

조직구성원의 사회적 지지와 직무소진 및 직무열의의 관계에서 회복탄력성의 매개효과

김보영(한양대학교)*

정기수(한양대학교)†

요 약

본 연구는 조직구성원의 사회적 지지가 직무소진과 직무열의에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하는데 목적이 있다. 이를 위해 다양한 직종에 근무 중인 조직구성원을 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 최종 311부의 유효한 설문자료를 활용하였다. 자료의 분석을 위해 AMOS 23.0과 SPSS 23.0을 사용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 상관관계분석을 실시하고, 매개효과 검증을 위한 구조방정식 모형을 분석하였다. 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 사회적 지지는 직무소진을 줄이고 직무열의를 높이는 것으로 나타났다. 둘째, 사회적 지지는 회복탄력성에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 셋째, 회복탄력성은 직무소진을 줄이고 직무열의를 높이는 것으로 나타났다. 넷째, 사회적 지지와 직무소진 및 직무열의와의 관계에서 회복탄력성의 매개효과가 검증되었다. 따라서 사회적 지지는 직무소진과 직무열의에 직접적으로 영향을 미치고, 회복탄력성의 매개를 통해 간접적으로도 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이는 조직구성원의 직무소진과 직무열의에 사회적 지지 뿐만 아니라 개인의 회복탄력성이 중요한 요인임을 의미한다. 이러한 연구결과를 바탕으로 조직구성원의 사회적 지지와 회복탄력성 연구에 대한 시사점과 제한점을 논의하였다.

주제어: 사회적 지지, 직무소진, 직무열의, 회복탄력성

* 제1저자: 한양대학교 평생학습학과 박사과정 email: hrd_by@naver.com

† 교신저자: 한양대학교 평생학습학과 교수 email: ksjung@hanyang.ac.kr

논문투고: 2020.03.09. / 심사일자: 2020.04.08. / 게재확정일자: 2020.04.15.

I. 서론

우리나라의 조직구성원은 직장생활과 관련한 스트레스로 직무소진 상태가 상당한 수준이다. 현대의 직장인이 경험하게 되는 직무소진의 원인으로 다양한 요인들이 제기되고 있는데, 특히 조직 내 관계 및 직무 스트레스의 증가는 조직구성원의 심신의 건강과 직무수행 능력을 위협할 뿐만 아니라 조직의 성과를 저해하는 결과를 가져온다고 보고되었다(임창현, 이희수, 2013).

조직 안에서 나타나는 성과의 차이에 대한 최근 연구들은 조직구성원 개인의 정서와 심리적인 요인에 집중하고 있는데, 이를 반영한 대표적인 이론이 직무요구-자원이론이다(김연규, 2016). 조직에서 나타나는 직무자원 및 직무요구는 이를 받아들이는 개인에 따라서 긍정적인 심리상태로는 직무열의를, 부정적인 심리상태로는 직무소진을 경험하게 되는데, 이러한 직무열의와 직무소진은 직무요구-자원이론으로부터 발생하는 긍정 또는 부정적 심리적 상태로 조직의 성과에 영향을 미치는 요인이다(김연규, 2016). 이처럼 직무열의와 직무소진은 직무에 대한 조직구성원의 심리 상태를 나타내는 요인으로 내·외재적 환경의 영향을 받는다고 볼 수 있다.

현대의 직장인들은 직무열의 저해와 직무소진의 발생 가능성이 높은 직무 환경에서 업무를 수행하고 있다(최은영, 김현아, 2012). 특히 직장 내 상사 및 동료의 사회적 지지는 조직구성원의 직무열의와 직무소진과 같은 직무수행에 대한 심리상태에 영향을 미치는 중요한 환경적 요인이다. 개인이 조직 내 관계 속에서 이러한 사회적 지지를 통해 긍정적인 자원을 제공받으면 스트레스와 같은 부정적인 상태를 약화시키고 환경에 대한 적응력을 높일 수 있다(신동주, 김승욱, 2016). 즉 직무열의 저해와 직무소진이 발생하는 직무 환경에서 상사 및 동료의 지지는 직무에 대한 긍정적인 심리상태에 중요한 요인으로 작용하는 것이다.

한편, 같은 직무환경에서 동일한 정도의 사회적 지지를 받더라도 개인의 내재적 요인에 따라 느끼는 심리상태는 다를 수 있으며, 이로 인해 직무열의와 직무소진의 정도에 차이가 발생할 수 있다. 이에 대하여 같은 스트레스 환경을 경험하더라도 부정적 심리상태를 덜 느끼는 개인의 내재적 요인에 대해 관심을 갖게 되면서 주목받은 요인이 회복탄력성이다(이진희, 임진형, 2017). 회복탄력성은 정신건강, 업무수행, 관계의 질에 영향을 미치는 행복과 성공의 기초요소로(Reivich & Shatte, 2003), 고난과 역경으로부터 빠르게 회복하는 능력이다. 이러한 능력은 소진과 같은 부정적 심리상태의 위협요인으로부터 심리적 보호요인으로 작용한다. 즉, 같은 스트레스 상황에 처하더라도 개인이 지닌 회복탄력성의 정도에 따라 심리적 반응의 차이가 있는 것이다(김부남, 오현숙, 박용숙, 2011).

이러한 회복탄력성에 대한 대부분의 연구는 회복탄력성이 직무만족, 직무몰입, 직무소진 등 조직구성원에게 직무자원으로 어떠한 영향을 미치는지 분석한 연구들(권혜립, 주재진, 2018; 류수민, 유태용, 2015; 문인오, 박숙경, 정정미, 2013)로 주로 준거변인에 영향을 미치는 예측변인의 검증으로 활발히 진행되었다. 그 이후 몇몇 연구들(송은일, 이종호, 2018; 김나미, 김신섭, 2013; 양성윤, 2017)은 회복탄력성을 준거변인으로 두고 회복탄력성의 능력을 향상시킬 수 있는 예측변인에 관심을 두며, 사회적 지지와 같은 환경적 요인이 회복탄력성에 영향을 미치는 외부요인으로 작용한다는 것을 검증하였다.

이와 같은 연구결과는 회복탄력성이 직무열의와 직무소진에 긍정적 영향을 미치는 중요한 직무자원이자, 사회적 지지와 같은 외부의 환경적 요인을 통해 향상시킬 수 있는 능력임을 나타내었다는 것에 의미가 있다. 그러나 주된 선행연구들은 회복탄력성을 준거변인 혹은 예측변인으로 하여 다른 요인과의 직접적인 영향관계를 분석한 것으로 회복탄력성의 매개효과에 대한 연구는 비교적 부족하다. 이에 대하여 이민수(2017)는 회복탄력성이 결과변인에 어떠한 영향을 미치는지의 단순 관계를 살펴보는 연구가 대부분인 점을 지적하며, 회복탄력성이 바람직한 태도나 행동을 이끌어내기 위한 심리적 원리로 작용하는 매개변수에 대한 연구의 필요성을 주장하였다. 따라서 사회적 지지의 예측변인과 직무소진 및 직무열의의 준거변인 관계에서 회복탄력성의 매개효과 검증은 의미가 있다고 볼 수 있다.

조직구성원들은 직장 내에서 다양한 환경과 관계, 개인적 심리의 영향을 받으며 직무를 수행하고 있다. 특히 개인의 심리상태는 대부분의 상황에서 직·간접적으로 영향을 미치는 중요한 요인이다. 이러한 직장인들이 직무수행 과정에서 겪는 스트레스 상황에서도 직무몰입을 높이고 직무소진을 낮추기 위해 상사지지·동료지지와 같은 외재적 요인뿐만 아니라, 회복탄력성과 같은 내재적 요인의 간접효과를 통해 개인의 심리상태의 중요성을 파악할 필요가 있다.

이러한 이론적 의미와 실천적 필요성을 바탕으로 본 연구에서는 조직구성원을 대상으로 상사 및 동료의 사회적 지지가 직무소진과 직무열의에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고, 그 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 사회적 지지

사회적 지지는 어려움을 겪거나 문제에 부딪친 사람들에게 정신적인 안정감을 줄 수 있는 매우 중요한 역할을 하는 지원이나 자원이라고 할 수 있다(양성운, 2017). 사회적 지지에 대하여 박지원(1985)은 인간의 사회적 적응에 중요한 기능을 하는 것으로 환경에 대한 통제와 사회적 욕구를 충족시키는 등의 사회적 상호작용을 통해 제공되는 것이라고 정의하였고, 공현주, 이성규(2018)는 다른 사람과의 사회적 관계에서 제공받는 다양한 자원이라고 정의하였다.

사회적 지지와 관련한 선행연구에 따르면, 정미경, 정기주, 조성도(2015)는 자아탄력성과 사회적 지지가 이직의도에 직접적인 영향을 미친다고 보고하였고, 박지원(1985)은 사회적 지지가 개인의 자아존중감과 직무소진에 영향을 미친다고 하였다. 이러한 선행연구들의 결과는 사회적 지지가 조직효과성을 향상시킬 뿐만 아니라, 조직구성원의 스트레스나 부정적인 심리상태를 완화시키는 요인이라는 것을 나타낸다.

사회적 지지에 대한 개념은 이론적으로 구성된 것이 아니라 주로 환경적인 변인으로 도출되었기 때문에 연구자들마다 개념 및 정의와 측정도구가 다르다(손은일, 송정수, 2012). 이에 대하여 박지원(1985)은 사회적 지지에 대한 연구척도가 대부분 개인과 직접적으로 상호관계를 맺고 있는 상사 및 동료, 가족과 지인 등으로 특정되어 분석되고 있다고 하였다.

따라서 본 연구에서는 사회적 지지가 조직구성원에게 긍정적인 영향을 주는 사회적 관계요인으로 보고, 양성운(2017)의 연구를 바탕으로 사회적 지지를 조직 내 상사지지와 동료지지의 두 가지 하위요인으로 구분하여 조직구성원의 직무소진과 직무열의에 미치는 영향을 알아보고자 한다.

2. 직무소진

‘사라져 없어진다.’는 의미의 소진을 심리학에서는 ‘에너지의 과도한 요구로 인해 발생하는 탈진’을 뜻하며, 직무소진은 과도한 대인 및 업무 스트레스 등에 지쳐 우울한 감정을 뛰어넘는 극도의 피로감과 만성적인 에너지 고갈상태를 의미한다(공현주, 이성규, 2018). 직무소진에 대하여 Maslach와 Jackson(1981)는 조직구성원이 대

인관계를 통해 직무를 수행하는 과정에서 경험하는 정서적 탈진과 비인격화, 낮은 성취감의 총체적인 형상을 말한다고 하였다.

Maslach와 Jackson(1981)는 대면업무를 주로 수행하는 조직을 대상으로 직무소진의 척도를 개발하면서 직무소진의 하위개념으로 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 감소를 구성하였다. 이후 대면업무를 주로 수행하는 조직 외에도 일반적인 조직에서 직무소진에 대한 관심이 확대되면서 Maslach, Jackson과 Leiter(1996)는 일반적인 조직을 대상으로 한 척도를 개발하였고, 직무소진의 하위개념으로 정서적 고갈, 냉소, 직업효능감을 구성하였다. 이 두 가지의 척도는 업무의 초점을 대면업무와 일반직업무로 분류했다는 차이점만 있을 뿐 이론적 내용에는 큰 차이가 없다(김연규, 2016).

이러한 직무소진의 하위개념에 대하여 학자들의 다양한 연구가 존재해 왔다. 신강현(2003)에 의하면, 비인격화(냉소)와 정서적 고갈은 유의한 상관관계를 나타내는 반면, 개인 성취감 감소(직업효능감)는 비인격화, 정서적 고갈과 낮은 상관관계를 나타내고 있다고 하였다(Lee & Ashforth, 1996). 즉 정서적 고갈과 비인격화(냉소)는 직무소진의 핵심적인 요인이지만, 개인 성취감 감소(직업효능감)은 결과적인 요인이라는 것이다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 또한 직무소진과 직무열의의 구성개념을 동시에 고려한 연구결과에서 직업효능감은 직무소진의 하위개념과는 다른 차원이며, 직무열의와 같은 요인이라는 것을 검증하였다(Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002). 따라서 본 연구에서는 직무소진의 하위개념을 정서적 고갈과 냉소로 구성하여 분석하고자 한다.

3. 직무열의

직무열의는 직무소진과 상반된 개념으로 제시되며 출발하였다(Maslach et al, 2001). 직무열의는 직무와 관련된 건강상태를 측정하는 개념으로 Kahn(1990)에 의하여 최초로 정의되었는데, Kahn(1990)은 직무열의를 조직구성원이 직무를 수행하는 과정에서 육체적, 정서적, 인지적, 정신적인 에너지를 투입하는 것으로 정의하였다. Schaufeli 등(2002)은 직무열의를 업무에 대하여 긍정적이고 성취적이며 동기적인 마음의 상태로 정의하였으며, 권영국, 윤혜현(2015)은 업무와 관련된 높은 수준의 열정과 활력이 수반된 긍정적인 심리상태로 정의하였다. 이준섭, 이철규, 유왕진(2012)은 직무열의를 조직 내에서 긍정적인 피드백을 받기 위해 자신의 일에 헌신하고, 업무활동에 활력적이며, 업무 처리를 독창적, 능동적, 활동적으로 하는 업무태도라고 하였다. 백혜옥(2017)은 이러한 직무열의는 긍정심리학의 등장으로 인해 산

업 및 조직심리학 분야에서 긍정성에 대한 연구가 강조되면서 긍정적인 측면에 중점을 두고 조직행동에 대한 이해도를 높이고 있다(Luthans, 2002)고 하였다.

Schaufeli 등(2002)은 직무열의의 하위개념으로 활력, 헌신, 몰두를 제시하였고, Saks(2006)는 직무열의의 하위개념을 개인의 조직역할 및 직무수행에 관련한 것으로 구분하며 직무열의와 조직열의로 구성된 독특하고 명확한 구조로 구성하였다(권영국, 윤혜현, 2015).

직무열의에 대한 초기의 연구들은 Schaufeli 등(2002)이 측정도구를 개발한 연구를 토대로 하여 직무열의의 영향 요인에 대한 연구가 활발하게 시작되었는데, 직무열의를 예측변인으로 보고 결과변인을 검토하는 연구와, 직무열의를 결과변인으로 보고 선행변인을 검토하는 연구가 진행되었다(오아라, 2013).

직무열의에 대한 결과변인을 검토하는 연구에서는 직무열의가 직무자원을 증가시켜 조직의 성과와 개인의 성장에 긍정적인 영향을 미친다는 연구결과(Schaufeli, Taris, & Rhenen, 2008)의 제시가 있고, 직무열의에 대한 선행변인을 검토하는 연구에서는 직무특성, 조직지원, 상사지원, 보상, 인정, 절차공정성, 분배공정성이 직무열의에 영향을 미치는 선행변인임을 규명한 연구결과(Saks, 2006)가 있다(권영국, 윤혜현, 2015). 즉 직무열의는 직무자원의 영향을 받기도 하고, 직무자원에 영향을 주기도 하는 요인으로 모두 작용한다는 것이다.

따라서 본 연구에서는 직무열의를 결과변인으로 연구한 Saks(2006)의 직무열의 하위개념을 바탕으로 직무열의와 조직열의 중 직무열의를 단일변인으로 구성(권영국, 윤혜현, 2015)하여, 직무열의를 결과변인으로 보고 직무열의를 유발하는 내적 자원으로는 회복탄력성을, 외적 자원으로는 사회적 지지를 선행변인으로 분석하고자 한다.

4. 직무소진 및 직무열의와 사회적 지지와의 관계

사회적 지지가 직무열의에 미치는 영향에 대한 연구 중에서 Llorens, Bakker, Schaufeli와 Salanova(2006)는 직무 통제감과 같은 직무요소와 상사의 지원 및 조직풍토와 같은 사회적 요소가 직무열의에 정적인 영향이 있음을 밝혔다. 호텔직원을 대상으로 연구한 김주명(2014)은 사회적 지지에 대한 인식이 높을수록 직무열의가 높아진다는 것을 검증하였다. 사회적 지지가 직무소진에 미치는 영향에 대한 연구 중에서 공현주, 이성규(2018)는 사회적 지지가 직무소진에 유의한 부(-)의 영향을 미친다고 하였고, 박지원(1985)은 사회적 지지가 개인의 자아존중감에 긍정적 영향을 미치고 직무소진을 완화시킨다고 하였다. 또한 김우진(2012)의 연구에서 조

직구성원이 직무에 부적응 하더라도 상사, 동료 등을 통해 사회적 지지를 받으면 직무소진은 완화된다고 보고하였다. 이러한 선행연구들의 결과는 사회적 지지와 같은 직무자원이 조직구성원의 직무소진을 감소시키고 직무열의를 증가시키는 요인임을 나타낸다.

5. 회복탄력성

회복탄력성은 긍정심리학의 핵심개념으로 활발히 연구되고 있는 요인 중 하나이다. 회복탄력성은 정신적 저항력을 향상시키는 ‘회복’과, 역경을 딛고 되튀어 오르는 ‘탄력성’을 합친 것으로(김주환, 2011), 정신적 저항력을 의미하며, 늘어 있거나 압축된 상태에서 다시 튕겨오거나 되돌아오는 능력을 말한다(홍은숙(2006).

임창현, 이희수(2013)는 회복탄력성이 스트레스 환경에서 조직구성원의 적응력을 높여 직무만족, 조직몰입, 혁신행동을 높임으로써 성과 창출의 가능성이 있기 때문에 인적자원개발 관점에서 조직효과성을 높일 수 있는 중요한 심리적 자원이라고 주장한다. 즉 회복탄력성은 조직구성원이 직장 내 관계 및 직무스트레스 상황을 성장의 기회로 발전시켜 빠르게 회복할 수 있는 능력인 것이다.

이러한 회복탄력성의 정의와 구성요소에 대하여 Wagnild와 Young(1993)은 회복탄력성을 스스로 부정적 효과를 중재하고 적응을 높이는 긍정적인 성격적 특성이 라고 정의하면서 회복탄력성의 요인을 인내심, 자기신뢰, 독립심, 의지력, 평정심으로 구성하였고, Reivich와 Shatte(2003)는 회복탄력성을 직무수행과 심신의 건강에 영향을 주는 행복과 성공의 기본요소로 모든 사람들에게 필요한 능력이라고 정의 하면서 회복탄력성의 요인을 감정통제력, 충동통제력, 낙관성, 원인분석력, 공감능력, 자기효능감, 적극적 도전성으로 구성하였다(정대봉, 2015).

회복탄력성의 구성 요인에 대하여 학자들마다 다양한 차이가 존재하지만, 대체적으로는 통제성, 사회성, 긍정성의 세 가지 요인으로 정리한다(정대봉, 2015). 국내 학자 중 신우열, 김민규, 김주환(2009)은 회복탄력성 측정도구 개발을 통해 회복탄력성의 하위요인이 긍정성, 통제성, 사회성으로 구성됨을 보고하였는데, 이는 회복탄력성이 높은 사람들은 자신에 대한 긍정적인 이미지를 가지고 있으며, 스스로의 감정을 인식하고 조절하는 통제 능력이 있고, 타인의 감정을 이해하고 공감하면서 원만한 인간관계를 유지한다는 것이다. 이를 바탕으로 본 연구에서는 회복탄력성의 구성요소를 긍정성, 통제성, 사회성으로 보고 분석하고자 한다.

가. 회복탄력성과 직무소진 및 직무열의와의 관계

회복탄력성은 인적자원개발 관점에서 조직효과성을 높일 수 있는 중요한 심리적 자원의 가능성을 드러낸다(임창현, 이희수, 2013). 선행연구에 따르면, 최희철(2013)은 소방공무원을 대상으로 한 연구에서 직무스트레스와 우울 간의 관계에 있어 회복탄력성의 조절효과가 유의미하게 나타났다고 보고하였다. 권혜림, 주재진(2018)은 경찰공무원을 대상으로 한 연구에서 회복탄력성이 조직몰입에 정적인 영향을 미친다고 하였다. 류수민, 유태용(2015)은 직장에서 회복탄력성 수준이 높을수록 역할과 부화의 부정적 효과가 낮게 나타난다고 보고하였다. 임상간호사를 대상으로 한 문인오, 박숙경, 정정미(2013)의 연구에서는 회복탄력성이 직무열의와 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 선행연구들의 결과로 회복탄력성이 조직구성원의 직무소진 및 직무열의에 영향을 미친다고 볼 수 있다.

나. 회복탄력성과 사회적 지지와의 관계

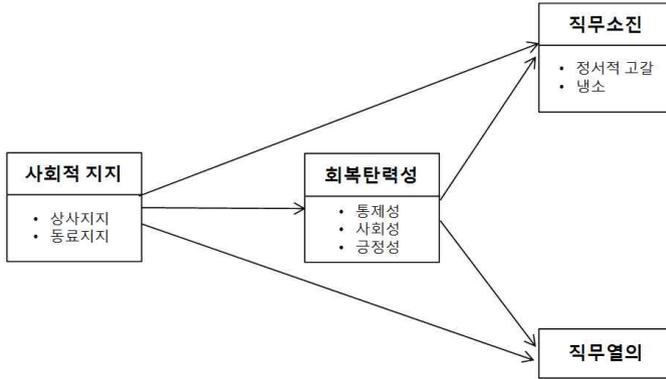
김주환(2011)은 사람마다 근육량과 체력이 다르듯이 마음의 근력과도 같은 회복탄력성 역시 사람마다 지니고 있는 크기가 천차만별이라고 하였다. 회복탄력성은 유연한 자원이기 때문에 같은 정도의 부정적 상황을 경험했음지라도 개인이 느끼는 심리적 고난이나 역경의 정도에 차이가 있으며, 이를 받아들이고 극복하는 속도와 방식에 차이가 있다. 이러한 회복탄력성은 가지고 태어나기도 하지만, 고정적인 능력이 아니기 때문에 이후의 노력이나 외부 요인으로도 얼마든지 향상될 수 있는 것이다(권수현, 이승연, 2010).

이와 관련하여 송은일, 이종호(2018)는 대학태권도선수를 대상으로 한 연구에서 사회적 지지가 회복탄력성을 향상시킨다는 결과를 보고하였다. 김나미, 김신섭(2013)은 대학생을 대상으로 한 연구에서 사회적 지지가 높을수록 회복탄력성이 높아진다는 결과를 보고하였다. 양성윤(2017)의 연구에서는 사회적 지지의 하위요인인 상사지지와 동료지지가 서비스직 조직구성원의 자기효능감, 낙천성, 희망, 탄력성에 모두 유의한 영향을 미친다는 결과를 나타냈다. 이처럼 회복탄력성은 개인 및 조직에 긍정적 영향을 미치는 중요한 요인이면서 동시에 다른 요인의 영향을 받아서 향상시킬 수 있는 능력이기도 하다. 이러한 선행연구의 결과는 사회적 지지가 직장인들의 회복탄력성에 영향을 미치는 외부요인으로 작용한다는 것을 나타낸다.

III. 연구 방법

1. 연구모형

본 연구는 조직구성원의 사회적 지지가 직무소진과 직무열의에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과를 알아보는데 목적이 있다. 조직 내에서 상사와 동료로부터 받는 지지를 사회적 지지의 하위요인으로 하여 이와 관련한 이론적 고찰을 통해 사회적 지지, 직무소진, 직무열의, 회복탄력성의 관계에 대한 연구모형을 [그림 1]과 같이 구성하였다.



[그림 1] 연구모형

2. 연구대상

본 연구는 국내 기업에 재직 중인 조직구성원을 대상으로 다양한 직종과 다수 기업의 직장인에게 온라인 설문조사를 실시하였다. 총 320부의 설문이 회수되었으며, 응답에 불성실한 9부를 제외하고 총 311부를 최종 분석에 사용하였다. 본 연구의 설문조사에 참여한 응답자의 인구통계학적 특성은 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구 대상자의 인구통계학적 특성

	구분	빈도(명)	비율(%)
성별	남성	218	70.1
	여성	93	29.9
연령	20대	24	7.7
	30대	209	67.2
	40대	74	23.8
	50대 이상	4	1.3
직급	사원급	51	16.4
	대리급	124	39.9
	과장급	84	27.0
	차장급	24	7.7
	부장급	18	5.8
	기타	10	3.2
직군	관리/경영지원	65	20.9
	연구/개발	34	10.9
	마케팅/기획	66	21.2
	제조/생산	33	10.6
	영업	86	27.7
	교육/서비스	13	4.2
	기타	14	4.5
	합계	311	100.0

성별의 경우 남성(70.1%)이 여성(29.9%)보다 많았다. 연령으로는 30대(67.2%)가 가장 많았고, 그 다음으로는 40대(23.8%), 20대(7.7%), 50대 이상(1.3%) 순으로 나타났다. 연속형 변수인 연령의 평균값은 2.19이고, 표준편차는 0.577인 것으로 나타났다. 직급은 대리급(39.9%)이 가장 많았고, 그 다음으로 과장급(27%), 사원급(16.4%), 차장급(7.7%), 부장급(5.8%) 순으로 나타났으며, 임원, 대표, 수평조직 등의 기타(3.2%)도 있었다. 직군으로는 관리/경영지원(20.9%), 연구/개발(10.9%), 마케팅/기획(21.2%), 제조/생산(10.6%), 영업(27.7%), 교육/서비스(4.2%), 기타(4.5%)로 나타났다.

3. 측정도구

본 연구의 변수들은 선행연구에서 타당도와 신뢰도가 검증된 측정도구를 활용하였다. 연구대상의 인구통계학적 특성 외의 모든 문항은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 측정하였다.

사회적 지지는 박지원(1985)이 개발하고 양성윤(2017)의 연구에서 사용된 문항으로 상사지지 5문항, 동료지지 5문항, 총 10문항을 측정하였다. 상사지지의 문항 예

시로는 ‘나의 상사는 즐겁게 일할 수 있도록 분위기 조성을 위해 노력한다.’, ‘업무 중 나에게 어려운 일이 생긴 경우 상사에게 의지할 수 있다.’ 등이 있고, 동료지지의 문항 예시로는 ‘나는 마음을 터놓고 의지할 수 있는 동료가 있다.’, ‘업무 중 어려운 일이 생긴 경우 동료에게 의지할 수 있다.’ 등이 있다.

직무소진은 신강현(2003)이 타당화한 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory - General Survey) 척도를 토대로, MBI-GS 문항 중에서 김연규(2016)가 직무소진의 측정문항으로 사용한 정서적 고갈 4문항, 냉소 4문, 총 8문항을 측정하였다. 정서적 고갈의 문항 예시로는 ‘내가 맡은 일을 수행하는 데 있어서 정서적으로 지쳐있음을 느낀다.’, ‘일을 마치고 퇴근 시에 완전히 지쳐 있음을 느낀다.’ 등이 있고, 냉소의 문항 예시로는 ‘현재 맡은 일을 시작한 이후로 직무에 대한 관심이 줄어들었다.’, ‘나는 직무의 기여도에 대해서 더욱 냉소적으로 되었다.’ 등이 있다.

직무열의는 Saks(2006)의 연구에서 사용된 척도를 권영국, 윤혜현(2015)이 수정 및 보완하여 사용하고 백혜옥(2017)의 연구에서도 사용된 5문항을 측정하였다. 직무열의의 문항 예시로는 ‘나는 내 자신의 직무에 흥미를 느낀다.’, ‘나는 종종 직무에 너무 몰두해서 시간 가는 줄 모른다.’ 등이 있다.

회복탄력성은 신우열, 김민규, 김주환(2009)에 의해 개발된 측정도구를 기초로 정대봉(2015)의 연구에서 사용한 문항을 통제성 5문항, 사회성 5문항, 긍정성 5문항, 총 15문항을 측정하였다. 통제성의 문항 예시로는 ‘어려운 일이 닥쳤을 때 감정을 통제할 수 있다.’, ‘논쟁거리가 되는 문제를 토론할 때 내 감정을 잘 통제할 수 있다.’ 등이 있고, 사회성의 문항 예시로는 ‘친구나 동료가 화를 내면 그 이유를 잘 아는 편이다.’, ‘서로 도움을 주고받는 친구가 많은 편이다.’ 등이 있으며, 긍정성의 문항 예시로는 ‘힘든 일이 생겨도 앞으로 잘 될 것이라고 생각한다.’, ‘내 주변에 감사할 것이 많다.’ 등이 있다.

4. 자료분석 방법

본 연구는 AMOS 23.0, IBM Statistics(SPSS 23.0)을 사용하여 다음과 같은 분석 절차를 거쳤다. 첫째, 빈도분석을 통해 연구대상자의 인구통계학적 특성을 살펴 보았다. 둘째, 측정도구의 타당도를 검증하기 위해 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis; CFA)을 실시하였다. 셋째, 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach의 α 계수를 분석하였다. 넷째, 자료의 특성과 변수 간 상관관계를 분석하기 위해 기술통계분석과 Pearson의 적률상관분석을 실시하였다. 마지막으로 회복탄력성의 매개효과 검증을 위해 구조방정식 모형을 분석하였다.

5. 타당도와 신뢰도

본 연구에서 사용된 변수들의 타당성을 검증하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 분석단계에서 CFA 모형의 적합도 지수와 요인 부하량이 기준에 부합하지 않는 경우, 요인 부하량이 적은 문항을 삭제하며 반복 분석하여 직무소진 2문항, 직무열의 1문항, 회복탄력성 2문항이 삭제되었다. 이운수, 조대연(2015)은 모형 적합도를 평가하는 기본은 χ^2 통계량이지만, 영가설이 지나치게 엄격하고, 표본의 크기에 민감하다는 단점이 있으므로 이를 보완하기 위해 표본의 크기에 상대적으로 덜 민감한 적합도 지수인 TLI, CFI, RMSEA, SRMR을 사용한다고 하였다. 이와 같은 검증 방법으로 CFA 모형의 적합도를 확인하였으며, 요인 별 확인적 요인분석 결과는 <표 2>와 같다.

<표 2> 확인적 요인분석 결과

요인	χ^2	df	TLI	CFI	RMSEA	SRMR
사회적 지지	131.311	34	.912	.934	.096	.049
직무소진	28.266	8	.947	.972	.090	.046
직무열의	2.947	2	.995	.998	.039	.012
회복탄력성	134.821	62	.941	.953	.062	.051

측정도구의 구성과 신뢰도는 <표 3>과 같다.

<표 3> 측정도구의 구성과 신뢰도

변수	하위변인	문항수	Cronbach's α
사회적 지지	상사지지	5	.891
	동료지지	5	.808
직무소진	정서적 고갈	3	.828
	냉소	3	.776
직무열의	-	4	.857
	통제성	3	.817
회복탄력성	사회성	5	.709
	긍정성	5	.867
응답자의 인구통계학적 특성 (성별, 연령, 직급, 직군)		4	

IV. 연구 결과

1. 기술통계 및 상관관계 분석

분석 자료의 특성과 변수 간 상관관계를 살펴보기 위해 기술통계분석과 Pearson의 적률상관분석을 실시하였다. 상관관계 분석결과 모든 변수 간에 유의미한 상관관계가 나타났으며($P < .01$), 구체적으로 사회적 지지는 직무소진($r = -.512$)과 부적인 상관관계, 직무열의($r = .372$)와 회복탄력성($r = .485$)과는 정적인 상관관계를 나타냈다. 직무소진은 직무열의($r = -.558$), 회복탄력성($r = -.405$)과 부적인 상관관계를 나타냈고, 직무열의와 회복탄력성($r = .466$)은 정적인 상관관계를 나타냈다. 변수들의 평균과 표준편차 및 상관관계 분석 결과는 <표 4>와 같다.

<표 4> 기술통계 및 상관관계 분석 결과

변수	M	SD	사회적 지지	직무소진	직무열의	회복탄력성
사회적 지지	3.66	.603	1			
직무소진	2.80	.748	-.512**	1		
직무열의	3.57	.778	.372**	-.558**	1	
회복탄력성	3.74	.483	.485**	-.405**	.466**	1

** $p < .01$

2. 측정모형 검증

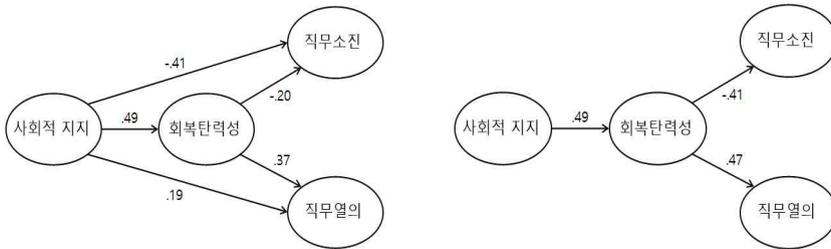
사회적 지지, 직무소진, 직무열의, 회복탄력성 간의 경로를 분석하기에 앞서 본 연구에서 설정한 연구모형을 측정변인화 하여 검증하였다. 각 잠재변인의 하위변인들은 동일 요인에 속하는 문항끼리 문항합산(item parceling)하였고, 잠재변수와 측정변수를 연구모형에 맞게 경로를 연결하였다. 측정모형의 검증을 위해 적합도 지수인 TLI, CFI, RMSEA, SRMR을 검증하였다. 본 연구의 측정모형 검증결과, 적합도 지수는 TLI=.928, CFI=.959, RMSEA=.076, SRMR=.045로 적합도 권장 수준에 부합하는 것으로 나타났으며, 결과는 <표 5>와 같다.

<표 5> 측정모형의 적합도 검증

모형 적합도	χ^2	df	TLI	CFI	RMSEA	SRMR
	44.274	16	.928	.959	.076	.045

3. 연구모형 비교 검증

본 연구는 조직구성원의 사회적 지지가 직무소진과 직무열의에 미치는 영향에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하기 위해 연구모형을 설정하였으며, 표준화 계수가 포함된 부분 매개와 완전 매개의 구조회귀모형은 [그림 2]와 같다.



[그림 2] 부분 매개와 완전 매개 구조회귀모형

부분 매개와 완전 매개의 효과를 검증하기 위하여 측정모형의 적합도 지수를 검증하였다. 따라서 구조회귀모형의 적합도를 알아보고자 완전 매개 모형의 적합도를 분석하여 부분 매개 모형과 비교분석하였다. 그 결과, 완전 매개 모형은 자유도가 2가 높아졌고 χ^2 의 수치 변화량도 커졌으며, TLI, CFI, RMSEA가 적합도 지수 기준에 부합하지 않은 것으로 나타났다. 반면에 부분 매개 모형은 모두 적합도 지수 기준에 부합하며 두 모형의 비교 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 연구모형의 적합도 비교

모형 적합도	χ^2	df	TLI	CFI	RMSEA	SRMR
부분 매개 모형	44.274	16	.928	.959	.076	.045
완전 매개 모형	101.332	18	.811	.878	.122	.068

4. 경로계수 유의성 검증

본 연구는 연구모형의 적합도 비교분석 결과가 적합한 부분 매개 모형으로 변인 간 영향력을 검증하기 위하여 최대우도추정 방법으로 Bootstrapping 1,000회 반복 추출을 통하여 통계적 유의성을 검증하였다. 연구모형의 모든 경로계수는 통계적으로 유의하였고, 검증 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 경로계수의 통계적 유의성 검증

	표준화 경로계수	S.E.	C.R.
회복탄력성 ← 사회적 지지	.485	.040	9.769**
직무열의 ← 회복탄력성	.373	.091	6.609**
직무소진 ← 회복탄력성	-.204	.085	-3.737**
직무열의 ← 사회적 지지	.191	.073	3.379**
직무소진 ← 사회적 지지	-.413	.068	-7.578**

**p<.01

경로계수의 통계적 유의성을 검증한 후, 연구모형의 간접효과를 추정하여 직접효과, 간접효과 및 총효과를 검증하였다. 연구모형의 간접효과 검증은 <표 8>과 같다.

<표 8> 연구모형의 간접효과 검증

	직접효과	간접효과	총효과
회복탄력성 ← 사회적 지지	.485**	-	.485**
직무열의 ← 회복탄력성	.373**	-	.373**
직무소진 ← 회복탄력성	-.204**	-	-.204**
직무열의 ← 사회적 지지	.191**	.181**	.372**
직무소진 ← 사회적 지지	-.413**	-.099**	-.512**

**p<.01

부분 매개 모형의 변인 간 영향력을 검증한 결과, 직접효과로는 독립변인인 사회

적 지지는 회복탄력성(.485)과 직무열의(.191) 정(+의 영향을 미치며 직무소진(-.431)에는 부(-) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 회복탄력성은 직무열의(.373)에 정(+의 영향을 미치고, 직무소진(-.204)에는 부(-) 영향을 미치는 것으로 나타났다. 매개변인인 회복탄력성은 사회적 지지가 직무열의에 미치는 영향에서 .181의 정(+의 간접효과 나타났고, 사회적 지지가 직무소진에 미치는 영향에서 -.099의 부(-)의 간접효과가 나타났다. 이러한 결과를 통하여 회복탄력성이 사회적 지지와 직무소진 및 직무열의와의 관계에서 부분 매개효과가 있음을 알 수 있다.

V. 결론 및 논의

본 연구는 조직구성원의 사회적 지지가 직무열의 및 직무소진과의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하는데 목적이 있다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 앞서 언급한 연구방법으로 분석하여 부분 매개효과가 있는 것을 확인할 수 있었으며, 연구결과에 대한 결론은 다음과 같다.

첫째, 사회적 지지는 직무소진을 줄이고 직무열의를 높이는 것으로 확인되었다. 이것은 조직 내에서 상사와 동료로부터 지지를 받으면 직무에 대한 냉소와 정서적 고갈과 같은 스트레스 상황은 줄어들고, 직무소진의 상반된 개념으로 제시된 직무열의는 높아진다는 것을 의미하며, 사회적 지지와 직무소진 및 직무열의와의 관계에 대한 선행연구들(공현주, 이성규, 2018; Llorens, Bakker, Schaufeli & Salanova, 2006)과 같은 맥락에 있다. 이러한 결과는 사회적 지지가 직무와 관련한 조직구성원의 심리상태에 영향을 미치는 중요한 환경요인으로 작용한 것이며, 조직성과를 높이는 긍정적인 직무자원임을 증명한 것이다.

둘째, 사회적 지지가 회복탄력성을 높이는 것으로 확인되었다. 이것은 고난과 역경으로부터 빠르게 극복할 수 있는 개인의 내재적인 능력이 상사 및 동료의 지지를 받으면 높아진다는 것을 의미한다. 또한 회복탄력성은 고정적인 능력이 아니며 외부의 요인으로도 향상될 수 있다(권수현, 이승연, 2010)는 연구결과를 지지하는 것으로도 볼 수 있다. 이러한 결과는 통제성, 사회성, 긍정성을 포함하는 회복탄력성은 타고나기도 하지만, 외부요인을 통해 향상되며 변화될 수 있는 심리적 보호요인임을 나타낸다.

셋째, 회복탄력성은 직무소진을 줄이고 직무열의를 높이는 것으로 확인되었다. 이것은 통제성, 사회성, 긍정성과 같은 개인의 내재적인 회복 능력이 높을수록 직무관련 심리상태에 긍정적인 영향을 미치는 것을 의미하며, 회복탄력성이 인적자원 개발 관점에서 조직효과성을 높일 수 있는 중요한 심리적 자원이 될 수 있다(임창

현, 이희수, 2013)는 연구결과와 같은 맥락에 있다. 이러한 결과는 조직구성원이 직장에서 느끼는 직무열의와 직무소진과 같은 직무관련 심리상태는 개인의 회복탄력성의 정도에 따라 차이가 발생된다는 것을 증명한다.

넷째, 사회적 지지와 직무소진 및 직무열의의 관계에서 회복탄력성의 부분 매개효과가 검증되었다. 이것은 상사 및 동료의 지지가 개인의 회복탄력성을 통하여 직무열의를 높일 수 있고 직무소진을 줄일 수 있다는 것을 의미한다. 즉 회복탄력성이라는 개인의 내재적 요인의 개입은 사회적 지지와 직무소진 및 직무열의의 관계에 더욱 긍정적인 효과를 준다는 것이다. 이러한 결과는 회복탄력성과 다른 요인의 단순 관계를 알아보는 연구와 달리, 회복탄력성이 매개변인으로 작용하여 어떠한 경로를 통해 다른 요인들에 어떠한 영향을 미치는지 확인했다는 것에 중요한 의미가 있다고 볼 수 있다.

이상의 연구 결론의 맥락에서 다음과 같은 시사점을 제안할 수 있다.

첫째, 사회적 지지와 같은 관계적 요인의 긍정적 상호작용을 활발하게 도울 수 있는 지원 및 제도를 모색해야 한다. 조직 내에서 업무성과 및 역량에 대한 평가와 점검은 활발히 이루어지고 있으나, 조직구성원의 상호관계적인 부분과 그 과정에서 이루어지는 소통에 대한 평가와 점검은 어려운 실정이다. 동료와 상사의 지지가 직무와 관련한 심리상태에 중요한 영향을 미치는 만큼 조직차원에서 이를 위한 방안을 모색하여 이것을 직무자원으로 활용할 수 있는 기회가 마련되어야 한다.

둘째, 부정적인 심리상태를 극복할 수 있는 개인의 회복능력이 사회적 관계를 통하여 변화될 수 있음을 인식하고, 긍정적 사회관계를 위한 조직분위기를 조성해야 할 것이다. 그동안 긍정심리자본과 같은 개인의 심리요인을 성향진단과 같은 도구를 통하여 타고나거나 쉽게 변하지 않는 것으로 간주하며, 부정적인 상황에서도 개인에 따라 회복에 차이가 있는 것을 개인의 심리적 역량으로만 인식하는 경우가 많았다. 따라서 개인의 심리요인이 외부의 환경 및 관계적 요인을 통하여 향상될 수 있다는 연구결과에 대한 인식수준의 재고와 긍정적 사회관계를 위한 조직문화형성이 요구된다.

셋째, 조직구성원의 회복탄력성을 향상시키기 위한 다양한 방안이 마련되어야 한다. 회복탄력성이 직무성과에 영향을 미치는 중요한 직무자원이지만 대부분의 조직구성원들은 직무에 대한 부정적인 심리상태에서 내면을 다스리고 활용하는 방법에 대하여 서툴거나 어려움을 겪는 경우가 많다. 따라서 직무성과를 위한 인적자원의 개발 차원에서 개인의 내재적 요인에 관심을 두고 회복탄력성 향상에 대한 교육과 프로그램 개발 등 조직이 수행할 수 있는 역할의 모색과 실행이 필요하다.

마지막으로 본 연구의 한계점과 후속 연구를 위한 제안은 다음과 같다.

첫째, 그동안 회복탄력성에 대한 연구가 서비스직 종사자, 보육교사, 상담사, 간호사 등에 중점을 두고 있다는 점에서 본 연구에서는 그 대상을 일반적인 조직구성원으로 확장하여 연구하였으나, 서비스직을 포함한 국내 조직의 모든 구성원을 대상으로 하였기에 일반 사무직 종사자의 특성을 나타내고 있지는 못하다. 따라서 회복탄력성에 대한 후속연구에서는 서비스직 종사자, 보육교사, 상담사, 간호사 등을 제외한 일반 사무직원의 특성만을 고려한 연구가 진행될 필요가 있다.

둘째, 본 연구에서는 사회적 지지의 하위변인을 상사지지와 동료지지라는 두 가지의 관계적인 요인으로 한정하였다. 따라서 후속 연구에서는 사회적 지지의 다양한 환경적인 요인을 포함하여 회복탄력성의 효과를 알아볼 필요가 있다.

셋째, 본 연구는 한 시점에 대한 횡단 연구를 진행하였지만, 회복탄력성은 개인의 노력이나 외부의 요인에 의하여 향상 및 변화될 수 있기에 측정 시점을 달리하여 분석하는 종단 연구도 의미가 있을 것이다.

참고문헌

- 공현주, 이성규(2018). 사회복지전담공무원의 심리적 자본과 사회적 지지가 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향. GRI 연구논총, 20(3), 69-99.
- 권수현, 이승연(2010). 유치원 교사의 회복탄력성 분석. 한국교원교육연구, 27, 137-157.
- 권영국, 윤혜현(2015). 직무열의의 선행요인 및 결과변수에 관한 연구. 한국조리학회지, 21(3), 212-231.
- 권혜림, 주재진(2018). 경찰공무원의 회복탄력성이 조직몰입에 미치는 영향. 한국콘텐츠학회논문지, 18(3), 499-508.
- 김나미, 김신섭(2013). 대학생 생활 스트레스가 심리적 안녕감에 미치는 영향: 사회적 지지와 회복 탄력성의 매개효과. 상담학연구, 14(2), 1125-1144.
- 김부남, 오현숙, 박용숙(2011). 간호사의 탄력성과 직무 스트레스 및 직무만족도. 한국산업간호학회지, 20(1), 14-23.
- 김우진(2012). 호텔기업 종사원의 감정노동이 조직시민행동에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 21(2), 19-35.
- 김연규(2016). 임파워링 리더십, 심리적 임파워먼트와 조직시민행동 및 조직일탈행위의 관계에 관한 연구. 박사학위논문. 금오공과대학교.
- 김주명(2014). 특급호텔직원의 사회적 지지, 직무열의, 직무몰입과의 관계연구. 관광연구저널, 28(11), 225-235.
- 김주환(2011). 회복 탄력성. 위즈덤 하우스.
- 류수민, 유태용(2015). 역할 스트레스가 조직몰입에 미치는 영향에서 심리적 계약위반의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 28(4), 723-747.
- 문인오, 박숙경, 정정미(2013). 임상간호사의 회복탄력성이 직무열의와 소진에 미치는 영향. 간호행정학회지, 19(4), 525-535.
- 박지원(1985). 사회적 지지척도 개발을 위한 일 연구. 박사학위논문. 연세대학교.
- 배을규, 박세규, 이민영(2019). 제약회사 영업사원의 셀프 리더십과 변화 몰입의 관계에서 잡 크래프팅의 매개효과. 평생교육·HRD 연구, 15(2), 125-152.
- 백혜옥(2017) 상사의 비인격적 행동과 직무열의 간 관계에서 개인특성 및 조직특성의 조절효과. 박사학위논문. 계명대학교
- 손은일, 송정수(2012). 심리적 자본이 사회적 지지와 심리적 안녕감에 미치는 영향. 산업경제연구, 25(6), 3953-3975.
- 송은일, 이종호(2018). 대학태권도선수의 사회적지지가 운동스트레스 및 회복탄력성

- 에 미치는 영향. 한국스포츠학회지, 16(1), 459-468.
- 신강현(2003). 일반직 종사자를 위한 직무 소진 척도 (MBI-GS) 에 대한 타당화 연구. 한국심리학회지: 산업 및 조직, 16(3), 1-17.
- 신동주, 김승옥(2016). 보육교사의 정서노동유형과 사회적지지 및 직무스트레스 간의 관계: 사회적 지지의 매개효과를 중심으로. 육아지원연구, 11(1), 119-141.
- 신우열, 김민규, 김주환(2009). 회복탄력성 검사 지수의 개발 및 타당도 검증. 한국 청소년연구, 20(4), 105-131.
- 양성운(2017). 사회적 지지가 서비스직원의 긍정심리자본, 창의성, 직무성공에 미치는 영향. 박사학위논문. 경기대학교.
- 오아라(2013). 직무열의 (Job Engagement) 에 관한 실증적 연구: 선행요인, 조직시민행동 및 혁신행동과의 관계. 박사학위논문. 서강대학교.
- 이민수(2017). 개인적 회복탄력성이 태도 및 행동에 미치는 영향-자기효능감의 매개효과. 인적자원관리연구, 24(3), 153-174.
- 이윤수, 조대연(2015). 중국 현채인의 경력개발지원인식이 이직의도에 미치는 영향: 상사의 국적에 따른 다집단 분석. HRD 연구, 17(1), 111-131.
- 이준섭, 이철규, 유왕진(2012). 화력발전소 근무자의 직무요구가 직무열의와 직무소진에 미치는 영향-자기효능감과 집단효능감의 매개효과를 중심으로. 인적자원관리연구, 19(1), 27-45.
- 이진희, 임진형(2017). 보육교사의 회복탄력성과 사회적 지지가 직무스트레스에 미치는 영향. 육아지원연구, 12(4), 197-214
- 임창현, 이희수(2013). 상사의 비인격적 감독 행동이 조직효과성에 미치는 영향: 상사신뢰의 매개효과와 회복탄력성의 조절효과를 중심으로. HRD 연구, 15(3), 85-115.
- 정대봉(2015). 감정노동자의 인센티브여행 체험이 심리적 웰빙과 회복탄력성, 조직유효성에 미치는 영향 연구. 박사학위논문. 경기대학교.
- 정미경, 정기주, 조성도(2015). 고객센터 서비스 상담사의 자아탄력성과 사회적 지지가 서비스 성과와 이직의도에 미치는 영향과 행복감과 부정적 역할지각의 매개효과. 서비스경영학회지, 16(2), 87-114.
- 최은영, 김현아(2012). 학교급식 영양(교)사의 직무스트레스가 직무소진에 미치는 영향. 한국식품조리과학회지, 28(2), 97-110.
- 최희철(2013). 소방공무원의 직무스트레스와 우울과의 관계에서 회복탄력성의 효과. 한국사회복지교육, 69-91.
- 홍은숙(2006). 탄력성(resilience)의 개념적 이해와 교육적 방안. 특수교육학연구,

41(2), 45-67.

- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123.
- Llorens, S., Bakker, A. B., Schaufeli, W., & Salanova, M. (2006). Testing the robustness of the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management*, 13(3), 378.
- Luthans, F. (2002). The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(6), 695-706.
- 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. (1996). *Maslach burnout inventory manual* (Vol. 4). Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Reivich, K., & Shatté, A. (2003). *The resilience factor: 7 keys to finding your inner strength and overcoming life's hurdles*. Harmony.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Schaufeli, W. B., Taris T. W., Rhenen V. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: Three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology*, 57(2), 173-203.
- Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178.

Abstract

**The Mediating Effects of Resilience in the
Relationship between Social Support, Job Burnout
and Job Engagement of Employees**

Kim, Boyoung (Hanyang University)

Jung, Kisoo (Hanyang University)

The purpose of this study is to verify the mediating effects of resilience on the effects of social support on job burnout and job engagement. For this purpose, a survey was conducted for the employees of the organizations in various occupations, and the final 311 valid survey data were used for analysis. AMOS 23.0 and SPSS 23.0 were used to analyze the data, frequency analysis, factor analysis, reliability analysis, correlation analysis, and structural equation modeling for mediating effect verification. The analysis results are as follows. First, social support had effects to reduce job burnout and increase job engagement. Second, social support had significant effects on resilience. Third, resilience had effects to reduce job burnout and increase job engagement. Fourth, it is verified that resilience has mediating effect between social support, job burnout and job engagement. Therefore, it is analyzed that the social support directly affect job burnout and job engagement, and indirectly through mediation of resilience. This implies that not only social support but also individual resilience is an important factor in the job burnout and job engagement of employees. Based on the results of this study, implications and limitations of the study on social support and resilience of employees were discussed.

keywords: social support, job burnout, job engagement, resilience