

# 지방정부의 성과지향적 인사관리에 따른 공무원의 역할특성 및 대인관계 요인이 직무스트레스, 직무소진에 미치는 영향\*

이 희 태

## 국문요약

본 연구는 최근 지방정부에서 적극적으로 실시되고 있는 성과지향적 인사관리에 따른 공무원의 역할특성, 대인관계 요인이 직무스트레스와 직무소진에 어느 정도 영향을 미치고 있는가를 실증적으로 규명하는 데 목적을 두고 있다. 이를 위해 본 연구에서는 부산광역시청 공무원과 부산지역 4개 구청에서 근무하는 5급이하 공무원 398명을 표본으로 하여 구조방정식모형을 통해 가설을 검증하였다.

가설 검증결과는 다음과 같다. 가설 1은 역할갈등 수준이 높을수록 직무스트레스도 높을 것으로 예측했는데, 실증적 분석결과 두 변수 간의 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .190( $t=3.753$ ,  $p<.001$ )로 나타나 가설을 지지하였다. 가설 2는 역할이 과다할수록 직무스트레스도 높을 것으로 예상했는데, 두 변수 간 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .393( $t=7.847$ ,  $p<.001$ )로 가설을 지지한 것으로 나타났다. 가설 3은 역할모호성 수준이 높을수록 직무스트레스도 높을 것으로 예상했는데, 두 변수 간 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .185( $t=2.595$ ,  $p<.01$ )로 가설을 지지한 것으로 나타났다. 가설 4에 대한 검증결과 대인관계와 직무스트레스와의 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .208( $t=2.944$ ,  $p<.01$ )로 나타나 대인관계가 공무원의 직무스트레스에 유의한 영향을 미친다는 사실을 확인하였다. 가설 5는 직무스트레스는 직무소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 예상했다. 실증 분석결과 두 변수 간의 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .896( $t= 13.089$ ,  $p<.001$ )로 가설을 지지한 것으로 나타났다. 그리고 역할특성 요인(역할갈등, 역할과다, 역할모호성)과 대인관계 요인은 직무스트레스를 매개로 직무소진에 영향을 미치는 것으로 예측했으며, 실증적 분석결과는 예측모형을 지지하는 것으로 나타났다.

주제어: 성과지향적 인사관리, 직무스트레스, 직무소진

## I. 서론

21세기 들어 나타나고 있는 공공부문 개혁의 공통적인 특징 중의 하나는 개방과 경쟁을 토대로 생산성을 제고하고, 성과와 고객중심으로 조직을 관리·운영하는 것이라 할 수 있다(권경득, 2007: 28). 이러한 맥락에서 최근 우리나라 지방정부에서도 조직, 인사, 예산 등 다양한 측면에서 공직사회의 생산성과 경쟁력 강화를 위한 노력이 진행되고 있다. 인사관리 측면에서는 연공서열보다는 성과가

\* 본 논문은 2014년 한국정부학회 추계학술대회에서 발표한 논문을 수정한 것임.

우수한 공무원을 우대하기 위해 성과중심의 평가와 보상 등 다양한 제도적 장치가 실시되고 있다.

범지방정부적으로 추진되고 있는 성과지향적 인사관리로 인해 대부분의 공무원들은 성과향상을 위해 많은 노력을 기울일 수밖에 없고, 무엇보다 지방정부의 성과관리를 위해 도입된 다양한 제도적 장치의 대부분이 조직의 장기적인 목표를 달성하기 위한 체계적인 전략적 관리보다는 개개인의 평가에 치우쳐 있다는 점(남승하·이현철, 2008)에서 공무원들이 느끼는 성과에 대한 압박 강도는 매우 크다. 즉, 최근 공공조직의 구성원들은 조직 및 인사의 개혁과 혁신적인 업무방식의 추진 등과 같은 급격한 변화의 적용에 피로감이 누적되고 있다. 특히, 연봉제 도입, 개방형 임용제, 다면평가, 성과상여금제 등 새로운 인사관리의 변화는 연공서열위주의 안정적인 분위기에 오랫동안 적응해 온 우리 공직사회의 입장에서 보면 이는 혁신적인 변화이며, 이러한 공직사회의 급격한 환경변화는 직무수행과 관련한 불확실성을 높이면서 공무원들에게 상당한 수준의 직무스트레스를 유발할 가능성이 높다(고중욱, 2006: 147; Yu, 2009). 극히 일부이기는 하지만 이러한 스트레스로 인해 숨지는 일이 발생<sup>1)</sup>하는 등 부작용이 심각하게 나타나고 있는 것도 사실이다.

따라서 공무원의 성과 향상을 통한 지방정부의 생산성 증진을 위해 강조되고 있는 성과지향적 인사관리가 공무원들에게 과중한 업무 부담과 그에 따른 스트레스 그리고 직무소진을 야기할 경우 오히려 공무원의 성과를 저하시키는 물론이고 지방정부의 생산성을 약화시키는 요인으로 작용할 수 있다. 그러나 직무요구-자원모형에 따르면 조직구성원들의 직무부담이 그들의 성과 지향적 행동과 직무몰입에 악영향을 미치지만 긍정적인 직무자원이 보충되면 악영향은 그만큼 감소될 수 있다(임창희, 2011: 132)는 점에서 성과지향적 인사관리의 성공적인 정착을 위해서는 공무원의 스트레스와 소진에 대한 실증적 분석을 기초로 적절한 처방책을 마련하는 것이 매우 중요하다.

그러므로 성과지향적 인사관리에 따른 공무원의 직무스트레스와 직무소진의 문제는 개인적으로나 조직적으로 적절하게 해결되어야 할 중요한 과제이다. 우리나라의 경우 공무원의 직무스트레스에 관한 연구는 비교적 다양하게 이루어지고 있으나(박희서 외, 2001; 옥원호·김석용, 2001; 하미승·권용수, 2002 등) 직무소진에 관한 연구(유홍미, 2002; 황선영·박경숙, 2007; 김시화, 2010; 서문진희, 2011; 이민규, 2011 등)는 주제의 중요성에도 불구하고 매우 부족한 실정이다. 특히, 최근에 추진되고 있는 성과지향적 인사관리와 관련한 공무원들의 스트레스를 실증적으로 규명한 연구는 물론이고 이에 따른 직무 소진의 문제를 다룬 연구는 거의 이루어지고 있지 않다.

무엇보다 성과지향적 인사관리로 인해 공무원들은 과거에 경험하지 못한 새로운 직무환경에 직면하게 되고, 적절한 역할 정립이 어려운 현상이 증가하게 될 뿐만 아니라 집단주의적 문화에서 개인의 능력과 성과가 중요시 되는 개인 중심의 조직문화로 변화됨에 따라 조직에서 구성원들 간의 관계도 경쟁적으로 변화되게 된다. 따라서 성과지향적 인사관리는 조직 내에서 공무원들의 역할특성 요인과 대인관계 측면에 가장 큰 영향을 줄 것으로 예측되며 이는 곧 지방공무원들에게도 스트레스와 소진을 유발하는 주요 요인으로 작용할 수 있다는 점에서 역할 특성요인과 대인관계 요인은 매우 중요하다.

1) 2008년 서울시 공직퇴출제 대상자로 선정되어 재교육을 받던 공무원 1명이 자택에서 숨졌는데, 이와 관련 유족과 전국공무원노동조합 서울시청지부 측은 과중한 스트레스로 인한 과로사 가능성을 제기했다(부산일보, 2008. 05. 28.).

이러한 맥락에서 본 연구는 최근 범지방정부적으로 적극 추진되고 있는 성과지향적 인사관리에 따른 역할특성과 대인관계가 공무원의 직무스트레스와 직무소진에 어느 정도 영향을 미치고 있고 있는가를 실증적으로 규명하는 데 목적을 두고 있다.

## II. 이론적 고찰

### 1. 성과지향적 인사관리

성과지향적 인사관리란 개인과 부서가 달성한 실적과 연계하여 평가, 급여 및 승진 등의 보상을 실시하는 인사관리를 의미한다. 우리나라에서 성과지향적 인사제도는 주로 IMF 위기 이후 국내 기업에 많이 적용되었다가 정부, 공공부문에 도입된 제도들로서, 미국식 성과주의에 기초한 성과급제, 연봉제, 인센티브제, 스톡옵션 등을 포괄하는 것이다(오재록, 2009: 85). 즉, 성과지향적 인사관리는 인사관리의 근거를 성과에 두는 것이기 때문에 그 구성요소는 매우 다양하지만 우리나라에 적극 도입되고 있는 성과급과 능력과 실적을 중시하는 성과평가, 그리고 실적에 대한 보상수단으로 궁극적인 동기부여 수단인 실적 중심의 승진제도가 핵심요소라고 할 수 있다(김영진, 2009: 11).

성과지향적 인사관리 측면에서 여러 지방정부에서는 저성과 공무원에 대한 공직 퇴출을 시도하였고, 고성과자의 조기승진이 가능하도록 공무원의 특별승진제도를 개선하였을 뿐만 아니라 인사혁신을 통한 공공부문의 생산성 제고와 경쟁력 강화를 위해 성과급제, 연봉제, 성과중심의 평가시스템 등을 구축하는 등 성과지향적 인사관리를 강화하고 있다. 성과지향적 인사관리는 연공서열이 강조되어 온 우리 공직사회에 경쟁성 제고와 열심히 노력하는 분위기 조성에 기여하였다는 긍정적인 측면과 더불어 공무원들의 신체적, 정신적인 스트레스를 유발하고, 그에 따른 조직과 직무 부적응을 경험하는 사람들이 늘어나면서 개인적 성과는 물론이고 조직성과를 저해할 수 있다는 우려를 동시에 가지고 있다.

따라서 대부분의 지방정부에서 경쟁력 제고를 위해 활용하고 있는 다양한 인사관리방법의 변화와 혁신은 공무원들에게 스트레스를 유발시켜 개인적으로는 건강과 심리상태에 악영향을 줄 뿐만 아니라 개인의 직무에 대한 생산성과 동기부여에 부정적인 영향을 주고, 조직 전체에는 직무만족과 조직몰입으로 대표되는 조직효과성에 악영향을 미칠 가능성이 높아졌다(주효진, 2007: 196). 특히 성과와 보상을 연계하는 시스템에는 기본적으로 직무수행에 대한 노력이 성과를 거둘 수 있을지에 대한 불확실성과 직무수행에 대한 성과로 개인이 원하는 산출물을 얻을 것인지에 대한 불확실성이 잠재되어 있다. 보상이 개인의 생산성과 연계됨에 따라 이전까지 고정적으로 지급된 보상의 총액이 불확실해졌고, 성과수준을 높이기 위한 자신의 의지 및 외부의 압력, 그리고 동료 간의 경쟁 등이 스트레스를 유발할 수 있다(이태구·김인호, 2009: 157). 이밖에도 성과와 보상이 연계되어 있다면 성과를 높이기 위한 노력의 일환으로 업무량을 확대하거나 높은 수준의 성과 목표를 설정하는 이른바 역할과다를 경험하게 될 것이다. 어떤 경우에서든 이러한 상황은 개인의 직무수행 시 느끼게 되는 스트레스의 직접적인 원인이 될 수 있다(한주희·고연정, 2006: 50).

이와 같이 다양한 성과지향적 인사관리제도 도입으로 지방정부에서 일하는 공무원들은 점차 심화되어 가는 경쟁 환경에 직면하게 되는 것은 물론이고 직무스트레스에 직접적으로 노출되어 있다. 이러한 스트레스는 조직 구성원들의 직무소진을 유발하고, 직무소진은 구성원들의 이직 및 근태율의 증가와 생산성의 감소, 직무만족 및 조직몰입의 저하 등을 통하여 조직효과성에도 부정적인 영향을 미치게 될 뿐만 아니라 동료들에게도 부정적인 영향을 미치게 된다(박상언, 2006: 47). 즉, 경쟁이 심화되고 강도 높은 혁신이 지속적으로 추진될 경우 조직 구성원들은 업무량의 증가와 그에 따른 스트레스에 지속적으로 노출될 수 있을 뿐만 아니라 감정적 탈진이나 일에 대한 관심이 저하되는 등의 직무소진을 경험하게 된다(Marshlach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

## 2. 역할특성과 대인관계

### 1) 역할특성

조직은 개인에게 조직에서의 역할을 부여하고 성과를 기대하며 개인은 조직 내에서의 역할을 수행함으로써 기대를 충족시킨다. 그러나 역할은 직무를 수행하는 과정에서 자신이 원하는 자발적인 속성이라기보다 타인에 의해 주어지기 때문에 역할로 인한 스트레스가 유발될 가능성이 높다(서철현·배성화, 2009: 77). 조직 내에서 역할과 관련하여 스트레스를 유발하는 대표적인 요인은 역할갈등과 역할모호성, 역할과다이다(Jayarathne & Chess, 1984: 448)<sup>2)</sup>. 일반적으로 이러한 역할특성 요인들은 조직 구성원들에게 스트레스를 주며 이로 인해 개인과 조직에게 바람직하지 못한 결과를 유발하는 것으로 인식되어 왔다(정윤길, 2002: 87).

첫째, 역할갈등은 어떤 개인이 자신의 역할에 대한 기대나 요구가 상반된 것을 인식하는 것으로 주로 양립할 수 없는 둘 또는 그 이상의 기대가 동시에 발생한 데서 기인한다(서철현·배성화, 2009: 78). 또한 직무요구가 개인적 기준, 가치 및 직무여건 등과 불일치하거나 직무가 개인의 도덕, 가치관과 상반되는 행동을 요구하면 역할갈등이 일어난다(양춘희·권용만, 2005: 232). 조직구성원들은 일상생활에서와 마찬가지로 조직에서도 과업 또는 개인적인 문제로 인해 수많은 갈등을 경험하게 되며, 이러한 갈등의 심화는 조직의 목표를 달성하는데 커다란 장애물이 되고 있다(김학진, 2011: 79). 공무원들은 업무를 수행하는 과정에서 자주 역할갈등을 겪게 된다. 행정현실을 제대로 반영하지 못한 규정과 상이한 상사의 지시를 따라야 할 때, 서로 대립되는 가치를 수행해야 할 때, 한정된 자원으로 여러 가지 일을 수행해야 할 때 갈등을 많이 겪게 된다(김병섭, 1994: 1286). 역할갈등 측정의 주요 지표는 업무영역 및 권한의 명확성 여부, 복수 상사로 부터의 상이한 업무 지시, 모순된 방침과 지시 등을 들 수 있다(박용열·남기민, 2008: 104)

가설 1 역할갈등은 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

2) 역할관련 스트레스요인을 McGrath(1976), Paker-DeCotiis(1983), Cooper & Marshall(1976)은 역할갈등, 역할과다(과부하), 역할모호성으로 분류하여 연구하였으며(김진덕·이명중, 2008: 53-54; 서철현·배성화, 2009: 78), 국내 관련 선행연구들도 대부분 이러한 요인들을 중심으로 연구하고 있다는 점에서 본 연구에서도 위 세 요인을 중심으로 연구하고자 한다.

둘째, 역할과다 또는 역할과부하는 자신이 해야 할 업무가 많은 정도를 의미한다(탁진국, 2002: 128). 역할과다는 직무상의 요구가 개인의 역량이나 환경적 여건을 초과하는 정도, 그리고 요구되는 직무를 수행할 수 있는 개인의 능력정도를 의미한다(이종구·곽원섭, 2001: 107). 역할과다는 시간이 충분하지 못하여 업무를 끝마칠 수 없거나 또는 업무량이 너무 많아 수행하기 어려운 상태인 양적 과다와, 직무나 성과표준이 너무 높아 성취하기에 능력이 부족함을 느낄 때 일어나는 질적 과다가 있다(유영현, 2009: 196). 사람들은 일상적인 과업을 수행하다가 새로운 특성과제를 부여받으면 역할과다를 경험하게 된다(옥원호·김석용, 2001: 359). 따라서 성과지향적 인사관리라는 새로운 관리전략의 도입으로 과거에 경험하지 못한 새로운 직무환경에 직면하게 될 경우 스트레스에 노출될 가능성이 높다. 그리고 역할과다는 조직이 구성원에게 부여하는 직무 요구 중의 하나로서 과다한 업무량은 구성원이 보유한 시간 및 자원을 넘어서서 많은 업무를 상당한 노력을 통해 수행하도록 요구하기 때문에 소진을 초래할 수 있다(최병권, 2013: 148).

가설 2 역할과다는 직무스트레스에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

셋째, 역할모호성은 역할수행자가 그 직무로부터 요구되는 임무와 책임 및 권한을 정확히 지각하지 못하는 상태로써 일반적으로 타인이 기대하는 바와 본인이 바라는 바가 다를 때, 타인이 기대를 한다고 할지라도 실제 그것을 어떻게 해야 할지 모를 때 그리고 어느 개인이 직무에 대하여 바라는 바와 타인이 그것에 대하여 생각하는 바가 다를 때 발생할 수 있다(박희서·오세윤·노시평, 2001: 199-200). 특히, 현대조직의 복잡성, 급속한 조직변화나 관리철학의 변화 등으로 인해 과업자체가 난해해지거나 복잡해져 구성원들의 조직 적응의 부조화가 심화될수록 더욱 잘 나타난다(배무환, 1990: 56). 역할모호성은 직무를 수행하는데 필요한 정보나 지식이 적절치 못할 때 발생하는 것이다. 즉, 부적절한 훈련, 불충분한 의사소통, 또는 동료나 상사가 정보를 원활하게 제공해 주려고 하지 않거나 왜곡시킬 때 발생하게 된다(정윤길, 2002: 87). 특히, 역할모호성은 책임한계나 직무 목표의 불명확 등과 같이 조직에서 구성원의 역할이 명확하게 설정되어 있지 않을 때 발생하며(Ivancevich & Matteson, 1980), 직무스트레스와 직무소진의 주요한 요인이 되고 있다(권성현, 2008).

가설 3 역할모호성은 직무스트레스에 정(+의 영향을 미칠 것이다.

## 2) 대인관계

조직에서 대인관계는 상사, 동료, 부하 등과의 관계를 의미한다(유영현, 2009: 196). 즉, 조직의 구성원들은 업무수행과정에서 상사, 동료, 부하 등의 다양한 사람들과의 상호작용을 하게 된다. 이러한 상호작용 과정에서 적절하지 못한 관계가 형성되게 되면 구성원들은 스트레스를 경험하게 된다. 따라서 대인관계 스트레스는 직장에서 상사 및 동료를 포함한 인간관계에서 오는 스트레스를 의미한다. 일반적으로 조직 구성원들은 업무를 수행함에 있어 가장 많은 시간을 상

사·동료와 함께 보낸다. 따라서 상사 및 동료와의 관계가 나쁠수록 스트레스를 느낄 가능성이 높다(박경자·오윤진, 2013: 12).

조직 내 대인관계는 다양한 측면에서 측정될 수 있지만 일반적으로 조직에서 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지부족 등이 주요한 지표가 되고 있다(장세진 외, 2005: 307). 상사와의 관계에서 직속상사의 배려적인 관리행동은 상사와 부하간의 상호신뢰, 존경 및 친밀성과 깊은 관계를 갖게 한다(옥원호·김석용, 2001: 358). Matteson과 Ivancevich에 따르면 동료 간에 발생하는 스트레스는 동료관계로 인한 업무성과와 업무 추진의 방해 정도, 동료의 지원이나 협조 부족, 과다 경쟁으로 인한 동료 간 갈등 등이 주요한 요인이 되고 있다(김창호·하정훈, 2013: 120). 실제로 많은 선행연구결과에 따르면 직장에서의 원활하지 못한 상사, 동료관계는 직무스트레스를 유발하는 주요한 요인으로 나타났다(박경자·오윤진, 2013). 그리고 대인관계에 의한 스트레스에 장기간 노출될 경우 직무소진을 유발하게 된다(Schwarzer & Hallum, 2008: 154).

가설 4 부적절한 대인관계는 직무스트레스에 정(+ )의 영향을 미칠 것이다.

### 3. 직무스트레스와 소진

Park와 Decotiis(1983)에 따르면 직무스트레스는 직무조건외의 갑작스런 변화로 인해 직무수행자가 느끼는 역기능적인 감정 또는 지각이라고 할 수 있다. 이러한 직무스트레스는 조직의 효율성 차원에서 뿐만 아니라 개인의 건강차원에서도 중요한 문제로 인식되고 있다. 이와 관련한 많은 선행연구 결과 직무스트레스는 책임감 상실, 결근, 재해사고, 직무만족 및 조직몰입 감소, 사기 및 직무성과 감소, 이직 등의 부정적인 측면이 있는 것으로 밝혀졌다(김대원·박철민, 2003; 고종욱, 2006; 안상봉 외, 2007; Schuler, 1980; Barney & Giffin, 1992; Gellis, kim & Hwang: 2004). 특히 직무스트레스에 장기간 노출될 경우 직무소진으로 발전하게 된다. 즉, 성과지향적 인사관리에 따른 과도한 업무 부담으로 인해 자신이 하고 있는 일에 대해 회의적이고 냉소적인 태도를 갖게 되는 직무소진으로 이어지게 된다(박경환, 2009: 2121; 박진아·오세진, 2011: 813; Ganster & Schaubroeck, 1991).

직무소진은 신체적, 정서적, 정신적인 탈진 증후군으로서(Serin & Balkan, 2014: 152), 직무스트레스의 누적적이고 장기적인 부정적 영향에 의해 나타나는 만성적인 스트레스 반응의 심리적 현상 중 하나로 인식되고 있다(Cordes & Dougherty, 1993). 즉, 일반적으로 직무소진은 조직 구성원들이 감당하기 어려운 심한 스트레스 직무환경에 지속적으로 노출할 경우 발생하며 그 결과는 개인뿐만 아니라 조직에도 부정적인 영향을 미치게 된다(Wu et al., 2008: 144). 직무소진을 지각하는 조직구성원들은 신체적, 정신적 고갈로 개인 성취감과 동기가 저하되게 되고 그 결과 직무를 수행하는데 시간과 에너지 투입양이 줄어들게 되어 성과가 저하되게 되며, 직업생활에 대한 개인 성취감 저하를 경험하게 되고, 직무를 효과적으로 수행하기 위해 자발적인 노력을 하지 않게 될 뿐만 아니라 직무에 대한 만족이나 조직몰입이 약화되고, 조직의 성과가 낮아지는 등 조직에 미치는 영향도 매우 크다(이인석·박문수·정무관, 2007; 함재규, 2009; 한주희·강은주, 2010; Grandi et al., 2011).

직무소진의 주요 증상은 정서적 소진, 비인격화, 개인적 성취감 감소이다. 정서적 소진은 과도

한 심리적 부담이나 요구들로 인해 개인의 정서적 자원들이 고갈되었다고 느끼는 것을, 비인격화는 타인에 대해 부정적이고 냉소적인 반응을 보이는 것을, 개인 성취감 감소는 업무상에서 역량 및 생산성 부족으로 인해 자신을 부정적으로 평가하는 경향을 경험하는 것을 의미한다(박진아·오세진, 2011: 813). 직무소진을 경험한 조직 구성원은 자신의 직무에 대하여 의미를 느끼지 못하며, 성취감의 결여로 인해 부정적인 태도와 행동으로 나타난다. 따라서 직무소진은 개인적 스트레스, 직무 및 조직스트레스와 밀접하게 연관되어 있다(윤정현, 2005: 238).

가설 5 직무스트레스는 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6-1 역할갈등은 직무스트레스를 매개로 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6-2 역할과다는 직무스트레스를 매개로 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6-3 역할모호성은 직무스트레스를 매개로 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 6-4 부적절한 대인관계는 직무스트레스를 매개로 직무소진에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

#### 4. 선행연구 검토

먼저 공무원의 직무스트레스와 직무소진에 관한 국내의 주요 연구를 주요 주제별로 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 국내 관련 연구 중 가장 많은 부분을 차지하고 있는 주제는 공무원의 직무스트레스의 영향 특히 직무스트레스가 공무원의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 것이다(이형호, 1999; 옥원호·김석용, 2001; 유지철, 2003; 안상봉·이복숙·최낙순, 2007) 안상봉·이복숙·최낙순(2007)의 연구결과에 따르면 업무과부하 수준이 높으면 높을수록 직무스트레스 수준도 높게 나타났다. 둘째, 공무원의 스트레스 원인을 규명한 연구로 박형준(1997), 차용준·원한식(1997), 김대원·박철민(2003), 김주원·함수근(2007) 등의 연구를 들 수 있다. 박형준(1997)의 연구결과에 따르면 공무원이 수행하는 직무의 내용이 자주 변하거나 업무환경이 바뀌는 경우, 그리고 업무가 지나치게 많고 비현실적인 규정이 많을수록 공무원들의 스트레스 수준도 높은 것으로 나타났다. 셋째, 공무원의 직무소진에 관한 연구는 직무스트레스에 관한 연구에 비해 부족한 실정이다. 공무원들의 직무소진을 다루는 연구로 김해숙(2006), 황선영·박경숙(2007), 서문진희(2011), 우하린(2008), 박혜련·박민선·이빠라·정선아(2009), 함재규(2009), 황인희(2009), 김시화(2010) 등의 연구를 들 수 있다. 박혜련·박민선·이빠라·정선아(2009)의 연구결과에 따르면 공무원의 역할갈등이 심할수록 직무소진이 증가하는 것으로 나타났고, 함재규(2009)의 연구결과 역시 직무스트레스가 직무소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

국내와 같이 외국의 경우도 공무원의 직무스트레스에 관한 연구는 주로 직무스트레스의 원인을 실증적으로 규명하거나 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향을 분석한 연구가 많다. 이와 관련 Crank(1991)는 미국 공안분야(경찰, 소방) 관리직 공무원들의 직무스트레스와 직무불만족을 실증적으로 연구한 결과, 직무스트레스는 2.65점(5점 기준)으로 공안분야 공무원들의 스트레스 수준은 높지 않은 것으로 나타났으며, 직무불만족 또한 1.69로 직무에 대한 불만 정도도 낮게 나타났다. 특히 관리상의 모호성이 직무스트레스와 직무불만족에 가장 많은 영

향을 미치는 요인으로 규명되었다. Rogers·Li·Ellis(1994)는 미국 연방고위직 여성공무원을 대상으로 직무스트레스의 원인을 분석한 결과 성과에 대한 염려가 가장 많은 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 그 다음으로 업무 부담, 책임 및 권한의 모호성, 잘못된 의사결정에 대한 두려움 순으로 스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 연구대상자들을 자기실현형 집단, 성취지향형 집단, 직무지향형 집단으로 분류하여 스트레스 정도를 분석한 결과 직무지향형 집단이 가장 높게 나타난 반면 자기실현형 집단은 가장 낮은 것으로 나타났다. Brown·Cooper·Kirkcaldy(1996)는 스코틀랜드, 북아일랜드, 잉글랜드/웨일즈를 대상으로 영국 경찰간부들의 직무 스트레스에 관한 연구를 통해 조직 구조가 스트레스에 가장 많은 영향을 미친다는 사실을 실증적으로 규명했다. Macklin·Smith & Dollard(2006)는 오스트레일리아의 공공부문과 민간부문 간에 직무스트레스가 차이가 나는가를 실증적으로 규명한 결과 양자 간에는 통계적으로 유의미한 차이가 나타나지 않았다.

한편 직무소진에 관한 외국의 연구는 국내에 비해 다양한 분야에서 이루어지고 있다. 먼저, 직무의 특성상 다른 분야에 비해 상대적으로 직무스트레스를 많이 경험하고 있는 경찰, 간호사, 소방 분야의 연구가 상대적으로 많이 이루어지고 있다는 것이 특징이다. 감성노동과 가치 부조화가 경찰공무원의 직무소진에 미치는 영향을 실증적으로 규명한 Schaile와 Gecas(2010)의 연구결과에 따르면 가치부조화는 경찰들의 직무소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 반면에 감성 부조화가 직무소진에 미치는 영향은 직무소진의 유형에 따라 상이하게 나타났다.

둘째, 직무 스트레스와 직무소진과의 관계를 실증적으로 규명하려는 연구도 다양하게 이루어지고 있다. Burke와 Greenglass(1995)의 연구결과에 따르면 조직에서 구성원들의 역할 갈등과 역할 모호성은 직무소진과 정의 관계가 있지만 직무 자율성은 직무소진과 부의 관계가 있으며, 자율성은 직무소진과 역할 스트레스 간 관계에서 조절변수로서 유의성을 지닌 것으로 나타났다. 다만 남자간호사들의 직무스트레스, 성취 동기 그리고 직무소진 간의 관계를 연구한 Hsu·Chen·Yu·Lou(2010)의 연구결과에 따르면 직무스트레스와 직무소진 간에는 높은 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 특히 단계 투입방식을 통한 회귀분석결과 직무 스트레스만이 직무소진에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

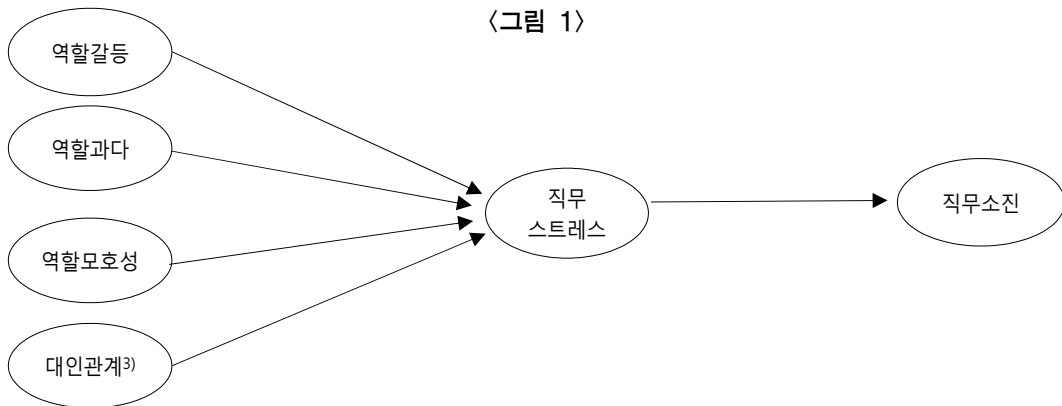
셋째, 외국의 경우도 우리나라와 같이 대면 접촉이 많은 인적 서비스 분야 조직구성원들의 직무소진의 원인을 규명하려는 연구가 다양하게 이루어지고 있다. 사회복지사들의 직무소진에 영향을 미치는 요인을 규명한 Maslach & Jackson(1981)의 연구결과 젊고, 자신감이 적으며, 충동적이고 자이존중감이 낮고, 그리고 고객과 자신을 동일시하는 경향이 높을수록 소진도 높은 것으로 나타났다. 사회보장 기관, 중증장애인 수용시설, 병원 등에서 인적서비스를 담당하고 있는 사람들의 직무소진의 원인과 결과를 연구한 Borritz et al.(2006)의 연구결과에 따르면 연구대상자들 모두 높은 수준의 직무소진을 경험하고 있으며, 그 정도는 서비스 분야에 따라 상이하지만 교도관들이 가장 높게 나타났다. 그리고 직무소진과 직무만족 간에는 부의 상관관계가 있는 것으로 나타났으나 직무소진과 업무부담, 역할갈등, 감성적 요구 간에는 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.



### Ⅲ. 연구모형 및 조사설계

#### 1. 연구모형

본 연구에서는 선행연구에 대한 종합적 검토를 기초로 <그림 1>과 같은 연구모형을 설정하였다.



<그림 1>에 나타난 바와 같이 지방정부의 성과지향적 인사관리에 따른 공무원의 직무스트레스의 영향변인으로 역할요인(역할갈등, 역할과부하, 역할모호성)과 부적절한 대인관계 요인을, 매개변인으로 직무스트레스를, 그리고 결과변인은 직무소진으로 연구모형을 구성하였다.

#### 2. 자료수집 방법 및 표본의 특성

본 연구의 표본은 부산시청 4개국과 4개 구청 5급 이하 공무원을 대상으로 선정하였다. 이와 같이 광역자치단체인 부산시청과 기초자치단체인 구청을 표본으로 선정할 이유는, 자치단체의 수준에 따라 직무 성격, 난이도, 책임도, 그리고 성과지향적 인사관리 전략이나 추진 강도가 차이가 날 것으로 예측되고 그 결과 성과지향적 인사관리가 공무원의 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향을 더욱 정확하게 파악할 수 있을 것으로 판단되기 때문이다.

자료의 수집은 조사원이 설문지를 직접 배부하고 회수하는 방법으로 2014년 8월 25일부터 9월 5일까지 실시하였다. 설문지는 각 표본별로 60부 총 480부를 배부하여 421부를 회수(회수율 87.7%)하였다. 그러나 회수된 설문지 중 23부는 다수항목, 인구통계학적 특성에 대해 무응답을 하거나 특정 척도에 연속적인 응답을 하여 통계처리에 부적합한 것으로 판단되어 제외하고 최종적으로 398부를 대상으로 분석하였다.

본 연구의 표본 특성은 <표 1>과 같다. 먼저, 성별로는 남자가 50.3%, 여자가 49.7%로 나타났고, 연령별로는 40대가 39.2%로 가장 많았고 그 다음으로 50대 33.9%, 30대 21.1%, 20대 5.8%

3) 본 연구에서 대인관계는 부적절한 대인관계를 의미한다.

순으로 나타났다. 직급별로는 6급이 31.2%로 가장 많았고 그 다음으로 7급 24.6%, 5급 이상 22.4%, 8급 12.6%, 9급 9.3% 순으로 나타났다. 학력별로는 4년제 대졸이 76.6%로 가장 많았고 그 다음으로 3년제 이하 대졸이 10.1%, 대학원 졸 7.3%, 고졸 6.0% 순으로 나타났다. 시청과 구청별로는 시청이 51.5%, 구청이 48.5%로 나타났고, 근무기간별로는 20년 이상 근무자가 42.7%로 가장 많았고 그 다음으로 15년 이상 - 20년 미만 20.4%, 5년 미만 16.1%, 10년 이상 - 15년 미만 12.1%, 5년 이상 - 10년 미만 8.8% 순으로 나타났다.

〈표 1〉 표본의 특성

성별	남자	50.3% (200명)	학력	고졸	6.0% (24명)
	여 자	49.7% (198명)		대졸 (3년이하)	10.1% (40명)
연령	20대	5.8% (23명)		대졸 (4년)	76.6% (305명)
	30대	21.1% (84명)		대학원졸	7.3% (29명)
	40대	39.2% (156명)	시, 구	시청	51.5% (205명)
	50대	33.9% (135명)		구청	48.5% (193명)
직급	9급	9.3% (37명)	근무 기간	5년 미만	16.1% (64명)
	8급	12.6% (50명)		5년이상-10년미만	8.8% (35명)
	7급	24.6% (98명)		10년이상-15년미만	12.1% (48명)
	6급	31.2% (124명)		15년이상-20년미만	20.4% (81명)
	5급이상	22.4% (89명)		20년 이상	42.7% (170명)

## IV. 실증적 분석

### 1. 주요 변수에 대한 반응 분석

<표 2>는 성과지향적 인사관리에 따른 공무원들의 역할특성, 인간관계, 직무스트레스, 직무소진 정도를 알아보기 위해 평균을 분석한 결과이다. <표 2>에 나타난 바와 같이 역할특성 요인 중에서는 역할갈등의 평균이 3.10으로 가장 높게 나타났고, 대인관계가 가장 낮은 것으로 나타났으며, 그 정도는 역할특성의 세 요인 즉 역할갈등, 약탈과다, 역할보호성은 모두 보통수준으로

나타났으나 대인관계의 부적절성 정도는 약간 낮은 것으로 나타났다. 그리고 직무스트레스와 직무소진 수준도 보통 수준으로 나타났다. 이와 같이 주요 변수의 평균이 보통이하로 나타난 것은 성과지향적 인사관리가 시행된 지 상당한 기간이 경과되었기 때문에 공무원들이 새로운 환경에 충분히 적응을 했다는 점과 나누어 주기식 성과급 지급, 승진에서 연공서열이 여전히 중요시 되는 등 성과지향적 인사관리가 그 실효성을 확보하지 못하고 있는 현실적 상황이 복합적으로 작용해 나타난 것으로 해석된다.

<표 2> 주요 변수에 대한 평균 분석4)

구분	항목	평균	구분	항목	평균	
역할 특성	갈등	상사의 상이한 업무 지시	3.21	직무 스트레스	업무로 인한 피곤함	2.90
		모호한 지시 및 지침	3.06		정신적 압박	2.86
		기준, 규정과 상이한 지시	3.02		긴장감, 초조감	2.87
	과다	감당하기 힘든 업무량	2.84		수면 곤란	2.66
		업무량에 비한 시간 부족	3.06		소화 및 위장 장애	2.61
		능력을 초과한 업무량	3.02		직무 소진	업무로 인한 정신적 지친감
	과도한 목표에 따른 부담	2.94	심리적 쇠약	3.00		
	모호	직무영역, 권한 불명확	2.96	좌절감		2.82
		업무계획, 목표 불명확	2.68	주위 사람에 냉대		2.70
		지시 및 관리 불명확	2.71	주변 무관심		2.69
		역할설정의 불명확	2.64	감정 메마름		2.89
	대인 관계	상사와 자유로운대화부족	2.58	성취감 저하		2.68
		상사의 지원 부족	2.55	조직,타인 기여 곤란		2.59
		동료와 협력 부족	2.39	업무처리 곤란	2.53	
직원 간 관계 원만성부족		2.33				

## 2. 측정변수의 타당도와 신뢰도

본 연구에서는 측정모형의 구성개념 타당성 검증을 위해 SPSS21 프로그램을 사용하여 고유 값 1.0 이상을 기준으로 베리맥스 방법을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 탐색적 요인분석 결과 역할갈등 1개 문항을 제외한 나머지 요인적재량이 모두 .60 이상으로 나타났다. 역할갈등 측정 문항 1개를 제외한 나머지 항목을 대상으로 AMOS18을 이용하여 확인적 요인분석을 실시한 결과 <표 3>과 같이 나타났다. <표 3>에 나타난 바와 같이 본 연구의 측정변수에 대한 구성개념의

4) 본 연구에서는 Likert type의 5점 척도를 이용하였기 때문에 각 등간 기준의 동일성을 위해 척도의 판단 단위를 0.8을 기준으로 하고자 한다. 즉, 매우 낮음은 1-1.80이하, 약간 낮음은 1.81-2.60이하, 보통은 2.61-3.40이하, 약간 높음은 3.41-4.20이하, 매우 높음은 4.21이상을 기준으로 판단하고자 한다.

타당성이 입증되었음을 알 수 있다. 그리고 확인적 요인분석 모형의 적합도 주요 지표들이 대체적으로 적합한 수준으로 나타났다는 점에서 모형의 적합도는 충족된 것으로 판단된다. 측정모형을 평가하는 데 쓰이는 주요한 측정치인 개념신뢰도(construct reliability)와 평균분산추출(average variance extracted: AVE)을 통해 본 연구의 잠재변수에 대한 집중타당성을 계산한 결과 <표 3>과 같이, 개념신뢰도는 모두 0.70 이상으로 나타났고, 평균분산추출은 0.5 이상으로 나타났다. 일반적으로 개념신뢰도는 0.70 이상, 평균분산추출은 0.5 이상이 되면 수용 가능한 것으로 보고 있다(배병렬, 2007: 198-199)는 점에서 본 연구의 잠재변수의 신뢰도는 양호한 것으로 판단된다.

〈표 3〉 확인요인분석 결과<sup>5)</sup>

요 인		항 목	요인 적재값	개념 신뢰도(CR)	평균 분산추출
역할특성	역할갈등	- 상사 간 상이한 업무 지시 경험	.693	.904	.765
		- 모호한 지시 및 지침 경험	.970		
		- 기준, 규정과 상이한 지시 경험	.827		
	역할과다	- 감당하기 힘든 업무량	.820	.937	.788
- 업무량에 비한 시간 부족		.853			
- 능력을 초과한 업무량 처리		.873			
- 과도한 목표에 따른 부담	.818				
역할모호성	- 직무 영역, 권한의 불명확성 - 업무 계획, 목표의 불명확성 - 업무 지시 및 관리의 불명확성 - 역할 설정의 불명확성	.629	.913	.728	
		.858			
		.838			
		.870			
대인관계	- 상사와 업무관련 자유로운 대화 부족 - 업무 관련 상사의 지원 부족 - 동료와 업무협력 부족 - 직원들 간 원만한 관계 부족	.838	.942	.804	
		.899			
		.876			
		.843			
직무스트레스	- 업무 수행에 따른 피곤함 정도 - 업무로 인한 정신적 압박 정도 - 업무로 인한 긴장감, 초조감 정도 - 업무로 인한 수면 곤란 정도 - 업무로 인한 소화불량, 위장장애 정도	.850	.940	.759	
		.916			
		.918			
		.807			
		.784			
소진	- 업무로 인한 정신적 지친 정도 - 업무로 인한 심리적 쇠약 정도 - 업무로 인한 좌절감 정도 - 주위 사람에 대한 냉대 - 주변 상황에 대한 무관심 정도 - 업무로 인한 감정 메마름 정도 - 업무 성취감 의욕 저하 정도 - 조직, 타인에 대한 비기여 정도 - 효과적 업무처리의 곤란 정도	.855	.937	.626	
		.962			
		.804			
		.847			
		.864			
		.822			
		.836			
		.873			
		.874			
모형적합도	$\chi^2=987.769$ , d.f.=349, p=.000, NFI=.904, CFI=.935, TLI=.924, RMSEA=.068				

5) 개념신뢰도 =  $(\sum \text{표준화추정치})^2 / (\sum \text{표준화추정치})^2 + \sum \text{측정오차}$ ; 평균분산추출 =  $(\sum \text{표준화추정치})^2 / (\sum \text{표준화추정치})^2 + \sum \text{측정오차}$

그리고 본 연구의 주요 잠재변수 간 상관관계를 Pearson 상관계수를 통해 분석한 결과 <표 4>와 같이 주요변수 간에 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

<표 4> 주요 변수간의 상관관계

변수명	역할갈등	역할과다	역할모호성	대인관계	직무스트레스	직무소진
역할갈등	1.000					
역할과다	.432**	1.000				
역할모호성	.323**	.218**	1.000			
대인관계	.297**	.306**	.628**	1.000		
직무스트레스	.468**	.524**	.455**	.473**	1.000	
직무소진	.449**	.589**	.438**	.504**	.821**	1.000

\*\* P<. 01에서 유의함

### 3. 가설검증

#### 1) 연구 모형의 적합도 평가

본 연구모형에서 제시된 구성개념들 간의 인과관계를 검증하기 위해 AMOS18을 이용하여 연구모형의 적합도를 분석한 결과 <표 5>와 같이 나타났다.

<표 5> 연구모형의 적합도 지수<sup>6)</sup>

적합도 지수	$\chi^2$	df	p	$\chi^2/df$	RMR	RMSEA	TLI	NFI	CFI
기준	-	-	.05이상	4이하	.05이하	.05이하	.9이상	.9이상	.9이상
모형 값	756.436	330	.000	2.292	.039	.057	.947	.926	.957

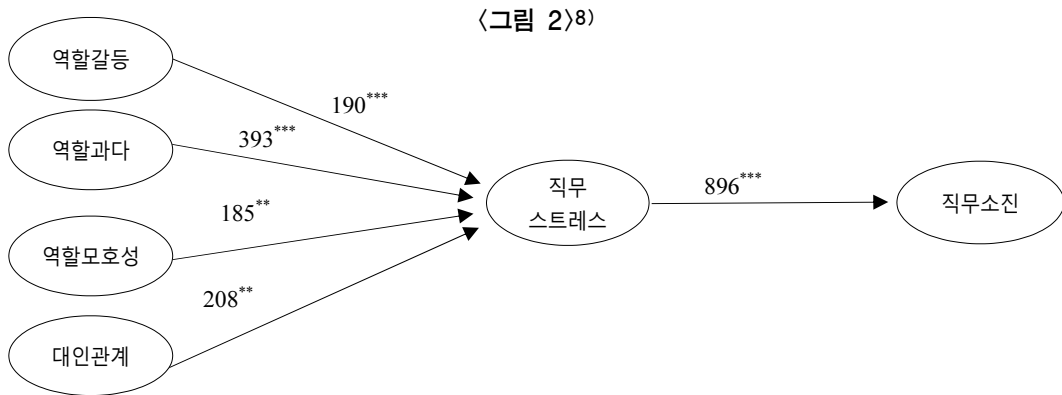
연구모형의 적합도를 나타내는 지수에는 여러 가지가 있고 연구자에 따라 사용하는 지수도 다양하지만 일반적으로 가장 기본적인 적합도 지수인  $\chi^2$  통계량(자유도, p-value)과 함께 절대적합도 지수와 증분적합도 지수를 적어도 한 개는 보고하는 것이 권장된다(이학식·임지훈, 2008: 37). 본 연구에서는 절대 적합도 지수중에서  $\chi^2$ 와 RMR, RMSEA를, 증분적합도지수 중에서는 TLI, NFI, CFI를 연구모형의 적합도 판단 지수로 삼았으며 그 결과는 <표 5>와 같다. 즉, 본 연구모형의 적합도 지수는  $\chi^2=756.436$ (d.f.=330, p=.000,  $\chi^2/df=2.92$ ), RMR=0.039, RMSEA=0.057, TLI=0.947, NFI=0.926, CFI=0.957로  $\chi^2$ 와 RMSEA를 제외하면(우수 수준은 아니지만 모형을 잘 적합시키는 수준

6) 일반적으로 RMSEA는 0.05 ~0.08의 범위를 보일 때 수용할 수 있는 것으로 간주되는데, Steiger의 경우는 이 값이 0.10 이하면 자료를 잘 적합시키고, 0.05 이하면 매우 잘 적합시키고, 0.01 이하면 가장 좋은 적합도라고 하였다(배병렬, 2007: 190).

임) 모든 지표들이 우수한 수준으로 나타났기 때문에 분석모형은 적합한 것으로 판단된다. 그리고  $\chi^2$  통계량은 표본의 크기와 측정변수들의 수에 민감하기 때문에 비록 유의적으로 나타났더라도 ( $p\text{-value}<.05$ ) 반드시 적합도가 낮다고 할 수 없으며<sup>7)</sup>, 다른 지표들과 함께 적합도를 판단해야 한다 (이학식·임지훈, 2008: 34)는 점에서 다른 적합도 지수들이 기준을 충족하고 있는 것으로 나타났기 때문에 본 연구모형은 전반적인 적합도 수준에서 만족스러운 것으로 판단된다.

2) 가설 검정 및 결과에 대한 논의

본 연구 모형에서 제시된 구성개념들 간의 인과관계를 검증하기 위해 구조방정식 모형을 통해 경로계수를 추정한 결과 <그림 2>와 <표 6>과 같이 나타났다. 즉, <그림 2>와 <표 6>에 나타난 바와 같이 본 연구의 가설 검증 결과 가설1, 가설2, 가설3, 가설4, 가설5 모두 채택되었음을 알 수 있다.



<표 6> 연구모형의 경로계수 추정치

구분	경로	비표준화 계수(B)	표준화 계수(β)	표준오차 (S.E)	t값 (C.R)	유의 확률(p)	가설채택여부
가설1	역할갈등-->스트레스	.294	.190	.078	3.753	.000	○
가설2	역할과다-->스트레스	.476	.393	.061	7.847	.000	○
가설3	역할보호성-->스트레스	.218	.185	.084	2.595	.009	○
가설4	대인관계-->스트레스	.227	.208	.077	2.944	.003	○
가설5	스트레스-->소진	.668	.896	.051	13.089	.000	○

가설 1은 역할갈등 수준이 높을수록 직무스트레스도 높을 것으로 예측했는데, 실증적 분석결과 두 변수 간의 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수의 추정 값이 .190( $t=3.753, p<.001$ )로 나타나 가설을 지지하였다. 이는 공무원들이 두 명이상의 상사로부터 상이한 업무 지시를 받고, 상

7)  $\chi^2/df$  지수가 수용 가능한 권장수준 4이하로 나타나 모형의 적합성을 충족하고 있음을 알 수 있다.

8) \*\*\* $P<.001$ , \*\* $P<.01$ 에서 유의함.

사의 업무지시와 지침이 모호하며, 기준이나 규정과 상이한 업무 지시를 경험할수록 역할갈등이 많이 발생하고 그 결과 직무스트레스 수준도 높다는 것을 의미하며, 이러한 연구결과는 하미승·권용수(2002), 윤정현(2005)의 연구결과와 일치한다.

가설 2는 역할이 과다할수록 직무스트레스도 높을 것으로 예상했다. 실증분석결과, 두 변수 간의 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .393( $t=7.847$ ,  $p<.001$ )로 가설을 지지한 것으로 나타났다. 이는 성과지향적 인사관리로 인해 공무원들의 업무량이 늘어나고 있고, 늘어난 업무량을 처리하는데 시간이 부족하며, 목표 달성에 대한 부담이 높아지는 등의 업무과다로 인해 직무스트레스도 높아지고 있다는 것을 의미하며, 이러한 연구결과는 역할과다 수준이 높을수록 직무스트레스도 높다는 여러 선행연구결과(탁진국, 2002; 하미승·권용수, 2002)와 일치한다.

가설 3은 역할보호성 수준이 높을수록 직무스트레스도 높을 것으로 예상했는데, 실증분석결과 두 변수 간의 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .185( $t=2.595$ ,  $p<.01$ )로 가설을 지지한 것으로 나타났다. 이는 직무 영역과 권한의 불명확성, 업무 지시 및 관리의 불명확성, 역할설정의 불명확성 등으로 인해 역할보호성이 증가하고 있고, 그 결과 직무스트레스도 많이 받고 있다는 것을 의미하며, 이러한 연구결과는 역할보호성 수준이 높을수록 직무스트레스도 높게 나타난다는 이종구·곽원섭(2001), 윤정현(2005)의 연구결과에 의해서도 지지되고 있다.

가설 4에 대한 검증결과 부적절한 대인관계와 직무스트레스와의 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .208( $t=2.944$ ,  $p<.01$ )로 나타나 부적절한 대인관계가 공무원의 직무스트레스에 유의한 영향을 미친다는 사실을 확인하였다. 이는 공무원들이 업무와 관련하여 상사와 자유로운 대화를 할 수 있는 분위기가 제약되어 있고, 상사로부터 업무상의 지원을 받기 어렵고, 동료와 우호적이며 협력적인 관계를 형성하기 어려운 상황에 처할수록 직무스트레스가 증가한다는 것을 의미하며, 이러한 연구결과는 부적절한 대인관계가 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타난 강아림(2011)의 연구결과와 일치한다.

가설 5는 직무스트레스는 직무소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 예상했다. 실증분석결과 두 변수 간의 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .896( $t=13.089$ ,  $p<.001$ )로 가설을 지지한 것으로 나타났다. 이는 공무원들이 역할특성 및 대인관계와 관련한 직무스트레스를 많이 받을수록 정신적, 심리적 탈진을 경험하는 정도가 높을 뿐만 아니라 업무상의 좌절감, 주위에 대한 무관심이나 성취감이 저하되는 등의 직무소진의 정도도 높아진다는 것을 의미하며, 이러한 연구결과는 윤정현(2005), 박운미·윤혜미(2011), 강명선·이희영(2012), 권안나(2013), Wu et al(2007), Schwarzer(2008), Hsu et al.(2010) 등의 연구결과에 의해 지지되고 있다.

〈표 7〉 각 변수들의 직무소진에 대한 간접효과 검증

경로	간접효과	Sobel test(Z)	P
역할갈등-->스트레스-->소진	.171	3.62	.000
역할과다-->스트레스-->소진	.353	6.70	.000
역할보호성-->스트레스-->소진	.166	2.54	.010
대인관계-->스트레스-->소진	.186	2.87	.004

역할특성 요인(역할갈등, 역할과다, 역할모호성)과 부적절한 대인관계는 직무스트레스를 매개로 직무소진에 영향을 미치는 것으로 예측했으며, 실증적 분석결과는 <표 7>과 같이 예측모형을 지지하는 것으로 나타났다. 본 연구에서는 이러한 결과를 재검증하기 위해 Sobel test를 실시한 결과 <표 7>과 같이 직무스트레스는 모든 독립변수에 대해 매개효과가 있는 것으로 밝혀졌다. 따라서 역할특성 요인(역할갈등, 역할과다, 역할모호성)과 대인관계 요인은 직무스트레스를 매개로 직무소진에 유의한 정(+)의 영향을 미칠 것이라는 가설 6-1 ~ 6-4는 지지되었다.

이와 같이 역할요인이 직무스트레스를 매개로 직무소진에 영향을 미친다는 사실은 윤정헌(2005)의 연구결과에 의해서도 입증되었다. 즉, 윤정헌의 연구결과에 따르면 역할갈등과 역할모호성은 직무스트레스를 매개로 직무소진(감정고갈, 비인격화)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 역할갈등, 역할과다, 역할모호성이 높고 조직 내 인간관계가 부적절할 경우 직무스트레스가 높아지고 그 결과 직무소진도 증가할 수 있다는 것을 의미한다. 즉 역할갈등, 역할과다, 그리고 역할이 모호하고 조직 속에서 상사 및 동료관계가 부적절한 상황에서는 비현실적인 규정이나 지시가 많아지고, 구성원의 임무와 책임 소재가 분명하지 않고, 업무에 대한 부담이 과다한 것은 물론이고 조직 내 인간관계의 불안으로 인해 적절한 역할을 수행하기 어려울 뿐만 아니라 성과에 대한 불확실성으로 인해 스트레스를 경험하게 되고 그 결과 정서적 소진, 비인격화, 성취감 감소 등을 느끼는 직무소진을 경험하게 된다는 것을 의미한다. 그리고 이러한 연구결과는 업무과다가 직무스트레스를 매개로 직무소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타난 박윤미·윤혜미(2011)를 비롯한 여러 선행연구(권안나, 2013; 김성환, 2013 등)의 연구결과에 의해 지지되고 있다.

## V. 결론

본 연구는 최근 지방정부들이 적극적으로 실시하고 있는 성과지향적 인사관리에 따른 공무원의 역할특성, 대인관계 요인이 직무스트레스와 직무소진에 어느 정도 영향을 미치고 있는가를 실증적으로 규명하는 데 목적을 두고 있다. 이를 위해 본 연구에서는 부산광역시청 공무원과 부산지역 4개 구청에서 근무하는 5급이하 공무원 398명을 대상으로 설문조사를 실시하여, 이를 구조방정식모형을 통해 가설을 검증하였다.

가설 검증결과는 다음과 같다. 가설 1은 역할갈등 수준이 높을수록 직무스트레스도 높을 것으로 예측했는데, 실증적 분석결과 두 변수 간의 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .190( $t=3.753$ ,  $p<.001$ )로 나타나 가설을 지지하였다. 가설 2는 역할이 과다할수록 직무스트레스도 높을 것으로 예상했는데, 두 변수 간 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .393( $t=7.847$ ,  $p<.001$ )로 가설을 지지한 것으로 나타났다. 가설 3은 역할모호성 수준이 높을수록 직무스트레스도 높을 것으로 예상했는데, 두 변수 간 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .185( $t=2.595$ ,  $p<.01$ )로 가설을 지지한 것으로 나타났다. 가설 4에 대한 검증결과 대인관계와 직무스트레스와의 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .208( $t=2.944$ ,  $p<.01$ )로 나타나 부적절한 대인관계가 공



무원의 직무스트레스에 유의한 영향을 미친다는 사실을 확인하였다. 가설 5는 직무스트레스는 직무소진에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 예상했다. 실증분석결과 두 변수 간의 인과관계를 나타내는 표준화 경로계수가 .896( $t=13.089$ ,  $p<.001$ )로 가설을 지지한 것으로 나타났다. 그리고 역할특성 요인(역할갈등, 역할과다, 역할모호성)과 대인관계 요인은 직무스트레스를 매개로 직무소진에 영향을 미치는 것으로 예측했으며, 실증적 분석결과는 예측모형을 지지하는 것으로 나타났다.

실증적 분석결과 지방정부에서 실시하고 있는 성과지향적 인사관리가 공무원들의 직무스트레스와 직무소진에 미치는 영향은 비록 높은 수준은 아닌 것으로 나타났지만 무시할 수 준은 아니라는 점에서 이에 대한 적절한 대응 노력이 필요함을 알 수 있다. 왜냐하면 공무원들의 직무스트레스는 직무소진에 영향을 미치고, 그 결과 근무의욕과 성과를 저하시키는 것은 물론이고 건강상의 문제를 유발할 뿐만 아니라 궁극적으로는 조직의 생산성을 저하시키는 주요한 요인으로 작용할 수 있기 때문이다. 따라서 지방정부가 적극적으로 추진하고 있는 성과지향적 인사관리를 성공적으로 정착시키기 위해서는 업무지시의 통일성 확보, 지시와 지침의 명확화 및 기준과 규정 준수 등을 통해 공무원들의 역할을 명확하게 함으로써 역할갈등을 최소화 하여야 한다. 또한 공무원들이 감당할 수 있는 적정 업무량 및 적정 목표 부과 등을 통해 역할을 적정화하고, 직무영역과 권한의 명확화, 역할설정의 명확화 등을 통해 역할모호성을 줄여야 하며, 상사와 동료 등 구성원 간의 협력적이고, 원활한 인간관계를 구축하도록 노력하여야 한다.

시대적 상황이라는 맥락에서 본다면 지방정부의 성과지향적 인사관리는 더욱 요구될 수밖에 없다. 지방정부의 성과지향적 인사관리가 성공적으로 정착시키기 위해서는 성과지향적 인사관리를 구성원들이 자연스러운 현상으로 받아들일 수 있는 조직문화로 정착되도록 하는 것이 무엇보다 중요하다. 즉, 우리나라와 같이 연공서열적 전통이 강한 나라에서 성과에 기초한 인사관리를 성공적으로 정착시키기 위해서는 성과지향적 조직문화의 정착이 선행되어야 한다. 조직 내에서 경쟁을 통해 높은 성과를 달성한 조직구성원에게 더 많은 보상이 주어지고, 이로 인해 조직 구성원이 더욱 동기부여 되어 보다 높은 조직성과를 달성한다는 의식과 믿음이 조직구성원들에게 체계화되어 있을 때 성과지향적인 인사관리가 정착될 수 있다(이홍재·이영안, 2009: 86).

## 참고문헌

- 강명선·이희영. (2012). 유치원 교사의 직무스트레스와 소진의 관계에서 스트레스 대처방식의 매개 효과. 「인문학논총」, 29: 289-307.
- 강아림. (2011). 음악치료사의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향. 「한국음악치료학회지」, 13(1): 45-65.
- 고종욱. (2006). 직무스트레스와 산출간 관계에서의 조직몰입의 조절역할-지방자치단체공무원을 중심으로-. 「한국행정학보」, 40(2): 147-166.
- 권경득. (2007). 지방정부 인사개혁의 평가와 과제. 「한국지방자치학회보」, 19(4).
- 권성현. (2008). 직무특성요인과 개인의 완벽주의가 직무소진에 미치는 영향: 자기 및 집단효능감

- 의 조절효과를 중심으로. 「한국공공관리학보」, 22(4): 307-328.
- 권안나. (2013). 「요양보호사의 5요인 성격특성이 소진에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개 효과」, 경성대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김대원·박철민. (2003). 지방공무원의 직무스트레스와 조직몰입도 영향변인의 경로분석. 「한국지방자치학회보」, 15(4): 49-70.
- 김병섭. (1994). 공무원의 복지부동과 직무몰입도: 동기이론 및 스트레스이론을 중심으로. 「한국행정학보」, 28(4): 1279-1299.
- 김성환. (2013). 「경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향-직무스트레스의 매개효과를 중심으로-」, 동국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김시화. (2010). 경찰관의 직무 스트레스와 성격유형이 심리적 소진에 미치는 영향. 「자치경찰연구」, 3(2): 49-81.
- 김영진. (2009). 「성과중심의 인적자원관리가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 실증적 연구: 지방자치단체 공무원을 중심으로」, 중앙대학교 대학원 박사학위논문.
- 김주원·함수근. (2007). 지방공무원 직무스트레스요인분석과 대응방안, 한국인사행정학회 춘계학술대회 발표 논문.
- 김진택·이명중. (2008)지방행정 공무원의 직무스트레스 요인이 고객지향성에 미치는 영향-책임감 및 자신감의 매개효과를 중심으로-. 「지역정책연구」, 19(2): 47-81.
- 김창호·하정훈. (2013). 민간경비원의 대인관계스트레스와 직무만족, 이직의도의 관계에 관한 연구. 「한국경호경비학회」, 34: 115-137.
- 김판석·권경득. (1999). 지방자치단체의 인사제도 개혁. 「한국행정학보」, 33(1): 99-118.
- 김학진. (2011). 회상원의 직무성과, 직무스트레스에 영향을 미치는 요인에 관한 실증적 연구: 제약 회사와 보험사의 영업사원을 중심으로. 「경영컨설팅연구」, 11(3): 71-93.
- 김해숙. (2006). 「대구광역시 사회복지전담공무원의 직무와 소진에 관한 연구」, 계명대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 나태준·이남국. (2005). 성과관리제도 도입의 명암: 교육인적자원부 성과목표체계 개발사례를 중심으로, 한국행정학회 춘계학술대회 발표논문.
- 남승하·이현철. (2008). 지방정부 성과관리시스템의 운영 실태에 대한 진단 및 평가 연구-경기도 공무원 인식을 중심으로-, 한국행정학회 동계학술대회 발표논문
- 박경자·오윤진. (2013). 요양보호사의 직무스트레스, 인간관계스트레스, 슈퍼비전 및 직업만족과의 관계연구: 슈퍼비전의 조절효과 검증을 중심으로. 「노인복지연구」, 60: 7-34.
- 박경환. (2009). 조직적용 관점에서 사회적 문제해결이 직무소진, 조직몰입, 이직성향, 그리고 직무성과에 미치는 영향. 「대한경영학회지」, 22(4): 2109-2137.
- 박기관. (2008). 직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구-지방공무원의 직무스트레스를 중심으로-. 「지방행정연구」, 22(2): 171-202.
- 박상언. (2006). 직무요구-통제 모형에 의한 사원들의 직무소진에 관한 연구: 적극적 성격과 자기효능감 변수의 조절효과를 중심으로. 「인사관리연구」, 30(2): 45-71.

- 박용열·남기민. (2008). 사회복지전담 공무원의 직무스트레스 요인이 고객지향성에 미치는 영향-책임감과 자기효능감의 매개효과를 중심으로-. 「사회복지연구」, 38: 93-121.
- 박윤미·윤혜미. (2011). 외상생존자와 일하는 사회복지사의 소진에 대한 역할갈등, 업무부담과 이차적 외상 스트레스 및 자기효능감의 영향. 「한국아동복지학」, 36: 289-322.
- 박재희. (2009). 호텔종사원의 직무스트레스에 따른 소진이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 한국호텔리조트학회, 8(2): 137-154.
- 박진아·오세진. (2011). 직무과부하와 비합리적인 조직문화가 정서적 소진에 미치는 영향: 심리적 분리의 매개효과. 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 24(4): 809-833.
- 박형인·남숙경·양은주. (2011). 직무소진과 직무태도 및 이직의도와의 관계: 메타분석적 문헌 고찰. 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 24(3): 457-491.
- 박형준. (1997). 지방공무원 직무스트레스의 원인에 관한 실증 분석. 「전주대학교 사회과학 논총」, 13.
- 박혜련·박민선·이빠라·정선아. (2009). 교도관의 정서적 소진과 직무만족, 역할갈등간의 구조적 관계에 관한 연구: 수용자에 대한 교도관의 태도 차이에 따른 변인간 관계비교. 「한국심리학회지 산업 및 조직」, 22(2): 319-343.
- 박희서·오세운·노시평. (2001). 일선공무원의 역할스트레스가 이직충동에 미친 영향에 대한 경로 분석모형 검증. 「한국행정학보」, 35(3): 197-219.
- 배무환. (1990). 직무스트레스의 요인과 개인차 및 사회적 지원에 관한 고찰, 「경영논총」, 9: 51-93.
- 배병렬. (2007). 「구조방정식 모델링-원리와 실제」, 서울: 청람.
- 부산일보. (2008). 05. 28.; (2009). 01. 29.
- 서문진희. (2011). 사회복지담당공무원의 전문성, 직무환경, 소진에 관한 실태 및 지역별 차이 연구. 「한국자치행정학보」, 25(2): 233-253.
- 서철현·배성화. (2009). 항공사 지상직 근무자들이 지각하는 역할관련 스트레스가 직무결과에 미치는 영향. 「관광연구」, 24(1): 75-98.
- 안상봉·이복숙·최낙순. (2007). 세무공무원의 직무스트레스 요인이 직무스트레스 수준과 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 「한국재정정책학회」, 9(2): 161-191.
- 양안숙. (2008). 직무스트레스에 의한 소진이 이직의도에 미치는 영향: 보육시설 종사자를 중심으로. 「한국정책과학학회보」, 12(4): 367-388.
- 양춘희·권용만. (2005). 직무스트레스에 따른 조직몰입과 직무만족-고용형태에 따른 조절효과를 중심으로-. 「관광연구저널」, 19(3): 229-241.
- 오재록. (2009). 성과주의 인사제도의 본질과 한계, 서울행정학회 동계학술대회 발표논문집.
- 옥원호·김석용. (2001). 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구. 「한국행정학보」, 35(4): 355-373.
- 우하린. (2008). 「소방공무원의 직무스트레스와 심리적 탈진연구」. 서울산업대학교 대학원 석사학위논문.
- 유영현. (2009). 해양경찰공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 「인적자원관리연구」, 16(4): 193-211.

- 유지철. (2003). 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향. 「한국교통대학교 논문집」, 38(4): 143-162.
- 유홍미. (2002). 「소방공무원의 직무 스트레스 및 환경적 지원과 소진과의 관계에 관한 조사」. 대전대학교 대학원 석사 학위논문.
- 윤숙희. (2004). 조직관리특성과 직무특성이 직무스트레스 및 조직효과성에 미치는 영향: 임상간호사를 중심으로. 「한국심리학회지: 산업 및 조직」, 17(3): 451-466.
- 윤정현. (2005). 호텔 조리종사원의 의사소통과 역할요인, 직무스트레스, 소진, 이직의도의 관계. 「일본근대학연구」, 10: 233-250.
- 이민규. (2011). 「공무원의 직무요구와 자원이 직무탈진과 직무열의에 미치는 영향: 핵심자기평가의 조절효과」. 아주대학교 대학원 석사학위논문.
- 이인석·박문수·정무관. (2007). 직무소진의 영향요인에 관한 연구-금융권 종사자를 대상으로-. 「대한경영학회지」, 20(6): 2879-2900.
- 이정탁·김현철. (2011). 감정노동, 직무스트레스, 직무소진, 이직의도 간의 구조적 관계: 패밀리 레스토랑 대면접촉 종업원을 중심으로. 「관광·레저연구」, 23(3): 299-317.
- 이종구·곽원섭. (2001). 중소 제조업 생산직 근로자들의 직무 스트레스원, 직무 스트레스 및 조직성과간의 관계. 「한국심리학회: 건강」, 6(2): 97-122.
- 이태구·김인호. (2009). 조직풍토가 조직몰입에 미치는 효과에 관한 실증연구-직무 스트레스의 매개효과와 LMX의 질에 의한 조절효과를 중심으로-. 「인적자원관리연구」, 16(1): 151-179.
- 이학식·임지훈. (2008). 「구조방정식모형분석과 AMOS 7.0」, 서울: 법문사.
- 이현아·이기학. (2009). 전문상담교사의 직무스트레스요인과 직무만족도, 심리적 소진의 관계. 「한국심리학회지: 학교」, 6(1): 83-102.
- 이형호. (1999). 「지방공무원의 직무스트레스와 조직성과와의 관계에 관한 연구」, 박사학위논문, 경남대학교 대학원.
- 이홍재·이영안. (2009). 성과지향적 조직문화가 조직효과성에 미치는 영향-경찰공무원들의 인식을 중심으로-. 「사회과학연구」, 35(2): 81-108.
- 임창희. (2011). 직장에서의 신뢰와 응집성이 직무소진에 미치는 영향. 「조직과 인사관리연구」, 35(2): 131-156.
- 장세진 외. (2005). 한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 「대한산업의학회지」, 17(4): 297-317.
- 정윤길. (2002). 지방공무원의 직무만족과 성과에 대한 역할스트레스와 멘토링의 역할. 「한국지방자치 학회」, 14(3): 85-103.
- 조연숙·이충정. (2005). 지방정부의 평가 및 성과관리 실태에 관한 연구- 전국 광역 및 기초자치단체를 중심으로-, 한국행정학회 하계학술대회 발표논문.
- 조철호·김미선. (2010). 간호사의 직무스트레스가 직무소진, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 대구·경북지역 대형병원을 중심으로. 대한경영학회 추계학술대회 발표논문집, 366-380.
- 주효진. (2007). 광역자치단체와 기초자치단체 공무원의 직무스트레스 수준과 원인에 대한 비교분

- 석. 「행정논총」, 45(4): 195-321.
- 진미형. (2006). 「직무특성이 정서적 고갈과 조직유효성에 미치는 영향」, 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 차용준·원한식. (1997). 지방공무원 직무스트레스의 원인분석. 한국행정학회 동계학술대회 발표논문: 415-432.
- 최병권. (2013). 업무과부하, 직무소진, 이직의도의 관계에서 직무자율성과 경력성장기회의 조절효과. 「조직과 인사관리연구」, 37(4): 145-170.
- 탁진국. (2002). 직종에 따른 직무스트레스원과 직무스트레스에서의 차이. 「한국심리학회: 건강」, 7(1): 125-141.
- 하미승·권용수. (2002). 한국공무원의 직무스트레스 요인과 결과에 관한 연구: 중앙부처 공무원을 대상으로-. 한국행정학회 하계학술대회 발표논문.
- 한인근. (2006). 공공부문의 성과중심관리와 그 한계. 「사회과학논집」, 25(2): 17~36.
- 한주희·고언정. (2006). 성과지향적 보상환경과 구성원의 스트레스 및 생산적 태도. 생산성논집, 20(1): 49-70.
- \_\_\_\_\_. 강은주. (2010). 직무복잡성, 역할갈등 및 역할 모호성이 스트레스와 직무소진에 미치는 영향-여가활동의 참여 정도를 중심으로-. 직업교육연구, 29(1): 103-119.
- 함재규. (2009). 「지방자치단체 공무원의 직무스트레스와 소진이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향」. 중앙대학교 산업·창업경영 대학원 석사학위논문.
- 황선영·박경숙. (2007). 사회복지전담공무원 소진에 영향을 미치는 요인-개인적 특성, 직무환경특성, 전문성을 중심으로-. 「사회복지정책」, 30: 339-369.
- 황인희. (2009). 「경찰공무원의 직무스트레스 및 외상스트레스가 소진에 미치는 영향」. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- Burke, R. J. & Greenglass, E. A. (1995). Longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48(2): 187-202.
- Borritz, M. et al. (2006). Burnout among employee in human service work: design and baseline findings of the PUMA study. *Scandinavian Journal of Public health*, 34: 49-58.
- Bosma, H., Peter, R., Siegrist, J. and Marmont, M.(1998). Two Alternative Job Stress Models and the Risk of Coronary Heart Disease. *American Journal of Public Health*, 88(1): 68-74.
- Brown, J., Cooper, C. & Kirkcaldy, B. (1996). Occupational stress among senior police officers. *British Journal of Psychology*, 87: 31-41.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18: 621-656.
- Crank, John. (1991). Work stress and job dissatisfaction in the public sector- an examination of public safety directors. *Social Science Journal*, 28(1): 85-101.
- Fisher, S. (1986). *Stress and Strategy*, Lawrence Erlbaum Associations, London.
- Ganster, D. C. & Schaubroeck, J. (1991). Work, Stress and Employee Health, *Journal of*

- Management*, 17: 235-271.
- Gellis, Z. D., Kim, Jongchun, Hwang, Sung Chul. (2004). New York State Case Manager Survey: Urban and Rural Differences in Job Activities, Job Stress, and Job Satisfaction. *The Journal of Behavioral Health Services & Research*, 31(4): 430-440.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. & Donnery J. R. (1985). *Organizations: Behavior, Structure, Process*, 5th ed., Business Publications.
- Grandi et al. (2011). The role of stress and level of burnout in job performance among nurses. *Mental Health in Family Medicine*, 8: 181-194.
- Hsu, H.Y., Chen, S.H., Yu, H.Y. and Lou, J. H. (2010). Job stress, achievement motivation and occupational burnout among male nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 19: 1592-1601.
- Im, T. (2009). An Exploratory study of Time Stress and Its Causes among Government Employees. *Public Administration Review*, Jan./Feb.: 104-115.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). Organizational level stress management interventions: review and recommendations. *Journal of Organizational Behavior and Management*, 8: 229-248.
- Jayarathne, Srinika & Chess, Wayne. (1984). Job Satisfaction, Burnout, and Turnover: A national Study. *Social Work*, September-October: 448-453.
- Macklin, D. S., Smith L. A. · Dollard, M. F. (2006). Public and private sector work stress: workers compensation, levels of distress and job satisfaction, and the demand-control-support model. *Australian Journal of Psychology*, 58(3): 130-143.
- Maslach, C. & Jackson. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(March): 99-113.
- Marslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52: 397-422.
- Parker, D. F. & Decotiis, T. A. (1983). Organizational determinant for job stress. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32: 160-177.
- Rogers, R. E., Li, E. Y., & Ellis, R. (1994). Perceptions of organizational stress among female executives in the U.S. government: An exploratory study. *Public Personnel Management*, 23: 593-609.
- Schaile, L. M. & Gecas, Viktor. (2010). The impact of emotional labor and value dissonance on burnout among police officers. *Police Quarterly*, 13(3): 316-341.
- Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress on organizations, *Organizational Behavior and Human Performance*, 25: 184-215.
- Schwarzer, Ralf & Hallum, Suhair. (2008). Perceived Teacher Self-Efficacy as a Predictor of Job Stress and Burnout: Mediation Analyses. *Applied psychology an International review*, 27: 152-171.

- Serin, A. E. & Balkan, M. O. (2014). Burnout: The Effects of Demographic Factors on Staff Burnout: An Application at Public Sector. *International Business Research*, 7(4): 131-159.
- Siu, Oi-ling. (2003). Job stress and job performance among employees in Hong Kong: The role of Chinese work values and organizational commitment. *International Journal of Psychology*, 38(6): 337-347.
- Steers, R. M. & Black, J. S. (1994). *Organizational Behavior*, 5th ed., Harper collins College Publishers: 597-599.
- Wu et al. (2008). Relationship between job burnout and occupational stress among doctors in China. *Stress and Health*, 24: 143-149.
- Yu, Ming-chu. (2009). Employees' Perception of Organizational Change: The Mediating Effects of Stress Management Strategies. *Public Personal Management*, 38(1): 17-32.

---

이희태(李熙泰): 부산대학교에서 행정학 박사학위를 취득하고(논문: 준공공문조직의 공공서비스 성과 영향요인 분석. 1998), 현재 신라대학교 보건행정학부 교수로 재직 중이다. 학문적 관심분야는 인사행정, 복지행정, 보건행정 등이며, 주요 논문으로는 지방행정혁신에 대한 공무원의 수용성 분석(2006), 사회복지관의 TQM 도입 효과 분석(2008), 공무원 성과급제도의 동기부여 효과 분석(2010), 지방 의료기관의 서비스 지향성이 구성원의 직무만족, 조직몰입 및 고객지향성에 미치는 영향-부산지역을 중심으로- 등이 있다. 한국지방정부학회 부회장, 한국행정학회 학술정보이사 등을 맡고 있다(heetae@silla.ac.kr).

## Abstract

## The Influence of Government Employees' Role Characteristics and Personal Relations Factors According to Performance-oriented Personnel Management of Local Governments on Job Stress and Job Burnout

Lee, Hee-Tae

This study aims to empirically identify the degree of influence of government employees' role characteristics and personal relations factors according to the performance-oriented personnel management being implemented actively by the local governments of Korea on job stress and job burnout. To achieve such a goal, this study verified several hypotheses through the Structure Equation Modeling after selecting samples among 398 government employees(5th grade and under) working at Busan Metropolitan City Hall and four district offices in Busan.

The following are the results of the verification of the hypotheses. Hypothesis 1 predicted that the job stress would be higher if there is a higher level of role conflict, and the results of the empirical analysis supported the hypothesis with  $.190(t=3.753, p<.001)$  of the standardized path coefficient which shows the causal relationship between the two variables. Hypothesis 2 predicted that the job stress would be higher if the role is more excessive, and the standardized path coefficient which shows the causal relationship between the two variables was  $.393(t=7.847, p<.001)$  supporting the hypothesis. Hypothesis 3 predicted that the job stress would be higher if the level of ambiguous role is higher, and the standardized path coefficient which shows the causal relationship between the two variables was  $.185(t=2.595, p<.01)$  supporting the hypothesis. The results of the verification of hypothesis 4 confirmed that personal relations have significant influence on the job stress of government employees with  $.208(t=2.944, p<.01)$  of the standardized path coefficient which shows the causal relationship between personal relations and job stress. Hypothesis 5 predicted that job stress would have a positive(+) influence on job burnout, and the results of the empirical analysis supported the hypothesis with  $.896(t=13.089, p<.001)$  of the standardized path coefficient which shows the causal relationship between the two variables. In addition, it was predicted that the role characteristics factors (role conflict, excessive role, and ambiguous role) and the personal relations factor would have an influence on job burnout with the parameter of job stress, and the results of the empirical analysis supported the predicted model.

Key Words: performance-oriented personnel management, job stress, job burnout