 소진, 성인애착, 자기효능감의 차이	35
표 6. 노동시간에 따른 직무 스트레스, 소진, 성인애착, 자기효능감의 차이	36
표 7. 연령집단에 따른 직무 스트레스, 소진, 성인애착, 자기효능감의 차이	37
표 8. 담당업무에 따른 직무 스트레스의 차이	38
표 9. 변인들의 평균, 표준편차, 왜도, 첨도 및 변인들 간 상관관계	40
표 10. 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향	42
표 11. 직무 스트레스와 소진의 관계에서 성인애착의 조절효과	44
표 12. 직무 스트레스와 소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과	45

그림 목 차

그림 1. 연구모형 1	8
그림 2. 연구모형 2	8

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

성인기의 진입을 설명하는 여러 기준 중 하나로 직업을 갖는 것과 경제적으로 독립하는 것을 이야기(신명희 외, 2015)할 수 있듯이, 우리는 한 사회의 구성원으로서 성인이 되면 자연스럽게 직장 생활을 시작한다. 직장 안에서는 다양한 인간관계를 맺고, 할당된 업무를 책임지고 수행하며 그것을 객관적으로 평가 받는 등 여러 경험을 하게 된다. 이제껏 학교에서는 경험해보지 못한 새로운 스트레스가 생성되고, 대인관계 역시 지금까지와는 다른 형태로 나타난다. 뿐만 아니라 직장인들은 노동시장의 양극화 현상, 불평등한 소득 배분 문제, 성과 위주의 업무평가 등의 다양한 문제로 인해 스트레스가 점차 증가하여 이로 인한 심리적 어려움을 경험하게 된다. 통계청에서 2016년에 실시한 조사에 따르면 성인 직장인의 18.3%가 매우 높은 스트레스를 받고 있고, 55.1%는 대체로 스트레스를 경험하고 있는 것으로 답하였다. 그리고 한 취업 포털사이트(잡코리아)의 조사에서는 직장인이 받는 스트레스의 주요 원인이 ‘과다한 업무량(45.8%)’과 ‘대인관계(53%)’인 것으로 나타났다(프라임경제, 2016). 이 중 과다한 업무량의 경우 실제로 우리나라는 2015년도 기준 OECD 가입국 중 노동시간이 2위(2,113시간)인 것으로 나타났다는데, 이를 OECD 가입국의 평균 노동시간(1,766시간)과 비교해보면 1년에 약 43일 가량(하루 8시간 근무기준)을 더 일하는 것이다(서울경제, 2017). 이와 같은 사실은 한국의 직장인들이 상대적으로 과한 업무량에 부딪히고 있음을 나타내며, 많은 업무량은 앞서 언급했듯이 직장인이 경험하는 스트레스의 주요 원인 중 하나이다(서울경제, 2017; 이경란, 박영신, 한기혜,

2013). 직무 스트레스는 조직적 측면에서 스트레스에 대한 개념을 직무차원의 스트레스로 한정된 것으로 개인의 건강 수준 및 삶의 질에 부정적인 영향을 주며, 직무만족도와 직무 몰입 등을 저하시킨다(이종목, 2008; 장세진 외, 2005). 이러한 내재적 위험성을 우려하여 국제기구(국제노동기구, 세계보건기구, 산하 국제노동사무국) 및 유럽기구(유럽 산업안전보건청)들은 직무 스트레스가 근로자와 기업에 부정적인 영향을 끼칠 수 있음을 경고하는 여러 문건을 각국에 배포하고 있으며(Bataille, 2013/2015), 우리나라 역시 직무 스트레스의 부정적 영향을 인지하여 이를 예방을 위해 산업안전보건법을 2003년에 개정하였다.

직무 스트레스가 장기화되면 점차적으로 원상회복이 어려운 상태인 소진(burnout)상태에 쉽게 다다르게 되는데(김동률, 2009; Ferriero & Powers 1982), 이를 소진 증후군(burnout syndrome)이라고 부른다. 소진(burnout)은 1974년에 Freudenberger가 자신의 논문에서 발표한 용어로 이후 Maslach를 비롯한 여러 연구가들을 통해 지금까지 활발하게 연구되고 있다(Bauer, 2013/2015). 이는 인간관계에서 지속적이고 반복적으로 받게 되는 정신적 압박의 결과이자 정서 및 신체적으로 탈진되고 고갈된 상태(Maslach, 1976: 임현정 외, 2017에서 재인용)로 스트레스의 포화상태와 연관된다. Maslach, Schaufeli & Leiter(2001)는 소진에 다다른 사람들은 극심한 피로감을 호소하고, 자신의 삶과 일에 대한 의미와 열정을 모두 상실한 것처럼 행동한다고 하였다. 그리고 소진은 조직원의 심리적 황폐화를 가속시킬 뿐만 아니라 질병 및 죽음으로 발전할 수 있고, 주변 사람에게 전이되어 조직에 손실을 미칠 수 있기에 소진을 하나의 커다란 사회적 현상으로 보아야 한다(장혜란, 김정아, 2017; Cohen, 1992; Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). 결국 소진은 단순히 개인의 문제를 넘어서 사회적 측면에서 다루어져야 하는 부분이라고 할 수 있다.

소진의 원인은 한 가지로 규명하기는 어려움이 있지만 일반적으로는 스트레스를 더 이상 감당할 수 없는 상태에서 나타나는 직무 스트레스 반응의 한 형태로 이해되고 있으며(이미라, 2012), 직무 스트레스와 소진을 다룬 선행연구들(문희, 2010; Densten 2001; Togia 2005)에서도 두 변인 사이에 밀접한 관련성이 나타나고 있다. 그럼에도 불구하고 동일한 환경 및 스트레스 하에서 어떤 사람은 적응을 잘 하여 자신의 일이나 역할을 잘 수행하는 반면, 어떤 사람은 쉽게 소진을 경험하여 자신과 타인에게 부정적인 영향을 주기도 한다(옥원호, 김석용, 2001; 한아름, 오인수, 2014). 이에 대해서 몇몇 연구자들은 직무 스트레스 요인이 주어지더라도 자신이 주관적으로 상황을 어떻게 받아들이는지에 따라 지각하는 스트레스의 수준에 차이가 있어 스트레스에 대한 반응이 달라지는 것이라고 설명하였다(김화연, 이형룡, 2012; Lazarus & Folkman, 1984). 다시 말해, 스트레스가 자신의 수용기준을 초과할 때 스스로 정서나 가치에 대해 평가하는 과정에서 스트레스로 인식하게 된다는 것이다. 이에 따라 두 변인 사이의 개인차 변인을 탐색하기 위해 여러 연구자들(김정숙, 유금란, 2010; 박종주, 2015; 이샘, 최한나, 2012; 한아름, 오인수, 2014)이 비슷한 정도의 직무 스트레스를 경험해도 소진에 이르지 않는 사람들이 갖추고 있는 요인에 대한 연구를 진행하였다.

두 변인 사이를 조절하는 개인 내적 특성에 대한 탐색은 직무 스트레스를 경험한 개인이 소진에 이르는 것을 예방하는데 도움을 줄 수 있기에, 그 의미가 있다. 이에 따라 본 연구에서도 직무 스트레스와 소진의 관계에서 개인차 변인을 탐색하고자 하며, 개인차 변인으로는 성인애착과 자기효능감을 선정하였다.

먼저 성인애착(adult attachment)은 애착이론에서 파생된 개념으로 성인기에 관계를 맺고 있는 중요한 타인과의 애착을 의미한다(이은지, 서영석, 2014). 성인애착은 애착과 달리 어린 시절의 경험에서 뿐만 아니라 성장 과

정에서 맺게 되는 관계(예: 또래, 교사) 그리고 현재의 동료 및 연인이나 배우자 등과의 상호작용을 통해 형성되어(Hazan & Shaver, 1987), 변화 가능한 개념으로 볼 수 있다. 성인기의 애착유형에 대해서는 지금까지 여러 연구가 진행되었다. 그 중 Bartholomew와 Horowitz(1991)는 애착유형의 분류 기준으로 자신과 타인에 대한 내적 지각을 이용한 차원개념(안정형, 몰입형, 거부형, 두려움형)을 주장하였고, Brennan, Clark와 Shaver(1998)등이 차원개념을 애착행동전략으로 바꾸어 성인애착 유형을 애착불안, 애착회피로 나누어 설명하였다. 선행연구에 따르면, 안정된 성인애착을 형성한 사람은 자신을 가치 있는 존재라고 지각하며 타인의 의도를 보다 호의적으로 지각하는 경향을 갖는다(Hazan & Shaver, 1987). 하지만 불안정 성인애착을 형성한 사람은 안정애착을 형성한 사람에 비하여 우울 및 불안이 높고, 대인관계에 어려움을 겪으며, 스트레스에 상대적으로 취약하다(강수진, 최영희, 2011; 박은희, 최은실, 2014; 송가미, 박희현, 2016; 심수연, 김용수, 2015; Hazan & Shaver, 1987). 이는 성인애착 유형에 따라 같은 업무 환경 하에서 경험할 수 있는 스트레스의 정도에 차이가 있을 것을 시사한다. 그리고 상담자를 대상으로 성인애착과 소진의 관련성을 살핀 박현주와 김봉환(2010)의 연구에 따르면 불안정 성인애착의 하나인 애착불안이 소진과 유의미한 정적 상관관계가 나타났고, Pines (2004)의 대학생들을 대상으로 한 연구에서는 애착이 안정될수록 소진이 낮고, 불안정 애착 수준이 높을수록 소진을 더욱 많이 경험하는 것으로 나타났다. 그리고 직장인의 소진을 연구한 Ronen과 Mikulincer (2009)는 성인애착의 불안정성(애착 불안, 애착 회피)의 수준이 높은 개인은 스트레스 상황을 부정적으로 평가하여 적절하게 대처하지 못해 소진에 이른다고 설명하였다. 이러한 선행연구 결과들을 통해 본 연구에서는 성인애착이 직무 스트레스와 소진의 관계에서 조절변인의 역할을 할 수 있을 것으로 생각하였으며, Brennan, Clark와 Shaver(1998)의 성

인애착 이론을 토대로, 성인애착의 불안정성이 높을수록 소진이 높게 나타날 것으로 예측하였다.

또 다른 개인차 변인으로 선정된 자기효능감(self-efficacy)은 자신이 스스로 어떠한 상황을 극복할 수 있고 자신에게 주어진 과제를 성공적으로 수행할 수 있다는 개인의 신념이나 기대를 의미하는 개념이다(신명희 외, 2015, pp. 259). 어렵고 위협적인 상황에 처했을 때 자기 자신의 능력에 대한 개인의 신념은 스트레스의 지각 정도에 영향을 미치며(김금순, 2011), 더 나아가 이와 같은 긍정적 심리자원은 개인의 정신적, 신체적 건강과 더불어 개인 및 집단의 성과향상에 도움을 줄 수 있다(Seligman, 1998). 특히 자기효능감은 권위 있고 신뢰감 있는 사람이 설득하고, 본인 스스로 수행한 과거의 경험을 반복적으로 자극하고, 정서적으로 안정된 상태를 유지하면 향상될 수 있다고 하여(Bandura, 1978, 1997, 1995/2004), 예방을 위해 효과적으로 활용할 수 있을 것으로 여겨진다. 자기효능감과 직무 스트레스 및 소진과의 관련성이 나타난 선행연구는 다음과 같다. 임상 간호사를 대상으로 한 연구에서 자기효능감이 높을수록 직무스트레스에 대한 지각과 우울감이 낮게 나타났고(김정희, 박은옥, 2012), 사회복지사의 소진을 연구한 최성진(2006)은 자기효능감이 증가함에 따라 소진의 하위요인인 비인격화가 감소하고, 개인적 성취감이 증대한다고 보고하였다. 그리고 청소년상담사와 청소년동반자를 대상으로 한 연구에서는 자기효능감이 낮을수록 소진이 증가하는 부적 상관관계가 나타났다(박희현, 오숙경, 2013; 이영순, 김은정, 천성문, 2009). 비록 직무 스트레스와 소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 직접적으로 다룬 국내연구는 다소 드물지만, 이와 같은 선행연구들을 종합해봤을 때 자기효능감이 두 변인의 관계에서 소진을 완충하는 긍정적인 역할을 할 수 있을 것으로 예상된다.

한편, 지금까지의 직무 스트레스와 소진에 대한 국내연구의 대부분은 대체

로 간호사(김정희, 박은옥, 2012), 서비스직 종사자나 교사(박은주, 2009), 상담자(박현주, 김봉환, 2010)와 같은 인적 서비스 부분 종사자(박종주, 2015; 조완행, 김병석, 최희철, 2014)를 중심으로 이루어져 왔다. 다양한 직업군에 대한 연구가 부족한데, 특히 사무직 근로자를 대상으로 하는 연구가 많이 부족한 실정이다. 하지만 실제 2016년도 통계청의 조사에 따르면 성인 직장인의 스트레스 관련 조사에서 가장 높은 수치가 보고(사무직 80.1%, 전문관리 75.4%, 서비스판매 73.7%)되고 있어, 사무직 근로자에 대한 연구가 필요함을 시사하기에, 본 연구에서는 사무직 근로자를 대상으로 선정하였다.

이상을 종합하자면, 본 연구에서는 성인애착과 자기효능감을 직무 스트레스와 소진의 관계에서 조절역할을 하는 개인차 변인으로 선정하였다. 두 변인의 조절효과가 유의미하게 나타난다면, 사무직 근로자를 대상으로 하는 치료 장면에서 개인의 특성에 따라 소진을 예방하기 위한 개입을 권하거나 다른 개입과 함께 보조적으로 활용하는데 정보를 제공하여 소진을 예방하는데 실질적인 도움을 줄 수 있을 것이다. 보다 자세히, 직무 스트레스와 소진의 관계에서 성인애착 유형에 따라 개입하는 방식을 정하고, 소진의 완충요인으로써 자기효능감의 강화를 위한 개입방안의 근거를 제공하고자 한다.

2. 연구문제

1) 연구문제 및 가설

본 연구에서 설정한 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 1. 직무 스트레스, 소진, 성인애착, 자기효능감은 어떠한 관계가 있는가?

가설 1-1. 직무 스트레스가 높을수록 소진이 높을 것이다.

가설 1-2. 성인애착의 불안정성이 높을수록 소진이 높을 것이다.

가설 1-3. 애착불안이 높을수록 소진이 높을 것이다.

가설 1-4. 애착회피가 높을수록 소진이 높을 것이다.

가설 1-5. 자기효능감이 높을수록 소진이 낮을 것이다.

연구문제 2. 직무 스트레스와 소진의 관계에서 성인애착과 자기효능감은 조절효과가 있는가?

가설 2-1. 직무 스트레스와 소진의 관계에서 성인애착은 조절효과를 가질 것이다.

가설 2-2. 직무 스트레스와 소진의 관계에서 자기효능감은 조절효과를 가질 것이다.

2) 연구모형

본 연구에서는 [연구문제 2] 직무 스트레스와 소진 간의 관계에서 성인애착
착과 자기효능감의 조절효과를 알아보려고, 연구모형을 <그림 1>, <그림
2>와 같이 설정하였다.

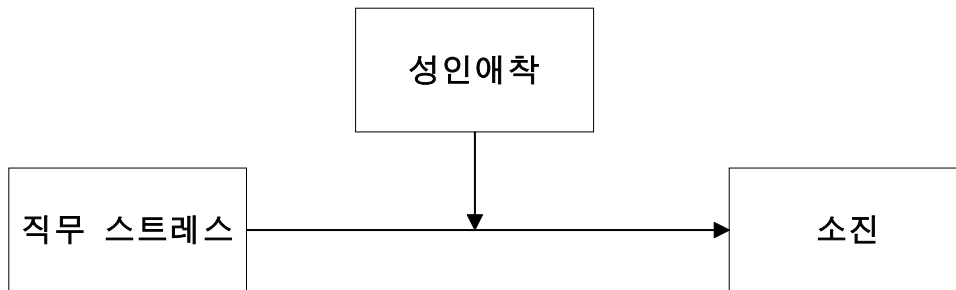


그림 1. 연구모형 1

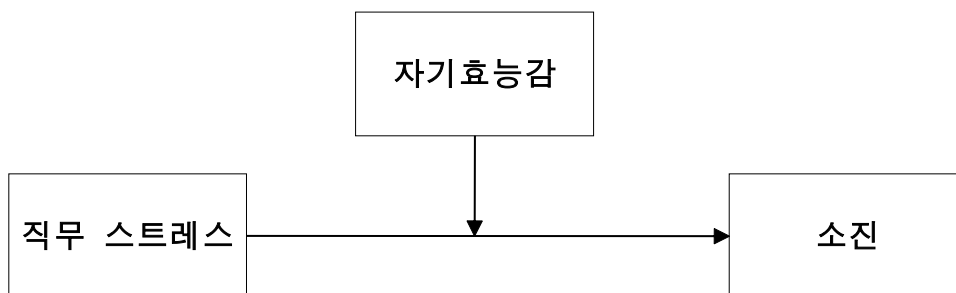


그림 2. 연구모형 2

II. 이론적 배경

1. 직무 스트레스(Job Stress)

현대인과 결코 멀어질 수 없는 스트레스는 ‘팽팽하게 죄다’라는 뜻의 라틴어(stringer)에서 유래된 개념으로, ‘외부의 압력과 이에 대항하는 긴장’으로 이해할 수 있다(이종목, 2008). 20세기에 이르러 스트레스라는 개념이 대중적으로 사용되기 시작하였는데, 1960년대에 들어서는 산업현장에서 스트레스의 개념을 본격적으로 다루기 시작하였고, 1970년대에는 직무 스트레스가 직무행동에 어떤 영향을 주는지에 대한 연구가 시작되며 직무 스트레스라는 용어사용이 시작되었다(이종목, 2008; Bauer, 2013/2015). Parker와 Decottis(1983)는 직무 스트레스를 ‘조직이나 직무와 같은 스트레스 요인에서 발생하는 개인의 불편한 감정’이라고 정의하였으며, Schuler(1984: 최동희, 2014에서 재인용)는 ‘사람들이 원하는 것과 관련된 결과가 불확실하면서 중요할 때 생기는 역동적인 상황’이라고 정의하였다. 그리고 강동욱 등(2005)은 직무 스트레스란 ‘근로자의 능력 및 자원 그리고 요구 등이 업무상 요구사항과 불일치했을 때 생기는 신체·정서적으로 유해한 반응’이라고 하였다.

그 동안 직무 스트레스가 발생하는 매커니즘을 설명하여 이를 예방하기 위해 다양한 모델들이 주장되었으나, 그 중 다음의 세 가지 직무 스트레스 모델이 대표적이라 할 수 있다(강동욱 외, 2005; Bataille, 2013/2015).

첫 번째로 Karasek(1998)의 직무요구-통제 모델(the job demand-control model: D-C model)에서는 스트레스를 균형이라는 개념을 기반으로 정의한다. 이 모델에서는 업무를 수행함에 있어 필요한 자원이나 수단이 부족한 상황에서 여러 요구 사항을 충족시키며 업무를 수행해야 할 때, 개개인이

이를 어떻게 느끼는지에 따라 스트레스의 정도가 달라진다고 설명한다.

다음으로 미국의 국립산업안전보건연구원(NIOSH: National Institute for Occupational Safety)의 Murphy와 Schoenborn(1987)이 제안한 통합 모델이 있다. NIOSH 모델에서는 직무 스트레스를 크게 직업 관련 스트레스 요인과 중재요인(개인적 요인, 직업 외 요인, 완충요인)으로 나누었는데, 직무 스트레스가 근로자의 건강에 영향을 미치는데 중재요인에 따라 차이가 있다고 설명한다.

마지막으로 Siegrist(1996)의 노력보상불균형 모델(the effort-reward imbalance: ERI)은 들이는 노력(예: 업무 강도, 장애 요소, 과도한 압박 등)과 그에 대해 받는 보상(예: 급여, 평가, 지위 등) 사이의 불균형으로 직무 스트레스의 발생을 설명한다.

한국에서도 2004년에 한국산업안전공단이 주관하여 연구한 끝에 한국형 직무 스트레스 모델을 제안하였다. 이 모델에서는 스트레스를 일으키는 조건들을 크게 물리적 환경 스트레스 원, 조직관련 스트레스 원, 직무관련 스트레스 원, 개인관련 스트레스 원, 그리고 조직 외 관련 스트레스 원 등 다섯 가지로 나누었다(이종목, 2008). 이후 2005년도에는 Karasek(1985)이 개발한 JCQ(Job Content Questionnaire), NIOSH 직업 스트레스 조사표(1987), Siegrist 등의 Effort-Reward(1996), Belkic(1995)의 OSI(Occupational Stress Index) 등 외국에서 사용되는 스트레스 척도를 종합하고, 이에 한국의 현실을 반영하여 한국형 직무 스트레스 척도를 개발하기에 이르렀다(김병수, 김정현, 2013, pp, 412). 한국형 직무 스트레스 측정도구는 총 8개의 영역으로 구성되어 있으며, 이는 한국인의 조직 및 문화적 특성이 반영되었다. 각 영역을 살펴보면 다음과 같다(김병수, 김정현, 2013).

물리적 환경(Physical environment)은 직무스트레스에 영향을 줄 수 있는 근로자의 일반적인 물리적 환경을 말한다. 이에선 근무환경의 공기오염, 신

체부담의 정도, 작업방식의 위험성과 같이 유해한 환경에 노출되는 정도를 살핀다. 다음으로 직무 요구(Job demand)는 직무에 대한 근로자의 부담 정도를 뜻한다. 여기에는 시간적 압박, 책임감, 과도한 직무 부담감, 업무량의 증가 등이 속한다. 직무 자율성의 결여(Insufficient job control)는 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 의미하는 것으로, 업무상 예측불가능성, 요구되는 기술적 재량, 직무수행권한 등이 있다. 직무 불안정(Job insecurity)은 근로자의 직업이나 직무에 대한 안정성의 정도이다. 이 영역에는 고용에 대한 불안정성과 구직의 기회가 속한다. 관계 갈등(Interpersonal conflict)은 직장 내에서의 상사 및 동료 간의 도움이나 지지부족 등의 대인관계를 평가한다. 조직 체계(Occupational system)는 조직의 전략 및 운영체계와 조직의 지원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통 결여, 승진 가능성, 직위 부적합, 목적과 이해의 동질성 등을 포함하고 있다. 보상 부적절(Lack of reward)은 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 적절성을 평가한다. 여기에는 기대 부적합, 금전적 보상, 존중, 내적 동기, 기대 보상, 기술개발 기회 등이 속한다. 마지막으로 직장문화(Organizational climate)는 한국 특유의 집단주의적 문화(예: 회식), 비합리적인 의사소통 체계, 비공식적 직장문화 등을 다룬다.

직무 스트레스를 다룬 선행연구를 살펴보면, 직무 스트레스가 개인 및 조직에 다양한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 개인적 측면에서는 직무 스트레스가 높을수록 우울(김정희, 박은옥, 2012; 이미라, 2011)과 불안(박수경, 2014)의 수준이 높았고, 심리적 안녕감(유정희, 2010)과 삶의 질(박혜주, 김윤영, 박기현, 이시우, 유종향, 2014)이 낮게 나타났다. 그리고 조직적 측면에서는 이직의도와 직무만족 및 직무몰입 등에 영향을 주어 조직성과에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(구은미, 김관용, 2005; 안대회, 강미정, 박종철, 2012; 이재창, 송관재, 이훈구, 1997).

본 연구에서는 한국형 직무 스트레스 모델 및 척도를 바탕으로 하여 직무 스트레스와 각 변인들과의 관련성을 자세히 살펴보고, 직무 스트레스로 인한 부정적인 영향(소진)을 완충할 수 있는 변인을 탐색하고자 한다.

2. 소진(Burnout)

소진은 그 이론적 기초가 스트레스 구성 개념과 관련된다는 점에서 간혹 스트레스와 혼동되기도 한다. 그러나 소진은 사람들이 직무현장에서 필요하여 형성된 개념(최동희, 2014)으로 스트레스의 단기적 반응인 긴장과는 다른 개인의 심리적·정신적 차원의 탈진상태이며, 만성적이고 심각한 직무긴장 또는 스트레스에 대한 반응과정 이라는 점에서 차이가 있다(Pines & Keinan, 2005).

소진의 전통적 개념을 임상적·과학적 관점에서 시작한 사람으로는 두 사람을 대표적으로 이야기할 수 있다. 우선 장기적인 스트레스 상태를 소진이라는 용어로 개념화한 사람은 정신과 의사인 Freudenberger(1974: Schaufeli, 2003에서 재인용)로 그는 소진을 ‘자신의 업무를 헌신적으로 수행하고도 기대되는 성과나 보상이 없어 좌절감을 느끼는 상태’로 정의하였다. 그리고 심리학자 Maslach(1976: Bauer, 2013/2015에서 재인용)는 소진을 변호사들이 탈진되는 과정을 묘사하며, 이를 직장이라는 특정 상황에서 발생하는 장애라는 점에서 우울증처럼 의학적 진단이 가능한 질병이 아님을 확실히 언급하였다.

1970년대 중반 소진의 개념이 이와 같이 정의됨으로써 소진을 직무 스트레스의 한 형태로 보고 다양한 연구들이 진행되었고, Maslach와 Jackson(1981)은 소진을 세 가지 하위 요소(정서적 고갈, 비인격화, 개인 성취감의 감소)를 통해 개념을 명확하게 재정립함으로써 소진에 대한 연구를

보다 실증적으로 체계화시켰다(Bauer, 2013/2015). 먼저 정서적 고갈(emotional exhaustion)이란 지속적이고 과도한 업무로 인해 개인의 정서적 자원이 고갈되면서 정서적 피로감을 느끼고 모든 일에 관심 및 흥미를 잃는 상태를 의미한다. 또한 상실감과 함께 심리적으로 더 이상 아무것도 줄 수 없는 상태에 이르게 된다. 둘째로 비인격화(depersonalization)는 자신과 타인 사이에 거리감을 두며 부정적이고 무감각하게 대하는 것이다. 그리고 사람들과의 직접적인 접촉을 피하고, 스스로를 타인으로부터 격리 시키려 한다. 셋째로 개인 성취감의 감소(reduced personal accomplishment)는 직무에 있어 성취도 부족으로 생기는 자신에 대한 부정적인 평가로 비생산적이고 비효율적인 상태가 되는 것을 뜻한다.

세 범주는 1986년에 그들이 개발한 척도 MBI(Maslach Burnout Inventory)에도 적용이 되었는데, 이 척도는 다양한 언어권에서 번역되어 활용 중이며 1996년에 Schaufeli, Leicer, Maslach, & Jackson(1996)등에 의해 마지막으로 개정된 이후 여러 형태의 직무 및 직장에서 사용 가능하도록 구성되고 출간되었다(장혜란, 김정아, 2015). 현재는 대상자별로 한층 세분화되어 세 가지로 나뉘어 졌다. 인적서비스 대상자용 척도인 MBI-HSS(MBI-Human Services Survey), 일반직종을 대상으로 하는 MBI-GS(MBI-General Survey) 그리고 교육관련 종사자용 척도인 MBI-ES(MBI-Educators Survey)가 있다. 이와 같은 척도의 다양화는 1990년대 중반까지 서비스업을 중심으로 진행되었던 소진에 대한 연구를 여러 가지 직장에 적용하고 소진의 개념을 확장하기 위해 새로운 척도의 개발이 필요했기 때문이다.

MBI-GS는 기존 MBI와 같이 세 개의 하위 요소로 구성되었다. 첫째로 정서적 고갈(emotional exhaustion)은 개인의 정신적, 신체적 에너지가 과도하게 소비되어 고갈된 상태로 인간관계나 정서 상태 보다는 피로감을 다루는

항목이라는 점에서 MBI와 차이가 있다. 두 번째 냉소(cynicism)는 자신의 직무에 있어 냉담하고 부정적인 태도를 취하며 거리감을 두는 것이다. 이는 MBI의 비인격화와 비교해서 거리감을 반영하는 항목이 인간이 아닌 직무라는 점에서 다르다. 마지막으로 직업 효능감(professional efficacy)은 직장에서의 성과의 부재와 업무성취감의 감소가 나타나며 전반적인 직무 효능감이 저하되는 상태이다. 이 직무 효능감은 MBI의 개인 성취감의 감소와 비교했을 때 기대감에 보다 초점을 맞추고(장혜란, 김정아, 2017), 포괄적으로 부정적인 심리상태를 반영하는데 제한적이다. 그리고 MBI-HSS와 MBI-ES는 세 가지의 하위 요소(정서적 고갈, 비인격화, 개인 성취감의 감소)가 기존의 MBI와 동일하게 구성되어 있다. 소진을 다룬 국내 연구에서는 MBI-HSS가 대부분 사용되고 있으며(윤아랑, 정남운, 2011), 이안수(2004)의 연구를 제외하고는 MBI-ES는 거의 사용되고 있지 않다.

3. 직무 스트레스와 소진

소진은 신체적(피로, 불면증, 두통, 위장 장애)·정신적(우울증, 무력감, 과민함, 초조함)으로 개인의 건강에 부정적인 영향을 미친다(Cordes, Dougherty, 1993). 뿐만 아니라 심리적 소진을 경험하는 개인은 비효율적인 업무수행이 나타나고, 이는 조직의 생산성에도 부정적으로 작용할 수 있다(황인희, 이영호, 2012; Brewer, & Clippard, 2002). 그 동안 연구가들은 소진의 원인을 규명하고 이를 줄이기 위해 노력하였다. 소진에 영향을 주는 대표적인 요인은 직무 스트레스로 알려져 왔으나(이명신, 2004), 연구자마다 이를 설명함에 약간씩 차이를 보이고 있다. Pines & Keinan(2005)은 조직에서 개인이 추구하는 목표의 실현 가능성, 업무수행 중에 느끼는 자신의 존재감 그리고 조직 내에서의 자기실현을 위한 기회 등에 대한 상실감 및 좌

절로 인해 직무 스트레스를 경험함으로써 소진에 이른다고 하였다. 그리고 Zellars, Perrew & Hochwarter(2000)등은 소진에 가장 큰 영향을 끼치는 것이 역할 스트레스(role stress)-즉, 직무요구임을 보고 하였으며, 김정휘와 김태욱(2006)은 직무 스트레스의 하위 요인인 과중한 업무, 역할갈등, 역할 모호성 등이 혼합되어 유발시키는 부정적인 스트레스의 산물이 '소진'이라고 주장하였다.

직무 스트레스와 소진을 다룬 실증적인 연구들을 살펴보면 둘의 정적 관련성이 나타나고 있으나(조행난, 김수진, 2014; 홍길희, 정혜진, 2013; 황인희, 이영호, 2012), 관련성에 차이를 보이는 연구 결과들이 보고되고 있다. 먼저 직무 스트레스의 일부 하위 요인만이 소진에 영향을 주는 것으로 나타난 연구 결과들은 다음과 같다. 강아림(2011)은 직무 스트레스의 하위요인 중에서 근무환경(물리적 환경), 대인관계(관계갈등), 전문성 신장(보상 부적절)에 한하여 소진에 유의한 영향을 미친다고 보고하였다. 그리고 정혜경, 하영미, 박현주 (2014)의 연구에서는 직무요구, 직무불안정, 조직문화가 소진과 정적으로 유의하였고, 또 다른 연구에서는 상급자와의 관계(관계갈등)와 근무환경(물리적 환경)의 요인만 소진과 정적인 상관관계가 유의한 것으로 나타났다(한아름, 오인수, 2014). 이와는 반대로 직무 스트레스가 소진의 일부 하위 요인에만 영향을 주는 것으로 보고한 연구 결과도 있다. 유정희(2010)는 직무 스트레스가 소진의 하위 요인인 정서적 고갈과 비인격화에만 유의한 영향을 주는 것으로 보고하였다. 그리고 최동희(2014)와 황하정, 박진원, 최선영, 김시현, 김시영(2015)은 연구를 통해 각각 정서적 고갈과 개인의 성취감 감소, 비인격화와 개인의 성취감 감소만 직무 스트레스와 유의한 관련성이 나타남을 보고하였다. 이처럼 다소 일정하지 않은 연구결과들은 두 변인 사이에서 조절효과를 갖는 변인의 존재 가능성을 생각하게 한다.

이에 연구자들은 두 변인 사이에서 조절효과를 갖는 변인을 탐색하였다.

먼저 박종주(2015)는 스트레스 대처방식의 하나인 정서완화적 대처의 조절 효과를 확인하였다. 또한 몇몇 연구들을 통해 전문직 정체성(임성옥, 김현희, 2011), 사회적지지의 지각(서지영, 김희정, 2011), 자기위로 능력(이샘, 최한나, 2012) 등이 소진을 완충시키는 것으로 나타났다. 그 밖에도 집단자존감의 부분매개효과를 확인한 연구(설경옥, 임정임, 2013)가 있으며, 자기지향 완벽주의와 자기효능감이 소진에 부적인 영향을, 사회에서 부과된 완벽주의가 소진에 정적인 영향을 주는 것으로 보고한 연구결과도 있다(서정민, 2012).

이상의 선행연구를 정리해보면, 직무 스트레스와 소진의 관계에서 서로 유의한 관련성이 있는 것으로 보고된 하위요인이 다소 일정하지 않고, 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향력이 개인의 특성에 따라 다르게 나타날 수 있음을 알 수 있다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 직무 스트레스와 소진의 각 하위 요인 별 관련성을 확인할 것이며, 이와 함께 직무 스트레스와 소진 사이에서 조절효과를 갖는 변인을 탐색해보고자 한다.

4. 성인애착

애착이란 한 개인이 양육자처럼 자신과 가장 가까운 대상에게 느끼는 강렬하고 지속적인 정서적 유대관계로, 경험적인 면과 이론적인 면을 함축하는데 애착상태에 따라 안정 애착과 불안정 애착으로 나눌 수 있다(Bowlby, 1988/2014). 애착을 느낀다는 것은 안전하고 안정되어 있음을 느끼는 것이며, 이에 반해 불안정 애착을 느끼는 사람은 애착 대상에 대해 여러 가지 감정, 예를 들어 거부에 대한 두려움, 과민함, 조심스러움, 의존, 강한 사랑의 감정 등을 느낄 수 있다(Holmes, 1993/2005).

애착이론은 대인관계 양식, 사회성의 발달, 심리적 적응 및 정신병리 발달

과정에 영향을 미치는 애착의 역할을 강조함으로써(Simpson, 2004; 이은지, 서영석, 2014에서 재인용), 성인들의 심리적 역동을 이해하는데 큰 도움을 주었다. 성인애착은 Bowlby의 내적 작동 모델(internal working model)이 가정하는 생애 전반적인 유지성에 기초하는 개념이다(Bowlby, 1988/2014; Holmes, 1993/2005). 이에 의하면 어린아이는 양육자와 상호작용 함으로써 자신과 타인 그리고 주변 환경에 대한 인지도식을 형성하는데, 이는 성격의 기본요소로 정서조절전략이나 대인관계양식과 같이 생애 전반에 걸쳐 지대한 영향을 미칠 수 있다. 그리고 Ainsworth(1973) 또한 어린 시절 형성된 애착은 인간발달과정에서 자신 및 타인에 대한 태도뿐만 아니라, 가족 이외의 타인과 관계를 형성하는데 중요한 기초가 된다고 하였다. 선행연구(Collins & Read, 1990; 장휘숙, 1997)에서도 내적작동모델이 개인의 행동이나 성격 요소에 영향을 미치고 타인과의 관계나 경험 등을 해석하는데 활용되는 것으로 보고되었다. 이처럼 애착에 대한 연구가 진행되면서, 최근에는 기존의 애착이론에서 다룬 생애 초기에 형성된 애착 뿐 아니라 내적작동모델 개념을 통합하여 성인기의 애착을 연구하고 있다.

성인기의 애착을 다룬 연구로 Hazen과 Shaver(1987)는 연인들을 대상으로 그들의 유대관계와 생애 초기에 부모와 맺은 유대관계 사이의 유사성을 확인하였고, Bartholomew와 Horowitz(1991)는 어린 시절에 경험한 애착관계가 개인의 인지, 정서, 행동 등에 내적 표상으로 작동해 영향을 미치는 것으로 보고하였다. 이 두 가지 연구는 성인기의 애착을 본격적으로 다룬 대표적인 연구라 할 수 있으며, 그 밖에도 앞서 언급한 애착이론과 내적작동모델의 개념을 토대로 배우자나 직장동료와 같이 성인기에 맺는 다양한 애착관계가 연구 되었다(김지연, 심혜원, 2015; 송가미, 박희연, 2016; 최영아, 박경, 2017). 그 뿐만 아니라 개인의 심리건강과 관련하여 성인애착에 대한 여러 연구가 진행되었다. 이 연구들에 따르면 성인애착은 자존감(김선희, 오

경자, 박중규, 이은정, 2001; 장휘숙, 1997), 우울(김은정, 권정혜, 1998), 죽음에 대한 불안(Anold, 2001; 신혜린, 이기학, 2008에서 재인용), 스트레스 대처(김광은, 2004; 배성희, 양난미, 2016; 신선임, 2015) 등과 관련성이 있는 것으로 나타나 성인애착이 개인의 건강한 삶에 큰 영향을 미칠 수 있는 변인으로 여겨진다.

한편 성인 애착에 대하여 Fraley와 Waller(1998)는 Bartholomew와 Horowitz(1991)의 애착 모델과 같이 네 가지 범주로 구분(안전한 유형, 몰두된 유형, 거부적인 유형, 두려운 유형)하여 접근하는 것 보다 두 가지 범주로 접근하는 방식이 보다 우수한 설명을 할 수 있음을 이야기 하였다. 그리고 그 두 가지 범주로 Brennan, Clark와 Shaver(1998)는 기존의 이론 및 척도들을 분석하여 애착 불안(attachment anxiety)과 애착 회피(attachment avoidance)를 제안하였다.

애착 유형에 따른 개인의 특성을 연구한 김성현(2004)과 안명희(2010)는 애착 불안의 개인은 친밀한 대상과의 근접성 추구경향이 높고 지나치게 관계에 몰입하거나 버림받는 것에 대한 심한 두려움을 보인다고 설명하였다. 그리고 애착 회피의 특징은 애착 관련 정서 및 사고에 방어적인 태도가 과하게 나타나고 친밀함에 꺼림, 불편함을 느끼며 타인에 대한 정서적 의존을 자제한다. 이와는 반대로 안정된 성인 애착의 개인은 불안정 애착 유형의 개인에 비하여 자신의 정서를 보다 능동적으로 조절하고(이귀선, 정남운, 2003), 스스로를 가치 있는 존재로 느끼며 타인들이 자신을 수용·지지해 줄 것이라는 기대감이 포함된 긍정적인 내적작동모델을 발달시킨다(성정아, 홍혜영, 2014).

5. 성인애착의 조절효과

여러 선행연구에서 애착경험이 스트레스를 조절하고 대처하는 방식과 관련이 있음을 보고하고 있다(신선임, 2015; 심수연, 김용수, 2015; 조완행 외, 2014; 조화진, 서영석, 2011). 이와 관련하여 Mikulincer와 Florian(1998: 조완행 외, 2014에서 재인용)는 안정적인 애착을 어린시절에 경험한 개인은 스트레스에 직면했을 때 그 상황을 긍정적으로 평가하고 보다 건설적으로 대처하고자 하지만, 불안 및 회피형태의 애착을 경험한 개인은 대처전략이 빈약하여 스트레스 상황에서 유연하게 대처하는데 어려움이 있다고 주장하였다. 한편 Bowlby(1988/2014)는 애착이론을 통해 단편적으로 출현하고 사라지는 애착행동뿐 아니라 아이를 비롯한 한 개인이 특정한 타인과 맺는 지속적인 애착 모두를 설명하고자 하였는데, 이에 대하여 선행연구들은 성인애착과 대인관계능력의 관련성을 두고 성인애착의 안정성이 높을수록 원만한 대인관계를 맺을 수 있음을 보고하고 있다(이은지, 서영석, 2014; 이주혜, 조영아, 2014).

보다 구체적으로 관련연구를 살펴보면, 직장인의 성인애착과 대인관계를 다룬 연구(안하얀, 서영석, 2010; 송가미, 박희현, 2016)에서 성인애착이 불안정할수록 직장에서 원만한 대인관계를 형성하는데 제한이 있는 것으로 보고하였다. 이는 직장인이 경험하는 주요 직무 스트레스 중 하나가 대인관계 스트레스인 것(프라임경제, 2016)과 관련지어 생각해볼 때, 성인애착의 불안정성이 직무 스트레스에 영향을 줄 수 있음을 예측해볼 수 있는 부분이다. 그리고 성인애착이 직장에서의 대인관계뿐만이 아니라 전반적인 직무 스트레스 및 소진에도 영향을 줄 수 있음을 주장하는 선행연구들(Hawkins, Howard & Oyebode, 2007; Ronen & Mikulincer, 2009; Mikulincer & Florian, 1998: 조완행 외, 2014에서 재인용; Shaver & Mikulincer, 2002)이

있다. 이 연구들에 따르면, 불안정한 성인애착을 형성한 개인은 스트레스 상황을 과대하게 지각하여 직무 스트레스 및 소진에 적절하게 대처하여 적응하는데 어려움이 있다. 보다 구체적으로는 안정된 성인애착을 형성한 개인은 직장에서 스트레스를 경험할 때 직장의 상사나 동료들 안식처로 삼거나 그들에게 지원을 요청하며, 스트레스 요인을 적극적으로 탐색·대처하지만, 성인애착이 불안정한 개인은 스트레스 상황을 부정적으로 바라보고 주변 자원을 활용하지 못하여 부적절한 대처를 함으로써 직무로 인한 소진을 상대적으로 더 쉽게 경험할 수 있는 것이다.

성인애착과 직무 스트레스 및 소진의 관련성을 다룬 선행연구들은 다음과 같다. 오은진과 성경미(2011)는 간호사를 대상으로 한 연구에서 불안정한 성인애착 유형이 안정된 성인애착 유형보다 직무 스트레스의 수준이 높은 것으로 보고하였다. 또한 이혜수와 이희경(2011)은 상담자의 성인애착의 불안정성이 높을수록 소진의 수준이 높아짐을 보고하였으며, 박현주와 김봉환(2010)은 상담자의 성인애착 유형과 심리적 소진 그리고 자아탄력성의 관계를 탐색한 결과 불안정 성인애착의 한 유형인 ‘애착 불안’이 심리적 소진과 정적 상관을, 자아탄력성과는 부적 상관을 갖는 것으로 보고하였다. 국외연구로는 Pines(2004)가 간호사, 사회 연구생, 학생 등의 심리적 소진과 애착 유형의 관련성을 살핀 연구가 있다. 연구 결과, 안정적인 애착유형은 소진과 부적 상관을, 불안정한 애착유형은 소진과 정적 상관이 있는 것으로 나타났다.

지금 까지 살펴본 선행연구들을 종합해볼 때, 비록 성인애착과 직무 스트레스 및 소진을 동시에 다룬 연구는 다소 부족하나 일부 선행연구와 부분적으로 관련 변인을 다룬 선행연구들을 통해 직무 스트레스와 소진의 관계에서 성인애착의 조절효과를 조심스럽게 추측해볼 수 있다. 특히 직장인이 경험하는 주요 스트레스 중 하나가 ‘대인관계 스트레스’인 것으로 나타났다(프

라임경제, 2016), 선행연구(안하얀, 서영석, 2010; 이주혜, 조영아, 2014; 송가미, 박희현, 2016)에서 대인관계 능력 및 다양한 대인관계 스트레스와 성인 애착의 관련성이 보고된 만큼 성인애착의 조절효과를 살펴볼 필요가 있는 것으로 사료된다. 뿐만 아니라 국외연구에서는 성인애착과 직무 스트레스 및 소진의 관련성을 살핀 연구결과가 보고되었지만, 국내연구에서는 이 세 가지 변인을 동시에 살펴본 연구가 미비한 실정이다. 만약 성인애착의 조절효과가 유의미하게 나타난다면, 이는 직무 스트레스를 경험하는 개인의 애착 유형에 따라 보다 심층적인 개입을 가능하게 함으로써 더욱 효과적인 소진의 예방에 도움을 줄 수 있을 것이라 생각한다.

6. 자기효능감(self-efficacy)

Bandura(1995/2004)에 의하면 자기효능감(self-efficacy)은 미래의 상황을 다루는데 필요한 행동 과정들을 조직하고 실행하는 개인의 능력에 대한 신념을 의미하며, 인간의 동기와 성취에 중대한 기여를 한다. 보다 자세히 말해 자기효능감은 과제 수행에 있어 필요한 동기, 인지적 원천, 행동의 방향 등을 이끌 수 있는 개인의 능력에 대한 판단이자, 성공하기 위하여 요구되는 감정적, 신체적, 지적 원천을 움직이게 하는 자기 자신의 능력에 대한 믿음이라 할 수 있다(황혜자, 최윤희, 2003). 간혹 자기효능감은 자아존중감(self-esteem)과 유사한 의미로 사용되는데, 자아존중감은 자신을 긍정적으로 수용하는 것, 즉 자기효능감과 같이 자기 자신의 능력에 대한 신념이 아닌 자신의 가치에 대한 판단이라는 점에서 차이가 있다(Bandura, 1997).

자기효능감은 인지, 동기, 정서 및 선택의 네 가지 주요 과정을 통해 인간의 기능을 조절한다(Bandura, 1978, 1997, 1995/2004). 먼저 인지과정은 자기 능력에 대한 평가가 개인의 목적 설정과 실행에 영향을 미치는 만큼, 새로

운 행동의 수행에 있어 중요하다. 사고는 사람들이 자신의 생활에 영향을 미치는 사건들을 예측하고 통제하는 방법을 개발할 수 있도록 하는 중요한 기능을 한다. 두 번째로 동기과정은 자기조절에서 핵심적인 역할을 한다. 동기과정은 사람들이 자신이 할 수 있는 것에 관한 신념을 형성하여 스스로 노력의 수준을 설정함으로써 동기를 부여해 준다. 동기과정은 세 가지 다른 형태의 인지적 동기 요인들(인과귀인, 결과 및 기대, 인식된 목적)이 있으며 이 세 가지의 영향을 받아 작용한다. 정서과정은 위협적이거나 어려운 상황에 처했을 때 불안 각성에서 증추적인 역할을 한다. 자기효능감이 높은 사람은 위협을 통제할 수 있다고 믿으며, 그 위협을 두려워하거나 경계하지 않고, 그 때문에 혼란스러워하지도 않는다. 그러나 자기효능감이 낮은 사람은 위협의 심각성을 최대화하며 정상적으로 기능하는 것을 제한한다. 마지막으로 선택과정은 환경을 선택하고 행동하는데 영향을 미친다. 자기효능감이 높은 사람은 예상치 못한 사건이 발생하여도 피하기보다는 헤쳐 나가야 할 도전으로 인식하여 자신에게 유리한 환경을 만들어 이를 해결하고자 한다.

7. 자기효능감의 조절효과

자신의 능력에 대한 신념을 의미하는 자기효능감은 개인이 스트레스 상황에 적응하고 문제를 해결하는데 긍정적인 역할을 미치는 중요한 변인으로 여겨지고 있다. 업무와 관련해서는 자기효능감이 높은 사람일수록 자신의 직무에 만족하고 적극적으로 업무수행을 하며 실패에 보다 잘 대처할 수 있는 것으로 나타났다(Judge & Bono, 2001). 그리고 효능감은 개인이 아닌 집단에도 적용이 가능한데, 이를 집단효능감이라 한다. 집단 효능감은 집단으로 일을 행하는데 있어서 지각된 효능으로 효율적 전략을 고안하고 이를 성

공적으로 실행하며, 강한 반대를 이겨내고 실패에 대한 좌절을 격려하는 것과 연관된다(Bandura, 1995/2004). 이러한 집단효능감은 자기효능감과 정적인 관련성이 나타나고 있어(강군생, 김정희, 2014; 고유경, 강경화, 2006), 자기효능감은 개인 뿐 아니라 조직에도 영향을 주는 변인으로 볼 수 있다.

그동안 자기효능감은 인간의 행동에 변화를 가져올 수 있는 중요한 변인으로 다루어지며 여러 연구가 이루어졌다. 먼저 Bandura(1995/2004)는 지각된 자기효능감이 강할수록 보다 높은 목적에 도전하고 목적을 실행하는데 전념하는 반면, 자기효능감이 낮은 사람들은 분석적 사고가 점점 더 산만해지고 포부가 낮아지며 수행의 질이 악화된다고 하였다. 그리고 몇몇 선행 연구에서는 자기효능감이 업무만족도 및 업무수행과 정적상관이 나타났으며, 자기효능감의 수준이 높을수록 불안 수준이 낮아짐을 보고하여 자기효능감이 직무수행에도 긍정적인 효과를 줄 수 있음을 보여주었다(Larson & Daniels, 1998; Larson & Daniels, 2001; Wei, Russell & Zakalik, 2005).

국내연구에서는 자기효능감의 수준이 낮을수록 스트레스 증상이 강하게 나타나고(박영신, 손주연, 송옥란, 2017), 우울수준이 높으며(김정희, 박은옥, 2012), 직무 스트레스 역시 높게 나타나는 것으로 보고하고 있다(김영한, 추경진, 2010; 이옥인, 홍재영, 박은영, 2011).

한편, 사건을 직면하고 처리하는 과정에서 발생하는 소진현상은 Bandura(1995/2004)가 제안한 자기효능감이 인간의 행동에 영향을 미치는 주요 과정 중에서 '정서과정'에 속한다고 할 수 있다. 자기효능감이 높은 개인은 어려운 사건이나 실패처럼 스트레스를 유발하는 상황이 발생했을 때에도 이를 의연하게 대처하여 문제를 해결하고자 노력하고 견디는 반면, 자기효능감이 낮은 개인은 불안이나 우울, 절망과 같은 혼란스러움을 경험하고 문제를 포기하거나 수행하는데 어려움을 보인다. 이는 소진의 하위요소인 '정서적 고갈'과 '개인 성취감 감소'와 연관 지어 생각해 볼 수 있다. 앞서

언급했듯이, 소진은 지속적인 스트레스 상황 하에 나타나는 현상이다. 특히 정서적으로 피로감 및 상실감 등을 느끼는 ‘정서적 고갈’ 그리고 성취감의 부족으로 자신의 능력에 대한 비효율적이고 비생산적인 상태가 되는 ‘개인 성취감의 감소’의 경우, 자기효능감의 수준이 낮은 개인이 스트레스 상황에서 경험하는 심리적 어려움과 수행에 제한을 보이는 모습과 같은 맥락으로 볼 수 있다. 이와 관련하여 몇몇 연구자들은(Cantazaro & Wei, 2010; Friedman, 2003) 자기효능감의 수준이 낮은 개인은 자신에게 비판적이고, 스스로의 능력을 낮게 평가하여 문제해결을 해야 하는 상황에서 개인의 능력을 활용하지 않아 심리적 어려움을 경험하고 문제해결에 제한을 느낄 수 있음을 주장하였는데, 이를 통해 자기효능감의 수준이 직무수행 및 소진에 영향을 줄 수 있음을 예측할 수 있다.

소진과 자기효능감의 관련성을 다룬 선행연구들을 살펴보면, 두 변인의 정적 관련성이 보고되고 있다. 교사의 소진을 연구한 조현주와 박경애(2007)의 연구, 보건소 및 의료직 종사자(김신향, 양윤서, 2015; 최현경, 하영미, 양승경, 2016)와 치료사 및 상담사를 대상으로 한 연구(강소영, 선우현, 2014; 박희현, 오숙경, 2013)등에서 자기효능감이 높을수록 소진의 수준이 낮게 나타나는 것으로 보고되었다.

보다 구체적으로 자기효능감의 조절효과를 살핀 연구들을 살펴보면 다음과 같다. 이지영(2009)은 감정노동자의 소진을 연구하여 자기효능감이 소진을 완충시키는 효과가 있음을 확인하였으며, 서지영과 김희정(2011)은 전문상담교사의 역할 스트레스와 소진 간의 관계에 있어 자기효능감의 조절효과가 유의함을 보고하였고, 박정하(2016)는 호텔 종사자의 직무 요구와 소진의 관계에서 자기효능감이 소진을 완충시키는 것을 확인하였다. 반면에 권성현(2008)과 박상언(2006)은 직무 요구와 소진의 관계에서 자기효능감 및 집단효능감의 조절효과가 유의미하지 않았음을 보고하였으며, 한광현(2005b)은

직무 요구와 소진의 관계에서 자기효능감은 조절효과가 나타났으나 집단효능감은 조절효과가 나타나지 않았음을 보고하였다. 자기효능감의 경우 직무 및 소진과 관련하여 긍정적 효과가 대체적으로 보고되고 있으나, 조절효과가 나타나지 않는 경우도 있어 이를 살펴볼 필요가 있다고 여겨진다. 특히 직무와 관련된 스트레스와 소진을 다룬 연구의 경우, 대상의 직종이 의료 및 교육과 같은 인력 서비스업 관련 대상으로 제한된 경향이 있기에 다른 업무환경에서 근무하는 대상에게도 조절효과가 나타나는지 살펴보고자 한다. 인력 서비스업 종사자의 경우 업무환경의 특수성이 존재하며, 직무 스트레스 역시 본 연구에서 다루고자 하는 사무직 근로자와는 그 형태와 정도에 차이가 있을 수 있다. 또한 2015년도 통계청에 따르면, 서비스업 종사자는 10%인데 비하여 사무직 종사자는 전체 근로자의 17%를 차지하며 두 번째로 많은 근로자가 근무하는 직종으로 나타난 만큼, 이를 살펴보는 것은 의미가 있다. 본 연구에서 자기효능감의 조절효과가 나타난다면, 직무 스트레스와 소진을 경험하는 사무직 근로자에게 심리적 지원을 위해 이를 적용함으로써 그 효과의 범위를 늘릴 수 있을 것이라 생각한다. 따라서 본 연구는 사무직 근로자를 대상으로 직무 스트레스와 소진 간의 관계를 자기효능감이 완충하는지를 탐색해보고자 한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상 및 인구통계학적 특성

본 연구에서는 사무직에 근무하는 만 20~59세의 성인 남녀 직장인을 대상으로 온라인으로 자기보고식 설문조사를 실시하였다. 응답한 총 355명 중 응답하는 과정에서 온라인상 오류가 발생한 3명을 제외한 총 352명의 자료를 최종적으로 분석에 사용하였다. 본 연구의 연구 대상자에 대한 인구통계학적 특성은 <표 1>에 보고하였다. 성별에 따라 살펴보면, 남자가 157명(44.6%), 여자가 195명(55.4%)이었다. 연령대는 30대가 180명(51.1%)으로 가장 높은 비율을 차지했고, 그 다음으로는 높은 순서대로 20대가 72명(20.5%), 40대는 66명(18.8%), 50대가 34명(9.7%)이었다. 그리고 최종학력은 대학교 졸업이 206명(58.5%)으로 가장 많았으며, 대학원 이상은 61명(17.3%), 전문대학교 졸업이 45명(12.8%)이었고, 고등학교 졸업이 40명(11.4%)으로 가장 적었다. 담당 업무는 높은 구성비율 순으로 연구개발이 94명(26.7%), 홍보 및 광고가 67명(19%), 총무, 경영지원, 관리가 63명(17.9%), 기타는 54명(15.3%), 재무, 회계, 세무, 법무가 32명(9.1%), 기획 및 설계는 23명(6.5%)이었고 마지막으로 인사 및 노무가 19명(5.4%)으로 조사되었다. 그리고 노동시간(주 단위)의 경우, 법정근로시간인 40시간(근로기준법 제 50조) 이상 근무하는 비율이 전체표본의 58.5%(206명)로 과반이 넘는 사무직 근로자들이 법정근로시간을 초과하고 있는 것으로 나타났다. 보다 구체적으로, 41~50시간 미만이 140명(39.8%)으로 가장 많았고, 다음으로 30~40시간이 110명(31.3%), 50시간 이상이 66명(18.8%), 30시간 미만이 36명(10.2%)의 순으로 나타났다. 마지막으로 급여의 경우, 200만원 이상 300만원 미만이 120명(34.1%)으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로는 100만원

이상 200만원 미만 99명(28.1%), 300만원 이상 400만원 미만은 72명(20.5%), 400만원 이상이 45명(12.8%), 100만원 미만은 16명(4.5%)의 순으로 나타났다.

표 1. 조사표본의 인구통계학적 특성 (N = 352)

변인	구분	빈도(명)	백분율(%)
성별	남	157	44.6
	여	195	55.4
연령	20대	72	20.5
	30대	180	51.1
	40대	66	18.8
	50대	34	9.7
최종학력	고등학교 졸업	40	11.4
	전문대학교 졸업	45	12.8
	대학교 졸업	206	58.5
	대학원 이상	61	17.3
담당 업무	기획, 설계	23	6.5
	인사, 노무	19	5.4
	홍보, 광고	67	19
	재무, 회계, 세무, 법무	32	9.1
	연구개발	94	26.7
	총무, 경영지원, 관리	63	17.9
	기타	54	15.3
노동시간 (주 단위)	30시간 미만	36	10.2
	30~40시간	110	31.3
	41~50시간 미만	140	39.8
	50시간 이상	66	18.8
급여 (월 단위)	100만원 미만	16	4.5
	200만원 미만	99	28.1
	300만원 미만	120	34.1
	400만원 미만	72	20.5
	400만원 이상	45	12.8
합계		352	100.0

2. 측정도구

1) 직무 스트레스 척도

직무 스트레스를 측정하기 위해 장세진 등(2005)이 개발한 산업안전 공단의 한국인 직무 스트레스 척도(Korean scale of Occupational Stress: KSOS)의 단축형을 사용하였다. KSOS는 직장에서 경험하는 스트레스의 정도를 측정하는 것으로 기본형의 경우 총 8개 하위 스트레스 영역으로 구성되었다. 그러나 이 중 ‘물리적 환경 영역(공기 오염 정도, 작업방식의 위험성 정도 등)’은 사무직 근로자의 특성상 관련성이 낮은 것으로 판단하여, 이를 제외한 7개의 영역으로 구성된 단축형을 사용하였다. 문항으로는 직무 요구 4문항(업무량이 현저하게 증가하였다), 직무자율성 4문항(나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다), 관계갈등 3문항(나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다), 직무불안정 2문항(직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다), 조직체계 4문항(일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다), 보상부적절 3문항(나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다), 직장문화 4문항(회식자리가 불편하다)이 있다. 총 24문항이며, 4점 Likert척도(전혀 그렇지 않다:1점~매우 그렇다:4점)이다. 점수범위는 최저 24점에서 최고 96점으로 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 내적 신뢰도(Cronbach's α)는 다음의 <표 2>를 통해 제시하였다.

표 2. 직무 스트레스 척도의 구성 및 신뢰도

구분	문항수	문항번호	내적 신뢰도
직무요구	4	1, 2, 3*, 4	.75
직무자율성	4	5*, 6*, 7*, 8*	.63
관계갈등	3	9*, 10*, 11*	.65
직무불안정	2	12, 13	.72
조직체계	4	14*, 15*, 16*, 17*	.73
보상부적절	3	18*, 19*, 20*	.73
직장문화	4	21, 22, 23, 24	.77
전체	24		.86

주. *는 역채점 문항

2) 소진 척도 (Maslach Burnout Inventory: MBI)

소진을 측정하기 위해 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 Maslach Burnout Inventory(MBI)를 박하영(2015)이 수정·보완한 것을 연구에 맞게 일부 수정하여 사용하였다. 본 척도는 Likert 5점 척도(전혀 아니다: 1점 ~ 매우 그렇다: 5점)로 제시되며 총 22개 문항이고, 3개의 하위영역(정서적 고갈: 9문항, 비인격화: 5문항, 개인 성취감 감소: 8문항)으로 나누어져 있다. 정서적 고갈은 ‘나는 일 때문에 정신적으로 지쳐 있다고 느낀다’, ‘하루 종일 사람을 대하며 일을 한다는 것은 내게 중압감을 준다.’의 문항이 있고, 비인격화는 ‘이 직업을 가진 이후로 나는 사람들에게 점점 무감각해졌다’, ‘나는 직업으로 인해 내 감정이 메말라질까봐 걱정이다’ 등으로 이루어졌다. 그리고 개인 성취감 감소는 ‘나는 내 일과 관련된 문제를 매우 효과적으로 다룬다’, ‘나는 내 일을 통해서 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다’가 있다. 점수범위는 최저 22점에서 최고 110점이며, 측정된 총

점수가 높을수록 소진의 정도가 심함을 의미한다. 본 연구에서의 내적 신뢰도는 <표 3>에 제시하였다.

표 3. 소진 척도의 구성 및 신뢰도

구분	문항번호	내적 신뢰도 계수
정서적 고갈	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	.89
비인격화	5, 10, 11, 15, 22	.78
개인 성취감 감소	4*, 7*, 9*, 12*, 17*, 18*, 19*, 21*	.77
전체		.89

주. *는 역채점 문항

3) 성인애착 척도(ECR-Revised: ECR-R)

본 연구에서는 성인애착(애착불안, 애착회피)의 불안정성을 측정하기 위해 김성현(2004)이 번안하여 타당화한 친밀관계경험검사 개정판(ECR-Revised: ECR-R)을 활용하였다. ECR-R은 친밀한 관계에 있는 사람들 간에 자신의 감정을 얼마나 잘 표현하는지를 통해서 성인애착을 측정하는 것으로 Brennan, Clark & Shaver(1998)가 개발한 친밀관계경험검사(Experience of Close Relationship: ECR)를 Fraley, Waller & Brennan(2000)이 문항 반응 이론을 활용하여 개정한 것이다. 문항은 각각 18문항씩(불안 하위 척도 18문항, 회피 하위척도 18문항) 총36개 문항으로 구성되어 있고, 5점 Likert 척도(전혀 아니다: 1점~매우 그렇다: 5점)로 평정하였다. 하위구성 요소를 살펴보면 애착불안은 관계에 지나치게 몰두하거나 타인에게 버림받고 거절당하는 것을 두려워하는 정도를 측정한다. 애착불안을 측정하는 문항으로는

‘다른 사람들의 기대에 못 미칠까봐 걱정 된다’, ‘다른 사람들이 내가 얻고자 하는 애정과 지지를 보내주지 않을 때는 화가 난다’가 있다. 그리고 애착회피는 타인과 가까워지거나 의존하는 것에 대해 불편감과 친밀성에 대한 두려움의 정도를 측정한다. 애착회피를 측정하는 문항으로는 ‘다른 사람들과 지나치게 가까워지는 것을 원치 않는 편이다’, ‘다른 사람들을 의지하는 것이 어렵다’가 있다. 점수범위는 최저 36점에서 최고 180점으로 점수가 높을수록 애착의 불안 및 회피 정도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서의 내적 신뢰도계수(Cronbach's α)는 다음과 같이 <표 4>를 통해 제시하였다.

표 4. 성인애착 척도의 구성 및 신뢰도

구분	문항번호	내적 신뢰도 계수
애착불안	2, 6, 8*, 10, 12, 13, 14, 15, 17, 20, 21, 22, 23*, 24, 25, 26, 31, 36	.92
애착회피	1, 3*, 4, 5*, 7*, 9*, 11, 16, 18*, 19, 27*, 28*, 29*, 30*, 32*, 33*, 34*, 35	.90
전체		.91

주. *는 역채점 문항

4) 자기효능감 척도(The Generalized Self-Efficacy Scale: GSS)

개인의 자기효능감을 측정하기 위하여 Tipton과 Worthington(1984)이 개발하고 양숙미(2000)가 수정 보완한 자기효능감 척도(The Generalized Self-Efficacy Scale: GSS)를 활용하였다. 본 척도는 Likert 7점 척도(전혀

아니다: 1점~매우 그렇다: 7점)로 제시되고, 총 18문항(‘나는 자신감이 아주 많다’, ‘나는 일을 시작할 때 내 생각이 실현될 것이라고 생각한다’)으로 구성되어 있다. 점수범위는 최저 18점에서 최고 126점으로, 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. 본 연구에서 내적 신뢰도계수(Cronbach’s α)는 .89였다.

5) 기초 설문지

연구 참여자의 기본적인 인구통계학적 변인을 알아보기 위한 설문지로, 성별, 연령, 학력, 담당업무, 주 평균 노동시간, 소득수준(급여)을 응답하도록 하였다.

3. 자료 분석

본 연구에서 수집된 자료에 대해 SPSS Statistics 23.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석을 실시하였다.

1) 각 척도의 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach’s Alpha 계수를 산출하였다.

2) 연구 대상자의 인구통계학적 특성에 대해 알아보고자 빈도분석을 실시하였고, 그에 따른 측정변인의 차이를 알아보기 위해 독립표본 t 검증 및 일원 분산분석(ANOVA)을 실시하였다.

3) 각 변인들 간의 상관관계를 살펴보기 위한 Pearson의 상관분석을 실시하였다.

4) 사무직 근로자의 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석을 실시하였다.

5) 사무직 근로자의 직무 스트레스와 소진과의 관계에서 성인애착과 자기효능감의 조절효과를 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다.

분석 전 다중공선성(multi-collinearity)이 발생하는 문제를 피하기 위해 각 변수에 평균 중심화를 실시하였다.

첫 번째 단계에서 소진에 영향을 미칠 것으로 예상되는 인구통계학적 특성들을 더미변수로 변환하여 통제변인으로 투입하였다. 다음으로 예측변인과 조절변인을 순서대로 투입하였다. 마지막으로 예측변인과 조절변인의 상호작용 변인을 투입하여 조절효과가 유의한지 살펴보았다.

IV. 연구결과

1. 집단 간 측정 변인 비교

본 연구의 주요변인인 직무 스트레스, 소진, 성인애착, 자기효능감이 인구통계학적 특성에 따라 차이가 있는지 분석하였다. 먼저 성별에 따른 차이분석은 독립표본 *t*검증을 실시하였으며, 성별 차이에 따른 분석결과는 <표 5>에 제시하였다.

분석결과에 따르면 직무 스트레스는 여자($M=2.43$, $SD=0.33$)가 남자($M=2.37$, $SD=0.38$)보다 높게 나타났으나 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다. 그러나 하위 스트레스인 직무자율성 스트레스에서는 여자($M=2.38$, $SD=0.45$)가 남자($M=2.23$, $SD=0.54$)보다 유의미하게 높게 나타나($t=2.81$, $p<.01$), 여자가 남자보다 높은 직무자율성 스트레스를 지각하고 있는 것으로 나타났다.

다음으로 소진은 여자($M=2.79$, $SD=0.57$)가 남자($M=2.71$, $SD=0.62$)보다 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미하지는 않았다.

그리고 성인애착은 여자($M=2.76$, $SD=0.50$)가 남자($M=2.69$, $SD=0.51$)보다 높았으나, 유의미한 수치는 아니었다.

마지막으로 자기효능감은 남자($M=4.57$, $SD=0.79$)가 여자($M=4.39$, $SD=0.75$)보다 높게 나타났으며, 그 차이가 통계적으로 유의미하였다($t=2.16$, $p<.05$). 이를 통해 남자가 여자보다 자기효능감의 수준을 더 높게 지각하고 있음을 확인하였다.

표 5. 성별에 따른 직무 스트레스, 소진, 성인애착, 자기효능감의 차이

변인	<i>M(SD)</i>		<i>t</i>	
	남자(<i>n</i> =157)	여자(<i>n</i> =195)		
직무 스트레스	직무요구	2.63(0.54)	2.64(0.49)	-.25
	직무자율성	2.23(0.54)	2.38(0.45)	-2.81**
	관계갈등	2.16(0.58)	2.23(0.52)	-1.06
	직무불안정	2.42(0.74)	2.39(0.67)	.38
	조직체계	2.39(0.52)	2.46(0.47)	-1.24
	보상부적절	2.40(0.60)	2.48(0.54)	-1.26
	직장문화	2.36(0.64)	2.39(0.60)	-.40
전체	2.37(0.38)	2.43(0.33)	-1.52	
소진	정서적 고갈	2.97(0.89)	3.12(0.78)	-1.63
	비인격화	2.49(0.87)	2.53(0.81)	-.42
	개인성취감 감소	2.55(0.61)	2.59(0.54)	-.65
	전체	2.71(0.62)	2.79(0.57)	-1.30
성인애착	애착불안	2.48(0.70)	2.61(0.67)	-1.62
	애착회피	2.90(0.62)	2.92(0.57)	-.33
	전체	2.69(0.51)	2.76(0.50)	-1.30
자기효능감	4.57(0.79)	4.39(0.75)	2.16*	

주. *N*=352, **p*<.05, ***p*<.01, ****p*<.001

다음으로 주 단위 노동시간에 따른 측정변인들의 차이를 분석하고자 노동시간을 법정근로시간인 주 40시간(근로기준법 제 50조)을 기준으로 재분류하여 독립표본 *t*검증을 실시하였다. 결과는 <표 6>과 같다.

먼저 직무 스트레스는 41시간 이상 근무하는 집단(*M*=2.45, *SD*=0.36)이 40시간 이하로 근무하는 집단(*M*=2.35, *SD*=0.32)보다 유의미하게 높았다 (*t*=-2.58, *p*<.05).

그리고 소진 역시 노동시간에 따라 그 차이가 유의미하게 나타났는데

($t=-2.48, p<.05$), 41시간 이상 근무하는 집단($M=2.82, SD=0.59$)이 그렇지 않은 집단($M=2.66, SD=0.59$)이 보다 소진의 수준이 높았다. 이를 통해 직무 스트레스와 소진이 근무시간에 따라 차이를 보이며, 근무시간이 긴 집단이 직무 스트레스와 소진을 더 높게 경험함을 확인할 수 있다.

다음으로 성인애착은 41시간 이상 근무하는 집단($M=2.75, SD=0.51$)보다 그렇지 않은 집단($M=2.70, SD=0.49$)이 더 높았으나, 그 차이에 있어 통계적으로 유의미하지 않았다.

마지막으로 자기효능감은 40시간 이하로 근무하는 집단 ($M=4.45, SD=0.75$)이 41시간 이상 근무하는 집단($M=4.49, SD=0.79$)보다 낮게 나타났으나, 통계적으로 유의미한 차이는 아니었다.

표 6. 노동시간에 따른 직무 스트레스, 소진, 성인애착, 자기효능감의 차이

변인	<i>M(SD)</i>		<i>t</i>
	40시간 이하($n=146$)	41시간 이상($n=206$)	
직무 스트레스	2.35(0.32)	2.45(0.36)	-2.58*
소진	2.66(0.59)	2.82(0.59)	-2.48*
성인애착	2.70(0.49)	2.75(0.51)	-.98
자기효능감	4.45(0.75)	4.49(0.79)	-.55

주. $N=352, *p<.05, **p<.01, ***p<.001$

다음으로 연령집단에 따른 측정변인들의 차이를 살펴보고자, 연령대를 청년층(20~30대)과 중년층(40~50대)으로 재분류하여 독립표본 t 검증을 실시하였다. 결과는 <표 7>과 같다. 분석결과에 따르면 연령대에 따른 집단의 구분은 성인애착에서 유의미한 차이가 있었다($t=-2.78, p<.01$). 중년층의 성

인애착의 불안정성($M=2.84, SD=0.41$)이 청년층($M=2.69, SD=0.53$) 보다 높은 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미하였다. 이는 중년층이 청년층 보다 성인애착이 안정적이지 않음을 나타낸다. 그리고 직무 스트레스는 중년층($M=2.44, SD=0.30$)이 청년층($M=2.39, SD=0.37$) 보다 높았고, 소진 또한 중년층($M=2.84, SD=0.51$)이 청년층($M=2.72, SD=0.62$)보다 높았으며, 자기효능감은 청년층($M=4.49, SD=0.76$)이 중년층($M=4.43, SD=0.80$)보다 높았다. 그러나 연령대에 따른 직무 스트레스, 소진, 자기효능감의 차이는 통계적으로 유의미하지 않았다.

표 7. 연령집단에 따른 직무 스트레스, 소진, 성인애착, 자기효능감의 차이

변인	$M(SD)$		t
	청년층($n=252$)	중년층($n=100$)	
직무 스트레스	2.39(0.37)	2.44(0.30)	-1.43
소진	2.72(0.62)	2.84(0.51)	-1.90
성인애착	2.69(0.53)	2.84(0.41)	-2.78**
자기효능감	4.49(0.76)	4.43(0.80)	.62

주. 청년층은 20~30대의 연령집단, 중년층은 40~50대의 연령집단을 의미함
 $N=352, *p<.05, **p<.01, ***p<.001$

다음으로 인구통계학적 특성(연령, 학력, 담당업무, 노동시간, 급여)에 따른 측정변인들의 차이를 분석하고자 일원분산분석(ANOVA)를 실시하였으며, 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 변인은 그 차이를 보다 구체적으로 살펴보고자 *Scheffé* 사후검정을 실시하였다. 결과는 <표 8>과 같다.

직무 스트레스는 담당업무에 따라 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났으며 사후분석 결과, 연구개발 집단이 홍보와 광고를 담당하는 집단과 총무와

경영지원 및 관리를 담당하는 집단보다 직무 스트레스가 유의미하게 낮았다 ($p<.001$). 즉, 담당 업무에 있어 연구개발 집단은 홍보 및 광고 집단과 총무, 경영지원 및 관리 집단 보다 직무 스트레스를 보다 적게 경험하는 것으로 나타났다.

표 8. 담당업무에 따른 직무 스트레스의 차이

종속변수	요인	항목	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>F</i>	<i>Scheffé'</i>
직무 스트레스	담당 업무	기획, 설계 (a)	23	2.46	0.29	12.46***	e < c, f
		인사, 노무 (b)	19	2.42	0.27		
		홍보, 광고 (c)	67	2.62	0.26		
		재무, 회계, 세무, 법무(d)	32	2.40	0.32		
		연구개발(e)	94	2.20	0.31		
		총무, 경영지원, 관리(f)	63	2.51	0.38		
		기타(g)	54	2.36	0.33		
		총계	352	2.41	0.35		

주. $N=352$, * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

2. 기술통계 및 상관분석

직무 스트레스, 소진, 성인애착, 자기효능감 간의 관련성을 살펴보고자 Pearson의 상관분석을 실시하였으며, 그 결과와 변인들의 평균(M), 표준편차(SD), 왜도, 첨도를 <표 9>에 제시하였다.

Cohen(1992)이 제시한 상관 크기의 해석 기준에 따르면, $r=.10$ 은 약한 상관, $r=.30$ 은 중간 상관, $r=.50$ 은 강한 상관으로 판단할 수 있다.

분석결과, 직무 스트레스와 소진, 성인애착(애착불안, 애착회피), 자기효능감은 통계적으로 유의미하게 관련되었다.

먼저 직무 스트레스는 소진($r=.67, p<.001$)과 강한 정적 상관을 나타냈으며, 소진의 모든 하위요인과 정적 상관이 나타났다($r=.47\sim.61, p<.001$). 또한 직무 스트레스의 하위 스트레스 별로 소진과의 상관을 살펴본 결과, 직장문화 스트레스($r=.58, p<.001$)가 소진과 가장 강한 정적 상관을 보였고, 다음으로 보상부적절 스트레스($r=.49, p<.001$), 조직체계 스트레스($r=.46, p<.001$), 직무요구 스트레스($r=.44, p<.001$), 관계갈등 스트레스($r=.40, p<.001$), 직무불안정 스트레스($r=.39, p<.001$), 직무자율성 스트레스($r=.21, p<.001$)의 순으로 나타났다.

다음으로, 성인애착은 소진($r=.61, p<.001$)과 강한 정적 상관이 나타났으며, 소진의 모든 하위요인과의 정적 상관을 나타냈다($r=.45\sim.56, p<.001$). 그리고 성인애착의 하위요인인 애착불안($r=.48, p<.001$)과 애착회피($r=.49, p<.001$)는 소진과 중간 크기의 정적 상관을 보였다.

마지막으로, 자기효능감은 소진($r=-.41, p<.001$)과 중간 크기의 부적 상관이 나타났고, 자기효능감과 소진의 모든 하위요인은 부적 상관이 나타났으며 통계적으로 유의미하였다($r=-.56\sim-.23, p<.001$).

이를 통해, 직무 스트레스와 성인애착의 불안정성, 애착불안, 애착회피가 높을수록 소진이 높아지는 반면, 자기효능감이 높을수록 소진이 낮아지는 것을 알 수 있다. 따라서 가설 1-1, 1-2, 1-3, 1-4, 1-5는 모두 지지되었다.

표 9. 변인들의 평균, 표준편차, 왜도, 첨도 및 변인들 간 상관관계

변인	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	4
1. 직무 스트레스																
1-1. 직무요구	.51***	-														
1-2. 직무자율성	.48***	-.13*	-													
1-3. 관계갈등	.68***	.22***	.31***	-												
1-4. 직무불안정	.50***	.21***	.09	.20**	-											
1-5. 조직체계	.81***	.35***	.30***	.56***	.29***	-										
1-6. 보상부족질	.75***	.22***	.40***	.53***	.24***	.65***	-									
1-7. 직장문화	.72***	.32***	.19***	.30***	.39***	.46***	.39***	-								
2. 소진	.67***	.44***	.21***	.40***	.39***	.46***	.49***	.58***	-							
2-1. 정서적 고갈	.61***	.56***	.08	.30***	.39***	.41***	.38***	.54***	.89***	-						
2-2. 비인격화	.50***	.30***	.05	.30***	.37***	.30***	.29***	.56***	.84***	.68***	-					
2-3. 개인성취감 감소	.47***	.06	.43***	.38***	.14**	.37***	.50***	.26***	.63***	.28***	.38***	-				
3. 성인의착	.36***	.14*	.15**	.19***	.29***	.19***	.25***	.39***	.61***	.49***	.56***	.45***	-			
3-1. 애착불안	.17**	.07	.03	-.02	.24***	.05	.06	.29***	.48***	.42***	.49***	.24***	.82***	-		
3-2. 애착회피	.42***	.15**	.22***	.35***	.23***	.27***	.36***	.32***	.49***	.34***	.39***	.48***	.75***	.24***	-	
4. 자기효능감	-.31***	.01	-.36***	-.18*	-.10	-.21***	-.35***	-.19***	-.41***	-.24***	-.23***	-.56***	-.39***	-.34***	-.27***	-
평균(M)	2.41	2.64	2.32	2.20	2.41	2.43	2.45	2.38	2.76	3.06	2.52	2.58	2.73	2.55	2.92	4.48
표준편차(SD)	0.36	0.52	0.50	0.55	0.70	0.50	0.57	0.62	0.60	0.84	0.84	0.58	0.51	0.69	0.60	0.78
왜도	.112	.075	-.027	.504	-.033	.415	.362	.180	-.072	-.093	.089	.123	-.292	-.020	-.017	-.213
첨도	.157	.116	.487	1.701	-.364	.372	.337	-.231	-.571	-.560	-.695	.597	.404	-.446	.632	-.037

주. N=352, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

3. 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향

앞서 직무 스트레스와 소진의 관계에서 정적 상관이 나타나는 것을 확인하였으나, 사무직 근로자의 직무 스트레스 및 하위 스트레스들이 소진에 미치는 영향을 보다 구체적으로 살펴보기 위해 회귀분석을 실시하였다. 먼저, 사무직 근로자의 소진에 영향을 미칠 것으로 예상되는 연령, 학력, 담당업무, 노동시간, 급여를 통제변인으로 설정하였다. 그 결과는 <표 10>에 제시하였다. 통제변인인 성별, 연령, 학력, 담당업무, 노동시간, 급여는 소진의 11%를 설명하였다.

먼저, 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향을 살펴보았다. 직무 스트레스는 소진을 정적으로 예측하였으며($\beta=.67, p<.001$), 설명량은 37%였다. 이는 직무 스트레스가 높을수록 소진의 수준 역시 높아짐을 의미한다.

다음으로 각각의 직무 스트레스의 하위 스트레스가 소진에 미치는 영향을 살펴보았다.

우선 직무요구 스트레스는 소진을 정적으로 예측하였고($\beta=.45, p<.001$), 소진의 16%를 설명하였다. 이는 직무요구 스트레스가 많을수록 소진의 정도가 높아지는 것으로 해석할 수 있다. 다음으로 직무자율성 스트레스는 소진을 정적으로 예측하였으며($\beta=.17, p<.01$), 설명량은 2%였다. 이는 직무 자율성에 제한을 받을수록 소진의 수준이 높아짐을 의미한다. 다음으로 관계갈등 스트레스는 소진을 정적으로 예측하였고($\beta=.36, p<.001$), 소진의 12%를 설명하였다. 이는 관계갈등 스트레스를 경험할수록 더 높은 소진의 소진을 경험하는 것을 뜻한다. 다음으로 직무불안정 스트레스는 소진을 정적으로 예측하였으며($\beta=.35, p<.001$), 설명량은 11%였다. 이는 직무불안정 스트레스의 수준이 높을수록 소진의 수준이 높은 것을 의미한다. 다음으로 조직체계 스트레스는 소진을 정적으로 예측하였고($\beta=.43, p<.001$), 소진의 16%를 설명하였다. 이것은 조직체계에

서 경험하는 스트레스의 수준이 높을수록 소진 역시 높아짐을 의미한다. 다음으로 보상부적절 스트레스는 소진을 정적으로 예측하였으며($\beta=.46, p<.001$), 설명량은 18%였다. 이것은 직무에 있어 보상이 부적절할수록 소진을 경험하는 것을 뜻한다. 마지막으로 직장문화 스트레스 역시 소진을 정적으로 예측하였고($\beta=.55, p<.001$), 소진의 27%를 설명하였다. 이는 직장문화에서 경험하는 스트레스의 수준이 높을수록 소진의 수준 또한 높아짐을 의미한다.

표 10. 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향

종속 변인	예측변인	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>t</i>	<i>R</i> ²	ΔR^2	<i>F</i>
소진	인구통계 변인					.11		2.02**
	직무요구	.52	.06	.45	8.79***	.28	.17	5.89***
	직무자율성	.21	.06	.17	3.24**	.14	.03	2.46***
	관계갈등	.39	.05	.36	7.25***	.23	.12	4.63***
	직무불안정	.30	.04	.35	6.90***	.22	.11	4.37***
	조직체계	.52	.06	.43	8.63***	.27	.16	5.75***
	보상부적절	.48	.05	.46	9.28***	.29	.18	6.35***
	직장문화	.53	.04	.55	12.02***	.38	.27	9.34***
	전체	1.12	.07	.67	15.39***	.48	.37	14.08***

주. $N=352$, * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

4. 직무 스트레스와 소진의 관계에서 성인애착의 조절효과

사무직 근로자의 직무 스트레스와 소진의 관계에서 성인애착의 조절효과를 검증하기 전에 변인 간 다중공선성 문제를 해결하고자 예측변인과 조절변인의 평균중심화(mean-centering)작업을 거쳤다. 다음으로 예측변인의 평균중심화 값과 조절변인의 평균중심화 값을 곱하여 생성한 상호작용항을 사용하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

분석결과, 모든 변인에서 공차는 0.6이상, 상승변량(VIF)은 2미만으로 나타나 다중공선성 문제는 없는 것으로 확인되었다. 1단계에서는 통제변인들을 투입하였고, 2단계에서는 예측변인과 조절변인을 투입하였다. 그리고 3단계에서는 예측변인과 조절변인의 상호작용 변인을 투입하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

분석결과는 <표 11>에 제시하였다. 1단계에 투입된 통제변인인 성별, 연령, 학력, 담당업무, 노동시간, 급여는 소진의 11%를 설명하였다. 2단계에 투입된 직무 스트레스와 성인애착은 소진을 유의미하게 예측하였으며 소진의 51%를 추가적으로 설명하였다. 보다 구체적으로 성인애착을 통제 한 상태에서 직무 스트레스가 1단위 증가할 때 소진이 0.89만큼 증가하였고($B=.89$, $SE=.06$, $t=13.69$, $p<.001$), 직무 스트레스를 통제 한 상태에서 성인애착의 불안정성이 1단위 증가할 때마다 소진이 0.49만큼 증가하였다($B=.49$, $SE=.04$, $t=11.22$, $p<.001$). 그러나 3단계에서 직무 스트레스와 성인애착의 상호작용항($\beta=.01$, $p>.05$)을 투입했을 때, R^2 의 변화량이 유의미하지 않았으므로 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무 스트레스와 성인애착의 불안정성이 높을수록 소진이 높아지지만, 성인애착의 영향으로 인해 소진의 수준이 달라지지 않는다는 것을 의미한다. 따라서 가설 2-1은 기각되었다.

표 11. 직무 스트레스와 소진의 관계에서 성인애착의 조절효과

단계	변인	<i>B</i>	<i>SE</i>	β	<i>t</i>	<i>R</i> ²	ΔR^2	<i>F</i>
1	인구통계변인					.11		2.02**
2	인구통계변인					.62	.51	24.07***
	직무스트레스	.89	.06	.53	13.69***			
3	성인애착	.49	.04	.42	11.22***	.62	.00	23.01***
	인구통계변인							
	직무스트레스	.89	.06	.53	13.53***			
	성인애착	.49	.04	.41	11.19***			
	직무스트레스× 성인애착	.03	.10	.01	.36			

주. *N*=352, **p*<.05, ***p*<.01, ****p*<.001

5. 직무 스트레스와 소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과

사무직 근로자의 직무 스트레스와 소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석을 실시하기에 앞서, 다중공선성의 문제를 피하고자 각 변수에 평균중심화를 실시하였다. 1단계에서는 소진에 영향을 줄 것으로 예상되는 인구통계학적 특성(성별, 연령, 학력, 담당업무, 노동시간, 급여)들을 더미변수로 변환하여 투입하였다. 2단계에는 예측변인과 조절변인을 투입하였다. 3단계에는 예측변인과 조절변인의 상호작용 변인을 투입하였다. 분석결과는 <표 12>에 제시하였다.

분석 결과, 1단계에 투입된 인구통계 변인은 소진의 11%를 설명하였다. 2단계에 투입된 예측변인인 직무 스트레스와 자기효능감은 소진을 유의미하게 예측하였으며, 소진의 41%를 추가적으로 설명하였다. 보다 구체적으로 자기효능감을 통제된 상태에서 직무 스트레스가 1단위 증가할 때마다 소진이 1만큼 증가하였고(*B*=1.00, *SE*=.07, *t*=13.69, *p*<.001), 직무 스트레스를 통제된 상태에

서 자기효능감의 1단위 증가는 소진을 0.16만큼 감소 시켰다($B=-.16$, $SE=.03$, $t=-5.39$, $p<.001$). 그러나 3단계에서 직무 스트레스와 자기효능감의 상호작용항 ($\beta=-.02$, $p>.05$)을 투입하였을 때 R^2 의 변화량이 0%로 유의미하지 않아 직무 스트레스와 소진의 관계에서 자기효능감은 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무 스트레스와 소진의 관계에서 자기효능감의 수준에 따라 소진의 수준이 달라지지 않는 것을 뜻한다. 따라서 가설 2-2은 기각되었다.

표 12. 직무 스트레스와 소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과

단계	변인	B	$SE.$	β	t	R^2	ΔR^2	F
1	인구통계변인					.11		2.02**
2	인구통계변인 직무스트레스	1.00	.07	.60	13.69***	.52	.41	15.89**
	자기효능감	-.16	.03	-.22	-5.39***			
3	인구통계변인 직무스트레스	1.02	.07	.60	13.39***	.52	.00	15.22***
	자기효능감	-.16	.03	-.21	-5.30***			
	직무스트레스× 자기효능감	-.05	.08	-.02	-.65			

주. $N=352$, * $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

V. 논의

본 연구는 사무직 근로자의 직무 스트레스, 소진, 성인애착, 자기효능감의 관련성을 알아보고 직무 스트레스와 소진의 관계에서 성인애착과 자기효능감의 조절효과를 밝혀보고자 하였다. 이를 위하여 사무직에 근무하는 20~50대의 성인 직장인을 대상으로 하여 설문조사를 실시하였다. 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 주 노동시간에서 응답자의 58.5%가 법정근로시간인 40시간을 초과하는 것으로 나타났는데, 이는 2015년을 기준으로 우리나라가 OECD 국가 중 노동시간이 2위에 달하는 것으로 나타난 조사발표와 맥락을 같이 하는 결과로(서울경제, 2017), 우리나라 직장인의 업무량이 다른 국가에 비하여 상대적으로 많은 것을 확인할 수 있었다.

둘째, 인구통계학적 특성에 따른 변인들의 차이 분석을 실시하였다.

먼저, 성별에 따른 차이에서는 여성이 남성보다 직무 스트레스의 하위 스트레스 중 직무자율성 스트레스의 수준이 유의미하게 높았다. 이는 여성의 직무자율성 스트레스의 수준이 남성보다 유의미하게 높게 나타난 것으로 보고한 선행연구(김유선, 김명소, 한영석, 2009; 이복임, 2009)와 일치하는 결과이다. 이러한 결과는 특정 스트레스 하에서는 성별에 따른 차이가 나타날 수 있음을 보여주며, 여성이 남성보다 업무환경의 자율성에 따른 스트레스에 크게 영향 받을 가능성이 있음을 보여준다.

다음으로 주 노동시간에 따른 집단 별 차이에서는 주 40시간을 초과하는 집단이 주 40시간 이하의 집단보다 직무 스트레스와 소진의 수준이 유의미하게 높게 나타났다. 이는 근무시간이 직무 스트레스 및 소진에 영향을 주고, 근무시간에 따라 직무 스트레스 및 소진의 수준에 차이가 나타난 선행 연구들(김동현, 조영채, 2017; 김순애, 김수향; 2014; 김왕배, 이경용, 이가람,

2012)과 같은 맥락의 결과로 근무시간이 직무 스트레스와 소진에 영향을 줄 수 있음을 알 수 있다.

다음으로 연령대에 따른 집단 차이에서도 유의미한 차이가 나타났는데, 중년층(40~50대)이 청년층(20~30대)보다 성인애착의 불안정성의 수준이 높았다. 이는 성인애착이 연령대에 따라 차이를 보이지 않은 것으로 보고한 선행연구(이주일, 2004; 이주일, 강연욱, 박군석, 유경, 2009)의 연구결과와 다소 상이한 결과이다. 비록, 본 연구에서 다양한 연령대가 비슷한 비율로 표집 되지 않았고, 연령대에 따른 성인애착을 살핀 선행연구가 다소 미비하나, 성인애착의 가변성을 고려해볼 경우 노년층이나 중년층과 같이 특정 연령대에 따른 차이를 살펴볼 가치가 있다고 여겨진다. 특히, 기대수명이 점차적으로 길어지고 있는 것에 비하여(통계청, 2016) 상대적으로 사회적 활동 및 타인과의 교류가 줄어드는 노년층의 성인애착은 연구해볼 필요가 있는 것으로 생각된다.

마지막으로, 담당업무에 따른 직무 스트레스의 차이는 연구개발 집단이 홍보 및 광고, 총무와 경영 및 관리 집단 보다 유의미하게 낮게 나타났는데, 이는 연구직 근로자들이 다른 직업군의 근로자들에 비하여 상대적으로 낮은 직무 스트레스를 경험하는 것으로 보고한 선행연구(박혜주 외, 2014)의 결과와 같은 맥락의 결과로 볼 수 있다. 그러나 본 연구에서 담당업무별 응답자가 고르게 표집 되지 않은 것과 자료가 단일시점의 횡단적 자료임을 감안하면, 다소 조심스러운 해석이 필요한 것으로 여겨진다.

셋째, 직무 스트레스, 소진, 성인애착, 자기효능감의 관련성을 알아보기 위하여 Pearson의 상관분석을 실시하였다. 그 결과 직무 스트레스 및 직무 스트레스의 하위 스트레스들은 각각 소진과 유의미한 정적 상관을 보였으며, 회귀분석을 통해 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 직무 스트레스가 소진과 정적인 상관을 가지며 소진에 영향을 미친다는 선행연구(정혜

경 외, 2014; 조행난, 김수진, 2014; 홍길희, 정혜진, 2013; 황인희, 이영호, 2012)와 동일한 결과로, 가설 1-1은 지지되었다. 다음으로 성인애착의 불안정성, 애착불안, 애착회피는 각각 소진과 정적인 상관을 보였으며, 이러한 결과는 성인애착의 불안정성, 애착불안, 애착회피와 소진의 정적 상관을 보고한 선행연구(조완행 외, 2014)와 일치하는 결과로, 가설 1-2, 1-3, 1-4가 지지되었다. 또한 이러한 결과는 성인애착의 불안정성이 높은 개인은 스트레스 상황을 부정적으로 인식하여 대처하는데 어려움을 경험하고, 타인을 의지하거나 신뢰함으로써 스트레스 상황을 도전적으로 받아들이고 탐색하는데 제한이 있어 소진을 경험하기 쉽다는 Mikulincer와 Florian(1998:조완행 외, 2014에서 재인용)의 연구와 맥락을 같이 한다. 마지막으로 자기효능감은 소진에 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이는 자기효능감과 소진의 부적인 상관이 보고된 선행연구(강소영, 선우현, 2014; 박희현, 오숙경, 2013)와 일치하는 결과로, 본 연구에서도 확인할 수 있었다. 즉, 자기효능감이 높을수록 소진이 낮게 나타나는 것으로, 가설 1-5는 지지되었다.

넷째, 직무 스트레스와 소진의 관계에서 성인애착의 조절효과를 확인한 결과 조절효과는 유의미하지 않은 것으로 나타나, 가설 2-1은 기각되었다. 반면 소진에 대한 직무 스트레스와 성인애착의 주효과는 유의미하게 나타났다. 이러한 결과는, 직무 스트레스를 경험할 경우 소진의 수준이 높아지고, 성인애착의 불안정성의 수준이 높을수록 소진의 수준이 높아지지만 성인애착의 불안정성의 수준에 따라 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향의 강도 및 방향성에 차이가 없음을 의미한다. 이는 성인애착이 안정되지 못한 개인일수록 소진을 경험하는 것으로 나타난 선행연구(박현주, 김봉환, 2010; 조완행 외, 2014; Pines, 2004)를 지지하는 결과이며, 성인애착의 불안정성이 높은 개인은 다양한 스트레스를 대처·조절하는데 제한이 있어 보다 높은 스

트레스를 경험하여 소진에 이른다는 선행연구(신선임, 2015; 심수연, 김용수, 2015; 조화진, 서영석, 2011; Hawkins, Howard & Oyeboode, 2007; Ronen & Mikulincer, 2009)와는 다른 맥락의 결과이다. 본 연구에서 성인애착의 조절효과가 나타나지 않은 원인을 크게 성인애착의 개념과 우리나라 특유의 직장문화를 통해 생각해보고자 한다. 안정된 성인애착과 불안정한 성인애착은 내적작용모델에 있어 그 차이를 설명할 수 있다(Collins & Read, 1990; 장희숙, 1997). 구체적으로 타인과 친밀한 관계를 맺는 형태에서 차이가 나타나는데, 타인과의 관계 및 경험에서 성인애착이 안정적인 개인은 타인과 안정적으로 교류하고 도움이 필요할 때 도움을 청하고 의지하는 반면, 성인애착이 불안정한 개인은 거부에 대한 두려움으로 대인관계에 몰두하거나 방어적인 태도로 친밀한 관계를 맺는 것을 거부한다. 이와 관련하여 몇몇 선행연구들(안하얀, 서영석, 2010; 윤희경, 윤행식, 2014)은 성인애착의 불안정성이 타인과 의미 있는 관계를 맺는 과정에서 경험하는 스트레스와 밀접한 관련이 있음을 보고하고 있다. 이를 우리나라의 업무환경에 비추어 생각해 보면, 우리나라의 직장문화의 특성상 타 문화권에 비하여 직장 내 대인관계에서는 수직관계가 주를 이루고 있으며, 다른 국가에 비하여 상대적으로 과한 업무량(서울경제, 2017)으로 인하여 타인과 자연스럽게 시간을 공유하고 교류하며 친밀한 관계를 맺을 시간적 여유가 제한되어 있다. 결국 우리나라의 업무환경의 특성상 직장에서 경험하는 대인관계 스트레스는 수직관계 및 업무적으로 형성된 관계에서 발생하는 스트레스일 가능성이 크며, 이는 성인애착의 불안정성에 영향을 줄 가능성이 또한 낮다고 할 수 있겠다. 하지만 점차적으로 수직적인 직장문화에 대한 개선의 목소리가 높아지고 있고, 법정근로시간에 대한 인식이 확산되고 있으며, 성인애착의 주효과가 확인된 만큼 추후 연구에서는 성인애착의 불안정성에 따른 조절효과를 다시 한 번 확인해볼 필요가 있는 것으로 여겨진다.

또한 본 연구에서 추가적으로 직무 스트레스의 하위 스트레스별로 분석을 진행하였을 때는 유의미한 조절효과가 관찰되었다. 구체적으로, 직무불안정 스트레스와 소진의 관계에서 성인애착의 조절효과가 나타났다. 물론, 일부분에서만 확인되어 조절효과를 주장하는데 제한이 있으나, 특정 스트레스 상황에서 성인애착의 조절효과가 나타날 가능성이 있는 만큼, 추후연구에서는 보다 자세히 직무 스트레스의 하위 스트레스 별로 조절효과를 살펴보는 것도 의미가 있을 것으로 생각된다.

다섯째, 직무 스트레스와 소진의 관계에서 자기효능감의 조절효과를 확인하였다. 그 결과, 자기효능감의 조절효과는 나타나지 않아, 가설 2-2는 기각되었다. 그러나 소진에 대한 직무 스트레스와 자기효능감의 주효과는 유의미하게 나타났다. 즉, 직무 스트레스를 경험할 경우 소진의 수준이 높아지고, 자기효능감의 수준이 높을수록 소진의 수준이 낮아지지만 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향을 자기효능감은 조절하는 않는다고 할 수 있다. 이는 자기효능감의 수준이 높으면 소진의 수준이 낮은 것으로 나타난 선행연구(조완행 외, 2014; 조현주, 박경애, 2007; 최현경 외, 2016; 한광현, 2005b)의 결과를 지지하며, 자기효능감이 직무만족에 정적인 영향을 주는 것으로 나타난 강군생과 김정희(2014)의 연구와 같은 맥락으로 볼 수 있다. 또한 소진에 대한 자기효능감의 조절효과가 나타나지 않은 것으로 보고한 안현모와 양현교의 연구(2011)의 결과와 일치하며, 개인의 감정성향에 따라 소진에 대한 자기효능감의 조절효과가 일정하지 않은 것으로 보고한 연구결과(한광현, 2005a)와 같은 맥의 결과로 볼 수 있다. 반면에 자기효능감의 조절효과를 보고한 선행연구들(박정하, 2016; 최태진, 2014; 최현경, 양승경, 하영미 2016)의 연구결과와는 상이한 결과이다.

자기효능감의 경우 소진에 대한 조절효과가 다소 일관되지 않은 경향이 있어, 직장에서 스트레스를 경험할 때 자기효능감이 단독으로 소진을 조절

하기 보다는 인구통계학적 특성이나 다른 요인이 함께 작용할 수 있음을 생각해 볼 수 있다. 따라서 자기효능감이 조절효과를 보일 수 있는 개인의 특성 및 자기효능감과 함께 결합하여 소진의 수준을 낮출 수 있는 요인에 대한 탐색이 필요한 것으로 여겨진다.

여섯째, 본 연구의 자료로 활용된 집단은 직무 스트레스 및 소진을 측정 한 결과, 평균적인 수준을 보고하였다. 보다 구체적으로, <표 5>와 같이 대상자의 직무 스트레스(4점 Likert 척도)의 평균(M)은 성별에 따라 각각 남성은 2.37점, 여성은 2.43점으로 나타났고, 소진(5점 Likert 척도)의 평균(M)은 남성이 2.71점, 여성이 2.79점인 것으로 나타났으며, 편차(SD) 역시 0.38~0.62로 크지 않았다. 이러한 결과는 해당 집단의 직무 스트레스 및 소진이 평균에 준하며, 개인차가 크지 않은 것을 의미한다. 즉, 이와 같은 집단 특성은 본 연구에서 측정하고자 하는 주요 변인이 평균에 집중되어 성인애착과 자기효능감의 조절효과를 검증하는데 영향을 주었을 가능성이 있다.

본 연구를 통해 밝혀진 결과가 갖는 의의는 다음과 같다.

먼저, 기존의 직무 스트레스와 소진의 관계를 사무직 근로자를 대상으로 살펴보았다. 지금까지의 소진에 대한 연구의 대부분은 인력 서비스업 위주의 직종을 대상으로 진행되었으나, 본 연구에서는 직무 스트레스를 가장 많이 경험하며, 전체 직종 중 두 번째로 많은 근로자가 종사하는 것으로 보고(통계청, 2015; 통계청, 2016)된 사무직 근로자들을 대상으로 연구하였다. 따라서 본 연구는 사무직 근로자의 직무 스트레스와 소진을 연구함으로써 보다 많은 근로자가 종사하는 직종을 연구대상으로 설정하여 개인의 정신건강을 유지하고 기업의 생산성을 높이는데 의미 있는 연구의 기초자료가 될 수 있을 것으로 사료된다.

또한 개인의 성인애착과 자기효능감의 수준이 근로자의 소진에 영향을 미

치는지 살핀 연구라는 점에서 그 의의가 있다고 할 수 있다. 우선, 성인애착의 경우, 직장인의 스트레스 및 소진과의 관련성을 살핀 국내연구가 다소 부족하며, 자기효능감은 소진에 대한 조절효과가 다소 일관되지 않은 것으로 보고되고 있다. 또한 앞서 언급했듯이 직무 스트레스 및 소진을 다룬 국내 선행연구의 대부분 특정 직종(간호사, 상담사) 위주로 실시되었는데, 서비스업 종사자들의 업무환경의 특수성을 감안해볼 때, 보다 일반적인 업무환경에 종사하는 근로자에게도 기존의 선행연구에서 보고한 결과와 같은 맥의 결과가 나타나는지 확인할 필요가 있었기에, 이를 확인했다는 점에서 의미가 있다고 할 수 있다. 비록 직무 스트레스와 소진의 관계에서 성인애착과 자기효능감의 조절효과가 나타나지는 않았으나, 성인애착과 자기효능감이 소진에 미치는 유의미한 영향을 밝힐 수 있었다. 이는 성인애착과 자기효능감이 소진과 관련된 변인이며 기존 선행연구의 결과가 보다 일반적인 직종에 종사하는 개인에게도 유사하게 나타남을 확인함으로써, 후속 연구를 위한 기초자료의 역할을 할 수 있을 것으로 기대된다.

본 연구의 제한점 및 제언은 다음과 같다.

첫째, 본 연구의 표본에 대한 문제이다. 본 연구는 설문을 실시하는 과정에서 응답자의 거주지역을 확인하지 않아, 다양한 지역에 거주하는 표본을 고르게 수집했는지 확인하는데 제한이 있다. 또한 온라인으로 설문을 실시하였기에 상대적으로 온라인 설문에 익숙한 연령대의 비율이 높게 나타났으며, 담당업무 역시 비율이 고르지 않아 사무직 근로자의 특성으로 일반화하는데 제한이 있다. 따라서 추후 사무직 근로자를 대상으로 하는 연구에서는 이러한 제한점을 극복할 수 있도록 설문조사의 내용을 보충하고 보다 다양한 응답자가 설문에 응할 수 있는 방법을 강구해야 할 것이다.

둘째, 사용 척도가 다소 적절하지 않았다. 본 연구에서 자기효능감을 측정

하기 위해 사용한 자기효능감 척도(The Generalized Self-Efficacy Scale: GSS)는 일반적인 자기효능감을 측정한다. 이는 직장인의 스트레스와 소진을 살핀 본 연구의 취지와는 다소 맞지 않아, 연구결과에 영향을 주었을 것으로 사료된다. 따라서 직장인을 대상으로 하는 후속연구에서는 직무효능감(Job-Efficacy)을 측정할 수 있는 척도를 활용하기를 권한다.

셋째, 본 연구의 시점은 단일시점으로 측정된 횡단적 자료이다. 그러나 직무 스트레스로 인한 소진의 수준은 시간에 따라 변할 수 있다. 따라서 단일시점의 연구로는 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향이 정확히 반영되지 않았을 가능성이 있기에, 분명한 인과관계의 설정을 위해서라도 종단연구가 필요한 것으로 여겨진다.

넷째, 앞서 언급한 본 연구의 자료로 활용된 집단 특성의 문제이다. 자료 분석 결과, 본 연구에서 측정하고자 하는 주요 변인이 평균에 집중되어 있는 것으로 나타났다. 이는 연구결과에 영향을 줄 수 있기에, 후속연구에서는 자료수집에 있어 보다 다양한 대상을 수집하기 위한 노력이 강구되어야 할 것이다. 또한 이러한 집단의 특성이 본 연구대상으로 선정된 사무직 근로자 집단의 특성인지 신중하게 살피기 위하여, 담당업무 및 지역, 연령대 등이 고르게 수집될 수 있도록 하여야 할 것이다.

참 고 문 헌

- 강군생, 김정희 (2014). 간호사의 자기효능감과 집단효능감이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. **한국직업건강간호학회지**, 23(3), 123-133.
- 강동욱, 고상백, 김성아, 김수영, 김용진, 박정선, 성지동, 우종민, 장세진, 정진주, 정혜선, 조서일, 조정진, 채정오, 최봉규, 최수찬, 하미나 (2005). **직무 스트레스의 현대적 이해**. 서울: 고려의학.
- 강소영, 선우현 (2014). 놀이치료자의 자기효능감 및 역전이 관리 능력이 심리적 소진에 미치는 영향. **통합치료연구**, 6(1), 5-29.
- 강수진, 최영희 (2011). 성인애착이 대인관계 능력에 미치는 영향 : 정서 조절양식과 사회 불안을 매개변인으로. **인간발달연구**, 18(3), 53-68.
- 강아림 (2011). 음악치료사의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향. **한국음악치료학회지**, 13(1), 45-65.
- 고유경, 강경화 (2006). 일반간호사의 자기효능감, 집단효능감과 직무스트레스에 관한 연구. **간호행정학회지**, 12(2), 276-286.
- 구은미, 김관웅 (2005). 보육 프로그램의 질에 영향을 미치는 교사 관련 변인 분석. **열린육아교육연구**, 10(3), 139-157.
- 김금순 (2011). 자기효능감, 스트레스 대처능력 및 심리적 안녕감이 주관적 안녕감에 미치는 영향. 국제뇌교육종합대학원대학교 박사학위논문.
- 김광은 (2004). 성인 애착 유형과 요인에 따른 성격 특성 및 스트레스 대처 방식. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 16(1), 53-69.
- 김동률 (2009). 방송사 기자들의 심리적 탈진에 관한 연구. **한국방송학보**, 23(1), 7-49.
- 김동현, 조영채 (2012). 50인 이하 소규모 제조업 남성 근로자들의 직무 스트레스와 관련요인. **디지털융복합연구**, 10(10), 405-413.

- 김병수, 김정현 (2013). **스트레스 척도 핸드북**. 서울: 학지사.
- 김선희, 오경자, 박중규, 이은정 (2001). 애착유형에 따른 심리적 특성: 인지적 변인을 중심으로. **한국심리학회지: 임상**, 20(1), 105-119.
- 김성현. (2004). **친밀 관계 경험검사 개정판 타당화 연구: 확증적 요인분석과 문항반응을 중심으로**. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 김순애, 김수향 (2012). 영아반 보육교사의 교사효능감과 직무스트레스에 관한 연구. **한국보육지원학회지**, 10(6), 57-80.
- 김신향, 양윤서 (2015). 국내 간호사의 소진과 관련된 변인의 메타분석. **디지털융복합연구**, 13(8), 387-400.
- 김애순 (2005). **청년기 갈등과 자기이해**. 서울: 시그마프레스.
- 김영한, 추경진 (2010). 초등학교 특수학급 교사의 전문성 인식과 직무스트레스, 교사효능감과의 관계. **특수아동교육연구**, 12(4), 413-432.
- 김유선, 김명소, 한영석 (2013). 직장인의 직무소진에 대한 남녀 차이 분석. **한국심리학회지: 여성** 18(2), 317-337.
- 김은정, 권정혜 (1988). 우울증상과 관련된 대인관계 특성. **한국심리학회**, 17(1), 139-153.
- 김왕배, 이경용, 이가람 (2012). 감정노동자의 직무환경과 스트레스. **한국사회학**, 46(2), 123-149.
- 김정숙, 유금란 (2010). 전문상담교사의 역할갈등과 소진의 관계에서 전문직 정체성의 조절효과. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 22(1), 53-69.
- 김정휘, 김태욱(2006). **교사의 직무스트레스와 탈진: 교육의위기**. 서울: 박학사.
- 김정희, 박은옥 (2012). 임상간호사의 직무 스트레스와 자기효능감이 우울에 미치는 영향. **한국직업건강간호학회지**, 21(2), 134-144.

- 김지연, 심혜원 (2015). 불안정 성인애착이 관계중독에 미치는 영향. **한국 심리학회 학술대회 자료집**, 300.
- 김화연, 이형룡 (2012). 항공사 객실승무원의 지각된 사회적지지가 직무스트레스에 미치는 영향: 자아탄력성의 조절효과를 중심으로. **호텔경영학연구**, 21(2), 259-275.
- 권성현 (2008). 직무특성요인과 개인의 완벽주의가 직무소진에 미치는 영향: 자기 및 집단 효능감의 조절효과 중심으로. **한국공공관리학보**, 22(4), 307-328.
- 문희 (2010). 요양보호사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개효과. **한국지역사회생활과학회지**, 21(3), 341-350.
- 박상언 (2006). 직무요구-통제 모형에 의한 사원들의 직무소진(Job Burnout)에 관한 연구: 적극적 성격과 자기효능감 변수의 조절효과를 중심으로. **한국인사관리학회: 인사관리연구**, 30(2), 45-71.
- 박수경 (2014). 비정규직 근로자의 직무스트레스, 음주와 정신건강 간의 관계. **한국위기관리논집**, 10(12), 57-76.
- 박영신, 손주연, 송옥란 (2017). 성인의 스트레스, 사회적 지원과 대처: 자기효능감 수준별 분석. **한국심리학회지: 문화 및 사회문제**, 23(2), 295-332.
- 박은주(2009). 유아교사가 지각한 직무스트레스, 교사효능감, 사회적지지 및 조직효과성과의 관계. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 박은희, 최은실 (2014). 대학생의 애착불안정성이 자아존중감, 대인관계 및 대학생활 적응에 미치는 영향. **한국심리학회 학술대회 자료집**, 2014(1), 328-328.
- 박정하 (2016). 호텔종사원의 직무요구와 직무소진과의 관계에 자기효능감의 조절효과. **관광경영연구**, 20(2), 241-263.

- 박종주 (2015). 사회복지전담공무원의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향 : 직무스트레스 대처방식의 조절효과를 중심으로. **교류분석상담연구**, 5(1), 35-54.
- 박하영 (2015). 콜센터 상담원의 감정노동 수행전략이 소진에 미치는 영향: 회복 탄력성과 사회적 지지의 조절효과. 성신여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 박현주, 김봉환 (2010). 상담자의 성인애착유형과 자아탄력성 및 심리적 소진과의 관계. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료** 22(1), 33-52.
- 박혜주, 김윤영, 박기현, 이시우, 유종향 (2014). 연구직의 직무 스트레스 요인에 따른 피로, 삶의 질의 관계. **한국직업건강간호학회지**, 23(3), 171-179.
- 박희현, 오숙경 (2013) 청소년상담자의 자아탄력성과 자기효능감이 소진에 미치는 영향. **한국놀이치료학회지**, 16(2), 153-169.
- 배성희, 양난미 (2016). 대학생의 불안정 애착과 외로움과의 관계: 거절민 감성과 적극적 스트레스 대처의 매개효과. **상담학연구**, 17(3), 355-375.
- 서울경제 (2017. 7. 3). 사내칼럼: 긴 노동 VS 낮은 생산성. <http://www.sedaily.com/NewsView/1OIBZAIA0C>.에서 2017. 7. 9 자료 얻음.
- 서정민 (2012). R&D 연구원의 완벽주의가 소진에 미치는 영향: 자기효능감의 매개효과를 중심으로. **한국심리학회지: 사회문제**, 18(2), 261-278.
- 서지영, 김희정 (2011). 전문상담교사의 역할 수행에 대한 스트레스가 소진에 미치는 영향: 자기효능감과 사회적 지지의 조절효과. **교원교육**, 27(3), 221-250.
- 설경옥, 임정임 (2013). 청소년 동반자의 직무환경 스트레스와 심리적 소진

- 의 관계에서 집단 자존감과 소명의식의 매개효과 연구. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 25(2), 187-201.
- 성정아, 홍혜영 (2014). 대학생의 이성관계에서 불안정 성인애착이 친밀감 두려움에 미치는 영향: 거부민감성과 자기노출의 매개효과. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 26(2), 387-412.
- 송가미, 박희현 (2016). 직장인의 성인애착과 대인관계능력의 관계에서 대인 존재감의 매개효과. **인간발달연구**, 23(3), 113-131.
- 신명희, 서은희, 송수지, 김은경, 원영실, 노원경, 김정민, 강소연, 임호용 (2015). **발달심리학**(1판). 서울: 학지사.
- 신선임 (2015). 성인애착 유형에 따른 스트레스 대처방식 및 대학생활 적응. **청소년학연구**. 22(4), 1-21.
- 신혜린, 이기학 (2008). 성인애착과 성별에 따른 대학생 사회불안의 차이. **한국심리학회지: 일반**, 27(1), 139-159.
- 심수연, 김용수 (2015). 불안정 성인애착과 생활 스트레스의 관계: 회복탄력성의 매개효과. **상담학연구**, 16(5), 95-105.
- 안대회, 강미정, 박종철 (2012). 항공사 승무원들의 감정노동에 따른 직무 스트레스가 서비스제공수준 및 이직의도에 미치는 영향. **관광산업연구**. 6(1), 71-93.
- 안명희 (2010). 모의 불안정 성인애착과 심리적 통제: 모의 정서와 자아유능감의 매개효과. **한국심리학회지: 여성**, 15(4), 691-710.
- 안하얀, 서영석 (2010). 성인애착, 심리적 디스트레스, 대인관계문제. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 22(3), 575-603.
- 안현모, 양현교 (2011). 호텔종사원의 사회적 지지가 자기효능감 및 심리적 소진에 미치는 영향. **호텔관광연구**, 41, 122-136.
- 오은진, 성경미 (2011). 간호사의 성인애착유형에 따른 조직몰입, 직무만족

- 및 직무스트레스. **동서간호학연구지**, 17(2), 117-124.
- 옥원호 김석용 (2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 직무몰입에 관한 연구. **한국행정학보**, 35(4), 355-373.
- 유정희 (2010). 방송인의 감정노동과 직무스트레스가 심리적 안녕감과 소진에 미치는 영향. **심리행동연구**, 2(1), 97-114.
- 윤아랑, 정남운 (2011). 상담자 소진: 개관. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 23(2), 231-250.
- 윤희경, 윤희식 (2014). 성인애착이 대학생의 대인관계문제에 미치는 영향: 거부민감성의 매개효과. **사회과학논총**, 16, 75-100
- 이경란, 박영신, 한기혜 (2013). 교사와 일반직장인의 스트레스 원인, 대처, 직업선택 이유, 직무만족과 직업 목표 비교. **한국심리학회 학술대회 자료집**, (1), 325.
- 이귀선, 정남운 (2003). 성인애착 유형에 따른 정서조절 양식과 효과성의 차이. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 15(4), 779-793.
- 이명신(2004). 사회복지사의 소진과정모델. **한국사회복지학**, 56(4), 5-34.
- 이미라 (2011) 건설근로자의 직무 스트레스와 우울과의 관계. **한국산업간호학회지**, 20(3), 279-288.
- 이미라 (2012). 노인병원 간병인의 직무 스트레스와 소진이 이직의도에 미치는 영향. **한국직업건강간호학회지**, 21(3), 290-298.
- 이복임 (2009). 대인접객서비스 근로자의 성별 직무스트레스와 우울. **한국직업건강간호학회지**, 18(2), 232-241.
- 이샘, 최한나 (2012). 상담자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 자기위로능력의 조절효과. **인간이해**, 33(1), 123-137.
- 이안수 (2004). MBI-ES의 확인적 요인분석. **한국체육교육학회지**, 9(1),

126-135.

- 이영순, 김은정, 천성문 (2009). 청소년 동반자의 자기효능감, 직무환경, 사회적 지지가 심리적 소진에 미치는 영향. **교육실천연구**, 8(2), 179-195.
- 이옥인, 홍재영, 박은영 (2011). 특수교사의 직무 스트레스와 자기효능감의 관계. **특수아동연구** 13(3), 371-385.
- 이은지, 서영석 (2014). 성인애착이 대인관계 문제 및 심리 디스트레스에 미치는 영향: 자기자비와 낙관적 성향의 매개효과를 중심으로. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 26(2), 413-439.
- 이재창, 송관재, 이훈구 (1997). 직무스트레스와 조직몰입과의 관계에 대한 연구. **한국심리학회지: 산업 및 조직**. 10(1), 21-38.
- 이종목 (2008). **직무 스트레스의 이해와 관리전략**. 광주: 전남대학교출판부.
- 이주일 (2004). 노인의 대인애착 경향과 심리적 안녕감, 사회적 활동 및 지적 관계 추구. **한국심리학회지: 사회 및 성격**, 18(2), 11-29.
- 이주일, 강연옥, 박군석, 유경 (2009). 욕구충족 및 통제감 지각이 생애후기 성인의 대인애착 성향에 미치는 영향과 애착 선행변인. **한국심리학회지: 사회 및 성격**, 23(2), 81-101.
- 이주혜, 조영아 (2014). 성인애착과 대인관계능력 관계에서 공감의 매개효과. **상담학연구**, 15(2), 579-594.
- 이지영 (2009). 감정노동-소진과정에서 자기효능감의 조절효과. **인적자원관리연구**, 16(4), 237-260.
- 이혜수, 이희경 (2011). 초심상담자의 성인애착과 심리적 소진의 관계: 기본 심리적 요구 만족의 매개효과. **상담학연구**, 12(5), 1433-1449.
- 임성욱, 김현희 (2011). 요양보호사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 전문직 정체성의 조절효과. **한국사회복지행정학**, 13(3), 151-176.
- 임현정, 박경숙, 반효정, 이나래, 이윤미, 이은숙, 전지원, 하서인,

- (2017). 임상간호사의 감정노동과 사회적 지지가 소진에 미치는 영향. **디지털융복합연구**, 15(1), 255-266.
- 오은진, 성경미 (2011). 간호사의 성인애착유형에 따른 조직몰입, 직무만족 및 직무스트레스. **동서간호학연구지**, 17(2), 117-124.
- 장세진, 고상백, 강동목, 김성아, 강명근, 이철갑, 정진주, 조정진, 손미아, 채창호, 김정원, 김정일, 김형수, 노상철, 박재법, 우종민, 김수영, 김정연, 하미나, 박정선, 이경용, 김형렬, 공정옥, 김인아, 김정수, 박준호, 현숙정, 손동국 (2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. **대한직업환경의학회지**, 17(4), 297-317.
- 장혜란, 김정아. (2017). 의학도서관 사서들의 직무 소진에 관한 연구. **한국문헌정보학회지**, 51(1), 245-269.
- 장휘숙(1997). 청년기의 애착과 자아존중감 및 자기효능감의 관계. **인간발달연구** 4(1), 88-106.
- 정혜경, 하영미, 박현주 (2014). 교정공무원의 근로환경과 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향. **교정복지연구**. 32, 111-138.
- 조완행, 김병석, 최희철 (2014). 콜센터 종사자의 성인애착과 직무소진의 관계에서 자기효능감의 매개효과. **상담학 연구**, 15(4), 1457-1474.
- 조행난, 김수진 (2014). 응급실 간호사의 업무 스트레스, 강인성 및 소진간의 관계. **한국직업건강간호학회지**, 23(1), 11-19.
- 조현주, 박경애 (2007). 교사의 정서지능과 자기 효능감에 따른 심리적 소진의 차이. **한국교원교육연구**, 24(1), 251-270.
- 조화진, 서영석 (2011). 성인애착과 심리적 디스트레스의 관계: 부적응적 완벽주의와 기본 심리적 욕구만족의 매개효과. **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 23(2), 471-490.
- 최동희 (2014). 항공사 종사자의 직무 스트레스가 소진에 미치는 영향. **관광연구**

구, 29(5), 23-39.

최성진 (2006). **사회복지사의 소진에 미치는 요인**. 서강대학교 신학대학원 석사학위논문.

최영아, 박경 (2017). 불안정 성인애착과 결혼 불만족 간의 관계: 자기대상과 정신화의 매개효과. **한국심리치료학회지**, 9(1), 49-79.

최태진 (2014). 교사 소진에 대한 보호요인으로서의 교사효능감과 집단적 자기존중감의 영향 비교. **수산해양교육연구**, 26(3), 510-524.

최현경, 양승경, 하영미 (2016). 보건소 보건의료직 종사자들의 감정노동, 자기효능감 및 소진의 관계. **한국직업건강간호학회지**, 25(1), 75-82.

통계청(2015)<http://kosis.kr/search/search.do> 에서 2017. 12. 10 자료 얻음.

통계청 (2016). 2016년 스트레스 정도: 직장생활. <http://kostat.go.kr> 에서 2017. 7. 9 자료 얻음(20세 이상의 성인으로 제한하여 반영함).

통계청 (2016). 기대수명. <http://kostat.go.kr> 에서 2017. 11.3 자료 얻음.

프라임경제 (2016. 4. 6). 직장인, 대인관계로 스트레스 가장 많이 받아. <http://www.newsprime.co.kr/news/article.html?no=333449>에서 2017. 7. 10 자료 얻음.

한광현 (2005a). 근로자의 성향적 특성과 직무소진의 관계: 자기효능감의 조절효과를 중심으로. **대한경영학회지**, 18(2), 531-555.

한광현 (2005b). 자기 효능감 및 집단효능감이 호텔 근로자의 소진과정에 미치는 조절효과. **호텔경영학연구**, 14(2), 63-87.

한아름, 오인수 (2014). 학교 상담자의 직무스트레스와 심리적 소진의 관계에서 정서지능의 조절효과. **교원교육**, 30(2), 227-251.

홍길희, 정혜진(2013). 유아교사의 직무스트레스 및 우울이 직무소진에 미치는 영향. **한국보육지원학회: 한국보육지원학회지**, 9(1)호, 263-280.

- 황인희, 이영호 (2012). 경찰공무원의 직무스트레스 및 외상스트레스가 소진에 미치는 영향. **한국심리학회**, 31(4), 1115-1138.
- 황혜자, 최윤화 (2003). 부모의 양육태도가 아동의 자기효능감과 학업성취에 미치는 영향. **사회과학논집**. 22, 285-304.
- 황하정, 박진원, 최선영, 김시현, 김시영, (2015). 언어재활사의 직무스트레스와 소진. **한국언어치료학회: 언어치료연구**, 24(4), 215-224.
- Ainsworth, M. D. S. (1973). The development of infant-mother attachment. *Review of Child Development Research*, 4, 1-94.
- Bandura, A. (1978). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Advances in Behaviour Research and Therapy*, 1(4), 139-161.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*, New York: W. H. Freeman.
- Bandura, A. (2004). **변화하는 사회 속에서의 자기효능감** (윤운성, 정 정옥, 가경신 공역). 서울: 학지사, (원전은 1995년에 출판).
- Bartholomew, K., & Horowitz, L. M. (1991). Attachment styles among young adults: A test of a four-category model. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61(2), 224-226.
- Bataille, S. (2015). **번아웃 회사는 나를 다 태워 버리라고 한다** (배영란 역). 서울: 착한책가게, (원전은 2013에 출판).
- Bauer, J. (2015). **왜 우리는 행복을 일에서 찾고, 일을 하며 병들어갈까** (전진만 역). 서울: 책세상, (원전은 2013에 출판).
- Bowlby, J. (2014). **존 볼비의 안전기지: 애착이론의 임상적 적용** (김수임, 강예리, 강민철 공역). 서울: 학지사, (원전은 1988년에 출판).
- Brennan, K.A., Clark, C. L., & Shaver. P. R. (1998). Self-report

- measurement of adult attachment: An integrated interview. In J. A. Simpson & W. S. Rholes. *Attachment theory and close relationships*. New York: Guilford Press.
- Brewer, E. W., & Clippard, L. F. (2002). Burnout and Job Satisfaction among Student Support Services Personnel. *Human Resources Development Quarterly, 13*, 169-186.
- Cantazaro, A., & Wei, M. (2010). Adult Attachment, Dependence, Self Criticism, and Depressive Symptoms: A Test of a Mediational Model. *Journal of personality, 78*(4), 1135-1162.
- Cohen, J. (1992). A power primer. *Psychological bulletin, 112*(1), 155-159.
- Collins, N. L., & Read, S. J. (1990). Adult attachment, working models, and relationship quality in dating couples. *Journal of personality and social psychology, 58*(4), 644-663.
- 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.
- Curran, P. J., West, S. G., & Finch, J. F. (1996). The robustness of test statistics to nonnormality and specification error in confirmatory factor analysis. *Psychological Methods, 1*(1), 16-29.
- Densten, I. L. (2001). Re-thinking Burnout. *Journal of Organizational Behavior, 22*(8), 833-847.
- Ferriero, D. S., & Powers, K. A. (1982). Burnout at the Reference Desk. *RQ, 21*(3): 274-279.
- Fraley, R. C., & Waller, N. G. (1998). Adult attachment patterns: A test of the typological model. In J. A. Simpson, & W. S. Rholes

- (Eds.), *Attachment Theory and Close Relationships*, 77-114. New York, NY: Guilford Press.
- Friedman, I. A. (2003). Self-efficacy and burnout in teaching: The importance of interpersonal relations efficacy. *Social Psychology of Education*, 6, 191-215.
- Hawkins, A. C., Howard, R. A., & Oyeboode, J. R. (2007). Stress and coping in hospice nursing staff: The impact of attachment styles. *Psycho-Oncology*, 16, 563-572.
- Hazan, C., & Shaver, P. (1987) Romantic love conceptualized as an attachment process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(3), 511-524.
- Holmes, J. (2005). **존 볼비와 애착이론** (이경숙 역). 서울: 학지사, (원전은 1993에 출판).
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits-self esteem, generalized self efficacy, locus of control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86 (1), 80-92.
- Lason, L. M., & Daniels, J. A. (1998). Review of the counseling self-efficacy literature. *The Counseling Psychologist*, 26, 179-218.
- Lason, L. M., & Daniels, J. A. (2001). The Impact of Performance Feedback on Counseling Self-Efficacy and Counselor Anxiety. *Counselor: Education and Supervision*, 41(2), 120-130.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. *New York*.

- Maslach, C., Schaufeli, W. B. and Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1): 397-422.
- Parker, D. F., & DeCottis, T.A.(1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational behavior and Human Performance*, 2, 160-177.
- Pines, A. M. (2004). Adult attachment styles and their relationship to burnout: a preliminary, cross-cultural investigation. *Work & Stress*, 18(1), 66-80.
- Pines, A. M., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences* 39, 625 - 635.
- Ronen, S., & Mikulincer, M. (2009). Attachment orientations and job burnout: The mediating roles of team cohesion and organizational fairness. *Journal of Social and Personal Relationships*, 26, 549-567.
- Schaufeli, W. B. (2003). Burnout and reciprocity: towards a dual-level social exchange model. *Work & Stress*, 10(3), 225-237.
- Seligman, M. E. P. (1998). *Learned optimism*. New York: Pocket Books.
- Shaver, P. R., & Mikulincer, M. (2002). Attachment-related psychodynamics. *Attachment and Human Development*, 4, 133-161.
- Silvia, S. (2015). New frontiers and applications of attachment theory. *Frontiers in Psychology*, 6.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4356001/>에 서 2017. 12. 7 자료 얻음.
- Togia, A. (2005). Measurement of Burnout and the Influence of

Background Characteristics in Greek Academic Librarians. *Library Management*, 26(3), 130-138.

Wei, M., Russell, D. W., & Zakalik, R. A. (2005). Adult attachment, social self-efficacy, selfdisclosure, loneliness, and subsequent depression for freshman college students: A longitudinal study. *Journal of Counseling Psychology*, 52, 602-614.

Zellars, K. L., Perrewe, P. L., & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology*, 30, 1570-1598.

ABSTRACT

Relationship Between Job Stress and Burnout :The Moderating Effects of Adult Attachment and Self-Efficacy

Lee, Sangyeon

Department of Psychology

The Graduate school of

Sungshin Women's University

The purpose of this study was to investigate the moderating effects of adult attachment and self-efficacy on the effects of job stress on burnout among office workers. The total of 355 cases participated in this study. Participants completed the self-reported questionnaires such as demographic information, Korean Occupational Stress Scale-Short Form(KOSS-SF), Maslach Burnout Inventory(MBI), Experiences in Close Relationships Revised(ECR-R), The Generalized Self-Efficacy Scale(GSS). Only 352 cases of office workers were chosen for data analysis. The data was were analyzed using SPSS 23.0 programs, descriptive statistic analysis, *t*-test, one-way ANOVA, Pearson's correlation analysis, linear Regression, hierarchical linear Regression.

The result of this study are as follows. First, t-test and one-way ANOVA were used to examine that there were significant differences regarding demographical factors. Result are statistically significant in some differences.

Second, result of correlational analysis revealed that there were significant correlations among variables. Both job stress and adult attachment were positively correlated with burnout and self-efficacy was negatively correlated with burnout.

Third, to examine how adult attachment moderates the job stress on burnout, the hierarchical regression analysis was used. Results revealed that no moderation effect of adult attachment was found on the relationship between job stress and burnout.

Forth, to examine how self-efficacy moderates the job stress on burnout, the hierarchical regression analysis was used. Results revealed that no moderation effect of self-efficacy was found on the relationship between job stress and burnout. Finally, the implications and limitations of this study and future research directions are discussed.

Key word : Job stress, Burnout, adult attachment, anxiety attachment, avoidance attachment, self-efficacy

부 록

부록 1. 직무 스트레스 척도

부록 2. 소진 척도

부록 3. 성인애착 척도

부록 4. 자기효능감 척도

부록 5. 기초 설문지

부록 1. 직무 스트레스 척도(KSOS 단축형)

번	문항내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
01	나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
02	업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
03	업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	1	2	3	4
04	여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
05	내 업무는 창의력을 필요로 한다.	1	2	3	4
06	내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	1	2	3	4
07	작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	1	2	3	4
08	나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	1	2	3	4
09	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 이해해 주는 사람이 있다.	1	2	3	4
12	직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
13	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	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
17	일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	1	2	3	4

18	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나의 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	1	2	3	4
19	내 사정을 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 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1	2	3	4
23	직장 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
24	남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4

부록 2. 소진척도

문 번	문 항 내 용	전 혀 아 니 다	약 간 아 니 다	보 통 이 다	약 간 그 렇 다	매 우 그 렇 다
01	나는 일 때문에 정신적으로 지쳐 있다고 느낀다.	1	2	3	4	5
02	나는 하루 일을 마칠 때 진이 빠졌다는 느낌이 든다.	1	2	3	4	5
03	나는 아침에 일어나서 오늘도 일을 해야 한다고 생각하면 피로감이 밀려온다.	1	2	3	4	5
04	나는 직장동료의 감정을 쉽게 이해할 수 있다.	1	2	3	4	5
05	내가 일부 직장동료를 마치 생명이 없는 물건처럼 대하고 있다고 느낀다.	1	2	3	4	5
06	하루 종일 사람을 대하며 일을 한다는 것은 내게 중압감을 준다.	1	2	3	4	5
07	나는 직무상에서 내 일과 관련된 문제를 매우 효과적으로 다룬다.	1	2	3	4	5
08	나는 일 때문에 완전히 감정이 메말라 있다고 느낀다.	1	2	3	4	5
09	나는 내 일을 통해서 다른 사람들의 삶에 긍정적인 영향을 주고 있다고 느낀다.	1	2	3	4	5
10	이 직업을 가진 이후로 나는 사람들에게 점점 무감각해졌다.	1	2	3	4	5
11	나는 직업으로 인해 내 감정이 메말라질까봐 걱정된다.	1	2	3	4	5
12	나는 내가 매우 활기차다고 느낀다.	1	2	3	4	5

13	나는 내 직업으로 인해 좌절감을 느낀다.	1	2	3	4	5
14	나는 지나치게 힘들게 일하고 있다고 느낀다.	1	2	3	4	5
15	나는 직장동료에게 무슨 일이 일어나든 별로 개의치 않는다.	1	2	3	4	5
16	사람들을 직접적으로 대하며 일하는 것은 나에게 많은 스트레스를 준다.	1	2	3	4	5
17	나는 직장동료와 함께 있을 때 편안한 분위기를 쉽게 조성할 수 있다.	1	2	3	4	5
18	나는 직장동료와 친밀하게 일 한 뒤에 보람을 느낀다.	1	2	3	4	5
19	나는 이 직업을 통해 가치 있는 많은 것들을 성취해왔다.	1	2	3	4	5
20	나는 요즘 벼랑 끝에 몰려 있다고 느낀다.	1	2	3	4	5
21	나는 내 일과 관련된 감정적인 문제들을 매우 차분하게 처리한다.	1	2	3	4	5
22	나는 직장동료가 자신의 잘못으로 발생한 문제에 대해 책임의 일정 부분을 내게 돌리고 있다고 느낀다.	1	2	3	4	5

부록 3. 성인애착 척도

번	문항 내용	전혀 아니다	약간 아니다	보통이다	약간 그렇다	매우 그렇다
01	다른 사람들과 지나치게 가까워지는 것을 원치 않는 편이다.	1	2	3	4	5
02	때로 다른 사람들은 분명한 이유 없이 나에게 대한 그들의 감정을 바꾸곤 한다.	1	2	3	4	5
03	다른 사람들과 가까워지는 것은 비교적 쉽다.	1	2	3	4	5
04	다른 사람들이 내게 가까워지려고 하면 불편하다.	1	2	3	4	5
05	다른 사람들에게 모든 것을 다 이야기한다.	1	2	3	4	5
06	다른 사람들은 내가 화나있을 때만 나에게 주목하는 것 같다.	1	2	3	4	5
07	다른 사람들은 나와 내 욕구를 잘 이해한다.	1	2	3	4	5
08	버림받을까봐 걱정하는 일은 별로 없다.	1	2	3	4	5
09	다른 사람들과 여러 가지에 대해 의논한다.	1	2	3	4	5
10	내가 다른 사람들에게 관심을 갖는 것만큼, 그들도 내게 관심을 가져주지 않을까봐 걱정한다.	1	2	3	4	5
11	다른 사람들에게 내 마음 속 깊은 감정을 드러내는 것을 원치 않는 편이다.	1	2	3	4	5
12	다른 사람들의 기대에 못 미칠까봐 걱정된다.	1	2	3	4	5
13	다른 사람들이 내가 얻고자 하는 애정과 지지를 보내주지 않을 때는 화가 난다.	1	2	3	4	5
14	내가 다른 사람들에게 호감을 표현했을 때, 그들이 나에게 대해 같은 감정이 아닐까봐 걱정된다.	1	2	3	4	5
15	다른 사람들이 나를 진심으로 사랑하지 않을까봐 자주 걱정한다.	1	2	3	4	5
16	다른 사람들에게 속내를 털어놓는 것이 편하지 않다.	1	2	3	4	5
17	다른 사람들은 내가 내 자신에 대해서 회의를 하게 만든다.	1	2	3	4	5

18	필요할 때 다른 사람들에게 의지하는 것은 도움이 된다.	1	2	3	4	5
19	다른 사람들을 의지하는 것이 어렵다.	1	2	3	4	5
20	내가 다른 사람들에게 갖는 호감만큼 그들도 내게 강한 호감을 가지기를 원한다.	1	2	3	4	5
21	다른 사람들과의 대인관계에 대해 걱정이 많다.	1	2	3	4	5
22	매우 가까워지고 싶은 나의 욕구 때문에 사람들이 내게서 멀어지기도 한다.	1	2	3	4	5
23	다른 사람들이 나를 떠날까봐 걱정하는 일은 거의 없다.	1	2	3	4	5
24	다른 사람들은 내가 바라는 만큼 나와 가까워지려고 하지 않는다.	1	2	3	4	5
25	다른 사람들이 잠시 떠나있으면 그들이 나 아닌 누군가에게 관심을 갖게 될까봐 걱정한다.	1	2	3	4	5
26	다른 사람들의 사랑을 잃을까봐 두렵다.	1	2	3	4	5
27	다른 사람들과 가깝게 지내는 것이 매우 편하다.	1	2	3	4	5
28	다른 사람들에게 다정하게 대하는 것은 쉬운 일이다.	1	2	3	4	5
29	다른 사람들에게 의지하는 것이 편하게 느껴진다.	1	2	3	4	5
30	다른 사람들에게 의지하는 것은 쉬운 일이다.	1	2	3	4	5
31	다른 사람들이 나와 함께 있기를 원하지 않을까봐 자주 걱정한다.	1	2	3	4	5
32	다른 사람들과 가까워지는 것은 어렵지 않다.	1	2	3	4	5
33	내 문제나 걱정거리를 보통 다른 사람들과 의논한다.	1	2	3	4	5
34	사적인 생각과 감정을 다른 사람들과 나누는 것을 편안하게 느낀다.	1	2	3	4	5
35	다른 사람들이 내게 너무 가까워지려고 하면 불안하다.	1	2	3	4	5
36	일단 다른 사람들이 나에 대해 알게 되면, 그들이 있는 그대로의 내 모습을 좋아하지 않을까봐 두렵다.	1	2	3	4	5

부록 4. 자기효능감 척도

번	문항내용	전혀 아니다	아 니다	약 간 아 니 다	보 통 이 다	약 간 크 레 다	크 레 다	매 우 크 레 다
01	나는 때때로 어려운 과업을 하는 것을 피한다.	1	2	3	4	5	6	7
02	나는 매우 과단성이 있다.	1	2	3	4	5	6	7
03	나는 한 번 마음먹은 일은 꼭 해야 직성이 풀린다	1	2	3	4	5	6	7
04	나는 자신감이 아주 많다.	1	2	3	4	5	6	7
05	나는 도전을 받을 때 더 잘한다.	1	2	3	4	5	6	7
06	나는 보통 일을 스스로 결정해서 많이 처리한다.	1	2	3	4	5	6	7
07	나는 때때로 노력해도 소용이 없는 일이 있다고 생각한다.	1	2	3	4	5	6	7
08	나는 다른 사람들보다 두려움을 많이 느낀다.	1	2	3	4	5	6	7
09	나는 많은 문제를 갖고 있지만 결국에는 모두 해결될 것이다.	1	2	3	4	5	6	7
10	나는 결심한 일에 관해서는 어떠한 노력이라도 계속할 수 있다.	1	2	3	4	5	6	7
11	나는 결심한 것을 실행하려고 노력한다면 불가능한 것은 없다고 생각한다.	1	2	3	4	5	6	7
12	나는 상황이 어렵게 보일 때, 노력하면 나아질 것이라고 느낀다.	1	2	3	4	5	6	7
13	나는 일을 시작할 때 내 생각이 실현될 것이라고 생각한다.	1	2	3	4	5	6	7

14	“처음 시도해서 성공하지 못했다면, 다시 시도하면 될 것이다.” 라는 문장에 동의한다.	1	2	3	4	5	6	7
15	내가 원하는 것이 어려운 것일 때, 나는 더 열심히 노력한다.	1	2	3	4	5	6	7
16	나는 몇 가지 일에서 아주 뛰어나다.	1	2	3	4	5	6	7
17	나는 다른 사람들보다 의지력이 강하다.	1	2	3	4	5	6	7
18	나는 과업을 완수하기 위해서 신체적인 불편함을 견딘다. 왜냐하면 포기하는 것이 싫기 때문이다.	1	2	3	4	5	6	7

부록 5. 기초 설문지

1. 귀하의 성별은?

- (1) 여성 () (2) 남성 ()

2. 귀하의 해당 연령은?

- (1) 20대: 만 20-29세 () (2) 30대: 만 30-39세 ()
(3) 40대: 만 40-49세 () (4) 50대: 만 50-59세 ()

3. 귀하의 교육정도는?

- (1) 고졸 () (2) 전문대졸 () (3) 대졸 () (4) 대학원이상 ()

4. 귀하의 담당 업무는?

- (1) 기획, 설계 () (2) 인사, 노무 () (3) 홍보, 광고 ()
(4) 재무, 회계, 세무, 법무 () (5) 연구개발 ()
(6) 총무, 경영지원/관리 () (7) 기타 ()

5. 귀하의 주된 주 평균노동시간은?

- (1) 30시간 미만 (2) 30~40시간 (3) 41~49시간 (4) 50시간 이상

6. 귀하의 월평균 수입은?

- (1) 50만원 미만 () (2) 50-100만원 () (3) 100-200만원 ()
(4) 200-300만원 () (5) 300-400만원 () (6) 400만원 이상 ()