



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](#)

2023년 2월

박사학위 논문

가족친화 조직지원, 상사지원이  
직무소진에 미치는 영향:  
번영감의 매개효과,  
직업소명의식의 조절효과

조선대학교 대학원

경영학과

심 미 라

가족친화 조직지원, 상사지원이  
직무소진에 미치는 영향:  
번영감의 매개효과,  
직업소명의식의 조절효과

The Effect of Perceived Family-Friendly  
Organizational Support and Supervisor's Support on  
Job Burn-out: Thriving at Work as A Mediator,  
Job Calling as A Moderator

2023년 2월 24일

조선대학교 대학원

경영학과

심 미 라

가족친화 조직지원, 상사지원이  
직무소진에 미치는 영향:  
번영감의 매개효과,  
직업소명의식의 조절효과

지도교수 조 윤 형

이 논문을 경영학 박사학위 신청 논문으로 제출함  
2022년 10월

조선대학교 대학원

경영학과

심 미 라

## 심미라의 박사학위 논문을 인준함.

위원장    청주대학교    교수        최우재     (인)

위    원    조선대학교    교수        정진철     (인)

위    원    조선대학교    교수        장용선     (인)

위    원    조선대학교    교수        손수진     (인)

위    원    조선대학교    교수        조윤희     (인)

2023년 1월

조선대학교 대학원

## 목 차

제 I 장 서 론 .....	1
제1절 연구배경 및 연구 목적 .....	1
1. 연구배경 .....	1
2. 연구목적 .....	7
제2절 논문의 구성 및 방법 .....	9
제 II 장 이론적 배경 .....	11
제1절 가족친화 조직지원, 상사지원 .....	11
1. 가족친화 조직지원, 상사지원의 개념 .....	11
2. 가족친화 조직지원, 상사지원 연구동향 .....	14
제2절 번영감 .....	19
1. 번영감의 개념 .....	19
2. 번영감의 연구동향 .....	22
제3절 직업소명의식 .....	28
1. 직업소명의식의 개념 .....	28
2. 직업소명의식 연구동향 .....	32
제4절 직무소진 .....	36
1. 직무소진의 개념 .....	36
2. 직무소진 연구동향 .....	40
제 III 장 연구모형 설계 및 연구방법 .....	45
제1절 연구모형 설계와 연구가설 .....	45
1. 연구모형 설계 .....	45
2. 연구가설 .....	47
제2절 변수의 조작적 정의와 측정 .....	55

1. 가족친화 조직지원 .....	55
2. 가족친화 상사지원 .....	56
3. 직업소명의식 .....	58
4. 번영감 .....	59
5. 직무소진 .....	60
제3절 연구방법과 표본구성 .....	62
1. 연구방법 및 설문지 구성 .....	62
2. 표본의 분포 .....	65
제IV장 실증분석 결과 .....	67
제1절 타당도와 신뢰도 .....	67
1. 타당도 .....	67
2. 신뢰도 .....	70
제2절 기술통계량과 상관관계 .....	71
1. 변수들의 평균과 표준편차 .....	71
2. 변수들의 상관관계 .....	72
제3절 실증분석 결과 .....	74
1. 직접효과 가설검증 .....	74
2. 매개효과 가설검증 .....	76
3. 조절효과 가설검증 .....	77
4. 조절된 매개효과 가설검증 .....	79
5. 가설검증 결과 요약 .....	80
제V장 결 론 .....	82
제1절 연구결과 요약 및 의의 .....	82
제2절 연구의 한계 및 제언 .....	86

<참고문헌> ..... 88  
<설문지> ..... 110



## 표 목 차

<표 2-1> 직업소명의식에 대한 연구자별 정의 .....	29
<표 3-1> 가족친화 조직지원 설문문항 .....	55
<표 3-2> 가족친화 상사지원 설문문항 .....	57
<표 3-3> 직업소명의식 설문문항 .....	58
<표 3-4> 번영감 설문문항 .....	59
<표 3-5> 직무소진 설문문항 .....	60
<표 3-6> 설문의 구성 .....	63
<표 3-7> 인구통계 분포 .....	65
<표 4-1> 확인적 요인분석 결과(2차) .....	68
<표 4-2> 신뢰도 결과 .....	70
<표 4-3> 평균, 표준편차 결과 .....	71
<표 4-4> 상관관계 결과 .....	72
<표 4-5> 가족친화 조직지원, 상사지원이 번영감에 미치는 영향 .....	74
<표 4-6> 번영감이 직무소진에 미치는 영향 .....	75
<표 4-7> 번영감의 매개효과 .....	76
<표 4-8> 직업소명의식의 조절효과 .....	77
<표 4-9> 조절된 매개효과 .....	79
<표 4-10> 연구가설 검증결과 .....	80

## 그림 목차

<그림 2-1> 번영감의 선행변수와 결과변수 .....	23
<그림 2-2> Maslach의 소진단계 모형 .....	41
<그림 2-3> 직무소진의 4단계 과정 .....	42
<그림 3-1> 연구모형 .....	45
<그림 4-1> 직업소명의식의 조절효과 .....	78

## ABSTRACT

### The Effect of Perceived Family-Friendly Organizational Support and Supervisor's Support on Job Burn-out: Thriving at Work as A Mediator, Job Calling as A Moderator

Sim Miira

Advisor : Prof. Cho Yoonhyung, Ph.D.

Department of Business Administration

Graduate School of Chosun University

This study attempted to examine the influence of family-friendly organizational support and family-friendly commercial support in terms of work-life balance for medical personnel in hospitals. Reflecting job calling, prosperity, and job burnout, family-friendly organizational support and family-friendly boss support were explained as a sense of prosperity, and the context of lowering job burnout was explained as a sense of job burnout.

A total of 249 surveys were conducted on nursing workers working at hospitals in Gwangju Metropolitan City and Jeollanam-do, administrative and medical engineers other than nursing workers, to verify the hypothesis of occupational effect, mediating effect, control effect, and controlled mediating effect.

The analysis results of this study are summarized as follows. First, family-friendly commercial support had a significant positive (+) influence on

the sense of prosperity. However, family-friendly organizational support did not have a significant influence on the sense of prosperity. Second, the sense of prosperity showed a significant negative (-) influence on job burnout.

Third, based on the relationship between family-friendly organizational support, boss support and prosperity, and the relationship between prosperity and job exhaustion, the relationship between family-friendly boss support and job exhaustion was examined. However, there was no mediating effect of a sense of prosperity in the relationship between family-friendly organizational support and job burnout.

Fourth, the moderating effect of the sense of occupational calling was shown in the relationship between prosperity and job burnout. In other words, when the sense of occupational calling was high, the influence of wealth (-) in which the sense of prosperity lowered job burnout was higher.

Finally, in relation to the moderated mediation considering both the mediating effect of prosperity and the moderating effect of vocational calling, the mediating effect of prosperity was being adjusted to the vocational calling consciousness in the relationship between family-friendly supervisory support and job burnout. In other words, the mediating effect of a sense of prosperity was higher when the sense of occupational calling was high.

Key word: Family-Friendly Organizational Support, Supervisor's Support,  
Job Burn-out, Thriving at Work, Job Calling

# 제 I 장 서 론

## 제1절 연구배경 및 연구목적

### 1. 연구배경

직무소진(burn out)은 간호사 및 의료기사들에게 미치는 영향력이 크다는 점에서 중요한 연구주제이다(이은영·강현숙, 2020). 최근 COVID-19로 인하여 중요성은 더욱 커지고 있다. COVID-19 이전에도 간호사들의 경우 3교대 근무의 지속 등 과중한 근무시간으로 인하여 직무수행에 대한 스트레스가 장기간 누적되어 부정적인 영향력(예, 이직)이 나타나고 있었다.

직무소진이란 조직구성원들이 직장생활 중에 만성적인 스트레스로 인하여 발생하는 신체, 정서, 및 정신적으로 탈진된 상태로서(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001) 간호사들은 직무소진이 높은 직업 중 하나로 확인되고 있다. 특히 전 세계적으로 급속히 추진되어 온 병원의 경쟁력 제고 측면을 반영한 구조조정 과정에서 더욱 악화되고 있는 간호사 인력 부족과 같은 조직요인에 영향을 규명한 연구들의 경우 결과변수의 하나로 간호사의 소진을 제시하고 있다(박동수·홍춘철·정성한, 2007).

직무소진은 신체적, 정신적 증상은 물론 감정고갈, 비인격화, 개인성취감 저하와 업무판단 불능, 대상자에 대한 무관심, 의욕 상실로 이어지면서 의료서비스의 질적 저하를 초래하게 되어, 결국 병원에서 근무하고 있는 인력들로 하여금 자신이 맡은 업무에 불만족할 뿐만 아니라 병원성과에도 악영향을 미치게 된다(양야기, 2011).

최근 간호사들에 대한 연구들에서 있어서 간호사의 직무소진에 미치는 주요한 선행변수들을 규명하려는 노력이 이루어졌다. 주요 선행변수들은 동료지지(김

소정·정귀임, 2022) 뿐만 아니라 회복탄력성(김명희·유혜숙, 2022; 신록·백혜진·안다빈, 2021), 간염관리 피로도(진선화·이미향·최미정, 2021) 등을 제시하고 있다. 그 중 가장 중요한 요인으로 제시되는 것은 직무스트레스(김남희·박선영, 2020)로서 직무에 대한 과중한 스트레스가 직무소진으로 이어진다는 것을 규명하려는 노력에 집중되어져 왔다.

간호사의 직무소진의 중요한 선행변수에 초점을 둔 연구는 직무-요구 자원모델(Job Demand-Resources Model: Demerouti, Nachreiner, Bakker & Schaufeli, 2001)로 설명할 수 있는데 직무요구는 직무를 수행하는데 있어서 신체적, 사회적 또는 조직적 측면에서 요구되는 노력을 의미한다. 예를 들어 업무량, 감정적 요구, 감정 부조화, 조직변화 등이 포함된다. 반면에 직무자원에는 직무수행에 대한 자율성뿐만 아니라 사회적 지지 등을 제시할 수 있다. 그 외에 Bakker, Demerouti, Xanthopoulou & Schaufeli(2007)은 추가로 개인자원의 역할을 강조하여 조직기반 자아존중감, 낙관주의, 회복탄력성 등을 직무자원을 포함하고 있다.

이를 토대로 보면 기존 간호사들에 대한 직무소진 연구들은 직무에 대한 요구차원에서 직무수행에 따르는 스트레스를 직무요구로 보고 이러한 직무요구 수준이 높아질수록 직무소진이 더 높아진다는 것으로 설명할 수 있다.

그러나 간호사의 직무소진을 낮출 수 있는 직무자원 측면에서의 접근은 부족한 편으로 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 직무자원 측면에서 중요한 조직과 상사의 지지가 반영된 가족친화 조직지원(FFOS: family friendly organizational support)과 가족친화 상사지원(FFSS: family friendly supervisor support)의 역할을 살펴보고자 한다. 무엇보다 간호 인력의 경우 여성인력이 대부분을 차지하고 있다는 점에서 일-삶의 균형을 위한 가족친화 조직지원과 상사지원이 의미를 갖고 있다고 판단하였기 때문이다.

본 연구의 대상인 병원에서 간호사, 의료기사 등 의료분야 조직구성원들에 대한 인력관리는 안정적인 보건의료 체계를 마련하도록 하며, 특히 의료를 통한 서비스 제공의 질 관리를 위해 필수적으로 요구된다. 간호사, 의료기사 들은 병원

에서 환자를 접하는 중요한 전문 인력이며, 국민의 건강을 책임지고 효과적이며 안전한 의료서비스를 제공하는 핵심인력으로 볼 수 있다. 간호사, 의료기사들에 있어서도 가족친화의 문제는 중요성을 갖는다(김일옥·김순행·노현승, 2021).

가족친화를 위한 일-삶의 균형의 적용은 여성의 사회진출 측면에서 시작되었다고 볼 수 있는데 가족친화의 경우 여성에 대한 지원 측면뿐만 아니라 남성에 대한 지원 측면도 함께 고려되고 있다. 특히 병원에서의 간호사들의 경우 남성간호사들이 비중이 증가되는 추세이지만 대체로 여성들이 절대다수를 차지하고 있으며, 의료기사들 역시 여성의 비중이 높은 편이다.

과거에 비해 가족친화에 대한 관심은 더욱 확대되어 왔는데 여성의 사회적 진출 확대와 권리의 신장에 의한 인구통계학적 변화에 따른 노동인력과, 일과 삶에 대한 조직구성원의 인식이 변화되어 왔으며 이러한 맥락을 잘 반영할 수 있는 간호사, 의료기사 등 의료 인력들에게 가족친화를 위한 조직과 상사의 지원의 의미는 크다고 판단된다.

무엇보다 정부는 2007년 「가족친화사회 환경 조성법」 개정 및 「일 가정 양립 지원법과 남녀고용평등」 제정을 통하여 일-가정 양립 정책을 펼치면서 이를 근거로 조직들도 규정 및 제도를 만들어 가고 있다. 가족친화 관련 정책과 제도들은 여성의 사회적 진출확대와 권리 신장에 의해 노동인력의 인구통계학적 변화, 일과 삶에 대한 조직구성원들의 의식의 변화와 함께 중요성이 커지고 있다.

국내의 여러 기관과 조직들도 가족친화의 중요성에 대해 인식하여 이를 위한 제도를 마련하고 조직구성원들에게 이를 활용할 수 있도록 지향하고 있다. 가족친화제도는 기존의 제한적, 수동적인 복지 효과와는 다르게 지속적이며 능동적인 조직효과성을 달성할 수도 있고, 조직구성원들 개인 삶의 질과 노동환경 개선에 기여하여 사회적인 가치까지 포함하며(손승영, 2005) 조직 효과성 향상에 영향을 미치고 있다(양동훈, 2017).

이러한 제도는 조직구성원들이 자신들이 수행하고 있는 일과 가정의 조화와 균형을 이루게 되면 조직성과 향상에도 기여할 수 있다는 듀얼 어젠다(Dual Agenda)의 개념이 확산된 것으로(박보람·구자숙·김효선·박찬희, 2007) 즉, 일

과 가정의 조화가 조직구성원들의 삶의 질을 개선하고 조직성과 향상으로 상호 시너지를 낼 수 있기 때문이다.

과거에는 비용측면을 우선시 하여 주로 조직구성원들에게 복지차원 측면에서 접근하였지만, 최근에는 생산성과 성과를 동시에 높일 수 있는 측면도 반영되어 지고 있다(조윤희 · 유고은, 2020). 조직에서 시행하는 다양한 가족친화제도가 실제 조직구성원들의 심리적 웰빙과 만족으로 이어지기 위해서는 조직과 상사의 지원이 필수적이라고 볼 수 있다.

가족친화제도의 경우 제도의 유무 보다 제도의 이용, 활용차원에서 접근할 필요가 있는데 가족친화제도, 규정 또는 관행은 그 자체의 존재 유무 보다 조직구성원들에 어떻게 받아들여지는지가 중요하기 때문이다(조희정 · 안지영, 2014; Ngo, Foley, & Loi, 2009; Thompson & Prottas, 2006; Kopelman, Jahn, Thompson & Prottas, 2004). 그 이유는 조직구성원들의 경우 일-삶의 균형을 위한 가족친화제도가 마련되어 있다고 하더라도 이를 활용한다는 측면에서 보면 신청을 어려워한다거나 또는 신청을 하지 않는 것을 반영할 필요가 있어 보인다. 즉, 업무현장에서 봤을 때 조직구성원들이 제도를 이용함에 있어 상사와 조직의 눈치를 보게 되므로(차운아 · 김효선, 2009) 제도의 여부가 아닌 지원에 대한 인식에 초점을 둘 필요가 있기 때문이다.

가족친화 조직지원, 상사지원은 직무소진의 중요한 선행변수로서의 역할을 수행할 것으로 판단하였다. 조직의 가족친화 정책 지원은 조직구성원들에게 조직이 구성원들을 존중하고, 배려하고 있다는 일종의 신호가 된다(김영조 · 이유진, 2012). 이는 조직구성원에게 조직에 대한 긍정적인 감정을 느끼게 할 뿐 아니라, 실제 다양한 업무 행동을 통해 조직의 유효성 향상에 도움이 되기 때문이다(Grawitch, Tares, & Kohler, 2007; Greenhaus, Zigert, & Allen, 2012).

또한 가족친화를 위한 상사의 지원은 가족친화제도의 긍정적인 효과를 더욱 확대해 주는 중요한 사회적 지원 요소 중 하나이다(Hammer, Kossek, Bodner, Anger & Zimmerman, 2011). 상사는 조직구성원들이 일과 가정생활 모두를 잘 유지할 수 있도록 돕는 강력한 지지를 전달한다(Russo, Carmeli, Buonocore &



Guo, 2018).

다수의 선행연구들은 가족 친화적 상사의 지원이 조직구성원들의 일-가정 갈등으로 인한 스트레스의 감소에 유의미한 영향을 보인다고 제시하고 있다는 점에서(Matias, Ferreira, Vieira, Leal, Cadima & Mena Matos, 2017; Wayne, Casper, Matthews, & Allen, 2013) 직무소진의 중요한 선행변수로서의 역할을 수행할 수 있기 때문이다.

본 연구는 가족친화 조직지원과 가족친화 상사지원이 직무소진에 미치는 영향에 있어서 번영감(thriving at work)의 매개역할을 살펴보고자 한다. 번영감은 활력감(Vitality)과 학습감(Learning)으로 구성될 수 있는데 업무를 수행하는 과정에서 번영감을 경험할 때, 조직구성원들은 자신감과 활력을 느끼는 긍정 정서 상태를 경험하게 되고 자신이 맡은 일을 적극적으로 수행한다(Porath, Spreitzer, Gibson, & Garnett, 2012; Spreitzer, Sutcliffe, Sonenshein, Dutton & Grant, 2005).

번영감은 조직구성원들이 직무를 수행하는 과정에서 느끼는 스트레스와 소진과 밀접한 관련성이 있다(Abid, Sajjad, Elahi, Farooqi, & Nisar, 2018; Paterson, Luthans, & Jeung, 2014). 번영감과 같은 긍정정서의 경우는 가족친화 조직지원, 상사지원을 통해 높아질 수 있으며, 자원보존이론(Conservation of resources Theory: Hobfoll, 1989) 측면에서 봤을 때 직무소진을 낮출 수 있다는 것을 반영하였다.

자원보존이론에 의하면, 개인은 자신이 가치 있고 소중하게 인식하는 자원을 보유하고 있을 때 심리적으로 안정적인 상태를 유지할 수 있다(Hobfoll, 2002). 이때 자원은 개인이 스스로에게 의미와 가치가 있다고 평가하는 대상, 상태 및 특성 등을 의미한다(Hobfoll, 1989). 그리고 자원을 새롭게 확보하거나, 이미 확보된 자원으로 긍정적인 심리가 유지될 때 개인은 심리적 웰빙을 유지할 수 있기 때문에 번영감은 직무소진을 낮출 수 있다고 판단하였다.

마지막으로 번영감과 직무소진과의 관계에서는 직업소명의식(job calling)의 조절역할도 살펴보고자 한다. 직업소명의식이 높은 경우 번영감이 직무소진을 낮

출 수 있는 영향력은 더욱 확대될 수 있다. 직업소명의식은 직업과 관련하여 조직구성원이 맡은 일을 수행하는 과정을 통해 삶의 목적을 달성하고, 사회에 기여할 수 있다는 개인의 신념을 의미한다(Duffy & Dik, 2011).

본 연구의 대상인 간호사들에게 직업소명의식이란 간호사를 천직으로 여기고 업무에 대한 기본적인 열의가 있으며, 자신의 재능과 능력에 대한 인식이 확고하게 정립되어 있고, 직업과 업무를 자신의 삶의 일부로 생각하여 성공적인 업무수행으로 자아실현을 하고 삶의 목적과 타인 지향적 가치를 달성하고자 하는 것을 말한다. 이와 같은 직업소명의식은 긍정적인 결과변수들과 밀접한 관련성이 있으며(Wrzesniewski, Rozin, McCauley & Schwartz, 1997) 직무헌신, 직무몰입 등 업무에 대한 태도에 긍정적으로 관련성이 있다는 것으로 나타났다(Duffy, Dik & Steger, 2011; Ugwu & Onyishi, 2018).

직업에 대한 소명의식은 개인의 내면에서 성찰을 통해 발생하고 일에 대한 열정과 헌신을 유발하는 주관적인 특성이지만 쉽게 찾거나, 개발할 수 없다는 특성을 지니고 있다(오창택, 2013). 따라서 이러한 특성개념이 적용된 직업소명의식의 조절역할을 기대할 수 있다. 직업소명의식의 조절역할과 관련해서 특성활성화 이론(trait activation theory)에 따르면 어떤 상황의 영향력은 특성이 활성화됨으로써 영향력이 확대된다고 제시하고 있다.

이를 토대로 봤을 때 번영감이 직무소진을 낮추는 것은 직업소명의식이라는 특성이 발현될 때 더욱 강하게 나타날 수 있다는 것이다. 결국 본 연구에서는 가족친화 조직지원, 상사지원과의 관계에서 번영감의 매개, 직업소명의식의 조절을 반영하여 직무소진과 가족친화 조직지원, 상사지원과의 관계를 보다 명확히 설명하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구는 의료 인력을 대상으로 가족친화를 위한 조직과 상사의 지원이 조직구성원들의 직무소진에 미치는 영향과 이들 사이의 관계에서 번영감의 매개효과 그리고 직업소명의식의 조절효과, 번영감으로 매개된 직업소명의식의 조절된 매개효과를 살펴보는 것을 목적으로 한다.

가족친화를 위한 조직과 상사의 지원이 조직구성원들의 긍정적인 태도 및 행동에 미치는 다양한 영향을 넘어, 본 연구는 이들 변수들이 직무소진을 낮출 수 있다는 것을 살펴보고자 한다.

무엇보다 본 연구에서는 가족친화 조직지원, 상사지원과 직무소진과의 관계에서 번영감의 매개역할에 주목하였다. 가족친화 조직지원, 상사지원은 번영감을 높일 수 있다. 번영감이 높은 경우는 활력과 학습측면이 잘 활성화 되어 있는 상태로써 일-삶의 균형을 위한 가족친화 조직지원과 상사의 노력은 번영감을 높이는 중요한 선행변수로 볼 수 있다.

번영감은 긍정정서 변수로서 어떤 특성 선행변수가 번영감을 높이거나 또는 낮출 수 있게 되는데 직무요구-자원이론에 기반하여 가족친화 조직지원과 상사지원은 번영감과 같은 긍정정서를 높일 수 있는 중요한 자원으로 볼 수 있기 때문이다(박상언·김학수·임영재, 2016).

한편 번영감은 직무소진을 낮출 수 있다. 왜냐하면 번영감을 경험할 때, 조직구성원들은 자신감과 활력을 느끼는 긍정 정서 상태가 활성화 되어 자신이 맡은 일을 적극적으로 수행한다(Porath et al., 2012; Spreitzer et al., 2005). 즉, 번영감을 느끼는 조직구성원들은 업무를 수행할 때 더욱 활기차고, 개방적이고 유연한 인지를 활용하여 새로운 환경과 업무를 수용하고, 적응해 나간다(Porath & Spreitzer, 2012). 따라서 번영감을 경험한 조직구성원들은 그렇지 않은 조직구성원들보다 직무소진을 경험하는 정도가 훨씬 낮게 나타날 수 있다.

이러한 논의를 토대로 보면 가족친화 조직지원, 상사지원은 번영감을 높이게 되고 높아진 번영감이 직무소진을 낮출 수 있다는 측면에서 가족친화 조직지원,

상사지원과 직무소진과의 관계를 번영감이 매개할 수 있다는 논리가 성립된다.

한편 번영감이 직무소진을 낮추는데 있어서 직업소명의식이 조절할 것으로 예상하였다. 직업소명의식은 조직구성원들의 직무동일시, 직무헌신, 열정 및 직무만족의 향상에 긍정적인 영향을 미친다(Davidson & Caddell, 1994; Duffy et al., 2011; Wrzesniewski et al., 1997).

높은 수준의 직업소명의식을 가진 사람은 자신의 일을 삶의 목적을 달성하는 과정으로 인식하기 때문에 스트레스 상황에 직면했을 경우 고통스러워 하거나, 현실을 회피하기보다 자신의 상황을 명확하게 인식하고, 문제를 해결하고자 한다(Wrzesniewski et al., 1997). 따라서 주어진 업무를 수행하는 과정에서 회의감과 좌절을 경험할 때, 직무 소진으로 인한 고갈과 비인격화, 혹은 직무수행에 대한 자신감이 저하되기보다 현실을 극복하기 위해 노력할 것이다.

직업 소명의식에 대한 선형적 측면에 대한 설명으로 조직구성원들은 직업에 대한 가치와, 일을 더 잘 수행하기 위한 성찰을 지속하는 과정에서 직업소명의식이 발현될 수 있다. 즉, 직업소명의식이 높은 경우에는 일 자체로 동기부여가 되고 충만함을 느껴 업무환경과 업무로 인한 짐체와 좌절, 무관심과 같은 직무소진의 정도를 줄일 것이다(Dobrow & Tosti-Kharas, 2012; Wrzesniewski, 2002). 따라서 번영감이 직무소진을 줄이는 영향력은 직업소명의식이 높을 경우 더욱 낮아질 수 있다는 논리가 성립된다.

결국 본 연구의 목적은 병원인력인 간호사 등을 대상으로 가족친화 조직지원과 가족친화 상사지원 인식이 조직구성원들의 직무소진 감소에 중요한 선행변수라는 것을 규명하는 것을 목적으로 하고 있다. 또한 가족친화 조직지원과 상사지원이 직무소진의 감소로 이어지는 과정과 맥락을 검증하기 위해 번영감의 매개역할과 직업소명의식의 조절효과를 함께 검증하고자 한다. 이와 같은 결과를 통해 병원인력에 대한 관리 측면 등 실무적 의의뿐만 아니라 이론적 의의도 제시할 수 있다.

## 제2절 논문의 구성 및 방법

본 연구는 병원에서 근무하고 있는 간호사 및 의료기사 등을 대상으로 연구를 하였는데 독립변수로 가족친화 조직지원과 가족친화 상사지원을 설정하였다. 종속변수로는 조직구성원들의 직무소진을 설정하였다.

가족친화 조직지원과 상사지원이 직무소진과의 관계에서 번영감의 매개효과와 직업소명의식의 조절효과 및 조절된 매개효과를 통해 이론 및 실무적인 의의를 살펴보고자 하였다.

본 연구에서는 연구목적을 달성하기 위해 연구문헌과 실증연구를 검토하여 연구모형과 연구가설을 설정하였으며, 연구가설 검증을 위해 설문조사를 통해 수집된 자료를 바탕으로 실증분석을 실시하였다. 논문의 구성은 다음과 같다.

제 1장은 서론으로 연구의 배경과 문제제기, 연구목적 및 연구방법과 논문의 구성을 제시하였다.

제 2장은 본 연구를 위한 이론적 배경에 관한 부분이다. 본 장에서는 가족친화 상사지원 및 조직지원과 직업소명의식, 직무소진과 번영감에 대한 문헌연구를 통해 개념, 의의 및 각 변수별로 기존 연구들이 어떻게 이루어졌는지를 종합적으로 검토하였다.

제 3장은 연구 설계 부분으로 문헌연구를 바탕으로 본 연구에서 설정한 연구모형 및 연구 가설들을 제시하였다. 또한 변수의 조작적 정의와 측정, 설문지 구성과 자료의 수집방법 및 수집된 자료에 대한 분석방법을 구체적으로 기술하였다.

제 4장은 실증연구 부분으로 결과를 제시하며 기초통계분석과 타당성 및 신뢰성 분석 그리고 연구가설 검증과 관련된 내용들이 다루어졌다. 먼저 기초통계 분석 부분에는 본 연구를 위해 수집된 자료의 인구통계학적 특성에 관한 기초통계분석 결과들이 제시되었다. 다음으로 본 연구에서 측정된 변수들에 대한 타당성 검토 및 신뢰성 분석 결과를 제시하였고, 마지막으로 연구가설 검증에 대한 결과를 제시하였다.

제 5장은 결론부분으로 본 연구의 결과에 대해 전반적인 내용을 요약하였고 연구의 이론적, 실무적 시사점과 연구의 한계, 그리고 향후 연구방향을 제시하였다.

## 제Ⅱ장 이론적 배경

### 제1절 가족친화 조직지원, 상사지원

#### 1. 가족친화 조직지원, 상사지원의 개념

가족친화제도는 기존의 제한적, 수동적인 복지 효과와는 다르게 지속적이고 능동적인 조직효과성을 달성할 수 있으며, 조직구성원들 개인 삶의 질과 노동환경 개선에도 기여하여 사회적인 가치도 포함하며(손승영, 2005) 조직의 효과성 향상에도 영향을 미치고 있다(양동훈, 2017). 가족친화제도는 듀얼 어젠다(Dual agenda)의 개념의 확산 차원에서 일과 가정의 조화가 조직구성원들의 삶의 질을 높이며, 조직성과 향상에도 기여하여 조직과 개인 모두에게 상호 시너지를 낼 수 있다는 점에서 중요한 의의를 갖는다(박보량 등, 2007).

가족친화제도는 인적자원관리의 영역으로 조직구성원들의 일과 삶의 조화로 운 균형을 관리하도록 하는 정책적인 측면으로의 의미를 갖고 있다(Blum & Perry-Smith, 2000). 가족친화 제도는 크게 시간유연성, 경력유연성, 조직구성원 지원 제도로 구분할 수 있는데 대표적으로, 가족친화를 위해 보육비 지원, 육아 휴직제도 및 법규 이상의 출산, 무급휴가제도, 배우자 출산 간호휴가제도 등이 있다. 또한 선택시간제, 시차출퇴근제, 주 5일, 토요일 격주 휴무제, 가족 초청 행사, 수유시간, 출산휴가, 육아휴직, 직장보육시설, 1일 2시간 이상 초과근무 제한과 임신부의 휴일근무 제한, 임신부의 유해업무 수행 제한, 생리휴가, 유산휴가 등의 제도를 들 수 있다.

이와 같은 제도의 경우 시간유연성이 반영된 가장 대표적인 제도인 시간선택 근무제는 출퇴근 시간을 선택할 수 있기 때문에 자녀를 키우고 있는 조직구성원들에게 유용한 제도이다. 또한 경력유연성 제도의 경우 육아휴직이 대표적인 제도인데 여성 조직구성원들의 출산 전후로 휴직이 가능하도록 하여 경력단절 없

이 조직으로 돌아올 수 있도록 지원할 수 있게 된다. 마지막으로 조직구성원 지원 제도는 보육시설 마련 및 보육비에 대한 지원으로 육아로 인하여 발생할 수 있는 조직구성원들의 시간적 부담과 경제적 부담을 줄여준다는 측면에서 의미를 갖고 있다.

가족친화제도의 효과적인 활용을 위해서는 조직차원에서 최고경영자들의 지속적이고 적극적인 지원이 바탕이 되어야 하며(안지영 · 조희정, 2014) 직장에서 일과 가정의 관계를 관리하는데 각각의 조직구성원들의 능력을 개발하고 촉진하도록 지원하는 상사의 적극적인 지원도 필요하다(Matthews & Kossek, Baltes, 2011). 다만 가족친화제도, 규정 또는 관행은 그 자체로의 존재 유무 보다는 각각의 조직구성원들에게 어떻게 받아들여지는지가 중요하다(Ngo et al., 2009; 조희정 · 안지영, 2014; Thompson et al., 2004; Thompson & Prottas, 2006).

즉, 제도의 존재여부도 중요할 수 있지만 이를 지원하고 있다는 조직구성원들의 인식으로(김현근 · 이종완 · 안성익, 2018; 우주연 · 광원준, 2018) 접근해야 할 필요성이 있으므로 가족친화 제도의 용이성/유용성, 활용성 인식(라미진 · 홍윤희 · 류성민, 2019; 이유우 · 김효선 · 한주희, 2016; 한주희 · 이인석 · 전무경, 2017 등)으로 개념화한 연구가 국내에서 이루어지고 있다. 따라서 본 연구에서도 가족친화 조직지원, 가족친화 상사지원에 대한 인식으로 접근하고자 한다.

이러한 주장의 근거는 제도의 마련도 중요하지만 이 제도를 조직구성원들이 어떻게 인식하는지가 중요한 의미로서 가족친화제도를 조직구성원들이 자유롭게 이용 가능하며 이를 이용할 때 발생할 수 있는 불이익이 없고, 관련제도에 의해 업무공백 시 장시간 근로가 없도록 하기 위해서는 조직과 상사가 이를 지원 및 배려해 줄 필요가 있기 때문이다(조윤희 · 유고운, 2020).

가족친화 조직지원과 가족친화 상사지원은 가족 친화적 업무환경을 구성하는 두 가지 요소로(Allen, 2001; Thomas & Ganster, 1995) 가족친화를 위한 업무환경 개선에 긍정적인 영향력으로 나타날 수 있다.

먼저 가족친화에 대한 조직지원 인식은 조직에 형성되어 있는 규범이나 제도, 문화 및 분위기 등을 통해 조직이 조직구성원들의 가정에 얼마나 관심을 가지고



있는가를 인식하는 것을 의미한다(Allen, 2001). 가족친화 조직지원은 조직구성원들의 가정과 연관된 요구에 대한 지지를 의미하며, 조직내부의 노력 정도에 따라 조직구성원들에게도 많은 영향을 미친다. 즉, 조직구성원들은 가족친화를 위한 조직지원의 경우 제도 또는 정책, 관리관행 등의 설정 등 보상과 같은 외재적인 지원, 업무에 대한 탄력적 시간 및 심리적 지원을 제공받고 있다고 생각할 때 가족친화 조직지원으로 인식하게 된다.

가족친화 상사지원은 상사가 조직구성원들 각각의 가정에 관심을 가지고 있으며 혹시 가정 내 문제가 발생했을 때 해결할 수 있도록 격려하고 도와주기 위하여 감정적인 지원 및 도구적인 지원을 하는 경우를 의미한다. 또한 역할모델과 창의적 일-가정 관리를 제공하는 경우도 해당된다(Hammer et al., 2011; Hammer Kossek, Yragui, Bodner & Hanson, 2009).

## 2. 가족친화 조직지원, 상사지원 연구동향

최근 국내에서도 가족친화를 주제로 한 연구결과들이 다양하게 제시되고 있다. 가족친화제도 활용 용이성이 직업만족, 조직몰입(김미정 · 최서진, 2022)에 긍정적인 영향력이 나타난다고 제시되고 있으며, 정책측면에서도 삶의 질에 긍정적 영향력이 나타난다고 제시하고 있다(김연희, 2022).

가족친화라는 연구주제는 제도 및 관리관행의 영향력을 살펴보기도 하지만 가족친화 조직지원 및 상사지원이라는 인식 측면에서 접근하는 경우가 보다 타당하다고 보고 있다(조운형 · 유고운, 2020). 왜냐하면 제도의 활용 측면을 반영하면 제도나 관리관행의 존재여부 보다 이를 실질적으로 지원으로 받아들일 수 있는지가 중요하다는 것이다. 즉, 업무환경을 구성하고 있는 조직과 상사가 실질적으로 지원을 하고 있다는 조직구성원들의 만족 또는 인식차원으로 접근해야 한다는 것이다(김미정 · 최서진, 2022; 김현근 등, 2018; 라미진 등, 2019; 우주연 · 박원준, 2018; 이유우 등, 2016; 조운형 · 유고운, 2020; 한주희 등, 2017).

먼저 가족친화 업무환경 조성 중 조직측면이 반영된 가족친화에 대한 조직지원 인식은 조직에 형성되어 있는 제도나 규범, 문화 및 분위기 등을 통해 조직이 각각의 조직구성원들의 가정에 지속적인 관심을 가지고 있는지를 인식하는 것을 의미한다(Allen, 2001). 가족친화에 대한 조직지원은 조직구성원들의 가정과 관련된 요구에 대한 지지를 의미하며, 조직의 노력 여부에 따라 조직구성원들에게 많은 영향을 미친다.

조직구성원들은 가족친화를 위한 조직지원의 경우 보상과 같은 외재적인 지원, 업무에 대한 탄력적 시간 및 심리적 지원을 제공받고 있다고 인식할 때 가족친화 조직지원으로 생각하게 된다. 가족친화 조직지원의 경우 조직지원인식에 바탕을 두고 있는데(Allen, 2001) 조직지원인식의 경우는 조직이 조직구성원들의 노력을 인정할 뿐만 아니라 조직구성원들의 안녕감에 신경을 쓰는 정도에 대한 인식으로(Eisenberger, Falsolo, & Davis-LaMastro, 1990), 상사지원 인식과 같이 명확한 지원의 원천을 확인하기 어렵다.

다만 Rhoades & Eisenberger(2002)는 조직지원인식의 선행요인으로 조직공정성 인식과 조직의 보상 및 업무환경 등을 제시하고 있는데 이들 요인들 대부분은 조직이 설정한 제도와 구조에 관한 것으로, 조직구성원들은 제도 등에 의한 영향을 통해 조직이 자신을 지원한다고 인식하게 된다는 것을 알 수 있다.

따라서 가족친화 조직지원은 가족친화제도를 통해 조직에서 조직구성원들에게 제시한다는 측면이 반영될 수 있다. 가족친화제도는 일과 가정 간에 발생할 수 있는 갈등을 감소시키고 이 둘 두 영역 사이에서 상호 균형을 이룰 수 있도록 지원하는 제도의 의미를 갖는다(임인숙, 2003). 특히 일과 가정을 양립할 수 있도록 하는 복지제도로 볼 수 있다(김영조·이유진, 2012).

가족친화제도의 경우 가족친화 정책(장은미·정기선, 2005), 가족친화 프로그램(Wang & Walumbwa, 2007), 일과 삶의 균형정책(박정열·전은선·손영미·신규리, 2016; 오현규·박성민, 2016) 등 여러 가지 명칭으로 불려지고 있다.

상징적 활동(symbolic action) 관점(Pfeffer, 1981)에 의하면 조직이 조직구성원들에게 관심을 보일 뿐만 아니라 특별한 처우를 한다는 신호를 주면 그 내용과 관계없이 조직에 이익이 된다. 따라서 가족친화제도를 시행할 경우 현재 조직에서 일하고 있는 조직구성원들은 특별한 처우를 받는다고 느끼게 되며 특히 조직구성원들로 하여금 조직이 자신들의 복지를 위하여 신경을 쓰고 있다는 인식을 한다. 따라서 조직구성원들은 조직에 대해 사회적 교환관계 차원에서 호의적으로 반응하게 되고, 조직의 성공을 위해 많은 노력을 기울여 조직의 목표 달성에 더 매진하는 방식으로 교환이 이루어진다(Perry-Smith, & Blum, 2000). 이를 통해 여러 긍정적인 결과들이 나타난다고 제시할 수 있다.

일-가정 균형을 위한 조직의 프로그램을 이용한 조직구성원들은 프로그램을 이용하지 않은 조직구성원들에 비해 조직에 대하여 긍정적인 태도가 형성되며 이직의도를 낮출 수 있다는 연구결과들이 제시되어 있다(박동건·염세걸, 2001; Grover & Crooker, 1995).

이러한 선행연구 결과들을 토대로 보면 조직구성원들이 자신이 근무하고 있는 조직이 가정을 위한 프로그램들을 운영한다면 조직을 친화적이라고 인식하고

직무와 조직에 대한 긍정적인 태도가 형성된다고 하였는데 직무만족과 조직몰입이 증가하며, 이직의도와 일-가정 갈등은 감소시킬 수 있다는 것이다(Grawitch et al., 2007).

즉, 조직구성원들은 가족친화를 위한 조직지원의 의미를 보상 또는 시간 등과 같은 물질적 자원의 제공으로 보고 심리적 측면과 도구적인 측면에서 지원을 받는다고 인식하므로 이에 대한 호혜적 교환차원에서 긍정적인 태도, 감정 등이 형성될 수 있다는 것이다. 가족친화제도에 대한 메타분석 결과에서도 긍정적 결과가 나타난다고 일관되게 보고되고 있는데 조직과 직무에 대한 태도인 조직몰입과 직무만족에 긍정적인 영향력을 보인다고 제시되어 있다(Butts, Casper, & Yang, 2013).

한편 가족친화 상사지원은 일과 가정의 균형은 높이며 반면에 조직구성원들의 일과 가정의 갈등을 감소시켜(Greenhaus et al., 2012) 조직구성원들의 직무에 대한 태도인 직무만족 및 이직의도, 육체적 건강에 긍정적인 영향력을 보인다고 하였다(Hammer et al., 2011).

업무시간의 조정 등과 관련된 상사의 지원은 조직구성원들의 업무 관련 스트레스뿐만 아니라 업무과부화를 줄여줄 수 있는 등 일과 가정의 스트레스를 줄이는 중요한 선행변수로 제시될 수 있다(Beehr, Farmer, Glazer, Gudanowski, & Nair, 2003; O'Driscoll, Poelmans, Spector, Allen, Kalliath, Cooper & Sanchez, 2003; Thomas & Ganster, 1995).

주요 해외연구들에서도 가족친화를 위한 상사의 노력은 조직구성원들의 감정적 소진(emotional exhaustion)을 낮출 수 있으며(Leiter & Durup, 1996) 불안 등 심리적인 증상을 낮춘다고 제시하고 있다(Snow, Swan, Connell, Raghavan & Klein, 2003). 또한 조직구성원들의 겪는 일-가정 갈등을 감소시킬 수 있다(Breaugh & Frye, 2007; Frye & Breaugh, 2004; Lapierre & Allen, 2006).

가족친화 상사의 지원을 통해 조직구성원들과 상사와의 관계는 원만하게 형성되며, 특히 조직구성원들의 업무성과, 경력 등에 긍정적 영향력을 미칠 수 있다(Ferris, Liden, Munyon, Summers, Basik, & Buckley, 2009; Breaugh & Frye,

2007). 조직에 대한 태도인 조직몰입을 높이며 삶의 만족 및 균형(balance)이 반영된 안녕감(Well-being)에서 밀접한 관련성이 있다고 제시되었다(Anderson, Coffey & Byerly, 2002, Li & Bagger, 2011).

이와 같은 가족친화 상사지원의 역할을 설명하면 가족친화 상사지원을 통해 조직구성원들은 업무시간과 같은 물리적인 자원을 직접적으로 얻을 수는 없지만, 감정적인 지원 등을 통하여 상사에게 자신의 가정 일에 대하여 논의를 보다 쉽게 할 수 있게 된다. 또한 상사가 가족친화 역할모델로서 바람직한 일과 가정의 결과를 이끌어내는 방법을 제시해주는 것으로 판단하게 되며, 도구적 측면에서 가족친화를 위한 다양한 제도들을 활용할 수 있다.

무엇보다 창의적인 방법으로 조직구성원들이 일과 가정 사이의 여러 문제를 해결 할 수 있도록 심리적인 지원을 받게 되는 심리적 측면의 자원을 얻게 된다. 결국 조직구성원들은 직무요구에 직면한 상황 하에서 가족친화 상사지원과 조직지원을 통해 심리적인 직무자원과 더불어 물리적 측면을 확보할 수 있게 된다.

일과 삶의 균형이 혁신행동을 향상시킨다는 주장(윤선미 · 김태욱, 2019; 정예지 · 윤정구 · 김세은, 2016; 탁경운 · 서상혁, 2017)을 토대로 봤을 때에도 가족친화 조직지원과 상사지원은 조직구성원들의 혁신행동을 높일 수 있다. 가족친화제도는 조직구성원들의 주관적 측면에서의 혁신(김혜원, 2011) 뿐만 아니라 혁신행동도 촉진할 수 있는데(박문기 · 정진철, 2018) 조직구성원들은 가족친화 조직 및 상사의 지원을 통해 확보된 물질적, 심리적 자원을 통해 더 많은 시간과 노력을 아이디어의 창출과 창의적인 문제해결에 쏟을 수 있으므로 사회적 교환관계 차원(Eisenberger et al., 1990)에서 가족친화 조직, 상사의 지원이 혁신행동을 높일 수 있다는 것이다.

가족친화 조직, 상사의 지원을 통해 삶에 있어서 행복을 느끼고 만족도가 높은 조직구성원들은 보다 자발적으로 업무를 수행하게 되고 자신의 업무 환경을 보다 긍정적으로 인식하는 것을 토대로 강력하게 동기부여 되고 창의성을 향상시킬 수 있다(Amabile & Kramer, 2011).

가족친화 상사지원은 상사가 조직구성원들 개개인의 가정에 관심을 가지고

있을 때 문제를 해결할 수 있도록 도와주기 위한 감정적, 역할모델, 도구적 그리고 창의적 일-가정 관리 등을 제공하는 것을 의미한다(Hammer et al., 2011; Hammer et al., 2009).

가족친화 상사지원을 통해 조직구성원들은 업무시간과 같은 물리적인 자원을 직접적으로 얻을 수는 없지만, 감정적인 지원 등을 통해 상사에게 자신의 가정 일에 대한 논의를 보다 쉽게 접근할 수 있게 된다. 또한 상사가 가족친화 역할모델로서 바람직한 일과 가정의 결과를 이끌어내는 방법을 제시해주는 것으로 판단하게 되며, 도구적 측면에서 가족친화를 위한 다양한 제도들을 활용할 수 있다. 창의적인 방법으로 조직구성원들이 일과 가정 사이의 여러 문제를 해결 할 수 있도록 심리적인 지원을 받는 등 심리적 측면의 자원을 얻게 된다. 결국 조직 구성원들은 직무요구에 직면한 상황 하에서 가족친화 상사지원과 가족친화 조직 지원을 통해 심리적인 직무자원과 더불어 물리적 측면을 확보할 수 있게 된다.

## 제2절 번영감

### 1. 번영감의 개념

본 연구의 대상이 되는 조직구성원들이 인식하는 번영감은 조직구성원이 업무수행 과정에서 느끼는 충만한 에너지와 열정을 의미하는 활력(vitality)과 업무수행을 통해 무엇인가를 배우고, 스스로 성장 및 발전한다고 느끼는 학습(learning)의 2개 하위요인으로 구성된 개념이다(Spreitzer et al., 2005). 조직에서의 번영감은 개인이 타고난 특성이 아닌, 조직 내에서 경험하는 상호작용을 통해 긍정적인 정서를 느끼는 것으로 지속적 성장과 발전의 바탕이 된다(Porath & Spreitzer, 2012).

1990년대 이후 조직에서 개인이 발전 혹은 성장하는 느낌과 긍정적 에너지, 즉 활력의 중요성이 강조되면서 직장에서 조직구성원들이 경험하는 번영감에 대한 관심이 높아졌는데 이는 긍정심리학(positive psychology)에 대한 논의가 활발해지면서 중요성이 강조되었다.

초기의 번영감은 직무 열의나 완전한 몰입 상태를 의미하는 플로우(flow)와 유사한 개념으로 받아들여졌다. 업무를 통해 활력과 헌신, 몰두를 경험하는 직무 열의(Schaufeli & Bakker, 2004)와의 비교가 이루어졌으며, 직무열의의 경우 활력(vigor) 상태를 유지하기 위한 인내와 노력이 강조되지만 번영감의 경우 개인이 참고 견디게 하는 힘이 아닌, 기분 좋은 자극이 된다는 점에서 차이가 있다(Nix, Manly, Ryan & Deci, 1999).

Spreitzer et al.(2005)의 번영감에 관한 개념연구에 따르면 직무 열의의 활력, 헌신과 몰두는 업무를 수행하는 동안에 생성되는 단기적 상태지만, 번영감은 업무수행 뿐만 아니라 조직 생활 전반에서 활력이 넘치고 살아 있는 것을 느끼는 감정을 나타내기 때문에 번영감은 직무열의가 확장된 개념이라고 할 수 있다.

번영감은 일상생활의 경험, 환경과의 상호작용 과정에서 경험하는 성장의 의미를 담고 있다(Bundick, King, Yeager & Damon, 2010; Mahoney, Mallett,

Ntoumanis & Gucciardi, 2014). 조직구성원들의 번영감에 관한 초기 연구 (O'Leary & Ickovics, 1995)에서는 번영감을 어려운 위기와 위협에 대응하기 위하여 개인 및 사회적 자원을 보다 효과적으로 활용하여 정신적, 신체적, 및 사회적 측면에서 긍정적인 결과를 얻는 상태라고 개념화 하였다(Spreitzer et al., 2005).

Spreitzer et al.(2005)은 번영감을 조직 내에서 개인이 활력과 학습을 통한 성장을 동시에 경험하는 긍정 정서 상태로 정의하였다. 이들은 번영감을 활력과 학습의 두 가지 구성요인으로 구분하였다. 먼저 활력감은 활기찬 감정과 에너지로 가득 찬 상태를 의미하는데, 조직구성원들은 활력을 느낄 때 긍정적 자극을 받기 때문에 직무에 열정적으로 참여하게 된다(Spreitzer, Porath & Gibson, 2012).

학습감은 직무수행에 필요한 기술과 지식을 배우고 적용할 할 수 있다는 느낌을 의미하는데 조직구성원들은 학습을 통해 성장할 수 있다고 인식할 때 직무 수행의 결과를 개선하고자 스스로 노력한다는 의미를 갖고 있다(Spreitzer et al., 2005).

최근 Klein, Rudolph, & Zacher(2019)는 번영감에 대한 메타분석을 통해 조직 구성원들은 번영감을 느낄 때 자신이 스스로 살아있음을 느끼고, 업무 관련 지식을 지속해서 학습하여 개인적 성장을 경험할 수 있다고 제시했다. 번영감을 느끼기 위해서는 두 가지 하위요인들의 균형 혹은 결합이 매우 중요하다. 즉, 학습감을 경험하더라도 활력감이 부족하다면 정서적 고갈을 느끼게 되므로 번영감또한 낮아진다. 활력감 또한 학습감이 함께 느껴지지 않으면 번영감이 저하된다 (Porath & Spreitzer, 2014; Spreitzer et al., 2005). 따라서 번영감은 조직 내에서 개인이 활력감과 학습감을 동시에 경험할 때 느끼는 긍정 정서를 의미한다 (Prem, Kubicek, Korunka & Ohly, 2017; Spreitzer et al., 2005).

번영감의 필수 구성 요소인 활력감과 학습감은 다음 세 가지로 설명할 수 있다. 먼저 개인의 심리적 경험은 대개 인지적 차원과 정서적 차원으로 구성되는데, 번영감을 의미하는 주관적 성장 경험 또한 정서적(활력감) 차원과 인지적(학습감) 차원의 경험을 모두 포함한다.



다음으로 활력감과 학습감 두 가지를 구성요소로 하는 번영감은 심리적 기능과 발달에 대한 쾌락적(hedonic) 관점과 행복적(eudaimonic) 관점 모두를 구성요소의 기반으로 한다(Ryan & Deci, 2001). 즉, 개인의 즐거운 경험과 관련되는 쾌락적 측면은 번영감의 활력감 요소에, 그리고 개인이 인간으로서 완전한 잠재력을 실현하려고 노력하는 행복적 관점은 학습감 요소에 반영된다.

마지막으로 번영감에 대한 그간의 질적 연구 결과들에 의해 보더라도, 응답자들은 대개 활력감과 학습감 모두를 발전과 성장 경험의 필수 요소들로 묘사하고 있다는 것이다. 그러므로 이러한 논의에 의하면, 번영감의 온전한 경험을 위해서는 활력감과 학습감이 결합된 경험으로 느껴지는 것이 중요하다.

## 2. 번영감의 연구동향

최근 국내외 여러 연구들에서 번영감 연구들이 제시되어져 왔는데 번영감을 결과변수로 설정한 연구(유민준·설정훈·손영우, 2020; 안동·이용진·최연, 2021), 매개변수로 설정한 연구(김은지·문재승, 2021; 김학수·박상언, 2018; 박상언, 2019; 박상언·김대현, 2022; 설정훈·유민준, 2019; 정원호, 2019) 또는 독립변수로 설정한 연구(김학수·김연일·박상언, 2022; 고인희·나동만·류성민, 2019) 등이 제시되어 있다.

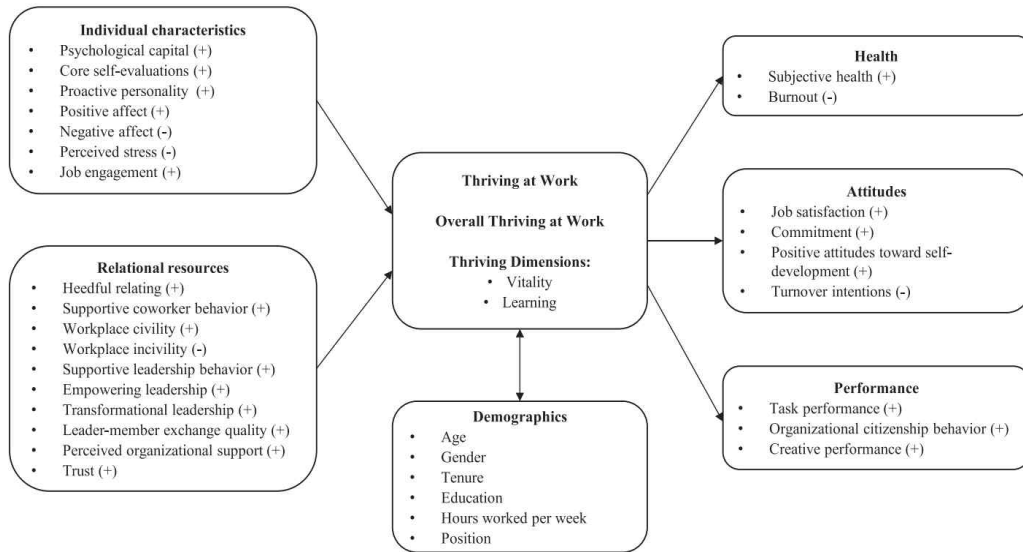
국내외 번영감 연구의 대다수는 연구들은 번영감을 매개변수로서 그 역할을 살펴보고 있는데(박상언 등, 2016) 이러한 매개변수로 접근하는 것은 특정 변수가 번영감에 영향력이 나타나고 그 이후 번영감이 결과로 이어질 수 있다는 논리적 근거를 통해 이루어지고 있다.

먼저 번영감에 영향을 주는 선행변수들을 살펴보면 심리적 안전감(박상언, 2019), 리더십 중 윤리적 리더십(유민준 등, 2020) 및 자기희생리더십(안동 등, 2021)이 제시되어 있으며 연결성과 직무자율성(박상언·김대현, 2022), 일-가정/가정-일 갈등 및 충실(김학수·박상언, 2018), 조직지원인식(정원호, 2019), 조직예의(설정훈·유민준, 2019), 조직경력개발지원(김은지·문재승, 2021)에 대한 연구가 수행되었다. 그 외 상사의 지원도 중요한 선행변수라는 결과도 제시되어 있다(조영복·주규하, 2013).

번영감이 어떠한 결과로 나타나는가에 점을 둔 결과변수는 잡크래프팅(김은지·문재승, 2021), 혁신행동(김학수 등, 2022; 박상언, 2019), 직무 또는 업무성과(고인희 등, 2019; 박상언, 2019; 정원호, 2019), 직장생활만족(박상언·김대현, 2022), 삶의 만족(설정훈·유민준, 2019), 적극적 참여행동(박상언, 2019) 등이 제시되어 있으며 긍정적인 결과로 이어진다고 보고하고 있다.

해외에서도 번영감에 대한 연구결과들이 활발하게 수행되어져 왔는데 특히 메타분석(Kleine, Rudolph, & Zacher, 2019)을 통해 번영감에 대한 선행변수, 그리고 결과변수들을 종합적으로 제시하였다. 번영감에 대한 주요 선행변수들은 개

인적 특성(심리적 자본 등)과 관계자원(조직지원인식, 지원적 상사행동 등)을 제시하고 있으며 결과변수들은 건강(소진 등), 태도(직무만족, 조직몰입 등) 그리고 성과(과업성과 등)를 제시하고 있다. 개인특성과 관계자원이 번영감에 영향을 미치며, 번영감이 긍정적 결과로 나타난다는 것을 통해 번영감의 매개역할이 가능하다는 것을 보여주고 있다.



<그림 2-1> 번영감의 선행변수와 결과변수

자료: Kleine et al.(2019). Thriving at work: A meta analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 40(9-10), p.973.

이후에도 2022년 번영감에 대한 리뷰연구(Goh, Eva, Kiazad, De Cieri, Jack & Spreitzer, 2022)에서도 번영감에 대한 기존 연구들을 종합하여 다양한 선행변수 및 결과변수들을 제시하였으며, 개인수준에서의 번영감을 다수준으로 확대할 수 있다는 것도 제시하였다.

특히 선행변수들에서 조직의 인적자원관리 관행, 리더십, 직무 요구-자원 등을 통해 유연근무제, 상사의 역할 등을 제시하고 있으며, 결과변수들에서 건강과 웰빙차원에서 정서적 소진 등을 제시하고 있다(Goh et al., 2022).

메타분석 및 종합적인 리뷰연구들의 근간은 기존 여러 연구들을 토대로 하였는데 주요 연구들을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 Spreitzer et al.(2005)는 번영감의 선행요인으로 의사결정의 재량권, 정보공유, 신뢰와 존중의 분위기와 같은 조직 맥락의 특성과 함께 조직구성원들이 업무를 수행하는 과정에서 얻을 수 있는 지식과 긍정 정서 등을 제시했다.

그 중에서도 조직구성원들이 신뢰와 일에 대한 긍정적 의미를 인식하고, 상사의 지원 및 참여적 분위기 속에서 업무를 수행할 때 번영감은 크게 향상된다(Carmeli & Spreitzer, 2009; Paterson et al., 2014; Wallace, Johnson, Butts, Stevens, & Smith, 2016).

조직구성원들이 인식하는 조직에 대한 신뢰와 함께 일하는 동료들 간의 신뢰 분위기는 번영감을 인식하게 하는 중요한 선행요인이다(Spreitzer et al., 2005). 조직 내에서 형성되고, 조직구성원들이 느낄 수 있는 신뢰 분위기는 조직의 목적 달성을 위한 조직구성원들의 자발적이고 적극적인 행동을 끌어내고, 조직구성원 간 갈등을 줄여 긍정적인 분위기를 형성한다. 즉, 신뢰 분위기 속에서 조직구성원들은 조직 내 다양한 상호작용 과정에서 활력과 충만감을 느낄 수 있어 번영감을 인식할 수 있다.

특히 번영감을 높이는데 있어서 상사의 역할이 중요하다는 연구결과들이 제시되어 왔는데 박상언 등(2016)의 연구에서는 번영감의 가장 큰 선행요인으로 직속 상사에 대한 신뢰감을 제시했다. 조직구성원들이 직속 상사에 대한 신뢰감을 느끼는 것은, 직속 상사가 조직구성원들과의 상호작용을 통해 조직구성원들의 업무수행뿐만 아니라 웰빙에 대한 관심을 두고 이들을 지속해서 배려해주는 구체적인 과정에서 이루어진다. 상사가 보여 주는 이러한 관심과 우호적인 태도는 조직구성원들에게 활력을 느낄 수 있게 한다(Carmeli & Spreitzer, 2009).

또한 상사가 자신을 배려하고, 지지한다고 느낄 때 조직구성원들은 업무추진 과정에서 실패에 대한 두려움을 덜 느끼고, 업무를 능동적으로 추진하거나 새로운 문제해결을 위해 새로운 지식을 탐색하고 학습하게 된다. 이러한 조직구성원들의 시도는 학습과 창의성 발휘를 증진시키고, 일에 대한 자신감과 함께 번영감

을 인식할 수 있게 된다(박상언 등, 2016).

한편 직무자원 측면에서 봤을 때 직무자원으로 볼 수 있는 직무자율성도 중요한 선행변수로 제시되어 왔는데 업무를 수행하는 환경이 자율적일 경우, 조직구성원들의 번영감도 향상된다는 것이다(Spreitzer et al., 2005). 최근 국내연구에서도 직무자율성이 번영감을 높인다고 제시하고 있다(박상언·김대현, 2022). 이러한 주장은 업무를 수행하는 과정에서 자율성이 높을 때 조직구성원들은 자신에게 주어진 업무를 수행하는 방법과 절차를 스스로 결정할 수 있다는 자기결정감(self-determination)을 인식하게 된다는 점을 기반으로 하고 있다(Deci & Ryan, 2012).

즉, 조직구성원들이 자신의 업무 여건을 스스로 통제하면서 자율적으로 수행할 수 있는 재량권을 행사할 수 있을 때, 이러한 자기결정감에 기반한 자율성은 일에 대한 열정과 활력감을 불어 넣어준다. 동시에 자신의 업무를 수행하는 과정을 자율적으로 결정할 수 있다는 느낌은 업무수행에 대한 자신감과 새로운 문제 해결 방법의 탐색에도 개방적인 태도를 형성한다(Ryan & Deci, 2000). 따라서 직무자율성이 갖추어진 상황에서 조직구성원들은 학습을 통해 새로운 지식과 기술을 습득하고, 결과적으로 번영감을 인식하게 된다(Spreitzer & Porath, 2014).

Seligman와 Csikzentmihalyi(2000)이 긍정심리학을 제안한 이후 조직행동 분야 즉 긍정조직학(positive organizational behavior)에서도 조직구성원들의 긍정적인 심리상태를 유도하고, 이러한 긍정심리가 조직의 유효성 향상에 영향을 미치는 다양한 조직행동에 미치는 영향을 살펴보는 연구가 꾸준히 진행되고 있다(Luthans & Youssef, 2007; Youssef & Luthans, 2007). 그 중 번영감은 조직구성원 개인과 그 조직구성원들이 속한 조직의 효과성 향상뿐만 아니라 미래의 지속 가능한 성장을 가능하게 하는 중요한 심리적 기반이다(박상언 등, 2016).

번영감의 효과에 관한 연구는 아직 많이 이루어지지 않았지만, 직무만족, 조직몰입, 고객지향성 및 조직시민행동과 같은 조직구성원들의 직무 효과성에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다(Porath et al., 2012; Wallace et al., 2016). 조직 내 상호작용을 통해 활력과 학습을 통해 성장하고 있다는 것을 느끼는 정도

가 높은 조직구성원들은 그렇지 않은 조직구성원에 비해 높은 수준의 직무만족, 조직몰입, 경력개발 의욕을 보인다(Paterson et al., 2014).

그리고 번영감은 조직구성원들이 직무를 수행하는 과정에서 느끼는 스트레스와 소진의 정도를 낮추는 것으로 나타났다(Abid et al., 2018; Paterson et al., 2014). 이처럼 번영감의 효과성은 개인의 직무만족, 직무수행, 조직헌신, 리더십향상(Porath et al., 2012), 직무탈진완화(Maslach, 2003; Paterson et al., 2014) 등 다양한 영역에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다.

조직구성원들이 업무를 수행하는 과정에서 번영감을 경험하게 되면, 주어진 업무의 목표를 달성하고자 노력하며, 자신이 맡은 일을 성공적으로 수행하는 것으로 밝혀졌다(Porath et al., 2012; Spreitzer et al., 2005). 즉, 번영감을 느끼는 조직구성원들은 자신의 일에 더욱 활기차고 긍정적인 자세로 임하고, 일을 통해 목표를 달성해 나가는 과정에서 지속적으로 개선해 나간다. 그리고 그 결과 단기적인 성과향상은 물론 자신의 잠재력을 발휘할 수 있게 되어 장기적인 성장을 달성할 수 있다(Paterson et al., 2014).

번영감은 또한 맥락수행과 시민행동과 같은 역할 외 수행에도 긍정적인 영향을 미친다. 높은 수준의 번영감을 경험한 조직구성원들은 조직의 효과적 기능을 증진시키기 위해 조직시민행동, 자발적 지원 활동 등을 적극적으로 하는 것으로 나타났다(Motowidlo, Borman, & Schmi, 1997).

조직구성원들이 자발적으로 역할 외 행동을 수행하기 위해 긍정정서가 필요한데, 번영감을 통해 긍정 정서를 경험한 조직구성원들은 자신이 속한 공동체의 발전을 위해 자발적으로 시간과 노력을 투자한다(Miles, Borman, Spector, & Fox, 2002). 또한 번영감의 수준이 높은 조직구성원들은 자신의 주변 사람들을 배려하고, 사려 깊게 행동하기 때문에(Spreitzer et al., 2005), 번영감은 조직구성원들의 역할 외 행동에도 긍정적인 영향을 미친다.

자신을 둘러싼 업무뿐만 아니라 정서적인 측면을 살펴보면, 번영감은 동료들로부터 받는 부정적 영향의 완화에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다(Gerbasi, Porath, Parker, & Spreitzer, 2015). 긍정적 정서를 통해 발휘되는 줌

더 개방적이고 유연한 사고와 인지는 여러 면에서 새로운 환경에 대한 수용성과 적응력을 키워줄 수 있다. 평소 긍정적 정서를 기반으로 자기존중감과 낙관적인 성향을 지닌 사람은 자신의 주변에 긍정적인 사회적 관계의 형성을 통해 다양한 사회적 자원을 확보하게 될 가능성이 크기 때문이다(박상언 등, 2016; Spreitzer et al., 2005).

## 제3절 직업소명의식

### 1. 직업소명의식의 개념

소명의식(calling)은 초월적인 존재가 자신에게 일을 하도록 이끌었다는 종교적인 개념에서 출발하였으나, 현대 사회에서의 소명의 개념은 일에 대해 가지는 목적지향적 태도로 확장되어 관련 연구가 이루어지고 있다(Elangovan, Pinder, & McLean, 2010).

따라서 오늘날의 소명의식은 직업과 관련하여 개인이 자신의 일을 통해 삶의 목적과 의미를 지향하고 사회에 기여할 수 있다는 믿음의 의미를 담고 있다(Dik, Steger, Eldridge & Duffy, 2012; Allan, Duffy & Dik, 2011).

국내외 연구자들은 직업소명의식에 대한 다양한 정의를 내리고 있는데 Bellah, Madsen, Sullivan, Swidler, & Tipton(1985)은 개인이 일에서 성취감을 경험할 수 있는 유의미함, 가치, 목적적인 의미를 구별하는 소명지향을 강조하였고, Dik & Duffy(2009)는 개인이 일에 대하여 충만감을 느끼거나 사회적으로 의미가 있는 일을 하도록 이끄는 목적의식을 일의 소명의식으로 정의하였다.

다음의 <표 2-1>에 제시된 것과 같이 소명의식에 대하여 다양하게 정의내릴 수 있지만 의미 있는 일, 내적동기 부여, 목적의식과 밀접한 관련이 있다는 공통점을 지닌다(Brown & Lent, 2016).

소명의식은 개인이 일에 대해 지니는 인식으로 주목을 받고 있는 개념으로(심예린·유성경, 2012; 하유진·최예은·은혜영·손영우, 2014; 2012; Dik et al., 2012) 특히 Steger, Shin, Pickering & Dik(2010)은 실증연구를 통해 종교적 신실함의 높고 낮음에 상관없이 소명의식이 긍정적 업무태도와 적응에 미치는 영향력이 유사하다는 점을 밝혔다.

이는 소명의식의 개념의 확대는 종교적(sacred) 개념에서 벗어나 대중적인(secular) 영역으로 확장되었다는 기존 연구자들의 주장을 지지하는 결과이다



(Dik & Duffy, 2009; Elangovan et al., 2010; Hall & Chandler, 2005).

<표 2-1> 직업소명의식에 대한 연구자별 정의

연구자	정의
Bellah, Madsen, Sullivan, Swidler, & Tipton(1985)	일에 대해 도덕적으로 삶과 분리될 수 없고, 본질적으로 보람 있으며, 개인적으로 성취감을 느끼게 하는 유의미함이나 정체성과 관련된 목적의식
Hall & Chandler (2005)	자신이 일을 통해 사회에 공헌하고 있다는 것에서 개인적 성취감을 느끼고, 일을 수행하는 것을 개인 삶의 목적 및 의미로 생각하는 인식
Wrzesniewski, McCauley, Rozin, & Schwartz(1997)	일이 더 큰 공공선에 기여하고 세상을 나은 곳으로 만든다는 믿음과 관련이 있는 지향성으로, 가시적인 성공을 쫓기보다 삶에 대한 내적 만족감과 성취감을 추구하는 태도
Dik & Duffy (2009)	삶에서 특정한 역할에 대해 목적이나 의미를 증명하는 방향으로 가치와 목표가 동기부여의 주요 원천이 되며, 자신의 일에 대해 충만감을 느끼거나 사회적으로 의미가 있는 일을 하도록 이끄는 초월적 부름을 인식하는 것
권인수·김상준 (2017)	스스로가 수행하고자 하는 일 또는 실제 수행하고 있는 일 그 자체가 자신의 삶의 목적 및 의미로 지각하는 정도

자료: 박민지·조현아·송지훈(2022)에서 일부 발췌

소명은 초월적 부름(transcendent summons), 목적 및 의미(purpose/meaning)와 친사회적 동기(prosocial motivation) 이 세 가지 차원으로 구성된다(Elangovan et al., 2010). 먼저 초월적 부름은 자신이 직업을 선택한 이유는 외부(신, 운명, 국가, 사회 및 가족 등)로부터 부름을 받았기 때문이라고 인식하는 것이다.

두 번째 구성요소인 목적과 의미는 직업을 통해 삶의 목적과 의미를 느끼거나, 실현할 수 있다고 믿는 것이다. 마지막 구성요소인 친사회적 동기는 직업을

통해 타인과 사회의 발전 및 공익에 기여한다고 느끼는 것이다(심예린·유성경, 2012; Dik & Duffy, 2009; Elangovan et al., 2010).

Dobrow(2013)는 소명의식이 개인이 타고나는 선천적 특징이라는 기존의 인식에 대해 의문을 제기하며 소명의식이 변하거나 개발될 수 있음을 제시하였다. 그리고 7년간 450명을 대상으로 직업에 대한 소명의식의 변화에 영향을 미치는 요인들에 대해 연구를 진행하였다.

연구 결과, 참가자들이 초기에 가지고 있던 직업에 대한 소명의식은 시간이 지남에 따라 감소하는 것을 밝혀냈으며, 개인이 일에 대해 가지고 있고, 느끼던 소명의식은 시간의 흐름에 따라 변화하는 가변적인 개념이라는 점을 실증했다.

국내에서는 권인수·김상준(2017)이 개인의 소명의식은 개인이 속한 사회구조의 영향을 받아 사후적으로 형성될 수 있음을 실증하였다. 연구 결과에 따르면, 같은 일을 하더라도 직급에 따라 소명을 느끼는 차이가 있는 것으로 나타나 소명의식은 사후적으로 형성될 수 있다는 점을 제시했다.

오창택(2013)은 개인의 직업소명의식을 살펴본 다양한 선행연구를 검토하고, 직업소명의식은 주관적이고, 자신의 내면에서 발생하며, 열정과 헌신 및 자발성을 유발하는 원인이 되고 친사회적 의도를 반영하지만, 쉽게 찾을 수 없다는 다섯 가지 특징을 제시했다.

이들 특징을 자세히 살펴보면, 먼저 소명의식은 순수하게 주관적인 현상이다. 동일한 성격의 일을 할지라도 어떤 사람은 그 일을 소명으로 생각하여 삶의 목적을 달성하기 위한 대상으로 여기지만, 다른 사람은 그렇지 않을 수 있다. 두 번째, 소명의식은 신의 계시를 통한 종교적 신념에 의해 기원할 수도 있고 자기 성찰, 명상, 대인적 관계(타인과의 대화 등)를 통해 자신의 내면에서 발생할 수도 있다(Hall & Chandler, 2005; Steger et al., 2010).

세 번째, 소명의식은 일을 수행하는 과정에서 기쁨, 열정과 헌신을 느끼게 한다. 소명의식을 지닌 사람은 자신이 수행하는 일이 경제적 보상을 가져오지 못하거나, 남들이 전혀 알아주지 않더라도 일 그 자체에서 성취감과 보람을 느끼고 스스로 몰입하고 헌신한다(Dobrow & Tosti-Kharas, 2012; Wrzesniewski, 2002).

네 번째, 소명의식은 친사회적 의도를 통해 발현된다. 직업에 대한 소명의식을 지닌 사람은 일을 통해 사회에 기여할 수 있다고 믿으며, 이를 실현하고자 한다(Hall & Chandler, 2005; Wrzesniewski, 2002). 마지막으로 개인의 직업소명의식은 쉽게 개발되지 않는다. 소명의식은 소명을 달성할 수 있는 재능, 자신의 소명을 발견하는 데 필요한 개방성, 열정 등의 상호작용과 일에 대한 심사숙고, 자신의 소명을 찾기 위한 성찰과 인내가 필요하여 쉽게 개발하기 어렵다는 특징을 가지고 있다(Novak, 1996).

## 2. 직업소명의식 연구동향

직업소명의식에 대한 초기 연구를 살펴보면, Wrzesniewski et al.(1997)는 일에 대한 사람들의 태도를 소명(calling), 경력(career), 직업(job)으로 구분하여 분석하였다. 이들의 연구에 따르면 소명은 일과 자신의 인생을 구별할 수 없는 것으로 인식하고 일에서 내적인 성취감과 만족을 추구하는 태도를 일에 대한 소명으로 제시했다. 즉, 조직에 속한 개인들은 스스로 자신이 수행하고 있는 업무 등 일과 관련하여 다양한 측면을 평가한 후 자신의 경력성공 차원에서 삶의 목적을 지각하며 이 때 자신이 수행하는 일을 소명이라 생각하게 된다(Hall & Chandler, 2005).

일에서 얻는 물질적 보상에만 관심을 두는 태도를 일에 대한 직업적 태도로, 일에서 얻는 물질적 보상 외에도 외부의 인정이나 직위의 상승 등 외적인 목표에 집중하는 태도를 일에 대한 경력적 태도로 구분하였다. Wrzesniewski et al.(1997)의 연구 결과에 따르면, 사람들은 일을 소명으로 여기는 사람들이 다른 사람들에 비해 생애만족과 직무만족이 유의미하게 높은 것으로 나타났다.

국내에서도 직업소명의식에 대한 연구들이 수행되어져 왔는데 직업소명의식은 직무열의(최종만·박계홍, 2022) 및 직무성과(윤태규·최웅, 2022), 고객지향성(천덕희·베로니카·정병웅, 2022), 조직유효성(함성수·하유진·손영우, 2019), 조직몰입 및 조직시민행동(이철훈·송해덕, 2018)과 밀접한 관련성이 있다고 제시되어 왔다. 특히 메타분석을 통해서도 관련 변수들과 어떠한 관계가 나타나는지를 제시하고 있는데 여러 관련변수(ex, 삶의 만족, 일과 삶의 균형, 조직몰입, 조직지원인식, 직무성과, 직무열의 등)와 밀접하게 관련되어 있다는 것을 살펴보고 있다(박민지·조현아·송지훈, 2022).

직업소명의식의 영향력을 살펴본 연구에서 소명의식은 주로 업무와 관련된 직접적인 행동보다는 직무헌신, 직무몰입 등 업무에 대한 태도에 긍정적 영향을 주어 조직의 성과변수에 긍정적 영향을 주는 것으로 나타났다(Duffy et al., 2011).

Peterson, Hall, Park & Seligman(2009)의 연구에서는 다양한 직군의 직장인들 외에도 가정주부들 역시 자신의 일을 직업과 경력, 소명으로 구분하여 인식하는 것으로 나타났으며, 자신의 일을 소명이라고 생각하는 사람일수록 생애 만족과 삶에 대한 열정, 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

직업소명의식과 직무관련 변수 간의 관계 연구는 직업의 선택 및 개인의 직무 역할을 수행할 때 동기의 원인이 경제적 또는 경력 향상을 벗어나 초월적인 의미로부터 동기부여 될 것이라는 가정에서 출발한다(Bunderson & Thompson, 2009). 자신의 직업을 소명으로 인식하는 조직구성원들은 일을 수행하는 과정에서 기쁨과 열정을 느끼고 헌신한다(Elangovan et al., 2010; Hall & Chandler, 2005).

직업에 대해 소명의식을 지닌 사람은 자기 일이 사회에 유익을 제공하는 의미 있는 일이라 생각하기 때문에 직무 자체가 동기부여의 원천이 되고, 일을 삶의 목적과 의미로 받아들여지게 된다(Dik & Duffy, 2009; Duffy, Manuel, Borges, & Bott, 2011; Hall & Chandler, 2005).

자신이 수행하는 일을 소명으로 여기는 조직구성원들은 다른 조직구성원들에 비해 자신의 삶의 만족뿐만 아니라 직무만족도 높게 나타나고 있다(Wrzesniewski et al., 1997). 이러한 주장의 근거는 일에서 얻는 금전적 보상에만 관심을 두거나 승진이나 외부의 인정 등의 목표에 집중하는 것만으로는 직무만족은 삶의 만족을 극대화할 수는 없다는 의미를 동시에 내포한다는 것이다. 즉, 직업에 대한 소명의식은 일과 삶을 보다 풍요롭게 이루기 위한 내재적 동기를 규명하는 하나의 개념으로 봤을 때 가능하다는 것이다.

조직구성원들의 직업소명의식은 다양한 직무관련 변수와 긍정적인 상관관계를 보이게 되는데 예를 들어, 자신의 일을 소명으로 인식하는 조직구성원들은 그렇지 않은 조직구성원들과 비교하였을 때, 더 높은 직무동일시, 직무헌신, 일의 의미성 지각, 열정 및 직무만족도를 보이는 것으로 나타났다(Bunderson & Thompson, 2009; Davidson & Caddell, 1994; Duffy et al., 2011; Peterson et al., 2009; Steger & Dik, 2009; Wrzesniewski et al., 1997).

소명의식은 의미 있는 헌신을 하도록 하는 동기부여의 원천이 된다(Dick & Duffy, 2009). 따라서 직업소명의식을 가진 사람은 자신의 업무에 대한 유대감과 동일시로 이에 대한 헌신적 태도를 보이는데 직업에 대해 가지고 있는 소명의식이 명확하고, 뚜렷할수록 일에 헌신적 태도를 갖고, 직무만족, 조직만족도를 높이고 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다(Duffy et al., 2011). 그러나, 최근에는 직업소명의식의 긍정적인 영향뿐만 아니라 부정적 영향에 관한 실증연구가 진행되었다. 소명의식은 정서적, 신체적 번아웃(Bunderson & Thompson, 2009)과 동료와의 관계에 부정적 영향(Schabram & Maitlis, 2017; Cardador & Caza, 2012)을 주는 등의 부정적 영향에 대한 연구도 수행되어져 왔다.

Schabram & Maitlis(2017)는 직업소명의식의 영향에 대한 질적 연구를 통해 소명의식을 가진 사람들은 업무에 대한 과도한 몰입으로 소진 증상을 보인다고 보고하였으며, Dobrow & Tosti-Kharas(2012)는 직업소명의식이 높은 조직구성원들은 다른 사람의 조언을 잘 듣지 않고, 자신의 일에만 몰두하여 조직 내에서 스스로 고립되는 경향이 있다는 점을 제시했다.

한편 본 연구의 대상인 의료인력(간호사 등)에서도 직업소명의식의 의미는 중요성을 갖는다(박진옥·정귀임, 2016). 간호사의 윤리선언을 살펴보면 국가와 인류 사회에 공헌하는 숭고한 사명을 부여받았다는 내용이 제시되어 있기 때문이다. 이러한 윤리선언은 간호사들의 경우 국가와 사회로부터 간호직을 수행하도록 부름을 받았다는 의미로 해석할 수 있으며 이는 소명의식을 구성하는 하위요소 중 초월적 부름의 속성과 연결된다.

간호사의 윤리선언 중 ‘국민의 건강증진 및 안녕 추구를 삶의 본분으로 삼고’라는 내용이 제시되어 있는데 이는 간호전문직을 삶의 더 큰 목표와 연결시키는 목적/의미를 제시하고 있다는 것으로 목적/의미의 경우도 소명의식을 구성하는 하위요소 중 하나이다. 마지막으로 국민의 안녕과 건강증진, 즉 공익에 기여하는 ‘친사회적 지향’의 경우도 소명의식을 구성하는 하위요소로 볼 수 있다. 이를 토대로 보면 간호사들의 업무는 소명의식을 갖고 수행해야 한다는 것을 알 수 있다.

기존 간호사들을 대상으로 한 소명의식 연구결과를 살펴보면 직업소명의식은 이직의도를 낮춘다고 제시되어 있으며(김문정 · 김소희, 2016; 박진옥 · 정귀임, 2016), 정서적 소진도 낮춘다고 제시되었다(양혜진 · 한수정, 2018). 또한 간호전문직관을 높이며(김혜원 · 한수정, 2019), 직무만족(오재우 · 한수정, 2018), 조직몰입 향상(김문정 · 이유미, 2016) 및 직무배태성(박주영 · 우정희, 2018)에도 중요한 역할을 한다고도 보고되고 있다. 최근 연구들에서도 의료 인력인 간호사를 대상으로 한 직업소명의식 연구가 수행되었는데 상사의 지지와 직무재창조 관계에서 직업소명의식이 매개한다는 주장(한수정, 2020), 이직의도(이현관 · 김지수, 2020)를 낮춘다는 결과도 제시되어 있다. 또한 재직의도(김미혜 · 박정민, 2020)를 높인다고도 보고 있다.

## 제4절 직무소진

### 1. 직무소진의 개념

소진은 인간의 가치, 존엄성, 영혼, 의지가 침식된 상태를 의미한다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 직무소진은 오랫동안 타인과 직접적인 상호작용을 통해 서비스를 제공하는 서비스 종사자들에게 나타나는 심리적 증상으로, 특히 의료·교육·사회사업 분야 등의 종사자들에게서 관찰할 수 있는 현상이다. 소진의 영어 표현인 ‘burn out’은 활활 타오르다가 순식간에 불타 버린 연료처럼 한 가지 일에 너무 무리하게 에너지를 쏟은 후 갑자기 무기력해지면서 업무에 적응하지 못하는 증상을 비유한 말이다. 직무소진의 개념은 실무현장에서 등장한 개념이다.

심리학자인 Freudenberger(1974)는 정신건강센터의 자원봉사자가 어떤 이유 없이 의욕을 잃기 시작하고 절망, 피곤, 탈진 증상을 보이며 환자들에게 냉소적으로 대하는 현상을 발견하고 이러한 신체적, 정서적 고갈 상태를 표현하기 위해 직무소진이라는 용어를 사용하였다.

직무소진은 ‘자신에게 주어진 업무에 대해 헌신적으로 수행하였으나 기대했던 보상이나 성과 없이 인간적인 좌절감과 회의감을 겪은 상태’를 의미한다(Freudenberger, 1974). 조직구성원들은 요구되는 직무 역할을 수행하는 과정에서 지나치게 많은 에너지를 투입해야할 때, 과도한 스트레스 환경에서 노출된다. 그리고 스트레스에 노출되는 기간이 증가할수록 신체적, 정서적 에너지가 고갈되고, 결국 직무수행 능력의 저하와 타인에게 비인격적인 태도와 행동을 보이게 된다. 즉, 소진상태를 겪을수록 직무에 대한 열의와 성취 정도가 낮아지고, 자신에 대한 자존감을 상실과 같은 부정적인 신체 및 심리적 상태가 지속되어 고객이나 동료, 조직에게 부정적인 태도를 보이게 된다(Perlman & Hartman, 1982).

직무소진에 관한 개념 연구들은 직무소진과 직무 스트레스 사이의 비교를 통해 직무소진의 개념을 확장했다. 직무 스트레스는 일상적이며 긍정적인 기능과



함께 부정적 기능도 포함하고 있으나 직무소진은 조직구성원이 스트레스에 대처하는 능력이 떨어졌을 때 발생하게 되는 부정적 현상이다(Sand & Miyazaki, 2000).

적당한 직무 스트레스는 업무 성과에 도움이 되는 긍정적 자극의 역할을 할 때도 있지만, 직무소진은 일반적인 스트레스로 겪을 수 있는 자극을 넘어 과도한 직무요구로 인해 조직구성원들이 겪게 되는 부정적인 심리적 상태로, 직무 스트레스를 뛰어넘는 신체적, 정서적, 정신적 반응의 집합체이다.

직무소진의 개념에 관한 초기 연구를 살펴보면, Cherniss(1980)는 소진은 과도한 스트레스나 불만족에 대한 반응으로 정신적으로 직무와 거리를 두는 상태로 정의했다. 그리고 기존의 연구들이 직무소진과 직무 스트레스를 명확히 구분하지 못하고 ‘심리적 증상’의 상태로 바라보던 관점을 확대하여 직무에 대한 열정, 흥미, 소명이 모두 상실된 상태라고 제시했다. 따라서 직무소진을 직무 스트레스의 결과로 볼 수 있으며 개인이 경험하는 소진의 정도, 기간, 빈도, 결과는 다양하지만, 신체적, 정서적, 정신적으로 탈진한 상태로 제시할 수 있다(Malakh-Pines, Aronson, & Kafry, 1981).

Cordes & Dougherty(1993)는 타인과의 상호작용이 필요한 직무를 수행하는 조직구성원들이 스트레스를 해소하지 못한 결과로 나타나는 정신적 탈진 상태로 정의하고, 소진이 조직과 조직구성원 모두에게 부정적인 기능을 초래한다고 주장했다. 이들의 연구에 따르면 직무수행의 결과로 소진을 경험하는 조직구성원들은 신체적으로 무기력과 만성 피로를 경험하고, 권태와 우울, 무력감을 느낄 뿐만 아니라 자신과 업무 및 생활에 대한 부정적 태도와 행동을 보이게 된다.

이후 Maslach(1982)는 여러 연구자가 제시한 소진에 대한 정의와 개념을 종합적으로 검토하여 직무소진을 조직구성원들이 겪는 비인격화(depersonalization), 감정적 고갈(emotional exhaustion) 그리고 성취감 저하(reduced personal accomplishment)의 세 가지 차원으로 구성된 총체적 현상으로 제시하였다.

첫 번째인 정서적 고갈은 개인이 직무를 수행하는 과정에서 과도한 심리적 요구를 경험함으로써 직무수행을 위해 필요한 정서적 자원들이 모두 소진되었다

고 느끼는 것을 의미한다.

정서적 고갈은 긴장된 상태로 업무 대상자들과 업무 문제를 다루는 기간이 길어지게 될 때 발생하는 반응으로, 직무 관련 긴장, 불안, 우울, 신체적 피로, 불면증, 두통 등의 스트레스 반응으로 나타난다. 정서적 고갈 상태가 지속될수록 직무와 관련 있거나 직무와 무관한 개인 생활까지도 무기력한 상태가 발생하기 때문에 정서적 고갈을 경험한 조직구성원들은 자신과 관계를 맺고 있는 고객과 심리적 거리감을 유지하고자 한다.

두 번째 구성요소인 비인격화는 업무와 관련된 상황에 타인을 업무적 대상으로만 인식하여, 타인과의 관계를 스스로 제한하면서 심리적으로 거리감을 유지하고자 한다(Lee & Ashforth, 1993). 따라서 비인격화는 감정적 고갈로 인하여 자신의 직무, 동료, 고객 등에 대하여 무감각하고 부정적이고 무감각하고, 냉소적이며, 기계적, 형식적으로 처리하여 더 이상 감정적 고갈을 막으려는 일종의 방어적 대처방식이라고 할 수 있다.

구성원들의 비인격화와 같은 태도는 실제 고객과 직접적인 관계가 없는 다른 사람들에게도 전이될 수 있으므로, 또 다른 부정적 결과를 발생하는 요인이 된다(Maslach, 1982). 또한 비인격화가 지속될수록 고객을 몰가치적인 하나의 대상으로만 바라보게 되고(Jackson, Schwab, & Schuler, 1986) 고객 등과의 상호작용에 시간과 에너지를 덜 투자하게 됨에 따라 결과적으로 개인적인 성과 하락과 더불어 조직 전체 생산성의 저하를 초래하게 된다.

마지막으로 성취감 저하는 조직구성원이 일에 더는 의미를 찾지 못하고, 원하는 것을 성취하는 것이 무의미하다고 생각하면서 자신을 부정적으로 인식하게 되는 것이다. 성취감 저하의 증상은 생산성 감소, 능력의 상실, 자기존중감 저하, 우울함 등으로 나타난다.

조직구성원들은 직무를 맡은 초기에 생각했던 목표의 달성이 어렵고, 기대를 충족시킬 수 없다고 인식할 때 성취감이 저하되는 것을 느낀다(Stevens & O'Neill, 1983). 즉, 현실과 이상의 격차에 의해 갈등을 경험하고, 자기 효능감의 저하와 함께 직무 관련 긴장이 증가하면서 실제로 성과도 하락하게 된다.

직무소진은 갑자기 나타나거나 사라지는 일시적 현상이 아니다. 점진적으로 발생하는 부정적 심리적 반응들이 해결되지 않고 누적되는 경우 직무소진으로 발전하게 된다(Cherniss, 1980; Maslach, 1982).

Cherniss(1980)의 직무소진의 발생과정을 살펴보면, 직무소진은 갑자기 나타나지 않고, 점진적으로 발생하는 것으로서 일반적으로 자신의 직무수행 결과가 긍정적이지 않거나 부정적인 피드백이 지속되게 되면 직무소진을 경험하게 되고, 그 정도가 점점 더 심해지면 결국에는 심리적으로 자신의 업무에서 이탈하나 냉소적이고 경직된 반응을 보이게 된다고 하였다.

그는 직무소진을 ‘직무긴장에 반응하여 업무 종사자의 태도와 행동이 부정적으로 변해가는 과정’으로 세 단계를 제시하였다. 첫째, 자원과 요구 간에 불균형으로 스트레스(stress)가 발생하고, 둘째, 즉각적이고 단기간의 정서적 긴장, 피로, 고갈(strain)이 압박감으로 이어지며, 셋째, 고객에게 거리감을 두게 되고, 물건을 대하듯이 냉소적인 태도와 행동을 보이는 것이다(Cherniss, 1980).

## 2. 직무소진 연구동향

직무소진 관련 이전 여러 연구들은 직무소진이 일시적인 현상이 아니라 점진적으로 발생하는 부정적, 심리적 반응들이 해결되지 않고 누적될 때 발생하기 때문에 조직구성원들이 어떤 과정을 거치며 직무소진을 경험하는지 살펴보는 것이 중요하다고 제시했다(Cherniss, 1980; Cordes & Dougherty, 1993; Edelwich & Brodsky, 1983; Maslach, 1982).

직무소진은 조직구성원들의 업무성과의 하락 등을 설명할 수 있는 중요한 변수이므로 최근 국내외 여러 연구들에서도 직무소진에 대한 연구결과들이 지속적으로 이루어지고 있다. 국내 직무소진에 대한 연구들의 연구동향을 살펴보면 직무소진을 매개변수로 설정(이나경·현병환, 2022) 하기도 하지만 주로 결과변수로 설정하여 선행변수, 또는 매개변수와 조절변수 등을 고려하여 특정 선행변수가 직무소진에 미치는 영향에 대한 과정과 맥락을 반영하는 연구가 수행되어져 왔다.

선행변수들의 규명은 주로 직무차원(직무스트레스 등)에 대한 연구뿐만 아니라 개인차원(그릿 등)에 대한 연구 그리고 조직 및 관계차원(조직문화 등) 등 다양한 영역에서의 변수들이 제시되어져 왔는데 최근 연구들에서 가장 중요한 선행변수로 제시하고 있는 것은 스트레스로 볼 수 있다(서정운, 2022; 이상원, 2022; 윤상진·이승익, 2022).

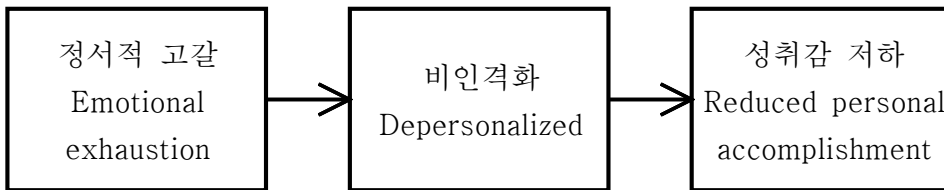
그 외에 COVID-19로 인한 업무공백(장재희·박지은·서용건, 2022) 등도 제시되고 있으며 서비스업종 조직구성원들이 겪게 되는 감정노동(오은정, 2022)도 중요한 선행변수로 제시되었다. 또한 고몰입작업시스템(주재홍·남교민·박민정·원용호·송지훈, 2022), 고객무례행동(박종철·최현정, 2022), 가족친화적 조직문화(문정남, 2022) 등도 제시되어져 왔다.

주로 직무관련 변수들의 주요 선행변수로서 Cherniss(1980)는 조직구성원들은 자신의 직무수행 결과에 부정적인 피드백이 지속되게 되면 직무소진을 경험하게 되고, 그 정도가 점점 더 심해지면 결국에는 심리적으로 자신의 업무에서 이탈되

거나 냉소적이고 경직된 반응이 나타난다고 설명했다.

즉, 직무소진은 조직구성원들이 직무 긴장에 반응하여 태도와 행동이 부정적으로 변해가는 과정이며, 첫째, 자원과 요구 간에 불균형으로 스트레스(stress)가 발생하고, 둘째, 즉각적이고 단기간의 정서적 긴장, 피로, 고갈(strain)이 압박감으로 이어지며, 셋째, 고객에게 거리감을 두게 되고, 물건을 대하듯이 냉소적인 태도와 행동을 보인다는 직무소진의 발생단계를 제시했다.

Maslach(1982)의 직무소진 과정 모형은 세 단계로 구성되었다(<그림 2-2>). 조직구성원들은 지속적으로 과도한 업무부담의 결과로 정서적 고갈을 경험하게 되는데, 정서적 고갈상태에서 버티기 위해 소모되는 에너지를 줄이고, 고갈 증상의 완화를 위해 타인과의 심리적 거리감을 유지하고 냉소적으로 대하는 비인격화 단계를 경험하게 되며, 마지막으로 비인격화 단계가 심해지면 조직에 불만을 느끼고, 성취감 저하로 이어지게 된다.

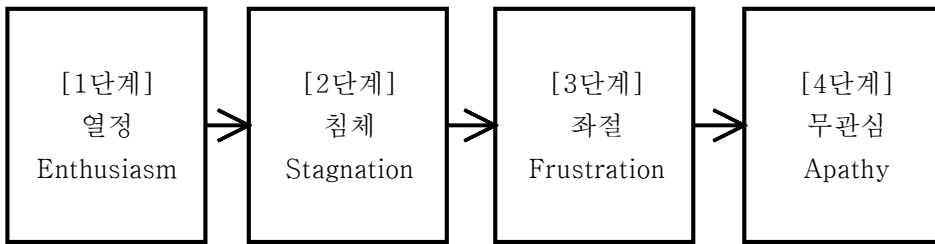


출처: Edelmich & Brodsky(1983)

<그림 2-2> Maslach의 소진단계 모형

Edelmich & Brodsky(1983)의 연구에 따르면, 직무소진은 개인이 보유한 에너지, 목적, 관심 등이 직무를 수행하는 과정에서 현실적 한계를 접하면서 점진적으로 상실되는 과정이며, 열정(enthusiasm) 단계, 침체(stagnation) 단계, 좌절(frustration) 단계, 무관심(apathy) 단계의 총 네 단계로 구분하고 <그림 2-3>에 서와 같이 설명하고 있다.

첫 번째 단계인 열정(enthusiasm) 단계에서 조직구성원들은 직무를 잘 수행하기 위해 시간과 노력을 열정적으로 투입하며, 성공과 일에 대한 보상을 기대한다.



출처: Edelwich & Brodsky(1983)

<그림 2-3> 직무소진의 4단계 과정

둘째, 침체(stagnation) 단계에서는 업무는 수행하지만, 일에 대한 흥미를 느끼지 못하는 단계이며, 셋째, 좌절(frustration) 단계에서는 본인의 직무역량과 업무가치에 회의감을 갖게 되고, 타인과의 접촉을 회피하며, 스트레스로 인한 증상(두통, 복통, 소화불량, 신경질, 피로감)이 나타나기도 한다. 결국 마지막 단계인 무관심(apathy) 단계에서는 타인에게 냉소적인 자세로 대하게 되며, 본인이 속한 조직을 떠나고자 하는 이직의도가 발생하게 된다.

최근 Maslach et al.(2001)은 직무소진 현상을 인적 서비스 부문에 제한하지 않고 다른 직업에도 일반화하기 위해 직무소진의 하위차원을 에너지가 없는 상태를 의미하는 고갈(exhaustion), 의미 부여의 결여와 일에 대한 정체성을 의미하는 냉소주의(cynicism), 일의 수행에 자신감을 느끼는 것을 의미하는 직업적 효능감(professional efficacy)의 감소로 제시했다.

고갈은 직무소진에서 가장 기본적인 스트레스 영역으로서 정서적이고 육체적인 자원이 과하게 소모된 상태를 말하며, 냉소주의는 자신이 하는 업무와 다른 사람들에 대해 정신적으로 거리를 두는 것이다. 그리고 직업적 효능감의 감소는 업무에서 지각된 성취감과 효능감이 감소하는 것, 즉 직무에서 느끼는 낮은 자존감과 함께 아무것도 성취한 것이 없다고 느끼는 감정을 의미한다.

한편, 본 연구의 표본으로 설정된 병원의 간호사 등 의료인력 등에 있어서도 직무소진의 문제는 중요성을 갖는다(이은영·강현숙, 2020). 의료인력 등에 대한 직무소진 연구들은 간호사 등의 업무구조 특성상 직무소진의 문제에 초점을 두고 있다.

간호사 등 의료인력들은 고객 즉, 환자와의 접촉이 많아 대고객 서비스의 강조를 병원에서 강조한다는 점 때문이다. 직무소진은 고객응대 과정에 영향을 미쳐 서비스 행동에 영향력을 미칠 가능성이 높다.

Maslach(1982)는 조직구성원들의 직무소진이 고객의 응대에 부정적 영향을 미친다고 주장하고 있는데 고객지향성은 보건의료기관이 서비스 이용자의 입장에서 사고하는 관점에서 보건의료서비스를 제공하는 것을 의미하기 때문이다. 특히 간호사의 경우에는 근무경력이 오래되어 숙련된 간호사의 문제로도 볼 수 있으나 신규간호사들에게 있어서도 직무소진의 문제가 빈번히 나타나고 있다는 점도 주목해 봐야 한다.

우리나라 대부분의 의료기관들은 근무 2개월 이내의 현장교육(preceptorship)을 마치고 바로 독립하게 되는데 신규간호사들은 의료서비스 제공 및 대고객 응대에 관한 업무역량이 미흡한 상태에서 병동업무를 시작하면서 심리적 부담감과 압박감이 심하여 직무소진의 정도가 높게 나타날 수 있다. 즉, 신규간호사의 첫 4개월 시기에 배워야 할 일이 많아 업무를 시행함에 있어 힘들음을 겪으며, 때로는 의지할 곳이 없고 숨이 막혀 근무 의욕이 사라지는 등 매우 어려움을 겪고 있기 때문이다(주은아·박미현·김인혜·백지선·반자영, 2020).

COVID-19 상황에서 초기에는 실무현장에서 근무하고 있는 간호사들 중 대다수는 급조된 근무환경 속에서 업무를 하며, COVID-19에 대한 확실한 감염 관련 정보와 사전교육이 충분하지 않았고, 보호장구 부족과 재사용 등의 병원안전 환경 조성 부족과 감염에 대한 두려움을 경험할 수밖에 없다. 또한 정부에서는 COVID-19 초기에 환자가 발생하는 경우 권역별로 일부 병원을 지정하여 해당 병원에서만 환자가 입원 치료를 받도록 하였다.

이에 따라 COVID-19 국가지정 병원에서는 입원 환자의 병상 확보를 위해 진료 환자의 재배치와 같은 조정이 불가피하여 간호사는 다른 진료과의 환자를 함께 케어해야 했고 확진 환자가 입원하는 병원이기 때문에 방역지침에 관한 준수를 위해 감염 관련 교육 및 감염관리 절차가 특히 강화되었다는 점에서 간호사들의 직무소진이 중요한 이슈로 제시될 수 밖에 없는 구조였다.

최근 간호사를 대상으로 한 직무소진 연구들에서도 직무소진에 미치는 선행 변수들의 규명에 대한 연구가 주로 이루어지고 있는데 리더십 관련 변수(황은정·문숙자, 2020), 감정노동(이은영·강현숙, 2020), 전문직 자아개념과 직무스트레스(김소정·정귀임, 2022)를 제시하고 있다. 특히 COVID-19 상황 하에서의 맥락이 반영된 연구들도 수행되어져 왔는데 외상후 스트레스(정주희·송영숙, 2022), 언어폭력(임소정·신수진, 2022) 등이 제시되었다.

간호사에 대한 직무소진 관련 논문을 메타분석(김신향·양윤서, 2015)한 연구에서 일반적으로 간호사의 직무소진에 영향을 미치는 요인들이다. 먼저 간호사의 소진을 낮출 수 있는 변수들로는 회복탄력성, 자아존중감, 자기효능감, 강인성, 의사소통, 대처 유형, 사회적지지, 간호사 업무 환경, 직무만족, 근무부서 만족 등을 제시하고 있었다. 반면에 간호사의 소진 위험을 높이는 변수로는 우울, 불안, 직장내 따돌림, 심리사회적 스트레스, 감정노동직무, 스트레스 등을 제시하고 있다.



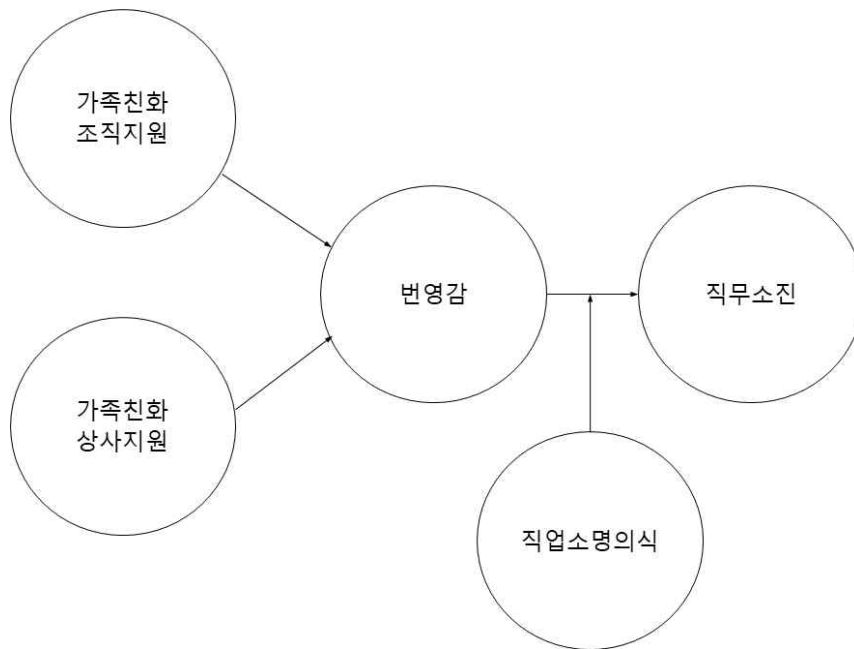
## 제Ⅲ장 연구모형 설계 및 연구방법

### 제1절 연구모형 설계와 연구가설

#### 1. 연구모형 설계

본 연구는 가족친화 조직지원, 상사지원이 병원에서 근무하고 있는 간호사 및 의료기사 등의 직무소진에 미치는 영향력에 있어서 번영감의 매개, 직업소명의식의 조절효과를 규명하고자 한다. 이를 통해 가족친화 조직지원과 상사지원이 어떠한 과정을 거쳐서 직무소진에 영향력이 나타나는지, 그리고 어떠한 맥락에서 영향력을 감소 시키는 지를 살펴봄으로써 이론적, 실무적 의의를 가지고 있다.

<그림 3-1> 연구모형



본 연구에서 이러한 변수들을 반영한 이유는 본 연구의 표본인 병원에서 근무하고 있는 간호사, 의료인력 등의 맥락을 잘 반영하고 있다고 판단하였기 때문이다. 즉, 여성인력이 대다수를 차지하고 있는 병원에서 여성들에 대한 일-삶의 균형을 위한 가족친화 조직지원, 상사지원이 의미를 갖고 있기 때문이다.

또한 간호사, 의료인력 등은 환자의 건강과 안녕을 위한 서비스를 제공하는 직업이므로 직업에 대한 소명의식의 의미성을 가지고 있는 것이 중요하다. 병원에서 간호사와 의료인력은 직업에 대한 소명의식이 높은 경우 병원에 내원한 환자의 건강을 위해 노력하고 이들 환자를 건강하게 치료하는데 도움을 줌으로써 사회에 복귀할 수 있도록 한다는 이유 때문이다.

병원에서 간호사들의 경우는 환자의 생명을 다루는 역할을 수행하므로 업무강도가 높으며, 실수를 용납하지 않기 위해 강압적 상황이 태움도 겪는 경우가 존재한다. 이러한 점에서 보면 교대근무를 수행하면서 간호업무를 잘못할 경우 환자의 생명을 잃을 수 있다는 점에서 심리적인 압박감도 많이 작용된다. 따라서 직무소진이 중요성을 갖는다.

가족친화 조직지원, 상사지원이 중요한 직무자원으로서 직무소진을 낮출 수 있다는 것에 대한 논리적 근거를 제시할 수 있으며, 이들 사이의 관계에서 긍정정서 상태인 번영감의 매개를 통해 설명할 수 있다. 번영감이 직무소진을 낮추는 영향력은 직업소명의식이 높은 경우 직무소진을 더욱 낮출 수 있다는 것을 규명한다는 측면에서도 의미를 갖는다. 사회적 교환이론 측면에서 직업소명의식이 높은 경우 번영감이라는 긍정정서가 직무소진을 더욱 낮출 수 있기 때문이다.

## 2. 연구가설

### 가. 가족친화 조직지원, 상사지원과 번영감과의 관계

조직은 조직구성원들이 직장과 삶에서의 두 가지 역할 간에 느끼는 긴장과 갈등을 완화하고, 두 영역 사이에서 조화로운 삶을 영위하도록 조직 차원에서 다양한 가족친화제도를 운영하고 있다(Kossek et al., 2011). 그러나, 아무리 좋은 제도라 할지라도 그 제도를 사용하도록 촉진하는 조직의 지원 및 조직 분위기가 형성되어 있지 않고, 상사가 이를 지원해주지 않는다면 조직구성원들은 제도의 사용을 꺼리게 된다(이유우 등, 2016).

조직구성원들이 조직에서 시행하는 다양한 가족친화제도를 활용하여 실제 일-가정 균형을 인식하고, 심리적 웰빙을 향상시키기 위해서는 조직의 제도적 지원과 상사의 사회적 지원이 무엇보다 중요하다고 볼 수 있다(Kossek et al., 2011).

가족친화 조직지원과 상사지원은 조직구성원들의 번영감을 높일 것으로 예상할 수 있다. 기존 선행연구들에서 번영감의 선행요인으로서는 제시되는 것은 연계성(connectivity), 신뢰(Carmeli & Spreitzer, 2009) 뿐만 아니라 조직구성원들의 긍정적인 관계 및 의미 자원(Carmeli & Spreitzer, 2009; Niessen, Sonnentag & Sach, 2012)이 제시되어 있다. 또한 상사의 지원과 더불어 참여적 분위기(Paterson et al., 2014; Wallace et al., 2016)도 제시되어 있으며 조직지원인식도 중요한 선행변수로 제시되어져 왔다(정원호, 2019).

먼저 가족친화 조직지원에 있어서 Spreitzer et al.(2005)은 번영감이 경우 사회적으로 배태되어 경험되기 때문에 조직구성원들이 직무를 수행하는 조직이 얼마나 자신들을 가치 있고 소중하게 대하는지, 자신들의 복지를 위해서 얼마나 노력하고 있는지에 대한 인식이 중요한 선행변수라고 제시하고 있다. 무엇보다도 조직구성원들이 자신이 속한 조직으로부터 가치 있는 존재로 인정받고 있고, 조직이 자신들의 복지를 위해서 노력하고 있다고 인식할 때, 번영감을 경험할 수 있다는 것이다.

조직지원인식은 조직에 대한 조직구성원들의 긍정적인 인식이며, 이러한 긍정적인 인식은 조직구성원들의 활력감에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(박상언 등, 2016; Carmeli & Spreitzer, 2009)고 제시되어 있다. 또한 조직의 지원에 대한 긍정적인 인식은 조직구성원들로 하여금 자신의 직무를 수행하는 과정에서 새로운 기술과 지식을 획득할 수 있는 시도를 보다 능동적이고 적극적으로 임할 수 있도록 함으로써 학습감을 경험하게 만들 수 있다(박상언 등, 2016).

번영감에 대한 종합리뷰 연구(Goh et al., 2022)에서 번영감의 중요한 선행변수로 유연근무제를 제시하고 있는데 이러한 유연근무제의 도입은 조직구성원들로 하여금 가족친화를 위한 조직의 지원이 이루어지고 있다고 판단할 수 있게 된다. 따라서 가족친화를 위한 조직의 지원은 결국 조직구성원들로 하여금 자신들의 복지인 일-삶의 균형을 가질 수 있도록 유도할 수 있으므로 번영감을 높일 수 있을 것으로 예상할 수 있다.

한편, 상사의 지원은 심리적 웰빙을 통한 긍정적 관점과 인지적 유연함을 형성하기 때문에 조직구성원들은 자신들에게 주어진 역할을 수행하기 위해 최선을 다한다. 특히 상사의 지원이 있을 경우 번영감은 크게 향상될 수 있다(조영복 · 주규하, 2013; Carmeli & Spreitzer, 2009; Paterson et al., 2014; Wallace et al., 2016).

Zhai, Wang & Weadon(2020)은 자원보존이론의 관점(Hobfoll, 1989)을 적용하여 조직에서 상사의 지원은 새로운 자원 창출의 원천이 되기 때문에 번영감을 높일 수 있다고 제시되고 있다. 이러한 논의들은 결국 상사지원을 높게 인식하는 조직구성원들은 긍정적 정서가 형성되어 업무수행과정에서 활력을 더 많이 느끼고, 업무수행 과정에서 보다 적극적으로 임하여 학습감을 느낌으로써 번영감이 증가될 수 있다는 것이다.

특히 관계자원으로 제시될 수 있는 상사의 지원적 행동, 조직지원인식이 번영감에 긍정적 영향력을 줄 수 있다는 메타분석(Kleine et al., 2019)을 토대로 봤을 때 가족친화를 위한 조직지원, 상사지원은 번영감을 높일 수 있을 것으로 예상되어 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 1. 가족친화 조직지원, 상사지원은 조직구성원들의 번영감을 높일 것이다.

## 나. 번영감과 직무소진과의 관계

조직구성원이 경험하는 긍정적인 직무정서 중 하나인 번영감은 개인뿐만 아니라 조직의 여러 가지 효과성에 의미 있는 영향을 미칠 수 있을 것이다. 조직구성원의 번영감이 조직에서 미치는 효과에 대한 선행연구에서는 번영감이 직무성과, 자기개발 노력(Paterson et al., 2014; Porath et al., 2012), 혁신행동(Carmeli & Spreitzer, 2009; Wallace et al., 2016)이 제시되고 있다.

번영감은 조직구성원들의 직무소진을 낮출 것으로 예상하였다. 기존 번영감이 직무소진을 낮출 수 있다는 주장(Porath et al., 2012)을 반영하였기 때문이다. 또한 메타분석 결과에서도 번영감은 조직구성원들의 건강 측면 변수인 소진을 낮출 수 있는 일관된 결과를 보이고 있다고 제시하고 있다(Kleine et al., 2019)

번영감이 직무소진을 낮출 수 있다는 것은 확장-형성 이론(the broaden-and-build theory)으로도 설명할 수 있다. 또한 자원보존이론을 통해서도 설명이 가능하다. 먼저 확장-형성이론(Fredrickson, 2001)에 의하면 조직구성원들의 사고와 행동 대안의 폭이 긍정적인 정서에 의해 확장되는 경우에 직면한 상황이나 문제에 보다 유연하고 개방적으로 대응할 수 있도록 한다는 점이다.

번영감의 개념이 긍정심리학을 바탕으로 한 긍정적인 정서적 상태의 하나이기 때문에 조직구성원의 번영감은 조직구성원들의 직무수행에 따라 발생할 수 있는 직무소진을 낮출 수 있기 때문이다. 특히 번영감은 다른 사람들과의 우호적인 사회적 상호작용을 유발시켜 조직구성원의 자신감, 역량 등을 확장시키는 느낌과 경험을 제공(Wallace et al., 2016)하며 환경의 변화에 부합하는 목표 지향적 행동을 가능하도록 함으로써 조직구성원들의 심리적, 신체적, 정신적 건강(Spreitzer & Hwang, 2019)의 향상도 가져올 수 있기 때문이다.

한편 자원보존이론에 의하면 번영감은 조직구성원의 심리적, 사회적 자원이므로(Zhang, Bal, Akhtar, Long, Zhang & Ma, 2019) 번영감이 직무소진을 낮출 수 있다고 볼 수 있다. 즉, 번영감은 조직구성원들의 추가적 자원을 제공할 수

있으므로 직무소진을 감소시킬 수 있다고 제시되었다(Zhang et al., 2019). 따라서 이러한 논의를 토대로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 2. 변영감은 조직구성원들의 직무소진을 낮출 것이다.

## 다. 변영감의 매개효과

가족친화 조직지원, 상사지원과 변영감과의 관계, 그리고 변영감과 직무소진과의 관계를 반영해 보면 결국 변영감은 가족친화 조직지원, 상사지원과 직무소진과의 관계를 매개할 것으로 예상하였다.

먼저 가족친화 조직지원과 상사지원의 경우 변영감을 높일 수 있는 중요한 선행변수로 볼 수 있는데 변영감을 구성하는 활력감은 조직 또는 다른 사람들과의 우호적이고 생산적인 관계 속에서 자랄 수 있는 느낌이고, 학습감의 경우 고립된 상태에서 발생하는 것이 아니라, 조직구성원들과 함께 일하면서, 일에 대해서도 논의하는 등 사회적 상호작용과정 속에서 발생될 수 있다는 점 때문이다.

조직구성원들이 업무를 수행하는 과정과 연관된 근접 여건, 즉 구체적인 직무환경 요인들은 해당 조직구성원들의 행동에 보다 직접적인 영향을 미칠 수 있고, 따라서 변영감을 배태하는 보다 직접적인 조건이 될 수 있다(Spreitzer et al., 2005). 즉, 조직에서 조직과 상사는 직무환경 요인으로 볼 수 있으며 만약 조직구성원들은 자신들의 일-삶의 균형을 위한 지원을 할 경우 우호적인 관계가 형성될 수 있으며 일에 대한 논의가 충분히 가능하도록 밀접한 상호작용이 이루어질 수 있기 때문이다.

다음으로 변영감을 경험하는 조직구성원들은 조직 내에서 긍정적인 사회적 관계를 형성하고, 자기 결정의 욕구를 만족시킬 수 있으므로 충만감과 웰빙을 경험하게 된다(Duffy, Blustein, Diemer, & Autin, 2016; Fredrickson, 1998). 개인이 조직 생활에서 경험하는 변영감의 정도가 높을수록 업무수행 중 긍정 정서를 기반으로 개방적, 능동적 자세를 보인다(Duffy et al., 2016; Spreitzer & Porath,

2014). 따라서 개인이 직무를 통해 활력과 학습감을 느끼고 스스로 성장하고 있다는 것을 인식할 때, 번영감은 직무자원이 되어 직무소진의 정도를 줄일 수 있게 된다.

번영감의 매개역할에 대한 메타분석결과(Kleine et al., 2019) 그리고 이론적 측면에서 직무요구-자원이론, 자원보존이론 그리고 확장-형성이론을 고리로 하여 매개역할이 가능하다고 판단하였다. 가족친화 조직지원, 상사지원은 번영감을 높일 수 있으며, 높아진 번영감은 직무소진을 낮출 수 있으므로 번영감의 매개역할이 가능할 것이다. 이러한 논의를 토대로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 3. 번영감은 가족친화 조직지원, 상사지원과 조직구성원들의 직무소진과의 관계를 매개할 것이다.

## 라. 직업소명의식의 조절효과

직업소명의식은 가장 강하고, 깊은 내적 동기요인이자(Bellah et al., 1985; Hall & Chandler, 2005), 일에 진정한 의미를 부여한다(Pratt & Ashforth, 2003; Wrzesniewski, 2002). 따라서 소명의식이 갖춰지지 않는 사람들과 비교하였을 때, 자신의 일을 소명이라고 인식하는 사람들은 업무를 수행하는 태도와 몰입의 정도가 다르다(Berg, Wrzesniewski & Dutton, 2010; Dik & Duffy, 2009).

번영감과 직무소진과의 관계에서 직업소명의식이 이를 조절할 것으로 예상하였다. 즉, 직업소명의식은 개인특성 변수로서 특정변수의 영향력을 확대하거나 또는 완충시킬 수 있다는 것이다(박준서 · 이홍정 · 손승연, 2022).

본 연구에서는 직업소명의식은 번영감이 직무소진을 낮추는 영향력을 조절할 것으로 예상하였다. 직업소명의식은 번영감이나 직무몰입, 자기결정성과 같이 직무영역에서 조직구성원들이 경험하는 긍정적 변인과 밀접한 관련성이 있으며 높은 직업소명의식을 가진 조직구성원들은 긍정적으로 일을 수행하고, 직무영역에서 지각되는 긍정적인 심리자원을 효과적으로 활용하여 직무와 삶의 영역에서 높은 만족감의 확대가 가능하기 때문이다(Peterson et al., 2009; Wrzesniewski

& Dutton, 2001). 무엇보다 번영감과 삶의 만족과의 관계를 직업소명의식이 조절할 수 있다는 연구(설정훈·유민준, 2019)을 통해서도 번영감과 직무소진과의 관계에서도 동일하게 적용될 수 있을 것으로 판단하였다.

조절변수 역할에 대한 논리적 설명은 다음과 같이 제시할 수 있다. 먼저 Steger & Dik(2009)는 대학생을 대상으로 연구한 결과 소명의식이 높은 대학생은 일의 즐거움과 진로를 결정하는 데 있어 긍정적인 정서는 물론, 삶에 대한 만족과 긍정적인 태도의 확대도 가능하다고 제시하고 있다.

무엇보다 자신의 직업에 대한 소명의식이 높은 성인은 일과 삶에 대한 만족도가 더 높았으며(Wrzesniewski et al., 1997), 우울 및 직무 스트레스가 낮고, 스트레스 상황에 직면했을 경우 회피보다는 자신의 상황과 문제해결 방안을 더 명료하게 지각하고 이를 해결하고자 노력하는 것으로 나타났다(Treadgold, 1999).

소명의식을 가지고 있는 사람들은 일을 도구적으로 보지 않고 의미를 부여하기 때문에 소명을 달성하기 위해 현재 수행하고 있는 일에 몰입하고 지속적으로 소명을 추구한다(Berg, Grant & Johnson, 2010). 따라서 직무 역할을 수행하는 과정에서 자발적으로 에너지를 투입하고 몰입하는 등 소진 보다는 직무에 대한 열의를 높이는 방향으로 제시될 수 있다.

소명의식을 통한 지속적인 성찰과정을 통해 자신의 업무가 다른 사람들에게 인정을 받지 못한다고 해도 일 그 자체에서 성취감을 느끼기 때문에 업무환경과 업무로 인한 상호작용에서 발생하는 소진의 정도가 낮게 나타날 수 있다(Dobrow & Tosti-Kharas, 2012; Wrzesniewski, 2002). 즉, 소명의식이 높은 개인은 직무를 수행하는 과정에서 개인이 보유한 에너지, 목적, 관심 등이 직무를 수행하는 동안 현실적 한계를 접하면서 점진적으로 상실되기보다 자신의 일이 인생의 목적을 달성하는 과정에서 아주 중요하다는 것을 우선으로 생각하기 때문에 소명의식을 가지고 있지 않는 조직구성원들보다 직무소진의 정도를 덜 경험하게 된다는 것이다(Wrzesniewski, 2002).

개인의 소명의식은 직무소진 상황에 직면할 때 스트레스의 해소와 문제해결에 요긴한 에너지 자원이 될 수 있다(Hobfoll, 2002). 소명의식은 그 자체로 에너



지의 원천이 되고, 소명의식을 통해 지닌 조직구성원들은 일을 수행하는 과정에서 기쁨과 열정을 확대시킬 수 있는데(Wrzesniewski et al., 1997) 번영감에서 제시되는 활력감의 확대도 가능하도록 할 수 있다는 것이다.

직업소명의식은 조직구성원들이 자신의 일에서 만족을 느끼고 어려움을 극복하도록 돕는 요인이 된다. 따라서 소명을 따르고 소명대로 살아갈 때 일에서 느끼는 스트레스는 낮아진다(Berg et al., 2010). 따라서 업무를 수행하는 과정에서 스스로 스트레스를 조절할 수 있으며, 직무를 기계적으로 수행해야 할 대상이 아닌 자신의 목표로 바라보기 때문에 직무 자체로 동기부여가 되어 일에 대한 관심과 열정을 바탕으로 주도적으로 업무를 수행하게 된다(Deci, Connell & Ryan, 1989).

즉, 개인은 일로부터 받은 스트레스를 해소하고 에너지를 재충전하기 위한 회복의 시간을 충분히 갖지 못할 때 심리적 에너지가 고갈되어 부정적인 결과들이 발생하게 되는데(김희진·정승철, 2016), 일에 대한 소명을 가진 조직구성원들은 일을 수행하며 심리적인 성공을 느낄 수 있으므로 스스로 심리적 에너지와 정서적 자원을 확충하는 맥락으로 제시하여 소진을 낮출 수 있게 된다는 것이다(Berg et al., 2010).

무엇보다 직업 소명의식은 조직구성원 스스로가 수행한 직무 변인을 긍정적으로 재해석할 수 있도록 돕는다는 점에서 번영감과 유의미하게 상호작용 할 수 있다(Niessen et al., 2012; Paterson et al., 2014)는 것을 반영해 보면 번영감이 직무소진을 낮추는 영향력은 직업소명의식이 높은 경우 더욱 확대될 수 있으므로 다음과 같이 가설을 설정하였다.

가설 4. 직업소명의식은 번영감과 조직구성원들의 직무소진과의 관계를 조절할 것이다. 즉, 직업소명의식이 높은 경우 번영감이 직무소진을 낮추는 영향력은 더욱 높게 나타날 것이다.

## 마. 조절된 매개효과

지금까지의 논의를 바탕으로 본 연구에서는 가족친화 조직지원, 상사지원과 직무소진과의 관계에서 번영감의 매개효과 그리고 직업소명의식의 조절효과를 모두 고려한 조절된 매개효과가 있을 것이라는 판단하였다.

직업소명 의식은 삶의 만족을 평가하는 과정을 긍정적으로 조절하는 인지적인 기제로 작용될 수 있는데 직업 소명의식이 높은 조직구성원들은 조직에서 긍정적인 사건 경험, 예를 들어 가족친화 조직지원, 상사지원을 통해 형성된 번영감이 직무소진을 낮추는데 도움을 줄 수 있다. 즉, 직무소진을 낮추도록 하는 완충기제로서 작용할 수 있다는 것이다.

따라서 개인의 번영감이 높을수록 가족친화적 조직지원과 상사지원이 직업소명의식을 매개하여 직무소진의 감소에 미치는 긍정적인 영향이 증가할 것이다. 반대로, 번영감의 정도가 낮을 경우, 직업소명의식이 직무소진의 감소에 미치는 긍정적인 영향이 감소할 것이다. 이를 토대로 다음과 같은 조절된 매개효과 가설을 설정하였다.

가설 5. 가족친화 조직지원, 상사지원과 직무소진 관계에서 번영감으로 매개된 직업소명의식의 조절효과가 나타날 것이다. 즉, 번영감의 매개효과는 직업소명의식이 높은 경우 더욱 높게 나타날 것이다.

## 제2절 변수의 조작적 정의와 측정

### 1. 가족친화 조직지원

가족친화 조직지원은 일과 삶의 균형을 위해 조직의 지원에 대하여 이를 조직구성원들이 인식하는 정도를 의미한다(Jahn, Thompson & Kopelman, 2003). 조직이 조직구성원들의 일-과 삶의 균형을 위해 프로그램 도입, 제도의 마련과 비용상의 지원 및 정보의 제공 등을 하는 것을 말한다. 가족친화 조직지원의 측정은 Jahn et al.,(2003), 김현근 등(2018)의 문항을 활용하였는데 본 연구에 적합하다고 판단된 총 5개 문항으로 측정하였다.

<표 3-1> 가족친화 조직지원 설문문항

문 항
A15. 내가 일하는 직장은 직원들의 직장/가정생활의 균형을 돕기 위한 프로그램 정책을 도입하여 적극적으로 시행하고 있다
A16. 내가 일하는 직장은 직원들이 직장/가정생활 사이에서 갈등을 느낄 때, 직원을 적극 지원한다.
A17. 내가 일하는 직장은 직원 및 직원의 가족에 대한 지원을 위한 비용과 노력에 대한 투자를 아끼지 않는다.
A18. 내가 일하는 직장은 직원들의 가정생활을 지원하기 위한 프로그램을 다양하게 제시하고 있다.
A19. 내가 일하는 직장은 직원들에게 직장/가정생활의 균형을 위해서 유익한 정보를 제공하고 있다.

## 2. 가족친화 상사지원

가족친화 상사지원은 일과 가정의 균형을 위해 상사가 이를 지원한다는 조직구성원들의 인식으로 정의하였다. 가족친화 상사지원은 감정적 지원(emotional support), 도구적 지원(instrumental support), 역할모델 행동(role model behavior), 창의적 일-가족 경영(creative work-family management)의 4가지 차원으로 구분된다.

감정적 지원은 조직구성원들이 직장 또는 가정에서 감정상으로 어려울 일이 있을 때 이를 해결하기 위해 이야기를 들어주거나, 시간을 내는 등 감정 측면의 지원을 의미한다. 도구적 지원은 조직구성원들이 업무수행에서 어려움이 닦쳤을 때 이를 해결하기 위해 도움을 주는 것을 의미한다.

역할모델은 일-가정 양립에 있어서 상사가 모범이 되며 일-과 삶의 균형을 이루고 있다는 것을 조직구성원들에 보여주는 것을 의미한다. 마지막으로 창의적 일-가족 경영은 업무의 조율을 통해 개인의 삶과 직장 모두에 이익이 될 수 있도록 여러 방안들을 제시하는 등 관리측면이 잘 이루어진 것을 의미한다.

가족친화 상사지원의 측정은 Hammer et al.(2009)의 문항을 활용하였다. 감정적 지원 4개 문항, 도구적 지원 3개 문항, 역할모델 3개 문항, 창의적 일-가족 경영 4개 문항이며 총 14개 문항으로 측정하였다.

<표 3-2> 가족친화 상사지원 설문문항

문 항	
감정적 지원	A1. 나의 상사는 직장에서나 가정에서 힘든 일이 있을 때 기꺼이 부서원/팀원들의 문제들을 들어준다.
	A2. 나의 상사는 부서원/팀원들의 개인적인 요구들을 알기 위해 시간을 할애한다.
	A3. 나의 상사는 직장과 가정생활의 갈등을 편안하게 말할 수 있도록 해준다.
	A4. 나의 상사는 직장과 가정생활의 문제들을 해결하기 위해 효율적으로 이야기 하는 것이 가능하다.
도구적 지원	A5. 만약 직장과 가정 모두 겹치는 일정들이 생겼을 때 나는 상사에게 도와달라고 할 수 있다.
	A6. 업무 외적으로 예상치 못한 문제가 생겼을 때 업무에 대한 책임처리를 상사에게 의존할 수 있다.
	A7. 나의 상사는 직장과 가정생활의 갈등들을 창의적으로 해결하며 직원들과 효율적으로 일한다.
역할모델	A8. 나의 상사는 직장-가정 양립 생활의 좋은 모범(역할모델: Role Model)이다.
	A9. 나의 상사는 직장과 가정을 어떻게 효율적으로 균형을 이루는지 실제로 보여 준다.
	A10. 나의 상사는 직장과 가정생활 모두에서 성공할 수 있다는 것을 보여준다.
창의적 일-가족 경영	A11. 나의 상사는 팀/부서의 업무를 어떻게 조율하면 부서원/팀원과 직장 모두에 이익이 될지를 생각한다.
	A12. 나의 상사는 직원들이 직장과 가정의 양립을 잘 할 수 있도록 직장에 다양한 방안들을 제안한다.
	A13. 나의 상사는 부서/팀이 한 팀으로 시너지가 날 수 있도록 부서원/팀원들의 업무분장을 잘한다.
	A14. 나의 상사는 모든 부서/팀 구성원들의 요구를 충족시키기 위하여 부서/팀을 하나의 팀으로 관리할 수 있다.

### 3. 직업소명의식

직업소명의식은 조직구성원들은 자신의 정체성을 잘 알고 자신이 어디에서 왔고, 지금 어디에 서 있으며, 어떤 목적을 향해 하고 있는지를 정확히 인식하고 있는 정도이다(윤정구, 2018). 즉, 개인이 자신이 수행하는 일에 대해서 갖는 인식으로 일의 수행에 있어서 역할을 알고, 그 속에서 의미, 목표를 추구할 뿐만 아니라 공공선에 긍정적 영향력을 보이는 태도를 말한다(Dik & Duffy, 2009).

결국 조직구성원들이 자신의 자아실현 뿐 아니라 타인과 조직(가족, 회사, 사회, 국가 등)의 유익에 기여할 목적으로 열정과 헌신적 태도로 직무를 감당하며 자신의 일에 긍정적인 의미와 가치를 지속적으로 부여하는 정도로 볼 수 있다. 직업소명의식의 측정은 윤정구(2018)가 제안한 문항을 활용하였으며 총 7개 문항으로 측정하였다.

<표 3-3> 직업소명의식 설문문항

문 항
A20. 내가 하는 일은 소명을 받은 일이라고 믿고 있다.
A21. 나는 어떤 힘에 이끌려 이 일을 하게 되었다고 생각한다.
A22. 지금 하고 있는 일이 일종의 부름을 받은 일이라고 생각한다.
A23. 나는 지금 하고 있는 일이 생계 이상의 목적에 기여한다고 생각한다.
A24. 나는 지금 하고 있는 일 때문에 종종 마음이 흥분된다.
A25. 내가 하고 있는 일은 내 삶의 의미 중 가장 중요한 부분이다.
A26. 내 일을 통해 사회에 어떻게 기여가 가능한지 알고 있다.

#### 4. 번영감

번영감은 조직구성원들이 자신의 업무수행에서 느끼는 활력감과 학습감이 결합된 개념이다. 이 때 활력감이라는 것은 긍정적인 정서적 차원의 의미를 갖고 있는데 자신이 수행하는 업무에 열정을 느끼는 상태를 말한다. 한편 학습감은 긍정적인 인지적 차원의 의미를 갖고 있다. 새롭게 얻은 지식을 자신이 수행하는 업무에 적용하는 능력을 말한다(Spreitzer et al., 2005).

결국 번영감은 조직구성원이 자신이 수행하고 있는 업무에서 에너지를 느끼며 업무를 통해 자신이 발전하고 있다는 상태에 대한 인식의 정도이다. 번영감의 측정은 Porath et al.(2012)이 제안한 문항을 활용하였는데 활력감 5개 문항, 학습감 5개 문항 등 총 10개 문항으로 측정하였다.

<표 3-4> 번영감 설문문항

문 항	
활력감	B1. 활력이 넘침을 느낀다.
	B2. 높은 에너지와 활기를 갖고 있다.
	B3. 생기있고 활기차다고 느낀다.
	B4. 활달하고 깨어있는 느낌이 든다.
	B5. 날마다 하루가 새롭게 느껴지고 기대감이 생긴다.
학습감	B6. 나는 내가 계속해서 발전하고 있다고 생각한다.
	B7. 계속해서 발전하고 있는 나 자신을 느낀다.
	B8. 한 개인으로서 많이 성장하고 있다.
	B9. 자주 뭔가를 배우고 있다.
	B10. 시간이 흐를수록 계속해서 더 많이 배우고 있다.

## 5. 직무소진

직무소진은 조직구성원들이 자신이 수행하는 업무에 있어서 장시간 스트레스 요인에 노출되어 겪는 부정적인 심리적 현상이다(Maslach et al., 2001). 결국 직무소진은 업무에 지쳐서 더 이상의 노력을 할 수 없는 상태로, 지쳐서 기력이 소진되어 직무에 대한 애착의 상실(Perlman & Hartman, 1982) 뿐만 아니라 정서적으로 부담되는 상황이 오래되어 정서적, 정신적으로 고갈 상태를 의미를 갖는다.

<표 3-5> 직무소진 설문문항

문 항	
정서적 고갈	B11. 내가 맡은 업무를 하는데 있어서 정서적으로 지쳐 있음을 느낀다.
	B12. 직장 일을 마치고 퇴근할 때에는 완전히 지쳐 있음을 느낀다.
	B13. 아침에 일어나서 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.
	B14. 하루 종일 업무를 수행할 생각을 하면 긴장된다.
	B15. 내가 맡은 업무를 수행하는데 있어서 완전히 지쳐있다.
비인격화	B16. 현재 맡은 업무를 시작한 후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다.
	B17. 내가 맡은 업무를 하는데 있어서 소극적이다.
	B18. 나의 업무기여도에 대해 냉소적이다.
	B19. 내가 맡은 업무는 별 볼일이 없다.
	B20. 나는 업무상 발생하는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다.
성취감 감소	B21. 내가 현재 소속된 직장에 효과적인 기여를 하고 있다.
	B22. 내가 생각할 때 나는 업무를 잘한다.
	B23. 나는 직무상에서 무언가를 성취했을 때 기쁨을 느낀다.
	B24. 나는 현재의 직무에서 가치있는 많은 일들을 이루고 있다.
	B25. 직무상에서 나는 일들을 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 가지고 있다.



직무소진은 3개의 하위요소로 구분될 수 있는데(Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Jackson & Leiter, 1997) 정서적 고갈, 비인격화 그리고 성취감 감소이다. 먼저 정서적 고갈은 과도한 업무로 인해 발생하는 피로와 좌절상태 정도이다. 비인격화는 정서적 자원이 소진되어 업무상황에 대하여 부정적인 인식을 갖거나 부적절한 태도를 보이는 것을 의미한다. 성취감 감소는 자신의 직업에 대해 부정적으로 평가하는 경향과 자존감의 감소로 인해 개인적인 성취에 대해 부정적 감정을 느끼는 것을 말한다.

직무소진의 측정은 Maslach(1982), 신강현(2003)이 제안한 문항을 본 연구에 맞게 수정하여 활용하였는데 정서적 고갈 5개 문항, 비인격화 5개 문항, 그리고 성취감 감소 5개 문항 등 15개 문항으로 측정하였다.

## 제3절 연구방법과 표본구성

### 1. 연구방법 및 설문지 구성

본 연구의 실증분석은 설문을 통해 이루어졌다. 설문지는 크게 독립변수, 매개변수, 조절변수 그리고 종속변수 등 4부분으로 구성되어 있으며 주요 내용은 <표 3-6>에 제시되어 있다. 먼저 가족친화 조직지원, 가족친화 상사지원이 독립변수이다. 번영감은 매개변수, 직업소명의식은 조절변수로 설정하였다. 마지막으로 직무소진은 종속변수이다. 통제변수는 성별, 연령, 근속년수, 결혼유무, 학력, 담당업무, 직급으로 설정하였다.

설문자료의 분석방법은 Lisrel을 활용한 확인적 요인분석을 통해 타당도를 검증하였으며, SPSS 프로그램을 활용하여 표본의 빈도수 및 변수들의 평균과 표준편차를 확인하였다. 또한 신뢰성 검증은 Cronbach's  $\alpha$ 값을 계산하였다.

연구가설의 검증을 위해서 직접효과 가설은 회귀분석을 활용하였으며 매개효과 가설검증은 Process Macro(Hayes, 2018) Model 4를 활용하였다. 조절효과 가설검증은 상호작용항을 구성하였는데 상호작용 구성을 위한 변수들을 센터링 하였다. 마지막으로 조절된 매개효과 가설검증은 Process Macro Model 14를 활용하였다.

본 연구는 표본은 광주광역시, 전남지역에 소재하고 있는 병원을 대상으로 하였으며, 의사를 제외한 간호사와 행정 및 의료기사들을 대상으로 하였다. 각 병원에 연구자가 직접 설문지를 배포한 후 수거하였으며 수거된 설문지를 통해 연구가설을 검증하였다.

본 연구의 설문은 2회에 걸쳐 수행되었다. 2022년 7월 말에 1차 설문을 실시하였으며 9월 말에 2차 설문을 실시하였는데 2개월 간의 시차를 두고 수행되었다. 이와 같이 2차로 설문을 구분한 이유는 동일방법편의의 문제(박원우·김미숙·정상명·허규만, 2007)를 방지하기 위해서이다.

1차 설문 및 2차 설문 모두 동일 응답자로부터 설문응답을 받아야 하는 관계로 설문지에 별도로 본인의 핸드폰 번호 중간 4자리를 입력하도록 하였으며, 4자리 일치하는 것을 연구자가 직접 확인하였다.

설문지는 총 400부가 배포되었으며 설문지는 254부가 수거되었다. 연구자가 1차, 2차 설문의 일치 등을 확인한 다음 동일한 번호로만 응답한 경우 또는 응답하지 않은 문항이 많은 경우 등 불성실하다고 판단한 5부를 제외하고 249부를 최종 분석에 활용하였다.

<표 3-6> 설문의 구성

설문시점	변수		문항수	설문문항 번호
1차	가족친화 상사지원	감정적지원	4	A1, A2, A3, A4
		도구적지원	3	A5, A6, A7
		역할모델	3	A8, A9, A10
		창의적 일-가족 경영	4	A11, A12, A13, A4
	가족친화 조직지원		5	A15, A16, A17, A18, A19
	직업소명의식		7	A20, A21, A22, A23, A24, A25, A26
2차	변영감	활력감	5	B1, B2, B3, B4, B5
		학습감	5	B6, B7, B8, B9, B10
	직무소진	정서적 고갈	5	B11, B12, B13, B14, B15
		비인격화	5	B16, B17, B18, B19, B20
		성취감 감소	5	B21, B22, B23, B24, B25
	인구통계 변수	성별, 연령, 근 속년수, 결혼유 무, 학력, 담당 업무, 직급	9	각 1개 문항

측정을 위한 척도로는 인구통계 변수인 성별, 근속년수 등은 명목척도 등을 이용하여 측정하였다. 주요 연구변수들인 가족친화 상사지원, 가족친화 조직지원,

직업소명의식, 번영감, 직무소진은 리커트 5점 척도를 활용하였는데 각 설문문항에 ‘전혀 아니다’ 1점, ‘매우 그렇다’에 5점을 주었다.

기 검증된 설문문항을 중심으로 설문문항을 설정하였으며 본 연구의 대상인 병원의 상황이 반영되도록 일부 문항은 연구자가 수정, 보완하였다. 또한 응답자들의 설문문항에 대한 이해도를 높이기 위해, 사전에 병원에 근무하고 있는 7명(간호사, 행정직원, 의료기사)을 대상으로 설문지를 검토하도록 하였으며, 설문문항에 대한 의견을 받아 최종적으로 수정한 문항을 활용하였다.

## 2. 표본의 분포

설문에 응답한 표본의 인구통계 분포의 경우 <표 3-7>에 제시하였다. 먼저 성별의 분포를 살펴보면 남성 20명(8.0%), 여성 229명(92.1%)으로 나타났다. 설문 대상이 병원이며 간호사들과 행정직원, 의료기사 등을 대상으로 하였으므로 여성의 비율이 높게 나타나고 있다.

<표 3-7> 인구통계 분포

	구 분	빈 도	비 율 (%)
성별	남성	20	8.0
	여성	229	92.1
연령	20-25세	62	24.8
	26-30세	52	21.1
	31-40세	104	41.7
	41세 이상	31	12.4
근속년수	1년 이하	60	24.3
	2-5년	130	52.3
	6-10년	46	18.3
	11년 이상	13	5.1
결혼유무	기혼	193	77.5
	미혼	56	22.5
학력	전문대졸 이하	120	48.0
	대졸이상	129	52.0
담당업무	간호직	168	67.2
	행정직	28	11.2
	의료기사직	10	4.1
	기타	43	17.4
직급	관리자급(팀/부서장)	39	15.7
	부서원급(팀/부서원)	210	84.3

주) 인구통계변수별 빈도의 합과 표본수( $n=249$ )의 차이는 결측 값임.

연령별 분포를 살펴보면 20-25세 62명(24.8%), 26-30세 52명(21.1%)로 20대가

46% 정도를 차지하고 있다. 31-40세 104명(41.7%), 41세 이상 31명(12.4%)으로 나타났다. 근속년수별 분포를 살펴보면 1년 이하 60명(24.3%), 2-5년 130명(52.3%)으로 나타나고 있어 표본의 75% 정도가 근속년수 5년 이하를 보이고 있었다. 6-10년 46명(18.3%), 11년 이상 13명(5.1%)으로 나타났다. 평균 근속년수는 4.23년으로 나타났다.

결혼유무별 분포를 살펴보면 기혼 193명(77.5%), 미혼 56명(22.5%)으로 나타났다. 학력별 분포를 살펴보면 전문대졸 이하 120명(48.0%), 대졸 이상 129명(52.0%)이다. 담당업무별 분포를 살펴보면 간호직 168명(67.2%), 행정직 28명(11.2%), 의료기사직 10명(4.1%), 그리고 기타 43명(17.4%)이다. 간호직의 비중이 타 업무에 비해 높게 나타나고 있었다. 마지막으로 직급별 분포를 살펴보면 팀/부서장인 관리자급은 39명(15.7%), 팀/부서원급은 210명(84.3%)으로 나타났다.

## 제IV장 실증분석 결과

### 제1절 타당도와 신뢰도

#### 1. 타당도

본 연구에서 설정한 변수들의 타당도를 검토하였다. 타당도의 검증을 위해서 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석 결과로 타당도를 판단하는 지표 값의 경우 높은 타당도의 기준은 Q score( $\chi^2$  값과 자유도인 *df*: degree of freedom의 비율)는 2-3의 값을 보여야 하며 CFI, NFI, NNFI 등의 지표 값은 .9 이상이어야 한다. 또한 RMSEA는 .08 이하일 경우가 높은 적합도 기준을 충족한다(Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2006). 다만 표본의 크기에 따라서 각 지표들의 변화를 고려했을 때 NNFI, CFI 그리고 RMSEA 값을 기준으로 판단하는 것이 바람직하다는 주장(홍세희, 2000)을 적용하였다.

확인적 요인분석은 1차(1<sup>ST</sup> Order)와 2차(2<sup>nd</sup> Order)로 구분하였다. 1차에서는 각 변수들의 하위변수들을 모두 요인으로 구분하여 분석하였으며, 2차의 경우 가족친화 상사지원과 번영감, 직무소진의 경우 하위변수들을 총합으로 묶어서 분석을 실시하였다.

가족친화 상사지원은 감정적 지원, 도구적 지원, 역할모델 그리고 창의적 가족친화경영 이라는 하위변수들로 구성된다. 가족친화 상사지원의 조직구성원들의 일과 삶의 균형을 위한 총체적인 지원이라는 측면에서 봤을 때 감정적, 도구적 지원 뿐만 아니라 역할모델과 창의적 일-가족 경영을 하나의 총합으로 보는 것이 더욱 타당하다고 판단하였다.

또한 번영감의 경우 활력감과 학습감이 통합된 형태라는 개념적 주장을 기반으로 봤을 때 별도로 구분하는 것 보다는 하나로 묶어서 번영감으로 보는 것이

더욱 타당하다는 주장(정원호, 2019)을 반영하였다. 마지막으로 직무소진의 경우도 정서적 고갈, 비인격화 및 성취감 감소의 하위변수들로 구성되지만 개별적 하위변수들에 대한 분석 보다는 총합으로 보는 것이 직무소진의 개념을 잘 반영할 수 있다는 주장(조윤희·문명, 2014)을 반영하였다.

<표 4-1> 확인적 요인분석 결과(2차)

변수	설문문항	적재치
가족친화 조직지원	A15	.82
	A16	.86
	A17	.90
	A18	.92
	A19	.92
가족친화 상사지원	감정적 지원	.74
	도구적 지원	.70
	역할모델	.79
	창의적 일-가족 경영	.81
직업소명의식	A20	.73
	A21	.83
	A22	.79
	A23	.73
	A24	.50
	A25	.59
	A26	.60
번영감	활력감	.77
	학습감	.78
직무소진	감정적 고갈	.72
	비인격화	.82
	성취감 감소	.79

1차 확인적 요인분석 결과를 살펴보면  $\chi^2=2287.68(df=1300)$ 로 나타났으며, RMSEA=.049, NNFI=.94, CFI=.95으로 나타나고 있어 높은 타당도 기준을 충족하고 있었다. 다만 가족친화 상사지원의 설문문항 중 2개 문항(A8, A11), 직무소



진 중 비인격화 1개 문항(B20)이 낮은 적재값을 보여 3개 문항을 제외하고 분석한 결과이다. 다음으로 2차 확인적 요인분석을 실시하였으며 그 결과는 <표 4-1>에서 제시하였다. 분석결과를 살펴보면  $\chi^2=664.42(df=275)$ 로 나타났으며, RMSEA=.073, NNFI=.90, CFI=.92로 나타나고 있어 높은 타당도 기준을 충족하고 있었다.

## 2. 신뢰도

타당도 분석을 토대로 신뢰도를 살펴보았다. 신뢰도는 일관성과 관련된 점을 반영한 것으로 개념을 위해 유사한 측정도구로 여러 번 측정하거나 한 가지 측정도구로 반복 측정했을 때 일관성 있는 결과를 산출하는 정도에 관련되어 있다. 즉, 일관된 결과가 나타날수록 신뢰도는 높다. 변수측정을 위해 설문문항에 활용된 척도에 대한 신뢰도 평가의 방법 중 가장 많이 활용되는 방법은 내적일관성에 의한 방법이다(Carmines & Zeller, 1979).

내적일관성의 경우 Cronbach's  $\alpha$ 계수로 확인할 수 있는데 그 값이 .8-.9이상으로 나타나면 높은 신뢰도 기준을 충족한다고 볼 수 있으며 .6 이상이면 수용할 만한 수준으로 볼 수 있다(채서일, 1997). 분석결과는 <표 4-2>에 제시되어 있는데 모든 변수들의 신뢰계수가 .8 이상으로 나타나고 있어 신뢰도 기준이 충족되었음을 알 수 있다.

<표 4-2> 신뢰도 결과

구분	변수명	Cronbach's $\alpha$
독립변수	가족친화 조직지원	.951
	가족친화 상사지원	.846
매개변수	번영감	.950
조절변수	직업소명의식	.860
종속변수	직무소진	.867

## 제2절 기술통계량과 상관관계

### 1. 변수들의 평균과 표준편차

타당도와 신뢰도를 토대로 본 연구에서 설정한 변수들의 기술통계량인 평균, 표준편차를 살펴보면 <표 4-3>과 같다. 변수들의 평균값에 있어서 가족친화 조직지원은 2.629, 가족친화 상사지원은 3.115로 나타났다. 가족친화 조직지원 보다 가족친화 상사지원이 상대적으로 조직지원에 비해 높은 값을 보이고 있었다. 직업소명의식은 3.296, 번영감 3.173 그리고 직무소진 2.654로 나타났다.

<표 4-3> 평균, 표준편차 결과

구분	변수명	평균	표준편차
독립변수	가족친화 조직지원	2.629	.943
	가족친화 상사지원	3.115	.594
매개변수	번영감	3.173	.622
조절변수	직업소명의식	3.296	.662
종속변수	직무소진	2.654	.533

## 2. 변수들의 상관관계

변수들의 상관관계 결과는 <표 4-4>에 제시되어 있다. 분석결과를 살펴보면 가족친화 조직지원은 직업소명의식( $r=.152, p<.05$ )과 유의미한 정(+)의 상관관계를 보이고 있었다. 그러나 직무소진( $r=-.047, n.s$ ) 및 번영감( $r=.097, n.s$ )과는 유의미한 상관관계가 나타나지 않았다. 가족친화 상사지원은 번영감( $r=.114, p<.05$ ) 및 직업소명의식( $r=.504, p<.001$ )과 유의미한 정(+)의 상관관계를 보이고 있었다. 또한 직무소진( $r=-.129, p<.05$ )과는 유의미한 부(-)의 상관관계를 보이고 있었다.

<표 4-4> 상관관계 결과

변수	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. 성별	1.000										
2. 연령	.027	1.000									
3. 근속년수	-.080	.361 ***	1.000								
4. 결혼유무	-.029	.721 ***	.236 ***	1.000							
5. 학력	.163 *	-.432 ***	-.202 **	-.327 ***	1.000						
6. 담당업무	-.272 ***	.098	.224 **	.224 **	.012	1.000					
7. 직급	.142 *	-.104	.068	-.066	.259 ***	-.174 *	1.000				
8. 가족친화 조직지원	.038	-.009	.029	-.081	.021	-.038	.075	1.000			
9. 가족친화 상사지원	.062	.072	.052	.017	-.012	-.050	.138 *	.302 ***	1.000		
10. 번영감	.063	-.007	-.134 *	.001	.043	-.060	.021	.097	.114 *	1.000	
11. 직업 소명의식	.010	.199 **	.059	.097	-.093	-.081	.148 *	.152 *	.504 ***	.113 *	1.000
12. 직무소진	-.046	-.144 *	-.027	-.113	.021	-.043	-.036	-.047	-.129 *	-.355 ***	-.200 **

주1) \*:  $p<.05$ , \*\*:  $p<.01$ , \*\*\*:  $p<.001$

주2) 통제변수 더미(성별: 남성 1 여성 0, 연령 및 근속년수: 실제값, 결혼유무: 기혼 1 미혼 0, 학력: 대졸이상 1 전문대졸 이하 0, 담당업무: 간호 1 간호 외 0, 직급: 관리자급 1 부서원급 0)

번영감은 직업소명의식( $r=.113$ ,  $p<.05$ )과 유의미한 정(+)의 상관관계, 직무소진( $r=-.355$ ,  $p<.001$ )과는 유의미한 부(-)의 상관관계를 보이고 있었다. 마지막으로 직업소명의식은 직무소진( $r=-.200$ ,  $p<.01$ )과 유의미한 부(-)의 상관관계를 보이고 있었다.

### 제3절 실증분석 결과

#### 1. 직접효과 가설검증

이론적 배경과 연구가설을 토대로 가족친화 조직지원과 가족친화 상사지원이 번영감에 미치는 영향 그리고 번영감이 직무소진에 미치는 영향에 대한 직접효과와 연구가설 검증을 위해 회귀분석을 실시하였다. 인구통계 변수들은 통제변수로 설정하였다. 회귀분석 결과는 다음의 <표 4-5>와 <표 4-6>에 제시되어 있으며 표준화(standardized) 회귀계수를 제시하였다.

<표 4-5> 가족친화 조직지원, 상사지원이 번영감에 미치는 영향

독립변수	종속변수	번영감	
		M1	M2
통제변수			
성별		-.020	-.029
연령		.105	.102
근속년수		-.181*	-.178*
결혼유무		.069	.085
학력		.025	.036
담당업무		-.098	-.106
직급		.028	.017
이론변수			
가족친화 조직지원			.008
가족친화 상사지원			.120*
F value		1.350	5.340***
R <sup>2</sup>		.048	.251
ΔR <sup>2</sup>			.203***

주1) \*: p<.05, \*\*: p<.01, \*\*\*: p<.001

주2) 통제변수 더미(성별: 남성 1 여성 0, 연령 및 근속년수: 실제값, 결혼유무: 기혼 1 미혼 0, 학력: 대졸이상 1 전문대졸 이하 0, 담당업무: 간호 1 간호 외 0, 직급: 관리자급 1 부서원급 0)

먼저 가족친화 조직지원, 상사지원이 번영감에 미치는 영향력은 <표 4-5>에

서 제시되어 있는데 <표 4-5>의 M2를 살펴보면 가족친화 상사지원은 번영감에 유의미한 정(+)의 영향력이 나타나고 있었다(beta=.120, p<.05). 반면에 가족친화 조직지원은 번영감에 유의미한 영향력이 나타나지 않았다(beta=.008, n.s). 이와 같은 연구결과를 토대로 가족친화 상사지원이 번영감에 미치는 영향에 대한 연구가설 1-2은 지지된 반면에 가족친화 조직지원이 번영감에 미치는 영향에 대한 연구가설 1-1은 지지되지 못하였다. 결국 연구가설 1은 부분적으로 지지되었다.

다음으로 번영감이 직무소진에 미치는 영향력을 살펴봤으며 분석결과는 <표 4-6>에 제시되어 있다. <표 4-6>의 M4를 살펴보면 번영감은 직무소진에 유의미한 부(-)의 영향력을 보이는 것으로 나타났다(beta=-.328, p<.001). 이와 같은 결과를 토대로 번영감이 직무소진에 미치는 영향에 대한 연구가설 2는 지지되었다.

<표 4-6> 번영감이 직무소진에 미치는 영향

독립변수	종속변수	직무소진	
		M3	M4
통제변수			
성별		-.004	-.010
연령		-.273*	-.238*
근속년수		.065	.006
결혼유무		-.001	.021
학력		-.002	.006
담당업무		.026	-.007
직급		-.055	-.046
이론변수			
번영감			-.328***
F value		1.870	4.681***
R <sup>2</sup>		.065	.168
ΔR <sup>2</sup>			.103**

주1) \*: p<.05, \*\*: p<.01, \*\*\*: p<.001

주2) 통제변수 더미(성별: 남성 1 여성 0, 연령 및 근속년수: 실제값, 결혼유무: 기혼 1 미혼 0, 학력: 대졸이상 1 전문대졸 이하 0, 담당업무: 간호 1 간호 외 0, 직급: 관리자급 1 부서원급 0)

## 2. 매개효과 가설검증

가족친화 조직지원, 가족친화 상사지원과 번영감과의 관계 그리고 번영감과 직무소진과의 관계를 토대로 번영감이 가족친화 조직지원, 상사지원과 직무소진과의 관계에 대한 매개효과 연구가설 검증은 Process Macro를 활용하였으며 Model 4를 적용하였다. 분석결과는 <표 4-7>에 제시하였는데 <표 4-7>에서 보는 바와 같이 LLCI와 ULCI 사이에서 0이 포함되지 않아 매개효과가 나타나고 있는 것을 확인하였는데 가족친화 상사지원과 직무소진과의 관계에서 번영감의 매개효과가 나타나고 있었다.

<표 4-7> 번영감의 매개효과

매개 경로	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
가족친화 조직지원 → 번영감 → 직무소진	-.0233	.0139	-.0531	.0015
가족친화 상사지원 → 번영감 → 직무소진	.0164	.0248	.0083	.0315

반면에 가족친화 조직지원과 직무소진과의 관계에서 번영감의 매개 영향력에 있어서는 LLCI와 ULCI 사이에서 0이 포함되어 있어 매개효과가 나타나지 않고 있었다. 이와 같은 결과를 통해 가족친화 조직지원, 상사지원과 직무소진 관계에서 번영감의 매개효과에 관한 연구가설 3은 부분적으로 지지되었다.



### 3. 조절효과 가설검증

번영감이 직무소진에 미치는 영향력에 있어서 직업소명의식의 조절효과에 대한 가설검증 결과는 <표 4-8>에 제시되어 있다. 조절효과 연구가설 검증을 위해 번영감과 직업소명의식의 상호작용항을 포함하여 분석한 결과를 통해 확인하였는데 상호작용항은 번영감과 직업소명의식을 센터링하여 설정하였다.

<표 4-8>에서 M6을 살펴보면 직업소명의식의 조절효과가 나타나고 있었다 (beta=-.168, p<.05). 번영감이 직무소진을 낮추는 영향력은 직업소명의식이 높은 경우 더욱 낮아지고 있었다. 따라서 연구결과를 토대로 번영감이 직무소진에 미치는 영향에 대한 직업소명의식의 조절에 관한 연구가설 4는 지지되었다.

<표 4-8> 직업소명의식의 조절효과

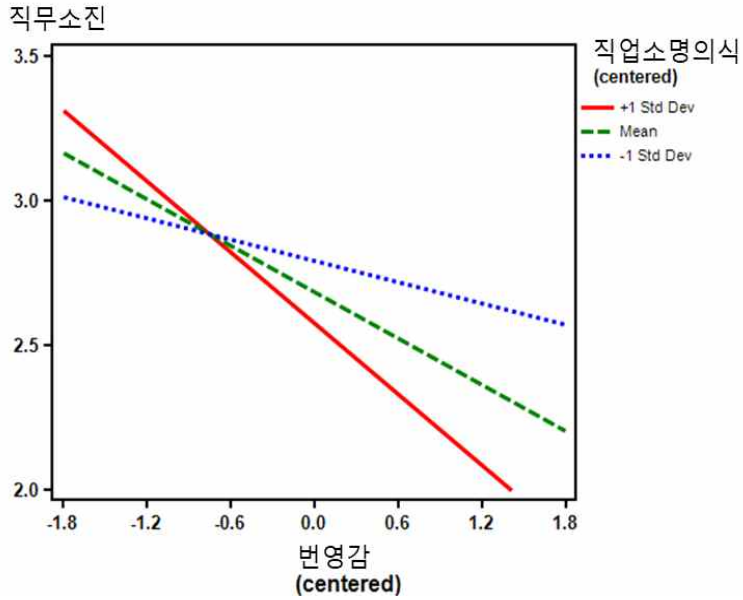
독립변수	종속변수	직무소진	
		M5	M6
통제변수			
성별		-.029	-.009
연령		-.176	-.151
근속년수		.000	-.007
결혼유무		.004	-.011
학력		.001	-.004
담당업무		-.031	-.051
직급		-.003	-.019
이론변수			
번영감		-.310***	-.314***
직업소명의식		-.224**	-.198**
상호작용항			
번영감×직업소명의식			-.168*
F value		5.570***	5.770***
R <sup>2</sup>		.214	.240
ΔR <sup>2</sup>			.026*

주1) \*: p<.05, \*\*: p<.01, \*\*\*: p<.001

주2) 통제변수 더미(성별: 남성 1 여성 0, 연령 및 근속년수: 실제값, 결혼유무: 기혼 1 미혼 0, 학력: 대졸이상 1 전문대졸 이하 0, 담당업무: 간호 1 간호 외 0, 직급: 관리자급 1 부서원급 0)

직업소명의 조절효과를 보다 명확히 살펴보기 위해 도식화 하였으며 <그림 4-1>에 제시되어 있다.

<그림 4-1> 직업소명의식의 조절효과



#### 4. 조절된 매개효과 가설검증

가족친화 조직지원, 가족친화 상사지원과 직무소진과의 관계에서 번영감의 매개효과, 그리고 직업소명의식의 조절효과를 모두 고려한 조절된 매개효과 가설검증 결과는 <표 4-9>에 제시되어 있다.

분석결과를 살펴보면 가족친화 상사지원과 직무소진과의 관계에서 번영감의 매개효과는 직업소명의식으로 조절되고 있었다. 직업소명의식이 높은 경우 가족친화 상사지원과 직무소진과의 관계에 대한 번영감의 매개효과는 더욱 높게 나타나고 있었다. 반면에 가족친화 조직지원과 직무소진과의 관계에서 번영감의 매개효과는 직업소명의식으로 조절되지 않았다. 이러한 결과를 토대로 가족친화 조직지원, 상사지원과 직무소진과의 관계에서 번영감의 매개와 직업소명의식의 조절을 모두 반영한 조절된 매개에 대한 연구가설 5는 부분적으로 지지되었다.

<표 4-9> 조절된 매개효과

종속 변수	매개 변수	독립 변수	조절변수: 직업소명의식	Effect	Boot SE	Boot LLCI	Boot ULCI
직무 소진	번영감	가족 친화 조직 지원	-1SD: 2.714	-.0114	.0093	-.0327	.0033
			M: 3.143	-.0193	.0120	-.0455	.0013
			+1SD: 4.000	-.0353	.0217	-.0842	.0025
			Index of Moderated Mediation=-.0186		.0138	-.0520	.0016
	가족 친화 상사 지원	-1SD: 2.714	-.0079	.0130	-.0354	-.0184	
		M: 3.143	-.0137	.0205	-.0567	-.0276	
		+1SD: 4.000	-.0254	.0392	-.1090	-.0475	
		Index of Moderated Mediation=-.0136		.0235	-.0704	-.0244	

## 5. 가설검증 결과 요약

본 연구에서 설정한 연구가설 검증 결과는 <표 4-10>에 제시되어 있다. 연구가설 검증결과를 살펴보면 직접효과 가설의 경우 연구가설 1과 연구가설 2를 설정하였는데 먼저 연구가설 1은 가족친화 조직지원, 상사지원과 번영감과의 관계에 대한 연구가설이다. 분석결과 가족친화 상사지원이 번영감에 유의미한 정(+)의 영향력을 보이는 반면에 가족친화 조직지원의 영향력은 나타나지 않았다. 이를 토대로 연구가설 1은 부분적으로 지지되었다.

다음으로 연구가설 2는 번영감과 직무소진과의 관계에 대한 가설이다. 분석결과 번영감이 직무소진에 유의미한 부(-)의 영향력을 보이고 있었으며 이를 토대로 연구가설 2는 지지되었다.

<표 4-10> 연구가설 검증결과

연구가설		지지여부
직접효과	가설 1. 가족친화 조직지원, 상사지원은 조직구성원들의 번영감을 높일 것이다.	△
	가설 2. 번영감은 조직구성원들의 직무소진을 낮출 것이다.	○
매개효과	가설 3. 번영감은 가족친화 조직지원, 상사지원과 조직구성원들의 직무소진과의 관계를 매개할 것이다.	△
조절효과	가설 4. 직업소명의식은 번영감과 조직구성원들의 직무소진과의 관계를 조절할 것이다. 즉, 직업소명의식이 높은 경우 번영감이 직무소진을 낮추는 영향력은 더욱 높게 나타날 것이다.	○
조절된 매개효과	가설 5. 가족친화 조직지원, 상사지원과 직무소진 관계에서 번영감으로 매개된 직업소명의식의 조절효과가 나타날 것이다. 즉, 번영감의 매개효과는 직업소명의식이 높은 경우 더욱 높게 나타날 것이다.	△

매개효과 가설의 경우 연구가설 3은 번영감이 가족친화 조직지원, 상사지원과 직무소진과의 관계를 매개한다는 것이다. 분석결과 번영감은 가족친화 상사지원과 직무소진과의 관계를 매개하고 있었다. 반면에 가족친화 조직지원과 번영감의 관계에서는 매개하지 못하고 있었다. 이와 같은 연구결과를 토대로 연구가설 3은 부분적으로 지지되었다.

조절효과 가설인 연구가설 4는 번영감과 직무소진과의 관계에서 직업소명의식의 조절에 대한 가설이다. 분석결과 직업소명의식의 조절효과가 나타나고 있었는데 번영감과 직무소진과의 부(-)의 관계를 직업소명의식이 높은 경우 더욱 확대되고 있었다. 이를 토대로 연구가설 4는 지지되었다.

마지막으로 조절된 매개효과 가설인 연구가설 5는 가족친화 조직지원, 상사지원과 직무소진과의 관계에서 번영감의 매개효과를 직업소명의식이 조절하는지에 대한 것이다. 분석결과 가족친화 상사지원과 직무소진과의 관계에서 번영감의 매개효과를 직업소명의식이 조절하고 있었는데 직업소명의식이 높은 경우 매개효과가 더욱 강하게 나타나고 있었다. 이와 같은 연구결과를 토대로 연구가설 5는 부분적으로 지지되었다.

## 제 V 장 결 론

### 제1절 연구결과 요약 및 의의

본 연구는 병원의 의료 인력을 대상으로 일-삶의 균형 측면에서 가족친화 조직지원, 가족친화 상사지원의 영향력을 살펴보고자 하였다. 직업소명의식, 번영감, 직무소진을 반영하여 가족친화 조직지원, 가족친화 상사지원이 어떠한 과정을 통해 직무소진으로 이어지는지를 번영감으로 설명하였으며, 번영감이 직무소진을 낮추는데 있어서 어떠한 맥락이 반영되는지를 직업소명의식으로 설명하였다.

광주광역시 소재 병원에서 근무하고 있는 간호직, 행정 및 의료기사 등을 대상으로 총 249부의 설문을 통해 직업효과, 매개효과, 조절효과, 조절된 매개효과 가설을 검증하였다.

본 연구의 분석결과를 요약하면 다음과 같다. 첫째, 가족친화 상사지원은 번영감에 유의미한 정(+)의 영향력이 나타났다. 그러나 가족친화 조직지원은 번영감에 유의미한 영향력이 나타나지 않았다. 둘째, 번영감은 직무소진에 유의미한 부(-)의 영향력이 나타났다.

셋째, 가족친화 조직지원, 상사지원과 번영감과 관계, 그리고 번영감과 직무소진과의 관계를 토대로 번영감의 매개효과를 살펴보았는데 가족친화 상사지원과 직무소진과의 관계를 번영감이 매개하고 있었다. 그러나 가족친화 조직지원과 직무소진과의 관계에서 번영감의 매개효과는 나타나지 않았다.

넷째, 번영감과 직무소진과의 관계에서 직업소명의식의 조절효과가 나타나고 있었다. 즉, 직업소명의식이 높은 경우 번영감이 직무소진을 낮추는 부(-)의 영향력은 더욱 높게 나타나고 있었다.

마지막으로 번영감의 매개효과, 직업소명의식의 조절효과를 모두 고려한 조절된 매개와 관련하여 가족친화 상사지원과 직무소진과의 관계에서 번영감의 매개

효과가 직업소명의식으로 조절되고 있었다. 즉, 번영감의 매개효과는 직업소명의식이 높은 경우 더욱 높게 나타나고 있었다.

이와 같은 결과를 토대로 본 연구가 갖은 이론적, 실무적 의의를 살펴보면 다음과 같다. 먼저 이론적 측면에서 보면 첫째, 병원의 의료 인력들의 일-삶의 균형을 위한 가족친화 상사의 지원은 간호사, 의료 인력들의 번영감을 높이는 중요한 선행요소라는 것을 알 수 있었다. 특히 상사의 지원에 대한 설명의 경우 의료 인력들의 일-삶의 균형에 대한 리더십 발휘 측면으로도 설명할 수 있다.

한편 가족친화 조직지원의 영향력은 나타나지 않았는데 가족친화를 위한 조직지원의 의미가 번영감에 미치는 영향력이 전혀 없다고 볼 수는 없다. 다만 본 연구의 대상이 병원이며 가족친화를 위한 조직의 지원이 제한적일 수 밖에 없다는 점이 반영된 결과로 해석할 수 있다. 즉, 병원에서 근무하고 있는 의료 인력은 업무에 대한 탄력적 시간, 보상과 같은 외재적인 지원 및 심리적 지원이 이루어진 경우 조직에 대한 지원으로 받아들여지는데 병원에서 근무하는 의료 인력들에 대해 업무에 대한 탄력적 시간을 제시하기가 어려우며, 업무의 영역을 가정의 영역과 분리하려는 경향이 발생되고 있는 것으로 해석할 수 있다.

둘째, 번영감의 경우 의료 인력의 직무소진을 낮춘다는 것을 확인하였다. 또한 가족친화 상사지원과 직무소진과의 관계에 대한 매개역할도 확인할 수 있었다. 직무소진의 경우 정서적 고갈 등 자신이 수행하는 직무에서 완전히 떨어진 부정적 심리현상(Maclach et al., 2001) 이므로 활력감과 학습감의 개념이 반영된 번영감은 심리적 측면에서 의료 인력의 직무소진을 낮추는 역할을 수행하는 것으로 해석할 수 있다. 또한 의료 인력들에 대한 가족친화 상사지원을 통해 번영감이 높아지고 높아진 번영감이 직무소진을 낮춘다는 것으로 설명할 수 있다.

셋째, 직업소명의식은 번영감과 직무소진과의 관계를 조절하고 있었다. 직업소명의식 조절역할과 관련해서 번영감은 개인 갖는 에너지를 긍정적으로 활용할 수 있다는 활력감과 지식 및 기술 등을 학습하고 적용할 수 있다는 학습감이 결합된 심리상태이다. 즉, 정서적 차원인 활력감과 인지적 차원인 학습감의 결합된 형태의 의미를 갖는다.

이와 같은 심리상태를 높게 갖고 있는 조직구성원들은 새로운 지식을 탐색할 뿐만 아니라 일의 의미를 발견하는 등 조직에 필요한 자원들을 잘 만들어낼 수 있게 된다. 병원에서 의료 인력들에 대해서도 자원보존이론 측면에서 번영감이 직무소진을 낮추는 영향력은 일의 의미를 발견 할 수 있는 자원이 높은 경우에 더 큰 영향력이 나타날 수 있는 것으로 해석할 수 있다. 즉, 의료 인력의 일의 의미를 발견할 수 있는 자원이 충족되어 있는 경우에 병원에서 수행하는 일에 대하여 소명의식을 갖는 의료 인력들에게 맥락으로 적용될 수 있기 때문이다.

자신이 하고 있는 일을 소명으로 생각하는 사람일수록 삶에 대한 열정(zest)과 만족이 높으며(Peterson et al., 2009) 일의 즐거움과 더불어 삶의 의미 등 심리적 적응 수준을 높일 수 있게 된다(Steger & Dik, 2009). 즉, 직업소명의식은 내재적인 일에 대한 동기를 높일 수 있으며(Dik, Sargent, & Steger, 2008), 일에 대한 긍정정서의 확대가 가능하기 때문이다(Steger et al., 2010).

직업소명의식은 조직구성원들에게는 자신의 역할과 업무수행의 의미에 있어서 목적지향 태도이며(윤정구, 2018) 직업에 대해 정체성을 갖고 있다는 것을 의미하는데(Hirschi, 2012; Pratt & Ashforth, 2003) 번영감이 직무소진을 낮추는 것은 결국 자신의 직업에 대한 목적지향이 높은 경우에 더욱 강화된다는 것으로 해석할 수 있다.

다음으로 실무적 의의를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 번영감과 같은 조직구성원들의 긍정적 정서의 확대를 위해서 일-삶의 균형을 위한 지원이 필요하다는 것을 알 수 있다. 특히 상사의 역할이 중요한데 정서적 측면에서의 지원, 도구적 측면에서의 지원 등에 있어서 의료 인력들에게 일-삶의 균형을 위해서 상사가 보다 적극적으로 나설 수 있도록 해야 한다. 그래야만 번영감을 높일 수 있으며 높아진 번영감이 의료 인력에서 중요한 직무소진을 낮출 수 있기 때문이다.

둘째, 조직이 조직구성원들의 가정을 지원하기 위한 여러 다양한 제도를 마련하고 있다고 하더라도 조직구성원들은 이를 제대로 활용하기 어려운 측면이 존재한다(김혜원, 2011; 유계숙, 2007). 즉, 제도의 활용이 조직구성원들로 하여금 조직에 대한 몰입의 저하 또는 자신의 경력에 손해가 될지도 모른다는 점 때문



이다(Allen, 2001; Thompson, Beauvais & Lyness, 1999). 제도의 이용에 따라서 남은 업무는 결국 조직 내에서 누군가가 대신 수행해야 된다는 부담감도 의료현실에서는 빈번하게 발생할 수 밖에 없다. 따라서 의료인력들에게는 상사의 눈치를 보지 않고 활용할 수 있도록 적극적으로 권장해야 하며 상사도 이를 적극적으로 활용할 수 있도록 여건을 마련해야 한다. 유연근무제도 등 가족친화를 위한 제도의 활용에 있어서 상사가 가교역할을 수행해야만 한다.

조직구성원들은 자신의 상사가 가족친화적일 때 제도를 더 많이 이용(Breaugh & Frye, 2007) 하므로 병원에서 간호사 또는 의료인력에서 상위직급을 갖는 상사들에 대한 여러 평가영역에서 일선 간호사나 의료인력들이 가족친화제도를 얼마나 활용하고 있는지를 상사의 성과평가 영역으로 반영하는 것도 고려해 볼 수 있다.

마지막으로 간호사들에게 직업소명의식이 갖는 의미를 고려해 보면 채용과정에서 직업소명의식이 높은 간호사를 채용할 필요성이 존재한다. 간호사들에게 직업소명의식은 간호업무를 수행함에 있어서 자신의 역할을 인식하고, 병원이라는 조직 내에서 일의 의미와 목표를 추구하며, 결국 사회의 공공선에 긍정적으로 영향을 미치려는 것을 의미한다.

간호사들을 대상으로 한 여러 국내 연구들(김문정·김소희, 2016; 김문정·이유미, 2016; 김미혜·박정민, 2020; 김혜원·한수정, 2019; 박주영·우정희, 2018; 박진옥·정귀임, 2016; 양혜진·한수정, 2018; 이현관·김지수, 2020; 한수정, 2020)에서 보면 직업소명의식은 이직의도를 낮추고 자신에 속한 병원에 대하여 긍정적인 태도를 형성하며, 간호사 자체의 일을 하나의 수단으로 보지 않고 만족 및 스트레스, 소진을 낮춘다고 제시하고 있으므로 직업소명의식이 높은 간호사를 선발하는 것이 전반적인 병원의 운영측면에서 중요성을 갖는다고 할 수 있기 때문이다.

## 제2절 연구의 한계 및 제언

본 연구는 병원인력을 대상으로 가족친화 조직지원, 상사지원이 직무소진에 미치는 영향을 살펴보았으며, 이들 변수들과의 관계에서 변영감의 매개효과, 직업소명의식의 조절효과를 규명하였다는 점에서 의의를 가지고 있다. 즉, 가족친화 조직지원, 상사지원이 어떠한 과정과 맥락하에서 직무소진에 영향력이 나타나는지를 규명하였다는 점에서 이론적, 실무적 사시점이 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 연구의 한계가 존재하며 향후연구에서는 한계점을 넘어선 연구가 필요하다.

연구의 한계점과 향후 연구제언은 다음과 같다. 첫째, 가족친화 조직지원의 영향력이 나타나지 않는다는 점을 향후 연구에서는 잘 살펴봐야 한다. 왜냐하면 가족친화를 위한 제도의 도입자체가 법적으로 규정되어 있는 사항이므로 가족친화를 위한 조직의 지원이 당연하다고 조직구성원들이 인식할 수 있다는 점 때문이다. 또한 상사의 지원의 경우 하위 요소에 대한 개별적인 영향력도 향후 연구에서는 살펴볼 필요가 있다. 도구적 지원, 정서적 지원, 역할모델 그리고 창의적 가족친화 경영의 개별적 영향력을 통해 어떠한 측면에서의 상사지원이 더 필요한가를 제시하는 것도 중요성을 갖기 때문이다.

둘째, 본 연구에서는 직업소명의식의 조절역할을 살펴보고 있지만 다른 상황적 맥락도 고려할 수 있어야 할 것이다. 즉, 조직문화도 고려해 볼 필요가 있는데 가족친화를 위한 제도를 병원에서 마련했다고 하더라도 이를 활용하지 못하고 있다는 것은 결국 조직문화 또는 조직분위기가 형성되어 있지 않다는 것이다. 따라서 조직문화 측면을 반영하여 가족친화를 위한 제도가 문화로 정착되어 있는지에 따라서 가족친화를 위한 조직과 상사의 지원이 긍정적 영향력이 강화되거나 또는 축소되는지를 향후 연구에서는 살펴볼 필요가 있다.

셋째, 연구의 엄밀성과 일반화 측면에서 봤을 때 문제가 나타날 수도 있다. 엄밀성 측면에서 보면 동일방법편의의 문제를 해결하기 위해 시점을 달리하여 설문을 실시하였다고 하더라도 동일방법편의의 문제가 완전히 해결되었다고 보

기는 어렵다. 또한 일반화 측면을 고려해 보면 광주, 전남지역의 병원을 대상으로 연구가 수행되어 있으므로 향후 연구에서는 타 지역의 병원 뿐만 아니라 병원의 규모, 유형 등을 좀 더 고려한 연구설계가 이루어져야 할 것이다.

## 참고문헌

### 1. 국내문헌

- 고인희 · 나동만 · 류성민 (2019). 항공사 승무원의 번영감이 업무성과에 미치는 영향: 상사-부하 간 교환관계의 조절효과. 리더십연구, 10(2), 3-23.
- 권인수 · 김상준 (2017). 소명의 사후적 형성: 직급에 가변적인 소명의식 연구. 연세경영연구, 54(1), 83-123.
- 김남희 · 박선영 (2020). 종합병원 간호사의 감정노동, 직무스트레스가 소진에 미치는 영향. 학습자중심교과교육연구, 20(12), 883-895.
- 김명희 · 유혜숙 (2022). 보험심사간호사의 역할갈등, 직무스트레스, 회복탄력성이 소진에 미치는 영향. 한국웰니스학회지, 17(2), 391-397.
- 김문정 · 김소희 (2016). 일 지역 대학병원 간호사의 소명의식과 직업가치, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향. 보건의료산업학회지, 10(1), 67-77.
- 김문정 · 이유미 (2016). 간호사의 직무스트레스와 소명의식이 조직몰입에 미치는 영향: 부산시 소재 대학병원의 일반간호사를 중심으로. 보건의료산업학회지, 10(3), 27-37.
- 김미정 · 최서진 (2022). 여성근로자의 가족친화제도 활용 용이성이 직업만족도와 조직몰입도에 미치는 영향 분석. 한국산학기술학회논문지, 23(2), 487-497.
- 김미혜 · 박정민 (2020). 중소병원 간호사의 재직의도 영향요인 연구. 한국엔터테인먼트산업학회논문지, 14(2), 195-203.
- 김소정 · 정귀임 (2022). 전문직 자아개념, 직무스트레스 및 동료지지가 종양병동 간호사의 소진에 미치는 영향. *Asian Oncology Nursing*, 22(2), 104-110.
- 김신향 · 양윤서 (2015). 국내 간호사의 소진과 관련된 변인의 메타분석. 디지털융

- 복합연구, 13(8), 387-400.
- 김연희 (2022). 가족친화정책이 삶의 질에 미치는 영향에 관한 연구: 일과 삶의 균형 요인과 직무만족 요인의 매개효과를 중심으로. 한국정책연구, 22(1), 151-175.
- 김영조 · 이유진 (2012). 가족친화제도가 여성 근로자의 경력몰입 및 이직의도에 미치는 영향-사회적 지원의 조절효과를 중심으로. 인적자원관리연구, 19(3), 71-100.
- 김은지 · 문재승 (2021). 경력개발과 번영감, 그리고 잡크래프팅 간의 관계. 기업경영리뷰, 12(3), 1-19.
- 김일옥 · 김순행 · 노현승 (2021). 간호사의 일과 삶의 균형에 대한 인식과 이직의도의 관계. 한국병원경영학회지, 26(4), 1-11.
- 김학수 · 김연일 · 박상언 (2022). 번영감과 혁신행동 간의 관계 및 연구개발 인력 집약도의 교차수준 조절역할: 중소기업 연구개발 인력을 중심으로. 중소기업연구, 44(1), 1-29.
- 김학수 · 박상언 (2018). 일-가정/가정-일 갈등 및 충실의 상대적인 효과와 정서적 메커니즘으로서의 번영감. 인사조직연구, 26(1), 115-149.
- 김학수 · 정승언 (2014). 노사관계 종사자의 감정 노동과 직무소진 및 직무 철회. 글로벌경영학회지, 11(4), 249-278.
- 김현근 · 안성익 · 이종완 (2018). 역할과부하와 일-가정균형만족의 관계에서 가정친화적 조직지원인식과 가정 친화적 상사지원인식의 조절효과. 인적자원관리연구, 25(4), 19-40.
- 김혜원 (2011). 한국의 사회적기업 지원정책의 개선 방안 연구: 일자리창출 중심의 지원에 대한 비판을 중심으로. 한국사회정책, 18(1), 209-238.
- 김혜원 · 한수정 (2019). 종합병원 간호사의 소명의식과 간호전문직관 간의 관계에서 자기효능감의 매개효과. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 25(3), 220-228.

- 김효선·차운아 (2009). 직장-가정 간 상호작용과 가족친화적 조직지원이 근로자의 조직몰입과 이직의도에 미치는 효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 22(4), 515-540.
- 김희진·정승철 (2016). 직장인의 직무스트레스가 번영에 미치는 영향: 회복행동을 통한 정서적 안정성의 조절된 매개효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 29(3), 411-432.
- 라미진·홍윤희·류성민 (2019). 가족친화제도에 대한 유용성 지각과 근로자 행동 간 관계: 일-가정 균형 만족도의 매개효과. 생산성논집, 33(3), 131-156.
- 문정남 (2022). 조직정치지각, 조직침묵, 조직냉소주의 간 관계연구-호텔기업을 중심으로. 호텔리조트연구, 21(2), 25-43.
- 박동건·염세걸 (2001). 이직 모형 비교 연구 Mobley 의 모형을 중심으로. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 14(2), 1-22.
- 박동수·홍춘철·정성한 (2007). 소진의 직무요구-자원모형에서 감성지능의 조절 역할. 조직과 인사관리연구, 31(1), 69-94.
- 박문기·정진철 (2018). 가족친화 제도와 조직문화의 지각이 종업원의 역할 및 혁신행동에 미치는 영향과 조직후원인식의 매개 효과. 유통경영학회지, 21(6), 223-233.
- 박민지·조현아·송지훈 (2022). 기업 근로자 대상 일의 소명의식에 관한 메타분석. 기업교육과 인재연구, 24(2), 53-91.
- 박보람·김효선·구자숙·박찬희 (2007). 부서의 업무과정 특성과 가족친화분위기가 듀얼 아젠다에 미치는 영향. 인사조직연구, 15(2), 71-101.
- 박상언 (2019). 심리적 안전감의 효과성과 그 정서적 연결 메커니즘: 긍정적 정서 경험으로서 번영감의 매개역할. 조직과 인사관리연구, 43(1), 195-222.
- 박상언·김대현 (2022). 연결성과 직무자율성이 구성원의 번영감과 직장생활만족에 미치는 영향: 번영감의 하위 구성차원별 분석. 조직과 인사관리연구, 46(3), 1-27.
- 박상언·김학수·임영재 (2016). 번영감 (Thriving at Work): 개념, 선행 영향요

- 인, 그리고 효과성. 인사조직연구, 24(2), 155-184.
- 박원우 · 김미숙 · 정상명 · 허규만 (2007). 동일방법편의 (Common Method Bias) 의 원인과 해결방안. 인사조직연구, 15(1), 89-133.
- 박종철 · 최현정 (2022). 호텔기업의 고객 무례행동, 구성원의 감정부조화, 소진 및 이직의도 간의 구조적 관계. 호텔리조트연구, 21(5), 5-21.
- 박주영 · 우정희 (2018). 임상간호사의 직무스트레스, 일의 의미, 소명의식이 직무 배태성에 미치는 영향. 한국융합학회논문지, 9(7), 105-115.
- 박준서 · 이홍정 · 손승연 (2022). 권위주의적 리더십이 창의성에 미치는 영향 : 심리적 주인의식의 매개효과와 소명의 조절효과. 리더십연구, 13(1), 29-49.
- 박진옥 · 정귀임 (2016). 상급초보 간호사의 소명의식, 직무만족, 조직몰입이 재직 의도에 미치는 영향. 간호행정학회지, 22(2), 137-147.
- 서정운 (2022). 코로나 19 로 인한 호텔 종사원의 직무스트레스가 소진과 이직의도에 미치는 영향 연구-서울지역 5성급 호텔을 중심으로. 호텔리조트연구, 21(2), 61-75.
- 설정훈 · 유민준 (2019). 조직 예의가 삶의 만족에 미치는 영향: 번영감과 소명의식의 조절된 매개효과. 조직과 인사관리연구, 43(4), 27-57.
- 손승영 (2005). 한국사회 저출산 원인과 가족친화적 정책대안. 가족과 문화, 17(2), 285-316.
- 신강현 (2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도 (MBI-GS) 에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16(3), 1-17.
- 신록 · 백혜진 · 안다빈 (2021). 국민안심병원에서 근무하는 간호사들의 직무스트레스와 회복탄력성이 소진에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 21(9), 595-608.
- 심예린 · 유성경 (2012). 한국판 소명 척도 (CVQ-K) 타당화. 한국심리학회지: 상담 및 심리치료, 24(4), 847-872.
- 안동 · 이용진 · 최연 (2021). 자기희생적 리더십이 번영감에 미치는 영향: 인지된 상호작용공정성의 매개효과와 인지된 기업의 사회적 책임의 조절효과. 리더

- 십연구, 12(4), 113-144.
- 양동훈 (2017). 가족친화제도와 조직성과의 관계: 1인당 매출액과 자발적 이직률을 중심으로. 인사조직연구, 25(1), 81-107.
- 양야기 (2011). 간호사의 소진과 감정노동 및 자기효능감에 대한 연구. 간호행정학회지, 17(4), 423-431.
- 양혜진·한수정 (2018). 병원간호사의 소명의식과 정서적소진 및 이직의도. 인문사회, 21, 191-206.
- 오은정 (2022). 정신병동간호사와 응급실간호사의 폭력경험, 감정노동과 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향. 디지털융복합연구, 20(1), 445-458.
- 오재우·한수정 (2018). 중소병원 간호사의 소명의식과 직무만족의 관계에서 개인-환경적합성의 매개효과. 간호행정학회지, 24(5), 365-374.
- 오창택 (2013). 개인-조직부합은 자기효능감과 소명의식을 통해 직무열의를 제고시키는가?. 한국행정학보, 47(4), 121-143.
- 오현규·박성민 (2014). 일과 삶의 균형 정책이 조직 구성원들의 직무 및생활만족에 미치는 영향력 연구: 공공 및 민간 조직 내 조직몰입의 조절효과를 중심으로. 한국행정논집, 26(4), 901-929.
- 우주연·곽원준 (2018). 일-가정균형만족이 육아휴직제도 사용의도에 미치는 영향: 가정친화적 조직지원인식의 매개효과와 가정친화적 상사지원인식의 조절효과를 중심으로. 전문경영인연구, 21(3), 153-168.
- 유계숙 (2007). 가족친화 기업정책의 시행 및 이용 여부와 근로자의 직업만족도, 이직의도, 직무성과. 가족과 문화, 19, 35-59.
- 유민준·설정훈·손영우 (2020). 팀장의 윤리적 리더십이 팀원의 번영감에 미치는 영향: 팀 신뢰와 일의 의미의 다수준 매개효과. 인사조직연구, 28(3), 97-129.
- 윤상진·이승익 (2022). 고용환경변화로 인한 직무스트레스가 직무소진과 이직의도에 미치는 영향관계 연구-항공사 종사원을 중심으로. 호텔리조트연구, 21(4), 447-467.



- 윤선미·김태욱 (2019). 호텔종사원의 일과 삶의 균형(Work-Life Balance)과 삶의 질 및 혁신행동과의 관계에 대한 연구: 삶의 질의 매개효과를 중심으로. *관광경영연구*, 89, 41-60.
- 윤태규·최웅 (2022). 호텔 종사원의 직업 소명의식과 심리적 주인의식이 직무열의 및 직무성과에 미치는 영향. *호텔리조트연구*, 21(3), 87-103.
- 윤정구 (2018). 황금수도꼭지: 목적경영이 만들어낸 기적. 서울: 샘애플커스.
- 이나경·현병환 (2022). 관계적 조직사회자본이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향: 직무스트레스와 직무소진의 매개와 조절효과. *유통경영학회지*, 25(1), 51-66.
- 이상원 (2022). IT 종사자의 테크노스트레스가 직무소진에 미치는 영향: 스트레스 대처의 매개효과를 중심으로. *벤처창업연구*, 17(3), 215-227.
- 이유우·김효선·한주희 (2016). 상사와 동료의 비공식적 지원, 가족친화제도 이용용이성과 감정노동: 병원근로자의 심리적 웰빙의 매개효과를 중심으로. *조직과 인사관리연구*, 40(3), 213-240.
- 이은영·강현숙 (2020). 임상간호사의 감정노동과 자아탄력성이 소진에 미치는 영향. *인적자원관리연구*, 27(3), 1-11.
- 이철훈·송해덕 (2018). 소명의식이 조직몰입과 조직시민행동에 미치는 영향. *기업교육과 인재연구*, 20, 27-56.
- 이현관·김지수 (2020). 권역외상센터 간호사의 이차 외상성 스트레스와 소명의식이 이직의도에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 26(1), 65-72.
- 임소정·신수진 (2022). 수술실 간호사가 경험하는 언어폭력과 소진의 관계에서 간호조직문화의 조절효과. *Korean Journal of Adult Nursing*, 34(2), 196-204.
- 임인숙 (2003). 한국 기업의 가족친화적 제도의 한계: 취업여성을 위한 육아지원 태도를 중심으로. *가족과 문화*, 15, 63-86.
- 장은미·정기선 (2005). 가족친화적 정책이 종업원들의 조직 몰입에 미치는 효과. *가족과 문화*, 17(1), 59-84.

- 장재희 · 박지은 · 서용건 (2022). 코로나 19 로 인한 업무 공백이 직무소진 및 서비스 지향성에 미치는 영향: 항공사 객실 승무원을 대상으로. 국제경영리뷰, 26(3), 133-144.
- 정예지 · 윤정구 · 김세은 (2016). 일과 삶의 균형(Work-Life Balance)이 직무 성과와 혁신 행동에 미치는 영향: 직무 만족과 생활 만족 간 긍정적 교호작용 효과 (Positive Reciprocal Effect) 를 중심으로. 경영학연구, 45(5), 1471-1499.
- 정원호 (2019). 조직지원인식이 직무성과에 미치는 영향: 번영감의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과. 생산성논집, 33(4), 135-165.
- 정주희 · 송영숙 (2022). COVID-19 유행시기에 병원간호사의 외상후스트레스와 정서적소진의 관계에서 회복탄력성의 매개효과. 한국간호교육학회지, 28(2), 193-203.
- 조영복 · 주규하 (2013). 코칭행동이 조직구성원의 역할행동에 미치는 영향: 번영감의 매개효과. 대한경영학회지, 26(10), 2711-2728.
- 조윤희 · 문명 (2014). 직무소진, 사회적 지원과 지식창출, 공유와의 관계. 지식경영연구, 15(1), 21-43.
- 조윤희 · 유고운 (2020). 가족친화 조직지원, 상사지원이 혁신행동에 미치는 영향-직무열의의 매개효과. 인적자원관리연구, 27(3), 59-77.
- 조희정 · 안지영 (2014). 가족친화적 조직문화에 영향을 미치는 인적자원관리제도에 관한 연구. 인사조직연구, 22(1), 279-315.
- 주은아 · 박미현 · 김인혜 · 백지선 · 반자영 (2020). 신규간호사의 긍정심리자본, 조직몰입, 소진의 변화. 임상간호연구, 26(3), 327-336.
- 주재홍 · 남교민 · 박민정 · 원용호 · 송지훈 (2022). 고몰입작업시스템과 정서적 소진: 개인 및 상사의 일중독과 부정적 평가에 대한 두려움의 구조적 관계. HRD 연구, 24(1), 73-106.
- 진선화 · 이미향 · 최미정 (2021). COVID-19 에 대한 간호사의 감염관리 피로도, 직무스트레스 및 소진. 가정간호학회지, 28(1), 16-25.

- 채서일 (1997). 사회과학조사방법론. 제2판, 서울: 학현사.
- 천덕희 · 베로니카 · 정병용 (2022). 국외여행인솔자의 직업소명의식이 직무열의와 고객지향성 및 직무성과에 미치는 영향. 호텔리조트연구, 21(3), 185-203.
- 최종만 · 박계홍 (2022). 긍정적· 부정적 정서가 직무열의 및 이탈행동에 미치는 영향에 있어서 소명의식의 매개효과. *KBM Journal(K Business Management Journal)*, 6(1), 207-232.
- 탁경운 · 서상혁 (2017). 일·성장 균형(WGB: Work-Growth Balance)은 혁신 행동을 향상시키는가?: Process Macro 를 활용한 대인 조화와 창의적 노력의 간접 효과를 중심으로. 기술혁신학회지, 20(3), 754-780.
- 하유진 · 최예은 · 은혜영 · 손영우 (2014). 한국판 다차원적 소명척도 (MCM-K)의 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 27(1), 191-220.
- 한수정 (2020). 병원 간호사가 지각한 상사의 지지와 직무재창조의 관계에서 소명의식과 역할확장 자기효능감의 매개효과. 간호행정학회지, 26(3), 251-261.
- 한주희 · 이인석 · 전무경 (2017). 서비스 조직의 사회적 책임으로서, 가족친화제도 유용성 지각의 선행요인과 조직 유효성에 관한 연구. 서비스경영학회지, 18(1), 1-25.
- 함성수 · 하유진 · 손영우 (2019). 공군 장교의 소명의식과 조직유효성과의 관계-도덕적 의무감과 조직 동일시의 매개효과와 특기집단의 조절효과. 인적자원관리연구, 26(1), 67-96.
- 홍세희 (2000). 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. 한국심리학회지: 임상, 19(1), 161-177.
- 황은정 · 문숙자 (2020). 간호사의 셀프리더십이 조직몰입, 소진 및 이직의도에 미치는 영향. 학습자중심교과교육연구, 20(13), 211-226.

## 2. 외국문헌

- Abid, G., Sajjad, I., Elahi, N. S., Farooqi, S., & Nisar, A. (2018). The influence of prosocial motivation and civility on work engagement: The mediating role of thriving at work. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1493712.
- Allen, T. D. (2001). Family-supportive work environments: The role of organizational perceptions. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 414-435.
- Amabile, T. M., & Kramer, S. J. (2011). Meeting the challenges of a person-centric work psychology. *Industrial and Organizational Psychology*, 4(1), 116-121.
- Anderson, S. E., Coffey, B. S., & Byerly, R. T. (2002). Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-family conflict and job-related outcomes. *Journal of Management*, 28(6), 787-810.
- Beehr, T. A., Farmer, S. J., Glazer, S., Gudanowski, D. M., & Nair, V. N. (2003). The enigma of social support and occupational stress: source congruence and gender role effects. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8(3), 220-231.
- Bellah, R. N., Madsen, R., Sullivan, W. M., Swidler, A., & Tipton, S. M. (1985). *Habits of the heart: Individualism and commitment in American life*. New York: Harper & Row.
- Berg, J. M., Grant, A. M., & Johnson, V. (2010). When callings are calling: Crafting work and leisure in pursuit of unanswered occupational callings. *Organization Science*, 21(5), 973-994.
- Berg, J. M., Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2010). Perceiving and responding to challenges in job crafting at different ranks: When proactivity requires adaptivity. *Journal of Organizational Behavior*,

31(2/3), 158-186.

- Breaugh, J. A., & Frye, N. K. (2007). An examination of the antecedents and consequences of the use of family-friendly benefits. *Journal of Managerial Issues*, 35-52.
- Brown, S. D., & Lent, R. W. (2016). Vocational psychology: Agency, equity, and well-being. *Annual Review of Psychology*, 67, 541-565.
- Bunderson, J. S., & Thompson, J. A. (2009). The call of the wild: Zookeepers, callings, and the double-edged sword of deeply meaningful work. *Administrative Science Quarterly*, 54(1), 32-57.
- Bundick, M. J., Yeager, D. S., King, P. E., & Damon, W. (2010). Thriving across the life span. In W, F. Overton & R. M. Lerner (Eds.) *The handbook of life-span development: Cognition, biology, and methods*(Vol 1., pp. 882-923). New York: John Wiley & Sons.
- Butts, M. M., Casper, W. J., & Yang, T. S. (2013). How important are work - family support policies? A meta-analytic investigation of their effects on employee outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 98(1), 1-25.
- Cardador, M. T., & Caza, B. B. (2012). Relational and identity perspectives on healthy versus unhealthy pursuit of callings. *Journal of Career Assessment*, 20(3), 338-353.
- Carmeli, A., & Spreitzer, G. M. (2009). Trust, connectivity, and thriving: Implications for innovative behaviors at work. *The Journal of Creative Behavior*, 43(3), 169-191.
- Carmines, E. G., & Zeller, R. A. (1979). *Reliability and validity assessment*. CA: Sage.
- Cherniss, C. (1980). Human service programs as work organizations: Using organizational design to improve staff motivation and effectiveness. In R. H. Price & P. E. Politser (Eds.). *Evaluation and action in the social*

- environment*(pp. 125-153). New York: Academic Press.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Davidson, J. C., & Caddell, D. P. (1994). Religion and the meaning of work. *Journal for the Scientific Study of Religion*, 33(2), 135-147.
- Deci, E. L., Connell, J. P., & Ryan, R. M. (1989). Self-determination in a work organization. *Journal of Applied Psychology*, 74(4), 580-590.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2012). Self-determination theory. In P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski, & E. T. Higgins (Eds.), *Handbook of theories of social psychology*(pp. 416-436). CA: Sage.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
- Dik, B. J., & Duffy, R. D. (2009). Calling and vocation at work: Definitions and prospects for research and practice. *The Counseling Psychologist*, 37(3), 424-450.
- Dik, B. J., Sargent, A. M., & Steger, M. F. (2008). Career development strivings: Assessing goals and motivation in career decision-making and planning. *Journal of Career Development*, 35(1), 23-41.
- Dobrow, S. R. (2013). Dynamics of calling: A longitudinal study of musicians. *Journal of Organizational Behavior*, 34(4), 431-452.
- Dobrow, S. R., & Tosti-Kharas, J. (2012). Listen to your heart? Calling and receptivity to career advice. *Journal of Career Assessment*, 20(3), 264-280.
- Duffy, R. D., Allan, B. A., & Dik, B. J. (2011). The presence of a calling and academic satisfaction: Examining potential mediators. *Journal of*

- Vocational Behavior*, 79(1), 74-80.
- Duffy, R. D., Blustein, D. L., Diemer, M. A., & Autin, K. L. (2016). The psychology of working theory. *Journal of Counseling Psychology*, 63(2), 127-148.
- Duffy, R. D., & Dik, B. J. (2013). Research on calling: What have we learned and where are we going?. *Journal of Vocational Behavior*, 83(3), 428-436.
- Duffy, R. D., Dik, B. J., & Steger, M. F. (2011). Calling and work-related outcomes: Career commitment as a mediator. *Journal of Vocational Behavior*, 78(2), 210-218.
- Duffy, R. D., Manuel, R. S., Borges, N. J., & Bott, E. M. (2011). Calling, vocational development, and well being: A longitudinal study of medical students. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 361-366.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1983). *Burnout: Stages of disillusionment in the helping professions*. New York: Pergamon Press.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.
- Elangovan, A. R., Pinder, C. C., & McLean, M. (2010). Callings and organizational behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 428-440.
- Ferris, G. R., Liden, R. C., Munyon, T. P., Summers, J. K., Basik, K. J., & Buckley, M. R. (2009). Relationships at work: Toward a multidimensional conceptualization of dyadic work relationships. *Journal of Management*, 35(6), 1379-1403.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Fredrickson, B. L. (1998). Cultivated emotions: Parental socialization of positive emotions and self-conscious emotions. *Psychological Inquiry*, 9(4),

279-281.

- Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56(3), 218-226.
- Frye, N. K., & Breaugh, J. A. (2004). Family-friendly policies, supervisor support, work-family conflict, family-work conflict, and satisfaction: A test of a conceptual model. *Journal of Business and Psychology*, 19(2), 197-220.
- Gerbasi, A., Porath, C. L., Parker, A., Spreitzer, G., & Cross, R. (2015). Destructive de-energizing relationships: How thriving buffers their effect on performance. *Journal of Applied Psychology*, 100(5), 1423-1433.
- Goh, Z., Eva, N., Kiazad, K., Jack, G. A., De Cieri, H., & Spreitzer, G. M. (2022). An integrative multilevel review of thriving at work: Assessing progress and promise. *Journal of Organizational Behavior*, 43(2), 197-213.
- Grawitch, M. J., Trares, S., & Kohler, J. M. (2007). Healthy workplace practices and employee outcomes. *International Journal of Stress Management*, 14(3), 275-293.
- Greenhaus, J. H., Ziegert, J. C., & Allen, T. D. (2012). When family-supportive supervision matters: Relations between multiple sources of support and work-family balance. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 266-275.
- Grover, S. L., & Crooker, K. J. (1995). Who appreciates family responsive human resource policies: The impact of family friendly policies on the organizational attachment of parents and non parents. *Personnel Psychology*, 48(2), 271-288.
- Hair, J., Black, B., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate data analysis*(6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.



- Hall, D. T., & Chandler, D. E. (2005). Psychological success: When the career is a calling. *Journal of Organizational Behavior*, 26(2), 155-176.
- Hall, D. T., & Fukami, C. V. (1979). Organizational design and adult learning. *Research in Organizational Behavior*, 1, 125-167.
- Hammer, L. B., Kossek, E. E., Anger, W. K., Bodner, T., & Zimmerman, K. L. (2011). Clarifying work - family intervention processes: The roles of work - family conflict and family-supportive supervisor behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 134-150.
- Hammer, L. B., Kossek, E. E., Yragui, N. L., Bodner, T. E., & Hanson, G. C. (2009). Development and validation of a multidimensional measure of family supportive supervisor behaviors(FSSB). *Journal of Management*, 35(4), 837-856.
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach*(2nd ed.). New York: The Guilford Press.
- Hirschi, A. (2012). Callings and work engagement: Moderated mediation model of work meaningfulness, occupational identity, and occupational self-efficacy. *Journal of Counseling Psychology*, 59(3), 479-495.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. *Review of General Psychology*, 6(4), 307-324.
- Ickovics, J. R., & Park, C. L. (1998). Paradigm shift: Why a focus on health is important. *Journal of Social Issues*, 54(2), 237-244.
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71(4), 630-640.

- Jahn, E., Thompson, C. A., & Kopelman, R. (2003). Perceived organizational family support: Rationale and construct validity evidence. *Community, Work, and Family*, 6(2), 123-140.
- Kleine, A. K., Rudolph, C. W., & Zacher, H. (2019). Thriving at work: A meta analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 40(9-10), 973-999.
- Kossek, E. E., Baltes, B. B., & Matthews, R. A. (2011). How work - family research can finally have an impact in organizations. *Industrial and Organizational Psychology*, 4(3), 352-369.
- Lapierre, L. M., & Allen, T. D. (2006). Work-supportive family, family-supportive supervision, use of organizational benefits, and problem-focused coping: Implications for work-family conflict and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(2), 169-181.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al.(1986) models. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54(3), 369-398.
- Leiter, M. P., & Durup, M. J. (1996). Work, home, and in-between: A longitudinal study of spillover. *Journal of Applied Behavioral Science*, 32(1), 29-47.
- Li, A., & Bagger, J. (2011). Walking in your shoes: Interactive effects of child care responsibility difference and gender similarity on supervisory family support and work-related outcomes. *Group & Organization Management*, 36(6), 659-691.
- Luthans, F., & Youssef, C. M. (2007). Emerging positive organizational behavior. *Journal of Management*, 33(3), 321-349.
- Mahoney, J., Ntoumanis, N., Mallett, C., & Gucciardi, D. (2014). The

- motivational antecedents of the development of mental toughness: A self-determination theory perspective. *International Review of Sport and Exercise Psychology*, 7(1), 184-197.
- Malakh-Pines, A., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. NY: Free press.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. NY: Prentice Hall.
- Maslach, C. (2003). *Burnout: The cost of caring*(2nd ed.). MA: Malor Books.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). *Maslach burnout inventory*. MA: Scarecrow Education.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Matias, M., Ferreira, T., Vieira, J., Cadima, J., Leal, T., & Mena Matos, P. (2017). Workplace family support, parental satisfaction, and work - family conflict: Individual and crossover effects among dual earner couples. *Applied Psychology: An International Review*, 66(4), 628-652.
- Miles, D. E., Borman, W. E., Spector, P. E., & Fox, S. (2002). Building an integrative model of extra role work behaviors: A comparison of counterproductive work behavior with organizational citizenship behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 51-57.
- Miller, J. B., & Stiver, I. P. (1997). *The healing connection*. MA: Beacon Press.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10, 71-83.
- Ngo, H. Y., Foley, S., & Loi, R. (2009). Family friendly work practices,

- organizational climate, and firm performance: A study of multinational corporations in Hong Kong. *Journal of Organizational Behavior*, 30(5), 665-680.
- Niessen, C., Sonnentag, S., & Sach, F. (2012). Thriving at work—A diary study. *Journal of Organizational Behavior*, 33(4), 468-487.
- Nix, G. A., Ryan, R. M., Manly, J. B., & Deci, E. L. (1999). Revitalization through self-regulation: The effects of autonomous and controlled motivation on happiness and vitality. *Journal of Experimental Social Psychology*, 35(3), 266-284.
- Novak, M. (1996). *Business as a calling: Work and the examined life*. New York: The Free Press.
- O'Driscoll, M. P., Poelmans, S., Spector, P. E., Kalliath, T., Allen, T. D., Cooper, C. L., & Sanchez, J. I. (2003). Family-responsive interventions, perceived organizational and supervisor support, work-family conflict, and psychological strain. *International Journal of Stress Management*, 10(4), 326-344.
- O'Leary, V. E., & Ickovics, J. R. (1995). Resilience and thriving in response to challenge: an opportunity for a paradigm shift in women's health. *Women's Health*, 1(2), 121-142.
- Paterson, T. A., Luthans, F., & Jeung, W. (2014). Thriving at work: Impact of psychological capital and supervisor support. *Journal of Organizational Behavior*, 35(3), 434-446.
- Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, 35(4), 283-305.
- Perry-Smith, J. E., & Blum, T. C. (2000). Work-family human resource bundles and perceived organizational performance. *Academy of Management Journal*, 43(6), 1107-1117.

- Peterson, C., Park, N., Hall, N., & Seligman, M. E. (2009). Zest and work. *Journal of Organizational Behavior*, 30(2), 161-172.
- Pfeffer, J. (1981). Management as symbolic action: The creation and maintenance of organizational paradigms. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (Vol. 3, pp. 1-52). Greenwich, CT: JAI Press.
- Porath, C., Spreitzer, G., Gibson, C., & Garnett, F. G. (2012). Thriving at work: Toward its measurement, construct validation, and theoretical refinement. *Journal of Organizational Behavior*, 33(2), 250-275.
- Pratt, M. G., & Ashforth, B. E. (2003). Fostering meaningfulness in working and at work. In K. Cameron, J. E. Dutton & R. E. Quinn (Eds.), *Positive organizational scholarship: Foundations of a new discipline* (pp. 308-327). CA: Berrett Koehler.
- Prem, R., Ohly, S., Kubicek, B., & Korunka, C. (2017). Thriving on challenge stressors? Exploring time pressure and learning demands as antecedents of thriving at work. *Journal of Organizational Behavior*, 38(1), 108-123.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Russo, M., Buonocore, F., Carmeli, A., & Guo, L. (2018). When family supportive supervisors meet employees' need for caring: Implications for work - family enrichment and thriving. *Journal of Management*, 44(4), 1678-1702.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary Educational Psychology*, 25(1), 54-67.
- Sand, G., & Miyazaki, A. D. (2000). The impact of social support on salesperson burnout and burnout components. *Psychology & Marketing*,

17(1), 13-26.

- Schabram, K., & Maitlis, S. (2017). Negotiating the challenges of a calling: Emotion and enacted sensemaking in animal shelter work. *Academy of Management Journal*, 60(2), 584-609.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Seligman, M. E. & Csikzentmihalyi, M. 2000. Positive Psychology: An Introduction. *American Psychology*, 55(1), 5-14.
- Snow, D. L., Swan, S. C., Raghavan, C., Connell, C. M., & Klein, I. (2003). The relationship of work stressors, coping and social support to psychological symptoms among female secretarial employees. *Work & Stress*, 17(3), 241-263.
- Spreitzer, G., & Hwang, E. B. (2019). How thriving at work matters for creating psychologically healthy workplaces: Current perspectives and implications for the new world of work. In R. J. Burke & A. M. Richardson(Eds.). *Creating psychologically healthy workplaces*(pp. 293-310). New York: Edward Elgar
- Spreitzer, G. M., & Porath, C. L. (2014). Self-determination as nutriment for thriving: Building an integrative model of human growth at work. In Gagne(ed.). *The Oxford handbook of work engagement, motivation, and self-determination theory*(pp. 245-258). New York: Oxford University Press.
- Spreitzer, G., Porath, C. L., & Gibson, C. B. (2012). Toward human sustainability: How to enable more thriving at work. *Organizational Dynamics*, 41(2), 155-162.
- Spreitzer, G., Sutcliffe, K., Dutton, J., Sonenshein, S., & Grant, A. M. (2005).

- A socially embedded model of thriving at work. *Organization science*, 16(5), 537-549.
- Steger, M. F., & Dik, B. J. (2009). If one is looking for meaning in life, does it help to find meaning in work?. *Applied Psychology: Health and Well Being*, 1(3), 303-320.
- Steger, M. F., Pickering, N. K., Shin, J. Y., & Dik, B. J. (2010). Calling in work: Secular or sacred?. *Journal of Career Assessment*, 18(1), 82-96.
- Stevens, G. B., & O'Neill, P. (1983). Expectation and burnout in the developmental disabilities field. *American Journal of Community Psychology*, 11(6), 615-627.
- Thatcher, A., & Milner, K. (2016). Is a green building really better for building occupants? A longitudinal evaluation. *Building and Environment*, 108(10), 194-206.
- Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80(1), 6-15.
- Thompson, C. A., Beauvais, L. L., & Lyness, K. S. (1999). When work-family benefits are not enough: The influence of work-family culture on benefit utilization, organizational attachment, and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 54(3), 392-415.
- Thompson, C. A., & Prottas, D. J. (2006). Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(1), 100-118.
- Thompson, C. A., Jahn, E. W., Kopelman, R. E., & Prottas, D. J. (2004). Perceived organizational family support: A longitudinal and multilevel analysis. *Journal of Managerial Issues*, 545-565.
- Treadgold, R. (1999). Transcendent vocations: Their relationship to stress,

- depression, and clarity of self-concept. *Journal of Humanistic Psychology*, 39(1), 81-105.
- Ugwu, F. O., & Onyishi, I. E. (2018). Linking perceived organizational frustration to work engagement: The moderating roles of sense of calling and psychological meaningfulness. *Journal of Career Assessment*, 26(2), 220-239.
- Wallace, J. C., Butts, M. M., Johnson, P. D., Stevens, F. G., & Smith, M. B. (2016). A multilevel model of employee innovation: Understanding the effects of regulatory focus, thriving, and employee involvement climate. *Journal of Management*, 42(4), 982-1004.
- Wang, P., & Walumbwa, F. O. (2007). Family friendly programs, organizational commitment, and work withdrawal: The moderating role of transformational leadership. *Personnel Psychology*, 60(2), 397-427.
- Wayne, J. H., Casper, W. J., Matthews, R. A., & Allen, T. D. (2013). Family-supportive organization perceptions and organizational commitment: The mediating role of work-family conflict and enrichment and partner attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 98(4), 606-622.
- Wrzesniewski, A. (2002). "It's Not Just a Job" Shifting meanings of work in the wake of 9/11. *Journal of Management Inquiry*, 11(3), 230-234.
- Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2001). Crafting a job: Revisioning employees as active crafters of their work. *Academy of Management Review*, 26(2), 179-201.
- Wrzesniewski, A., McCauley, C., Rozin, P., & Schwartz, B. (1997). Jobs, careers, and callings: People's relations to their work. *Journal of Research in Personality*, 31(1), 21-33.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model.



*International Journal of Stress Management*, 14(2), 121-141.

Youssef, C. M., & Luthans, F. (2007). Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience. *Journal of Management*, 33(5), 774-800.

Zhai, Q., Wang, S., & Weadon, H. (2020). Thriving at work as a mediator of the relationship between workplace support and life satisfaction. *Journal of Management & Organization*, 26(2), 168-184.

Zhang, J., Bal, P. M., Akhtar, M. N., Long, L., Zhang, Y., & Ma, Z. (2019). High performance work system and employee performance: The mediating roles of social exchange and thriving and the moderating effect of employee proactive personality. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 57(3), 369-395.

## 설문조사서(1차)

안녕하십니까?

본 설문지는 조직의 경쟁력 확보를 위해 여러 구성원 분들에게 무엇이 필요한지를 파악하기 위해 작성되었습니다.

귀하의 응답은 본 연구의 귀중한 자료로 활용되고, 저에게 커다란 도움이 될 것입니다. 또한 본 설문지는 “**익명으로 처리**” 되고, “**학문적 목적으로만 사용**” 된다는 것을 분명하게 약속드립니다.

성의있게 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 귀중한 시간을 내주셔서 진심으로 감사를 드립니다.

2022. 7.



조선대학교 일반대학원

지도교수 : 조윤형

연구원 : 심미라 (박사과정)

연락처 : 우편번호: 61452

광주광역시 동구 필문대로 309

조선대학교 경상대학 7315호

TEL : 062) 230-7396(Office)

010-6422-6785(Mobile)

e-Mail: mmr70@naver.com

귀하의 “휴대폰 전화번호 중간 4자리” 를 입력해 주시기 바랍니다.(     )

▣ 귀하의 생각과 일치 정도에 따라 해당란에 체크해(✓) 주시기 바랍니다.

나의 상사는...	전혀 아니다 ← → 그렇다 매우				
	1	2	3	4	5
A1. 나의 상사는 직장에서나 가정에서 힘든 일이 있을 때 기꺼이 부서원/팀원들의 문제들을 들어준다.					
A2. 나의 상사는 부서원/팀원들의 개인적인 요구들을 알기 위해 시간을 할애한다.					
A3. 나의 상사는 직장상와 가정생활의 갈등을 편안하게 말할 수 있도록 해준다.					
A4. 나의 상사는 직장상와 가정생활의 문제들을 해결하기 위해 효율적으로 이야기 하는 것이 가능하다.					
A5. 만약 직장상와 가정 모두 겹치는 일정들이 생겼을 때 나는 상사에게 도와달라고 할 수 있다.					
A6. 업무 외적으로 예상치 못한 문제가 생겼을 때 업무에 대한 책임처리를 상사에게 의존할 수 있다.					
A7. 나의 상사는 직장상와 가정생활의 갈등들을 창의적으로 해결하며 직원들과 효율적으로 일한다.					
A8. 나의 상사는 직장-가정 양립 생활의 좋은 모범(역할모델: Role Model)이다.					
A9. 나의 상사는 직장상와 가정을 어떻게 효율적으로 균형을 이루는 지 실제로 보여 준다.					
A10. 나의 상사는 직장상와 가정생활 모두에서 성공할 수 있다는 것을 보여준다.					
A11. 나의 상사는 팀/부서의 업무를 어떻게 조율하면 부서원/팀원과 직장 모두에 이익이 될지를 생각한다.					
A12. 나의 상사는 직원들이 직장상와 가정의 양립을 잘 할 수 있도록 직장에 다양한 방안들을 제안한다.					
A13. 나의 상사는 부서/팀이 한 팀으로 시너지가 날 수 있도록 부서원/팀원들의 업무분장을 잘한다.					
A14. 나의 상사는 모든 부서/팀 구성원들의 요구를 충족시키기 위하여 부서/팀을 하나의 팀으로 관리할 수 있다.					

나의 직장은...	전 혀 아니다 ← → 그 령 다 매 우				
	1	2	3	4	5
A15. 내가 일하는 직장은 직원들의 직장/가정생활의 균형을 돕기 위한 프로그램 정책을 도입하여 적극적으로 시행하고 있다					
A16. 내가 일하는 직장은 직원들이 직장 과 가정생활 사이에서 갈등을 느낄 때, 직원을 적극 지원한다.					
A17. 내가 일하는 직장은 직원 및 직원의 가족에 대한 지원을 위한 비용과 노력에 대한 투자를 아끼지 않는다.					
A18. 내가 일하는 직장은 직원들의 가정생활을 지원하기 위한 프로그램을 다양하게 제시하고 있다.					
A19. 내가 일하는 직장은 직원들에게 직장 과 가정생활의 균형을 위해서 유익한 정보를 제공하고 있다.					

▣ 귀하의 생각과 일치 정도에 따라 해당란에 체크해( ) 주시기 바랍니다.

나는...	전 혀 아니다 ← → 그 령 다 매 우				
	1	2	3	4	5
A20. 내가 하는 일은 소명을 받은 일이라고 믿고 있다.					
A21. 어떤 힘에 이끌려 이 일을 하게 되었다고 생각한다.					
A22. 지금 하고 있는 일이 일종의 부름을 받은 일이라고 생각한다.					
A23. 나는 지금 하고 있는 일이 생계 이사의 목적에 기여한다고 생각한다.					
A24. 나는 지금 하고 있는 일 때문에 종종 마음이 흥분된다.					
A25. 내가 하고 있는 일은 내 삶의 의미 중 가장 중요한 부분이다.					
A26. 내 일을 통해 내가 속한 사회에 어떻게 기여가 가능한지 알고 있다.					

- 긴 시간 응답해주셔서 대단히 감사합니다. -

## 설문조사서(2차)

안녕하십니까?

본 설문지는 조직의 경쟁력 확보를 위해 여러 구성원 분들에게 무엇이 필요한지를 파악하기 위해 작성되었습니다.

귀하의 응답은 본 연구의 귀중한 자료로 활용되고, 저에게 커다란 도움이 될 것입니다. 또한 본 설문지는 “익명으로 처리” 되고, “학문적 목적으로만 사용” 된다는 것을 분명하게 약속드립니다.

성의있게 응답해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 귀중한 시간을 내주셔서 진심으로 감사를 드립니다.

2022. 9.



조선대학교 일반대학원

지도교수 : 조윤형

연구원 : 심미라 (박사과정)

연락처 : 우편번호: 61452

광주광역시 동구 필문대로 309

조선대학교 경상대학 7315호

TEL : 062) 230-7396(Office)

010-6422-6785(Mobile)

e-Mail: mmr70@naver.com

■ 귀하의 생각과 일치 정도에 따라 해당란에 체크해( ) 주시기 바랍니다.

나는...	전혀 아니다 ← → 그렇다 매우				
	1	2	3	4	5
B1. 활력이 넘침을 느낀다.					
B2. 높은 에너지와 활기를 갖고 있다.					
B3. 생기있고 활기차다고 느낀다.					
B4. 활달하고 깨어있는 느낌이 든다.					
B5. 날마다 하루가 새롭게 느껴지고 기대감이 생긴다.					
B6. 나는 내가 계속해서 발전하고 있다고 생각한다.					
B7. 계속해서 발전하고 있는 나 자신을 느낀다.					
B8. 한 개인으로서 많이 성장하고 있다.					
B9. 자주 뭔가를 배우고 있다.					
B10. 시간이 흐를수록 계속해서 더 많이 배우고 있다.					

■ 귀하의 생각과 일치 정도에 따라 해당란에 체크해( ) 주시기 바랍니다.

나는...	전혀 아니다 ← → 그렇다 매우				
	1	2	3	4	5
B11. 내가 맡은 업무를 하는데 있어서 정서적으로 지쳐 있음을 느낀다.					
B12. 직장 일을 마치고 퇴근할 때에는 완전히 지쳐 있음을 느낀다.					
B13. 아침에 일어나 출근할 생각만 하면 피곤함을 느낀다.					
B14. 하루 종일 업무를 수행할 생각을 하면 긴장된다.					
B15. 내가 맡은 업무 수행에 있어서 완전히 지쳐있다.					
B16. 현재 맡은 업무를 시작한 후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다.					
B17. 내가 맡은 업무를 하는데 있어서 소극적이다.					
B18. 나의 업무기여도에 대해 냉소적이다.					
B19. 내가 맡은 업무는 별 볼일이 없다.					
B20. 나는 업무상 발생하는 문제들을 효과적으로 해결할 수 있다.					

나는...	전혀 아니다 ← → 그렇다 매우				
	1	2	3	4	5
B21. 내가 현재 소속된 직장에 효과적인 기여를 하고 있다.					
B22. 내가 생각할 때 나는 업무를 잘한다.					
B23. 나는 직무에서 무언가를 성취했을 때 기쁨을 느낀다.					
B24. 나는 현재의 직무에서 가치있는 많은 일들을 이루고 있다.					
B25. 직무상에서 나는 일들을 효과적으로 처리하고 있다는 자신감을 가지고 있다.					

※ 다음은 설문 응답을 유형별로 분류하여 통계자료로 활용하기 위한 사항입니다. 해당하는 사항에 체크해(✓) 주시기 바랍니다.

귀하의 “휴대폰 전화번호 중간 4자리” 를 입력해 주시기 바랍니다(□□□□)

성 별	① 남 ( ) ② 여 ( )	최종 학력	① 전문대졸 이하 ( ) ② 대졸 이상 ( )
근속년수	( )년	업 무	① 간호직 ( ) ② 행정직 ( ) ③ 의료기사직 ( ) ④ 기타 ( )
결혼유무	① 기혼 ( ) ② 미혼 ( )	직 급	① 관리자급(ex, 팀/부서장급) ( ) ② 부서원급(ex, 팀원) ( )

- 긴 시간 응답해주셔서 대단히 감사합니다. -