

뉴스콘텐츠 제작자들의 역할스트레스와 심리적 탈진감이 직무만족에 미치는 영향

Impacts of Newspaper Contents Producers' Role Stress and Burnout on Their Job Satisfaction

장해순*, 김창남**

경희대학교 국제스피치토론연구소*, 경희대학교 언론정보대학원**

Hae-Soon Jang(hsjang@khu.ac.kr)*, Chang-Nam Kim(cnkprmr@khu.ac.kr)**

요약

본 연구는 뉴스콘텐츠 제작자들의 역할 스트레스와 심리적 탈진감이 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 밝혀내는데 목적이 있다. 이를 위해 신문에 종사하는 저널리스트를 대상으로 설문조사가 이루어졌다. 총 229부가 통계분석에 사용되었으며, 상관관계분석, 다변인 회귀분석을 실시하여 검증이 이루어졌다.

분석결과 첫째, 역할 스트레스 4개의 요인 중 역할모호성, 반복적 업무, 역할갈등에 대한 스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮아지는 것으로 나타났다. 반면 역할과부하로 인한 스트레스가 가장 많음에도 불구하고 직무만족도와는 아무런 관련이 없는 것으로 밝혀졌다. 또한 역할 스트레스 요인 중 역할모호성이 직무만족도에 상대적으로 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 둘째, 심리적 탈진감은 직무만족도와 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 저널리스트들은 정서적 고갈, 비인격화, 자아성취감 저하와 같은 심리적 탈진감을 많이 느낄수록 직무만족도가 낮아지는 것을 알 수 있다. 또한 심리적 탈진감 요인 중 자아성취감 저하가 직무만족도에 가장 큰 영향력을 미치는 요인으로 밝혀졌다.

■ 중심어 : | 역할스트레스 | 심리적 탈진감 | 직무만족도 |

Abstract

The purpose of this study is to examine the impacts of newspaper contents producers' role stress and burnout on their job satisfaction. For this, a survey was performed, of which the subjects were selected out of a great number of journalists employed in several newspapers. Finally, a total of 229 completed questionnaires were used for statistical inspections, such as correlation analysis and multivariate regression analysis.

The results of this study can be summarized as follows: First, it is demonstrated that, the more stress journalists have with respect to role ambiguity, repetitive duties, and role conflict, which are three of the four factors causing role stress, they are less likely to have job satisfaction. However, role overload, the remaining factor of role stress, is shown to have nothing to do with job satisfaction despite it actually causes job stress most. Also, it is ascertained that role ambiguity among the aforementioned four factors of job stress has the most positive effect on job satisfaction in comparison.

Second, burnout is shown to have negative correlation with job satisfaction. That is, it is identified that, the more burnout such as emotional exhaustions, depersonalization, and depreciation of personal accomplishment journalists perceive, they are less likely to have job satisfaction. In addition, it is become clear that depreciation of personal accomplishment, among the factors of burnout, has the strongest impact on job satisfaction.

■ keyword : | Role Stress | Burnout | Job Satisfaction |

I. 서론

신문사는 다른 일반 기업과는 달리 창의적인 뉴스콘텐츠를 생산, 제작하는 기업이기 때문에 인적 자원을 어떻게 활용하느냐가 조직의 성패를 좌우한다. 그렇기 때문에 신문사에 종사하는 저널리스트들이 조직의 목표를 효과적으로 달성할 수 있도록 조직구성원 관리가 무엇보다 중요하다. 특히 조직구성원이 직무나 조직에 대해 기본적으로 어떤 태도를 갖느냐가 중요한 문제이다. 저널리스트들이 자신이 속한 조직이나 업무에 호의적인 태도를 형성해야만 창의적이고 질 높은 콘텐츠를 생산할 수 있기 때문이다. 여기에서 호의적인 태도란 조직구성원들이 자신들이 수행하는 직무에 만족하고 몰입하며 조직에 대해 애착을 가지고 헌신하는 태도를 말한다. 이중 직무만족은 직무에 대한 태도 중에서 가장 오랫동안 연구되어 온 개념으로 개인의 직무나 직무경험 평가시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태를 의미한다[1]. 직무만족은 개인에게는 물질적, 정신적 성장에 중요한 매개체 역할을 하고, 조직의 효과성 및 조직의 원활한 운영을 평가하는 중요한 기준이 된다[2]는 점에서 중요한 개념이다.

실제로 저널리스트들을 대상으로 한 연구에서 자신의 직무에 대한 만족도가 높을수록 저널리즘을 추구하며 반대로 사업적 성취나 목표에 반대하려고 하는 경향을 보이는 것으로 나타나[3][4] 뉴스 콘텐츠의 질이나 방향성에 직무만족도가 직간접적으로 영향을 미치고 있었다. 따라서 저널리스트들의 직무만족도에 대한 관심과 연구가 필요함에도 불구하고 지금까지 이에 대한 연구가 미흡한 실정이다. 몇몇 연구는 언론인들이 직무만족도가 다소 낮다는 연구결과[5]를 제시하고 있지만 어떠한 요인이 직무만족도에 영향을 미치는가를 밝혀냄으로써 직무만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 제시한 연구는 그다지 많지 않은 실정이다. 따라서 저널리스트들을 대상으로 직무만족에 영향을 미치는 선행변인에 대한 연구가 이루어져야 할 필요성이 제기된다.

직무만족에 영향을 미치는 선행변인은 개인 내적, 환경적, 조직적 차원에서 다양하나 그중 조직구성원에게 가장 영향을 미치는 요인으로 역할 스트레스와 심리적

탈진감이 주요 연구대상으로 논의되어 왔다. 특히 저널리스트들은 최근 들어 다른 어느 조직구성원들보다도 심각한 스트레스와 심리적 탈진상태에 놓여 있다. 다매체·다채널 시대로 대표되는 새로운 매체환경의 변화로 인해 오늘날 국내 신문사 기업들은 이전과는 비교할 수 없을 정도로 매체간의 지나친 경쟁과 불확실한 경영환경에 직면하고 있다. 1997년 외환위기 이후 신문사는 감량경영, 구조조정 등이 본격화되면서 저널리스트들의 직무에 의한 역할 스트레스와 불안감이 증폭되고 있다. 2007년 조사에 따르면 업무의 시간적 압박, 업무량 증가, 책임감, 부담 가중 등으로 인한 저널리스트들의 역할 스트레스는 다른 직종에 비해 높은 것으로 나타났다[6]. 외적 언론환경의 변화는 저널리스트들에게 이전과는 다른 새로운 역할을 요구하고 있으며, 이로 인한 역할 스트레스 또한 높아지고 있는 것이다. 이러한 역할 스트레스는 이직률, 직무만족도 및 헌신도, 생산성에 영향을 미치는 것으로 나타났다[7][8].

심리적 탈진감 역시 조직구성원의 근로자의 건강과 복지수준 등 개인적인 측면에서 문제가 될 뿐만 아니라 조직에 대한 충성도 감소와 이로 인한 생산성 저하 등 조직적 측면, 가족 및 서비스를 받는 고객들에게도 부정적인 영향을 미칠 수 있다는 측면에서 사회적으로도 간과할 수 없는 문제이다[9]. 더욱이 심리적 탈진감은 창의력을 감소시키고 몰입이나 업무에 대한 동기를 저하시키기[7][10] 때문에 신문콘텐츠를 생산, 제작하는 저널리스트에게는 업무 자체의 질을 직접적으로 떨어뜨릴 수 있다.

위에서 살펴본 바와 같이 직무만족, 역할 스트레스, 심리적 탈진감은 저널리스트들의 업무역량인 창의력, 업무동기 등에 영향을 미치기 때문에 이에 대한 체계적인 분석이 필요하다. 그러나 지금까지 역할 스트레스, 심리적 탈진감이 직무만족에 미치는 영향에 대한 연구는 주로 서비스 직종에 종사하는 사람들을 대상으로 이루어져 왔을 뿐 저널리스트를 대상으로 한 연구는 거의 전무한 실정이다. 따라서 본 연구는 뉴스콘텐츠를 생산하는 저널리스트들을 대상으로 역할스트레스, 심리적 탈진감이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는가를 밝혀내는데 목적이 있다.

II. 이론적 배경

1. 직무만족

직무만족이란 개인이 주어진 상황에서 개인과 집단의 목표를 성취하려 할 때 갖게 되는 직업적 관심 또는 열의[11]이며, 중요한 직무가치의 완성에 대해 인정하거나 그 직무를 완성하도록 하는 인지로부터 출발한 즐거운 감정이다[12]. McCormick과 Tiffin[13]에 따르면 직무만족이란 직무를 통해 얻어지거나 또는 경험하는 욕구충족의 정도이며 이는 개인적인 것이므로 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 형태로 나타낸다고 정의함으로써 직무만족을 욕구, 가치, 신념, 경험 등과 관련이 있다고 하였다.

Lichtenstein[14]은 직무만족을 한 개인이 자신의 직무나 생활일반에 대해서 갖게 되는 다양한 태도의 결과이며 직무에 대한 태도로서 인지, 정서, 행위의 복합체이므로 실제로 관찰되는 것처럼 정확하지는 않고 관찰보다 조직구성원 개인의 행위나 언어적 표현을 통해 유추할 수 있는 주관적인 개념으로 작업환경의 복합적 측면을 가진 것으로 보았다.

일반적으로 조직구성원들은 자신들의 업무에서 얻고 싶은 것을 조직에서 충족할 수 있다면 직무 만족을 느끼게 된다[15]. 일에서 의미를 느끼거나 자신의 일에 대한 선택권이나 통제권을 가지고 있을 때에도 직무 만족을 느끼게 된다. 이러한 직무만족은 조직의 전반적인 직무환경과 직무 자체의 영향을 받고 개인적 특성에 따라 서로 다른 직무만족의 수준으로 나타난다[16]. 더욱이 직무만족은 조직의 효율적인 운영에 매우 중요한 영향을 미치는 동시에 조직의 효율적 운영으로 결정되는 성과 요인으로 간주되기도 한다[17]. 특히 뉴스콘텐츠를 생산하는 신문사의 입장에서 보면 저널리스트들의 직무만족도는 곧 뉴스의 질과 연결되기 때문에 매우 중요하다.

2. 역할스트레스

역할 스트레스란 타인이 기대하는 역할을 일정부분 담당해야 한다는 것을 강박적으로 느끼는 것을 말한다. 직장인들이 이러한 역할 스트레스를 받는 원인은 여러

가지이다. 이 중에서도 가장 만연하면서 직접적으로 역할 스트레스와 관련이 있는 것으로 역할 갈등, 역할 모호성, 역할 과부하, 반복적 업무 등이 있다[18]. 역할 갈등은 자신이 기대하는 역할과 주어진 역할 사이에 의해 느끼게 되는 스트레스를 말한다. 역할 갈등은 다양한 상황에서 발생이 된다. 우선 역할 담당자가 부여받는 역할 내용과 맞지 않을 때나, 자신이 맡은 역할과 타인이 맡은 역할이 서로 부딪힐 때에 갈등이 발생한다. 개인이나 역할 자체가 아니라 역할을 전달해 주는 사람에게 의해서 역할 갈등이 발생하기도 한다. 하나의 역할 전달자가 두 가지 이상의 상반된 기대를 가지고 있거나 서로 다른 역할 전달자가 각기 다른 상충되는 역할을 전달했을 때 심각한 역할 갈등이 야기된다[19].

역할 모호성은 개인이 자신에게 주어진 역할이 명확하지 않으며, 역할을 수행하고 난 후의 평가 또한 정확하게 인지되지 않았을 때 느끼는 스트레스를 말한다. 역할 모호성은 역할 담당자가 필요로 하는 지위나 가용 정보가 부족하여 생기기며 자신의 의무나 책임범위, 권한, 업무한계, 상사의 평가, 승진기회 등을 명확히 하지 못해 발생한다. 이러한 역할 모호성은 빠르게 변화하는 조직의 환경과 복잡한 업무 내용으로 인해 쉽게 나타난다[20]. 역할 과부하는 역할 담당자가 할 수 있는 능력의 범위를 넘어선 과업을 수행해야 할 때 느끼는 스트레스를 말한다. 역할 과부하는 단순히 일이 많이 시간적 여유가 없기 때문만이 아니라, 직무를 행할 수 있는 능력과 기술을 넘어서는 직무를 부여 받았을 때 발생하기도 한다[21]. 반복적 업무는 업무가 새롭게 주어지는 것이 아니라 단순하게 반복적으로 지속되어 발생하는 스트레스를 말한다.

기존의 연구들을 보면 역할 스트레스는 직무만족에 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적으로 조직구성원들을 대상으로 한 연구에서 역할 갈등, 역할모호성, 역할과부하는 직무에 대한 불만족을 초래하는 것으로 나타났다[22][23]. 국내의 연구는 주로 서비스 직종에서 행해졌는데, 호텔종사자[24], 의류판매원[25], 패밀러 레스토랑 종사자[26]들을 대상으로 한 연구에서 역할 스트레스는 직무만족에 부정적 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

3. 심리적 탈진감

심리적 탈진감은 주어지는 스트레스를 감당할 수 없는 상태에서 나타나는 직업 스트레스의 하나로 부정적인 자아 개념, 부정적인 업무 태도, 자기에 대한 무관심 등을 포함하는 신체적, 정서적 증후군을 말한다[27]. Maslach와 Jackson[28]에 따르면 탈진감이 세 가지의 측면, 정서적인 고갈, 비인격화, 개인적 성취감의 결여를 가지고 있다고 한다.

정서적 고갈이란 개인의 에너지와 감정적인 자원들이 직무로 인하여 모두 다 소모되어 버리는 느낌을 말한다[18]. 정서적 자원을 계속해서 사용하지만 한 상태에서, 개인은 자신의 정서 상태를 보살피지 못하고 방치를 하게 되어 탈진감을 얻게 된다. 비인격화란 정서적 고갈로 인하여 서비스나 보살핌을 받는 사람을 물건이나 실험대상 혹은 숫자처럼 여기며 그들에 대해 부정적이고 무감각하게 또는 거리를 두는 방식으로 대하는 것이다[29].

자아성취감 저하는 직무상에서 성취도 부족으로 생기는 자신에 대한 부정적인 평가를 의미한다. 조직구성원들은 탈진감을 느끼게 되면 자기 자신에 대해 부정적인 평가를 내리게 된다. 무엇보다 자신이 하는 일을 부정적으로 여기며, 업무에 만족을 느끼지 못한다. 특히 사람을 대하는 일에 대해 강한 부정적 정서를 느낀다. 따라서 자신에 대한 성취감이 현격히 감소된다[28]. 이러한 자아성취감 저하는 자기평가 요소로 전문적인 능력, 생산성, 효율성의 감소, 의욕저하, 업무요구 수행 불능 등이 이에 속한다. 이러한 요소들은 타인과의 업무에서 자신의 능력과 업무 성과에 대한 감정을 저하시킨다[30].

기존의 연구들을 보면 심리적 탈진감은 직무 만족과 부적적인 관계를 맺고 있어 정서적 고갈, 비인격화, 자아성취감 결여를 가지고 있는 조직구성원들이 직무에 더 불만족하고 있음을 알 수 있다[31][32]. 국내에서는 주로 서비스 직종에서 연구가 진행되어 왔는데, 호텔종사자[33], 항공사 승무원[34]을 대상으로 한 연구에서 정서적 탈진감은 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

III. 연구방법

1. 연구문제

본 연구는 저널리스트들의 역할 스트레스와 심리적 탈진감이 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는가를 살펴보기 위한 목적으로 진행되었다. 이러한 연구목적을 달성하기 위해 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

<연구문제 1> 신문사 저널리스트들의 역할 스트레스는 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는가?

<연구문제 2> 신문사 저널리스트들의 심리적 탈진감은 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는가?

2. 주요 용어의 조작적 정의

2.1 직무만족

직무만족도는 Tymon[36]이 개발한 척도를 사용하였다. 총 8개의 항목으로 되어 있으며 각 항목은 5점(전혀 그렇지 않다-매우 그렇다) 척도로 측정하였다. 구체적으로 “나는 지금 내가 수행하고 있는 업무에서 보람을 느끼고 있다”, “나는 내 자신이 현재의 직무에 적합하다고 생각한다” 등으로 구성되어 있다. 직무만족도의 신뢰계수는 .91의 알파값을 나타냈다.

2.2 역할스트레스

본 연구에서 역할 스트레스를 측정하기 위해 Rizzo, House, & Lirtzman, Beehr, 전경규 외 등의 척도를 참고로 수정한 구분기·조희정[35]의 척도를 사용하였다. 설문은 역할과부하 5문항, 역할모호성 7문항, 역할갈등 5문항, 반복적 업무 3문항으로 총 20개 항목으로 구성되었다. 구체적으로 역할과부하는 “나는 업무를 수행하는데 있어 늘 시간에 쫓기는 기분이 든다”, 역할모호성은 “나는 나의 업무상 권한이 어디까지인지 잘 모르겠다”, 역할갈등은 “내게 없는 능력의 발휘도 요구받을 때가 있다”, 반복적 업무는 “나의 업무는 같은 일을 하고 또 하는 반복적인 일이다” 등의 항목으로 되어 있다. 각 문항은 5점(전혀 그렇지 않다-매우 그렇다)척도로 측정하였다. 각 요인들의 신뢰계수를 살펴보면 역할과부하 .67, 역할모호성 .80, 역할갈등 .76, 반복적 업무 .91의

알파값을 보였다.

2.3 심리적 탈진감

심리적 탈진감은 Maslach와 Jackson[28]이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory) 척도를 사용하였다. 설문은 정서적 고갈 7문항, 비인격화 8문항, 자아성취감 저하 8문항으로 총 23개 문항으로 구성되었다. 구체적으로 정서적 고갈은 “나는 업무로 인해 기진맥진한 느낌이다”, 비인격화는 “나는 지금의 직업을 선택한 후로 사람들에게 점점 더 무감각해졌다고 느낀다”, 자아성취감 저하는 “나는 내 직업을 통해 많은 가치 있는 일들을 수행한다고 느낀다” 등의 항목으로 되어 있다. 각 문항은 5점(전혀 그렇지 않다-매우 그렇다) 척도로 측정하였다. 각 요인들의 신뢰계수를 살펴보면 정서적 고갈 .87, 비인격화 .82, 자아성취감 저하 .82의 알파값을 보였다.

3. 자료수집 및 분석방법

본 연구의 설문조사는 서울에 소재한 일간지 신문에 근무하는 저널리스트를 대상으로 실시하였다. 조사는 2009년 6월 2일 부터 11일까지 10일간 이루어졌으며 총 248부가 수거되었으나 이중 응답이 부실한 19부를 제외하고 실제적으로 229부가 통계분석에 사용되었다.

조사된 설문은 SPSS 12.0 통계 프로그램을 사용하여 처리하였으며 빈도분석, 신뢰도분석, 상관관계분석, 다변인 회귀분석을 실시하였다. 모든 통계적 유의도는 $p < .05$ 수준에서 검증하였다.

조사대상자의 인구사회학적 특성을 살펴보면 남자가 180명(78.6%), 여자가 49명(21.4%)으로 나타났다. 연령별로는 20대 21명(9.2%), 30대 105명(45.9%), 40대 93명(40.6%), 50대 10명 (4.3%)의 분포를 보였다. 학력별 분포를 보면 전문대졸 3명(1.3%), 대졸 196명(85.6%), 대학원졸 이상 30명(13.1%)이었으며, 직급별로는 기자 142명(62.0%), 초급간부인 차장급 56명(24.5%), 중간간부인 부장급 29명(12.7%), 고위간부인 국장급 이상 2명(0.9%)으로 나타났다.

각 변인의 평균값을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 역할 스트레스 각 요인들의 평균을 살펴보면 역할과부하

가 3.41로 가장 높았으며, 그 다음으로 반복적 업무 3.10, 역할갈등 2.90, 역할모호성 2.71 순으로 나타났다. 따라서 한국 저널리스트들은 역할과부하로 인한 스트레스가 가장 높다는 것을 알 수 있다. 심리적 탈진감 각 요인들의 평균을 살펴보면 정서적 고갈 3.20으로 가장 높았으며, 자아성취감 저하 2.59, 비인격화 2.49로 나타났다. 직무만족도는 3.34의 평균값을 보였다.

IV. 연구결과 및 해석

1. 연구문제 1의 분석결과 및 해석

본 논문에서 연구문제로 설정한 저널리스트들의 역할 스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 밝혀내기 위해 상관관계분석과 다변인 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 [표 1]에 제시한 바와 같이 역할모호성 ($r = -.44, p < .01$), 반복적 업무($r = -.41, p < .01$), 역할갈등 ($r = -.23, p < .01$)과 부적 상관관계가 있었으나 역할과부하와는 유의한 관계가 나타나지 않았다.

따라서 역할모호성, 반복적 업무, 역할갈등에 대한 스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮아진다고 볼 수 있다. 특히 저널리스트들은 역할과부하에 대한 스트레스가 가장 높았지만 직무만족도와는 관련이 없는 것이 주목할 만한 결과이다.

표 1. 역할스트레스와 직무만족도간의 상관관계

	역할과부하	역할모호성	역할갈등	반복적 업무	직무만족
역할과부하	-				
역할모호성	.16*	-			
역할갈등	.28**	.53**	-		
반복업무	.09	.30**	.19**	-	
직무만족	-.06	-.44**	-.23**	-.41**	-

* $p < .05$ ** $p < .01$

다음으로 역할 스트레스 요인 중에서 어떠한 요인이 직무만족도에 상대적으로 더 영향을 미치는가를 밝혀내기 위해 다변인 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 [표 2]에 제시한 바와 같이 역할모호성($b = -.34, p < .01$)

이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 저널리스트들은 직무수행 내용이나 방법에 대한 정보가 정확하거나 모호할 때 직무만족도가 가장 낮아지는 것으로 밝혀졌다.

표 2. 역할스트레스와 직무만족도간 다변인 회귀분석

변수	직무만족도		
	Beta	T	Sig
역할과부하	.03	.48	.632
역할모호성	-.34	-5.11	.000
역할갈등	.01	.13	.898
반복적 업무	-.21	-5.28	.000
R square	.28		
Adjusted R square	.27		
F	21.623***		

*** p< .001

2. 연구문제 2의 분석결과 및 해석

저널리스트들의 심리적 탈진감이 직무만족도에 미치는 영향을 밝혀내기 위해 상관관계 분석과 다변인 회귀 분석을 실시하였다. 분석결과 [표 3]에 제시한 바와 같이 자아성취감 저하(r=-.57, p<.01), 비인격화(r=-.51, p<.01), 정서적 고갈(r=-.40, p<.01)은 직무만족도와 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 따라서 저널리스트들은 정서적 고갈, 비인격화, 자아성취감 저하와 같은 심리적 탈진감을 많이 느낄수록 직무만족도가 낮아진다고 볼 수 있다.

표 3. 심리적 탈진감과 직무만족도간의 상관관계

변수	정서적 고갈	비인격화	자아성취감 저하	직무만족도
정서적고갈	-			
비인격화	.60**	-		
자아성취감 저하	.31**	.50**	-	
직무만족도	-.40**	-.51**	-.57**	-

*p< .05 ** p< .01

다음으로 심리적 탈진감의 하부요인 중 어떠한 요인

이 직무만족도를 더 많이 설명하는가를 밝혀내기 위해 다변인 회귀분석을 실시하였다. 분석결과 [표 4]에 제시한 바와 같이 자아성취감 저하(B=-.55, p<.001)가 직무만족도에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 저널리스트들은 자아성취감 저하를 많이 느낄수록 직무만족도가 가장 낮아지는 것으로 밝혀졌다.

표 4. 심리적 탈진감과 직무만족도간 다변인 회귀분석

변수	직무 만족도		
	Beta	T	Sig
정서적고갈	-.13	-2.13	.034
비인격화	-.26	-3.14	.002
자아성취감 저하	-.55	-6.94	.000
R square	.40		
Adjusted R square	.39		
F	50.315***		

*** p< .001

V. 요약 및 논의

본 연구는 뉴스콘텐츠를 생산하는 신문사 저널리스트들을 대상으로 그들의 역할스트레스와 심리적 탈진감이 직무만족에 어떠한 영향을 미치는가를 밝혀내기 위한 목적으로 진행되었다. 본 연구에서 얻어진 결과를 요약해 보면 다음과 같다.

첫째, 신문사 저널리스트들의 역할스트레스 정도를 보면 5점척도상에서 역할과부하가 평균 3.41, 반복적 업무 평균 3.10, 역할갈등 평균 2.90, 역할모호성 평균 2.71 순으로 나타나 역할과부하와 반복적 업무와 관련한 역할 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 역할과부하 스트레스가 많은 이유는 현재 신문사가 매체환경의 변화로 동종 산업뿐만 아니라 인터넷이나 다른 매체와 경쟁해야 하기 때문에 기존의 전통적인 업무보다 훨씬 더 많은 능력과 기술을 요구하기 있기 때문으로 생각된다. 또한 반복적 업무에 대한 스트레스가 많은 것으로 나타난 이유는 저널리스트들은 창의적, 독창적인 뉴스를 생산하는 직종에 있음에도 불구하고 마감시간에 쫓기고,

특종에서 뒤지지 않기 위해 자신이 직접 취재하는 기사 형태가 아닌 많은 기관, 기업에서 제공하는 보도자료들에 의존하여 단순하게 기사를 작성하기 때문인 것으로 사료된다.

둘째, 신문사 저널리스트들의 심리적 탈진감의 정도를 살펴보면 5점척도상에서 정서적 고갈 평균 3.20, 자아성취감 저하 평균 2.59, 비인격화 평균 2.49로 나타나 정서적 고갈이 높게 나타났다. 저널리스트들은 앞의 결과에서 나타났듯이 역할과부하와 반복적 업무로 인해 스트레스를 많이 받고 있어 개인의 에너지와 감정적인 자원이 직무로 인해 모두 다 소모되어 버리는 느낌을 많이 받는다는 것을 알 수 있다. 그러나 직무상에서 성취감을 얻지 못해 자신을 부정적으로 평가하거나 사람들을 부정적이고 무감각하게 대하는 탈진감은 상대적으로 적게 느낀다고 볼 수 있다.

셋째, 저널리스트들의 역할스트레스가 직무만족도에 미치는 영향을 조사한 결과 역할모호성, 반복적 업무, 역할갈등과 부정 상관관계가 있었으나 역할과부하와는 통계적으로 유의한 결과가 나타나지 않았다. 따라서 역할모호성, 반복적 업무, 역할갈등에 대한 스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮아진다고 볼 수 있다. 이는 역할스트레스가 직무만족도에 부정적인 영향을 미친다는 기존의 연구결과[22-26]를 뒷받침해 주고 있다. 특히 앞의 결과에서 저널리스트들은 역할과부하로 인한 스트레스가 가장 높다고 응답하였으나 이로 인한 직무만족도 저하는 나타나지 않았다. 오히려 가장 역할 스트레스 적은 역할모호성으로 인한 직무만족도가 가장 낮아지고 있어 흥미로운 결과이다. 저널리스트들은 업무의 양적, 질적 과부하에 대해서는 긍정적으로 받아들이기 때문에 직무만족도에 영향을 미치지 않지만, 자신에게 주어진 역할이 명확하지 않거나 책임범위, 권한, 업무한계, 상사의 평가, 승진기회 등이 명확하지 못할 때 가장 직무만족도가 낮아짐을 알 수 있다. 이는 역할 스트레스를 얼마나 느끼고 있는지의 문제가 아니라 그것을 어떻게 인식하고 받아들이느냐가 직무만족도에 훨씬 더 영향을 미친다는 것을 의미한다. 또한 네가지 역할 스트레스 요인 중 어떠한 요인이 상대적으로 직무만족도에 영향력을 행사하는가를 분석한 결과 역할모호

성과 반복적 업무가 중요한 요인으로 밝혀졌다. 따라서 저널리스트들은 역할 스트레스를 얼마나 받느냐와 관계없이 자신의 역할, 책임범위, 권한 등이 모호하거나 반복적으로 단순한 업무가 지속될 때 업무만족도가 특히 낮아진다고 볼 수 있다. 즉 저널리스트들은 전문직 종이기 때문에 자신의 업무영역이나 권한에 대한 욕구가 강하다고 볼 수 있다. 이같은 결과는 창의적인 뉴스 콘텐츠를 생산하는 저널리스트들의 업무의 질을 높이기 위해서는 무엇보다도 역할, 책임, 권한에 대한 명확한 설정과 보다 독창적이고 자신의 능력을 발휘할 수 있는 업무와 기회를 많이 주어야 함을 시사해 주고 있다.

넷째, 저널리스트들의 심리적 탈진감이 직무만족도에 미치는 영향을 분석한 결과 자아성취감 저하, 비인격화, 정서적 고갈을 많이 느낄수록 직무만족도가 낮아지는 것으로 나타났다. 이같은 결과는 서비스 직종 등 다른 조직구성원을 대상으로 한 조사에서 심리적 탈진감이 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타난 기존의 연구[31-34]를 뒷받침해 주고 있다. 따라서 역할 스트레스와 마찬가지로 심리적 탈진감 역시 저널리스트들의 직무만족도에 큰 영향을 미치고 있어 개인의 능력과 창의성이 중시되는 저널리스트들에게 심리적 탈진감을 감소시킬 수 있는 노력과 관심이 필요하다고 볼 수 있다. 특히 심리적 탈진감 요소 중에서 자아성취감 저하가 직무만족도에 가장 큰 영향력을 행사하고 있었다. 저널리스트들은 정서적 고갈을 가장 많이 느끼지만 이로 인한 직무만족도 저하는 가장 적은 반면 자아성취감 저하, 비인격화 같은 탈진감은 비교적 적게 느끼지만 직무만족도는 많이 낮아지고 있다. 즉 저널리스트들은 다른 조직구성원들과 달리 직무상에서 성취감을 적게 느껴 자신을 부정적으로 평가하면 할수록 직무만족도가 낮아지고 있는 것이다. 저널리스트들은 자신이 직접 뉴스콘텐츠를 생산하는 창의적인 직종에 있기 때문에 전문가로서의 성취감이나 일에 대한 성취감이 곧 직무만족도와 직결되는 특성을 보이고 있다. 따라서 업무에 있어 성취감을 느낄 수 있는 조직적, 제도적 차원에서의 보완이 필요할 것으로 보인다.

이러한 결과를 토대로 본 연구가 지닌 함의를 논의해

보면 다음과 같다. 첫째, 지금까지 역할 스트레스나 심리적 탈진감에 대한 연구는 주로 서비스 직종에 국한되어 진행되어 왔는데 이 연구가 창의적, 전문적 특성을 지닌 저널리스트들을 대상으로 하였다는 점에서 연구 영역의 확장을 가져왔다는 점이다. 둘째, 역할스트레스와 심리적 탈진감을 직무만족도와 연결시킴으로써 업무의 질을 높이기 위해 저널리스트들의 심리적 변인을 어떻게 관리해야 하는가를 제한적으로나마 제시하였다는 점에서 의미가 있다. 이러한 함의에도 불구하고 본 연구는 다음과 같은 제한점을 지닌다. 첫째, 역할스트레스와 심리적 탈진감을 직무만족도와 연결시켰는데 조직몰입, 이직성향 등 다양한 변인과의 총체적 규명이 부족하였다는 점이다. 둘째, 직무만족도에 영향을 미치는 선행변인은 매우 다양한데 역할스트레스와 심리적 탈진감에 국한시켰다는 점이다. 셋째, 현재 저널리스트들의 역할 스트레스와 심리적 탈진감은 지방신문에 종사하는 사람들이 훨씬 클 수 있음에도 불구하고 중앙지에 근무하는 저널리스트들을 대상으로 했다는 점에서 보다 면밀한 조사가 필요하다.

참 고 문 헌

- [1] 이명하, "임상간호사의 역할스트레스, 조직몰입, 직무몰입의 관계", 대한간호학회지, 제26권, 제2호, 1996.
- [2] 박석돈, 정상훈, 김은숙, "직업재활전문인력의 직무만족에 관한 조사연구", 재활심리연구, 제8권, 제2호, pp.209-227, 2001.
- [3] L. A. Bergen and D. Weaver, "Job satisfaction of daily newspaper journalists and organization size," *Newspaper Research Journal*, Vol.9, pp.1-13, 1998.
- [4] K. Stamm and D. Underwood, "The relationship of job satisfaction to newsroom policy changes," *Journalism Quarterly*, Vol.70, pp.528-541, 1993.
- [5] 한국언론재단, *전국언론인명록 2008/2009*, 서울: 한국언론재단, 2008.

- [6] 경향신문, 2007. 7. 6.
- [7] C. L. Cooper, P. J. Dewe, and M. P. O'Driscoll, *Organizational stress: A review and critique of theory, research and applications*, Thousand Oaks, CA: Sage, 2001.
- [8] S. Agarwal and S. Vyas, "Role of individual cultural orientations on relationships between role stress and work outcomes," *Journal of Asia-Pacific Business*, Vol.1, No.3, pp.39-56, 1995.
- [9] 김병섭, "심리적 탈진감 척도와 구성적 타당성", *한국행정학보*, 제24권, 제3호, pp.1455-1474, 1990.
- [10] C. Maslach and M. P. Leiter, *The truth about burnout*, San Francisco: Jossey-Bass, 1997.
- [11] R. R. Bently and A. M Rempel, *Manual for the Purdue Teacher Opinionnaire*, Indiana: University Book store, 1970.
- [12] E. A. Locke, "The Nature and Causes of Job Dissatisfaction," in M. D. Dunnette and D. W. Mcnall, *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 1976.
- [13] E. J. McCormick and J. Tiffin, *Industrial Psychology Englewood Cliffs, New York?*, Prentice Hall, 1974.
- [14] R. Lichtenstein, "Measuring the Job satisfaction of physician in organized setting," *Medical Care*, Vol.22, No.1, pp.56-68, 1984.
- [15] G. Wang and L. Peggy, "Psychological empowerment and job satisfaction: An analysis of interactive effects," *Group & Organization Management*, Vol.34, No.3, pp.271-296, 2009.
- [16] J. Conger and R. Kanungo, "The empowerment process: intergrating theory and practice," *Academy of Management Review*, Vol.13, No.3, pp.471-482, 1988.
- [17] K. R. Charles and L. H. Marshall, "Motivational preferences of caribbean hotel

- workers: An exploratory study," *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.4, No.3, pp.25-29, 1992.
- [18] S. L. Cordes and T. W. Dougherty, "A review and an integration of research on job burnout," *Academy of Review*, Vol.18, pp.621-656, 1993.
- [19] R. House and J. Rizzo, "Role conflict and Ambiguaty as Critical Variables in a Model of Organizational Behavior," *Organizational behavior and Human Performance*, Vol.7, No.3, pp.467-505, 1972.
- [20] D. Katz and R. L. Kahn, *The social psychology of organizations*, New York: Hohn Wiley and Sons, 1978.
- [21] 최해진, 권혁기, "중업원의 직무스트레스가 직무 태도에 미치는 영향 - 건설업종을 중심으로", *대 한경영학회지*, 제21권, 제4호, pp.1723-1749, 2008.
- [22] P. E. Spector, *Job satisfaction: Application, assessment and consequences*, Thousand Oaks, CA: Sage, 1997.
- [23] R. D. Caplan and K. W. Jones, "Effects of work load, role ambiguity and type A personality on anxiety, depression and heart rate," *Journal of Applied Psychology*, Vol.60, No.1, pp.98-112, 1975.
- [24] 하동현, 김정선, "호텔 종사원의 직무착근도와 역할스트레스원이 직무만족, 조직몰입 및 이직의 도에 미치는 영향", *관광연구*, 제24권, 제6호, pp.173-191, 2010.
- [25] 황선진, 정미영, 송기은, "의류판매원의 역할모 호성 및 역할갈등이 직무만족과 고객지향성에 미치는 영향", *생활과학*, 제10호, pp.63-78, 2007.
- [26] 전재균, 김천서, "역할갈등, 역할모호성이 직무 성과 및 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구: 패밀리레스토랑 중업원을 중심으로", *관광연구*, 제17권, 제1호, pp.55-71, 2002.
- [27] J. V. Hickey, "How to reduce stress and avoid burnout," *Nursing*, Vol.85, No.7, pp.78-89, 1985.
- [28] C. Maslach and S. E. Jackson, "The measurement of experienced burnout," *Journal of Occupational Behavior*, Vol.2, pp.137-150, 1981.
- [29] B. M. Byrne, "Burnout: testing for the vlidity, replication, and invariance of causal structure across elementary, intermediate, and secondary teachers," *Administrative Education Research Jornal*, Vol.31, pp.645-673, 1994.
- [30] R. Schwarzer, G. S. Schmitz, and C. Tang, "Teacher burnout in Hong Kong and Grmany: Across-cultural validation of the Maslach burnout inventory," *Anxiety, Stress, and Coping*, Vol.13, pp.309-326, 2000.
- [31] C. Baruch-Feldman and J. Schwartz, "Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity," *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.7, pp.84-93, 2002.
- [32] S. Reinardy, "It's gametime: The Maslach burnout inventory measures burnout of sports journalists," *Journalism and Mass Communication Quarterly*, Vol.83, pp.397-402, 2006.
- [33] 박재희, "호텔종사원의 직무스트레스에 따른 소 진이 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향", *호텔리조트연구*, 제8권, 제2호, pp.137-154, 2009.
- [34] 이동명, 임정연, "항공사 객실 승무원의 직무만 족과 소진의 관련성", *한국항공운항학회지*, 제16 권, 제3호, pp.31-37, 2008.
- [35] 구분기, 조희정, "항공사 종사자의 역할스트레 스가 감정고갈에 미치는 영향 연구", *대한 관광 경영학회지*, 제22권, 제4호, pp.357-375, 2008.
- [36] W. G. Tymon, *An Empirical Investigation of a Cognitive Model of Empowerment*, Temple University, 1988.

저 자 소 개

장 해 순(Hae-Soon Jang)

정회원



- 1989년 : 경희대학교 신문 방송학과(정치학사)
- 1993년 : 경희대학교 신문방송학과(정치학석사)
- 2003년 : 경희대학교 신문방송학과(언론학박사)

- 2008년 ~ 2009년 : 경희대학교 BK21 학술연구교수
- 2003년 ~ 현재 : 경희대 국제스피치토론연구소 연구원

<관심분야> : 휴먼커뮤니케이션, 문화콘텐츠

김 창 남(Chang-Nam Kim)

정회원



- 1981년 : 고려대학교 중어중문학과(문학사)
- 1990년 : 미국 켄트주립대 정치학과(정치학석사)
- 1995년 : 미국 켄트주립대 정치학과(정치학박사)

- 1998년 ~ 현재 : 경희대학교 언론정보대학원 교수

<관심분야>: 정치커뮤니케이션, 문화콘텐츠